

Danskerne: offentlig digitalisering, ja tak

AF CHEFKONSULENT MALTHER MUNKØE OG ANALYSEMEDARBEJDER RASMUS SAND

Befolkningen støtter op om udrulning af digitale løsninger i det offentlige

Der er mange gevinster forbundet ved at digitalisere kontakten mellem borgerne og det offentlige. Der har dog været en bekymring nogle steder for, om borgerne reelt kan følge med og bakker op om denne udvikling, men denne analyse – som er baseret på en stor survey med 3.000 svarpersoner, der udgør et repræsentativt udsnit af befolkningen¹ - dokumenterer, at der er bred opbakning til digitalisering i det offentlige; ikke mindst blandt de ældre, som ellers ofte opfattes som de mindst digitaliserings-parate:

- Befolkningen er meget positivt stemt over for de digitale. Ca. 8/10 har en positiv vurdering af de digitale selvbetjeningsmuligheder i det offentlige, mens sammenlagt 16 pct. er negative, jf. figur 1 nedenfor
- Fremadrettet er det ligeledes det store flertal, som støtter at det offentlige i stigende grad overgår til digitale løsninger i stedet for fysisk fremmøde
- Også blandt de ældre internetbrugere, som ellers ofte anses som værende en mindre digital befolkningsgruppe, er der stor støtte til udbredelsen af flere digitale løsninger i det offentlige

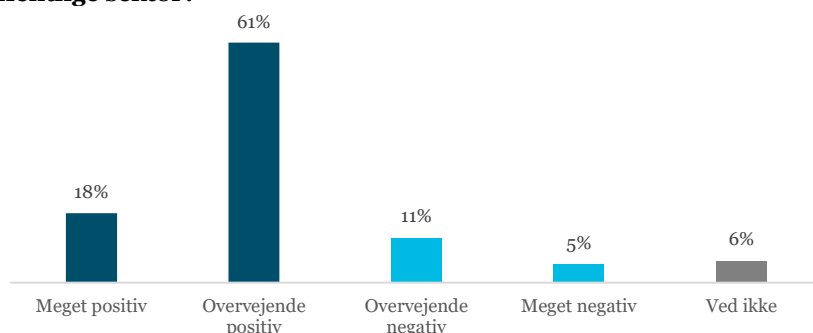
Langt de fleste synes godt om at det offentlige anvender digitale selvbetjeningsmuligheder

Offentlig digitalisering bliver taget godt imod

Samlet set er borgerne positive over for de digitale selvbetjeningsmuligheder, der er blevet etableret i den offentlige sektor. Kun sammenlagt 16 pct. er negativt indstillede, mens godt 8 af 10 er positivt indstillede.

Figur 1

Hvad er alt i alt din vurdering af de digitale selvbetjeningsmuligheder i den offentlige sektor?



Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2017. n=3.018

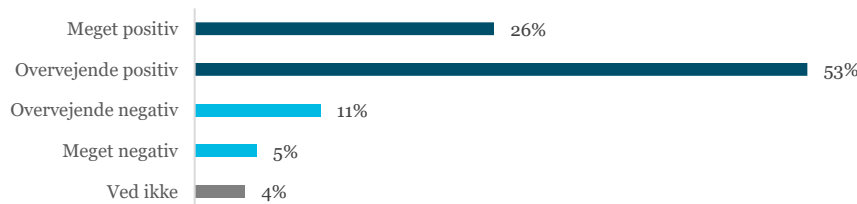
Mere offentlig digitalisering, ja tak

Ikke nok med, at borgerne generelt er positivt indstillede over for de indførte digitale løsninger, langt de fleste (sammenlagt godt 8 af 10) er også meget eller overvejende positive overfor, at det offentlige i stigende grad overgår til digitale løsninger snarere end personligt fremmøde. Gevinsterne ved denne udvikling er mange. Forvaltningerne sparer ressourcer der kan bruges på andre formål. Borgerne kan også spare tid, fordi de kan løse sager nemt og praktisk uden at skulle tage fysisk hen på rådhuset eller borgerservice. Det er også plausibelt at digitaliseringen skaber en åbenhed om hvad der er foregået som er positiv i forhold til at sikre åbenhed i den offentlige sektor, ligesom man kan forestille sig at it-anvendelse kan hjælpe til at reducere fejltagelser i sagsbehandling ved at skabe større overblik og være indrettede på en måde, der ikke på samme måde som papirdokumenter kan udfyldes forkert.

Sammenlagt 16 pct. er dog negativt indstillede over for at det offentlige øger brugen af digitale løsninger. Det er klart man skal tage det alvorligt, at lidt mere end hver syvende borger altså ikke støtter en yderligere digitalisering. Omvendt må man også tage bestik af, at den offentlige sektor kan høste store gevinster til gavn for alle borgere, og at det store flertal af borgere foretrækker disse digitale løsninger frem for de mere traditionelle former for offentlig forvaltning.

Figur 2

Hvad synes du om, at offentlige myndigheder i stigende grad overgår til digital selvbetjening i stedet for personligt fremmøde/betjening på rådhuset/borgerservice?



Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2017. n=3.018

Nemmere kontakt til det offentlige

Vi har i undersøgelsen desuden bedt svarpersonerne i undersøgelsen forholde sig til to modsatrettede udsagn omkring den offentlige digitalisering, jf. figur 3. Som det ses mente 77 pct., at offentlig digitalisering har gjort det nemmere for dem som borger, når de skal have kontakt til det offentlige, mens 23 pct. mente det var blevet mere besværligt at have kontakt til det offentlige.

Resultatet er i tråd med de ovenstående resultater, at langt de fleste er positivt indstillede over for en stadig mere digital offentlig forvaltning. Borgerne er altså generelt positive og finder, at det er blevet nemmere at have kontakt til det offentlige med de nye digitale muligheder.

Stor støtte til, at det offentlige i stigende grad implementerer digitale løsninger og muligheder i kontakten til borgerne

Figur 3

Hvilken er følgende udsagn er du mest enig i?

| | |
|---|------|
| Digitalisering har gjort det mere besværligt for mig som borger, når jeg skal have kontakt til det offentlige | 23% |
| Digitalisering har gjort det nemmere for mig som borger, når jeg skal have kontakt til det offentlige | 77% |
| Total | 100% |

Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2017. n=3.018

Alt i alt er det altså tydeligt, at langt det største flertal af danskere - både samlet set og på tværs af socioøkonomiske og demografiske grupper - siger "ja tak" til mere digitalisering i det offentlige.

Også de ældre bifalder digitaliseringen af det offentlige

Traditionelt har de ældre borgere været mere sene til at tage de digitale muligheder til sig end yngre. Også blandt de 70+ årige i undersøgelsenⁱⁱ er det dog det store flertal, 73 pct., som er positive over for flere digitale løsninger i mødet med det offentlige. Det er vist i figur 4 nedenfor.

Det er klart at der er en tendens til, at den gruppe af ældre som er meget lidt digitale, måske fordi de i øvrigt er ramt af forskellige dårligheder, ikke vil indgå i en survey som den gennemførte. Der vil altså være behov for at tage særlig hånd om enkelte befolkningsgrupper, også ved "almindelig" ikke-digital sagsbehandling. Men det er oplagt der er behov for, at dette tænkes ind i udviklingen af nye digitale løsninger i den offentlige sektor.

Stor støtte til offentlig digitalisering i alle aldersgrupper –

Figur 4

Andel der svarer meget positiv eller overvejende positiv overfor, at det offentlige i stigende grad overgår til digital selvbetjening, fordelt på alder

Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2017. n=3.018

Ser man samlet på, hvor de forskellige befolkningsgrupper står i forhold til offentlig digitalisering, fremkommer det nedenstående billede jf. tabel 1 på den følgende side. Først og fremmest er det tydeligt, at uddannelsesbaggrund har betydning, sådan at forstå at personer med længere uddannelse også er mere tilbøjelige til at være positivt indstillede over for digitale løsninger. Det kan afspejle forskellige forhold, men formentlig blandt andet at digitale redskaber typisk er en vigtigere del i både uddannelsesforløbet og i et efterfølgende arbejde for personer, der har valgt at tage videregående uddannelse, og derved er blevet mere fortrolige med og vant til at også

De mest positive over for offentlig digitalisering er yngre, personer med videregående uddannelse og personer bosat i de større byer

vigtige sager og beslutninger fungerer digitalt. Også blandt personer med en grundskolebaggrund er det dog det store flertal, 71 pct., som er positive over for at det offentlige gør mere brug af digital selvbetjening. Opbakningen til offentlig digitalisering er også størst i de større byer, ligesom mænd er lidt mere positive end kvinder. Dog er der inden for alle befolkningsgrupper et stort flertal, som bakker op og siger ”ja tak” til mere offentlig digitalisering.

Tabel 1

Hvad synes du om, at offentlige myndigheder i stigende grad overgår til digital selvbetjening i stedet for personligt fremmøde/betjening på rådhuset/borgerservice?

| | Andel der svarer meget positiv eller overvejende positiv | Antal observationer |
|---|--|---------------------|
| Alle | 79% | 3.018 |
| Mand | 82% | 1.487 |
| Kvinde | 77% | 1.531 |
| 16-29 år | 83% | 446 |
| 30-39 år | 86% | 351 |
| 40-49 år | 81% | 395 |
| 50-59 år | 73% | 572 |
| 60-69 år | 79% | 698 |
| 70 år eller ældre | 73% | 557 |
| Uddannelsesbaggrund: Grundskole | 71% | 842 |
| Uddannelsesbaggrund: Erhvervsuddannelse | 81% | 941 |
| Uddannelsesbaggrund: Gymnasial uddannelse | 80% | 272 |
| Uddannelsesbaggrund: Kort videregående uddannelse | 87% | 124 |
| Uddannelsesbaggrund: Mellemlang videregående uddannelse | 87% | 468 |
| Uddannelsesbaggrund: Lang videregående uddannelse | 89% | 256 |
| Hovedstaden | 83% | 934 |
| Sjælland | 75% | 441 |
| Syddanmark | 78% | 648 |
| Midtjylland | 81% | 681 |
| Nordjylland | 74% | 314 |
| Et landdistrikt | 75% | 264 |
| By med under 1.000 indbyggere | 77% | 181 |
| By med 1-10.000 indbyggere | 78% | 485 |
| By med 10-30.000 indbyggere | 77% | 351 |
| By med 30-100.000 indbyggere | 79% | 592 |
| By med mere end 100.000 indbyggere | 82% | 437 |
| Hovedstaden | 83% | 672 |
| Tilknytning til arbejdsmarkedet: I beskæftigelse | 82% | 1.351 |
| Tilknytning til arbejdsmarkedet: Studerende | 83% | 289 |
| Tilknytning til arbejdsmarkedet: Ikke i beskæftigelse | 70% | 206 |
| Tilknytning til arbejdsmarkedet: Pensionist/efterlønner | 75% | 1.172 |
| Partivalg: Rød blok | 81% | 1.260 |
| Partivalg: Blå blok | 80% | 1.125 |

Kilde: Norstat for Dansk Erhverv, marts 2017. n=3.018

▾ OM DETTE NOTAT

"Danskerne: Offentlig digitalisering, ja tak" er Dansk Erhvervs analysenotat nummer 39 i 2017. Redaktionen er afsluttet den 19. april.

▾ OM DANSK ERHVERVS ANALYSENOTATER

Dansk Erhverv udarbejder løbende analyser, som samles i analysenotater. Ambitionen er at udgøre et kvalificeret og anvendeligt beslutningsgrundlag i forhold til væsentlige, aktuelle udfordringer på alle områder, som har betydning for dansk erhvervsliv og den samfundsøkonomiske udvikling. Det er tilladt at citere fra Dansk Erhvervs analysenotater med tydelig henvisning til Dansk Erhverv.

▾ KVALITETSSIKRING

Troværdigheden af tal og analyser fra Dansk Erhverv er afgørende. Dansk Erhverv gennemfører egne spørgeskemaundersøgelser i overensstemmelse med de internationalt anerkendte guidelines i ICC/ESOMAR, og alle analyser og beregninger gennemgår en kvalitetssikring.

▾ KONTAKT

Henvendelser angående analysens konklusioner kan ske til chefkonsulent Malthe Munkøe på mmm@danskerhverv.dk eller tlf. 3374 6510.

Henvendelser angående Internet of Things og digitalisering mere bredt kan ske til Fagchef for It og digitalisering Janus Sandsgaard på jsa@danskerhverv.dk eller tlf. 3374 3137.

▾ NOTER

ⁱData er indsamlet af Norstat i ultimo februar til primo marts 2017 via web-interviews. I alt er indsamlet 3.018 besvarelser, der udgør et repræsentativt udsnit af befolkningen i alderen 16 år +. For at sikre repræsentativitet er data vægtet på køn, alder, uddannelse og region

ⁱⁱ Det er klart at plejekrævende ældre ikke indgår i undersøgelsen, der er lavet som en webbaseret survey blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen. Alle har dog i realiteten brug for at bruge Nem ID og de digitale muligheder for at kunne fungere som borger i dette land. Så vi kan altså rimeligvis konstatere at de fleste af de 70+ årige, der er nogenlunde velfungerende og kan klare sig selv uden ældrepleje eller lignende, er positivt indstillede over for digitale selvbetjeningsmuligheder