

Faktaark om danskernes tillid til den digitale offentlige sektor 2023

Introduktion

Undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen* gennemføres hvert år af Danmarks Statistik i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. Undersøgelsen giver mulighed for at få et indblik i danskernes generelle oplevelser med offentlige digitale løsninger, herunder oplevelsen hos de borgere, som har udfordringer med offentlige digitale løsninger. Offentlige digitale løsninger er fx MitID, Digital Post, borger.dk, SKAT.dk, sundhedskort-appen og selvbetjeningsløsninger på kommuners hjemmesider.

Nøgletal

- I 2023 vurderer 78 pct. af borgere i Danmark mellem 15 og 89 år, at de har tillid til offentlige digitale løsninger.
- 83 pct. af de borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, er enige i udsagnet "jeg har for det meste gode oplevelser med offentlige digitale løsninger".
- 79 pct. af borgerne, der anvender offentlige digitale løsninger, foretrækker de digitale løsninger, når de skal klare ærinder hos det offentlige.

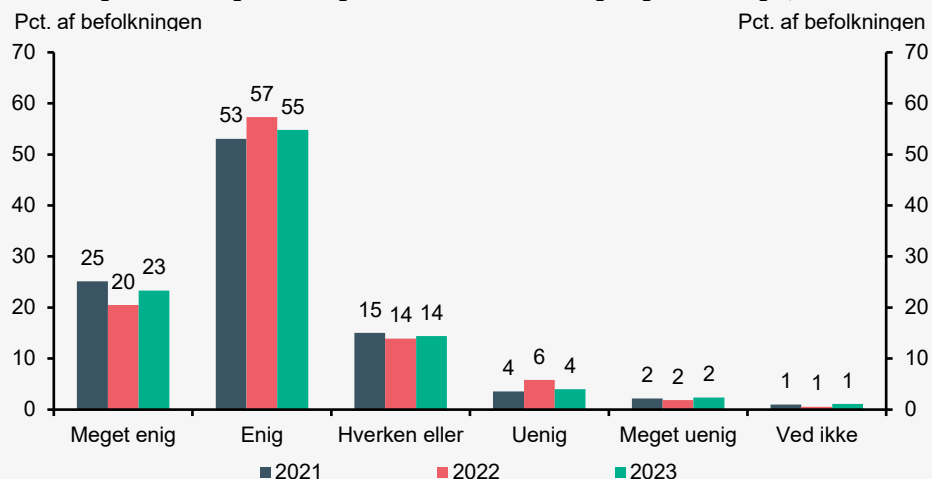
Borgernes tillid til offentlige digitale løsninger er stabil

Figur 1 viser at tilliden til offentlige digitale løsninger er stabil fra 2021 til 2023. I 2023 er 78 pct. af borgerne mellem 15 og 89 år enige eller meget enige i udsagnet "jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". 6 pct. er uenige eller meget uenige i udsagnet.



Figur 1

Befolkningens vurdering af om de generelt har tillid til offentlige digitale løsninger, 2021-2023



Anm.: Figur 1 er baseret på svar på udsagnet: "Jeg har generelt tillid til offentlige digitale løsninger". Alle undersøgelsens respondenter har besvaret udsagnet. Der er i 2023 besvarelser fra 4265 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år. I 2022 er der besvarelser fra 4049 personer, og i 2021 er der besvarelser fra 2657 personer.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2021, 2022 og 2023*.

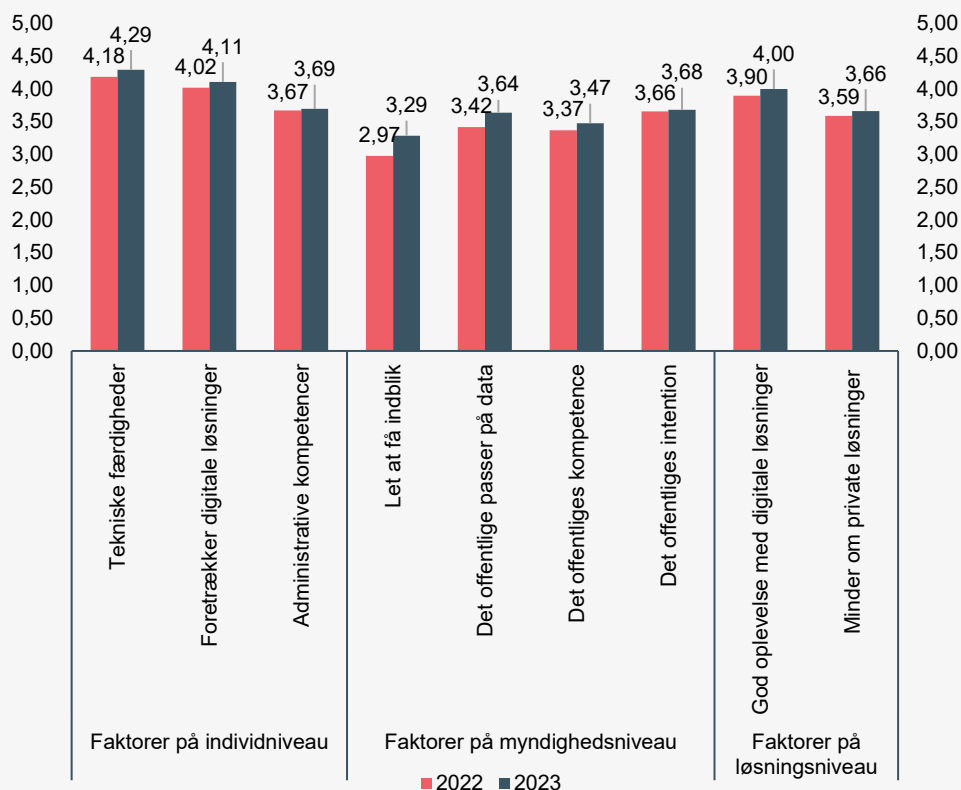
Borgernes vurdering af den digitale offentlige sektor 2022-2023

Figur 3 viser, hvor enige borgerne er i en række udsagn, der har betydning for tilliden til den digitale offentlige sektor. Udsagnene er inddelt i tre temaer. Det handler om borgernes kompetencer (faktorer på individniveau), borgernes opfattelse af myndighederne (faktorer på myndighedsniveau) og borgernes opfattelse af selve de digitale løsninger (faktorer på løsningsniveau). Figur 3 viser, at:

- Borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, har generelt et mere positivt syn på de offentlige myndigheder i 2023 end i 2022 på tværs af samtlige faktorer.
- Der er særligt en stigning i borgernes vurdering af, om det er nemt at få indblik i, hvilke oplysninger offentlige myndigheder har om dem, om det offentlige passer godt på deres data, og om de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger.



Figur 3
Befolkningens vurdering af udsagn om den digitale offentlige sektor, gennemsnit, 2022-2023



Anm.: Udsagnene¹ 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. Der er besvarelser fra mellem 3228-3357 repræsentativt udvalgte personer i den danske befolkning mellem 15 og 89 år i 2023. Der er besvarelser fra mellem 3583 og 3660 i 2022. Antal respondenter er opgivet som et interval, da antallet af respondenter, der har svaret "Ved ikke", varierer mellem de ni udsagn. Variationen i respondenter på tværs af udsagn er lille og har ikke betydning for fortolkningen af figuren.

Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2022 og 2023* samt egne beregninger.

Borgernes behov for hjælp

Publikationen *Tilliden til den digitale offentlige sektor* undersøger også borgernes behov for hjælp til offentlige digitale løsninger. Behovet for hjælp kan både opstå som følge af, at det er svært at anvende en digital løsning, eller fordi det er svært at navigere i og forstå en kompleks offentlig sektor.

Alle kan midlertidigt få behov for hjælp i løbet af deres liv. Behovet kan opstå gradvist eller pludseligt. Det kan fx være pga. hjernerystelse, stress eller kritiske livssituationer, der midlertidigt påvirker borgerens evne eller overskud til at navigere i det digitale. Undersøgelsen viser blandt andet, at:

¹ *Individniveau*: "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger", "Jeg foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare mine ærinder hos det offentlige" og "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", "Det offentlige passer godt på mine personlige oplysninger", "Det er min oplevelse, at de offentlige myndigheder har de rette kompetencer til at lave digitale løsninger" og "Det er min oplevelse at de offentlige myndigheder laver digitale løsninger for at gøre hverdagen lettere for mig".

Løsningsniveau: "Mine oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger er for det meste gode" og "Offentlige digitale løsninger fungerer nogenlunde på samme måde som andre apps og hjemmesider, jeg bruger i hverdagen".



- 22 pct. af borgerne, der anvender offentlige digitale løsninger, har haft behov for hjælp til offentlige digital selvbetjening inden for de seneste 12 måneder.
- Blandt dem, der har brug for hjælp, har 12 pct. primært behov for hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, mens 8 pct. også ville have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital.
- Af borgere, der har haft behov for hjælp, har 54 pct. søgt og fået hjælp hos deres nærmeste familie og venner. 45 pct. har opsøgt og fået hjælp hos en ansat på borgerservice eller biblioteket, 19 pct. hos myndighedernes telefoniske support og 7 pct. hos myndighedernes chatsupport. Borgerne, der har behov for hjælp, lader dermed til at foretrække at få hjælp fra pårørende frem for myndighedernes supporttilbud.