



Det Digitale Borgerindeks

Danskernes holdning til offentlig digitalisering

KMD Analyse



Om KMD Analyse

KMD Analyse er en vidensenhed i KMD, som udarbejder analyser om de digitale muligheder i det offentlige og private Danmark. KMD Analyse har blandet andet tidligere udgivet rapportererne "Digitalisering af ældreplejen - Potentialer og holdninger" og "Kronisk sygdom – en digital samfundsdiagnose". KMD Analyse samarbejder bl.a. med Center for Digital Forvaltning (CEDI) om udvikling af analyserne. Data til Det Digitale Borgerindeks er indhentet i samarbejde med Userneeds.

Læs mere om KMD Analyse og hent rapportererne på www.kmd.dk/analyse

KMD er it med indsigt

I 38 år har KMD leveret it-løsninger, der følger dig, fra du bliver født og gennem livet. Det giver os en indsigt, der nok er udsprunget af og forankret i det offentlige Danmark, men som i dag også kommer erhvervslivet til gavn. KMD har været den digitale hjørnesteen i den moderne velfærdsstat siden 1972, og har oparbejdet en unik viden og forståelse af det danske samfunds dna med produkter og forretning, der er baseret på understøttelsen af det danske velfærdssamfund. Vi skaber digitale genveje, der giver overblik, letter forretningsgange og sætter såvel menneskelige som økonomiske ressourcer fri.

KMD står bag helt centrale velfærdsydelser. KMD sørger bl.a. for udbetaling af børneydelser, barselspenge og i manges tilfælde løn. KMD sørger også for korrekt opskrivning til vuggestue, børnehave og skole, og vi er en integreret del af den demokratiske proces fra afsendelsen af valgkortet til registreringen ved stemmeboksen. KMD har udviklet løsninger som e-Boks og NemKonto og en lang række andre digitale løsninger, der understøtter det danske velfærdssamfund.

For yderligere oplysninger:

Kommunikationsdirektør Morten Langager: mlr@kmd.dk

Tidligere udgivelser fra KMD Analyse

Digitalisering af ældreplejen – potentialer og holdninger, udgivet januar 2011

Kronisk sygdom – en digital samfundsdiagnose, udgivet maj 2011

Det digitale valg - danskernes holdning til e-valg, udgivet september 2011

Valgkampens medier - danskernes præferencer, udgivet september 2011

Ønsker du at abonnere på fremtidige udgivelser fra KMD Analyse, kan du sende en e-mail til kmd-analyse@kmd.dk.

Indholdsfortegnelse

Sammenfatning	4
Danskerne ønsker mere offentlig digitalisering	4
Danskernes brug af og holdninger til digitalisering af det offentlige	5
Danskerne: Digitalisering kan gøre den offentlige sektor mere effektiv	6
Danskerne: Den offentlige sektor halter bagefter	8
Danskerne foretrækker digitale selvbetjeningsløsninger	9
Danskerne bakker op om obligatorisk digital selvbetjening	9
Danskerne er glade for selvbetjening hos SKAT og bibliotekerne	10
Danskernes digitale kompetencer	12
Danskerne er flittige og kompetente brugere af teknologi	12
Danskerne forudser yderligere digitalisering i hverdagen	13
Danskerne og den teknologiske udvikling	14
Danskerne: Det offentlige skal hjælpe borgerne med at anvende teknologi.....	18
Om undersøgelsen	19

Sammenfatning

KMD Analyse præsenterer med denne udgivelse Det Digitale Borgerindeks, der stiller skarpt på danskernes brug af offentlige, digitale tjenester og deres holdning til den generelle digitalisering af den offentlige sektor. Debatten om emnet kan have en tendens til at blive ført ud fra vante positioner og vaneforestillinger om befolkningens ønsker. Formålet med denne analyse har været at "tage temperaturen" på danskernes forhold til digitaliseringen af det offentlige og sikre et fundament af viden, der gør det muligt at føre debatten om digitaliseringen af det offentlige på et ajourført og nuanceret grundlag.

Danskerne ønsker mere offentlig digitalisering

Undersøgelsens resultater synes ikke at underbygge billedet af danskerne som negativt indstillede og svære at lokke til at gøre brug af digitaliseringens muligheder i kontakten med det offentlige. Tværtimod giver et stort flertal af de adspurgte udtryk for et generelt positivt syn på en fortsat digitalisering af det offentlige og en vilje til at gøre brug af de nye muligheder, når de i øvrigt passer til deres behov. Undersøgelsen viser, at danskerne i deres fritid og arbejdsliv er kompetente brugere af it, at de generelt er positivt indstillet over for digitaliseringens muligheder og at de forventer og støtter op om, at det offentlige på tilsvarende vis er gode til at anvende digitaliseringens muligheder i praksis. Danskerne mener samtidigt, at det offentlige skal gøre mere for at hjælpe borgerne med at anvende teknologi. Forudsætningerne og opbakningen for en fortsat digitalisering af den offentlige sektor er dermed i høj grad til stede.

I det følgende går vi kort igennem analysens hovedkonklusioner:

- **Danskerne: Digitalisering kan effektivisere det offentlige.** Et flertal af befolkningen bakker op om en fortsat digitalisering af det offentlige. Således ser knap 70% digitalisering som et middel til at effektivisere offentlige tjenester, mens 57% ligeledes mener, at digitalisering kan forbedre kvaliteten af offentlige tjenester. Det Digitale Borgerindeks fra KMD Analyse viser, at den store satsning på fællesoffentlig digitalisering som middel til at skabe økonomisk råderum i en virkelighed med stramme budgetkrav nyder genklang i befolkningen.
- **Danskerne foretrækker digitale selvbetjeningsløsninger til at komme i kontakt med det offentlige.** Når danskerne spørges om hvilke kanaler, de foretrækker at bruge til at komme i kontakt med det offentlige, er digitale selvbetjeningsløsninger den klart mest foretrukne kontaktform. 75% af befolkningen foretrækker denne måde at kontakte det offentlige på. Det Digitale Borgerindeks fra KMD Analyse indikerer således, at der er et stort potentiale at høste ved at gøre det muligt for borgerne at anvende selvbetjeningsløsninger på endnu flere transaktionstunge områder.
- **Et flertal af danskerne bakker op om beslutningen om at gøre digital selvbetjening obligatorisk.** Analysen dokumenterer, at danskerne støtter op om regeringsgrundlagets målsætning om fuldt digital kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige. Således svarer et absolut flertal på 51% af de adspurgte, at det er en rigtig eller en helt rigtig beslutning. Det Digitale

Borgerindeks fra KMD Analyse viser, at befolkningen godt kan se fidusen i at betjene sig selv digitalt, hvis det kan føre til kortere ventetid og frigive ressourcer til at tage sig af de digitalt mindre parate.

- **Danskerne er flittige og kompetente brugere af teknologi.** Et stort flertal på 83% af undersøgelsens deltagere er på nettet hver eneste dag. 90% af deltagerne føler, at de er kompetente til at bruge deres computer uden besvær. De bruger en bred vifte af teknologi og det er ikke digitalt diskvalificerende i sig selv, at man eksempelvis er lavtlønnet, arbejdsløs eller lavt uddannet. Hele 96% af befolkningen oplever, at en teknologi som netbank gør hverdagen lettere for dem, på trods af, at de ikke bruger den hver dag. Tilsvarende oplever 82%, at indkøb på nettet gør hverdagen nemmere.
- **Danskerne forventer fortsat digitalisering og føler sig godt rustet til at udnytte den teknologiske udvikling.** Et absolut flertal på 71% af de adspurgte forudser yderligere digitalisering af deres arbejdsplads inden for de næste 3 – 5 år. De ser det som noget positivt og føler sig godt rustet til at tackle denne udvikling. Et mindretal på godt en tredjedel forudser dog et øget behov for efteruddannelse som følge af den øgede digitalisering. Blandt de offentligt ansatte udgør denne andel 45%. Undersøgelsen indikerer, at det danske samfund som helhed står godt rustet til at håndtere den teknologiske udvikling. Der udestår imidlertid en udfordring med at formulere en offensiv og relevant efteruddannelsesstrategi for den del af befolkningen, der oplever behov for at blive 'digitalt opdateret' – en opgave som ikke mindst den offentlige sektor bør tage alvorligt.
- **Danskerne ser det som en offentlig opgave at hjælpe alle borgere til en bedre anvendelse af digitaliseringens muligheder.** 45% af danskerne mener, at det er det offentliges opgave at hjælpe de grupper, der har sværere ved at tage digitale muligheder til sig. Det Digitale Borgerindeks fra KMD Analyse viser således, at danskerne er opmærksomme på digitaliseringens potentielt negative følgevirkninger på i forvejen udsatte grupper, og at de drager omsorg for at også disse grupper får del i digitaliseringens muligheder. Undersøgelsen synes at indikere, at der er bred opbakning bag af en videreførelse af de bestræbelser, der allerede i dag foregår i regi af mange borgerservicecentre, biblioteker, jobcentre, bosteder og hjemmepleje for at hjælpe de svagest stillede til også at få del i digitaliseringens mange nye muligheder.

Vi vil i de efterfølgende to afsnit gennemgå tallene i detaljer. I det første afsnit ser vi nærmere på danskernes brug af og holdninger til offentlig digitalisering og i det andet afsnit ser vi på danskernes forudsætninger og kompetencer for at gøre brug af digitaliseringen som den giver sig til kende i deres hverdag.

Danskernes brug af og holdninger til digitalisering af det offentlige

I dette afsnit ser vi nærmere på, hvordan danskerne gør brug af det offentliges digitale muligheder for selvbetjening og på hvilke holdninger, danskerne har i forhold til en øget digitalisering af det offentlige.

Generelt set tegner undersøgelsen et billede af danskerne som særdeles positive over for en yderligere digitalisering af det offentlige. Danskerne tror på, at digitaliseringen kan føre til effektivisering og serviceforbedringer, og de er samtidig villige til at være konstruktive medspillere i forhold til at tage de digitale selvbetjeningsløsninger i brug. Undersøgelsen dokumenterer, at danskerne slutter op om grundpræmisserne for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

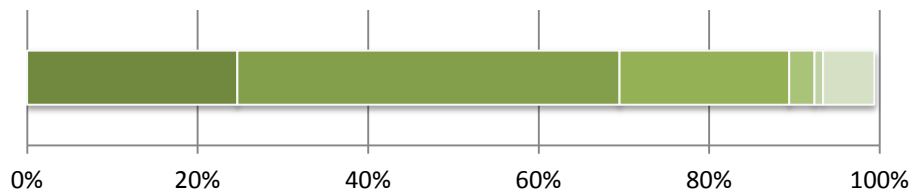
Afsnittets hovedkonklusioner er som følger:

- Danskerne er generelt positive over for en yderligere digitalisering af den offentlige sektor og har tiltro til, at det kan medvirke til øget effektivisering og bedre service.
- Danskerne bruger et bredt udvalg af kanaler til at komme i kontakt med offentlige myndigheder og de vælger i vid udstrækning kanaler, som de har præference for i en given situation. 96% af befolkningen oplever, at en teknologi som Netbank gør hverdagen meget lettere for dem. 82% oplever tilsvarende, at handel på nettet gør hverdagen lettere.
- Danskerne er godt tilfredse med de digitale muligheder hos SKAT og bibliotekerne, og er tilsvarende positive over for digitaliseringen hos deres praktiserende læger og den kommunale borgerservice, som de dog gerne ser udvidet med yderligere muligheder.
- Meget få danskere mener, at der anvendes for meget teknologi i det offentlige og et flertal af de adspurgte er enige i regeringsgrundlagets målsætning om, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015.

Danskerne: Digitalisering kan gøre den offentlige sektor mere effektiv

Undersøgelsen viser, at danskerne generelt har tillid til, at digitaliseringen bidrager til effektivisering og forbedret service i den offentlige sektor. Således vurderer 69,5% af de adspurgte, at den offentlige sektor enten kan blive meget mere eller noget mere effektiv gennem digitalisering, mens kun 24% af befolkningen afviser, at det kan forholde sig sådan:

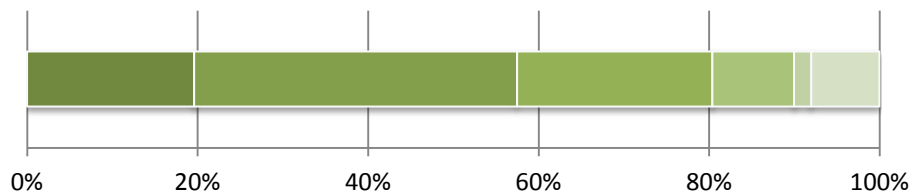
Tror du, at den offentlige sektor kan blive mere effektiv og spare penge ved at anvende digitale løsninger og selvbetjening?



- Ja, den offentlige sektor bliver meget mere effektiv med digitalisering
- Ja, den offentlige sektor bliver noget mere effektiv med digitalisering
- Den offentlige sektor bliver hverken mere eller mindre effektiv med digitalisering
- Nej, den offentlige sektor bliver noget mindre effektiv med digitalisering
- Nej, den offentlige sektor bliver meget mindre effektiv med digitalisering
- Ved ikke

Tilsvarende mener over 57% af de adspurgte, at digitalisering kan føre til en bedre eller noget bedre service, mens knap 35% ikke tror på, at digitalisering kan have sådan en virkning:

Tror du, at den offentlige sektor kan øge kvaliteten af de offentlige serviceydelser ved at anvende digitale løsninger og selvbetjening?

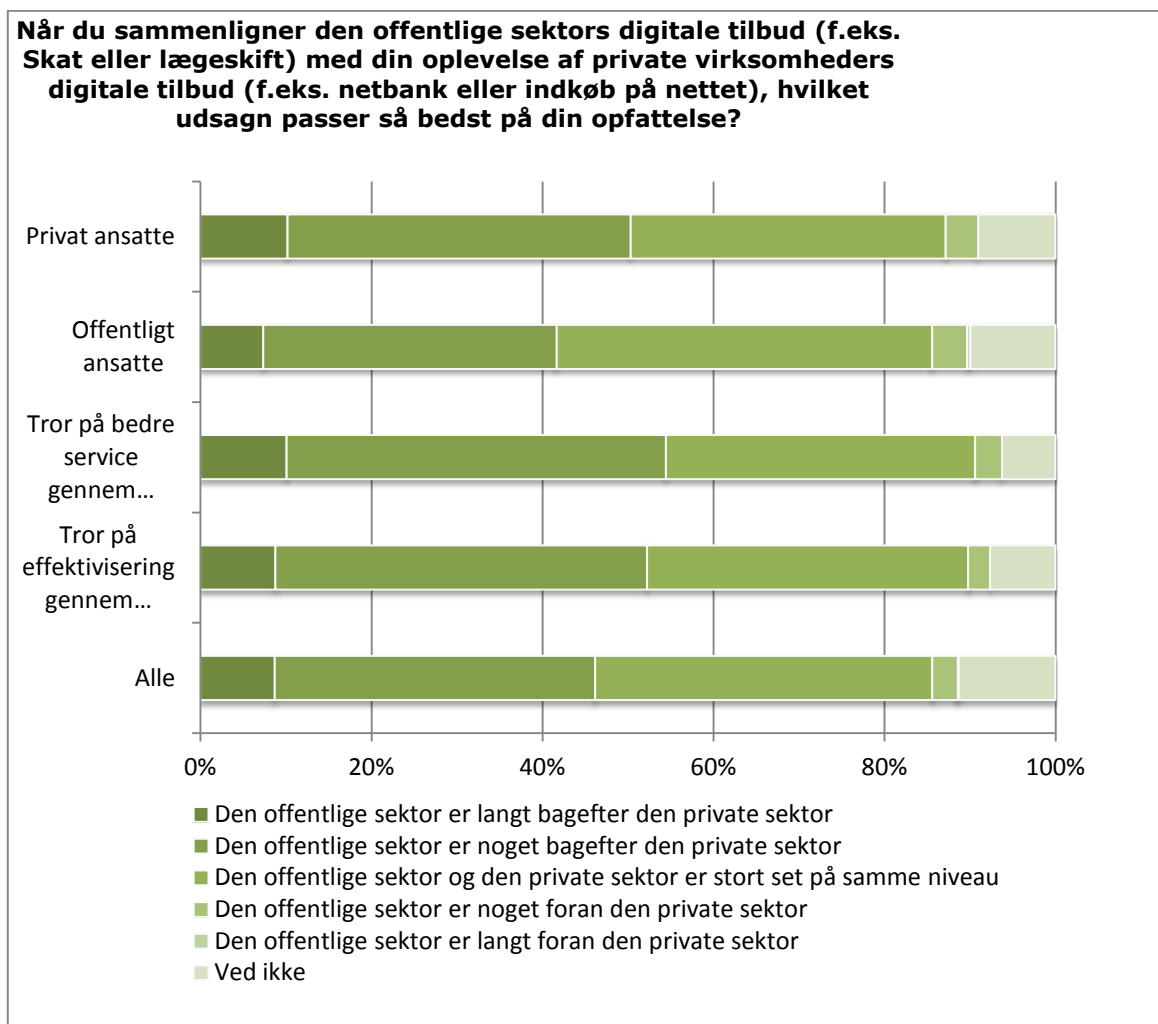


- Ja, den offentlige sektor giver en bedre service med digitalisering
- Ja, den offentlige sektor giver en noget bedre service med digitalisering
- Den offentlige sektor giver hverken en bedre eller en dårligere service med digitalisering
- Nej, den offentlige sektor giver en dårligere service med digitalisering
- Nej, den offentlige sektor giver en meget dårligere service med digitalisering
- Ved ikke

Besvarelsene af de to spørgsmål må ses som en grundlæggende tillidserklæring til præmisserne bag de offentlige digitaliseringsstrategier. Det viser, at danskerne – på trods af enkelte negative historier i ny og næ – i den store sammenhæng kan se meningen med de fortsatte digitaliseringsbestrebelses i offentligt regi.

Danskerne: Den offentlige sektor halter bagefter

Et flertal af danskerne finder, at den offentlige sektor halter bagefter den private sektor, når det handler om at udnytte teknologiens muligheder for at tilvejebringe effektivisering og bedre kvalitet. Omtrent halvdelen af dem, der tror på, at digitalisering kan føre til effektivisering, mener, at den offentlige sektor er bagefter den private sektor. Tilsvarende mener over halvdelen af dem, der tror på, at digitalisering kan føre til bedre kvalitet, at den offentlige sektor er bagefter den private sektor i at udnytte teknologiens muligheder.



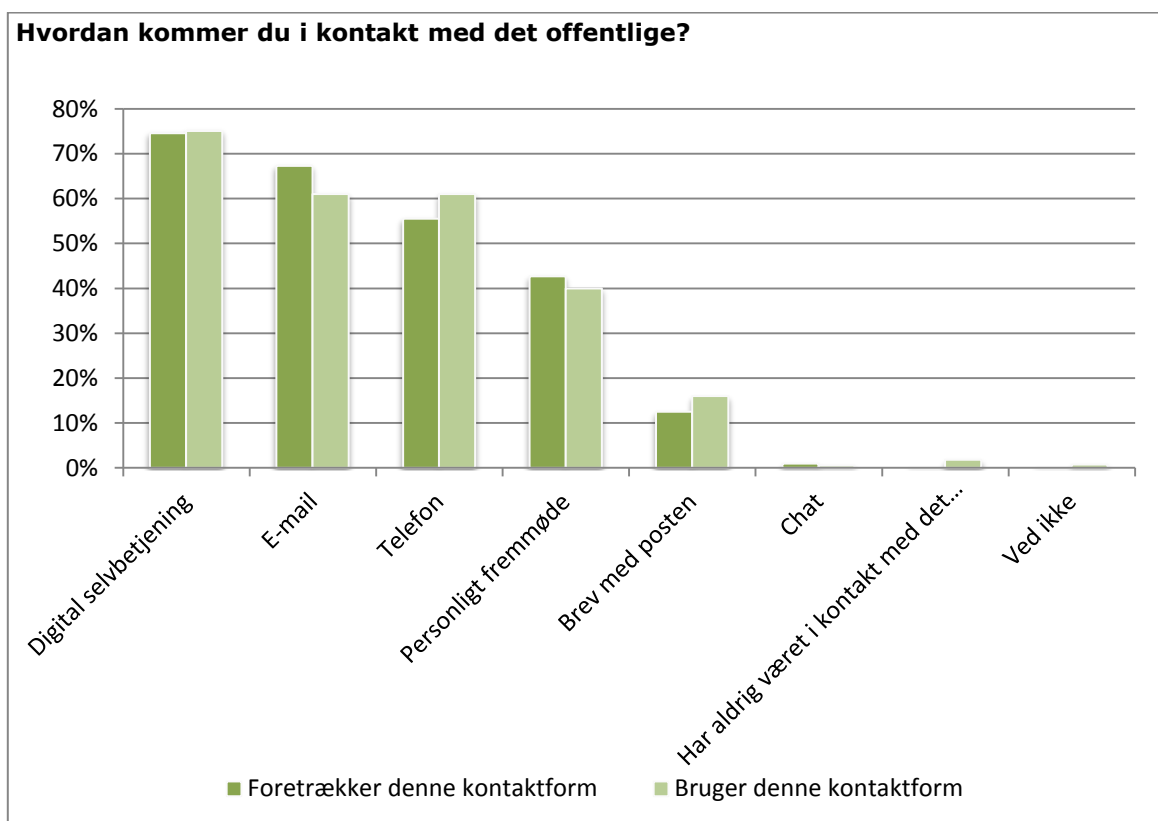
Spørger man de offentligt ansatte selv, svarer de i marginalt højere grad (41%) end gennemsnittet for befolkningen (37%), at den offentlige sektor er bagud, mens halvdelen af de privatansatte deler denne opfattelse.

Når de offentligt ansatte selv – som må antages at have en kvalificeret indsigt i de særlige forudsætninger, som gælder for offentlige myndigheders arbejde – er af den opfattelse, at offentlige myndigheder halter bagefter private virksomheder i at udnytte digitaliseringen til at effektivisere og opnå bedre kvalitet, peger meget på, at der er tale om mere end et imageproblem.

Danskerne foretrækker digitale selvbetjeningsløsninger

Det Digitale Borgerindeks fra KMD Analyse viser, at danskerne foretrækker de digitale kanaler til at komme i kontakt med det offentlige¹. Den mest populære måde at kontakte det offentlige på er således den digitale selvbetjeningsløsning, som foretrækkes af 75% af deltagerne i undersøgelsen tæt efterfulgt af e-mail med knap 70%. Telefonen foretrækkes af cirka 55%, mens de andre klassiske former for kontakt som personlig henvendelse og det fysiske brev kun foretrækkes af henholdsvis 40% og 16% af befolkningen.

At en så høj andel af befolkningen giver udtryk for at bruge og foretrække digitale selvbetjeningsløsninger, skal formodentlig primært ses i lyset af den store udbredelse af SKAT's digitale TastSelv-løsninger.

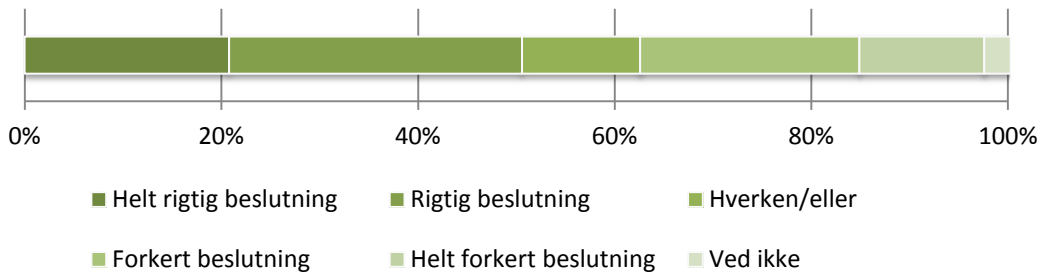


Danskerne bakker op om obligatorisk digital selvbetjening

Et flertal af danskerne kan godt se fornuften i at gøre digital selvbetjening obligatorisk på en række områder, som regeringen, KL og Danske Regioner har taget initiativ til og hvilket da også er en del af det nye regeringsgrundlag. Således mener knap 51% af de adspurgte, at det var en rigtig eller en helt rigtig beslutning, at det fra 2015 kun skal være muligt at bruge digital selvbetjening i forbindelse med en række services og at breve fra det offentlige kun vil blive sendt elektronisk til borgerne. Mens gruppen af tvivlere udgør cirka 15%, er der i alt 34% af befolkningen, som finder beslutningen forkert:

¹ Deltagerne i undersøgelsen har haft mulighed for frit at vælge de måder, de foretrækker at komme i kontakt med det offentlige på, hvorfor tallene for de enkelte kontaktformer vil give mere end 100%, når man lægger dem sammen.

Regeringen, KL og Danske Regioner har besluttet, at det fra 2015 kun skal være muligt at bruge digital selvbetjening (f.eks. ved flytning, pensionsansøgning, opskrivning til daginstitution mv.). Synes du, at det er en forkert eller en rigtig beslutning?



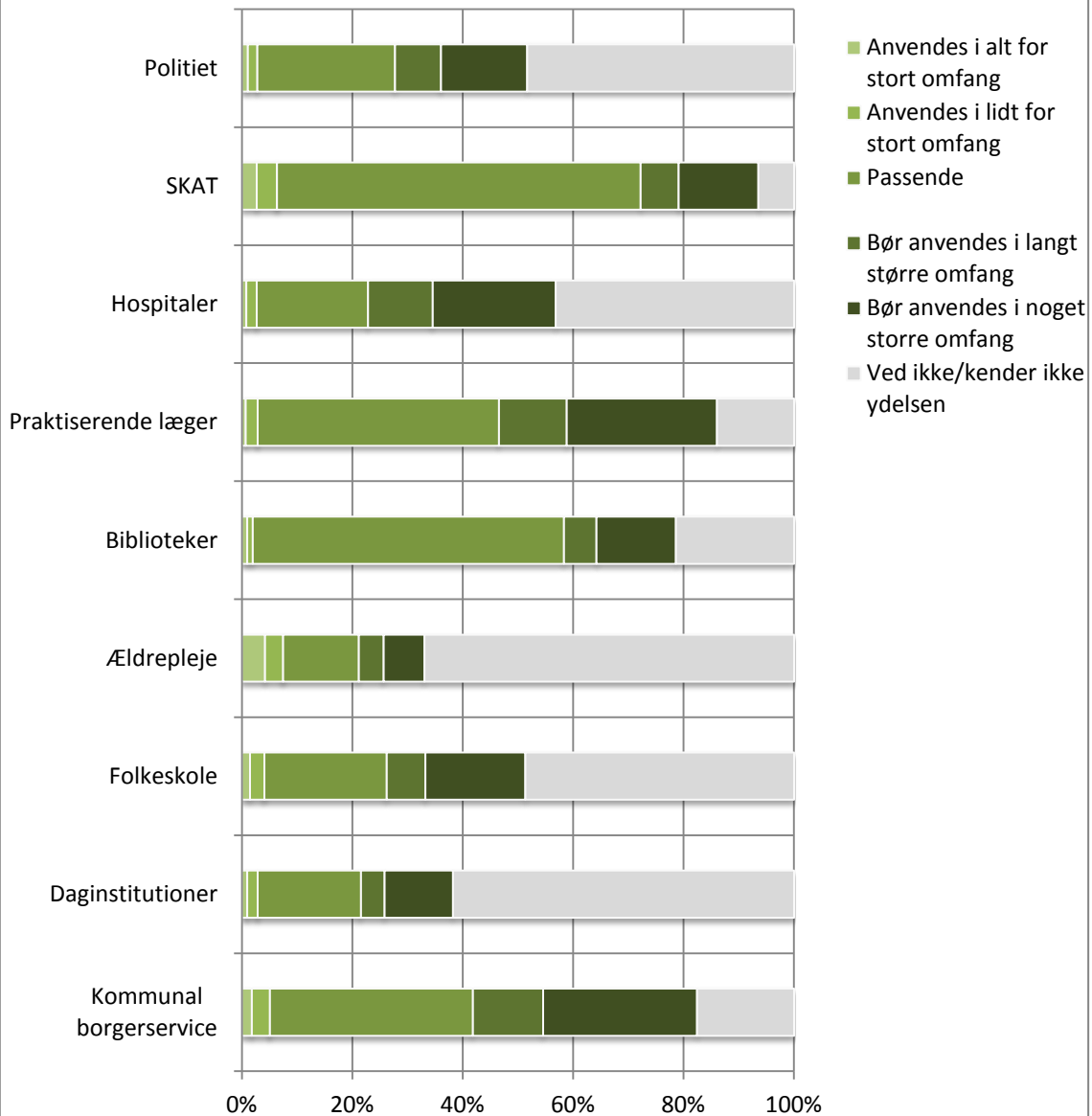
Den høje tilslutning i befolkningen til beslutningen om at gøre digital selvbetjening obligatorisk skal utvivlsomt forstås i sammenhæng med danskernes omsorg for, at de svageste borgere tilgodeses gennem en aktiv indsats fra det offentliges side for at hjælpe dem til at få del i digitaliseringens muligheder. Som vi senere skal se, mener 45% af danskerne, at det er en offentlig opgave at hjælpe de grupper, der har sværest ved at bruge den nye teknologi.

Danskerne er glade for selvbetjening hos SKAT og bibliotekerne

Det Digitale Borgerindeks fra KMD Analyse viser, at danskerne meget tydeligt peger på bibliotekerne og SKAT som eksempler på god digitalisering af det offentlige. Også den kommunale borgerservice og de praktiserende læger nævnes af deltagerne i undersøgelsen som gode eksempler, hvor der dog fortsat er potentiale for yderligere digitalisering. Generelt viser undersøgelsen følgende:

- Meget få danskere mener, at der bruges for meget teknologi på de offentlige serviceområder.
- Danskerne kender bedst til teknologianvendelsen i borgerservice, på biblioteker, hos SKAT og de praktiserende læger, hvilket også er de serviceområder, som flest borgere kommer i kontakt med.
- Af de ovenstående serviceområder finder danskerne teknologianvendelsen for stort set passende hos SKAT og bibliotekerne, mens der stadig er store grupper, der mener, at man kan anvende teknologien mere inden for kommunal borgerservice og hos de praktiserende læger.
- Selv på de serviceområder, som færre danskere har kendskab til, er andelen af borgere, som mener, at teknologi bør anvendes i større omfang næsten lige så store, som gruppen, der finder teknologianvendelsen passende.

Du bedes vurdere om de følgende offentlige serviceområder efter din mening anvender teknologi og computer i et tilstrækkeligt omfang i forhold til at sikre serviceniveau, kvalitet og effektivitet.



Danskernes digitale kompetencer

I dette afsnit ser vi på, om danskerne er rustet til at begå sig i en verden, hvor digitaliseringen giver stadigt flere muligheder og stiller stadigt flere krav til den enkelte.

Generelt set tegner undersøgelsen et billede af danskerne som ivrige brugere af de digitale muligheder. De føler sig kyndige og rustet til at gøre brug af digitaliseringens nye muligheder, når de finder dem passende. Dog peger en gruppe på, at de forudser et behov for efteruddannelse for fortsat at kunne klare sig på fremtidens digitale arbejdsmarked. Endelig er danskerne af den opfattelse, at det er en offentlig opgave at klæde de svage borgere på til også at kunne gøre brug af digitaliseringens muligheder.

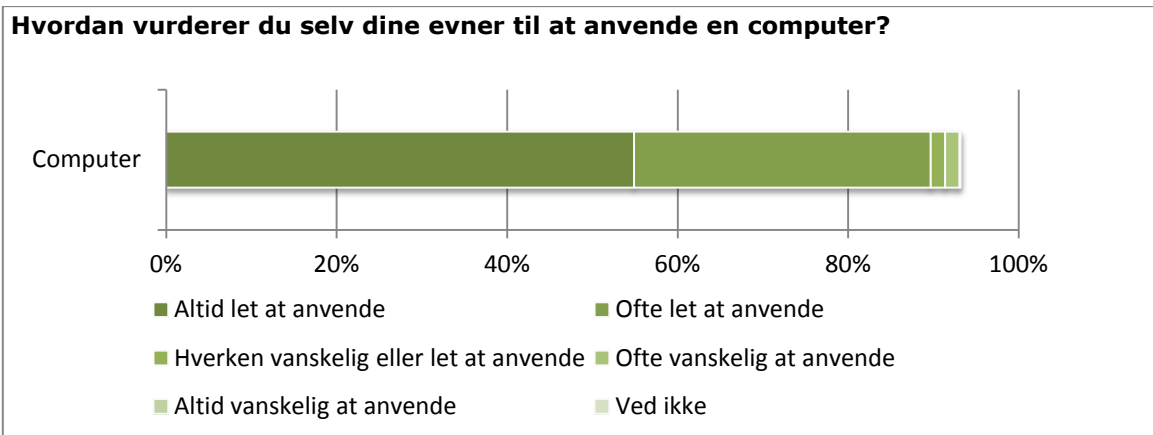
Samlet set nuancerer undersøgelsen den traditionelle opfattelse af danskerne som digitale analfabeter over en bred kam. Danskerne gør ivrigt brug af nettet, smartphones, sociale medier og de mange andre digitale tilbud, de frygter ikke at blive hægtet af udviklingen og gør brug af nye tilbud, når de finder dem passende.

Afsnittets hovedkonklusioner er som følger:

- Et stort flertal på 83% af undersøgelsens deltagere er på nettet hver eneste dag. 90% af deltagerne finder, at de er kompetente til at bruge deres computer uden besvær. De bruger en bred vifte af teknologi og det er ikke digitalt diskvalificerende i sig selv, at man eksempelvis er lavtlønnet, arbejdsløs eller lavt uddannet.
- Et stort flertal på 71% af danskerne forudser yderligere digitalisering af deres arbejdsplads inden for de næste 3 – 5 år. De ser den fortsatte digitalisering som noget positivt, og har tillid til, at deres kompetencer gør dem i stand til at klare sig på arbejdsmarkedet i fremtiden. En mindre gruppe ser dog efteruddannelse som en nødvendig forudsætning for også fremover at kunne begå sig på et digitaliseret arbejdsmarked. Blandt offentligt ansatte udgør denne gruppe næsten halvdelen af de adspurgte.
- Generelt mener danskerne, at den teknologiske udvikling ikke går for stærkt, men derimod passer dem fint, og de anvender de tilbud, som de finder passer bedst til dem.
- Danskerne ser det som en offentlig opgave at samle op på og hjælpe borgerne til at bruge digitaliseringens muligheder mere.

Danskerne er flittige og kompetente brugere af teknologi

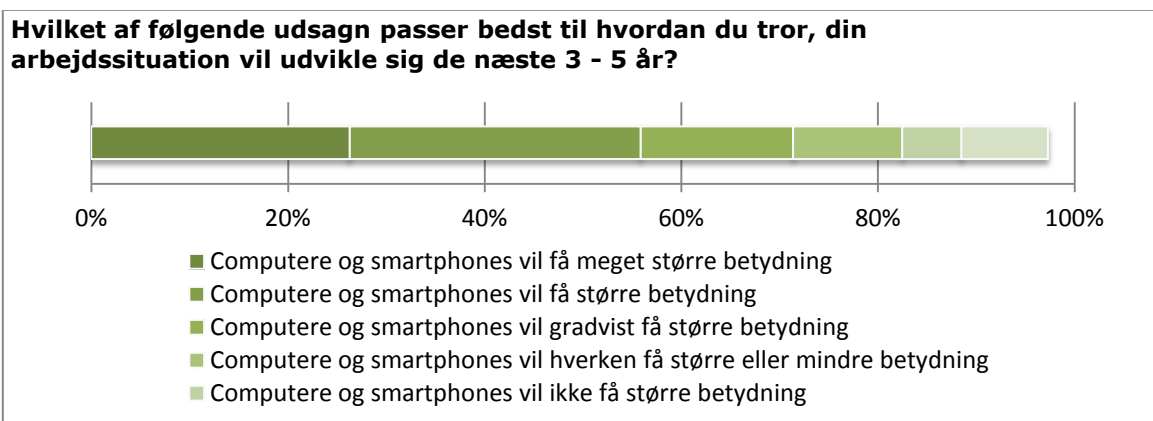
Spørger man danskerne, hvordan de selv oplever deres kompetence udi at bruge teknologien, finder et overvældende flertal på 90%, at de behersker brugen af deres computer i hverdagen uden noget større besvær. Et stort flertal af befolkningen er således hjemmevante brugere af digitaliseringen og er fortrolige med at anvende en computer på linie med husholdningens øvrige apparater. For denne gruppe vil en uddannelsesindsats i stor skala fokuseret på grundlæggende it-færdigheder være unødvendig.



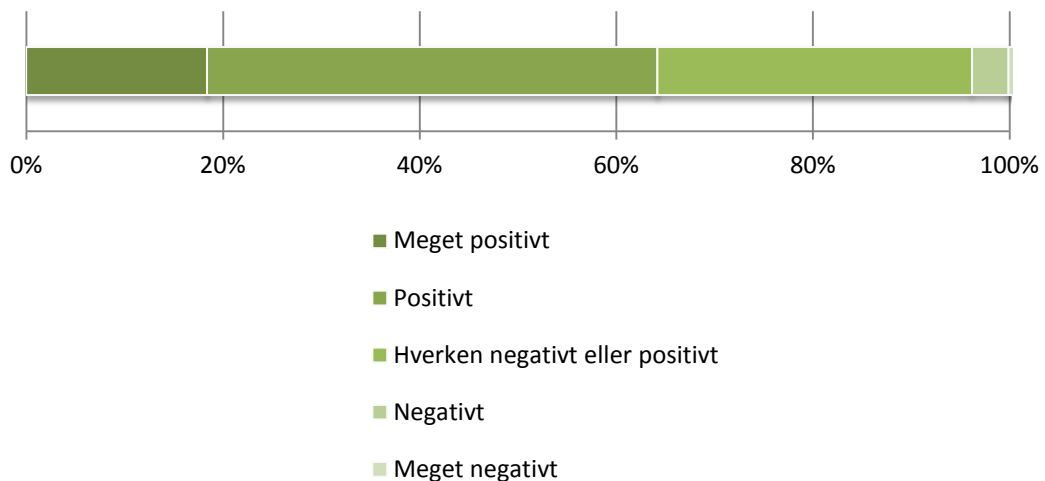
Danskerne forudser yderligere digitalisering i hverdagen

I debatten om offentlig digitalisering er det et tilbagevendende tema, at den teknologiske udvikling risikerer at udstøde grupper fra arbejdsmarkedet, der ikke kan leve op til de krav, som digitaliseringen stiller.

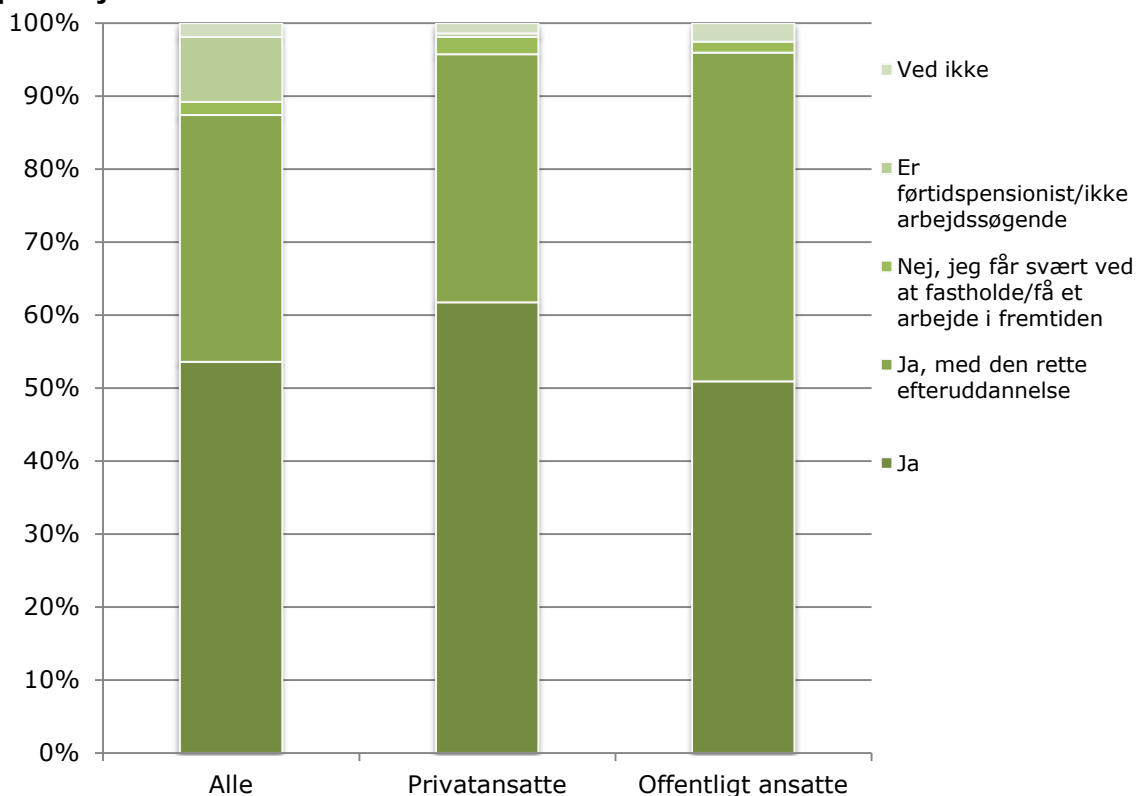
Spørger man danskerne, hvordan de tror, at deres arbejdsliv vil udvikle sig inden for de næste 3 – 5 år, svarer et flertal på 71%, at digitaliseringen vil få større eller meget større betydning. En endnu større andel på 64% af befolkningen ser den øgede teknologianvendelse som en positiv udvikling. Og danskerne er tilsyneladende ikke bange for, at den teknologiske udvikling skal hægte dem af: Et flertal på 54% af befolkningen mener, at de vil kunne klare sig på arbejdsmarkedet i fremtiden med deres nuværende kompetencer i forhold til computere og anden teknologi. Yderligere 34% mener at de vil kunne klare sig, men ser det som en forudsætning, at de får den rette efteruddannelse. Her er det interessant at bemærke, at der blandt offentligt ansatte er en større andel af medarbejdere (45%) end blandt de privatansatte (34%), som vurderer, at de vil få behov for efteruddannelse for at kunne klare sig på arbejdsmarkedet i fremtiden. Det rejser naturligvis spørgsmålet, om det offentlige bør overveje i endnu højere grad at indtænke en efteruddannelsesindsats i de eksisterende digitaliseringsbestræbelser, hvis man skal lykkes med digitaliseringen fremadrettet.



Ser du det som positivt eller negativt, hvis der sker en øget anvendelse af computere og smartphones på arbejdspladsen?

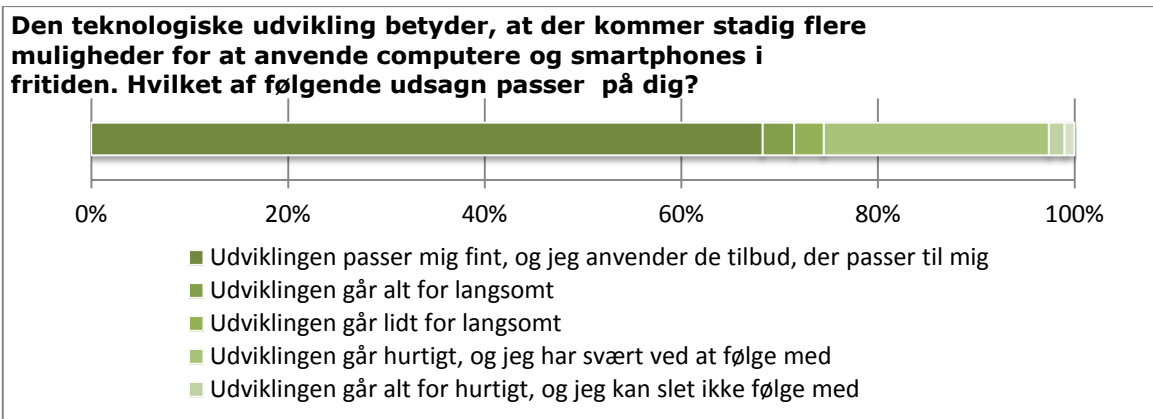


Mener du, at din uddannelse og dine kompetencer i forhold til computere og anden teknologi gør dig i stand til at kunne klare dig på arbejdsmarkedet i fremtiden?



Danskerne og den teknologiske udvikling

Selv om digitaliseringen til tider går hurtigt, finder et stort flertal af befolkningen på 68%, at udviklingen passer dem fint, og de anvender de tilbud, der passer til dem. I tillæg hertil er det værd at mærke, at godt 6% finder, at udviklingen går for langsomt.



En ikke ubetydelig andel på 23% siger dog, at de finder, at udviklingen går så hurtigt, at de har svært ved at følge med. Det skal efter alt at dømmes ses i sammenhæng med de 34%, der ser efteruddannelse som en forudsætning for fremover at kunne klare sig på arbejdsmarkedet.

Ser man på, hvordan danskerne bruger teknologi i hverdagen, er det nærliggende at antage, at de der finder, at udviklingen går hurtigt ikke nødvendigvis ser dette som fremmedgørende, men snarere at de savner et samlet overblik over alle de muligheder, som digitaliseringen medfører. Undersøgelsen tegner nemlig et billede af en befolkning, der er endog meget hyppige brugere af pc'er og mobiltelefoner i fritiden. Således siger omkring 80% af undersøgelsens deltagere, at de bruger mobiltelefonen og pc'en dagligt. Afsendelse og modtagelse af sms'er og informationssøgning på nettet er også en daglig foreteelse i fritiden for to tredjedele af danskerne. De sociale medier som Facebook og Twitter er også kommet godt med på listen: De bruges dagligt af knap 40% af undersøgelsens deltagere og yderligere 14% bruger dem flere gange om ugen.

Smartphones er ligeledes hastigt på vej mod udbredelse i befolkningen: Mens knap 36% bruger deres smartphone dagligt, er der omvendt fortsat knap 52% af befolkningen, der endnu ikke har prøvet en sådan.

Brug af netbank og indkøb på nettet er kendetegnet ved at være aktiviteter, som store dele af danskerne giver sig i kast med, om end hyppigheden ikke er nær så høj, som med andre typer af teknologianvendelse. Således rapporterer kun omkring 9% af befolkningen, at de bruger netbank hver dag, mens 63% af befolkningen bruger det en gang om måneden eller hyppigere. På tilsvarende vis er det kun 2% af undersøgelsens deltagere, der handler på nettet hver dag, mens knap 64% gør det en gang om måneden eller hyppigere.

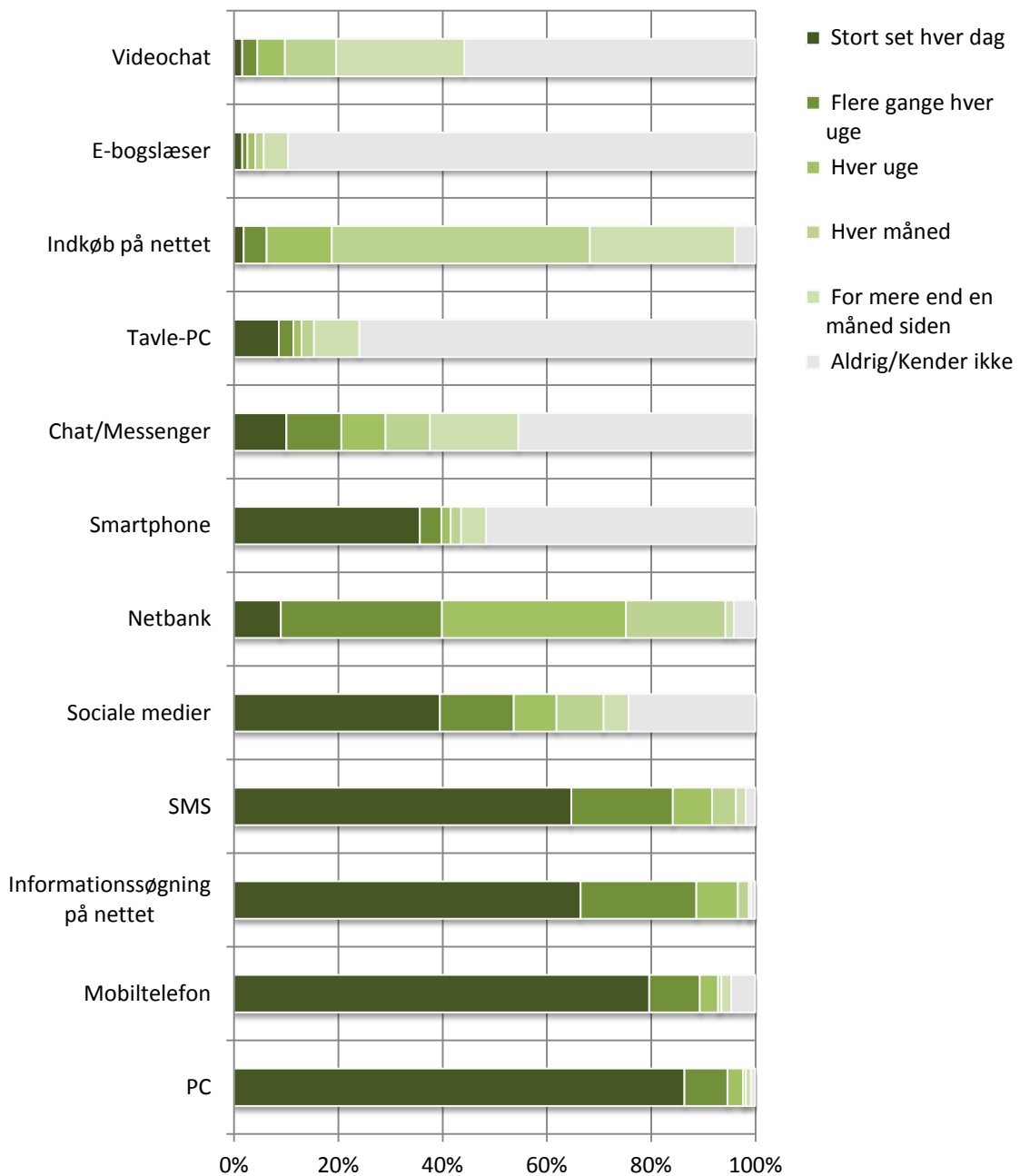
Chat, e-bogslæsere og videochat er sammen med tavlecomputere fortsat mere perifære teknologier. Chat og videochat er dog kendetegnet af at have relativt store grupper på henholdsvis 27% og 15%, der chatter en gang om måneden eller hyppigere, mens e-bogslæsere forbliver en nicheteknologi i den forstand, at 90% af befolkningen aldrig har prøvet en sådan enhed.

Ser man på, om folk synes, at teknologi gør hverdagen lettere for dem, er det generelle indtryk, at de teknologier, der i høj grad gør hverdagen nemmere for folk, også er dem, der bliver brugt mest. Et par markante undtagelser herfra fortjener dog

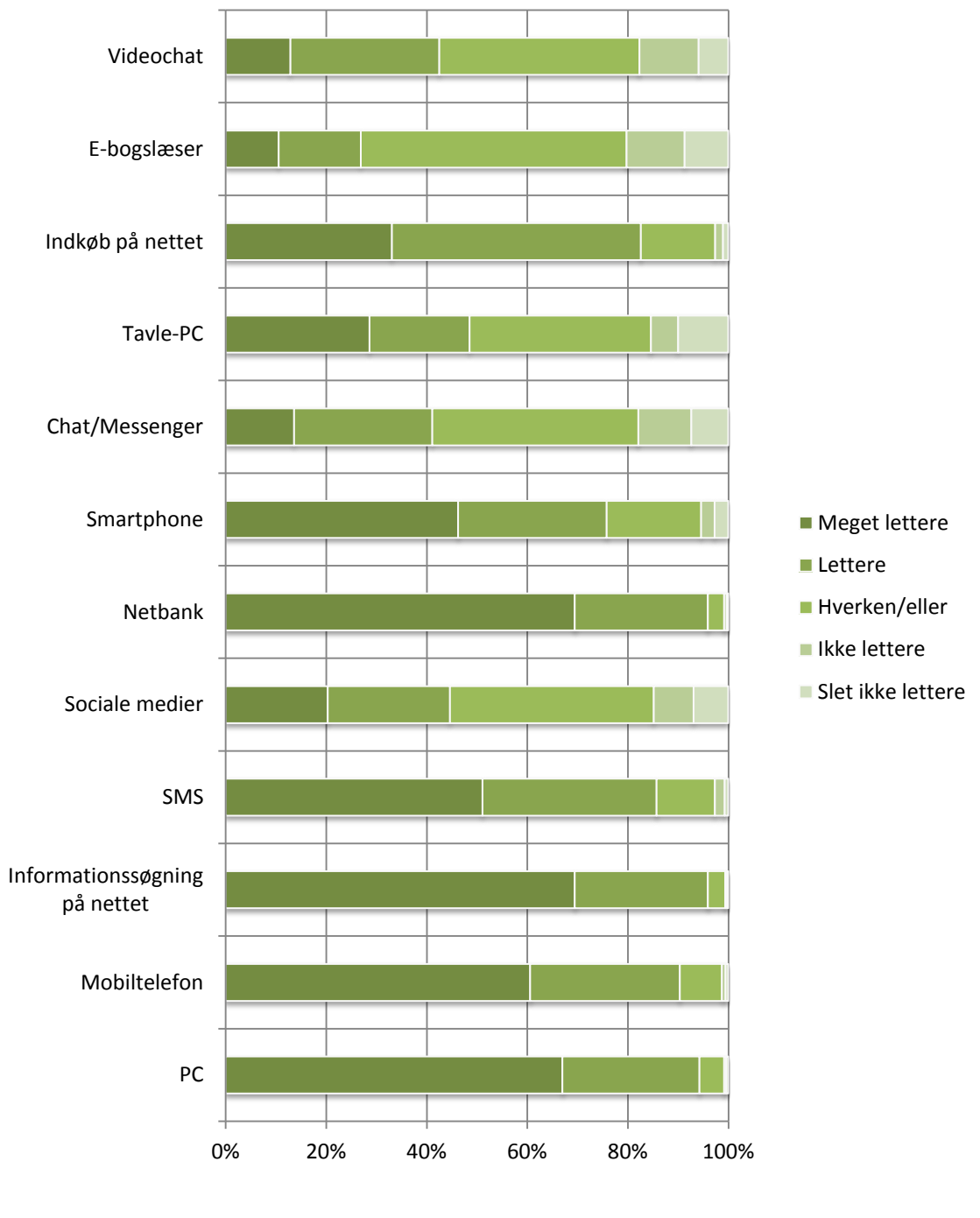
at blive nævnt: Den store andel af befolkningen, der bruger sociale medier (76%), gør det hovedsageligt ikke, fordi de gør hverdagen lettere. I hvert fald svarer kun 44% af befolkningen, at sociale medier gør deres hverdag lettere. Det er måske mere sandsynligt, at de hovedsageligt gør hverdagen sjovere, hvilket jo også kan være en legitim grund til at anvende teknologi i fritiden.

Det er ligeledes interessant, at knap 96% af befolkningen vurderer, at netbanken gør hverdagen lettere for dem på trods af, at de ikke bruger den hver dag. Det kunne tyde på, at bankerne har gjort meget for at brugerne skal opleve, at den digitale kanal er den nemmeste at gå til og at kunderne selv ved uregelmæssige behov skal opleve det som langt mere bekvemt at sætte sig foran skærmen frem for eksempelvis at bevæge sig ned i den fysiske filial. På tilsvarende vis oplyser 82% af deltagerne i undersøgelsen, at e-handel på nettet gør hverdagen nemmere for dem.

Hvor ofte bruger du selv følgende teknologier?



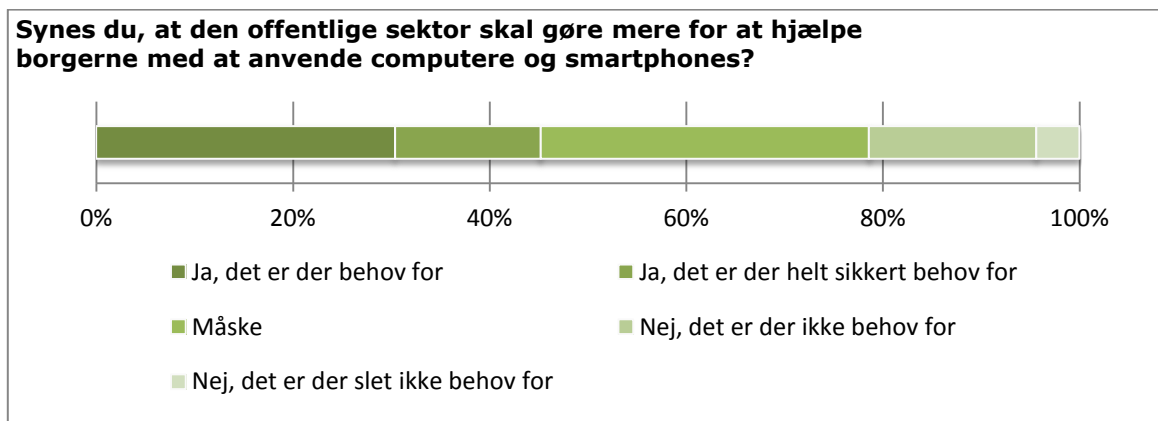
I hvilket omfang gør følgende teknologier/programmer/tjenester hverdagen lettere for dig?



Danskerne: Det offentlige skal hjælpe borgerne med at anvende teknologi

Det Digitale Borgerindeks fra KMD Analyse viser, at danskerne drager omsorg for, at de svagest stillede grupper i befolkningen får den fornødne hjælp til at komme med på vognen og få del i teknologiens muligheder: Således mener 45% af danskerne, at det er det offentliges opgave at hjælpe de grupper, der har sværere ved at tage digitale muligheder til sig, mens kun godt 21% er direkte afvisende over for tanken.

Det må forstås således, at danskerne er opmærksomme på, at den øgede digitalisering kan risikere yderligere at marginalisere i forvejen sårbare grupper. Der synes altså at være bred opbakning i befolkningen bag en videreførelse af de bestræbelser, som allerede i dag finder sted i regi af mange borgerservicecentre, biblioteker, jobcentre, bosteder og hjemmepleje for at hjælpe de svagest stillede til også at få del i digitaliseringens mange nye muligheder.



Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført på nettet blandt 1.000 repræsentativt udvalgte respondenter i Userneeds' Danmarkspanel i alderen 18 – 65 år. Undersøgelsen er gennemført i perioden 26. august til 5. september 2011².

² Undersøgelsen er gennemført som en internetbaseret spørgeskemaundersøgelse og omfatter derfor alene respondenter med adgang til internettet. I den forbindelse er det værd at bemærke, at mere end 93% af danskerne i den erhvervsaktive alder har adgang til internettet jfr. Danmarks Statistik (BEBRIT02, 2011).