

Tilliden til det digitale Danmark falder

Ny befolkningsundersøgelse viser voksende mistro til offentlige digitale løsninger og svigtende tillid til statens forvaltning af borgernes data.

Danskerne har mistet tilliden til den digitale velfærdsstat. Kun 42 procent oplever i dag, at digitaliseringen gavner borgerne – et fald på 16 procentpoint siden 2023. Samtidig stoler kun halvdelen af befolkningen på, at staten passer ordentligt på deres data.

Det viser en ny befolkningsundersøgelse, som Tænk tanken Mandag Morgen og Institut for Menneskerettigheder står bag.

”Vi er gået fra digital begejstring til digital mistro. I stedet for at opleve teknologien som en hjælpende hånd, begynder flere at se den som en mur mellem mennesket og myndigheden. Digitaliseringens sociale kontrakt er under pres,” siger Lisbeth Knudsen, strategidirektør i Tænk tanken Mandag Morgen og outreach-leder ved ADD-projektet.

Tillid, data og demokratisk risiko

Undersøgelsen viser et fald på 11 procentpoint – fra 62 procent i 2023 til 51 procent i 2025 – i danskernes tillid til, at staten forvalter deres data forsvarligt. Tilliden til statens håndtering af borgernes data er en hjørnesten i digitaliseringen. Når den vakler, rystes fundamentet for hele den digitale velfærdsstat.

”Når kun halvdelen af danskerne stoler på, at staten passer ordentligt på deres data, er det et varsel om en tillidskrise. Staten skal genvinde tilliden gennem gennemsigtighed og ærlighed – borgerne skal ikke bare have tillid, de skal kunne se, at systemet fortjener den,” siger Lisbeth Knudsen.

Usikkerheden forstærkes af, at 46 procent af danskerne ikke ved, hvornår offentlige myndigheder bruger kunstig intelligens i deres sagsbehandling – på trods af EU’s AI-forordning, der skal sikre netop gennemsigtighed. Det er problematisk, understreger Institut for Menneskerettigheders direktør Louise Holck.

”Automatisering skal ske med udgangspunkt i den enkeltes rettigheder og retssikkerhed. Det er afgørende, at borgerne sikres god indsigt i, hvordan og på hvilket datagrundlag, deres sager behandles”, siger Louise Holck.

Flere borgere føler sig hægtet af

Den faldende tillid følges af en oplevelse af afmagt i mødet med det digitale offentlige. Syv procent af danskerne har inden for det seneste år opgivet at søge en offentlig ydelse, fordi kontakten var digital.

”Når man gang på gang støder på digitale barrierer, vokser tvivlen på, om digitalisering virkelig gør livet lettere. Det er et wake-up call til hele den offentlige sektor. Myndighederne skal tydeligt vise, at de lever op til forvaltningsloven. Det er borgernes retssikkerhed, der er på spil”, siger Louise Holck.

Hver tiende dansker har opgivet at give sin holdning til kende digitalt, og 12 procent har opgivet at finde information fra det offentlige, fordi løsningen var digital.

Digitalisering med mennesket i centrum

Undersøgelsen viser, at mange borgere ønsker hjælp til at blive mere digitalt selvstændige – ikke til at få opgaverne løst for sig.

”Vi skal tilbage til udgangspunktet: Digitalisering skal gøre borgernes liv lettere, ikke sværere. Det kræver, at vi designer løsninger med mennesker – ikke bare med algoritmer. Der skal være hjælp at få, og den skal styrke borgernes selvstændighed, ikke deres afhængighed,” siger Lisbeth Knudsen.

De udsatte taber mest

Selvom undersøgelsens resultater ikke kan betragtes som generelle for personer med handicap eller personer med minoritetsbaggrund, peger den alligevel på nogle tydelige tendenser. De borgere med handicap og minoritetsbaggrund, der har deltaget i undersøgelsen, oplever langt større barrierer i mødet med det offentlige end resten af befolkningen. Samtidig mener hver fjerde af de adspurgte med funktionsnedsættelse ikke, at digitaliseringen gavner borgerne, og mange opgiver at søge information eller ydelser digitalt.

Selvom én af ambitionerne i regeringens Digitaliseringsstrategi i 2024-2027 er at skabe et mere inkluderende digitalt velfærdssamfund, peger undersøgelsens resultater på, at digitaliseringen kan være med til at forstærke eksisterende uligheder.

”Når man ikke kan søge en ydelse eller finde information, fordi alt foregår digitalt, bliver man reelt sat uden for fællesskabet. Den slags digital ulighed er uforenelig med et samfund, der vægter retssikkerhed for den enkelte og kalder sig velfærdssamfund,” siger Lisbeth Knudsen.

Bag om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført som led i projektet Algoritmer, Data og Demokrati (ADD). Den bygger på et repræsentativt udsnit af befolkningen og er gennemført af Norstat i 2021, 2023 og 2025. Projektet er støttet af Villumfonden og Veluxfonden.