



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Et brukerperspektiv på digitaliseringen av offentlige tjenester

2. november 2018

sentio
research
norge

Sammendrag

Formålet med denne undersøkelsen er å belyse hvordan digitaliseringen av offentlige tjenester i Norge fortoner seg fra et brukerperspektiv.

I rapporten belyses følgende problemstillinger:

1. Hvilke digitale tjenester fra offentlig sektor kjenner befolkningen og næringsdrivende til, og hvilke digitale tjenester har de brukt?
2. Hvor tilfredse er brukerne med de offentlige digitale tjenestene?
3. Hvor brukervennlige opplever brukerne at de digitale tjenestene fra offentlig sektor er?
4. Hvilke plattformer benyttes av brukerne ved bruk av offentlige digitale tjenester, og ønsker brukerne tilgjengelighet av tjenester på flere plattformer enn i dag?
5. Hvilke tjenester skulle brukerne ønske var digitaliserte, og hvilke tjenester mener brukerne ikke burde vært digitalisert?
6. Hvilke preferanser har brukerne for digitaliseringen av offentlige tjenester, og hvordan påvirkes preferansene av digitaliseringen av tjenester fra privat sektor?

Det ble trukket et utvalg for befolkningen og et utvalg for næringslivet. Befolkningsutvalget består av 1005 personer fra alle deler av landet som er 18 år eller eldre. Utvalget er representativt for den norske befolkningen med tilgang til internett, etter kjønn, alder og bosted. Næringsutvalget består av 600 bedriftsledere fra hele landet, og er representativt for næringslivet. Befolkningsdelen av undersøkelsen er gjennomført på web, og næringsdelen er gjennomført over telefon.

Befolkningen har høyest kjennskap til tjenestene fra Skatteetaten/Altinn og Helse-Norge. Tjenestene som flest svarer at de kjenner til eller har benyttet er tjenestene for skatt (selvangivelse/skattemelding og skattekort/skattetrekksmelding), fastlege og resepter. Kjennskapen til tjenestene fra Fylkesmannen og kommuner er lav sammenliknet med tjenester fra andre offentlige virksomheter. Næringsdrivende har høyest kjennskap til tjenestene for firmaattest og skatteattest. Tjenestene som flest har svart de bruker i daglig næringsvirksomhet er Skatteetaten/Altinn.

58 prosent av befolkningen og 64 prosent av de næringsdrivende svarer at de er fornøyde med offentlige digitale tjenester. Tilfredsheten med tjenestene i befolkningen varierer etter alder. Tjenestene for europeisk helsetrygdekort, resepter og frikort scorer best på tilfredshet i befolkningen, og tjenesten for søknader om byggesaker scorer dårligst.

37 prosent av befolkningen og 38 prosent av de næringsdrivende synes det er enkelt å orientere seg i offentlige digitale tjenester. Personer under 30 år, personer med høy utdanning og personer som bor i Oslo synes i større grad at det er enkelt å orientere seg i digitale tjenester enn andre.

PC er den mest brukte plattformen ved benyttelse av offentlige digitale tjenester, etterfulgt av mobiltelefon og nettbrett. Det er variasjoner mellom kjønn, alder, landsdel og grupper med ulik husstandsinnkomst og utdanning. Blant personer som er 60 år eller eldre og i Nord-Norge er det flere som bruker nettbrett enn mobiltelefon. 4 prosent svarer at de ønsker seg offentlige digitale tjenester på flere plattformer enn i dag. Mer enn halvparten av de spurte svarer at de er usikre på dette.

56 prosent av bedriftene bruker offentlige digitale tjenester selv, og 40 prosent bruker regnskapsfører. Bedriftene med høyest antall ansatte bruker i større grad tjenestene selv, og i mindre grad regnskapsfører.

I befolkningen svarer 30 prosent at de mener digitaliseringen bør økes, 44 prosent at det er et passe nivå i dag, og 13 prosent at digitaliseringen har gått for langt. Menn svarer i større grad enn kvinner at digitaliseringen bør økes, og det er en sammenheng mellom alder og holdninger til digitalisering. Respondenter med høy husstandsinnkomst og utdanning svarer i større grad at digitaliseringen bør økes. Blant næringsdrivende svarer 41 prosent at digitaliseringen bør økes, 47 prosent at det er passe nivå i dag og 9 prosent at den har gått for langt. Det er en sammenheng mellom antall ansatte i bedriften og andelen som mener digitaliseringen bør økes.

49 prosent av befolkningen svarer at deres forventninger til digitale tjenester fra offentlig sektor påvirkes av digitaliseringen av tjenester i privat sektor. Blant personer under 30 år og gruppen med høyest husstandsinnkomst er det flere som svarer at deres forventninger øker, og det er færre blant personer som er 60 år eller eldre.

Kun 15 prosent av de spurte i befolkningen har nevnt tjenester som de skulle ønske var digitaliserte. 6 prosent svarer at det er tjenester som ikke burde ha vært digitaliserte, og mer enn halvparten av de spurte (52 prosent) er usikre på dette.

Innhold

1	Innledning	6
2	Metode	7
2.1	Utvalg og datainnsamling	7
2.1.1	Spørreundersøkelse på web	7
2.1.2	Spørreundersøkelse over telefon	7
2.2	Feilmarginer og signifikanstesting.....	7
2.3	Presentasjon av resultatene	8
3	Beskrivelse av utvalgene	10
4	Kjennskap til digitale tjenester fra offentlig sektor	12
4.1	Befolkningens kjennskap til offentlige digitale tjenester fra ulike offentlige virksomheter	12
4.2	Næringsdrivendes kjennskap til digitale tjenester fra offentlig sektor	19
5	Tilfredshet med digitale tjenester fra offentlig sektor.....	21
5.1	Befolkningens tilfredshet med ulike tjenester.....	22
6	Opplevelse av brukervennlighet	26
7	Plattformer brukt ved benyttelse av offentlige digitale tjenester	28
7.1	Ønske om tilgjengelighet på flere plattformer enn i dag	29
7.2	Andel av bedrifter hvor regnskapsfører eller samarbeidspartner er bruker av tjenestene.....	30
8	Preferanser for digitaliseringen av offentlige tjenester	31
8.1	Forventninger til digitale tjenester	32
8.2	Områder hvor befolkningen ønsker mer og mindre digitaliserte tjenester	33

Vedlegg

Vedlegg 1: Tabellvedlegg for befolkningsdelen av undersøkelsen.

Vedlegg 2: Tabellvedlegg for næringsdelen av undersøkelsen.

Liste over figurer

Figur 1: Feilmarginer ved ulike utvalgsstørrelser og fordelinger i utvalget.....	8
Figur 2: Tilfredshet med digitale tjenester fra offentlig sektor (n=1005/600).	21
Figur 3: Sammenheng mellom alder og tilfredshet med digitale tjenester fra offentlig sektor Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. ‘Vet ikke’ er tatt ut (n=959).....	21
Figur 4: Privatpersoners og næringsdrivendes vurdering av hvor enkelt det er å orientere seg i offentlige digitale tjenester og nettsider (n=1005/600).....	26
Figur 5: Sammenheng mellom alder, landsdel og utdanning og vurdering av brukervennligheten til offentlige digitale tjenester (n=1005).....	26
Figur 6: Plattformen brukt i befolkningen ved benyttelse av offentlige digitale tjenester (flere svar mulig) (n=1005).	28
Figur 7: Andel i befolkningen som ønsker tjenester tilgjengelig på flere plattformer enn det som er tilbydd i dag (n=1005).	29
Figur 8: Bedriftenes hovedbruker av digitale tjenester fra offentlig sektor (n=600).	30
Figur 9: Andel som synes digitaliseringen av offentlige tjenester bør økes, er på passe nivå i dag, og har gått for langt (n=1005/600).	31
Figur 10: Andel i befolkningen som er enig i at deres forventninger til digitaliseringen av offentlige tjenester påvirkes av private tjenester som nettbank, Vipps, Facebook, Snapchat osv. (n=1005).	33
Figur 11: Områder hvor respondenter i befolkningsutvalget ønsker digitalisering (flere svar mulig) (n=146).....	34
Figur 12: Andelen som mener at enkelte tjenester ikke burde vært digitalisert? (n=1005).....	34
Figur 13: Digitaliserte tjenesteområder hvor respondenter i befolkningen ikke ønsker digitalisering (flere svar mulig) (n=36).	35

1 Innledning

Formålet med denne undersøkelsen er å belyse hvordan digitaliseringen av offentlige tjenester i Norge fortoner seg fra et brukerperspektiv. Å sette brukeren i sentrum er en sentral prioritering i utviklingen av digitale tjenester fra offentlig sektor, og dette er en av fem overordnede problemstillinger i stortingsmeldingen *Digital agenda for Norge*¹. At brukeren er i sentrum innebærer at det er brukerne av tjenestene (innbyggere og offentlige og private virksomheter) og deres behov som skal være det sentrale utgangspunktet for offentlige digitale tjenester. Brukerne skal oppleve de offentlige digitale tjenestene som sammenhengende og helhetlige, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. I dette inngår det også at forvaltningen i størst mulig grad gjenbruker informasjon om brukere som den allerede har. Det er også en prioritering at digitale tjenester skal være lettforståelige og enkle å bruke. Undersøkelsen vil være et bidrag til kunnskapsgrunnlaget for arbeidet med nye nasjonale prioriteringer innen digitalisering av offentlig sektor.

I rapporten vil følgende problemstillinger belyses:

1. Hvilke digitale tjenester fra offentlig sektor kjenner befolkningen og næringsdrivende til, og hvilke digitale tjenester har de brukt?
2. Hvor tilfredse er brukerne med de offentlige digitale tjenestene?
3. Hvor brukervennlige opplever brukerne at de digitale tjenestene fra offentlig sektor er?
4. Hvilke plattformer benyttes av brukerne ved bruk av offentlige digitale tjenester, og ønsker brukerne tilgjengelighet av tjenester på flere plattformer enn i dag?
5. Hvilke tjenester skulle brukerne ønske var digitaliserte, og hvilke tjenester mener brukerne ikke burde vært digitalisert?
6. Hvilke preferanser har brukerne for digitaliseringen av offentlige tjenester, og hvordan påvirkes preferansene av digitaliseringen av tjenester fra privat sektor?

¹ Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). Digital agenda for Norge: IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet (Meld. St. 27 (2015-2016)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/> (26.09.2018).

2 Metode

I dette kapitlet beskrives undersøkelsens utvalg, datainnsamlingsmetoder, signifikanstesting og presentasjon av resultater.

2.1 Utvalg og datainnsamling

Undersøkelsen er rettet mot brukerne av tjenester fra offentlig sektor. Blant brukerne av offentlige tjenester er det både privatpersoner (innbyggere) og næringsdrivende (offentlige og private virksomheter). For å kunne representere begge brukergrupper er det trukket to separate utvalg til undersøkelsen (et befolkningsutvalg og et næringsutvalg). Spørreskjema ble utarbeidet i samarbeid mellom Sentio Research Norge og Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Et eget skjema ble utviklet for brukere i næringslivet. Dette skjemaet inneholder tilpassede versjoner av de mest sentrale spørsmålene fra spørreskjemaet rettet mot befolkningen.

2.1.1 Spørreundersøkelse på web

Befolkningsdelen av undersøkelsen ble gjennomført på web i september 2018. Utvalget består av 1005 personer fra alle deler av landet som er 18 år eller eldre. Personene i utvalget er med i et forhåndsrekruttert webpanel, og de har sagt seg villige til å delta i undersøkelser. Utvalget er representativt for den norske befolkningen med tilgang til internett, etter kjønn, alder og bosted. I analysene er vekting benyttet for å sikre best mulig representativitet.

2.1.2 Spørreundersøkelse over telefon

Utvalget i næringslivsdelen består av 600 bedriftsledere fra hele landet som er intervjuet over telefon i september 2018. Utvalget er representativt for næringslivet, og er kvotert på antall ansatte i bedriften.

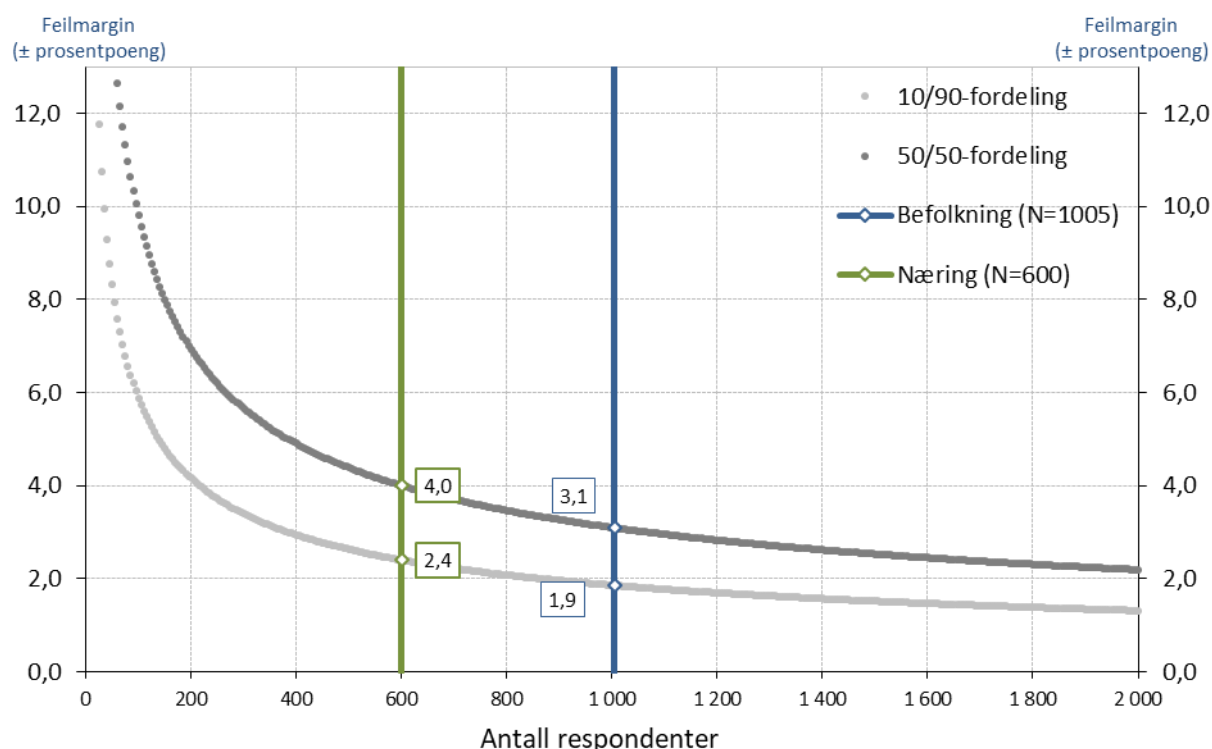
2.2 Feilmarginer og signifikanstesting

I enhver utvalsundersøkelse må man ta høyde for feilmarginer for fordelinger (prosentuering). Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgte størrelse og av resultatet i utvalget. Jo mer prosenten som har en bestemt egenskap nærmer seg 50 (jo mer heterogent utvalget er), desto større feilmargin må vi regne med. Dersom resultatene brytes ned på undergrupper, for eksempel kjønn, vil feilmarginene øke som følge av at det totale antallet respondenter deles inn i mindre grupper. Dette er det tatt hensyn til i signifikanstesting av forskjeller mellom undergruppene. Signifikansnivået er satt til 5 prosent. Dette betyr at bare forskjeller som vi med 95 prosent sikkerhet kan hevde eksisterer i populasjonen vil regnes som signifikante.

I befolkningsdelen av undersøkelsen, hvor utvalget består av 1005 personer, vil feilmarginene i en totalfordeling (ikke brutt ned på undergrupper) variere fra 1,9 prosentpoeng ved en 10/90-

fordeling til 3,1 prosentpoeng ved en 50/50-fordeling. Eksempel på tolkning: Dersom 50 prosent svarer at de kjenner til en digital tjeneste, kan vi med 95 prosent sikkerhet hevde at den reelle andelen i populasjonen ligger mellom 46,9 og 53,1 prosent. Utvalget i næringsdelen består av et lavere antall respondenter enn befolkningsutvalget, noe som gir større feilmarginer. Med et utvalg på 600 respondenter vil feilmarginene for næringsdelen variere fra 2,4 prosentpoeng ved en 10/90-fordeling til 4,0 prosentpoeng ved en 50/50-fordeling. Figur 1 (nedenfor) viser hvordan feilmarginene utvikler seg ved ulike utvalgsstørrelser og fordelinger.

Figur 1: Feilmarginer ved ulike utvalgsstørrelser og fordelinger i utvalget.



2.3 Presentasjon av resultatene

Resultatene presenteres enten som prosentfordelinger eller som standardiserte gjennomsnitt. Sistnevnte blir brukt når respondenten har vurdert et forhold på en skala fra 1 til 5, der 1 utgjør den dårligste vurderingen (for eksempel «Svært misfornøyd») og 5 utgjør den beste vurderingen (for eksempel «Svært fornøyd»). Standardiserte gjennomsnitt varierer mellom 0 (dårligste vurdering) og 100 (beste vurdering). «Vet ikke»-kategorien er utelatt ved omregning til gjennomsnitt. Omkodingen til standardiserte gjennomsnitt er gjort for å forenkle tolkningen av resultatene og sammenlikningen av grupper.

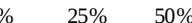
I rapporten presenteres hovedresultatene fra undersøkelsen. Statistisk signifikante forskjeller mellom undergrupper i utvalget blir kommentert, og markeres med symboler i figurer

(▲=signifikant høyere og ▼=signifikant lavere). I tabellvedleggene (vedlegg 1 og 2) er utdypende resultater tilgjengelige.

3 Beskrivelse av utvalgene

I tabell 1 og 2 vises det hvordan henholdsvis befolkningsutvalget og næringsutvalget fordeler seg på bakgrunnsvariablene som benyttes i denne rapporten.

Tabell 1: Befolkningsutvalget.

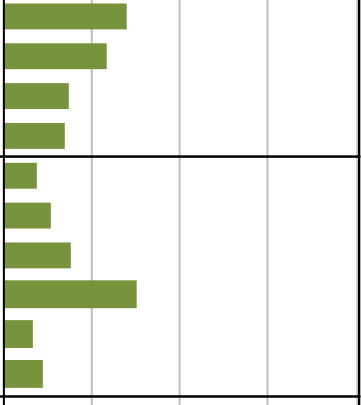
		Frekvens	Prosent			
Kjønn	Mann	(n=501)	50 %			
	Kvinne	(n=504)	50 %			
Alder	Under 30 år	(n=198)	20 %			
	30 til 44 år	(n=264)	26 %			
	45 til 59 år	(n=291)	29 %			
	60 år eller eldre	(n=252)	25 %			
Landsdel	Nord-Norge	(n=92)	9 %			
	Midt-Norge	(n=107)	11 %			
	Vestlandet	(n=203)	20 %			
	Østlandet	(n=357)	36 %			
	Sørlandet	(n=106)	11 %			
	Oslo	(n=140)	14 %			
Husstandsinnpekt	Under kr. 300.000	(n=124)	12 %			
	Kr. 300-499.999	(n=195)	19 %			
	Kr. 500-799.999	(n=231)	23 %			
	Kr. 800-999.999	(n=153)	15 %			
	Kr. 1.000.000 eller mer	(n=122)	12 %			
Utdanning	Grunnskole/VGS	(n=453)	45 %			
	Universitet/Høyskole	(n=535)	53 %			
Total		(n=1005)	100 %			

0% 25% 50% 75% 100%

I befolkningsutvalget er det omtrent like mange menn som kvinner (50 prosent menn og 50 prosent kvinner). 20 prosent av utvalget er under 30 år (mellom 18 og 29 år), 26 prosent er i alderen 30 til 44 år, 29 prosent er i alderen 45 til 59 år og 25 prosent er 60 år eller eldre. 36 prosent av respondentene bor på Østlandet. 9 prosent bor i Nord-Norge, 11 prosent bor i Midt-Norge, 20 prosent bor på Vestlandet, 11 prosent bor på Sørlandet (inkludert Telemark fylke) og 14 prosent bor i Oslo.

Den største husstandsinnpektgruppen tjener mellom kroner 500.000 og 799.999 i samlet årlig brutto husstandsinnpekt. 23 prosent befinner seg i denne gruppen. Gruppene med husstandsinnpekt inntil 300.000 kr og 1.000.000 eller høyere er de minste husstandsinnpektgruppene med 11 prosent av utvalget. 18 prosent har ikke oppgitt husstandsinnpekt (ikke vist i tabellen). 53 prosent av utvalget har utdanning fra universitet eller høyskole, og 45 prosent har utdanning tilsvarende grunnskole eller videregående skole. 2 prosent har ikke oppgitt utdanningsnivå (ikke vist i tabellen).

Tabell 2: Næringsutvalget.

		Frekvens	Prosent					
Antall ansatte	1 til 5	(n=210)	35 %					
	6 til 20	(n=176)	29 %					
	21 til 50	(n=110)	18 %					
	51 eller flere	(n=104)	17 %					
Landsdel	Nord-Norge	(n=58)	10 %					
	Midt-Norge	(n=82)	14 %					
	Vestlandet	(n=115)	19 %					
	Østlandet	(n=225)	38 %					
	Sørlandet (inkl. Telemark)	(n=52)	9 %					
	Oslo	(n=67)	11 %					
Totalt		(n=600)	100 %					

I næringsutvalget er det 35 prosent bedrifter med 1 til 5 ansatte, 29 prosent bedrifter med 6 til 20 ansatte, 18 prosent bedrifter med 21 til 50 ansatte og 17 prosent bedrifter med mer enn 50 ansatte. 38 prosent av bedriftene holder til på Østlandet. 10 prosent holder til i Nord-Norge, 14 prosent holder til i Midt-Norge, 19 prosent holder til på Vestlandet, 9 prosent holder til på Sørlandet (inkludert Telemark fylke) og 11 prosent holder til i Oslo.

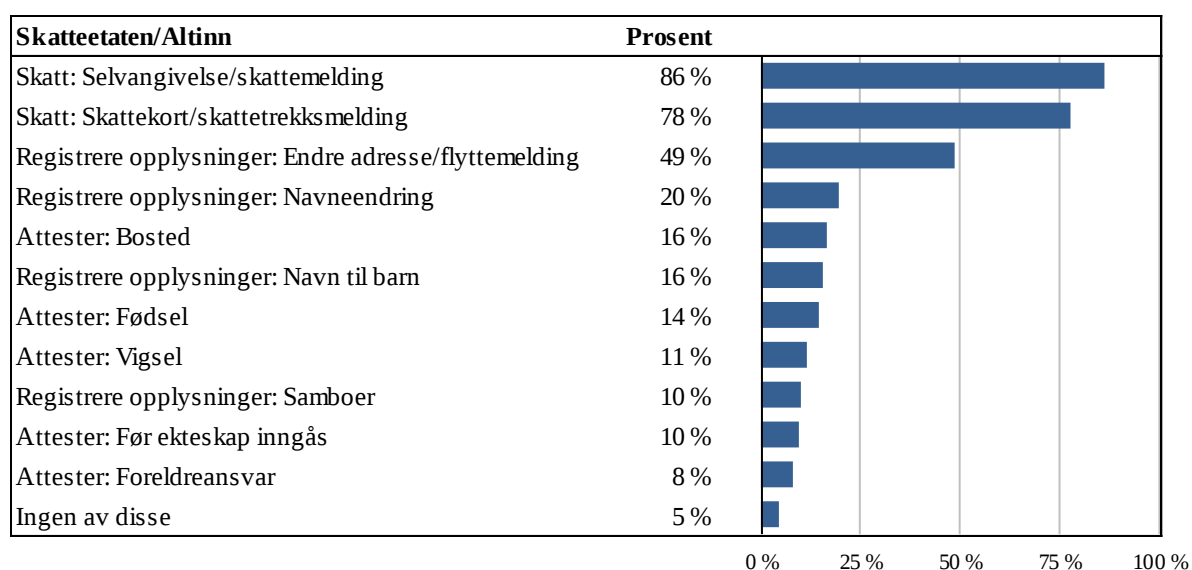
4 Kjennskap til digitale tjenester fra offentlig sektor

Her presenteres resultater for befolkningens og næringslivets kjennskap til og bruk av digitale tjenester.

4.1 Befolkningens kjennskap til offentlige digitale tjenester fra ulike offentlige virksomheter

Tabell 3 viser hvor stor andel som kjenner til eller har benyttet digitale tjenester fra Skatteetaten/Altinn for skatt, registrering av opplysninger og attester.

Tabell 3: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra Skatteetaten/Altinn (n=1005).

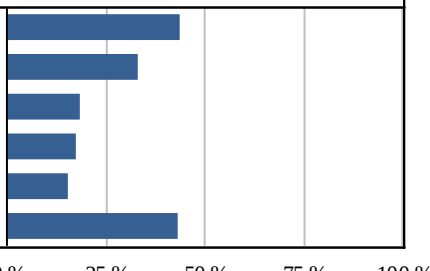


Kjennskapen til tjenestene for skatt, «selvangivelse/skattemelding» og «skattekort/skattetrekksmelding», er høy sammenliknet med kjennskapen til de andre digitale tjenestene. Henholdsvis 86 prosent og 78 prosent svarer at de har kjennskap til disse tjenestene. Kjennskapen til tjenestene for registrering av opplysninger og attester er noe lavere enn kjennskapen til tjenestene for skatt. 49 prosent kjenner til tjenesten for registrering av endret adresse/flyttmelding, 20 prosent kjenner til tjenesten for registrering av navneendring, 16 prosent kjenner til tjenesten for registrering av navn til barn og 10 prosent kjenner til tjenesten for registrering av samboer. 16 prosent kjenner til tjenesten for «attester: Bosted», 14 prosent kjenner til tjenesten for «attester: Fødsel», 11 prosent kjenner til tjenesten for «attester: Vigsel» og henholdsvis 10 og 8 prosent at de har kjennskap til tjenestene for «attester: Før ekteskap inngås» og «attester: Foreldreansvar». 5 prosent svarer at de ikke kjenner til noen av de digitale tjenestene fra Skatteetaten/Altinn.

Kjennskapen til de flere av de digitale tjenestene fra Skatteetaten/Altinn varierer mellom kjønn, aldersgrupper, landsdeler og husstandsinntektsgrupper:

- Det er lavere kjennskap til tjenestene «selvangivelse/skattemelding» og «skattekort/skattetrekksmelding» blant personer under 30 år sammenliknet med andre aldersgrupper. Kjennskapen til tjenesten «skattekort/skattetrekksmelding» er høyere blant personer som er 45 år eller eldre.
- Blant kvinner er det høyere kjennskap til tjenesten «endre adresse/flyttemelding» enn det er blant menn. Sammenliknet med andre aldersgrupper er kjennskapen «endre adresse/flyttemelding» og «navneendring» høyere blant personer i alderen 30 til 44 år og lavere blant personer som er 60 år eller eldre. Kjennskapen til «navneendring» og «attester: bosted» er lavere i Midt-Norge enn i de andre landsdelene.
- Sammenliknet med andre aldersgrupper er det høyere kjennskap til tjenesten «navn til barn» blant personer i alderen 30 til 44 år og lavere kjennskap blant personer som er 60 år eller eldre. Blant personer med husstandsinnkomst mellom 800.000 og 999.999 er det høyere kjennskap til tjenesten «navn til barn», og kjennskapen er lavere blant personene med husstandsinnkomst under 500.000.
- Kjennskapen til tjenesten «attester: Fødsel» og tjenesten for registrering av samboer er lavere blant personer som er 60 år eller eldre. Kjennskapen til «attester: fødsel» er lavere blant personene med husstandsinnkomst under 300.000.
- Det er høyere kjennskap til tjenesten «attester: Før ekteskap inngås» blant personer i alderen 30 til 44 år og lavere blant personene med husstandsinnkomst under 300.000.
- Kjennskapen til tjenesten attester for foreldreansvar er lavere blant personer som er 60 år eller eldre, og i den er lavere i Midt-Norge enn i andre landsdeler.

Tabell 4: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra NAV (n=1005).

NAV	Prosent	
Jobbsøking	43 %	
Trygdeytelser: Dagpenger	33 %	
Trygdeytelser: Foreldrepermisjon	18 %	
Trygdeytelser: Foreldrepenger	17 %	
Trygdeytelser: Kontantstøtte	15 %	
Ingen av disse	43 %	

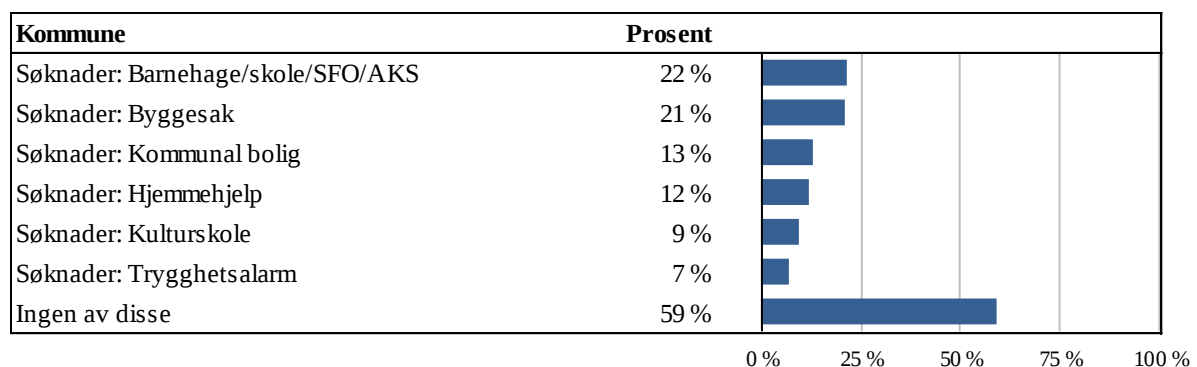
I tabell 4 vises det hvor stor andel som kjenner til eller har brukt digitale tjenester fra NAV. Jobbsøking er den digitale tjenesten flest svarer de kjenner til (43 prosent). 33 prosent svarer at de kjenner til tjenesten for dagpenger, 18 prosent kjenner til tjenesten for foreldrepermisjon og henholdsvis 17 og 15 prosent kjenner til tjenestene for foreldrepenger og kontantstøtte. 43 prosent svarer at de ikke kjenner til noen digitale tjenester fra NAV.

Kjennskapen til de digitale tjenestene fra NAV varierer mellom aldersgrupper, landsdeler og husstandsinnkomstgrupper:

- Aldersgruppen som er 60 år eller eldre har lavere kjennskap enn andre aldersgrupper til samtlige digitale tjenester fra NAV.

- Kjennskapen til tjenesten for jobbsøking er høyere blant personer under 45 år. Blant personene med husstandsinntekt på 1.000.000 eller høyere er det lavere kjennskap til denne tjenesten.
- Personer i alderen 45 til 59 år har høyere kjennskap til tjenesten for dagpenger enn andre aldersgrupper.
- Personer mellom 30 og 44 år har høyere kjennskap til tjenestene for foreldrepermisjon, foreldrepenger og kontantstøtte. I Midt-Norge er det lavere kjennskap til tjenestene for foreldrepermisjon og kontantstøtte enn i andre landsdeler. Kjennskapen til tjenesten for foreldrepermisjon er høyere blant personer som har husholdningsinntekt mellom 800.000 og 999.999 og lavere blant de som tjener mellom 300.000 og 499.999.

Tabell 5 Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra kommuner (n=1005).



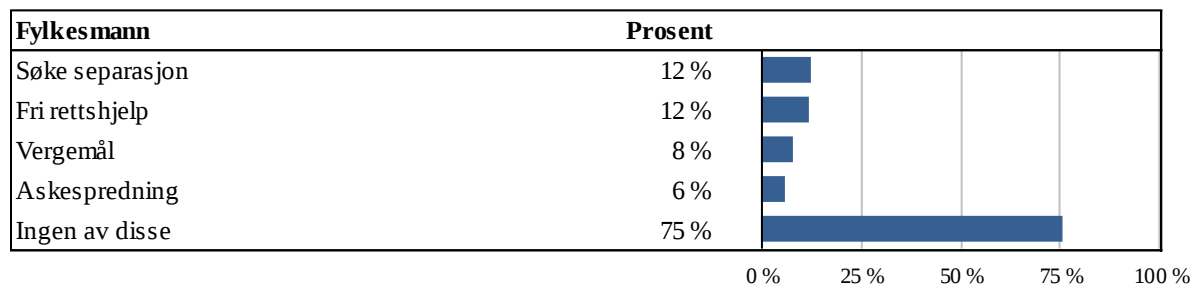
Andelen som kjenner til eller har brukt digitale tjenester fra kommuner er presentert i tabell 5. Den digitale tjenesten som flest svarer de kjenner til er tjenesten for barnehage/skole/SFO/AKS (22 prosent). 21 prosent svarer de kjenner til tjenesten for søknader til byggesak, 13 prosent kjenner til tjenesten for søknad om kommunal bolig, 12 prosent kjenner til tjenesten for søknad om hjemmehjelp, 9 prosent kjenner til tjenesten for søknad til kulturskole og 7 prosent kjenner til tjenesten for søknad om trygghetsalarm. 59 prosent svarer at de ikke kjenner til noen av disse digitale tjenestene.

Kjennskapen til tjenestene fra kommuner varierer mellom kjønn, aldersgrupper, landsdeler, husstandsinntektsgrupper og utdanningsnivå:

- Sammenliknet med andre aldersgrupper har personer mellom 30 og 44 år har høyere kjennskap til tjenesten for søknad til barnehage/skole/SFO/AKS, og personer som er 60 år eller eldre har lavere kjennskap til denne tjenesten. Kjennskapen til tjenesten er lavere blant personene med husstandsinntekt under 500.000 (under 300.000 og 300.-499.999) enn i andre husstandsinntektsgrupper, og den er høyere blant personene med husstandsinntekt mellom 800.000 og 999.999.
- Menn har høyere kjennskap til tjenestene for søknader i byggesaker enn kvinner, og kjennskapen til denne tjenesten er lavere blant personer under 30 og gruppen med husstandsinntekt under 300.000.

- Kjennskapen til tjenesten for søknad om kommunal bolig er høyere blant aldersgruppen under 30 år og i gruppen med husstandsinntekt under 300.000, og den er lavere blant personer som er 60 år eller eldre og i gruppen med husstandsinntekt på 1.000.000 eller høyere.
- Det er lavere kjennskap til tjenesten for søknad om hjemmehjelp i Midt-Norge enn i andre landsdeler.
- Blant personer som er 60 år eller eldre og i gruppen med husstandsinntekt mellom 300.000 og 499.999 er det lavere kjennskap til tjenesten for søknad til kulturskole. Kjennskapen til denne tjenesten er høyere blant gruppen med universitets- eller høyskoleutdanning enn i gruppen med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå.
- I aldersgruppen under 30 år er det lavere kjennskap til tjenesten for søknad om trygghetsalarm enn andre aldersgrupper, og kjennskapen til tjenestene for søknad om hjemmehjelp og trygghetsalarm er lavere i Midt-Norge enn i andre landsdeler.

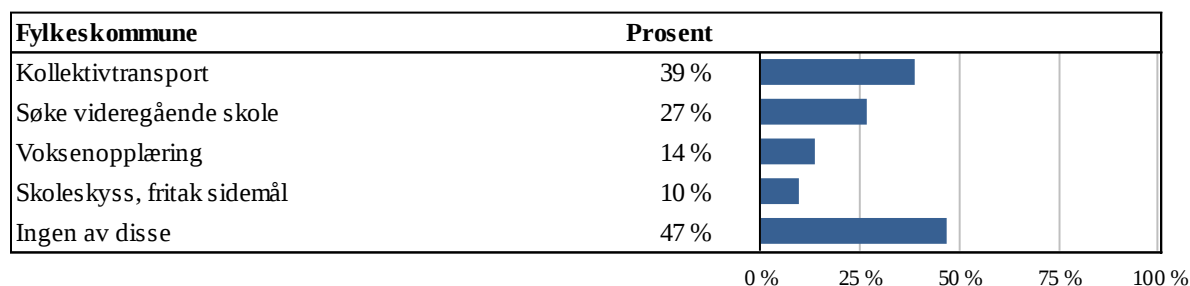
Tabell 6: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra Fylkesmannen (n=1005).



Tabell 6 viser hvor stor andel som har svar at de kjenner til eller har benyttet digitale tjenester fra Fylkesmannen. Kjennskapen til de digitale tjenestene fra Fylkesmannen er relativt lav sammenliknet med kjennskapen til andre offentlige digitale tjenester. Den digitale tjenesten flest kjenner til (12 prosent) er «søke separasjon» og «fri rettshjelp». Henholdsvis 8 og 6 prosent svarer at de kjenner til tjenestene «vergemål» og «askespredning». 75 prosent svarer at de ikke har kjennskap til de digitale tjenestene fra Fylkesmannen.

Kjennskapen til tjenesten «fri rettshjelp» er lavere i aldersgruppen 60 år eller eldre og i Midt-Norge. I Midt-Norge er andelen med kjennskap til tjenesten «vergemål» lavere enn i andre landsdeler.

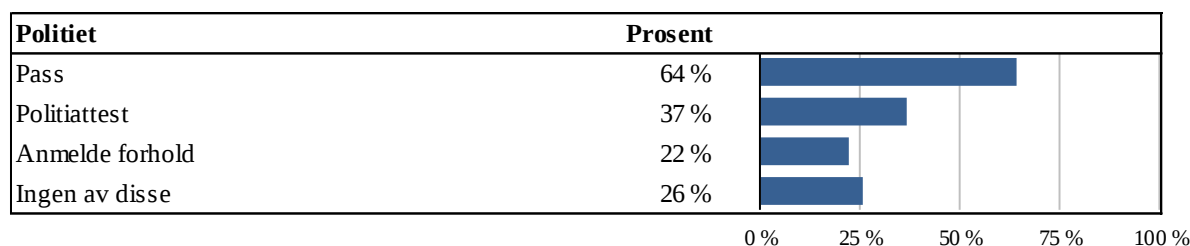
Tabell 7: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra fylkeskommuner (n=1005).



I tabell 7 vises det hvor stor andel som svarer at de kjenner til eller har brukt digitale tjenester fra fylkeskommuner. 39 prosent svarer at de kjenner til tjenesten for kollektivtransport, som er den tjenesten flest svarer de kjenner til. 27 prosent kjenner til tjenesten for å søke videregående skole, 14 prosent kjenner til tjenesten for voksenopplæring og 10 prosent at de kjenner til tjenesten «skoleskyss, fritak sidemål». 47 prosent har svart at de ikke kjenner noen digitale tjenester fra fylkeskommunen.

Kjennskapen til tjenesten for kollektivtransport er høyere blant personer under 30 år og i Oslo. Personer under 30 år har høyere kjennskap til tjenestene for å søke videregående skole og «skoleskyss, fritak sidemål». Personer som er 60 år eller eldre har lavere kjennskap til alle tjenestene bortsett fra tjenesten for kollektivtransport.

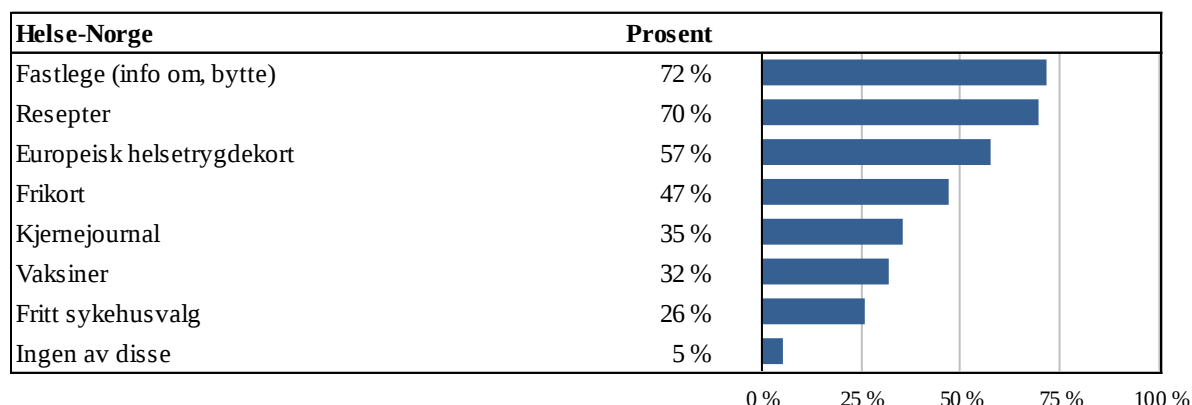
Tabell 8: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra politiet (n=1005).



Andelen som kjenner til eller har benyttet digitale tjenester fra politiet vises i tabell 8. Tjenesten som flest svarer de kjenner til er pass, som 64 prosent svarer at de kjenner til. Henholdsvis 37 og 22 prosent svarer at de kjenner til tjenestene for politiattest og anmeldelse av forhold. 26 prosent kjenner ikke til noen av politiets digitale tjenester.

Blant personer under 30 år er det høyere kjennskap til tjenesten for politiattest, og det er lavere kjennskap til denne tjenesten blant personer som er 60 år eller eldre. Personer med universitets- eller høyskoleutdanning har høyere kjennskap til tjenesten for politiattest enn personer med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå. Personer i alderen 60 år eller eldre har lavere kjennskap til tjenesten for å anmelde forhold.

Tabell 9: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra Helse-Norge (n=1005).

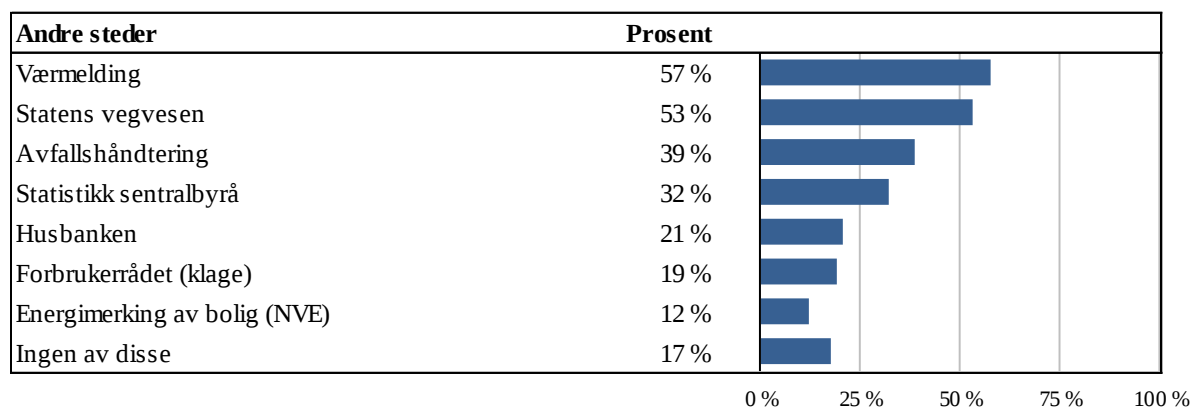


Tabell 9 viser andelen som svarer at de kjenner til eller har brukt digitale tjenester fra Helse-Norge. De to digitale tjenestene flest kjenner til er tjenestene for fastlege og resepter, som henholdsvis 72 og 70 prosent svarer at de kjenner til. Kjennskapen til disse tjenestene er relativt høy sammenliknet med andre digitale tjenester (bortsett fra de digitale tjenestene for skatt). 57 prosent svarer at de kjenner til tjenesten for europeisk helsetrygdekort, 47 prosent kjenner til tjenesten for frikort», 35 prosent kjenner til tjenesten for kjernejournal og henholdsvis 32 og 26 prosent at de kjenner til tjenestene for vaksiner og fritt sykehusvalg. 5 prosent oppgir at de ikke kjenner til noen av de digitale tjenestene fra Helse-Norge.

Kjennskapen til digitale tjenester fra Helse-Norge varierer mellom aldersgrupper, landsdeler, husstandsinntektsgrupper og utdanningsnivå.

- Det er høyere kjennskap til tjenesten for fastlege blant personer med husstandsinntekt mellom 800.000 og 999.999 og blant personer med universitets- eller høyskoleutdanning.
- Sammenliknet med andre aldersgrupper er kjennskapen til tjenestene for resepter og europeisk helsetrygdekort er lavere blant personer under 30 år og høyere blant personer som er 60 år eller eldre. Kjennskapen til tjenesten for europeisk helsetrygdekort er lavere i Midt-Norge enn i andre landsdeler.
- Kjennskapen til tjenesten for frikort er høyere i Oslo enn i andre landsdeler.
- Blant personer under 30 er det lavere kjennskap til tjenesten for kjernejournal.
- Personer under 30 og i alderen 30 til 44 år kjenner i større grad til tjenesten for vaksiner sammenliknet med andre aldersgrupper. Kjennskapen til denne tjenesten er lavere i Midt-Norge enn i andre landsdeler.
- Personer under 30 år og gruppen med husstandsinntekt mellom 300.000 og 499.000 har lavere kjennskap til tjenesten for fritt sykehusvalg.

Tabell 10: Andel i befolkningen som har kjennskap til eller brukt har digitale tjenester fra andre steder (n=1005).



I tabell 10 vises det hvor stor andel som svarer at de kjenner til andre digitale tjenester fra andre steder/offentlige virksomheter. 57 prosent svarer at de kjenner til tjenesten for værmelding, 53 prosent tjenester fra Statens vegvesen, 39 prosent tjenester for avfallshåndtering, 32 prosent tjenester fra statistisk sentralbyrå, 21 prosent tjenester fra husbanken, 19 prosent tjenester for klage fra forbrukerrådet og 12 prosent tjenester for energimerking av bolig fra NVE. 17 prosent svarer at de ikke kjenner til noen av disse tjenestene.

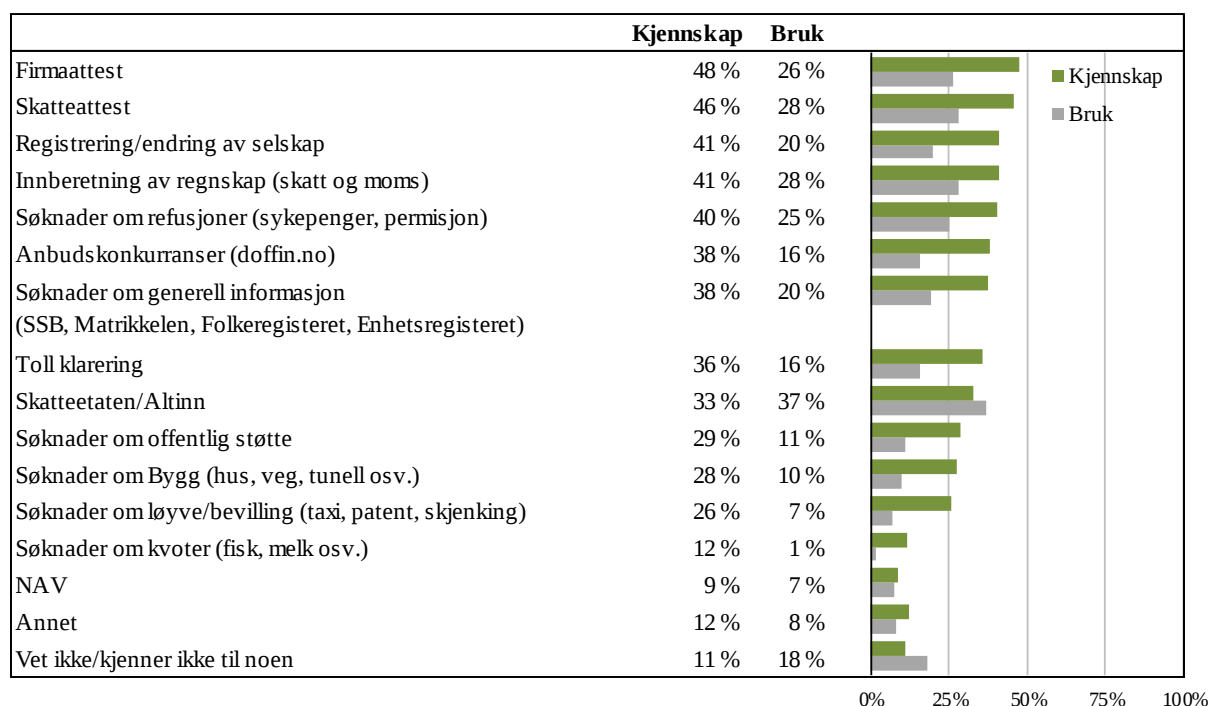
Kjennskapen til de digitale tjenestene varierer mellom kjønn, aldersgrupper, landsdeler, husstandsinnkomstgrupper og utdanning.

- Personer som er 60 år eller eldre har høyere kjennskap til tjenesten for værmelding enn andre aldersgrupper.
- Menn har høyere kjennskap til tjenester i kategorien Statens Vegvesen enn kvinner.
- Kjennskapen til tjenester for avfallshåndtering er lavere blant personer under 30 år og høyere blant personer som er 60 år eller eldre.
- Kjennskapen til tjenester fra Statistisk sentralbyrå er lavere i Midt-Norge enn i andre landsdeler. Personer med husstandsinnkomst 800-999.000 og med universitets- eller høyskoleutdanning har høyere kjennskap til tjenesten sammenliknet med andre husstandsinnkomstgrupper og personer med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå.
- Kjennskapen til tjenestene fra husbanken er lavere blant personer som er 60 år eller eldre. Personene med husstandsinnkomst under 300.000 har høyere kjennskap til tjenesten, og personene med husstandsinnkomst på 1.000.000 eller mer har lavere kjennskap til denne tjenesten.
- Det er lavere kjennskap til tjenesten for klage fra forbrukerrådet i Midt-Norge enn i andre landsdeler.
- Personer med husstandsinnkomst mellom 300.000 og 499.999 har lavere kjennskap til tjenesten for energimerking av bolig sammenliknet med andre husstandsinnkomstgrupper.

4.2 Næringsdrivendes kjennskap til digitale tjenester fra offentlig sektor

Tabell 11 (neste side) viser hvor stor andel av næringsdrivende som svarer at de har kjennskap til (eller har hørt om) ulike digitale tjenester, og hvor stor andel som svarer at de bruker tjenesten i sin daglige næringsvirksomhet. På disse spørsmålene var det en høy andel respondenter som svarte «annet» på spørsmålene om kjennskap til og bruk av offentlige digitale tjenester. På spørsmål om spesifisering av hvilke tjenester de har benyttet har mange nevnt leverandører av offentlige digitale tjenester. De to leverandørene som ble nevnt oftest, Skatteetaten/Altinn og NAV er inkludert i resultatene som egne kategorier.

Tabell 11: Andel av næringsdrivende med kjennskap til digitale tjenester fra offentlig sektor, og andelen som bruker disse i den daglige næringsvirksomheten (n=600).



De digitale tjenestene som flest næringsdrivende har kjennskap til er tjenestene «firmaattest» og «skatteattest», som henholdsvis 48 og 46 prosent svarer at de kjenner til. 41 prosent svarer at de har kjennskap til tjenestene for registrering/endring av selskap og innberetning av regnskap, 40 prosent kjenner til tjenesten for søknad om refusjoner, 38 prosent kjenner til tjenestene for anbudskonkurranser og «søknader om generell informasjon», 33 prosent kjenner til tjenesten «toll klarering» og tjenester fra Skatteetaten/Altinn, 29 prosent kjenner til tjenesten for søknad om offentlig støtte, 28 prosent kjenner til tjenesten for søknad om bygg, 26 prosent kjenner til tjenesten for søknad om løyve/bevilling, 12 prosent kjenner til tjenesten for søknad om kvoter og 9 prosent kjenner til tjenester i NAV. 12 prosent svarer at de kjenner til andre tjenester, som ikke er nevnt ovenfor, og 11 prosent oppgir at de ikke kjenner til noen digitale tjenester fra offentlig sektor.

Andelen med kjennskap til tjenestene for «søknad om refusjoner», «anbudskonkurranser» og tjenester fra NAV er lavere blant bedriftslederne i bedrifter med 1 til 5 ansatte enn i større bedrifter.

For de fleste tjenestene er andelen som bruker de digitale tjenestene i den daglige næringsvirksomheten lavere enn andelen som kjenner til tjenesten. Unntaket er tjenestene fra Skatteetaten/Altinn, som også er den tjenesten flest har svart at de bruker i den daglige næringsvirksomheten (37 prosent). 28 prosent har svart at de bruker tjenestene «skatteattest» og «innberetning av regnskap», 26 prosent bruker «firmaattest», 25 prosent bruker tjenesten for søknader om refusjoner, 20 prosent bruker tjenestene for registrering/endring av selskap og «søknader om generell informasjon», 16 prosent bruker tjenestene «anbudskonkurranser» og «toll klarering», 11 prosent bruker tjenesten for søknader om offentlig støtte, 10 prosent bruker tjenesten for søknader om bygg, 7 prosent bruker tjenester fra NAV og for søknader om løyve/bevilling og 1 prosent svarer de bruker tjenesten for søknad om kvoter. 8 prosent svarer at de har brukt andre tjenester enn de som er nevnt, og 18 prosent at de ikke har benyttet noen.

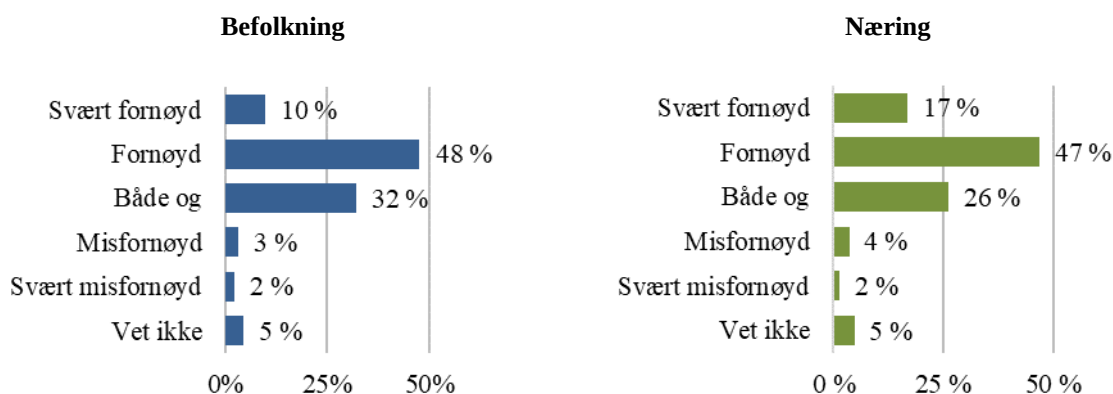
Andelen som bruker tjenestene i daglig næringsvirksomhet varierer etter antall ansatte og landsdel:

- Andelen brukere av Skatteetaten/Altinn er lavere på Vestlandet enn i andre landsdeler.
- Blant bedrifter med 1 til 5 ansatte er det lavere andel som bruker tjenestene «søknader om refusjoner», «søknader om offentlig støtte» og «anbudskonkurranser».
- Det er høyere andel som svarer at de bruker tjenesten «søknader om refusjoner» blant bedriftene med 21 til 50 ansatte.
- Det er lavere andel brukere av «toll klarering» i Nord-Norge sammenliknet med andre landsdeler.
- Ingen bedrifter med mer enn 20 ansatte har svart at de bruker tjenesten «søknad om kvoter». I landsdelene Nord-Norge og Østlandet er det heller ingen som har benyttet denne tjenesten.

5 Tilfredshet med digitale tjenester fra offentlig sektor

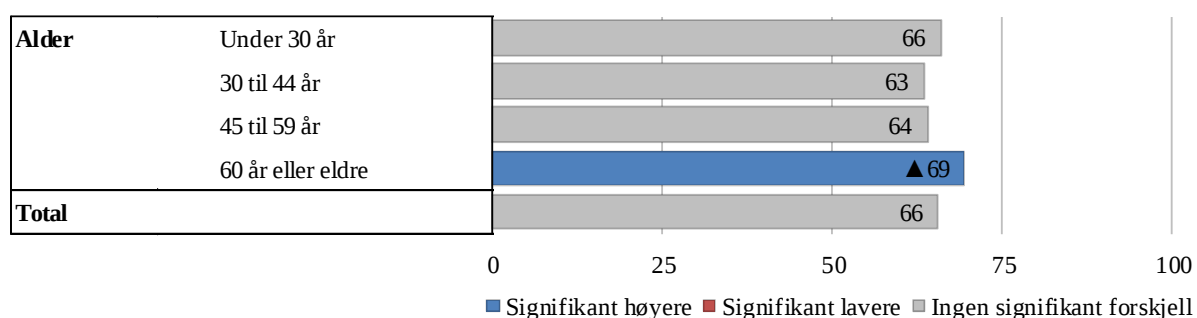
I figur 2 vises svarfordelingen for hvor fornøyde befolkningen og næringsdrivende svarer de er med offentlige digitale tjenester.

Figur 2: Tilfredshet med digitale tjenester fra offentlig sektor (n=1005/600).



58 prosent av respondentene i befolkningen svarer at de er fornøyde eller svært fornøyde med offentlige digitale tjenester, 32 prosent svarer at de er både fornøyde og misfornøyde, og 5 prosent svarer at de er misfornøyde eller svært misfornøyde. 64 prosent av de næringsdrivende svarer at de er fornøyde eller svært fornøyde med offentlige digitale tjenester, 26 prosent at de er både fornøyde og misfornøyde og 6 prosent svarer at de er misfornøyde eller svært misfornøyde.

Figur 3: Sammenheng mellom alder og tilfredshet med digitale tjenester fra offentlig sektor Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut (n=959).

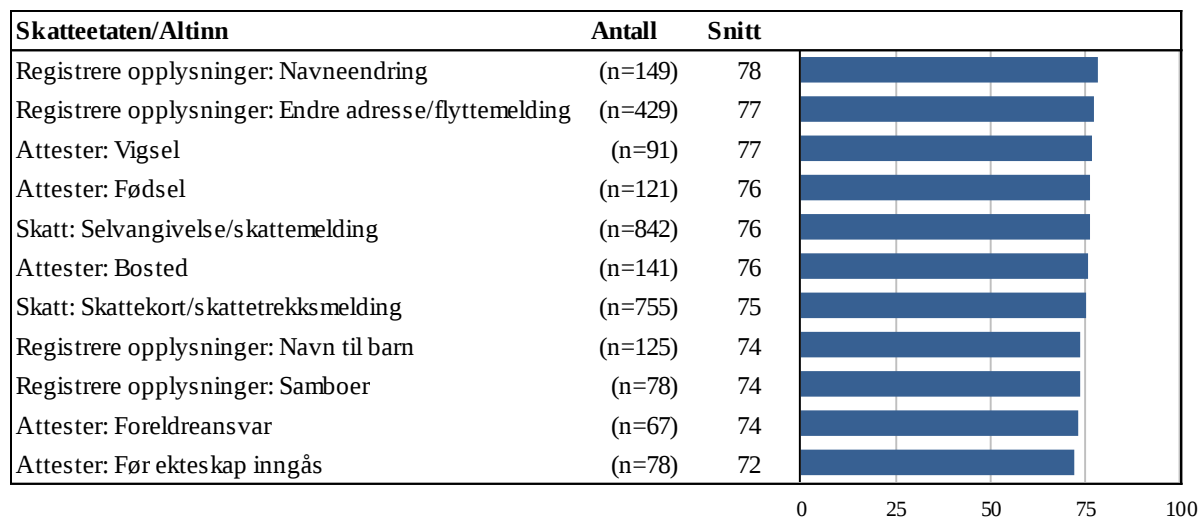


Figur 3 viser tilfredsheten med offentlige digitale tjenester i ulike aldersgrupper. Tilfredsheten med offentlige digitale tjenester i befolkningen totalt er 66. Personer som er 60 år eller eldre er mer tilfredse med offentlige digitale tjenester enn de andre aldersgruppene (69). For næringsdrivende er snittet for tilfredshet på 69 totalt (ingen signifikante forskjeller mellom undergruppene).

5.1 Befolkningens tilfredshet med ulike tjenester

Respondentene i befolkningen som svarte at de kjenner til eller har brukt digitale tjenester fra offentlig sektor ble bedt om å vurdere hvor tilfredse de er med denne tjenesten. I tabell 12 vises tilfredsheten med tjenestene fra Skatteetaten/Altinn.

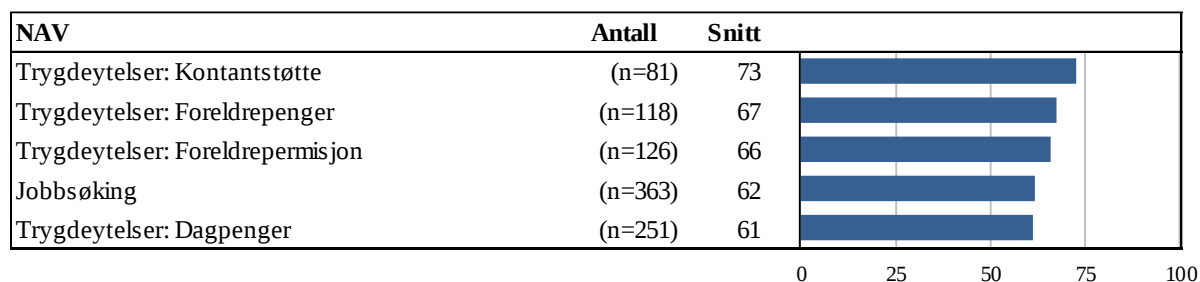
Tabell 12: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra Skatteetaten/Altinn. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



Tilfredsheten med tjenestene fra Skatteetaten/Altinn er gjennomgående god, og alle tjenester får scorer over 70 poeng. Tjenesten for registrering av navneendring får best score av disse tjenestene (78).

Personer mellom 45 og 59 år er mer tilfredse med tjenestene for registrering av navneendring (86), «endre adresse/flyttemelding» (81) og «attester: Fødsel» (84) sammenliknet med andre aldersgrupper. Personer under 30 år er mindre tilfredse med tjenestene «selvangivelse/skattemelding» (69) og «skattekort/skattetrekksmelding» (70) enn andre aldersgrupper. Tilfredsheten med «skattekort/skattetrekksmelding» er høyere blant personer som er 60 år eller eldre (79).

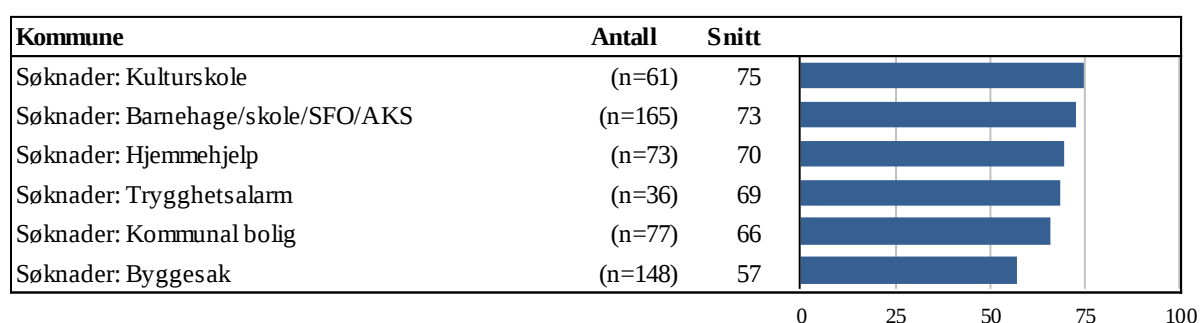
Tabell 13: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra NAV. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



Tabell 13 viser tilfredsheten med offentlige digitale tjenester i NAV. Av de digitale tjenestene i NAV er det tjenesten for kontantstøtte som scorer best på tilfredshet (73) og tjenesten for dagpenger som scorer dårligst (61).

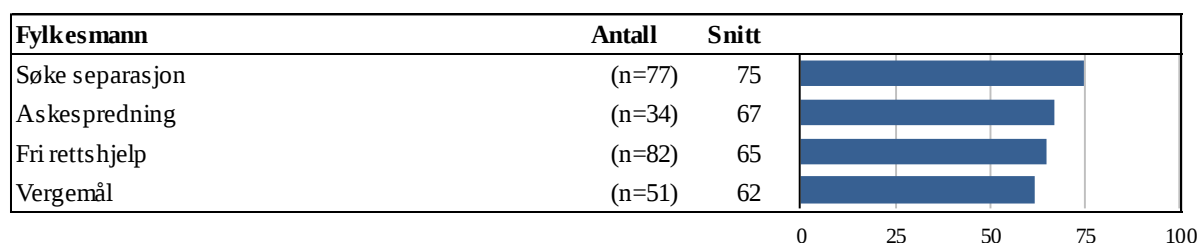
Tilfredsheten med denne tjenesten for foreldrepermisjon er høyere blant kvinner (74) enn blant menn (58), og personer mellom 30 og 44 år er mindre fornøyde med tjenesten enn andre aldersgrupper (58). Personer som er 60 år eller eldre er i større grad tilfredse med tjenesten for dagpenger enn andre aldersgrupper (72).

Tabell 14: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra kommuner (søknader). Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



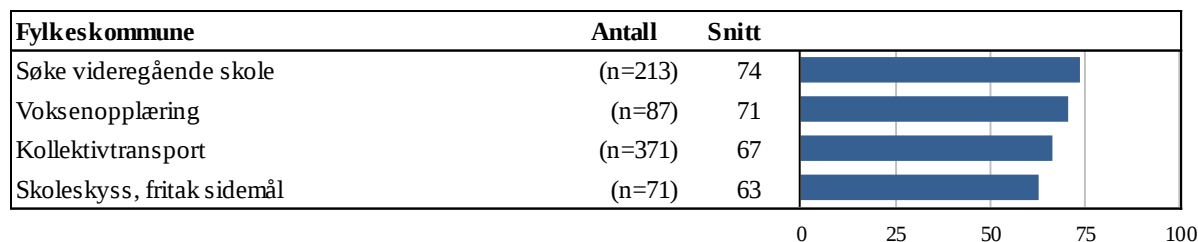
Tilfredsheten med kommunenes digitale tjenester vises i tabell 14. Tilfredsheten med tjenestene fra kommune varierer fra 57 til 75, der tjenesten for søknader om byggesak har den dårligste tilfredsheten og tjenesten for søknad til kulturskole den beste. Også tilfredsheten med tjenestene for søknad til barnehage/skole/SFO/AKS (73) og hjemmehjelp (70) er god. Tilfredsheten med søknader til kulturskole er høyere i Midt-Norge enn i resten av landet (96). Tilfredsheten med søknader om hjemmehjelp er høyere i gruppen med under 300.000 kroner i husstandsinntekt (82).

Tabell 15: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra Fylkesmannen. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



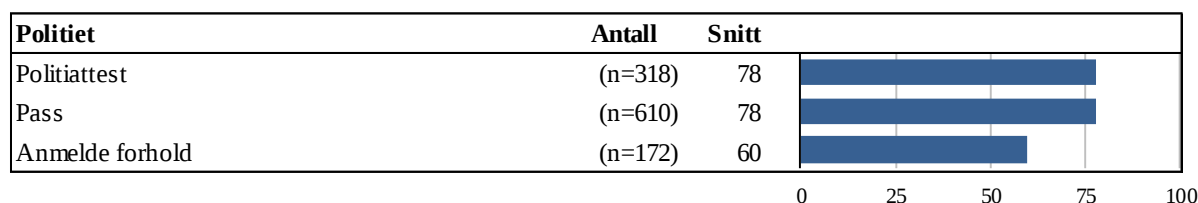
Tabell 15 viser tilfredsheten blant brukerne av de digitale tjenestene fra Fylkesmannen. Av Fylkesmannens digitale tjenester er det «søke separasjon» som skårer best på tilfredshet (75). Tilfredsheten med tjenesten «søke separasjon» er høyere blant personer mellom 45 og 59 år (85). Tilfredsheten med tjenesten «vergemål» er lavere på Vestlandet enn i andre deler av landet (44).

Tabell 16: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra fylkeskommunen. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



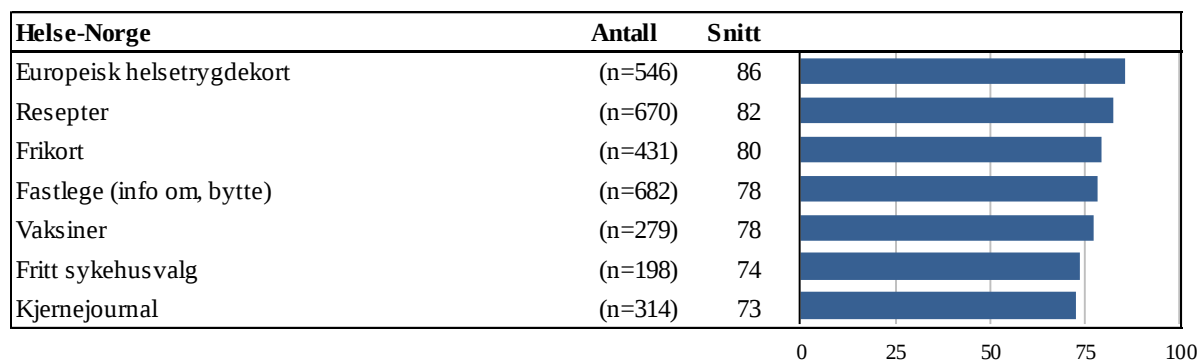
I tabell 16 vises tilfredsheten blant brukerne av fylkeskommunens tjenester. Tjenesten for å søke videregående opplæring scorer best av disse tjenestene (74) og tjenesten «skoleskyss, fritak for sidemål» scorer dårligst (63). Tilfredsheten med tjenesten for å søke videregående opplæring er høyere blant kvinner (78) enn blant menn (68), og den er lavere i aldersgruppen mellom 30 og 44 år enn i andre aldersgrupper (65). Tilfredsheten med «kollektivtransport» er høyere blant de som er 60 år eller eldre (73) enn i andre aldersgrupper.

Tabell 17: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra politiet. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



Tabell 17 viser tilfredsheten blant brukerne av politiets digitale tjenester. Tjenestene for politiattest og pass får gode scorer på tilfredshet (78), og tjenesten «anmelde forhold» får noe dårligere score (60). Personer med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå (66) er mer fornøyd med tjenesten «anmelde forhold» enn personer med utdanning på universitets- eller høyskolenivå (53).

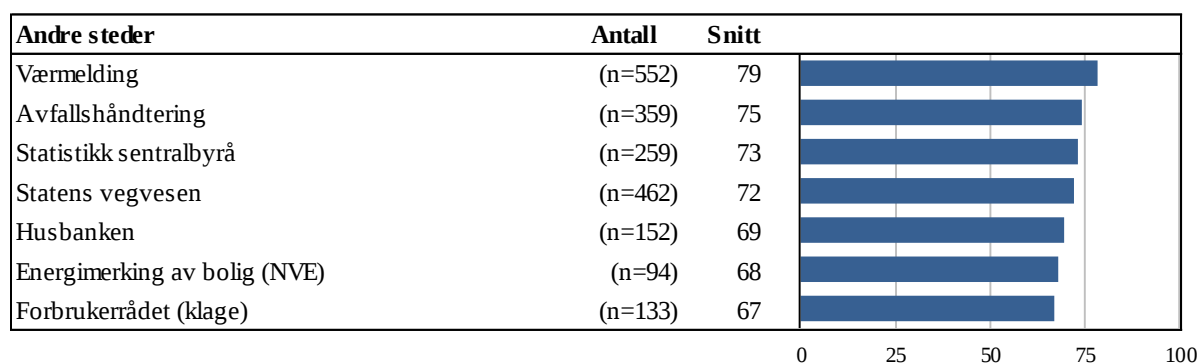
Tabell 18: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra Helse-Norge. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.



I tabell 18 vises tilfredsheten blant brukerne av tjenestene fra Helse-Norge. Tifredsheten med tjenestene er gjennomgående god (mellom 73 og 86). Tjenestene «europeisk helsetrygdekort» (86), «resepter» (82) og «frikort» (80) oppnår svært gode vurderinger fra brukerne.

Personer som er 60 år eller eldre er mer fornøyd med tjenesten «europeisk helsetrygdekort» (89) og «fastlege» (83) enn de andre aldersgruppene. Tifredsheten med «resepter» er lavest blant personer under 30 år (76) og mellom 30 og 44 år (78), og den er høyst blant gruppen på 60 år eller eldre (88). Også tilfredsheten med «frikort» er lavest blant personer under 30 år (73) og høyst blant de som er 60 år eller eldre (85). For tjenestene «fastlege» og «vaksiner» er det også en forskjell mellom kjønn, der kvinner (fastlege: 81, vaksiner: 82) er mer tilfredse enn menn (fastlege: 75, vaksiner: 73). Tifredsheten med «fastlege» er høyere blant de med husstandsinntekt mellom 300.000 og 499.000 (83), og tilfredsheten med «vaksiner» er høyere i Midt-Norge (87) enn i andre landsdeler.

Tabell 19: Befolkningens tilfredshet med digitale tjenester fra andre steder i offentlig sektor. Standardiserte gjennomsnitt: 0=Svært misfornøyd og 100=Svært fornøyd. 'Vet ikke' er tatt ut.

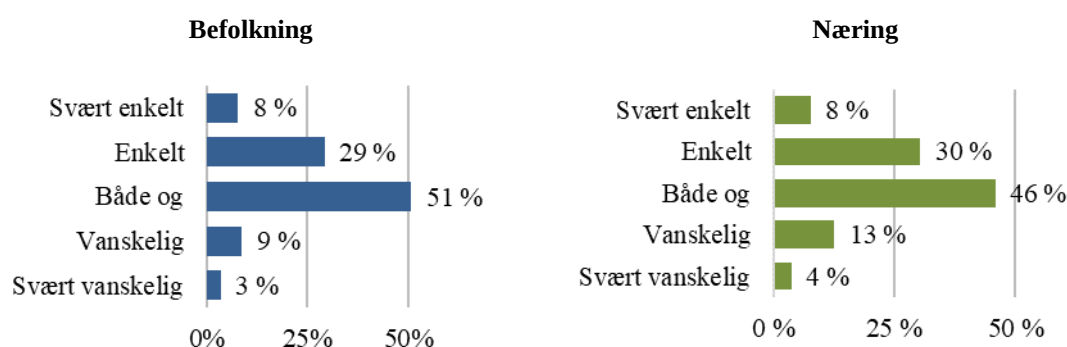


Tabell 19 viser tilfredsheten med tjenestene fra andre steder. Av tjenestene fra andre steder er tilfredsheten best for «værmelding» (79) og dårligst for «forbrukerrådet (klage)» (67) og «energimerking av bolig» (68). Tifredsheten med tjenesten «værmelding» er lavere blant de som er yngre enn 30 år (71) og personer bosatt på Vestlandet (74). De som er bosatt på Sørlandet (85) og personer mellom 45 og 59 eller 60 år eller eldre (82) er mest fornøyd med denne tjenesten. Personer under 30 år er mindre tilfredse med «avfallshåndtering» (65) enn andre aldersgrupper. Personer som er 60 år eller eldre er mer tilfredse med «avfallshåndtering» (79) og «energimerking av bolig» (79).

6 Opplevelse av brukervennlighet

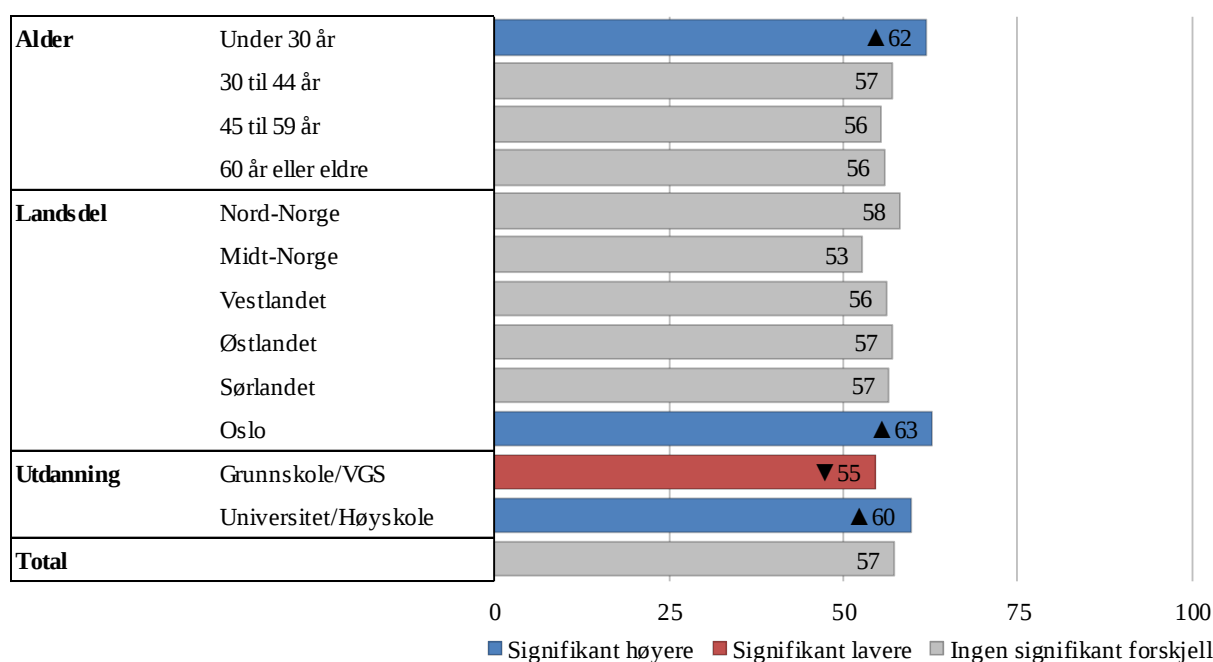
Figur 4 viser hvordan respondentene i befolkningen svarte på spørsmålet om hvor enkelt de synes det er å orientere seg i offentlige digitale tjenester og nettsider.

Figur 4: Privatpersoners og næringsdrivendes vurdering av hvor enkelt det er å orientere seg i offentlige digitale tjenester og nettsider (n=1005/600)



37 prosent av respondentene i befolkningen svarer at de oppfatter det som enten enkelt eller svært enkelt å orientere seg i offentlige digitale tjenester, 51 prosent svarer det er både enkelt og vanskelig, og 12 prosent svarer at det er vanskelig eller svært vanskelig. 38 prosent av de næringsdrivende har svart at de synes det er enkelt eller svært enkelt å orientere seg i offentlige digitale tjenester, 46 prosent at det er både enkelt og vanskelig, og 17 prosent at det er vanskelig eller svært vanskelig.

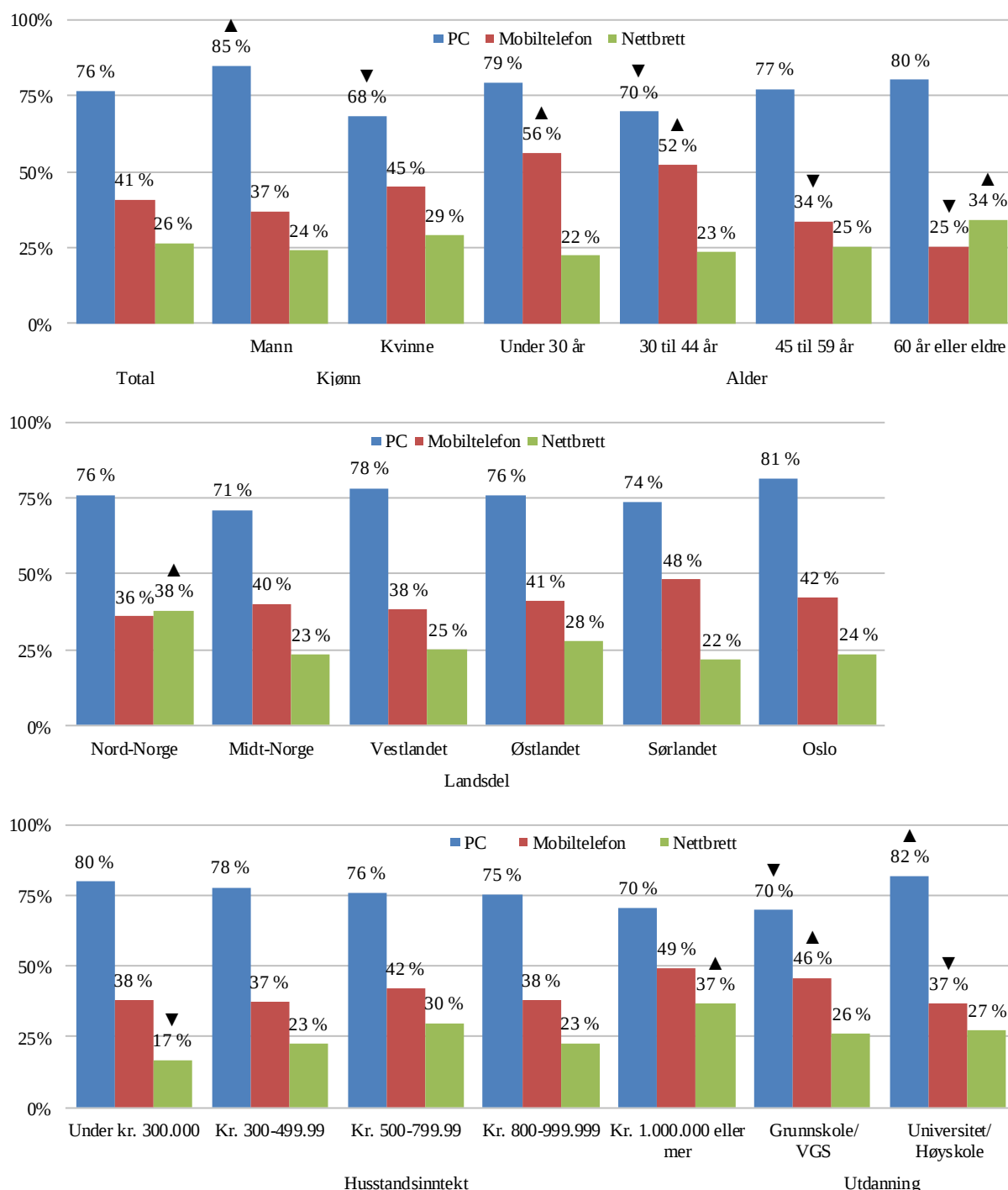
Figur 5: Sammenheng mellom alder, landsdel og utdanning og vurdering av brukervennligheten til offentlige digitale tjenester (n=1005).



Figur 5 viser sammenhengen mellom alder, landsdel og utdanning og vurdering av brukervennligheten til offentlige digitale tjenester. For befolkningen er snittet for vurderingen av brukervennlighet på 57 totalt, og det er på 56 for næring (ikke vist i figur). Aldersgruppen under 30 år og personer bosatt i Oslo opplever i større grad at det er enklere å orientere seg i digitale tjenester enn resten av befolkningen (snitt på henholdsvis 62 og 63). Resultatene viser også at personer med universitets- eller høyskoleutdanning (60) synes det er enklere enn andre å orientere seg i de digitale tjenestene enn personer med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå (55).

7 Plattformer brukt ved benyttelse av offentlige digitale tjenester

Figur 6: Plattformer brukt i befolkningen ved benyttelse av offentlige digitale tjenester (flere svar mulig) (n=1005).



Figur 6 viser hvilke plattformer respondentene i befolkningen har svart at de bruker når de benytter offentlige digitale tjenester. Totalt brukes PC av 76 prosent, mobiltelefon av 41 prosent og nettbrett av 26 prosent (0,2 prosent har svart at de bruker andre plattformer).

Det er en høyere andel menn (85 prosent) enn kvinner (68 prosent) som bruker PC. I aldersgruppen 30 til 44 år er andelen PC-brukere lavere enn i andre aldersgrupper (70 prosent). Andelen PC-brukere er høyere blant personer med utdanning på universitets- eller høyskolenivå (82 prosent) enn blant de med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå (70 prosent).

Det er høyere andel som bruker mobil i aldersgruppen under 30 (56 prosent) og aldersgruppen mellom 30 og 44 (54 prosent) sammenliknet med aldersgruppen 45 til 59 år (34 prosent) og aldersgruppen som er 60 år eller eldre (25 prosent). Det er høyere andel brukere av mobil i gruppen med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå (46 prosent) enn blant gruppen med utdanning på universitets- eller høyskolenivå (37 prosent).

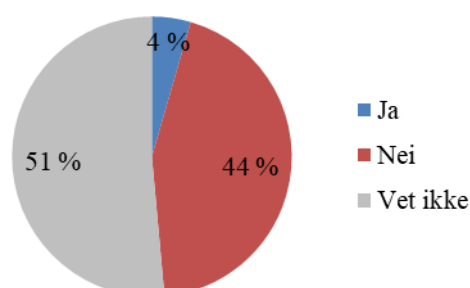
I aldersgruppen som er 60 år eller eldre og i landsdelen Nord-Norge er det en høyere andel nettbrettbrukere enn i de andre aldersgruppene (henholdsvis 34 og 38 prosent). Disse to gruppene er de eneste som har høyere andel som bruker nettbrett enn brukere av mobil. Andelen brukere av nettbrett er høyere i gruppen med høyest husstandsinnkomst (37 prosent) og lavere i gruppen med lavest husstandsinnkomst (17 prosent).

7.1 Ønske om tilgjengelighet på flere plattformer enn i dag

Figur 7 viser andelen i befolkningen som har svart at de ønsker seg tjenester tilgjengelig på flere plattformer enn i dag.

Figur 7: Andel i befolkningen som ønsker tjenester tilgjengelig på flere plattformer enn det som er tilbydd i dag (n=1005).

Er det tjenester som du benytter som du kunne ønske var tilgjengelig på andre plattformer (kanaler) enn det som er tilbydd?

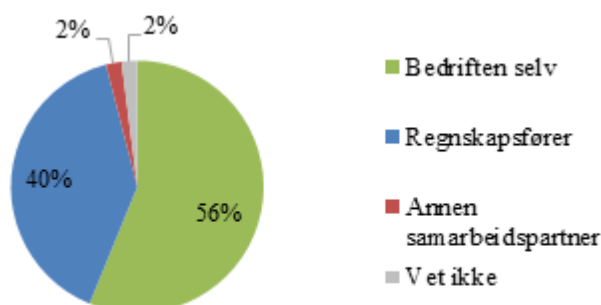


4 prosent svarer at de kunne ønske at tjenester de bruker i dag var tilgjengelig på andre plattformer enn det som tilbys i dag, og 44 svarer at de ikke har ønske om dette. Over halvparten (51 prosent) har svart «vet ikke». Andelen som har svart at de ønsker tjenester på andre plattformer enn i dag er høyere blant menn (6 prosent) enn blant kvinner (3 prosent). Blant personer under 30 år er det en høyere andel som ønsker tilgjengelighet på flere plattformer (10 prosent) enn i andre aldersgrupper. Blant personer som er i alderen 45 til 59 år og 60 år eller eldre er det lavere andel som ønsker dette (2 prosent), og blant personer som er 60 år eller eldre er det høyere andel som ikke ønsker dette (55 prosent). Respondentene som svarte at de ønsker seg tilgjengelighet av tjenester på flere plattformer enn i dag (n=45) ble spurt om å nevne hvilke plattformer dette gjelder. Bedre løsninger for mobiltelefon og apper ble nevnt av flere respondenter.

7.2 Andel av bedrifter hvor regnskapsfører eller samarbeidspartner er bruker av tjenestene

I figur 8 vises det hvor stor andel av bedriftene som bruker digitale tjenester selv, og hvor stor andel av bedriftene hvor tjenestene benyttes av regnskapsfører eller andre samarbeidspartnere.

Figur 8: Bedriftenes hovedbruker av digitale tjenester fra offentlig sektor (n=600).

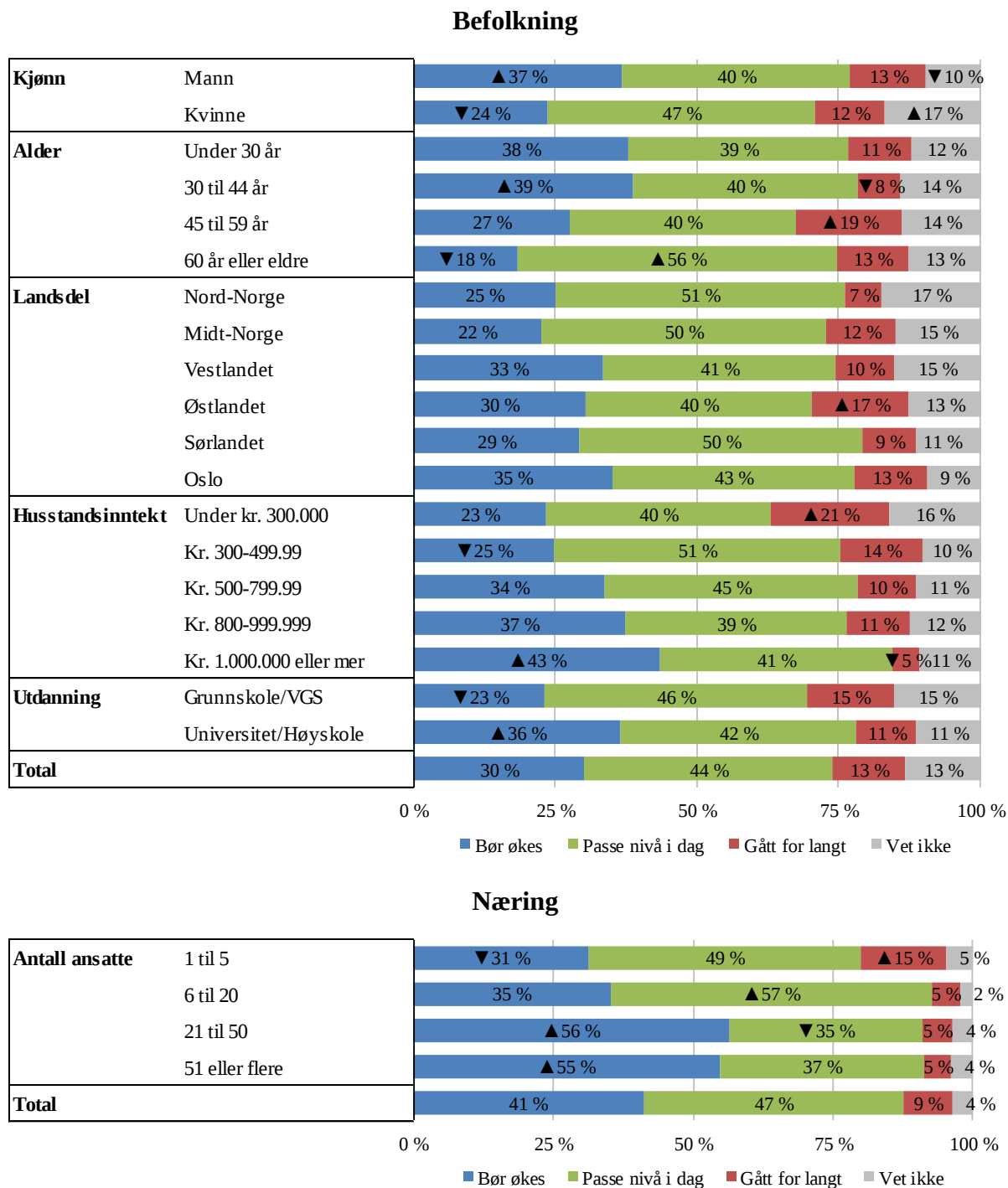


56 prosent av bedriftene har svart at det er bedriften selv som bruker de digitale tjenestene mest, 40 prosent at regnskapsfører bruker de digitale tjenestene, og 2 prosent at en annen samarbeidspartner bruker tjenestene. Andelen som har svart at det er bedriften selv som bruker tjenestene er høyere blant bedrifter med 51 ansatte eller flere (69 prosent). Blant bedriftene med 51 ansatte eller flere er det lavere andel som svarer at regnskapsfører bruker tjenestene (27 prosent).

8 Preferanser for digitaliseringen av offentlige tjenester

Figur 9 viser hvorvidt respondenter i befolkningen og næringslivet mener digitaliseringen av offentlige tjenester bør økes, er på passe nivå i dag, eller har gått for langt.

Figur 9: Andel som synes digitaliseringen av offentlige tjenester bør økes, er på passe nivå i dag, og har gått for langt (n=1005/600).



I befolkningen svarer totalt 30 prosent at digitaliseringen i offentlig sektor bør økes, 44 prosent mener at den er på et passe nivå i dag, og 13 prosent mener digitaliseringen har fått for langt (13 prosent vet ikke).

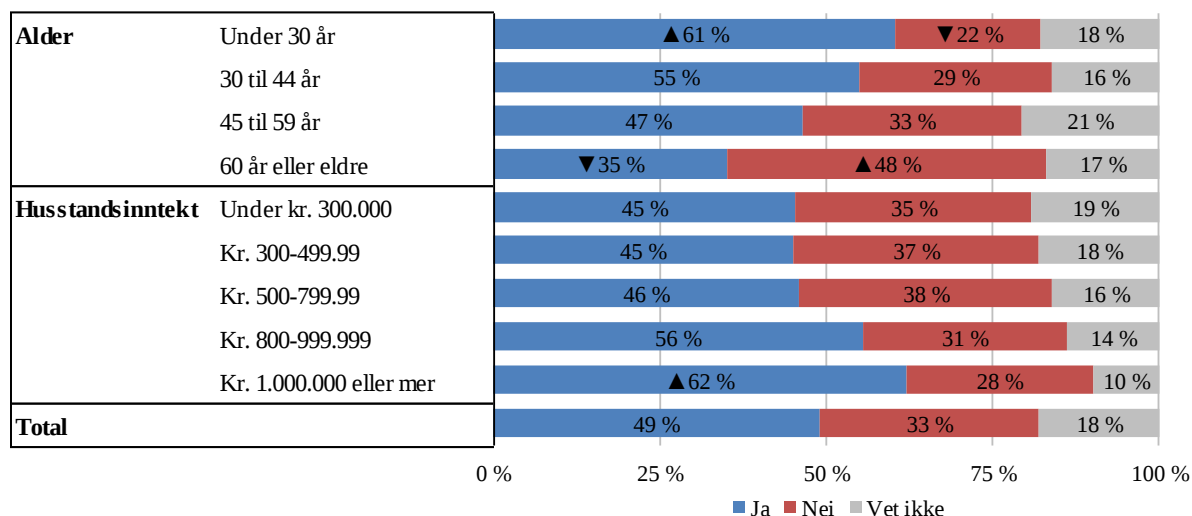
- Menn er svarer i større grad at digitaliseringen bør økes (37 prosent) enn kvinner (24 prosent), og kvinner svarer oftere «vet ikke» (17 prosent) enn menn (10 prosent).
- Personer i alderen 30 til 44 år mener oftere enn andre aldersgrupper at digitaliseringen bør økes (39 prosent) og sjeldnere at digitaliseringen har gått for langt (8 prosent). Personer i alderen 45 til 59 år svarer i større grad at digitaliseringen har gått for langt (19 prosent). Personer over 60 år mener sjeldnere at digitaliseringen bør økes (18 prosent), og oftere at nivået av digitalisering er på et passe nivå i dag (56 prosent).
- På Østlandet svarer respondentene oftere at de mener digitaliseringen har gått for langt enn i andre landsdeler (17 prosent).
- Blant personer med husstandsinntekt under 300.000 er det større andel som mener digitaliseringen har gått for langt (21 prosent), og det er lavere andel som mener digitaliseringen bør økes blant personer med husstandsinntekt mellom 300.000 og 499.999 (25 prosent). Blant personer med husstandsinntekt på 1.000.000 eller høyere er det en høyere andel som mener digitaliseringen bør økes (43 prosent) og en lavere andel som mener digitaliseringen har gått for langt (5 prosent).
- Blant personer med utdanning på universitets- eller høyskolenivå er det en høyere andel som mener digitaliseringen bør økes (36 prosent) enn blant personer med utdanning på grunnskole- eller VGS-nivå (23 prosent).

41 prosent av næringsdrivende mener digitaliseringen bør økes, 47 prosent mener den er på et passe nivå i dag og 9 prosent mener digitaliseringen har fått for langt. Andelen som mener digitaliseringen bør økes er høyere blant bedrifter med 21 til 50 ansatte (56 prosent) og i bedrifter som har 51 ansatte eller flere (55 prosent). Blant bedrifter med 1 til 5 ansatte er andelen som ønsker å øke digitalisering lavere (31 prosent), og andelen som mener digitaliseringen har fått for langt er høyere (15 prosent). Andelen som mener digitaliseringen er på et passe nivå i dag er høyere blant bedrifter med 6 til 20 ansatte (57 prosent) og lavere blant bedriftene med 21 til 50 ansatte (35 prosent).

8.1 Forventninger til digitale tjenester

Figur 10 viser hvordan respondentene i befolkningsdelen svarer på følgende spørsmål: «Gjør den raske utviklingen av private tjenester som nettbank, Vipps, Facebook, Snapchat osv. at dine forventninger til digitaliseringen av offentlige tjenester øker?».

Figur 10: Andel i befolkningen som er enig i at deres forventninger til digitaliseringen av offentlige tjenester påvirkes av private tjenester som nettbank, Vipps, Facebook, Snapchat osv. (n=1005).

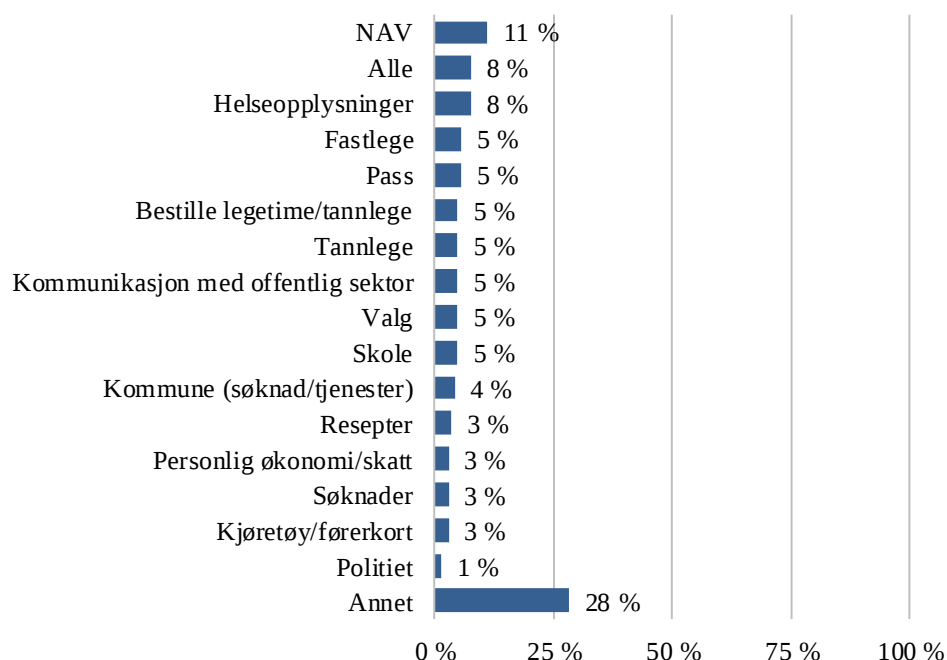


Totalt har 49 prosent svart at deres forventninger øker som følge av private tjenester, 33 prosent har svart at deres forventninger ikke øker. 18 prosent har svart «vet ikke». Blant personer under 30 år er det en høyere andel som svarer at deres forventninger øker (61 prosent) og en lavere andel som svarer at forventningene ikke øker (22 prosent). I aldersgruppen som er 60 år eller eldre er det en høyere andel som svarer at deres forventninger ikke er økt (48 prosent) og en lavere andel som har svart at deres forventninger øker (35 prosent). Innenfor gruppen med høyest husstandsinnkomst er det en høyere andel som har svart at forventningene øker enn i andre husstandsinnkomstgrupper (62 prosent).

8.2 Områder hvor befolkningen ønsker mer og mindre digitaliserte tjenester

15 prosent (146 respondenter) av de spurte i befolkningen nevnte en eller flere tjenester som de savner og mener burde vært digitalisert. Figuren under (figur 11) oppsummerer tjenesteområder som gikk igjen hos flere av respondentene (spørsmålet ble stilt åpent).

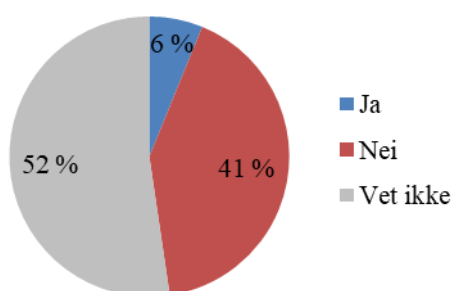
Figur 11: Områder hvor respondenter i befolkningsutvalget ønsker digitalisering (flere svar mulig) (n=146).



11 prosent av de som nevnte en tjeneste de skulle ønske var digitalisert nevnte at de ønsker seg digitale løsninger for innenfor NAV. 8 prosent svarte at de ønsker at alle tjenester digitaliseres, eller at de fleste tjenester blir digitale. 5 prosent ønsker seg mer digitale tjenester for kommunikasjon med fastlege, tannlege og/eller timebestilling hos lege/tannlege. Ønsker om digitale tjenester innenfor pass, kommunikasjon med offentlig sektor, valg og innenfor skolen ble nevnt av 5 prosent.

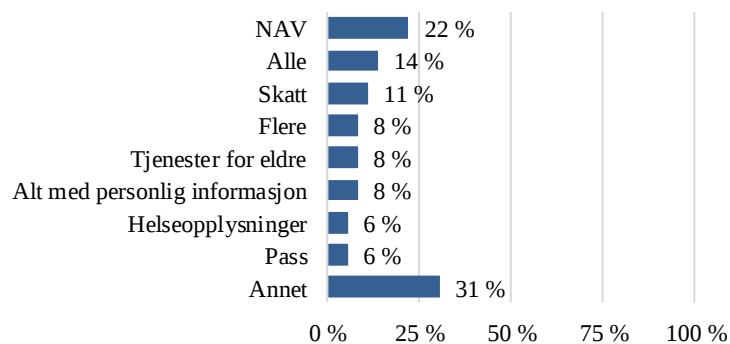
Figur 12: Andelen som mener at enkelte tjenester ikke burde vært digitalisert? (n=1005)

Er det noen av dagens digitale tjenester som ikke burde vært digitalisert?



Figur 12 viser hvor stor andel av befolkningen som mener at det er digitale tjenester i dag som ikke burde ha vært digitaliserte. 6 prosent har svart at de mener det er tjenester som ikke burde ha vært digitalisert, og 41 prosent svarer at dette ikke er tilfellet. 52 prosent av de spurte har svart «vet ikke».

Figur 13: Digitaliserte tjenesteområder hvor respondenter i befolkningen ikke ønsker digitalisering (flere svar mulig) (n=36).



Respondentene som svarte at det er tjenester som ikke burde ha blitt digitaliserte ble bedt om å nevne hvilke tjenester dette gjelder. Figur 13 oppsummerer hvilke tjenester som ble nevnt. Tjenester fra NAV ble nevnt flest ganger (22 prosent). 14 prosent svarer at dette gjelder alle tjenester.