

# Notat

## Faktaark – borgere der har svært ved den digitale kontakt med det offentlige 2025

Faktaarket indeholder nøgletal om de borgere, der oplever og ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, herunder tal om deres kendskab til digitale fuldmagter samt *potentielle* hjælpere i den nærmeste familie<sup>1</sup>.

Faktaarket er baseret på surveydata fra undersøgelsen "It-anvendelse i befolkningen 2025", oplysninger fra Danmarks Statistiks register "Pårørende\_befolkning 2024" samt tal om aktive fuldmagter i Digital Fuldmagt-selvbetjeningsløsningen.<sup>2</sup>

### Nøgletal:

- I 2025 estimeres 16,5 pct. af befolkningen at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. I 2024 var tallet 18,3 pct.
- De 16,5 pct. består af 6,5 pct. af befolkningen, der *ikke* anvender offentlige digitale løsninger, og 10 pct. af befolkningen, der *anvender* løsningerne, men som oplever udfordringer.<sup>3</sup>
- I 2025 har 47 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, kendskab til muligheden for at tildele digitale fuldmagter. Det gælder for 64 pct af de borgere, der ikke oplever udfordringer. Det er på niveau med 2024.
- De fleste borgere – både dem, der oplever, og dem, der ikke oplever udfordringer – har potentielle hjælpere i den nærmeste familie. Således har cirka 93 pct. af dem, der oplever udfordringer, en eller flere potentielle hjælpere. Det gælder for cirka 97 pct. af dem, der ikke oplever udfordringer.
- De borgere, der oplever udfordringer, har relativt færre potentielle hjælpere i den nærmeste familie. Cirka 40 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, har mellem 0-4 pårørende. Det gælder for cirka 30 pct. af dem, der ikke oplever udfordringer.

<sup>1</sup> Den "nærmeste familie" dækker i denne henseende over følgende relationer: Partner, børn, forældre, søskende (hel- og halvsøskende), børnebørn, bedsteforældre og svigerbørn.

<sup>2</sup> Se Danmarks Statistiks hjemmeside om undersøgelsen "[It-anvendelse i befolkningen](#)" samt Danmarks Statistiks hjemmeside om registret "[Pårørende befolkning](#)" for yderligere information om henholdsvis undersøgelsen og registret.

<sup>3</sup> De 6,5 pct. af befolkningen, der ikke anvender løsningerne, består i stort omfang af ældre borgere på 75 år og derover (43 pct. af gruppen). En væsentlig del af de borgere, der ikke anvender løsningerne, er ligeledes fritaget for Digital Post (33 pct. af gruppen). Andre kan være undtaget for digital selvbetjening og modtage hjælp af pårørende, fx via digitale fuldmagter.

## Estimat for andel borgere der oplever udfordringer 2025

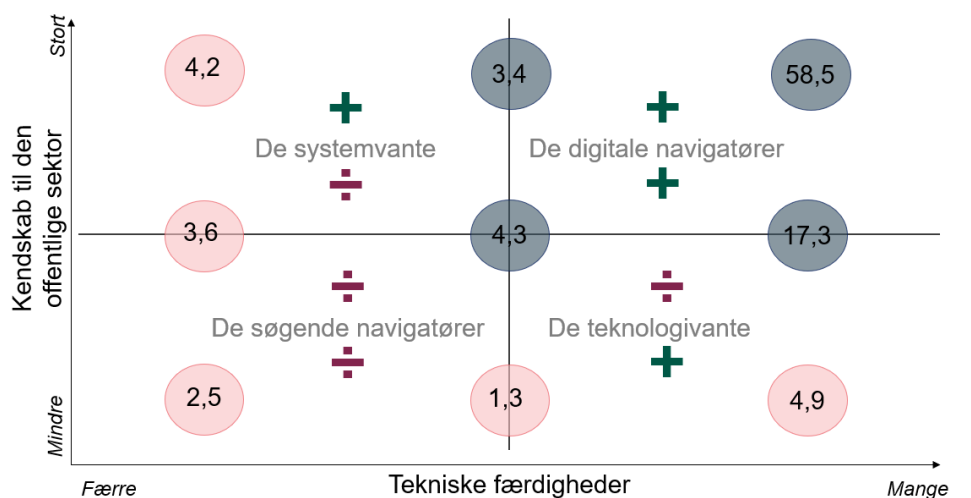
Borgerne kan i mødet med offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post og borger.dk opleve forskellige udfordringer. Nogle kan have svært ved rent teknisk at anvende løsningerne. Andre kan have svært ved at finde ud af, hvilken indgang til den offentlige sektor de skal benytte. Og nogle kan have svært ved begge dele.

Digitaliseringsstyrelsens estimat for gruppen af borgere, der kan formodes at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, er baseret på disse to komponenter ("tekniske færdigheder" og "kendskab til den offentlige sektor"), jf. figur 1.<sup>4</sup>

Det ses af figur 1, at 16,5 pct. af befolkningen i 2025 estimeres at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor (summen af de røde cirkler). I 2024 var tallet 18,3 pct.

**Figur 1**

Befolkningens tekniske færdigheder og kendskab til den offentlige sektor, i pct., 2025



Anm.: Figur 1 er baseret på svar på udsagnene "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger" (x-aksen) og "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger" (y-aksen). Svarene "meget enig" og "enig" er kodet som mange/stort på akserne. Svarene "hverken eller" er kodet som midtpunkt på akserne. Svarene "uenig", "meget uenig" og "ved ikke" er kodet som færre/mindre på akserne. Respondenter, der har angivet, at de ikke har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, er kodet som borgere, der har færre tekniske færdigheder. Alle undersøgelsens 4.015 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2025* og Digitaliseringsstyrelsen.

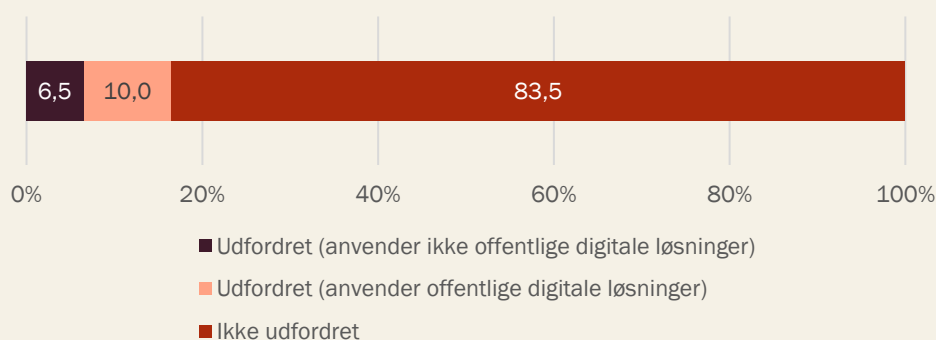
<sup>4</sup> Se publikationen "[Borgernes møde med den digitale offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer \(2025\)](#)" side 7-10 for en yderligere uddybning af estimatet.

De 16,5 pct. af befolkningen, der oplever udfordringer i den digitale kontakt med det offentlige, kan inddeles i to grupper baseret på, om de anvender offentlige digitale løsninger eller ej, jf. figur 2.

Det ses af figur 2, at de 16,5 pct. består af 6,5 pct. af befolkningen, der *ikke* anvender løsningerne, og 10 pct. af befolkningen, der *anvender* løsningerne, men som oplever udfordringer – enten fordi de har svært ved rent teknisk at anvende dem, og/eller fordi de generelt har svært ved at finde vej i den offentlige sektor.

**Figur 2**

Inddeling af befolkningen efter udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2025



Anm.: Se figur 1 for en uddybning af grupperne. Alle undersøgelsens 4.015 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2025* og Digitaliseringsstyrelsen.

De 6,5 pct. af befolkningen, der ikke anvender løsningerne, kommunikerer med det offentlige gennem analoge alternativer eller med hjælp fra pårørende, fx via digitale fuldmagter.

De 10 pct. af befolkningen, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, kan blandt andet understøttes ved hjælp af vejledning og et vedvarende fokus på brugervenlige løsninger. Det kan også – i lighed med de borgere, der ikke anvender løsningerne – være en mulighed at få hjælp af pårørende.

## Kendskab til digitale fuldmagter og antal pårørenderelationer

Borgere, der ønsker hjælp fra pårørende i den digitale kontakt med den offentlige sektor, har mulighed for at give digitale fuldmagter, så deres pårørende kan agere på vegne af dem på en tryk og sikker måde. Der findes mange forskellige digitale fuldmagter, borgerne kan bruge i kontakten med det offentlige. Fuldmagterne findes enten hos den ansvarlige myndighed eller med den fællesoffentlige selvbetjeningsløsning, Digital Fuldmagt.

### Faktaboks: Den fællesoffentlige selvbetjeningsløsning, Digital Fuldmagt

- I Digital Fuldmagt-selvbetjeningsløsningen kan borgere give eller få fuldmagt til at få oplysninger og handle på vegne af en anden i kontakten med det offentlige. Det kan fx være en fuldmagt, der gør det muligt at melde flytning på vegne af et familiemedlem eller at se et familiemedlems prøvesvar fra hospitalet.
- Digital Fuldmagt giver adgang til mange, men ikke alle de digitale fuldmagter, som bruges i kontakten med det offentlige. Ønsker man at give eller få fuldmagt til noget, som ikke findes i Digital Fuldmagt, skal man kontakte den ansvarlige myndighed.
- Det er muligt at oprette flere digitale fuldmagter på én gang i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen. I december 2025 var der ca. 3.3 mio. aktive fuldmagter i Digital Fuldmagt. Det er en stigning på 20 pct. fra december 2024, hvor der var ca. 2.75 mio. aktive fuldmagter.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen.

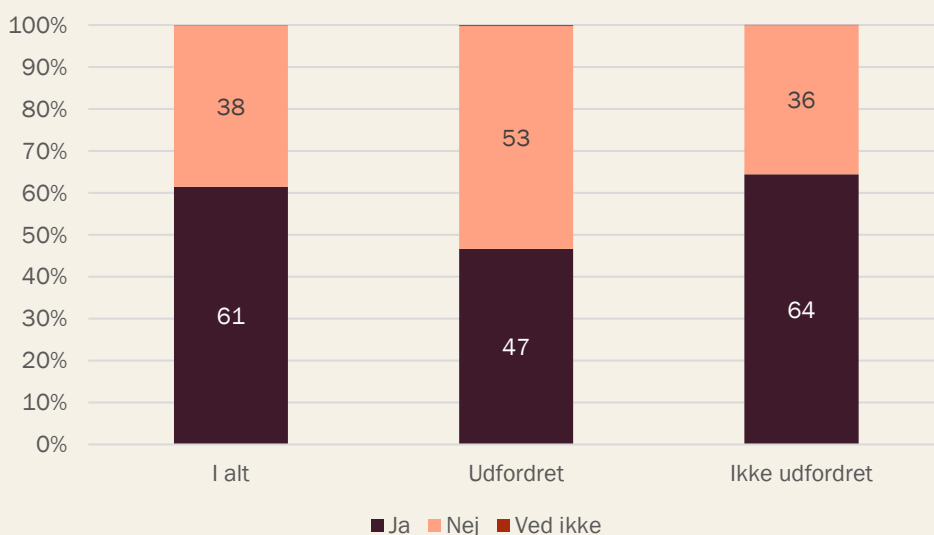
En forudsætning for, at borgerne kan få hjælp af deres pårørende, er, at borgerne har kendskab til mulighederne. Figur 3 viser kendskabet til muligheden for at give digitale fuldmagter fordelt på borgere, der oplever og ikke oplever udfordringer.

Det ses af figuren, at der er en forskel i kendskabet til digitale fuldmagter mellem grupperne. 47 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, har kendskab til muligheden. Det gælder for 64 pct. af borgere, der ikke oplever udfordringer. Det er på niveau med 2024.

Det skal understreges, at en "optimal" anvendelse af digitale fuldmagter ikke er betinget af, at 100 pct. af dem, der kunne have behov for at give en digital fuldmagt, har kendskab til muligheden for at gøre det. Det skyldes, at pårørendes kendskab til muligheden er tilstrækkeligt til at sætte processen i gangl. Anvendelse af løsningen kræver dog altid godkendelse fra den borger, der ønsker at give en digital fuldmagt.

**Figur 3**

Kendskab til muligheden for at give digitale fuldmagter fordelt på borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2025



Anm.: Figur 3 er baseret på svar på spørgsmålet "Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at give en digital fuldmagt?". Alle undersøgelsens 4.015 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2025*.

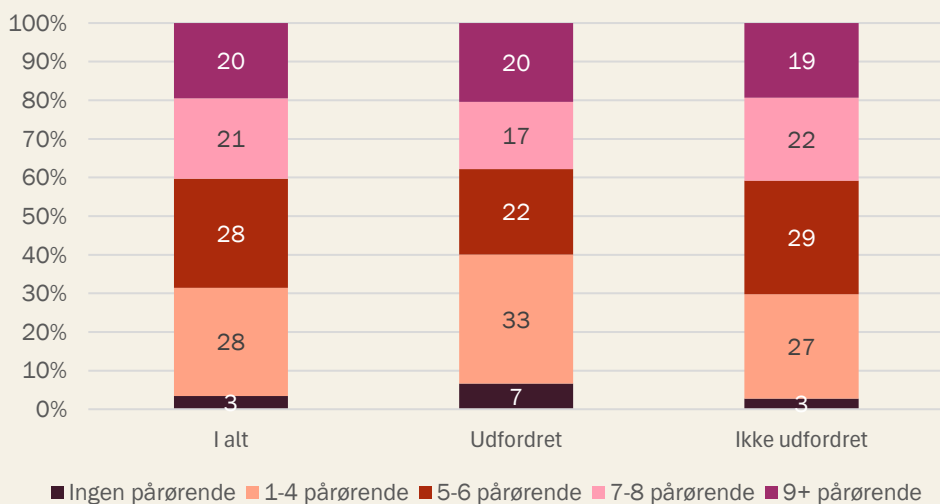
En anden forudsætning for, at borgerne kan bruge digitale fuldmagter, er, at de har en pårørende, fx et familiemedlem, som de kan/ønsker at give fuldmagt til.

Figur 4 viser det estimerede antal potentielle hjælpere i den nærmeste familie blandt de borgere, der hhv. oplever og ikke oplever udfordringer. Det ses af figuren, at der er en forskel i antallet af potentielle hjælpere grupperne imellem. Således har cirka 93 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, en eller flere potentielle hjælpere i den nærmeste familie. Det gælder cirka 97 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

Det ses også af figuren, at andelen af borgere, der har få pårørende (0-4), er relativt større blandt gruppen af borgere, der oplever udfordringer, sammenlignet med gruppen af borgere, der ikke oplever udfordringer. 40 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, har 0-4 potentielle hjælpere i den nærmeste familie. Det gælder for 30 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

**Figur 4**

Antal pårønderelationer i den nærmeste familie blandt borgere, der oplever og ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2025



Anm.: Antal pårørende er hentet fra Danmarks Statistiks register *Pårørende Befolkning 2024*. Alle undersøgelsens 4.015 respondenter indgår i figuren. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2025* og Digitaliseringsstyrelsen.

Samlet set tegner der sig et billede af, at mange borgere har en eller flere potentielle hjælpere i den nærmeste familie. Men der tegner sig også et billede af, at de borgere, der oplever udfordringer, har relativt færre potentielle hjælpere sammenlignet med de borgere, der ikke oplever udfordringer. Det kan have betydning for deres muligheder for at få hjælp af pårørende.

Det skal understreges, at figuren udelukkende viser antallet af potentielle hjælpere i den nærmeste familie. Figuren kan dermed ikke sige noget om, hvorvidt en borger har en anden pårørende, fx en ven, der vil kunne hjælpe. Den siger heller ikke noget om de potentielle hjælpere rent faktisk kan – eller ønsker – at agere digitalt på vegne af den borger, der ønsker at benytte muligheden. Det er to spørgsmål, som Digitaliseringsstyrelsen søger at belyse i undersøgelsen *"It-anvendelse i befolkningen 2026"*.