

Digital kontakt til det offentlige

Indledning

I processen med at modernisere den offentlige sektor er digitaliseringen blevet et vigtigt værktøj. Dette muliggør et bedre samspil mellem borgerne og den offentlige sektor, og åbner op for en lang række selvbetjeningsmuligheder, der kan frigøre ressourcer for både myndigheder og borgere.

Danmark er et af de OECD-lande med den højeste anvendelse af digitale tjenester, da andelen af personer, der indsender blanketter via de offentlige myndigheders hjemmesider i 2016 var over 70%, hvilket er det dobbelte af OECD-gennemsnittet, der er på 35% (OECD 2015).

Hvis man ser på FN's e-Government Survey fra 2016, kan man se en rangering af 193 lande ud fra tre primære indikatorer:

- i) Online Service Index (OSI)
- ii) Telecommunication Infrastructure Index (TII)
- iii) Human Capital Index (HPI)

Når man ser på OSI, som måler online-tilstedeværelse med hensyn til levering af tjenesteydelser, ligger Danmark som et af landene med højest OSI. En sammenvejning af de tre indikatorer viser, at Danmark ligger på en 9. plads for e-Government i Europa.

Selvom der er sket en øget digitalisering af det offentlige, er spørgsmålet, om det fungerer som det skal.

Ingeniørforeningen, IDA har spurgt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning (godt 2.000 personer) om deres holdning til den digitale kontakt med det offentlige.

Analysens hovedkonklusioner

75% af respondenterne har haft digital kontakt med det offentlige det seneste år.

Tabel 1: Har du det seneste år haft digital kontakt til det offentlige?

Ja	75%
Nej	25%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (2.033 svar)

De personer, som har været i digital kontakt med det offentlige, blev der derefter stillet nogle holdningsspørgsmål til den digitale kontakt med det offentlige. Svarene viser, at et flertal har en positiv holdning til de offentlige hjemmesider og er trygge ved dem – men også, at der er en betydelig gruppe, der ikke er ubetinget begejstret for digitalisering af den offentlige service. Svarene viser at:

- 30% synes, at det i høj grad er let at finde rundt på de offentlige hjemmesider – Omvendt synes 20% ikke, det er let.
- 49% synes, at det er blevet let at klare det, man tidligere klarede via breve, telefonkontakt eller direkte henvendelser – 13% er uenige.
- 41% føler sig i tæt kontakt og tryk ved denne form for kommunikation til det offentlige – 21% føler sig ikke i tæt kontakt og utryk ved denne form for kommunikation til det offentlige.
- 35% kunne tænke sig, at flere services fra det offentlige blev digitale – 24% er ikke interesseret i en øget digitalisering.
- 31% savner nogen gange personlig betjening – mens 34% ikke savner den.

- 32% er trygge ved, at personlige oplysninger, de sender digitalt til det offentlige, bliver behandlet sikkert og fortroligt – 23% er mindre trygge eller slet ikke trygge overhovedet.

Tabel 2: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? – Det er generelt let af finde rundt på de offentlige hjemmesider

I meget høj grad	6%
I høj grad	24%
I nogen grad	49%
I mindre grad	16%
Slet ikke	4%
Ved ikke	1%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Tabel 3: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? – Det er blevet let at klare det man tidligere klarede via breve, telefonkontakt eller direkte henvendelser

I meget høj grad	13%
I høj grad	36%
I nogen grad	35%
I mindre grad	9%
Slet ikke	4%
Ved ikke	3%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Tabel 4: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? – Jeg føler mig i tæt kontakt og tryk ved denne form for kommunikation til det offentlige

I meget høj grad	10%
I høj grad	31%
I nogen grad	35%
I mindre grad	14%
Slet ikke	7%
Ved ikke	3%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Tabel 5: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? – Jeg kunne tænke mig flere services fra det offentlige blev digitale

I meget høj grad	12%
I høj grad	23%
I nogen grad	30%
I mindre grad	15%
Slet ikke	9%
Ved ikke	11%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Tabel 6: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? – Jeg savner nogen gange personlig betjening

I meget høj grad	12%
I høj grad	19%
I nogen grad	32%
I mindre grad	26%
Slet ikke	8%
Ved ikke	3%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Tabel 7: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? – Jeg er tryk ved, at personlige oplysninger, jeg sender digitalt til det offentlige, bliver behandlet sikkert og fortroligt

I meget høj grad	12%
I høj grad	30%
I nogen grad	33%
I mindre grad	15%
Slet ikke	8%
Ved ikke	2%
I alt	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Uddybende tabeller

Tablet 3: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig? Ud fra den aldersmæssige fordeling

		Under 30 år (N=246)	30-39 år (N=247)	40-49 år (N=348)	50-59 år (N=322)	60-70 år (N=367)
Det er generelt let af finde rundt på de offentlige hjemmesider	I meget høj grad	9%	5%	5%	5%	7%
	I høj grad	20%	19%	22%	28%	26%
	I nogen grad	46%	54%	48%	45%	51%
	I mindre grad	18%	15%	20%	15%	12%
	Slet ikke	5%	4%	5%	6%	4%
	Ved ikke	2%	3%	0%	1%	0%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%
Det er blevet let at klare det man tidligere klarede via breve, telefonkontakt eller direkte henvendelser	I meget høj grad	12%	12%	14%	12%	16%
	I høj grad	38%	35%	32%	39%	36%
	I nogen grad	31%	38%	37%	32%	35%
	I mindre grad	7%	9%	10%	10%	11%
	Slet ikke	3%	2%	5%	6%	2%
	Ved ikke	9%	4%	2%	1%	0%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%
Jeg føler mig i tæt kontakt og tryk ved denne form for kommunikation til det offentlige	I meget høj grad	9%	10%	13%	7%	11%
	I høj grad	29%	27%	30%	37%	32%
	I nogen grad	38%	39%	33%	30%	38%
	I mindre grad	13%	15%	16%	13%	13%
	Slet ikke	6%	5%	6%	12%	5%
	Ved ikke	5%	4%	2%	2%	1%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%
Jeg kunne tænke mig flere services fra det offentlige blev digitale	I meget høj grad	10%	15%	15%	7%	11%
	I høj grad	24%	23%	21%	24%	23%
	I nogen grad	34%	29%	32%	27%	31%
	I mindre grad	13%	12%	14%	16%	17%
	Slet ikke	5%	5%	9%	13%	10%
	Ved ikke	14%	16%	9%	13%	8%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%
Jeg savner nogen gange personlig betjening	I meget høj grad	11%	8%	10%	20%	11%
	I høj grad	22%	15%	20%	17%	21%
	I nogen grad	33%	36%	32%	30%	29%
	I mindre grad	26%	25%	24%	25%	30%
	Slet ikke	2%	10%	12%	6%	8%
	Ved ikke	6%	6%	2%	2%	1%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%
Jeg er tryk ved, at personlige oplysninger, jeg sender digitalt til det offentlige, bliver behandlet sikkert og fortroligt	I meget høj grad	11%	13%	14%	11%	10%
	I høj grad	36%	31%	26%	30%	30%
	I nogen grad	28%	33%	37%	32%	34%
	I mindre grad	15%	13%	13%	15%	17%
	Slet ikke	5%	6%	9%	11%	7%
	Ved ikke	5%	4%	1%	1%	2%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

**Tabel 4: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig?
Ud fra den geografiske fordeling**

		København og omegn N=413	Øvrige Sjælland, Lolland, Falster og Bornholm N=301	Fyn N=152	Syddjylland N=169	Østjylland N=273	Vestjylland N=78	Nordjylland N=144
Det er generelt let af finde rundt på de offentlige hjemmesider	I meget høj grad	7%	6%	7%	6%	4%	5%	6%
	I høj grad	24%	25%	20%	23%	22%	26%	28%
	I nogen grad	52%	46%	49%	50%	48%	42%	46%
	I mindre grad	12%	16%	18%	15%	20%	19%	15%
	Slet ikke	4%	5%	5%	4%	5%	5%	4%
	Ved ikke	1%	2%	1%	2%	1%	3%	1%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Det er blevet let at klare det man tidligere klarede via breve, telefonkontakt eller direkte henvendelser	I meget høj grad	15%	13%	16%	9%	12%	13%	13%
	I høj grad	40%	35%	30%	34%	32%	37%	39%
	I nogen grad	33%	35%	35%	36%	40%	33%	30%
	I mindre grad	6%	11%	11%	13%	10%	11%	11%
	Slet ikke	3%	3%	3%	6%	3%	3%	4%
	Ved ikke	3%	3%	5%	2%	3%	3%	3%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg føler mig i tæt kontakt og tryk ved denne form for kommunikation til det offentlige	I meget høj grad	12%	9%	9%	11%	10%	10%	10%
	I høj grad	35%	30%	33%	27%	31%	24%	31%
	I nogen grad	33%	38%	31%	35%	35%	42%	36%
	I mindre grad	12%	13%	13%	16%	15%	18%	14%
	Slet ikke	5%	7%	11%	8%	7%	3%	8%
	Ved ikke	3%	3%	3%	3%	2%	3%	1%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg kunne tænke mig flere services fra det offentlige blev digitale	I meget høj grad	14%	13%	6%	9%	12%	7%	14%
	I høj grad	26%	22%	22%	19%	24%	24%	18%
	I nogen grad	30%	31%	31%	30%	29%	36%	32%
	I mindre grad	13%	13%	20%	19%	14%	6%	16%
	Slet ikke	5%	9%	11%	13%	11%	10%	8%
	Ved ikke	12%	12%	10%	10%	10%	17%	12%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg savner nogen gange personlig betjening	I meget høj grad	10%	14%	14%	11%	14%	15%	9%
	I høj grad	18%	19%	21%	24%	18%	19%	15%
	I nogen grad	31%	30%	31%	26%	31%	32%	43%
	I mindre grad	30%	24%	22%	30%	26%	23%	23%
	Slet ikke	8%	10%	8%	5%	8%	8%	7%
	Ved ikke	3%	3%	4%	4%	3%	3%	3%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg er tryk ved, at personlige oplysninger, jeg sender digitalt til det offentlige, bliver behandlet sikkert og fortroligt	I meget høj grad	14%	12%	13%	8%	9%	8%	15%
	I høj grad	34%	30%	26%	28%	30%	35%	27%
	I nogen grad	31%	33%	26%	38%	36%	36%	31%
	I mindre grad	13%	15%	22%	14%	14%	11%	18%
	Slet ikke	7%	7%	9%	9%	10%	6%	8%
	Ved ikke	1%	3%	4%	3%	1%	4%	1%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

**Tabel 5: Hvordan passer disse udsagn om digital kontakt med det offentlige på dig?
Ud fra den beskæftigelsesmæssige fordeling**

		Leder N=137	Funktionær uden lederansvar N=497	Faglært arbejder N=150	Special arbejder/ ufaglært/ lærling N=86	Ledig/ jobsøgende N=85	Selvstændig N=78	Pensionist/ Efterløns modtager N=263	Studerende N=146
Det er generelt let af finde rundt på de offentlige hjemmesider	I meget høj grad	3%	6%	5%	8%	5%	9%	8%	7%
	I høj grad	24%	26%	25%	22%	16%	21%	25%	21%
	I nogen grad	50%	47%	46%	48%	53%	42%	52%	50%
	I mindre grad	18%	15%	19%	13%	19%	17%	12%	19%
	Slet ikke	5%	5%	4%	3%	5%	10%	3%	3%
	Ved ikke	0%	1%	1%	6%	2%	1%	0%	0%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Det er blevet let at klare det man tidligere klarede via breve, telefonkontakt eller direkte henvendelser	I meget høj grad	14%	15%	9%	12%	11%	10%	17%	14%
	I høj grad	40%	40%	35%	31%	27%	32%	35%	38%
	I nogen grad	34%	31%	37%	34%	40%	36%	34%	34%
	I mindre grad	8%	8%	13%	9%	13%	12%	12%	6%
	Slet ikke	3%	4%	3%	5%	2%	9%	2%	3%
	Ved ikke	1%	2%	3%	9%	7%	1%	0%	5%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg føler mig i tæt kontakt og tryk ved denne form for kommunikation til det offentlige	I meget høj grad	12%	12%	10%	6%	7%	10%	11%	7%
	I høj grad	34%	37%	32%	26%	18%	23%	30%	31%
	I nogen grad	35%	30%	32%	42%	46%	36%	35%	40%
	I mindre grad	12%	12%	18%	7%	22%	15%	16%	14%
	Slet ikke	7%	7%	5%	10%	2%	13%	7%	5%
	Ved ikke	0%	2%	3%	9%	5%	3%	1%	3%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg kunne tænke mig flere services fra det offentlige blev digitale	I meget høj grad	12%	14%	12%	14%	6%	10%	10%	10%
	I høj grad	31%	27%	21%	19%	21%	22%	22%	21%
	I nogen grad	28%	27%	29%	32%	31%	32%	30%	37%
	I mindre grad	15%	12%	17%	13%	15%	8%	19%	16%
	Slet ikke	7%	6%	11%	8%	9%	15%	12%	7%
	Ved ikke	7%	14%	10%	14%	18%	13%	7%	9%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg savner nogen gange personlig betjening	I meget høj grad	11%	10%	15%	14%	7%	18%	14%	12%
	I høj grad	10%	15%	26%	19%	26%	27%	22%	20%
	I nogen grad	33%	34%	35%	29%	31%	19%	29%	32%
	I mindre grad	27%	29%	17%	21%	29%	25%	27%	29%
	Slet ikke	18%	9%	5%	7%	2%	10%	7%	4%
	Ved ikke	1%	3%	2%	10%	5%	1%	1%	3%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jeg er tryk ved, at personlige oplysninger, jeg sender digitalt til det offentlige, bliver behandlet sikkert og fortroligt	I meget høj grad	13%	14%	11%	15%	11%	11%	11%	8%
	I høj grad	26%	32%	34%	30%	23%	26%	29%	37%
	I nogen grad	39%	32%	26%	25%	32%	41%	35%	32%
	I mindre grad	13%	14%	15%	12%	21%	11%	17%	15%
	Slet ikke	7%	7%	12%	12%	8%	8%	6%	5%
	Ved ikke	2%	1%	2%	6%	5%	3%	2%	3%
I alt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA (1.530 svar fra personer der har haft digital kontakt til det offentlige)

Metode

Undersøgelsen er gennemført blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen mellem 18-70 år. I alt er der indsamlet 2.033 svar. Dataindsamlingen er foretaget af Userneeds for Ingeniørforeningen, IDA.

Undersøgelsen er afsluttet februar 2018.