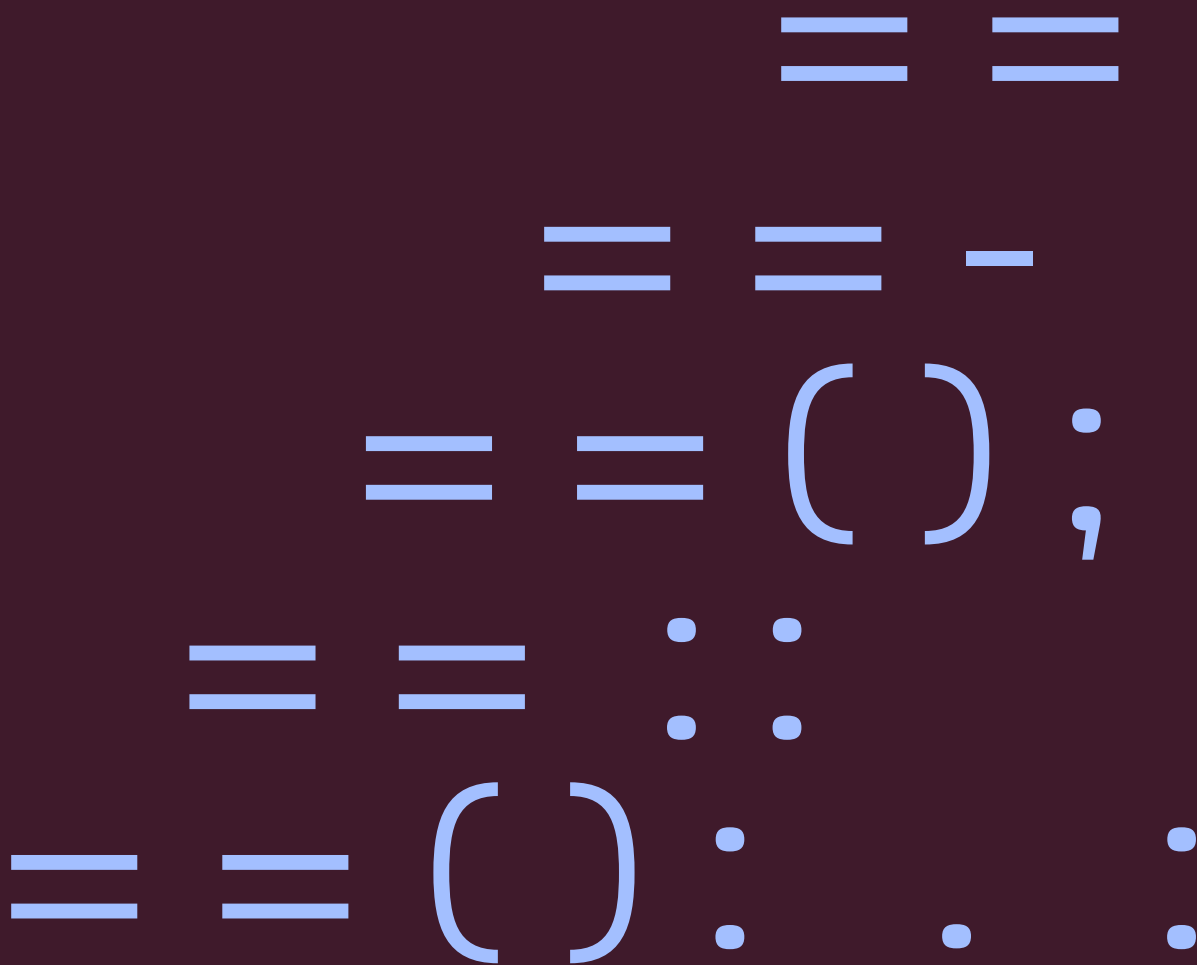


# Tilliden til den digitale offentlige sektor 2024



# Indhold

1. Opsummering .....	3
2. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger .....	5
2.1 Karakteristika med betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger .....	7
2.2 Udvikling i tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post 2017-2024 .....	10
3. Borgernes oplevelse af den digitale offentlige sektor.....	13
4. Metode .....	16

# 1. Opsummering

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i verden. Digitale løsninger fylder stadig mere i mødet mellem borgere og myndigheder, og Danmark er i 2024 for fjerde gang i træk kåret som verdens bedste til offentlig digitalisering af FN.

Digitaliseringsstyrelsen har siden 2021 målt befolkningens tillid til de offentlige digitale løsninger. Tilliden til løsningerne kan siges at være en indikator for, hvordan det samlet set går i den digitale offentlige sektor.

I 2024 er 82 pct. af befolkningen meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er en stigning på 4 pct.-point sammenlignet med 2023. Det er den højeste tillid, der er målt i perioden 2021-2024.

Befolkningens tillid til løsningerne har i 2021-2024 ligget på et højt niveau omkring 80 pct. Den høje tillid kommer også til udtryk ved, at det i samme periode kun er 5-8 pct. af befolkningen der er uenige eller meget uenige i, at de har tillid til løsningerne. I 2024 er det 5 pct. De resterende 13-14 pct. har svaret 'hverken eller' til, om de har tillid til løsningerne.

Analysen viser også, at tilliden til løsningerne er steget på tværs af aldersgrupper. Blandt 15-34 årige (den yngre del af befolkningen) er tilliden til løsningerne steget fra 76 pct. i 2023 til 84 pct. i 2024. Blandt 75+ årige (den ældste del af befolkningen) er tilliden steget fra 67 pct. i 2023 til 71 pct. i 2024.

Digitaliseringsstyrelsen har også målt borgernes tryghed ved at anvende Digital Post helt tilbage fra 2017 og til i dag. I den periode er der en klar trend mod, at borgerne samlet set – og på tværs af karakteristika som fx alder, uddannelse og indkomst – bliver mere trygge ved at anvende løsningen. Fx er trygheden blandt de 15-34 årige steget fra 82 pct. i 2017 til 91 pct. i 2024. Blandt de 75+ årige er den steget fra 43 pct. i 2017 til 72 pct. i 2024. Forskellen i tryghed mellem ældre og yngre lader dermed til at blive mindre over tid. I perioden fra 2017 til 2024 er forskellen halveret og gået fra 39 pct.-point i 2017 til 19 pct.-point i 2024. Dermed er trygheden ved at anvende Digital Post stigende over tid samtidig med, at forskellen i tryghed på tværs af befolkningsgrupper er blevet mindre.

Samlet set tegner der sig et billede af, at langt de fleste borgere er tilfredse med de offentlige digitale løsninger og har tillid til dem. En stadig højere tillid og tryghed betyder dog ikke, at der ikke er plads til forbedringer. Der er stadig borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Fx har ældre borgere – på trods af en ellers positiv udvikling – fortsat lavere tillid til offentlige digitale løsninger end den øvrige befolkning.

Digitaliseringsstyrelsen arbejder løbende på at forbedre løsningerne, så flest muligt har gode oplevelser med de løsninger Digitaliseringsstyrelsen har ansvar for, og gøre det nemmere at få hjælp til løsningerne.

Publikationen består af to analysekapitler. I kapitel 2 kortlægges tilliden til offentlige digitale løsninger – både på befolkningsniveau og blandt udvalgte befolkningsgrupper – samt trygheden ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post.

I kapitel 3 kortlægges borgernes oplevelse af mødet med den digitale offentlige sektor på en række parametre, der har betydning for tilliden til løsningerne.

*Tilliden til den digitale offentlige sektor 2024 er del af den politisk aftale om "Indsatser for digital inklusion" af 27. juni 2023. Som en del af aftalen vil Digitaliseringsstyrelsen i perioden 2024-2027 have fokus borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.*

## 2. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger

Offentlige digitale løsninger spiller en central rolle i det danske samfund. Derfor er det vigtigt, at borgerne har tillid til dem. I 2024 er 82 pct. af befolkningen meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er en stigning på 4 pct.-point sammenlignet med 2023.

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger er høj. Figur 2.1 viser andelen af befolkningen, der er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne i 2021-2024.

Det ses af figuren, at tilliden til løsningerne har ligget på et højt niveau omkring 80 pct. i 2021-2024.

Det ses også, at 82 pct. af befolkningen i 2024 er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er en stigning på 4 pct.-point sammenlignet med 2023.

Tilliden til løsningerne er dermed højere i 2024 end i tidligere år. Det kan skyldes, at en række nye løsninger og muligheder nu er en kendt del af den digitale hverdag for de mange borgere, der anvender dem. De senere år har fx budt på et skifte fra NemID til MitID, og der er kommet nye valgmuligheder, i forhold til hvordan man kan tilgå sin digitale post fra det offentlige.

### **Boks 2.1** **Hvad er offentlige digitale løsninger?**

I spørgeskemaundersøgelsen "It-anvendelse i befolkningen 2024" gives en række eksempler på, hvad offentlige digitale løsninger omfatter i forbindelse med spørgsmålet "*Har du prøvet at benytte offentlige digitale løsninger?*":

*"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."*

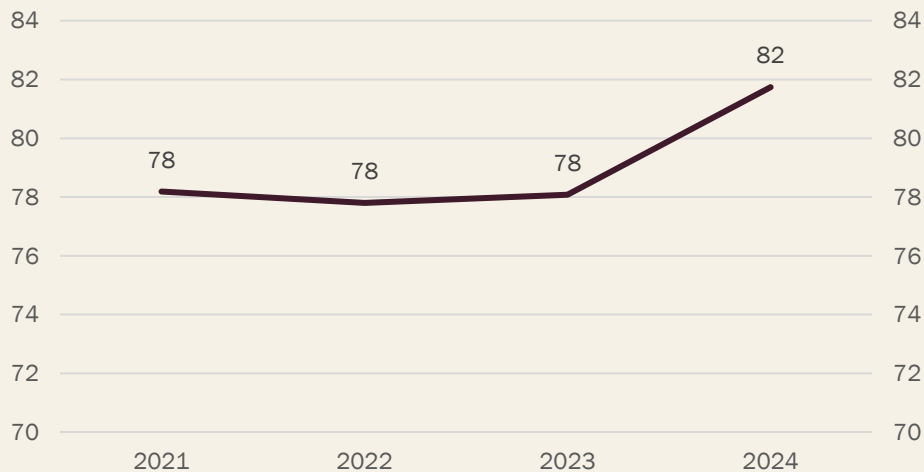
Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for en række offentlige digitale løsninger, som en stor andel af befolkningen anvender regelmæssigt. De omfatter blandt andet følgende løsninger målrettet borgere:

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

Svarene i undersøgelsen vil i høj grad være udtryk for, hvordan borgerne opfatter helt centrale offentlige digitale løsninger som fx MitID og Digital Post, som mange anvender dagligt eller flere gange om ugen. Men svarene vil også afhænge af oplevelser med andre løsninger, herunder løsninger i sundhedssektoren (fx sundhed.dk), skatteforvaltningen (fx skat.dk) mv. Det bemærkes, at der er også en række offentlige digitale løsninger målrettet virksomheder, fx MitID erhverv.

**Figur 2.1**

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger i pct., 2024



Anm.: Figur 2.1 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Svarene "meget enig" og "enig" er summeret. Alle undersøgelsesnes respondenter har besvaret udsagnet. I 2024 er der besvarelser fra 3.937 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15-89 år. I 2023 er der besvarelser fra 4.265 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år. I 2022 er der besvarelser fra 4.049 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år. I 2021 er der besvarelser fra 2.657 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

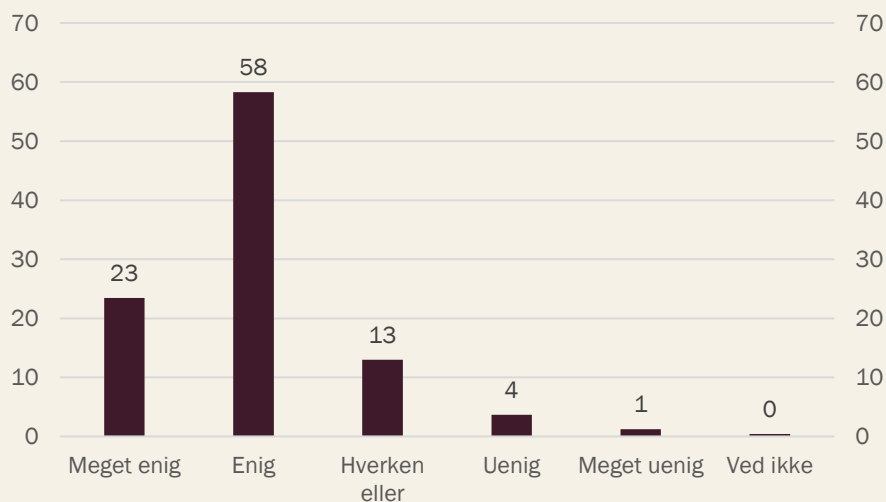
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021-2024*.

Figur 2.2 viser tilliden til offentlige digitale løsninger i 2024 fordelt på svarkategorier. Det ses af figuren, at:

- 23 pct. af befolkningen er meget enige i, at de har tillid til løsningerne
- 58 pct. af befolkningen er enige i, at de har tillid til løsningerne
- 13 pct. af befolkningen er hverken enige eller uenige i, at de har tillid til løsningerne
- 4 pct. af befolkningen er uenige i, at de har tillid til løsningerne
- 1 pct. af befolkningen er meget uenige i, at de har tillid til løsningerne

**Figur 2.2**

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger i pct. fordelt på svarkategori, 2024



Anm.: Figur 2.2 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. I 2024 er der besvarelser fra 3.937 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Tillid til offentlige digitale løsninger afhænger af forskellige faktorer, herunder borgernes individuelle karakteristika og kompetencer, myndighedernes kompetencer samt løsningernes funktionalitet.<sup>1</sup> Nedenfor beskrives karakteristika med væsentlig betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger.

## 2.1 Karakteristika med betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger

Der er særligt tre karakteristika, der har betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger: (1) alder, (2) uddannelse, og (3) socioøkonomisk status.

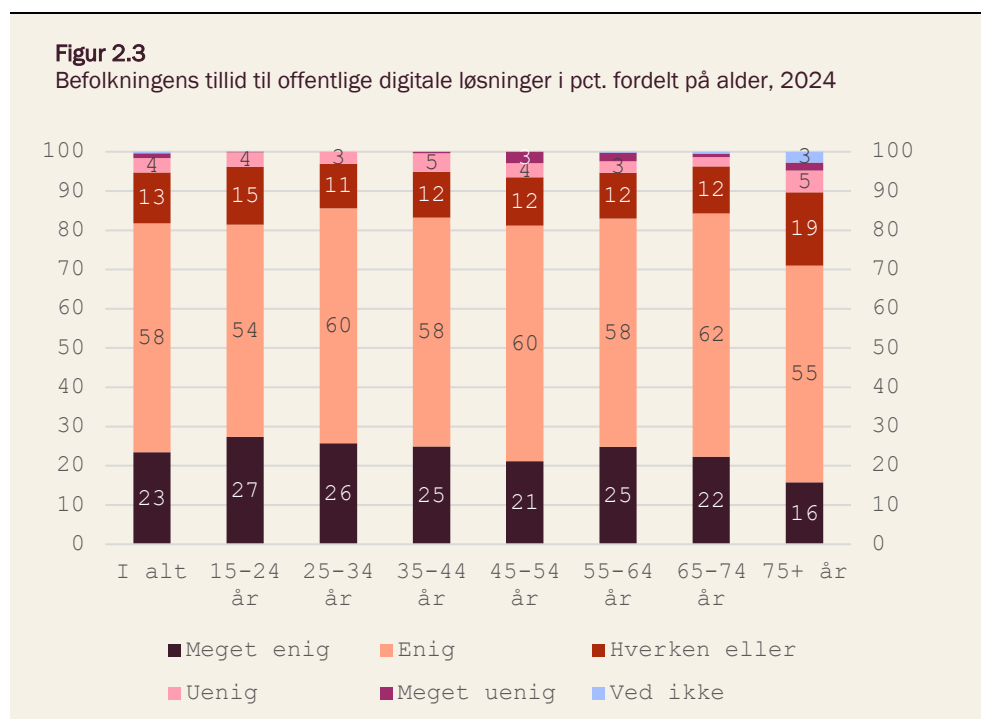
Figur 2.3 viser befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på alder. Det ses af figuren, at særligt den ældste del af befolkningen (75+ årige) har et lavere tillidsniveau end den øvrige befolkning.

71 pct. af 75+ årige er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er 11 pct.-point under befolkningsgennemsnittet. Det bemærkes, at gruppens tillidsniveau er steget fra 67 pct. i 2023 til 71 pct. i 2024, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2023-2024*.

<sup>1</sup> Se fx Kristensen, E. E., Brünner, F. N. og Duminski, E. (2021) "Kan offentlig digitalisering vække tillid?", *Samfundsökonomien* 2021(1), s. 70-81.

Gruppen med det højeste tillidsniveau finder man blandt de 25-34 årige, hvor 86 pct. er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er 4 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Det bemærkes også, at tilliden til offentlige digitale løsninger blandt den yngre del af befolkningen (15-34 årige) er steget fra 76 pct. i 2023 til 84 pct. i 2024, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2023-2024*. Dermed er det i høj grad de yngre, der har bidraget til at drive det samlede tillidsniveau op.



Anm.: Figur 2.3 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. I 2024 er der besvarelser fra 3.937 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Figur 2.4 viser tilliden til offentlige digitale løsninger fordelt på uddannelse. Det ses af figuren, at borgere med grundskole som højest gennemførte uddannelse har et lavere tillidsniveau end de øvrige grupper.

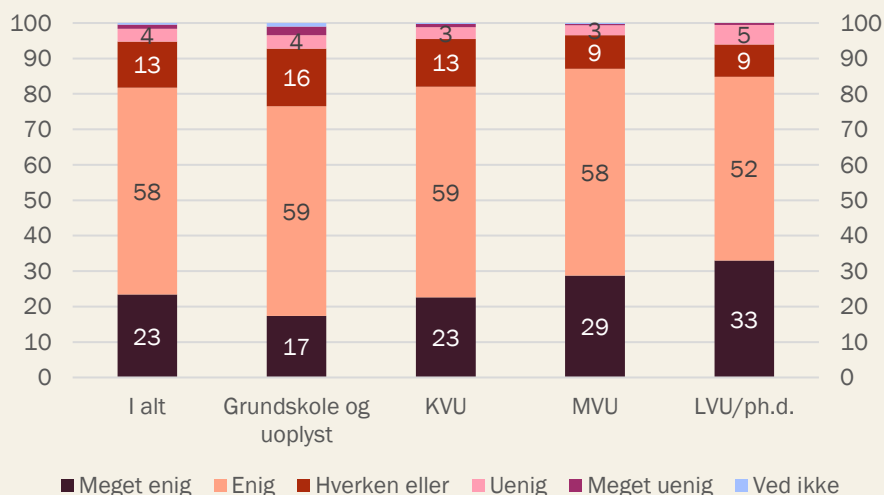
77 pct. af borgere med grundskole er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er 5 pct.-point under befolkningsgennemsnittet.

Det højeste tillidsniveau finder man blandt borgere med en mellemlang videregående uddannelse (MVU). 87 pct. af borgere med en MVU er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er 5 pct.-point over gennemsnittet.



**Figur 2.4**

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger i pct. fordelt på uddannelse, 2024



Anm.: Figur 2.4 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. I 2024 er der besvarelser fra 3.937 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Figur 2.5 viser tilliden til offentlige digitale løsninger fordelt på socioøkonomisk status. Det ses af figuren, at pensionister/efterlønsmodtagere har et lavere tillidsniveau end de øvrige grupper.

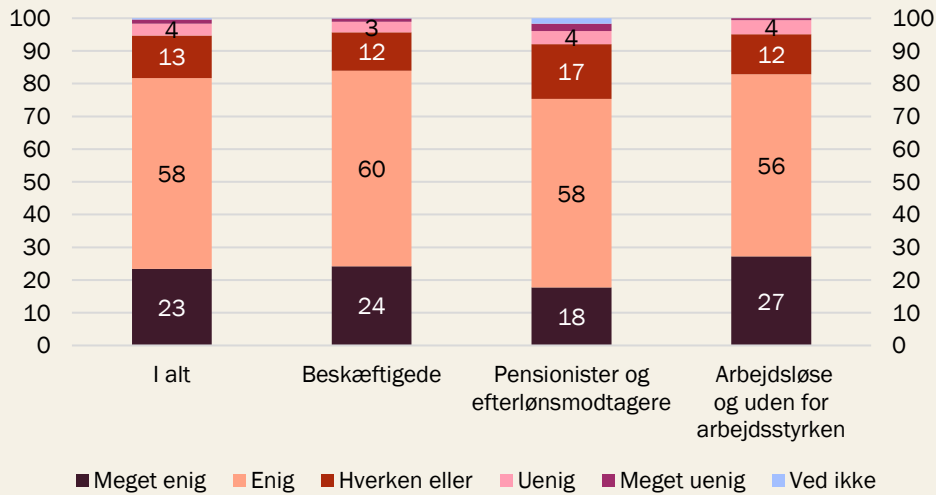
75 pct. af pensionister/efterlønsmodtagere er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er 7 pct.-point under befolkningsgennemsnittet.

Det højeste tillidsniveau finder man blandt gruppen af borgere i beskæftigelse, hvor 84 pct. er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne.

Det bemærkes, at der blandt gruppen af borgere uden beskæftigelse er et forholdsvist højt tillidsniveau. 83 pct. af arbejdsløse er meget enige eller enige i, at de har tillid til løsningerne. Det er på niveau med befolkningsgennemsnittet.

**Figur 2.5**

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger i pct. fordelt på socioøkonomisk status, 2024



Anm.: Figur 2.5 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. I 2024 er der besvarelser fra 3.937 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15-89 år.  
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Det kan dermed konkluderes, at det er en *markør* for høj tillid til offentlige digitale løsninger at være mellem 25-34 år, have en mellemlang videregående uddannelse eller være i beskæftigelse.

Omvendt er det en *markør* for lav tillid til offentlige digitale løsninger at være 75+ år, have en grundskoleuddannelse eller være pensionist/efterlønsmodtager.

Det skal understreges, at der i befolkningen er et overlap mellem karakteristikaene alder, uddannelse og socioøkonomisk status, idet den ældre del af befolkningen – som følge af udviklingen – både har et lavere uddannelsesniveaue og i højere grad er pensionister/efterlønsmodtagere end den øvrige befolkning.

Slutteligt bemærkes, at hverken køn eller etnisk herkomst har væsentlig betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

## 2.2 Udvikling i tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post 2017-2024

Digitaliseringsstyrelsen har siden 2017 og frem til i dag målt borgernes tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post.

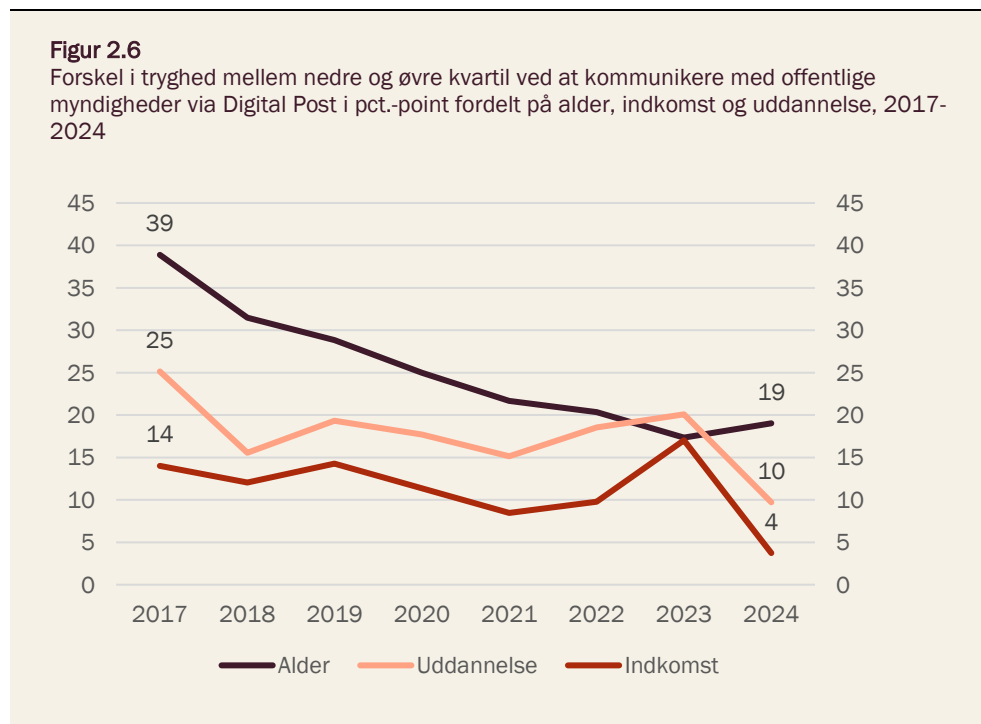
Borgernes samlede tryghedsniveau i 2017-2024 er steget fra 77 pct. i 2017 til 88 pct. i 2024, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2017-2024*.

Foruden at sige noget om den generelle tryghed, kan data også bruges til at illustrere, hvorvidt forskellige borgergruppers tryghedsniveau nærmer sig hinanden eller ej.

Figur 2.6 viser forskellen i tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post mellem de yngste og de ældste borgere, mellem borgere med korte og lange uddannelser samt mellem borgere med lave og høje indkomster.

Fx viser grafen for alder forskellen i andelen af borgere, der er trygge ved Digital Post mellem yngre (15-34 årige) og ældre (75+ årige). I 2024 svarer er 91 pct. af "de yngre" ja til, at der er trygge ved Digital Post, mens det er 72 pct. for "de ældre". Forskellen eller "gabet" er dermed 19 pct.-point, som det fremgår af figur 2.6.

Det betyder, at når grafen falder, er det et udtryk for, at gruppernes tryghedsniveau nærmer sig hinanden. Er den stigende, er det et udtryk for det modsatte. En faldende graf kan dermed udlægges som et fald i "digital ulighed", mens en stigende graf kan udlægges som en stigning i "digital ulighed".



Anm.: Figur 2.6 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du tryk ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post?". Svarmulighederne er "ja", "nej" og "ved ikke". For alder viser figuren forskellen i ja-svar mellem 15-34 årige og 75+ årige. For uddannelse viser figuren forskellen i ja-svar mellem borgere med en grundskole uddannelse/ikke oplyst og borgere med en lang videregående uddannelse/ph.d. For indkomst viser figuren forskellen i ja-svar 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 har besvaret spørgsmålet i 2017-2024. Alle undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15-89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2017-2024*.

Det ses af figuren, at grafen for alder har været kraftigt faldende i perioden 2017-2024. Det betyder, at de 15-34 åriges og de 75+ åriges tryghedsniveau nærmer sig hinanden.

Det gælder samtidig, at begge grupperes tryghedsniveau har været stigende i perioden 2017-2024. Blandt de 15-34 årige er trygheden steget fra 82 pct. i 2017 til 91 pct. i 2024. Blandt de 75+ årige er trygheden steget fra 43 pct. i 2017 til 72 pct. i 2024, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2017-2024*. I perioden fra 2017 til 2024 er forskellen dermed halveret og gået fra 39 pct.-point i 2017 til 19 pct.-point i 2024. Det er primært de ældre borgere, der har drevet udviklingen nedad.

Det ses også af figuren, at der på grafen for alder har været en mindre stigning fra 2023 til 2024. Det skyldes, at de 15-34 åriges tryghedsniveau i denne periode er steget relativt mere, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2023-2024*.

Det ses af figuren, at graferne for uddannelse og indkomst også har været faldende i perioden fra 2017 til 2024 – dog ikke så kraftigt som grafen for alder. Graferne for uddannelse og indkomst er også mere volatile end grafen for alder. Men den samlede udvikling er også her, at forskellen i tryghed mellem borgere med korte og lange uddannelser samt lave og høje indkomster er faldende i perioden 2017-2024. Udviklingen for uddannelse og indkomst følger hinanden relativt tæt. Det kan forklares af, at der i befolkningen i nogen grad er et overlap mellem dem, der har fx korte uddannelse og lav indkomst og vice versa.

Slutteligt bemærkes, at graferne for alder, uddannelse og indkomst i figur 2.6 tidligere har krydset hinanden. Det illustrerer, at forskellen i tryghed ved at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder ikke alene afhænger af alder. Det afhænger også af andre faktorer, herunder uddannelse og indkomst.

### 3. Borgernes oplevelse af den digitale offentlige sektor

Borgerne har overordnet set gode oplevelser i mødet med den digitale offentlige sektor. I 2024 er 84 pct. af borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, meget enige eller enige i, at de for det meste har gode oplevelser med løsningerne. 78 pct. af borgere, der anvender løsningerne, er meget enige eller enige i, at de foretrækker at bruge dem til at klare deres ærinder hos det offentlige. Det er på niveau med 2023.

---

Tilliden til offentlige digitale løsninger afhænger af forskellige faktorer, herunder faktorer på individ-, myndigheds-, og løsningsniveau. Faktorer på individniveau handler fx om borgernes kompetencer og erfaringer, myndighedsniveau om fx borgernes oplevelse med myndighederne og løsningsniveau om fx borgernes oplevelsen med den enkelte app eller hjemmeside.

Selvom disse faktorer har forklaringskraft, er det ikke ensbetydende med, at de kan forklare et fald eller en stigning i tilliden til offentlige digitale løsninger 1:1. Tillid er et komplekst fænomen at undersøge og kortlægge.

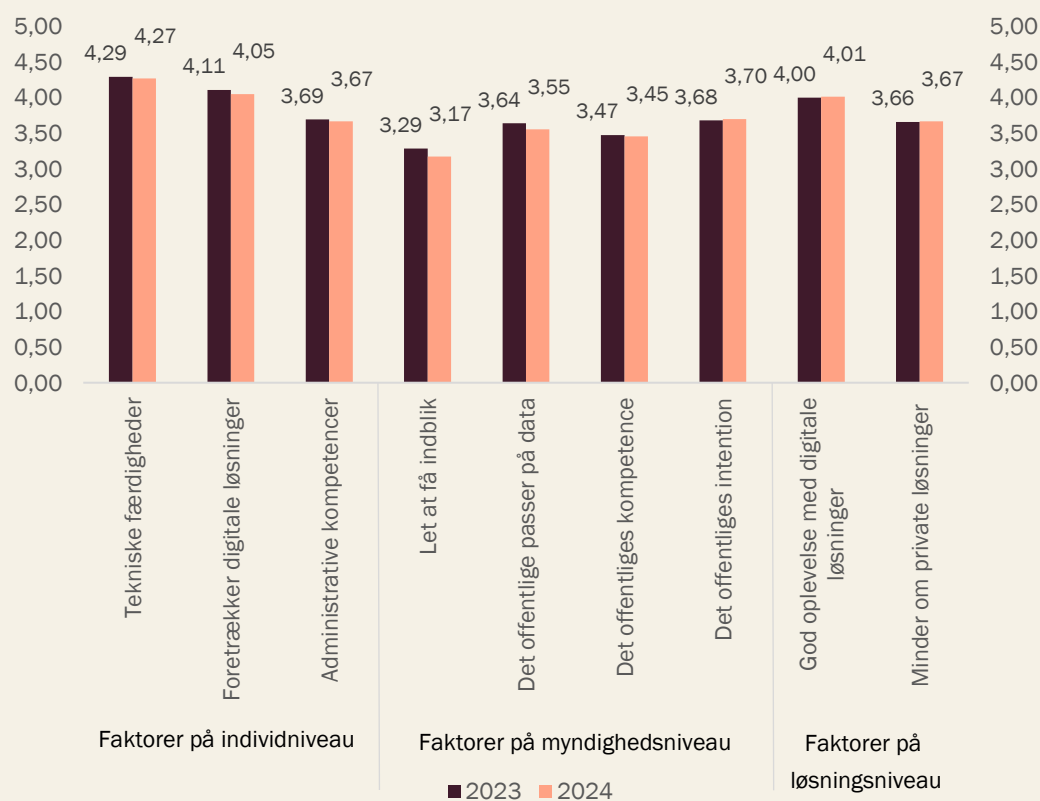
I *It-anvendelse i befolkningen* indgår ni spørgsmål, der kan kategoriseres på henholdsvis individ-, myndigheds- og løsningsniveau, jf. tabel 4.1 i kapitel 4 (Metode).

Ud over at bidrage til at forklare det overordnede tillidsniveau, kan de ni faktorer også bidrage til at belyse, hvor den digitale offentlige sektor står svagest og stærkest i forhold til at skabe tillid til offentlige digitale løsninger.

Figur 3.1 viser brugere af offentlige digitale løsningers vurderinger af de ni faktorer. 2024-besvareelserne sammenlignes med 2023-besvareelserne. Jo højere gennemsnit, desto mere enige er brugerne i udsagnet.

**Figur 3.1**

Anvendere af offentlige digitale løsninger vurdering af den digitale offentlige sektor, gennemsnit, 2023-2024



Anm.: Figur 3.1 er baseret på svar på ni udsagn, jf. tabel 4.1 i kapitel 4 (Metode). Besvarelsene 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 anvender offentlige digitale løsninger. "Ved ikke"-besvarelsene indgår ikke i beregningerne af gennemsnittet. I 2024 har mellem 3.419 og 3.450 respondenter besvaret udsagnene. I 2023 har mellem 3.337 og 3.370 respondenter besvaret udsagnene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15-89 år. Antal respondenter er opgivet som et interval, da antallet af respondenter, der har svaret "ved ikke", varierer mellem de ni udsagn.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023-2024* samt egne beregninger.

Det ses af figuren:

- At brugernes vurderinger af faktorerne på individ-, myndigheds- og løsningsniveauet ligger på et forholdsvist højt, stabilt niveau i 2023-2024
- At der med undtagelse af brugernes vurderinger af "det offentlige intention", "gode oplevelser med digitale løsninger" og "minder om private løsninger", har været mindre fald på tværs af de øvrige faktorer i 2024 sammenlignet med 2023

- At brugerne overordnet set vurderer faktorer på individ- og løsningsniveauet højere end faktorer på myndighedsniveauet. På myndighedsniveauet er det særligt faktoren ”Nemt at få indblik”, der ligger lavt – både i 2024 og i tidligere år (2021-2023), jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2021-2024*

Dermed tegner der sig et billede af, at der blandt brugere af offentlige digitale løsninger er høj tilfredshed med løsningerne. Konkret er 84 pct. af brugere meget enige eller enige i, at de for det meste har gode oplevelse med at bruge offentlige digitale løsninger, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Der tegner sig også et billede af, at der blandt brugere af løsningerne er en oplevelse af, at de har de nødvendige tekniske kompetencer til at anvende dem, og at de foretrækker at anvende dem frem for analoge alternativer. 78 pct. af brugere er meget enige eller enige i, at de foretrækker at bruge løsningerne til at klare deres ærinder hos det offentlige, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Dog er der også grupper af brugere, der har et begrænset kendskab til den offentlige sektors indretning og virkemåde. Det kan have betydning for deres mulighed for at navigere i den offentlige sektor – både den digitale og den analoge.

Slutteligt tegner der sig et billede af, at der blandt brugere af offentlige digitale løsninger er en mindre positiv vurdering af myndighedernes arbejde, herunder myndighedernes opbevaring og håndtering af data, kompetencer samt intention.

## 4. Metode

Tilliden til den digitale offentlige sektor 2024 er baseret på survey-data fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*, der gennemføres hvert år af Danmarks Statistik i et samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. I 2024 deltog 3.937 respondenter i undersøgelsen. Data er indsamlet i perioden maj-august 2024 via online-spørgeskemaer samt ved telefoninterviews. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år (se [Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside](#) for en uddybning).

Nedenstående tabel 4.1 viser de ni udsagn fra *It-anvendelsen i befolkningen*, der indgår i figur 3.1 i kapitel 3 (Borgernes oplevelse af den digitale offentlige sektor).

**Tabel 4.1**

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

Faktor	Udsagn
Individniveau	Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger
Individniveau	Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige
Individniveau	Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger
Myndighedsniveau	Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig
Myndighedsniveau	Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger
Myndighedsniveau	Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger
Myndighedsniveau	Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
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 <sup>2</sup>

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

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

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. Det skyldes afrunding.

<sup>2</sup> 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 i sig selv et problem, hvis det ikke er tilfældet.



