

Tilliden til den digitale offentlige sektor

Udgivet april 2024

2023

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	4
2. Sammenfatning.....	6
3. Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger	10
3.1 Offentlige digitale løsningers rolle i samfundet	10
3.2 Anvendelse af offentlige digitale løsninger	11
3.3 Andel af befolkningen der er fritaget for Digital Post	12
3.4 Udviklingen i internetbrug blandt udvalgte befolkningsgrupper.....	18
4. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger	21
4.1 Tillid og digitalisering	21
4.2 Udviklingen i befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger.....	22
4.3 Tilliden til offentlige digitale løsninger blandt udvalgte befolkningsgrupper.....	24
4.4 Udviklingen i tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder blandt udvalgte befolkningsgrupper	28
5. Borgernes oplevelse af den digitale offentlige sektor	31
5.1 Faktorer med betydning for tilliden til den digitale offentlige sektor.....	31
5.2 Borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor.....	31
6. Borgernes oplevelse af udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor	35
6.1 Definition af digital udfordrethed.....	35
6.2 Den danske befolknings digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor	38

6.3	Karakteristika for borgere der oplever udfordringer	42
6.4	Tilliden til offentlige digitale løsninger blandt borgere der oplever udfordringer	46
7.	Borgere der oplever udfordrings behov for hjælp.....	48
7.1	Behov for hjælp blandt borgere der oplever udfordringer	49
7.2	Årsager til behov for hjælp blandt borgere der oplever udfordringer	51
8.	Brugernes vurderinger af MitID, Digital Post og borger.dk	54
8.1	Brugernes tillid til MitID, Digital Post og borger.dk.....	55
8.2	Tilliden til MitID, Digital Post og borger.dk blandt udvalgte befolkningsgrupper.....	56
8.3	Tillid og gode oplevelser med MitID, Digital post og borger.dk blandt brugere der ikke foretrækker digitale løsninger	59
8.4	Behov for hjælp blandt brugere der ikke foretrækker digitale løsninger.....	64
9.	Metode	68
9.1	Om undersøgelsen It-anvendelse i befolkningen	68
9.2	Om brugertilfredshedsundersøgelsen af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger.....	72
9.3	TODL-modellen.....	74
10.	Referenceliste	76

1. Indledning

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i verden. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger er afgørende for den videre udvikling af den digitale offentlige sektor. Det er derfor vigtigt løbende at følge borgernes tillid til og oplevelser med offentlige digitale løsninger.

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

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

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

Der er i sommeren 2023 indgået en politisk aftale om indsatser for digital inklusion. Tiltagene i aftalen fokuserer særligt på de borgere, der benytter de digitale løsninger, men som samtidig oplever dem som udfordrende i hverdagen.

Samtidig har der i de senere år været tiltagende fokus på, at forskellige dele af det digitale møde med den offentlige sektor er svært for nogle borgere.

Denne udvikling er en del af baggrunden for, at Digitaliseringsstyrelsen i 2021 og 2022 gennemførte større analyser af befolkningens oplevelse af og tillid til den digitale offentlige sektor baseret på den årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen*, der udarbejdes i et samarbejde mellem Danmarks Statistik, Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen. Analyserne kredse om flere temaer, herunder befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger, tilliden til løsningerne samt borgernes generelle oplevelse

af mødet med den digitale offentlige sektor. Analyserne havde også fokus på de borgere, der er udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor samt deres behov for hjælp.

Denne analyse tager tråden op fra de tidligere analyser og genbesøger en række af de problemstillinger, der blev behandlet i 2021 og 2022. Analysen adskiller sig imidlertid fra de tidligere analyser ved at fokusere *mere* på de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor – enten fordi de har svært ved at anvende løsningerne, og/eller fordi de har svært ved at navigere i den offentlige sektor i det hele taget.

Analysen adskiller sig også ved at inddrage ny data i behandlingen af nogle af disse spørgsmål. Digitaliseringsstyrelsen fik i 2023 udarbejdet en samlet brugertilfredshedsundersøgelse af de digitale løsninger, styrelsen driver, herunder MitID, Digital Post og borger.dk. Data fra denne undersøgelse indgår også i analysen med det formål at belyse brugernes oplevelse af og tillid til specifikke digitale løsninger.

Publikationen indeholder tre dele og ti kapitler. Del 1 har fokus på befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger (kapitel 3), tilliden til offentlige digitale løsninger (kapitel 4) samt borgernes generelle oplevelse af den digitale offentlige sektor (kapitel 5).

Del 2 har fokus på de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, herunder denne gruppes karakteristika og tillid til offentlige digitale løsninger (kapitel 6), samt deres behov for hjælp (kapitel 7).

Del 3 har fokus på brugernes oplevelse af og tillid til de tre store og centrale løsninger (MitID, Digital Post og borger.dk) samt deres behov for hjælp til at anvende løsningerne (kapitel 8). Kapitlet fokuserer primært på, hvordan de borgere, der *ikke* foretrækker at anvende digitale løsninger, oplever MitID, Digital Post og borger.dk.

Dertil kommer – ud over nærværende indledning (kapitel 1) – en sammenfatning (kapitel 2), et metodekapitel (kapitel 9) samt en referenceliste (kapitel 10).

2. Sammenfatning

Danskernes tillid til offentlige digitale løsninger er høj. 78 pct. af befolkningen har generelt tillid til offentlige digitale løsninger. Sammenlignet med 2022 er der blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, stigende tilfredshed med den digitale offentlige sektor. Det gælder fx i forhold til løsningernes funktionalitet og myndighedernes arbejde med de digitale løsninger. Op mod 24 pct. af befolkningen oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor – det skyldes ofte, at de enten har svært ved at anvende de digitale løsninger, og/eller at de har svært ved at navigere i den offentlige sektor.

Formålet med analysen er at belyse befolkningens oplevelse af og tillid til den digitale offentlige sektor. Analysen anvender to forskellige typer af data: (1) data fra Danmarks Statistiks befolkningsundersøgelse *It-anvendelse i befolkningen 2023*, og (2) data fra Epinions brugertilfredshedsundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

Publikationen indeholder en række væsentlige konklusioner, der kort opsummeres nedenfor. Konklusionerne udfoldes nærmere i den øvrige publikation.

For det første viser analysen, at tilliden til offentlige digitale løsninger er høj. 78 pct. af befolkningen mellem 15 og 89 år er ”meget enig” eller ”enig” i, at de har tillid til løsningerne. Kun 6 pct. af befolkningen er ”uenig” eller ”meget uenig” i, at de har tillid til løsningerne. Det er på niveau med 2021 og 2022.

For det andet viser analysen, at befolkningen i høj grad anvender offentlige digitale løsninger. 88 pct. af befolkningen angiver, at de anvender løsningerne, og 7 pct. af befolkningen angiver, at de er fritaget for Digital Post. Det er også på niveau med 2022.

For det tredje viser analysen, at borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, har mere positive vurderinger af den digitale offentlige sektor i 2023 sammenlignet med 2022. Det kommer blandt andet til udtryk ved, at borgerne i højere grad har gode oplevelser med at benytte offentlige digitale løsninger. I 2023 er det 83 pct. af borgerne, der er ”meget enig” eller

”enig” i, at de generelt har gode oplevelser med løsningerne. I 2022 var det 80 pct.

Det kommer også til udtryk ved, at de borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, har mere positive vurderinger af myndighedernes arbejde med de digitale løsninger, herunder myndighedernes kompetencer samt opbevaring og håndtering af data. Dog skal det bemærkes, at der fra 2021 til 2022 var et betydeligt fald i tilfredsheden med myndighedernes arbejde med de digitale løsninger. Noget af dette fald kan formentligt forklares med introduktionen af en ny Digital Post løsning samt overgangen fra NemID til MitID, der skabte en del debat og utilfredshed i dele af befolkningen. Stigningen fra 2022 til 2023 udgør en genoprettelse af tilfredshedsniveauet.

Desuden foretrækker 79 pct. af borgere, der anvender offentlige digitale løsninger at benytte løsningerne til at klare deres ærinder hos det offentlige frem for at benytte alternative løsninger som fx fysisk fremmøde i borger-service.

For det fjerde viser analysen, at en del borgere oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, enten fordi de har svært ved at anvende løsningerne, og/eller fordi de har svært ved at navigere i den offentlige sektor. Op mod 24 pct. af befolkningen oplever udfordringer. De 24 pct. inkluderer imidlertid også de borgere, der i undersøgelsen angiver, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger (cirka 13 pct.). I 2022 var det 21 pct. af befolkningen, der oplevede udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Det er særligt ældre borgere (75 år og derover), der oplever udfordringer, men også borgere med lavere uddannelsesniveau og borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund oplever i højere grad udfordringer end andre befolkningsgrupper.

Borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, har både lavere tillid til løsningerne samt et større behov for hjælp til at anvende løsningerne end borgere, der ikke oplever udfordringer.

Det skal understreges, at Digitaliseringsstyrelsen i denne publikation anvender en definition af digital udfordrethed, der rækker ud over det rent digitale. Definitionen omfatter også kendskab til den offentlige sektor. Det skyldes, at man – på trods af stærke digitale kompetencer – godt kan være udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor, hvis man ikke også har et vist kendskab til, hvordan den offentlige sektor er indrettet og fungerer, herunder hvilke myndigheder man som borger skal kontakte for fx at

anmode om en konkret offentlig service. Cirka 11 pct. af befolkningen ville således opleve udfordringer, uanset om kontakten til den offentlige sektor var digital eller ej.

Mangfoldigheden i gruppen af borgere, der er udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor, illustrerer, at alle borgere kan komme i situationer, hvor de oplever vanskeligheder i mødet med den digitale offentlige sektor. Det kan fx skyldes løsningernes kompleksitet, men det kan også skyldes, at det kan være svært at forstå kommunikationen fra det offentlige.

For det femte viser analysen, at *brugere* af MitID, Digital Post og borger.dk har høj tillid til løsningerne. 80 pct. af brugerne har høj tillid til Digital Post og borger.dk, og 73 pct. af brugerne har høj tillid til MitID. De høje tillidstal fra Epinions brugertilfredshedsundersøgelse underbygger Danmarks Statistiks befolkningsundersøgelses resultater, men de viser også, at der er forskellige vurderinger af de specifikke løsninger. Brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har generelt lavere tillid til løsningerne samt et større behov for hjælp til at anvende løsningerne end brugere, der foretrækker løsningerne.

Som nævnt er analysen baseret på data fra Danmarks Statistiks årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen* samt Epinions brugertilfredshedsundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023. Begge undersøgelser er spørgeskemaundersøgelser. Det betyder, at resultaterne er et udtryk for befolkningens/brugernes egne vurderinger af den digitale offentlige sektor. Det betyder også, at der kan være en forskel mellem befolkningens/brugernes besvarelser af spørgsmålene og de faktiske forhold, fx i forbindelse med befolkningens anvendelse af løsningerne samt fritagelse for Digital Post. I analysen suppleres borgernes besvarelser om fritagelse for Digital Post derfor også med Digitaliseringsstyrelsens oplysninger om formel fritagelse.

Slutteligt skal det bemærkes, at der i forbindelse med undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* har været et databrud i forhold til 2022. Det betyder, at nogle af 2023- og 2022-besvarelserne ikke kan sammenlignes, medmindre der foretages korrektioner af de berørte 2022-data. For at kunne sammenligne 2023- og 2022-besvarelserne er der blevet korrigeret i nogle af 2022-dataene. Når de berørte 2023- og 2022-data sammenlignes

i analysekapitlerne 3-8, er det markeret med en * i teksten samt en henvisning til kapitel 9, afsnit 9.1.2, der uddyber og forklarer håndteringen af problematikken.

3. Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger

Offentlige digitale løsninger spiller en afgørende rolle i det danske samfund. Løsninger som MitID og Digital Post er essentielle for, at dagligdagen kører og samfundet kan fungere. 88 pct. af befolkningen angiver, at de anvender offentlige digitale løsninger, og 65 pct. af befolkningen angiver, at de anvender offentlige digitale løsninger mindst en gang om ugen.

3.1 Offentlige digitale løsningers rolle i samfundet

Samfundet er de seneste årtier blevet mere digitaliseret. Det gælder både den private og den offentlige sektor. Antallet af offentlige digitale løsninger er i denne periode steget betragteligt. Digitaliseringsstyrelsen har ansvaret for en række fællesoffentlige it-systemer som fx MitID, Digital Post og borger.dk, som de fleste anvender – og mange flere gange dagligt.

Flere af Digitaliseringsstyrelsens løsninger er kendetegnet ved at være helt centrale, og danner fundamentet for, at det digitale samfund kan fungere. Det kommer blandt andet til udtryk i tilfælde af nedbrud på løsningerne, der påvirker borgernes og virksomhedernes hverdag, fx deres mulighed for at kommunikere med det offentlige og logge på og betjene deres netbank.

Offentlige digitale løsninger anvendes inden for mange områder af borgerens liv, fx sundhed, post og skat. Den offentlige sektor har derfor et stort ansvar for, at løsningerne virker og er sikre.

Boks 3.1 viser nøgletal for brugen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger.

Boks 3.1

Nøgletal for brugen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger

Digitaliseringsstyrelsens løsninger tæller bl.a. MitID, Digital Post, borger.dk, NemKonto, NemSMS, Kørekort-app og Sundhedskort-app. Løsningerne anvendes af mange danskere hver dag.

- 5 mio. borgere er oprettet som MitID-brugere.
- 4,7 mio. borgere i Danmark er modtager Digital Post fra det offentlige.
- 3,9 mio. borgere er tilmeldt NemSMS fra det offentlige.
- I 2023 blev borger.dk besøgt 72,2 mio. gange.
- Kørekort-appen bliver gennemsnitligt benyttet ca. 51.000 gange i døgnet.
- Sundhedskort-appen bliver gennemsnitligt benyttet ca. 52.500 gange i døgnet.

Anm.: Antallet af gange, som kørekort-appen og sundhedskort-appen bliver benyttet, er opgjort pr. 15. september 2023.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen (2023) <https://digst.dk/tal-og-statistik/> samt egne opgørelser.

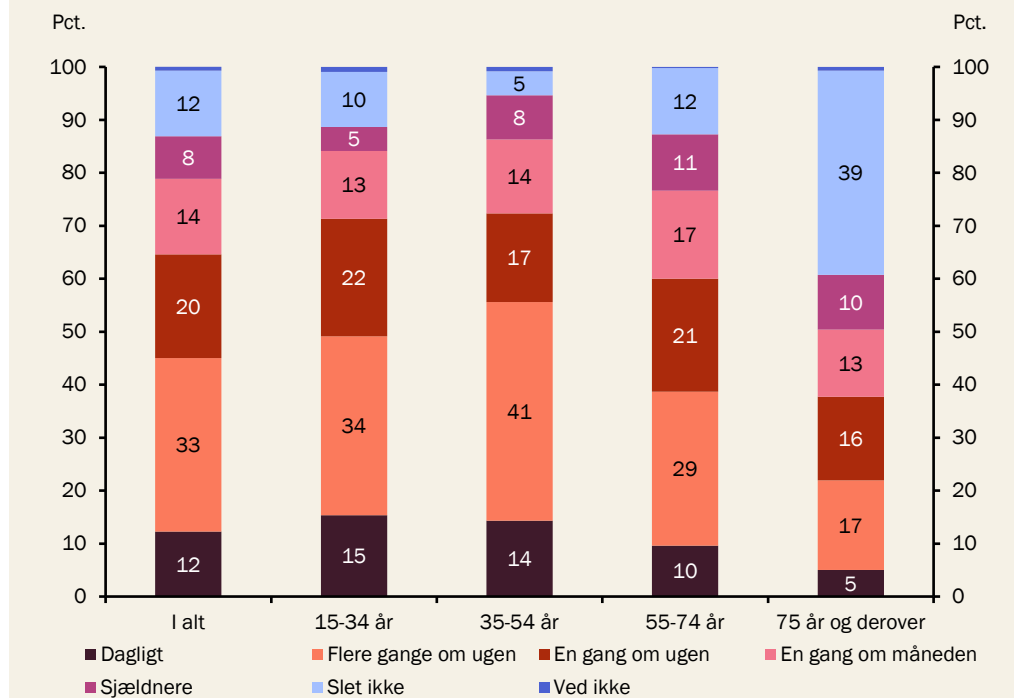
3.2 Anvendelse af offentlige digitale løsninger

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* angiver 88 pct. af befolkningen, at de anvender offentlige digitale løsninger. I 2022 var det 90 pct. af befolkningen* (se kapitel 9, afsnit 9.1.2 for en uddybning).

Der er imidlertid stor forskel på, hvilke aldersgrupper der oftest anvender løsningerne. Figur 3.1 viser befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger fordelt på alder.

Figur 3.1

Befolkningens anvendelse af offentlige digitale løsninger fordelt på alder, 2023



Anm.: Figur 3.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?". 3.381 ud af undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at 65 pct. af befolkningen anvender løsningerne mindst en gang om ugen. Det ses også, at det særligt er de 15-74 årige, der benytter løsningerne, hvorimod den ældste del af befolkningen (75 år og derover) benytter løsningerne i et betydeligt mindre omfang. Blandt de 75 årige og derover er det blot 38 pct., der anvender løsningerne mindst en gang om ugen.

Det er også blandt de 75 årige derover, at man finder den største andel af ikke-anvendere. 39 pct. af de 75 årige og derover anvender således slet ikke løsningerne.

3.3 Andel af befolkningen der er fritaget for Digital Post

Det er muligt at blive fritaget for Digital Post, hvis man lever op til et eller flere kriterier. Man kan fx blive fritaget af helbredsmæssige årsager, hvis man ikke har adgang til de nødvendige digitale devices, ikke er bosiddende

i Danmark, ikke behersker dansk på et tilstrækkeligt højt niveau eller på baggrund af en konkret vurdering hos borgerservice.

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* angiver 7 pct. af befolkningen, at de er fritaget for Digital Post. I 2022 var det 6 pct., og i 2021 var det 7 pct., jf. *It-anvendelse i befolkningen 2021 og 2022*.

Boks 3.2

Andel af befolkningen der formelt er fritaget for Digital Post

Tilliden til den digitale offentlige sektor 2023 er baseret på data fra: (1) Danmarks Statistiks befolkningsundersøgelse *It-anvendelse i befolkningen 2023*, samt (2) Epiinions brugertilfredshedsundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens løsninger i 2023. De to undersøgelser er baseret på befolkningens/brugernes besvarelser af en række forhold, herunder hvorvidt de er fritaget for Digital Post.

Det betyder, at der på befolkningsniveau kan være en uoverensstemmelse mellem borgernes angivelse af, hvorvidt de er fritaget for Digital Post, og hvorvidt de formelt er fritaget for Digital Post.

Ifølge Digitaliseringsstyrelsens oplysninger er 6 pct. af befolkningen formelt fritaget for Digital Post i 2023. Dermed er der i 2023 1 pct.-points forskel mellem befolkningsundersøgelsens resultater og Digitaliseringsstyrelsens oplysninger om formel fritagelse.

I den resterende analyse anvendes udelukkende data fra de to befolknings-/brugertilfredshedsundersøgelser. Dvs. at analysen er baseret på borgernes selvrapporteringer.

Anm.: Egen tilvirkning.

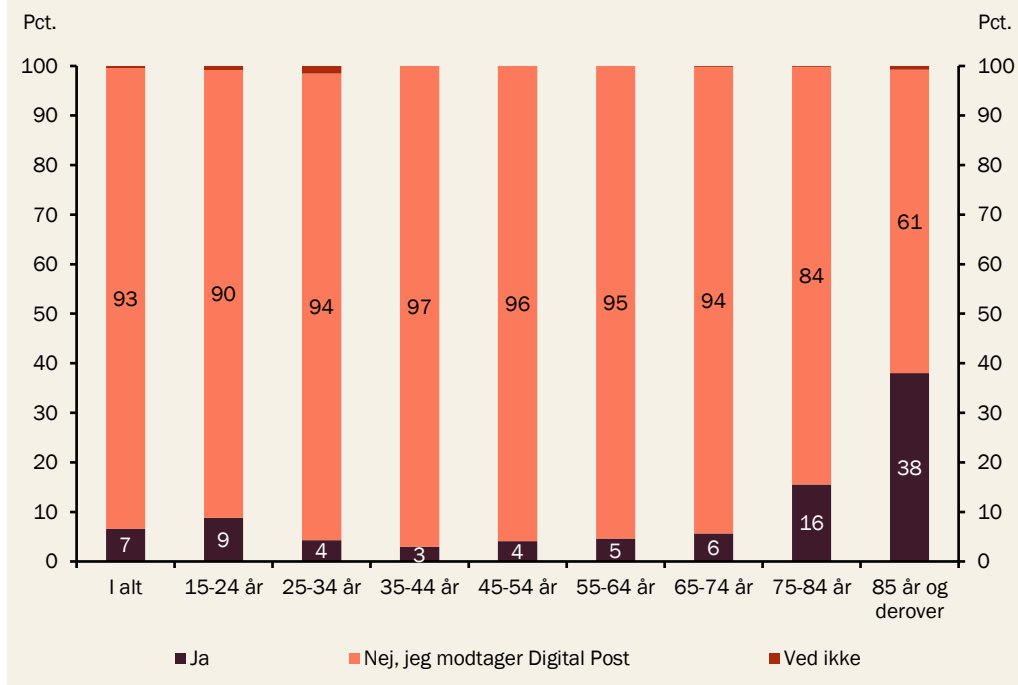
Kilde: Digitaliseringsstyrelsen.

Andelen af befolkningen, der angiver, at de er fritaget for Digital Post, er imidlertid ulige fordelt, når befolkningen inddeles efter karakteristikaene alder, uddannelse, etnisk herkomst og socioøkonomisk status. Det er Digitaliseringsstyrelsens erfaring, at det ofte er disse karakteristika, der har betydning for befolkningens it-anvendelse og digitale kommunikation med det offentlige.

Figur 3.2 viser andelen af befolkningen, der er fritaget for Digital Post, fordelt på alder.

Figur 3.2

Andel af befolkningen der er fritaget for Digital Post fordelt på alder, 2023



Anm.: Figur 3.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du fritaget for Digital Post?". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

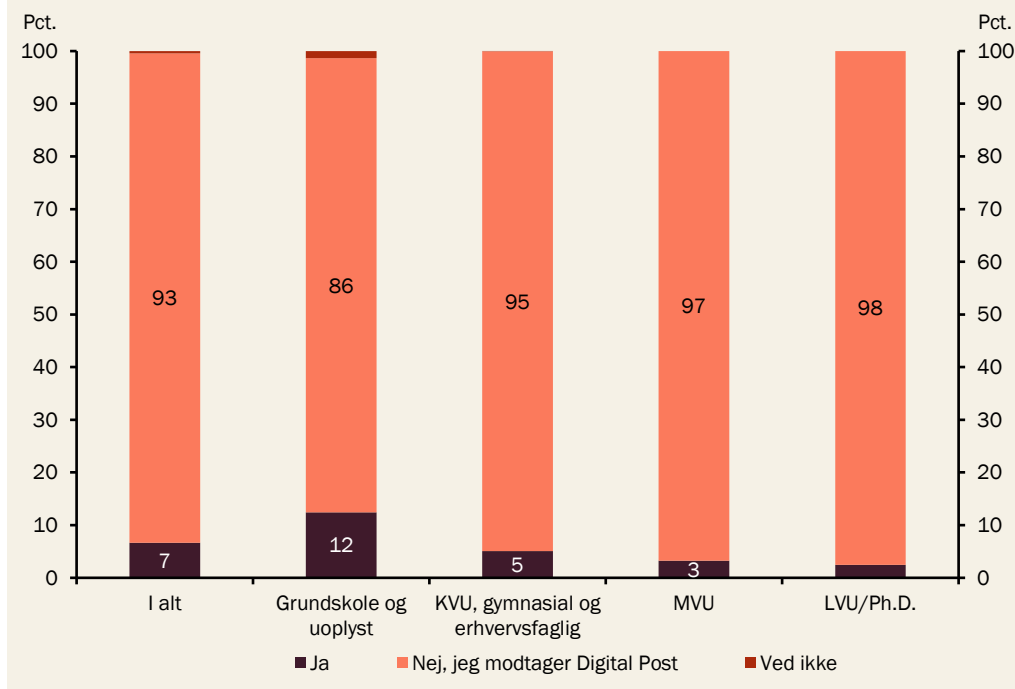
Det ses af figuren, at det særligt er de 75-84 årige samt de 85 årige og derover, der er fritaget for Digital Post. Blandt de 75-84 årige er 16 pct. fritaget, og blandt de 85 årige og derover er 38 pct. fritaget. Det er forventeligt, at relativt flere ældre er fritaget for Digital Post, idet de ældre ikke er "digitalt indfødte" på samme måde, som de yngre generationer er.

Det skal også bemærkes, at 9 pct. af de 15-24 årige er fritaget for Digital Post. Det er 2 pct.-point over befolkningsgennemsnittet. Det indikerer, at det ikke kun er de ældre generationer, der har svært ved den digitale kontakt med det offentlige.

Figur 3.3 viser andelen af befolkningen, der er fritaget for Digital Post, fordelt på uddannelse.

Figur 3.3

Andel af befolkningen der er fritaget for Digital Post fordelt på uddannelse, 2023



Anm.: Figur 3.3 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du fritaget for Digital Post?". Forkortelsen "KVVU" står for kort videregående uddannelse, "MVU" for mellemlang videregående uddannelse og "LVU" for lang videregående uddannelse. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at det særligt er borgere med grundskole som højeste uddannelse, der er fritaget. I denne gruppe er 12 pct. fritaget. Det er 5 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

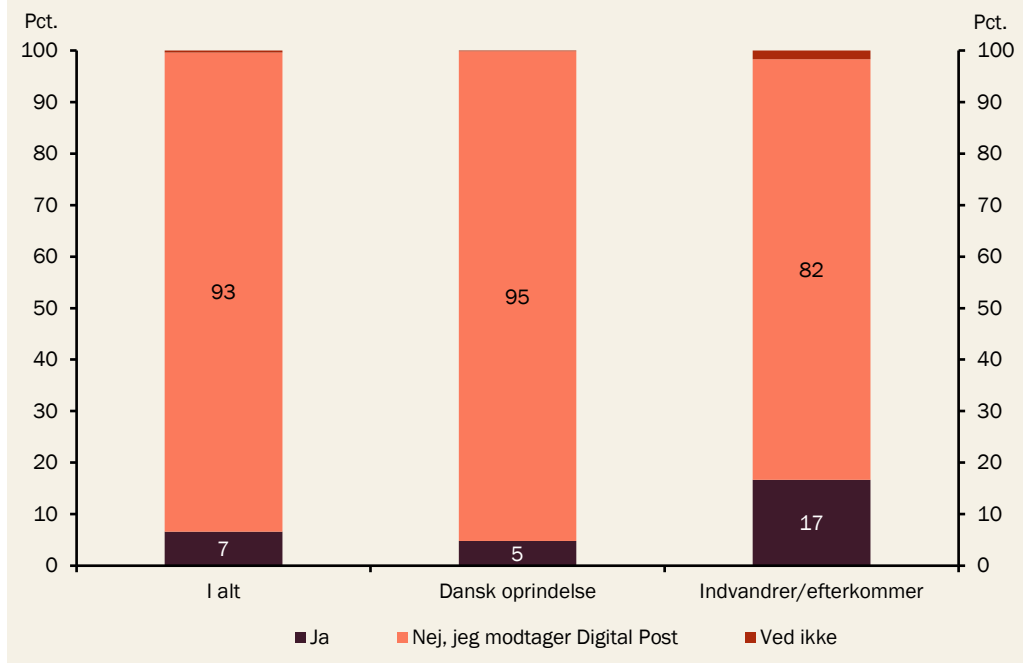
Det ses også, at der er en sammenhæng mellem uddannelseslængde og fritagelse for Digital Post, idet andelen af fritaget borgere falder med uddannelseslængden.

Dog skal det bemærkes, at der er et relativt stort overlap mellem variablerne alder og uddannelse, fordi betydeligt flere i de ældre generationer har grundskole som højeste uddannelse, end det er tilfældet i de yngre generationer (Danmarks Statistik, 2022 og Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2021).

Figur 3.4 viser andelen af befolkningen, der er fritaget for Digital Post, fordelt på etnisk herkomst.

Figur 3.4

Andel af befolkningen der er fritaget for Digital Post fordelt på etnisk herkomst, 2023



Anm.: Figur 3.4 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du fritaget for Digital Post?". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

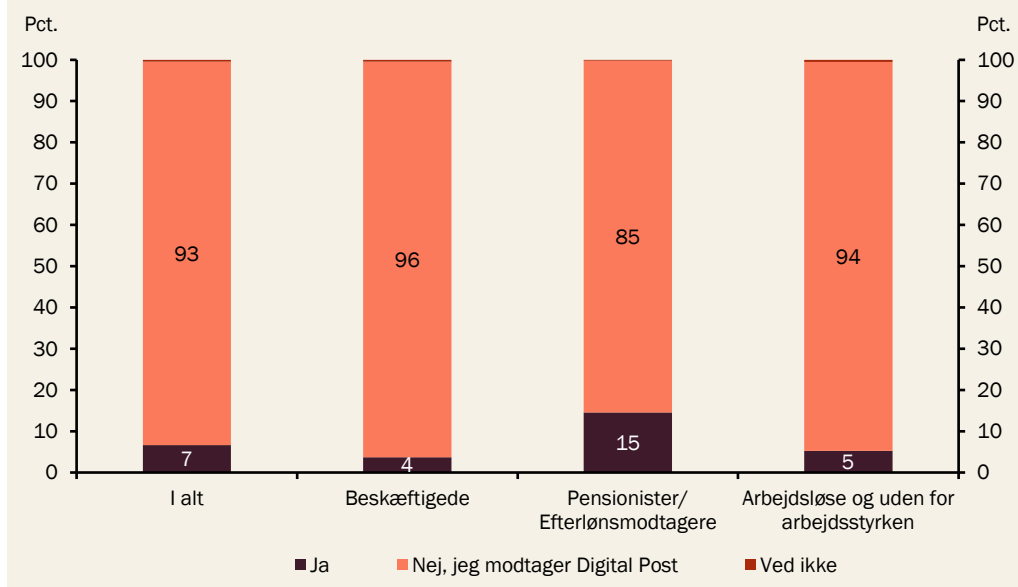
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at der er betydeligt flere borgere med indvandrere/efterkommerbaggrund, der er fritaget, end det er tilfældet blandt borgere med dansk oprindelse. 17 pct. af borgere med indvandrere/efterkommerbaggrund er fritaget. Det gælder for 5 pct. af borgere med dansk oprindelse.

Figur 3.5 viser andelen af befolkningen, der er fritaget for Digital Post, fordelt på socioøkonomisk status.

Figur 3.5

Andel af befolkningen der er fritaget for Digital Post fordelt på socioøkonomisk status, 2023



Anm.: Figur 3.5 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du fritaget for Digital Post?". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at der er betydeligt flere pensionister/efterlønsmodtagere, der er fritaget for Digital Post, end der er blandt borgere i beskæftigelse og blandt arbejdsløse. 15 pct. af pensionister/efterlønsmodtagere er fritaget. Det er 11 pct.-point mere end borgere i beskæftigelse og 10 pct.-point mere end arbejdsløse.

Også her skal det bemærkes, at der – ligesom der er et overlap mellem variablerne alder og uddannelse – også er et overlap mellem alder og socioøkonomisk status (pensionister).

Samlet set kan det konkluderes, at alder, uddannelse, etnisk herkomst og socioøkonomisk status alle har betydning for fritagelse for Digital Post. Alder er den faktor, der har størst betydning.

Alder er imidlertid også en variabel, der overlapper med variablerne uddannelse (grundskole) og socioøkonomisk status (pensionister).

Slutteligt skal det bemærkes, at køn ingen signifikant betydning har for fritagelse for Digital Post, jf. *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

3.4 Udviklingen i internetbrug blandt udvalgte befolkningsgrupper

Der har i de senere år været et stigende fokus på særligt den ældre del af befolkningens it-anvendelse, herunder digitale kompetencer samt muligheder for at deltage i et digitalt samfund.

Ovenstående resultater viser, at befolkningen i stort omfang anvender offentlige digitale løsninger. Resultaterne viser dog også, at der er en betydelig forskel i anvendelsesgrad mellem særligt den yngre/midaldrende del af befolkningen og den ældre del af befolkningen.

Derfor er det relevant at undersøge, hvorvidt denne forskel også gør sig gældende på andre digitale områder, herunder hvorvidt der er tale om et statisk eller dynamisk fænomen. En sådan analyse kan bidrage til at belyse, hvorvidt ældre borgers lavere anvendelsesgrad af offentlige digitale løsninger er en problemstilling, der er særegen for den digitale offentlige sektor, eller om den også gælder på andre digitale områder. Men den kan også bidrage til at belyse, hvilken retning udviklingen går.

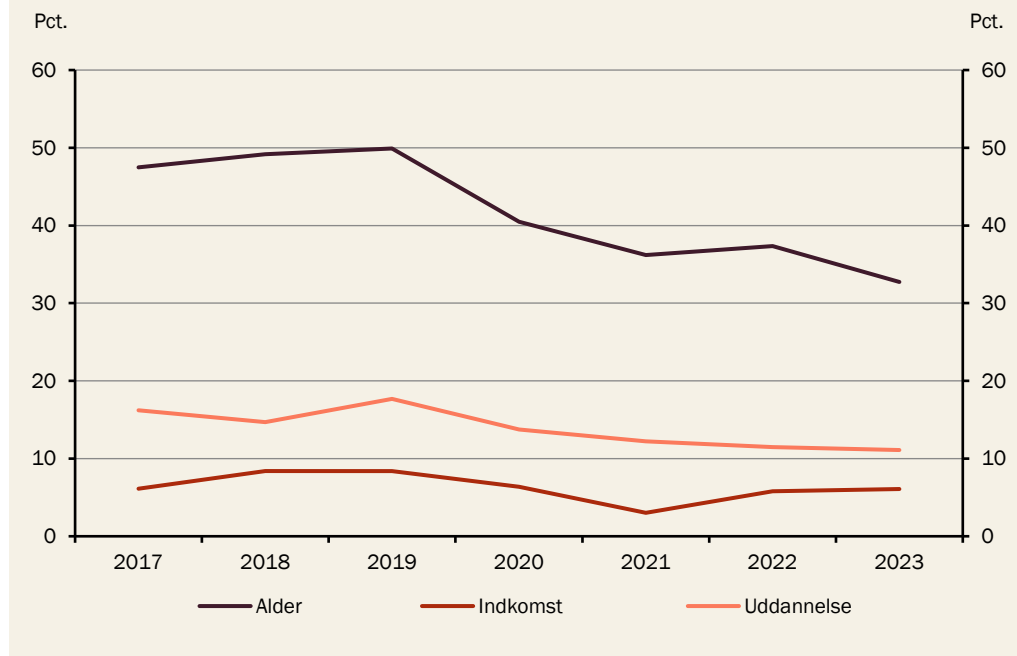
En "gap"-analyse (afstandsanalyse) kan sige noget om, hvorvidt forskellige grupper nærmer sig hinanden eller ej. Er afstanden faldende, er det et udtryk for, at grupperne nærmer sig hinanden. Er afstanden derimod stigende, er det et udtryk for det modsatte.

En gap-analyse af forskellen i internetbrug mellem den yngre og den ældre del af befolkningen kan – sammenkoblet med anden viden om de yngre generationers internetbrug, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen* – sige noget om, hvorvidt de ældre generationer bliver mere digitale – i hvert fald hvad internetbrug angår. I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* indgår et spørgsmål, der afdækker befolkningens generelle anvendelse af internettet. Der er data for pågældende spørgsmål fra 2017 til i dag.

Figur 3.6 viser forskellen i internetbrug mellem 1. og 3. kvartil fordelt på alder, indkomst og uddannelse. Variablerne indkomst og uddannelse er inkluderet for at have et solidt sammenligningsgrundlag.

Figur 3.6

Forskel i internetbrug mellem 1. og 3. kvartil fordelt på alder, indkomst og uddannelse, 2017-2023



Anm.: Figur 3.6 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte har du i gennemsnit været på internettet i de seneste 3 måneder?". Svarmulighederne er: "Flere gange om ugen", "Hver dag eller næsten hver dag", "Mindst en gang pr. uge" og "Mindre end en gang pr. uge". For alder beskriver figuren forskellen i svar/internetbrug mellem 15-34-årige og 75-89-årige. For indkomst beskriver figuren forskellen i svar/internetbrug mellem borgere, der tjener omkring 15.000 kr. om måneden, og borgere, der tjener omkring 40.000 kr. om måneden. For uddannelse beskriver figuren forskellen i svar/internetbrug mellem borgere med en lang videregående uddannelse eller Ph.D. og borgere med en grundskoleuddannelse. Mellem 2.316 og 5.986 respondenter har besvaret spørgsmålet i årene 2017-2023. Undersøgelsens respondenter udgør hvert år et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2017-2023*.

Det ses af figuren, at afstanden mellem den yngre og den ældre del af befolkningen er faldende (repræsenteret ved en faldende graf). Det betyder, at de to gruppers internetbrug begynder at nærme sig hinanden. Men det betyder også, at de ældre samlet set bliver mere digitale – i hvert fald hvad internetbrug angår. Det ses også af figuren, at afstanden mellem de kort- og højtuddannede samt de laveste og højeste indkomster har ligget på et nogenlunde stabilt niveau i perioden 2017-2023.

Dermed kan det konkluderes, at forskellen i anvendelsesgrad mellem den yngre og den ældre del af befolkningen ikke er særegen for den digitale offentlige sektor. Den gør sig også gældende på andre digitale områder.

Det kan også konkluderes, at den ældre del af befolkningen bliver mere digital – i hvert fald hvad internetbrug angår. Det må forventes, at denne tendens også viser sig på andre områder, herunder anvendelsen af offentlige digitale løsninger. Dette vil blive belyst i de kommende års analyser.

4. Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger

Tillid er essentielt for et samfund. Det er en del af limen, der holder samfundet sammen. Når tilliden er høj, bliver det langt nemmere for både borgere og myndigheder at arbejde sammen i hverdagen. Det gælder også i den digitale verden, hvor tilliden til de offentlige digitale løsninger er afgørende for, at de kan fungere efter hensigten. 78 pct. af befolkningen er "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til offentlige digitale løsninger.

4.1 Tillid og digitalisering

Danmark er et land, der er karakteriseret ved høj tillid, både socialt og til samfundets institutioner.¹ Den høje tillid kan siges at være en af de faktorer, der har muliggjort digitaliseringen af Danmarks offentlige sektor, fordi den danner et stærkt grundlag for borgernes tillid til nye digitale løsninger.

I den digitale offentlige sektor skal man fx have tillid til, at digital post kommer frem, at en selvbetjeningsløsning virker, at data bliver anvendt til det, der er oplyst, og at data behandles forsvarligt.²

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

OECD skelner mellem tillid til staten som *input* og *outcome* (OECD, 2021). Denne skelnen er også relevant for tilliden til offentlige digitale løsninger. Tilliden til offentlige digitale løsninger er på den ene side et *outcome* (resultat) af, hvordan løsningerne fungerer for borgerne, fx om de opleves som en hjælp i hverdagen. Tillid kan på den måde siges at være et mål for, hvordan den digitale offentlige sektor opleves af borgerne.

¹ Se fx "European Social Survey".

² I forskningslitteraturen benævnes dette ofte "Trust in eGovernment", se fx Kristensen, Brünner og Duminski (2021).

Hvis *outcome* skal være positivt, er det afgørende, at myndighederne har kompetencerne til at udvikle digitale løsninger, der fungerer. Det er ligeledes afgørende, at myndighederne hjælper borgerne, hvis der sker fejl eller misbrug.

Den offentlige sektor kan opleves som kompleks. Men velfungerende offentlige digitale løsninger kan bidrage til, at den offentlige sektor opleves som lettere at gå til og komme i kontakt med.

Tillid er imidlertid ikke blot et *outcome* af, hvordan den offentlige sektor fungerer. Den er også et *input*, der er med til at få den til at fungere. Tillid kan fx gøre det lettere og mindre ressourcekrævende at ændre processer eller tage nye løsninger i brug i den offentlige sektor. Tillid til offentlige digitale løsninger har derfor også en række positive samfundseffekter, jf. boks 4.1.

Boks 4.1

Samfundseffekter af tillid til offentlige digitale løsninger

Tillid er afgørende for, om borgerne vil anvende offentlige digitale løsninger. Det gælder også i Danmark – selvom flere af løsningerne er obligatoriske. Fordi tilliden til offentlige digitale løsninger har betydning for, om man anvender løsningerne, kan tillid også have indflydelse på følgende:

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

Anm.: Egen tilvirkning.

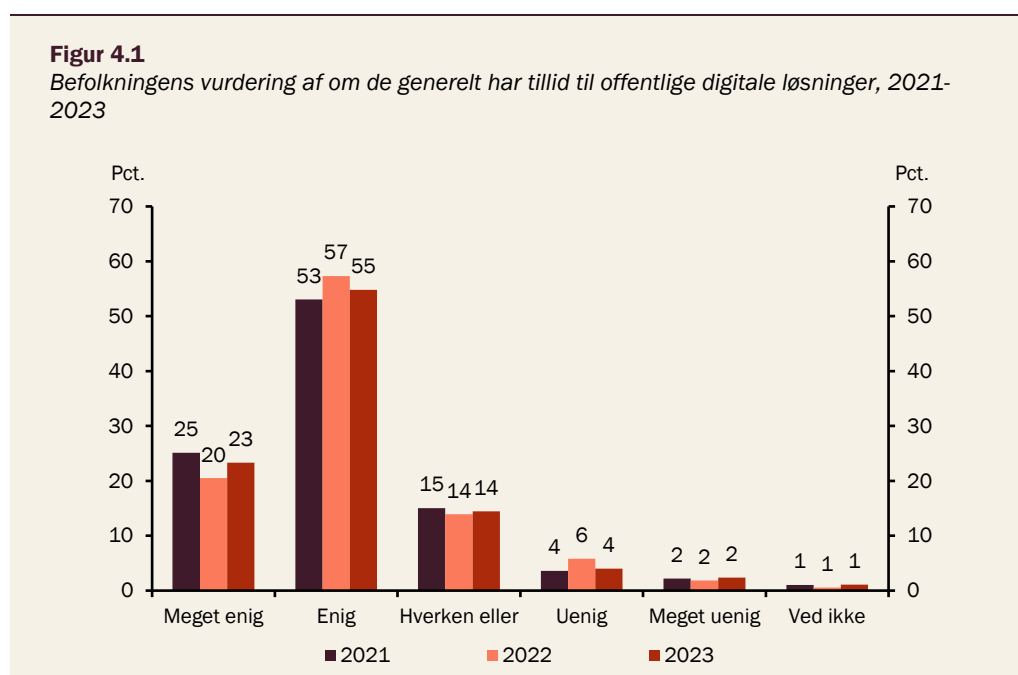
Kilde: Digitaliseringsstyrelsens *Tillid til den digitale offentlige sektor 2021*.

4.2 Udviklingen i befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* svarer respondenterne på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Udsagnet kan siges at være et udtryk for, hvordan borgerne samlet set oplever

mødet med den digitale offentlige sektor i forhold til spørgsmål som: Forventer borgerne, at de kan få deres ærinde løst? Tror borgerne, at den offentlige sektor kan levere en god løsning? Bliver personoplysninger kun anvendt til de formål, der er oplyst? Vurderer borgerne, at de kan få hjælp, hvis noget går galt eller ikke er, som det skal være? Det er denne vurdering, man med OECD's terminologi kan kalde for et *outcome* af, hvordan offentlige digitale løsninger fungerer for borgerne.

Figur 4.1 viser befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger i perioden 2021-2023.



Anm.: Figur 4.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". I 2023 har alle undersøgelsens 4.265 respondenter besvaret spørgsmålet. I 2022 har alle undersøgelsens 4.049 respondenter besvaret spørgsmålet. I 2021 har alle undersøgelsens 2.657 respondenter besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør hvert år et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021-2023*.

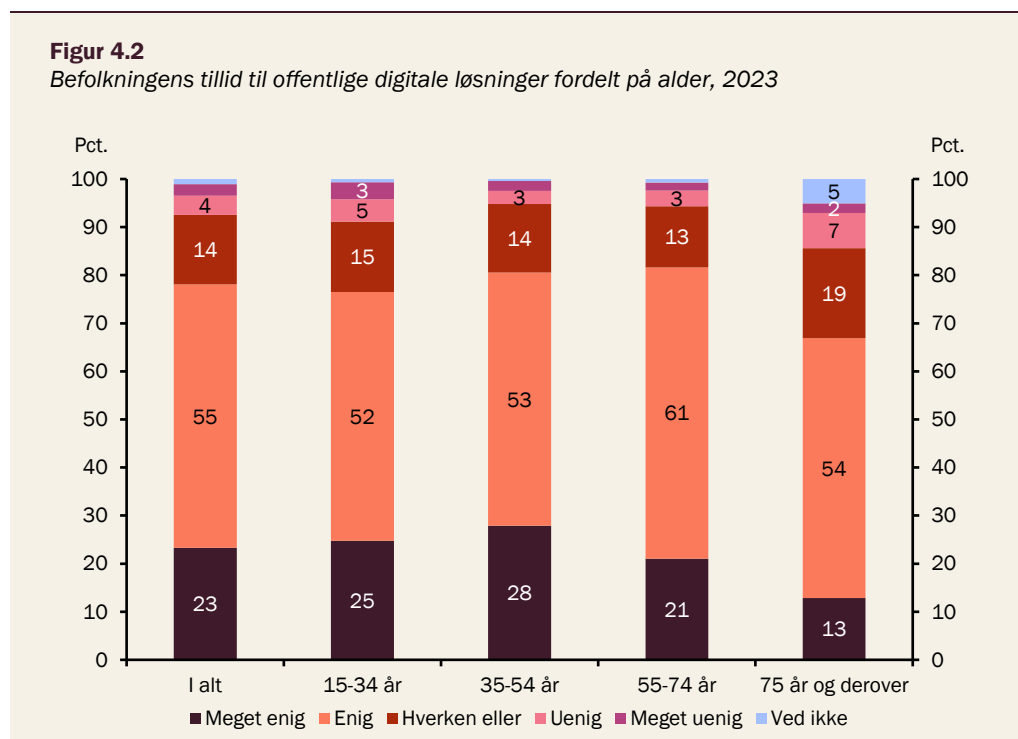
Det ses af figuren, at det samlede tillidsniveau har ligget på et stabilt højt niveau i perioden. I 2023 er 78 pct. af befolkningen "meget enig" eller "enig" i, at de generelt har tillid til løsningerne. I 2022 var det 77 pct. af befolkningen. Og i 2021 var det 78 pct. af befolkningen.

Det ses også, at det er meget få, der har lav tillid til løsningerne. I 2023 er 6 pct. af befolkningen "uenig" eller "meget uenig" i, at de generelt har tillid til løsningerne. I 2022 var det 8 pct. af befolkningen. I 2021 var det 6 pct. af befolkningen.

4.3 Tilliden til offentlige digitale løsninger blandt udvalgte befolkningsgrupper

Befolkningen har høj tillid til offentlige digitale løsninger. Tilliden er imidlertid ulige fordelt, når man inddeler befolkningen efter karakteristikaene alder, køn, uddannelse og etnisk herkomst.

Figur 4.2 viser befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på alder.

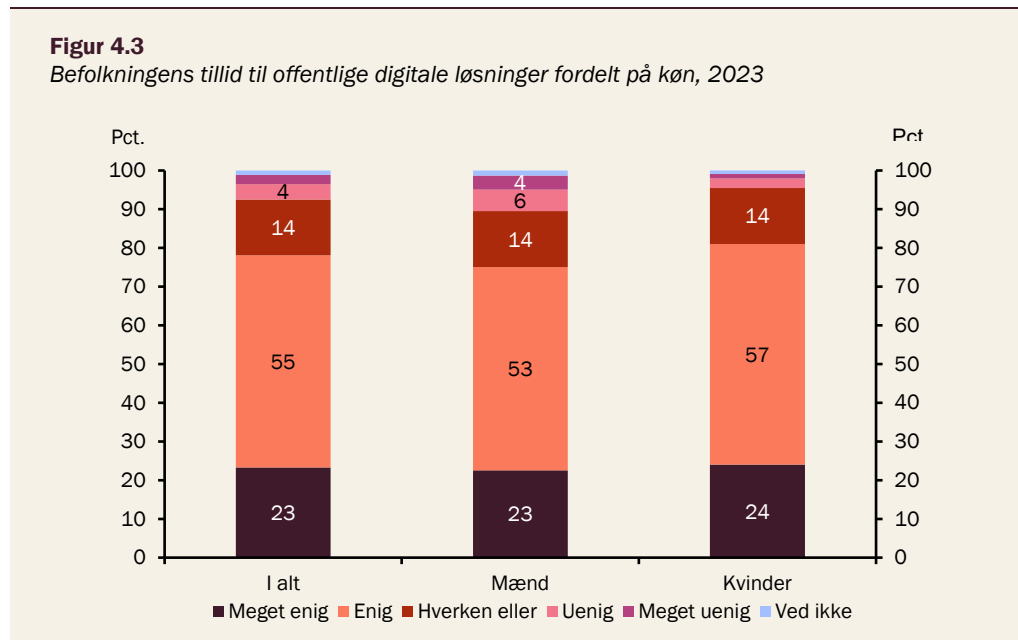


Anm.: Figur 4.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023* samt egne beregninger.

Det ses af figuren, at der blandt grupperne i aldersspændet 15-74 år er et forholdsvist ensartet niveau af tillid til løsningerne. Men det ses også, at særligt de ældste borgere (75 år og derover) har lavere tillid til løsningerne end den øvrige del af befolkningen.

Det kommer til udtryk ved, at 67 pct. af de 75 årige og derover er "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til løsningerne. Det er 11 pct.-point under befolkningsgennemsnittet. Men det kommer også til udtryk ved, at 9 pct. af de 75 årige og derover er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har tillid til løsningerne. Det er 3 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Figur 4.3 viser befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på køn.

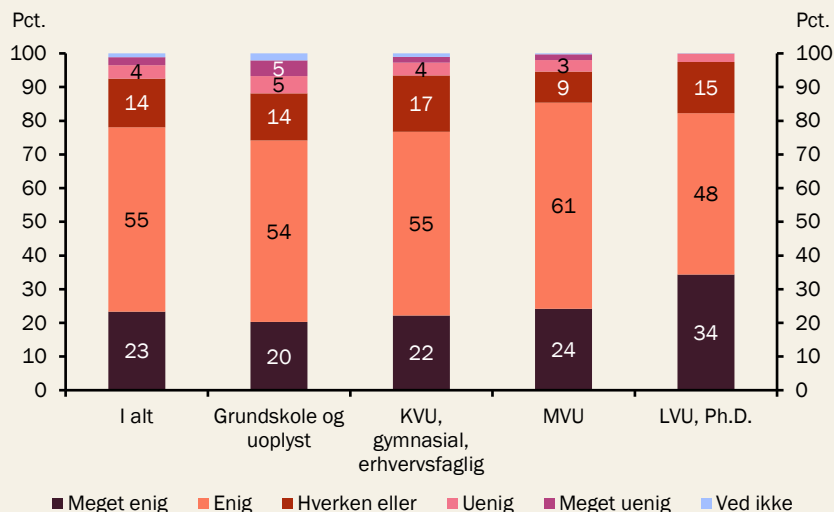


Anm.: Figur 4.3 er baseret på svar på spørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at kvinder har højere tillid til løsningerne end mænd. 81 pct. af kvinder er "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 76 pct. af mænd.

Det ses også, at flere mænd end kvinder er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 10 pct. af mænd, mens det gælder for 3 pct. af kvinder.

Figur 4.4 viser befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på uddannelse.

Figur 4.4*Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på uddannelse, 2023*

Anm.: Figur 4.4 er baseret på svar på spørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Forkortelsen "KVU" står for kort videregående uddannelse, "MVU" for mellemlang videregående uddannelse og "LVU" for lang videregående uddannelse. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at der er høj tillid til løsningerne på tværs af uddannelsesbaggrunde. Men det ses også, at borgere med grundskole som højeste uddannelse har lidt lavere tillid til løsningerne end de øvrige uddannelsesgrupper. I denne gruppe er 74 pct. "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til løsningerne. Det er 4 pct.-point under befolkningsgennemsnittet. Det er også i denne gruppe, at man finder den største andel af borgere, der er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 10 pct. af denne gruppe. Det er 4 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

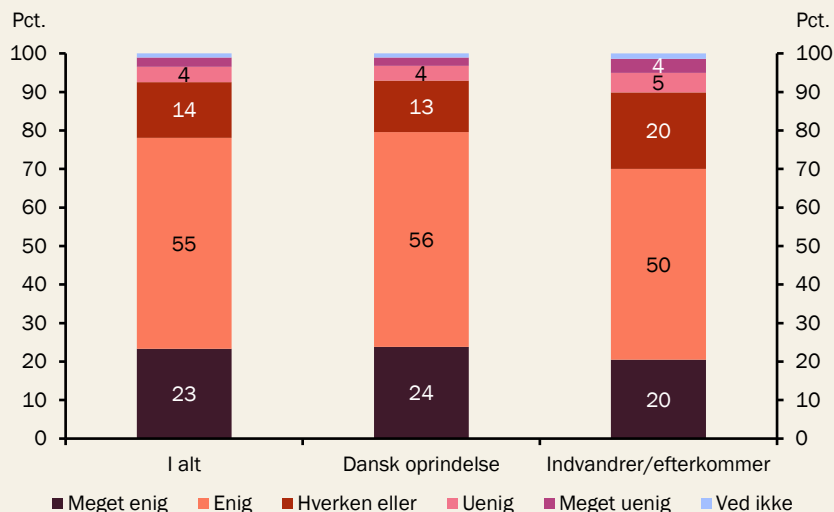
Også her skal det understreges, at der er et overlap mellem variablene alder og uddannelse, jf. kapitel 3, afsnit 3.3. Det er vigtigt at have in mente, når dataene fortolkes.

Den højeste tillid finder man derimod i gruppen med en mellemlang videregående uddannelse (MVU). I denne gruppe er 85 pct. "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til løsningerne. Det er 7 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Figur 4.5 viser befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på etnisk herkomst.

Figur 4.5

Befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger fordelt på etnisk herkomst, 2023



Anm.: Figur 4.5 er baseret på svar på spørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund har lavere tillid til løsningerne end borgere med etnisk dansk oprindelse. 70 pct. af indvandrere/efterkommere er "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 80 pct. af borgere med dansk oprindelse.

Det ses også, at flere borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 9 pct. af borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund, mens det gælder for 6 pct. af borgere med etnisk dansk oprindelse.

Det bemærkes, at der blandt borger med indvandrer-/efterkommerbaggrund har været et relativt markant fald i tilliden til løsningerne fra 2022 til 2023. I 2022 var 84 pct. af borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund "meget enig" eller "enig" i, at de har tillid til løsningerne, jf. *It-anvendelse i befolkningen 2022*. I 2023 er det faldet til 70 pct. Årsagen til det store udsving er for nuværende uklart. Stikprøverne for denne befolkningsgruppe er imidlertid relativt små, hvorfor resultaterne er behæftet med en væsentligt større usikkerhed. Det må på den baggrund formodes, at den "sande" tillid blandt borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund ligger et sted i mellem 2022- og 2023 resultatet.

Samlet set kan det konkluderes, at der er høj tillid til offentlige digitale løsninger – også når befolkningen inddrages efter karakteristikaene alder, køn, uddannelse og etnisk herkomst.

Det kan også konkluderes, at det er en *markør* for høj tillid til offentlige digitale løsninger at være mellem 55-74 år, kvinde, have en mellemlang videregående uddannelse og være af etnisk dansk oprindelse.

Omvendt er det en *markør* for lav tillid til offentlige digitale løsninger at være 75 år og derover, mand, have grundskole som længste uddannelse og være af anden etnisk oprindelse.

4.4 Udviklingen i tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder blandt udvalgte befolkningsgrupper

Ovenstående resultater viser, at særligt den ældste del af befolkningen (75 år og derover) har lavere tillid til offentlige digitale løsninger end den yngre/midaldrende del af befolkningen.

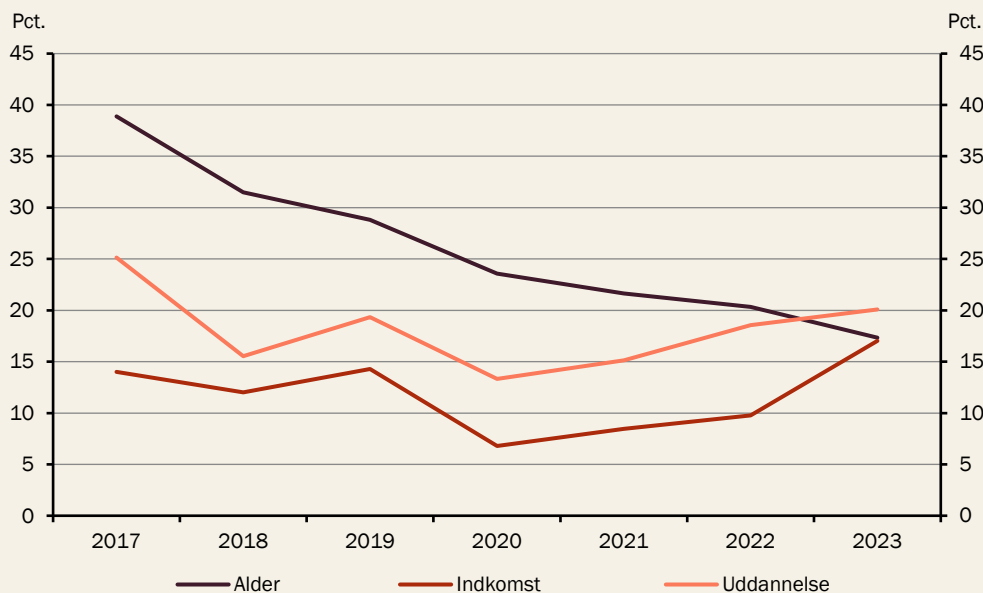
En gap-analyse kan sige noget om, hvorvidt forskellige grupper nærmer sig hinanden eller ej, jf. kapitel 3, afsnit 3.4. I øjeblikket er det ikke muligt at lave en solid gap-analyse af den yngre og den ældre del af befolkningens tillid til offentlige digitale løsninger, idet den relevante data er begrænset til perioden 2021-2023.

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* er der imidlertid et spørgsmål, der kan siges at være beslægtet med tillidsspørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Det er tryghedsspørgsmålet: "Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post". Spørgsmålet har indgået i undersøgelsen siden 2017. Dog skal det understreges, at tryghedsspørgsmålet ikke har samme generelle karakter som tillidsspørgsmålet, idet det er begrænset til en specifik offentlig digital løsning (Digital Post).

Figur 4.6 viser forskellen i tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post fordelt på alder, indkomst og uddannelse. Forskellen skal forstås som forskellen mellem 1. og 3. kvartil på de tre variable. Variablerne uddannelse og indkomst er inkluderet for at have et solidt sammenligningsgrundlag.

Figur 4.6

Forskel i tryghed mellem 1. og 3. kvartil ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post fordelt på alder, indkomst og uddannelse, 2017-2023



Anm.: Figur 4.6 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du tryk ved at kommunikere med de offentlige myndigheder via Digital Post?". Svarmulighederne er: "Ja", "Nej" og "Ved ikke". For alder beskriver figuren forskellen i svar/tryghed mellem 15-34-årige og 75-89-årige. For indkomst beskriver figuren forskellen i svar/tryghed mellem borgere, der tjener omkring 15.000 kr. om måneden, og borgere, der tjener omkring 40.000 kr. om måneden. For uddannelse beskriver figuren forskellen i svar/tryghed mellem borgere med en lang videregående uddannelse eller Ph.D. og borgere med en grundskoleuddannelse. Mellem 2.254 og 6.191 respondenter har besvaret spørgsmålet i årene 2017-2023. Undersøgelsens respondenter udgør hvert år et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2017-2023*.

Det ses af figuren, at afstanden i tryghed mellem den yngre og den ældre del af befolkningen ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post er faldende (repræsenteret ved en faldende graf). Det betyder, at de to gruppers tryghedsniveau nærmer sig hinanden. Det ses også, at afstanden mellem de kort- og de højtuddannede samt de laveste og de højeste indkomster er mere stabilt (repræsenteret ved mere flade grafer).

Det skal også bemærkes, at variabelen alder krydser variablerne indkomst og uddannelse i figur 4.6. Det betyder, at forskel i alder har nogenlunde samme betydning som forskel i indkomst og uddannelse i forhold til tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post. Alder har altså betydning for trygheden ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post. Men det har andre faktorer også, herunder indkomst og uddannelse.

Sammenholdes disse indsigter med viden om udviklingen i de yngre generationers tryghed ved at kommunikere med offentlige myndigheder via Digital Post, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen*, kan det konkluderes, at de ældre generationer samlet set er blevet væsentligt mere trygge ved at kommunikere med det offentlige via Digital Post. Det indikerer, at udviklingen overordnet set går i en positiv retning.

5. Borgernes oplevelse af den digitale offentlige sektor

De seneste 20 års forskning i tillid og offentlig digitalisering har peget på en række faktorer, der kan bidrage til at forklare, hvad der styrker og svækker tilliden til en digital offentlig sektor. På tværs af de fleste faktorer vurderer borgerne den digitale offentlige sektor mere positivt i 2023 sammenlignet med 2022. Det kan være fundament for at styrke tilliden til de offentlige digitale løsninger fremadrettet.

5.1 Faktorer med betydning for tilliden til den digitale offentlige sektor

Tilliden til den digitale offentlige sektor hænger sammen med en række faktorer. Inden for forskningen i offentlig digitalisering findes forskellige bud på, hvilke faktorer der har betydning for tilliden til en digital offentlig sektor. Faktorerne kan inddeles i tre overordnede kategorier:

- 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.
- Faktorer på *løsningsniveau*, fx en borgers oplevelse af funktionalitet og design i en løsning (Kristensen, Brünner og Duminski, 2021).

Denne analyse er struktureret på baggrund af TODL-modellen (Tillid til Offentlige Digitale Løsninger), der viser sammenhængen mellem de forskellige faktorer og tilliden til den digitale offentlige sektor (se kapitel 9, afsnit 9.3 for en uddybning af modellen).

5.2 Borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* indgår ni udsagn, der kan bidrage til at belyse borgernes opfattelse af den digitale offentlige sektor. Udsagnene kan sige noget om, hvor den offentlige sektor står svagest og stærkest i forhold til at skabe tillid til offentlige digitale løsninger og den digitale offentlige sektor i befolkningen. De ni udsagn kan fordeles på de tre overordnede niveauer (individ-, myndigheds- og løsningsniveauet, jf. ovenstående afsnit 5.1). Udsagnene fremgår af nedenstående tabel 5.1.

Tabel 5.1*Udsagn fra It-anvendelse i befolkningen fordelt på TODL-modellens gruppering af faktorer*

Faktor	Udsagn
Individniveau	Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger
Individniveau	Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige
Individniveau	Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger
Myndighedsniveau	Det er let at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om mig
Myndighedsniveau	Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger
Myndighedsniveau	Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger
Myndighedsniveau	Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig
Løsningsspecifik	Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode
Løsningsspecifik	Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen ³

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

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023* samt Kristensen, Brünner & Duminski (2021).

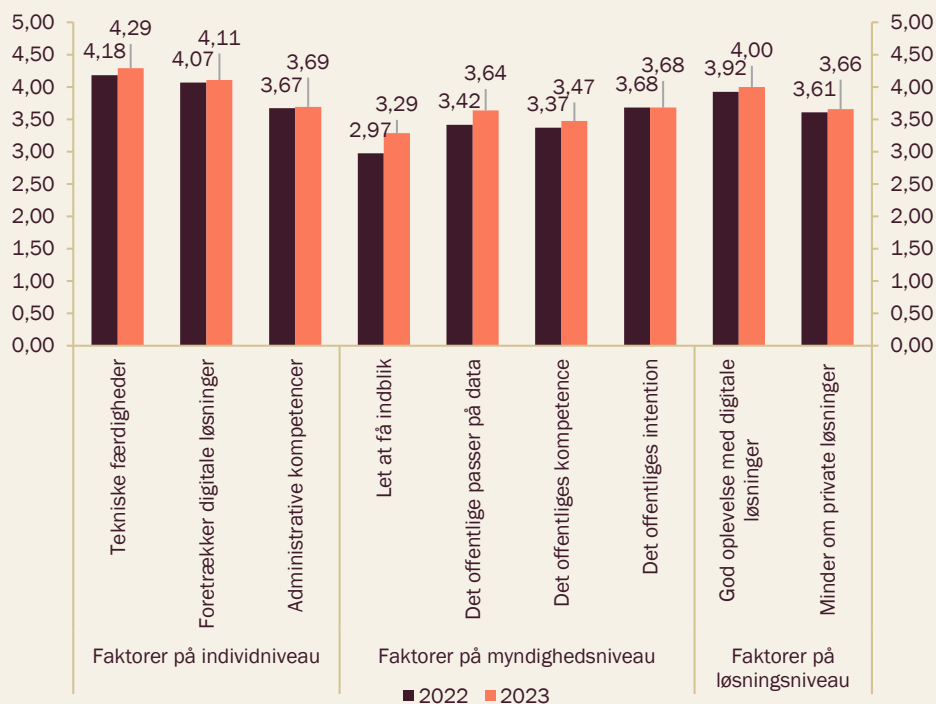
Figur 5.1 viser den gennemsnitlige vurdering for de ni udsagn blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger. 2023-besvareelserne sammenlignes med 2022-besvareelserne. Jo højere gennemsnit, desto mere enig er borgerne i udsagnet.

Det bemærkes, at data i nedenstående figur 5.1 er korrigeret så data for 2022 er sammenlignelige med data for 2023, jf. databruddet mellem *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2023* (se kapitel 9, afsnit 9.1.2 for en uddybning).

³ 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. Det er ikke nødvendigvis et problem, hvis det ikke er tilfældet.

Figur 5.1

Borgere der anvender offentlige digitale løsninger vurdering af den digitale offentlige sektor, gennemsnit, 2022-2023



Anm.: Udsagnene er besvaret på 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"-kategorien er ikke medtaget i beregningerne af gennemsnittet. I 2023 har mellem 3.337 og 3.370 respondenter besvaret spørgsmålet. I 2022 har mellem 3.190 og 3.228 respondenter besvaret spørgsmålet. Undersøgelsens respondenter udgør hvert år et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 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 2022 og 2023* samt Digitaliseringsstyrelsens egne beregninger.

Det ses af figuren, at der fra 2022 til 2023 – med undtagelse af borgernes vurderinger af myndighedernes intention (der er neutral) – har været stigninger på tværs af de forskellige udsagn. Det ses også, at faktorer på myndighedsniveauet overordnet set ligger en smule lavere end faktorer på løsnings- og individniveauet.

Der tegner sig dermed et billede af, at der blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, er en høj – og stigende – tilfredshed med løsningerne.

Der tegner sig også et billede af, at der blandt borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, er en oplevelse af, at de har de nødvendige kompetencer til at anvende løsningerne. At de foretrækker at anvende offentlige

digitale løsninger frem for alternative løsninger som fx fysiske henvendelser hos borgerservice. Men der tegner sig også et billede af, at nogle grupper af borgere har et begrænset kendskab til den offentlige sektor. Det kan have betydning for deres mulighed for at navigere og kommunikere med den offentlige sektor – både den digitale og den ikke-digitale.

Slutteligt tegner der sig et billede af, at der er en stigende tilfredshed med myndighedernes arbejde med offentlige digitale løsninger, herunder myndighedernes kompetencer, opbevaring og håndtering af data samt formålet med at udvikle digitale løsninger.

Det skal imidlertid bemærkes, at der fra 2021 til 2022 var et betydeligt fald i tilfredsheden med myndighederne. Noget af dette fald kan blandt andet forklares med introduktionen af en ny Digital Post løsning samt overgangen fra NemID til MitID, der skabte utilfredshed i dele af befolkningen, jf. *Tilstanden til den digitale offentlige sektor 2022*. Stigningen fra 2022 til 2023 kan dermed forstås som en genopretning af det tidligere tilfredshedsniveau.

6. Borgernes oplevelse af udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor

I takt med den stigende digitalisering af den offentlige sektor bliver det stadig vigtigere at sikre, at de offentlige digitale løsninger er tilgængelige og brugervenlige. Dette også i lyset af, at borgerne har forskellige forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger – og at forudsætningerne kan ændres for den enkelte borgere gennem livet. Op mod 24 pct. af befolkningen oplever i dag udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor – ofte fordi de har svært ved at anvende løsningerne, og/eller fordi de har svært ved at forstå den offentlige sektor.

Den offentlige sektor er blevet mere digital. Løsninger som MitID, Digital Post og borger.dk er over de seneste par årtier blevet den primære indgang til den offentlige sektor. Flere af løsningerne kan være svære at anvende, dels fordi de kan være komplekse, dels fordi borgerne har forskellige forudsætninger for at anvende dem.

Borgernes tillid til den digitale offentlige sektor hænger sammen med deres oplevelse af løsningerne. Derfor er det vigtigt, at løsningerne er tilgængelige og brugervenlige, så flest muligt kan anvende dem.

6.1 Definition af digital udfordrethed

Der findes ikke en fælles anerkendt definition af at være digitalt udfordret. Digitaliseringsstyrelsen definerer i denne publikation digitalt udfordrede borgere som den gruppe, der har svært ved at anvende offentlige digitale løsninger, eller har et begrænset kendskab til den offentlige sektor (se boks 6.1 for en uddybning).

Digitaliseringsstyrelsens definition rækker dermed ud over de rene digitale kompetencer. Det skyldes, at man – på trods af stærke digitale kompetencer – godt kan opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, hvis man ikke også har et vist kendskab til den offentlige sektor. Det er den samlede offentlige sektors opgave at sikre, at alle borgere har mulighed for at få den service, de har krav på, uanset deres digitale kompetencer eller kendskab til den offentlige sektor.

Boks 6.1

Administrativ og digital literacy

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

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

Den i nærværende publikation anvendte definition af digital udfordrethed er inspireret af begreberne administrativ og digital literacy.

Anm.: Egen tilvirkning.

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

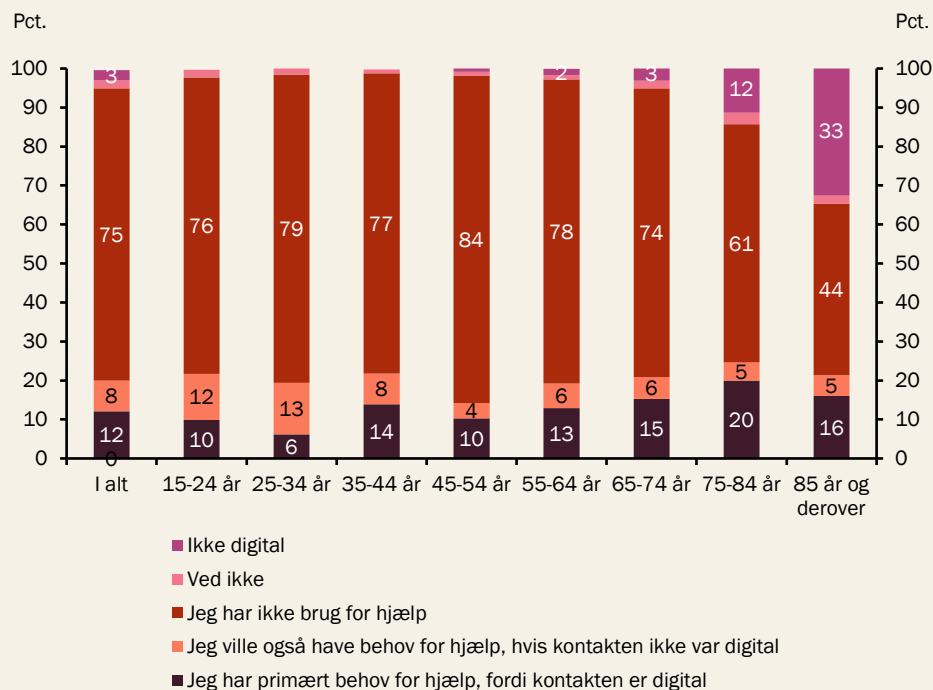
I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* indgår to udsagn, der kan anvendes til at kortlægge borgernes digitale kompetencer samt kendskab til den offentlige sektor. Det ene udsagn er: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger". Det andet udsagn er: "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger". Borgere, der i undersøgelsen enten har angivet, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger, eller har svaret "uenig", "meget uenig" eller "ved ikke" til et af de to udsagn, kategoriseres som borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

Digitaliseringsstyrelsens definition af digital udfordrethed indeholder dermed også de borgere, der slet ikke anvender offentlige digitale løsninger. Definitionen har således en indbygget antagelse om, at borgere, der ikke anvender offentlige digitale løsninger, ville opleve udfordringer, hvis de anvendte dem. Definitionen har på den baggrund fokus på den samlede gruppe af borgere, der *kan* have svært ved at begå sig i et digitalt samfund. Det betyder dog ikke nødvendigvis, at den enkelte borger faktisk *har* svært ved at begå sig i samfundet.

Figur 6.1 illustrerer, hvor stor indflydelse de to kompetencer (tekniske færdigheder samt kendskab til den offentlige sektor) kan siges at have på borgernes behov for hjælp til at være i digital kontakt med den offentlige sektor.

Figur 6.1

Befolkningens behov for hjælp til at være i digital kontakt med den offentlige sektor fordelt på alder, 2023



Anm.: Figur 6.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?" og "Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?". "Ikke digital" dækker over de respondenter, der har angivet, at de ikke har anvendt internettet inden for de seneste 12 måneder. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret spørgsmålene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figuren, at 20 pct. af befolkningen har behov for hjælp til at være i digital kontakt med den offentlige sektor. 8 pct. af befolkningen ville have behov for hjælp, uanset om kontakten til det offentlige var digital eller ej.

Det ses også, at der – med undtagelse af de 45-54 årige – er et nogenlunde ensartet niveau af behov for hjælp på tværs af aldersgrupper. Behovet for hjælp har imidlertid forskellige årsager. Hos de ældste grupper (75 år og derover) skyldes behovet primært digitale udfordringer, mens det hos de yngre grupper (særligt de 15-24 og de 25-34 årige) primært skyldes andre forhold.

Det bemærkes, at figur 6.1 også inkluderer de borgere, der har svaret, at de ikke har anvendt internettet inden for de seneste 12 måneder (de "ikke

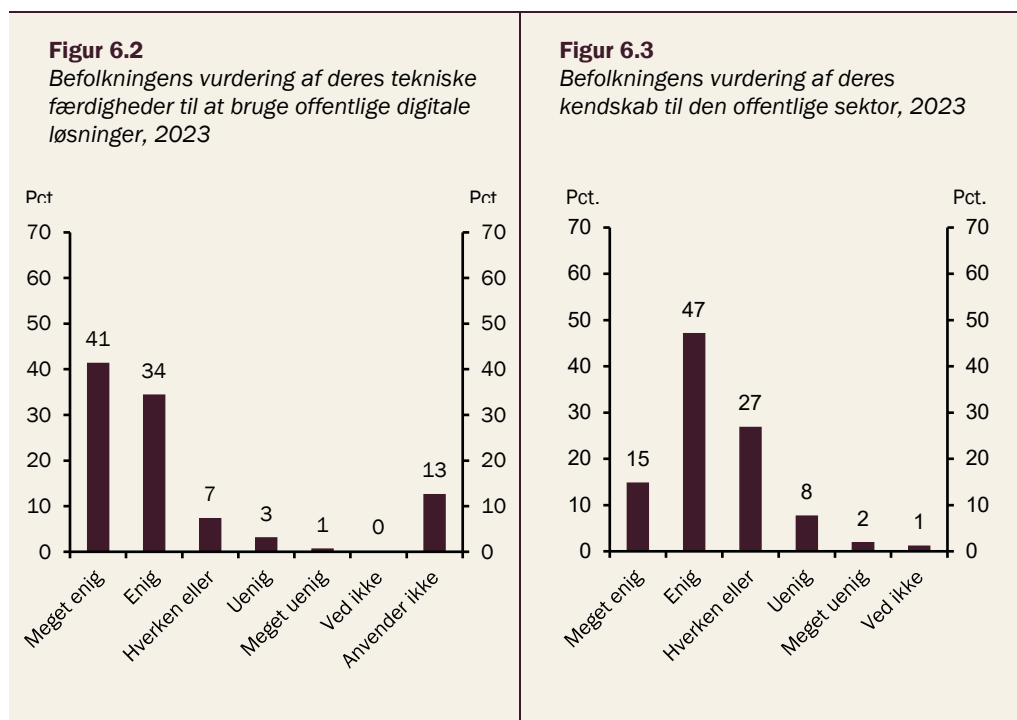
digitale”). Det betyder, at behovet for hjælp blandt de grupper, der anvender løsningerne, er lidt større, end det fremgår af figuren. Det gælder særligt for den ældste del af befolkningen (de 75 år og derover).

Figur 6.1 illustrerer dermed, at det ikke alene kræver digitale kompetencer at være i kontakt med den digitale offentlige sektor. Det kræver også et vist kendskab til den offentlige sektor samt besiddelse af evt. andre ”administrative kompetencer”, herunder læse- og skrivefærdigheder, hvis borgerne skal opleve den offentlige sektor som tilgængelig.

6.2 Den danske befolknings digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor

Data fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* giver mulighed for at estimere befolkningens digitale kompetencer samt kendskab til den offentlige sektor.

Figur 6.2 viser befolkningens vurdering af deres tekniske kompetencer, og figur 6.3 viser befolkningens vurdering af deres kendskab til den offentlige sektor.



Anm.: Figur 6.2 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger". "Anvender ikke" dækker over de respondenter, der har angivet, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger. Figur 6.3 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg ved,

hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger". Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagnene. Undersøgelsens respondenter udgør i begge tilfælde et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

Det ses af figur 6.2, at 75 pct. af befolkningen er "meget enig" eller "enig" i udsagnet: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger".

Det ses også, at 17 pct. af befolkningen – inklusiv "ikke anvendere" – er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de nødvendige tekniske kompetencer. "Ikke anvendere" i figur 6.2 dækker over de borgere, der har svaret, at de slet ikke anvender offentlige digitale løsninger (cirka 13 pct. af befolkningen). Det antages, at en større del af "ikke anvendere" ikke anvender løsningerne, fordi de har svært ved det digitale.

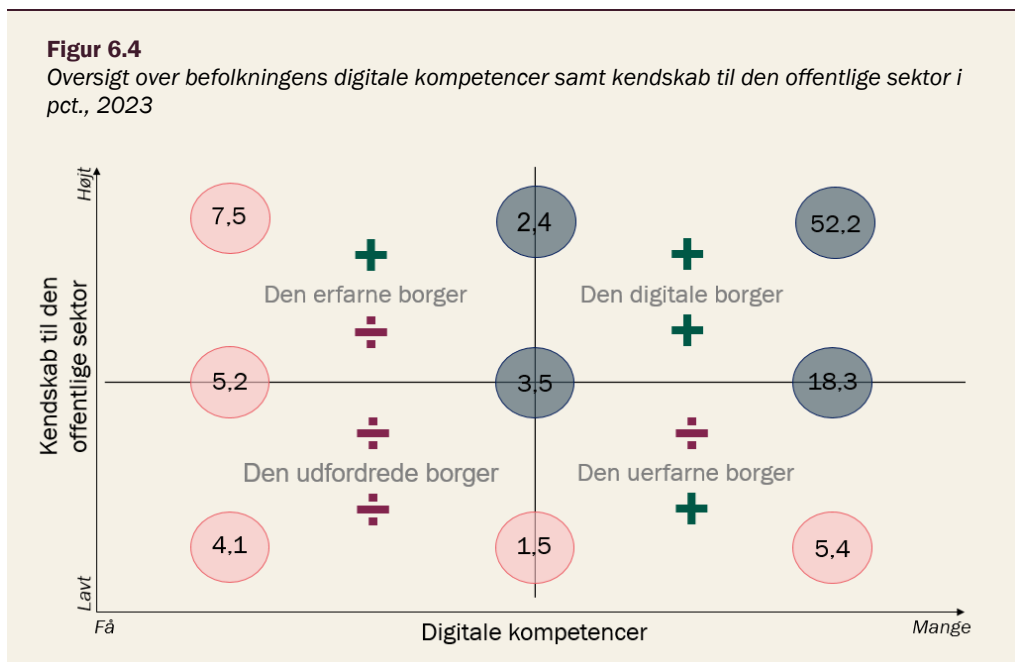
Det ses af figur 6.3, at 62 pct. af befolkningen er "meget enig" eller "enig" i udsagnet: "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger". Det ses også, at 10 pct. af befolkningen er "uenig" eller "meget uenig" i udsagnet.

Andelen af borgere, der enten ikke anvender offentlige digitale løsninger, eller vurderer, at de har få digitale kompetencer, er dermed noget større end andelen af borgere, der vurderer, at de har et begrænset kendskab til den offentlige sektor. Det skal imidlertid bemærkes, at der i ovenstående figur 6.2 og 6.3 er et overlap i respondentgrundlaget. Det betyder, at flere af de borgere, der har svaret, at enten ikke anvender offentlige digitale løsninger, eller at de ikke har tilstrækkelige kompetencer til at anvende offentlige digitale løsninger, også har svaret, at de har et lavt kendskab til den offentlige sektor. Det illustreres af nedenstående figur 6.4.

Figur 6.4 viser befolkningens digitale kompetencer samt kendskab til den offentlige sektor fordelt omkring en X- og Y-akse.

Figur 6.4

Oversigt over befolkningens digitale kompetencer samt kendskab til den offentlige sektor i pct., 2023



Anm.: Aksens "Kendskab til den offentlige sektor" (Y-aksen) er baseret på svar på udsagnet: "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger". Svaret "Ved ikke" er kodet som "lav" på Y-aksen. Aksens "Digitale kompetencer" (X-aksen) er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger". Svarene "Ved ikke" og "Anvender ikke digitale løsninger" er kodet som "få" på X-aksen. De "røde cirkler" markerer de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er "Uenig" eller "Meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "Uenig" eller "Meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagnene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

X-aksen viser borgernes vurderinger af deres digitale kompetencer fra *få* til *mange*. Y-aksen viser borgernes vurderinger af deres kendskab til den offentlige sektor fra *lavt* til *højt*. Kombinationen af borgernes vurderinger af de to udsagn har forskellige udfald.

I øverste højre hjørne finder man "den digitale borger". Det er dem, der har svaret "meget enig" eller "enig" til begge udsagn. I nederste venstre hjørne finder man derimod "den udfordrede borger". Det er dem, der har svaret "uenig", "meget uenig" eller "ved ikke" til begge udsagn.

I øverste venstre hjørne finder man "den erfarne borger". Det er dem, der har svaret "uenig", "meget uenig" eller "ved ikke" til udsagnet om tekniske færdigheder, men samtidig har svaret "meget enig" eller "enig" til udsagnet om kendskab til den offentlige sektor.

I nederste højre hjørne finder man "den uerfarne borger". Det er dem, der har svaret "meget enig" eller "enig" til udsagnet om tekniske færdigheder, men samtidig har svaret "uenig", "meget uenig" eller "ved ikke" til udsagnet om kendskab til den offentlige sektor.

I midten findes dem, der har svaret "hverken eller" til begge udsagn.

Det bemærkes, at mens kategorierne i ovenstående figur 6.4 er statiske, så er befolkningen dynamisk. Det betyder, at den enkelte borger kan flytte sig fra fx kategorien "den digitale borger" til "den udfordrede borgere" – eller omvendt – som følge af ændringer i den pågældende borgers livssituation.

Det må forventes, at den gruppe af borgere, der samlet set har sværest ved at anvende offentlige digitale løsninger, er gruppen, der i figur 6.4 betegnes "den udfordrede borger". Gruppen udgør 4,1 pct. af befolkningen og har både få digitale kompetencer og lavt kendskab til den offentlige sektor.

Den gruppe af borgere, der har få digitale kompetencer eller lavt kendskab til den offentlige sektor eller begge dele, udgør samlet cirka 24 pct. af befolkningen. Gruppen er markeret med røde cirkler i figur 6.4. Cirka 11 pct. af befolkningen ville opleve udfordringer, uanset om den offentlige sektor var digital eller ej.

Det illustrerer, at begrænset kendskab til den offentlige sektor – i lighed med få digitale kompetencer – udgør en væsentlig barriere for borgernes kontakt til den digitale offentlige sektor.

Gruppen af udfordrede borgere kan i større eller mindre omfang have behov for hjælp til at anvende offentlige digitale løsninger eller blive fritaget for løsningerne. Dele af gruppen kan også have behov for støtte til kontakten med den offentlige sektor – uanset om kontakten er digital eller ej.

Borgere, der befinder sig i eller på kanten af den kvadrant, der betegnes "den digitale borger", kan i løbet af livet også få behov for hjælp til at være i digital kontakt med den offentlige sektor. Gruppen udgør cirka 76 pct. af befolkningen, og er markeret med grå cirkler i figur 6.4.

Det skal understreges, at de udsagn, der er anvendt til at estimere befolkningens digitale kompetencer samt kendskab til den offentlige sektor ikke afdækker alle aspekter af borgernes forudsætninger for at være i digital kontakt med den offentlige sektor. Figur 6.4 giver en overordnet indikation

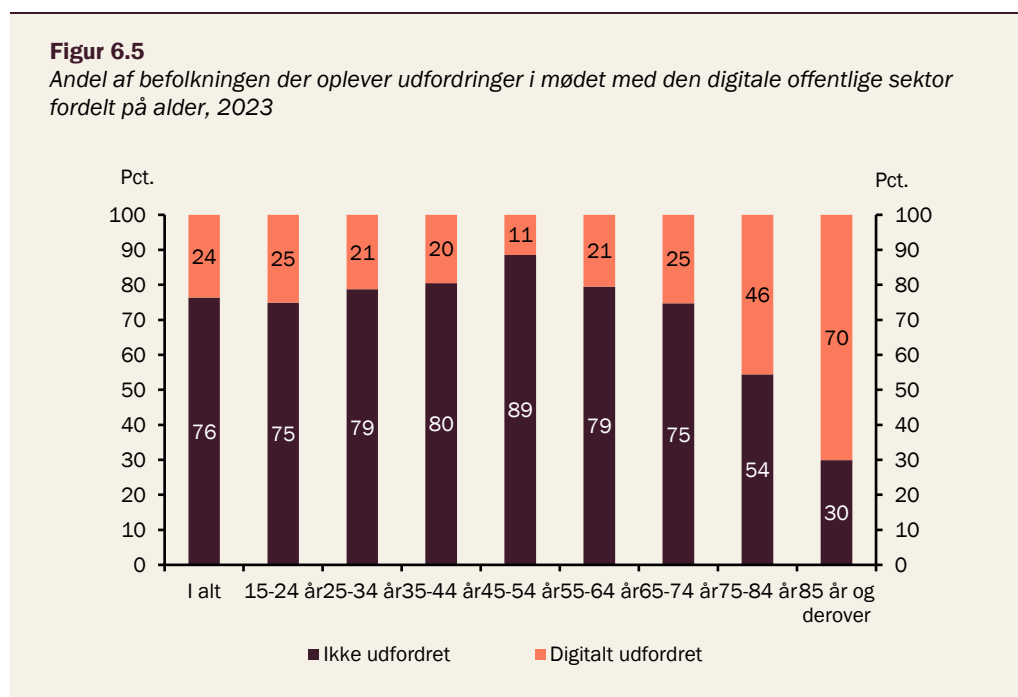
af, hvordan befolkningens kompetencer er fordelt. Fordelingen kan nuanceres yderligere, fx ved anvendelse af yderligere spørgsmål.

Samtidig skal det bemærkes, at borgerne vurderer deres kompetencer i forhold til den offentlige sektor, de møder. Dvs. at når 24 pct. samlet set kan siges at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, er det med de løsninger og den kommunikation den offentlige sektor har i dag. Andelen af borgere, der oplever udfordringer, kan derfor "flytte sig", fx hvis borgerne udvikler nye kompetencer *eller* hvis den offentlige sektors digitale løsninger og kommunikation bliver mere brugervenlig.

6.3 Karakteristika for borgere der oplever udfordringer

En analyse af karakteristika for de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, kan bidrage til at belyse, hvilke befolkningsgrupper der er mest og mindst udfordret. I det følgende beskrives andelen af befolkningen, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, når befolkningen inddeles efter karakteristikaene alder, uddannelse og etnisk herkomst.

Figur 6.5 viser andelen af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på alder.



Anm.: "Digitalt udfordret" dækker over de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger, eller har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at det særligt er den ældre del af befolkningen, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. 46 pct. af de 75-84 årige oplever udfordringer. Det er 22 pct.-point over befolkningsgennemsnittet. Og 70 pct. af de 85 årige og derover oplever udfordringer. Det er 46 pct. over befolkningsgennemsnittet. Gruppen, der oplever færrest udfordringer, er de 45-54 årige, hvor blot 11 pct. oplever udfordringer.

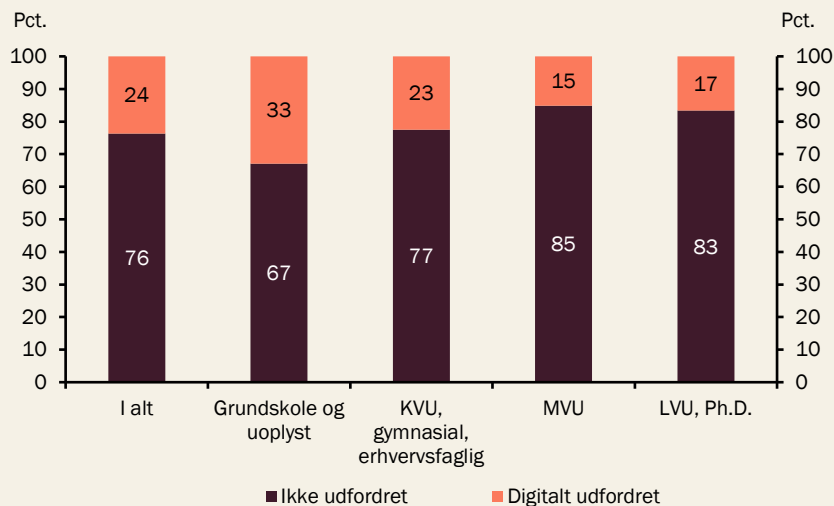
Det ses også af figuren, at fordelingen af borgere, der oplever udfordringer fordelt på alder, *minder* om et omvendt "U" – dog med en markant tyngde i retning af den ældste del af befolkningen. Det afspejler, at det ikke blot er de ældre, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Det gør de yngre også.

Data fra *It-anvendelse i befolkningen 2023* indikerer, at hvor de ældre primært oplever udfordringer på grund af det digitale, så oplever de yngre grupper både udfordringer på grund af det digitale og på grund af begrænset kendskab til den offentlige sektor.

Figur 6.6 viser andelen af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på uddannelse.

Figur 6.6

Andel af befolkningen der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor fordelt på uddannelse, 2023



Anm.: "Digitalt udfordret" dækker over de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. "KVU" står for kort videregående uddannelse, "MVU" for mellemlang videregående uddannelse og "LVU" for lang videregående uddannelse. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

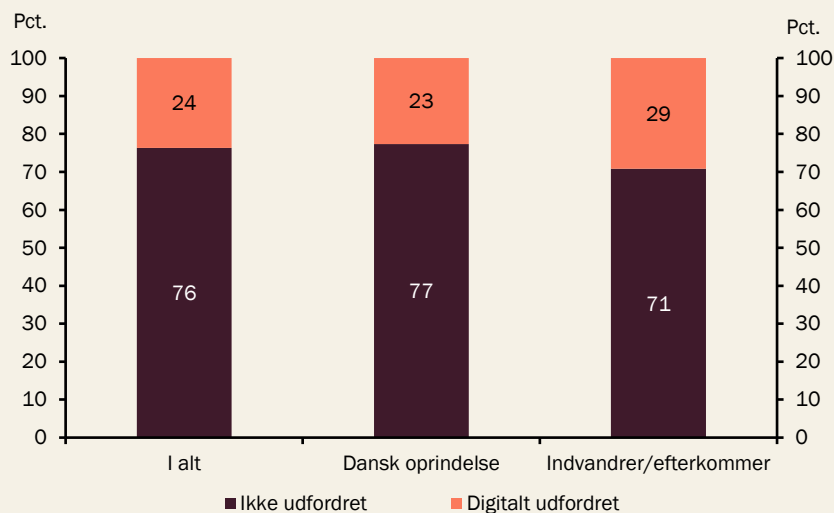
Det ses af figuren, at andelen af borgere, der oplever udfordringer, er størst blandt borgere med grundskole som højeste uddannelse. 33 pct. af borgere med grundskole oplever udfordringer. Det er 11 pct.-point over befolkningsgennemsnittet.

Også her skal det bemærkes, at der er et overlap mellem variablerne alder og uddannelse, fordi relativt flere i de ældre generationer har grundskole som højeste uddannelse, jf. kapitel 3, afsnit 3.3. Dermed har variabelen alder indflydelse på variabelen uddannelse.

Figur 6.7 viser andelen af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på etnisk herkomst.

Figur 6.7

Andel af befolkningen der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor fordelt på etnisk herkomst, 2023



Anm.: "Digitalt udfordret" dækker over de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at der blandt borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund er relativt flere, der oplever udfordringer, end der er blandt borgere med dansk oprindelse. 29 pct. af borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund oplever udfordringer. Det gælder for 23 pct. af borgere med dansk oprindelse.

Samlet set kan det konkluderes, at der er relativt flere borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, blandt den ældre del af befolkningen (75 år og derover), borgere med grundskole som højeste uddannelse og blandt borgere med indvandrer-/efterkommerbaggrund.

Omvendt er der relativt færre borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, blandt den midaldrende del af befolkningen (særligt de 45-53 årige), blandt borgere med en mellemlang og langvideregående uddannelse og blandt borgere med dansk oprindelse.

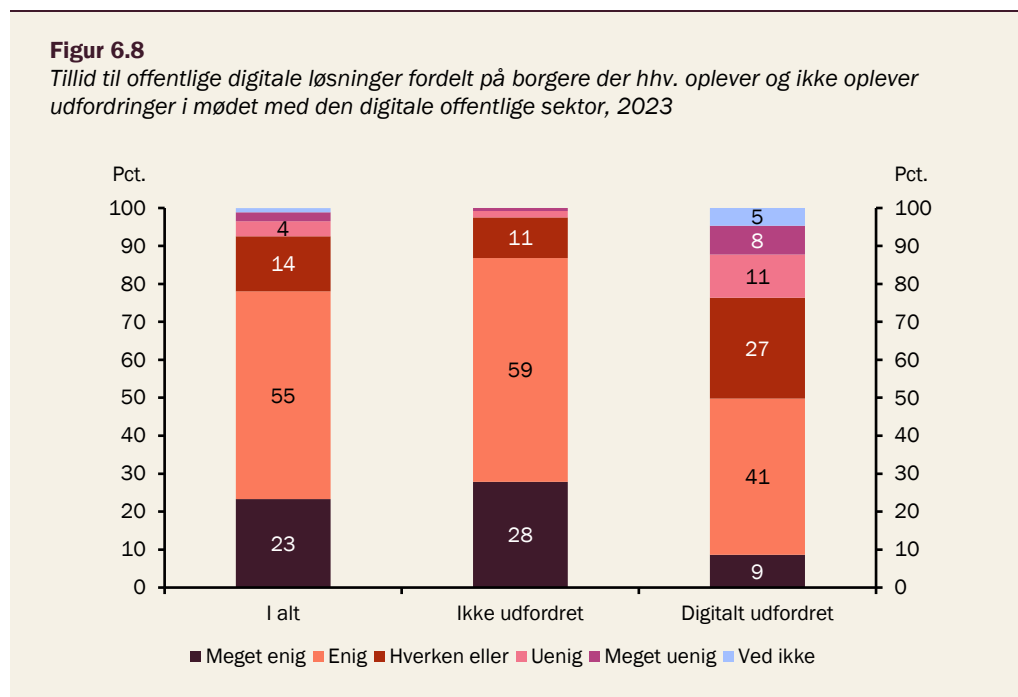
Slutteligt skal det bemærkes, at køn ingen signifikant betydning har for oplevelsen af udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Således

er det 23 pct. af mænd og 24 pct. af kvinder, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, jf. data fra *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

6.4 Tilliden til offentlige digitale løsninger blandt borgere der oplever udfordringer

Det er vigtigt, at borgerne har tillid til offentlige digitale løsninger, fordi tillid kan siges at være et mål for, hvordan borgerne samlet set oplever løsningerne.

Borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, har lavere tillid til løsningerne end borgere, der ikke oplever udfordringer. Det illustreres af figur 6.8.



Anm.: Figur 6.8 er baseret på svar på spørgsmålet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". "Digitalt udfordret" dækker over de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at 50 pct. af de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, er "meget enig" eller "enig" i, at de

har tillid til løsningerne. Det gælder for 87 pct. af borgere, der ikke oplever udfordringer.

Det ses også, at andelen af borgere, der er uenige i, at de har tillid til løsningerne, er større blandt borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, end blandt borgere, der ikke oplever udfordringer. 19 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, er således "uenig" eller "meget uenig" i, at de har tillid til løsningerne. Det gælder for 3 pct. af borgere, der ikke oplever udfordringer.

7. Borgere der oplever udfordringers behov for hjælp

Som samfund har vi et ansvar for at udnytte de potentialer, som den digitale udvikling bringer med sig. Men med den tilgang følger også en forpligtelse til at skabe gode rammer for den del af befolkningen, der er udfordret af digitaliseringen. Derfor skal vi sikre, at dem, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, har mulighed for at få hjælp.

Op mod 24 pct. af befolkningen oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor – ofte fordi de har svært ved at anvende offentlige digitale løsninger, og/eller fordi de har et begrænset kendskab til den offentlige sektor, jf. kapitel 6, afsnit 6.2.

Det er vigtigt, at de borgere, der oplever udfordringer har mulighed for at få hjælp eller få stillet alternative løsninger til rådighed. Den offentlige sektor har en forpligtelse til at hjælpe borgere, der oplever udfordringer i kontakten til den offentlige sektor, hvad end kontakten er digital eller analog, fx ved fysisk fremmøde eller telefonsamtale.

Der er på tværs af den offentlige sektor igangsat en lang række initiativer, der har til formål at fremme inklusionen i den digitale offentlige sektor (se boks 7.1. for et overblik over udvalgte indsatser).

Boks 7.1

Politiske indsatser for at øge den digitale inklusion

Der er på tværs af den offentlige sektor igangsat en lang række initiativer, der skal understøtte en digital offentlig sektor for alle, herunder følgende udvalgte indsatser:

- **De seks principper for digital inklusion (2024):** Principperne, der er udviklet af Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner i samarbejde med en lang række interessenter, skal sætte den overordnede strategiske retning for digital inklusion og skal blandt andet hjælpe myndigheder med at udvikle brugervenlige og inkluderende digitale løsninger til borgerne. Principperne omhandler blandt andet øget brugerinddragelse i udviklingen af digitale løsninger, fokus på at understøtte personer, der hjælper fx pårørende med digitale ærinder og gode analoge alternativer til de, der ikke kan være digitale.
- **Aftale om digital inklusion:** I sommeren 2023 blev der med aftalen "Digitalisering med omtanke" afsat 54,5 mio. kr. til fem indsatser for digital inklusion. Blandt andet blev supporten til MitID styrket, der blev oprettet en pulje til uddannelse af it-frivillige samt besluttet at oprette mulighed for at tildele både læse- og skriveadgang i Digital Post.
- **Netværk for digital inklusion:** Digitaliseringsstyrelsen faciliterer et landsdækkende netværk, Netværk for digital inklusion. Netværkets formål er at understøtte og forbedre indsatsen for de borgere, der har svært ved at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder, og består af cirka 90 organisationer, der blandt andet udveksler erfaring og kommer med input til, hvordan man bedst hjælper digitalt udfordrede borgere.
- **Webtilgængelighed:** Alle offentlige myndigheders hjemmesider og mobilapplikationer skal være tilgængelige for alle også for borgere med funktionsnedsættelser eller handicap. Webtilgængelighedsloven opstiller en række krav til myndigheders hjemmesider og mobilapplikationer der blandt andet sikrer, at brugerne kan anvende hjælpeværktøjer på hjemmesiden, få synstolket visuelt materiale, få undertekster på videoer eller få læst information højt.

Kilde: Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet.

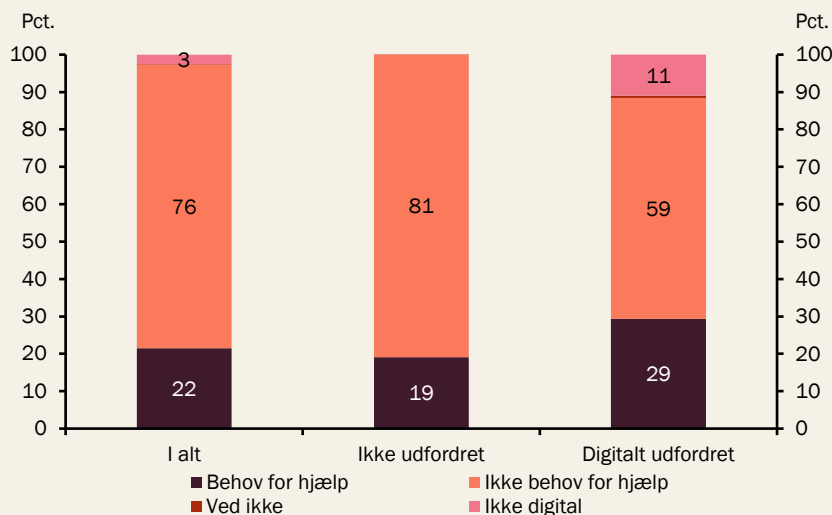
7.1 Behov for hjælp blandt borgere der oplever udfordringer

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* svarer respondenterne på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". Spørgsmålet kan anvendes til at afdække borgernes generelle behov for hjælp i mødet med den digitale offentlige sektor.

Figur 7.1 viser behovet for hjælp blandt borgere, der henholdsvis oplever og ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor inden for de seneste 12 måneder.

Figur 7.1

Behov for hjælp blandt borgere, der hhv. oplever og ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, 2023



Anm.: Figur 7.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". "Digitalt udfordret" dækker over de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. "Ikke digital" dækker over de respondenter, der har angivet, at de ikke har anvendt internettet inden for de seneste 12 måneder. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at 29 pct. af borgere, der oplever udfordringer, har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder. Det gælder for 19 pct. af borgere, der ikke oplever udfordringer.

Behovet for hjælp er dermed større blandt borgere, der oplever udfordringer. Dog skal det bemærkes, at 59 pct. af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, og som anvender løsningerne, *ikke* har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder. Det illustrerer, at gruppen af borgere, der oplever udfordringer, er en sammensat gruppe, der er udfordret på forskellige måder og har forskellige behov.

Det skal imidlertid bemærkes, at "digitalt udfordret" i figur 7.1 også inkluderer borgere, der har svaret, at de ikke har anvendt internettet inden for de seneste 12 måneder (de "ikke digitale"). Behovet for hjælp blandt borgere, der *anvender* løsningerne og oplever udfordringer i mødet med den

digitale offentlige sektor, er dermed reelt større, end det fremgår af figur 7.1.

Det skal understreges, at figuren hverken indfanger omfanget af hjælp, eller hvorfor de forskellige borgere har haft behov for hjælp. Den indfanger alene, at borgerne har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder. En del af dem, der har behov for hjælp, kan fx være en borger, der har brug for hjælp til at installere Digital Post-appen den første gang, men efterfølgende selv er i stand til at anvende appen uden hjælp.

Det skal også understreges, at behov for hjælp ikke i sig selv er et udtryk for, at man er udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor. Alle kan få behov for hjælp – enten midlertidigt eller permanent (se nedenstående boks 7.2 for eksempler).

Boks 7.2

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

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

Borgere kan ligeledes tilegne sig nye kompetencer som følge af uddannelse eller opbygget erfaring. Hvad der i 2023 kan siges at være tilstrækkelige digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor, må formodes at ændre sig i takt med samfundets og teknologiens udvikling (Schou, 2018 og Schwab, 2018).

Anm.: Egen tilvirkning.

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

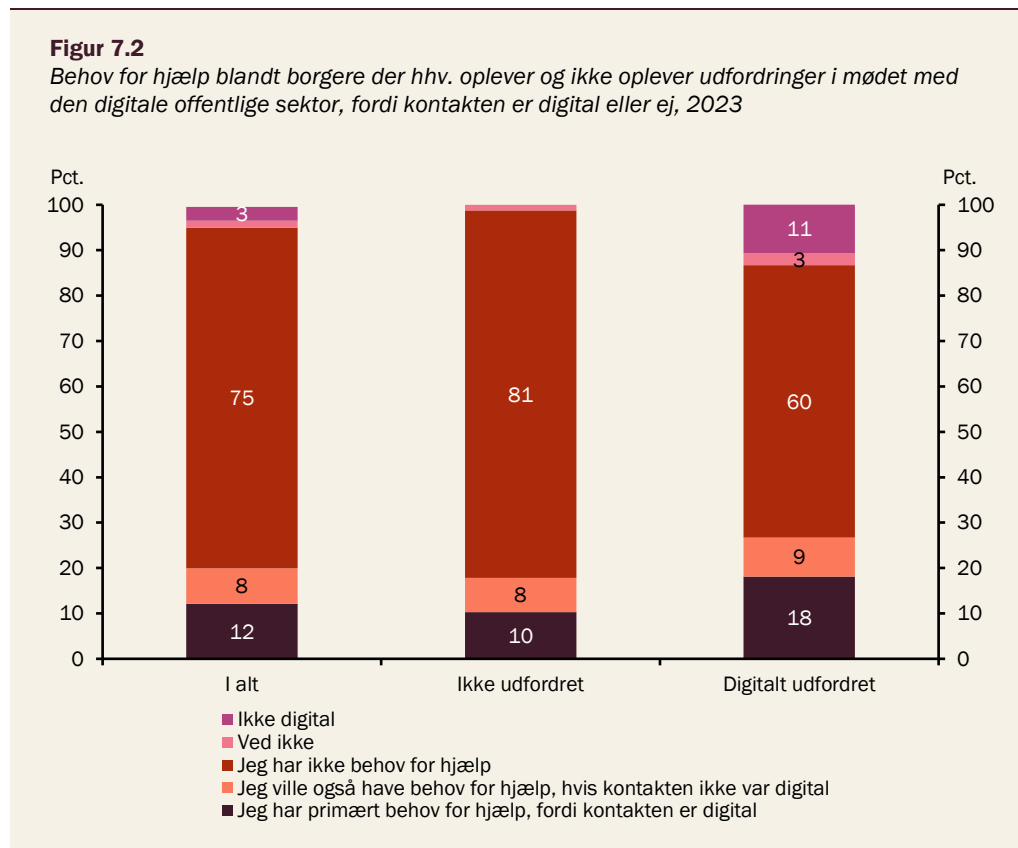
7.2 Årsager til behov for hjælp blandt borgere der oplever udfordringer

Behovet for hjælp blandt borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, kan have mange årsager. Det kan fx skyldes, at borgerne har svært ved at anvende løsningerne, eller de har svært ved at navigere i den offentlige sektor. Det understreger behovet for, at den offentlige sektor hele tiden arbejder på at gøre løsningerne mere brugervenlige samt kommunikationen fra myndigheder til borgere lettere tilgængelig, så alle har mulighed for at deltage i samfundet.

I undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023* svarer respondenterne på spørgsmålet: "Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten

ikke var digital?”. Spørgsmålet kan anvendes til at belyse, hvorvidt det digitale i sig selv er en årsag til behov for hjælp.

Figur 7.2 viser årsager til behov for hjælp blandt borgere, der henholdsvis oplever og ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.



Anm.: Figur 7.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du behov for andres hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?". "Digitalt udfordret" dækker over de grupper af borgere, der enten ikke anvender digitale løsninger eller har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de har de rette tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger samt dem, der har angivet, at de er "uenig" eller "meget uenig" i, at de ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe dem med som borgere. "Ikke digital" dækker over de respondenter, der har angivet, at de ikke har anvendt internettet inden for de seneste 12 måneder. Alle undersøgelsens 4.265 respondenter har besvaret udsagene. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at 29 pct. af de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder. 9 pct. ville have haft behov for hjælp – uanset om kontakten til det offentlige var digital eller ej.

Også her skal det bemærkes, at "digitalt udfordret" i figur 7.2 inkluderer en gruppe borgere, der har svaret, at de ikke har anvendt internettet inden for de seneste 12 måneder (de "ikke digitale"), jf. ovenstående afsnit 7.1. Det betyder, at behovet for hjælp blandt borgere, der *anvender* løsningerne og oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, reelt er større, end det fremgår af figur 7.2.

Det ses også af figur 7.2, at 19 pct. af borgere, der ikke oplever udfordringer, har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder. 8 pct. ville have haft behov for hjælp – uanset om kontakten til det offentlige var digital eller ej.

Behovet for hjælp blandt borgere, der henholdsvis oplever og ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, skyldes således primært digitale udfordringer. Dog er der blandt borgere, der oplever udfordringer, relativt flere, der angiver, at behovet for hjælp skyldes, at kontakten til det offentlige er digital. Det er forventeligt, at denne gruppe både har et større behov for hjælp, og at behovet for hjælp i højere grad skyldes udfordringer med det digitale.

Figur 7.2 illustrerer dermed også, at det digitale ikke er den eneste årsag til, at borgerne har behov for hjælp. Der kan være mange andre årsager, herunder fx kommunikationen mellem myndigheder og borgere samt den offentlige sektors indretning og virkemåde.

8. Brugernes vurderinger af MitID, Digital Post og borger.dk

Epinion har i 2023 udarbejdet brugertilfredshedsundersøgelser af en række af Digitaliseringsstyrelsens løsninger. Undersøgelsen understøtter, at der er høj tillid til de offentlige digitale løsninger – ikke alene generelt, men også i forhold til de enkelte løsninger som fx MitID, Digital Post og borger.dk. De ældre brugere af løsningerne er blandt dem, der har højest tillid til særligt MitID og Digital Post. Men der er også grupper, der har lavere tillid til løsningerne, har mindre gode oplevelser med løsningerne, og som har et større behov for hjælp til at anvende løsningerne.

Digitaliseringsstyrelsen har i 2023 fået udarbejdet en repræsentativ brugertilfredshedsundersøgelse af styrelsens digitale løsninger, herunder MitID, Digital Post og borger.dk (se kapitel 9 afsnit 9.2 for en uddybning af undersøgelsens metode).

Formålet med undersøgelsen er først og fremmest at måle brugernes tilfredshed med løsningerne, men undersøgelsen måler også forhold som fx brugernes tillid, oplevelser samt behov for hjælp til at anvende løsningerne. Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen anvendes bl.a. i arbejdet med at videreudvikle og forbedre Digitaliseringsstyrelsens løsninger til gavn for borgere og myndigheder.

Derudover kan resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen også bidrage til at understøtte og supplere resultaterne fra befolkningsundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023*. Hvor resultaterne fra befolkningsundersøgelsen giver et generelt billede af befolkningens tillid til den samlede digitale offentlige sektor, herunder tilliden til offentlige digitale løsninger, giver resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen et billede af brugernes vurderinger af Digitaliseringsstyrelsens specifikke løsninger.

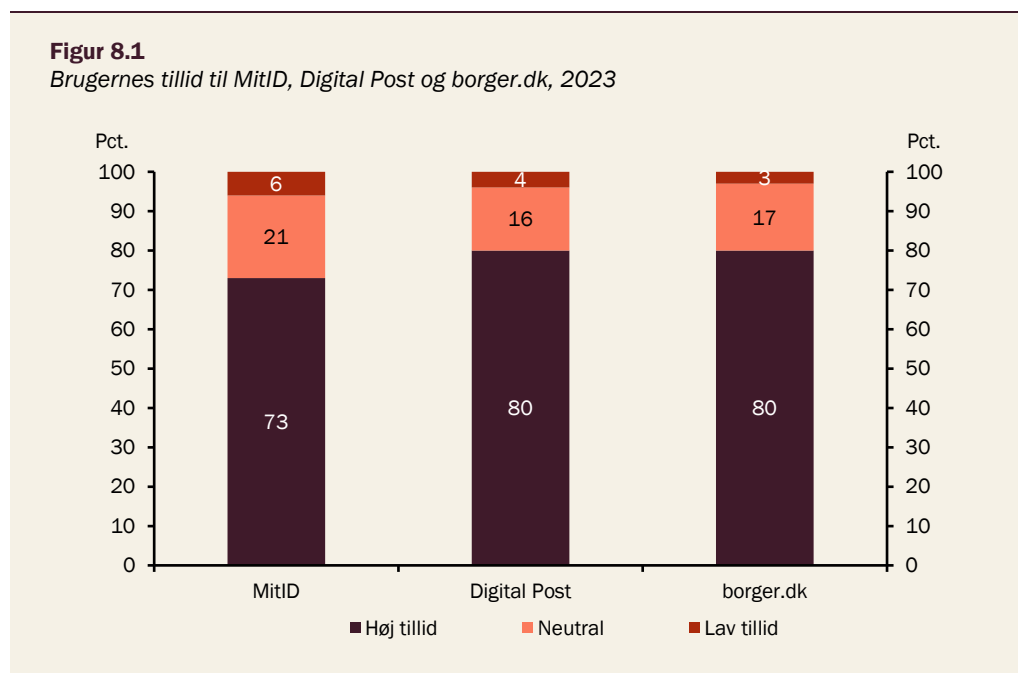
Det skal understreges, at der i brugertilfredshedsundersøgelsen – i modsætning til befolkningsundersøgelsen – alene indgår borgere, der oplyser, at de *bruger* løsningerne. Det er vigtigt at have in mente, når resultaterne fortolkes.

I det følgende beskrives brugernes tillid, oplevelser samt behov for hjælp til at anvende de tre store borgerrettede løsninger: MitID, Digital Post og borger.dk. Der er i forlængelse af kapitel 6-7 særligt fokus på de brugere, der

foretrækker *ikke* at anvende digitale løsninger. Årsagen er, at brugere, der ikke foretrækker at anvende digitale løsninger, kan siges at udgøre en substitut for gruppen af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Det må formodes, at denne gruppe i udgangspunktet ikke er positivt stemt over for offentlige digitale løsninger af en eller flere forskellige årsager, herunder at de har svært ved at anvende løsningerne.

8.1 Brugernes tillid til MitID, Digital Post og borger.dk

Høj tillid til offentlige digitale løsninger er essentielt for, at løsningerne kan fungere efter hensigten. Brugertilfredshedsundersøgelsen af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger viser, at brugernes tillid til de tre store løsninger (MitID, Digital Post og borger.dk) – ligesom den samlede befolknings tillid til offentlige digitale løsninger, jf. kapitel 4, afsnit 4.2 – er høj. Det illustreres af figur 8.1, der viser brugernes tillid til MitID, Digital Post og borger.dk.



Anm.: Figur 8.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til [løsningen]?". Alle undersøgelsesnes respondenter har besvaret spørgsmålet (1044 (MitID), 1084 (Digital Post) og 1079 (borger.dk)). Undersøgelsesnes respondenter inkluderer kun brugere, der har anvendt løsningen indenfor de seneste 12 måneder. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Svorskalaen går fra 0-10. "Lav tillid" er 0-3, "neutral" er 4-7 og "høj tillid" er 7-10.

Kilde: Egne beregninger baseret på Epinions brugertilfredshedsundersøgelser af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

Det ses af figuren, at der er høj tillid til alle løsningerne. 73 pct. af brugerne har høj tillid til MitID, og 80 pct. har høj tillid til Digital Post og borger.dk. En forklaring på, at tilliden til MitID er lidt lavere end tilliden til de andre løsninger, kan være, at MitID er en relativ ny løsning, som brugerne skal vende sig til. Er det tilfældet, må det forventes, at tilliden til MitID stiger over de kommende år, og dermed nærmer sig tilliden til Digital Post og borger.dk.

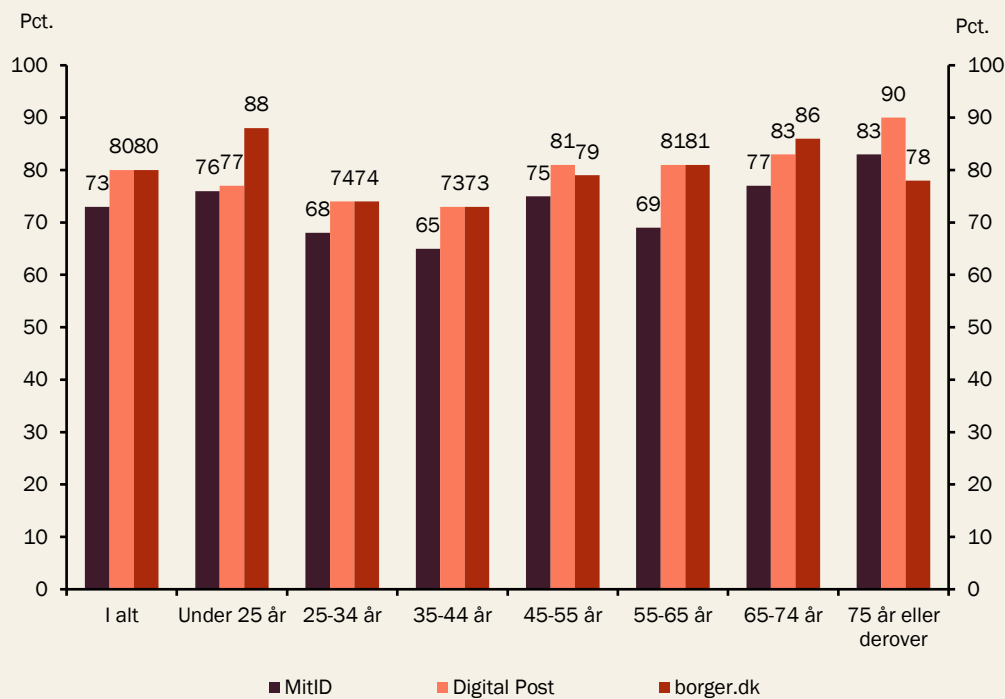
Brugertilfredshedsundersøgelsens resultater kan ikke sammenlignes 1:1 med befolkningsundersøgelsens resultater, fordi undersøgelserne bygger på forskellige metoder (se kapitel 9, afsnit 9.1 og 9.2 for en uddybning). Dog bidrager brugertilfredshedsundersøgelsens resultater til at underbygge, at tilliden til løsningerne er høj.

8.2 Tilliden til MitID, Digital Post og borger.dk blandt udvalgte befolkningsgrupper

Tilliden til MitID, Digital Post og borger.dk er ulige fordelt, når brugerne inddeles efter karakteristikaene alder og uddannelse. Det illustreres af figur 8.2, der viser brugernes tillid til MitID, Digital Post og borger.dk fordelt på alder.

Figur 8.2

Andelen af brugere der har høj tillid til MitID, Digital Post og borger.dk fordelt på alder, 2023



Anm.: Figur 8.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til [løsningen]?". Alle undersøgelsesnes respondenter har besvaret spørgsmålet (1044 (MitID), 1084 (Digital Post) og 1079 (borger.dk)). Undersøgelsesnes respondenter inkluderer kun brugere, der har anvendt løsningen indenfor de seneste 12 måneder. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Sværskalaen går fra 0-10. "Lav tillid" er 0-3, "neutral" er 4-7 og "høj tillid" er 7-10. Figuren viser kun høj tillid.

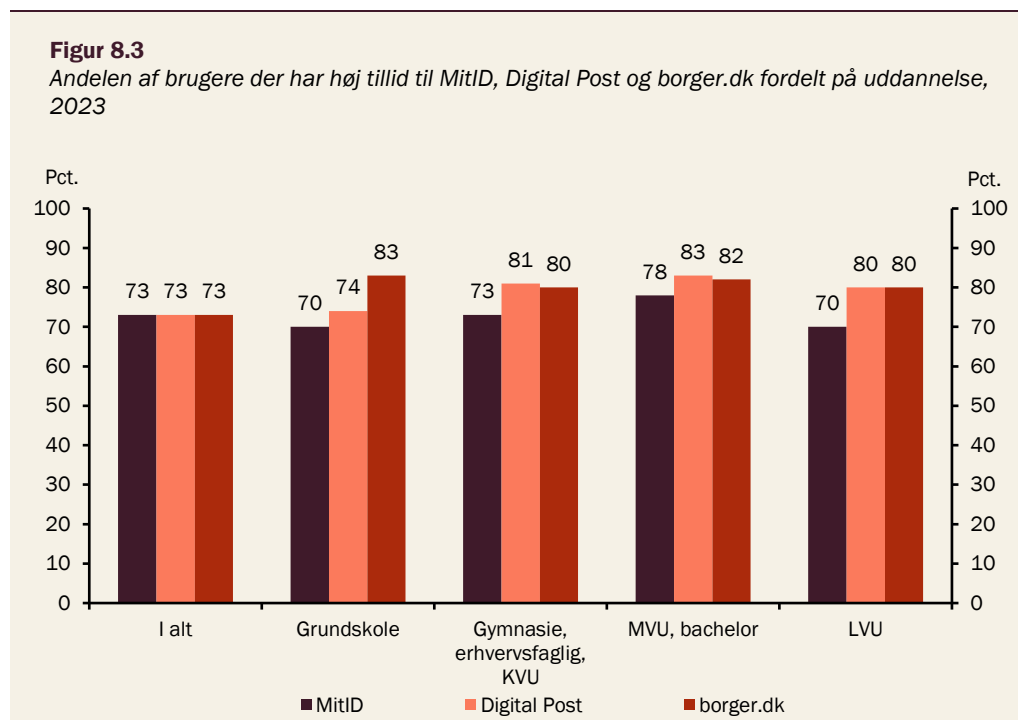
Kilde: Egne beregninger baseret på Epinions brugertilfredshedsundersøgelser af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

Det ses af figuren, at der overordnet set – og på tværs af aldersgrupper – er høj tillid til løsningerne. Men det ses også, at den ældre del af befolkningen (75 år og derover) samlet set har højere tillid til løsningerne, end de øvrige aldersgrupper har.

Dette resultat står i kontrast til samme gruppes tillid til offentlige digitale løsninger i befolkningsundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023*, jf. kapitel 4, afsnit 4.3. Denne forskel kan blandt andet forklares med, at der i brugertilfredshedsundersøgelsen alene indgår *brugere* af løsningerne. Borgere, der er fritaget for Digital Post, eller slet ikke er digitale, indgår derfor ikke i undersøgelsen. Det er derfor sandsynligt, at de ældre brugere (75 år og derover), der indgår i undersøgelsen, samlet set er mere digitale end den gennemsnitlige ældre borger.

Det skal også bemærkes, at den statistiske usikkerhed er større i brugertilfredshedsundersøgelsen end i befolkningsundersøgelsen, jf. kapitel 9, afsnit 9.1.1 og 9.2.1.

Alder er imidlertid ikke den eneste karakteristika, der har betydning for tilliden til løsningerne. Det har uddannelse også. Det illustreres af figur 8.3, der viser brugernes tillid til MitID, Digital Post og borger.dk fordelt på uddannelse.



Anm.: Figur 8.3 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til [løsningen]?". Alle undersøgelsesnes respondenter har besvaret spørgsmålet (1044 (MitID), 1084 (Digital Post) og 1079 (borger.dk)). Undersøgelsesnes respondenter inkluderer kun brugere, der har anvendt løsningen indenfor de seneste 12 måneder. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Svorskalaen går fra 0-10. "Lav tillid" er 0-3, "neutral" er 4-7 og "høj tillid" er 7-10. Figuren viser kun høj tillid.

Kilde: Egne beregninger baseret på Epinions brugertilfredshedsundersøgelser af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

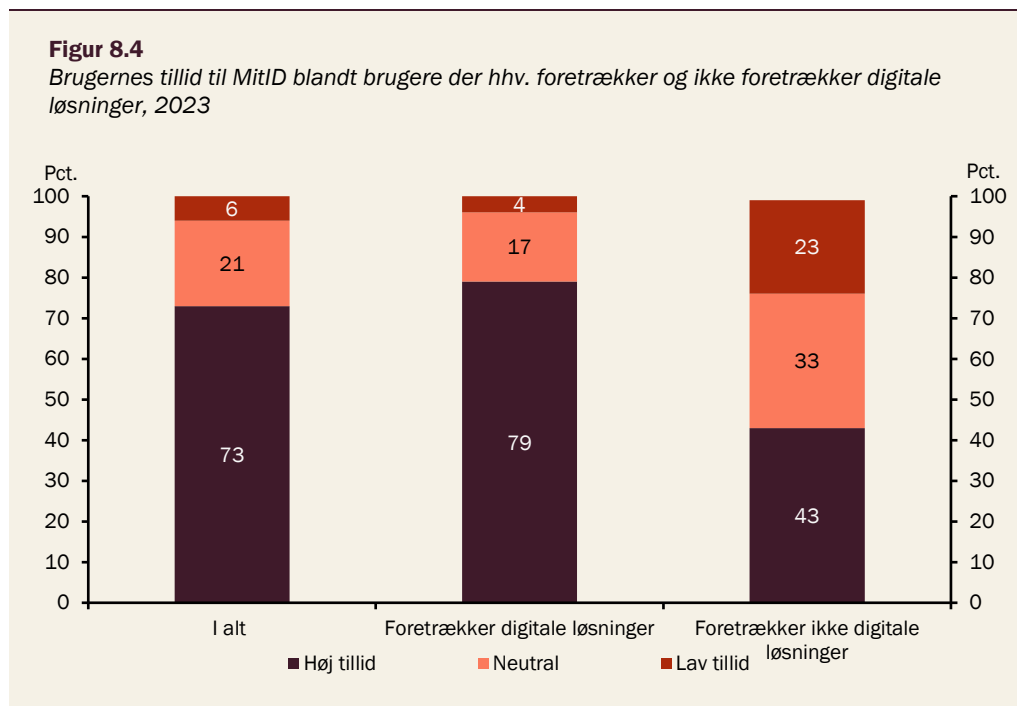
Det ses af figuren, at der overordnet set – og på tværs af samtlige uddannelsesbaggrunde – er høj tillid til løsningerne. Men det ses også, at brugere med grundskole som højeste uddannelse er den gruppe, der ligger lavest. Dermed udmærker denne gruppe sig ved at ligge lavest på tillid til offentlige digitale løsninger – både i brugertilfredshedsundersøgelsen og i befolkningsundersøgelsen, jf. kapitel 4, afsnit 4.3.

Brugere med en mellemlang videregående uddannelse/bacheloruddannelse er derimod den gruppe, der samlet set har den højeste tillid til løsningerne.

8.3 Tillid og gode oplevelser med MitID, Digital post og borger.dk blandt brugere der ikke foretrækker digitale løsninger

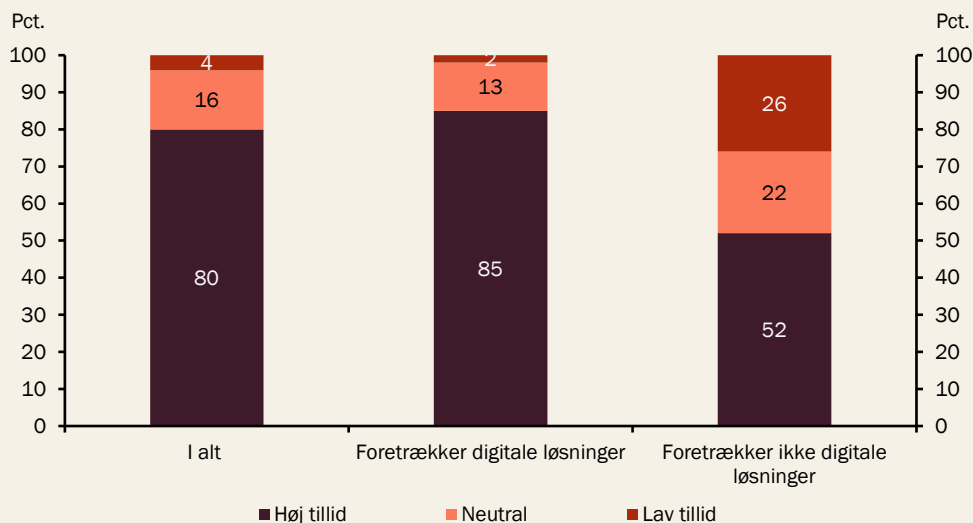
Alder og uddannelse er ikke de eneste karakteristika, der er interessante at inddele brugerne på baggrund af. I brugertilfredshedsundersøgelsen svarer respondenterne på udsagnet: ”Jeg foretrækker at bruge digitale selvbetjeningsløsninger (fx på netbank eller borger.dk) fremfor personlig eller telefonisk betjening hos fx bank eller borgerservice)”. Udsagnet kan anvendes til at indfange de brugere, der ikke i udgangspunktet er positivt stemt over for offentlige digitale løsninger.

Figur 8.4, 8.5 og 8.6 viser tilliden til MitID, Digital Post og borger.dk blandt brugere, der henholdsvis foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger.



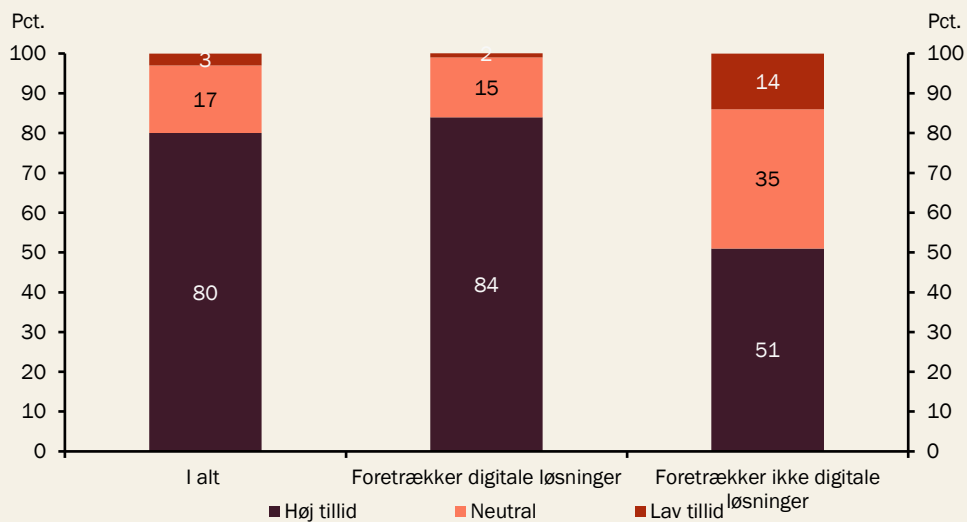
Figur 8.5

Brugerens tillid til Digital Post blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger, 2023



Figur 8.6

Brugerens tillid til borger.dk blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger, 2023



Anm.: Figur 8.4 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til MitID?". Figur 8.5 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til Digital Post?". Figur 8.6 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til borger.dk?". "Foretrækker digitale løsninger" dækker over den gruppe af brugere, der har angivet, at de enten er "enige" eller "meget enige" i, at de foretrækker digitale løsninger og "Foretrækker ikke digitale løsninger" dækker over den gruppe af brugere, der har angivet, at de enten er "uenige" eller "meget uenige" i, at de foretrækker digitale løsninger. Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet (1044 (MitID), 1084 (Digital Post) og 1079 (borger.dk)). Undersøgelsens respondenter inkluderer kun brugere, der har anvendt løsningen indenfor de seneste 12 måneder. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år. Svareskalaen går fra 0-10. "Lav tillid" er 0-3, "neutral" er 4-7 og "høj tillid" er 7-10.

Kilde: Egne beregninger baseret på Epinions brugertilfredshedsundersøgelser af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

Det ses af figurerne, at brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har markant lavere tillid til løsningerne end brugere, der foretrækker løsningerne. Det kommer til udtryk ved, at 44 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har høj tillid til MitID. Mens det gælder for 79 pct. af brugere, der foretrækker digitale løsninger, jf. figur 8.4.

50 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har høj tillid til Digital Post. Det gælder for 85 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.5.

Og 44 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har høj tillid til borger.dk. Det gælder for 74 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.6.

Men det kommer også til udtryk ved, at brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, i større omfang svarer, at de har lav tillid til løsningerne. 22 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har lav tillid til MitID. Det gælder for 4 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.4.

26 pct. af brugere, der ikke foretrækker løsningerne, har lav tillid til Digital Post. Det gælder for 3 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.5.

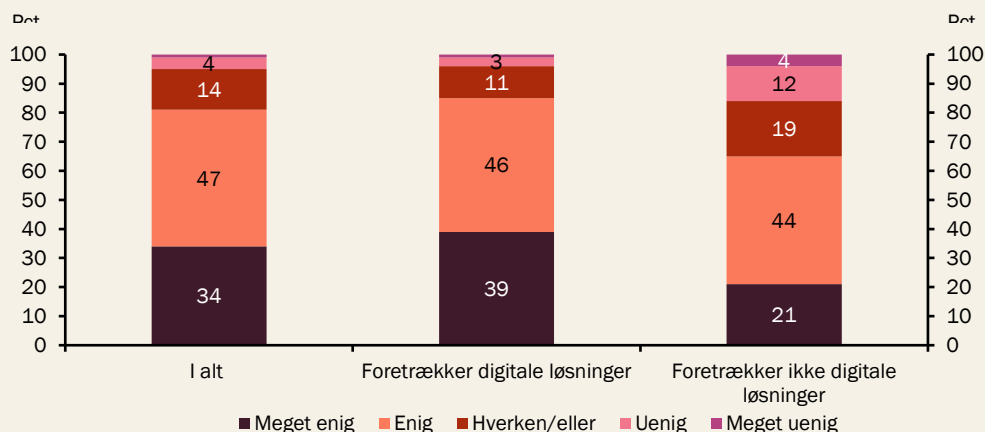
Og 10 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har lav tillid til borger.dk. Det gælder for 4 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. 8.6.

I brugertilfredshedsundersøgelsen svarer respondenterne også på udsagnet: ”Jeg har generelt gode oplevelser med MitID, Digital Post og borger.dk. Det er samme udsagn, som respondenterne svarer på i *It-anvendelse i befolkningen 2023*. Udsagnet indgår også som parameter i TODL-modellen, der afdækker forskellige faktorerers betydning for tilliden til offentlige digitale løsninger, jf. kapitel 5. Spørgsmålet kan anvendes til at indfange brugernes generelle vurdering af løsningerne.

Figur 8.7, 8.8 og 8.9 viser brugernes – inklusive brugere der foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger – vurderinger af, om de generelt har gode oplevelser med MitID, Digital Post og borger.dk.

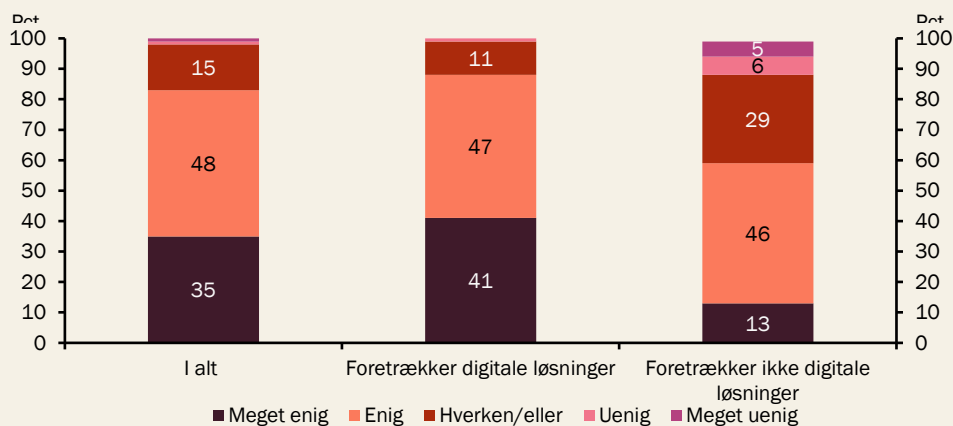
Figur 8.7

Gode oplevelser blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker offentlige digitale løsninger (MitID), 2023



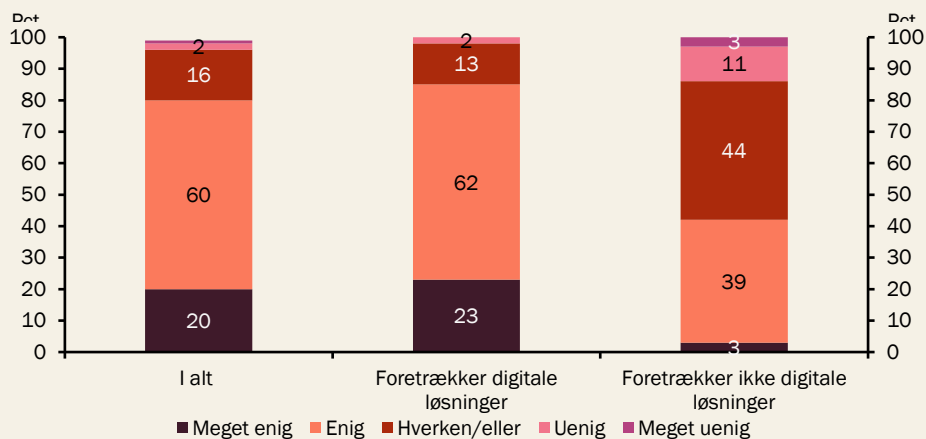
Figur 8.8

Gode oplevelser blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker offentlige digitale løsninger (Digital Post), 2023



Figur 8.9

Gode oplevelser blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker offentlige digitale løsninger (borger.dk), 2023



Anm.: Figur 8.7 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt gode oplevelser med at bruge MitID". Figur 8.8 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt gode oplevelser med at læse Digital Post fra det offentlige". Figur 8.9 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt gode oplevelser med at bruge borger.dk". "Foretrækker digitale løsninger" dækker over den gruppe af brugere, der har angivet, at de enten er "enige" eller "meget enige" i, at de foretrækker digitale løsninger og "Foretrækker ikke digitale løsninger" dækker over den gruppe af brugere, der har angivet, at de enten er "uenige" eller "meget uenige" i, at de foretrækker digitale løsninger. Alle undersøgelsesnes respondenter har besvaret spørgsmålet (1044 (MitID), 1084 (Digital Post) og 1079 (borger.dk)). Undersøgelsens respondenter inkluderer kun brugere, der har anvendt løsningen indenfor de seneste 12 måneder. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Egne beregninger baseret på Epinions brugertilfredshedsundersøgelser af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

Det ses af figurerne, at brugerne samlet set har gode oplevelser med løsningerne. 83 pct. af brugere er "meget enig" eller "enig" i, at de generelt har gode oplevelser med MitID og Digital Post, jf. figur 8.7 og 8.8. Og 80 pct. af brugere er "meget enig" eller "enig" i, at de generelt har gode oplevelser med borger.dk, jf. figur 8.9.

Men det ses også, at der er en markant forskel i vurderingerne mellem de brugere, der foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger. 65 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, er "meget enig" eller "enig" i, at de generelt har gode oplevelser med MitID. Det gælder for 85 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.7.

59 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, er "meget enig" eller "enig" i, at de generelt har gode oplevelser med Digital Post. Det gælder for 88 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.8.

Og 42 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, er "meget enig" eller "enig" i, at de generelt har gode oplevelser med borger.dk. Det gælder for 85 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.9.

Det ses også, at der er en markant forskel mellem de to grupper, når man betragter andelen, der er "uenig" eller "meget uenig" i udsagnet. 16 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, er "uenig" eller "meget uenig" i, at de generelt har gode oplevelser med MitID. Det gælder for 4 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.7.

11 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, er "uenig" eller "meget uenig" i, at de generelt har gode oplevelser med Digital Post. Det gælder for 1 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.8.

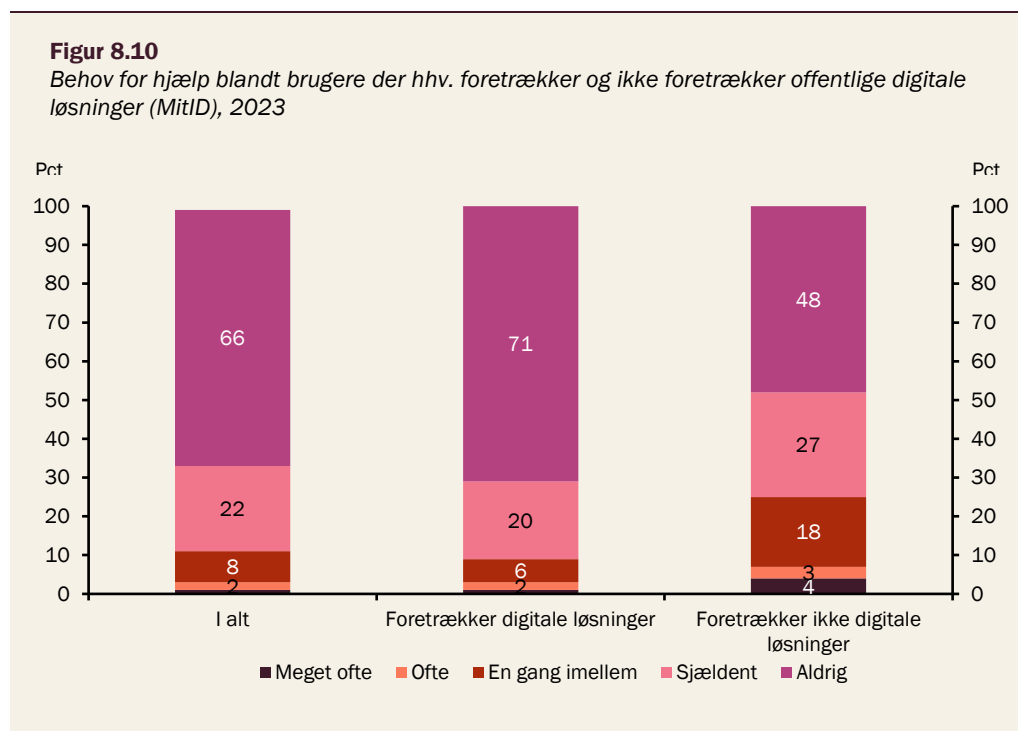
Og 14 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, er "uenig" eller "meget uenig" i, at de generelt har gode oplevelser med borger.dk. Det gælder for 3 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.9.

8.4 Behov for hjælp blandt brugere der ikke foretrækker digitale løsninger

Det er vigtigt, at borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, kan få hjælp. Dels fordi det er vigtigt, at borgerne har mulighed for at få den offentlige service, de har ret til. Dels fordi det har betydning for borgernes muligheder for at deltage i samfundet.

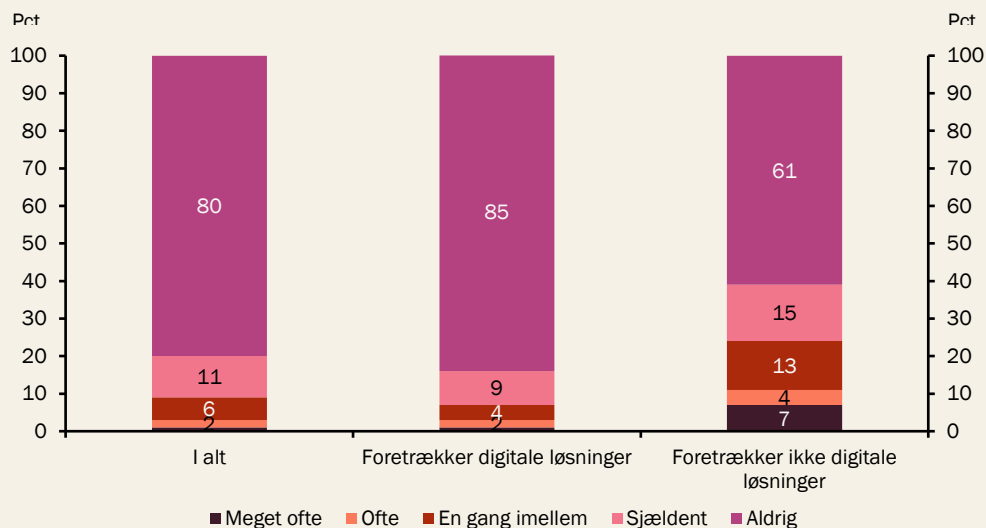
I brugertilfredshedsundersøgelsen svarer respondenterne på spørgsmålet: "Hvor ofte har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp i forbindelse med brugen af MitID, Digital Post og borger.dk?". Spørgsmålet kan anvendes til at afdække brugernes generelle behov for hjælp – både blandt brugere der foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger.

Figur 8.10, 8.11 og 8.12 viser brugernes – inklusive brugere der foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger – behov for hjælp til MitID, Digital Post og borger.dk inden for de seneste 12 måneder.



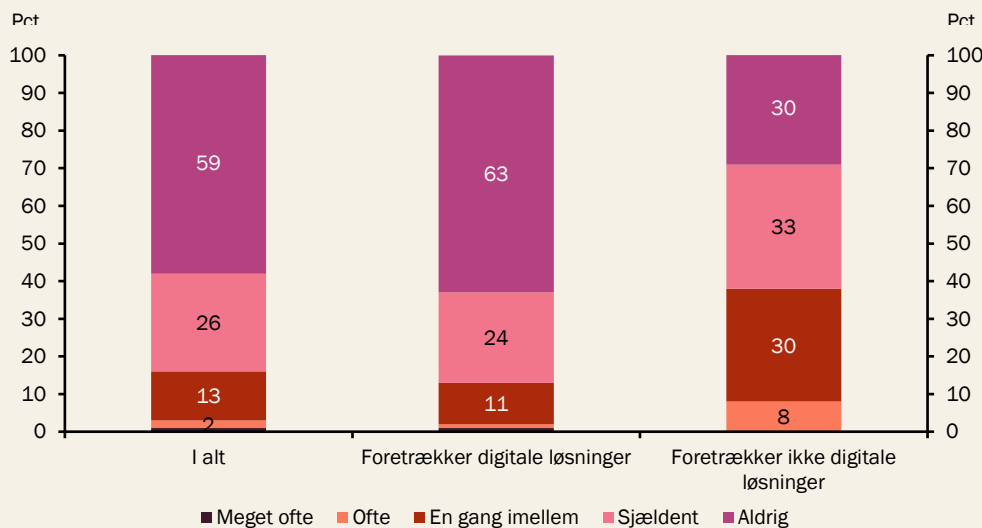
Figur 8.11

Behov for hjælp blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker offentlige digitale løsninger (Digital Post), 2023



Figur 8.12

Behov for hjælp blandt brugere der hhv. foretrækker og ikke foretrækker offentlige digitale løsninger (borger.dk), 2023



Anm.: Figur 8.10 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte har du indenfor de seneste 12 måneder haft brug for hjælp i forbindelse med brugen af MitID?". Figur 8.11 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte har du indenfor de seneste 12 måneder haft brug for hjælp i forbindelse med at læse Digital Post fra det offentlige?". Figur 8.12 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte har du indenfor de seneste 12 måneder haft brug for hjælp i forbindelse med brugen af borger.dk?". "Foretrækker digitale løsninger" dækker over den gruppe af brugere, der har angivet, at de enten er "enige" eller "meget enige" i, at de foretrækker digitale løsninger og "Foretrækker ikke digitale løsninger" dækker over den gruppe af brugere, der har angivet, at de enten er "ueenige" eller "meget ueenige" i, at de foretrækker digitale løsninger. Alle undersøgelsens respondenter har besvaret spørgsmålet (1044 (MitID), 1084 (Digital Post) og 1079 (borger.dk)). Undersøgelsens respondenter inkluderer kun brugere, der har anvendt løsningen indenfor de seneste 12 måneder. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

Kilde: Egne beregninger baseret på Epinions brugertilfredshedsundersøgelser af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023.

Det ses af figurerne, at flertallet af brugerne ikke har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder. 66 pct. af brugere har ikke haft behov for hjælp til MitID, 80 pct. har ikke haft behov for hjælp til Digital Post, og 59 pct. har ikke haft behov for hjælp til borger.dk inden for de seneste 12 måneder.

Men det ses også, at behov for hjælp er relativt ulige fordelt blandt brugere, der foretrækker og ikke foretrækker digitale løsninger. 7 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har "meget ofte" eller "ofte" behov for hjælp til MitID. Det gælder for 3 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.10.

11 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har "meget ofte" eller "ofte" behov for hjælp til Digital Post. Det gælder for 3 pct. af brugere, der ikke foretrækker løsningerne, jf. figur 8.11.

Og 8 pct. af brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har "meget ofte" eller "ofte" behov for hjælp til borger.dk. Det gælder for 1 pct. af brugere, der foretrækker løsningerne, jf. figur 8.12.

Det ses også af figurerne, at borger.dk er den løsning, som samtlige grupper af brugere oftest har behov for hjælp til. Det hænger sandsynligvis sammen med, at borger.dk – sammenlignet med MitID og Digital Post – er en mere kompleks løsning, der samler og giver adgang til myndighedernes selvbetjening og informationer om det offentlige et sted. Brugernes behov for hjælp kan dermed have en forskellig karakter.

For at samle op så viser ovenstående afsnit, at brugere af MitID, Digital Post og borger.dk har høj tillid til løsningerne. Det gælder både på tværs af alder og uddannelsesbaggrunde. Det skal fremhæves, at særligt de ældre brugere (75 år og derover) samlet set har højere tillid til løsningerne, end de øvrige aldersgrupper har. Det står i kontrast til befolkningsundersøgelsen, hvor de ældre borgere har lavest tillid til offentlige digitale løsninger, jf. kapitel 4, afsnit 4.3. Det viser, at de 75 årige og derover er en sammensat gruppe, der har forskellige behov. Nogle er meget digitale, mens andre ikke er.

Resultaterne viser også, at brugere, der ikke foretrækker digitale løsninger, har lavere tillid til løsningerne, har mindre gode oplevelser med løsningerne samt har et større behov for hjælp til at anvende løsningerne end brugere,

der foretrækker løsningerne. Det er ikke overraskende, at disse brugere er mindre positivt stemt over for løsningerne. Men det viser også, at der fortsat er behov for initiativer, der kan bidrage til at hjælpe og inkludere de borgere, der har svært ved at anvende offentlige digitale løsninger i deres hverdag. Det er vigtigt – både for den enkelte og for samfundet som helhed – fordi en velfungerende digital offentlige sektor kan bidrage til at gøre det danske velfærdssamfund endnu bedre.

9. Metode

I dette kapitel beskrives undersøgelsens metode, herunder datagrundlag, den statistiske usikkerhed, databruddet mellem *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2023* samt den anvendte analysemodel.

Formålet med analysen er at belyse befolkningens oplevelse af og tillid til den digitale offentlige sektor. Til det formål anvendes to typer af data: (1) data fra Danmarks Statistiks befolkningsundersøgelse *It-anvendelse i befolkningen 2023*, og (2) data fra Epinions brugertilfredshedsundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023. Til at strukturere dataene anvendes en analysemodel (TODL-modellen), der forklarer sammenhængen mellem forskellige faktorer og tilliden til den digitale offentlige sektor.

9.1 Om undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*

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

Undersøgelsen udarbejdes af Danmarks Statistik og er baseret på en spørgeskemaundersøgelse, der er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15-89 år. Stikprøven er dannet ved tilfældig udvælgelse fra Det Centrale Personregister (CPR). I undersøgelsen indgår 4265 respondenter, og data er indsamlet i foråret 2023.

Undersøgelsen besvares via et onlinespørgeskema samt ved telefoninterviews. Baggrundsoplysninger om respondenterne indhentes fra registerdata. Undersøgelsen indfanger dermed både de ældre og yngre befolkningsgrupper, der kan have særligt gode og/eller svage forudsætninger for at anvende offentlige digitale løsninger. Besvarelserne vægtes for at opnå den bedst mulige repræsentation af befolkningens it-anvendelse.

Tilliden til den digitale offentlige sektor 2023 er baseret på en række spørgsmål, der indgår i undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023*. I

analysen er der særligt fokus på de spørgsmål, der handler om tilliden til offentlige digitale løsninger samt borgernes oplevelse af den offentlige sektor (se Danmarks Statistisk, 2023, s. 92-97 for et overblik over alle spørgsmålene i undersøgelsen).

Inden respondenterne besvarer spørgsmålene bliver de præsenteret for en kort forklarende tekst, der forbereder dem på de spørgsmål, der følger. Fx "Vi vil i det følgende bede dig forholde dig til en række udsagn, der handler om offentlige digitale løsninger", hvorefter respondenterne bliver præsenteret for spørgsmålet: "Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?" samt seks svarmuligheder: (1) "dagligt" (2) "flere gange om ugen" (3) "en gang om ugen" (4) en gang om måneden (5) "sjældnere", og (6) "slet ikke".

Det bemærkes, at ikke alle respondenter har besvaret samtlige spørgsmål. Det er fx ikke altid meningsfuldt at spørge til en borgers oplevelse af en digital løsning, hvis borgeren har svaret, at vedkommende ikke anvender offentlige digitale løsninger.

Det er angivet i anmærkningen til de enkelte figurer, hvad respondentgrundlaget er. Det er i den forbindelse vigtigt at være opmærksom på, hvilke "baser" der udregnet pct.-andele på baggrund af, jf. boks 9.1.

Boks 9.1

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

For udsagnet: "Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige" er 69 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år (A) "meget enig" eller "enig" i udsagnet i 2023. Hvis man i stedet tager udgangspunkt i den andel af den danske befolkning mellem 15 og 89 år, der angiver, at de anvender offentlige digitale løsninger (B), er 79 pct. "meget enig" eller "enig" i udsagnet i 2023. Pct.-andelen varierer altså med basen, dvs. den gruppe af befolkningen, der er udregnet pct.-andele på. Basen i eksempel B er eksklusiv de 13 pct. af befolkningen, der slet ikke anvender offentlige digitale løsninger. Derfor bliver andelen, der foretrækker at anvende offentlige digitale løsninger, lidt højere end for den samlede befolkning i eksempel A. Det er vigtigt, at være opmærksom på, hvilke baser der er anvendt, fx når man sammenligner forskellige udsagn eller sammenligner på tværs af år.

Anm.: Egen tilvirkning.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

9.1.1 Statistisk usikkerhed i It-anvendelse i befolkningen 2023

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

I *It-anvendelse i befolkningen 2023* indgår 4.265 respondenter, hvilket typisk giver en statistisk usikkerhed på +/- 1-1,5 pct. for simple ja/nej spørgsmål med et 95-pct. konfidensinterval. Denne usikkerhed cirka fordobles, hvis der kun er 1000 svar.

It-anvendelse i befolkningen 2022 har 4.049 respondenter, hvilket typisk giver en statistisk usikkerhed på +/- 1-1,5 pct. for simple ja/nej spørgsmål med et 95-pct. konfidensinterval. *It-anvendelse i befolkningen 2021* har 2.657 respondenter, hvilket typisk giver en statistisk usikkerhed på +/- 1-2 pct. for simple ja/nej spørgsmål med et 95-pct. konfidensinterval.

Det gælder generelt, at de væsentlige forskelle og udviklinger, der er vist i publikationen, kan antages at være statistisk signifikante. Det gælder imidlertid også, at omfanget af forskelle og udviklinger er mere usikre. Det gælder særligt for estimater for subgrupper i befolkningen, da disse estimater er baseret på et færre antal besvarelser.

Fx er der statistisk signifikant forskel på 15-34-åriges og 75+-åriges vurdering af, om de er "meget enige" i, at de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger (forskel). Der er imidlertid statistisk usikkerhed forbundet med estimatet for både 15-34-årige (25 pct. er meget enige og ca. 754 respondenter) og 75+-årige (13 pct. er meget enige og ca. 1.276 respondenter). Den angivne forskel på 12 pct.-point i andelen af meget enige mellem 15-34-årige og 75+-årige kan derfor være både mindre eller større (omfanget af forskel). Den statistiske usikkerhed med et 95-pct. konfidensinterval er for estimatet for 15-34-årige cirka +/- 3,1 pct.-point og cirka +/- 1,8 pct.-point for 75+-årige. Det sande omfang af forskellen findes dermed med 95-pct. sandsynlighed mellem 7,1 og 16,9 pct.-point.

Det er angivet i anmærkningerne til de enkelte figurer, hvad respondentgrundlaget er.

9.1.2 Databrud mellem i *It-anvendelsen i befolkningen 2022 og 2023*

Der har i *It-anvendelse i befolkningen 2023* været et databrud i forhold til 2022. Det betyder, at det ikke er muligt at sammenligne nogle af 2023- og 2022 besvarelserne med hinanden, medmindre der foretages korrektioner af 2022-dataene.

Årsagen til databruddet skyldes, at der i 2023-undersøgelsen er indført nye filtreringer på nogle af spørgsmålene i spørgeskemaet. I 2023 er der indført

ny filtrering på spørgsmålet: "Hvor ofte anvender du offentlige digitale løsninger?". Kun respondenter, der har svaret "ja" til spørgsmålet: "Har du prøvet at benytte offentlige digitale løsninger?" får lov til at besvare spørgsmålet.

I 2022 fik alle respondenter lov til at besvare spørgsmålet: "Hvor ofte anvender du offentlige digitale løsninger?". Filterændringen har medført, at færre respondenter har besvaret spørgsmålet, end det var tilfældet i 2022. Det har implikationer for dette spørgsmål, men det har også implikationer for de spørgsmål, der anvender spørgsmålet som filter.

For at kunne sammenligne 2023- og 2022-besvarelsener er der konstrueret et nyt filter "Anvender offentlige digitale løsninger", der er en sammenlægning af spørgsmålene "Har du prøvet at benytte offentlige digitale løsninger?" og "Hvor ofte anvender du offentlige digitale løsninger?". Respondenter, der har svaret "nej" og "slet ikke" til de to spørgsmål, er frasorteret i 2022-besvarelsenerne.

Filterændringen har væsentlig betydning for tolkningen af 2022- og 2023-dataene. Fx svarede 4 pct. af respondenterne i 2022 tillidspublikationen, at de ikke anvender offentlige digitale løsninger. Anvender man filtreret "Anvender offentlige digitale løsninger" på 2022-datene, er det 10 pct. af respondenterne, der ikke anvender løsningerne. I 2023 er det 12 pct., der ikke anvender løsningerne. Tallene for ikke-anvendere er dermed højere end beskrevet i tidligere publikationer.

Hvorfor flere respondenter svarer, at de ikke anvender offentlige digitale løsninger end tidligere, er delvist uklart. I 2022 var der imidlertid flere respondenter, der både svarede "nej" til spørgsmålet: "Har du prøvet at benytte offentlige digitale løsninger" og "dagligt" til spørgsmålet: "Hvor ofte anvender du offentlige digitale løsninger?". En forklaring på dette paradoks kan være, at spørgsmålet: "Har du prøvet at benytte offentlige digitale løsninger?" er et mere tydeligt spørgsmål grundet færre svarmuligheder (ja/nej), end spørgsmålet: "Hvor ofte anvender du offentlige digitale løsninger" (seks svarmuligheder).

Filterændringen har også betydning for andelen af borgere, der er udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor. I 2023 er 24 pct. af befolkningen udfordret. I 2022 tillidspublikationen var det 17 pct. af befolkningen. På overfladen ser det ud, som om der er sket en stor stigning i andelen af

borgere, der er udfordret. Anvender man filteret "Anvender offentlige digitale løsninger" på 2022-dataene, er det 21 pct. af befolkningen, der er udfordret. Den reelle stigning fra 2022 til 2023 er dermed 3 pct.-point.

Når 2022- og 2023-besvarelsener sammenlignes i publikationen – og såfremt 2022-datene er korrigeret – er det markeret med en * samt en henvisning til dette afsnit.

Slutteligt skal det bemærkes, at spørgsmålet: "Har du prøvet at benytte offentlige digitale løsninger?" ikke indgik i 2021-undersøgelsen. Det er derfor ikke muligt at anvende filteret "Anvender offentlige digitale løsninger" på 2021-besvarelsener. Samlet set betyder det, at det er muligt at sammenligne de berørte 2022- og 2023-besvarelsener (når der korrigeres). Det er også muligt at sammenligne 2021- og 2022-besvarelsener. Men det er ikke muligt at sammenligne 2021- og 2023-besvarelsener.

9.2 Om brugertilfredshedsundersøgelsen af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger

Digitaliseringsstyrelsen har i 2023 fået udarbejdet en brugertilfredshedsundersøgelse af de borgerrettede løsninger, herunder MitID, Digital Post og borger.dk, der er omtalt i denne publikations kapitel 8. Undersøgelsen er udarbejdet af Epinion.

Formålet med undersøgelsen er blandt andet at kunne sammenligne brugerens tilfredshed, tillid samt generelle oplevelser med løsningerne. Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen kan dermed bruges til at understøtte forbedringen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger til gavn for borgere og myndigheder.

Det er vigtigt at understrege, at der er tale om en *brugertilfredshedsundersøgelse* og ikke en *befolkningsundersøgelse*. Dvs. at det kun er borgere, der *bruger* løsningerne, der indgår i undersøgelsen.

Undersøgelsen er baseret på en online-spørgeskemaundersøgelse, der er repræsentativ for brugerne af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger. Respondenterne er 15 år og derover, og det er kun brugere, der har anvendt de enkelte løsninger inden for de seneste 12 måneder, der indgår i undersøgelsen. Stikprøven er dannet via tilfældig udvælgelse blandt brugere, der er tilmeldt Norstats webpanel.

Undersøgelsen af MitID er baseret på svar fra 1044 respondenter. Undersøgelsen af Digital Post er baseret på svar fra 1089 respondenter. Og undersøgelsen af borger.dk er baseret på svar fra 1079 respondenter.

Baggrundsoplysninger om respondenterne indhentes via Norstats webpanel. I undersøgelsen er der rensset for respondenter, der har gennemført undersøgelsen urealistisk hurtigt ("speeders") samt respondenter, der svarer i en kategori ("flatliners"). Besvarelsene vægtes efter Danmarks Statistiks populationsfordelinger på variablerne alder, køn, geografi og uddannelse for at opnå den bedst mulige repræsentation af brugernes besvarelser (se Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet, 2024 for en uddybning af undersøgelsens metode).

Det bemærkes, at der er en potentiel *bias* i undersøgelsen, fordi den er baseret på svar fra respondenter, der er tilmeldt et webpanel. Det må antages, at det ofte er borgere, der i forvejen har stærke digitale kompetencer, der er tilmeldt et webpanel. Det kan også bidrage til at forklare, hvorfor de ældre brugere (75 år og derover) både har højere tillid samt bedre oplevelser med løsningerne, end det er tilfældet i befolkningsundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

9.2.1 Statistisk usikkerhed i brugertilfredshedsundersøgelsen 2023

Undersøgelsen er repræsentativ for brugerne af offentlige digitale løsninger fordelt på variablerne alder, køn, geografi og uddannelse. Det er vigtigt at være opmærksom på, at stikprøvestørrelserne er betydeligt mindre, end det er tilfældet i befolkningsundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

I undersøgelsen af MitID indgår 1044 respondenter. I undersøgelsen af Digital Post indgår 1089 respondenter. Og i undersøgelsen af borger.dk indgår 1079 respondenter. Det betyder, at der typisk er en statistisk usikkerhed på +/- 2-3 pct. på simple ja/nej spørgsmål med et 95-pct. konfidensinterval.

Det er særligt vigtigt at være opmærksom på, at den statistiske usikkerhed øges betydeligt, når populationen inddeles i undergrupper, fx gruppen af brugere der ikke foretrækker digitale løsninger.

Det er angivet i anmærkningerne til de enkelte figurer, hvad respondentgrundlaget er.

9.3 TODL-modellen

Analysen af borgernes oplevelse af den digitale offentlige sektor (kapitel 5) er baseret på TODL-modellen (Tillid til Offentlige Digitale Løsninger). Modellen er udviklet med henblik på at forklare sammenhængen mellem forskellige faktorer og tilliden til den digitale offentlige sektor. I modellen er faktorerne grupperet i tre forskellige niveauer: individ-, myndigheds- og løsningsniveauet (se boks 9.2 for en uddybning samt nedenstående figur "TODL-modellen" for en grafisk illustration af modellen).

Boks 9.2

TODL-modellen (Tillid til Offentlige Digitale Løsninger)

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

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

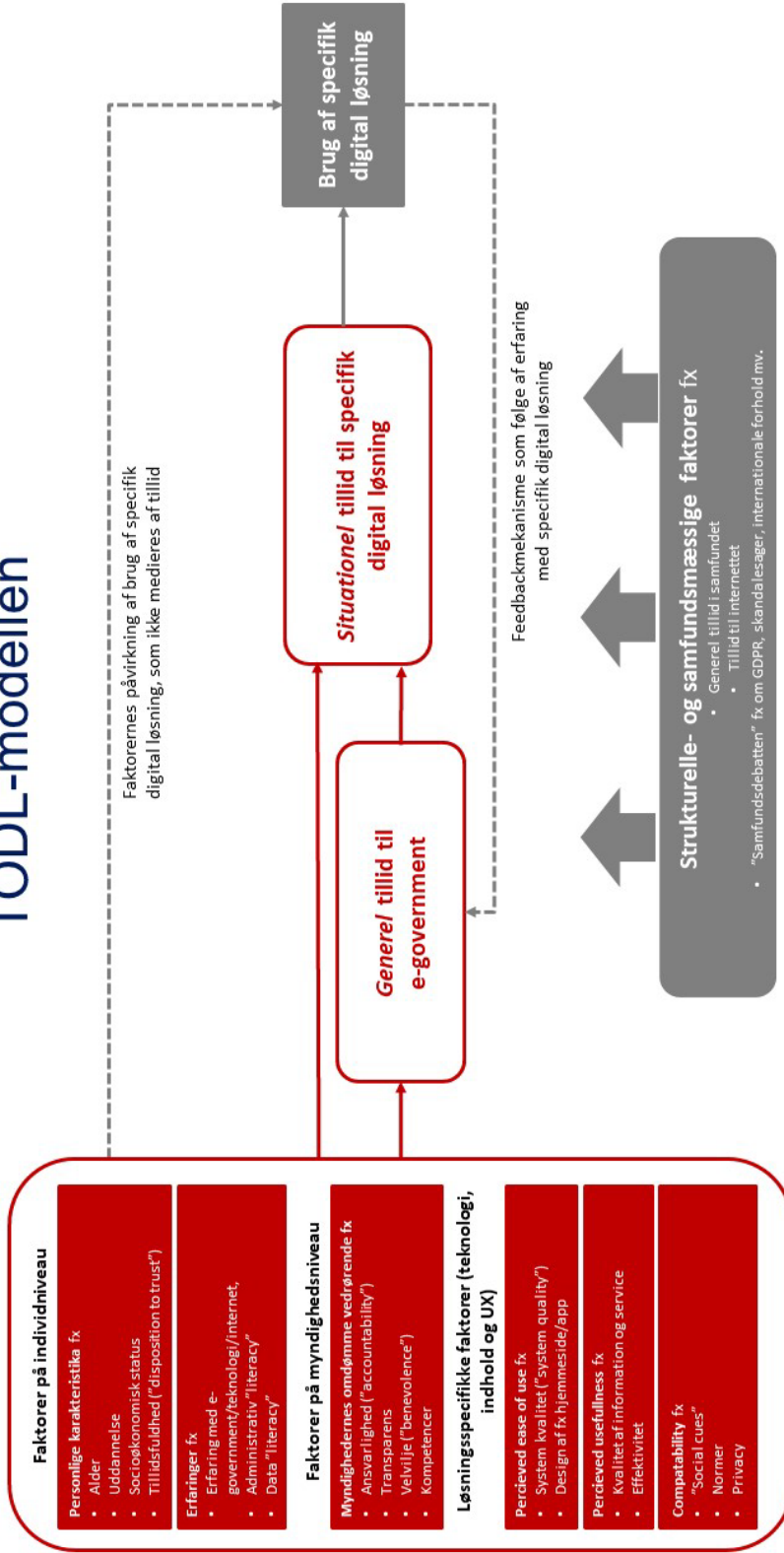
I denne publikation er der både fokus på den generelle tillid til offentlige digitale løsninger samt den situationelle tillid til løsningerne MitID, Digital Post og borger.dk.

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

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, Brüner og Duminski (2021).

TODL-modellen



10. Referenceliste

Danmarks Statistisk (2022). *Befolkningens højest fuldførte uddannelse*.

<https://www.statistikbanken.dk/HFUDD11>

Danmarks Statistisk (2023). *It-anvendelse i befolkningen 2023*.

<https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/Get-PubFile.aspx?id=49775&sid=itbef2023>

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

Digitaliseringsstyrelsen (2022). *Tilliden til den digitale offentlige sektor 2022*. <https://digst.dk/media/28334/tilliden-til-den-digitale-offentlige-sektor-2022.pdf>

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

Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet (2024). *Epinions brugertilfreds-hedsundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger i 2023*. <https://digmin.dk/Media/638451571457269955/Bilag%20%20Brugerunders%C3%B8gelse%20af%20Digitaliseringsstyrelsens%20virksomhedsrettede%20systeml%C3%B8sninger.pdf>

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

European Social Survey, 2002-2018. <https://www.europeansocialsurvey.org/>

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/samfundsokonomien.v2021i1.125548>

OECD (2021). *Building Trust to Reinforce Democracy: Key Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/b407f99c-en/index.html?itemId=/content/publication/b407f99c-en%20>

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

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

Uddannelses- og Forskningsministeriet (2021). *Befolkningens uddannelse*. <https://datavarehus.ufm.dk/rapporter/hfudd>