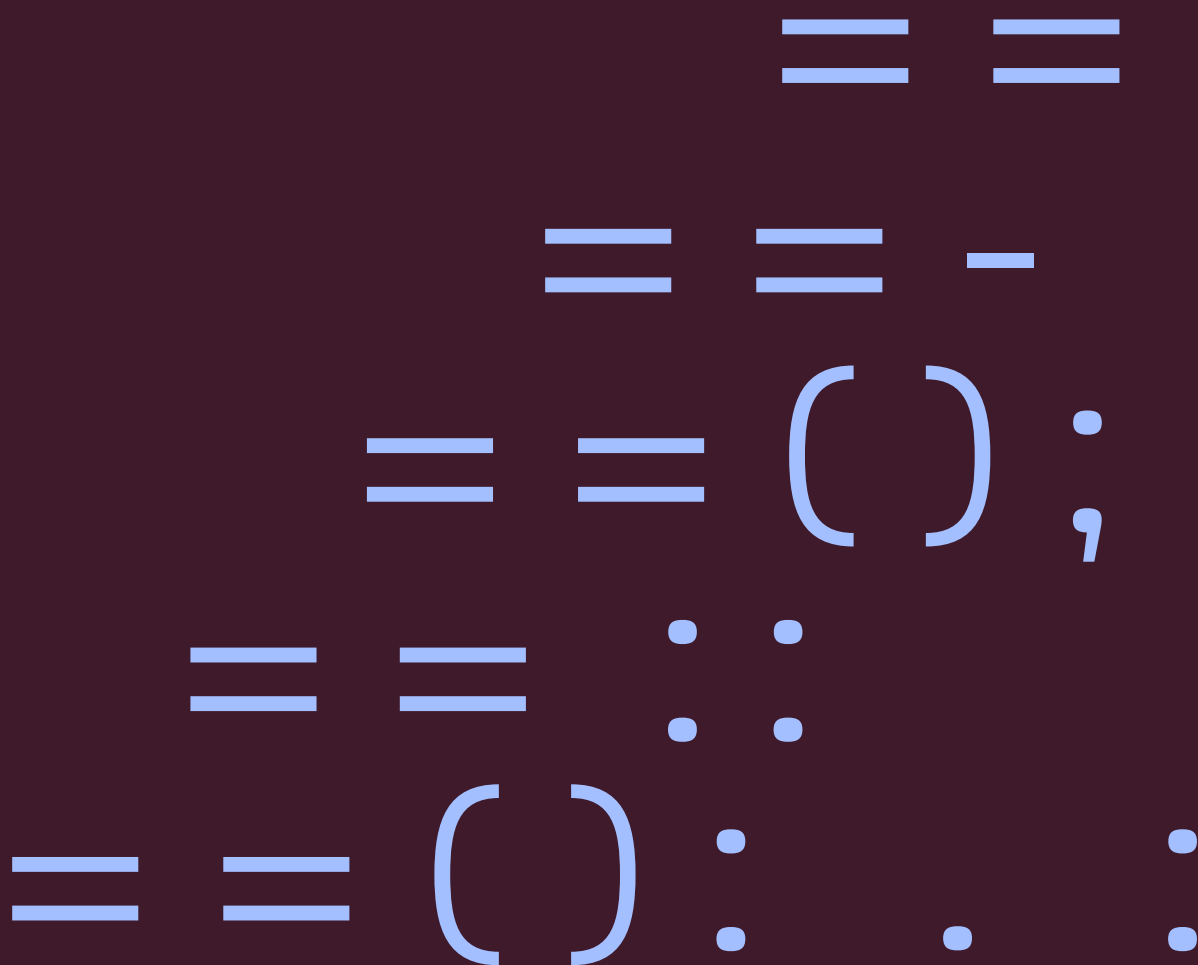


Tilliden til den digitale offentlige sektor 2025



Indhold

1. Sammenfatning	3
2. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger.....	5
2.1 Sammenhæng mellem alder og tillid	7
2.2 Tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post.....	11
3. Borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor.....	14
4. Metode	17

1. Sammenfatning

Den danske offentlige sektor er en af de mest digitaliserede i verden. Offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post og borger.dk er ofte borgernes primære indgang til den offentlige sektor. Derfor er det vigtigt, at borgerne har gode oplevelser med løsningerne, og at de har tillid til, at de fungerer efter hensigten.

Digitaliseringsstyrelsen har siden 2021 ved hjælp af surveydata fra undersøgelsen "It-anvendelse i befolkningen" målt befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger. Befolkningens tillid til løsningerne kan siges at være en indikator for, hvordan borgerne samlet set oplever den digitale offentlige sektor.

I 2025 er 84 pct. af befolkningen meget enige eller enige i, at de "generelt [har] tillid til offentlige digitale løsninger". Det er en stigning på 2 pct.-point sammenlignet med 2024.

I perioden 2021-2025 er tilliden til løsningerne steget fra 78 pct. i 2021 til 84 pct. i 2025.

Den høje tillid kommer også til udtryk ved, at det i 2021-2025 blot er mellem 4 og 8 pct. af befolkningen, der er uenige eller meget uenige i, at de har tillid til løsningerne.

Stigningen i tillid ses også blandt nogle af de aldersgrupper, der i de senere år har været en del fokus på i forhold til behov for digital inklusion og analoge indgange til den offentlige sektor. Således er tilliden til løsningerne blandt de 75+ årige steget fra 65 pct. i 2021 til 72 pct. i 2025.

De 75+ åriges tillidsniveau ligger stadig under den øvrige befolknings. Det kan blandt andet forklares med, at relativt flere 75+ årige ikke anvender løsningerne. Kigger man på den gruppe af 75+ årige, der anvender løsningerne, er det 80 pct., der er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er næsten på niveau med de øvrige aldersgrupper, der anvender løsningerne.

Den positive udvikling for de 75+ årige ses også, når man ser på udviklingen i tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post. Således er de 75+ åriges tryghed "ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post" steget fra 43 pct. i 2017 til 75 pct. i 2025. Det indikerer, at mange ældre borgere både er blevet vant til at anvende løsningen, og at de oplever den som pålidelig.

Analysen viser også, at de fleste borgere, der anvender løsningerne, har gode oplevelser med dem. Således er 87 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, meget enige eller enige i, at deres "oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger for det meste er gode". Og 80 pct. af de borgere,

der anvender løsningerne, er meget enige eller enige i, at de "foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare [deres] ærinder hos det offentlige".

Men der er også en del borgere, der peger på, at myndighedernes arbejde med borgernes data kan være bedre. Således er 39 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, meget enige eller enige i, at "det er let at få indblik i, hvilke data offentlige myndigheder har om [dem]".

Samlet set tegner analysen et billede af, at de fleste borgere både har høj tillid til løsningerne og gode oplevelser med dem. Samtidig ses en tendens i retning af større lighed i mødet med den digitale offentlige sektor. Dvs. at forskelle i oplevelsen af fx at anvende Digital Post bliver mindre på tværs af faktorer som alder og uddannelse. Det er et godt fundament for den videre udvikling af digitale løsninger i den offentlige sektor.

2. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger

Tillid er vigtigt for et samfund. Når tilliden er høj, er det nemmere at samarbejde. Det gælder også i den digitale verden og i forholdet mellem borgere og myndigheder. I 2025 er 84 pct. af befolkningen meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er en stigning på 2 pct.-point sammenlignet med 2024.

Offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post og borger.dk spiller en central rolle i samfundet. Borgerne anvender blandt andet løsningerne til at kommunikere med det offentlige, skifte læge og adresser samt tilgå deres netbank (MitID).

Boks 2.1

Hvad er en offentlig digital løsning?

I spørgeskemaundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2025* gives en række eksempler på, hvad offentlige digitale løsninger omfatter. I en introduktionstekst hedder det:

"Offentlige digitale løsninger er fx din kommunes hjemmeside, MitID, Digital Post, Sundhed.dk og digital selvbetjening på fx borger.dk eller SKAT.dk. Det kan også være fx kørekort-appen, sundhedskort-appen og appen MinSundhed."

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for en række offentlige digitale løsninger målrettet borgere. Det omfatter blandt andet:

- MitID
- Digital Post
- Borger.dk
- Apps for sundheds- og kørekort
- NemKonto
- Digital Fuldmagtsløsningen

Flere af Digitaliseringsstyrelsens løsninger er kendetegnet ved at udgøre fundamentet for, at andre offentlige og private digitale løsninger kan fungere efter hensigten. Det gælder fx MitID, der anvendes til at logge ind på forskellige offentlige og private hjemmesider.

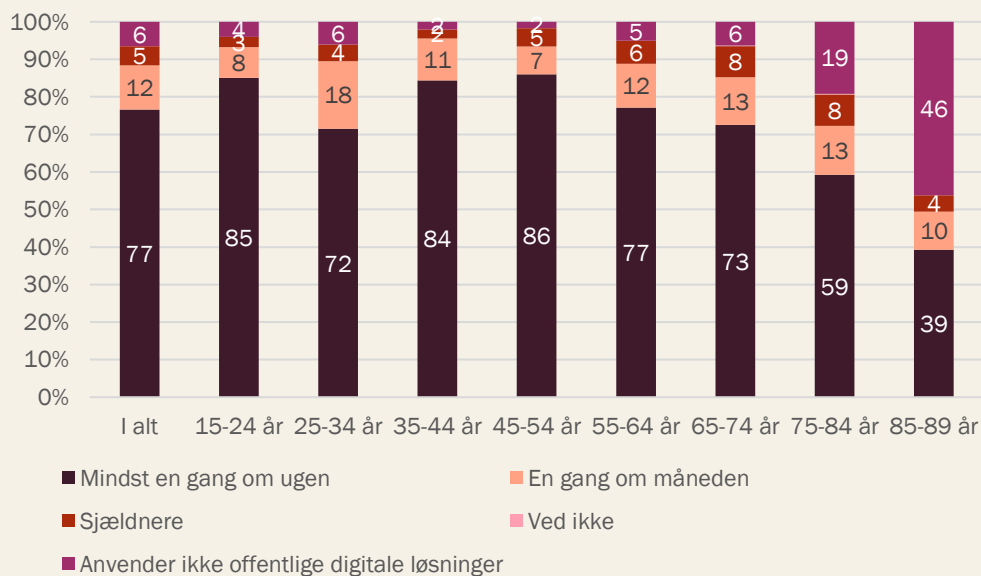
Svarene i undersøgelsen kan derfor i høj grad siges at være et udtryk for, hvordan borgerne opfatter helt centrale offentlige digitale løsninger som fx MitID, Digital Post og borger.dk. Men svarene vil også afhænge af oplevelser med andre løsninger, fx løsninger i sundhedssektoren og i skatteforvaltningen.

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

Borgerne anvender offentlige digitale løsninger i stort omfang. Det fremgår af nedenstående figur 2.1, der viser befolkningens anvendelse af løsningerne fordelt på alder i 2025.

Figur 2.1

Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, i pct., 2025



Anm.: Figur 2.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?". Alle undersøgelsens 4.015 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Svarkategorierne "Dagligt", "Flere gange om ugen" og "En gang om ugen" er i figuren slået sammen til kategorien "Mindst en gang om ugen".

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

Det ses af figuren, at 94 pct. af befolkningen anvender offentlige digitale løsninger, og at 77 pct. af befolkningen anvender løsningerne mindst en gang om ugen.

Det ses også af figuren, at der er relativt flere 75-84 årige og 85-89 årige, der *ikke* anvender løsningerne. Således anvender 19 pct. af de 75-84 årige, og 46 pct. af de 85-89 årige ikke løsningerne. Det er væsentligt over de øvrige aldersgrupper, hvor mellem 2 og 6 pct. ikke anvender løsningerne.

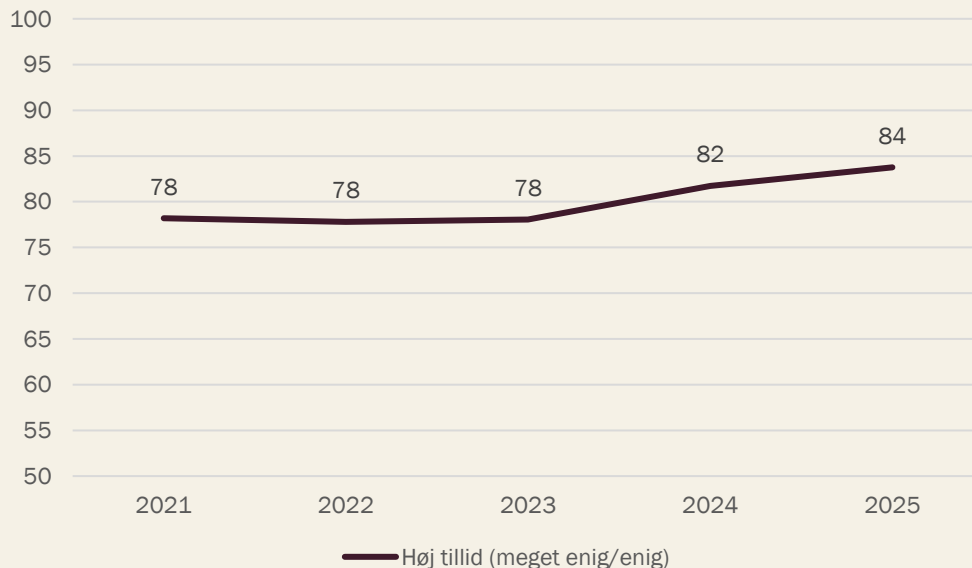
En væsentlig del af de 75-84 årige og de 85-89 årige, der ikke anvender løsningerne, er fritaget for Digital Post. Således angiver 45 pct. af de 75-84 årige, der ikke anvender løsningerne, at de er fritaget for Digital Post. Det gælder for 63 pct. af de 85-89 årige.

Dermed er der en gruppe borgere, der angiver, at de ikke anvender løsningerne, men som samtidig ikke er fritaget for Digital Post. Den gruppe vil formentlig modtage hjælp af pårørende, fx gennem pårørendes læse- og skriveadgang til Digital Post samt anvendelse af digitale fuldmagter. Gruppen kan også være fritaget for digital selvbetjening.

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger er høj. Det fremgår af nedenstående figur 2.2, der viser udviklingen i befolkningens tillid til løsningerne i 2021-2025.

Figur 2.2

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger, i pct., 2021-2025



Anm.: Figur 2.2 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsesrespondenter har besvaret udsagnet. I 2021-2025 har mellem 2.657 og 4.265 respondenter besvaret udsagnet. Undersøgelsesrespondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Svarkategorierne "Meget enig" og "enig" er i figuren slået sammen til kategorien "Høj tillid".

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021-2025*.

Det ses af figuren, at befolkningens tillid til løsningerne er steget fra 82 pct. i 2024 til 84 pct. i 2025.

Det ses også af figuren, at tilliden til løsningerne har ligget på et højt niveau omkring 80 pct. i 2021-2025.

Det er samtidig relativt få, der er uenige eller meget uenige i, at de har tillid til løsningerne. I 2025 gælder det 4 pct. af befolkningen. I perioden 2021-2025 har andelen ligget mellem 4 og 8 pct.

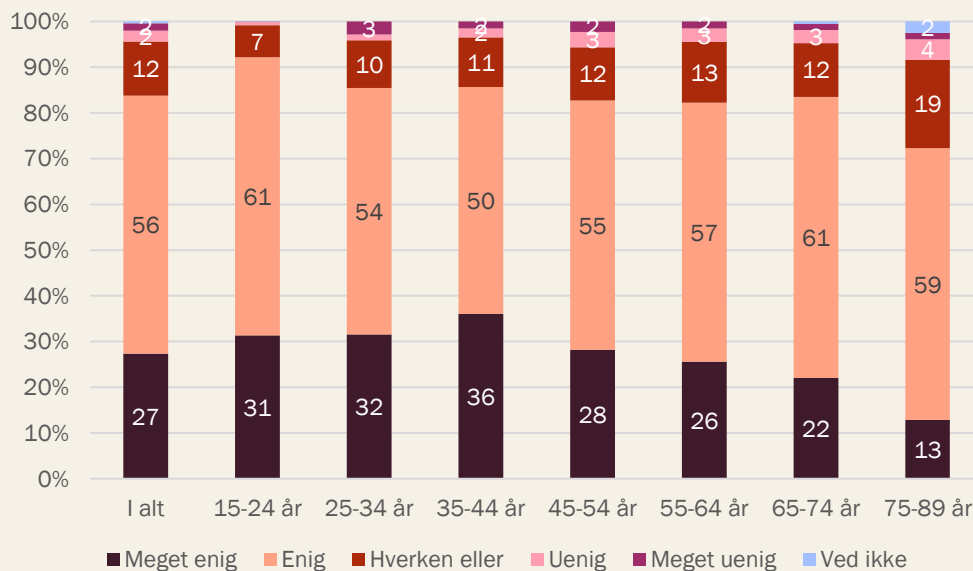
2.1 Sammenhæng mellem alder og tillid

Der er en sammenhæng mellem borgernes alder og deres tillid til offentlige digitale løsninger. Det fremgår af nedenstående figur 2.3, der viser befolkningens tillid til løsningerne fordelt på alder i 2025.¹

¹ I modsætning til figur 2.1 er alderskategorierne 75-84 år og 85-89 år i figur 2.4 slået sammen til en kategori (75-89 årige). Det skyldes, at de to gruppers tillidsniveau er relativt ens. I 2025 er henholdsvis 73 pct. af de 75-84 årige og 68 pct. af de 85-89 årige meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne.

Figur 2.3

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på alder, i pct., 2025



Anm.: Figur 2.3 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens 4.015 respondenter har besvaret udsagnet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger generelt er høj – også på tværs af aldersgrupper.

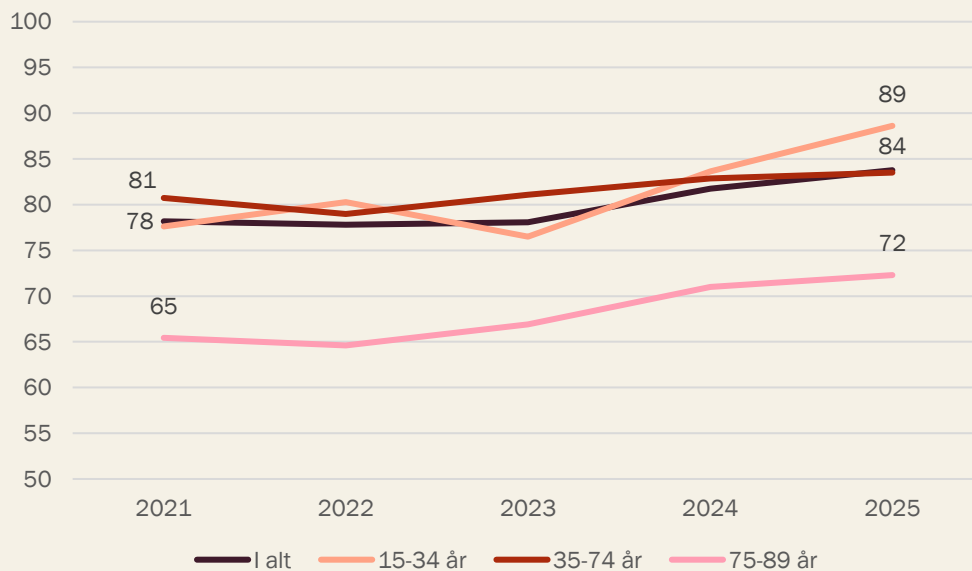
Men det ses også, at den ældre befolkning (de 75-89 årige) har et lidt lavere tillidsniveau sammenlignet med de øvrige aldersgrupper. 72 pct. af de 75-89 årige er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for mellem 82 og 92 pct. af de øvrige aldersgrupper.

Den aldersgruppe, der har det højeste tillidsniveau er de 15-24 årige, hvor 92 pct. er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne.

Tilliden til løsningerne er steget på tværs af aldersgrupper i 2021-2025, herunder blandt de ældre borgere (75+ årige). Det fremgår af nedenstående figur 2.4.

Figur 2.4

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på forskellige aldersgrupper, i pct., 2021-2025



Anm.: Figur 2.4 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsesrespondenter har besvaret udsagnet. I 2021-2025 har mellem 2.657 og 4.265 respondenter besvaret udsagnet. Undersøgelsesrespondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Svarkategorierne "Meget enig" og "Enig" er i figuren slået sammen.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021-2025*.

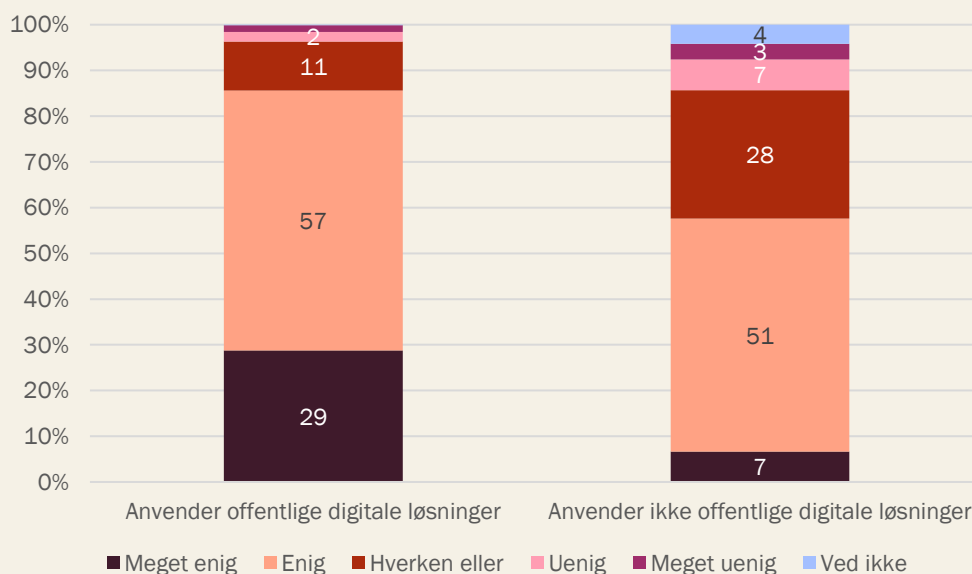
Det ses af figuren, at andelen af 75-89 årige, der er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne, er steget fra 65 pct. i 2021 til 72 pct. i 2025.

Det ses også, at den aldersgruppe, der har haft den største stigning i tillid til løsningerne, er de 15-34 årige. Således er de 15-34 åriges tillid steget fra 78 pct. i 2021 til 89 pct. i 2025.

En anden faktor, der har betydning for tilliden til løsningerne, er, hvorvidt borgerne anvender løsningerne eller ej. Det fremgår af nedenstående figur 2.5, der viser anvendere (94 pct. af befolkningen) og ikke-anvenderes (6 pct. af befolkningen) tillid til løsninger i 2025.

Figur 2.5

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på anvendere og ikke-anvendere af offentlige digitale løsninger, i pct., 2025



Anm.: Figur 2.5 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens 4.015 respondenter har besvaret udsagnet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at 86 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 58 pct. af de borgere, der ikke anvender løsningerne.

Samtidig er der en forskel i andelen af borgere, der er uenige eller meget uenige i, at de har tillid til løsningerne i de to grupper. Således er 4 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, uenige eller meget uenige i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 10 pct. af de borgere, der ikke anvender løsningerne.

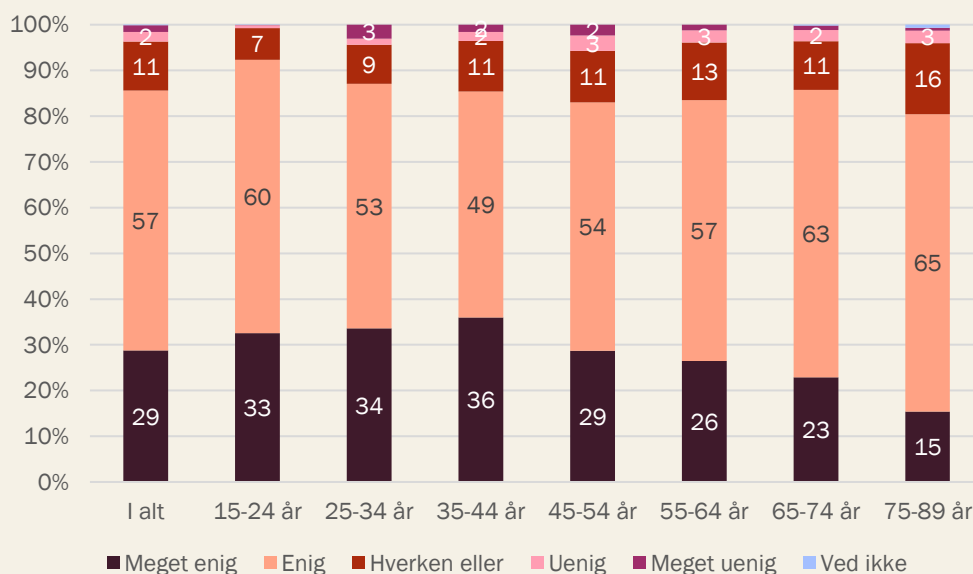
Det er ikke overraskende, at borgere, der ikke anvender løsningerne, har mindre tillid til løsningerne. 43 pct. af denne gruppe er ældre borgere på 75+ år. En væsentlig del af denne gruppe anvender ikke løsningerne – enten fordi de har meget svært ved det, eller fordi de ikke er i stand til det.²

Det betyder også, at kigger på man på tilliden blandt de borgere, der anvender løsningerne, er der en mindre markant sammenhæng mellem alder og tillid. Det fremgår af nedenstående figur 2.6, der viser tilliden til offentlige digitale løsninger blandt borgere, der anvender løsningerne, fordelt på alder i 2025.

² Se "[Borgernes møde med den digitale offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer](#)" (2025) for en analyse om de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, herunder forskellige tilgængelige hjælpemuligheder mv.

Figur 2.6

Tillid til offentlige digitale løsninger blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, i pct., 2025



Anm.: Figur 2.6 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger".

3.526 af 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*.

Det ses af figuren, at tilliden til løsningerne blandt de ældre borgere (75+ årige), der anvender løsningerne, næsten er på niveau med de øvrige aldersgrupper. Således er 80 pct. af de 75+ årige meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for mellem 83 og 92 pct. af de øvrige aldersgrupper.

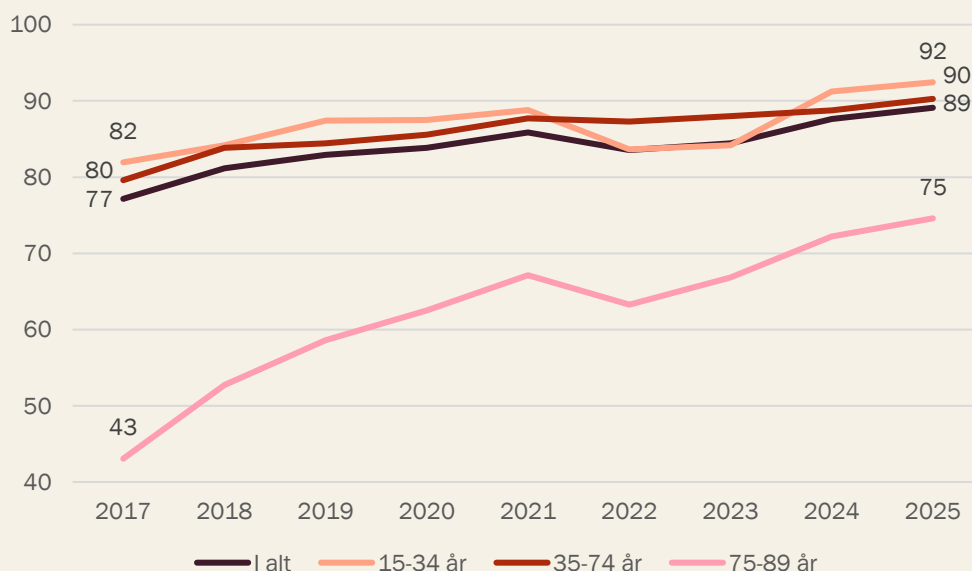
2.2 Tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post

Digitaliseringsstyrelsen har siden 2017 målt borgernes tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post.

Borgernes tryghed ved at kommunikere med det offentlige digitalt er steget markant i perioden 2017 til 2025. Det gælder også blandt forskellige aldersgrupper. Det fremgår af nedenstående figur 2.7, der viser borgernes tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post i 2017-2025.

Figur 2.7

Tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post fordelt på forskellige aldersgrupper, i pct., 2017-2025



Anm.: Figur 2.7 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du tryk ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post?". Svarkategorierne er "Ja", "Nej" og "Ved ikke". Figuren viser udviklingen i ja-svar i pct.-point for 2017-2025. Mellem 2.254 og 6.191 respondenter indgår i beregningerne for de enkelte år (2017-2025). Kun respondenter, der har angivet, at de modtager Digital Post, har fået stillet spørgsmålet. Andelen af ja-svar er udregnet på baggrund af den samlede population. Det bemærkes, at andelen af borgere, der angiver, at de modtager Digital Post, er steget fra cirka 88 pct. i 2017 til cirka 96 pct. i 2025. Det gælder også blandt de 75+ årige, hvor andelen, der angiver, at de modtager Digital Post, er steget fra cirka 54 pct. i 2017 til cirka 85 pct. i 2025. Dermed har relativt flere respondenter fået spørgsmålet i 2025 sammenlignet med 2017. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2017-2025*.

Det ses af figuren, at borgernes tryghed ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post er steget fra 77 pct. i 2017 til 89 pct. i 2025.

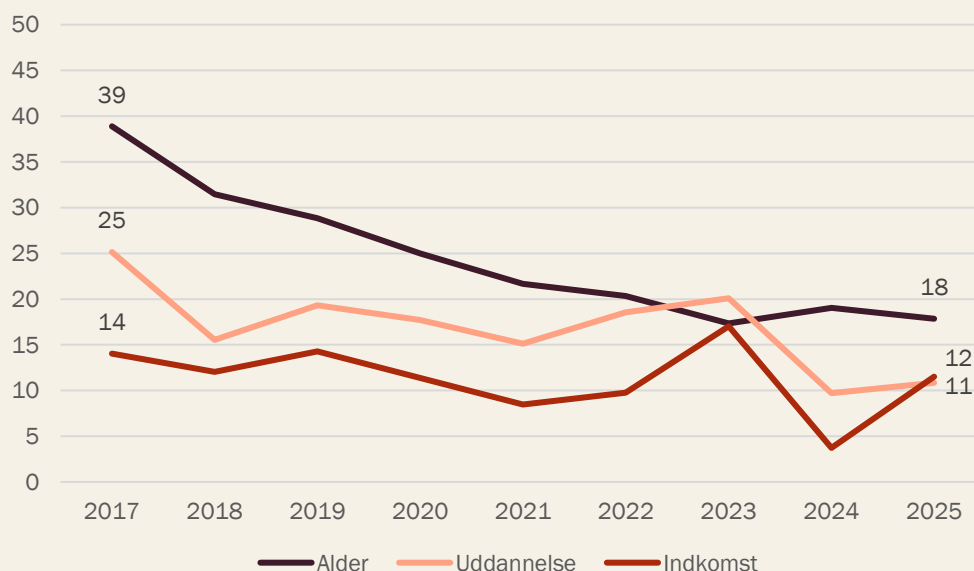
Det ses også, at trygheden ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post er steget markant blandt den ældre befolkning (75+ årige). I 2017 var det 43 pct. af de 75+ årige, der var trykke ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post. I 2025 er det 75 pct. af de 75+ årige, der er trykke. Det er en stigning på 32 pct.-point.

De 15-34 årige og de 35-74 åriges tryghedsniveau er relativt ens. Dog er det de 15-34 årige, der i perioden 2017-2025 generelt har været mest trykke ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post. I 2017 var det 82 pct. af de 15-34 årige, der var trykke. I 2025 er det 90 pct., der er trykke.

Dermed nærmer de yngre (15-34 årige) og de ældres (75+ årige) tryghedsniveauer sig hinanden. Det illustreres også af nedenstående figur 2.8, der viser forskellen i tryghed mellem unge og ældre, lavt- og højtuddannede samt lave og høje indkomster.

Figur 2.8

Forskel i tryghed i pct.-point mellem unge og ældre, lavt- og højtuddannede samt lave og høje indkomster ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post, 2017-2025



Anm.: Figur 2.8 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du tryk ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post?". Svarkategorierne er "Ja", "Nej" og "Ved ikke". For alder viser figuren forskellen i ja-svar i pct.-point mellem 15-34 årige og 75+ årige. For uddannelse viser figuren forskellen i ja-svar i pct.-point mellem borgere med grundskoleuddannelse/ikke oplyst og borgere med en lang videregående uddannelse/ph.d. For indkomst viser figuren forskellen i ja-svar i pct.-point mellem borgere, der tjener cirka 15.000 kr. om måneden og borgere, der tjener cirka 39.000 kr. om måneden. Mellem 2.254 og 6.191 respondenter indgår i beregningerne for de enkelte år (2017-2025). Kun respondenter, der har angivet, at de modtager Digital Post, har fået stillet spørgsmålet. Forskellene i ja-svar er beregnet på baggrund af gruppernes samlede populationer. Dvs. inklusive borgere, der ikke modtager Digital Post. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2017-2025*.

Det ses af figuren, at de 15-34 åriges og de 75-89 åriges tryghedsniveau nærmer sig hinanden. I 2017 var forskellen i tryghed mellem de to grupper 39 pct.-point. I 2025 er det 18 pct.-point.

Samme tendens ses på uddannelse, hvor tryghedsniveauet for borgere med grundskoleuddannelse og borgere med en lang videregående uddannelse nærmer sig hinanden. I 2017 var forskellen 25 pct.-point. I 2025 er forskellen 11 pct.-point.

På indkomst ses en mere stagnerende tendens. I 2017 var forskellen i tryghed mellem borgere, der tjener cirka 15.000 kr. om måneden og borgere, der tjener ca. 39.000 kr. om måneden, 14 pct.-point. I 2025 er forskellen 12 pct.-point.

Udviklingen går således i retning af større lighed i borgernes tryghed ved at anvende Digital Post på tværs af uddannelsesniveauer og i særdeleshed på tværs af aldersgrupper.

3. Borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor

Tillid til offentlige digitale løsninger afhænger blandt andet af, hvordan borgerne samlet set oplever mødet med den digitale offentlige sektor. Borgernes præferencer og kvaliteten af løsningerne har betydning for vurderingen af dette møde. I 2025 er 87 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, meget enige eller enige i, at de for det meste har gode oplevelser med løsningerne. 80 pct. er meget enige eller enige i, at de foretrækker at anvende løsningerne til at klare deres ærinder hos det offentlige.

Tilliden til offentlige digitale løsninger afhænger af forskellige faktorer, herunder borgernes individuelle karakteristika (fx alder, uddannelse og indkomst) og præferencer, myndighedernes kompetencer og kvaliteten af løsningerne.

Faktorer med betydning for tilliden til offentlig digitalisering kan kategoriseres på tre overordnede niveauer: (1) individniveau, (2) myndighedsniveau, og (3) løsningsniveau.³

I "It-anvendelse i befolkningen" er der ni udsagn, der handler om disse niveauer. De fremgår af nedenstående tabel 3.1.

Tabel 3.1

Udsagn fra *It-anvendelse i befolkningen* fordelt på individ-, myndighed- og løsningsniveauet

Faktor	Spørgsmål/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

³ Se fx Kristensen, E. E., Brünner, F. N. og Duminski, E. "Kan offentlig digitalisering vække tillid?", *Samfundsøkonomen* 2021(1), s. 70-81 for en forklaringsmodel for tillid til offentlig digitalisering.

Myndighedsniveau	Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
Løsningsniveau	Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode
Løsningsniveau	Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen ⁴

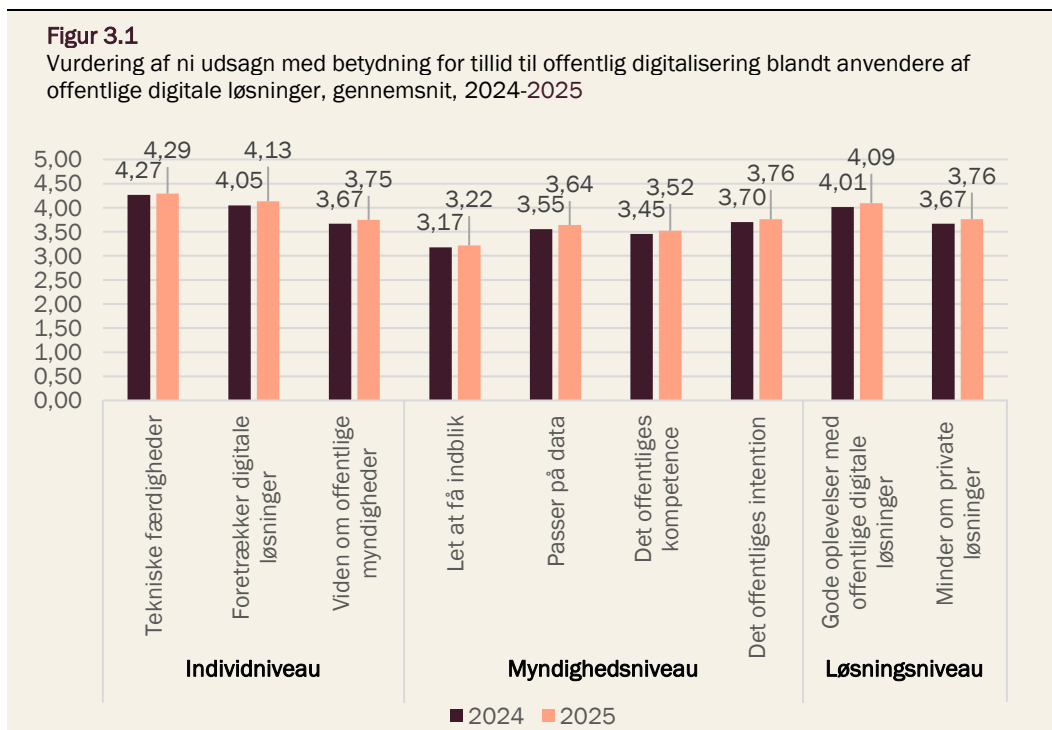
Anm.: Egen gruppering af udsagn fra *It-anvendelse i befolkningen* på individ-, myndigheds- og løsningsniveauet.

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

Det skal understreges, at der også er andre forhold, der har betydning for borgernes tillid til offentlige digitale løsninger, fx den generelle tillid i samfundet, den offentlige debat, internationale forhold mv.

Ud over at bidrage til at kunne forklare tilliden til offentlige digitale løsninger, kan de forskellige faktorer også bidrage til at belyse, hvor den digitale offentlige sektor står henholdsvis stærkest og svagest set fra borgernes perspektiv.

Figur 3.1 viser borgere, der anvender offentlige digitale løsninger vurderinger af de ni udsagn i 2024-2025. Jo højere gennemsnit, desto mere enige er borgerne i udsagnet.



⁴ 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 løsninger. De private løsninger er med til at forme forventningerne til, hvordan gode digitale løsninger kan se ud. Derfor er det interessant at undersøge, om borgerne oplever, at løsningerne ligner hinanden. Det er ikke nødvendigvis et problem, hvis det ikke er tilfældet.

Anm.: Figur 3.1 er baseret på svar på ni udsagn, jf. tabel 3.1. Besvarelsenerne er omregnet til en 5-trins-skala, hvor 1 er "Meget uenig" og 5 er "Meget enig". Gennemsnittet er beregnet for respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger. "Ved ikke"-besvarelsenerne indgår ikke i beregningerne af gennemsnittet. I 2024 har mellem 3.419 og 3.450 respondenter besvaret udsagnene. I 2025 har mellem 3.497 og 3.520 respondenter besvaret udsagnene. Antal respondenter er opgivet som et interval, da antallet af respondenter, der har svaret "Ved ikke", varierer for de ni udsagn. Undersøgelsernes respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024-2025* samt egne beregninger.

Det ses af figuren, at der på tværs af samtlige udsagn har været stigninger fra 2024 til 2025. Dog er der ikke tale om markante stigninger. Med andre ord er borgernes vurderinger af de ni udsagn cirka på niveau med 2024.

De tre udsagn, der i 2025 får den højeste score, er "tekniske færdigheder", "foretrækker digitale løsninger" og "gode oplevelser med offentlige digitale løsninger". Således er:

- 86 pct. de borgere, der anvender løsningerne, meget enige eller enige i, at de har "de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger".
- 80 pct. er meget enige eller enige i, at de "foretrækker at bruge løsningerne til at klare [deres] ærinder hos det offentlige".
- 87 pct. er meget enige eller enige i, at deres "oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger for det meste er gode".

De tre udsagn, der i 2025 får den laveste score, er "let at få indblik", "passer på data" og "det offentliges kompetence". Således er:

- 39 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, meget enige eller enige i, at "det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om [dem]".
- 59 pct. er meget enige eller enige i, at "det offentlige passer godt på [deres] personlige oplysninger".
- 56 pct. er meget enige eller enige i, at "offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger".

Dermed er det særligt faktorerne på myndighedsniveauet, som borgerne forholder sig mere skeptiske overfor.

4. Metode

"Tilliden til den digitale offentlige sektor 2025" er baseret på surveydata fra undersøgelsen "It-anvendelse i befolkningen", der gennemføres af Danmarks Statistik i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen.

I 2025 deltog 4.015 respondenter i undersøgelsen. Data er indsamlet i maj-august 2025 ved hjælp af online-spørgeskemaer samt ved telefoninterviews. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15 og 89 år (se [Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside](#) samt [Danmarks Statistiks hjemmeside](#) for en uddybning af undersøgelsens metode, herunder den statistiske usikkerhed).

Det bemærkes, at figurerne i publikationen kan summe til både mere og mindre end 100 pct., ligesom der kan være mindre afvigelser mellem figurer og tekst, når svarkategorier summeres eller sammenlignes. Det skyldes afrunding.