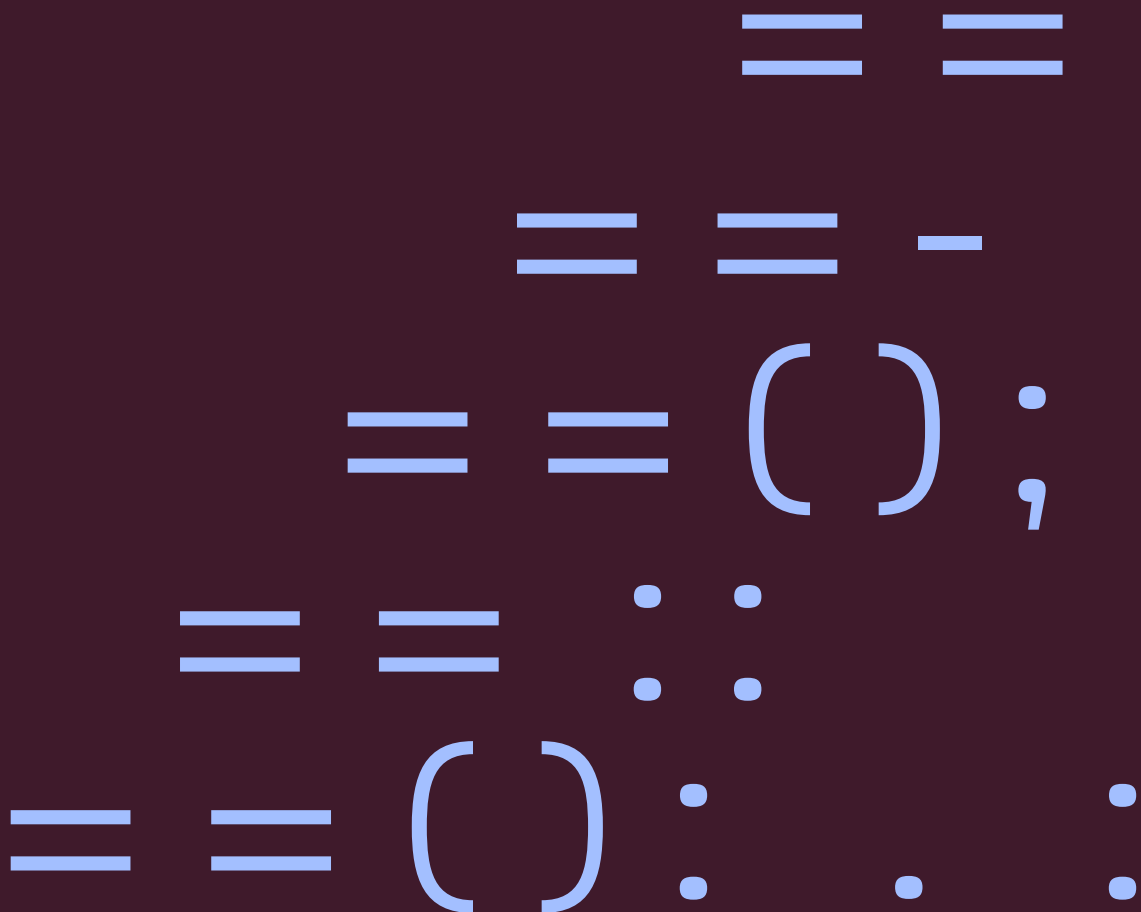


Borgernes møde med den digitale offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer



Indhold

1. Sammenfatning	3
2. Borgere der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor	5
2.1 Estimat for andel borgere der oplever udfordringer	7
2.2 Karakteristika for borgere der oplever udfordringer	10
2.3 Sammenhæng mellem alder, uddannelse og at opleve udfordringer	15
2.4 Aldersfordeling for borgere der oplever udfordringer (anvender ikke offentlige digitale løsninger)	17
2.5 Aldersfordeling for borgere der oplever udfordringer (anvender offentlige digitale løsninger)	18
3. Hjælpebehov blandt anvendere af offentlige digitale løsninger	19
3.1 Anvendelse af offentlige digitale løsninger	19
3.2 Viden om hjælpemuligheder	20
3.3 Behov for hjælp til offentlige digitale løsninger	21
3.4 Modtagelse af hjælp	24
4. Befolkningens kendskab til Digital Fuldmagt og læseadgang til Digital Post	26
4.1 Kendskab til Digital Fuldmagt	26
4.2 Kendskab til læseadgang til Digital Post	27
5. Metode	29

1. Sammenfatning

Offentlige digitale løsninger som MitID, Digital Post, borger.dk, skat.dk, sundhed.dk og kommunernes hjemmesider er ofte borgernes primære indgang til den offentlige sektor. Borgerne er afhængige af, at løsningerne fungerer og er til at forstå.

Digitaliseringen af den offentlige sektor har gjort kontakten med det offentlige lettere for mange borgere, men der er også borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, og som har behov for hjælp.

Denne publikation zoomer – ved hjælp af surveydata fra Danmarks Statistiks årlige undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen* – ind på de borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

Digitaliseringsstyrelsen arbejder i denne publikation med den tilgang, at borgere, der i undersøgelsen har svaret:

- At de ikke har ”prøvet at benytte offentlige digitale løsninger”
- Eller at de ikke ”har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger”
- Og/eller at de ikke ”ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe [dem] med som borger[e]”

kan formodes at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

På den baggrund er det i 2024 18 pct. af befolkningen, der vurderes at opleve udfordringer. Det er særligt borgere på 75 år og derover, der oplever udfordringer.

De 18 pct., der oplever udfordringer, består af:

- 7 pct. af befolkningen, der ikke anvender offentlige digitale løsninger.
- 11 pct. af befolkningen, der anvender løsningerne, men som oplever udfordringer.

De 7 pct., der ikke anvender løsningerne, kan i kontakten med den offentlige sektor benytte sig af analoge alternativer, fx hvis de fritaget for Digital Post eller undtaget for digital selvbetjening, og få hjælp af andre, fx pårørende, til at varetage kontakten med det offentlige digitalt, fx via digitale fuldmagter samt læse- og skriveadgang til Digital Post.

De 11 pct., der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, kan understøttes gennem vejledning, digitale tilgængelighedsværktøjer og brugervenlige løsninger. De kan også – i lighed med de 7 pct., der ikke anvender løsningerne – få hjælp af andre, fx pårørende, til at varetage dele eller hele kontakten med det offentlige digitalt.

Derudover har alle borgere mulighed for at få hjælp og vejledning af relevante myndigheder og personlig betjening i borgerservice til forskellige gøremål, fx hjælp til MitID, Digital Post og ansøgning om forskellige offentlige ydelser, hvis behovet skulle opstå.

Gruppen af borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, har et relativt større hjælpebehov. 37 pct. af gruppen har ”inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post” enten en eller flere gange. Det gælder for 16 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

Samtidig får gruppen af borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, ofte hjælp af nære relationer som fx familie og venner, når behovet opstår. Således har 66 pct. af denne gruppe, der også har haft behov for hjælp, fået det af et familiemedlem eller en ven. Til sammenligning har 28 pct. af gruppen fået hjælp af myndighedernes telefoniske support, og 27 pct. har fået personlig hjælp i borgerservice eller på et bibliotek. Dermed kommer en væsentlig del af hjælpen fra pårørende.

Det kan i den sammenhæng være en udfordring, at kendskabet til konkrete hjælpetilbud som fx muligheden for at give digital fuldmagt og læseadgang til Digital Post fortsat er begrænset – det gælder både blandt dem, der oplever udfordringer, og dem, der ikke gør.

Således angiver 48 pct. af den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer, at de ved, at ”d[e] kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at give digital fuldmagt”. Det gælder for 62 pct. af dem, der ikke oplever udfordringer.

Samtidig angiver 52 pct. af gruppen af borgere, der oplever udfordringer, og som modtager Digital Post, at de ved, at de ”kan give fx en pårørende læseadgang til Digital Post”. Det gælder for 58 pct. af dem, der ikke oplever udfordringer.

Det skal bemærkes, at det ikke kun er det digitale, der kan være en udfordring i mødet med den digitale offentlige sektor. 60 pct. af den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer, vurderes også at ville opleve udfordringer, hvis kontakten med det offentlige ikke var digital. Det skyldes, at de generelt kan have svært ved at navigere i og interagere med den offentlige sektor, fx hvor og hvordan de søger om offentlige ydelser mv.

Slutteligt skal det bemærkes, at det at være udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor ikke er et statisk fænomen. Alle borgere kan således i kortere eller længere tid opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fx i forbindelse med sygdom. Det er derfor vigtigt, at hjælpemuligheder og -tilbud kan understøtte forskellige behov på forskellige tidspunkter.

2. Borgere der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor

Digitaliseringen af den offentlige sektor har gjort kontakten med det offentlige lettere for mange borgere, men der er også borgere, der er udfordret i mødet med den digitale offentlige sektor. I 2024 er det 18 pct. af befolkningen, der oplever udfordringer. De 18 pct. består af 7 pct. af befolkningen, der ikke anvender offentlige digitale løsninger, og 11 pct., der anvender løsningerne, men som oplever udfordringer – enten fordi de har svært ved det digitale, eller fordi de har svært ved at navigere i den offentlige sektor.

Offentlige digitale løsninger som Digital Post, borger.dk, skat.dk, sundhed.dk og kommunernes hjemmesider er ofte borgernes primære indgang til den offentlige sektor. Derfor er det vigtigt, at løsningerne er brugervenlige, og at borgere, der har svært ved at anvende dem, har mulighed for at få hjælp og vejledning.

Boks 2.1

Hvad er en offentlig digital løsning?

I spørgeskemaundersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2024* gives en række eksempler på, hvad offentlige digitale løsninger omfatter. I en introduktionstekst hedder det:

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

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

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

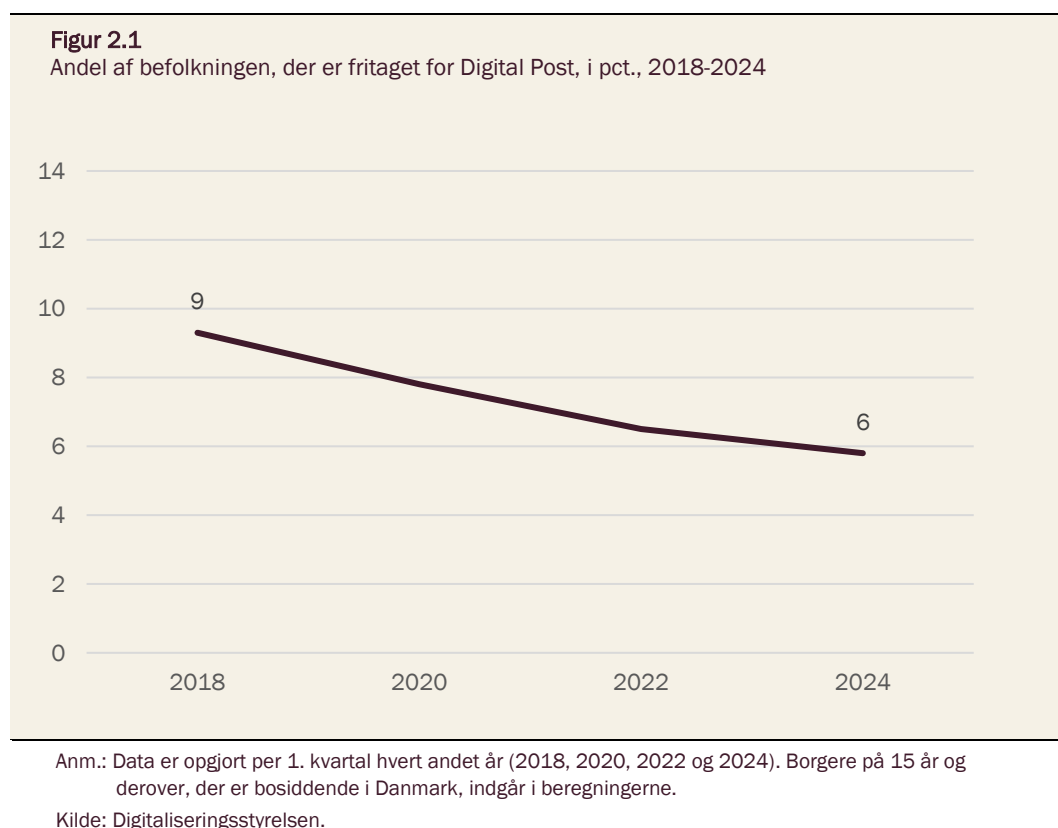
Flere af Digitaliseringsstyrelsens løsninger udgør fundamentet for, at andre offentlige og private digitale løsninger kan fungere efter hensigten. Det gælder fx MitID, der anvendes til at logge ind på forskellige offentlige og private hjemmesider.

Svarene i undersøgelsen vil derfor i høj grad være udtryk for, hvordan borgerne opfatter helt centrale offentlige digitale løsninger som fx MitID og Digital Post. Men svarene vil også afhænge af oplevelser med andre løsninger, herunder løsninger i sundhedssektoren (fx sundhed.dk) og skatteforvaltningen (fx skat.dk).

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

Borgere, der har svært ved at anvende løsningerne, har blandt andet mulighed for at få hjælp og vejledning hos relevante myndigheder og i borgerservice. Det er også muligt at blive fritaget for Digital Post. Borgere, der er fritaget for Digital Post, har krav på at få stillet et alternativ til rådighed i mødet med andre offentlige digitale løsninger, når lovgivning giver mulighed herfor.

Andelen af befolkningen, der er fritaget for Digital Post, har været faldende i 2018-2024. Det fremgår af nedenstående figur 2.1.



Det ses af figuren, at andelen af borgere, der er fritaget for Digital Post, er faldet fra cirka 9 pct. i 2018 til cirka 6 pct. i 2024.

Det er imidlertid ikke alle borgere, der har lige let ved at anvende løsningerne. En let og smidig anvendelse af en offentlig digital løsning afhænger blandt andet af løsningens design, kompleksitet, stabilitet og sprog. Men det afhænger også af borgerens tekniske færdigheder og generelle kendskab til den offentlige sektor.

Borgerens tekniske færdigheder har betydning for anvendelsen af den enkelte løsning. Det kan fx være forståelsen af, hvordan en app eller en hjemmeside fungerer. Borgerens kendskab til den offentlige sektor har betydning for evnen til at navigere i og interagere med den offentlige sektor, fx at vælge den rette løsning til det givne formål. Med andre ord afhænger den samlede oplevelse

af en offentlig digital løsnings brugervenlighed af, i hvilket omfang den er i stand til at møde borgeren der, hvor borgeren er.

2.1 Estimat for andel borgere der oplever udfordringer

Der findes ikke en endelig definition af, hvad det vil sige at være udfordret af det digitale. Forskellige aktører anvender forskellige definitioner.

Digitaliseringsstyrelsen arbejder i denne publikation med den tilgang, at borgere, der i undersøgelsen har svaret:

- At de ikke har "prøvet at benytte offentlige digitale løsninger"
- Eller at de ikke "har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger" ("tekniske færdigheder")
- Og/eller at de ikke "ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe [dem] med som borger[e]" ("administrative færdigheder")

kan formodes at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

Begrundelsen for denne kategorisering er, at borgerne i mødet med den digitale offentlige sektor både kan være udfordret af selve det digitale, men de kan også være udfordrede, fordi de har svært ved at navigere i den offentlige sektor. Estimatet indeholder således også en del borgere, der ikke er udfordret af det digitale, men som alligevel er udfordrede, fordi de oplever den offentlige sektor som kompleks.

Samtidig indeholder estimatet også de borgere, der i undersøgelsen har svaret, at de ikke har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger. Denne gruppe indgår i estimatet, fordi en væsentlig del af gruppen forventeligt ikke har prøvet at anvende løsningerne, enten fordi de har meget svært ved det, eller fordi de slet ikke er i stand til at anvende dem. Det er særligt borgere på 75 år og derover, der indgår i denne gruppe.

Figur 2.2 giver et overblik over befolkningens tekniske færdigheder samt kendskab til den offentlige sektor fordelt på to akser. X-aksen viser befolkningens tekniske færdigheder fra færre til mange. Y-aksen viser befolkningens kendskab til den offentlige sektor fra mindre til stort. Borgere, der ikke anvender offentlige digitale løsninger, er kategoriseret som borgere, der har færre tekniske færdigheder. Figuren indeholder ni udfald og fire "rene" kategoriseringer:

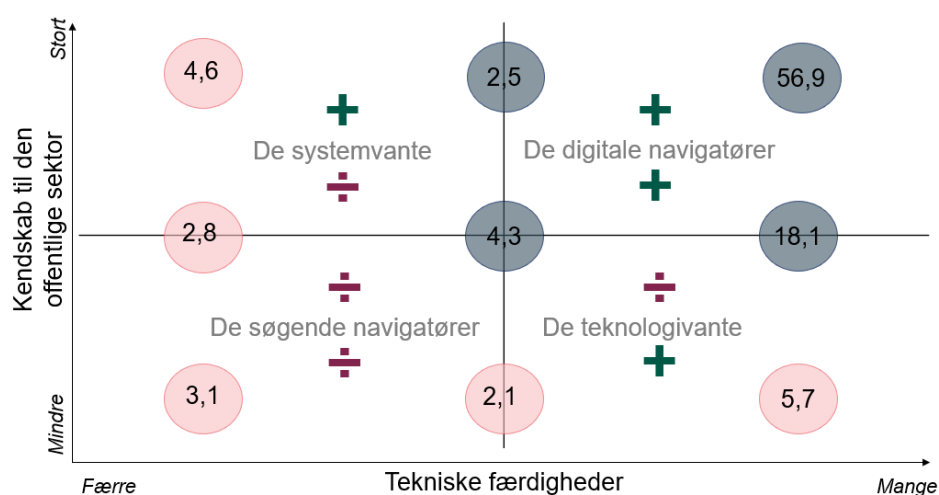
- "De digitale navigatører" er de borgere, der både har mange tekniske færdigheder og et stort kendskab til den offentlige sektor.
- "De systemvante" er de borgere, der har færre tekniske færdigheder, men et stort kendskab til den offentlige sektor.

- "De søgende navigatører" er de borgere, der både har færre tekniske færdigheder og et mindre kendskab til den offentlige sektor.
- "De teknologivante" er de borgere, der har mange tekniske færdigheder, men et mindre kendskab til den offentlige sektor.

Det skal understreges, at mens kategorierne i figur 2.2 er statiske, er befolkningen dynamisk. Det betyder, at den enkelte borger – som følge af ændringer i den pågældendes livssituation – udmærket kan flytte sig fra en kategori til en anden over tid.

Figur 2.2

Befolkningens tekniske færdigheder og kendskab til den offentlige sektor, i pct., 2024



Anm.: Figur 2.2 er baseret på svar på udsagnene "Jeg har de nødvendige tekniske færdigheder til at bruge offentlige digitale løsninger" (x-aksen) og "Jeg ved, hvad forskellige offentlige myndigheder kan hjælpe mig med som borger" (y-aksen). Svarene "meget enig" og "enig" er kodet som mange/stort på hhv. x- og y-aksen. Svarene "hverken eller" er kodet som midtpunkt på de(n) relevante akse(r). Svarene "uenig", "meget uenig" og "ved ikke" er kodet som færre/mindre på de to akser. Respondenter, der har svaret, at de ikke har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, er kodet som borgere, der har færre tekniske færdigheder. De røde cirkler ("borgere der oplever udfordringer") dækker dermed over borgere, der har angivet, at de enten ikke har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, eller har angivet, at de har få tekniske færdigheder og/eller et mindre kendskab til den offentlige sektor. De grå cirkler ("borgere der ikke oplever udfordringer") dækker over borgere, der anvender løsningerne, og som har angivet, at de har mange/mellem tekniske færdigheder, og har angivet, at de har et stort/mellem kendskab til den offentlige sektor. Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

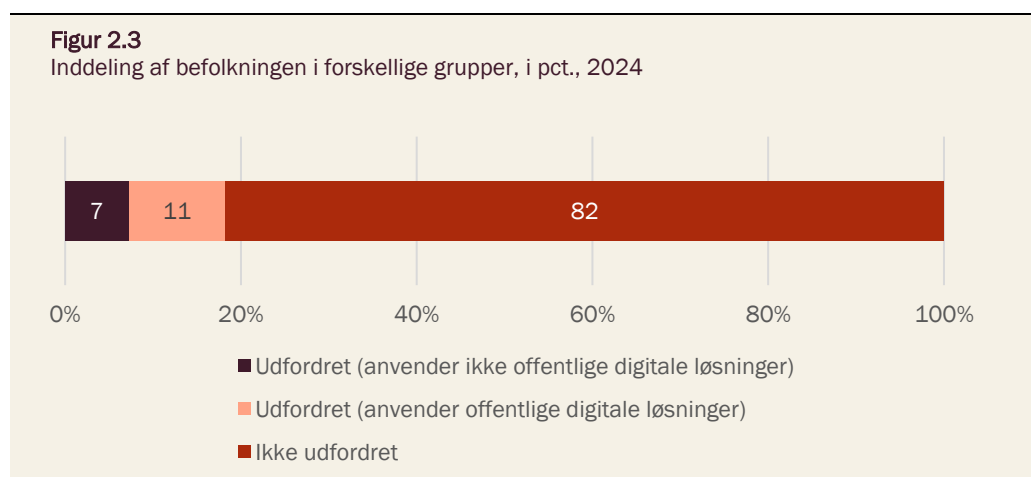
De røde cirkler i figur 2.2 illustrerer den andel af befolkningen, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor (18 pct. af befolkningen). Gruppen består både af borgere, der har svaret, at de ikke

anvender løsningen (7 pct. af befolkningen), og borgere, der har svaret, at de anvender løsningen, men at de enten har få tekniske færdigheder og/eller et mindre kendskab til den offentlige sektor (11 pct. af befolkningen).¹

De grå cirkler illustrerer derimod den andel af befolkningen, der ikke oplever udfordringer (82 pct. af befolkningen).

Befolkningen kan således inddeles i to overordnede grupper: (1) borgere, der oplever udfordringer (18 pct. af befolkningen), og (2) borgere, der ikke oplever udfordringer (82 pct. af befolkningen).

Gruppen af borgere, der oplever udfordringer, kan inddeles i yderligere to grupper: (a) borgere, der ikke anvender offentlige digitale løsninger (7 pct. af befolkningen), og (b) borgere, der anvender løsningen, og som oplever udfordringer (11 pct. af befolkningen). Nedenstående figur 2.3 illustrerer denne inddeling af befolkningen.



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Som sagt kan det formodes, at en betydelig del af de 7 pct. af befolkningen, der ikke anvender løsningen, ikke anvender dem, enten fordi de har meget svært ved det, eller fordi de slet ikke er i stand til det. Denne gruppe har i kontakten med den offentlige sektor behov for analoge alternativer, fx fritagelse for Digital Post, undtagelse for digital selvbetjening og personlig

¹ I publikationen *Tilliden til den digitale offentlige sektor 2023* fremgår det, at 24 pct. af befolkningen i 2023 oplevede udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Det bemærkes, at der i Danmarks Statistiks undersøgelse *It-anvendelse i befolkningen 2023* var et databrud. Det betyder, at det ikke er muligt 1:1 at sammenligne estimaterne for de to andele af befolkningen, der oplever udfordringer i 2023-2024.

hjælp i borgerservice. Nogle kan også have behov for at andre varetager dele af kontakten med det offentlige digitalt, fx via Digital Fuldmagt.

De 11 pct., der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, kan derimod i højere grad have behov for vejledning, digitale tilgængelighedsværktøjer og højere brugervenlighed.

I den resterende analyse fokuseres der særskilt på de tre grupper af borgere, der oplever udfordringer. Dvs. (1) den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer (18 pct. af befolkningen), (2) borgere, der ikke anvender løsningerne (7 pct. af befolkningen), samt (3) borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer (11 pct. af befolkningen).

I det resterende kapitel 2 fokuseres der på alle tre grupper. I kapitel 3 fokuseres der på de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer. I kapitel 4 fokuseres der primært på den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer.

2.2 Karakteristika for borgere der oplever udfordringer

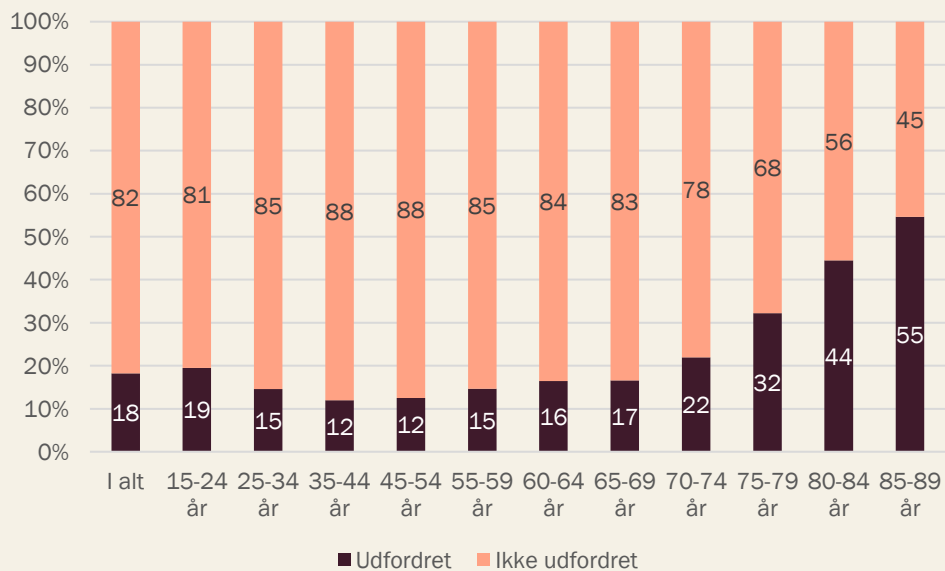
I befolkningen er der grupper, der oftere oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor. Her er det særligt fire karakteristika, der gør sig gældende: (1) alder, (2) uddannelse, (3) socioøkonomi, samt (4) indkomst.

Det bemærkes, at der i varierende omfang er et overlap i respondentgrundlaget, hvad angår disse karakteristika. Fx er der mellem alder og uddannelse et overlap, fordi relativt flere ældre borgere har grundskole som højeste uddannelse sammenlignet med yngre generationer. Kontrolleres der for disse forhold, er der dog stadig en sammenhæng mellem de fire karakteristika og at opleve udfordringer.

Figur 2.4 viser andelen af befolkningen, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på alder i 2024.

Figur 2.4

Andel af befolkningen, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på alder, i pct., 2024



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at særligt borgere på 75 år og derover oplever udfordringer. 32 pct. af de 75-79 årige, 44 pct. af de 80-84 årige og 55 pct. af de 85-89 årige oplever udfordringer. Det er væsentligt større andele end i aldersgrupperne 15-74 år.

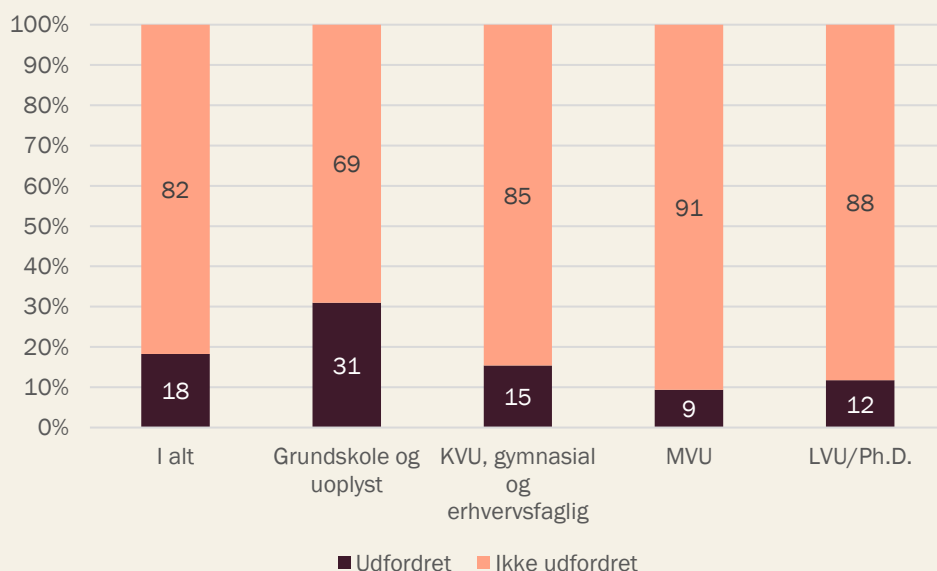
Det ses også af figuren, at de unge (15-24 årige) i lidt større omfang oplever udfordringer sammenlignet med de 25-69 årige. Det skyldes dog ikke deres tekniske færdigheder. Men at de i lidt større omfang ikke anvender løsningerne, og at de generelt har et lidt mindre kendskab til den offentlige sektor.

Blandt den ældre befolkning (75+ årige) skyldes overrepræsentationen primært, at en relativt større andel af gruppen ikke anvender løsningerne, jf. nedenstående afsnit 2.4. Men det skyldes også, at de 75+ årige – sammenlignet med den øvrige befolkning – oftere er udfordret af selve det digitale.

Figur 2.5 viser andelen af befolkningen, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på uddannelse i 2024.

Figur 2.5

Andel af befolkningen, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., fordelt på uddannelse, 2024



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

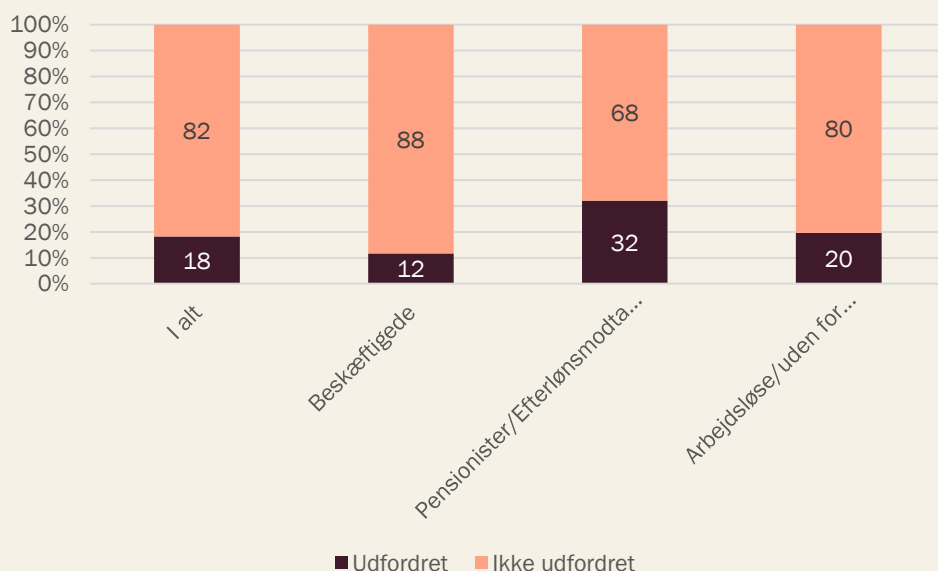
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Det ses af figuren, at særligt borgere, der har grundskole/uoplyst som uddannelsesbaggrund, i væsentligt større omfang oplever udfordringer sammenlignet med de øvrige uddannelsesgrupper. 31 pct. af borgere med en grundskoleuddannelse/uoplyst oplever udfordringer. Det gælder for 15 pct. af borgere med en kort videregående uddannelse (KVU), 9 pct. af borgere med mellemlang videregående uddannelse (MVU) og 12 pct. af borgere med en lang videregående uddannelse (LVU).

Figur 2.6 viser andelen af befolkningen, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på socioøkonomi i 2024.

Figur 2.6

Andel af befolkningen, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på socioøkonomi, i pct., 2024



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

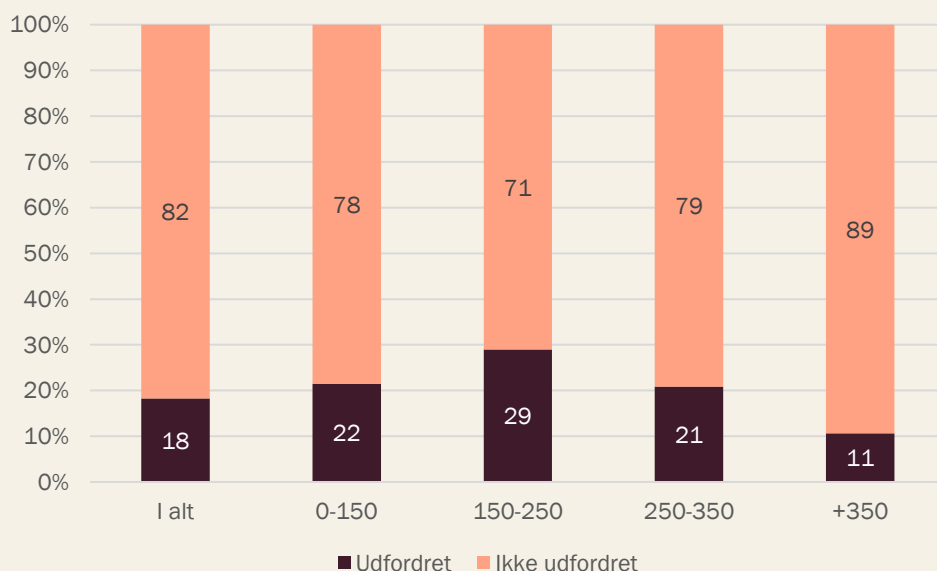
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Det ses af figuren, at pensionister/efterlønsmodtagere i større omfang oplever udfordringer sammenlignet med borgere i beskæftigelse og arbejdsløse/uden for arbejdsstyrken. 32 pct. af pensionister/efterlønsmodtagere oplever udfordringer. Det gælder for 12 pct. af borgere i beskæftigelse og 20 pct. af arbejdsløse/uden for arbejdsstyrken. Dermed er der også en væsentlig forskel mellem borgere i beskæftigelse og arbejdsløse/uden for arbejdsstyrken.

Figur 2.7 viser andelen af befolkningen, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på indkomst i 2024.

Figur 2.7

Andel af befolkningen, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, fordelt på indkomst, i pct., 2024



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at borgere, der tjener mellem 150.000-250.000 kr. om året, i større oplever udfordringer sammenlignet med de øvrige indkomstgrupper. 29 pct. af dem, der tjener mellem 150.000-250.000, oplever udfordringer. Det gælder for 22 pct. af dem, der tjener mellem 0-150.000 kr., 21 pct. af dem, der tjener mellem 250.000-350.000 kr., og 11 pct. af dem, der tjener +350.000 kr. om året.

Det bemærkes, at der blandt gruppen af borgere, der tjener op til 150.000 kr. om året, er relativt mange yngre borgere. Det skyldes, at en betydelig del af gruppen er under uddannelse og ikke er i fuldtidsbeskæftigelse. Det har betydning for deres indkomst.

Dermed er det en *markør* for at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor at være 75+ år, at have en grundskoleuddannelse, at være pensionist/efterlønsmodtager, at være arbejdsløs/uden for arbejdsstyrken og at tjene mellem 150.000-250.000 kr. om året.

Omvendt er det en *markør* for ikke at opleve udfordringer at være mellem 25 og 69 år, at have en MVU/LVU, at være i beskæftigelse og at tjene mere end 350.000 kr. om året.

2.3 Sammenhæng mellem alder, uddannelse og at opleve udfordringer

Alder og uddannelse er to karakteristika, der korrelerer med at opleve udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, jf. ovenstående afsnit 2.2.

Der er flere måder at belyse forholdet mellem disse to karakteristika og at opleve udfordringer. En måde er at inddele de 30+ årige i to aldersgrupper: (1) 30-74 årige, samt (2) 75+ årige og fordele grupperne på uddannelsesbaggrund. Borgere under 30 år er ikke medtaget, fordi en betydelig del af gruppen endnu ikke har afsluttet deres uddannelse.

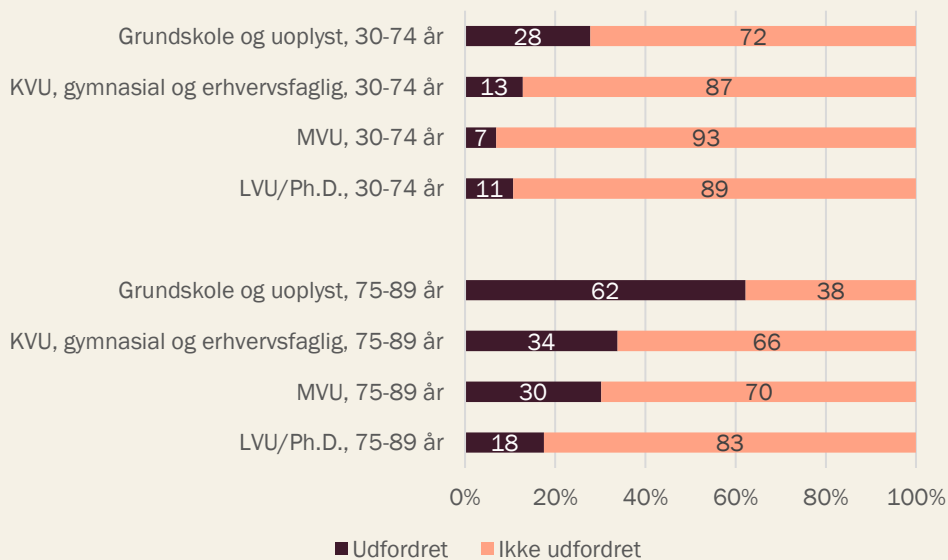
Ved at inddele befolkningen på denne måde kan man sammenligne to aldersgrupper, der formelt set har samme uddannelsesbaggrund. Derved kan man få et *indtryk* af alder og uddannelses effekt på at opleve udfordringer.

Det bemærkes, at sammenligningen er baseret på en antagelse om, at uddannelse er det samme over tid. Fx at en LVU i dag er det samme som en LVU for 50 år siden. Det bemærkes også, at andre forhold ligeledes kan have betydning for at opleve udfordringer, fx hvorvidt – og i hvilket omfang – en borger har benyttet digital teknologi gennem livet.

Figur 2.8 viser andelen af borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, grupperet efter alder og fordelt på uddannelse i 2024.

Figur 2.8

Andel borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, grupperet efter alder og fordelt på uddannelse, i pct., 2024



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". 3.437 af undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Respondenterne udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 30 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at uddannelse lader til at have en effekt på at opleve udfordringer. Det kommer til udtryk ved, at der generelt er en negativ sammenhæng mellem uddannelseslængde og at opleve udfordringer.

Det ses også, at alder ligeledes lader til at have en effekt på at opleve udfordringer. Det kommer til udtryk ved, at andelen af borgere, der oplever udfordringer, og som har en grundskoleuddannelse/uoplyst, en KVVU, en MVU og en LVU stiger væsentligt med alderen. Fx oplever 28 pct. mellem 30 og 74 år med en grundskoleuddannelse udfordringer. Det gælder for 62 pct. af 75+ årige med en grundskoleuddannelse. Samme tendens ses også på tværs af de øvrige uddannelseskategorier.

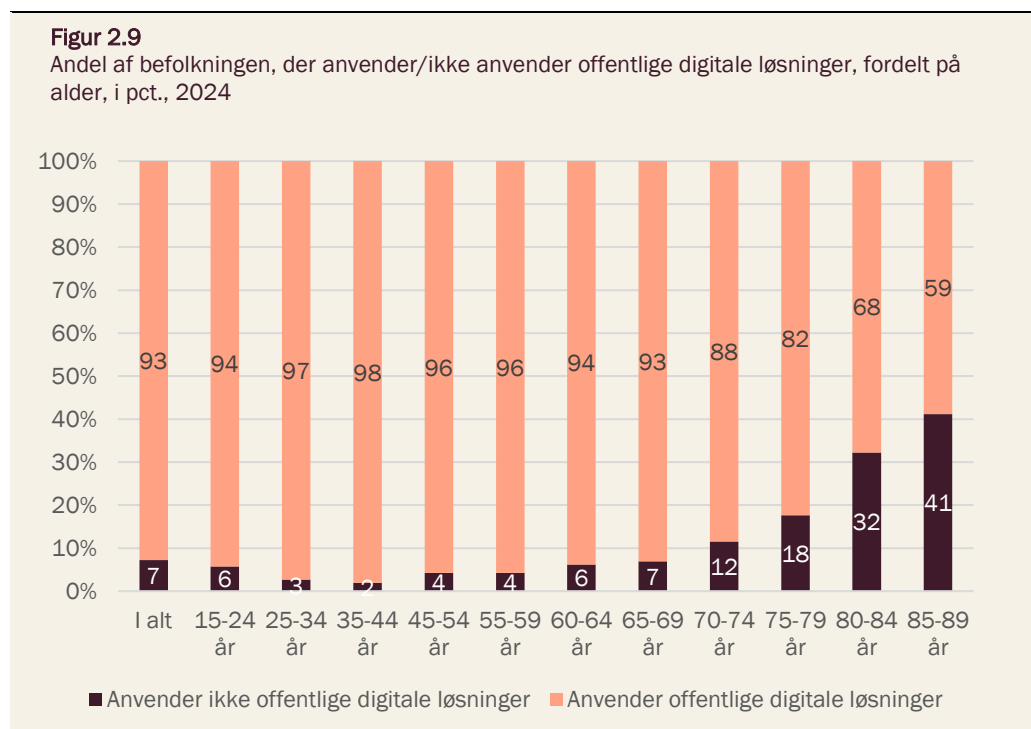
Slutteligt ses det, at uddannelse og alder lader til at interagere på forskellige måder på tværs af uddannelseskategorier. Fx sker der mere end en fordobling (faktor 2,2) i andelen af borgere med en grundskoleuddannelse, der oplever udfordringer, når man bevæger sig fra gruppen af 30-74 årige til gruppen af 75+ årige. Denne effekt er mindre, når man sammenligner andelen af borgere med en LVU, der oplever udfordringer, på tværs af de to aldersgrupper (faktor 1,6).

Blandt de 75+ årige er det således særligt borgere med en grundskoleuddannelse, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

2.4 Aldersfordeling for borgere der oplever udfordringer (anvender ikke offentlige digitale løsninger)

Blandt den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, er det cirka 40 pct., der ikke anvender offentlige digitale løsninger. Det svarer til 7 pct. af befolkningen.

Alder er – ligesom i forbindelse med den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer – et karakteristikum, der korrelerer med anvendelsen af løsningerne. Det fremgår af nedenstående figur 2.9, der viser andelen borgere, der enten anvender eller ikke anvender offentlige digitale løsninger, fordelt på alder i 2024.



Anm.: Figur 2.9 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du prøvet at anvende offentlige digitale løsninger". "Anvender ikke offentlige digitale løsninger" dækker over borgere, der har angivet, at de ikke har prøvet at anvende løsningerne. "Anvender offentlige digitale løsninger" dækker over borgere, der har angivet, at de har prøvet at anvende løsningerne. Alle undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

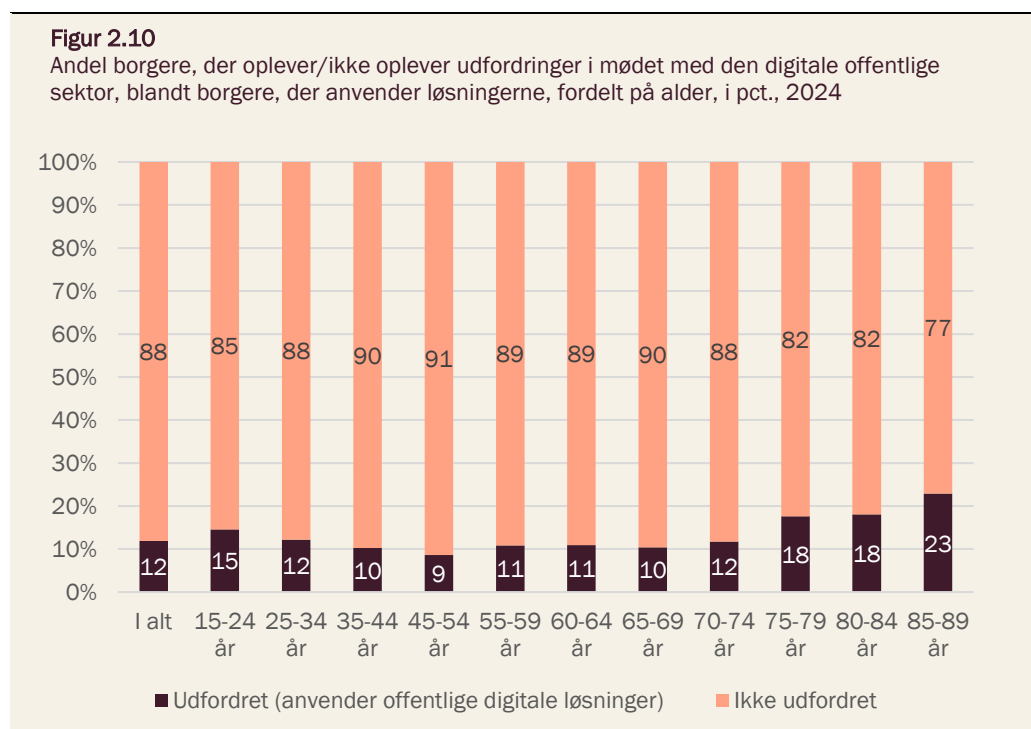
Kilde: Danmarks Statistiks *It-anvendelse i befolkningen 2024*.

Figuren viser samme tendens som ovenstående figur 2.4. Dvs. at det særligt er borgere på 75 år og derover, der ikke anvender løsningerne. 18 pct. af de 75-79 årige, 32 pct. af de 80-84 årige og 41 pct. af de 85-89 årige anvender ikke løsningerne. Det er væsentligt større andele end i de øvrige aldersgrupper.

2.5 Aldersfordeling for borgere der oplever udfordringer (anvender offentlige digitale løsninger)

Blandt den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, er det cirka 60 pct., der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer. Det svarer til 11 pct. af befolkningen.

Også her – ligesom blandt den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer, og blandt gruppen af borgere, der ikke anvender løsningerne – er alder et karakteristikum, der korrelerer. Det fremgår af nedenstående figur 2.10, der viser andelen af borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, blandt gruppen af borgere, der anvender løsningerne, fordelt på alder i 2024.



Anm.: Se figur 2.2 for en uddybning af kategorierne "udfordret" og "ikke udfordret". 3.458 af undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Figuren viser samme tendens som ovenstående figur 2.4 og 2.9. Dvs. at det særligt er borgere på 75 år og derover, der oplever udfordringer. 18 pct. af de 75-79 årige og 80-84 årige og 23 pct. af de 85-89 årige oplever udfordringer.

Det bemærkes, at selvom tendensen i figur 2.10 er den samme som i ovenstående figur 2.4 og 2.8, er hældningen på "kurven" mindre stejl. Det illustrerer, at der blandt gruppen af borgere, der anvender løsningerne, også er en del ældre, der ikke oplever udfordringer.

3. Hjælpebehov blandt anvendere af offentlige digitale løsninger

Borgerne anvender offentlige digitale løsninger i stort omfang. Det gælder både borgere, der oplever og ikke oplever udfordringer. Borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, har et relativt større hjælpebehov, og de modtager oftere hjælp af nære relationer som familie og venner. For nogle borgere kan offentlige tilbud som Digital Fuldmagt og læse- samt læse- og skriveadgang til Digital Post være nyttige hjælperedskaber til at få klaret deres ærinde med det offentlige i hverdagen.

Offentlige digitale løsninger som fx Digital Post, borger.dk, MitID, skat.dk, sundhed.dk og kommunernes hjemmesider bliver blandt andet brugt til at kommunikere med det offentlige, skifte læge eller adresse og handle på internettet (MitID). Derfor er det vigtigt, at løsningerne er brugervenlige, og at borgere, der har svært ved at anvende dem, har mulighed for at få hjælp og vejledning.

Borgere, der har svært ved at anvende løsningerne, har blandt andet mulighed for at få hjælp af relevante myndigheder og personlig hjælp i borgerservice.

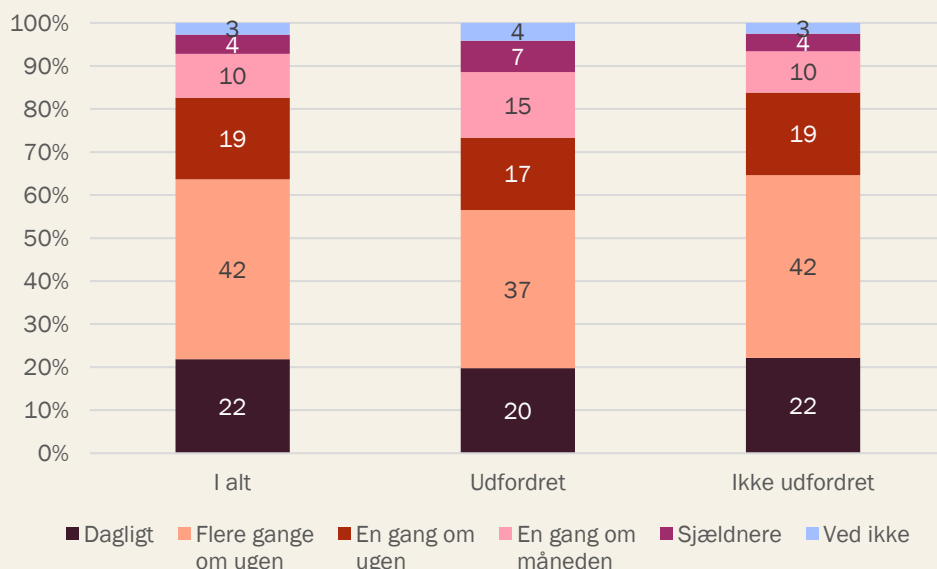
Dette kapitel fokuserer på den del af befolkningen, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer.

3.1 Anvendelse af offentlige digitale løsninger

Figur 3.1 viser anvendelsesgrad af offentlige digitale løsninger blandt borgere, der anvender løsningerne, fordelt på borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor i 2024.

Figur 3.1

Anvendelsesgrad af offentlige digitale løsninger blandt anvendere af løsningerne fordelt på borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2024



Anm.: Figur 3.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor ofte bruger du offentlige digitale løsninger?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 respondenter indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at borgerne – både dem, der oplever, og dem, der ikke oplever udfordringer – anvender løsningerne i stort omfang. 73 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, anvender løsningerne mindst en gang om ugen. Det gælder for 84 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

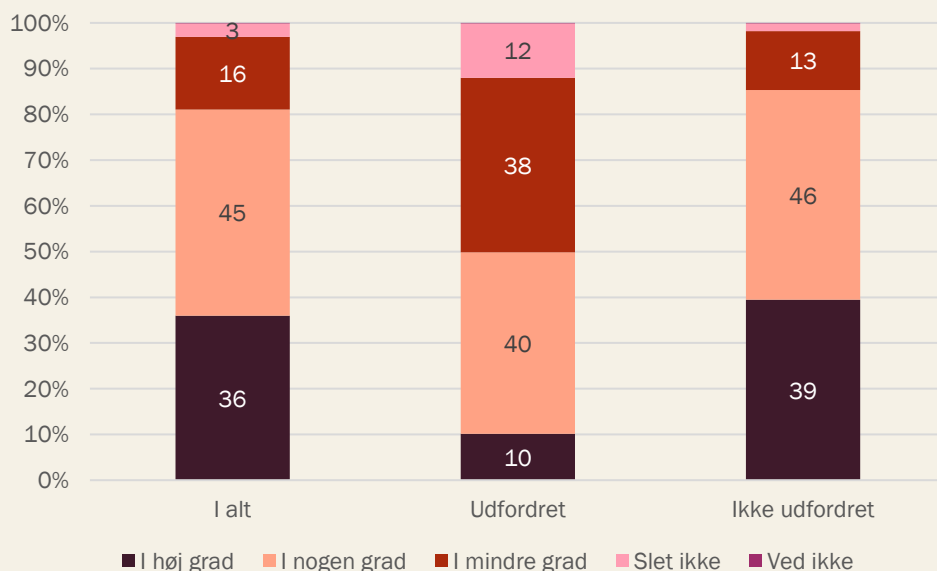
3.2 Viden om hjælpemuligheder

Det er vigtigt, at borgerne har viden om, hvor de kan få hjælp og vejledning til offentlige digitale løsninger, hvis behovet opstår.

Figur 3.2 viser kendskabet til vejledning- og hjælpemuligheder til offentlige digitale løsninger blandt borgere, der anvender løsningerne, fordelt på borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor i 2024.

Figur 3.2

Viden om hjælpemuligheder blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2024



Anm.: Figur 3.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "I hvilken grad er det din oplevelse, at du ved, hvor du kan finde hjælp eller vejledning, hvis du har brug for hjælp til en offentlig digital løsning?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Kun respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at der er en betydelig forskel i kendskabet til offentlige vejlednings- og hjælpemuligheder blandt borgere, der anvender løsningerne, og som henholdsvis oplever og ikke oplever udfordringer.

50 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, vurderer, at de i høj grad eller i nogen grad ved, hvor de kan få hjælp og vejledning. Det gælder for 85 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

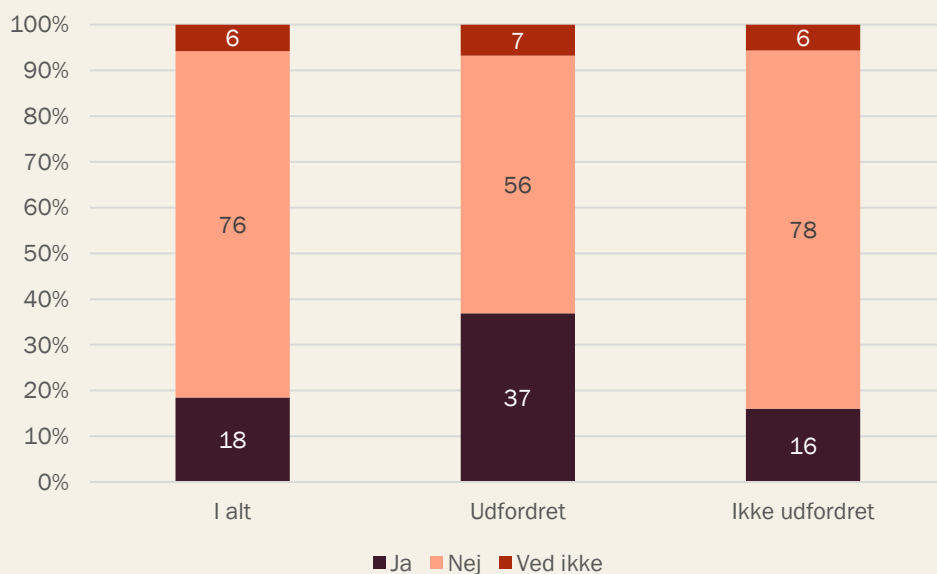
Samtidig vurderer 50 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, at de kun i mindre grad eller slet ikke ved, hvor de kan få hjælp og vejledning. Det gælder for 15 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

3.3 Behov for hjælp til offentlige digitale løsninger

Figur 3.3 viser andelen af borgere, der anvender løsningerne, og som inden for de seneste 12 måneder har haft behov for hjælp, fordelt på borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor i 2024.

Figur 3.3

Behov for hjælp blandt anvendere af offentlige digitale løsninger fordelt på borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2024



Anm.: Figur 3.3 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?". 3.458 af undersøgelsens 3.937 indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at der blandt borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, er et større hjælpebehov end blandt borgere, der ikke oplever udfordringer. 37 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, har inden for de seneste 12 måneder haft behov for hjælp. Det gælder for 16 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer. Det er en forskel på 21 pct.-point grupperne imellem.

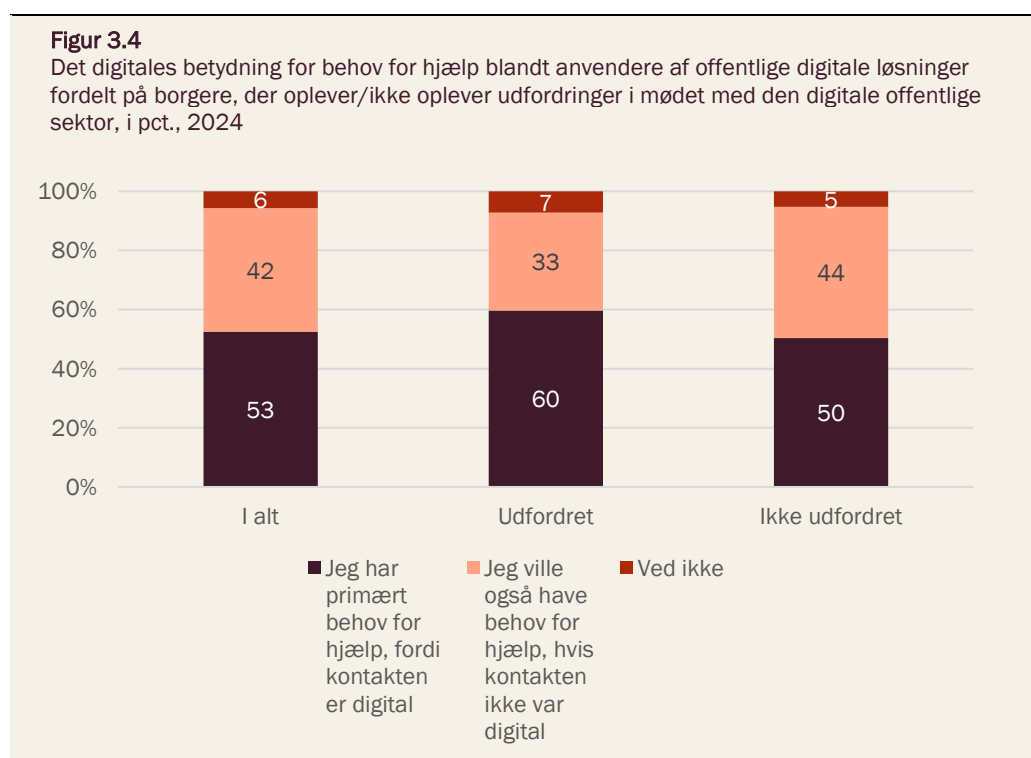
Det er ikke overraskende, at en større andel af de borgere, der kan formodes at opleve udfordringer, også har et relativt større hjælpebehov til anvendelsen af løsningerne.

Det skal imidlertid understreges, at figuren ikke fortæller noget om *omfanget* af behov for hjælp inden for de grupper af borgere, der har haft behov for hjælp. Den viser udelukkende andelen af borgere, der har haft et hjælpebehov. Figuren indeholder således både borgere, der har haft behov for hjælp én gang. Det kan fx være borgere, der har haft behov for hjælp til at installere MitID-appen, og som efterfølgende ikke har haft behov for hjælp til at anvende den. Men den indeholder også borgere, der har haft behov for hjælp flere gange.

3.3.1 Det digitales betydning for behov for hjælp

Der kan være mange årsager til, at en borger har behov for hjælp til anvendelsen af offentlige digitale løsninger. Det kan fx være, at borgeren har svært ved at finde ud af, hvilken løsning der skal anvendes til det givne gøremål, eller at borgeren har svært ved at anvende løsningen, fordi den ikke imødekommer behovet for brugervenlighed.

Figur 3.4 viser, hvorvidt behovet for hjælp primært skyldes, at kontakten med det offentlige er digital, eller om man også ville have behov for hjælp, hvis kontakten med det offentlige ikke var digital i 2024.



Anm.: Figur 3.4 er baseret på svar på spørgsmålet: "Har du behov for hjælp, fordi kontakten til det offentlige er digital, eller ville du også have behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital?". 782 af undersøgelsens 3.937 indgår i beregningerne. Kun respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, og som inden for de seneste 12 måneder har haft behov for hjælp til anvendelsen af løsningerne, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at 60 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, og som har haft behov for hjælp, primært har behov for hjælp, fordi kontakten med det offentlige er digital. Det gælder for 50 af de borgere, der ikke oplever udfordringer. Det er en forskel på 10 pct.-point grupperne imellem.

Det ses også, at 33 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, og som har haft behov for hjælp, også ville have haft behov for hjælp, hvis kontakten ikke var digital. Det gælder for 44 pct. af de

borgere, der ikke oplever udfordringer. Det er en forskel på 11 pct.-point grupperne imellem.

At forskellen mellem grupperne ikke er større, skyldes blandt andet, at der blandt gruppen af borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, også er en del yngre borgere, der har stærke digitale kompetencer, men som alligevel oplever udfordringer, fordi de har svært ved at navigere i og interagere med den offentlige sektor.

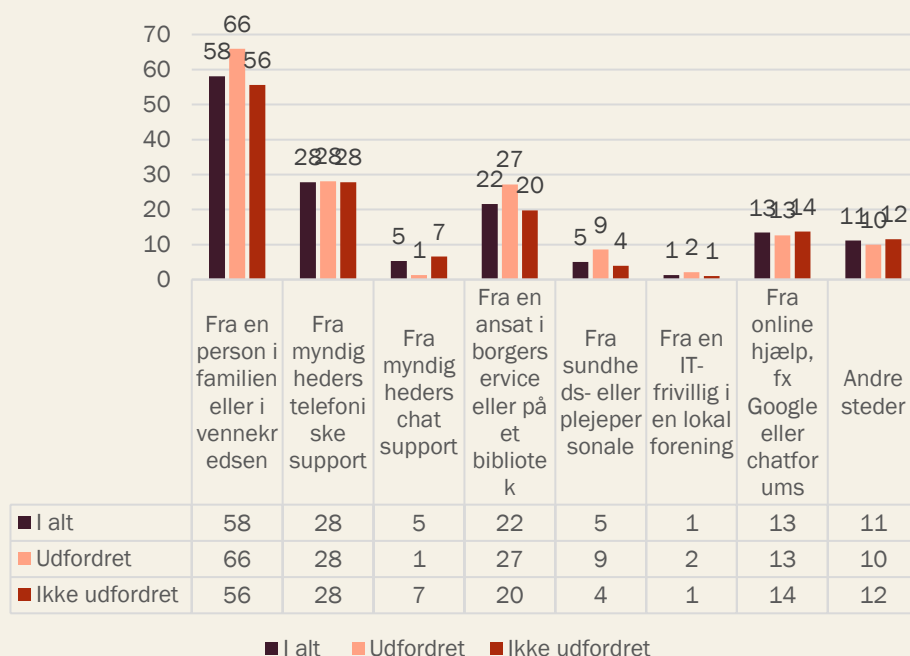
3.4 Modtagelse af hjælp

Borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, og som har behov for hjælp, modtager hjælp mange steder fra. Det fremgår af nedenstående figur 3.5, der viser, hvor borgere, der anvender løsningerne, og som har haft behov for hjælp, har modtaget hjælp henne i 2024.

Det bemærkes, at figurens svarkategorier summer til mere end 100 pct. Det skyldes, at en borger kan have modtaget hjælp flere steder fra.

Figur 3.5

Modtagelse af hjælp blandt anvendere af offentlige digitale løsninger, som har haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder, fordelt på borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2024



Anm.: Figur 4.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Hvor har du fået hjælp til offentlig digital selvbetjening eller Digital Post?". 782 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Kun respondenter, der har angivet, at de har prøvet at anvende offentlige digitale løsninger, og som inden for de seneste 12 måneder har haft behov for hjælp til anvendelsen af løsningerne, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at borgerne ofte modtager hjælp fra det offentlige. 28 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som har haft behov for hjælp, har fået hjælp af myndighedernes telefoniske support. 27 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, og som har haft behov for hjælp, har fået hjælp af en ansat i borgerservice eller på et bibliotek. Det gælder for 20 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

Men det ses også, at borgerne i stort omfang får hjælp af familie og venner. 66 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, og som har haft behov for hjælp, har fået hjælp af familie og venner. Det gælder for 56 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

Omvendt er der færre, der har benyttet sig af myndighedernes chat-support og andre digitale hjælpemuligheder, fx Google og chat-forums til at få hjælp. 1 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, og som har haft behov for hjælp, har fået hjælp af myndighedernes chat-support. Det gælder for 7 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer. 13 pct. af de borgere, der anvender løsningerne, og som oplever udfordringer, og som har haft behov for hjælp, har fået hjælp af Google og chat-forum. Det gælder for 14 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

Det er ikke overraskende, at de borgere, der oplever udfordringer, i mindre omfang anvender digitale løsninger til at få hjælp. Dog ses denne tendens også blandt gruppen af borgere, der ikke oplever udfordringer. Således benytter borgerne sig – både dem, der oplever og ikke oplever udfordringer – i stort omfang af det, man kan kalde for den mere personlige og direkte hjælp, uanset om det er fra familie eller venner eller fra en person ansat i det offentlige.

4. Befolkningens kendskab til Digital Fuldmagt og læseadgang til Digital Post

Borgere, der ønsker hjælp af pårørende til offentlige digitale løsninger, har blandt andet mulighed for at give digital fuldmagt og tildele læse- samt læse- og skriveadgang til Digital Post. Anvendelsen af disse tilbud forudsætter, at borgerne har kendskab til mulighederne. Borgere, der oplever udfordringer, har et relativt mindre kendskab til mulighederne. Dermed er de ofte afhængige af, at andre har kendskab til hjælpemulighederne.

Borgere, der har svært ved at anvende offentlige digitale løsninger – eller slet ikke er i stand til at anvende dem – har blandt andet mulighed for at give pårørende digital fuldmagt og tildele læse- samt læse- og skriveadgang til Digital Post.

Digital fuldmagt giver pårørende fuldmagt til at handle på borgerens vegne i en række selvbetjeninge fra det offentlige. Det kan fx være fuldmagt til at se sundhedsjournal og laboratoriesvar på sundhed.dk eller til at melde flytning på borger.dk.

Tildeling af læseadgang til Digital Post giver pårørende adgang til at læse borgerens Digital Post.

Tildeling af læse- og skriveadgang til Digital Post giver pårørende mulighed for at læse og besvare borgerens Digital Post. Dermed kan den pårørende læse og besvare, videresende samt skrive nye beskeder på vegne af borgeren.

Disse hjælpeværktøjer er *tilbud*, som den enkelte borger kan vælge at benytte. De erstatter ikke de hjælpe- og vejledningsmuligheder som den offentlige sektor i øvrigt stiller til rådighed. Anvendelsen af løsningerne forudsætter altid borgerens (fuldmagtsgivers) samtykke.

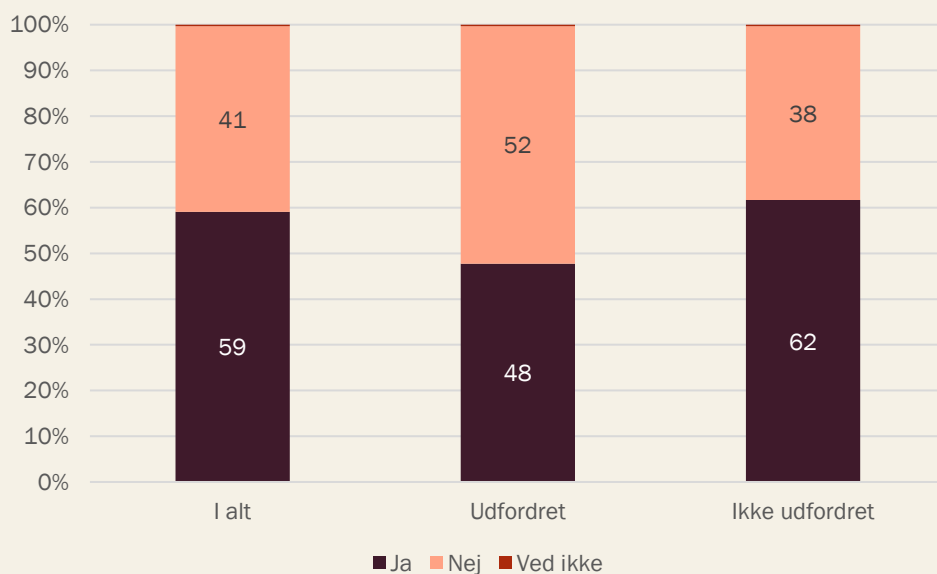
Dette kapitel fokuserer både på hele befolkningen og på de borgere, der modtager Digital Post (cirka 95 pct. af befolkningen), og som oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.

4.1 Kendskab til Digital Fuldmagt

Figur 4.1 viser befolkningens kendskab til Digital Fuldmagt fordelt på borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor i 2024.

Figur 4.1

Befolkningens kendskab til Digital Fuldmagt fordelt på borgere, der oplever/ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor, i pct., 2024



Anm.: Figur 4.1 er baseret på svar på spørgsmålet: "Ved du, at du kan få hjælp til digital selvbetjening af fx en pårørende ved at give en digital fuldmagt?". Alle undersøgelsens 3.937 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 2024*.

Det ses af figuren, at den samlede gruppe af borgere, der oplever udfordringer, har et relativt mindre kendskab til muligheden for at give pårørende digital fuldmagt.

52 pct. af de borgere, der oplever udfordringer, har ikke kendskab til muligheden. Det gælder for 38 pct. af de borgere, der ikke oplever udfordringer.

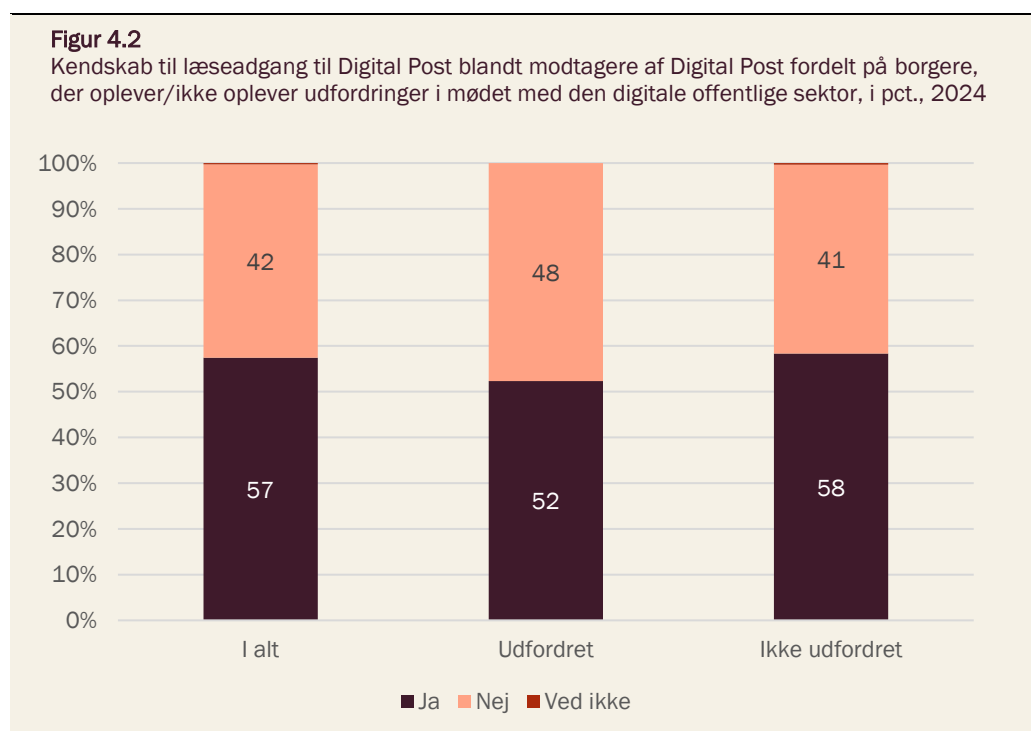
Det bemærkes, at en "optimal" udnyttelse af Digital Fuldmagtsløsningen ikke er betinget af et 100 pct. kendskab til løsningen i befolkningen. Det skyldes, at nære relationer som fx familie og venners kendskab til løsningen er tilstrækkeligt til at bringe den i spil.

4.2 Kendskab til læseadgang til Digital Post

En anden mulighed for at få hjælp af nære relationer som fx familie eller venner er ved at tildele en eller flere personer læse- eller læse- og skriveadgang til Digital Post.

Det bemærkes, at der i undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen 2024* ikke indgår et spørgsmål om kendskab til både læse- og skriveadgang, men kun til læseadgang. Det skyldes, at spørgeskemaet blev formuleret og udsendt, inden læse- og skriveadgangen blev implementeret i november 2024.

Figur 4.2 viser kendskabet til læseadgang til Digital Post blandt borgere, der modtager Digital Post, fordelt på borgere, der enten oplever eller ikke oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor i 2024.



Anm.: Figur 4.2 er baseret på svar på spørgsmålet: "Er du opmærksom på, at du kan give fx en pårørende læseadgang til Digital Post?". 3.641 af undersøgelsens 3.937 respondenter har besvaret spørgsmålet. Kun respondenter, der har angivet, at de modtager Digital Post, indgår i beregningerne. Undersøgelsens respondenter udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 15 og 89 år.

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

Det ses af figuren, at 48 pct. af de borgere, der modtager Digital Post, og som oplever udfordringer, ikke har kendskab til muligheden for at tildele læseadgang til Digital Post. Det gælder for 41 pct. af de borgere, der modtager Digital Post, og som ikke oplever udfordringer.

Boks 4.1

Tildeling af læse- samt læse- og skriveadgang til Digital Post i 2024

- I 2024 har 186.858 borgere tildelt en eller flere pårørende læseadgang til deres digitale postkasse
- I 2024 har 3.335 borgere tildelt en eller flere pårørende læse- og skriveadgang til deres digitale postkasse

Anm.: I tallene indgår kun borgere, der er bosiddende i Danmark. Tildeling af læse- og skriveadgang til Digital Post er en ny mulighed, der blev tilgængelig i november 2024.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen.

5. Metode

”Borgernes møde med den digitale offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer” er baseret på surveydata fra undersøgelsen *It-anvendelse i befolkningen*, der gennemføres hvert år af Danmarks Statistik i et samarbejde med Ældre Sagen og Digitaliseringsstyrelsen.

I 2024 deltog 3.937 respondenter i undersøgelsen. Data er indsamlet i perioden maj-august 2024 via online-spørgeskemaer samt ved telefoninterviews. Undersøgelsen er repræsentativ for den danske befolkning mellem 15 og 89 år (se [Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside](#) samt [Danmarks Statistiks hjemmeside](#) for en uddybning af undersøgelsens metode, herunder den statistiske usikkerhed).

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

