DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Tilliden til den digitale offentlige sektor

November 2021

2021

Indhold

1. Indledning **3**

2. Sammenfatning **5**

3. Tillid i det digitale samfund **8**
3.1 Danmark er i front med tillid og digitalisering 8
3.2 Tillid og den digitale offentlige sektor 11
3.3 Samfundseffekter af tillid til offentlige digitale løsninger 12

4. Socio-demografi og tillid til den digitale offentlige sektor i Danmark **15**
4.1 Borgernes tillid til offentlige digitale løsninger 16
4.2 Borgernes oplevelse af den offentlige sektors håndtering af deres personlige oplysninger 20
4.3 Borgernes tillid til den digitale offentlige sektor 24
4.4 Tillid og digital inklusion 24

5. Borgernes opfattelse af den digitale offentlige sektor **28**
5.1 Indblik i oplysninger og tillid 32
5.2 Myndigheders håndtering af oplysninger og tillid 34
5.3 Opfattelse af det offentliges kompetencer og tillid 34

6. Hvad kan tillid betyde for den fremtidige digitale offentlige sektor? **36**

7. Datagrundlag **39**
7.1 Om undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2021 39
7.2 Spørgsmål og udsagn der handler om tilliden til den digitale offentlige sektor 39

8. Metode **41**

9. Litteratur **43**
9.1 Referencer 43
9.2 Videre læsning 43

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. Den høje tillid i samfundet kan være en af forklaringerne på, at det har været muligt at digitalisere den offentlige sektor de seneste 20 år.

Danmark ligger højt i de internationale sammenligninger af digitaliseringsgrad. Ikke mindst når det gælder digitalisering af den offentlige sektor. Fx var Danmark både i 2018 og i 2020 nummer ét på FN's opgørelse over offentlig digitalisering i medlemslandene.

Det er ikke kun på de digitale rangslister, at Danmark ofte placerer sig højt. Det gælder også på forskellige typer af opgørelser over tillid i samfundet – hvad enten det drejer sig om tillid til medborgere, myndigheder eller samfundsinstitutioner. Den internationale undersøgelse *European Social Survey* placerer Danmark i toppen, når det kommer til tillid i samfundet.

Den høje tillid kan siges at være en af de faktorer, der har muliggjort digitaliseringen af Danmarks offentlige sektor, der er accelereret særligt de seneste 20 år. Det er sandsynligt, at den stærke tillid til samfundsinstitutioner i Danmark har medført, at borgerne har tillid til digitale løsninger – også selvom den digitale kontakt er en anden måde at møde den offentlige sektor på end ved fx fremmøde ved skranken hos borgerservice.

De offentlige digitale løsninger spiller en stadig større rolle i relationen mellem borgerne og den offentlige sektor. Mange borgere møder i dag primært den offentlige sektor på borger.dk, sundhed.dk, kommunernes selvbetjeningsløsninger og gennem apps som det digitale sundhedskort og kørekort. Besøg på borgerservice forekommer af og til for de fleste, mens vi hele tiden møder de digitale løsninger og systemer.

Efterhånden som den digitale kontakt mellem myndigheder og borgere fylder mere og mere, kan der også være grund til at antage, at tilliden til den offentlige sektor i stigende grad påvirkes af det digitale møde mellem borgerne og de offentlige digitale løsninger.

Derfor er det vigtigt at forstå borgernes oplevelse af det digitale møde med den offentlige sektor. Det kan fx være funktionaliteten på hjemmesider og apps samt områder som it-sikkerhed, omgangen med persondata og digital transparens. Måling af tilliden til offentlige digitale løsninger kan være med til at give et samlet indtryk af, hvordan borgerne oplever den digitale relation med den offentlige sektor.

Digitaliseringsstyrelsen gennemfører løbende en række tilfredshedsundersøgelser af blandt andet samfundskritiske digitale løsninger som Digital Post og NemID. Det er imidlertid første gang, at Digitaliseringsstyrelsen udarbejder en større analyse af borgerens tillid til den digitale offentlige sektor og de offentlige digitale løsninger. Det sker med udgangspunkt i en spørgeramme med fokus på tillid til offentlige digitale løsninger, der indgår i undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2021*, der udarbejdes i et samarbejde mellem Danmarks Statistik, Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen.

Spørgerammen er ny, og derfor kan analysen ikke sige noget om udviklingen i tillid til digitale løsninger over tid. Analysen giver til gengæld et godt overblik over, hvad der kan have betydning for tilliden til den digitale offentlige sektor. Undersøgelsen forventes også gennemført i de kommende år, og det vil derfor blive muligt at følge udviklingen i tilliden til offentlige digitale løsninger fra 2021 og frem.

2. Sammenfatning

Tilliden til den digitale offentlige sektor er generelt meget høj. Samtidig viser analysen, at 37 pct. af befolkningen udtrykker usikkerhed, når de bliver spurgt til, hvad de mener om den offentlige sektors håndtering af deres personlige oplysninger. Samtidig peger analysen på, at socio-demografiske forhold som fx alder, uddannelse og køn har betydning for tillid. Borgernes oplevelse af muligheden for fx at få indblik i data om dem selv og opfattelse af myndighedernes kompetencer til at lave digitale løsninger kan også have betydning for graden af tillid til den digitale offentlige sektor.

Formålet med analysen er:

- At få et overblik over, hvordan "tilliden fordeler sig" mellem forskellige borgergrupper i samfundet
- At undersøge, hvilke forhold, der kan formodes henholdsvis at svække og styrke tilliden til den digitale offentlige sektor

Analysen er baseret på 10 udsagn med fokus på tilliden til den digitale offentlige sektor samt en række supplerende udsagn og spørgsmål, der fra 2021 alle indgår i Danmarks Statistiks årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen*.

Analysen kan opsummeres med fire væsentlige indsigter, der kort beskrives herunder og udfoldes nærmere i den øvrige publikation.

Figur 1
Analysens hovedkonklusioner

For det første er tilliden til de offentlige digitale løsninger generelt meget høj. 78 pct. af befolkningen er enten meget enige eller enige i, at de har tillid til offentlige digitale løsninger. Der er sammenhænge mellem tilliden til den digitale offentlige sektor og socio-demografi, herunder primært alder, køn og uddannelse. I aldersgruppen fra 35 til 54 er det 88 pct., der har tillid til de offentlige digitale løsninger. Det kan skyldes, at denne gruppe er "storforbrugere" af løsningerne. Blandt de ældre er tilliden lavere – 65 pct. har tillid til løsningerne. Det er samtidig væsentligt, at der på tværs af aldersgrupper er meget få, der tilkendegiver, at de har *mistillid* til de digitale løsninger; kun 6 pct. af befolkningen svarer, at de er meget uenige eller uenige i, at de har tillid til de offentlige digitale løsninger.

For det andet er der en stor gruppe borgere, der ikke har taget direkte stilling til, hvad de mener om den offentlige sektors behandling af personlige oplysninger. 51 pct. er meget enige eller enige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger, mens 37 pct. svarer ”hverken eller”. En andel på 11 pct. er uenige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger. Det kan tyde på, at den offentlige sektor kan være bedre til at kommunikere om, hvordan personoplysninger håndteres – mange borgere lader til at have svært ved at vurdere den offentlige sektors indsats, når det kommer til beskyttelse af personlige oplysninger.

For det tredje viser det sig, at der kun er begrænset forskel på tilliden til den digitale offentlige sektor blandt dem, der nogle gange har behov for hjælp til offentlige digitale selvbetjening (målgruppen for digital inklusion) og dem, der ikke har behov

for hjælp. Dem, der ikke har behov for hjælp, har et højere niveau af tillid, men forskellen er begrænset. Blandt dem, der nogle gange har brug for hjælp til digitale selvbetjeningsløsninger, har 72 pct. tillid. Blandt dem, der ikke har brug for hjælp, har 81 pct. tillid. Det indikerer, at manglende tillid til offentlige digitale løsninger ikke er en primær årsag til behovet for digital inklusion. Digital inklusion handler i højere grad om andre forhold, fx kompetencer og brugervenlighed.

For det fjerde ser analysen på borgernes opfattelse af en række forhold, der kan have betydning for borgernes tillid til offentlige digitale løsninger. Det er forhold vedrørende borgernes kompetencer til at anvende løsningerne, oplevelsen af myndighedernes intentioner og kompetencer samt løsningernes indhold og funktionalitet. Det er tydeligt, at borgerne generelt har gode oplevelser med de digitale løsninger. 82 pct. af dem, der anvender de digitale løsninger, er enige i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger. Til gengæld oplever borgerne, at det kan være svært at få indblik i, hvilke oplysninger myndighederne har om dem.

Det bemærkes, at analysen *ikke* er en fyldestgørende kortlægning af alle relevante forhold, der kan påvirke tilliden til den digitale offentlige sektor *jf. afsnit 8: Metode*. Tillid kan være svært at måle, og der kan være forhold, som denne analyse ikke i tilstrækkelig grad indfanger. Der er tale om et første 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. Tillid i det digitale samfund

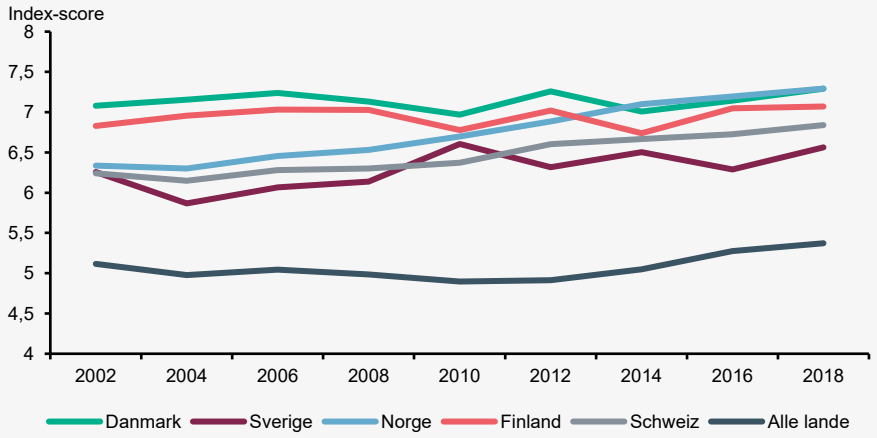
Tillid har afgørende betydning for et samfund. Tillid er med til at skabe sammenhængskraft i samfundet, og gør det lettere for borgere og myndigheder at samarbejde i hverdagen. Det gælder også i det digitale samfund, hvor borgerne fx skal have tillid til de digitale løsninger for, at den digitale service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

3.1 Danmark er i front med tillid og digitalisering

Danmark har i mange år været et af de mest tillidsfulde og mest digitale samfund i verden.

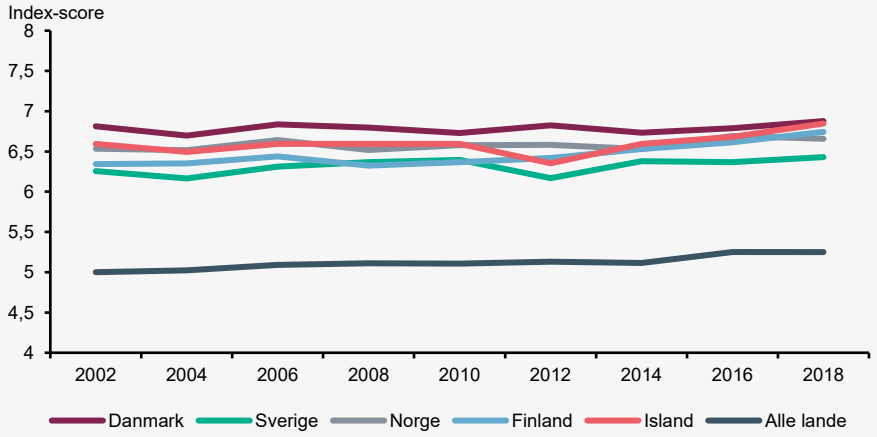
Figur 2 og 3 viser, at Danmark, både når det kommer til tilliden til samfundsinstitutioner og tilliden mellem mennesker, ligger over andre europæiske lande i undersøgelsen *European Social Survey*.

Figur 2
Tillid til samfundsinstitutioner i Danmark og andre europæiske lande, European Social Survey, 2002-2018



Anm.: Indeksmålet for figur 2 er baseret på, hvor meget tillid fra 0-10, som respondenterne fra hvert land svarer, at de har til hhv. retssystemet, parlamentet og politet. Figuren viser top 5 af lande og et gennemsnit af alle lande i undersøgelsen. Manglende observationer for et land er erstattet med den gennemsnitlige index-score for det enkelte land. Lande med under fire observationer er frasorterede.
Kilde: European Social Survey, 2002-2018.

Figur 3
Tillid mellem mennesker i Danmark og andre europæiske lande, European Social Survey, 2002-2018



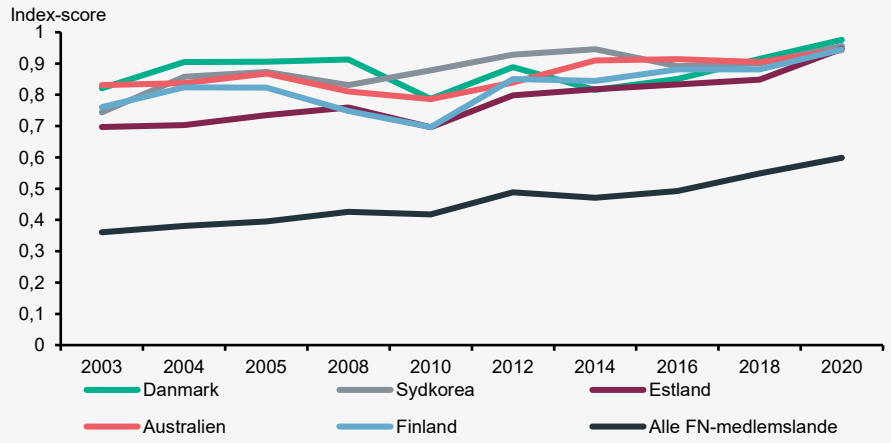
Anm.: Indeksmålet for figur 3 er baseret på, hvor enige fra 0-10, som respondenterne fra hvert land er i tre udsagn*: 1) Most people can be trusted 2) Most people try to be fair 3) Most of the time people try to be helpful.* Figurerne viser top 5 af lande og et gennemsnit af alle land i undersøgelsen. . Manglende observationer for et land er erstattet med den gennemsnitlige index-score for det enkelte land. Lande med under fire observationer er frasorterede.

Kilde: European Social Survey, 2002-2018.

Danmark klarer sig også godt, når man sammenligner digitaliseringsgraden på tværs af lande. De seneste år har Danmark været det land med den højest score på *FN's E-government Development Index* og er på den baggrund kåret som "verdensmester" i offentlige digitalisering flere gange.

Figur 4 viser Danmarks udvikling i digitaliseringsgrad set i forhold til et udvalg af sammenlignelige lande samt et gennemsnit af de øvrige FN-medlemmer de seneste 20 år. Danmark er det land med den højeste digitaliseringsgrad i undersøgelsen i 2020, mens Sydkorea og Estland er henholdsvis nummer to og tre.

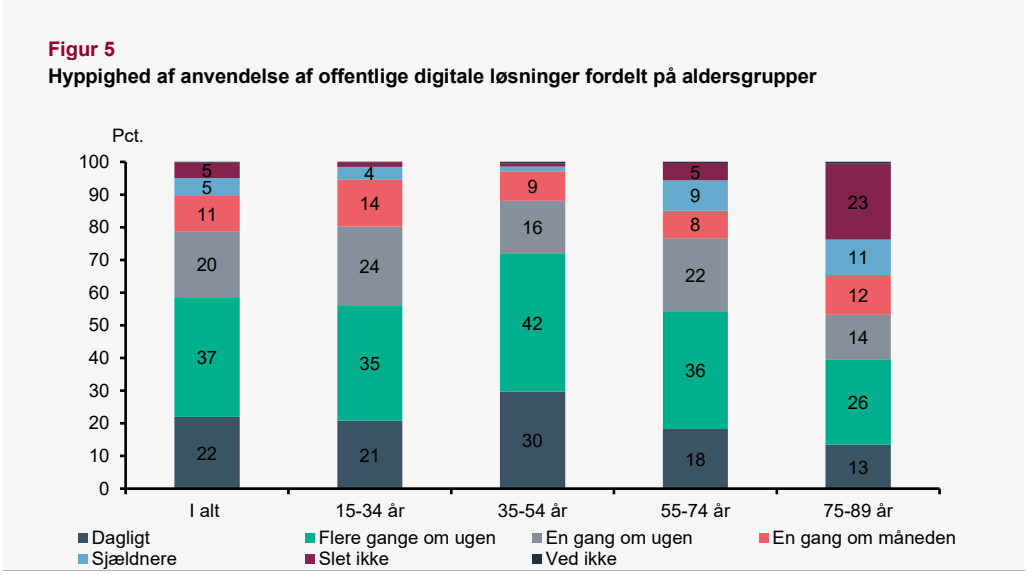
Figur 4
Udvikling i digitaliseringsgrad i Danmark og verden, FN's E-government Development Index, 2003-2018



Anm.: FN's mål for digitaliseringsgrad viser, hvad tilstanden er for digitalisering i FN's 193 medlemslande. Indeksmålet er et gennemsnit af, hvad det enkelte land scorer på tre dimensioner: *1) scope and quality of online services, 2) status of the development of telecommunication infrastructure og 3) inherent human capital.*
Kilde: FN's E-government Development Index, 2003-2018.

Den høje tillid kan siges at være en af de faktorer, der har muliggjort den digitalisering af Danmarks offentlige sektor, der er accelereret særligt de seneste 20 år. Det er sandsynligt, at den stærke tillid til samfundsinstitutioner i Danmark har medført, at borgerne har tillid til nye digitale løsninger.

Den høje digitaliseringsgrad gør det muligt for en stor andel af borgerne i Danmark at anvende offentlige digitale løsninger. I figur 5 ses resultater fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2021,* der viser anvendelsesgraden af offentlige digitale løsninger fordelt på alder. Overordnet er der en høj grad af anvendelse af offentlige digitale løsninger. 79 pct. af respondenterne anvender offentlige digitale løsninger en gang om ugen eller oftere. Kun fem pct. af respondenterne anvender slet ikke offentlige digitale løsninger. Det er særligt respondenter i alderskategorien 75-89 år, der ikke anvender offentlige digitale løsninger: Knap hver fjerde i denne aldersgruppe anvender ikke offentlige digitale løsninger.



Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålene. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021

De fleste borgere har hurtig taget de nye løsninger til sig, og data fra *It-anvendelse i befolkningen 2021* viser, at næsten tre fjerdedele af dem, der har anvendt offentlige digitale løsninger, foretrækker at klare deres ærinder hos det offentlige digitalt. Samtidigt er 92 pct. trygge ved at anvende Digital Post.

Tilliden i samfundet har på den måde været en del af bagtæppet for, at staten, kommuner og regioner i de seneste 20 år har kunne digitalisere den offentlige sektor både hver for sig og gennem en række fællesoffentlige digitaliseringsstrategier.

3.2 Tillid og den digitale offentlige sektor

Tillid kan være svært at forstå og kortlægge. Der er mange faktorer, der er med til at afgøre, om et menneske har tillid til en anden person, en myndighed eller en digital løsning.

Tillid til den digitale offentlige sektor skabes blandt andet på baggrund af borgernes oplevelse af myndighederne og de digitale tjenester. Derfor har borgernes digitale kompetencer også betydning for deres tillid til de offentlige digitale løsninger. Samtidig er det afgørende, at myndighederne har og demonstrerer, at de har kompetencerne til at udvikle løsninger, og at myndighederne tager ansvar og kan hjælpe borgeren – både til at komme i gang med digitale løsninger, og hvis der sker fejl eller misbrug. Det er også vigtigt, at de digitale løsninger giver mening for borgerne og opleves som en hjælp.

Boks 1
Defintioner af tillid i forskningslitteraturen om *eGovernment*

I den mest grundlæggende form handler tillid om, hvorvidt man er villig til at "forlade sig på en anden" eller "være i en andens vold". Det kan fx være i en situation, hvor man er afhængig af, at en anden person eller en myndighed gør noget for en. Hvis man ikke umiddelbart har mulighed for at kontrollere eller sanktionere personen eller myndigheden, hvis de ikke gør, hvad man forventer, kræver det tillid at gennemfører transaktionen.

I den digitale offentlige sektor (i forskningslitteraturen ofte kaldet eGovernment) skal man have tillid til fx, at digital post kommer frem, at en selvbetjeningsløsning virker, og at data bliver anvendt til det, der er oplyst, og behandles forsvarligt.

Eksempler på definitioner af tillid til eGovernment i forskningslitteraturen omfatter fx:

- en persons tro eller forventning om, at en anden part vil udføre en bestemt handling, der er vigtig for personen i fravær af vedkommendes kontrol over den anden parts handling/præstation (Alsaghier et al., 2009)
- en accept af og udsættelse for sårbarhed (Beldad et al., 2012)

Anm.: Egen oversættelse af kilder.
Kilde: Alsaghier et al. (2009) og Beldad et al. (2012).

Det er ikke altid, at tilliden til offentlige digitale løsninger har noget med digitalisering og digitale løsninger i sig selv at gøre. Man må forvente, at borgernes generelle følelse af tryghed i samfundet (samt andre forhold) vil have indflydelse på oplevelsen af offentlige digitale løsninger uafhængigt af, om løsningen i sig selv er god eller dårlig.

Fx har kvinder generelt højere tillid til offentlige digitale løsninger end mænd (se kapitel 4). Det kan fx skyldes, at kvinder er har højere niveau af tillid til det offentlige[1] – og ikke at de offentlige digitale løsninger generelt fungerer bedre for kvinder.

Selvom tilliden til offentlige digitale løsninger kan afhænge af forhold uafhængige af de digitale løsninger, er det alligevel væsentligt for den offentlige sektor at undersøge tilliden til den digitale offentlige sektor. Myndighederne *kan* skabe tillid, og tillid har en række væsentlige samfundseffekter.

3.3 Samfundseffekter af tillid til offentlige digitale løsninger

Der er en række samfundsmæssige grunde til at beskæftige sig med tillid til offentlige digitale løsninger.

Tillid er først og fremmest afgørende for, om borgerne faktisk vil anvende digitale løsninger.[2] Dette gælder også i Danmark, selvom mange offentlige digitale løsninger er obligatoriske.

[1] Christensen & Lægreid, 2005.
[2] Se fx Carter og Bélanger, 2005 og Alzharani et al., 2017.

Fordi tilliden til offentlige digitale løsninger har betydning for, hvorvidt man anvender offentlige digitale løsninger, kan tillid have indflydelse på:

- Den lige adgang til velfærd
- Den offentlige sektors muligheder for at levere tidssvarende og effektiv offentlig service
- Mængden af ressourcer borgerne bruger på at være i kontakt med den offentlige sektor
- Den offentlige sektors mulighed for at omstille samfundet fx i en krisesituation.

De fire perspektiver er blandt årsagerne til, at forskere i de seneste 20 år har interesseret sig for sammenhængen mellem tillid og en digital offentlige sektor.

Tillid i et lighedsperspektiv

Graden af tillid til offentlige digitale løsninger – og tillid mere generelt – varierer i forskellige dele af samfundet. I det omfang manglende tillid resulterer i en lavere anvendelsesgrad af fx digitale løsninger, vil nogle borgergrupper i et mere digitalt samfund ikke få den støtte eller de offentlige tjenester, de har behov for.

Derfor kan det have indflydelse på den lige adgang til velfærdssamfundet, om offentlige digitale løsninger er "tillidsvækkende", når samfundet og indgangen til den offentlige sektor i stigende grad bliver digital. Manglende tillid til offentlige digitale løsninger (eller den offentlige sektor mere generelt) kan på den måde i værste fald bidrage til øget ulighed og kan få negativ indflydelse på borgernes livskvalitet og tilfredshed. I et samfund hvor tilliden til offentlige digitale løsninger er lav, eller hvor nogle grupper har lav tillid, kan analoge kanaler og/eller gode muligheder for hjælp være med til at understøtte lige adgang til velfærd.

Tillid i et effektiviseringsperspektiv

De offentlige digitale løsninger forbedres og tilpasses løbende. Hvis den offentlige sektor skal følge med efterspørgslen på serviceydelser og forsat kunne levere en tidssvarende og effektiv offentlig service, kan nye teknologier i den offentlige sektor være en af løsningerne. Der findes allerede en række eksempler på, hvordan nye teknologier som kunstig intelligens bliver en del af den offentlige sektor – både i administrationen og i mødet med borgerne.

Kunstig intelligens anvendes endnu kun i begrænset omfang i den offentlige sektor. Borgernes tillid til den digitale offentlige sektor kan have indflydelse på, i hvilket omfang ny teknologi kan anvendes bredt i den offentlige sektor i fremtiden. Derfor er det afgørende, at borgerne oplever, at den offentlige sektor har de rette kompetencer til at lave gode digitale løsninger.

Hvis der opstår et modsætningsforhold mellem udvikling og realisering af teknologiske potentialer på den ene side og borgerens tillid til den offentlige sektor på

den anden side, kan det svække mulighederne for at effektivisere den offentlige sektor.

Tillid i et byrdelettelsesperspektiv

Tillid er med til at mindske mængden af fysiske og kognitive ressourcer, borgerne skal bruge på at være i kontakt med myndighederne. Borgerne skal have gode mulighed for at kontrollere myndighederne – transparens er med til at styrke tilliden. Men det er 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 til digitale offentlige løsninger kan i den forståelse sænke *transaktionsomkostningerne* for både borgere og forvaltning.

Tillid i et forandringsperspektiv

At tillid til offentlige digitale løsninger er med til at sænke *transaktionsomkostninger* i samfundet betyder også, at et højt niveau af tillid til den digitale offentlige sektor gør det både lettere og billigere for myndighederne at appellere til borgerne om fx at tage nye digitale løsninger i brug.

Det er afgørende, fordi der løbende bliver behov for at anvende nye løsninger og nye teknologier. Men tilliden kan samtidig fungere som en kritisk ressource, der kan trækkes på, når der er behov for at ændre adfærd eller anvende særlige digitale løsninger. Det var fx tilfældet med Smittestop-appen og det digitale coronapas i forbindelse med Covid-19.

I de følgende kapitler redegøres der for tilliden til offentlige digitale løsninger og det undersøges, hvilke forhold myndighederne med fordel kan være opmærksomme på i arbejdet med styrke tilliden til den digitale offentlige sektor.

4. Socio-demografi og tillid til den digitale offentlige sektor i Danmark

Borgernes tillid til offentlige digitale løsninger er generelt høj, men særligt når det kommer til borgernes personlige oplysninger, har mange svært ved at forholde sig til, om myndighederne er gode til at passe på dem eller ej. Tilliden til den digitale offentlige sektor varierer i noget omfang efter forhold som alder, køn og uddannelse.

I det følgende beskrives det, hvordan tilliden til offentlige digitale løsninger fordeler sig i forskellige befolkningsgrupper, når befolkningen opdeles efter karakteristikaene alder, køn, uddannelse, indkomst og etnisk oprindelse. Det er Digitaliseringsstyrelsen erfaring – blandt andet fra arbejdet med digitale inklusion (se også afsnit 4.4, boks 3) – at det ofte er forhold som disse, der har indflydelse på fx befolkningens it-anvendelse og digitale kontakt med den offentlige sektor.

Undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2021* indeholder to udsagn, der kan være med til at belyse, hvordan det ser ud med borgernes tillid til den digitale offentlige sektor. Udsagnene præsenteres i boks 2.

Boks 2
Udsagn om tillid i It-anvendelse i befolkningen 2021

For det første spørges der direkte ind til tilliden til offentlige digitale løsninger med udsagnet:

- "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger"

For det andet spørge der ind til borgernes oplevelse af, om den offentlige sektor passer på deres personlige oplysninger med udsagnet:

- "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger"

Begge udsagn besvares på en skala med seks punkter:

- Meget enig
- Enig
- Hverken/eller
- Uenig
- Meget uenig
- Ved ikke

Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger siger noget om, hvordan borgerne har det med at møde den digitale offentlige sektor. Det kan siges at være et udtryk for borgernes samlede holdning til den offentlige sektor i forhold til

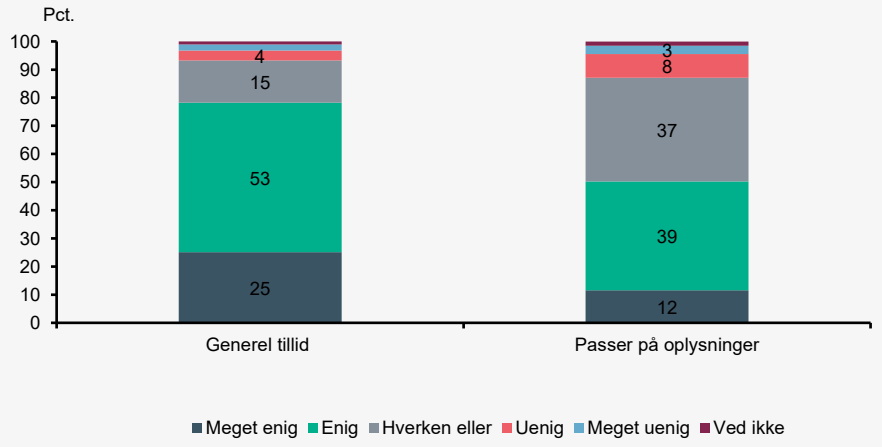
spørgsmål som: Forventer borgerne, at de kan få deres ærinde løst? Tror borgerne, at den offentlige sektor kan levere en god løsning? Bliver personoplysninger kun anvendt til de formål, der er oplyst? Tror borgerne, at de kan få hjælp, hvis noget går galt eller ikke er, som det skal være?

Udsagnet om, at det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger, er mere specifikt og siger noget om, hvordan borgerne oplever den offentlige sektors håndtering af personoplysninger. Udsagnet er værd at fremhæve, da anvendelse af data er afgørende for at skabe velfungerende og effektive offentlige digitale løsninger.

I figur 6 ses svarfordelingen for de to udsagn på tværs af alle respondenter i undersøgelsen. Generelt er tilliden til den digitale offentlig sektor høj. 78 pct. er enige eller meget enige i udsagnet om, at de har generel tillid til offentlige digitale løsninger. Kun 6 pct. er uenige eller meget uenige i udsagnet.

For udsagnet om den offentlige sektors håndtering af personlige oplysninger er 51 pct. enige eller meget enige i, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger, mens en andel på 37 pct. svarer "hverken eller". 11 pct. tilkendegiver, at de ikke mener, at den offentlige sektor passer godt på deres personlige oplysninger.

Figur 6
Borgernes vurdering af deres generelle tillid til offentlige digitale løsning og om den offentlige sektor passer godt på personlige oplysninger



Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålene. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

4.1 Borgernes tillid til offentlige digitale løsninger

For udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" viser resultaterne, at kvinder er mere tillidsfulde, at tilliden er lavest hos de yngre og ældre, at de højtuddannede er mere tillidsfulde, samt at tillid kun i mindre grad varierer mellem indkomstgrupper og etnisk oprindelse.

Der er grund til at understrege, at selvom der er enkelte markante forskelle mellem grupper fx mellem de midaldrende (34-55) og de ældre (75-89), er der ikke nogen grupper, der kan siges at have lav tillid til offentlige digitale løsninger.

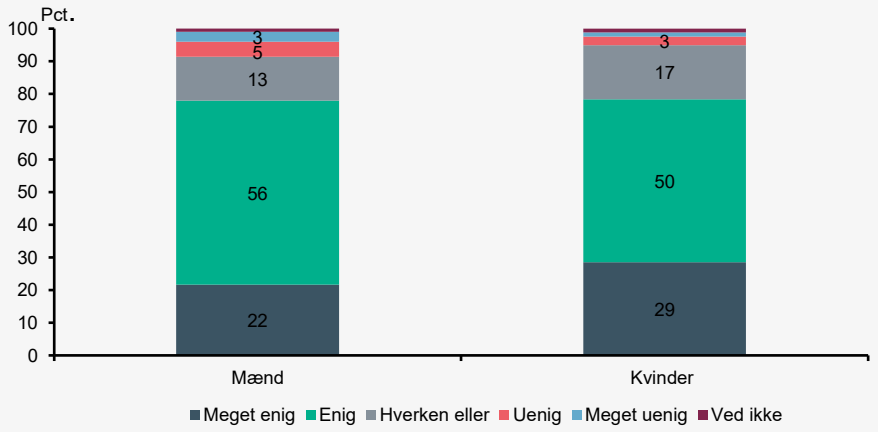
I det følgende beskrives resultaterne nærmere.

Køn

I besvarelserne for udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger ses det i figur 7, at kvinder er mere tillidsfulde end mænd. Således er 29 pct. af kvinderne meget enige i udsagnet, hvor det kun gælder for 22 pct. af mændene.

Figur 7

Vurdering af udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" fordelt på køn

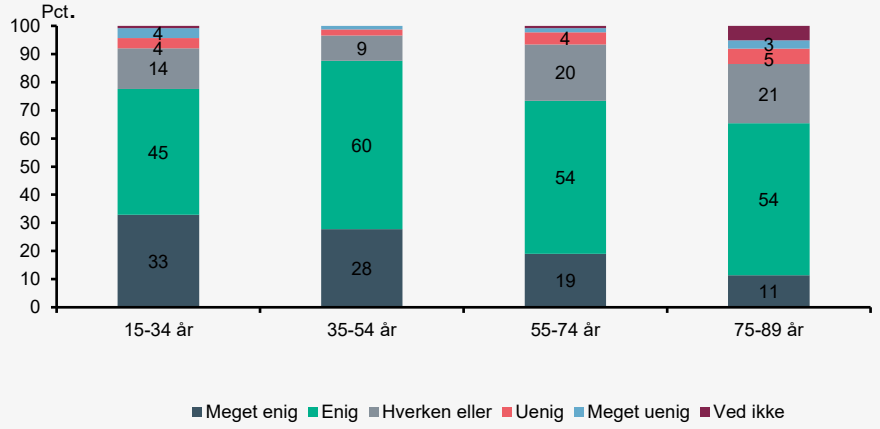


Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Alder

Det ses i figur 8, at tilliden til den digitale offentlige sektor er lavere hos yngre og ældre borgere. Overordnet er den mest tillidsfulde aldersgruppe de 35-54 årige, og de mindst tillidsfulde de 75-89 årige.

Figur 8
Vurdering af udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" fordelt på alder

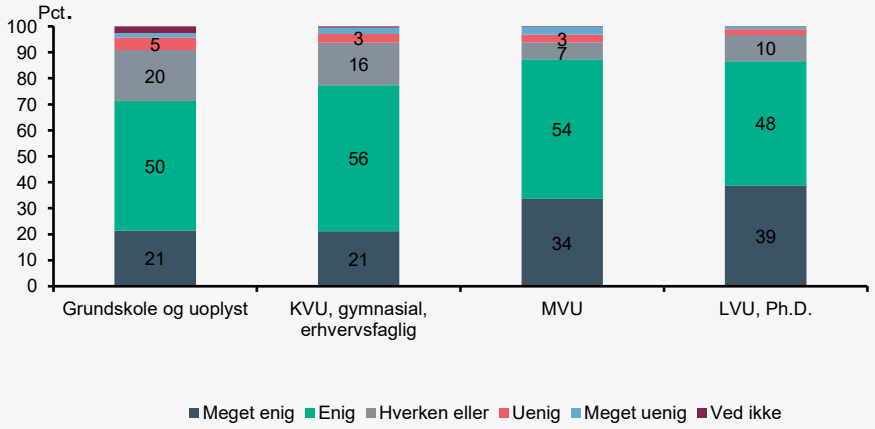


Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Uddannelse

Der ses i figur 9 en sammenhæng mellem tillidsniveau og uddannelseslængde. Respondenter med en mellemlang eller lang videregående uddannelse har i højere grad tillid til offentlige digitale løsninger, om end andelen af respondenter, der er meget enige i udsagnet, er størst for gruppen med en længere videregående uddannelse. De mindst tillidsfulde er respondenter i uddannelseskategorien "Grundskole og uoplyst".

Figur 9
Vurdering af udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" fordelt på uddannelsesniveau

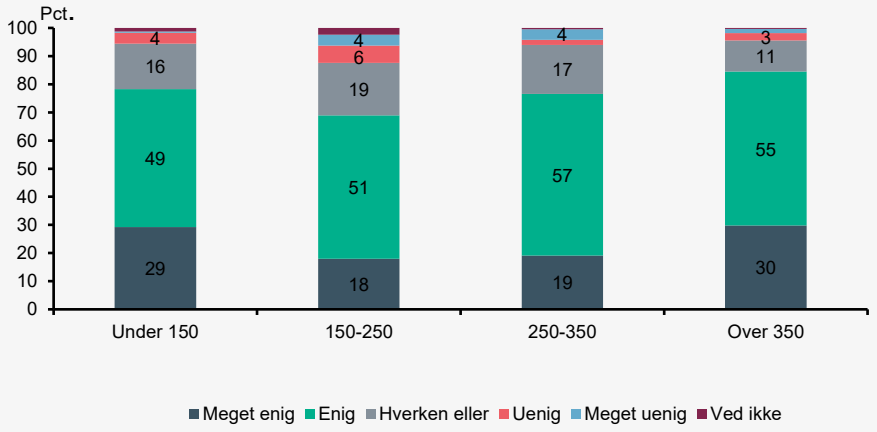


Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657. KVU (kortere videregående uddannelse), MVU (mellemlang videregående uddannelse), LVU (længerevarende videregående uddannelse).
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Indkomst

I figur 10 ses fordelingen af besvarelser for udsagnet om generel tillid fordelt på indkomstgrupper. Der tegner sig ikke umiddelbart et tydeligt mønster for tilliden fordelt på indkomstgrupper. De mest tillidsfulde er den laveste og højeste indkomstgruppe, men generelt er spredningen mellem de fire grupper relativt lille.

Figur 10
Vurdering af udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" fordelt indkomstgrupper (1.000 kr)

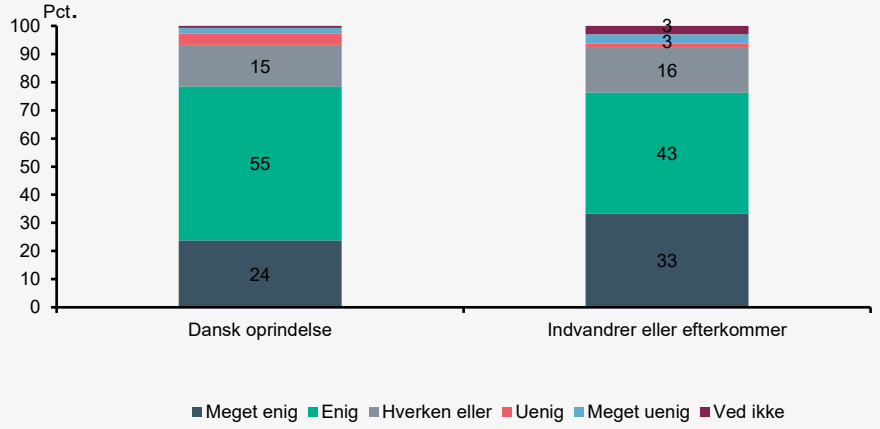


Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Etnisk oprindelse

I figur 11 ses fordelingen af besvarelser for udsagnet om generel tillid fordelt på etnisk oprindelse. 76 pct. af indvandrere eller efterkommere har generel tillid til offentlige digitale løsninger, mens det er 79 pct. for gruppen af personer med dansk oprindelse. Der er til gengæld flere indvandrere eller efterkommere, der er meget enige i, at de har tillid til offentlige digitale løsninger. Det har 33 pct. af indvandrere eller efterkommere, mens det kun er 24 pct. af dem med dansk oprindelse.

Figur 11
Vurdering af udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger" fordelt på etnisk oprindelse



Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

4.2 Borgernes oplevelse af den offentlige sektors håndtering af deres personlige oplysninger

For udsagnet "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger" viser resultaterne, at kvinder er mere enige end mænd, at tilslutningen til udsagnet falder med alderen, samt at de højtuddannede forholder sig mere skeptisk til myndighedernes håndtering af oplysninger i forhold til udsagnet om generel tillid. Tilslutningen til udsagnet varierer kun i mindre grad mellem indkomstgrupper og i forhold til etnisk oprindelse.

Generelt er tiltroen til myndighedernes håndtering af personoplysninger lavere end den generelle tillid til digitale offentlige løsninger. For nogle grupper fx mænd falder andelen af dem, der er enige i udsagnet til under 50 pct. Det gælder også for dette udsagn, at der kun er enkelte markante forskelle mellem grupper.

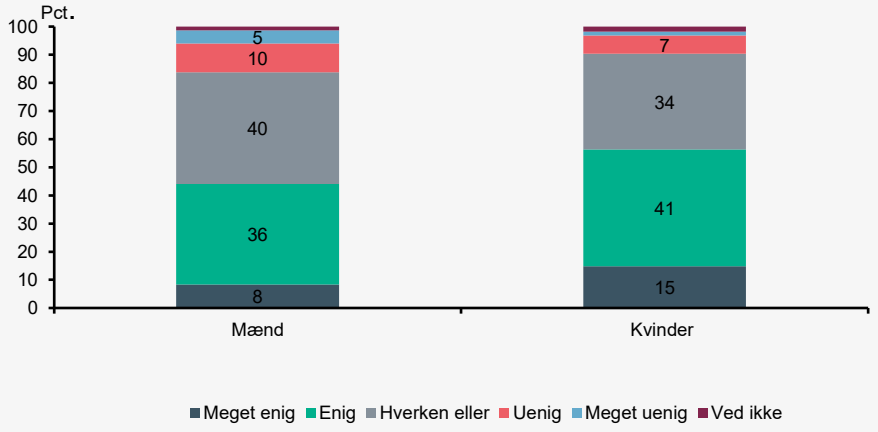
I det følgende beskrives resultaterne nærmere.

Køn

Det ses i figur 12, at for udsagnet om det offentliges håndtering af oplysninger er kvinderne mest enige. 56 pct. af kvinderne er således enige eller meget enig i udsagnet, hvor det kun gælder for 44 pct. af mændene.

Figur 12

Vurdering af udsagnet "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger" fordelt på køn



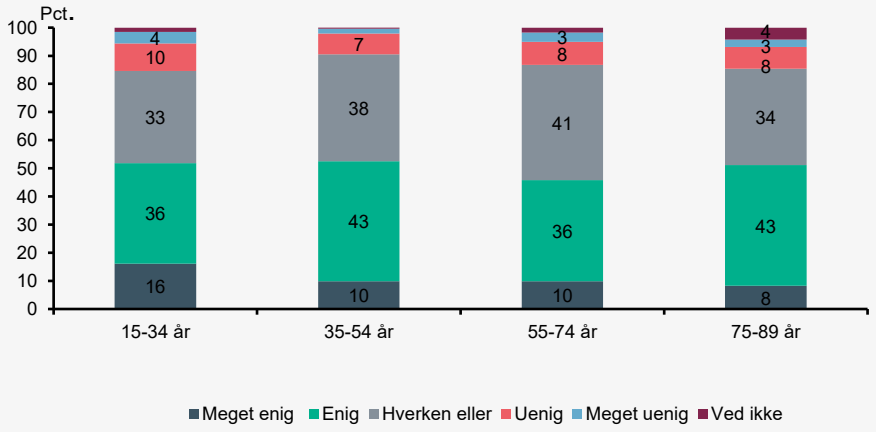
Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Alder

Gruppen af 55-74 årige er dem med mindst tillid til myndighedernes håndtering af personlige data. Forskellene mellem aldersgrupperne er mindre end for udsagnet om generel tillid.

Figur 13

Vurdering af udsagnet "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger" fordelt på alder



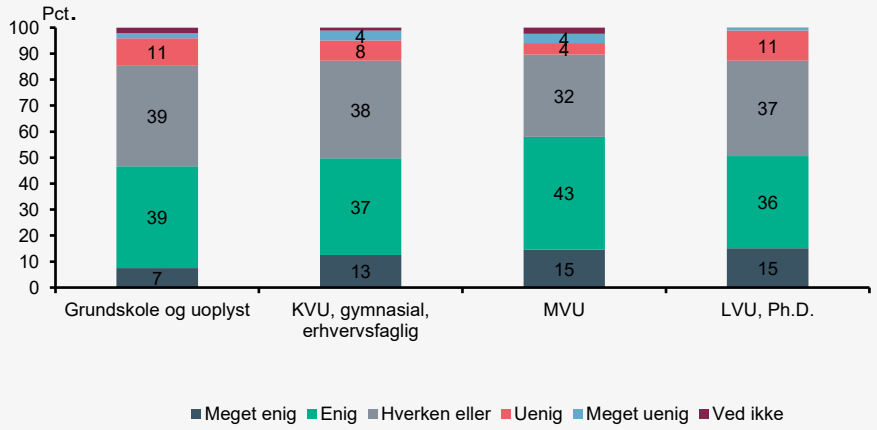
Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Uddannelse

I figur 14 ses, at for udsagnet om myndighedernes håndtering af personlige oplysninger er de mest enige gruppen med en mellemlang videregående uddannelse, mens de mindst enige er dem i gruppen "Grundskole og uoplyst". Det bemærkes, at respondenter med en længere videregående uddannelse i mindre grad er enige i udsagnet om tiltro til myndigheders håndtering af deres oplysninger end dem med en mellemlang videregående uddannelse.

Figur 14

Vurdering af udsagnet "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger" fordelt på uddannelsesniveau



Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657. KVU (kortere videregående uddannelse), MVU (mellemlang videregående uddannelse), LVU (længerevarende videregående uddannelse).

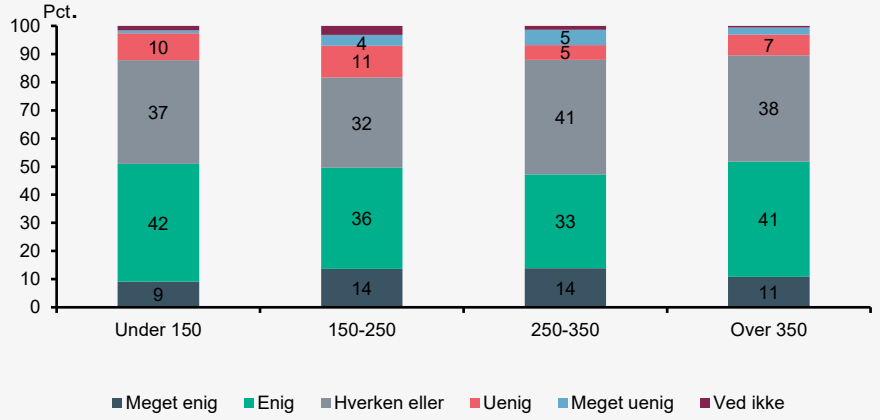
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Indkomst

I figur 15 ses det, at den højeste indkomstgruppe er mest enige i udsagnet om myndighedernes håndtering af personlige oplysninger. Der er ikke et tydeligt mønster for tillid fordelt på indkomstgrupperne, hvis man ser på udsagnet om myndighedernes håndtering. Der er generelt kun mindre forskelle mellem indkomstgrupperne.

Figur 15

Vurdering af udsagnet "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger" fordelt på indkomstgrupper (1.000 kr)



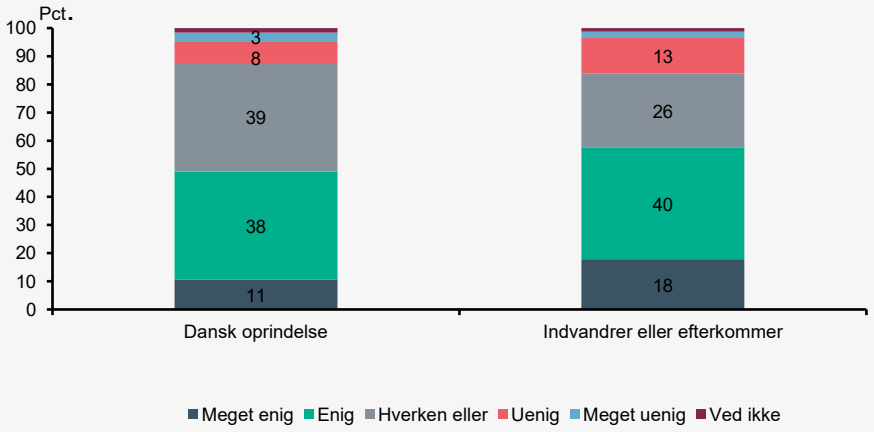
Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Etnisk oprindelse

Figur 16 viser, at flere indvandrere eller efterkommere er enige i, at offentlige myndigheder passer godt på deres oplysninger end personer med dansk oprindelse. Generelt er holdningen hos indvandrere eller efterkommere lidt mere polariseret end hos den øvrige befolkning – flere er placerer sig i kategorierne "meget enig" og "uenig". 13. pct. af indvandrere eller efterkommere er uenige i, at det offentlige passer på personlige oplysninger, mens det kun er 8 pct. for gruppen med dansk oprindelse.

Figur 16

Vurdering af udsagnet "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger" fordelt på etnisk oprindelse



Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

4.3 Borgernes tillid til den digitale offentlige sektor

Analysen viser, at nogle socio-demografiske faktorer har betydning for tilliden til den digitale offentlige sektor – primært alder, køn og uddannelse.

I forhold til tilliden til offentlige digitale løsninger er der særligt grund til at være opmærksom på de ældre mellem 75-89 år og dem med grundskole og uoplyst som uddannelsesbaggrund. De har et lavere niveau af tillid end øvrige grupper.

I forhold til opfattelsen af, om det offentlige passer godt på personlige oplysninger, er variationen generelt mindre, men der er forskel på mænd og kvinder. Færre mænd end kvinder mener, at den offentlige sektor passer godt på personlige oplysninger.

Det står samtidig tilbage, at socio-demografi måske betyder mindre, end man kunne forvente. Der er forskelle, men der er ikke befolkningsgrupper, hvor et flertal ikke har tillid til offentlige digitale løsninger. Det samme gør sig gældende for udsagnet om, hvorvidt den offentlige sektor passer godt på personlige oplysninger. Der er forskelle, men der er ikke grupper, der skiller sig meget markant ud.

4.4 Tillid og digital inklusion

Digitaliseringsstyrelsen og den øvrige offentlige sektor arbejder for, at digitalisering skal være inkluderende. Også dem, der har svært ved det digitale, skal have glæde af de offentlige digitale løsninger og det digitaliserede samfund som helhed. Det arbejde benævnes ofte *digital inklusion*.

Den stigende digitalisering af samfundet bevirker, at der både hos myndighederne og i den offentlig debat ofte skelnes mellem *de digitale* og *de ikke-digitale* borgere.

Det er imidlertid behov for at nuancere det billede.

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".

Den digitale gråzone udgøres af borgere, der teknisk set er digitale, fordi de måske både har NemID og Digital Post, men ikke selv kan håndtere det uden hjælp. 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 fx nogle ældre borgere, eller borgere der på anden vis enten permanent eller midlertidigt ikke har ressourcerne til at navigere mellem forskellige digitale løsninger.

Boks 3
Digital inklusion, de ikke-digitale borgere og "den digitale gråzone"

Hvem er ikke-digitale eller i "den digitale gråzone"?
I det hidtidige fællesoffentlige samarbejde om digital inklusion har arbejdet fokuseret på fem overordnede målgrupper:

- Ældre
- Unge mellem 15-25 år
- Borgere med anden etnisk oprindelse
- Kortudannede/ufaglærte
- Borgere med funktionsnedsættelser

Målgrupperne bygger på en segmentanalyse, Digitaliseringsstyrelsen fik udarbejdet i 2015. Målgruppen kan samlet kaldes *inklusionssegmentet*.

Det er erfaringen fra inklusionsindsatsen i Digitaliseringsstyrelsen, at disse fem grupper fortsat er relevante for indsatsen, men også at de er meget overordnede, og at kompleksiteten og forskelligheden i borgernes udfordringer er større, end målgrupperne udtrykker. Dele af gruppen er undtaget for digital kommunikation og fritaget for Digtal Post, mens andre dele af gruppen af og til har svært ved at anvende de digitale løsninger.

Hvor stor en andel af befolkningen anvender ikke de offentlige digitale løsninger?
I 2021-udgaven af undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* fremgår det at:

- 5 pct. af hele befolkningen angiver, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger
- 7 pct. af hele befolkningen svarer, at de er fritaget for Digital Post
- 15 pct. af hele befolkningen har ikke søgt information på offentlige hjemmesider inden for det seneste år (11 pct. svarer, at de ikke har søgt information på offentlige hjemmesider det seneste år, mens yderligere 4. pct. slet ikke har anvendt internettet)

Kilde: Digital inklusion i det digitaliserede samfund, Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021 og It-anvendelse i befolkningen, Danmarks Statistik, 2021.

I *It-anvendelse i befolkningen 2021* indgår et spørgsmål om, hvorvidt borgerne nogle gange har behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening.[3] 32 pct. (ca. 1,5 mio. borgere) svarer, at de nogle gange har behov for hjælp til offentlig digitale selvbetjening, mens 68 pct. svarer, at de ikke har behov for hjælp. I tråd med beskrivelsen i boks 3 er ældre borgere, borgere, der har kun har grundskoleuddannelse samt indvandrere eller efterkommere overrepræsenteret blandt dem, der svarer, at de har behov for hjælp. Det fremgår af tabel 1.[4]

[3] Der kan være mange grund til, at man har behov for hjælp. Digitaliseringen er per definition meget skriftlig. Nogle har udfordringer med skriftligt dansk fx ordblinde. Hertil kommer en del, der ikke er opvokset med dansk som første sprog. Det digitale sprog kan også være svært for nogen; hvad betyder det fx at uploade noget? Navigation i den offentlige sektor er også en udfordring for den uerfarne eller kortudannede.
[4] 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.

Tabel 1
Besvarelser i pct. for spørgsmålet " Har du nogle gange behov for andres hjælp til offentlig digital selvbetjening?" fordelt på baggrundvariable

Fordeling af baggrundsvariable	Pct.		
	Ja	Nej	Ved ikke
Alder			
15-34 år	42	58	0
35-54 år	25	75	0
55-74 år	26	74	0
75-89 år	42	57	1
Uddannelse			
Grundskole og uoplyst	42	58	1
KVU, gymnasial	30	70	0
MVU	25	74	1
LVU/Ph.D.	23	77	0
Herkomst			
Dansk oprindelse	31	69	0
Indvandrer eller efterkommer	38	61	1

Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet. N=2657. KVU (kortere videregående uddannelse), MVU (mellemlang videregående uddannelse), LVU (længerevarende videregående uddannelse).
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Det er vigtigt at understrege, at der ikke er 32 pct., der generelt har svært ved at navigere i det digitaliserede samfund. En del af dem, der har behov for hjælp indimellem, kan være fx unge, der skal lære at være i kontakt med den offentlige sektor.

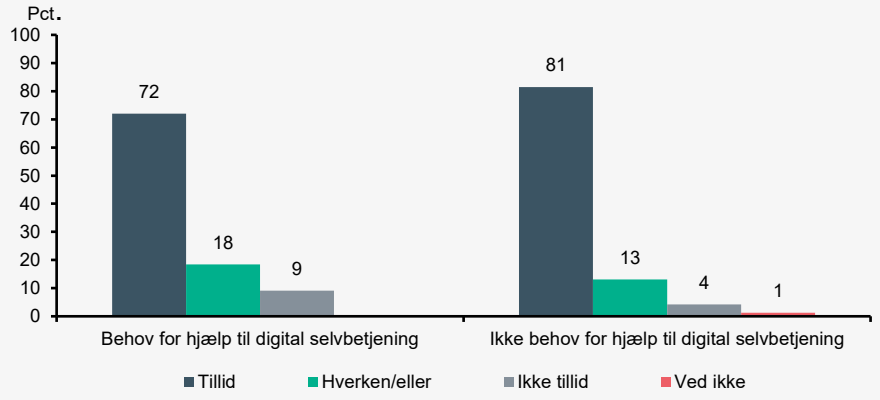
Det kan give god mening at skelne mellem de digitale, de ikke-digitale og dem i "den digitale gråzone". Det er afgørende, at alle *kan* begå sig i det digitale samfund.

Der vil ofte være en sammenhæng mellem, hvem der *kan* begå sig digitalt og hvem, der *ønsker* at begå sig digitalt. Men der findes sparsom viden om, sammenfaldet mellem dem, der er udfordrede af det digitale samfund og dem, der i mindre grad har tillid til den digitale offentlige sektor.

Det er afgørende, da man må forvente, at indsatser for digital inklusion kan bidrage væsentligt til at understøtte og styrke tilliden til den digitale offentlige sektor.

I figur 17 undersøges fordelingen af tilliden til offentlige digitale løsninger blandt dem, der nogle gange har behov for hjælp til offentlige digitale selvbetjening og dem, der ikke har behov for hjælp. Der er forskel på de to grupper – dem der ikke har behov for hjælp har højere tillid. Forskellen er imidlertid begrænset. Den er på niveau med forskellen i tillid til offentlige digitale løsninger mellem fx de 15-34 årige og de 35-54 årige.

Figur 17
Tilliden til offentlige digitale løsninger blandt dem, der hhv. *har* og *ikke har* behov for hjælp til digital selvbetjening



Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålene. N=2657. "Tillid", "Hverken/eller", "Ikke tillid" og "Ved ikke" er baseret på udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". "Tillid" er dem, der har svaret "Meget enig" eller "enig", "Hverken/eller" er dem, der har svaret "Hverken/eller", "Ikke tillid" er dem, der har svaret "Uenig" eller "Meget uenig" og "Ved ikke" er dem, der har svaret "Ved ikke". "Behov for hjælp til digital selvbetjening" og "Ikke behov for hjælp til digital selvbetjening" er baseret på hhv. svaret "Ja" og "Nej" til spørgsmålet "Har du nogle gange behov for andres hjælp til offentlig digital selvbetjening?". "Ved ikke" er ikke vist for spørgsmålet om behov for hjælp.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

Figur 17 giver en indikation på, at der *ikke* nødvendigvis er et en-til-en overlap mellem *inklusionssegmentet* og dem, der har mindre tillid til den digitale offentlige sektor. Det forholder sig snarere sådan, at tillid er et selvstændigt spørgsmål, der skal adresseres hos både dem, der har behov for hjælp og hos øvrige borgere.

Der findes i dag en række offentlige indsatser, fx forskellige former for netværk, som har fokus på at inkludere grupper, der har svært ved det digitale. Digitaliseringsstyrelsen samarbejder fx med Ældre Sagen, der blandt andet hjælper ældre borgere i gang med offentlige digitale løsninger, og Bydelsmødrene, der hjælper særligt kvinder med anden etnisk baggrund i gang med digital kommunikation. Den type indsatser kan forventeligt styrke tilliden hos borgere, der ikke er digitale eller er i den digitale gråzone.

Figur 17 indikerer imidlertid, at det ikke er manglende tillid til den digitale offentlige sektor, der er blandt de primære årsager til, at nogle borgere ikke er digitale eller er i den digitale gråzone. Det kan fx i stedet være et spørgsmål om digitale kompetencer eller andre forhold.

5. Borgernes opfattelse af den digitale offentlige sektor

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 den digitale offentlige sektor. Borgernes individuelle karakteristika, borgernes opfattelse af myndighederne og oplevelse af de digitale løsningers design og funktionalitet har alle betydning. Hvordan oplever den danske befolkning den digitale offentlige sektor, og hvor er er potentialet for forbedring størst?

Det fremgik af kapitel 4, at socio-demografi har nogen betydning for borgernes tillid til den digitale offentlige sektor. Der er imidlertid også en række andre forhold, der kan have betydning.

Det 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 offentlig digitalisering peger på, at faktorer, der er afgørende for den generelle tillid til offentlige digitale løsninger, 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.
- *Løsningsspecifikke faktorer* fx en borgers oplevelse af funktionalitet og design i en løsning.

Boks 4
TODL-modellen (Tillid til Offentlige Digital Løsninger)

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet en model for, hvad der påvirker tilliden til offentlige digitale løsninger. TODL-modellen peger på, at tilliden til *e-government/den digitale offentlige sektor* kan deles op i to: Tilliden til specifikke digitale løsninger og en mere generel tillid til offentlige digitale løsninger.

- 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.

Modellen opsummerer derudover en række faktorer, der er med til at afgøre, hvordan en borger oplever offentlige digitale løsninger – både den 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 8: Metode*.

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

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).

Der indgår otte forskellige udsagn i *It-anvendelse i befolkningen 2021*, der kan være med til at belyse borgernes tillid til de offentlige digitale løsninger.

Tabel 2
Udsagn i It-anvendelse i befolkningen 2021, der er relevante for tilliden til den digitale offentlige sektor, 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
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. Fx Borger.dk, NemID, Digital Post, E-boks, din kommunes hjemmeside og Sundhed.dk
Løsningsspecifik	Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen[5]

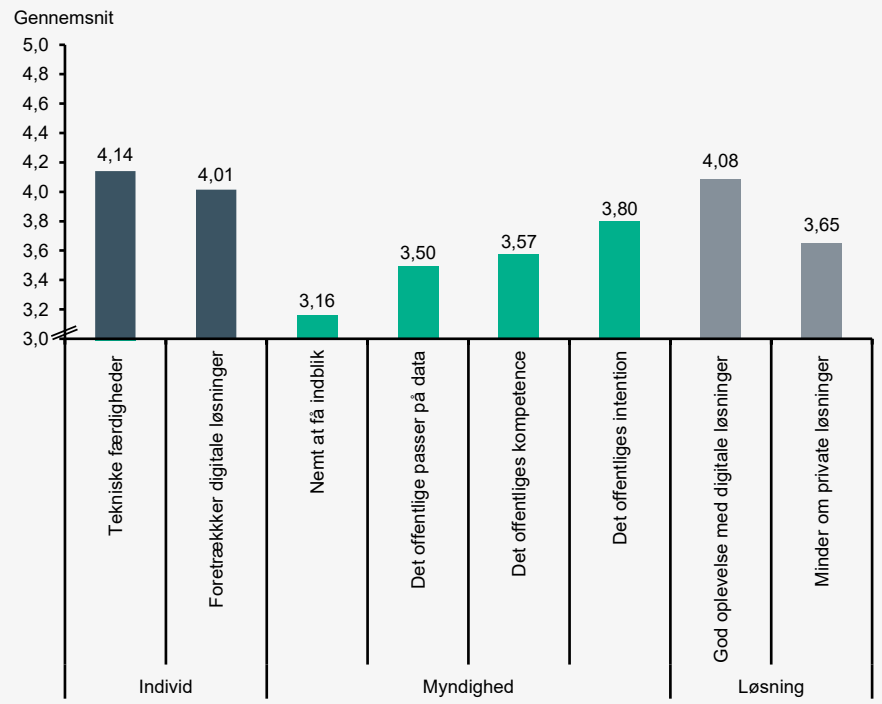
Anm.: Egen gruppering af udsagn efter TODL-modellens faktorer.
Kilde: It-anvendelse i befolkningen, Danmarks Statistik, 2021 og Kristensen, Brünner & Duminski (2021)

De otte udsagn 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.

Figur 18 viser graden af enighed på tværs af de otte udsagn blandt dem, der anvender offentlige digitale løsninger. Jo højere grad af enighed, jo bedre mener borgerne, at den offentlige sektor klarer sig på det enkelte parameter.

[5] 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.

Figur 18
Gennemsnit for besvarelser på udsagn om offentlig digitalisering



Anm.: Spørgsmålene 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 på respondenter, der har angivet, at de anvender offentlige digitale løsninger. N = 2223-2265. N er opgivet som et interval, da antallet af respondenter, der har svaret "Ved ikke", varierer mellem de otte udsagn. Variationen i N på tværs af udsagn er lille og har ikke betydning for fortolkningen af figuren.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

De borgere, der anvender de digitale løsninger, oplever generelt, at de har de nødvendige tekniske færdigheder, og de foretrækker i høj grad at anvende de digitale offentlige løsninger ("faktorer på individniveau").

Det fremgår, at der blandt borgerne er generel tilfredshed med de digitale løsninger ("løsningsspecifikke faktorer") – langt hovedparten af de borgere, der anvender løsningerne har gode oplevelser. Det gælder også, selvom nogle borgere oplever, at de offentlige digitale løsninger ikke altid ligner de private digitale løsninger, de også anvender i deres hverdag.

De udsagn, der vedrører borgernes oplevelser af myndighederne, er dem der scorer lavest ("faktorer på myndighedsniveau"). Borgerne oplever generelt, at myndighederne har gode intentioner med at udvikle digitale løsninger. Den gennemsnitlige vurdering af udsagnet "Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig" er næsten på niveau med vurderingen for faktorerne på individniveau og de løsningsspecifikke faktorer.

Det fremgår af figur 18, at borgernes vurdering af de tre øvrige udsagn, der vedrører myndighedsniveauet, er dem der samlet set scorer lavest.

- ”Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig”
- "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger"
- "Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger"

Den overordnede svarfordeling for de tre nævnte udsagn kan ses i tabel 3.

Tabel 3
Besvarelser for de tre udsagn om faktorer på myndighedsniveau

Svarfordeling i pct.	Let at få indblik	Det offentlige passer på personlige oplysninger	Det offentlige har de rette kompetencer
Meget enig	8	12	12
Enig	30	39	43
Hverken eller	37	37	29
Uenig	16	8	8
Meget uenig	7	3	2
Ved ikke	2	2	1

Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålene om indblik og passer på personlige oplysninger, N = 2657. For udsagnet om kompetencer, er det kun respondenter, der angiver at de anvender offentlige digitale løsninger, der har besvaret spørgsmålet, N = 2276.
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

I de følgende afsnit undersøges sammenhængen mellem tillid og de tre udsagn nærmere.

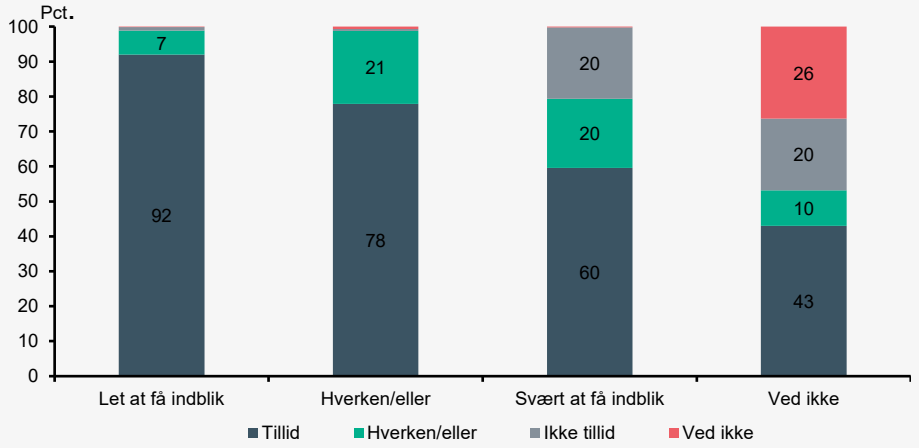
5.1 Indblik i oplysninger og tillid

Figur 19 viser en sammenhæng mellem oplevelsen af, at det er let at få indblik i, hvilke personlige oplysninger det offentlige har om en, og tilliden til offentlige digitale løsninger. De respondenter, der oplever, at det er let at få indblik, har også tillid til offentlige digitale løsninger.

92 pct. af respondenter, der synes, at det er let at få indblik, har tillid til offentlige digitale løsninger. Blandt de 23 pct. af respondenterne, der oplever, at det er svært at få indblik, er det kun 60 pct., der har tillid, mens 20 pct. ikke har tillid.

Figur 19

Respondenternes oplevelse af, at det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har, fordelt efter niveau af tillid til offentlige digitale løsninger



Anm.: Kategorien "Let at få indblik" udgøres af respondenter, der enten har svaret enig eller meget enig i udsagnet om, at det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om en. Tillige udgøres kategorien "Svært at få indblik" af respondenter, der enten har svaret uenig eller meget uenig i udsagnet. Kategorien "Tillid" udgøres af udgøres af respondenter, der enten har svaret enig eller meget enig til udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger. "Ikke tillid" udgøres af respondenter, der har svaret uenig eller meget uenig til udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger. N = 2657.

Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

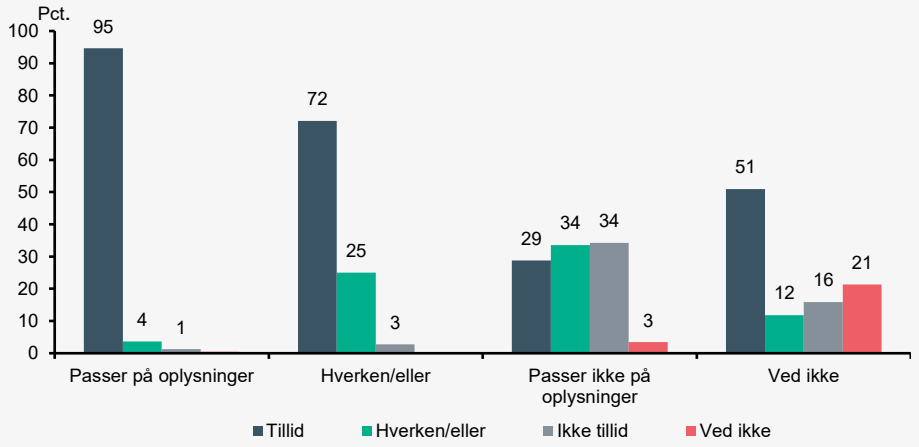
5.2 Myndigheders håndtering af oplysninger og tillid

Figur 20 viser en sammenhæng mellem oplevelsen af, at den offentlige sektor passer godt på ens personlige oplysninger og tilliden til offentlige digitale løsninger. De respondenter, der oplever, at det offentlige passer godt på deres personlige oplysninger, har også tillid til offentlige digitale løsninger.

95 pct. af respondenter, der synes, at det offentlige passer på deres oplysninger, har tillid til offentlige digitale løsninger. 11 pct. af respondenterne oplever ikke, at det offentlige passer godt på deres personlige oplysninger. Ud af andelen på 11 pct. er det kun 29 pct., der har tillid, mens 34 pct. ikke har tillid.

Figur 20

Respondenternes oplevelse af, at den offentlige sektor passer godt på personlige oplysninger fordelt efter niveau af tillid til offentlige digitale løsninger



Anm.: Kategorien "Passer på oplysninger" udgøres af respondenter, der enten har svaret enig eller meget enig i udsagnet om, at det offentlige passer godt på deres personlige oplysninger. Tillige udgøres kategorien "Passer ikke på oplysninger" af respondenter, der har er uenige eller meget uenige i udsagnet. Kategorien "Tillid" udgøres af udgøres af respondenter, der enten har svaret enig eller meget enig i udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger. "Ikke tillid" udgøres af respondenter, der er uenige eller meget uenige i udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger. N = 2657.

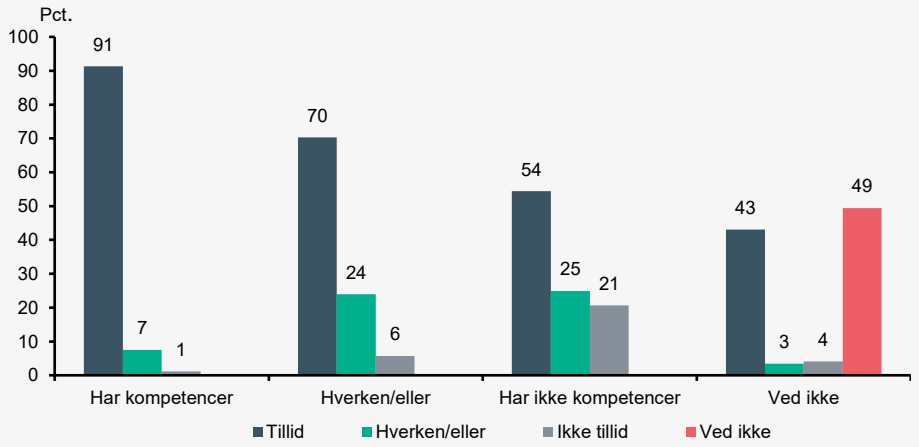
Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

5.3 Opfattelse af det offentliges kompetencer og tillid

Figur 21 viser en sammenhæng mellem oplevelsen af, at det offentlige har de nødvendige kompetencer til at lave digitale løsninger og tilliden til offentlige digitale løsninger. Blandt de respondenter, der mener, at det offentlige har kompetencerne til at lave gode digitale løsninger, har 91 pct. tillid til offentlige digitale løsninger. Blandt de 10 pct. af respondenterne, der ikke oplever, at det offentlige har de rette kompetencer, har kun 54 pct. tillid.

Figur 21

Respondenternes oplevelse af det offentliges kompetencer til at lave digitale løsninger fordelt efter niveau af tillid til offentlige digitale løsninger



Anm.: Kategorien "Har kompetencer" udgøres af respondenter, der enten har svaret enig eller meget enig i udsagnet om, at det offentlige har kompetencerne til at lave gode digitale løsninger. Tillige udgøres kategorien "Har ikke kompetencer" af respondenter, der har er uenige eller meget uenige i udsagnet. Kategorien "Tillid" udgøres af udgøres af respondenter, der enten har svaret enig eller meget enig i udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger. "Ikke tillid" udgøres af respondenter, der er uenige eller meget uenige i udsagnet om generel tillid til offentlige digitale løsninger. Kun respondenter, der har angivet, at de anvender offentlige digitale løsninger har besvaret spørgsmålet om kompetence. N = 2276.

Kilde: Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen, 2021.

6. Hvad kan tillid betyde for den fremtidige digitale offentlige sektor?

Tilliden til offentlige digitale løsninger kan være en forudsætning for den videre digitalisering af den offentlige sektor. Der kan være sammenhæng mellem tilliden til offentlige digitale løsninger og holdningen til offentlige myndigheders *indsamling* og *anvendelse* af personoplysninger.

Den offentlige sektor står over for demografiske udfordringer, og samtidig er der stigende forventninger til den service, den offentlige sektor kan levere. Nye teknologier og anvendelse af data er blandt de værktøjer, der kan være med til at sikre, at den offentlige sektor kan leve op til forventningerne – også i fremtiden.

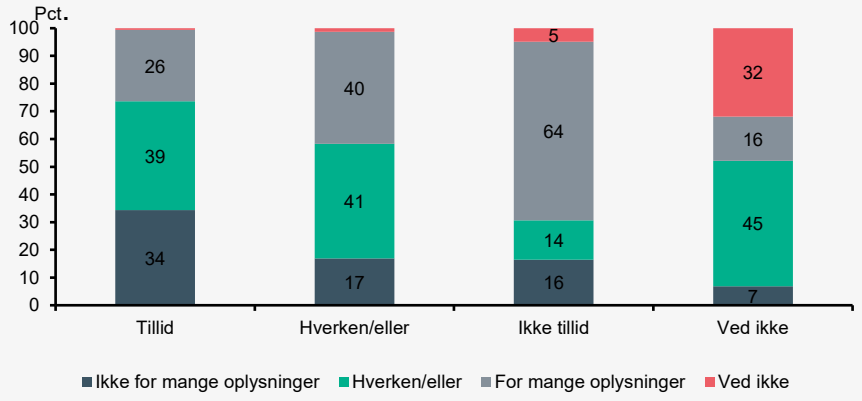
Tillid kan være en af forudsætningerne for, at potentialet i den digitale offentlige sektor kan realiseres, *jf. også effektiviseringsperspektivet (3.2)*. Myndighederne er afhængige af, at borgerne opfatter indsamling og anvendelse af data som legitimt. Data er ofte det "råstof", der er udgangspunktet for at levere bedre service og højere effektivitet med digitale løsninger. Fx ved hjælp af anbefalinger og afgørelser baseret på automatisering og kunstig intelligens. Skal den videre digitalisering lykkes, kræver det høj tillid til de offentlige myndigheders digitale løsninger og anvendelse af personoplysninger.

I det følgende undersøges det, hvilken relation der er mellem tilliden til de offentlige digitale løsninger og borgernes holdning til, at den offentlige sektor i højere grad anvender personoplysninger og øvrige data til at levere den offentlige service.

Der kan i forhold til personoplysninger skelnes mellem borgernes holdning til den offentlige sektors *indsamling af personoplysninger* og den offentlige sektors *anvendelse af personoplysninger* til at levere fx bedre digitale selvbetjening.

I forhold til indsamling af personoplysninger er der en sammenhæng mellem tilliden til den digitale offentlige sektor og vurderingen af, om den offentlige sektor har for mange personoplysninger om borgeren (figur 22).

Figur 22
Holdning til mængden af oplysninger det offentlige har om mig fordelt på graden af tillid til offentlige digitale løsninger

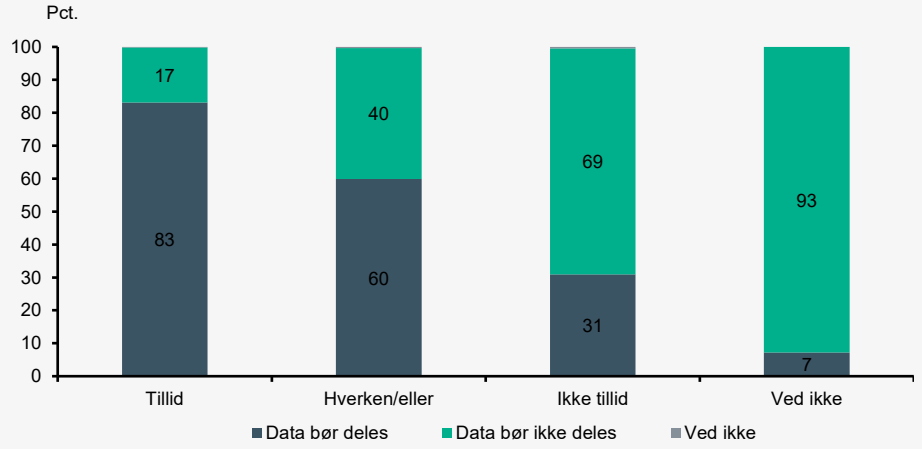


Anm.: Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålene. N=2657. "Tillid", "Hverken/eller", "Ikke tillid" og "Ved ikke" er baseret på udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". "Tillid" er dem, der har svaret "Meget enig" eller "enig", "Hverken/eller" er dem, der har svaret "Hverken/eller", "Ikke tillid" er dem, der har svaret "Uenig" eller "Meget uenig" og "Ved ikke" er dem, der har svaret "Ved ikke". "Ikke for mange oplysninger" "Hveken/eller", "For mange oplysninger" og "Ved ikke" er baseret på spørgsmålet "I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt? Det offentlige har for mange oplysninger om mig". "Ikke for mange oplysninger" er dem, der har svaret "Usandt" eller "I mindre grad sandt", "Hverken/eller" er dem, de rhar svaret "Hverken/eller", "For mange oplysninger" er dem, der har svaret "I høj grad sandt" eller "I nogen grad sandt" og "Ved ikke" er dem, der har svaret "Ved ikke".
Kilde: It-anvendelse i befolkningen, Danmarks Statistik, 2021.

Blandt dem, der har tillid til den digitale offentlige sektor, er det 26 pct., der mener, at den offentlige sektor har for mange oplysninger om dem. Blandt de 6 pct. af respondenterne, der ikke har tillid, mener 64 pct. at den offentlige sektor har for mange oplysninger (figur 22). Det kan indikere, at høj tillid til den digitale offentlige sektor har betydning, for at borgerne accepterer, at den offentlige sektor har oplysninger om dem.

Der tegner sig et lignende billede, hvis man ser på den offentlige sektors anvendelse af personoplysninger (figur 23).

Figur 23
Holdning til deling af oplysninger med henblik på at forbedre offentlige digitale selvbetjningsløsninger fordelt på graden af tillid til offentlige digitale løsninger



Anm.: "Tillid", "Hverken/eller", "Ikke tillid" og "Ved ikke" er baseret på udsagnet "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". "Tillid" er dem, der har svaret "Meget enig" eller "enig", "Hverken/eller" er dem, der har svaret "Hverken/eller", "Ikke tillid" er dem, der har svaret "Uenig" eller "Meget uenig" og "Ved ikke" er dem, der har svaret "Ved ikke". "Data bør deles", "Data bør ikke deles" og "Ved ikke" er baseret på spørgsmålet "Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre din brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger?". "Data bør deles" er dem, der har svaret "Helt enig" og "Delvist enig", "Data bør ikke deles" er dem, der har svaret "Helt uenig" og "Delvist uenig" og "Ved ikke" er dem, der har svaret "Ved ikke". Kun respondenter, der har anvendt offentlige digitale løsninger, har besvaret spørgsmålet. N=1942.
Kilde: It-anvendelse i befolkningen, Danmarks Statistik, 2021.

83 pct. af dem, der har tillid til den digitale offentlige sektor og anvender offentlige digitale løsninger, mener, at oplysninger om dem bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre brugeroplevelsen på de digitale selvbetjeningsløsninger. Blandt de 6 pct. af respondenterne, der ikke har tillid til den digitale offentlige sektor, mener kun 31 pct., at oplysninger bør deles, mens 69 pct. mener, at de ikke bør.

7. Datagrundlag

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

7.1 Om undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen 2021

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 klikker varer i e-kurven.

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 2657 respondenter i aldersgruppen 15-89 år. Undersøgelsen besvares via et onlinesurvey samt ved telefoninterviews. Baggrundsoplysninger indhentes fra registerdata. Undersøgelsen indfanger dermed både de ældre og yngre borgergrupper, der kan have særligt gode og/eller svage forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger. Besvarelserne vægtes for at opnå den bedste mulige repræsentation af it-anvendelsen i den samlede danske befolkning.

Denne analyse er dermed baseret på et repræsentativt datagrundlag, der giver de bedst mulige forudsætninger for at indfange borgernes tillid til offentlige digitale løsninger. I kapitel 8 kan man læse mere om undersøgelsens metode.

Der kan findes en samlet oversigt over antallet respondenter for alle figurer i publikationen i et online appendiks: Link til online appendiks.

7.2 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 2021*.

Der er i analysen særligt fokus på 10 spørgsmål, der er indført i undersøgelsen fra og med 2021. Forud for de spørgsmål indeholder spørgeskemaet en kort forklarende tekst, der skal forberede svarpersonerne på de udsagn, der følger:

"Vi vil i det følgende bede dig forholde dig til en række udsagn, der handler om dine oplevelser med offentlige digitale løsninger. Offentlige digitale løsninger er fx Borger.dk, din kommunes hjemmeside, NemID, Digital Post og Sundhed.dk"

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

- Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger? Fx Borger.dk, NemID, Digital Post, E-boks, din kommunes hjemmeside og Sundhed.dk

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. Fx Borger.dk, NemID, Digital Post, E-boks, din kommunes hjemmeside og Sundhed.dk
- 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
- 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 svarskaler, der indgår i *It-anvendelse i befolkningen 2021*.

- Er du tryg ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post/e-Boks?
- Har du nogle gange behov for andres hjælp til offentlig digital selvbetjening?
- Hvor enig er du i, at oplysninger om dig i højere grad bør deles mellem offentlige myndigheder, hvis det kan forbedre din brugeroplevelse på digitale selvbetjeningsløsninger?
- I hvor høj grad mener du, at følgende er sandt eller usandt? Det offentlige har for mange oplysninger om mig.

8. 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.

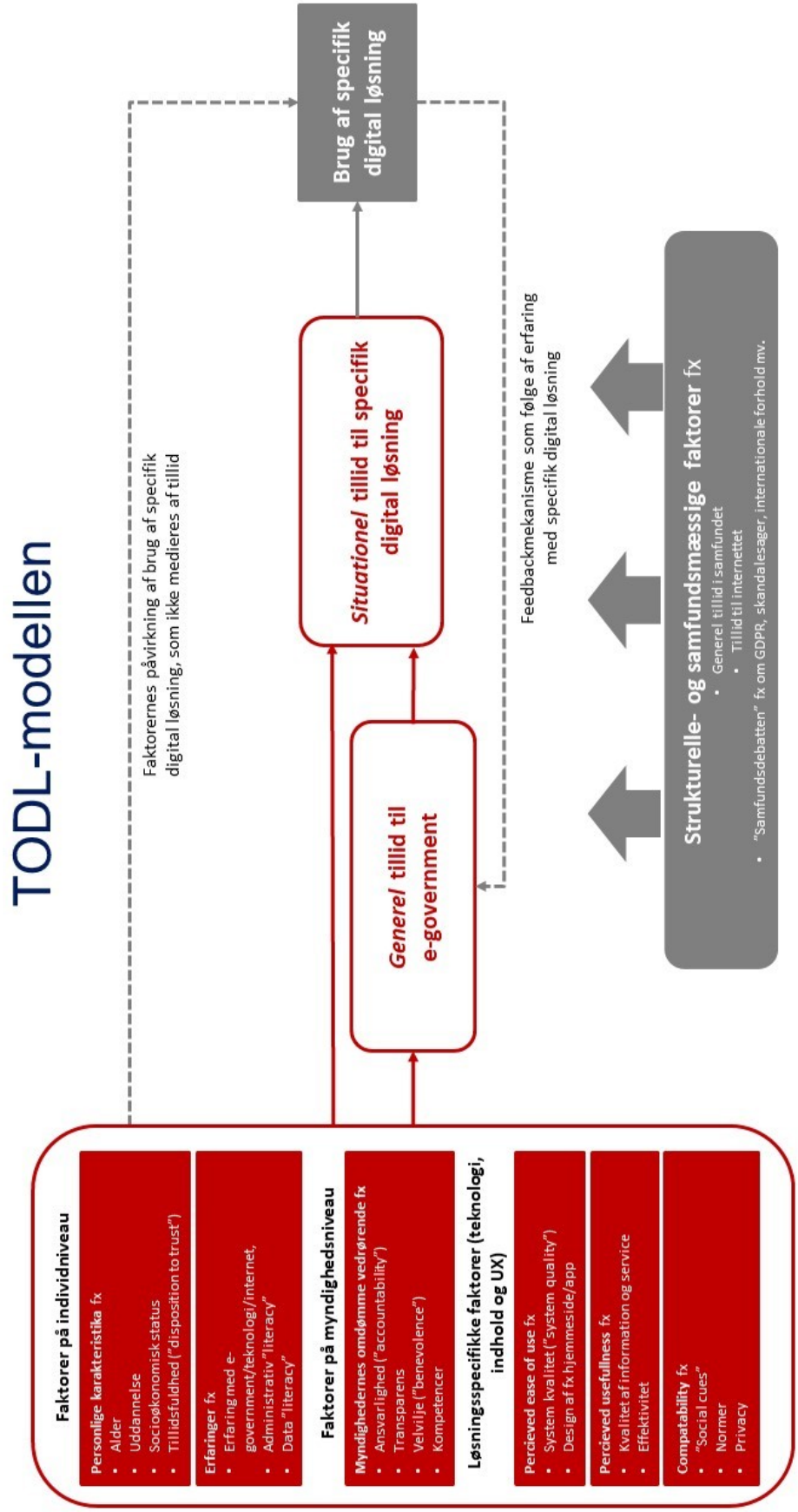
Datamaterialet fra Danmarks statistik er baseret på en vægtning af en stikprøve. Det betyder, at efter indsamling af data, grupperes stikprøven efter fx køn og alder og påføres en personvægt for hver besvarelse, der gør besvarelserne repræsentative i forhold til det samlede antal personer i CPR (Det 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, omend der i denne analyse ikke præsenterer statistiske usikkerhedsberegninger.

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 borgeres 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. For flere af de præsenterede figurer og tabeller i kapitel 5 og 6, 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, eller at tillid påvirker tilslutningen til deling af data. Analysen viser en indikation på, at det kan være tilfældet, men der er ikke tale om resultater, der kan sidestilles med fx forskningsresultater, hvor der foretages mere avancerede statistiske analyser med blandt andet kontrol for en række baggrundsvariable mv.

I litteraturlisten er der angivet en række referencer til artikler, der danner det teoretiske grundlag for blandt andet TODL-modellen, som præsenteret i boks 4 i afsnit 5. Modellen er gengivet fra Kristensen, Brünner og Duminski (2021) på følgende side. Hvis man ønsker yderligere indsigt i tillid og eGovernment kan man se nærmere på referencerne.


TODL-modellen
Faktorer på individniveau
Personlige karakteristika fx
Alder
Uddannelse
Socioøkonomisk status
Tillidsfuldhed ("disposition to trust")
Erfaringer fx
Erfaring med e-government/teknologi/internet,
Administrativ "literacy"
Data "literacy"
Faktorer på myndighedsniveau
Myndighedernes omdømme vedrørende fx
Ansvarlighed ("accountability")
Transparens
Velvilje ("benevolence")
Kompetencer
Løsningsspecifikke faktorer (teknologi, indhold og UX)
Perceived ease of use fx
System kvalitet ("system quality")
Design af fx hjemmeside/app
Perceived usefullness fx
Kvalitet af information og service
Effektivitet
Compatability fx
"Social cues"
Normer
Privacy
Faktorernes påvirkning af brug af specifik digital løsning, som ikke medieres af tillid
Generel tillid til e-government
Situationel tillid til specifik digital løsning
Brug af specifik digital løsning
Feedbackmekanisme som følge af erfaring med specifik digital løsning
Strukturelle- og samfundsmæssige faktorer fx
Generel tillid i samfundet
Tillid til internettet
"Samfundsdebatten" fx om GDPR, skandalesager, internationale forhold mv.

9. Litteratur

9.1 Referencer

Alzahrani, L., Al-Karaghouli, 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

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

European Social Survey, 2002-2018. Data fra: https://www.europeansocialsurvey.org/

FN: E-government Development Index, 2003-2018. Data hentet fra: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

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/samfundsokonomen.v2021i1.125548

9.2 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.

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., Belangér, 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

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.