



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Tilliden til den digitale offentlige sektor

Udgivet februar 2023

2022

Indhold

1. Indledning	3
2. Sammenfatning	5
3. Borgernes anvendelse af offentlige digitale løsninger	8
3.1 De offentlige digitale løsningers rolle i samfundet	8
3.2 Anvendelsesgrad for offentlige digitale løsninger	10
4. Borgernes tillid til offentlige digitale løsninger	12
4.1 Tillid og digitalisering	12
4.2 Tillid til offentlige digitale løsninger blandt udvalgte befolkningsgrupper	14
5. Borgernes oplevelse af offentlige digitale løsninger	21
5.1 Udviklingen i borgernes oplevelse af offentlige digitale løsninger fra 2021 til 2022	26
5.2 Perspektiver på udviklingen: Fald eller fluktuation?	32
5.3 Digitalisering til debat: Covid-19 og ny digital infrastruktur trækker overskrifter	33
6. Borgernes forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger	36
6.1 Digital kontakt til den offentlige sektor handler ikke kun om digitale kompetencer	36
6.2 En simpel målgruppemodell for den digitale offentlige sektor	39
6.3 Den danske befolkning mellem 15 og 89 års placering i målgruppemodellen	40
7. Inklusion i det digitale samfund	44
7.1 Borgernes behov for hjælp til digital selvbetjening	44
7.2 Tillid og digital inklusion	48
8. Datagrundlag	50
8.1 Om undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2022	50
8.2 Spørgsmål og udsagn der handler om tilliden til den digitale offentlige sektor	50
8.3 Data fra Infomedia	51
9. Metode	52
9.1 Statistisk usikkerhed	55
10. Litteraturliste	57
11. Bilag	59

1. Indledning

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i verden og samtidig et af de samfund med størst tillid mellem mennesker og til den offentlige sektor. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger er et vigtigt mål for, hvordan borgerne samlet set oplever den digitale offentlige sektor.

Den danske offentlige sektor har siden årtusindeskiftet gennemgået en omfattende digital omstilling på tværs af stat, regioner og kommuner, og Danmark er i 2022 for tredje gang i træk kåret af FN som verdens bedste til offentlig digitalisering.

I dag møder den danske befolkning primært den offentlige sektor gennem selvbetjeningsløsninger som Borger.dk, Digital Post eller Sundhed.dk. Vi kan skifte adresse, læse post, oprette virksomheder og bestille tid til vaccination hjemmefra, og for langt de fleste er fysiske besøg på fx borgerservice kun nødvendigt af og til.

Digitalisering er blevet et vilkår i befolkningens hverdag. Det er derfor vigtigt at forstå befolkningens oplevelse af det digitale møde med den offentlige sektor, og hvordan borgernes tillid til den offentlige sektor påvirkes af mødet med de digitale løsninger.

Tillid er et udtryk for, hvordan borgerne oplever den digitale offentlige sektor. Samtidig er det sandsynligt, at danskernes høje tillid til samfundet og dets institutioner har været med til at muliggøre digitaliseringen af den offentlige sektor. Høj tillid gør det let at tage nye løsninger i brug – herunder digitale løsninger. Tillid kan derfor anses som en samfundsressource, der muliggør digitalisering.

I 2021 gennemførte Digitaliseringsstyrelsen for første gang en større analyse af befolkningens oplevelse af og tillid til offentlige digitale løsninger baseret på den årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen*, der udarbejdes i et samarbejde mellem Danmarks Statistik, Ældresagen og Digitaliseringsstyrelsen.

Analysen, der blev offentliggjort i november 2021, kredsede om flere forskellige temaer, herunder borgernes oplevelse af informationssikkerheden i den offentlige sektor, tilliden til offentlige digitale løsninger hos dem, der har svært ved det digitale og variationen i tilliden til offentlige digitale løsninger på tværs af forskellige befolkningsgrupper.

Denne publikation tager tråden op og genbesøger en række af de problemstillinger, der blev behandlet i 2021. Samtidig er det nu muligt at følge udviklingen fra 2021 til 2022. Det er også værd at bemærke, at der siden den første analyse er sket en række forandringer i det offentlige digitale "landskab".

For det første er covid-19 ikke længere en samfundskritisk sygdom. Det betyder, at en række digitale løsninger, der blev anvendt af store dele af den danske befolkning, i dag ikke anvendes eller er slettet fra de fleste smartphones. Det gælder apps som Smittestop og Coronapas.

For det andet har de offentlige digitale løsninger fået en opgradering. Der er siden dataindsamlingen i 2021 kommet en ny offentlig Digital Post-løsning, der blandt andet giver mulighed for at vælge, hvilken platform man vil anvende til at læse sin digitale post fra det offentlige. Næsten samtidig er overgangen fra NemID til MitID påbegyndt, og borgerne har skulle vænne sig til at logge ind fx hos deres bank eller på borger.dk med en ny løsning.

Der har i forbindelse med overgangen fra NemID til MitID været fokus på, at dele af den danske befolkning har svært ved at anvende offentlige digitale løsninger. Det er en væsentlig forudsætning for borgernes tillid til den digitale offentlige sektor, at de digitale løsninger er brugervenlige, og at alle har mulighed for at begå sig i det digitale offentlige Danmark.

Denne publikation har derfor også fokus på at undersøge, hvor stor en andel af borgerne, der kan være udfordrede i mødet med den digitale offentlige sektor. Eksempelvis anvendes borgernes stillingtagen til udsagn om deres digitale kompetencer og evnen til at navigere i den offentlige sektor til at komme den problemstilling nærmere.

Publikationen falder i seks dele. I kapitel 2 sammenfattes de centrale indsigter fra den samlede analyse. Kapitel 3 ser nærmere på, hvordan det offentlige digitale "landskab" ser ud samt redegør for borgernes anvendelse af offentlige digitale løsninger. Kapitel 4 undersøger danskernes generelle tillid til offentlige digitale løsninger på tværs af forskellige befolkningsgrupper. Kapitel 5 behandler udviklingen i danskernes opfattelse af den digitale offentlige sektor fra 2021 til 2022. Kapitel 6 analyserer borgernes forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger. Kapitel 7 undersøger, hvad der kendetegner den gruppe af borgere, der kan have svært ved at anvende offentlige digitale løsninger.

2. Sammenfatning

Tilliden til den digitale offentlige sektor er generelt høj. 77 pct. af befolkningen har tillid til de offentlige digitale løsninger og 74 pct. foretrækker at anvende digitale løsninger, når de skal være i kontakt med den offentlige sektor. Der er imidlertid indikationer på, at de borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, ser mere negativt på den offentlige sektors kompetencer til og intentioner med at udvikle digitale løsninger i 2022 sammenlignet med 2021. Samtidig er færre enige i, at det er let at få indblik i data, og at de har gode oplevelser med at anvende offentlige digitale løsninger. Analysen viser også, at ca. 17 pct. af befolkningen kan siges at være udfordrede i anvendelsen af offentlige digitale løsninger, da de enten har få digitale kompetencer, lavt kendskab til den offentlige sektor eller begge dele.

I 2021 gennemførte Digitaliseringsstyrelsen for første gang en større analyse af danskernes oplevelse af og tillid til offentlige digitale løsninger. Denne analyse tager tråden op og genbesøger en række af problemstillingerne samt undersøger nye temaer relateret til befolkningens oplevelse af og tillid til den digitale offentlige sektor.

Analysen er baseret på en række udsagn og spørgsmål fra Danmarks Statistiks årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen 2022*. Desuden sammenholdes dette års resultater med resultaterne fra 2021 for at give en indikation af udviklingen over tid for udvalgte forhold.

Publikationen indeholder en række væsentlige indsigter, der kort opsummeres herunder. Indsigterne udfoldes nærmere i den øvrige publikation.

For det første er tilliden til de offentlige digitale løsninger høj. 77 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år er meget enige eller enige i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger. Samtidigt er det meget få, der tilkendegiver, at de ikke har tillid til offentlige digitale løsninger. Kun 8 pct. er uenige eller meget uenige i, at de har tillid til offentlige digitale løsninger. Der er sket et lille fald i det samlede tillidsniveau fra 2021, hvor 78 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år var meget enige eller enige i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger. Faldet på 1 pct.-point er inden for den statistiske usikkerhed.

For det andet undersøger analysen borgernes opfattelse af en række forhold, der har betydning for borgernes tillid til offentlige digitale løsninger, herunder borgernes kompetencer til at anvende digitale løsninger, borgernes oplevelse af myndighedernes kompetencer og intentioner samt borgernes vurdering af løsningernes

funktionalitet. Sammenlignet med 2021 er der sket et fald i befolkningens vurdering af de faktorer, der omhandler myndighedernes evne til at passe på data, mulighed for at få indsigt i egne oplysninger samt myndighedernes kompetence til og intention med at lave digitale løsninger.

De "ben" tilliden til de offentlige digitale løsninger "står på" er dermed måske ikke helt så stærke som tidligere. Det kan ikke for nuværende afgøres, om der er tale om en trend eller om en fluktuation, der fx kan skyldes en række særlige forhold vedrørende covid-19 og den offentlige digitale infrastruktur i 2021 og 2022, herunder overgangen til en ny offentlig Digital Post-løsning samt fra NemID til MitID eller den bredere samfundsdebat om fx digitalisering, brugen af sociale medier og teknologi.

For det tredje viser analysen, at på trods af et mindre fald i både tillid samt et fald i blandt andet borgernes vurderinger af deres oplevelse med at anvende offentlige digitale løsninger og myndighedernes kompetencer, er andelen i befolkningen, der foretrækker at anvende digitale løsninger, stort set uændret. Der er endda tale om en mindre stigning i andelen, der foretrækker offentlige digitale løsninger. Blandt den samlede befolkning mellem 15 og 89 år er det i 2022 74 pct., der er enige eller meget enige i, at de foretrækker at anvende digitale løsninger i kontakten med det offentlige. Kun 5 pct. er uenige eller meget uenige, og 4 pct. anvender slet ikke digitale løsninger. I 2021 var det 72 pct., der var meget enige eller enige i samme udsagn.

For det fjerde viser analysen, at det ikke kun er digitale kompetencer, der er afgørende for at kunne begå sig i den digitale offentlige sektor. Kendskab til den offentlige sektor kan også være afgørende. Analysen kortlægger derfor, hvordan befolkningen fordeler sig både i forhold til digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor. 17,2 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år kan siges at være digitalt udfordrede, da de vurderer, at de har enten få digitale kompetencer, lavt kendskab til den offentlige sektor eller begge dele. Det gælder imidlertid også, at for en del af denne gruppe, er kontakten til den offentlige sektor en udfordring uanset om den er digital eller analog. Det er særligt ældre borgere, der har svært ved det digitale.

Afsluttende ser analysen på behovet for digital inklusion i befolkningen. Digital inklusion handler om at tilpasse den digitale kommunikation samt træffe hjælpeforanstaltninger, der gør det muligt for borgere, der har svært ved at være i digital kontakt med den offentlige sektor, at anvende de offentlige digitale løsninger. Her bekræfter resultaterne, at det særligt er lavt uddannede, indvandrere og efterkommere, ældre og kvinder, der i højere grad end den øvrige befolkning angiver at have behov for hjælp til at anvende digital selvbetjening.

De borgere, der har behov for hjælp, henvender sig oftest til deres private netværk fx familie og venner for at få hjælp frem for den officielle support fra myndighederne. Samtidig viser undersøgelsen, at borgere, der har behov for hjælp til digital

selvbetjening, har et lavere niveau af tillid til offentlige digitale løsninger end borgere der ikke har behov for hjælp. Af dem, der har behov for hjælp, angiver 72 pct., at de har tillid til offentlige digitale løsninger, mens det er 82 pct. blandt dem, der ikke har behov for hjælp. Forskellen i tillidsniveau er begrænset men sender alligevel et signal om, at fx oplevelsen af at skulle anvende ekstra ressourcer for at anvende den digitale indgang til den offentlige sektor kan påvirke tilliden negativt.

Det bemærkes, at analysen ikke er en fyldestgørende kortlægning af alle relevante forhold, der kan påvirke tilliden til den digitale offentlige sektor *jf. afsnit 9: Metode*. Tillid kan være svært at måle, og der kan være forhold, som denne analyse ikke i tilstrækkelig grad indfanger eller forholder sig til. Der er tale om et forsøg på at undersøge et fænomen, der må være et mål for et velfungerende digitalt samfund – og som kan have afgørende indflydelse på, hvordan digitalisering kan anvendes til at udvikle den offentlige sektor i de kommende år.

3. Borgernes anvendelse af offentlige digitale løsninger

De offentlige digitale løsninger spiller i dag en helt afgørende rolle i samfundet. En række løsninger er samfundskritiske – de er nødvendige for at borgere kan være i kontakt med både den offentlige sektor og dele af den private sektor som fx bankerne. 79 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år bruger offentlige digitale løsninger en gang om ugen eller oftere.

3.1 De offentlige digitale løsningers rolle i samfundet

De sidste 10 år er antallet af offentlige digitale løsninger steget betragteligt. Digitaliseringsstyrelsen har ansvaret for en række fællesoffentlige nøglesystemer som fx MitID, Digital Post og borger.dk. Det er borgervendte digitale løsninger, som de fleste anvender – og mange flere gange dagligt.

Samtidig er flere af Digitaliseringsstyrelsens løsninger i høj grad samfundskritiske. Det understreges i tilfælde af nedbrud på løsningerne, der påvirker borgernes hverdag – fx deres mulighed for at tilgå selvbetjeningsløsninger eller logge på sin bank. Offentlige digitale løsninger anvendes i forbindelse med mange områder af borgernes liv som fx sundhed, borgerservice, post og skat. Den offentlige sektor har derfor et stort ansvar for, at de offentlige digitale løsninger virker og er sikre.

Boks 3.1 viser forskellige nøgletal for brugen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger. I det følgende vil det blive beskrevet hvilke borgere, der hyppigst anvender offentlige digitale løsninger.

Boks 3.1**Nøgletal om brugen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger**

Digitaliseringsstyrelsens løsninger tæller blandt andet Borger.dk, MitID, NemKonto, NemSMS, Kørekort app og Digital Post. Løsningerne anvendes af mange danskere hver dag.

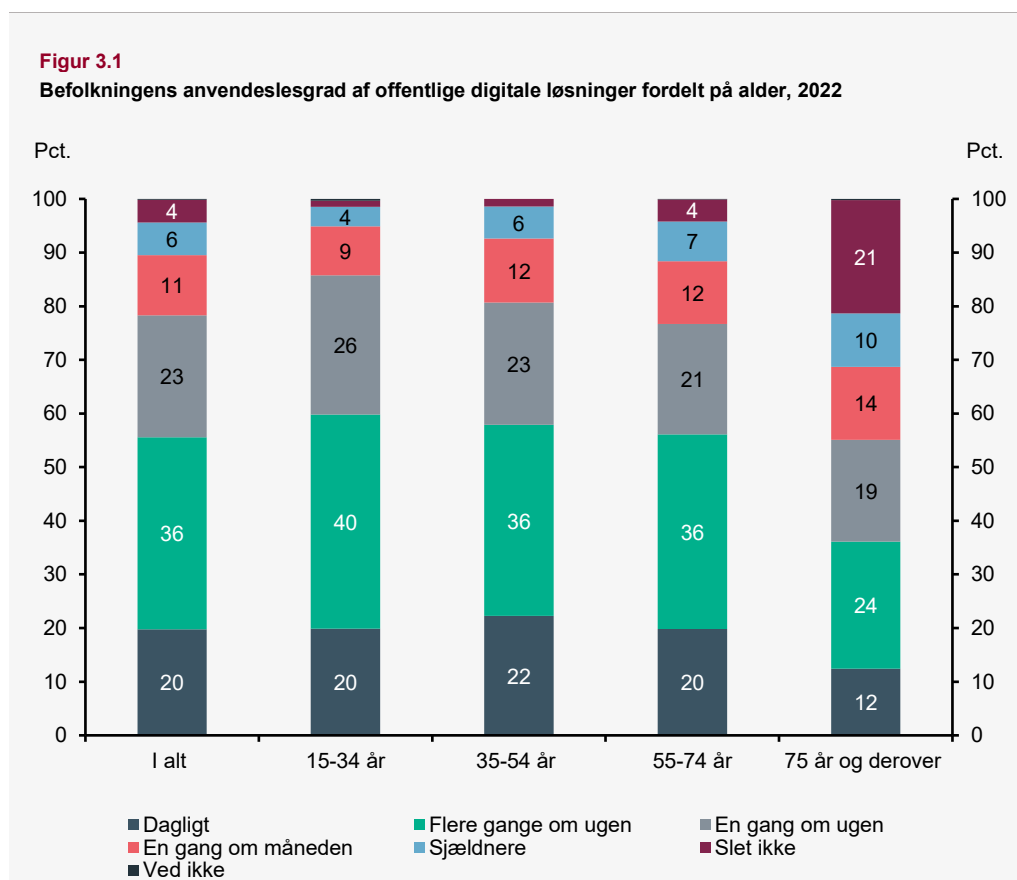
- Kørekort-appen blev i november 2022 i gennemsnit åbnet ca. 54.000 gange i døgnet.
- Sundhedskort-appen blev i november 2022 i gennemsnit åbnet ca. 63.000 gange i døgnet.
- 4,9 mio. borgere er oprettet som MitID-brugere.
- 4,6 mio. borgere er tilmeldt Digital Post fra det offentlige.
- 3,5 mio. af borgerne er tilmeldt NemSMS fra det offentlige.
- 5,5 mio. borgere har NemID med offentlig digital signatur.
- 4,5 mio. borgere har installeret NemID nøgleapp.
- I 2021 blev Borger.dk besøgt 70,7 mio. gange.

Anm.: Antallet af borgere, der har installeret NemID nøgleapp, er pr. 26 oktober 2022.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen (2022) <https://digst.dk/tal-og-statistik/> og <https://digst.dk/it-loesninger/borgerdk/om-loesningen/tal-og-statistik-om-borgerdk/> samt egne opgørelser.

3.2 Anvendelsesgrad for offentlige digitale løsninger

I figur 3.1 ses resultater fra *It-anvendelse i befolkningen 2022*, der viser anvendelsesgraden af offentlige digitale løsninger fordelt på alderskategorier. Overordnet set er der blandt befolkningen en høj grad af anvendelse af offentlige digitale løsninger. 79 pct. af danskerne anvender offentlige digitale løsninger mindst en gang om ugen og kun 4 pct. angiver, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger. Der er ikke sket væsentlige ændringer i anvendelsesgraden fra 2021 til 2022. Andelen af borgere, der har angivet, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger, er faldet fra 5 pct. i 2021 til 4 pct. i 2022.



Anm.: Figur 3.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?".

Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

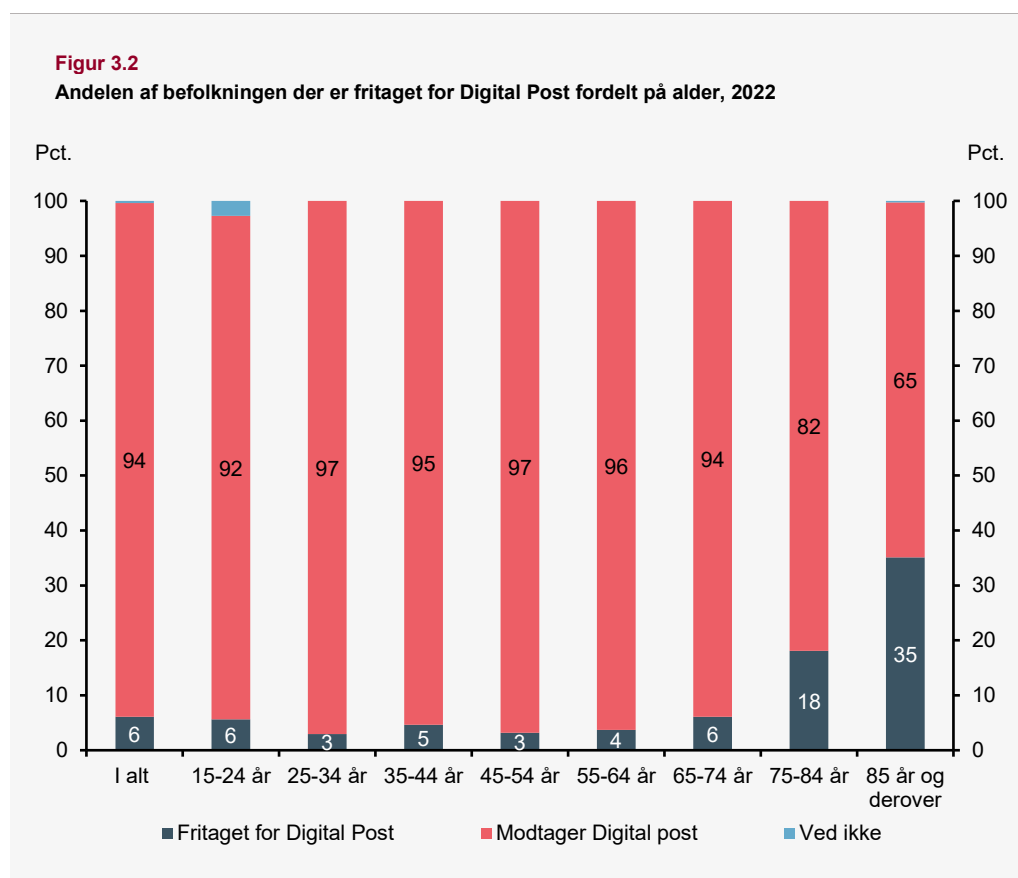
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Det er særligt borgere i alderskategorien 75 år og derover, som har en lavere anvendelsesgrad af offentlige digitale løsninger. I denne kategori er det 21 pct., som slet ikke anvender offentlige digitale løsninger.

Figur 3.2 viser, at der i alle alderskategorier er borgere, som svarer, at de er fritaget for Digital Post. Andelen af borgere i Danmark mellem 15 og 89 år, der angiver, at de er fritaget for Digital Post, er 6 pct. i 2022. I 2021 var andelen 7 pct. Andelen af borgere, der er fritaget, stiger for borgere, der er 75 år og derover. Det ses ligeledes, at variationen i andelen borgere, der er fritaget fra Digital Post, er minimal i

spændet mellem 15 og 74 år. Alder har først betydning for anvendelse af fritagelsesordningen i alderskategorierne 74-84 og over 85 år, hvor henholdsvis 18 og 35 pct. er fritaget fra at modtage Digital Post.

Udover ældre borgere er de borgere, der er fritaget for Digital Post, ofte borgere med et fysisk handicap, borgere med ordblindhed, socialt udsatte borgere, ikke-vestlige indvandrere, ufaglærte borgere eller borgere, der midlertidigt ikke er digitale grundet fx sygdom¹.



Anm.: Figur 3.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du fritaget for Digital Post?". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

¹ Digitaliseringsstyrelsen, 2021, Digital inklusion i det digitaliserede samfund, side 17.

4. Borgernes tillid til offentlige digitale løsninger

Tillid har afgørende betydning for et samfund. Tillid er med til at skabe sammenhængskraft i samfundet, og gør det lettere for borgere og myndigheder at samarbejde i hverdagen. Det gælder også i det digitale samfund, hvor borgerne skal have tillid til de digitale løsninger for, at den digitale service kan fungere efter hensigten.

4.1 Tillid og digitalisering

Danmark er karakteriseret ved at have både høj social tillid og tillid til samfundsinstitutioner². Den høje tillid kan siges at være en af de faktorer, der har muliggjort digitaliseringen af Danmarks offentlige sektor, idet den danner et stærkt fundament for borgernes tillid til nye digitale løsninger.

I den digitale offentlige sektor skal man fx have tillid til, at digital post kommer frem, at en selvbetjeningsløsning virker, og at data bliver anvendt til det, der er oplyst, og at data behandles forsvarligt³.

Tillid er et komplekst fænomen at forstå og kortlægge. Mange faktorer kan have indflydelse på, om man har tillid til staten, en myndighed eller en digital løsning. Tilliden til offentlige digitale løsninger styrkes forventeligt hos borgere, der oplever, at digitale løsninger giver dem større frihed og fleksibilitet samt en lettere adgang til den offentlige sektor.

OECD skelner mellem tillid til staten som *input* og *outcome*⁴. Den skelnen er også relevant for tilliden til offentlige digitale løsninger. Tilliden til de offentlige digitale løsninger er på den ene side et *outcome* eller resultat af, hvordan de digitale løsninger fungerer for borgerne – fx om de opleves som en hjælp i hverdagen. Tillid er på den måde et mål for, hvordan den digitale offentlige sektor opleves af borgerne.

Hvis det outcome skal være positivt, er det afgørende, at myndighederne har og demonstrerer, at de har kompetencerne til at udvikle digitale løsninger. Ligeledes

² Se fx European Social Survey.

³ I forskningslitteraturen benævnes dette ofte Trust in eGovernment, se fx Kristensen, Brünner og Duminski (2021).

⁴ Building Trust to Reinforce Democracy: Key Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions, OECD, 2022

at myndighederne tager ansvar og kan hjælpe borgeren – både til at komme i gang med digitale løsninger, og hvis der sker fejl eller misbrug.

Den offentlige sektor kan indimellem opleves som kompleks – men de offentlige digitale løsninger kan i bedste fald gøre, at den offentlige sektor opleves som lettere at gå til og komme i kontakt med. Digitale løsninger skal også forsat understøtte, at den offentlige sektor er effektiv og kan tilvejebringe god offentlig service – også i en tid hvor, der er mangel på arbejdskraft, og en større del af befolkningen end tidligere er ældre. Der er imidlertid også eksempler på, at offentlige digitale løsninger kan gøre kontakten til myndighederne svær og ressourcekrævende.

Tilliden spiller en dobbelt rolle. Tilliden er ikke kun et *outcome* af, hvordan den offentlige sektor fungerer, men også et *input* der er med til at få den til at fungere. Tillid kan fx gøre det lettere og mindre ressourcekrævende at ændre processer eller tage nye løsninger i brug i den offentlige sektor. Tillid til offentlige digitale løsninger i befolkningen har samlet set en række gavnlige samfundseffekter *jf. boks 4.1*.

Boks 4.1

Samfundseffekter af tillid til offentlige digitale løsninger

Tillid er afgørende for, om borgerne faktisk vil anvende digitale løsninger. Dette gælder også i Danmark, selvom mange offentlige digitale løsninger er obligatoriske. Fordi tilliden til offentlige digitale løsninger har betydning for, hvorvidt man anvender offentlige digitale løsninger, kan tillid have indflydelse på:

- I et *lighedsperspektiv* er digitale løsninger ofte den letteste og mest fleksible indgang til den offentlige sektor. Lav tillid til løsningerne kan føre til, at nogle borgere ikke får den støtte eller service, de har behov for eller ret til, hvilket kan medføre øget ulighed.
- I et *effektiviseringsperspektiv* kan fx kunstig intelligens give mulighed for at hæve den offentlige sektors effektivitet og møde borgernes efterspørgsel på serviceydelser i fremtiden. Borgernes tillid til den digitale offentlige sektor kan have indflydelse på, i hvilket omfang fx kunstig intelligens kan anvendes i den offentlige sektor i fremtiden.
- I et *byrdeletelsesperspektiv* er det en administrativ lettelse for borgerne, hvis de kun i et mindre omfang oplever et behov for hele tiden at sikre sig, at myndighederne leverer, hvad der er "aftalt". Tillid sænker transaktionsomkostningerne mellem borgere og forvaltning.
- I et *forandringsperspektiv* gør tillid det både lettere og billigere for myndighederne at appellere til borgerne om fx at tage nye digitale løsninger i brug. Tillid kan siges at være en "kritisk ressource", der kan trækkes på, når der er behov for fx at ændre adfærd eller anvende særlige digitale løsninger. Det var fx tilfældet i forbindelse med covid-19, hvor danskerne hurtigt tog nye apps som Coronapas i brug.

Anm.: Egen tilvirkning.

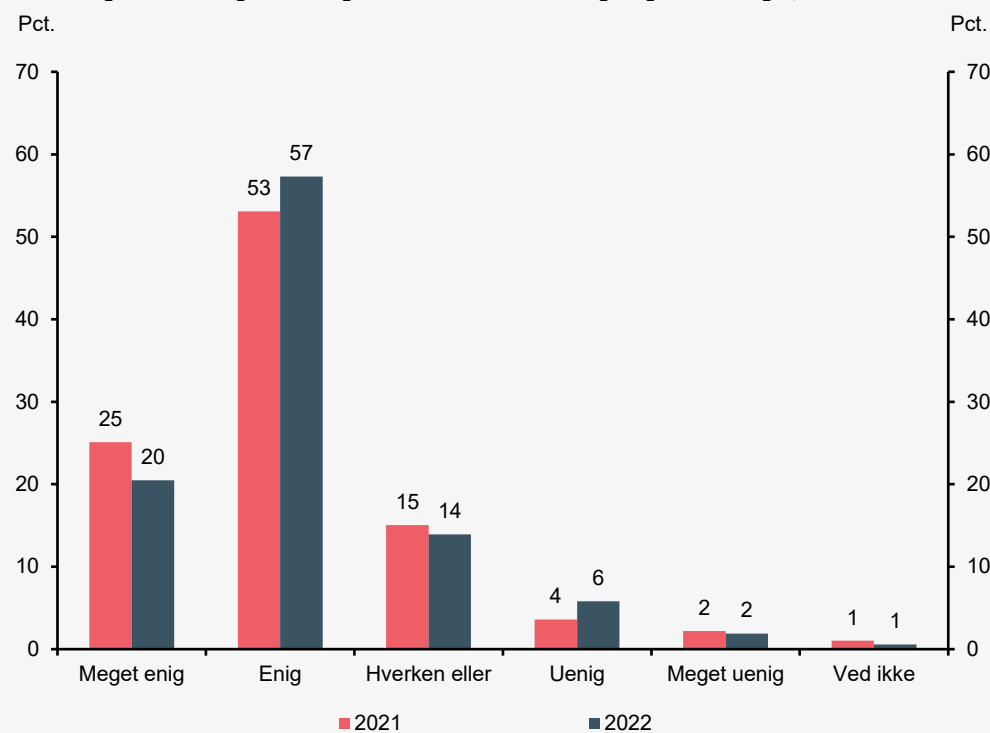
Kilde: Digitaliseringsstyrelsen, *Tilliden til den digitale offentlige sektor*, 2021.

4.2 Tillid til offentlige digitale løsninger blandt udvalgte befolkningsgrupper

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022* svarer respondenterne på udsagnet ”Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger”. Udsagnet kan være med til at belyse, hvordan borgerne har det med at møde den digitale offentlige sektor. Udsagnet kan siges at være et udtryk for borgernes samlede holdning til den digitale offentlige sektor i forhold til spørgsmål som: Forventer borgerne, at de kan få deres ærinde løst? Tror borgerne, at den offentlige sektor kan levere en god løsning? Bliver personoplysninger kun anvendt til de formål, der er oplyst? Vurderer borgerne, at de kan få hjælp, hvis noget går galt eller ikke er, som det skal være? Det er denne vurdering, man med OECD's terminologi kan kalde et *outcome* af, hvordan offentlige digitale løsninger fungerer for borgerne.

I det følgende beskrives det, hvordan tilliden til offentlige digitale løsninger fordeles sig i forskellige befolkningsgrupper, når befolkningen opdeles efter karakteristikaene alder, køn, uddannelse og etnisk herkomst. Det er Digitaliseringsstyrelsens erfaring, at det ofte er forhold som disse, der har indflydelse på fx befolkningens it-anvendelse og digitale kontakt med den offentlige sektor.

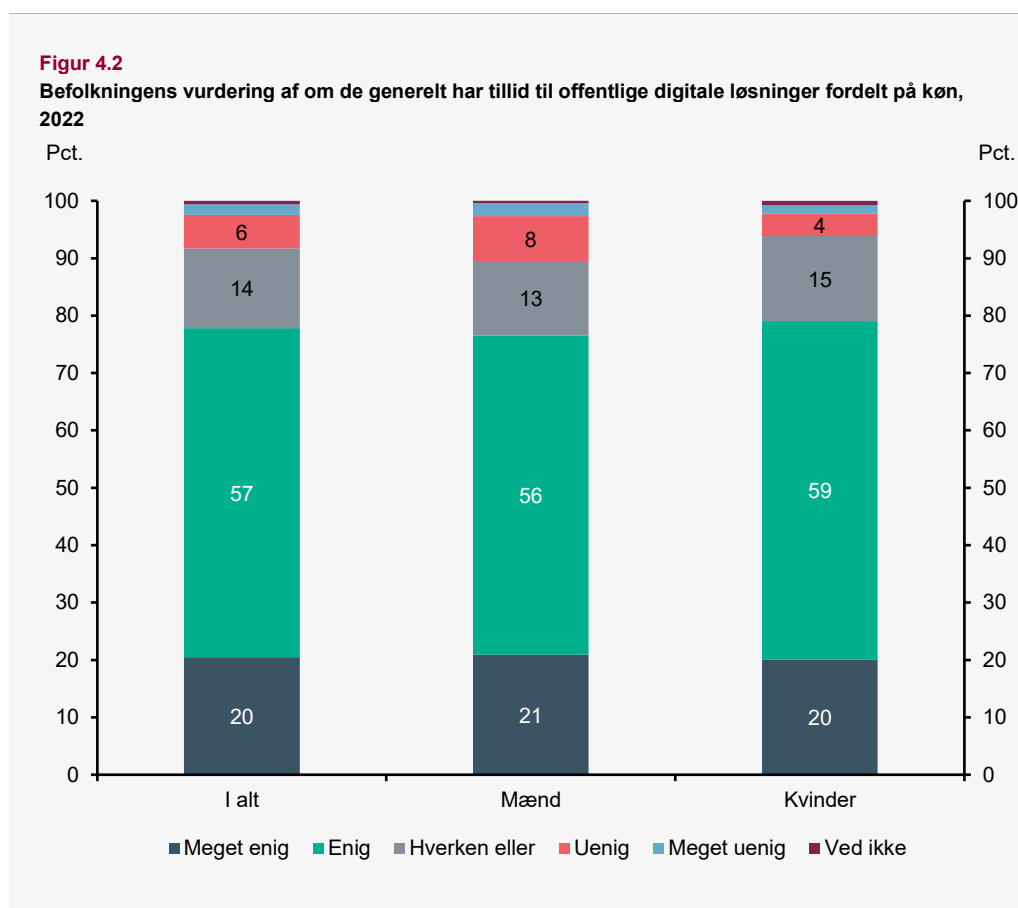
Overordnet er der fortsat et højt niveau af tillid til offentlige digitale løsninger i 2022. Figur 4.1 viser svarfordelingen for udsagnet i henholdsvis 2021 og 2022. Der er sket et fald fra 2021 til 2022 i andelen af respondenter, der er meget enige i udsagnet på 5 pct.-point. Ligeledes er der sket en svag stigning i andelen af respondenter, der er uenige. Samlet set er der derfor sket en mindre nedgang i tilliden til offentlige digitale løsninger.

Figur 4.1**Befolkningens vurdering af om de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger, 2021-2022**

Anm.: Figur 4.1 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er i 2022 besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Der er i 2022 besvarelser fra 2657 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021 og 2022*.

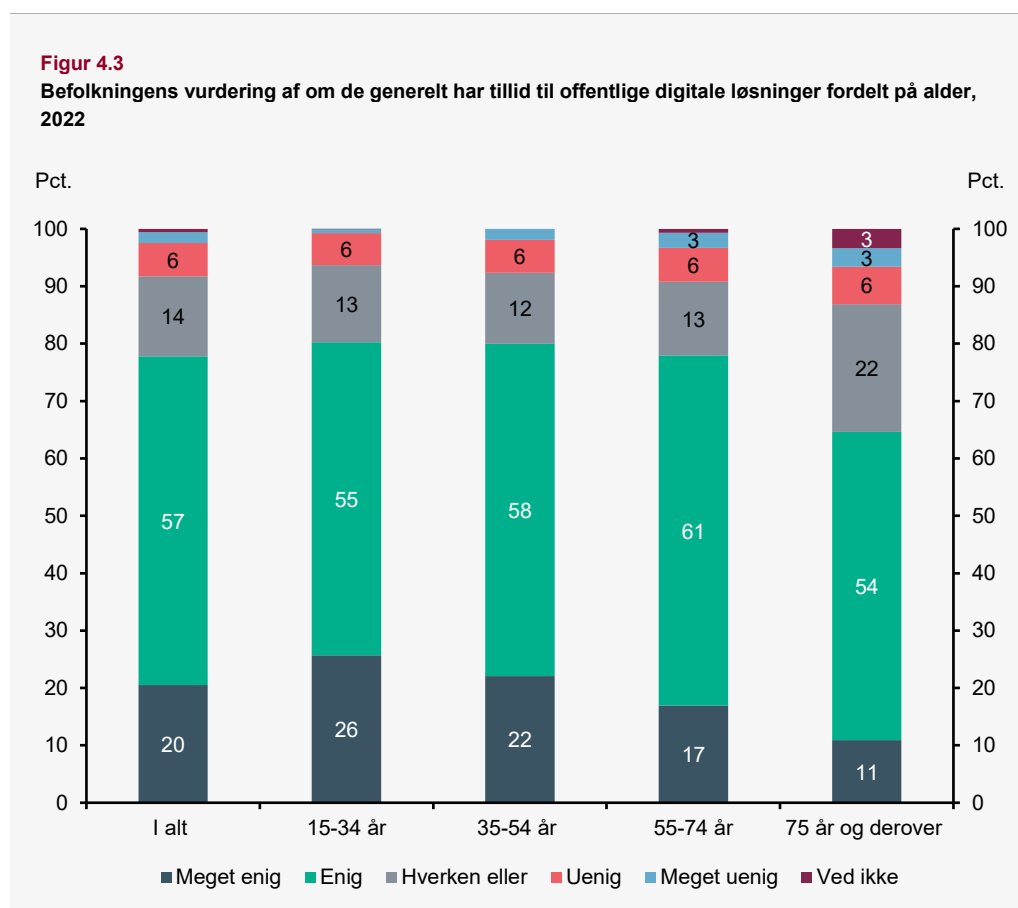
I figur 4.2 ses svarfordelingen for udsagnet om tillid fordelt efter køn. Fordelingen viser, at tillidsniveauet for kvinder og mænd er relativt ens. 79 pct. af kvinderne og 77 pct. af mændene er enige eller meget enige i udsagnet. Der er dog flere mænd, der er uenige eller meget uenige end kvinderne. 10 pct. af mændene er uenige eller meget uenige i udsagnet, hvor det kun gælder 5 pct. af kvinderne.



Anm.: Figur 4.2 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

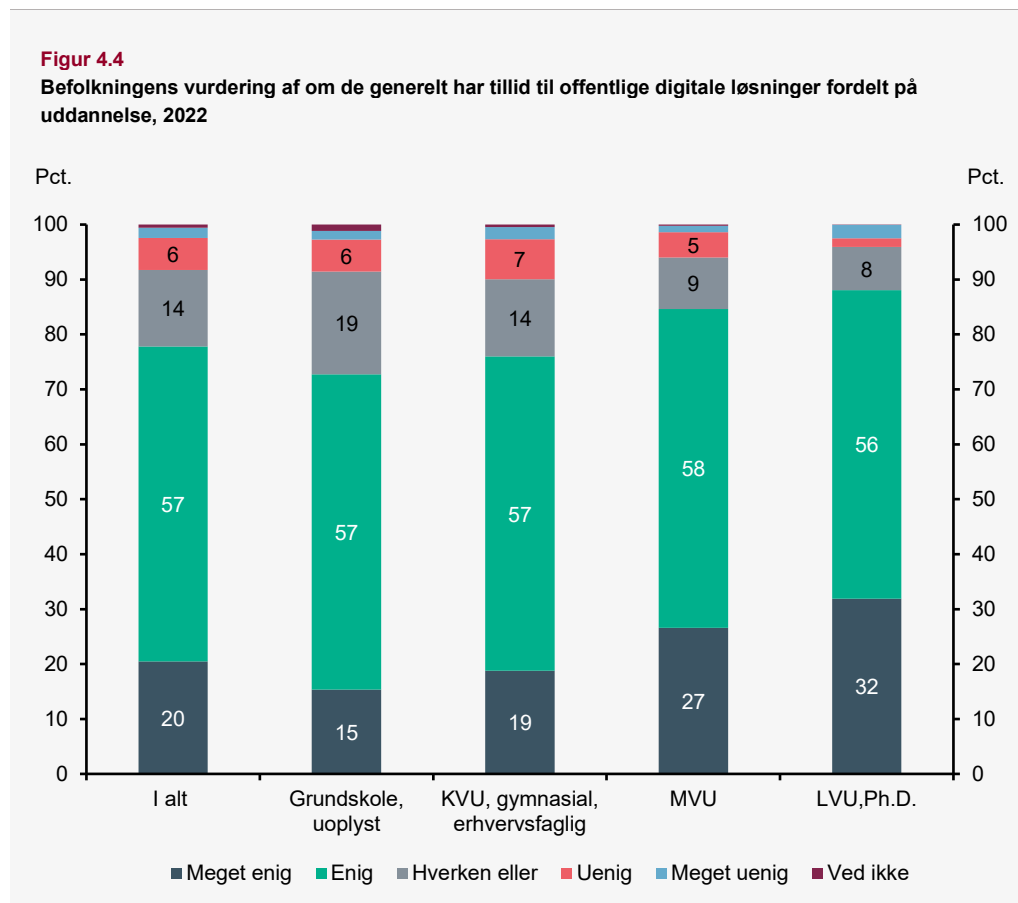
Figur 4.3 viser svarfordelingen for udsagnet om tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på aldersgrupper. Tilliden er lavere blandt de ældre borgere, hvor kun 65 pct. er meget enige eller enige i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger. Det højeste tillidsniveau findes i aldersspændet 15-34 år, hvor 81 pct. er enige eller meget enige i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger.



Anm.: Figur 4.3 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022* samt egne beregninger.

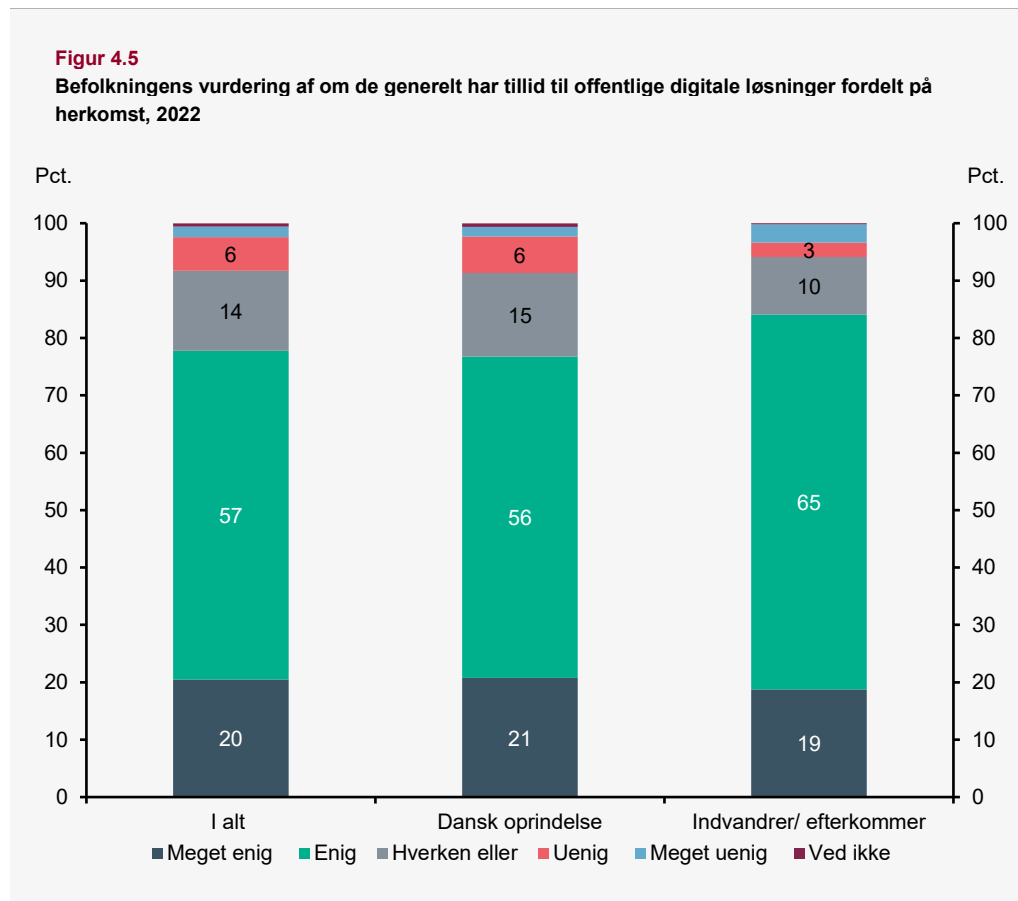
Figur 4.4 viser svarfordelingen for udsagnet om tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på forskellige uddannelsesniveauer. Der ses i figuren en sammenhæng mellem tillidsniveau og uddannelseslængde. Respondenter med en lang videregående uddannelse har i højere grad tillid til offentlige digitale løsninger. I denne gruppe er 88 pct. meget enige eller enige i udsagnet om, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger. De mindst tillidsfulde er respondenter med en grundskoleuddannelse, hvor 72 pct. er meget enige eller enige.



Anm.: Figur 4.4 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Forkortelsen "KVU" står for kort videregående uddannelse, "MVU" for mellemlang videregående uddannelse og "LVU" for lang videregående uddannelse. Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Figur 4.5 viser svarfordelingen for udsagnet om tillid til offentlige digitale løsninger fordelt efter befolkningens herkomst. Figuren viser, at gruppen med indvandrere og efterkommere har et højere tillidsniveau end gruppen med dansk oprindelse. 84 pct. af indvandrere og efterkommere er enige eller meget enige i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger, mens dette gælder for 77 pct. af dem med dansk oprindelse.



Anm.: Figur 4.5 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Samlet set viser opdelingen på forskellige befolkningsgrupper, at der er forskelle i tillidsniveau til offentlige digitale løsninger blandt forskellige befolkningsgrupper.

Den største forskel i tillidsniveau ses mellem de ældste og yngste borgere, hvor der er 16 pct.-point forskel mellem de 15-34 årige og gruppen over 75 år. Ligeledes er der 16 pct.-point til forskel mellem gruppen med en grundskoleuddannelse og gruppen med en lang videregående uddannelse. Forskellene mellem køn og herkomst er sammenlignet med disse relativt små. Ud fra denne betragtning betyder alder og uddannelse mere for tillid til offentlige digitale løsninger end køn og etnisk herkomst, om end der ikke er tale om efterprøvede kausale sammenhænge.

Samtidig viser resultaterne, at der ikke er grupper, der skiller sig markant ud, eller hvor et flertal ikke har tillid til offentlige digitale løsninger.

Der er ikke sket væsentlige ændringer i tillidsniveauet mellem og internt i de ovennævnte befolkningsgrupper fra 2021 til 2022. De væsentligste ændringer ses for kvinder. I 2021 var 29 pct. af kvinderne meget enige i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger, hvor andelen i 2022 kun er 20 pct. I bilag 1 findes en oversigt over ændringer fra 2021 til 2022 for udvalgte befolkningsgrupper.

5. Borgernes oplevelse af offentlige digitale løsninger

De seneste 20 års forskning i tillid og offentlig digitalisering har peget på en række faktorer, der kan være med til at forklare, hvad der styrker og svækker tilliden til en digital offentlig sektor. Borgernes individuelle karakteristika, borgernes opfattelse af myndighederne samt borgernes oplevelse af de digitale løsninger design og funktionalitet har alle betydning. Overordnet er der blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, tilfredshed med de digitale løsninger. Borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor fra 2021 til 2022 er dog præget af en mindre negativ udvikling.

Ud over tillidsmålet er der en række faktorer, der både er relevante i sig selv, men som også har betydning for, om borgerne har tillid til de offentlige digitale løsninger.

Der findes inden for forskningen i tillid til offentlig digitalisering en række forskellige bud på hvilke faktorer, der afgør, om borgerne har tillid til offentlige digitale løsninger, fx apps og selvbetjeningsløsninger.

Forskningen i tillid til offentlige digitale løsninger peger på, at faktorer, der er afgørende for den generelle tillid til offentlige digitale løsninger *jf. boks 5.1*, kan inddeles i tre grupper:

- Faktorer på *individniveau* fx en borgers individuelle karakteristika og erfaringer med digitale tjenester
- Faktorer på *myndighedsniveau* fx en borgers oplevelse af myndighedernes kompetencer, intentioner og transparens.
- *Løsningspecifikke faktorer* fx en borgers oplevelse af funktionalitet og design i en løsning.

Boks 5.1**TODL-modellen (Tillid til Offentlige Digitale Løsninger)**

TODL-modellen er udviklet med henblik på at beskrive, hvad der påvirker tilliden til offentlige digitale løsninger. TODL-modellen beskriver to typer tillid:

- **Generel tillid til e-government:** Udgør den grundlæggende tillid som et individ har til e-government. Denne tillid kan betragtes som forholdsvis statisk og konstant på kort sigt, mens den kan være variabel på lang sigt. Den generelle tillid påvirkes ikke af oplevet risici/usikkerhed ved én bestemt løsning men påvirkes af gentagne oplevelser over tid.
- **Situationel tillid til e-government:** Kan forstås som den specifikke "risikokalkule" eller "risikooplevelse", en borger foretager eller har forud for beslutningen om at anvende en specifik digital løsning og/eller den usikkerhed, som borgeren oplever ved brugen af en specifik digital løsning, og som evt. afholder borgeren fra at anvende løsningen.

I denne publikation er der fokus på den *generelle tillid* til offentlige digitale løsninger.

Modellen opsummerer derudover en række faktorer, der er med til at afgøre, hvordan en borger oplever offentlige digitale løsninger – både de enkelte løsninger og mere generelt. Det handler blandt andet om den enkelte borgeres forudgående erfaringer men også oplevelsen af myndighedens kompetencer og intentioner samt oplevelsen af selve løsningens funktionalitet og design.

Se en grafisk illustration af TODL-modellen og sammenhængen mellem faktorer og tilliden til offentlige digitale løsninger i *Kapitel 9: Metode*

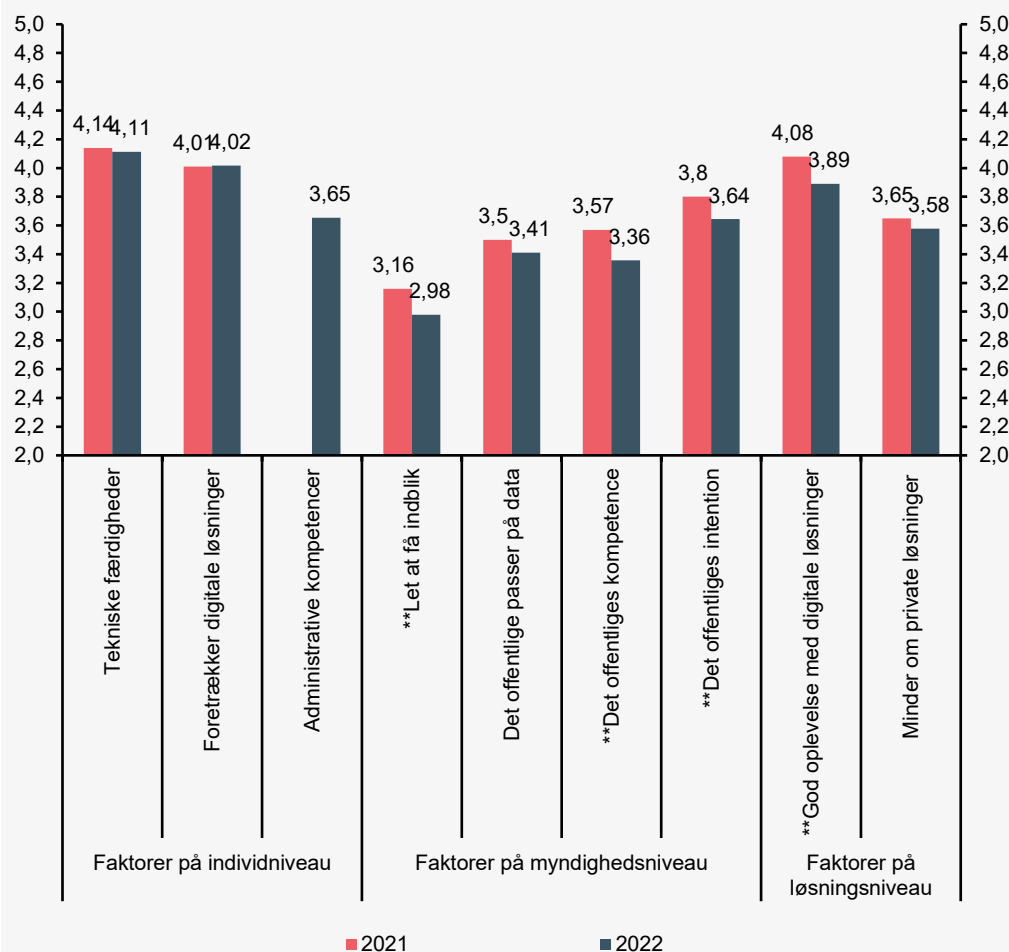
Anm.: TODL-modellen er udviklet af tre medarbejdere hos Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af den internationale forskningslitteratur om tillid til offentlige digitale løsninger. Der er udgivet en artikel om modellen i tidsskriftet *Samfundsøkonomen*.

Kilde: Kristensen, Brünner og Duminski (2021).

Undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022* indeholder en række udsagn, der kan være med til at belyse borgernes opfattelse af den digitale offentlige sektor. Udsagnene kan sige noget om, hvor den offentlige sektor står henholdsvis svagest og stærkest i forhold til at skabe tillid til offentlige digitale løsninger og den digitale offentlige sektor i befolkningen.

I det følgende redegøres for svarfordelingen for ni relevante udsagn, der dækker de tre typer af faktorer nævnt ovenfor. Der findes en samlet oversigt over formulering af udsagn, svarskala mv. i kapitel 8: Datagrundlag og kapitel 9: Metode. Fordelingerne sammenlignes med resultaterne fra 2021.

Figur 5.1 viser den gennemsnitlige vurdering for de ni udsagn, blandt de borgere der anvender offentlige digitale løsninger. Jo højere gennemsnit, desto mere enige er befolkningen i udsagnet. De ni udsagn er grupperede i de ovennævnte tre typer faktorer, der har betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger.

Figur 5.1**Befolkningens vurdering af udsagn om den digitale offentlige sektor, gennemsnit, 2021-2022**

Anm.: Udsagnene er besvaret på en 5-trins skala, hvor 1 er "Meget uenig" og 5 er "Meget enig". "Ved ikke"-kategorien er ikke medtaget i beregningerne af gennemsnittet. Gennemsnittet er beregnet for respondenter, der har angivet, at de anvender offentlige digitale løsninger. Der er besvarelser fra mellem 3583 og 3660 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022. Der er besvarelser fra mellem 2223-2265 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2021. Antal respondenter er opgivet som et interval, da antallet af respondenter, der har svaret "Ved ikke", varierer mellem de ni udsagn. Variationen i respondenter på tværs af udsagn er lille og har ikke betydning for fortolkningen af figuren. **Angiver at forskel mellem 2021 og 2022 er statistisk signifikant (95 pct.-konfidensinterval).

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021 og 2022* samt egne beregninger.

Overordnet er der blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, tilfredshed med de digitale løsninger. Blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, er 79 pct. enige eller meget enige i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Ligeledes er 61 pct. af borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, enige eller meget enige i, at offentlige digitale løsninger fungerer på samme måde som andre apps og hjemmesider, de bruger i hverdagen.

Borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, oplever, at de har de nødvendige tekniske færdigheder og foretrækker i høj grad at anvende digitale løsninger, når de skal i kontakt med offentlige myndigheder. For disse to udsagn er respondenternes vurdering stort set uændret fra 2021 til 2022.

Det resultat er forventeligt, da de to udsagn vedrører borgernes kompetencer. Kompetencer i befolkningen kan stige eller falde over tid, men på kort sigt – fx et år – er kompetencer i de fleste tilfælde statiske på befolkningsniveau.

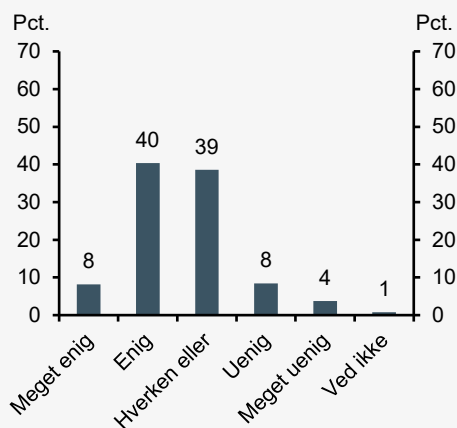
I 2022 er der desuden indført et yderligere spørgsmål til at afdække faktorer på individniveau. Det nye udsagn er ”Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger”. Udsagnet har til formål at afdække borgernes administrative kompetencer (se også kapitel 6, boks 6.1). Borgernes kendskab til og evne til at navigere i den offentlige sektor forventes at have betydning for deres oplevelse af at anvende offentlige digitale løsninger samt tilliden til de offentlige digitale løsninger.

I figur 5.1 fremgår det, at de borgere der anvender offentlige digitale løsninger, i høj grad vurderer, at de har de nødvendige tekniske færdigheder til at anvende offentlige digitale løsninger, hvorimod udsagnet om administrativ kompetence scorer lavere. I forhold til borgernes oplevelse af at anvende offentlige digitale løsninger er det således ikke kun de tekniske færdigheder, der udgør et opmærksomhedspunkt. Også borgernes generelle kendskab til den offentlige sektor – herunder deres evne til at navigere mellem forskellige myndigheder har betydning.

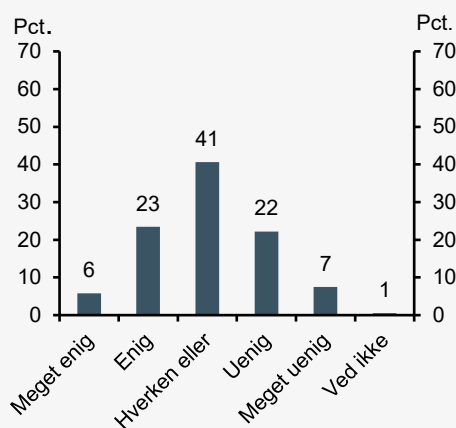
I figur 5.1 fremgår det, at der er sket et fald i borgernes vurdering af de fire faktorer, der vedrører opfattelse af myndighederne (”faktorer på myndighedsniveau”). Samtidigt scorer tre af faktorerne på myndighedsniveau lavest blandt det samlede antal faktorer. Figur 5.2 viser den underliggende svarfordeling i 2022 for de fire myndighedsrelaterede faktorer for at give et mere detaljeret indblik.

Figur 5.2

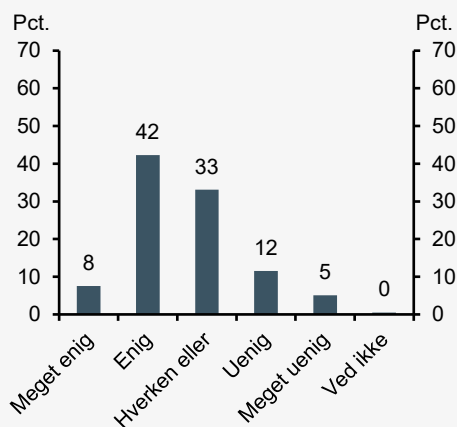
A. Befolkningens vurdering af om myndigheder passer godt på deres oplysninger, 2022



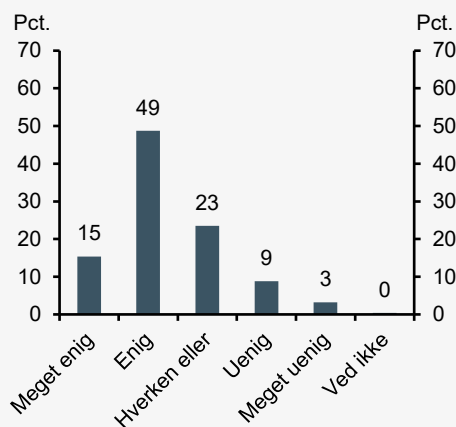
B. Befolkningens vurdering af om det er let at få indblik i hvilke oplysninger myndigheder har om dem, 2022



C. Befolkningens vurdering af om myndigheder har kompetencerne til at lave digitale løsninger, 2022



D. Befolkningens vurdering af om myndigheder laver digitale løsninger for at gøre deres hverdag lettere, 2022



Anm.: Figur 5.2 er baseret på svar på udsagene: "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger", "Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig", "Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger" og "Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig". Kun de af undersøgelsens respondenter, der har angivet at de anvender offentlige digitale løsninger, er medtaget i figur 5.2. Der er i A og B besvarelser fra 3667 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Der er i C og D besvarelser fra 3654 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Figur 5.2A viser, at borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, har svært ved at tage stilling til udsagnet om, at myndighederne passer godt på deres oplysninger. Her svarer 48 pct., at de er meget enige eller enige og 39 pct., at de hverken er enige eller uenige i udsagnet. 12 pct. er uenige eller meget uenige i udsagnet.

Borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, oplever i mindre grad, at det er nemt at få indblik i, hvilke oplysninger myndighederne har om dem. I figur 5.2B ses det, at kun 6 pct. er meget enige i udsagnet, 41 pct. er hverken enige eller uenige, og 29 pct. er meget uenige eller uenige.

Når det kommer til borgernes opfattelse af myndighedernes kompetence til at lave digitale løsninger er 50 pct. af borgerne, der anvender offentlige digitale løsninger, meget enige eller enige i udsagnet *jf. figur 5.2C*. 64 pct. er enige eller meget enige i, at offentlige myndigheder udvikler digitale løsninger for at gøre deres hverdag lettere *jf. figur 5.2D*.

Overordnet tegner der sig et billede af en negativ udvikling i vurderingen af myndighederne fra 2021 til 2022 blandt de borgere, der anvender offentlige digitale løsninger. I det følgende undersøges det, hvilke befolkningsgrupper, der særligt vurderer myndighederne og de offentlige digitale løsninger mere negativt i 2022 i forhold til 2021.

5.1 Udviklingen i borgernes oplevelse af offentlige digitale løsninger fra 2021 til 2022

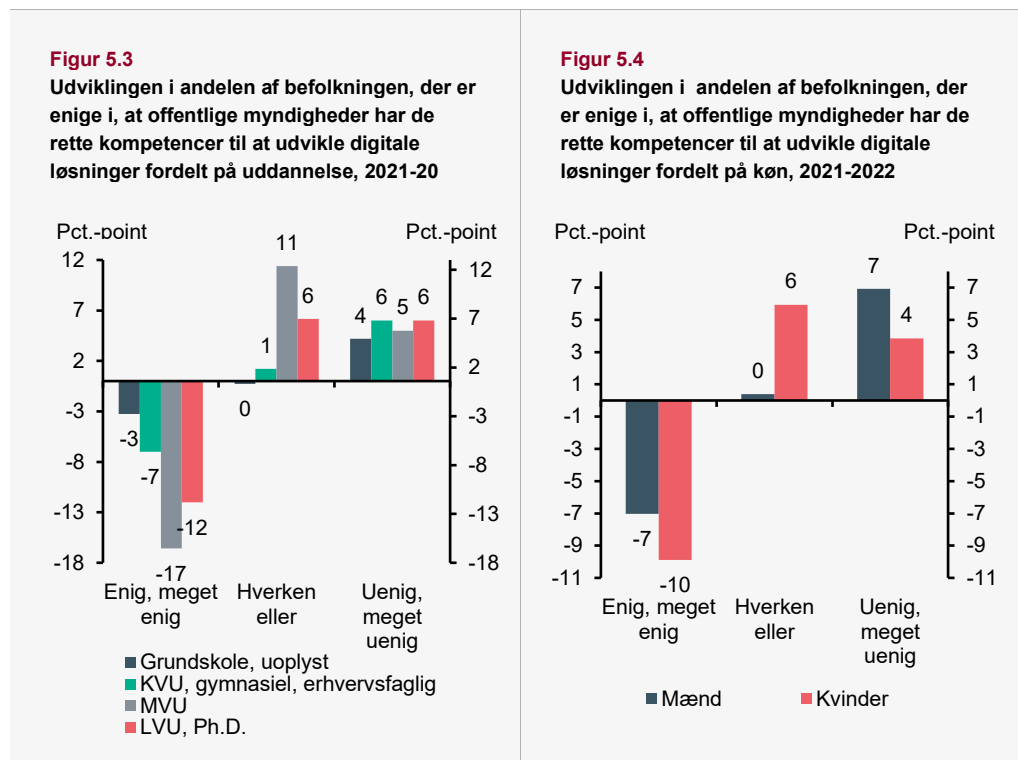
Der har fra 2021 til 2022 været et mindre fald i borgernes gennemsnitlige vurdering af en række udsagn om de offentlige myndigheder og offentlige digitale løsninger. De største fald ses for følgende udsagn:

- ”Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger”
- ”Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig”
- ”Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode”
- ”Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig”

Det undersøges i det følgende, om de omtalte fald kan henføres til en udvikling hos særlige grupper i den danske befolkning, eller om der er tale om en mere ensartet udvikling på tværs af befolkningsgrupper.

Udviklingen i borgernes vurdering af myndighedernes kompetence til at udvikle digitale løsninger
Figur 5.3 viser, hvordan vurderingen af om offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger har ændret sig fra 2021 til 2022 for grupper med forskellige uddannelsesniveauer. Fx mener personer med mellemlange videregående uddannelser i mindre grad, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer. Sammenlignet med 2021 svarer de i 2022 i højere grad ”hverken eller”.

Figur 5.4 viser, at både mænd og kvinder er blevet mindre enige i, at offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave offentlige digitale løsninger. Kvinder svarer i højere grad en "hverken eller", hvorimod flere mænd angiver, at de er uenige i, at offentlige myndigheder har de rette kompetencer.



Anm.: Figur 5.3 og 5.4 er baseret på udsagnet: "Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger". Den del af undersøgelsens respondenter, der har svaret "ved ikke", er ikke medtaget. Forkortelsen "KVU" står for kort videregående uddannelse, "MVU" for mellemlang videregående uddannelse og "LVU" for lang videregående uddannelse. Kun den del af undersøgelsens respondenter, der anvender offentlige digitale løsninger, er medtaget i figur 5.3 og 5.4. Der er besvarelser fra 3615 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022. Der er besvarelser fra 2257 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2021.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2021* samt egne beregninger.

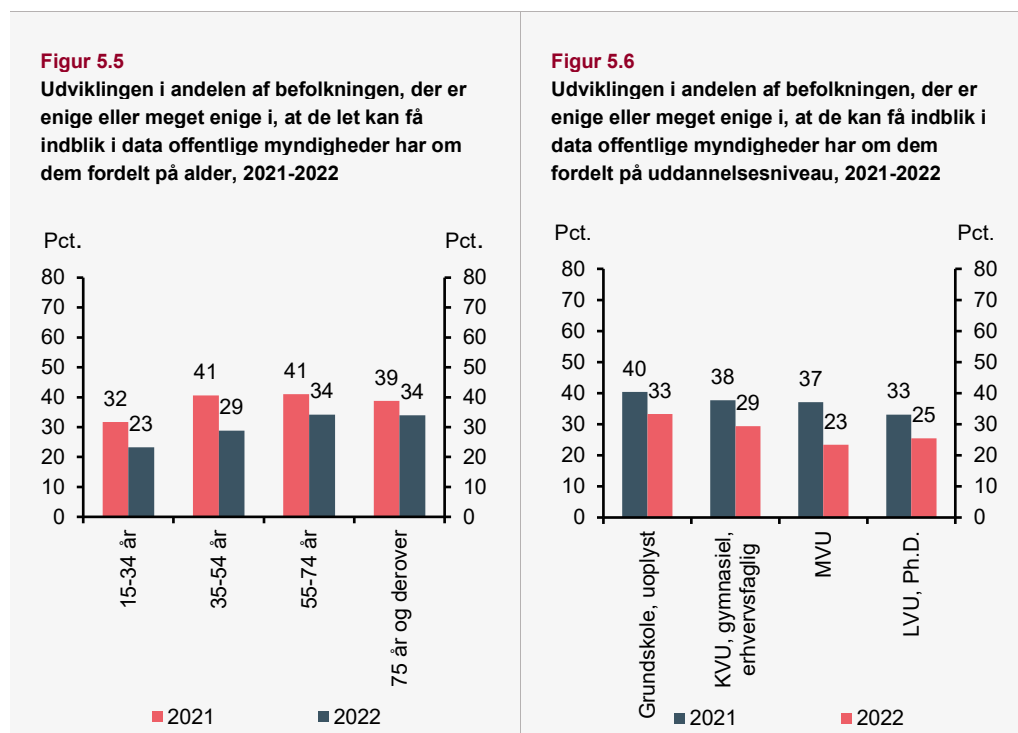
Det kan udledes, at blandt de, der anvender offentlige digitale løsninger, har vurderingen af offentlige myndigheders kompetencer udviklet sig negativt fra 2021 til 2022. Det er særligt dem med mellemlange eller lange uddannelser samt kvinder, der ser mere negativt på de offentlige myndigheders kompetencer.

Udviklingen i borgernes vurdering af muligheden for let at få indblik i data offentlige myndigheder har om dem

Figur 5.5 viser, at der på tværs af alle aldersgrupper er sket en negativ udvikling fra 2021 til 2022 i graden af enighed for udsagnet "Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig". Særligt er der blandt aldersgrupperne 15-34 år og 35-54 år sket et fald i andelen, der er enige i udsagnet, på henholdsvis 9 og 12 pct.-point.

Det største fald i andelen, der er enige, ses for aldersgruppen 35-54 år. Aldersgruppen er samtidig den befolkningsgruppe, der i størst omfang anvender de offentlige digitale løsninger. Det er ud fra en faglig vurdering ikke blevet teknisk sværere at få adgang til data i perioden, men fx kan borgernes øgede opmærksomhed på muligheden eller interesse for deres personlige oplysninger medføre, at de oplever det som sværere i 2022 end 2021.

Figur 5.6 viser, hvordan grupper med forskellige uddannelsesniveauer vurderer, om det let kan få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om dem i henholdsvis 2022 og 2021. Fx var 37 pct. af dem med mellemlang videregående uddannelse enige eller meget enige i, at de let kunne få indblik i deres data i 2021, hvorimod det kun er 23 pct. i 2022, hvilket resulterer i et fald på 14 pct.-point.



Anm.: Figur 5.5 og 5.6 er baseret på udsagnet: "Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig". Forkortelsen "KVU" står for kort videregående uddannelse, "MVU" for mellemlang videregående uddannelse og "LVU" for lang videregående uddannelse. Det bemærkes, at alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet, inklusiv respondenter der ikke bruger offentlige digitale løsninger. Den del af undersøgelsens respondenter, der har svaret "ved ikke", er ikke medtaget. Der er besvarelser fra 3947 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022. Der er besvarelser fra 2508 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2021.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2021* samt egne beregninger.

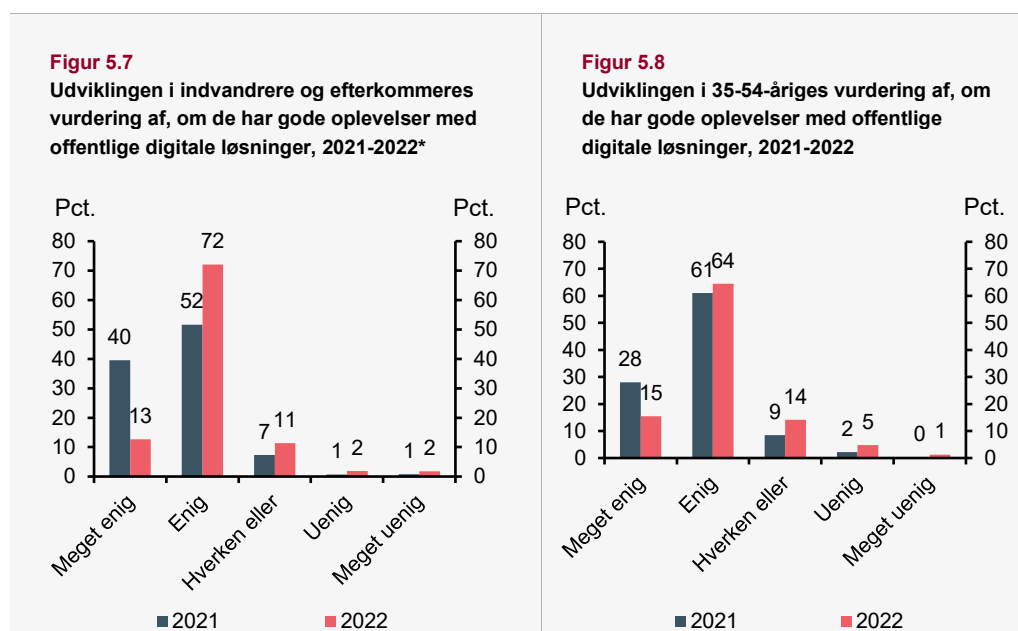
Samlet set er det ikke positivt, at befolkningen i højere grad oplever, at det er svært at få indblik i oplysninger, som offentlige myndigheder har om dem. På den anden side kan det også være udtryk for en udvikling, hvor en stor del af befolkningen bliver mere opmærksom på, at de offentlige myndigheder indsamler og anvender oplysninger om dem.

Udviklingen i borgernes vurdering af deres oplevelser med offentlige digitale løsninger

Der fra 2021 til 2022 er der sket et mindre fald i, hvorvidt borgere er enige i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Udviklingen er særlig tydelig i aldersgruppen 35-54-årige samt blandt indvandrere og efterkommere, hvorfor nedenstående figurer tager udgangspunkt i disse to befolkningsgrupper.

Figur 5.7 viser, at der er 27 pct.-point færre indvandrere og efterkommere, der svarer "meget enig", når de bliver adspurgt, om de er enige i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger i 2022 sammenlignet med 2021. Størstedelen af disse personer svarer i stedet "enig". Det bemærkes, at der er tale om en relativt lille subgruppe fra stikprøven, hvorfor størrelsen af faldet i graden af enighed er behæftet med væsentlig usikkerhed.

Af figur 5.8 fremgår det, at der har været et mindre fald i, hvorvidt aldersgruppen 35-54-årige vurderer, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Aldersgruppen, der i størst omfang anvender de offentlige digitale løsninger, har i højere grad svaret "hverken eller".



Anm.: Figur 5.7 og 5.8 er baseret på udsagnet: "Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode". Kun den del af undersøgelsens respondenter, der anvender offentlige digitale løsninger, er medtaget i figur 5.7 og 5.8. Den del af undersøgelsens respondenter, der har svaret "ved ikke", er ikke medtaget. I figur 5.7 er der besvarelser fra 206 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022 og 154 personer i 2021. *Der er tale om en relativt lille subgruppe fra stikprøven, hvorfor det reelle omfang af faldet i enighed er behæftet med væsentlig usikkerhed. I figur 5.8 er der besvarelser fra 312 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022 og 322 personer i 2021.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2021* samt egne beregninger.

Samlet set er der sket en negativ udvikling i forskellige befolkningsgruppers vurdering af, om de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Dette er dog ikke ensbetydende med at borgerne har decideret dårlige oplevelser i mødet med

offentlige digitale løsninger. Tværtimod er det stadig størstedelen af befolkningen, der har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger.

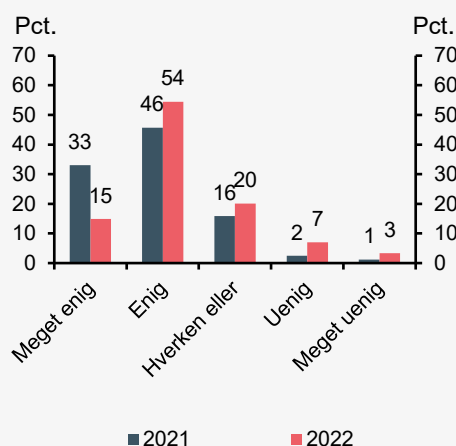
Udviklingen i borgernes vurdering af det offentliges intention med at udvikle digitale løsninger
På tværs af befolkningsgrupper er borgere i mindre grad enige i, at offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for dem. Tendensen er særligt tydelig blandt indvandrere og efterkommere og personer med mellemlang videregående uddannelse, hvorfor nedenstående figurer tager udgangspunkt i udviklingen for disse to befolkningsgrupper.

Figur 5.9 viser, at indvandrere og efterkommer i mindre omfang er meget enige i, at offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for dem. Der er tale om et fald på 18 pct.-point i kategorien ”meget enig”. Dette kan fx skyldes, at indvandrere og efterkommere kan opleve en høj grad af kompleksitet i mødet med offentlige digitale løsninger – det gælder særligt i et år, hvor der sker ændringer i det ”offentlige digitale landskab” med fx en ny digital post-løsning og MitID. Som tidligere bemærket, er der dog væsentlig usikkerhed forbundet med omfanget af den negative udvikling grundet stikprøvestørrelsen.

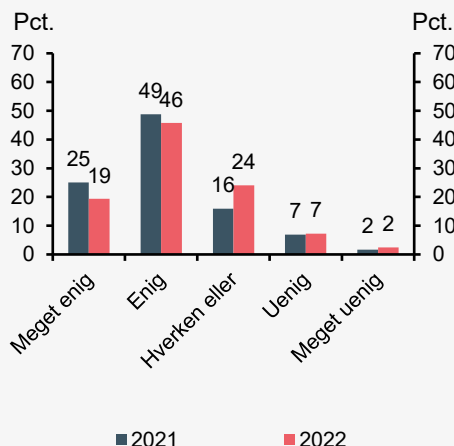
Af figur 5.10 fremgår det, at personer med mellemlang videregående uddannelse er blevet mindre enige i, at offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for dem. Blandt gruppen svarer flere ”hverken eller”, når de skal vurdere offentlige myndigheders intention med at udvikle digitale løsninger.

Figur 5.9

Udviklingen indvandrere og efterkommeres vurdering af, om offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for dem, 2021-2022*

**Figur 5.10**

Udviklingen i vurdering blandt personer med mellemlang videregående uddannelse, om offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for dem, 2021-2022



Anm.: Figur 5.9 og 5.10 er baseret på udsagnet: "Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig". Kun den del af undersøgelsens respondenter, der anvender offentlige digitale løsninger, er medtaget i figur 5.9 og 5.10. Den del af undersøgelsens respondenter, der har svaret "ved ikke", er ikke medtaget. I figur 5.9 er der besvarelser fra 206 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022 og 154 personer i 2021. *Der er tale om en relativt lille subgruppe fra stikprøven, hvorfor det reelle omfang af faldet i enighed er behæftet med væsentlig usikkerhed. I figur 5.10 er besvarelser fra 757 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2022 og 411 personer i 2021.

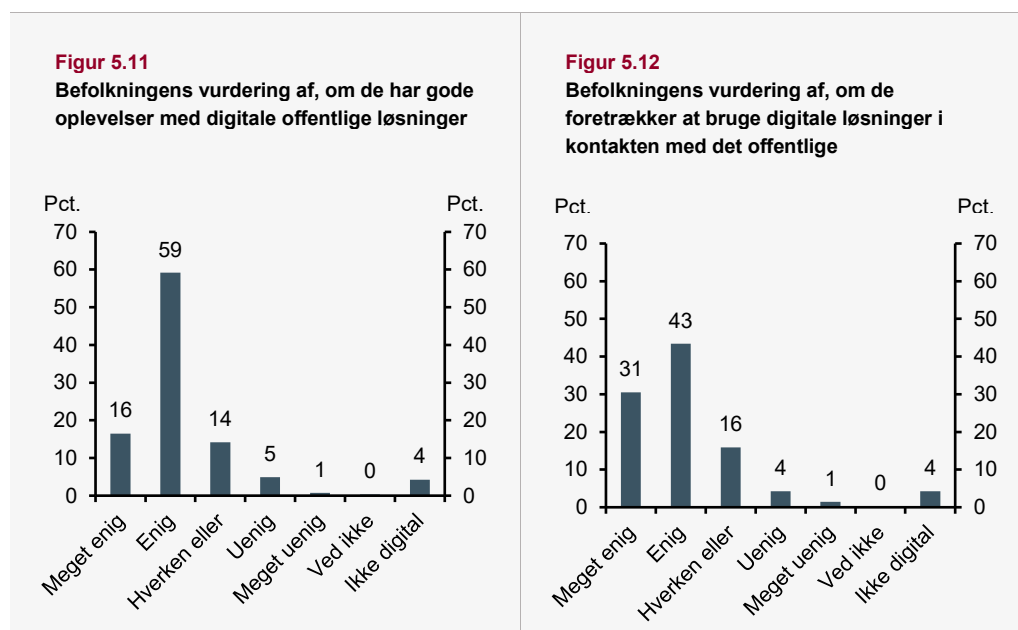
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2021* samt egne beregninger.

Det kan udledes, at flere befolkningsgrupper vurderer, at de i mindre grad er enige i, at offentlige myndigheder laver offentlige digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for dem. Dette kan fx skyldes, at nogle borgere har stillet spørgsmålstegn ved overgangen fra NemID til MitID, som har været særlig aktuel i tidsperioden mellem borgernes besvarelser i 2021 og 2022.

5.2 Perspektiver på udviklingen: Fald eller fluktuation?

Overordnet tegner der sig et billede af et mindre fald i vurderingen af myndighederne blandt de borgere, der anvender offentlige digitale løsninger. Ligeledes viser resultaterne i figur 5.11, at der er sket et fald i befolkningens vurdering af, om de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Blandt den samlede befolkning er der således i 2022 75 pct. der er enige eller meget enige i udsagnet ”Mine oplevelser med offentlige digitale løsninger er for det meste gode” *jf. figur 5.11*. I 2021 var denne andel 82 pct.

Resultaterne viser dog også, at befolkningens præference for at anvende digitale løsninger til at være i kontakt med offentlige myndigheder er på samme niveau i 2022 som i 2021. Blandt den samlede befolkning er 74 pct. meget enige eller enige i udsagnet ”Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige” *jf. figur 5.12*. I 2021 var denne andel 72 pct. Der er dermed sket en lille stigning i andelen borgere, der foretrækker at anvende digitale løsninger til kontakten med offentlige myndigheder. Den negative udvikling i tillid samt borgernes oplevelse af at anvende offentlige digitale løsninger og myndighedernes kompetence og intentioner har ikke betydet, at borgernes præferencer for at bruge offentlige digitale løsninger har ændret sig.



Anm.: Figur 5.11 og 5.12 er baseret på svar på udsagnene: ”Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode” og ”Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige”. Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Borgernes mere negative opfattelse af den digitale offentlige sektor har på kort sigt ikke haft negativ betydning for, hvorvidt borgerne foretrækker at bruge digitale løsninger i kontakten med den offentlige sektor.

Spørgsmålet er, hvorvidt en eventuel fortsat negativ udvikling i borgernes opfattelse af offentlige digitale løsninger og vurdering af myndighederne på længere sigt vil få en betydning for den generelle tillid til den digitale offentlige sektor – og derigennem evt. også andelen af borgere, der foretrækker den digitale kontakt med den offentlige sektor.

I et overordnet perspektiv er der sket en udvikling i retning af, at befolkningen i de seneste år har skulle bruge mange nye digitale løsninger – det gælder både i mødet med den offentlige og private sektor. Det er ikke nødvendigvis overraskende, at det afføder en reaktion på befolkningsniveau – fx en oplevelse af at det digitale ikke er helt så let som tidligere. Det har i første omgang ikke flyttet tilliden til den digitale offentlige sektor væsentligt – den er stadig på et højt niveau. På sigt må man imidlertid forvente, at det kræver en stabilisering af brugeroplevelsen og oplevelsen af myndighederne at fastholde den høje tillid. Den generelle tillid til den digitale offentlige sektor påvirkes ikke *afgørende* af enkelte oplevelser men påvirkes af gentagne oplevelser over tid.

Det kan for nuværende ikke afgøres, om udviklingen i befolkningens vurderinger udtrykker en tendens, eller om der er tale om en fluktuation, der fx kan skyldes en række særlige forhold vedrørende covid-19 og overgangen til nye offentlig digitale infrastrukturløsninger som MitID. Følgende afsnit ser nærmere på en af flere mulige forklaringer på den negative udvikling i borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor – mediebilledet.

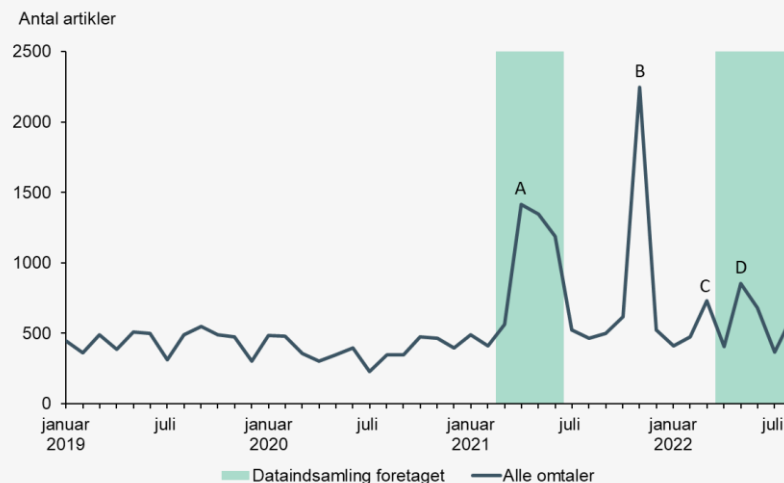
5.3 Digitalisering til debat: Covid-19 og ny digital infrastruktur trækker overskrifter

Borgeres opfattelse af den digitale offentlige sektor præges og præges af det danske mediebillede. Mediebilledet er blandt andet med til at informere borgerne om digitale løsninger og den digitale udvikling i Danmark mere generelt. Samtidig kan mediebildet være et sted, hvor borgerne udtrykker deres holdning til offentlig digitalisering. Mediebilledet kan være med til at forme borgernes opfattelse af offentlig digitalisering og offentlige digitale løsninger.

Figur 5.13 viser et overblik over, hvornår omtalen af digitalisering og offentlige digitale løsninger var størst i danske nyhedsmedier i perioden januar 2019 til august 2022. Danske nyhedsmedier dækker både over landsdækkende dagblade, lokale dagblade, webkilder, nyhedsbureauer mv. Det bemærkes, at opgørelser, hvor der alene er data fra henholdsvis landsdækkende dagblade og Ritzau, viser et tilsvarende billede. Søgeordene er afgrænset til primært at omhandle Digitaliseringsstyrelsens arbejde. Det vurderes, at omtalen afspejler en generel stigende interesse for digitalisering og offentlige digitale løsninger i mediebildet.

Det er vist med "grønne gardiner" i figur 5.13, hvornår Danmarks Statistik har indsamlet data til undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* i 2021 og 2022. For 2021 er data indsamlet mellem marts og juni og for 2022 mellem marts og august.

Figur 5.13
Udviklingen i antallet af medieomtaler af Digitaliseringsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsens arbejdsområde, 2019-2022



Anm.: Figur 5.13 er bl.a. baseret på data fra Digitaliseringsstyrelsens medicovervågning hos Infomedia.
 Læs mere om data fra Infomedia i kapitel 8: Datagrundlag. De "grønne gardiner" indikerer perioden for Danmarks Statistiks dataindsamling til undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* i 2021 og 2022.
 Kilde: Infomedia og Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021 og 2022*.

Fra januar 2019 til januar 2021 var der et relativt stabilt niveau af omtaler af den digitale offentlige sektor i det danske nyhedsbillede. Det ændrede sig i januar 2021, hvor offentlig digitalisering begyndte at spille en større rolle i den offentlige debat. Fra 2021 til i dag kan der observeres fire særskilte toppunkter i udviklingen, som illustreres af punkt A, B, C og D. Toppunkterne forklares ikke af hver sin enkelte dagsorden, men skal ses som led i et større billede, der skyldes flere historier i medierne.

For det første var nyhedsstrømmen i 2021 i høj grad præget af krisehåndteringen af covid-19 og skiftende restriktioner i samfundet. I forlængelse heraf indførte man digitale løsninger som fx coronapasset, der skulle gøre hverdagen lettere for den enkelte borger. Coronapasset blev indført ultimo maj 2021, kort efter punkt A, og genindført i november 2021, punkt B, hvor de største udsving i omtaler om offentlig digitalisering kan observeres.

For det andet har cybersikkerhed fyldt mere i nyhedsstrømmen i en tid, hvor cyberangreb og datatyveri er en større del af trusselsbilledet. Særligt har den russiske invasion af Ukraine i februar 2022 jf. punkt C, øget opmærksomheden på cybersikkerhed blandt offentlige myndigheder og private virksomheder – det afspejles i mediebilledet. Krigen har ligeledes skabt en politisk diskussion af det danske cyberforsvar og –beredskab, der ligeledes afspejles i mediebilledet.

For det tredje har den digitale løsning MitID fået meget mediemæssig opmærksomhed, herunder særligt fra marts 2022 jf. punkt C, og frem til i dag, efter punkt D.

Løsningen har været planlagt i en årrække med det formål at fremtidssikre den offentlige digitale infrastruktur. For nogle borgere har overgangen fra NemID til MitID været en omvæltning, både fordi de har fundet det svært at migrere, og fordi der har været pres på kommunale borgerservicecentre og dermed længere ventetid for at få hjælp.

For det fjerde blev den tidligere regerings digitaliseringsstrategi lanceret primo maj 2022, punkt D. I strategien har den tidligere regering foreslået blandt andet øget brug af teknologiske løsninger i Danmark. Som følge heraf berettede flere danske medier om brugen af teknologiske løsninger, herunder kunstig intelligens, i den private og den offentlige sektor.

Der har i juli og august 2022 været en artikelserie i Politiken vedrørende digitalt udfordrede borgere. Det er kun en mindre del af dataindsamlingen, der er sket over sommeren i denne periode. Derfor vurderes denne mediedebat ikke at have væsentlig indflydelse på dataindsamlingen.

Data om borgernes oplevelse af offentlige digitale løsninger indsamlet i foråret og sommeren 2022, kan bære præg af, at offentlige digitale løsninger har været væsentligt omtalt i medierne. Samtidig har borgerne i denne periode skulle tage en række nye løsninger i brug fx MitID. Data fra 2022 kan dermed være præget af en række større enkelstående begivenheder.

6. Borgernes forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger

Borgerne har forskellige forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger. Det vil ofte kræve i hvert fald to typer af kompetencer at kunne være i let digital kontakt med den offentlige sektor. For det første digitale kompetencer og for det andet en grad af kendskab til den offentlige sektor.

Borgernes individuelle kompetencer har betydning for deres oplevelser af at anvende offentlige digitale løsninger og dermed for deres tillid til den digitale offentlige sektor. Nogle borgere anvender med lethed offentlige digitale løsninger, mens andre oplever udfordringer. Derfor er det relevant at kortlægge, hvordan befolkningen fordeler sig i forhold til kompetencer, der er vigtige for at anvende offentlige digitale løsninger.

6.1 Digital kontakt til den offentlige sektor handler ikke kun om digitale kompetencer

Der kan skelnes mellem to typer af kompetencer, der er nødvendige for at være i kontakt med den digitale offentlige sektor *jf. boks 6.1*.

Boks 6.1

Administrativ og digital literacy

Der tales indenfor forskningen i offentlig administration ofte om "administrativ literacy", der er evnen til at indhente, behandle og forstå grundlæggende information og tjenester fra offentlige myndigheder med henblik på at træffe beslutninger, modtage en ydelse mv. Administrativ literacy består af en række delkomponenter, herunder fx kendskabet til offentlige myndigheder, evnen til at kommunikere, læsefærdigheder, kendskab til sagsbehandlingsprocesser mv. Administrativ literacy påvirker borgernes mulighed for at gennemføre deres ærinder hos den offentlige sektor – både når kontakten til den offentlige sektor er digital og analog.

Tilsvarende indeholder forskningen begrebet "digital literacy", der er evnen til at finde, evaluere og kommunikere information ved brug af devices og på forskellige digitale platforme. Digital literacy kan også nedbrydes i en række delkomponenter, herunder fx kendskabet til devices, evnen til at navigere på en skærm, evnen til intuitivt at kunne følge logikken i et visningsflow mv. Digital literacy påvirker borgernes mulighed for at gennemføre deres ærinder hos den digitale offentlige sektor.

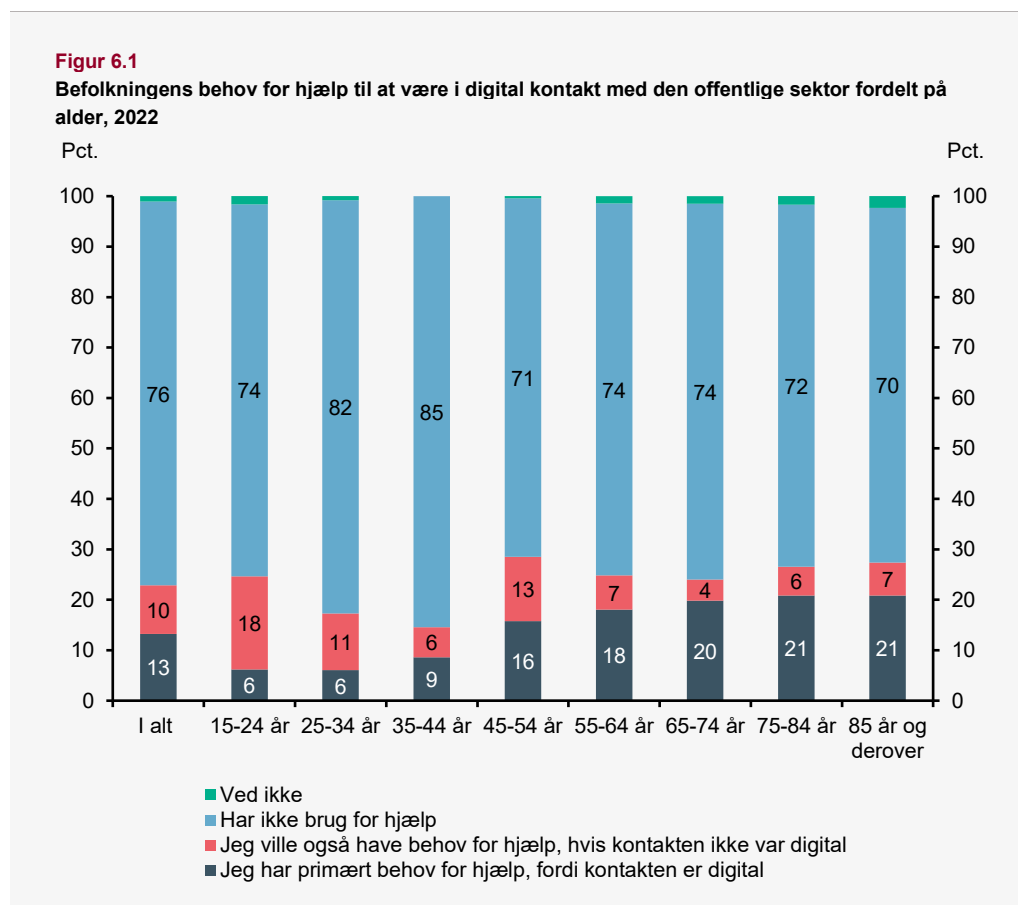
I det følgende skelnes mellem de to typer kompetencer "kendskab til den offentlige sektor" og "digitale kompetencer". De er delvist baseret på begreberne administrativ og digital literacy.

Anm.: Egen tilvirkning

Kilde: Döring (2021), Digital inklusion i det digitaliserede samfund (2021), Kristensen, Brünner & Duminski (2021).

For det første kræver kontakten digitale kompetencer, der gør det muligt fx at anvende smartphones og computere, søge information, anvende selvbetjeningsløsninger mv. Ud over den konkrete kompetence til at anvende digitale løsninger kan en "udvidet digitale forståelse" gøre det nemmere at forholde sig til fx, hvorfor der kommer nye digitale løsninger, og hvordan nye løsninger hænger sammen med eksisterende digitale løsninger.

For det andet kræver kontakten en fornemmelse for, hvad den offentlige sektor er, hvordan den fungerer, og hvordan den kommunikerer. Det er sandsynligt, at et lavt kendskab til den offentlige sektor *også* kan gøre det svært at anvende offentlige digitale løsninger – det er dermed *ikke alene* få digitale kompetencer, der kan udgøre en barriere for at være i digital kontakt med den offentlige sektor. Det illustreres også af *figur 6.1*, der viser borgernes egen vurdering af, om de har behov for hjælp til at være i digital kontakt med den offentlige, og om behovet skyldes, at kontakten er digital.



Anm.: Figur 6.1 er baseret på svar på spørgsmålene: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?" og "Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Det fremgår af figur 6.1, at 23 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år angiver, at de kan have behov for hjælp til den digitale kontakt med den offentlige sektor⁵. Ud af de 23 pct., der har behov for hjælp, ville cirka 42 pct. have behov for hjælp uanset om kontakten var digital eller ej. For denne gruppe skyldes behovet for hjælp altså ikke, at kontakten er digital.

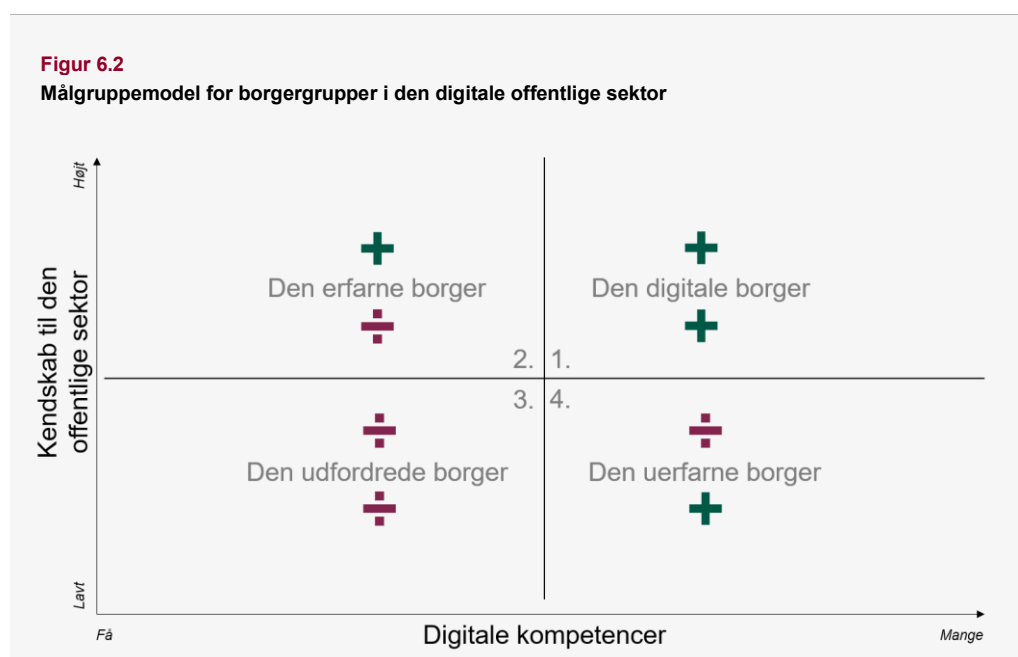
Det fremgår af figur 6.1, at det i høj grad varierer med alderen, hvorvidt behovet for hjælp skyldes, at kontakten er digital. For de yngre, fx 15-24 årige, er det ikke det digitale, der er udfordringen. Kun 25 pct. af de 15-24 årige, der har behov for hjælp, har behov for hjælp, fordi kontakten er digital. Omvendt forholder det sig for de ældre, fx de 75-84 årige, hvor 79 pct. af dem, der vurderer, at de har behov for hjælp, oplever, at behovet skyldes den digitale kontakt.

Figur 6.1 illustrer dermed også, at det kræver et niveau af kendskab til den offentlige sektor samt evt. andre "administrative kompetencer", hvis borgerne skal opleve den offentlige service som tilgængelig. Borgerne har fx behov for kompetencer til at kunne identificere, hvilken myndighed de skal kontakte, hvordan de etablerer kontakt mv. Behovet for at forstå den offentlige sektor eksisterer – og har eksisteret – også før den offentlige sektor blev digital.

⁵ Det bemærkes, at en væsentlig andel af den gruppe, der ikke anvender internettet eller offentlige digitale løsninger, kan have svaret, at de "ikke har behov for hjælp" (de anvender andre kanaler). Det betyder, at man ikke skal opfatte spørgsmålet om hjælp som en indikator for, hvor mange der i samfundet som helhed har svært ved digitale løsninger, men alene som et udtryk for, hvor mange af dem, der anvender offentlige digitale løsninger i et eller andet omfang, der nogen gange har behov for hjælp.

6.2 En simpel målgruppemodel for den digitale offentlige sektor

Baseret på de to typer kompetencer kan den digitale offentlige sektor siges at have fire forskellige målgrupper, som det fremgår af målgruppemodellen i figur 6.2. Målgruppemodellen kan give et overblik over hvilke borgergrupper, der særligt oplever udfordringer med digitale løsninger. Modellens to akser er henholdsvis borgerens *digitale kompetencer* (x-aksen) og *kendskab til den offentlige sektor* (y-aksen).



Anm.: Egen tilvirkning.

X-aksens *digitale kompetencer* skal forstås bredt og handler om, at en borger, der rangerer højt på x-aksen, har de fornødne erfaringer og indsigter i, hvordan en given digital løsning skal anvendes. Digital kompetence handler om at være tilstrækkeligt klædt på til at kunne forstå en digital løsnings funktionalitet.

Y-aksens *kendskab til den offentlige sektor* skal indfange forskelle mellem borgeres kompetencer til at navigere i den offentlige sektor på tværs af lovgivning, processer og henvendelsesmuligheder. Kendskab skal forstås bredt og handler ikke kun om, at man ved, hvordan den offentlige sektor fungerer, men også om hvorvidt man er i stand til at fremsøge viden, forstå den og handle på den.

En borgergruppes placering i modellen afhænger af niveauet af henholdsvis digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor. For hver kvadrant er borgergruppen navngivet på baggrund af dens karakteristika. Den ”digitale borger” er således kendetegnet ved både et højt niveau af digitale kompetencer og et højt kendskab til den offentlige sektor. Omvendt har den ”udfordrede borger” et lavere niveau af digitale kompetencer og svagt kendskab til den offentlige sektor. Gruppen kan også indeholde fx borgere, der lever med handicap som fx blindhed

elle ordblindhed samt borgere, der ikke taler dansk eller er udfordret af andre handicap. For den ”erfarne borger” er navigation i den offentlige sektor ikke det afgørende problem, hvorimod de digitale kompetencer er relativt lave – og omvendt for den ”uerfarne borger”.

Overgangen fra fx 1. kvadrant til 4. kvadrant er ikke præcist defineret, men modellen giver mulighed for at overveje, hvilke borgergrupper det danske samfund indeholder, og hvordan de borgergrupper forholder sig til offentlige digitale løsninger.

Borgerne kan flere gange i løbet af livet flytte sig fra en målgruppe til en anden. Det kan fx ske som følge af ændring i livssituation. Der er givet nærmere eksempler på, hvordan det kan ske i *boks 6.2*.

Boks 6.2

Alle kan få behov for hjælp til at være i kontakt med den digitale offentlige sektor

Den digitalt kompetente borger kan sagtens opleve at komme til kort i større eller mindre grad. Det kan være i mødet med en selvbetjeningsløsning, der ikke er brugervenlig nok eller et brev, hvor sproget bærer præg af faglig indforståethed. Alle kan i princippet komme i situationer, hvor digitaliseringen bliver en forhindring. Borgere, som i dag er digitalt selvhjulpne, kan på et tidspunkt få behov for mere hjælp. Behovet kan opstå gradvist eller pludseligt. Det kan være pga. hjernerystelse, alvorlig stress, en ulykke eller kritiske livssituationer, der midlertidig påvirker deres evne og overskud til at navigere i den digitale verden.

Borgere kan ligeledes også tilegne sig nye kompetencer som følge af uddannelse eller opbygget erfaring. Hvad der i 2022 kan siges at være tilstrækkelige digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor, må samtidig formodes at ændre sig over tid i takt med samfundet og teknologiens udvikling (Schou, 2018 og Schwab, 2018).

Kilde: Digital inklusion i det digitaliserede samfund s. 10 (2021), Schou (2018) og Schwab (2018).

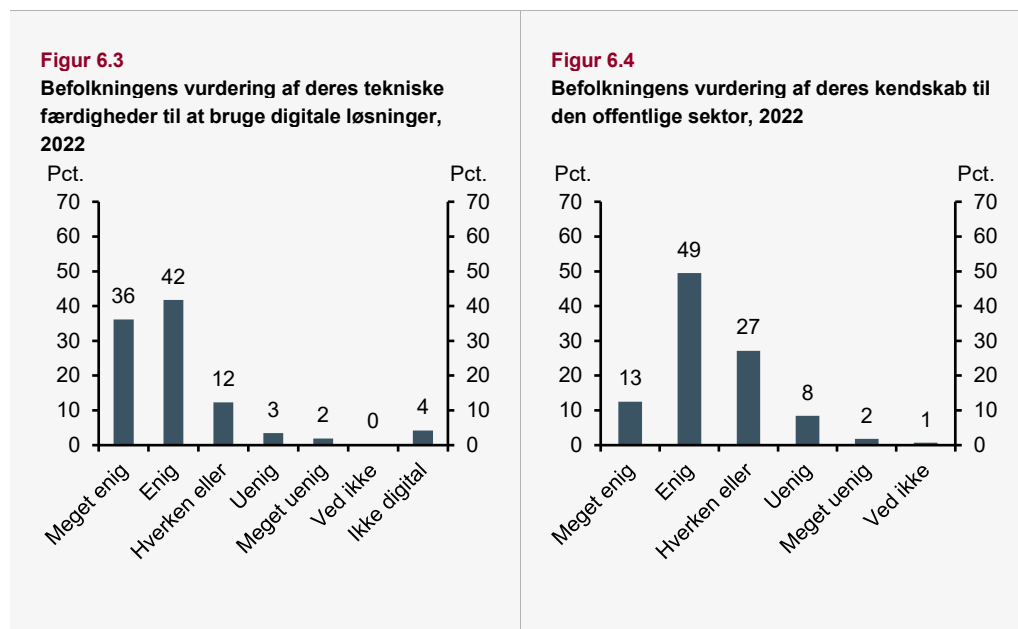
Det skal understreges, at målgruppemodellens grupper ikke er en perfekt beskrivelse af befolkningen. Der vil internt i de forskellige grupper være borgere med forskellige forudsætninger og behov mv. Modellen giver alene et overordnet overblik over borgernes forudsætninger for digital kontakt til den offentlige sektor.

6.3 Den danske befolkning mellem 15 og 89 års placering i målgruppemodellen

Data fra *It-anvendelse i befolkningen 2022* giver mulighed for at operationalisere både borgernes *digitale kompetencer* og deres *kendskab til den offentlige sektor* på baggrund af borgernes svar på udsagnene "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger" (digitale kompetencer) og "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger" (kendskab til den offentlige sektor).

78 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år er enige eller meget enige i udsagnet "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger" *jf. figur 6.3*.

62 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år er enige eller meget enige i udsagnet "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger" *jf. figur 6.4*.



Anm.: Figur 6.3 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger". Figur 6.4 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnene. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

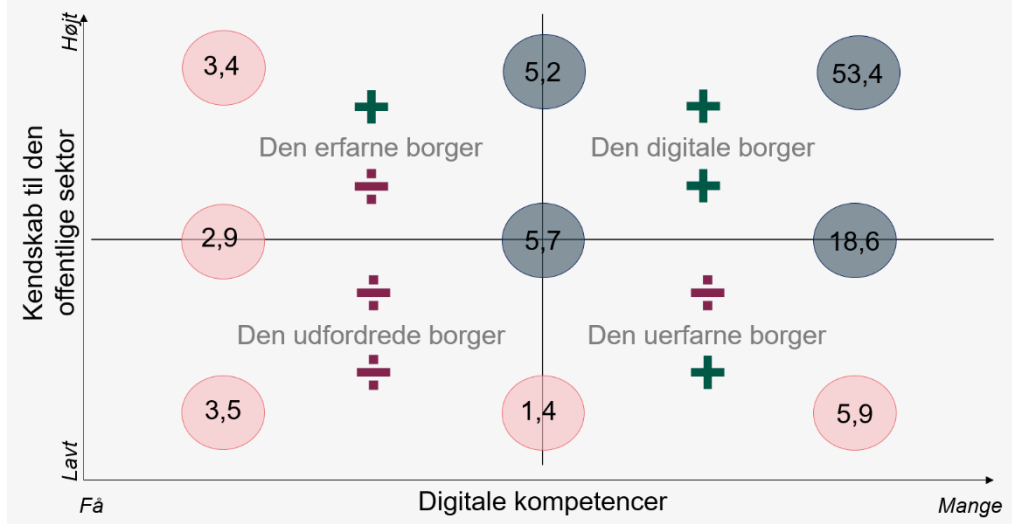
Andelen af borgere, der vurderer, at deres kendskab til den offentlige sektor er begrænset eller lavt er væsentligt større, end andelen borgere, der vurderer, at de har begrænsede eller få digitale kompetencer. Sammenlignes befolkningens selvvaluerede kompetencer med anvendelse af digitale løsninger og kendskab til den offentlige sektor, er det dermed sandsynligt, at kendskabet til den offentlige sektor, i samme omfang som de digitale kompetencer, kan udgøre en barriere for kontakten til den offentlige sektor.

Borgernes stillingtagen til de to udsagn giver mulighed for at skønne den samlede fordeling af digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor blandt befolkningen *jf. figur 6.5*.

X-aksen viser borgernes egen vurdering af deres digitale kompetencer fra *få* til *mange*. Y-aksen viser borgernes egen vurdering af deres kendskab til den offentlige sektor fra *lavt* til *højt*. Kombinationen af borgernes vurdering af de to udsagn har i figur 6.5 ni forskellige udfald. I øverste højre hjørne findes fx dem, der har svaret, at de er enige eller meget enige i begge udsagn. I nederste venstre hjørne findes modsat dem, der har svaret, at de er uenige eller meget uenige i begge udsagn. I midten findes dem, der har svaret "hverken eller" til begge udsagn.

Figur 6.5

Befolkningsandele i pct. fordelt i målgruppemodellen for borgergrupper i den digitale offentlige sektor, 2022



Anm.: Aksen "Kendskab til den offentlige sektor" (Y-aksen) er baseret på svar på udsagnet: "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger". Svaret "Ved ikke" er kodet som "lav" på Y-aksen. Aksen "Digitale kompetencer" (X-aksen) er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger". Svarerne "Ved ikke" og "Anvender ikke digitale løsninger" er kodet som "få" på X-aksen. De "røde cirkler" markerer de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er uenige eller meget uenige i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er uenige eller meget uenige i, at de har de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022* samt egne beregninger.

Det må forventes, at den gruppe af borgere, der samlet set har sværest ved at anvende offentlige digitale løsninger, er gruppen, der betegnes den "udfordrede borger" *jf. figur 6.5*. Gruppen udgør 3,5 pct. af den danske befolkning og har *både* få digitale kompetencer og et lavt kendskab til den offentlige sektor. Gruppen kan fx have svært ved at finde den rigtige indgang til ikke-digital betjening, få hjælp fra støttepersoner mv.

Den gruppe af borgere, der enten har *få* digitale kompetencer eller *lavt* kendskab til den offentlige sektor udgør samlet 17,2 pct. af befolkningen. Den gruppe vil i større eller mindre grad have behov for at være fritaget for at anvende offentlige digitale løsninger eller få støtte til at anvende offentlige digitale løsninger. Dele af gruppen kan også have behov for støtte til kontakten med den offentlige sektor, uanset om den er digital eller ej. Gruppen udgøres af andelene, der er markeret med røde cirkler *jf. figur 6.5*.

Borgere, der befinder sig i eller på kanten af den kvadrant, der betegnes "den digitale borger" *jf. figur 6.5*, kan i løbet af livet også få behov for hjælp til at være i digi-

tal kontakt med den offentlige sektor. Der er her ikke tale om et systematisk behov for hjælp. Denne gruppe, der er markeret med grå cirkler i figur 6.5, udgør samlet 82,8 pct. af befolkningen.

Det skal understreges, at de spørgsmål, der her er anvendt til at operationalisere henholdsvis digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor, ikke dækker alle aspekter af de to begreber. Figur 6.5 giver en overordnet indikation af, hvordan befolkningens kompetencer er fordelt, men fordelingen kan nuanceres yderligere fx ved anvendelse af yderligere spørgsmål til at definere akserne mv.

7. Inklusion i det digitale samfund

Der er en gruppe af borgere, der befinder sig i en "gråzone", hvor de anvender de offentlige digitale løsninger – men i større eller mindre omfang oplever udfordringer. I denne "gråzone" er ældre, unge, borgere med anden etnisk oprindelse samt kortuddannede og ufaglærte overrepræsenterede. De fleste søger hjælp hos familie og venner, mens få anvender supporttilbud fra myndighederne.

7.1 Borgernes behov for hjælp til digital selvbetjening

Det fremgik af forrige kapitel, at 17,2 pct. af borgerne enten har få digitale kompetencer, lavt kendskab til den offentlige sektor eller begge dele. Der er derfor behov for en særlig indsats, hvis borgerne i denne gruppe skal inkluderes i det digitale samfund og kunne anvende offentlige digitale løsninger – og en delmængde af gruppen vil helt skulle fritages fra at kommunikere digitalt med de offentlige myndigheder.

I arbejdet med digital inklusion opererer Digitaliseringsstyrelsen med de borgere, der slet ikke er digitale, og en større gruppe der udgør den såkaldte ”digitale gråzone”. På baggrund af de data, der er præsenteret i denne analyse, kan den digitale gråzone siges at udgøre forskellen mellem dem, der er fritaget for Digital Post (6 pct. af befolkningen), og dem der ikke har kompetencer til selvstændigt at være i digital kontakt med den offentlige sektor (17,2 pct. af befolkningen)⁶. Den "digitale gråzone" kan dermed estimeres til at være ca. 11 pct. af befolkningen.

Den digitale gråzone udgøres af borgere, der teknisk set er digitale, fordi de måske både har MitID og Digital Post, men de har brug for hjælp til at håndtere dem. Nogle af disse borgere får permanent hjælp, mens andre får hjælp ad hoc.

Der kan være flere forskellige årsager til, at borgere har svært ved at begå sig i det digitaliserede samfund. Det kan være svært for borgere med handicap, yngre borgere, der har svage administrative kompetencer, borgere med manglende digitale forudsætninger som fx nogle ældre borgere, eller borgere der på anden vis enten permanent eller midlertidigt ikke har ressourcerne til at navigere mellem forskellige digitale løsninger.

I *It-anvendelse i befolkningen 2022* indgår et spørgsmål om, hvorvidt borgerne nogle gange har behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening. 24 pct. har nogle

⁶ Det antages her, at dem der er fritaget for Digital Post udgør en delmængde af dem, der ikke har kompetencer til at være i digital kontakt med den offentlige sektor.

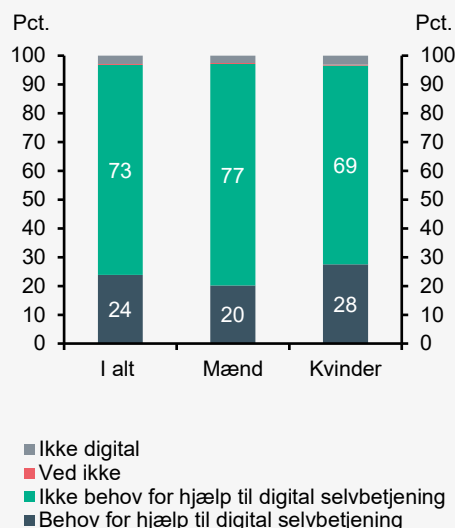
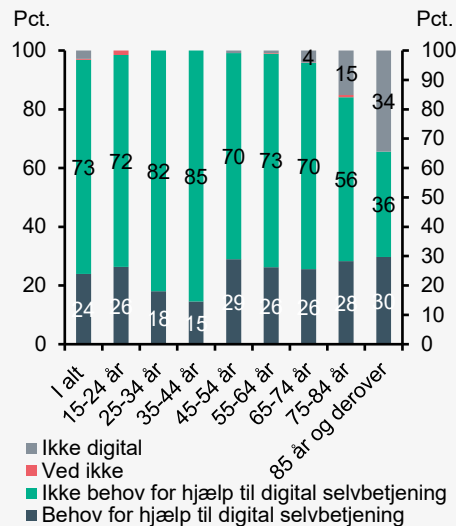
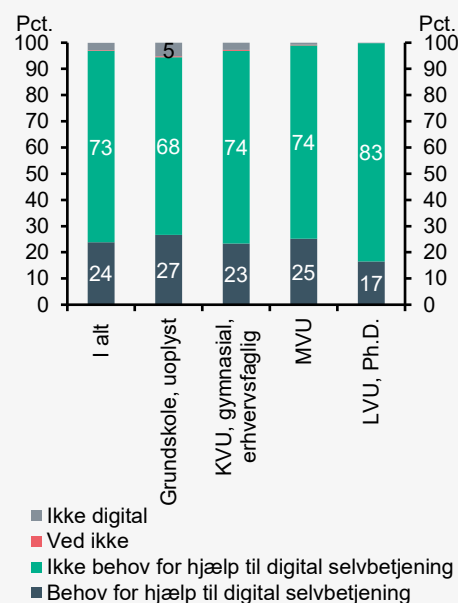
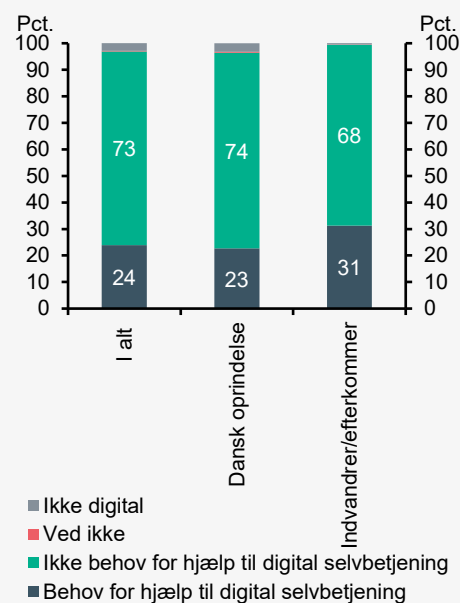
gange brug for hjælp, mens 73 pct. angiver, at de ikke har haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening. Det er vigtigt at understrege, at det ikke nødvendigvis betyder, at der er 24 pct. der generelt har svært ved at begå sig i det digitaliserede samfund. En del af dem, der har behov for hjælp, kan fx være en borger, der har brug for hjælp til at opsætte Digital Post-appen første gang, men derefter selv kan læse sin Digital Post uden hjælp.

Figur 7.1 viser, hvordan behovet for hjælp til digitale selvbetjeningsløsninger fordeles sig på udvalgte befolkningsgrupper. Det fremgår af figur 7.1A, at kvinder i højere grad angiver, at de nogle gange har brug for hjælp.

Ser man på fordelingen efter alder i figur 7.1B, ses det, at de ældre har et større behov for hjælp, men at også de yngre alderskategorier har behov for hjælp på et nogenlunde tilsvarende niveau. Det ses, at blandt dem over 85 år, har en stor andel behov for hjælp, hvis man ser bort fra dem, der ikke er digitale. Af dem over 85 år, der anvender offentlige digitale løsninger, er det 45 pct., der har haft brug for hjælp til digital selvbetjening.

Som det blev beskrevet i figur 6.1 i forrige kapitel, kan behovet for hjælp skyldes både at kontakten er digital, eller at man har behov for hjælp til at navigere i den offentlige sektor mere generelt.

Ligeledes fremgår det af figur 7.1C, at befolkningsgrupper med kortere uddannelser eller ufaglærte har et lidt større behov for hjælp end fx dem med en lang videregående uddannelse, om end der er relativt små forskelle mellem de forskellige uddannelsesniveauer. Det ses også, at borgere med anden etnisk oprindelse eller efterkommere i højere grad har behov for hjælp til digital selvbetjening i figur 7.1D.

Figur 7.1**A. Befolkningens vurdering af behov for hjælp til digital selvbetjening fordelt på køn, 2022****B. Befolkningens vurdering af behov for hjælp til digital selvbetjening fordelt på alder, 2022****C. Befolkningens vurdering af behov for hjælp til digital selvbetjening fordelt på uddannelse, 2022****D. Befolkningens vurdering af behov for hjælp til digital selvbetjening fordelt på herkomst, 2022**

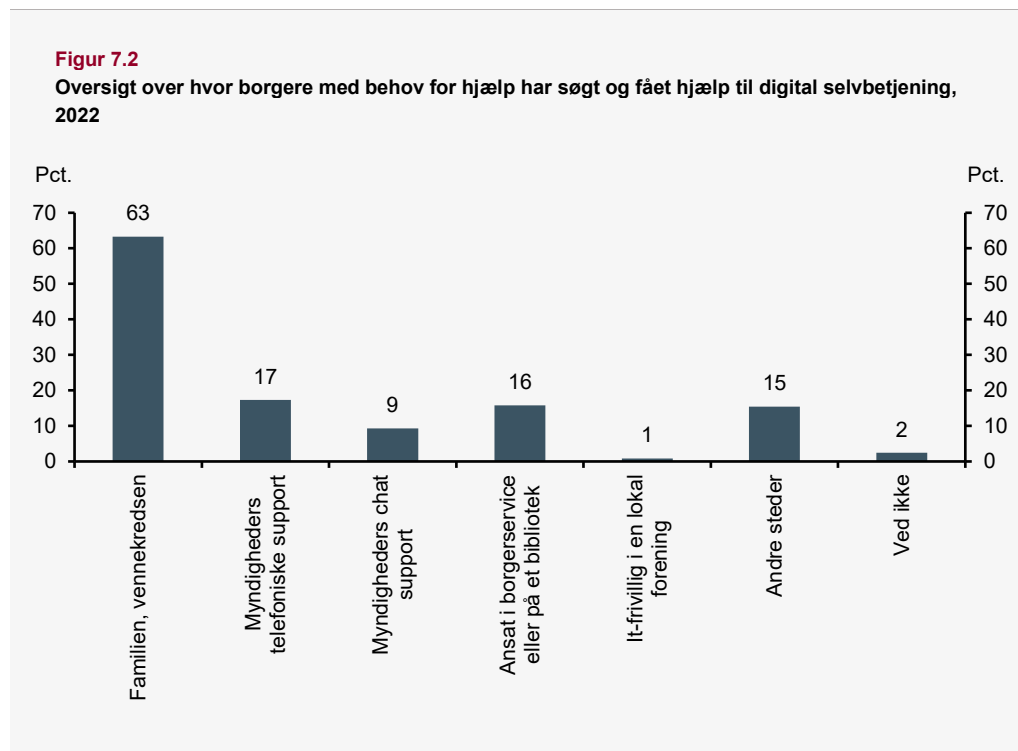
Anm.: Figur 7.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Figur 7.2 viser, hvor de borgere, der har haft behov for hjælp til digital selvbetjening, har søgt og fået hjælp. Figuren viser, at langt de fleste har fået hjælp af familie eller venner. 63 pct. angiver, at de har søgt hjælp hos familie og venner. Myn-dighedernes telefoniske eller chat support anvendes i mindre grad. Henholdsvis 17

og 9 pct. angiver, at de har søgt hjælp via disse kanaler. 16 pct. har søgt hjælp fysisk på borgerservice eller et bibliotek. Kun 1 pct. angiver, at de har søgt hjælp hos it-frivillige i lokalforeninger.

Figur 7.2 giver dermed et billede af, at de, der har behov for hjælp, i høj grad henvender sig til deres omgangskreds og private relationer frem for de officielle supporttilbud fra myndighederne i form af fx telefonisk eller chat support.



Anm.: Figur 7.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?" Kun de respondenter der har svaret "Ja" til spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?" har angivet, hvem de har søgt hjælp hos. Man har kunne angive flere svar. Der er besvarelser fra 1100 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

7.2 Tillid og digital inklusion

I den seneste tid, har den offentlige debat peget på, at manglende inklusion af de grupper, der oplever digitalisering som en barriere i kontakten med den offentlige sektor *jf. boks 7.1*, kan skabe ulighed og i sidste ende udfordre tilliden til samfundet og myndigheder. Det er derfor relevant at undersøge sammenhængen mellem behov for hjælp til at anvende offentlige digitale løsninger og tillid til offentlige digitale løsninger.

Boks 7.1

Barrierer i det digitale møde med den offentlige sektor

Digitaliseringsstyrelsen og KL har i rapporten "Digital inklusion i det digitaliserede samfund" (2021) kortlagt en række barrierer, der kan stå i vejen for, at en borger kan begå sig digitalt på lige fod med flertallet. Barriererne tæller blandt andet svage digitale færdigheder, svage administrative færdigheder eller svag skriftlighed blandt borgerne.

Rapporten peger blandt andet på, at det kan være vanskeligt for digitalt udfordrede borgere at leve op til krav om Digital Post og obligatorisk selvbetjening.

For den digitalt udfordrede borger kan kontakten til den offentlige sektor blive betinget af, at borgerne kan få hjælp fra pårørende. Borgeren bliver dermed afhængig af, at de pårørende er til rådighed og har de nødvendige kompetencer. Det kan samtidig være grænseoverskridende at give pårørende indsigt i økonomiske og sundhedsmæssige forhold.

Det er samtidig ofte de borgere, der har sværest ved det digitale, der har størst behov for kontakten til den offentlige sektor. Den sociale ulighed i samfundet kan dermed blive forstærket af digitalisering, hvis særlige grupper oplever barrierer for at være i kontakt med den offentlige sektor.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen og KL (2021). Digital inklusion i det digitaliserede samfund.

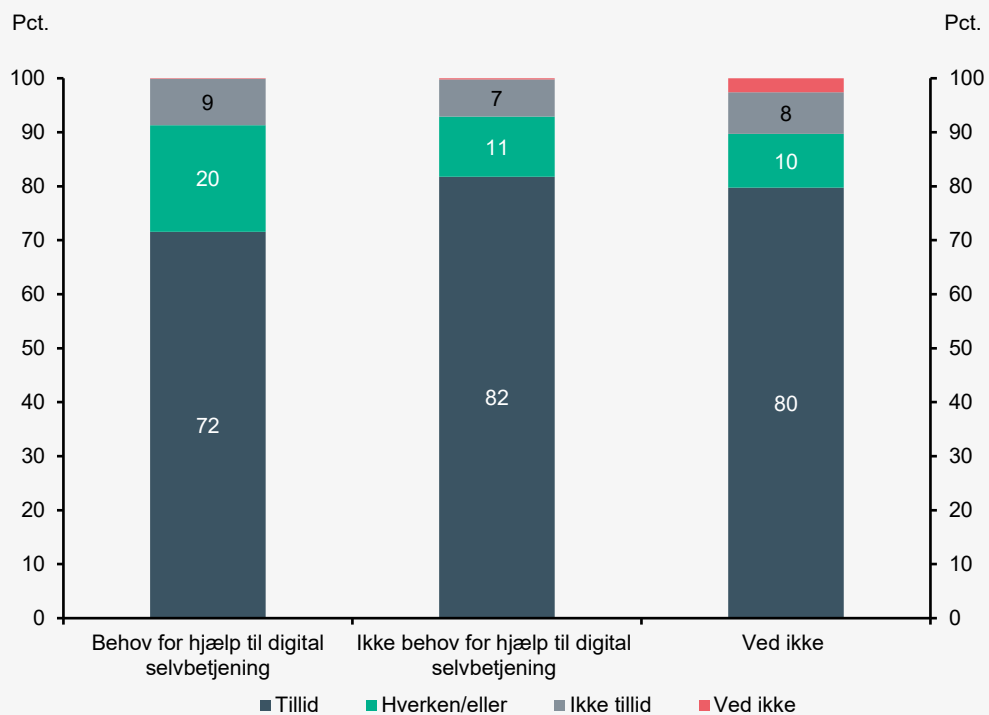
Figur 7.3 viser fordelingen af tilliden til offentlige digitale løsninger blandt den gruppe i befolkningen, der nogle gange har behov for hjælp til digital selvbetjening og den gruppe, der ikke har behov for hjælp. Som bemærket tidligere kan alle borgere på et tidspunkt i deres liv få behov for hjælp. Det understreges derfor, at det at have behov for hjælp ikke automatisk betyder, at man er digitalt udfordret eller tilhører inklusionssegmentet, men blot at man har haft behov for hjælp i et vist omfang. En del af dem, der har behov for hjælp, kan fx være en borger, der har brug for hjælp til at opsætte Digital Post-appen første gang, men derefter selv kan læse sin Digital Post uden hjælp.

Figur 7.3 viser, at gruppen med behov for hjælp har et lavere niveau af tillid til offentlige digitale løsninger. Forskellen på 10 pct.-point mellem dem, der har og ikke har behov for hjælp, er dog relativt begrænset. Til sammenligning er der 16 pct.-point til forskel mellem de yngste og ældste i befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger *jf. figur 4.3*.

Figuren viser dog, at der er en sammenhæng mellem det at have behov for hjælp og tilliden til offentlige digitale løsninger. Det er derfor vigtigt – også for tilliden til den digitale offentlige sektor – fortsat at fokusere på at imødekomme forskellige befolkningsgruppers behov i den digitale kontakt med den offentlige sektor.

Figur 7.3

Befolkningens vurdering af deres tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på behov for hjælp til digital selvbetjening, 2022



Anm.: Figur 7.3 er baseret på svar på udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" og spørgsmålet "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagn og spørgsmål. Der er besvarelser fra 4049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022* samt egne beregninger.

8. Datagrundlag

Analysen er baseret på en række af de spørgsmål, der indgår i Danmarks Statistiks årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen*.

8.1 Om undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022*

Undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* tegner et billede af den digitaliserede hverdag og zoomer ind på it-anvendelse i privatlivet. Undersøgelsen spørger blandt andet ind til, hvilke enheder danskerne anvender til at gå på nettet, hvordan danskerne kommunikerer med det offentlige online og gør brug af online shopping.

Undersøgelsen udarbejdes af Danmarks Statistik og er baseret på en spørgeskemaundersøgelse, der er repræsentativ for den danske befolkning. Stikprøven er dannet ved tilfældig udvælgelse fra Det Centrale Personregister (CPR). Undersøgelsen har 4049 respondenter i aldersgruppen 15-89 år, og data er indsamlet fra marts til august 2022. Undersøgelsen besvares via et onlinesurvey samt ved telefoninterviews. Baggrundsoplysninger om respondenterne indhentes fra registerdata. Undersøgelsen indfanger dermed både de ældre og yngre befolkningsgrupper, der kan have særligt gode og/eller svage forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger. Besvarelsene vægtes for at opnå den bedst mulige repræsentation af it-anvendelsen i den samlede danske befolkning.

8.2 Spørgsmål og udsagn der handler om tilliden til den digitale offentlige sektor

Denne analyse er baseret på en række spørgsmål og udsagn, der indgår i undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

Der er i analysen særligt fokus på 11 spørgsmål, hvor de 10 er indført i undersøgelsen fra og med 2021, og et spørgsmål yderligere er kommet med fra og med 2022. Spørgeskemaet viser før de 11 spørgsmål og udsagn en kort forklarende tekst, der skal forberede svarpersonerne på de spørgsmål og udsagn, der følger:

"Vi vil i det følgende bede dig forholde dig til en række udsagn, der handler om offentlige digitale løsninger."

Det første spørgsmål handler om, hvor ofte en borger bruger offentlige digitale løsninger.

- Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?

Derefter følger en række udsagn om de offentlige digitale løsninger, der alle anvender en svarskala med seks punkter: Meget enig, enig, hverken/eller, uenig, meget uenig og ved ikke.

- Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger
- Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig
- Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger
- Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode
- Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige
- Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger
- Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger
- Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger
- Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
- Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen

Analysen anvender derudover en række øvrige spørgsmål med forskellige svarska-
ler, der indgår i *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

- Er du fritaget for Digital Post?
- Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?
- Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?
- Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller digital post?

8.3 Data fra Infomedia

Analysen anvender også data fra Infomedias mediearkiv. Data fra Infomedia er baseret på 10 såkaldte profiler, hvor der til hver profil er knyttet en række søgeord om Digitaliseringsstyrelsens arbejde. På baggrund af en algoritme fremsøges relevante artikler i mediearkivet. Som eksempel er der til profilen "Sikkerhed" tilknyttet søgeord som "IT-kriminalitet" og "identitetstyveri", mens der til profilen "Digitaliseringsstyrelsen" er knyttet navne på Digitaliseringsstyrelsens direktion samt begreber som "offentlig digitalisering".

Data fra Infomedia giver således et samlet billede af, hvordan Digitaliseringsstyrelsen som myndighed og de emner, som styrelsen arbejder med, behandles i danske medier.

9. Metode

Publikationen præsenterer en række resultater på baggrund af datamateriale fra Danmarks Statistik. Der er en række forhold vedrørende databehandling og metode, der har betydning for tolkningen af resultaterne.

Datamaterialet fra Danmarks Statistik er baseret på en vægtning af en stikprøve. Det betyder, at efter indsamling af data grupperes stikprøven efter fx køn og alder og påføres en personvægt for hver besvarelse, der gør besvarelsene repræsentative i forhold til det samlede antal personer i CPR (Det Centrale Personregister). De præsenterede procentsatser er enten beregnet af Danmarks Statistik eller af Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af de opregnede (vægtede) data fra Danmarks Statistik.

De deskriptive resultater er dermed repræsentative for den samlede danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Det bemærkes, at det i nogle tilfælde ikke er alle respondenter i undersøgelsen, der har besvaret bestemte udsagn og spørgsmål. Det vil fx ikke altid være meningsfuldt at spørge til en borgers oplevelse af en digital løsning, hvis borgeren også har angivet, at vedkommende fx ikke bruger internettet. Det er angivet i anmærkningen for den enkelte figur, hvad respondentgrundlaget er for de præsenterede resultater. Det bemærkes, at der er vigtigt at være opmærksom på, hvilken "base" der udregnes pct.-andele for *jf. boks 9.1*.

Boks 9.1

Eksempler på forskel i pct.-andele for forskellige "baser"

For udsagnet "Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige" er 74 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år (A) enige eller meget enige i udsagnet i 2022. Hvis man i stedet tager udgangspunkt i den andel af den danske befolkning mellem 15 og 89 år, der angiver, at de anvender offentlige digitale løsninger (B), er 76 pct. enige eller meget enige i udsagnet i 2022. Pct.-andelen varierer altså med "basen", dvs. den gruppe af befolkningen, der er regnet pct.-andele på. "Basen" i eksempel B er uden de 4 pct. af befolkningen, der slet ikke anvender offentlige digitale løsninger. Dermed bliver andelen, der foretrækker at anvende offentlige digitale løsninger lidt højere end for den samlede befolkning i eksempel A. Det er vigtigt, at være opmærksom på hvilke "baser", der er anvendt, når man fx sammenligner forskellige udsagn eller sammenligner på tværs af år.

Anm.: Egen tilvirkning.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022*.

For enkelte af de præsenterede figurer og tabeller er der rapporteret resultater for kategorien ”ved ikke”. Generelt er der få respondenter, som har anvendt svarkategorien på tværs af spørgsmål og udsagn. Det betyder, at resultater for ”ved ikke”-kategorien er behæftet med væsentlig usikkerhed.

Det skal bemærkes, at de præsenterede resultater ikke kan siges at være udtryk for efterprøvede kausale sammenhænge. Fx kan man ikke konkludere på baggrund af datamaterialet, at højere uddannelse skaber mere tillid. Analysen viser en indikation på, at det kan være tilfældet, men der er ikke tale om resultater, der kan side-stilles med fx forskningsresultater, hvor der foretages mere avancerede statistiske analyser med blandt andet kontrol for en række baggrundsvariable mv.

Analysen af tilliden til offentlige digitale løsninger tager udgangspunkt i, at der er tre grupper af forhold, der påvirker borgernes tillid til offentlige digitale løsninger. Det er henholdsvis borgernes individuelle karakteristika, borgernes oplevelse af myndighederne og borgernes oplevelse af specifikke digitale løsninger. Denne tilgang er baseret på TODL-modellen (Tillid til Offentlige Digitale Løsninger), der er udviklet af Kristensen, Brünner og Duminski (2021). TODL-modellen er gengivet sidst i dette kapitel.

De specifikke udsagn i *It-anvendelse i befolkningen*, der er anvendt til at afdække de tre grupper af faktorer i TODL-modellen, er vist i tabel 9.2.

Tabel 9.2**Udsagn fra It-anvendelse i befolkningen fordelt på TODL-modellens gruppering af faktorer**

Faktor	Udsagn
Individniveau	Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger
Individniveau	Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige
Individniveau	Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger
Myndighedsniveau	Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig
Myndighedsniveau	Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger
Myndighedsniveau	Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger
Myndighedsniveau	Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
Løsningsspecifik	Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode.
Løsningsspecifik	Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen ⁷

Anm.: Egen gruppering af udsagn efter TODL-modellens faktorer.

Kilde: Danmarks Statistik, *It-anvendelse i befolkningen 2022* og Kristensen, Brünner & Duminski (2021).

⁷ Denne faktor skiller sig ud fra de andre, fordi det ikke nødvendigvis er et mål i sig selv, at offentlige digitale løsninger skal ligne private digitale løsninger. De private løsninger er med til at forme forventningerne til, hvordan gode digitale løsninger ser ud. Derfor kan det være interessant at undersøge, om borgerne oplever, at løsningerne ligner hinanden. Men det er ikke nødvendigvis et problem, hvis det ikke er tilfældet.

9.1 Statistisk usikkerhed

Den statistiske usikkerhed for en estimeret andel af befolkningen beregnes ud fra stikprøvestørrelsen og den andel af befolkningen, der har angivet et bestemt svar. Jo større stikprøven er, jo mindre er den statistiske usikkerhed.

It-anvendelse i befolkningen 2022 har 4049 respondenter, hvilket typisk giver en statistisk usikkerhed på $\pm 0,5$ -1 pct. for simple ja/nej spørgsmål med et 95-pct. konfidensinterval. Denne usikkerhed ca. fordobles, hvis der kun er 1.000 svar.

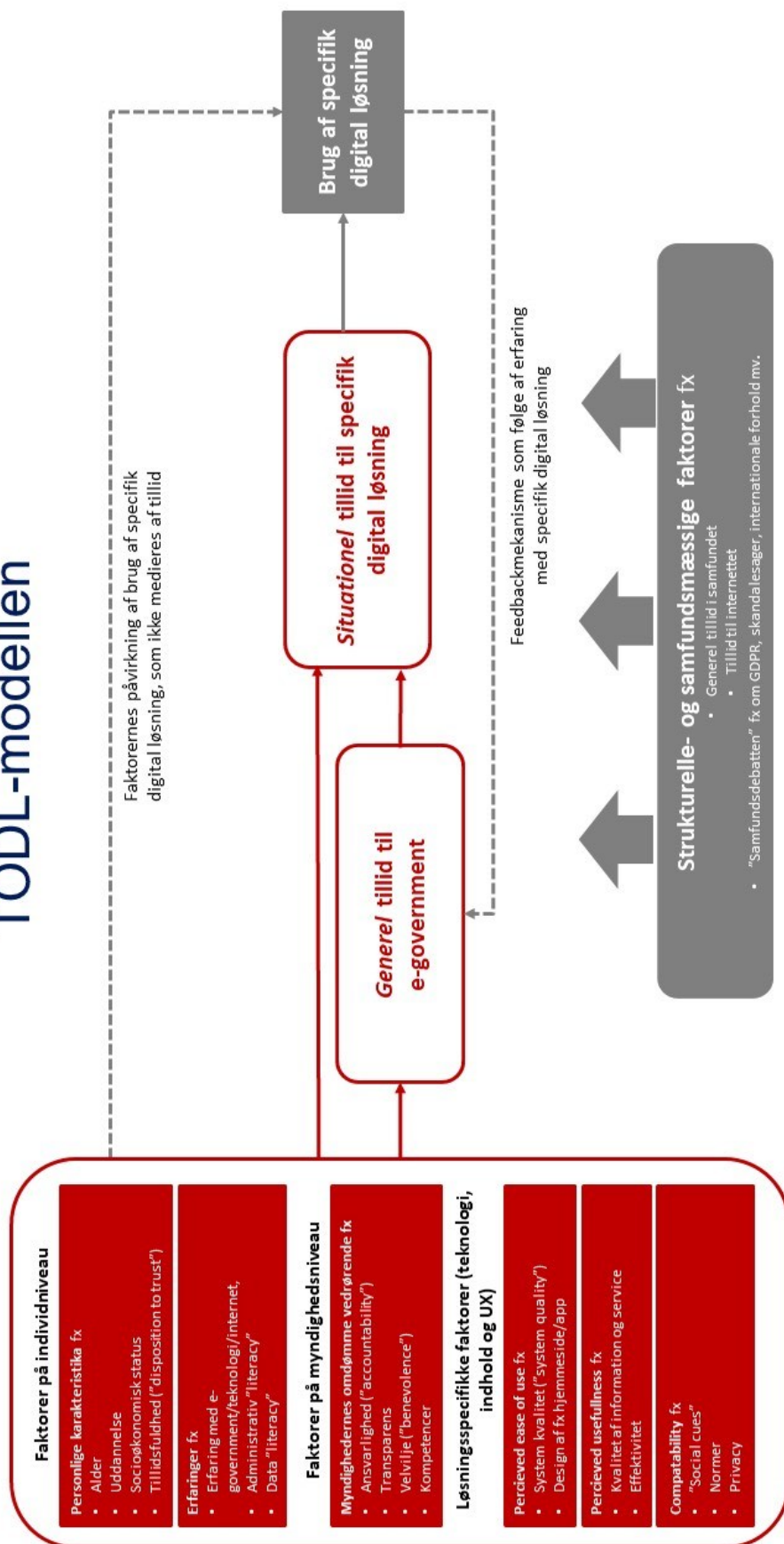
It-anvendelse i befolkningen 2021 har 2657 respondenter, hvilket typisk giver en statistisk usikkerhed på ± 1 -1,5 pct. for simple ja/nej spørgsmål med et 95-pct. konfidensinterval.

Der er ikke rapporteret statistik usikkerhed i de enkelte figurer med undtagelse af figur 5.1. Det gælder generelt, at de væsentlige *forskelle og udviklinger*, der er vist i publikationen, kan antages at være statistisk signifikante. De steder, hvor der er grund til at tage særlige forbehold, er det bemærket i teksten og/eller i anmærkningerne til figurer og tabeller.

Det gælder imidlertid også, at *omfanget af forskelle og udviklinger* er mere usikre. Det gælder særligt for estimater for subgrupper i befolkningen.

Fx er der statistisk signifikant forskel på, hvor mange kvinder der i henholdsvis 2021 og 2022 er enige i, at den offentlige sektor har de rette kompetencer til at udvikle digitale løsninger (forskel). Der er imidlertid statistisk usikkerhed forbundet med estimatet for både 2021 (63 pct. er enige og ca. 1300 respondenter) og 2022 (53 pct. er enige og ca. 2000 respondenter). Det angivne fald på 10 pct.-point i andelen af enige fra 2021 til 2022 kan derfor være både mindre eller større (omfanget af forskel). Den statistiske usikkerhed med et 95-pct. konfidensinterval er for estimatet i 2021 ca. $\pm 2,5$ pct.-point og ca. $\pm 2,2$ pct.-point i 2022. Det sande omfang af forskellen findes dermed med 95-pct. sandsynlighed mellem 5,3 og 14,7 pct.-point.

TODL-modellen



10. Litteraturliste

10.1 Referencer

Digitaliseringsstyrelsen og KL (2021). Digital inklusion i det digitaliserede samfund. <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>

Digitaliseringsstyrelsen (2021). Tilliden til den digitale offentlige sektor. <https://digst.dk/media/25753/final-tilliden-til-den-digitale-offentlige-sektor.pdf>

Döring, M. (2021). How-to bureaucracy: A concept of citizens' administrative literacy. *Administration & Society*, 53(8), 1155-1177.

European Social Survey, 2002-2018.

FN: E-government Development Index, 2003-2022.

Kristensen, E. E., Brünner, F. N. og Duminski, E. (2021) Kan offentlig digitalisering vække tillid? *Samfundsøkonomen*, 2021(1), s. 70–81. <https://doi.org/10.7146/samfund-sokonomen.v2021i1.125548>

OECD (2021). Building Trust to Reinforce Democracy: Key Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b407f99c-en/index.html?itemId=/content/publication/b407f99c-en>

Schou, J. (2018). Ph.D. dissertation. Remaking citizenship. IT University of Copenhagen.

Schwab, K. (2018). Shaping the future of the fourth industrial revolution. Penguin Group

10.2 Videre læsning

Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A. Hexel, R. (2009). Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of e-Government*, 7(4), 295-310.

Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W. Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164–175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>

Beldad, A., van der Geest, T., de Jong, M., Steehouder, M. (2012). A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online. *Government Information Quarterly*, 29(1), 41–49. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.05.003>

Beldad, A., van der Geest, T., de Jong, M., Steehouder, M. (2012b). Shall I Tell You Where I Live and Who I Am? Factors Influencing the Behavioral Intention to Disclose Personal Data for Online Government Transactions. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 28(3), 163–177.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2011.572331>

Carter, L., Belang r, F. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>

Carter, L., Belang r, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal (Oxford, England)*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

Christensen, T, and L egreid, P. (2005). TRUST IN GOVERNMENT: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public performance & management review* 28(4), 487–511.

Janssen, M., Rana, N., Slade, E., Dwivedi, Y. (2017). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647–671.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>

Lindgren, I., Madsen, C., Hofmann, S., Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>

Skaarup, S. (2017). *The Mediation of Authority*. Syddansk Universitet. Det Samfundsvidenskabelige Fakultet.

11. Bilag

11.1 Bilag 1: Ændringer i tilliden til offentlige digitale løsninger fra 2021 til 2022

Samlet set er der fra 2021 til 2022 sket et mindre fald i tillidsniveauet til offentlige digitale løsninger. Færre respondenter er meget enige i udsagnet om, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger. Tabel 11.1 viser svarfordelingen for de socio-demografiske grupper, hvor der er sket de største ændringer fra 2021 til 2022.

Tabel 11.1 viser, at der er sket et fald i tillidsniveauet blandt kvinder. I 2021 var 29 pct. af kvinderne meget enige i udsagnet, hvor det i 2022 kun er 20 pct. I 2021 var der en væsentlig forskel mellem mænd og kvinders tillidsniveau. Dette er i 2022 udlignet, idet faldet blandt kvinderne betyder, at deres tillid nu er på niveau med mændenes *jf. figur 4.2*.

Inddeles befolkningen i aldersgrupper, forekommer den største ændring i tillidsniveau fra 2021 til 2022 i aldersspændet 15-34 år – det vil sige de yngste i befolkningen. I 2021 var 33 pct. meget enige i udsagnet, hvor det i 2022 er faldet til 26 pct. Blandt de 15-34 årige er der dermed færre, der er meget enige i udsagnet i 2022 end i 2021.

Ser man på ændringer i befolkningsgrupper fordelt på uddannelseslængde, er der sket de største ændringer fra 2021 til 2022 blandt danskere med mellemlang eller lang videregående uddannelse. Her er der for begge kategorier sket et fald på 7 pct.-point i andelen, der er meget enige i udsagnet om tillid til offentlige digitale løsninger. Det er dermed primært blandt dem med en længere uddannelse, at der er sket et fald i tillidsniveauet fra 2021 til 2022.

Tabel 11.1
Tillidsniveau i 2021 og 2022 for udvalgte socio-demografiske grupper

År	2021	2022
Gruppe	Pct.	Pct.
Kvinder		
Meget enig	29	20
Enig	50	59
Hverken eller	17	15
Uenig	3	4
Meget uenig	1	1
Ved ikke	1	1
15-34 årige		
Meget enig	33	26
Enig	45	55
Hverken eller	14	13
Uenig	4	6
Meget uenig	4	1
Ved ikke	1	0
Mellemlang videregående uddannelse		
Meget enig	34	27
Enig	54	58
Hverken eller	7	9
Uenig	3	5
Meget uenig	3	1
Ved ikke	0	0
Lang videregående uddannelse		
Meget enig	39	32
Enig	48	56
Hverken eller	10	8
Uenig	2	2
Meget uenig	1	2
Ved ikke	0	0

Anm.: Tabel 11.1 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Der er kun vist svar for repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Der er for 2021 følgende antal respondenter: kvinder (1431 personer), dem mellem 15-34 år (600 personer), dem med mellemlang videregående uddannelse (446 personer) og dem med lang videregående uddannelse (211 personer). Der er for 2022 følgende antal respondenter: kvinder (2172 personer), dem mellem 15-34 år (601 personer), dem med mellemlang videregående uddannelse (782 personer) og dem med lang videregående uddannelse (370 personer).
 Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021 og 2022*.

digst.dk