



Tillidsbarometeret 2018



pwc

Revision. Skat. Rådgivning.



Denne publikation udgør ikke og kan ikke erstatte professionel rådgivning. PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab påtager sig intet ansvar for tab, nogen måtte lide som følge af handlinger eller undladelser baseret på publikationens indhold, ligesom PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab ikke påtager sig ansvar for indholdsmæssige fejl og mangler.

© 2018 PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab.

Alle rettigheder forbeholdes. I dette dokument refererer "PwC" til PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab, som er et medlemsfirma af PricewaterhouseCoopers International Limited, hvor hver enkelt virksomhed er en særskilt juridisk enhed.

Indholdsfortegnelse



01 Introduktion



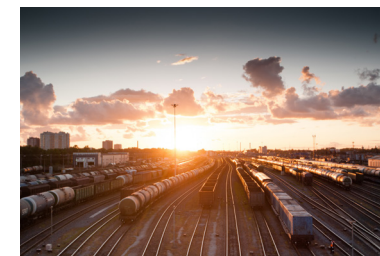
02 Tillid til
erhvervslivets vilkår



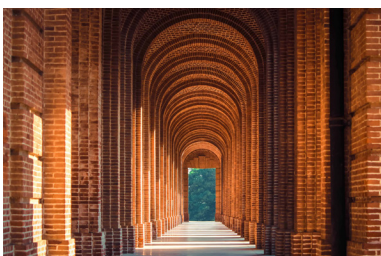
05 Tillid til det private
erhvervslivs
databehandling



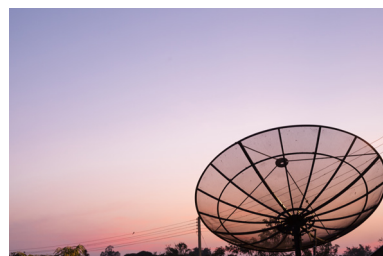
09 Tillid til det private
erhvervsliv



12 Tillid til offentlige
myndigheders
databehandling



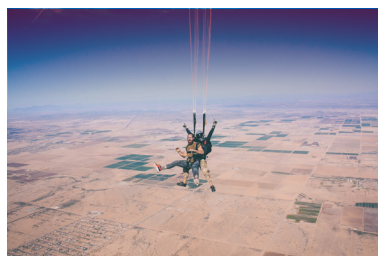
15 Tillid til
institutioner



17 Tillid til sociale
medier



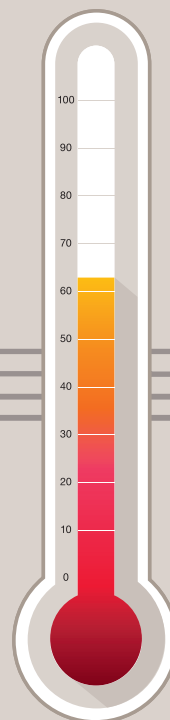
19 Tillid til online
shopping



21 Danskernes tillid til
hinanden



23 Om Tillids-
barometeret



63

Tillidstallet



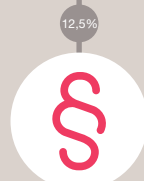
Danskernes tillid
til hinanden



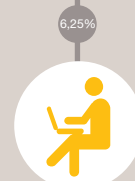
Tillid til
institutioner



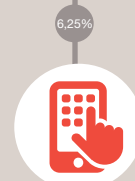
Tillid til det private
erhvervsliv



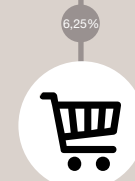
Tillid til erhvervslivets
vilkår



Tillid til offentlige
myndigheders
databehandling



Tillid til det private
erhvervslivs databehandling



Tillid til online
shopping



Tillid til sociale
medier

.....
Alle tal er indekstal

Introduktion

Tillidsbarometeret 2018 viser, at tilliden i Danmark er steget siden det første Tillidsbarometer i 2017. I 2018 ligger *Tillidstallet* således på indeks 63 mod indeks 62 i 2017 på en indeksskala fra 0-100. Tillidstallet er et samlet indekstal baseret på et vægtet gennemsnit af de forskellige tillidsdimensioner i Tillidsbarometeret. Tillidstallet er således baseret på de følgende otte tillidsdimensioner, der tilsammen udgør PwC's Tillidsbarometer: *danskernes tillid til hinanden, tillid til institutioner, tillid til det private erhvervsliv, tillid til erhvervslivets vilkår i Danmark, tillid til de offentlige myndigheders databehandling, tillid til det private erhvervslivs databehandling, tillid til online shopping og tillid til sociale medier*. Tillidsbarometeret er baseret på besvarelser fra 1.500 danskere, der forholder sig til en række spørgsmål, som omfatter danskernes tillid fordelt på de otte hovedområder.

Tillid til det private erhvervslivs databehandling

Tillidsbarometeret 2018 viser, at der er sket en mindre stigning i danskernes tillid til det private erhvervslivs databehandling.

Tilliden til det private erhvervslivs databehandling er således steget fra indeks 57 i 2017 til 59 i 2018. Ser man på udviklingen fra ekstramålingen i maj 2018 og Tillidsbarometeret 2018 ses en stigning i danskernes tillid fra indeks 51 (ekstramåling 2018) til 59 (Tillidsbarometeret 2018). Tillidsbarometeret 2018 viser dog, at der ikke er tale om nogen væsentlig stigning, når man ser på udviklingen fra 2017 (57) til 2018 (59). At der er sket en mindre stigning i tilliden til det private erhvervslivs databehandling kan især tilskrives, at tilliden til at benytte selvbetjeningsløsninger, herunder webshops og netbank, er steget fra indeks 66 i 2017 til 70 i 2018. Desuden har danskerne en øget tillid til, at de trykt kan dele oplysninger med private virksomheder (56 i 2017 mod 59 i 2018), og at oplysningerne opbevares og håndteres efter aftale (51 i 2017 mod 53 i 2018), samt at virksomhederne kun indsamler de data, der er nødvendige for at kunne servicere deres kunder (54 i 2017 mod 56 i 2018). Ud fra udviklingen i indekstallet fra 2017 til 2018 kan man sige, at implementering af GDPR og virksomhedernes kommunikation herom, ikke har haft væsentlig effekt på danskernes

tillid til private virksomheders databehandling. Virksomhederne kan derfor med fordel fastholde fokus på at øge danskernes tillid til erhvervslivets databehandling, således at indekstallet for dette område kan komme over 60.

Tillid til offentlige myndigheders databehandling

Når det kommer til danskernes tillid til de offentlige myndigheders databehandling, viser Tillidsbarometeret, at indekstallet for 2018 er det samme som i 2017 (61). GDPR har dermed ikke haft den ønskede effekt med hensyn til et løft i danskernes tillid til de offentlige myndigheders databehandling.

Tillid til sociale medier

Tillidsbarometeret viser samtidig, at tilliden til sociale medier er steget fra indeks 43 i 2017 til 45 i 2018. Det er særligt tilliden til, at virksomheder informerer om ændringer i vilkår (fra 58 i 2017 til 60 i 2018) eller misbrug (fra 42 i 2017 til 44 i 2018) og identitetstyveri af ens personlige oplysninger (fra 42 i 2017 til 45 i 2018), der er steget. Danskerne er samtidig blevet mere villige til at afgive data om dem selv, når de

handler online (fra 35 i 2017 til 37 i 2018). Om end alle fire områder har et lavt udgangspunkt med stort potentiale i forhold til at øge tilliden.

Tillid til det private erhvervsliv

Tillidsbarometeret viser også, at danskernes overordnede tillid til det private erhvervsliv generelt er faldet en anelse, fra indeks 61 i 2017 til indeks 60 i 2018. Faldet fra 61 til 60 skyldes især faldende tillid til, at medarbejderne behandles ansvarligt (fra 69 i 2017 til 66 i 2018), og at virksomhederne er rustet til fremtidige økonomiske kriser (fra 57 i 2017 til 54 i 2018). Det private erhvervsliv kan derfor med fordel rette fokus på at kommunikere om nogle af disse områder, der også er afgørende for at opretholde en høj tillid fra danskerne.



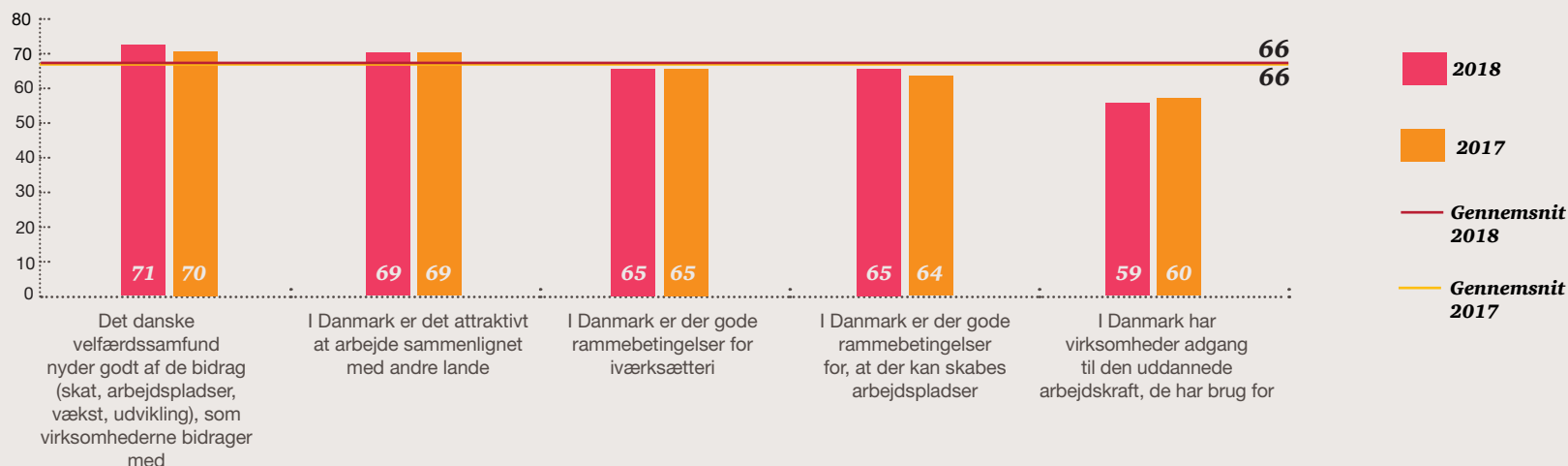
01 *Tillid til erhvervslivets vilkår*



Det private erhvervsliv

Tillid til erhvervslivets vilkår

Alle tal er indekstal



I de følgende afsnit præsenteres resultaterne vedrørende danskernes tillid til det private erhvervsliv. Afsnittet tager udgangspunkt i tre tillidsdimensioner, der omhandler danskernes tillid til forskellige områder tilknyttet det private erhvervsliv og de danske virksomheder. Vi ser således nærmere på udviklingen i danskernes tillid til: 'Erhvervslivets vilkår', 'Det private erhvervslivs databehandling' og 'Det private erhvervsliv'. I afsnittene præsenteres både de områder, hvor danskerne udtrykker en høj tillid til erhvervslivet samt de områder, virksomhederne med fordel kan rette fokus mod for at øge danskernes tillid.

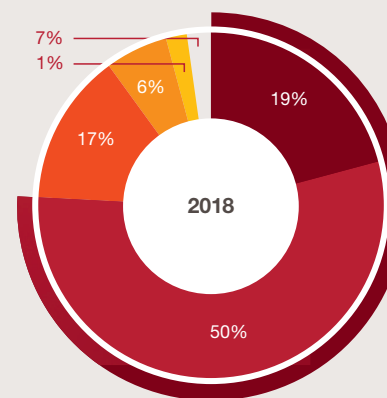
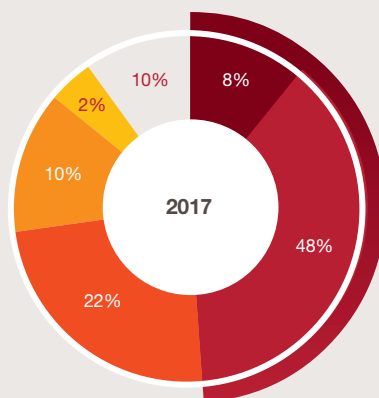
Tillid til erhvervslivets vilkår

Tillidsbarometeret 2018 viser, at indekstallet for tilliden til erhvervslivets vilkår ligger på 66. I 2017 lå indekstallet også på 66, hvorfor der ikke er sket en udvikling fra 2017 til 2018. Derimod vidner det om, at danskerne har en vedvarende høj tillid til, at der er gode betingelser og rammevilkår for dansk erhvervsliv.

Som grafikken illustrerer, har danskerne især høj tillid til, at de danske virksomheder bidrager positivt til det danske velfærdssamfund, herunder med bidrag i form af skat, arbejdspladser samt vækst og

udvikling. Indekstallet for dette udsagn ligger på 71 i 2018 (70 i 2017). Den procentmæssige fordeling af danskernes tillid til virksomhedernes bidrag til velfærdssamfundet viser desuden, at hele 69 % af de adspurgte danskere enten er enige eller meget enige i, at det danske velfærdssamfund nyder godt af virksomhedernes bidrag. Der er samtidig sket en stor stigning i andelen af danskere, der tilkendegiver, at de er meget enige i udsagnet. Således er der sket en stigning på hele 11 procentpoint mellem 2018 (19 %) og 2017 (8 %). En stor andel af danskerne har også forsat

“Jeg mener, at det danske velfærdssamfund nyder godt af de bidrag, som virksomhederne bidrager med.



■ Meget enig
■ Enig
■ Hverken/eller
■ Uenig
■ Meget uenig
□ Ved ikke

4

tillid til, at Danmark er et attraktivt land at arbejde i sammenlignet med andre lande (indekstal 69 for både 2017 og 2018). Det samme gør sig gældende for danskernes tillid til, at der er gode rammebetingelser for iværksætteri i Danmark, der også ligger på samme høje indekstal (65). Ser vi nærmere på danskernes tillid til, om der er gode rammebetingelser for, at der kan skabes arbejdspladser i Danmark, ses en stigning fra 64 til 65. Undersøgelsen viser altså, at der generelt set er en vedvarende høj tillid til, at der er gode vilkår for erhvervslivet i Danmark.

Ved ét af de fem udsagn ses dog

et mindre fald i danskernes tillid. Danskernes tillid til, at danske virksomheder har adgang til den uddannede arbejdskraft, de har brug for, er således faldet fra 60 i 2017 til 59 i 2018. At danske virksomheder generelt er udfordret i forhold til at få adgang til uddannet arbejdskraft, og dermed kan skaffe de rette kompetencer, kom også til udtryk i PwC's CXO Survey fra 2018, hvor hele 66 % af topledere svarede, at de ser vanskeligheder i at rekruttere kvalificeret arbejdskraft med de rette kompetencer. Samme tendens så vi i PwC's CEO Survey 2018, hvor manglen på kvalificeret arbejdskraft ligger helt i top som den største forretningsmæssige

bekymring og på linje med 'cyber security risks' hos de danske og globale topledere. Hele 85 % af de danske topledere angav således bekymringer for adgangen til talent i 2018 mod 72 % i 2017.

The background of the slide is a photograph of several wind turbines silhouetted against a sunset sky. The sky transitions from a deep purple at the top to a bright orange and red near the horizon. The turbines are positioned at various distances, creating a sense of depth. A semi-transparent grey banner is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

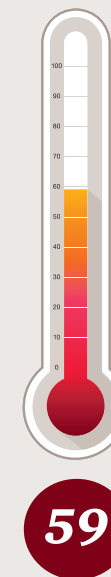
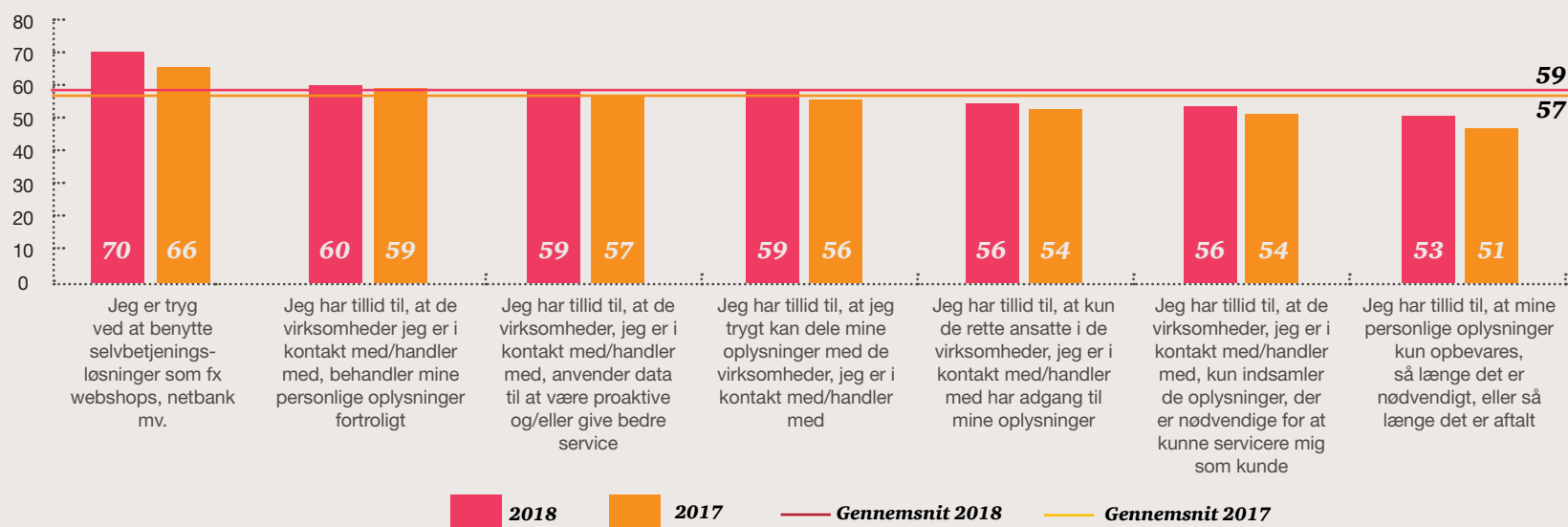
02 *Tillid til det private erhvervslivs databehandling*



Det private erhvervsliv

Tillid til det private erhvervslivs databehandling

Alle tal er indekstal



Tillid til det private erhvervslivs databehandling

Mange danskere afgiver dagligt en stor mængde persondata til det private erhvervsliv. Dette gælder både, når danskerne handler varer og tjenesteydelser på nettet, samt den information, virksomhederne selv indhenter via fx cookies. Det er derfor essentielt, at private virksomheder værner om danskernes persondata, hvilket også kom til udtryk i Tillidsbarometeret 2017.

I Tillidsbarometeret 2018 ligger indekstallet for danskernes tillid til det

private erhvervslivs databehandling på indeks 59. I 2017 lå indekstallet på 57. Der er derfor sket en mindre stigning på to indekspoint fra 2017 til 2018. Ekstramålingen fra maj 2018 viste, at danskernes tillid til det private erhvervslivs databehandling faldt fra indeks 57 til 51 mellem Tillidsbarometeret 2017 og ekstramålingen 2018. Ser man på udviklingen mellem 2017 (57) og 2018 (59), er der dog ikke tale om en væsentlig stigning.

Tillidsbarometeret 2018 viser således, at implementering af GDPR, og særligt

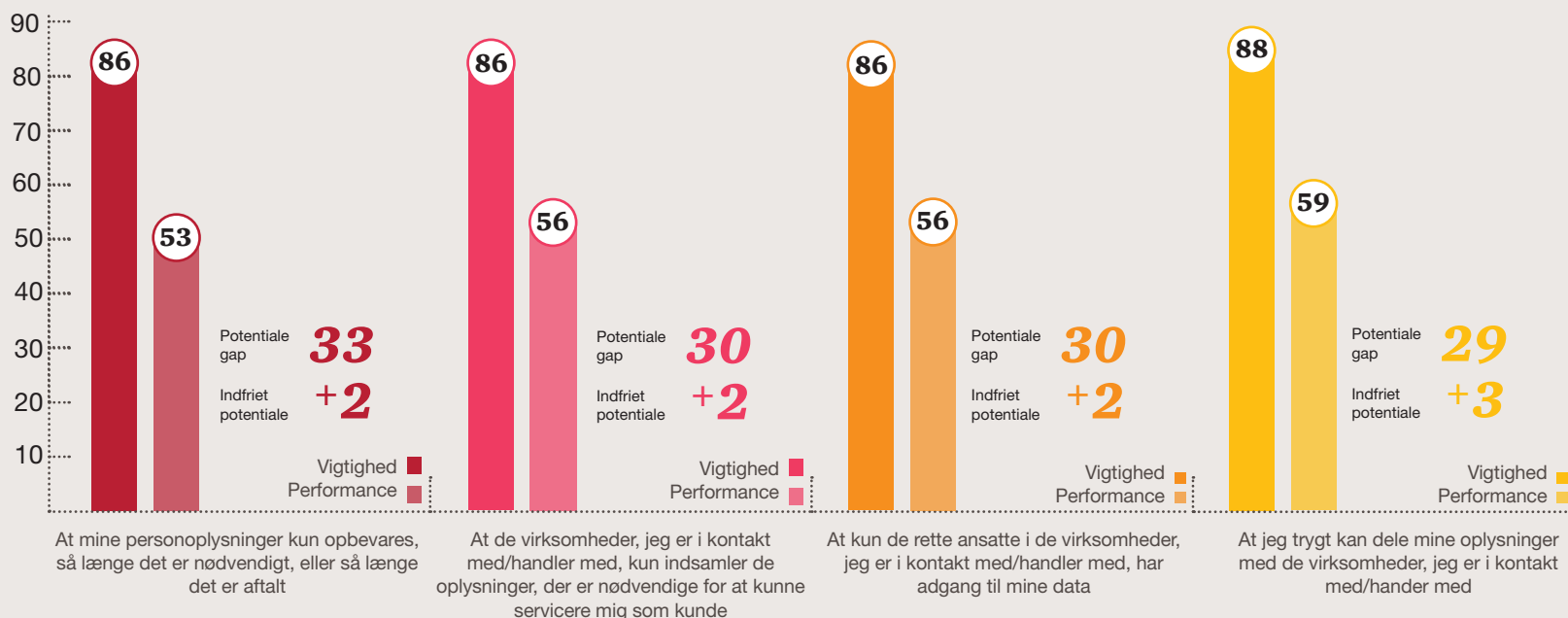
virksomhedernes kommunikation herom, har haft en mindre effekt på danskernes tillid til samt deres opfattelse af private virksomheders databehandling. Set i forhold til den store indsats, virksomhederne har lagt i arbejdet med implementering af GDPR, synes stigningen relativ beskednen.

På trods af en mindre stigning på blot to indekspoint i det overordnede indekstal, ser vi dog en stigning inden for alle syv udsagn, der udgør indekstallet for danskernes tillid til det private erhvervslivs

databehandling. Stigningen skyldes især, at danskernes tillid til at benytte selvbetjeningsløsninger såsom webshops og netbank er steget fra indeks 66 i 2017 til 70 i 2018. Samtidig viser undersøgelsen også en stigning i danskernes tillid til, at man trykt kan dele oplysninger med de private virksomheder (fra 56 i 2017 til 59 i 2018), og at de opbevares og håndteres efter aftale (fra 51 i 2017 til 53 i 2018), at kun de rette ansatte i virksomhederne har adgang til personoplysningerne (fra 54 i 2017 til 56 i 2018), samt at der kun indsamles

Potentiale: tillid til det private erhvervslivs databehandling

Alle tal er indekstal



de oplysninger, der er nødvendige for at kunne servicere danskerne som kunder (fra 54 i 2017 til 56 i 2018).

Områder med størst potentiale for at øge tilliden til det private erhvervslivs databehandling

I Tillidsbarometeret 2018 har vi, ligesom vi gjorde i 2017, identificeret fire områder med størst potentiale for at øge danskernes tillid til det private erhvervslivs databehandling. Områderne, der har størst potentiale for at øge tilliden er:

- 'At mine personlige oplysninger kun opbevares, så længe det er nødvendigt, eller så længe det er aftalt'.
- 'At de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med, kun indsamler de oplysninger, der er nødvendige for at kunne servicere mig som kunde'.
- 'At kun de rette ansatte i de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med, har adgang til mine oplysninger'.
- 'At jeg trygt kan dele mine oplysninger med de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med'.

Disse fire potentialeområder blev identificeret ved at sammenholde danskernes vurdering af 'vigtighed' mod 'performance' i relation til de enkelte spørgsmål. Således sættes danskernes bedømmelse af, hvor vigtigt de mener, det er, at virksomhederne udføre en given handling, op mod deres bedømmelse af, hvor godt virksomhederne gør det på området. Differencen mellem danskernes vurdering af 'vigtighed' og 'performance' udgør således områdets potentiale.

Tillidsbarometeret 2018 viser, at de private virksomheder har formået at skabe større tillid hos borgerne i forhold til datahåndtering og -behandling samt at indfri noget af potentialet på de områder, danskerne peger på som værende af stor vigtighed for dem. Virksomhederne kan dog med fordel stadig fokusere på at gøre det bedre på alle fire områder, da forskellen mellem 'vigtighed' og 'performance' stadig ligger relativt højt.

Som det fremgår af grafikken ses en positiv udvikling på alle fire områder, og der er for alle fire områder blevet indfriet noget af potentialet fra 2017. Udviklingen for de fire områder er som følger:

- At mine personlige oplysninger kun opbevares, så længe det er nødvendigt, eller så længe det er aftalt: potentiale på 33 i 2018 mod 35 i 2017.
- At de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med, kun indsamler de oplysninger, der er nødvendige for at kunne servicere mig som kunde: potentiale på 30 i 2018 mod 32 i 2017.

- At kun de rette ansatte i de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med, har adgang til mine oplysninger: potentiale på 30 i 2018 mod 32 i 2017.
- At jeg trygt kan dele mine oplysninger med de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med: potentiale på 29 i 2018 mod 32 i 2017.

Der er dermed blevet indfriet henholdsvis +2 og +3 indekspoint af de respektive potentialeområder.

03

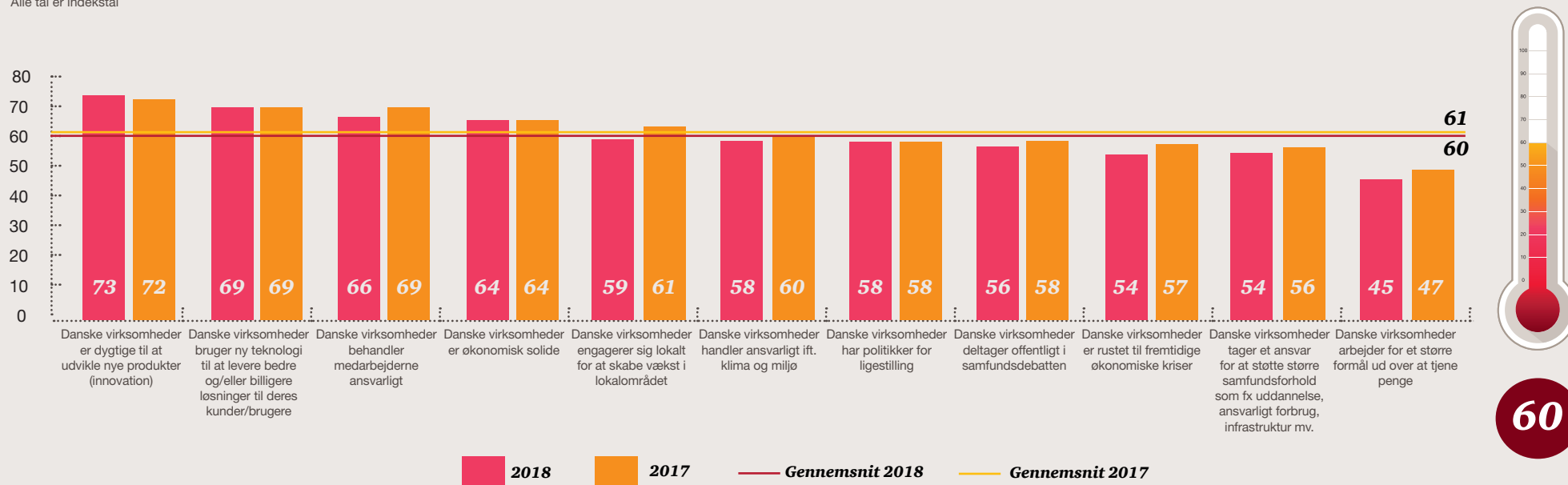
Tillid til det private erhvervsliv



Det private erhvervsliv

Tillid til det private erhvervsliv

Alle tal er indekstal



10

Tillid til det private erhvervsliv

Når vi ser nærmere på området 'Danskernes tillid til det private erhvervsliv', ligger det samlede indekstal for 2018 på 60. Indekstallet udgøres af gennemsnittet for indekstal baseret på 11 ovenstående udsagn. I Tillidsbarometeret for 2017 lå det samlede indekstal på 61, og tilliden til det private erhvervsliv er dermed faldet en anelse. Tilliden til det private erhvervsliv ligger dog fortsat på et højt niveau, når man sammenligner med tilliden til de øvrige institutioner i målingen, hvor det private erhvervsliv ligger på en samlet 5. plads med et indeks på 63 (se s. 15: *danskernes tillid til institutioner*).

Som grafikken illustrerer, har

danskerne især høj tillid til erhvervslivets indsats inden for innovations- og teknologiområdet: Ved vurderingen af, om de danske virksomheder er innovative, fx dygtige til at udvikle nye produkter, ses en stigning i tilliden fra et i forvejen højt udgangspunkt på 72 i 2017 til nu 73 i 2018. Ligesom ved undersøgelsen fra 2017 har danskerne også stadig høj tillid til, at danske virksomheder bruger ny teknologi til at levere bedre og/eller billigere løsninger til kunder og brugere (69 i både 2017 og 2018).

At der er sket et fald fra 61 til 60 i indekstallet skyldes især faldende tillid til, at medarbejderne behandles ansvarligt (fra 69 i 2017 til 66 i 2018),

og tilliden til, om virksomhederne er rustet til fremtidige kriser (fra 57 i 2017 til 54 i 2018). Det private erhvervsliv kan derfor med fordel rette fokus på kommunikation af nogle af disse områder, der også er afgørende for at opretholde en høj tillid fra danskerne.

Områder med størst potentiale for at øge tilliden til det private erhvervsliv

For at identificere de områder, der har størst potentiale for at øge tilliden til det private erhvervsliv, har danskerne både i 2018 og 2017 vurderet 'performance' og 'vigtighed' af de udsagn, der omhandler det private erhvervsliv.

I dette afsnit præsenteres de fem

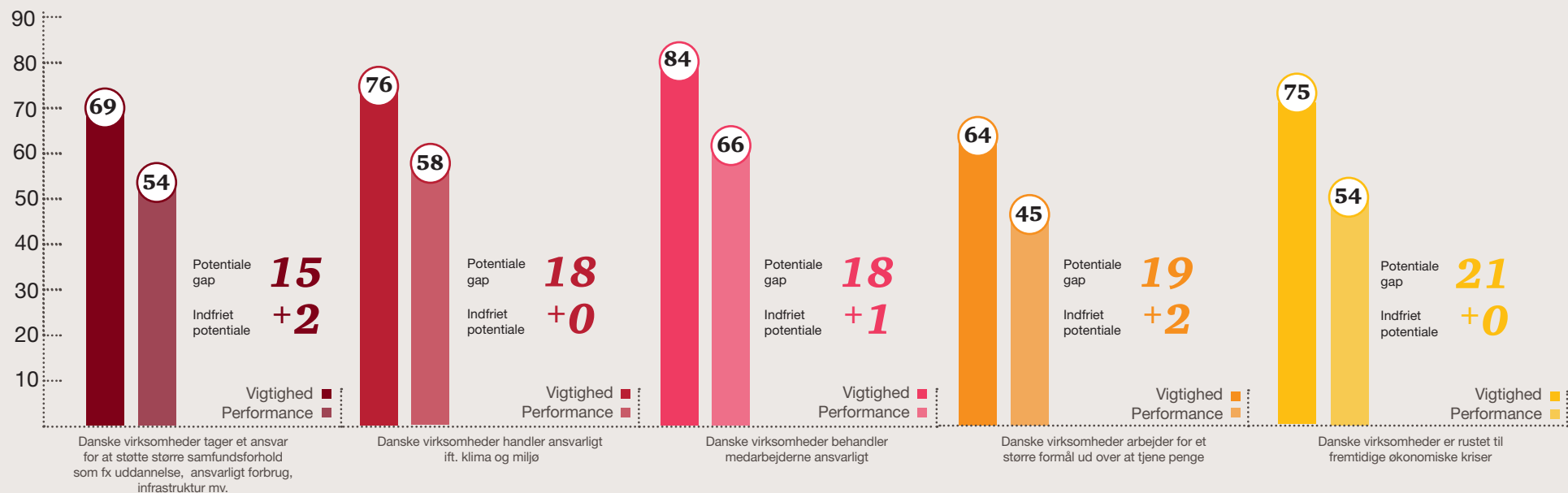
områder, hvor der er størst potentiale for at øge danskernes tillid til det private erhvervsliv.

Tillidsbarometeret 2018 viser, at de danske virksomheder med fordel kan prioritere de fem følgende områder, da der her ses den største forskel mellem danskernes vurdering af 'performance' og 'vigtighed':

- Danske virksomheder er rustet til fremtidige økonomiske kriser.
- Danske virksomheder arbejder for et større formål end penge.
- Danske virksomheder behandler medarbejderne ansvarligt.
- Danske virksomheder handler ansvarligt ift. klima og miljø.
- Danske virksomheder tager

Potentiale: tillid til det private erhvervsliv

Alle tal er indekstal



et ansvar for at støtte større samfundsforhold som fx uddannelse, ansvarlig forbrug, infrastruktur mv.

Ved udsagnet om at danske virksomheder er rustet til fremtidige kriser, viser Tillidsbarometeret 2018 at ud af de 11 udsagn, er dette danskernes absolut største bekymring, samt at der ikke er sket en udvikling i forskellen mellem danskernes vurdering af 'vigtighed' og 'performance' fra 2017 til 2018. Således ligger potentialet for at øge tilliden stadig på 21.

Tillidsbarometeret 2018 viser også, at virksomhederne med fordel kan arbejde med området 'danske

virksomheder arbejder for et større formål ud over at tjene penge', til trods for et mindre fald fra 21 i 2017 til 19 i 2018. Det samme gør sig gældende for virksomhedernes indsats, når det kommer til at behandle medarbejderne ansvarligt. For selvom dette udsagn ligger højt på den overordnede indeksskala over parameteret (66), så er der sket et fald i danskernes tillid til, at virksomhederne behandler deres ansatte ansvarligt, hvilket kommer til udtryk gennem en stigning i forskellen mellem danskernes vurdering af 'vigtighed' og 'performance' fra 17 i 2017 til 18 i 2018.

Et fjerde område, danske virksomheder kunne rette blikket mod, er at sikre ansvarlig handling, når det kommer

til klima og miljø. Danskerne vurderer således, at der er en forskel på 18 indekspoint mellem, hvor vigtigt dette er, og virksomhedernes performance. Det sidste potentialeområde for at styrke danskernes tillid er, at danske virksomheder øger fokus på at tage et ansvar for at støtte større samfundsforhold som fx uddannelse, ansvarlig forbrug, infrastruktur mv. Ved dette udsagn ligger forskellen mellem 'vigtighed' og 'performance' på 15 i 2018 mod 17 i 2017.

Tillidsbarometeret viser samtidig, at dér, hvor virksomhederne gør det bedst, er:

- Danske virksomheder er dygtige

til at udvikle nye produkter (innovation): potentiale på 2 i 2018 mod 5 i 2017.

- Danske virksomheder deltager offentligt i samfundsdebatten: potentiale på 5 i 2018 mod 6 i 2017.
- Danske virksomheder bruger ny teknologi til at levere bedre og/eller billigere løsninger til deres kunder/brugere: potentiale på 6 i 2018 mod 7 i 2017.

04

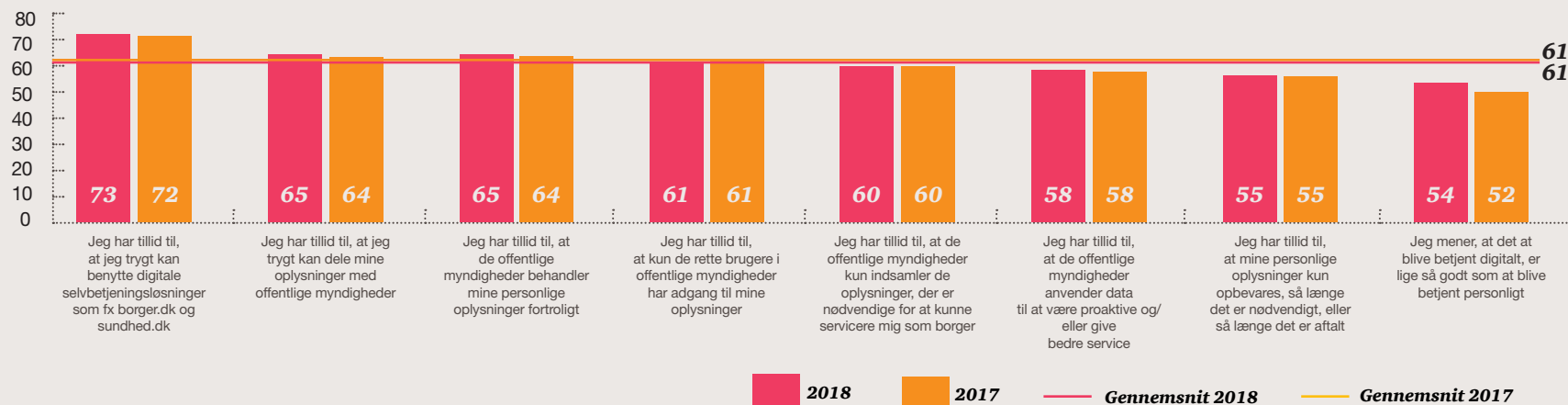


Tillid til offentlige myndigheders databehandling



Tillid til offentlige myndigheders databehandling

Alle tal er indekstal



Tillid til offentlige myndigheders databehandling

Kontakten mellem danskerne og de offentlige myndigheder foregår i stadig stigende grad digitalt i form af fx selvbetjeningsløsninger. Vi har derfor bedt danskerne forholde sig til otte udsagn, der er relateret til danskernes tillid til det offentliges databehandling. Tillidsbarometeret 2018 viser, at danskernes tillid til de offentlige myndigheders databehandling ligger på indeks 61. I 2017 lå indekstallet også på 61, hvorfor der ikke er sket en udvikling i indekstallet i denne periode. Ligesom det er tilfældet med tilliden til det private erhvervslivs databehandling, skete der et mindre dyk i danskernes tillid til offentlige myndigheders

databehandling i perioden før implementeringen af GDPR. Indekstallet faldt således fra 61 til 57 i perioden mellem Tillidsbarometeret 2017 og ekstrapoleringen i maj 2018. Ser man på udviklingen fra 2017 til 2018, har GDPR dog endnu ikke haft den ønskede effekt, til trods for de offentlige myndigheders massive indsats på GDPR-området.

Områder med øget tillid til offentlige myndigheders databehandling

Til trods for at det overordnede indekstal for tilliden til offentlige myndigheders databehandling ikke er steget, viser undersøgelsen en mindre stigning ved fire ud af de otte udsagn, der er relateret til danskernes tillid til det offentliges

databehandling. Når danskerne skal pege på, hvilke områder de har størst tillid til, når det kommer til offentlige myndigheders databehandling, er det især tilliden til, at de trygt kan benytte digitale selvbetjeningsløsninger, der er høj. Tilliden hertil er således steget fra et højt udgangspunkt på 72 til 73, hvilket indikerer, at danskerne har stor tillid til, at de trygt kan benytte diverse selvbetjeningsløsninger, som det offentlige stiller til rådighed som fx borger.dk og sundhed.dk.

Tillidsbarometeret viser også en mindre stigning, når det gælder danskernes tillid til, at de trygt kan dele deres oplysninger med offentlige myndigheder. Her er tilliden steget fra 64 i 2017 til 65 i

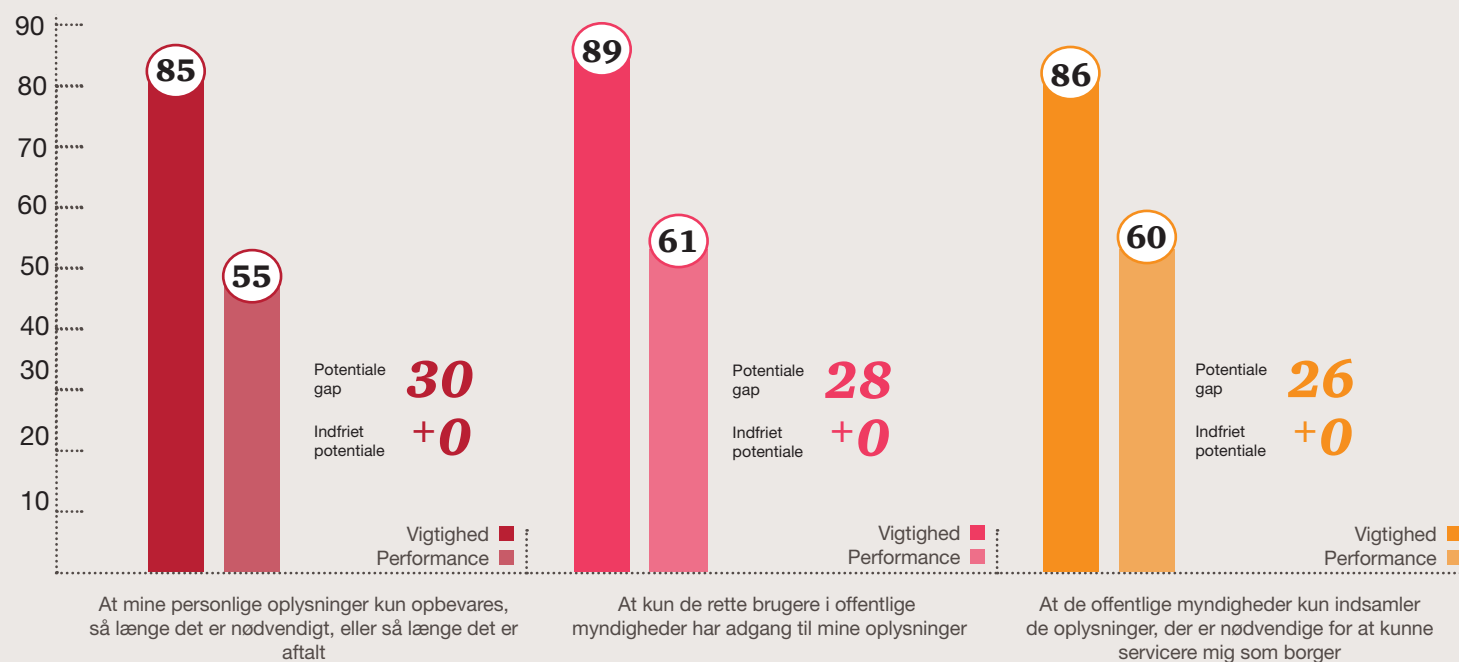
2018. Det samme gør sig gældende for danskernes tillid til, at de offentlige myndigheder behandler deres personlige oplysninger fortroligt, som er steget fra 64 i 2017 til 65 i 2018.

Områder med størst potentiale for at øge tilliden til de offentlige myndigheders databehandling

I Tillidsbarometeret 2018 har vi, ligesom i 2017, identificeret de områder, hvor de offentlige myndigheder har størst potentiale for at styrke tilliden til danskerne, når det kommer til behandling af deres personlige data. De følgende tre områder er de områder, hvor forskellen mellem danskernes vurdering af 'vigtighed' og 'performance', er størst:

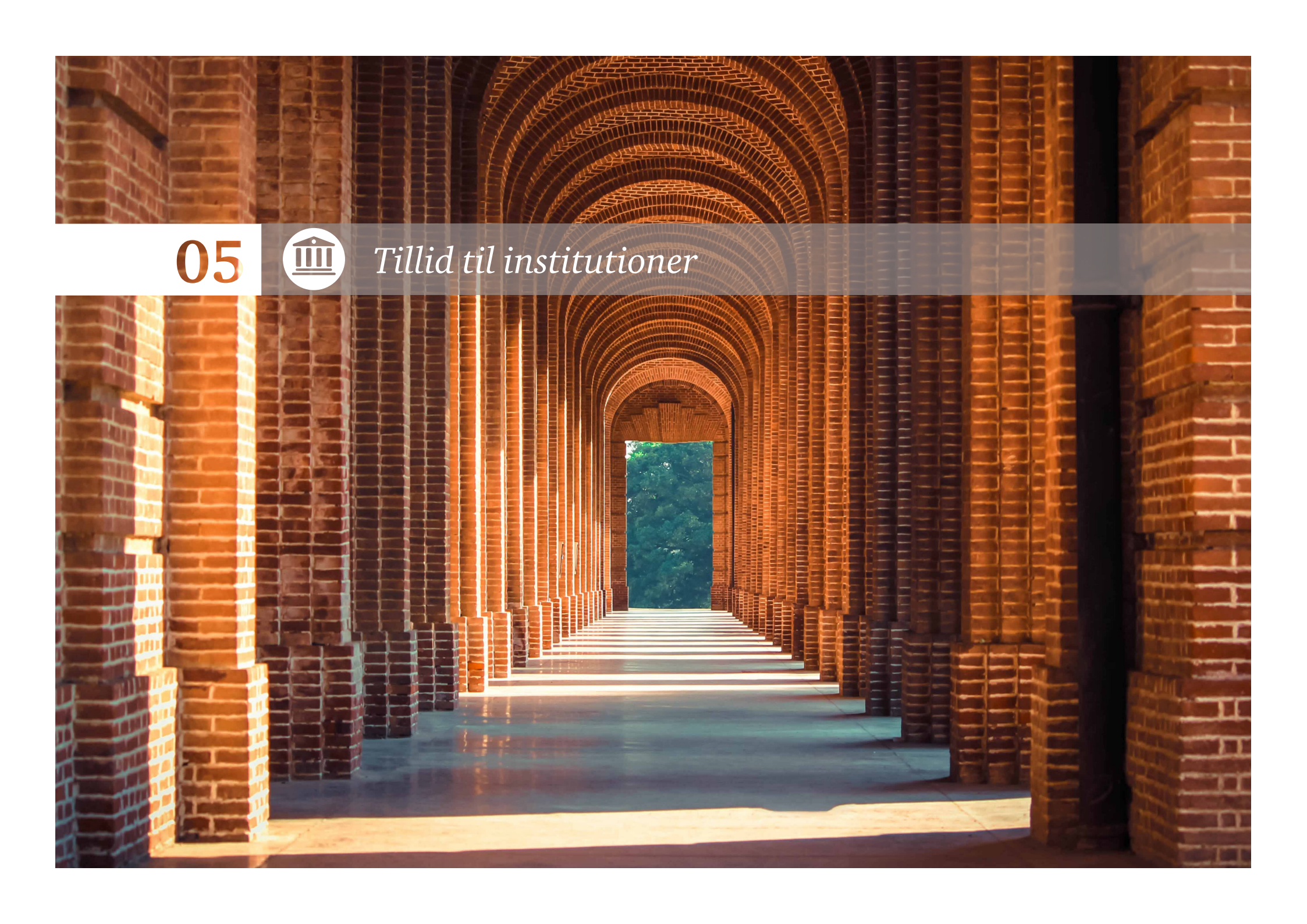
Potentiale: tillid til offentlige myndigheders databehandling

Alle tal er indekstal



- At mine personlige oplysninger kun opbevares, så længe det er nødvendigt, eller så længe det er aftalt: potentiale på 30 i både 2018 og 2017
- At kun de rette brugere i offentlige myndigheder har adgang til mine oplysninger: potentiale på 28 i både 2018 og 2017
- At de offentlige myndigheder kun indsamler de oplysninger, der er nødvendige for at kunne servicere mig som borger: potentiale på 26 i både 2018 og 2017

For disse tre potentialeområder gælder det, at der ikke er sket en udvikling fra 2017 til 2018, når det kommer til danskernes vurdering af offentlige myndigheders 'performance' i 2018, mod danskernes vurdering af 'vigtighed' i 2017. De offentlige myndigheder kan derfor med fordel forsætte med at fokusere på at øge danskernes tillid ved en forstærket indsats på de tre fremhævede potentiale-områder.



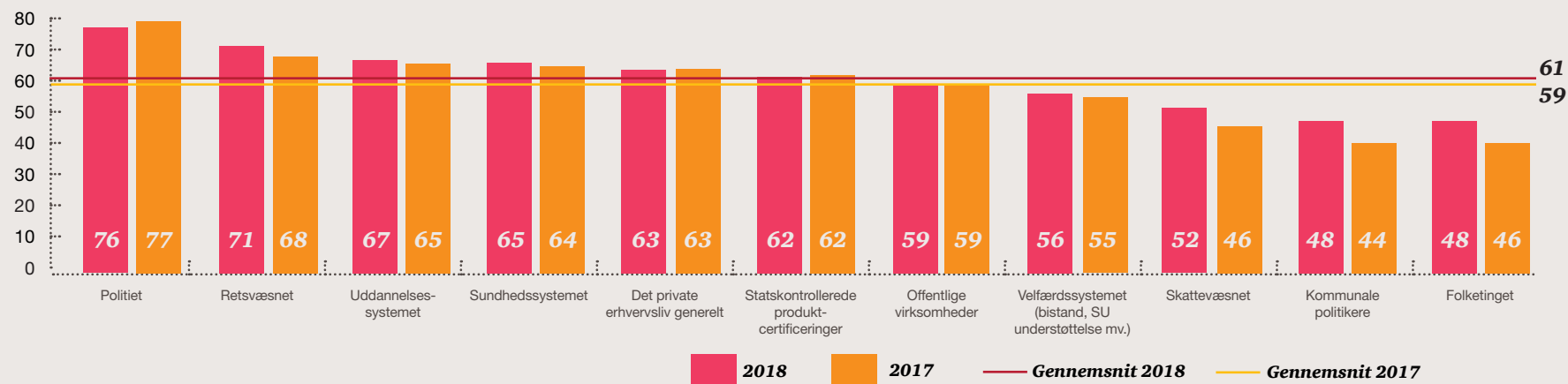
05



Tillid til institutioner

Tillid til institutioner

Alle tal er indekstal



Tillid til institutioner

For at kortlægge udviklingen i den danske befolknings opfattelse af en række forskellige institutioner, har danskerne vurderet deres tillid til 11 institutioner. Tillidsbarometeret 2018 viser, at den overordnede tillid til institutionerne er steget fra 2017 til 2018. Således er tillidstallet nu steget til 61 i 2018 fra 59 i 2017. Tillidsbarometeret viser samtidig, at der ikke blot er sket en stigning til 61 i det overordnede indekstal, men at der også er sket en stigning i danskernes tillid til 8 ud af 11 institutioner.

At det overordnede tillidstal for institutionerne er steget fra 59 til 61 skyldes især, at der er sket en udvikling

i danskernes tillid til retsvænet, skattevænet samt kommunale politikere. Således er danskernes tillid til retsvænet steget til 71 i 2018 fra 68 i 2017. Tilliden til de kommunale politikere er også steget til 48 i 2018 fra 44 i 2017. Den mest markante udvikling er dog danskernes tillid til Skattevænet, der er steget til 52 i 2018 fra 46 i 2017.

Som det fremgår af grafikken, vurderer danskerne, at den institution, de har størst tillid til blandt de 11, er Politiet, der lægger sig i førerpositionen med et indekstal på 76 til trods for et mindre fald fra 77 i 2017. Danskernes tillid til uddannelsessystemet (67 i 2018 mod 65 i 2017), sundhedssystemet (65 i

2018 mod 64 i 2017) og det private erhvervsliv generelt (63 i 2018 og 2017) ligger også relativt højt på tillidsbarometer-skalaen. Tilliden til offentlige virksomheder ligger på indeks 59, og er det samme som i 2017.

06

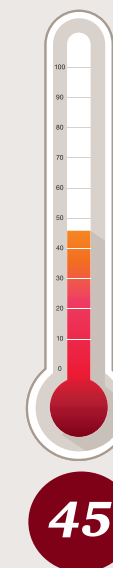
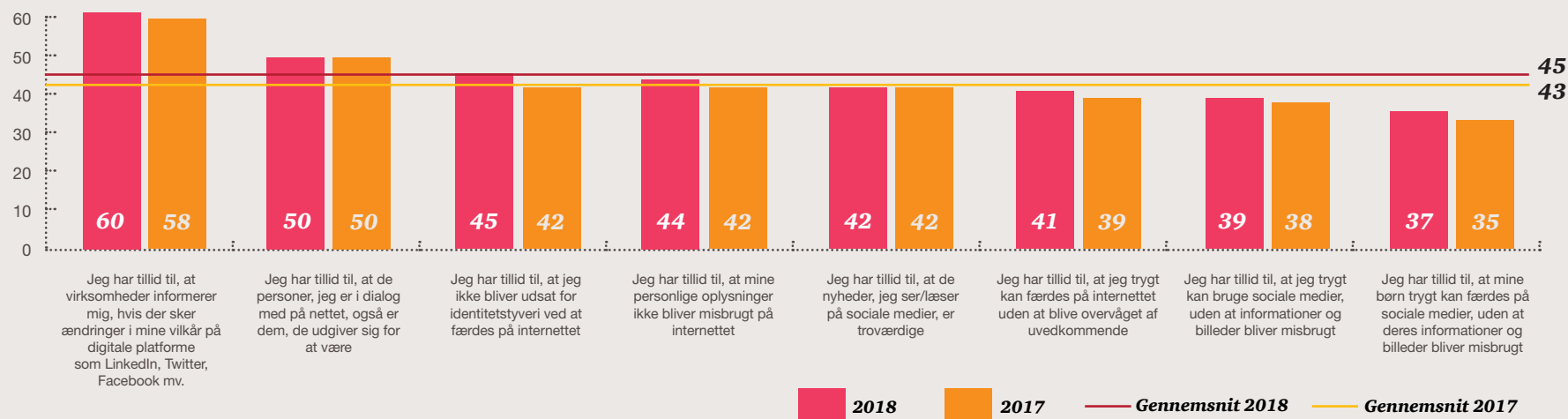


Tillid til sociale medier



Tillid til sociale medier

Alle tal er indekstal



Tillid til sociale medier

For at måle udviklingen i danskernes tillid til sociale medier, har danskerne vurderet 8 udsagn, der tilsammen udgør tillidsparameteret 'Sociale medier'. Det overordnede indekstal for kategorien er steget til 45 i 2018 fra 43 i 2017. Stigningen i danskernes tillid til sociale medier skyldes især, at der er sket en stigning i tilliden til, at virksomheder informerer brugerne om ændringer i vilkår på digitale platforme (60 i 2018 mod 58 i 2017), at de ikke udsættes for identitetstyveri (45 i 2018 mod 42 i 2017), samt at deres personlige oplysninger ikke bliver misbrugt på nettet (44 i 2018 mod 42 i 2017). På trods af at tilliden til sociale medier

er steget, ligger den overordnede tillid (indeks 45) dog stadig lavt på en skala fra 0-100.

De områder, der trækker mod den lave ende af tillidsskalaen, og som derved muliggør potentiale for forbedringer og øget tillid, er tilliden til trygt at kunne færdes på internettet uden overvågning, samt at både børn og voksne trygt kan bruge sociale medier uden misbrug af informationer og billeder. På trods af at de tre områder ligger lavest, viser undersøgelsen en stigning for alle disse tre indekstal. Således ser vi en stigning til 37 i 2018 fra 35 i 2017 i danskernes tillid til, at deres børn trygt kan færdes på de sociale medier, uden

deres information eller billeder bliver misbrugt. Den samme tendens gør sig gældende ved danskernes tillid til, at de trygt kan færdes på internettet uden at blive overvåget af uvedkommende, der er steget til 41 i 2018 fra 39 i 2017. Danskernes tillid til, at de selv kan bruge sociale medier uden bekymringer for misbrug af billeder eller anden information er også steget til 39 i 2018 fra 38 i 2017, om end der forsat er tale om et relativt lavt niveau.

07

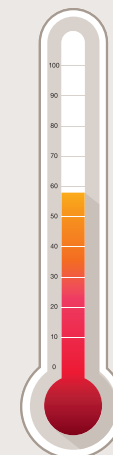
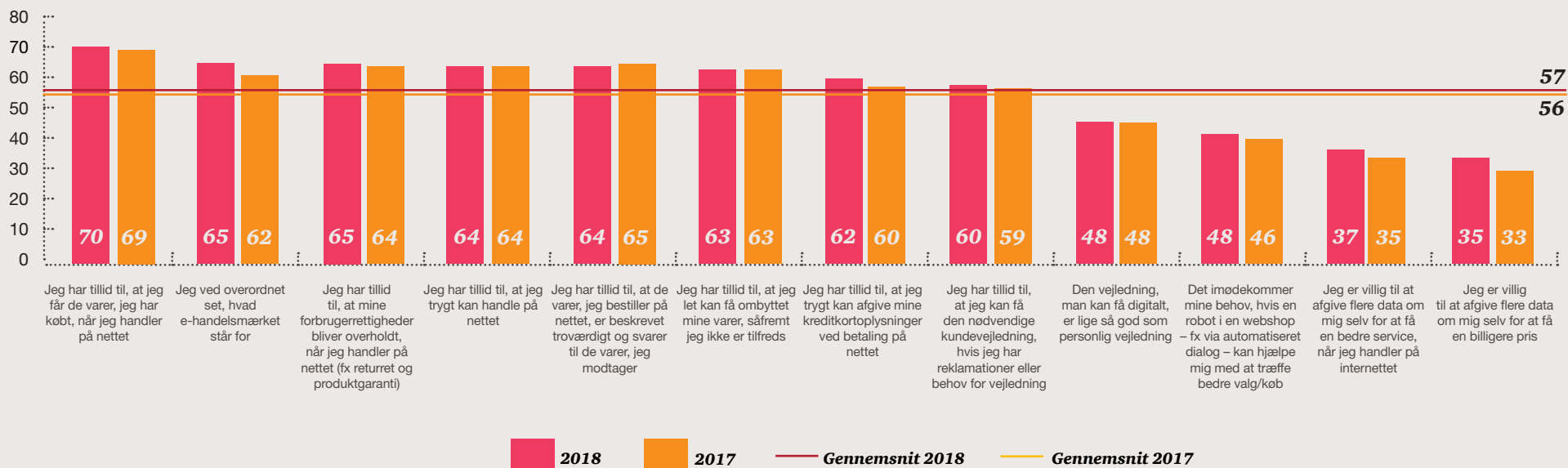


Tillid til online shopping



Tillid til online shopping

Alle tal er indekstal



57

Tillid til online shopping

Som for 'Sociale medier' har danskerne ligeledes vurderet 12 udsagn, der tilsammen udgør tillidsdimensionen 'Online shopping'. Det overordnede indekstal for området er steget en anelse til 57 i 2018 mod 56 i 2017. Udviklingen i indekstallet skyldes især stigninger ved tre udsagn. Således angiver en større andel af danskerne, at de ved, hvad

e-handelsmærket står for. Indekstallet for netop dette udsagn er steget til 65 i 2018 fra 62 i 2017. Tillidsbarometeret viser også, at selvom danskernes villighed til at afgive data om dem selv for at få en billigere pris eller få bedre service, når de handler på nettet, ligger længst nede på tillidsskalaen, ses nu en stigning i danskernes tillid til netop dette. I 2017 lå indekset for danskernes villighed til at afgive data for at få en

billigere pris på 33, men er nu steget til 35. Det samme gør sig gældende for danskernes villighed til at afgive data for at få en bedre service, når de handler på internettet, der er steget til 37 i 2018 fra 35 i 2017.

08

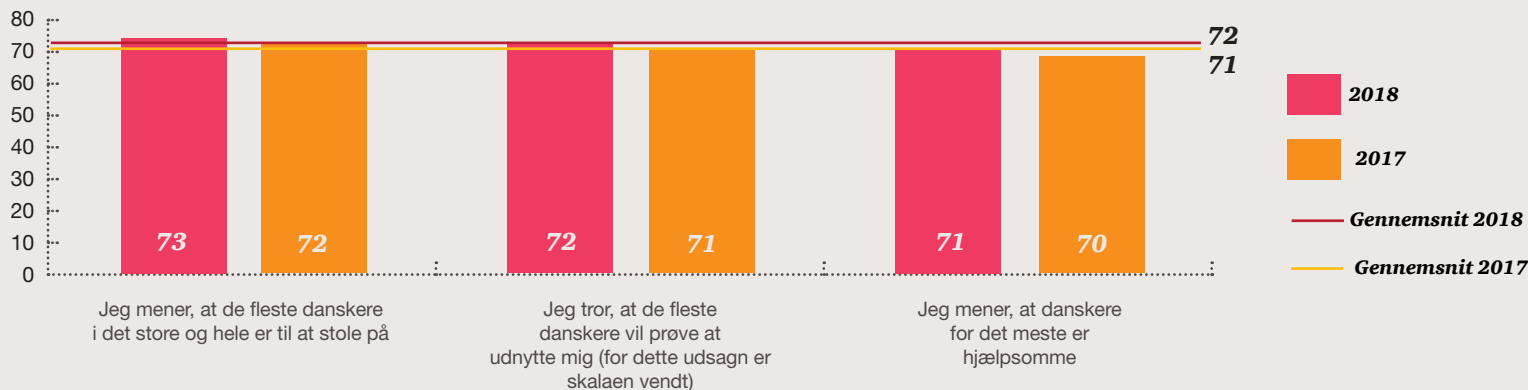


Danskernes tillid til hinanden



Danskernes tillid til hinanden

Alle tal er indekstal



Danskernes tillid til hinanden

Ovenfor vises udviklingen i danskernes tillid til hinanden, der er målt ud fra følgende tre udsagn:

- Jeg mener, at de fleste danskere er til at stole på.
- Jeg tror, at de fleste danskere vil prøve at udnytte mig (*for dette udsagn er indeksskalaen vendt om*).
- Jeg mener, at danskere for det meste er hjælpsomme.

Det overordnede indekstal ligger samlet set på 72, hvilket er en stigning fra Tillidsbarometeret i 2017, hvor indekstallet lå på 71.

Som grafikken illustrerer, er der en stigning i tilliden til alle tre udsagn. Tillidsbarometeret underbygger dermed, at danskerne ikke blot har en høj, men derimod stigende tillid til, at de kan stole på andre danskere og ser dem som hjælpsomme.

Vidste du forresten, at ...

- der er sket et fald i antallet af kvinder mellem 18-34 år, der har tillid til hinanden (68 i 2017 mod 63 i 2018)?
- modsat kvinder i alderen 18-34 år er tilliden til hinanden blandt mænd i samme aldersgruppe steget (61 i 2017 mod 70 i 2018)?
- danskere fra region Nordjylland og Hovedstaden har det samlet set største tillidstal (64 for begge målinger)?

Er du interesseret i at vide mere om, hvad lige netop folk fra din region af samme køn eller alder har størst og mindst tillid til? Eller er du mere interesseret i at se den

samlede udvikling i de otte forskellige tillidsdimensioner?

Så besøg:

www.pwc.dk/tillidsbarometer, hvor vi netop har lanceret PwC's nye interaktive tillidsbarometer. Her kan du både tilgå alle PwC's Tillidsbarometer-rapporter, og du har samtidig rig mulighed for at dykke ned i data fra tillidsmålingerne, så du kan få information om lige præcis dét tillidsområde eller udsagn, du finder interessant.

09

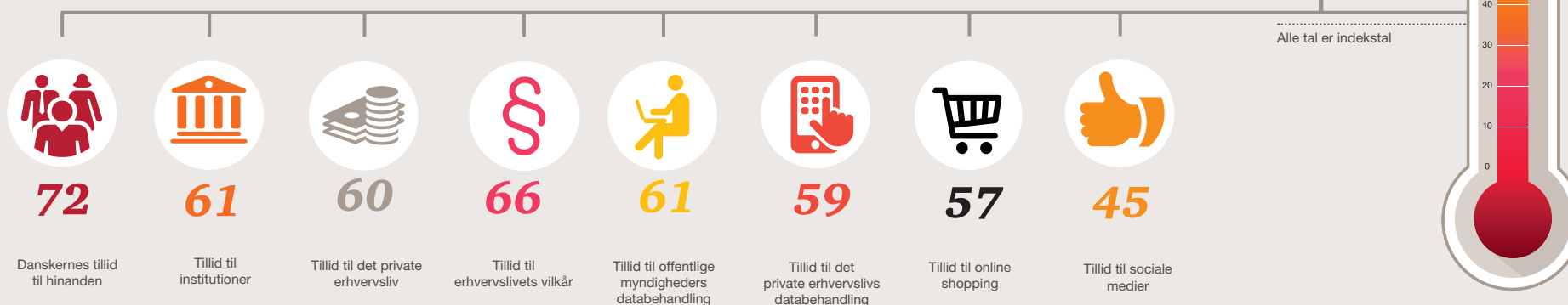


Om Tillidsbarometeret



Om Tillidsbarometeret

Tillidsbarometerets otte parametre



PwC's Tillidsbarometer

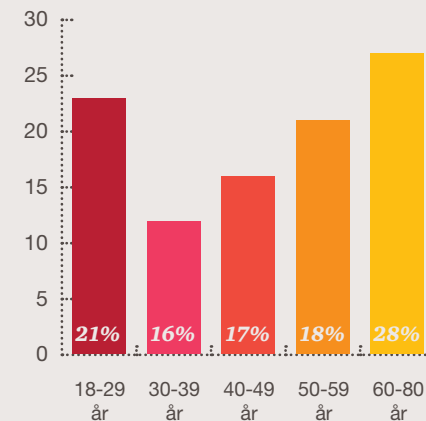
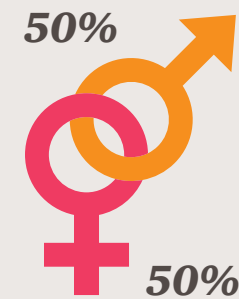
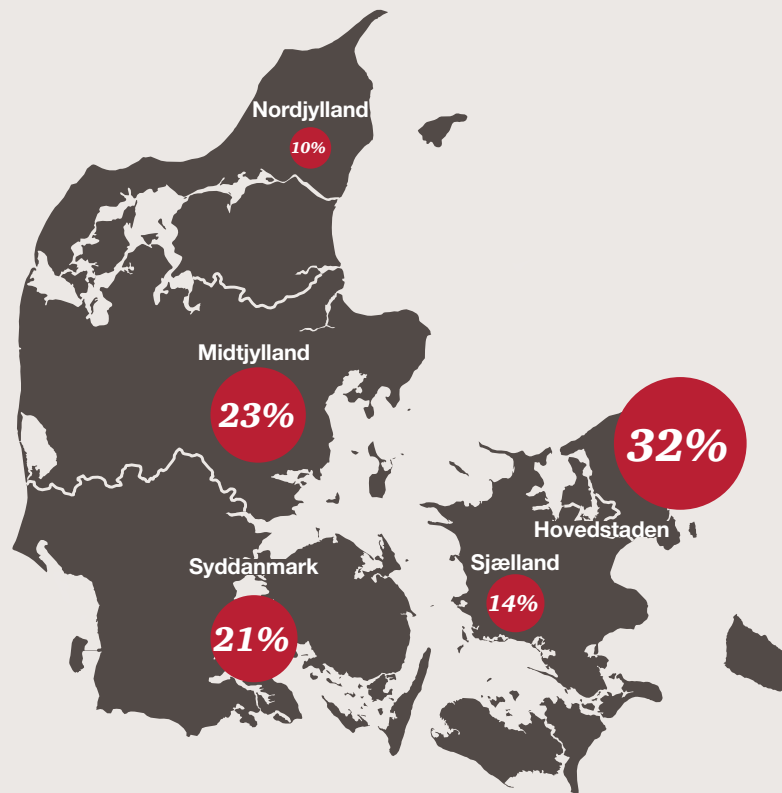
Tillidsbarometeret er et øjeblicsbillede af tilliden i Danmark. Data er repræsentativt for den danske befolknings tillid til otte udvalgte områder – Tillidsbarometerets otte parametre.

I PwC ønsker vi at bidrage til at skabe øget tillid i samfundet og løse væsentlige problemstillinger, og vi vil sætte fokus på tilliden som et aktiv, der er med til at skabe sammenhængskraft og øget værdi i samfundet. Vi udarbejder derfor årligt 'Tillidsbarometer'-rapporter, hvor

de nyeste tillids-resultater stilles til rådighed for den danske befolkning. Første Tillidsbarometer blev lanceret i 1. halvår 2018 (data blev indsamlet i 2017, hvorfor der refereres til 2017, når der tales om tal for denne måling). I maj 2018 blev der foretaget en ekstrapolering,

der udelukkende fokuserede på danskernes tillid til databehandling op til implementeringen af persondataforordningen (GDPR).

Demografi for Tillidsbarometerets deltagere



Metode

Analysen er foretaget af Epinion på vegne af PwC og er baseret på en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse. Analysen er gennemført blandt et repræsentativt udsnit af danskere mellem 18-80 år. Tillidsbarometeret præsenterer resultater og udvikling i

form af indeks og tillidstal. Alle indeks for et givent tillidsparameter er lavet på baggrund af gennemsnit af de underlæggende spørgsmål, der danner indekset. De konstruerede indeks benyttes således til at sammenligne hver enkelt parameter i indekset.

Download Tillidsbarometeret
www.pwc.dk/tillidsbarometer

Antal trykte rapporter
600

