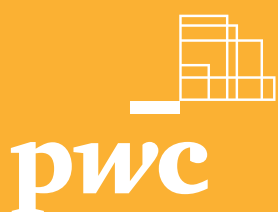


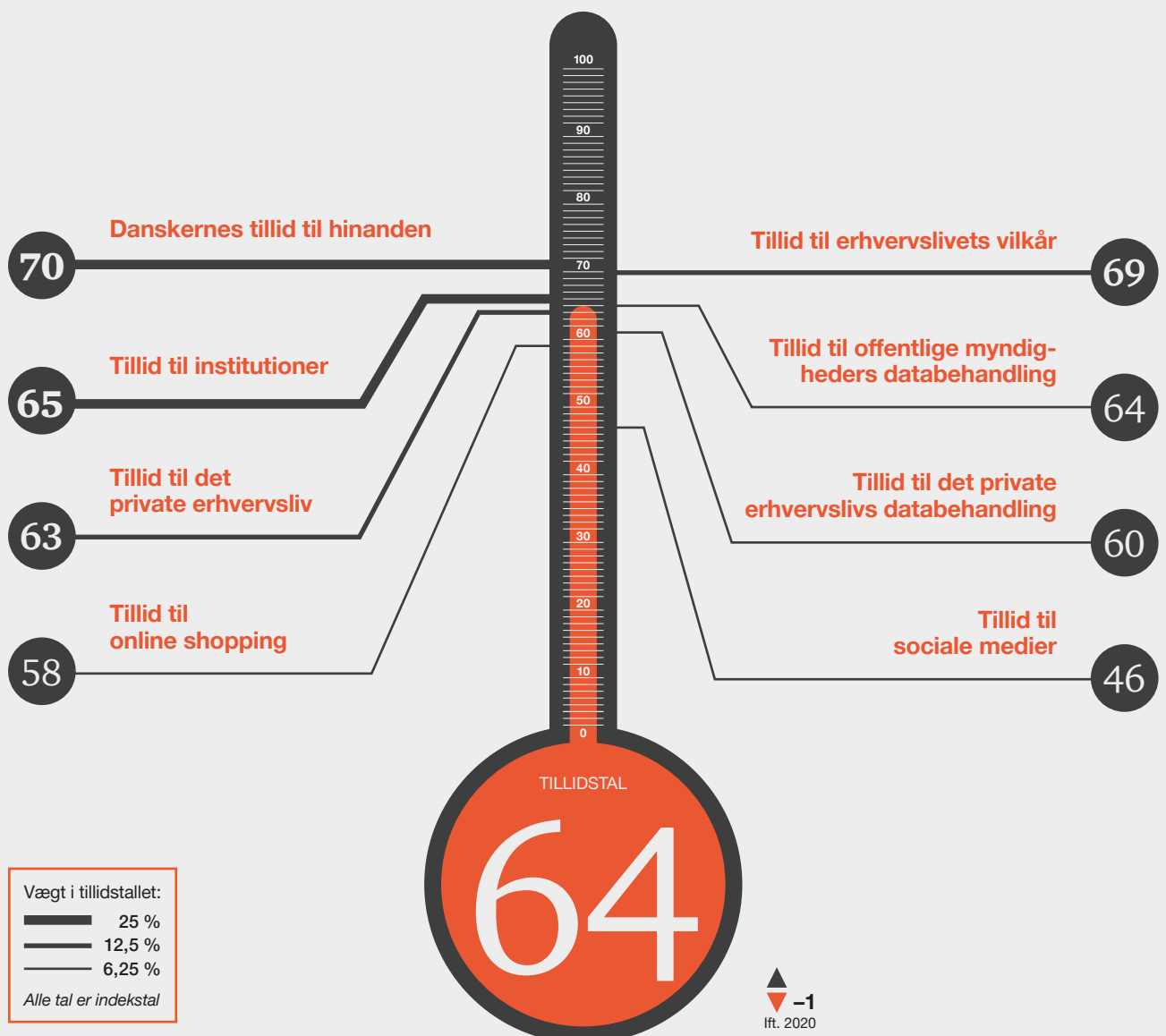
TILLIDSBAROMETER
2021

Danskernes tillid



Succes skaber vi sammen ...

Overordnede tendenser	04
Tillid til erhvervslivets vilkår	05
Tillid til det private erhvervsliv	06
Tillid til det private erhvervslivs databehandling	08
Tillid til offentlige myndigheders databehandling	09
Tillid til institutioner	10
Tillid til sociale medier	11
Tillid til online shopping	12
Danskernes tillid til hinanden	13
Om tillidsbarometeret	14



Overordnede tendenser

Danskernes tillid er faldet en smule

Med et samlet tillidstal på 64 er tilliden fortsat høj i Danmark, og på de fleste parametre fastholdes niveauet i forhold til tidligere år. Der er dog sket et lille fald i den samlede tillid i forhold til 2020, hvor tilliden var rekordhøj. Udviklingen skyldes primært et mindre fald i danskernes tillid til hinanden og tilliden til erhvervslivets vilkår i Danmark. Det er dog fortsat danskernes tillid til hinanden, som er den største drivkraft bag tillidstallet, mens tilliden til sociale medier udgør det største forbedringspotentiale.

Danskernes tillid til hinanden og erhvervslivets vilkår

Faldet i danskernes tillid til hinanden er drevet af, at lidt færre mener, at man i det store hele kan stole på andre mennesker, samt at andre ikke vil udnytte én. Danskernes tillid til erhvervslivets vilkår er ligeledes faldet, idet færre nu finder det attraktivt at arbejde i Danmark, og danskerne mener i mindre grad, at virksomhederne har tilstrækkelig adgang til arbejdskraft.

Tilliden til institutioner er steget

Der er også sket stigninger på enkelte områder i Tillidsbarometeret. Således stiger den generelle tillid til institutioner i 2021, hvilket også var tendensen i 2020. Stigningen skyldes især en højere tillid til politiet, sundhedssystemet, retsvæsenet samt det private erhvervsliv generelt. Anderledes ser det dog ud for tilliden til Folketinget og kommunale politikere, der som de to eneste institutioner oplever et fald i tilliden sammenlignet med sidste år.



“Udviklingen skyldes et fald i danskernes tillid til hinanden og til erhvervslivets vilkår”



Tillid til erhvervslivets vilkår

TILLIDSBAROMETER
2021



▲ -2
▼
ift. 2020

Det danske velfærdssamfund nyder godt af de bidrag (skat, arbejdspladser, vækst, udvikling), som virksomhederne bidrager med

74

76

I Danmark er der gode rammebetingelser for, at der kan skabes arbejdspladser

69

70

I Danmark er det attraktivt at arbejde sammenlignet med andre lande

69

72

I Danmark er der gode rammebetingelser for iværksætteri

69

69

I Danmark har virksomheder adgang til den uddannede arbejdskraft, de har brug for

63

68

■ 2021 ■ 2020 Alle tal er indekstal

Tilliden til virksomhedernes vilkår falder

Danskernes tillid til erhvervslivets vilkår falder fra indekstal 71 i 2020 til 69 i 2021. Det er særligt to punkter, der påvirker danskerne tillid negativt: Færre danskere vurderer således, at det er attraktivt at arbejde i Danmark sammenlignet med andre lande, hvilket afspejles i et fald fra indekstal 72 i 2020 til 69 i 2021. Vi ser desuden, at en del færre danskere mener, at erhvervslivet har tilstrækkelig adgang til arbejdskraft, hvilket resulterer i en tilbagegang på hele 6 indekspoint på dette spørgsmål.

Virksomhederne bidrager til velfærdssamfundet

Danskerne er fortsat overvejende enige i, at det danske velfærdssamfund nyder godt af de bidrag, som virksomhederne leverer fx i form af skat, arbejdspladser og vækst. På trods af en mindre tilbagegang (fra indekstal 76 2020 til 74 2021) er danskerne generelt overvejende enige i, at virksomhederne bidrager til velfærdssamfundet.



72 %

af danskerne mener, at det danske velfærdssamfund nyder godt af erhvervslivets bidrag



Tillid til det private erhvervsliv

TILLIDSBAROMETER
2021

Danske virksomheder er dygtige til at udvikle nye produkter (innovation)

74

73

Danske virksomheder bruger ny teknologi til at levere bedre og/eller billigere løsninger til deres kunder/brugere

70

70

Danske virksomheder behandler medarbejderne ansvarligt

69

68

Danske virksomheder er økonomisk solide

66

65

Danske virksomheder engagerer sig lokalt for at skabe vækst i lokalområdet

63

62

Danske virksomheder handler ansvarligt ift. klima og miljø

61

59

Danske virksomheder er rustet til fremtidige økonomiske kriser

61

60

Danske virksomheder tager et ansvar for at støtte større samfundsforhold som fx uddannelse, ansvarligt forbrug, infrastruktur mv.

60

60

Danske virksomheder deltager offentligt i samfundsdebatten

59

60

Danske virksomheder har politikker for ligestilling

59

58

Danske virksomheder arbejder for et større formål ud over at tjene penge

52

52

■ 2021 ■ 2020 Alle tal er indekstal



0
ift. 2020

Virksomheder scorer højt på innovation

Det private erhvervsliv fastholder med indekstal 63 samme niveau som sidste år, hvor tilliden steg til højeste niveau hidtil. Tilliden til erhvervslivet er fortsat drevet af virksomhedernes evne til at være innovative og deres brug af ny teknologi. På innovationen går tilliden endda lidt frem (fra 73 i 2020 til 74 i 2021, mens danskerne har uændret tillid til virksomhedernes brug af teknologi (indekstal 70).

Ansvarlighed og økonomisk stabilitet

Flere danskerne vurderer desuden, at man i det private erhvervsliv behandler medarbejderne ansvarligt, samt at virksomhederne agerer ansvarligt i forhold til klima og miljø. Sidstnævnte stiger med to indekspoint fra 59 i 2020 til 61 i 2021. En øget tillid ser vi også i forhold til virksomhedernes økonomiske robusthed. Således mener lidt flere danskere, at virksomhederne er økonomisk solide, samt at de er rustet til fremtidige kriser.



62 %

af danskerne er enige eller meget enige i, at danske virksomheder behandler medarbejderne ansvarligt. 8 % er uenige eller meget uenige.

Potentiale: Tillid til det private erhvervsliv

Danske virksomheder er rustet til fremtidige økonomiske kriser

Vigtighed

75

Performance

61

Gap 2021 ▲ -14 Gap 2020 ▲ -18

Danske virksomheder arbejder for et større formål ud over at tjene penge

Vigtighed

66

Performance

52

Gap 2021 ▲ -14 Gap 2020 ▲ -18

Danske virksomheder behandler medarbejderne ansvarligt

Vigtighed

83

Performance

69

Gap 2021 ▲ -14 Gap 2020 ▲ -17

Danske virksomheder handler ansvarligt ift. klima og miljø

Vigtighed

73

Performance

61

Gap 2021 ▲ -12 Gap 2020 ▲ -17

Danske virksomheder tager et ansvar for at støtte større samfundsforhold

Vigtighed

71

Performance

60

Gap 2021 ▲ -11 Gap 2020 ▲ -14

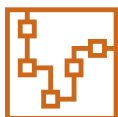


For at få en indikation af, hvor erhvervslivet kan forbedre danskernes tillid, er danskerne blevet bedt om at vurdere vigtigheden af de forskellige området samt angive, hvordan erhvervslivet klarer sig inden for de respektive områder (performance). Her ser vi, at det private erhvervsliv har formået at mindske det samlede gap i tilliden med 5 indekspoint (fra -17 indekspoint i 2020 til -12 i 2021). Der er trods fremgangen stadig et potentiale for forbedring, som det fremgår af områderne med de største gaps, som er vist i grafikken.

Top 5 vigtigste områder for danskerne

Ifølge danskere er det vigtigst, at de danske virksomheder:

- Behandler medarbejderne ansvarligt (83)
- Er økonomisk solide (76)
- Er dygtige til at udvikle nye produkter (75)
- Bruger ny teknologi til at levere bedre og/eller billigere løsninger (75)
- Er rustet til fremtidige økonomiske kriser (75)



Tillid til det private erhvervslivs databehandling

TILLIDSBAROMETER
2021



Jeg er tryk ved at benytte selvbetjeningsløsninger som fx webshops, netbank mv.

68

69

Jeg har tillid til, at de virksomheder jeg er i kontakt med/handler med, behandler mine personlige oplysninger fortroligt

61

62

Jeg har tillid til, at de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med, anvender data til at være proaktive og/eller give bedre service

59

59

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan dele mine oplysninger med de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med

59

59

Jeg har tillid til, at de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med, kun indsamler de oplysninger, der er nødvendige for at kunne servicere mig som kunde

58

57

Jeg har tillid til, at kun de rette ansatte i de virksomheder, jeg er i kontakt med/handler med har adgang til mine oplysninger

57

58

Jeg har tillid til, at mine personlige oplysninger kun opbevares, så længe det er nødvendigt, eller så længe det er aftalt

56

56

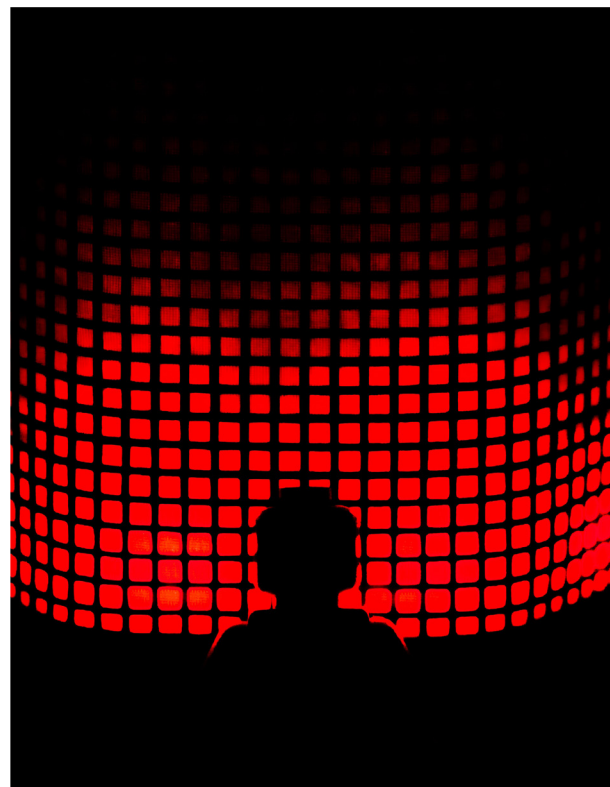
■ 2021 ■ 2020 Alle tal er indekstal

Lavere tillid til selvbetjeningsløsninger

Danskerne er generelt trykke ved at benytte private virksomheders selvbetjeningsløsninger som fx netbank og webshops. Trods en pæn placering ser vi dog et mindre fald i tilliden til selvbetjeningsløsningerne sammenlignet med 2020 (indekstal 68 i 2021 mod 69 i 2020), og der ses desuden en lidt mindre tillid til, at virksomhederne behandler personoplysninger fortroligt.

Dataafgrænsning og opbevaring

Til gengæld har danskerne fået lidt mere tillid til, at virksomhederne kun indsamler den data, der er nødvendig for at servicere kunden (indekstal 58 i 2021 mod 57 i 2020). Dog går det den anden vej, hvad angår danskernes tillid til, at kun de rette ansatte i virksomhederne har adgang til personoplysninger.



64 %

af danskerne er trykke ved at benytte selvbetjeningsløsninger som fx webshops og netbank.



Tillid til offentlige myndigheders databehandling

TILLIDSBAROMETER
2021

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan benytte digitale selvbetjeningsløsninger som fx borger.dk og sundhed.dk

76

75

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan dele mine oplysninger med offentlige myndigheder

67

68

Jeg har tillid til, at de offentlige myndigheder behandler mine personlige oplysninger fortroligt

67

68

Jeg har tillid til, at kun de rette brugere i offentlige myndigheder har adgang til mine oplysninger

63

64

Jeg har tillid til, at de offentlige myndigheder kun indsamler de oplysninger, der er nødvendige for at kunne servicere mig som borger

62

63

Jeg har tillid til, at de offentlige myndigheder anvender data til at være proaktive og/eller give bedre service

60

61

Jeg har tillid til, at mine personlige oplysninger kun opbevares, så længe det er nødvendigt, eller så længe det er aftalt

60

61

Jeg mener, at det at blive betjent digitalt, er lige så godt som at blive betjent personligt

54

55

■ 2021 ■ 2020 Alle tal er indekstal



Højere tillid til selvbetjeningsløsninger

Tilliden til de offentlige myndigheders databehandling er generelt på samme niveau som sidste år. Dog ser vi enkelte forskydninger inden for de forskellige underspørgsmål. Eksempelvis er danskerne i endnu højere grad trygge ved digitale selvbetjeningsløsninger som borger.dk og sundhed.dk, hvilket kommer til udtryk ved en stigning fra indekstal 75 i 2020 til 76 i 2021. Tilliden til de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger ligger dermed noget højere end de øvrige spørgsmål, der alle falder en smule.

Digital betjening vs. personlig betjening

På trods af at flere føler sig trygge ved at benytte selvbetjeningsløsninger, mener færre danskere dog alligevel, at det er lige så godt at blive betjent digitalt som at modtage personlig betjening (indekstal 54 i 2021 mod 55 i 2020).



75 %

af danskerne er trygge ved at benytte digitale selvbetjeningsløsninger som borger.dk og sundhed.dk



Tillid til institutioner



■ 2021 ■ 2020 Alle tal er indekstal



▲ +1
▼
Ift. 2020

Stigende tillid til sundhedssystemet

Tilliden til institutioner nåede i 2020 et rekordhøjt niveau, og tendensen fortsætter i 2021. Især fire institutioner nyder relativ høj tillid blandt danskerne med indekstal over 70. Det gælder politiet (76), sundhedssystemet (73), retsvæsenet (72) samt uddannelsessystemet. Tilliden til sundhedssystemet stiger med to indekspoint i forhold til 2020, hvilket fortæller om en signifikant udvikling de seneste år. I 2019 og årene før lå danskernes tillid således på indekstal 64, og sundhedssystemet var uden for top 5 over de institutioner, danskerne havde højest tillid til.

Tilliden til politikene falder

Anderledes ser det ud for tilliden til Folketinget og kommunale politikere, der som de to eneste institutioner oplever et fald i tilliden sammenlignet med sidste år. De to institutioner er samtidig de institutioner, som danskerne har relativt lavest tillid til.



42 %

af danskerne har lav eller ingen tillid til kommunale politikere



Tillid til sociale medier

Jeg har tillid til, at virksomheder informerer mig, hvis der sker ændringer i mine vilkår på digitale platforme som LinkedIn, Twitter, Facebook mv.

59

57

Jeg har tillid til, at de personer, jeg er i dialog med på nettet, også er dem, de udgiver sig for at være

52

51

Jeg har tillid til, at jeg ikke bliver udsat for identitetstyveri ved at færdes på internettet

46

45

Jeg har tillid til, at de nyheder, jeg ser/læser på sociale medier, er troværdige

46

44

Jeg har tillid til, at mine personlige oplysninger ikke bliver misbrugt på internettet

45

44

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan færdes på internettet uden at blive overvåget af uvedkommende

41

42

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan bruge sociale medier, uden at informationer og billeder bliver misbrugt

41

40

Jeg har tillid til, at mine børn trygt kan færdes på sociale medier, uden at deres informationer og billeder bliver misbrugt

40

38

■ 2021 ■ 2020 Alle tal er indekstal



En stigning fra et lavt niveau

Den samlede tillid til sociale medier er fortsat noget lavere end for Tillidsbarometerets øvrige parametre. Men der spores dog en fremgang i forhold til en række spørgsmål, hvilket bringer tilliden til sociale medier på det højeste niveau siden 2017. En medvirkende årsag til dette er, at flere danskerne i år vurderer, at de har lidt tillid til de nyheder de læser på sociale medier sammenlignet med tidligere. Desuden har danskerne større tillid til, at de bliver informeret, når de sociale platforme ændrer vilkår.

Lav tillid til, at børn kan færdes trygt på sociale medier

Danskerne har også forholdt sig til, om de har tillid til, at deres børn trygt kan færdes på sociale medier, uden at deres informationer og billeder bliver misbrugt. Trods en stigning på tre indekspoint er tallet (38) for dette spørgsmålet det laveste af alle underspørgsmål inden for sociale medier, hvilket også var billedet i tidligere års målinger.



16 %

af danskerne har tillid til, at deres børn trygt kan færdes på nettet, uden at deres informationer bliver misbrugt



Tillid til online shopping

TILLIDSBAROMETER
2021

Jeg har tillid til, at jeg får de varer, jeg har købt, når jeg handler på nettet

70

71

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan handle på nettet

66

65

Jeg har tillid til, at mine forbrugerrettigheder bliver overholdt, når jeg handler på nettet (fx returret og produktgaranti)

66

66

Jeg har tillid til, at de varer, jeg bestiller på nettet, er beskrevet troværdigt og svarer til de varer, jeg modtager

65

66

Jeg har tillid til, at jeg let kan få ombyttet mine varer, såfremt jeg ikke er tilfreds

65

65

Jeg ved overordnet set, hvad e-handelsmærket står for

64

66

Jeg har tillid til, at jeg trygt kan afgive mine kreditkort-oplysninger ved betaling på nettet

63

63

Jeg har tillid til, at jeg kan få den nødvendige kundevejledning, hvis jeg har reklamationer eller behov for vejledning

61

61

Den vejledning, man kan få digitalt, er lige så god som personlig vejledning Den vejledning, man kan få digitalt, er lige så god som personlig vejledning

48

49

Det imødekommer mine behov, hvis en robot i en webshop – fx via automatiseret dialog – kan hjælpe mig med at træffe bedre valg/køb

47

47

Jeg er villig til at afgive flere data om mig selv for at få en bedre service, når jeg handler på internettet

40

39

Jeg er villig til at afgive flere data om mig selv for at få en billigere pris

37

36



0
Ift. 2020

Danskerne har i stigende grad tillid til, at de trygt kan handle på nettet

Danskernes tillid til onlineshopping er samlet set uændret i forhold til 2020 (gennemsnit på indekstal 58), men der er sket ændringer inden for flere områder. Eksempelvis svarer lidt flere danskere, at de har tillid til, at de trygt kan handle på nettet (indekstal 66 i 2021 mod 65 i 2020) Til gengæld har lidt færre danskere tillid til, at de modtager de varer, de køber (indekstal 70 i 2021 mod 71 i 2020), samt at varerne svarer til det, de bestilte (indekstal 65 i 2021 mod 66 i 2020).

Kendskabet til e-mærket er faldet

Certificeringsordningen E-mærket har til formål at øge tilliden mellem kunder og erhvervsdrivende, men der er lidt færre danskere, der overordnet ved, hvad E-mærket står for sammenlignet med tidligere år (indekstal 64 i 2021 mod 66 i 2020).



57 %

af danskerne har tillid til at de trygt kan afgive kreditoplysninger ved betaling på nettet



Danskernes tillid til hinanden

TILLIDSBAROMETER
2021



▲ -1
lf. 2020

Jeg mener, at de fleste danskere i
det store og hele er til at stole på

70

71

Jeg tror, at de fleste danskere
vil prøve at udnytte mig
(for dette udsagn er skalaen vendt)

69

70

Jeg mener, at danskere for
det meste er hjælpsomme

71

70

Danskernes tillid til hinanden

Danskernes tillid til hinanden er faldet fra indekstal 71 i 2020 til indekstal 70 i 2021. Faldet er drevet af en tilbagegang i danskernes tillid til, at de i det store hele kan stole på andre mennesker, samt at andre ikke vil udnytte én. Det er dog fortsat danskernes tillid til hinanden, som er den største drivkraft bag det samlede tillidstallet, og ved alle underspørgsmål ser vi en relativ høj grad af tillid:

- Jeg mener, at de fleste danskere i det store og hele er til at stole på (70)
- Jeg tror, at de fleste danskere vil prøve at udnytte mig (69)
- Jeg mener, at danskere for det meste er hjælpsomme (71)

73 %

af danskerne mener, at deres
landsmænd for det meste er
hjælpsomme





Om Tillidsbarometeret

TILLIDSBAROMETER
2021



-1
lft. 2020

Tillid til erhvervslivets vilkår 69

Tillid til det private erhvervsliv 63

Tillid til det private erhvervslivs
databehandling 60

Tillid til offentlige myndigheders
databehandling 64

Tillid til institutioner 65

Tillid til sociale medier 46

Tillid til online shopping 63

Danskernes tillid til hinanden 70

PwC's Tillidsbarometer

Tillidsbarometeret er et øjebliksbillede af tilliden i Danmark. Data er repræsentativt for den danske befolknings tillid til otte udvalgte overordnede 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 tillidsresultater stilles til rådighed for den danske befolkning. Første Tillidsbarometer blev lanceret i 1. halvår 2018 (data blev indsamlet i 2017).

Metode

Analysen er foretaget af Epinion på vegne af PwC i 3. kvartal 2020 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 indekstal. Alle indeks for et givent overordnet tillidsparameter er lavet på baggrund af gennemsnit af de underliggende parametre, der danner indekset. De konstruerede indeks benyttes således til at sammenligne hvert enkelt parameter i indekset.

Alle tal i rapporten er afrundede.

Udviklinger, der kommenteres på i rapporten, er generelt udtryk for statistisk signifikante udviklinger, medmindre andet er angivet. Forskellenes statistiske signifikans er testet via T-test.



