



# E-GOV4YOUTH

**Digital Governance**

**WP2**

## **EGOV4YOUTH Forskningsrapport**

30.09.2024



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## SAMMENDRAG

Denne rapporten er hovedleveransen under Arbeidspakke (WP) 2 av EGOV4YOUTH-prosjektet. Den oppsummerer arbeidet utført av de seks prosjektpartnerne: EILD, Exeo Lab, TalTech, UBBSLA, Vernian og YYOUTH. Etter en kort gjennomgang av forskningsmålene og metodikken, deles rapporten inn i tre hovedseksjoner:

Oppgave 2.3 av arbeidspakke to ga en viktig bakgrunnsundersøkelse av e-forvaltningsinitiativene i hvert partnerland. Totalt 24 beste praksiser (fire per land) knyttet til ungdomsdeltakelse i e-forvaltning ble analysert. Basert på beste praksis identifisert i hvert partnerland ble det kartlagt felles temaer for e-forvaltning på tvers av landene.

Kvalitativ dataanalyse i arbeidspakke 2 hadde en tosidig tilnærming: Først for å forstå hvordan europeisk ungdom (15-30 år) opplever sine respektive lands e-forvaltning og deres forventninger til fremtidens e-forvaltning. Dernest for å sammenligne dette med hvordan europeiske offentlige myndigheter på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå oppfatter sin egen innsats innen digital transformasjon, og i hvilken grad de vurderer ungdoms behov i tjenestetilbudet.

Resultatene fra begge seksjoner viser et mangfold av erfaringer, fra høy tillit til myndigheter til lav tillit, fra optimisme blant de yngste til praktisk erfaring blant de eldre, og fra rurale til urbane områder. Interessen for digital transformasjon er høy hos både ungdom og myndigheter, og det ses som en mulighet til å styrke forholdet mellom innbyggerne og myndighetene, noe som kan bidra til økt samhørighet og aktiv samfunnsdeltakelse.

Surveyene og intervjuene avslører ulike fokusområder som korresponderer med landets digitaliseringsgrad. I starten av denne reisen er det viktig å fremme digitale ferdigheter og utvikle attraktive nettbaserte tjenester. Senere blir brukervennlighet og cybersikkerhet stadig viktigere. Alle land deler målet om økt åpenhet og tillit gjennom for eksempel å vise hvordan offentlige myndigheter bruker innbyggernes data.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# Table of Contents

Innholdsfortegnelse	2
Prosjektoversik	4
WP2: Kvalitetsindikatorer	5
WP2 - Kvantitative indikatorer:	5
WP2 - Kvalitative indikatorer:	5
Analyse av beste praksiser innen e-forvaltning (Oppgave 2.3)	6
Introduksjon	6
Metodikk	6
Hovedtemaer	6
TIDLIG BORGERENGASJEMENT	6
OPPLÆRINGS- OG INFORMASJONSPLATTFORMER	7
ADMINISTRATIVE/TJENESTEPLATTFORMER	8
INITIATIVER FOR Å STØTTE UNGDOM	9
Konklusjon	9
Ungdomsundersøkelser (Oppgave 2.4)	11
Introduksjon	11
Fakta og tall	11
ALDER	12
BEVISSTHET	13
NØKKEWORD	14
ERFARING	14
Meninger	16
PREFERANSER	16
INTERAKSJONER	17
ÅPENHET	17
BRUKERVENNLIGHET	18
INTERESSE FOR LOKAL UTVIKLING	19
BEKYMRINGER	20
BEVISSTHET OM DATAANVENDELSE	21
UTFORDRINGER	21
MOTIVASJON	21
Fremtidige retninger for e-forvaltning	23
Forventninger til e-forvaltningsplattformer	23



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

Hva som er mindre viktig	24
Viktige ferdigheter for deltakelse	24
Hovedbekymringer om fremtiden for e-forvaltning	24
Forslag fra ungdom	25
Nasjonale forfatterens merknader	26
FAKTORER SOM PÅVIRKER BEVISSTHET	26
FAKTORER SOM PÅVIRKER INTERESSE OG HOLDNINGER	26
PA-intervjuer (Oppgave 2.5)	28
Introduksjon	28
Intervjumetode	28
Oversikt over intervjuobjektene	29
Nøkkelfunn	29
IMPLEMENTERING OG OPPMUNTRING	29
SIKKERHET OG PERSONVERN	30
OPPLÆRING OG UTDANNING	31
MÅLING OG FORBEDRING	31
TILGJENGELIGHET OG INKLUDERING	32
SAMARBEID OG INNOVASJON	33
AKTIV UNGDOMSDELTAELSE OG DEMOKRATIFREMME 34	34
Landsesifikke trender	35
HELLAS	35
KYPROS	36
BULGARIA	36
ITALIA	37
NORGE	38
ESTLAND	38
VEDLEGG I "T2.4 - Undersøkelser og intervjuer rettet mot ungdom	1
Juridisk grunnlag for behandling	2
Dine rettigheter	2
Samtykke	3
Tilbaketrekking av samtykke 3	3
VEDLEGG II "T2.5 - UNDERSØKELSER OG INTERVJUER RETTET MOT LOKALE OFFENTLIGE INSTITUSJONER"	10



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## Prosjektoversikt

EGOV4YOUTH-prosjektet har som mål å styrke ungdom gjennom e-forvaltning ved å fremme aktivt medborgerskap og sosialt og sivilt engasjement blant unge. Mer spesifikt har prosjektet som mål å redusere den digitale kompetansegapet blant NEET-ungdom (de som ikke er i utdanning, arbeid eller opplæring) og fremme et bedre samarbeid mellom ungdom og offentlige forvaltninger (PAs) i lokale beslutningsprosesser. Prosjektet fokuserer på hovedområdene i den europeiske strategien (Engasjer, Koble og Styrke) og støtter strategisk forbindelse mellom unge og offentlige myndigheter. Gjennom utvikling av e-GOV-kompetanser og verktøy, streber EGOV4YOUTH etter å møte de stadig skiftende behovene til unge europeere.

Prosjektet har partnere fra seks forskjellige land: Exeo Lab (Italia), Vernian (Kypros), YOUTH (Norge), TalTech (Estland), EILD (Hellas) og UBBSLA (Bulgaria). Prosjektet er finansiert med støtte fra Europakommisjonen.

EGOV4YOUTH-prosjektet har følgende leveranser og resultater:

- **E-Gov4YOUTH forskningsrapport** – En transnasjonal undersøkelse koordinert av Tallinn University of Technology (TalTech) på tvers av seks medlemsland.
- **E-Gov4YOUTH opplæringsprogram** – Programmet har som mål å øke unges sivile engasjement ved å bringe dem nærmere institusjonene og aktivt involvere dem i utvikling av lokale strategier gjennom e-forvaltningsteknologier. Programmet vil bli validert med støtte fra nøkkelinteressenter og piloteres i alle partnerland, og engasjere 60 unge deltakere. Opplæringsplanen vil bestå av seks moduler, totalt 39 timer, og bruke en blandet læringstilnærming.
- **E-Gov4YOUTH Massive Open Online Course (MOOC)** – MOOC-en inneholder seks moduler relatert til e-forvaltning, og gjør det mulig for unge og andre interesserte, som voksne, profesjonelle og offentlige administrasjonsoperatører, å få tilgang til opplæringsprogrammet gratis i opptil fem år etter prosjektet.
- **EGOV4YOUTH-plattformen** – Denne plattformen vil gi et interaktivt rom hvor unge og offentlige administrasjoner kan samarbeide effektivt om initiativer og prosjekter for lokal samfunnsutvikling.
- **Samarbeidsavtaler med lokale PAs**

Dette dokumentet er en av prosjektets leveranser ("E-Gov4Youth forskningsrapport") og oppsummerer den transnasjonale undersøkelsen utført i seks medlemsland. Den gir en omfattende analyse av behovene, forventningene og utfordringene ungdom står overfor i relasjon til e-forvaltningstjenester.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## WP2: Kvalitetsindikatorer

### WP2 - Kvantitative indikatorer:

- Antall unge respondenter: minimum 150 totalt (min. 25 per partnerland)
- Antall intervjuede lokale PA-representanter: minimum 30 totalt (min. 5 per partnerland)
- Antall internasjonale e-GOV beste praksiser for unge identifisert og grundig analysert, inkludert gjennom intervjuer: minst 20

### WP2 - Kvalitative indikatorer:

- Andel unge som viser interesse for å delta i e-Gov-tjenester: 70 %
- Andel unge som kjenner til minst 3 e-Gov-tjenester: 70 %
- Andel unge som er interessert i å bruke minst én e-Gov-tjeneste etter intervjuet: 80 %
- Andel unge som er interessert i å delta i lokal utvikling gjennom e-Gov-systemer: 80 %
- Tilfredshet blant unge ved bruk av e-Gov-tjenester: 70 %
- Andel PA-operatører som er interessert i nye e-GOV-initiativ for unge: 70 %
- Andel spesifikke forslag gitt av unge eller PA-tjenestemenn for å forbedre prosjektets effektivitet: 70 %
- Andel PA-operatører med erfaring innen utvikling av e-GOV-tjenester: 40 %
- Andel unge som sier de føler seg mer involvert i samfunnet gjennom bruk av e-forvaltningstjenester: 70 %
- Antall beste praksiser identifisert som har høy innvirkning på prosjektet: minst én per land



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# Analyse av beste praksiser innen e-forvaltning (Oppgave 2.3)

## Introduksjon

Denne seksjonen fastslår sentrale temaer og innsikter fra en analyse av 24 beste praksiser innen e-forvaltning på tvers av Estland, Italia, Bulgaria, Kypros, Norge og Hellas. Den fokuserer på å finne fellestrekk i typer tjenester/initiativ som er populære i deltakerlandene og gir innsikt i forskjellige aspekter som kostnad, varighet og omfang. Samlet sett fungerte denne seksjonen som bakgrunnsforskning for den kvalitative dataanalysen basert på intervjudata fra ungdom og offentlige myndigheter i alle konsortiets medlemsland.

## Metodikk

Hensikten med denne analysen er å evaluere 24 beste praksiser innen e-forvaltning for ungdom som deltakerlandene har rapportert. I startfasen fikk konsortiets medlemmer i oppdrag å gjennomføre en omfattende analyse for å identifisere fire beste praksiser som fremmer ungdoms deltakelse i demokrati og offentlig beslutningstaking i hvert land. Aktiviteter kvalifiserte som beste praksis hvis de hadde gjennomført minst to aktive år og dersom offentlige myndigheter har spilt en betydelig rolle i implementeringen av aktiviteten. En mal ble brukt til å veilede deltakerlandene i datainnsamling om beste praksis.

Alle deltakerlandene identifiserte minst fire av de beste praksiser i henhold til kriteriene. Generelt fulgte all innsamlet data de samme retningslinjene og var ensartet, bortsett fra rapportering av kostnader, der tilnærmingene varierte mellom landene.

## Hovedtemaer

### Tidlig borgerengasjement

Denne kategorien inkluderer programmer og initiativer som i varierende grad bruker digitale løsninger for å fremme tidlig borgerengasjement og demokratisk deltakelse blant innbyggerne. Beste praksiser som faller under dette temaet varierer i størrelsen på målgruppen og deres fokus på ungdom. Eksempler på initiativer er Ungdomsparlamentet og nasjonale ungdomsråd som det europeiske ungdomsparlamentet i Italia og ungdomsparlamentet i Hellas, som har som mål å eksponere videregående- og universitetsstudenter for prosessene i demokratisk beslutningstaking. Disse beste praksisene benytter også minimale teknologiske løsninger og er primært fysiske arrangementer. Andre beste praksiser innen dette temaet er initiativer som fokuserer på å stimulere diskusjoner og politiske debatter, som Arvamusfestival (Opinionsfestival) i Estland og Oslo Snakker i Norge. I likhet med ungdomsparlament-initiativene er disse i hovedsak fysiske arrangementer som benytter digitale løsninger for støtteformål (f.eks. organisering, strømming). De retter seg imidlertid mot et bredere spekter av borgere i alle aldersgrupper. Til slutt inkluderer dette temaet også initiativer og løsninger som legger til rette for toveis



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

kommunikasjon mellom statlige organisasjoner og borgere, som Citizens Voice på Kypros og ParticiPa i Italia. Disse beste praksisene er i hovedsak nettbaserte plattformer og systemer som gir borgere muligheten til å gi direkte tilbakemelding til beslutningstakere gjennom avstemninger, forslag, møter og andre former for tilbakemelding.

### Fordeler

- Beste praksiser under dette temaet har generelt lave driftskostnader. Siden hovedmålet er å knytte mennesker sammen og legge til rette for diskusjon, er kostnadene lave og hovedsakelig organisatoriske, spesielt ved fysiske arrangementer for borgerengasjement og ved opprettelse av nettsider for nettbaserte tilbakemeldingsfora.
- Disse initiativene er spesielt attraktive og inkluderende for ungdom. Ved å generere diskusjoner og involvere alle borgere i utformingen og debatten rundt politiske spørsmål, blir ungdom spesielt styrket og myndiggjort.

### Ulemper

- På grunn av den periodiske og kortsiktige karakteren til de fleste av de registrerte beste praksisene under denne kategorien, kan deres innvirkning være mer midlertidig.
- Disse initiativene når vanligvis mindre målgrupper og er mer eksklusive, siden mange rapporterte praksiser under dette temaet er fysiske og noen til og med selektive.

## OPPLÆRINGS- OG INFORMASJONSPLATTFORMER

Denne kategorien inkluderer beste praksiser som bruker eller inkluderer nettbaserte plattformer for interaktiv og tilgjengelig opplæring/informasjon. Disse er generelt rettet mot og tilgjengelige for en bredere befolkning, men kan også være spesifikke for en gruppe borgere. Initiativer under dette temaet varierer i tematisk fokus. For eksempel har flere land rapportert praksiser som gir opplæring og informasjon om digitale ferdigheter og systemer, som National Digital Academy for Citizens i Hellas og læringsplattformen Digital State Academy i Estland. Beste praksiser i denne kategorien kan også variere i dybden av informasjon/opplæring de tilbyr. For eksempel gir lederopplæringsprogrammet for kvinnelige ansatte i Hellas grundig yrkesrettet opplæringsmateriale på totalt 100 timer, mens Ole Valmis!-applikasjonen kun gir generell kunnskap og instruksjoner om hvordan man skal opptre i force majeure-situasjoner.

### Fordeler

- Land hvor slike prosjekter er identifisert som beste praksis, har vært i stand til å nå en stor del av målgruppen, da de på grunn av sin nettbaserte natur generelt er tilgjengelige over hele landet og ikke uttømmelige.
- Tiden som kreves for å implementere disse initiativene avhenger av dybden i beste praksis: land kan bruke denne praksisen til å oppnå raske resultater, som i tilfelle av generelle informasjonsplattformer, eller langvarig påvirkning gjennom investeringer i mer dyptgående og omfattende opplæringsprogrammer.
- Disse typene beste praksiser kan også være særlig effektive for å nå ungdom, da de er den gruppen som er mest kjent med fjernlæring og informasjonsinnhenting på nettet.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



## Ulemper

- For alle de registrerte beste praksisene innen dette temaområdet er grunnkostnadene for implementering relativt høye. Selv om implementeringen er rask, krever det generelt store innledende investeringer for utvikling og drift av plattformene samt produksjon av opplæringsmaterialer.
- Den helnettbaserte naturen til alle rapporterte beste praksiser betyr også at suksessen med å nå målgruppene avhenger av internettforbindelse, tilgjengelighet av mobile enheter samt et visst nivå av digital kompetanse og vilje til å lære/søke informasjon på nettet. Dette bør tas i betraktning i land som fortsatt bygger ut fysisk internettinfrastruktur og hvor digitale skiller fortsatt er utbredt.

## ADMINISTRATIVE/TJENESTEPLATTFORMER

Denne kategorien inkluderer beste praksiser som bruker digitale kanaler og plattformer for å administrere en spesifikk tjeneste/sector. Disse initiativene er mer komplekse enn opplærings- og informasjonsplattformer, da de omfatter et bredere spekter av funksjoner, inkludert informasjonstilgang, tilrettelegging for interaksjon mellom relevante interessenter, databehandling og levering av relevante tjenester. Flere land rapporterte plattformer som har digitalisert administrasjonen av en spesifikk tjenestesektor. For eksempel er *Shkolo* en nettplattform som digitaliserer hele utdanningssystemet, inkludert alle skoleaktiviteter (f.eks. elektronisk dagbok, nettbasert kommunikasjon mellom foreldre og lærere, og e-lærebøker). *PREVENTION.BG* administrerer og organiserer frivillignetverket i Bulgaria, og tilbyr en rekke ressurser og tjenester som arrangementskalendere, diskusjonsfora og nettbaserte konsultasjoner. Dette området med beste praksis inkluderer også grunnleggende sentrale e-forvaltningsplattformer som gir tilgang til offentlige tjenester, slik som i-Voting-systemet rapportert av Estland.

## Fordeler

- Disse beste praksisene blir vanligvis bredt brukte grunnleggende tjenester med lang varighet og kan derfor betraktes som langsiktige investeringer i modernisering av bestemte sektorer eller levering av spesifikke tjenester.
- Selv om utvikling og implementering av disse beste praksisene er kostbart, åpner det muligheter for effektivt samarbeid mellom offentlig og privat sektor. For eksempel er *Shkolo* et privat initiativ støttet og administrert av utdannings- og vitenskapsdepartementet i Bulgaria.

## Ulemper

- Disse beste praksisene tar sikte på å levere omfattende funksjoner for administrasjon/levering av tjenester innen et spesifikt område, noe som betyr at de vanligvis tar lengre tid å etablere og avhenger av nødvendige forutsetninger. For eksempel krevde utviklingen av Estlands i-Voting-system at fungerende datautvekslingsplattformer allerede var på plass. De høye investeringene som trengs for å bygge og administrere den digitale infrastrukturen gjør også disse beste praksisene mer kostbare.
- Denne typen beste praksis er sentrert rundt konseptet med digitalisering av en tjeneste/sector, noe som betyr at bruken er helt avhengig av bred internettdekning og tilgjengelighet av digitale enheter. Under implementeringen av slike beste praksiser bør land samtidig sikre at ingen del av målgruppen blir ekskludert på grunn av manglende tilgang til digitale midler.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## INITIATIVER FOR Å STØTTE UNGDOM

Denne kategorien med beste praksiser inkluderer initiativer som i ulik grad benytter digitale løsninger for å subsidiere og legge til rette for visse aktiviteter spesielt for ungdom. For eksempel er Youth Pass-plattformen i Hellas en praksis som har som mål å oppmuntre ungdom til å delta i turisme og kulturaktiviteter gjennom årlige direkte kontantoverføringer til et utvalg av enkeltpersoner. Den europeiske digitale ungdomskortet gir imidlertid rabatter til ungdom i over 100 000 virksomheter for å fremme mobilitet og gi økonomisk støtte til unge mennesker. Beste praksiser under denne kategorien kan benytte digitale løsninger i ulik grad.

### Fordeler

- Gitt det direkte fokuset på å legge til rette for og subsidiere visse aktiviteter for ungdom, er disse initiativene populære blant målgruppen og fremmer direkte inkludering av ungdom i samfunnet.
- Kostnaden for disse typene praksiser for myndighetene avhenger av nivået på subsidien initiativet tilbyr. For eksempel er direkte kontantoverføringer dyrere, mens det europeiske ungdomskortet som gir studenter rabatterte reiseavgifter er mindre kostbart. Denne typen initiativ er derfor mer fleksible og kan tilpasses de budsjetttrammer som offentlig forvaltning har.
- Disse praksisene gir også myndighetene fleksibilitet til å subsidiere/tilrettelegge aktiviteter for ungdom basert på de spesifikke behovene eller begrensningene til ungdom i deres land, som i tilfellet Hellas, som utviklet e-registreringsalternativet for ungdom på grunn av lav ungdomsengasjement i valg.

### Ulemper

- Avhengig av nivået på subsidien kan disse beste praksisene være begrenset i omfanget av enkeltpersoner de når på grunn av budsjettbegrensninger, som i tilfelle med kontantoverføringer. De bemerkelsesverdige unntakene fra dette er tjenester som er gratis og ikke-uttømmelige, som nettregistreringstjenester for valg for ungdom rapportert av Kypros.

## Konklusjon

Denne delen av rapporten analyserte viktige trender og aspekter ved de 24 (4 hver) e-forvaltnings beste praksiser rapportert av deltakende land, og fant fire hovedtemaer: beste praksiser som insentiverer tidlig samfunnsengasjement, opplæring og informasjonsplattformer, administrative og servicetjenester, samt initiativer som direkte støtter ungdom. Offentlig forvaltning bør hente inspirasjon fra de forskjellige typene beste praksiser avhengig av politikken mål, budsjettbegrensninger og målgrupper. For eksempel er tidlige samfunnsengasjementsinitiativ relativt raske og rimelige å implementere, men særlig styrkende for ungdom. Langsiktig digitalisering av offentlige tjenester og plattformer er imidlertid mye dyrere, men gagnar alle borgere ved å modernisere eksisterende utdaterte systemer for tjenesteyting. Videre forskning vil gi en mer detaljert forståelse av holdningene til ungdom og offentlige administratorer til disse beste praksisene gjennom kvalitative data innhentet fra intervjuer..



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

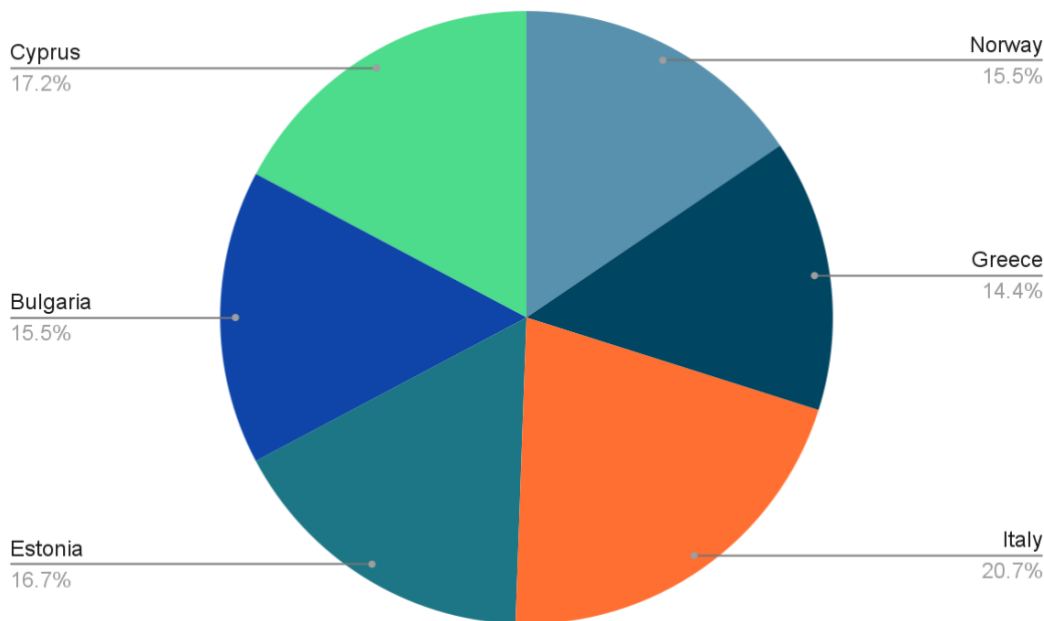
# Ungdomsundersøkelser (Oppgave 2.4)

## Innledning

Undersøkelsen ble gjennomført i samarbeidende land fra juni 2024 til august 2024. Undersøkelsen dekket følgende områder: prinsipper for e-forvaltning, verktøy og teknologier, samfunnsdeltakelse og engasjement, åpne data og åpenhet, sikkerhet/etikk i e-forvaltning, verktøy og ressurser for lokal utvikling. Malen for spørreundersøkelses spørsmål er vedlagt denne rapporten (Vedlegg 1). Det følgende kapitlet oppsummerer hovedfunnene fra ungdomsundersøkelsene. Figur 1. Fordeling av svarende på undersøkelsen.

## Fakta og tall

Det totale antallet svar fra undersøkelsen var 174, noe som overskrider målet satt av kvalitetsindikatorerne for arbeidspakken. Fordelingen av svarende på undersøkelsen er vist i figur 1.



Figur 1. Fordeling av svarende på undersøkelsen



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## ALDER

Svarene fra undersøkelsen inkluderte ungdom i alderen 15-30 år. For å få en klarere forståelse av deltakerne, ble det skilt mellom fire aldersgrupper: 15-18, 19-22, 23-26 og 27-30. I Hellas og Kypros falt et stort flertall av respondentene (henholdsvis 72 % og 76,7 %) inn i den eldste aldersgruppen 27-30, mens ingen respondenter var i alderen 15-18, da denne aldersgruppen lå utenfor rammene for målgruppene til våre partnere. Dette skyldtes at den yngste aldersgruppen 15-18 vanligvis er utenfor rammene for målgruppene og målkommunene til partnerorganisasjonene i disse landene.

I Bulgaria var fordelingen 40,7 %, 33,3 %, 15 % og 11 %, i Norge 55,6 %, 7,4 %, 11,1 % og 25,9 %, og i Italia 33,3 %, 36,1 %, 8,3 % og 22,2 % fra eldste til yngste i alle tilfeller. Estland hadde den mest like fordelingen av respondenter i hver aldersgruppe - 17,24 %, 31,03 %, 37,93 % og 10,34 % henholdsvis fra ung til gammel. Totalt sett ble det mottatt betydelig færre svar fra den yngste aldersgruppen.



**Figure 2.** Generell fordeling av respondenters alder i Oppgave 2.4



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

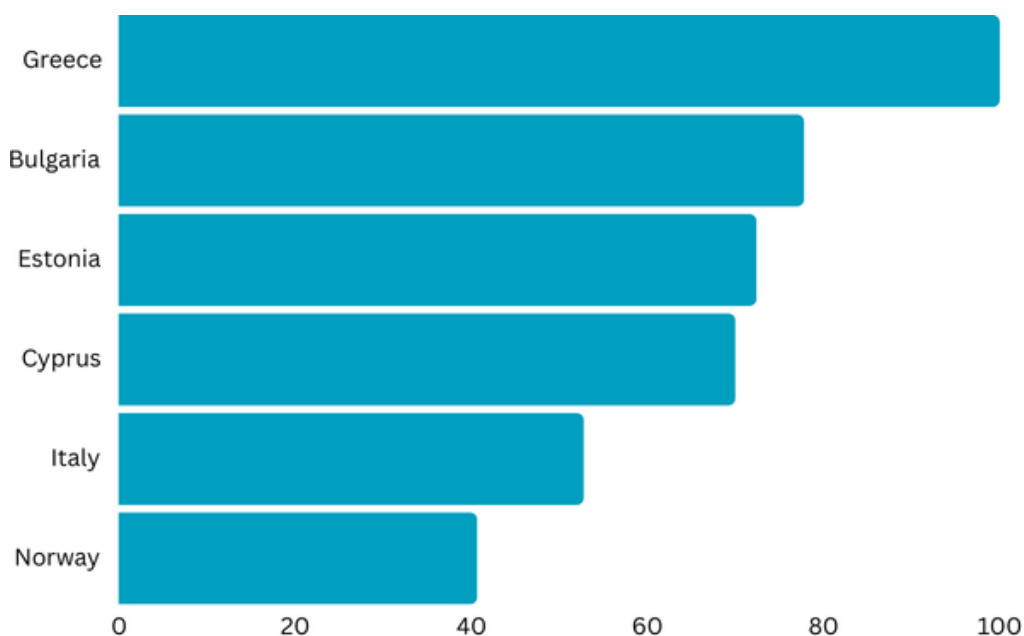
## BEVISSTHET



Før respondentene ble introdusert for hoveddelen av undersøkelsen, som også inneholdt en innføring i begrepet "e-forvaltning", ble de spurt om de i det hele tatt var kjent med begrepet.

Totalt sett var 50 % av respondentene i stand til å nevne minst 3 tjenester som kom til tankene når de hørte begrepet e-forvaltning. Dette er 20 % lavere enn den forventede referansen satt av prosjektets kvalitative indikator.

På nasjonalt nivå i denne seksjonen skilte Hellas seg ut med 100 % av respondentene som rapporterte bevissthet om begrepet; dette er en sterk kontrast til e-forvaltningsfrontløperne Estland og Norge, som hadde 72,4 % og 40,7 % av respondentene som bekreftet at de var klar over begrepet henholdsvis. Totalt rapporterte Kypros, Bulgaria og Estland lignende prosentandeler av respondenter kjent med e-forvaltning, med 70 %, 77,8 % og 72,41 % henholdsvis. Italia og Norge scoret lavest i denne sammenhengen, da bare 52,8 % og 40,7 % av ungdomsrespondentene var kjent med e-forvaltning henholdsvis.



Figur 3. Prosentandel av bevissthet om begrepet "e-forvaltning" per land.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## NØKKEWORD

I alle mål-landene var ungdomsrespondentene i stand til å nevne flere nøkkelord assosiert med begrepet e-forvaltning. Blant de vanligste assosierte begrepene var utstedelse og behandling av dokumenter elektronisk og digital administrasjon av offentlige tjenester.

Ungdom i flere land trakk også frem "online avstemming" som et sentralt begrep knyttet til e-forvaltning. Dette er overraskende, ettersom online avstemming kun er tilgjengelig for borgere og innbyggere i Estland. Det kan tyde på at online avstemming kan inspirere til større interesse for demokratisk deltakelse blant ungdom. I det estiske tilfellet refererte respondentene også til spesifikke digitale tjenester/verktøy som finnes i Estland, slik som den online ID-verifiseringsplattformen "Smart-ID" og "Digilugu", den digitale helseportalen.

## ERFARING

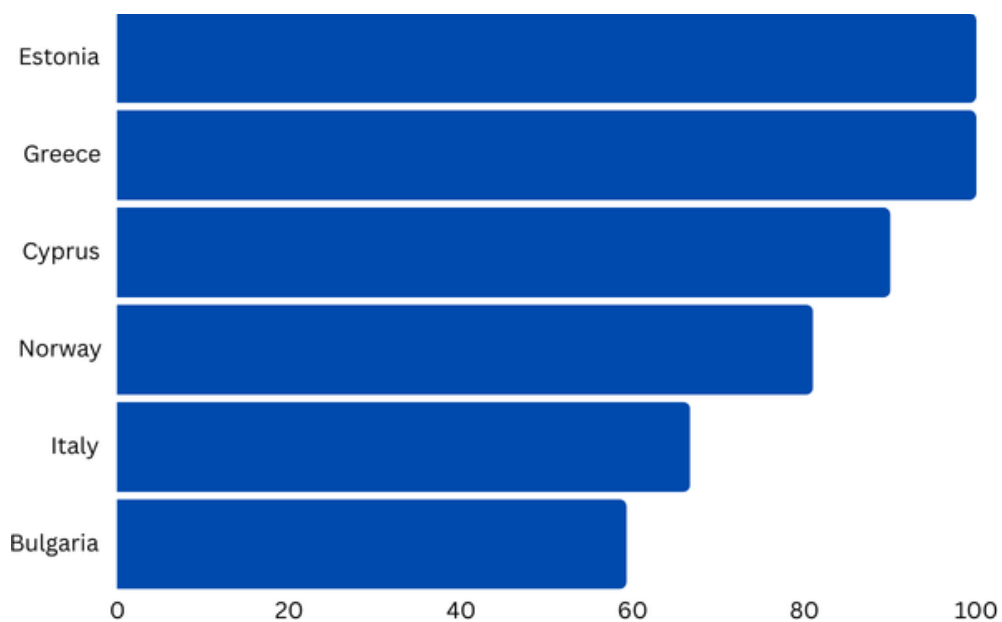
Når det gjelder erfaring med å bruke online offentlige tjenester, ligger Hellas og Estland foran med 100 % av respondentene som sier de har erfaring. Mens 86,2 % sa at deres erfaring var positiv, og ingen hevdet at den var negativ i Estland, fant bare 64 % at deres interaksjon med e-forvaltning var positiv i Hellas, mens 12 % sa den var negativ. Denne situasjonen gjenspeiler Estlands ledende rolle innen levering av e-forvaltningstjenester.

Den laveste erfaringen med e-forvaltningstjenester ble rapportert av ungdom i Italia og Bulgaria, hvor bare 66,7 % og 59,3 % hadde interagert med myndighetene online. I begge tilfeller rapporterte halvparten av respondentene med erfaring at deres opplevelse var positiv, mens den andre halvparten sa at denne erfaringen var nøytral. Negative erfaringer med e-forvaltning ble kun rapportert av Hellas (12 %) og Kypros (7,4 %).



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



**Figur 4.** Prosentandel av ungdom som har erfaring med å bruke e-forvaltningstjenester



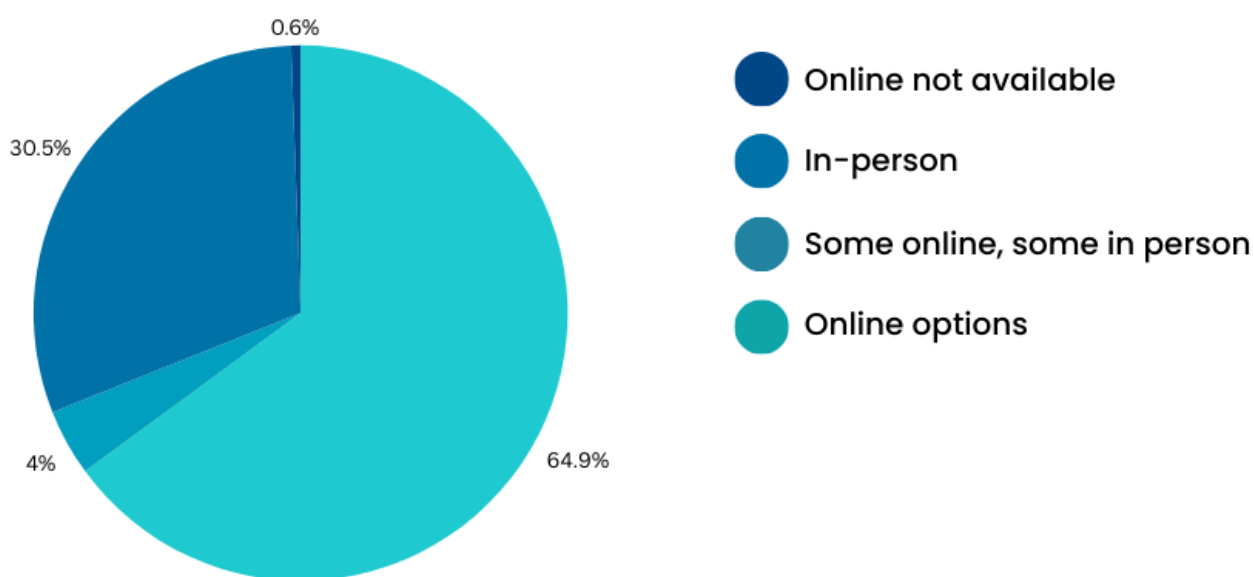
Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# Meninger

Denne seksjonen utgjør hoveddelen av undersøkelsen og inkluderer statistikk om preferanser og meninger blant ungdom angående e-forvaltning.

## PREFERANSER



**Figure 5:** Youth preferences for interacting with government services

Som vist i grafen ovenfor, foretrekker flertallet av respondentene fra partnerlandene å bruke online alternativer eller en kombinasjon av både online og fysiske tjenester. Basert på dette kan det sies at over 90 % av respondentene viser interesse for e-forvaltningstjenester, noe som er godt over 70 % målet som er satt av prosjektindikatorerne.

På nasjonalt nivå, og ikke overraskende, foretrekker 81,5 % og 82,7 % av respondentene i de høyt digitaliserte landene Norge og Estland å bruke online alternativer. I Estland indikerte bare én person en preferanse for helt fysiske interaksjoner. Denne prosentandelen var litt høyere i Norge, hvor 18,5 % foretrakk fysiske tjenester.

I Hellas foretrakk 72 % online tjenester, mens 16,7 % foretrakk fysiske tjenester. 28 % markerte en blanding av begge som sin preferanse. Av disse foretrakk imidlertid 83,3 % flere online enn offline tjenester. I Bulgaria foretrekker 74 % av ungdommen kun å ha online interaksjoner med myndighetene.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



## INTERAKSJONER

I de fleste land rapporterte det store flertallet av respondentene at de interagerte med myndighetene minst én gang i året. I alle land rapporterte ungdom flest om å interagere med myndighetene 2-3 ganger per år, og kun et fåtall respondenter rapporterte at de ikke interagerte med myndighetene i det hele tatt. Dette er stort sett i samsvar med det forventede bruks-mønsteret for e-forvaltningstjenester for yngre aldersgrupper som, som et eksempel, kan deklare skattene sine, endre adressen sin, eller registrere seg for en sosial ytelse, i motsetning til eldre brukergrupper som har en betydelig økning i bruken av spesifikke tjenester som e-helseplattformer.

## TRANSPARENCY

Respondentene ble spurt om deres oppfatninger av nivået av transparens i hvordan myndighetene bruker personopplysninger for å tilby tjenester.

I Hellas, Kypros og Bulgaria var litt over halvparten av respondentene nøytrale til myndighetenes nivå av transparens. I tilfelle Hellas og Kypros var de øvrige svarene generelt veldig blandede, med noen som oppfattet regjeringen som svært utydelig, mens andre oppfattet den som veldig transparent. I Bulgaria var oppfatningen mer rettet mot en mangel på transparens i databruken.

Norge og Estland skiller seg ut med det høyeste antallet respondenter som oppfatter regjeringen som transparent eller veldig transparent i hvordan data brukes til å tilby tjenester. Disse landene hadde også den laveste prosentandelen nøytrale svar (henholdsvis 30,8 % og 41,38 %), og nesten ingen respondenter oppfattet regjeringen som utydelig.

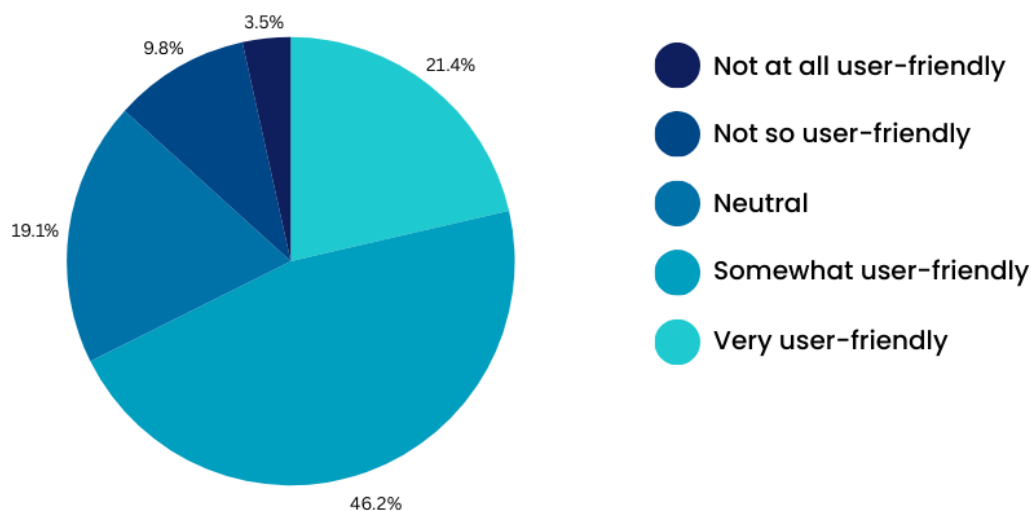
Det er imidlertid bemerkelsesverdig at i alle land valgte en betydelig prosentandel av respondentene "nøytral" som svar på dette spørsmålet. Gitt spørsmålets natur er det uklart om respondentene demonstrerer nøytralitet eller likegyldighet til spørsmålet generelt, eller rett og slett mener at regjeringen verken er utydelig eller nødvendigvis transparent i hvordan den bruker personopplysninger for å tilby tjenester.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## BRUKERVENNLIGHET



**Figur 6: Oppfatninger om brukervennlighet av e-forvaltningstjenester**

Grafen over viser fordelingen av unge respondenters oppfatninger om brukervennligheten til e-forvaltningstjenester i deres land. Som det fremgår, oppfatter et flertall på 67,6 % de eksisterende e-forvaltningstjenestene som enten noe eller svært brukervennlige. Basert på dette kan det sies at unge menneskers tilfredshet med brukervennligheten til e-forvaltningstjenester ligger noe under 70 %, som er fastsatt som en mållindikator for prosjektet.

I de fleste land opplevde størstedelen av respondentene at offentlige tjenester var noe brukervennlige. Dette er positivt, men indikerer samtidig at det er nødvendig med betydelig innsats fra offentlige myndigheter for ytterligere å forbedre brukergrensesnittet til de tilgjengelige netttjenestene. Hellas og Kypros hadde en lignende fordeling av oppfatninger om brukervennlighet, da 48 % og 46,8 % oppfattet offentlige tjenester som noe brukervennlige, og omtrent 16 % mente disse tjenestene ikke var særlig brukervennlige. Imidlertid mente 16 % i Hellas at disse tjenestene var svært brukervennlige, mens nesten ingen respondenter i Kypros hadde samme oppfatning.

Undersøkelsessvarene fra Bulgaria skilte seg ut i denne sammenhengen, da 63 % av respondentene anså e-forvaltningstjenester som svært brukervennlige, og 22,2 % som noe brukervennlige. Dette gjør Bulgaria til landet med høyest tilfredshet med brukervennligheten til tjenester. I Italia mener 61,1 % at tjenestene er brukervennlige, mens resten fordeler seg mellom nøytralitet og oppfatninger om at e-forvaltningstjenester er vanskelige å bruke.

E-forvaltningsledere Norge og Estland har lignende fordelinger, der henholdsvis 26,9 % og 24,1 % av respondentene oppfatter tjenestene som svært brukervennlige. Men mens 55,17 % også anser disse tjenestene som noe brukervennlige i Estland, var dette tallet kun 38,5 % i Norge. Respondenter som var misfornøyde med brukervennligheten var også vanligere i Norge.

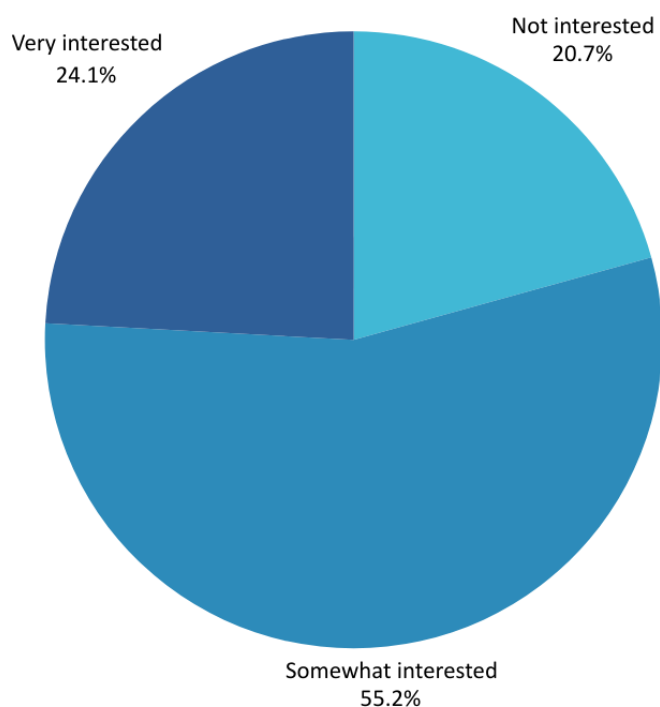


Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## INTERESSE FOR LOKAL UTVIKLING

Respondentene ble spurt om deres interesse for å engasjere seg i myndighetenes beslutningsprosesser gjennom digitale kanaler, for eksempel ved å bruke plattformer for å foreslå ideer/fremme politikk, stemme online i lokale og nasjonale saker, og delta i høringer knyttet til lovutarbeidelse. Figuren nedenfor viser fordelingen av interesse blant alle respondentene. Som vist, rapporterte nesten 80 % (79,3 %) av ungdomsrespondentene at de er minst noe interessert i å delta i lokal utvikling via e-forvaltningssystemer.



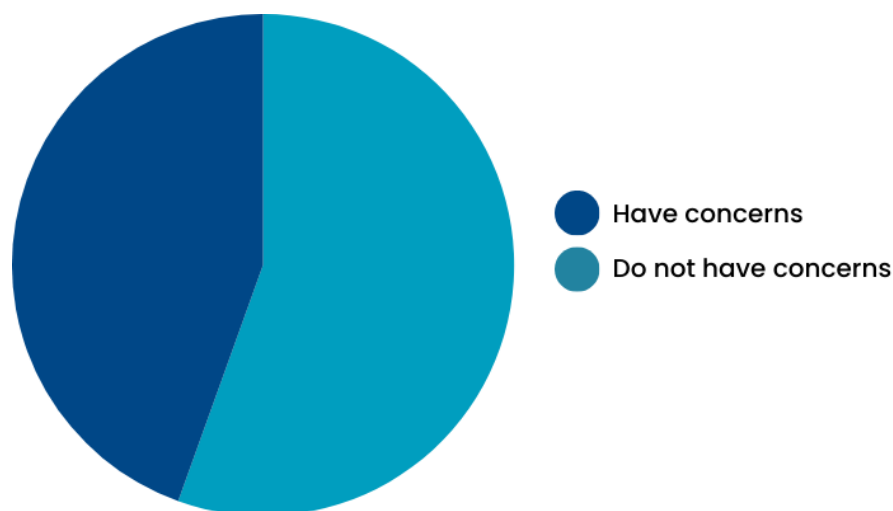
**Figur 7:** Unge menneskers interesse for å delta i myndighetenes beslutningsprosesser gjennom digitale kanaler



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## BEKYMRINGER



**Figur 8:** Respondenters svar på "Har du noen bekymringer knyttet til bruk av disse e-forvaltningstjenestene?"

Totalt rapporterte litt under halvparten av respondentene (45,5 %) at de har bekymringer når de benytter seg av e-forvaltningstjenester. Blant de som uttrykte bekymringer rundt e-forvaltningstjenester, skilte datasikkerhet seg ut som den mest vanlige bekymringen i de fleste partnerlandene. I Hellas viste hele 94,7 % av ungdomsrespondentene denne bekymringen, noe som kan virke motstridende med de 52 % som hevdet å ha en nøytral oppfatning av myndighetenes åpenhet i bruken av persondata. I Italia var vanskeligheter med å få tilgang til e-forvaltningstjenester en større bekymring enn datasikkerhet, noe som potensielt kan gjenspeile den fortsatt ujevne tilgangen til e-forvaltningstjenester i landet.

Det kan også sees en kontrast mellom respondenters bekymringer knyttet til e-forvaltning i forskjellige land, noe som kan være relatert til generelle trender i de respektive landene. Mens mangel på tillit til myndighetene var blant de mest populære bekymringene i Bulgaria og Kypros, var det kun én respondent i Estland som uttrykte denne bekymringen, noe som reflekterer den høye tilliten til myndighetene i Estland.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## BEVISSTHET OM DATAANVENDELSE

I de fleste land oppga et betydelig antall respondenter at de ikke var klar over hvordan deres personopplysninger brukes av myndighetene for å tilby e-forvaltningstjenester. Den høyeste andelen ubevissthet om dataanvendelse ble sett i Hellas, der 76 % oppga at de var mest eller helt uvitende. Omtrent halvparten av respondentene på Kypros, i Bulgaria, Italia og Estland viste manglende bevissthet. Den største bevisstheten ble sett i Norge, hvor 61,5 % oppga at de var klar over dataanvendelsen for det meste eller alltid.

## UTFORDRINGER

Når det gjelder utfordringer knyttet til bruk av e-forvaltningstjenester, varierte svarene betydelig mellom landene. I Hellas ble begrenset tjenestetilgjengelighet og sikkerhetshensyn rapportert som de mest fremtredende hindringene, mens et vanskelig brukergrensesnitt ble ansett som den største utfordringen på Kypros. I Estland og Norge var begrenset tjenestetilgjengelighet, sikkerhetsbekymringer, mangel på kunnskap og vanskelig brukergrensesnitt markert av noen respondenter, men totalt sett var responsraten svært lav.

Disse funnene vil være svært relevante for offentlige myndigheter i de respektive landene, da de peker på prioriteringer som kan øke aksepten for e-forvaltning. For eksempel kreves det forskjellige ressurser og innsats for å utvikle et større tjenesteutvalg sammenlignet med å forbedre brukervennligheten på et allerede eksisterende tjenestetilbud.

## MOTIVASJON

Blant motivasjonene for bruk av e-forvaltningstjenester var tidsbesparelse og bekvemmelighet ubestridt de mest populære valgene blant unge i alle land. I Hellas valgte 100 % av respondentene tidsbesparelse som sin motivasjon for å bruke e-forvaltningstjenester. Dette valget var nesten like populært på Kypros (96,7 %), i Estland (96,6 %) og Italia (83,3 %).

Noe færre respondenter valgte bekvemmelighet som motivasjon, men det fremsto som den nest mest populære grunnen i alle land. For eksempel valgte 89,7 % i Estland og 83,3 % på Kypros bekvemmelighet som en motivasjonsfaktor.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

I Norge og Estland markerte respondentene i tillegg påvirkning på lokale beslutninger som en motivasjonsfaktor, med henholdsvis 33,3 % og 17,2 % av respondentene som valgte dette alternativet. Dette kan potensielt gjenspeile hvordan e-forvaltningstjenester fungerer i disse landene, hvor det gis større direkte innflytelse og interaksjon med myndighetenes beslutningsprosesser, som for eksempel i-Voting i Estland.



Kun 14 % av respondentene totalt, inkludert alle land, oppga høyere involvering i lokale beslutningsprosesser som en motivasjon for å bruke e-forvaltningstjenester. På den ene siden kan dette skyldes at andre faktorer, som "tidsbesparelse", har større innflytelse i sammenheng med e-forvaltning, men på den andre siden kan det også tyde på at en betydelig andel unge ikke er motivert av demokratiske deltakelsesmuligheter generelt. Myndighetene bør derfor øke innsatsen for å oppmuntre ungdom til å engasjere seg i offentlig forvaltning og demokratiske beslutningsprosesser i utgangspunktet.

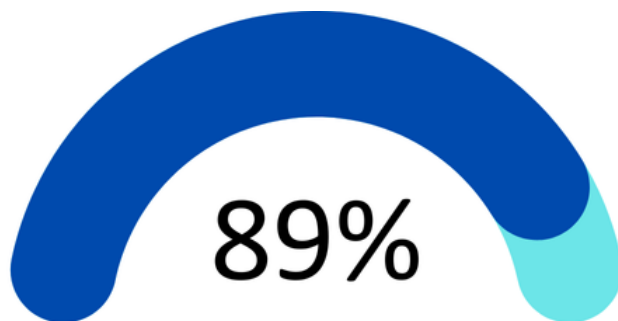


Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# Fremtidige Retninger for e-Forvaltning

Denne delen av spørsmålene hadde som mål å forstå unges visjon for fremtiden for e-forvaltning, inkludert tilhørende bekymringer



Blant unge respondenter er interessen for å bruke minst én e-forvaltningstjeneste i fremtiden høy, og overstiger målet på 80 % som ble satt ved prosjektets start.

## FORVENTNINGER TIL E-FORVALTNINGSPLATTFORMER

For å forstå ungdommens forventninger til e-forvaltningstjenester, ble respondentene først spurt om hvilke funksjoner de ville anse som viktige i en ideell plattform for elektroniske tjenester. Alternativene inkluderte brukervennlighet, flerspråklige alternativer, tydelig og konsis informasjon om offentlige tjenester, sikre online-skjemaer og søknader, interaktive funksjoner for offentlig deltakelse, sanntidssporing av tjenesteforespørsler, tilgjengelighetsfunksjoner for personer med funksjonsnedsettelse, og integrasjon med sosiale medieplattformer.

Av disse alternativene ble brukervennlighet valgt som den viktigste funksjonen for e-forvaltningstjenester i alle partnerland (100 % i Estland, 96,3 % i Norge, 92 % i Hellas). På Kypros, i Estland, Hellas og Norge ble tydelig og konsis informasjon om tilgjengelige tjenester også markert som et must-have av de fleste respondentene. Det er verdt å merke seg at brukervennlighet ble løftet frem som den viktigste aspekten selv i land som allerede har et veldig modent e-forvaltningsmiljø; det er altså tydelig at dette området fortjener omfattende investeringer, og at det å kun tilby elektroniske tjenester, selv med en middelmådig brukeropplevelse, ikke er tilstrekkelig.

Noen funksjoner varierte i popularitet mellom landene. For eksempel ble sikkerhet valgt som en viktig funksjon blant kypriotiske respondenter, tilgjengelighetsfunksjoner for personer med funksjonsnedsettelse var svært populært kun i Norge (81,5 %), sikre online-skjemaer i Estland (86,2 %), og sanntidssporing av tjenesteforespørsler i Hellas (92 %) og Italia (66,7 %). Eksistensen av flerspråklige alternativer som en nødvendig funksjon var også kun populær i Norge (81,5 %) og Bulgaria.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## DET SOM ER MINDRE VIKTIG

Noen alternativer skilte seg ut ved å få færre stemmer. For eksempel var integrering med sosiale medieplattformer det minst populære alternativet som en viktig funksjon for e-forvaltningstjenester i flere land, inkludert Italia, Hellas, Norge og Kypros. I Bulgaria var tilgjengelighet for personer med funksjonsnedsettelse blant alternativene som fikk færre stemmer, mens interaktive funksjoner for offentlig deltakelse var minst populært i Estland. Dette er litt overraskende gitt at flere respondenter senere i undersøkelsen foreslo at ungdomsengasjement i e-forvaltning bør fremmes ved å vise hvordan ungdommens stemme kan ha en innvirkning.

Tilgjengeligheten av flerspråklige alternativer og interaktive funksjoner som spørreundersøkelser var også relativt upopulære i de fleste land. Likevel fikk selv de minst populære funksjonene en betydelig prosentandel av stemmene i alle land

## VIKTIGE FERDIGHETER FOR Å DELTA

Respondentene ble også spurt om å velge ferdigheter og kunnskap som de anser som viktige for at unge skal kunne delta effektivt i e-forvaltningsaktiviteter. Teknologiske ferdigheter ble generelt ansett som en integrert ferdighet på tvers av alle partnerlandene, med minst 70 % av respondentene i alle land som valgte dette alternativet.

I Norge og Estland mente den høyeste prosentandelen av respondentene (henholdsvis 85,2 % og 82,8 %) at kunnskap om lokale myndighetsprosesser var viktig for å engasjere seg i e-forvaltning. Mens noen respondenter også valgte dette alternativet i andre land (70 % på Kypros, 61,1 % i Italia og 40 % i Hellas), ble andre ferdigheter sett på som viktigere. Problemløsning ble ikke valgt som essensiell av ungdom i noen av partnerlandene.

## OVEDBEKYMNINGER OM E-FORVALTNINGENS FREMTID

Når det gjelder de største bekymringene for fremtiden for e-forvaltning, var beskyttelse av personopplysninger og personvern igjen i fokus i alle land.

I Italia kom det også opp en vedvarende bekymring for det økende skillet mellom urbane og rurale områder med hensyn til e-forvaltning, i tillegg til ekskludering av eldre. Dette kan gjenspeile landets pågående utfordringer med å sikre bred tilgang til e-forvaltning og digital teknologi generelt.

Flere respondenter fra ulike land tok også opp bekymringer knyttet til offentlig institusjoners kapasitet til å tilby konsekvente og sikre e-forvaltningstjenester i fremtiden. Kypriotiske respondenter nevnte bekymringer rundt manglende konsistens i tjenestetilbudet mellom ulike myndigheter, samt en mangel på kontinuerlig engasjement fra myndighetene. Bulgarske respondenter fremhevet treg implementering som en potensiell hindring. I Estland ble det uttrykt bekymringer for mangel på ressurser i offentlig sektor til å beskytte data – dette er særlig relevant i en tid hvor porteføljen til Chief Information Officer's Office blir overført fra Nærings- og kommunikasjonsdepartementet til Justisdepartementet.



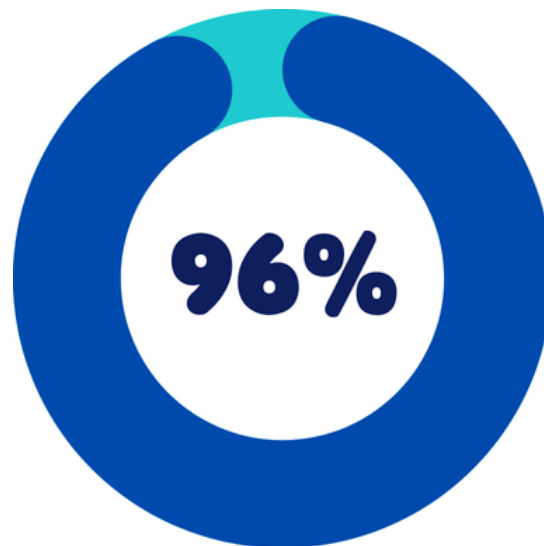
Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



I flere land ble bekymringer om myndighetenes misbruk av data og informasjon også nevnt. I Hellas uttrykte respondentene bekymringer for teknologisk overvåking både fra myndigheter og privat sektor, mens i Norge var ord som feilinformasjon og desinformasjon mer fremtredende, og pekte dermed på muligheten for både innenlandsk og utenlandsk påvirkning. I Italia og Estland ble bekymringer om misbruk av kunstig intelligens spesifikt nevnt. Mer presist var det noen svar i Estland som uttrykte bekymring for et potensielt "kappløp mot bunnen" når det gjelder implementeringen av AI.

## FORSLAG FRA UNGE



Blant ungdomsrespondentene kom det flere spesifikke og gjennomtenkte forslag for å oppmuntre til større deltakelse av unge i e-forvaltningsaktiviteter. Mange respondenter fremhevet behovet for å mer effektivt spre informasjon om tilgjengeligheten og hensikten med e-forvaltningstjenester i utgangspunktet. Blant de mest populære kommentarene var viktigheten av sosiale mediekampanjer for å tiltrekke ungdommens engasjement i myndighetsaktiviteter generelt. Estiske respondenter nevnte også behovet for å introdusere e-forvaltning som et verktøy for samhandling med myndighetene på et tidlig stadium og mer systematisk i skolen.

Flere respondenter fra ulike land refererte også til viktigheten av å skape en følelse av eierskap blant ungdom og vise dem verdien av å delta i e-forvaltning. For eksempel foreslo respondenter på Kypros og i Norge at flere muligheter for direkte deltakelse og engasjement bør utvikles, for å øke ungdommens følelse av inkludering i beslutningsprosesser. Italienske respondenter foreslo at engasjementet kunne økes hvis ungdommen ble involvert i utviklingen og utformingen av e-tjenester fra starten av, samt ved å organisere flere hackathons og konkurranser for å stimulere til deltakelse. Interessant nok foreslo respondenter i flere land, inkludert Hellas og Bulgaria, at ungdomsengasjement kunne økes ved å innføre belønningsordninger for deltakelse.

Samlet sett er alle disse forslagene i tråd med den generelle enigheten på tvers av landene: Digital transformasjon ses på som en netto positiv bidragsyter til borgernes livskvalitet, forutsatt at brukervennlighet blir ivaretatt, elektroniske tjenester sparer tid og reduserer stress, cybersikkerhet holdes i fokus, og bruken av borgernes data



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

behandles på en transparent måte

## Nasjonale Forfatteres Notater

Denne seksjonen reflekterer over konklusjonene og kommentarene gjort av undersøkelsens gjennomførere.

### FAKTORER SOM PÅVIRKER BEVISSTHET

For det første ble intervjuerne bedt om å reflektere over resultatene fra undersøkelsen for å se om utdanningsnivå eller yrke så ut til å påvirke individets bevissthet om e-forvaltning på en meningsfull måte. I flere land virket sammenhengene mellom disse faktorene ubetydelige, slik som i Hellas og Norge. I kontrast reflekterte italienske forfattere at både utdanningsnivå og ansettelsesstatus så ut til å påvirke hvor godt kjent ungdom var med e-forvaltning, ettersom arbeidende yrkesutøvere med minst en universitetsgrad viste høyere bevissthet. I Bulgaria ble det tilsvarende funnet at respondenter med universitetsutdanning var mer sannsynlig å kjenne til e-forvaltning, men i dette tilfellet så det ut til å være uavhengig av om de jobbet eller studerte. I tillegg ble det konkludert med at høyere utdanning generelt indikerte større bevissthet i Estland, og at ansatte var mer bevisste på e-forvaltning enn arbeidsledige ungdommer og studenter på Kypros

### FAKTORER SOM PÅVIRKER INTERESSE OG HOLDNINGER

Det var også interessant å se om utdanningsnivå eller yrke påvirket ungdommers interesse for e-forvaltning. Flere land fant at et høyere utdanningsnivå ofte var knyttet til større interesse for deltakelse i e-forvaltning. På Kypros og i Norge ble det til og med funnet at personer med en mastergrad hadde større interesse enn de med bachelorgrad. Kypros og Italia fant også at yrkesaktive viste større interesse enn studenter og arbeidsledige respondenter. I tilfellet Estland og Hellas var resultatene på dette punktet inkonklusive.

Når det gjelder om utdanning eller yrke påvirket individers holdninger til e-forvaltning, merket de fleste land ingen signifikante trender. I tilfellet Bulgaria tror forfatterne at de like holdningene kunne være et resultat av begrenset tilgang til elektroniske tjenester i landet. Bare i Italia ble det notert at jo høyere utdanningsnivå, desto mer nyanserte bekymringer om e-forvaltning ble uttrykt av respondentene. For eksempel var personer med lavere utdanningsnivå mer tilbøyelige til å nevne generelle bekymringer som databeskyttelse og sikkerhet, mens personer med høyere utdanningsnivå beskrev mer intrikate og italiensk kontekstspesifikke bekymringer som tilgjengelighet, institusjonell tillit og inkludering.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# PA intervjuer (Oppgave 2.5)

## Innledning

I denne delen reflekterte intervjuere over deres erfaringer med å forberede og gjennomføre intervjuer med offentlige administratorer, samt vurderte styrkene og svakhetene ved metodikken totalt sett. Intervjuene ble gjennomført i samarbeidende land fra juni 2024 til august 2024. Totalt ble 31 offentlige myndigheter intervjuet (minst fem per land), noe som er i tråd med prosjektets kvalitetsindikatorer. Nesten alle intervjuede offentlige myndigheter overvåker enten aspekter ved utviklingen og implementeringen av e-forvaltningstjenester innenfor sine institusjoner eller har erfaring med å forme policyrammer og strategier for e-forvaltning. Mal for intervju spørsmål er vedlagt i denne rapporten (Vedlegg 2).

Intervjuerne ble først bedt om å beskrive prosessen med å kontakte offentlige administratorer i sitt land. Generelt kan det sies at en vanlig utfordring var tidspunktet for intervjuene, da sommerferien gjorde mange offentlige administratorer enten utilgjengelige eller mindre villige til å møte personlig. Alle land rapporterte om at de introduserte prosjektmål og -formål som et første steg for å gjøre offentlige administratorer kjent med intervjuerens rolle og for å skape tillit. Generelt ble alle offentlige administratorer først kontaktet enten via LinkedIn, e-post, telefon eller tekstmelding. Flere land påpekte også betydningen av tidligere kontakt med offentlige administratorer for å få tilgang til intervjuer. Dette var for eksempel tilfelle for Norge, Estland og Italia. Intervjuerne påpekte også at utvelgelsen av offentlige administratorer baserte seg på deres engasjement innen relevante temaer og på å sikre et bredt utvalg av intervjuobjekter.

## Intervjumetode

Intervjumetodene avhang i stor grad av tilgjengeligheten og preferansene til de kontaktede offentlige administratorene. Hellas og Bulgaria påpekte at intervjuobjektene ikke hadde noe imot personlige intervjuer, men på grunn av sommerperioden og geografiske forskjeller var dette ofte ikke mulig. I de fleste tilfeller ble intervjuene holdt enten online via kanaler som Zoom, per telefon eller ved at deltakerne fylte ut spørreskjemaet direkte. Kun Bulgaria rapporterte om to intervjuer som ble gjennomført personlig.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## Oversikt over intervjuobjektene

Institusjonene som ble valgt for intervjuene, varierte stort fra land til land. I Italia var alle intervjuobjektene ordførere og medlemmer av kommunale råd, og alle var direkte involvert i styring og implementering av e-forvaltningstjenester. Variasjonen ble oppnådd gjennom geografisk spredning.

I Hellas representerte to intervjuobjekter kommuner, en kom fra et universitet, og to representerte ulike handelskamre. Alle intervjuobjektene var basert i ulike geografiske områder, både i tettbefolkede byområder og i lavt befolkede landlige områder.

Kypros var det eneste landet som gjennomførte seks intervjuer. Blant intervjuobjektene var representanter fra Kypros produktivitetscenter, ungdomsstyret på Kypros, Human Resource Development Authority, Universitetet på Kypros, samt representanter fra energidepartementet og handels- og industriministeriet og Departementet for forskning, innovasjon og digital politikk. Her ble alle intervjuobjektene valgt basert på deres engasjement i e-forvaltning og ungdomsgrupper.

I Bulgaria ble det gjort en innsats for å kontakte et bredt utvalg av offentlige administratorer. Intervjuobjektene inkluderte derfor en representant for en liten kommune, en representant for en stor kommune, to departementsrepresentanter og en autoritet fra Statistisk institutt.

I Norge ble representanter fra NAV, Nasjonalbiblioteket, Statistisk sentralbyrå, Oslo universitetssykehus og en kommune intervjuet.

I Estland arbeidet intervjuobjektene ved Nærings- og kommunaldepartementet, Innenriksdepartementet, Myndigheten for informasjonssystemer og to separate institusjoner innen Tallinn bystyre. Tre av de fem intervjuobjektene hadde ansvar for teknologiimplementering/policy innenfor sine institusjoner.

## Nøkkelfunn

### IMPLEMENTATION AND ENCOURAGEMENT

Prosjekter og strategier for implementering av e-forvaltning ble rapportert av offentlige myndigheter i alle samarbeidsland, og alle intervjuobjektene viste forståelse for viktigheten av å digitalisere tilgangen til tjenester i deres institusjoner og land. Omfanget og dybden av implementeringsprosjektene for e-forvaltning varierte imidlertid avhengig av institusjon og land. Vanligvis rapporterte offentlige myndigheter om at deres institusjoner gjør en innsats for å tilby informasjon og tilgang til tjenester gjennom digitale plattformer eller nettsteder..



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

Norge er de fleste offentlige tjenester på alle nivåer allerede digitalisert og tilgjengelige for innbyggerne, noe som gjenspeiles i intervjuene. Alle intervjuobjektene beskrev et bredt spekter av digitale verktøy og tjenester som tilbys av deres institusjon. Et tydelig eksempel er helsesektoren, der representanten fra Oslo universitetssykehus påpekte at digitale tjenester brukes av nesten 100 % av de registrerte/lovlige innbyggerne i Norge.

Tilsvarende funn kom frem i intervjuene med estiske og kypriotiske offentlige administratorer. I Estland, som har et høyt digitaliseringsnivå i den offentlige sektoren, fremhevet flere intervjuobjekter at deres myndigheter i hovedsak fokuserer på å forbedre eksisterende digitale tjenesters kvalitet. Dette skjer for eksempel gjennom å knytte tjenester til spesifikke livshendelser og jobbe mot en mer proaktiv tjenestelevering i stedet for å etablere digitalisering som en helt ny funksjon.

På Kypros og i Hellas har offentlige administratorer også beskrevet spesifikke og avanserte e-forvaltningstjenester som allerede er på plass. Kypriotiske ministerrepresentanter la vekt på å utvide og forbedre eksisterende digitale tjenester. På samme måte i Hellas kunne alle intervjuobjektene nevne e-forvaltningstjenester, inkludert kommunale plattformer for offentlig konsultasjon i kommunale saker og e-tjenesteplattformer ved Universitetet i Ioannina for tilgang til akademiske og administrative oppgaver.

Intervjuer med italienske kommuneansatte avdekket imidlertid utfordringer i implementeringen av e-forvaltning i Italia. Til tross for at flere nasjonale digitaliseringstiltak er lansert, inkludert det offentlige digitale identitetssystemet og en betalingsplattform for offentlige tjenester, fremhevet intervjuene at manglende digitale ferdigheter i store deler av befolkningen fortsatt er en betydelig hindring. Det ble lagt vekt på betydningen av å følge implementeringen av digitale tjenester med mer systematiserte programmer for digital kompetanse.

Også i Bulgaria viste intervjuene at e-styring på statlig og lokalt nivå har gjort fremgang, men at implementeringen på lokalt nivå går tregere enn på nasjonalt nivå.

## Sikkerhet og personvern

Når det gjaldt tiltak for å sikre sikkerhet og personvern i e-forvaltningstjenestene, nevnte de fleste offentlige administratorene samsvar med databeskyttelseslovgivning og standarder som GDPR. Alle intervjuobjektene viste en høy forståelse og stor betydning for sikkerhets- og personvernsspørsmål i e-forvaltningsinitiativer.

I Hellas og Italia rapporterte alle intervjuobjektene at de har egne personvernombud (DPO) som overvåker sikkerhetsspørsmål med støtte fra tekniske avdelinger. Andre steder nevnte offentlige administratorer samarbeid med eksterne juridiske enheter og institusjoner for å sikre samsvar med sikkerhetsnormer, som i Estland, hvor Innenriksdepartementet konsulterer Justisdepartementet og Datatilsynet for sikkerhetsspørsmål.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

Flere offentlige administratorer (PAs) fremhevet viktigheten av cybersikkerhet og kryptering. NAV og Oslo kommune i Norge refererte begge til høyt nivå av IT-sikkerhet og kryptering for å beskytte data. I Estland, X-Road-plattformen, som er ryggraden i e-forvaltningstjenester, er kryptert og brukes til å redusere risikoen for digital identitetssvindel. I Italia uttrykte representanter for flere kommuner et behov for å styrke cybersikkerheten, blant annet ved å ta i bruk nye krypteringsteknikker, avanserte overvåkingssystemer og hyppige sikkerhetsrevisjoner i samarbeid med eksterne eksperter.

## OPPLÆRING OG UTDANNING

De fleste land rapporterte om en rekke opplæringstiltak og utdanningsinitiativer implementert av forskjellige offentlige myndigheter, rettet mot å forbedre digital kompetanse og bevissthet om e-tjenester blant innbyggere og bedrifter. I denne sammenhengen skilte intervjuresultatene fra Bulgaria seg mest ut, da intervjuerne konkluderte med at individuelle bulgarske institusjoner for øyeblikket ikke gjør nok for å utdanne lokalbefolkningen om hvordan og hvorfor de bør bruke e-forvaltningstjenester, og at utilstrekkelig promotering av e-forvaltningstjenester er en av de viktigste svakhetene ved e-forvaltning.

Representanter fra flere departementer nevnte omfattende nasjonale opplæringsprogrammer og workshops for å hjelpe innbyggere og bedrifter til å forstå og bruke e-forvaltningstjenester bedre. På Kypros refererte representanten fra Cyprus Productivity Centre til opplæring som dekker et bredt spekter av emner, inkludert navigering av nettportaler, tilgang til offentlige tjenester og bruk av digitale verktøy, som tilbys i samarbeid med Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Policy og organisasjoner som HRDA (Human Resource Development Authority). Noen myndigheter rapporterte også at de i større grad fokuserer på opplæring av bedriftskunder, som for eksempel Informasjonsforvaltningen i Estland.

Flere land rapporterte også om opplæringstiltak på lokalt myndighets- og kommune-nivå. For eksempel implementerer kommunen Tito i Italia ukentlige kurs på det kommunale biblioteket, med mål om å lette innbyggernes tilgang til og bruk av digitale tjenester. Lignende initiativer ledes av bydelen Gruneløkka i Norge, kommunen Ioannina i Hellas og Tallinn bystyre i Estland.

Det er bemerkelsesverdig at få offentlige administratorer nevnte programmer spesifikt rettet mot ungdom. I stedet fokuserer de fleste prosjektene og opplæringstiltakene på eldre og marginaliserte minoritetsgrupper, med unntak av ONEK (Ungdomsrådet på Kypros), som har en serie workshops om e-forvaltningstools rettet mot 16–35-åringer på Kypros. Dette kan imidlertid forklares med det spesifikke fokuset til den intervjuede institusjonen på å forbedre ungdoms bidrag til politikktutforming.

## MÅLING OG FORBEDRING

Når det gjelder måling og evaluering av e-forvaltningstjenester, var resultatene fra intervjuene betydelig forskjellige mellom land og myndigheter. I alle landene var den mest rapporterte målingen for kvalitet og suksess i e-forvaltningstjenester en eller annen form for brukerundersøkelse. Imidlertid var typen undersøkelser som ble brukt som tilbakemelding på suksess for e-forvaltningstjenester svært varierende, både når det gjaldt



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



spesifisiteten til de enkelte tjenestene og de målingene som ble brukt som komplementære indikatorer.

For eksempel, i flere land som Estland og Italia, rapporterte representanter fra lokale myndigheter/kommuner at de i stor grad stolte på mer generelle, standardiserte tilbakemeldingsskjemaer, som årlige spørreskjemaer der brukerne ble bedt om å vurdere tilfredsheten med ulike tjenester. I kontrast beskrev representanten fra Informasjonssystemmyndigheten en mer omfattende kvalitetskontroll, bestående av en kombinasjon av brukerundersøkelser og interne kvalitetskontroller, samt overvåking av nøkkelindikatorer (KPI) på prosjektbasis. Flere institusjoner gjorde også en innsats for å overvåke tjenestekvalitet gjennom en kombinasjon av andre indikatorer og brukerundersøkelser. For eksempel måler Statistisk sentralbyrå (SSB) antall besøk på nettstedet sitt og gjennomfører årlige undersøkelser om brukertilfredshet.

Noen land opplevde at dette aspektet ved levering av e-forvaltningstjenester var en utfordring blant deres offentlige myndigheter. Intervjuer med representanter fra italienske kommuner viste at måling av suksess for e-forvaltningsinitiativer har vist seg å være en kompleks oppgave, ettersom tilnærmingene til evaluering fortsatt i stor grad er usystematiske og rudimentære. En mangel på koordinering mellom databehandlere ved levering av tjenester ble også konkludert i Bulgaria, der fraværet av en enhetlig nasjonal tilnærming til måling og evaluering av e-forvaltningens fremdrift fører til dårlig koordinering og dårlig e-tjenestelevering. I flere land blir midlene som brukes til å finansiere digitalisering også brukt som en suksessindikator. For eksempel understreket flere representanter fra italienske kommuner at evnen til å tiltrekke seg finansiering er den primære målingen for kommunens teknologiske fremgang.

## TILGJENGELIGHET OG INKLUDERING

De offentlige myndighetene i alle landene viste en bevissthet om viktigheten av tiltak for tilgjengelighet og inkludering. I Hellas og Kypros påpekte intervjuobjektene at digitale tilgjengelighetsproblemer hovedsakelig er delegert til henholdsvis det Helleniske departementet for digital styring og det Kypriotiske departementet for forskning, innovasjon og digital politikk. De intervjuede myndighetene foreslo derfor at tilgjengelighet til teknologi i landlige områder i stor grad er et sentralmyndighetenes ansvar og prioritering. Videre påpekte de greske myndighetene at mens enkelte institusjoner fortsatt arbeider med å forbedre tilgjengeligheten til sine portaler og digitale tjenester, krever et landsomfattende digitalt tjenestetilbud horisontale tiltak fra sentralmyndighetene.

Når det gjelder Italia, erkjente representanter fra de intervjuede kommunene at tilgjengelighet til e-forvaltningstjenester fortsatt er et stort hinder. Den digitale kløften er fortsatt et problem for mange byer, særlig i landlige områder med eldre befolkning. Flere representanter påpekte nødvendigheten av å tilby telefonstøtte eller personlig hjelp i tillegg til e-tjenester for innbyggere som har problemer med å bruke digitale plattformer. Representantene innrømmet også at prosjekter og initiativer for å forbedre digital kompetanse blant marginaliserte grupper fortsatt er i sine tidlige faser, og de understreket viktigheten av mer strukturert samarbeid med frivillige organisasjoner, sosiale tjenester og utdanningsinstitusjoner i fremtiden.

I Estland og Norge rapporterte alle de intervjuede offentlige myndighetene om tiltak som ble tatt av deres



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

institusjoner for å sikre tilgjengelighet, slik som digitale tilgjengelighetskontroller på prosjektbasis, tilpasninger av nettsteder for blinde eller målrettede digitale opplæringskurs for sårbare grupper. Tiltak for tilgjengelighet og inkludering ble også nevnt av de fleste bulgarske myndigheter. Likevel uttrykte representanten fra det estiske departementet for økonomiske anliggender bekymring for at "Digital First"-politikken er altfor fokusert på å forbedre digitale tjenester på bekostning av å ekskludere minoriteter uten digital kompetanse.

## SAMARBEID OG INNOVASJON

Generelt fremhevet alle de intervjuede organisasjonene viktigheten av samarbeid med andre offentlige og private institusjoner i forbindelse med levering av e-forvaltningstjenester. Kun i Bulgaria ble det ikke gitt konkrete eksempler på samarbeid under intervjuene.

I Hellas rapporterte alle offentlige myndigheter om flere samarbeidsmekanismer og prosjekter innen e-forvaltning. For eksempel samarbeider kommunen Ioannina hovedsakelig med Digital Citizens Academy. I Estland og Italia fremhevet offentlige myndigheter spesielt betydningen av samarbeid med akademiske institusjoner. Blant de estiske intervjuobjektene ble det beskrevet sterke samarbeidsmekanismer, spesielt av representanten fra Informasjonssystemmyndigheten, mens andre som en tjenestemann fra Innenriksdepartementet påpekte at samarbeidet med universiteter kunne vært mer effektivt og systematisk. I den italienske konteksten ble det understreket at engasjement fra akademiske institusjoner i å introdusere banebrytende forskning og teknologi til offentlig sektor er særlig fordelaktig for å fremme innovasjon. Det ble imidlertid klart gjennom intervjuene med ulike kommuner at omfanget av slike samarbeid nettverk var svært forskjellig mellom kommunene. Flere byer slet med knappe ressurser, mangel på kunnskap eller byråkrati som gjorde det vanskelig å etablere fruktbare samarbeid.

I Bulgaria er det den nasjonale etaten "E-Government" som har ansvaret for å fremme samarbeid mellom institusjoner innen e-forvaltning. Kommunene bytter elektronisk dokumenter mellom institusjonene i landet via systemet for sikre elektroniske tjenester. Noen forslag til samarbeid og innovasjon inkluderte implementering av en samarbeidsplattform og partnerskapsverktøy for informasjonsdeling innen cybersikkerhet. På Kypros er dette ansvaret lagt til Det Deputy Ministeriet for Forskning, Innovasjon og Digital Politikk (DMRID), som er den utpekte, sentrale myndigheten med et horisontalt ansvar for å etablere effektivt samarbeid med privat sektor. Representanten fra dette instituttet la til at regjeringen har implementert denne tilnærmingen med flere interessenter på en vellykket måte.

Når det gjelder adopsjon av innovasjon i e-forvaltning, ble spesielt adopsjon av AI-teknologi fremhevet i alle land. På Kypros rapporterte flere av de intervjuede organisasjonene at de enten allerede bruker eller er villige til å integrere nye teknologier for å fremme e-forvaltning, som AI, blockchain, osv. I tillegg er DMRID i ferd med å revidere AI-strategien og etablere en AI-handlingsplan. På samme måte rapporterte de fleste offentlige myndigheter i Hellas om initiativer for implementering av AI på ulike områder og nivåer av forvaltningen. For eksempel utforsker Universitetet i Petras bruken av AI for å forbedre tilbudene innen e-læring med støtte fra et internt AI-institutt, mens kommunen Ioannina diskuterer potensialet for å bruke AI i e-forvaltningstjenester, selv om prosessen fortsatt er på



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

planleggingsstadiet. Kun kommunen Katerini rapporterte eksplisitt at de ikke vurderte å implementere AI i sine digitale tjenestetilbud på nåværende tidspunkt.

I Estland rapporterte flere offentlige myndigheter også om implementeringsprosjekter for nye teknologier, spesielt bruken av AI for både intern administrasjon og forvaltningens arbeid, samt de tjenestene de leverer (f.eks. automatisering av eksisterende digitale tjenester). I Norge rapporterte fire av fem intervjuobjekter om planer for å integrere nye teknologier, som AI, i e-forvaltningsarbeidet. For eksempel ble det fremhevet at NAV utforsker skjæringspunktet mellom AI-teknologi og jus, mens Universitetet i Oslo har planer om å utvikle en AI-desk som veileder brukere basert på deres personlige informasjon, og hjelper med administrative oppgaver og forbedrer effektiviteten. I Italia uttrykte flere kommuner også interesse for å innlemme nye teknologier som AI og maskinlæring. Men, selv om de italienske kommune-representantene viste entusiasme for potensialet i nye teknologier, var det også en sterk forsiktighet knyttet til trusselen disse teknologiene kan utgjøre for menneskelig kontakt, spesielt i situasjoner der dømmekraft, empati og samfunnsengasjement er viktige. To farer knyttet til overavhengighet av teknologi ble særlig nevnt: frykten for depersonalisering og potensielt tap av offentlig tillit.

## AKTIV UNGDOMSDELTAKELSE & DEMOKRATIFREMMING

Generelt, basert på intervjuresponsene fra alle landene, ser ungdomsprosjekter ikke ut til å være blant de øverste prioriteringene for offentlige administratorer når det gjelder e-forvaltning. Litt over halvparten (55%) av myndighetene nevnte noen initiativer som deres myndighet har tatt for å engasjere ungdom, men i flere tilfeller var offentlige myndigheter enten ikke klar over spesifikke e-forvaltningsinitiativ for unge mennesker, eller de adresserte ikke temaet i det hele tatt. Dette resultatet ligger derfor betydelig under prosjektmålet om at 70% av offentlige aktører er interessert i nye e-forvaltningsinitiativer for ungdom.

Tilbakemeldingene fra intervjuene med greske offentlige administratorer reflekterer det generelle bildet i Hellas, hvor det finnes noen mindre aktiviteter som kampanjer og innlegg på sosiale medier rettet mot ungdom, men ingen betydelige programmer som kan anses som et aktivt ungdomsengasjement. På samme måte er fremme av aktiv ungdomsdeltakelse i e-forvaltning og demokratiprosesser fortsatt i en tidlig fase i mange kommuner i Italia. Mens noen representanter nevnte spesifikke initiativer, som undersøkelser for å involvere innbyggere i beslutningsprosesser eller bruken av digitale plattformer for å lette kommunikasjonen med administrasjonen, er det mangel på strukturerte og kontinuerlige programmer for å aktivt involvere unge mennesker. Blant de intervjuede kommunene erkjenner de fleste behovet for å utvikle flere verktøy og plattformer for å fremme større ungdomsengasjement og lære opp den yngre generasjonen i sivil engasjement gjennom disse kanalene.

Det ble rapportert svært lite til ingen ungdomsrettede tiltak fra Bulgaria og Estland. I Bulgaria, når de ble spurt om ungdomsengasjement, nevnte offentlige myndigheter kun økt bruk av sosiale medieplattformer for å spre informasjon om sine aktiviteter. I Estland rapporterte de intervjuede offentlige administratorene at de ikke hadde spesifikke tiltak for å fremme ungdomsengasjement. Dette kan imidlertid skyldes at andre myndigheter primært driver disse tiltakene, eller at det ikke anses som et viktig tema, ettersom ungdomsengasjement i digitale tjenester allerede er høyt og stabilt i Estland. De mest spesifikke og utførlige ungdomsengasjementsinitiativene ble fremhevet av norske respondenter.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# Lands - Spesifikke Trender

Inn i denne seksjonen har vi samlet resultatene og analysene fra begge delene for å lage lands-spesifikke trender og kontekst. Totalt ble det identifisert mer enn 5 beste e-forvaltningspraksiser, som har en betydelig innvirkning på prosjektmålene, i alle partnerlandene, gjennom en kombinasjon av de beste resultatene fra oppgave 2.3 og 2.5. Dette overstiger det opprinnelige målet om minst én god praksis per land, som ble satt i starten av prosjektet.

## HELLAS

Hellas utmerket seg utvilsomt med et høyt nivå av bevissthet om e-forvaltning blant ungdom, ettersom 100 % av de som svarte på undersøkelsen kjente til begrepet og foretrakk å bruke det, noe som kan være et resultat av den omfattende interne annonseringen av e-forvaltningstjenester fra politikere. Det er imidlertid viktig å merke seg at det ikke ble mottatt svar fra den yngste aldersgruppen (15–18 år), og derfor er det vanskelig å forutsi om resultatene ville vært annerledes hvis ungdom i videregående skole hadde vært inkludert i analysen.

Til tross for høy kjennskap til e-forvaltning, uttrykte respondentene flere betydelige bekymringer knyttet til digital forvaltning, som for eksempel at 94,7 % var bekymret for dataprivacy. Dette kan forklares med et begrenset tillit til myndighetene i Hellas, samt manglende innsats fra den offentlige forvaltningen for å bygge tillit og sikre tiltak for åpenhet, i tillegg til manglende fokus på å engasjere ungdommen, noe som også ble reflektert i intervjuene med offentlige administratorer. Videre kan den sterke kontrasten mellom bevisstheten om e-forvaltning og den relativt lave andelen som mener at de eksisterende tjenestene er brukervennlige (48 % mener de er noe brukervennlige, og 16 % mener de er veldig brukervennlige) reflektere en trend der intensiv annonsering av e-forvaltning fra politikere ikke nødvendigvis følges opp med tjenester av tilsvarende høy kvalitet.

De greske intervjuobjektene var skeptiske til i hvilken grad de offentlige administratorene i Hellas har gjort en reell innsats for å engasjere ungdom. Selv om noen aktiviteter, som kampanjer på sosiale medier, gjennomføres for å engasjere ungdom, anses ikke dette som tilstrekkelig for å aktivere ungdomsdeltakelse i e-forvaltningsinitiativer eller demokratisk deltakelse generelt. Unntaket fra denne trenden var initiativer nevnt av to offentlige tjenestemenn, fra Universitetet i Patras og Athens Chamber of Tradesmen. Intervjuobjektet fra Universitetet i Patras nevnte tiltak for å oppmuntre studenter til å delta i universitetets interne valg digitalt, og representanten fra Athens Chamber of Tradesmen rapporterte et initiativ for å tilby medlemmene, spesielt unge entreprenører, veiledning og rådgivningstjenester for å fremme entreprenørskap. Intervjuene viste likevel at det bør gjøres mer for å inkludere ungdommen på en meningsfull måte i demokratisk deltakelse gjennom digitale kanaler.

Totalt sett, selv om forskningsresultatene viste at tilliten til myndighetene er begrenset, og det er stor bekymring blant ungdom for dataprivacy, mener flertallet av ungdommen likevel at e-forvaltning er et essensielt verktøy for demokrati og sivil engasjement. Dette sender et viktig budskap til myndighetene om å investere mer i å sikre åpenhet og i å bygge tillit.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## KYPROS

Selv om Kypros ikke rangerer høyt når det gjelder digital transformasjon, avslørte forskningsresultatene store innsats for å implementere digitale tjenester fra offentlige myndigheter, samt en betydelig vilje blant ungdom til å ta i bruk slike tjenester. Ifølge indeksen for digital økonomi og samfunn (DESI), rangerer Kypros som nummer 20 av de 27 EU-landene, basert på data fra 2022.

Ifølge indeksen for menneskelig kapital i DESI, mangler én av to kyprioter grunnleggende digitale ferdigheter, og kun 63 % samhandler digitalt med offentlige tjenester. I lys av denne konteksten er det positivt overraskende å finne at, ifølge vår forskning, 70 % av ungdommen kjenner til begrepet e-forvaltning, og 90 % av ungdomsrespondentene har brukt digitale offentlige tjenester. Dette kan reflektere at teknologiadopsjon primært er et problem blant eldre borgere og personer uten høyere utdanning. Det er også relevant å merke seg at ingen respondenter tilhørte aldersgruppen 15–18 år, og derfor er det uklart om ungdom i videregående skole er kjent med e-forvaltningstjenester.

Til tross for relativt høyt engasjement med digitale tjenester, uttrykte mange ungdomsrespondenter sterke bekymringer om dataprivacy, mangel på tillit til myndighetene og transparens i databehandling. Interessant nok viste intervjuer med offentlige myndigheter at selv om hver organisasjon implementerer egne tiltak for å sikre brukernes persondata, bør det utvikles mer transparens rundt hvordan dataene brukes, og det bør tydeliggjøres for innbyggerne hvordan dataene deres beskyttes. Dette bør være et sentralt mål for de kypriotiske offentlige myndighetene.

Totalt sett kom det et tydelig budskap fra alle organisasjonene som deltok i forskningen: De innses behovet for å implementere og fremme e-forvaltning enda mer på Kypros. Organisasjonene, til tross for utfordringer med aksept og bruk av e-forvaltning blant innbyggerne, er fast bestemte på å fortsette å oppgradere og videreutvikle elektroniske verktøy.

## BULGARIA

Både intervjuer med offentlige myndigheter og svar fra ungdom i undersøkelsen reflekterte en relativt langsom utvikling av e-forvaltning i Bulgaria. I Bulgarias tilfelle ble rapportforfatterne positivt overrasket over det høye nivået av bevissthet, som akkurat marginalt slår 70 % på Kypros, der forfatteren ble sjokkert over det lave tallet. Denne forskjellen i perspektiver gjenspeiler tilstanden for Bulgarias e-forvaltningsinnsats.

I Bulgaria var andelen ungdom som hevdet å ha interagert med nettbaserte offentlige tjenester litt over halvparten. Sammen med det faktum at blant de vanligste utfordringene som ble nevnt av undersøkelsesdeltakerne når de ble spurt om e-forvaltningstjenester, var mangel på kunnskap og begrenset tjenestetilgjengelighet, illustrerer denne statistikken et betydelig behov for å fokusere på å bygge bevissthet. Noen respondenter påpekte til og med at e-forvaltningstjenester introduseres for sakte i landet, når de ble spurt om bekymringer for fremtiden. Derfor er det tydelig at ungdom verken er spesielt bevisste på eller litt skeptiske til fordelene ved e-forvaltning.

Den langsomme fremgangen med implementeringen av e-forvaltning ble også tydelig i intervjuer med offentlige tjenestemenn. Til tross for de rapporterte forbedringene i implementeringen av de viktigste sentraliserte



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

regjeringstjenestene i Bulgaria, er digitalisering og evnen til å dra nytte av e-forvaltning fortsatt en utfordring på viktige politiske områder, både for statlige og lokale myndigheter. Likevel viste intervjuene høy vilje og engasjement for å utvikle en mer omfattende e-forvaltning.

Intervjuene reflekterte også mangel på koordinering når det gjelder databeskyttelse og sikkerhet, samt interoperabilitetsmålinger på tvers av ulike institusjoner. Denne mangelen på koordinering og transparens gjenspeiles også i oppfatningene til respondentene, ettersom omtrent 60 % mener at e-forvaltning er et viktig verktøy for demokrati, mens bare 18,5 % mener at disse tjenestene er transparente på nåværende tidspunkt, og flertallet av respondentene var ikke klar over hvordan deres data ble brukt av myndighetene. Derfor vil en annen viktig vurdering for offentlige administratorer i Bulgaria være å sikre større transparens og mer systematiske tiltak for databeskyttelse.

## ITALIA

Til tross for betydelige anstrengelser for å utvikle e-forvaltningstjenester i Italia de siste årene, er en nøkkelfaktor som ble fremhevet både fra ungdommens svar på undersøkelsen og intervjuer med offentlige tjenestemenn, den betydelige digitale kløften, både når det gjelder fysisk infrastruktur og digitale ferdigheter.

Italia står overfor en drastisk digital kløft, med ulikheter i digital infrastruktur mellom urbane og landlige områder, samt mellom ulike inntektsnivåer. Dette fremhever utfordringen med å sikre rettferdig tilgang til e-forvaltningstjenester for alle innbyggere. Bevisstheten om e-forvaltningstjenester er blandet blant befolkningen, med noen som er engasjert og bruker tjenestene regelmessig, mens andre forblir uvitende om eller underutnytter tjenestene. Dette tyder på et behov for bedre informasjon og opplæring fra myndighetene. Preferansen for nettbaserte tjenester fremfor personlig interaksjon indikerer en økende trend mot digitalisering, i tråd med Italias innsats for å strømlinjeforme administrative prosesser gjennom digitale plattformer.

Persepsjonen av tilgjengeligheten til e-forvaltningstjenester og regjeringens transparens i Italia påvirkes av faktorer som begrenset tilgjengelighet, fragmenterte tjenester og ulik utvikling på tvers av regionene. Dette ble tydelig reflektert i ungdommens spørreskjemaer, der til tross for at 66,7 % av ungdommene hevdet å ha interagert med digitale tjenester, var de vanligste bekymringene som ble nevnt i forhold til e-forvaltning: «Vanskeligheter med å få tilgang til tjenester», «Begrenset tilgjengelighet av tjenester» og «Ulikheter mellom urbane og landlige områder».

Til tross for fremgang i digitale offentlige tjenester, er det fortsatt hull i den omfattende tjenestetilbudet. Selv om det finnes initiativer for å fremme transparens, kan deres effektivitet og synlighet ikke i vesentlig grad endre offentlighetens oppfatning. Dette kan forklare hvorfor bare 22,2 % av respondentene oppfatter regjeringen som enten transparent eller veldig transparent i hvordan den bruker data.

Når vi ser fremover, foreslås det at e-forvaltningsinitiativene fortsetter å bli overvåket og evaluert, men med et sterkere fokus på implementeringen av måleverktøy for effektivitet og adopsjon av standardiserte praksiser for datainnsamling. Det vil være nyttig å utvikle et sett med nøkkelindikatorer (KPI-er) som kan brukes av kommuner for å overvåke fremgangen til digitale tjenester og raskt identifisere områder som trenger forbedring.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

Videre anbefales det å fremme samarbeid mellom kommuner ved å dele beste praksis og organisere workshops eller tematiske møter. Dette vil ikke bare fremme adopsjon av innovative løsninger, men også bidra til å skape et støttenettverk mellom administrasjoner som kan stå overfor lignende utfordringer

## NORGE

De norske forskningsresultatene gjenspeiler i stor grad Norges lederposisjon innen e-forvaltningstjenester, samtidig som de avdekker betydelige utfordringer og viktige vurderinger når det gjelder ungdomsengasjement. På den ene siden reflekterer intervjuer med offentlige tjenestemenn Norges høye nivå av e-forvaltningstjenester på nesten alle områder av offentlig tjenesteyting, fra velferd og helse til utdanning.

På den andre siden viste undersøkelsen blant norske ungdommer at til tross for det høye nivået av digitale forvaltningstjenester i Norge, er det relativt lav bevissthet om e-forvaltning blant ungdom (40,7 % kjent med begrepet), noe som kan forklares med mangel på utdanning eller relevans for potensielle brukere. Videre, til tross for Norges omfattende digitalisering av tjenester, hevdet 55,6 % av ungdommen at de møter utfordringer når de bruker e-forvaltningstjenester, og bare 38,5 % anså e-forvaltning som et verktøy for demokratisk deltakelse. Disse funnene kan reflektere at det kan være hull i brukeropplæringen, samt kommunikasjons- og ungdomsengasjementsstrategier.

Det kulturelle fokuset på personvern ble reflektert både av offentlige tjenestemenn og ungdomsrespondenter. Alle offentlige tjenestemenn beskrev godt organiserte tiltak for databeskyttelse på tvers av offentlig administrasjon og satte høy prioritet på overholdelse av lover om cybersikkerhet og databeskyttelse. Prioriteringen av personvern var også tydelig ettersom ungdommene var godt informert om hvordan deres data blir håndtert. Ingen ungdomsrespondenter mente at regjeringen var uoversiktlig i hvordan den bruker personlig data, noe som vitner om høy tillit til offentlige institusjoner i Norge.

Derfor, gitt det høye nivået av e-forvaltningstjenester og ungdommens tillit til myndighetene, samt oppfatningen av fordelene med e-forvaltning, kan det sies at det bør legges et større fokus på å oppfordre ungdom til å oppdage og bruke de eksisterende digitale tjenestene, samt demonstrere fordelene ved å gjøre det.

## ESTLAND

Estland er kjent globalt for en høyt utviklet e-forvaltning, hvor størstedelen av offentlige tjenester er tilgjengelige for innbyggerne på nett. Den 100 % interaksjonsraten blant ungdomsrespondentene med e-forvaltningstjenester gjenspeiler den høye digitale kompetansen blant estiske borgere, og 89,7 % hevder å bruke e-forvaltning for bekvemmelighet, noe som reflekterer et omfattende og brukervennlig tilbud av nettbaserte tjenester.

I tillegg har suksessen til den estiske e-forvaltningsmodellen ofte delvis blitt tilskrevet det høye nivået av tillit innbyggerne har til regjeringen. Dette ble godt reflektert i ungdommens spørreskjemaer, ettersom bare én person indikerte mangel på tillit til regjeringen, og bare 6,9 % mente at regjeringen er uoversiktlig i hvordan den bruker personlig data.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



Både ungdom og offentlige tjenestemenn ser også på risikoene knyttet til e-forvaltning og anser databeskyttelse og cybersikkerhet som svært viktige. Alle intervjuede offentlige tjenestemenn viste høy bevissthet om sikkerhetsbekymringer, samt samarbeid mellom ulike institusjoner for å sikre høyest mulig nivå av sikkerhet og overholdelse av databeskyttelseslover.

Det er bemerkelsesverdig at, gitt det høye nivået av digital kompetanse og e-forvaltning i Estland blant hele befolkningen, inkludert ungdom, påpekte flere ungdomsrespondenter at regjeringens fokus bør være på tiltak for å engasjere ungdom i offentlige interaksjoner generelt. Med andre ord, for å øke ungdommens engasjement i e-forvaltning, bør offentlige tjenestemenn fokusere på å fremme demokratisk deltakelse og ytterligere demonstrere hvordan ungdom kan delta meningsfullt i styring.

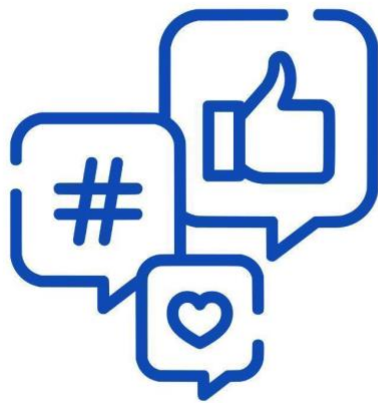


**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# VEDLEGG I "T2.4 - SSPØRREUNDERSØKELSER OG INTERVJUER RETTET MOT UNGDOM"

## SPØRRESKJEMA



**E-GOV4YOUTH**  
Digital Governance

**Ungdoms deltakelse i e-forvaltning**

(estimert tid for utfylling av spørreundersøkelsen: 15 min)



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## Introduksjon

Spørreskjemaet er gjennomført som en del av Erasmus+ EGOV4Youth prosjektets forskningsfase (WP2) og har som mål å samle informasjon og innsikt om ungdoms deltakelse i e-forvaltning. Den komparative forskningen mellom partnerlandene søker å identifisere synergier og overlappende aspekter av ungdoms deltakelse i e-forvaltning.

All informasjon som gis, vil kun bli brukt til prosjektets formål, og forskningsresultatene vil bli presentert i EGOV4YOUTH forskningsrapporten og annet materiale for intern bruk som en del av EGOV4YOUTH-prosjektet tilgjengelig for prosjektpartnerne. Rapporten vil gi en omfattende oversikt over barrierer og potensialer ved digitale teknologier med hensyn til temaet ungdoms deltakelse i beslutningsprosesser for lokal utvikling. Rapporten vil fokusere på to viktige perspektiver, hvorav ett er ungdomsperspektivet. EGOV4YOUTH-partnerskapet vil analysere den faktiske kunnskapen og kapasiteten til å bruke e-forvaltningstjenester, hvorfor ungdom bruker disse tjenestene, opplevde nivåer av sikkerhet og transparens, interesse for samarbeid med institusjoner gjennom spørreundersøkelser, konsultasjoner eller andre innovative former for online deltakelse i demokratisk liv. I tillegg vil intervjuene analysere målgruppens kunnskap om lokal utvikling og forventninger til mulige utviklinger av e-forvaltningstjenester på dette området.

Den innsamlede informasjonen vil bli brukt til å skaffe verdifulle innsikter om de overordnede aspektene av ungdoms- og demokratifremmende initiativer for desk-forskningen som skal utføres av Tallin University of Technology (TalTech) som en del av den komparative analysen, med mål om å identifisere synergier og overlappende aspekter mellom ungdommens interesser og bekymringer i forhold til omfanget og kapasiteten til offentlige myndigheter til å gi støtte for ungdoms- og demokratifremmende arbeid. TalTech beskytter og behandler personopplysninger i henhold til følgende prinsipper:

<https://taltech.ee/en/privacy-policy>

## Rettslig grunnlag for behandling

Deltakelsen i denne undersøkelsen er frivillig. Vi samler inn dine data basert på ditt eksplisitte samtykke.

## Dine rettigheter

Som registrert har du følgende rettigheter:

- **Rett til informasjon:** Du har rett til å få informasjon om innsamling og bruk av dine personopplysninger.
- **Rett til innsyn:** Du har rett til å få tilgang til dine personopplysninger og tilleggsinformasjon.
- **Rett til retting:** Du har rett til å få uriktige personopplysninger rettet, eller til å få dem utfylt dersom de er ufullstendige.
- **Rett til sletting:** Du har rett til å få slettet dine personopplysninger under visse betingelser.
- **Rett til begrensning av behandling:** Du har rett til å be om at behandlingen av dine personopplysninger begrenses eller undertrykkes under visse betingelser.
- **Rett til dataportabilitet:** Du har rett til å motta og bruke dine personopplysninger til egne formål på tvers av forskjellige tjenester.
- **Rett til å protestere:** Du har rett til å protestere mot behandlingen av dine personopplysninger under visse omstendigheter.



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

- **Rettigheter knyttet til automatiserte beslutninger og profilering:** Du har rettigheter knyttet til automatiserte beslutninger og profilering.

### Samtykke

Ved å klikke på "Jeg godtar" nedenfor, bekrefter du at du har lest og forstått denne samtykkeinformasjonen, og at du samtykker i å delta i undersøkelsen under de beskrevne vilkårene.

Jeg godtar

Jeg godtar ikke

Takk for din deltakelse.

### Tilbaketrekking av samtykke

Du kan trekke tilbake ditt samtykke når som helst. Hvis du bestemmer deg for å trekke tilbake samtykket, vil vi stoppe behandlingen av dine data og slette dem fra våre registre, med mindre vi har et annet rettslig grunnlag for å beholde dem.

### Kontakt

For å trekke tilbake ditt samtykke, eller hvis du har noen spørsmål, vennligst kontakt: [anastasiia.dudko@taltech.ee](mailto:anastasiia.dudko@taltech.ee)

**TIP: E-Governance** refers to the use of digital technologies and online platforms by (central & regional) government institutions to enhance the delivery of public services, engage citizens, improve transparency, and streamline administrative processes.

## Seksjon 1 – Bakgrunnsinformasjon

### 1. Hva er din aldersgruppe?

Velg ett

15-18,

19-22,

23-26,



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

27-30.

2. Land:

- Hellas
- Norge
- Italia
- Estland
- Bulgaria
- Kypros

3. Utdanningsnivå::

- Grunnskole
- Videregående skole
- Bachelorgrad
- Mastergrad
- Doktorgrad
- Annet (vennligst spesifiser)

4. Hva er din yrkestittel?

- Student
- Arbeidsledig
- Ansatt
- Annet (vennligst spesifiser)\_\_\_\_\_

5. Hvor komfortabel er du med å bruke teknologi (smarttelefoner, datamaskiner, etc.) i dagliglivet?

- Ikke komfortabel
- Litt komfortabel
- Komfortabel
- Veldig komfortabel

6. Har du tilgang til en pålitelig internettforbindelse hjemme?

(Yes/No)

## Seksjon 2 – Erfaring/Kunnskapsspørsmål

7. Har du noen gang hørt om begrepet "e-government" eller "e-Gov"?



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

(Ja/Nei)

8. Hvis ja, hva tenker du på når du hører "e-Gov"?

Kort forklar.

---

---

9. Har du nylig brukt noen nettbaserte offentlige tjenester?

(Ja/Nei)

10. Hvis ja (på spørsmål 9), kan du velge det som best beskriver din opplevelse:

- Positiv
- Negativ
- Nøytral/Blandet

11. Hvor ofte har du kontakt med offentlige tjenester (f.eks. søke om tillatelser, betale skatt osv.)?

- Aldri
- En gang i året
- 2-3 ganger i året
- Månedlig
- Ukentlig

12. Når du har kontakt med offentlige tjenester, foretrekker du helst å bruke nettbaserte alternativer (nettsteder, apper) eller personlig oppmøte (kontorer)?

- Nettbaserte alternativer
- Personlig oppmøte
- Noen ganger nettbasert, noen ganger personlig oppmøte
- Nettbasert alternativ er ikke tilgjengelig i mitt land

13. Hvis du svarte "noen ganger nettbasert, noen ganger personlig oppmøte" på spørsmål 12, hvilke av dem ville du helst foretrekke å bruke?

- Nettbaserte alternativer
- Personlig oppmøte

## Seksjon 3 – Meningsspørsmål

*TIP: Digital services are often seen as creating a closer connection between citizens and government, thus strengthening transparency, accountability, and trust in democracy.*

14. På en skala fra 1 (ikke viktig) til 5 (veldig viktig), hvor viktig mener du e-Gov er som et verktøy for demokrati?



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

(Skala 1-5)

15. Hvor åpen er din regjering om hvordan den bruker dine data for å levere tjenester til deg?

- Veldig åpen
- Åpen
- Nøytral
- Ugjennomsiktig
- Svært ugjennomsiktig

16. Hvor brukervennlige er disse tjenestene etter din mening?

- Svært brukervennlige
- Noe brukervennlige
- Nøytral
- Lite brukervennlige
- Ikke brukervennlige i det hele tatt

17. Har du noen bekymringer ved å bruke disse e-Gov-tjenestene?

(Ja/Nei)

18. Hvis du svarte ja på spørsmål 17, hva er noen potensielle sikkerhetsbekymringer du kan ha ved bruk av e-Gov-tjenester?

- Velg alle som gjelder:
- Datapersonvern
- Identitetstyveri
- Vanskeligheter med å få tilgang til tjenester
- Mangel på tillit til myndighetene
- Annet (spesifiser) \_\_\_\_\_

19. Er du klar over hvordan dine data brukes mens du benytter e-Gov-tjenester?

- Ja, jeg er klar over det
- For det meste er jeg klar over det
- For det meste er jeg ikke klar over det
- Nei, jeg er ikke klar over det

20. **Hvor interessert er du i å involvere deg i offentlige beslutningsprosesser online (f.eks. foreslå ideer, stemme på forslag, delta i høringer om lovutkast osv.)?**

- Ikke interessert
- Litt interessert
- Veldig interessert
- Not interested



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

- Somewhat interested
- Very interested

21. Hvis du svarte “ikke interessert” på spørsmål 19, hvorfor er det tilfellet?

- Jeg føler ikke at min stemme teller
- Jeg kjenner ikke til slike initiativer
- Jeg vet ikke hvordan jeg kan komme i kontakt med myndighetene
- Annet (vennligst spesifiser) \_\_\_\_\_

22. Møter du noen utfordringer når du bruker e-tjenester fra myndighetene?

(Ja/Nei)

23. Hvis du svarte ja på spørsmål 21, hvilke utfordringer møter du når du bruker e-tjenester fra myndighetene?

(Velg alle som gjelder)

- Mangel på kunnskap
- Sikkerhetsbekymringer
- Manglende åpenhet
- Vanskelig brukergrensesnitt
- Begrensede tilgjengelige tjenester
- Annet (vennligst spesifiser)

24. Hva motiverer deg til å bruke e-tjenester fra myndighetene? (Velg alle som gjelder)

- Praktisk
- Tidsbesparende
- Åpenhet
- Sikkerhet
- Mulighet til å påvirke lokale beslutninger
- Ingenting / Jeg ønsker ikke å bruke digitale tjenester i det hele tatt
- Annet (vennligst spesifiser) \_\_\_\_\_

## Seksjon 4 – Fremtidsrettede Spørsmål

25. Tenk deg en ideell e-Gov-plattform for offentlige tjenester. Velg ALLE funksjoner som ville være viktige for deg i en slik plattform. (Velg alle som gjelder)

- Brukervennlig, enkel å navigere
- Flerspråklige alternativer
- Klar og kortfattet informasjon om offentlige tjenester
- Sikre elektroniske skjemaer og søknader
- Interaktive funksjoner for offentlig deltakelse (f.eks. undersøkelser, fora)
- Sanntidssporing av tjenesteforespørsler
- Tilgjengelighetsfunksjoner for personer med funksjonshemninger
- Integring med sosiale medieplattformer
- Annet (vennligst spesifiser) \_\_\_\_\_



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."



26. Hvilke ferdigheter og kunnskaper mener du unge mennesker trenger for å delta effektivt i e-Gov-aktiviteter?

Velg alle som gjelder:

- Tekniske ferdigheter (bruk av nettbaserte plattformer)
- Kritisk tenkning
- Kommunikasjonsferdigheter
- Problemløsningsevner
- Kunnskap om lokale offentlige prosesser
- Annet (vennligst spesifiser)\_\_\_\_\_

27. I hvilken grad ønsker du å bli inkludert i offentlige beslutningsprosesser via digitale midler?

- ikke i det hele tatt
- Sjelden og kortvarig (f.eks. med en rask undersøkelse)
- Av og til (f.eks. nettmøte hver 3-4 måned)
- Hyppig (f.eks. månedlige nettbaserte konsultasjoner)
- Så mye som mulig

28. Har du noen gang deltatt i aktiviteter for digitalt demokrati organisert av lokale, regionale eller nasjonale myndigheter i ditt land?

(Ja/Nei)

29. Hvordan kan unge mennesker oppmuntres til å delta mer i e-Gov-aktiviteter?

Åpent spørsmål, beskriv kort:

\_\_\_\_\_

30. Hva er dine største bekymringer for fremtiden til e-Gov?

Åpent spørsmål, beskriv kort:

\_\_\_\_\_

31. Har du noen tilleggskommentarer eller forslag angående e-Gov og ungdomsengasjement?

Åpent spørsmål, kommenter kort:

\_\_\_\_\_



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

# ANNEX II “T2.5 - SURVEYS AND INTERVIEWS TARGETING LOCAL PUBLIC INSTITUTIONS”

## 2.5 - SURVEYS AND INTERVIEWS WITH LOCAL PUBLIC INSTITUTIONS

01/05/2024 - 31/07/2024 / 30 local PAs interviewed (5 per partner country).

In order to include some of questions in our Google form survey to local/regional PA:

According to personal data, my suggestion is to be anonymous questionnaire, but to include at least the following info:

- The name of the represented local/regional Institution (PA name)
- The position held in this institution (position)

List of sample questions:

- What steps has your local/regional authority taken to encourage the use of e-gov by citizens and businesses?
- Are there specific initiatives or projects currently underway to improve e-service delivery? If so, what are they?
- How does your local/regional authority ensure the security and privacy of data collected through electronic services?
- Are any training or workshops offered for citizens and businesses to help them better understand and use e-gov?
- Does your local/regional authority plan to introduce additional e-services in the future, and if so, which ones?
- How does your local government measure the success of its e-government efforts, and what improvements can be made based on those measurements?
- Are there partnerships with other local/regional authorities or organizations to share e-government best practices and resources?
- How does your local authority ensure that e-services are accessible to all citizens, including those with disabilities or those without access to technology?
- Are there plans to integrate blockchain technology or other innovative solutions into your local/regional e-government efforts?
- How does your local/regional authority collaborate with the private sector and academia to improve e-service delivery?



Co-funded by  
the European Union

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."

## *Some suggestions - adjustments*

- 1. What steps has your local/regional authority taken to encourage the use of e-gov by citizens and businesses?*
- 2. Does your local/regional authority plan to introduce additional e-services in the future, and if so, which ones?*
- 3. Are there specific initiatives or projects currently underway to improve e-service delivery? If so, what are they?*
- 4. How does your local/regional authority ensure the security and privacy of data collected through electronic services?*
- 5. Are any training or workshops offered for citizens and businesses to help them better understand and use e-gov?*
- 6. Does your local/regional authority collaborate with the private sector and academia to improve e-service delivery? If so, in what way?*
- 7. How does your local government measure the success of its e-government efforts, and what improvements can be made based on those measurements?*
- 8. Are there partnerships with other local/regional authorities or organizations to share e-government best practices and resources?*
- 9. How does your local authority ensure that e-services are accessible to all citizens, including those with disabilities or those without access to technology?*
- 10. Are there plans to integrate blockchain technology or other innovative solutions into your local/regional e-government efforts?*



**Co-funded by  
the European Union**

"Finansiert av Den Europeiske Union. Meninger og synspunkter uttrykt er imidlertid kun forfatterens(e) og gjenspeiler ikke nødvendigvis Den europeiske unions eller Den europeiske gjennomføringsbyrået for utdanning og kultur (EACEA) sine standpunkter. Verken Den europeiske union eller EACEA kan holdes ansvarlig for dem.."