

Kan offentlig digitalisering vække tillid?

Temanummer: Digitalisering – i verdens mest digitaliserede samfund

Digitalisering af den offentlige sektor betyder, at borgerne ikke kun skal have tillid til en fysisk sagsbehandler og myndighed – men også til digitale teknologier og systemer. Men hvordan kan myndigheder i Danmark understøtte borgernes tillid til offentlige digitale løsninger? Vi præsenterer en model for tillid til offentlige, digitale løsninger og offentlig digitalisering i en dansk kontekst (TODL-modellen). Vi konkluderer, at TODL-modellen kan være et udgangspunkt for at styrke tilliden til offentlige, digitale løsninger, men at bestræbelser på at gøre løsninger "tillidsvækkende" kræver et tilsvarende fokus på, at løsningerne er "tillidsværdige" i form af lovlighed, sikkerhed og etik.

Indledning

Tillid mellem mennesker og til institutioner er et afgørende fundament for et velfungerende demokratisk samfund. Tillid er helt grundlæggende en mekanisme, som reducerer oplevet kompleksitet og usikkerhed hos individet (Luhmann, 2017). Tillid nedsætter på den måde "friktionen" i en lang række situationer (Putnam, 2000). Det gælder i det små, når vi efterlader vores cykelhjelm på cyklen, mens vi er i supermarkedet. Men også når vi gennemfører betalinger digitalt i troen på, at pengene kommer frem eller retter i årsopgørelsen og stoler på, at ændringerne slår igennem.

Danmark er et af de samfund i verden, der har det højeste tillidsniveau – både mellem borgere og til offentlige myndigheder (Svendsen, 2012).

I de seneste 20 år har forholdet mellem borgere og offentlige myndigheder i stigende grad fået en digital dimension: Borgerne kommunikerer med myndighederne gennem digitale kanaler. Langt de fleste har erfaringer med borger.dk, Digital Post, digital årsopgørelse og NemID. I forskningslitteraturen betegnes dette ofte *e-government*. Kulminationen på den udvikling i Danmark var på mange måder overgangen til obligatorisk digital kommunikation og digital post ved lov på en række områder fra 2012 til 2015.

Når kontakten bliver digital, skal borgerne ikke kun have tillid til en fysisk sagsbehandler og myndighed – men også til de teknologier og systemer, der skaber den digitale kontakt. Tillid opstår ikke på samme måde online som i det fysiske møde. Bl.a. giver ansigt-til-ansigt interaktion flere muligheder for at få "cues" om modparten, der kan gøre det nemmere at opbygge tillid (Skaarup, 2017, 80f).



**EBBE ELHAUGE
KRISTENSEN**
Specialkonsulent,
Digitaliseringsstyrelsen



**FREDERIK NØHR
BRÜNNER**
Specialkonsulent,
Digitaliseringsstyrelsen



EMILY DUMINSKI
Studentermødjhjælper,
Digitaliseringsstyrelsen

I det omfang flere og flere ærinder hos det offentlige klares digitalt, bliver det tilsvarende interessant at undersøge, hvordan tillid kan opbygges i digitale relationer. Derfor er det naturligt, at tillid til offentlige digitale løsninger i dag er en del af den politiske debat om offentlig digitalisering i Danmark. Det har fx været tydeligt i forbindelse med det kuldsejlede inddrivelsessystem EFI, oprettelsen af Dataetisk Råd i 2019 og i den aktuelle debat om Smittestop-appen, der anvendes som en del af smitteopsporingen i forbindelse med Covid-19. Smittestop-appen er et eksempel på, at tilliden til offentlige digitale løsninger også på kort sigt kan være af afgørende betydning for et samfund.

Det er ikke kun i den offentlige debat, at tillid til digitalisering og teknologi tager spalteplads. I forskningen i e-government ses tillid som en afgørende faktor for borgernes accept og brug af e-government (fx Carter & Belanger, 2005; 2008). Tillid har i den sammenhæng instrumentel værdi, hvor tillid er et værktøj til at opnå en højere anvendelsesgrad af digitale løsninger. Der er i andre dele af forskningen fokus på, hvilke faktorer der påvirker tilliden til offentlige digitale løsninger (fx Alzharani et al., 2017; Alsaghier et al., 2009; Beldad et al., 2010). Her har tillid i højere grad også intrinsisk værdi, hvor det implicite spørgsmål er: Hvordan kan offentlig digitalisering vække tillid hos borgerne?

I nærværende artikel undersøger vi begrebet tillid i relationen til offentlig digitalisering. Vi præsenterer centrale modeller fra forskningslitteraturen, der sætter faktorer, der påvirker tillid til og accept af teknologi, i forhold til hinanden. Med det udgangspunkt giver vi et bud på, hvordan en model, der specificerer sammenhængene mellem en række faktorer og tillid til offentlige digitale løsninger og offentlig digitalisering, kan se ud i en dansk kontekst.¹

Hvad er tillid?

Tillid handler grundlæggende om, hvorvidt man vil forlade sig på en andens handling uden at have ”fuld information” om en situation. Det gælder uanset om den anden er pædagogen i børnehaven eller en digital selvbetjeningsløsning. Tillid er på den måde en metode til at overkomme oplevet risici og usikkerhed (Skaarup, 2017; Alsaghier et al., 2009), hvor

- oplevet risiko er karakteriseret ved at være konkret og velbeskrevet. Man oplever at kunne definere de problemer, der kan opstå i transaktionen, og påhæfte dem en ”sandsynlighed”
- oplevet usikkerhed er karakteriseret ved at være ukonkret. Man oplever ikke at kende de problemer, der kan opstå i en transaktion

Har man tillid til den anden part, nedsætter det den oplevede risiko og/eller oplevede usikkerhed ved at indgå i en transaktion, hvilket øger sandsynligheden for, at man gennemfører transaktionen.

Det er også den mekanisme, der er på spil, når borgerne anvender offentlige, digitale løsninger. Der vil altid hos borgerne forekomme en grad af oplevet risiko og/eller usikkerhed i digitale transaktioner. Derfor er det afgørende i forhold til anvendelse af løsningerne, at de enkelte digitale løsninger og den digitale, offentlige sektor generelt er *tillidsvækkende*. Det afføder et spørgsmål om, hvad der skaber tillid i en digital relation mellem borger og offentlige myndigheder?

Tillid i den digitale relation

Forskningen i teknologi har affødt en række forslag til modeller, der kan forklare, i hvilket omfang brugere kan forventes at anvende en digital løsning eller en given teknologi (fx Davis, 1989 og Rogers, 1995). Inden for forskningsfeltet e-government er der gennemført tilsvarende undersøgelser af, hvad der kan forklare variation i borgernes tillid samt brug af offentlige, digitale løsninger (Carter og Bélanger, 2005; 2008, Alsaghier et al., 2009, Alzahrani et al., 2017; Beldad et al., 2011, 2012).

Der er også forskere, der har set på tillid og digitalisering i en dansk og skandinavisk kontekst fx Skaarup (2017) og Lindgren et al. (2019), men der er ikke umiddelbart udviklet en model i en dansk kontekst tilsvarende dem, der er forsøgt etableret i den internationale forskning. Det kan måske undre, idet Danmark på mange måder er en interessant case, når det kommer til tillid og digitalisering. Men det kan måske netop også være årsagen: Danmark har en række karakteristika, der afviger væsentligt fra andre lande, herunder USA og Storbritannien.

Danmark skiller sig fx ud i forhold til spørgsmål om tillid og digitalisering ved at

- have en ekspansiv offentlig sektor. Borgerne er vant til hyppig kontakt med det offentlige på en lang række områder og har erfaring med at indgå i og forholde sig til en lang række administrative processer og systemer
- være præget af en høj grad af institutionel tillid (Svendsen, 2012)
- være et af de mest digitaliserede lande i verden. Det gælder også den offentlige sektor, hvor flere digitale løsninger er gjort obligatoriske at anvende (OECD, 2020)

Selvom der generelt er høj tillid til myndighederne i Danmark sammenlignet med andre lande, er der forsat variation i tillidsniveauer på tværs af forskellige dele af befolkningen. Fx er der variation i tilliden til, at myndighederne passer godt på ens personlige oplysninger på baggrundsvariable som alder, etnisk oprindelse og landsdel (Danmarks Statistik, 2020).²

Stigende politisk fokus på tillid til digitale løsninger, forsat digitalisering i store dele af samfundet, herunder den offentlige sektor, samt spørgsmålet om internationale modeller for tillid til offentlige, digitale løsninger forklarings-

kraft i Danmark peger i retning af et behov for at udvikle *en model for tillid til offentlige, digitale løsninger i en dansk kontekst*.

Modellen skal ikke kun have teoretisk relevans, men også kunne anvendes til at skabe et overblik over faktorer, som myndighederne skal forholde sig til i arbejdet med offentlig digitalisering.

På vej mod en model for tillid til offentlige, digitale løsninger i Danmark

Størstedelen af litteraturen om e-government undersøger, hvilke faktorer der øger individers brug af e-government-løsninger. Tillid betragtes i denne sammenhæng som én ud af flere faktorer, der påvirker individers brug af e-government (Carter og Bélanger, 2005).

Alternativt betragtes tillid til e-government som en medierende faktor for anvendelse af e-government forstået på den måde, at kausalkæden mellem faktor X (fx alder) og anvendelse af e-government har tillid til e-government som mellemed (Alzharani et al., 2017). Kausaliteten kan illustreres som:

Faktor X → tillid til e-government → brug af e-government

Flere forskere inddrager desuden variabelen oplevet risiko i den samlede kausalmodel (se fx Alsaghier et al., 2009; Carter og Bélanger, 2008). Kausaliteten bliver på den måde:

Faktor X → tillid til e-government → oplevet risiko → brug af e-government

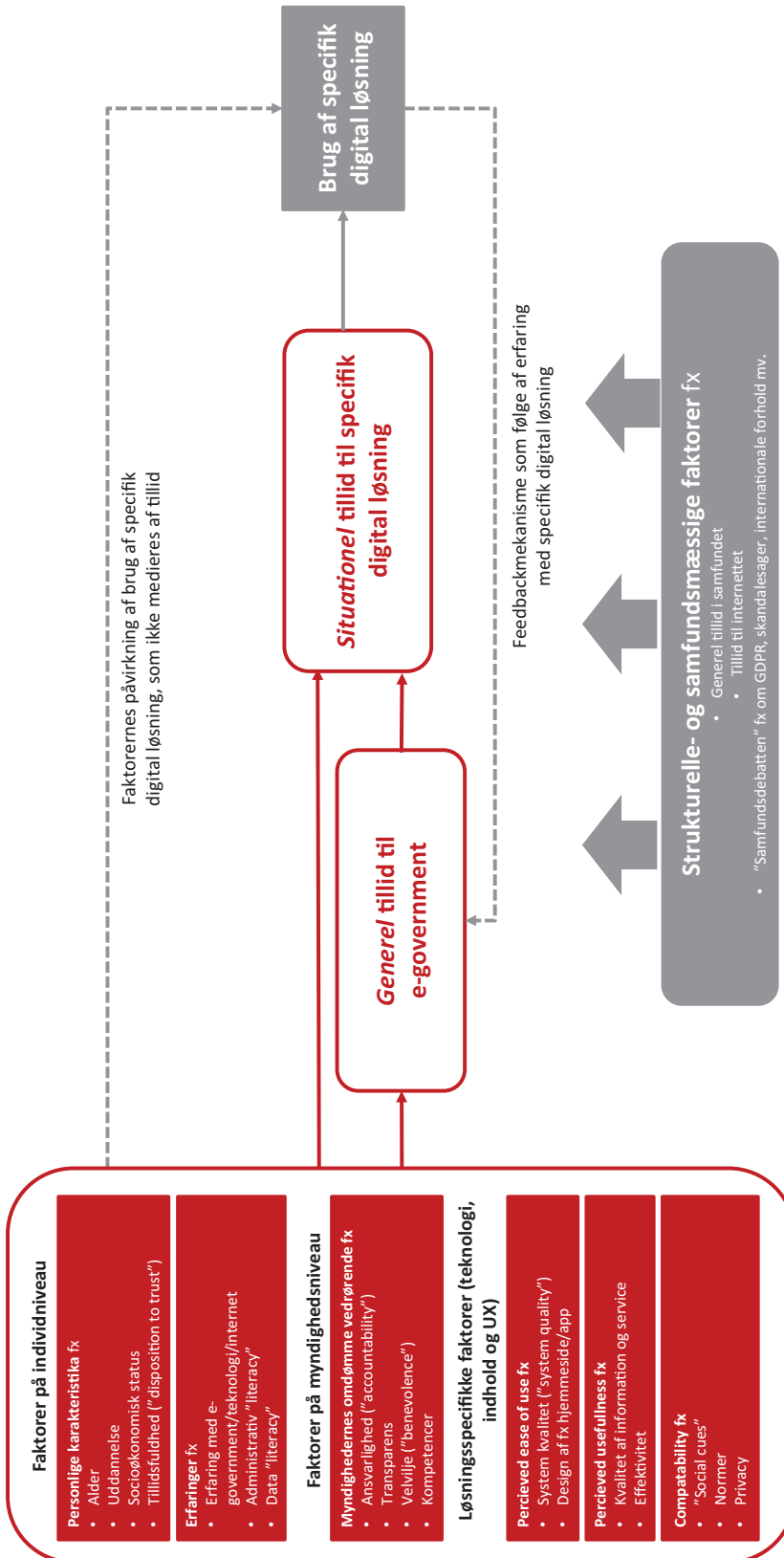
Forskningslitteraturens fokus på *brug af e-government* som afhængig variabel må formodes at hænge sammen med, at brug af offentlige, digitale løsninger i de fleste lande er frivillig. Der er således et stort behov for at opbygge viden om, hvordan myndighederne får flere borgere til at anvende digitale løsninger, der i mange sammenhænge kan udgøre en serviceforbedring og/eller være økonomisk attraktiv. Den logik gør sig ikke på samme måde gældende i Danmark, hvor mange digitale løsninger i dag er obligatoriske at anvende.

Det primære fokus for nærværende analyse er *tilliden til e-government* som afhængig variabel og ikke, hvad der fører til anvendelse af en konkrete digital løsning.³

Det ændrer ikke ved, at et afgørende spørgsmål er, om borgerne faktisk vil anvende en given digital løsning – også i Danmark. Dels er ikke alle danske offentlige løsninger obligatoriske (tænk fx igen på Smittestop-appen), og dels har Danmark indført bred mulighed for fritagelse for digital kommunikation med den offentlige sektor. Højere tillid kan være med til at øge anvendelsen af digitale løsninger i Danmark fx hos grupper af borgere, der for nuværende kun i mindre grad begår sig digitalt.

På baggrund af den præsenterede litteratur har vi udviklet en model, der giver et overblik over de faktorer, der forventes at påvirke tilliden til offentlige, digitale løsninger i Danmark. Modellen betegnes med forkortelsen TODL (Tillid til Offentlige Digitale Løsninger).

Figur 1. TODL-modellen.



TODL-modellens afhængige variable

Tillid er relateret til risici og usikkerhed, idet tillid kan nedsætte den oplevede risiko og usikkerhed ved en transaktion. I modellen er forholdet mellem tillid og risici/usikkerhed håndteret ved at opdele den afhængige variabel i to – henholdsvis generel tillid og situationel tillid.⁴

- **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 ”risikooplevelse”, 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.

Der er en dialektisk relation mellem den generelle og situationelle tillid. Den generelle tillid informerer den situationelle tillid på kort sigt, mens den situationelle tillid informerer den generelle tillid på lang sigt. Dvs. at generel tillid til e-government så at sige kan opveje evt. mangel på situationel tillid til en specifik løsning. Fx kan ens generelle tillid til offentlige, digitale løsninger opveje de risici og den usikkerhed, man kan opleve, når man som borger besøger en offentlig hjemmeside, der ikke ser ud som forventet (compatibility), eller som ikke er nem at bruge (perceived ease of use).

Det gælder også den anden vej rundt, hvor en evt. lav generel tillid til e-government kan opvejes af, at den specifikke løsning er godt designet, nem at bruge og er tydelig omkring privacy mv. Oplevelser af den type med specifikke løsninger vil – uanset deres positive eller negative fortegn – over tid være med til at bestemme niveauet af generel tillid.

I TODL-modellen skelnes der ikke mellem de forskellige faktoreres relative påvirkning af henholdsvis generel og situationel tillid. Det forhold, at den afhængige variabel er opdelt, er imidlertid i sig selv en erkendelse af, at faktorerne kan påvirke de afhængige tillidsvariable på forskellig vis.

TODL-modellens uafhængige variable

På baggrund af en tematisk kategorisering af faktorer er der i modellen illustreret tre overordnede typer af faktorer, som påvirker både den generelle og den situationelle tillid til e-government.

- **Faktorer på individniveau:** Disse faktorer knytter sig til det enkelte individs erfaringer, kompetencer og værdier. Kategorien dækker blandt andet erfaring med teknologi (Alzharani et al., 2017; Beldad et al., 2010; Flyverbom,

2017; Skaarup, 2020), uddannelsesniveau (Alzharani et al., 2017), data literacy (Flyverbom, 2017), administrative literacy (Madsen og Christensen, 2019, Skaarup, 2020), politisk holdning (Janssen et al., 2018), og hvorvidt personen er tillidsfuld af natur (Carter og Bélanger, 2005).

- Faktorer på myndighedsniveau: Faktorerne i denne kategori fokuserer på myndighederne og dækker over tillid til offentlige myndigheder generelt, til konkrete myndigheder samt myndigheders omdømme, kompetencer og integritet (Carter og Bélanger, 2005; Beldad et al., 2012; Akkaya et al., 2011; Alsaghier et al., 2009).
- Løsningspecifikke faktorer: Faktorerne knytter sig til selve den digitale løsning, herunder brugervenlighed, kvalitet af hjemmesiden, webdesign, serviceoplevelsen (Alzharani et al., 2017; Alsaghier et al., 2009; Hegner et al., 2019; Taejun et al., 2020), løsningens funktionalitet, reliabilitet og effektivitet (Carter og Liu, 2018) samt compatibility (Carter og Bélanger, 2005). Sidstnævnte forstås som sammenhængen mellem løsningens rolle og borgerens forventning til løsningen givet borgerens behov, værdier og erfaringer. De fleste af de nævnte faktorer kan grupperes under samlebetegnelserne *perceived ease of use*, der refererer til systemets kvalitet og design, eller *perceived usefulness*, der refererer til kvaliteten af den tilgængelige information og løsningens effektivitet.

Der er et væsentligt overlap mellem faktorer, der påvirker den generelle tillid til e-government, og faktorer, der direkte påvirker anvendelsen af en specifik løsning. Sammenhængen mellem disse faktorer og anvendelse af konkrete digitale løsninger illustreres i tillidsmodellen ved, at en pil sammenkæder de uafhængige variable og brugen af en digital løsning uden om tillidsvariablen.

Der kan knyttes en række overvejelser til det forhold, at flere af de uafhængige variable knytter sig til borgernes *oplevelse* af en bestemt faktor fx *perceived ease of use* eller *perceived usefulness*. Det er nærliggende at antage, at faktorer på individniveau såsom uddannelsesniveau, erfaringer mv. påvirker de øvrige uafhængige variable. Faktorerne på individniveau kan således siges både at påvirke tillid til e-government direkte og påvirke tillid til e-government indirekte igennem en række af de øvrige uafhængige variable. Denne yderligere kompleksitet fremgår ikke visuelt af modellen.

Ud over de nævnte afhængige og uafhængige variable indeholder TODL-modellen en række strukturelle og samfundsmæssige faktorer som generel tillid i samfundet, tillid til internettet og øvrige samfundsbegivenheder relateret til individets brug af digitale løsninger. Disse opfattes som konstante faktorer, der også påvirker tillid til e-government. De konstante faktorer er illustreret nederst i figur 1.

Tillid, digitalisering, etik og den offentlige sektor

I de senere år har ordet ”dataetik” spillet en væsentlig rolle, når der debatteres teknologi og digitalisering. Dataetik refererer til det forhold, at loven angiver visse rammer for anvendelse af teknologi, men at der også inden for lovens rammer kan være anvendelse af teknologi og data, der fx ikke er proportional og derfor ikke etisk forsvarlig. Det gælder både i den offentlige og private sektor.

Et er spørgsmålet om, hvorvidt offentlig digitalisering *kan* vække tillid. Et andet er, om offentlig digitalisering *skal* vække tillid? Er det fx rimeligt at få en potentielt etisk problematisk løsning til at fremstå tillidsvækkende ved, at myndigheden aktivt anvender greb, der højner borgernes tillid?

For at forholde sig nærmere til det etiske spørgsmål kan man opstille en distinktion mellem *tillidsværdig* digitalisering og *tillidsvækkende* digitalisering.

Den *tillidsværdige* digitale, offentlige sektor følger loven og skaber høj sikkerhed i de digitale løsninger. Tillidsværdighed handler om den materielle, faglige dimension af offentlig digitalisering. Lever løsningerne fx op til gældende lovgivning fx GDPR samt relevante sikkerhedsstandarder, og er der tænkt på opetid, best practice i forhold til funktionalitet mv.

Den *tillidsvækkende* digitale, offentlige sektor forholder sig til, at borgernes oplevelse er afgørende. Det er ikke nok, at løsningerne lever op til fx en faglig sikkerhedsstandard, hvis konfigurationen af løsningen ikke gør det nemt at anvende løsningen eller skaber utilsigtet usikkerhed hos borgerne.

Tabel 1. Typologi for tillid til offentlige digitale løsninger.

	Tillidsværdig	Ikke tillidsværdig
Tillidsvækkende	(1) Materiel tillid og oplevet tillid	(2) Oplevet tillid, men ikke materiel tillid
Ikke tillidsvækkende	(3) Materiel tillid, men ikke oplevet tillid	(4) Ikke oplevet tillid og ikke materiel tillid

TODL-modellen giver et overblik over, hvilke faktorer der gør offentlige digitale løsninger tillidsvækkende i en dansk kontekst. Men modellen giver ikke noget svar på, om en givet løsning er tillidsværdig. Det er en faglig vurdering, der må foretages uafhængigt af ønsket om at skabe tillidsvækkende digitale løsninger.

Spørgsmål om, hvornår det er etisk forsvarligt at gøre løsninger mest muligt tillidsvækkende, afhænger af, om løsningen samtidig er tillidsværdig (1. og 3. kvadrant i typologien). Det er altså primært de løsninger, der befinder sig i 3.

kvadrant i typologien, hvor det kan anses som etisk rimeligt og fagligt relevant at arbejde med at gøre løsningerne tillidsvækkende.

Det er en væsentlig pointe, at manglende tillid eller skepsis også kan være en ressource. I nogle tilfælde er det positivt, at manglende tillid får transaktionsomkostningerne til at stige (fx 4. kvadrant i typologien). Det er fx positivt, at borgerne er opmærksomme på de risici, der er forbundet med deling af data og nye teknologier. I den sammenhæng er det også positivt, at borgerne reagerer på, at der nationalt og internationalt er fokus på, at private virksomheder og myndigheder har et ansvar for at agere etisk forsvarligt og tilpasse den lovmæssige regulering, når databehandling og ny teknologi i stigende grad er grundlaget for både private tjenester og offentlig service.

Under alle omstændigheder må det være et mål for det danske og andre samfund, der ønsker bedre offentlig digitalisering, at arbejde for, at de digitale løsninger kan placeres i typologiens 1. kvadrant.

Diskussion og implikationer af TODL-modellen

Kan offentlige digitale løsninger vække tillid? Det umiddelbare svar er ja. Forskningen i tillid til offentlige, digitale løsninger peger ret entydigt på, at aktive valg fra myndigheder kan påvirke tilliden til digitale løsninger på særligt kort sigt (den situationelle tillid). TODL-modellen er et første bud på, hvordan man kan se på dannelsen af tillid til offentlige, digitale løsninger og offentlig digitalisering i en dansk kontekst. TODL-modellen identificerer tre ”klynger” af faktorer, der påvirker tilliden til offentlige digitale løsninger: Faktorer vedrørende individ, myndighed og teknologi.

Men der er også forbehold. Der er forskning, der indikerer, at den digitale relation ikke altid vil være at foretrække (fx Lindgren et al., 2019), bl.a. fordi den fysiske kontakt giver andre muligheder for at etablere tillid mellem parterne. Der er også situationer, hvor det kan være etisk problematisk at præsentere en digital løsning som tillidsvækkende, hvis den ikke har den faglige og materielle kvalitet, der skal til for at være tillidsværdig.

TODL-modellen har desuden to væsentlige begrænsninger.

For det første kan modellen ikke sige noget om størrelsen af effekterne af de forskellige faktorer på tilliden til digitale løsninger. Det kan formentlig variere fra løsning til løsning og fra borger til borger. Fx kan løsninger, der kræver samtykke til deling af følsomme personoplysninger, være mere påvirket af borgernes vurdering af myndighedernes omdømme end mere trivielle løsninger om fx adresseskift eller lignende. Samtidig kan borgerens egen situation måske have betydning. Hvis en borger er socialt udsat eller har haft dårlige oplevelser med myndighederne, kan der være yderligere skepsis over for myndighederne.

Samtidig er det ikke givet, at de enkelte faktorerers påvirkning af tillid er lineær. Fx kunne det være en arbejdshypotese, at data literacy påvirker tillid konkavt. Dvs. at personer får stigende tillid med stigende grad af data literacy indtil et vist punkt, hvor funktionen vender, og yderligere data literacy – grundet fx høj indsigt i mulige risici mv. – fører til et fald i tillid.

For det andet er modellen baseret på forskning, der har en tendens til at se ”singulært” på de digitale løsninger frem for at opfatte dem, som en del af et større ”økosystem”. De seneste 20 års forskning i e-government har en tendens til at se på den enkelte løsning, selvom borgerne i mange tilfælde oplever den enkelte løsning som en del af en længere ”servicerejse”, hvor der kan indgå flere digitale løsninger eller måske både analog og digital kontakt til myndighederne. Det gælder fx i en række livssituationer, når borgeren mister et nært familiemedlem eller bliver forældre. Her skal borgeren forholde sig både analogt og digitalt til flere forskellige myndigheder. Tillid kan derfor ikke isoleres til en (digital) løsning, men dannes også i forhold til den samlede proces med at have ærinder hos det offentlige.

Derudover kan TODL-modellen videreudvikles på en række områder. Fx er det et åbent spørgsmål, om ”rationalitet” i traditionel økonomisk forstand er udgangspunkt for, hvordan borgerne ”evaluerer” digitale løsninger i forhold til risiko og usikkerhed – i den sammehæng er modellen åben for fortolkning. Det er sandsynligt, at adfærdsøkonomiske teorier kan være med til at styrke forståelsen af, hvordan kausalmekanismerne i modellen reelt fungerer. Samtidig udstår der for nuværende en empirisk efterprøvning af modellen i en dansk kontekst.⁵ Det er forventningen, at det bliver muligt at efterprøve en simplificeret udgave af modellen på baggrund af en række nye items, der indføres i den survey, Danmarks Statistik kører årligt i forbindelse med publikationen ”It-anvendelse i befolkningen” fra 2021.

Det står med TODL-modellen imidlertid klart, at myndighederne i Danmark har mulighed for at arbejde aktivt med at gøre digitale løsninger tillidsvækkende – det vil samtidig gennem en feedbackmekanisme forventeligt øge den generelle tillid til offentlige digitalisering. I første omgang kan modellen anvendes som en oversigt over forhold, it- og policy-professionelle kan forholde sig til, når de skitserer og udvikler offentlige, digitale løsninger.

Der kan være etiske implikationer af at arbejde med tillidsvækkende digitalisering. Hvis myndigheder aktivt skal arbejde med at gøre løsninger tillidsvækkende, stiller det krav til løsningernes materielle og faglige tillidsværdighed. Samtidig er tillid til offentlig digitalisering (og tillid generelt) ikke ligeligt fordelt i samfundet, og tilliden er fx lavere hos grupper med svage digitale forudsætninger fx knyttet til alder. Dette kan i praksis resultere i, at nogle borgergrupper i et mere digitalt samfund ikke får den støtte, de reelt er tiltænkt. Tillidsvækkende offentlig digitalisering kan derfor også blive et spørgsmål om lige adgang til velfærd i et mere og mere digitalt samfund.

Noter

1. Artiklen er blandt andet baseret på et review af forskningslitteratur om tillid til offentlige digitale løsninger hos Digitaliseringsstyrelsen, hvor forfatterne alle er ansat. Det er en af hensigterne med artiklen at få et udgangspunkt for at diskutere tillid til offentlig digitalisering med relevante interessenter, herunder forskere og andre myndigheder. Artiklen skal ikke læses som en programmerklæring eller lignende fra Digitaliseringsstyrelsen, men som forfatternes bidrag til en faglig debat om spørgsmål, der er interessante for os, Digitaliseringsstyrelsen og vores omverden. Der skal lyde en tak til vores kollegaer for faglig sparring undervejs – ikke mindst vores tidligere kollega Helene Glahn, der var en del af vores indledende arbejde med området. Også tak til forskerne Søren Skaarup, Jannick Hansen, Christian Østergaard Madsen og Camilla Dupont for at fortælle os om deres forskning i relation til tillid og digitalisering.
2. Fx svarer 43 pct. af de 20-24-årige, at de har høj tillid til, at offentlige myndigheder passer på deres personlige oplysninger, mens det er 30 pct. for de 45-49-årige. Blandt indvandrere har 40 pct. høj tillid til, at myndighederne passer godt på deres personlige oplysninger, mens det er 32 pct. for individer med dansk oprindelse. Undersøgelsen viser også variation på fx landsdel. Data er fra Danmarks Statistiks undersøgelse af it-anvendelsen i befolkningen i 2020 (Danmark Statistik, 2020). Samme undersøgelse peger på, at borgere med høj tillid til det offentliges datahåndtering i højere grad end andre anvender fx det offentliges sundhedsløsninger og tjekker deres sundhedsdata.
3. Det er i den sammenhæng værd at knytte en bemærkning til e-government. Begrebet er ”syntetisk” forstået på den måde, at borgere næppe har tillid til e-government som sådan – de har tillid til fx teknologi, systemer, det offentlige, en konkrete myndighed mv. Det ville være teoretisk hensigtsmæssigt at behandle disse ”tillidsobjekter” selvstændigt, men her grupperes de for at reducere modellens samlede kompleksitet.
4. Der udfoldes i litteraturen en række distinktioner mellem begreber som tillid, tiltro, kontrol, risiko, usikkerhed mv. og på engelsk begreber som trust, confidence mv. Vi går ikke nærmere ind i den begrebslige diskussion, idet målet med TODL-modellen er at skabe et overblik – ikke en nærmere begrebsafklaring. For en diskussion af begreberne og deres indbyrdes sammenhæng se fx Skaarup (2017).
5. Der kan hentes inspiration til surveyitems, der kan afdække modellens faktorer, hos fx Beldad et al. (2012) og Carter og Belanger (2005).

Litteraturliste

- Akkaya, C., Obermeier, M., Wolf, P., Krcmar, H. (2011). Components of Trust Influencing eGovernment Adoption in Germany. *Electronic Government*, 6846, 88–99. https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_8
- Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., Hexel, R. (2009). Conceptualising Citizen’s Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of e-Government*, 7(4), 295–310.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens’ perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164–175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Beldad, A., de Jong, M., Steehouder, M. (2010). How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 857–869. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.013>
- Beldad, A., de Jong, M., Steehouder, M. (2011). I trust not therefore it must be risky: Determinants of the perceived risks of disclosing personal data for e-government transactions. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2233–2242. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.07.002>
- Beldad, A., van der Geest, T., de Jong, M., Steehouder, M. (2012). A cue or two and I’ll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens’ personal information disclosed online. *Government Information Quarterly*, 29(1), 41–49. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.05.003>

- Beldad, A., van der Geest, T., de Jong, M., Steehouder, M. (2012b). Shall I Tell You Where I Live and Who I Am? Factors Influencing the Behavioral Intention to Disclose Personal Data for Online Government Transactions. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 28(3), 163–177. <https://doi.org/10.1080/10447318.2011.572331>
- Carter, L., Belang r, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal (Oxford, England)*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Carter, L., Belang r, F. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Carter L., Liu D. (2018). Technology humanness, trust and e-government adoption. *Australasian Conference on Information Systems 2018*. Sydney: University of Technology Sydney ePress. <https://doi.org/10.5130/acis2018.cp>
- Danmarks Statistik (2020). It-anvendelse I befolkningen 2020. Danmarks Statistik.
- Flyverbom, M. (2017). Datafication, Transparency and Trust in the Digital Domain. In *Trust at Risk: Implications for EU Policies and Institutions: Report of the Expert Group "Trust at Risk? Foresight on the Medium-Term Implications for European Research and Innovation Policies (TRUSTFORESIGHT)"* Publications Office of the European Union, 69-84. <https://doi.org/10.2777/364327>
- Hegner, S., Beldad, A., Brunswick, G. (2019). In Automatic We Trust: Investigating the Impact of Trust, Control, Personality Characteristics, and Extrinsic and Intrinsic Motivations on the Acceptance of Autonomous Vehicles. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(19), 1769–1780. <https://doi.org/10.1080/10447318.2019.1572353>
- Janssen, M., Rana, N., Slade, E., Dwivedi, Y. (2017). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647–671. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>
- Lindgren, I., Madsen, C., Hofmann, S., Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Luhman, N. [1974] (2017): *Trust and Power*. John Wiley and sons Ltd.
- Madsen, C., Christensen, L. (2019). Integrated and seamless? Single Parents' Experiences of Cross-Organizational Interaction. *IRIS: Selected Papers of the Information Systems Research Seminar in Scandinavia*, 5(9).
- OECD (2020). Digital Government Index: 2019 results. *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 3, OECD Publishing, Paris. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-index_4de9f5bb-en
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Skaarup, S. (2020). The Role of Domain-Skills in Bureaucratic Service Encounters. *19th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2020 Linköping, Sweden, August 31 – September 2*. http://dgsociety.org/wp-content/uploads/2020/08/10.1007_978-3-030-57599-1.pdf
- Skaarup, S. (2017). *The Mediation of Authority*. Syddansk Universitet. Det Samfundsvidenskabelige Fakultet.
- Svendsen, G (2012). *Tillid*. Aarhus: Aarhus University Press.
- Taejun, L. Lee-Geillerb, S., Lee, B. (2020) Are pictures worth a thousand words? The effect of information presentation type on citizen perceptions of government websites. *Government Information Quarterly*, 37.



De skjulte algoritmer – Teknoantropologiske perspektiver af Klavs Birkholm (red.) og Niels Fr lich (red.). Algoritmerne g r deres indtog i alle sektorer af samfundslivet: de sociale medier, sundhedsplatformen, hospitalernes diagnostiske systemer, bilindustrien, det omorganiserede skattevæsen,  ldreforsorgen, database-marketing og ikke mindst nye managementprincipper i den offentlige sektor – principper, der markedsføres under betegnelsen “afbureaukratisering”. Men selv om opmærksomheden på algoritmernes autoritet er vokset, finder størsteparten af hele denne udvikling upåagtet sted og uden nogen form for eftertænksom debat om de etiske og samfundskulturelle perspektiver.

<https://www.djoef-forlag.dk/book-info/de-skjulte-algoritmer>