



Rapport Digital kommunikasjon med offentlige etater

Ipsos

August 2019

© 2019 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

Innhold

03

Om undersøkelsen

04

Sammendrag

07

Om digital kommunikasjon med offentlige etater

11

Tilfredshet med digital kommunikasjon med offentlige etater

16

Ønsker for digital kommunikasjon med offentlige etater

20

Reservasjon mot digital kommunikasjon med offentlige etater

23

Generelle kommentarer til digital kommunikasjon med offentlige etater

25

Kontakt Ipsos

Om undersøkelsen

FORMÅL

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) ønsket å få gjennomført en befolkningsundersøkelse i forbindelse med arbeidet med innspill til endringer av Digitaliserings-rundskrivet. Målet med endringene i rundskrivet er å fornye, forenkle og forbedre det offentlige kommunikasjon med befolkningen ved bruk av teknologi.

Denne undersøkelsen skal gi kunnskap om befolkningens opplevelse av dagens digitale kommunikasjon med offentlige etater. Dette kunnskapsgrunnlaget skal inngå som underlag til innspill til revisjon av Digitaliseringsrundskrivet.

METODE OG UTVALG

Målgruppen for undersøkelsen er befolkning i Norge som er 18 år og eldre. Undersøkelsen er gjennomført som en online-undersøkelse blant 1001 respondenter i Ipsos' webpanel (iSay) i perioden 28. juni til 5. juli 2019.

For å sikre et representativt utvalg er det benyttet kvoter på kjønn, aldersgrupper og region (landsdeler). I tillegg er resultatene vektet i henhold til fordelingen på kjønn, aldersgrupper og region (landsdeler) i befolkningen.

Utvalgsundersøkelser er alltid beheftet med usikkerhet. Feilmarginen varierer med antall intervjuer og svarfordelingen på det enkelte spørsmål. Med 1001 spurte ligger feilmarginer for totalutvalget på rundt +/- 1,4 til 3,2 prosentpoeng. Feilmarginen for tall i undergrupper er større.

OM RAPPORTEN

Rapporten presenterer resultater innenfor 5 temaområder i tillegg til et overordnet sammendrag. Innenfor disse temaområdene går vi gjennom funnene fra undersøkelsen på totalnivå og kommenterer forskjeller i svar blant undergrupper.

Som vedlegg til rapporten finnes et tabellverk som viser svar på totalnivå og for utvalgte undergrupper for samtlige spørsmål i undersøkelsen. Dette egner seg for mer inngående studier av forskjeller mellom undergrupper.

Sammendrag

Om digital kommunikasjon med offentlige etater:

- Over 9 av 10 har kommunisert digitalt med offentlige etater. 5 % oppgir at de kun har kommunisert med offentlige etater på papir.
- 8 av 10 har kommunisert digitalt med offentlige etater via Altinn, mens rundt halvparten har kommunisert via Digipost og offentlige etaters egne nettsider.
- 3 av 4 (75 %) som har kommunisert digitalt med offentlige etater er helt eller delvis enig i at de har god oversikt over hvor på internett de mottar svar fra offentlige etater. Omtrent like mange (70 %) er helt eller delvis enig i at de føler seg trygg på at den digitale kommunikasjonen mellom dem og offentlige etater er sikker, og at det er enkelt å finne tilbake til den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater. Andelene som er helt eller delvis uenig i dette varierer fra 11 % til 14 % .

Tilfredshet med digital kommunikasjon med offentlige etater:

- 7 av 10 er alt i alt meget eller ganske fornøyd med den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater. Kun 7 % er meget eller ganske misfornøyd.
- De som er fornøyd med den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater begrunner dette blant annet med at den oppleves som tilgjengelig, enkel og tidsbesparende. De har full tilgang til kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater, hvor enn de måtte være og de kan svare eller kontakte offentlige etater når det måtte passe dem.
- De få som er misfornøyd med den digital kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater begrunner dette blant annet med manglende oversikt. Det er flere som nevner at det er for mange plattformer, passord og tjenester å holde styr på. Det er også noen som etterlyser at innlogging skal bli enklere.

Sammendrag

Ønsker for digital kommunikasjon med offentlige etater:

- Det er delte meninger om hvordan digital kommunikasjon med offentlige etater bør foregå. Litt over 3 av 10 (32 %) ønsker å motta digitale svar eller informasjon om egen sak fra offentlige etater i en felles kommunikasjonsløsning hvor all kommunikasjon mellom en selv og offentlige etater lagres, mens 2 av 10 vil ha dette på nettstedet til etaten som er avsender. 15 % vil ha det både i en felles løsning og på den enkelte etats nettsted. I underkant av 3 av 10 (27 %) svarer at det er likegyldig for dem hvor de finner denne informasjonen, så lenge de får beskjed via SMS, e-post eller lignende om hvor.
- Ca. 4 av 10 (42 %) ønsker at all digital dokumentasjon og kommunikasjon mellom dem selv og offentlige etater oppbevares i en felles løsning, mens 26 % foretrekker at det oppbevares på nettstedet til etaten som er avsender. 20 % ønsker at dette oppbevares begge steder.
- Respondentene ble bedt om å rangere viktigheten av 4 faktorer når de skal kommunisere digitalt med offentlige etater. At dialogen mellom en selv og offentlige etater er sikker (ikke kan ble lest av uvedkommende eller endret i etterkant) ble vurdert som viktigst. Nest viktigst er at det er enkelt å få tilgang til svar eller informasjon om egen sak. At all dokumentasjon og kommunikasjon er samlet på ett sted rangeres som nummer tre. Minst viktig er at respondenten selv står fritt til å velge hvor og hvordan den digitale kommunikasjonen skal foregå. 44 % svarer at sikkerhet er viktigst, mens 13 % svarer at det at man står fritt til å velge hvor og hvordan er viktigst.

Reservasjon mot digital kommunikasjon med offentlige etater:

- Under 1 % av de spurte (8 respondenter) oppgir at de har reservert seg mot digital kommunikasjon med offentlige etater.
- Den hyppigst oppgitte årsaken til at disse har reservert seg er at det oppleves som mer oversiktlig å motta alt på papir, etterfulgt av at det oppleves som vanskelig å finne ut hvordan man kommuniserer digitalt med offentlige etater.

Sammendrag

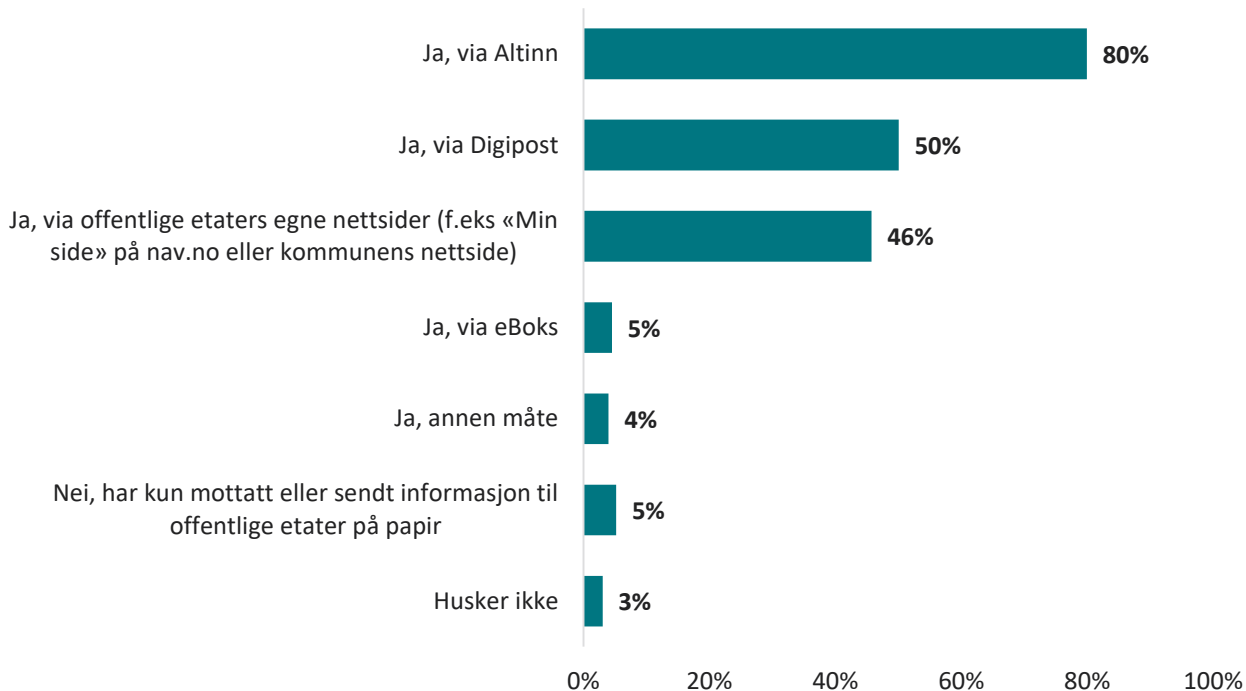
Generelle tilbakemeldinger om digital kommunikasjon med offentlige etater:

I det siste spørsmålet i undersøkelsen spurte vi om respondentene hadde noen andre kommentarer til digital kommunikasjon med offentlige etater. Her skrev 13 % av respondentene inn kommentarer.

Flere respondenter nevner at de ønsker å samle all informasjon/kommunikasjon i en felles løsning. Gjerne unngå å ha enkelte større løsninger som rommer flere, men ikke alle etater. Ønsket om en felles løsning handler like mye om bedre oversikt for brukeren som enkelhet i tilfeller hvor brukeren er i kontakt med flere etater i en sak. Samtidig er det viktig at eventuelle løsninger er tilpasset alle brukergrupper slik at ingen ekskluderes, for eksempel personer med nedsatt funksjonsevne.

OM DIGITAL KOMMUNIKASJON MED OFFENTLIGE ETATER

Over 9 av 10 har kommunisert digitalt med offentlige etater

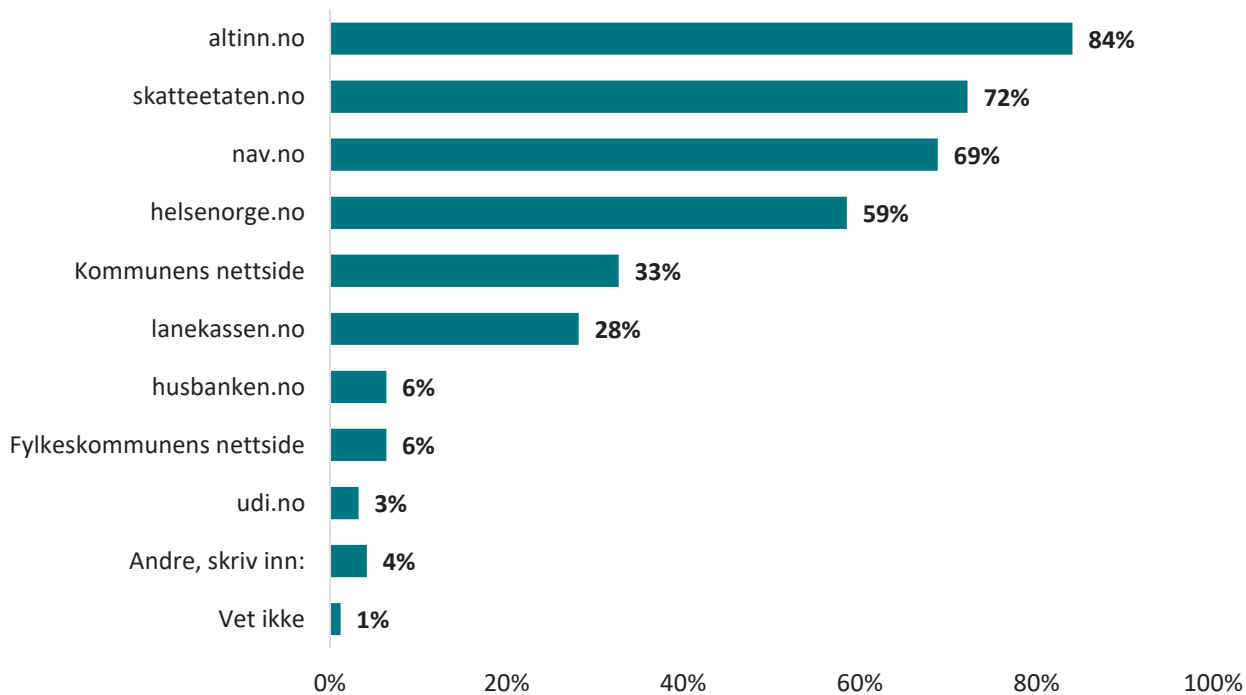


8 av 10 har kommunisert digitalt med offentlige etater vi Altinn. Rundt halvparten har kommunisert med offentlige etater via Digipost eller etatenes egne nettsider.

I aldersgruppen 60 år + svarer en større andel (8 %) enn blant gjennomsnittet av de spurte (5 %) at de kun har mottatt eller sendt informasjon til offentlige etater på papir.

Det er også flere av de fra Nord-Norge (12 %) som svarer at de kun har kommunisert med offentlige etater via papir sammenlignet med gjennomsnittet.

Av de som har kommunisert via etaters egne hjemmesider nevner flest altinn.no, skatteetaten.no, nav.no og helsenorge.no

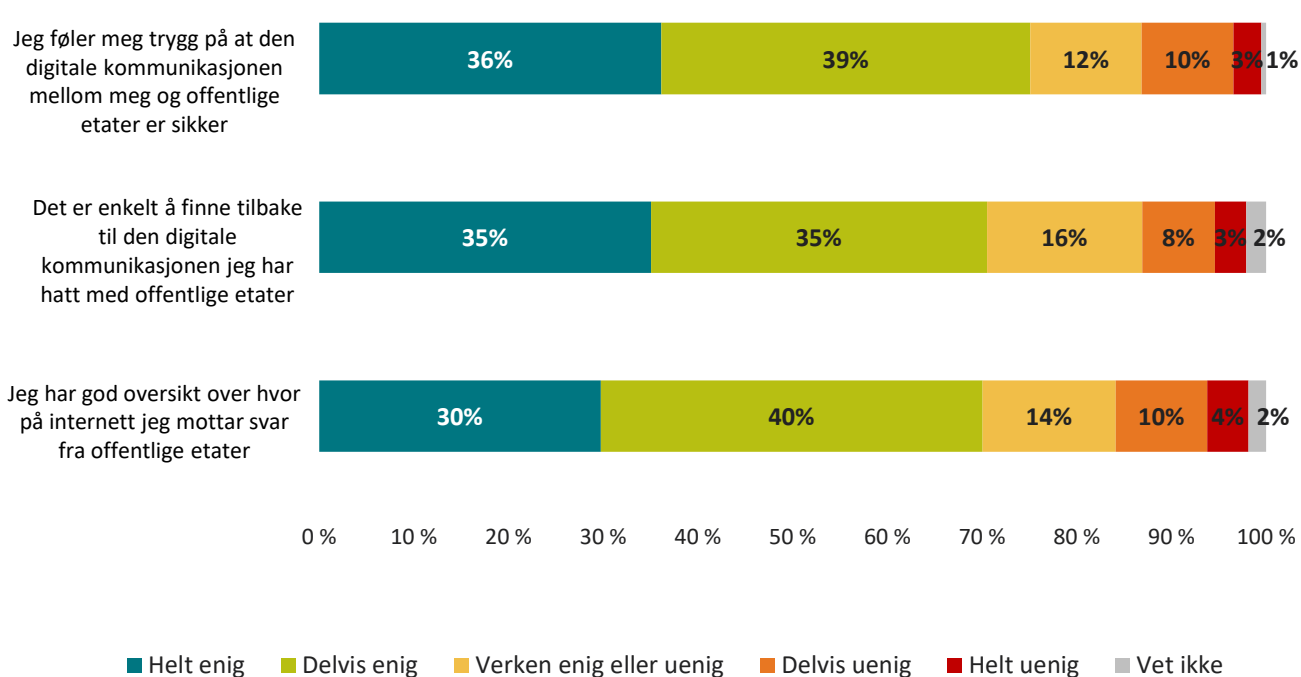


Blant de som oppgir at de har kommunisert digitalt med offentlige etater via deres egne nettsider (ca. halvparten av de spurte) er det flest som oppgir altinn.no, etterfulgt av skatteetaten.no, nav.no og helsenorge.no.

Noe flere kvinner enn menn oppgir at de har kommunisert med Nav via deres nettsider. Noe flere menn enn kvinner svarer at de har brukt Skatteetatens nettsider.

Som forventet har de yngste (18-29 år) i større grad enn de eldste (60 år +) brukt lanekassen.no.

Rundt 7 av 10 som har kommunisert digitalt med offentlige etater opplever kommunikasjonen som sikker, enkel og oversiktlig.



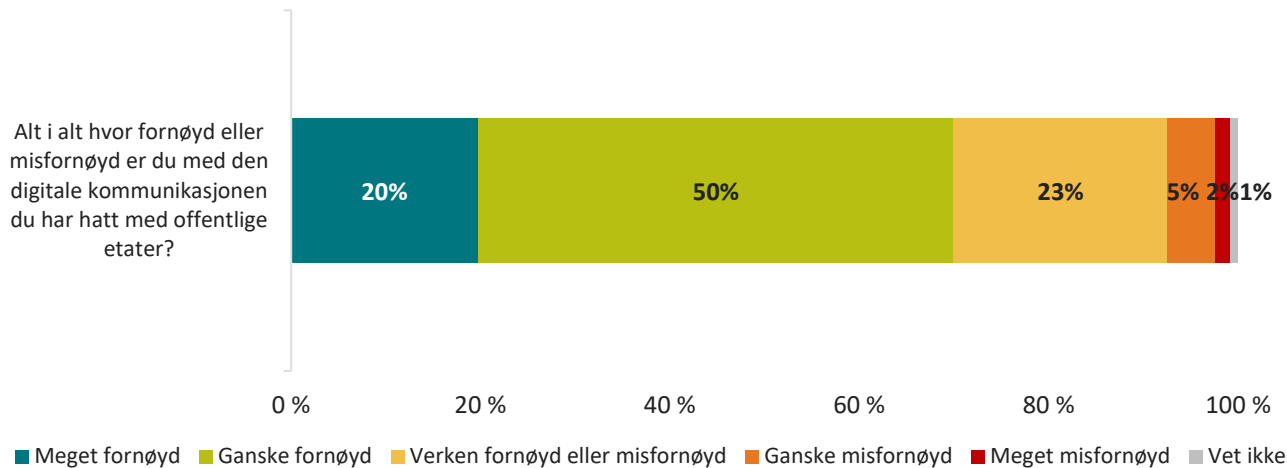
3 av 4 (75 %) som har kommunisert digitalt med offentlige etater er helt eller delvis enige i at de er trygge på at denne kommunikasjonen er sikker.

Omtrent like mange, 7 av 10, er helt eller delvis enige i at det er enkelt å finne tilbake til denne kommunikasjonen, og at de har god oversikt over hvor på internett de mottar svar fra offentlige etater.

Andelen som er helt eller delvis uenige i disse påstandene varierer fra 11 % til 14 %.

TILFREDSHET MED DIGITAL KOMMUNIKASJON MED OFFENTLIGE ETATER

7 av 10 som har kommunisert digitalt med offentlige etater er fornøyd



70 % av de som har kommunisert digitalt med offentlige etater er meget eller ganske fornøyd med den digitale kommunikasjonen. Kun 7 % er ganske eller meget misfornøyd.

Litt flere av de i aldersgruppen 50-59 år svarer at de er ganske eller meget misfornøyd (11 %) sammenlignet med gjennomsnittet av de spurte (7 %).

En større andel av alderspensjonistene svarer at de er alt i alt er meget eller ganske fornøyd med den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater (76 %) enn gjennomsnittet av de spurte (70 %).

Sitater – Misfornøyd med offentlig digital kommunikasjon

«Det er for mange steder og ofte for kronglete å komme inn til der jeg kan skrive eller finne ting»

«Opplevde å nesten havne for retten pga. en fartsbot, der fakturaen var sendt i Digipost.»

«Vanskelig for svaksynte og blinde da det er for mye å huske på»

«Det må gjøres mye enklere og på en plattform»

«Nav sine prosesser er unødvendig tunge. Gjentakende spørsmål, rotete websider. Gruer meg hver gang»

«Lite personlig og dårlig oppfølging av sak(er)»

«Info kommer via flere ulike konsepter - hver enkelt har passord og dette går i stå over tid»

«Rotete , vanskelig å få oversikt. Alt for lite informasjon om ulike tjenester»

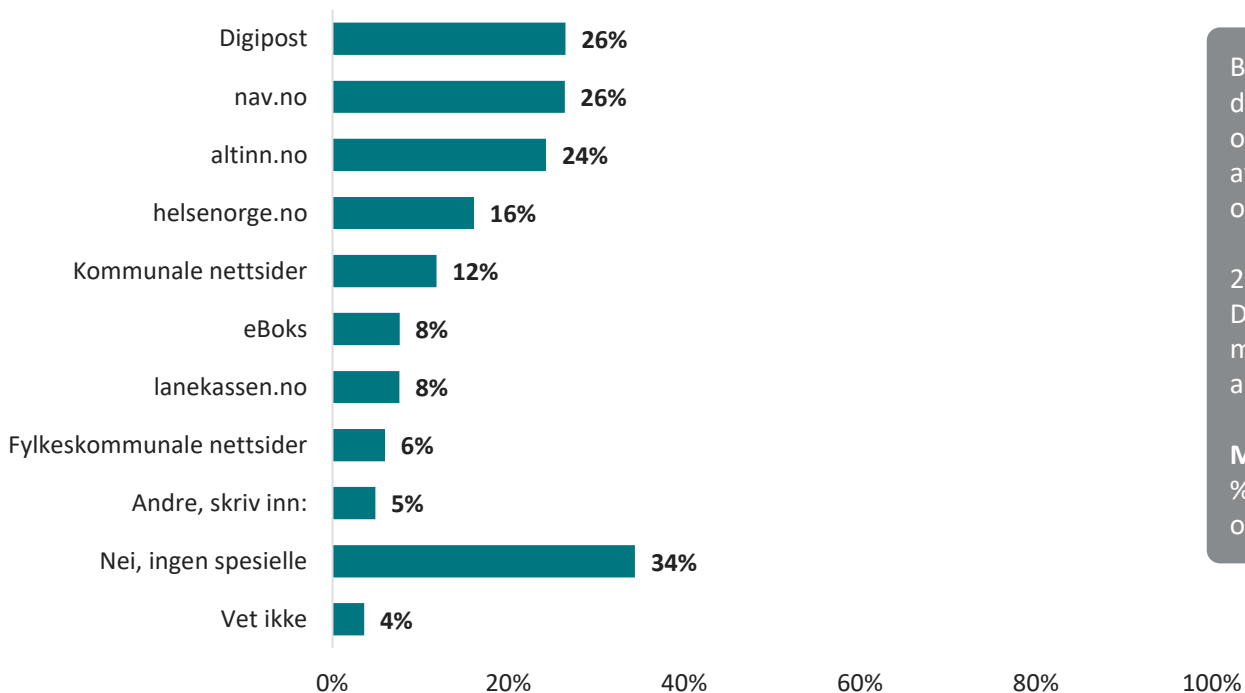
«Vanskelig å finne frem på websidene. Altinn er spesielt vanskelig»

De få som oppga at de var misfornøyd med digital kommunikasjon med offentlige etater ble bedt om å spesifisere grunnen til at de er misfornøyd.

Flere av tilbakemeldingene dreier seg om at den digitale kommunikasjonen med offentlige etater oppleves som vanskelig og uoversiktlig. Enkelte nevner at det er for mange plattformer/tjenester å holde kontroll over, i tillegg til å huske innlogging og passord til alle disse.

Merk: Det er totalt kun 7 % som alt i alt er misfornøyd (meget + ganske misfornøyd) med den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater.

Misnøye med digital kommunikasjon med offentlige etater er oftest knyttet til en spesiell kanal eller etat



Blant de som er misfornøyde med den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater svarer ca. 6 av 10 at årsaken til misnøyen er knyttet til opplevelser med en spesiell kanal eller etat.

26 % svarer at deres misnøye er knyttet til Digipost eller nav.no, mens 24 % oppgir at misnøyen er knyttet til opplevelser med altinn.no.

Merk: De som er misfornøyde utgjør bare 7 % av de som har kommunisert digitalt med offentlige etater.

Sitater – Fornøyd med offentlig digital kommunikasjon

«De blir stadig enklere å bruke og finne fram til»

«Effektivt, gode digitale løsninger og man kan logge inn med bank ID på mobil. Tilgjengelig.»

«Det er den enkleste måten å kommunisere på, og så er det så greit at alt blir lagret.»

«Det er tidsbesparende, unngår kø»

«Forenkler hverdagen siden mye i dag kan gjøres via nett og ikke krever at en reiser»

«Det er enkelt og raskt»

«Mye enklere å følge og veldig bra og raskere, uten masse papir.»

«Relativt enkelt, men kunne vært enklere med Digipost som hub»

«Lettvint å bruke og gir god oversikt. Et minus for Digipost, det offentlige er ikke hyppige brukere.»

«Synes det fungerer greit, men skjønner ikke alltid skillet mellom f.eks. skatteetaten og altinn.»

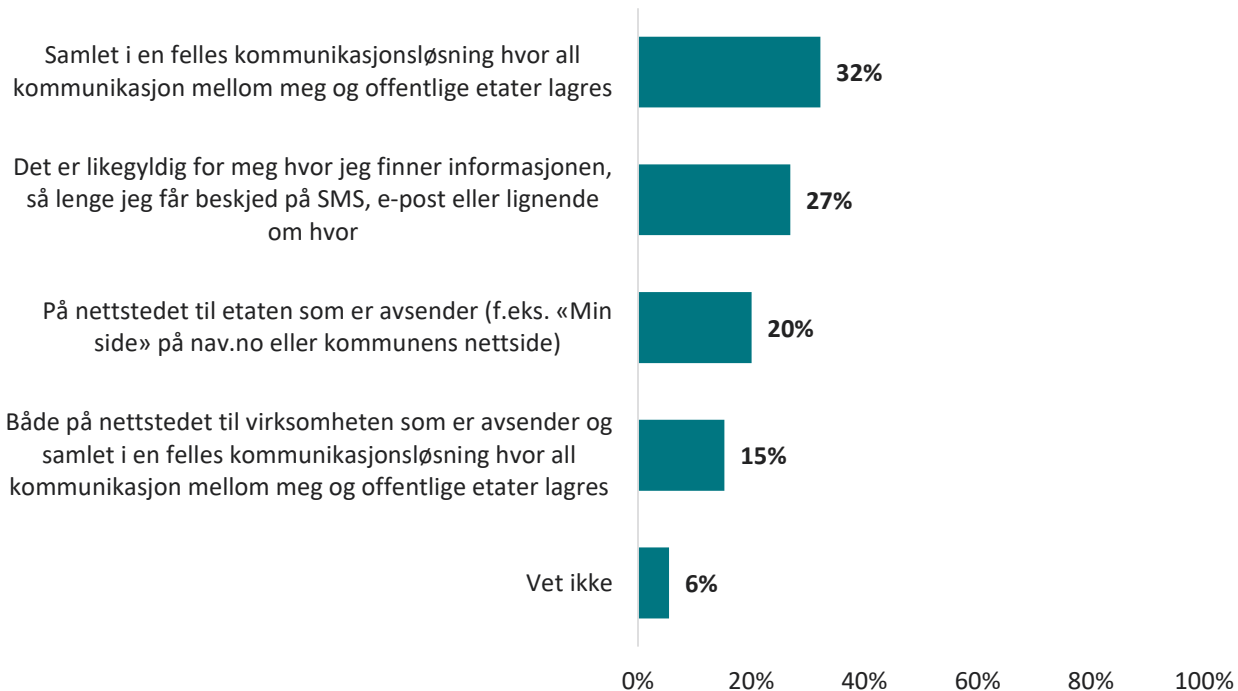
Flere av tilbakemeldingene vi mottok om hvorfor respondentene er fornøyd med den digitale kommunikasjonen de har hatt med offentlige etater gjelder at det er enkelt og tilgjengelig. Dette handler om tilgjengelighet hvor enn personen måtte være, og at alt er lagret og tilgjengelig alltid.

Flere trekker frem at digitale løsninger oppleves som tidsbesparende, raskere og mer miljøvennlig.

Enkelte etterlyser en felles løsning for å gjøre kommunikasjonen enklere, samtidig som felles løsninger kan oppfattes som forvirrende for noen.

ØNSKER FOR DIGITAL KOMMUNIKASJON MED OFFENTLIGE ETATER

Delte meninger om hvordan man ønsker å kommunisere med offentlige etater



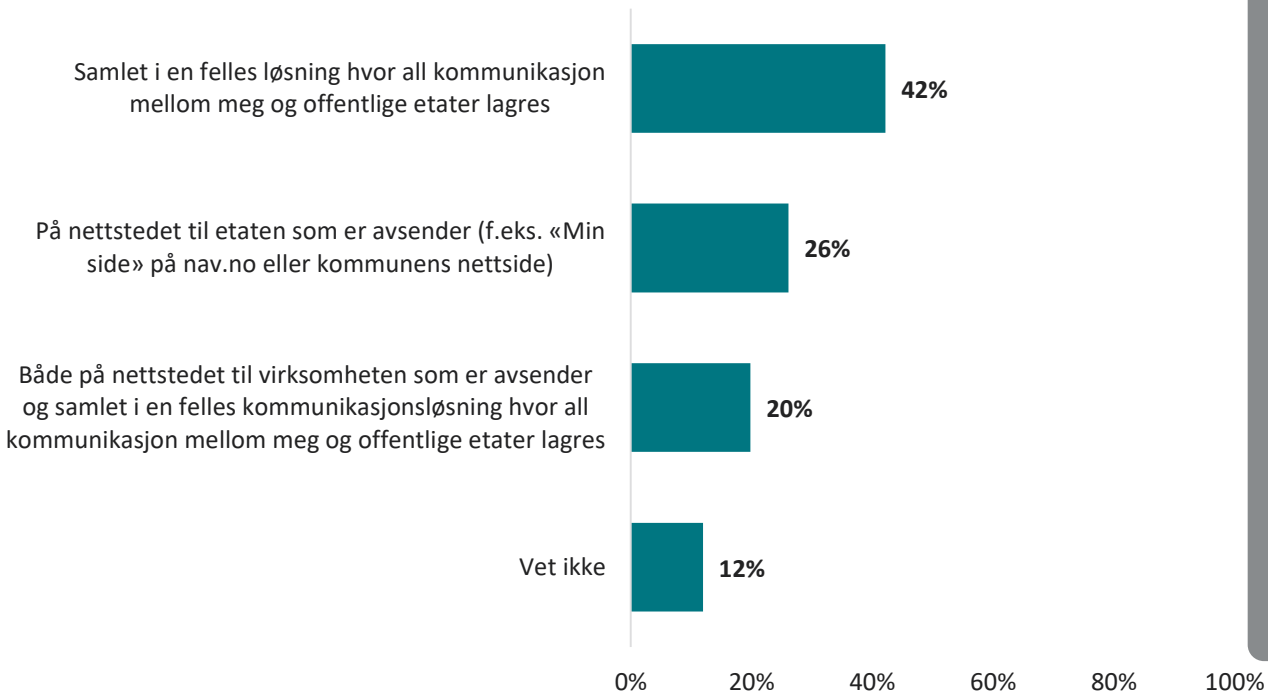
Litt over 3 av 10 ønsker å motta svar og informasjon om egen sak samlet i en felles kommunikasjonsløsning hvor all kommunikasjon mellom en selv og offentlige etater lagres, mens 2 av 10 vil ha dette på nettstedet til etaten som er avsender. 15 % vil ha det både i en felles løsning og på den enkelte etats nettsted.

Rett under 3 av 10 svarer at det er likegyldig for dem hvor de finne denne informasjonen, så lenge de får beskjed via SMS, e-post eller lignende om hvor de finner denne.

Litt flere menn (36 %) enn kvinner (29 %) ønsker en felles kommunikasjonsløsning.

Andelen som ønsker en fellesløsning er størst blant de som er 30-39 år (44 %) og 40-49 år (40 %), og lavest blant de som er 60 år + (19 %). Blant de som er 60 år + er det en høyere andel som svarer at det er likegyldig for dem (36 %).

Flest (42 %) ønsker at digital dokumentasjon og kommunikasjon med offentlige etater oppbevares samlet i en felles løsning



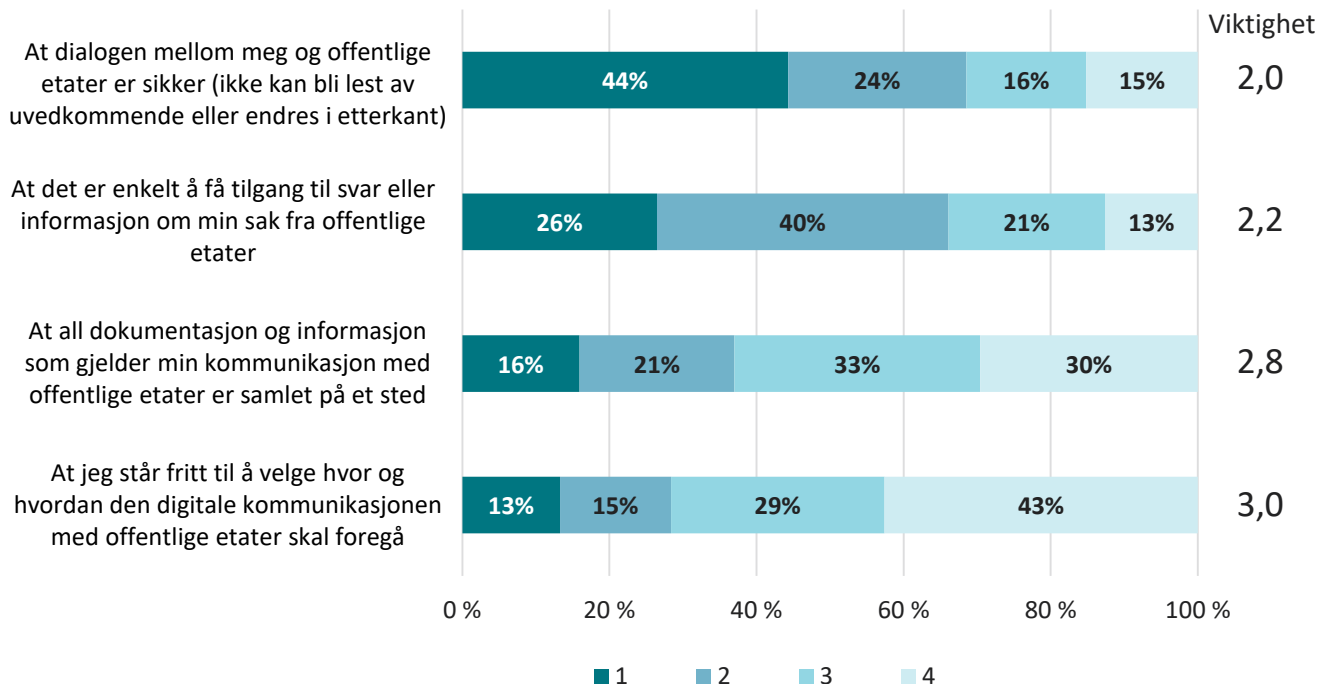
42 % foretrekker at all digital dokumentasjon og kommunikasjon mellom dem selv og offentlige etater oppbevares i en felles løsning, mens 26 % foretrekker at det oppbevares på nettstedet til etaten som er avsender. 20 % ønsker at dette oppbevares begge steder.

En lavere andel av de som er 60 år + svarer at de ønsker at all kommunikasjon oppbevares i en felles løsning (29 %). Samtidig svarer en større andel i denne gruppen (20 %) «vet ikke».

Litt flere menn (46 %) enn kvinner (38 %) ønsker å oppbevare kommunikasjon i en felles kommunikasjonsløsning.

Andelen som ønsker å oppbevare kommunikasjonen i en felles løsning er størst blant de som er 30-39 år (57 %) og 40-49 år (50 %).

Sikker kommunikasjonsløsning vurderes som viktigst



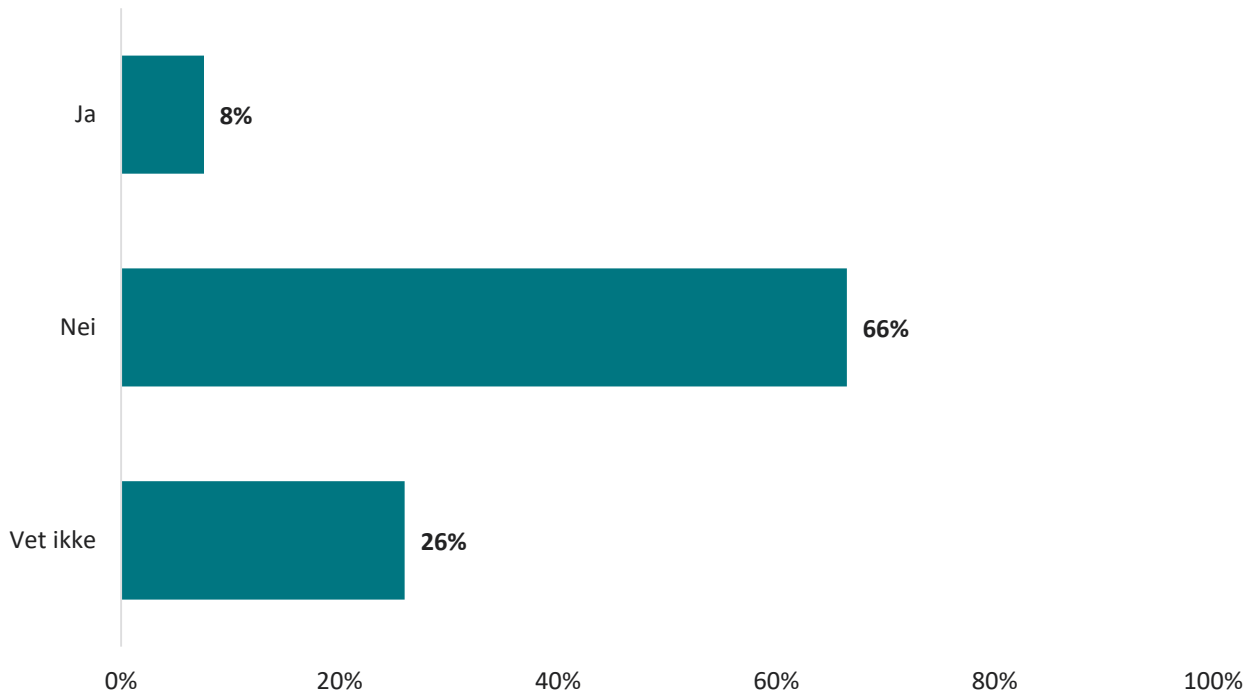
I dette spørsmålet ble respondentene bedt om å rangere alternativene etter viktighet fra 1 (viktigst) til 4 (minst viktig). Jo viktigere respondentene mener en påstand er, jo lavere skår. Alternativene ble vist respondentene i tilfeldig rekkefølge.

At kommunikasjonen er sikker (ikke kan bli lest av uvedkommende eller endret i etterkant) er det flest rangerer som viktigst. Her svarer 44 % at det er viktigst.

At man står fritt til å velge hvor og hvordan den digitale kommunikasjonen skal foregå fremstår som minst viktig. 13 % rangerer dette som viktigst.

RESERVERASJON MOT DIGITAL KOMMUNIKASJON MED OFFENTLIGE ETATER

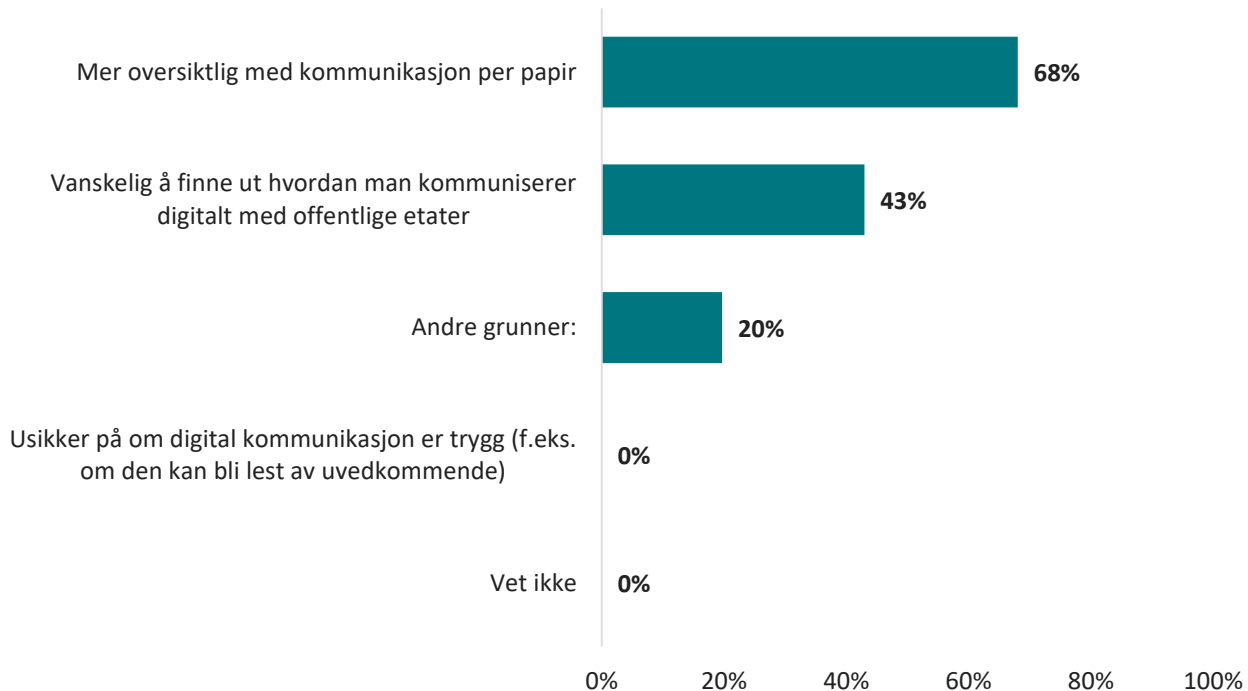
Svært få har reservert seg mot digital kommunikasjon



De som oppgir at de kun har kommunisert med offentlige etater på papir eller har svart at de ikke husker om de har kommunisert digitalt med offentlige etater ble spurt om de har reservert seg mot digital kommunikasjon med offentlige etater. 8 % av disse svarer at de har reservert seg mot dette (8 respondenter). Dette utgjør under 1 % av alle som har deltatt i undersøkelsen.

Siden det er så få som har reservert seg er det ikke mulig å se på undergrupper.

Oversiktlighet er oftest oppgitt årsak til å reservere seg



Rundt 2 av 3 som har reservert seg mot digital kommunikasjon med offentlige etater har gjort dette fordi de opplever at det er mer oversiktlig å kommunisere med offentlige etater per papir.

Litt under halvparten har reservert seg fordi de synes det er vanskelig å finne ut hvordan de kommuniserer digitalt med offentlige etater.

Merk: Det er kun 1 % som har reservert seg, noe som tilsvarer 8 respondenter.

GENERELLE KOMMENTARER TIL DIGITAL KOMMUNIKASJON MED OFFENTLIGE ETATER

Generelle kommentarer

«Det forvirrer meg, når tid jeg skal gå å sjekke på Altinn, på DigiPost eller eBoks. Best alt samlet!»

«Digitale løsninger er fint. Men, jeg er skeptisk til sikkerheten på det digitale mediet»

«Jeg synes det bør være muligheter for en desentralisert løsning der jeg ikke må stole på andre»

«Offentlige etaters nettsider er ofte uoversiktlige og vanskelige å orientere seg i»

«Alle offentlige etater burde samles i en felles portal og innlogging»

«Backup-løsninger og kryptering - ingen outsourcing av tjenester til andre land!»

«Jeg skulle ønske det var mulig å utelukkende bruke Altinn, og at man ikke også trenger DigiPost»

«Ei kommunikasjonsside mellom dei offentlige etatene også, så ser dei brev som er sendt til bruker»

«Jeg er veldig fornøyd, synes det er så lett å gå tilbake til det svaret jeg har fått også å lese det»

«Har søsken som ikke kan bruke digital kommunikasjon (handicappede)»

«Unngå private e-boksløsninger. Tilliten ligger i offentlige løsninger»

«Hvis samlet må det være enkelt å få opp kun den relevante etats korrespondanse i historikk, god sortering»

Avslutningsvis i undersøkelsen kunne respondentene skrive inn sine generelle kommentarer til digital kommunikasjon med offentlige etater. 13 % skrev inn kommentarer.

Flere respondenter nevner at de ønsker å samle all informasjon i en felles løsning. Gjerne unngå å ha enkelte større løsninger som rommer flere, men ikke alle etater.

Ønsket om en felles løsning handler like mye om bedre oversikt for brukeren, som enkelhet i tilfeller hvor brukeren er i kontakt med flere etater i en sak.

Samtidig er det viktig at eventuelle løsninger er tilpasset alle brukergrupper slik at ingen ekskluderes, for eksempel personer med nedsatt funksjonsevne.

Kontakt Ipsos

Linn Sørensen Holst

Leder, Public Affairs

✉ linn.holst@Ipsos.com

📞 +47 975 94 285

Daniel Ritland Hernes

Prosjektmedarbeider, Public Affairs

✉ daniel.hernes@ipsos.com

📞 +47 920 61 281