



Digitaliseringsstyrelsen

Kendskab til Borger.dk

December 2016



Indhold

Formål	3
Summary	4
Kendskab og besøg	6
Kendskabskanal	10
Unge 15 – 17 år	13
Appendiks	15
Om undersøgelsen	33
Kontakt	37

Undersøgelsens formål

Digitaliseringsstyrelsen ønsker gennemført en kendskabsanalyse af borger.dk. Digitaliseringsstyrelsen har tidligere gennemført kendskabsanalyser én gang årligt i årene 2009 – 2015.

Indeværende undersøgelse er gennemført i december 2016.

Resultaterne fra undersøgelsen bliver benchmarket mod resultaterne fra de foregående kendskabsanalyser, så udviklingen i kendskabet til borger.dk belyses.

Resultaterne er baseret på telefoninterviews med n=803 danskere, 18 år +. Stikprøven er nationalt repræsentativ på køn, alder og region.

I 2015 og 2016 har vi desuden gennemført nogle (relativt få) interviews med 15-17 årige. Disse rapporteres særskilt og indgår ikke i den nationalt repræsentative stikprøve.

Summary



Summary

Kendskabet til Borger.dk er uhjulpet steget signifikant fra 2015 til 2016. Andelen af danskere, der har besøgt borger.dk er ligeledes steget signifikant siden sidste år.

Den generelle stigning fra år til år i disse to tal, der blev brudt sidste år, er således genetableret.

Som det ses i nedenstående tabel (to midterste kolonner) er det hjælpne kendskab til Borger.dk dog på samme niveau som sidste år.

	Benchmark Alle		Benchmark Alle		Benchmark Alle	
	(uden 70+ år)	(inkl. 70+ år)	(uden 70+ år)	(inkl. 70+ år)	(uden 70+ år)	(inkl. 70+ år)
	Uhjulpet kendskab		Hjulpet kendskab		Besøgsfrekvens	
2009	15%	15%	53%	53%	23%	22%
2010	25%	21%	66%	60%	28%	25%
2011	29%	25%	68%	63%	39%	35%
2012	30%	26%	73%	72%	44%	40%
2013	41%	37%	81%	77%	53%	49%
2014	57%	53%	90%	88%	69%	66%
2015	58%	52%	91%	86%	72%	66%
2016	64%	58%	92%	86%	79%	73%

Ingen af de øvrige målte hjemmesider har opnået samme stigning i uhjulpet kendskab og antal besøgende fra 2015 til 2016 som Borger.dk.

Kendskabet til Borger.dk stammer primært fra konkrete sager eller er opstået tilfældigt.

De borgere, der har kendskab til borger.dk, er generelt set trygge ved borger.dk.

87% af de, der kender borger.dk, giver udtryk for at de er trygge ved borger.dk. Dermed er målsætningen opfyldt om, at 80% skal føle sig trygge.

Borgerne har viden om Borger.dk. 91% svarer at man kan finde information om det offentlige på Borger.dk.

Flertallet af borgerne har tillid og tro på systemets og egne evner når det gælder borger.dk (top 2 på 5-punktsskala er 66% - 71%).

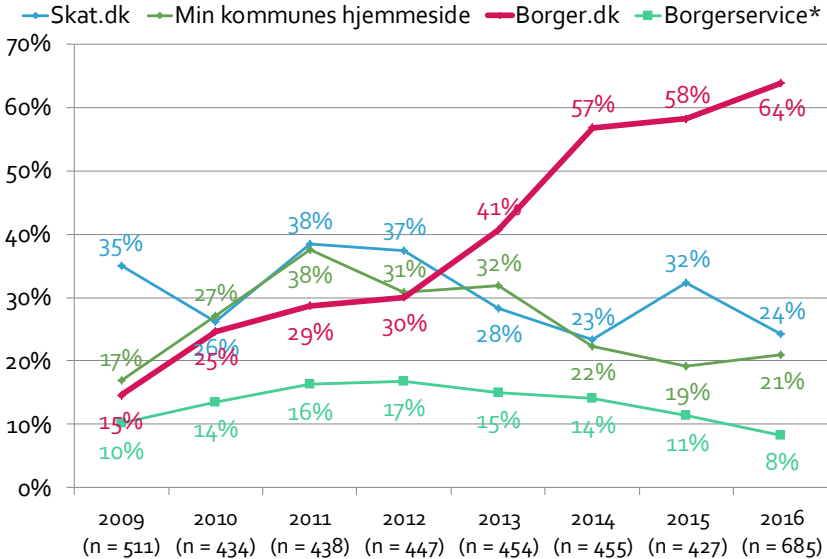
De 15-17 årige er en meget lille gruppe, og derfor er det kun indikationer: De er trygge ved at benytte borger.dk og deres kendskab stammer fra familie, venner og skole.

Kendskab og besøg

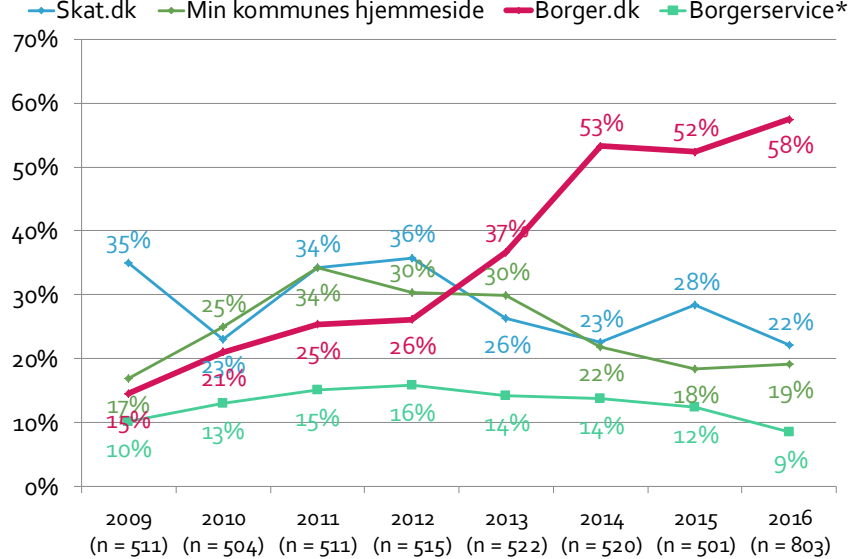


Det uhjulpne kendskab til Borger.dk er er steget signifikant fra 2015 til 2016

Benchmark (uden 70+ år)



Alle (inkl. 70+ år)



Kan du nævne én eller flere hjemmesider, hvor borgere kan få information og adgang til selvbetjening fra hele den offentlige sektor?

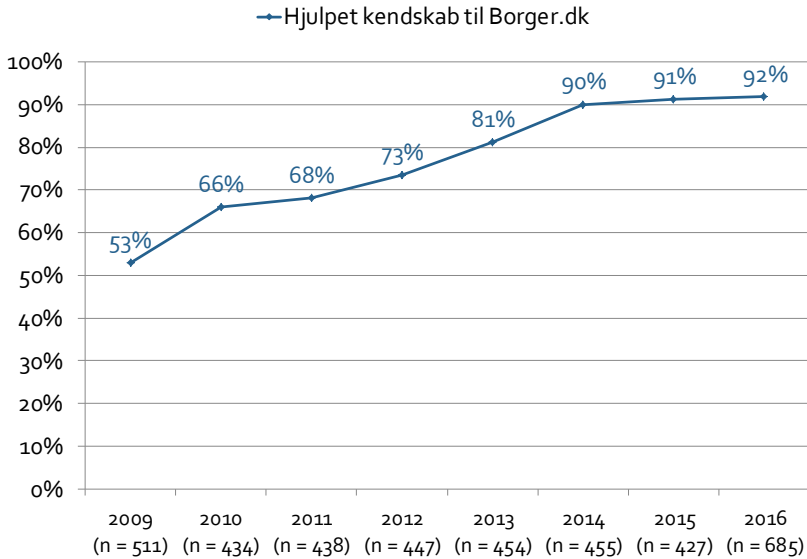
*I 2015 og tidligere år har Borgerservice været afrapporteret som Borgerservice.dk. Dette domænenavn findes imidlertid ikke. I 2016 har vi spurgt ekstra ind til dette, og borgerne nævner herefter borgerservices hjemmeside uden at de ved hvad den hedder. Derfor er det blot rapporteret som "borgerservice".

En hjemmeside i vækst er sundhed.dk. I 2015 nævnte 9% af alle (inkl. 70+ år) denne hjemmeside uhjulpet. I 2016 er det 12%. Såfremt undersøgelsen gentages i 2017, kan man derfor overveje om sundhed.dk skal erstatte Borgerservice i ovenstående visninger.

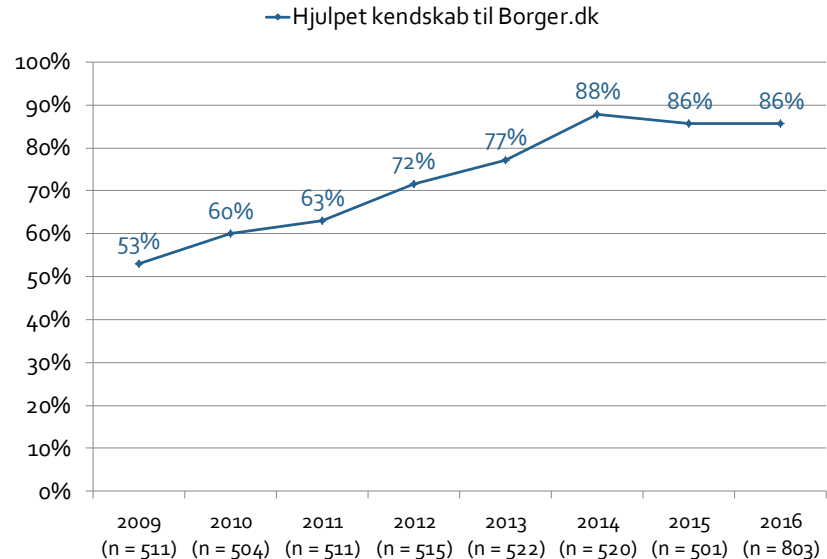


Det hjulpne kendskab til Borger.dk er på niveau med sidste år: 9 ud af 10 kender til Borger.dk

Benchmark (uden 70+ år)



Alle (inkl. 70+ år)

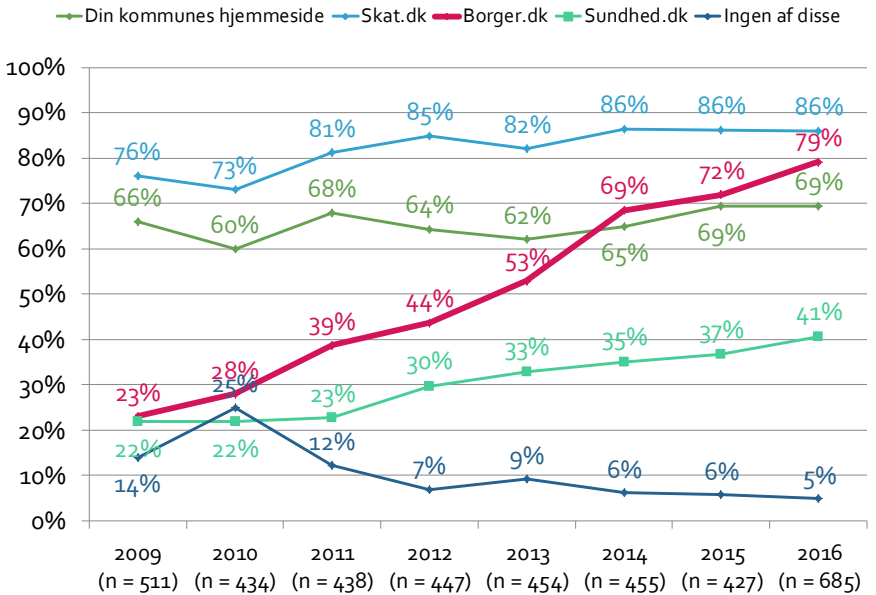


Borger.dk er en hjemmeside for borgerne i Danmark, der tilbyder information og mulighed for selvbetjening. Har du hørt om borger.dk?

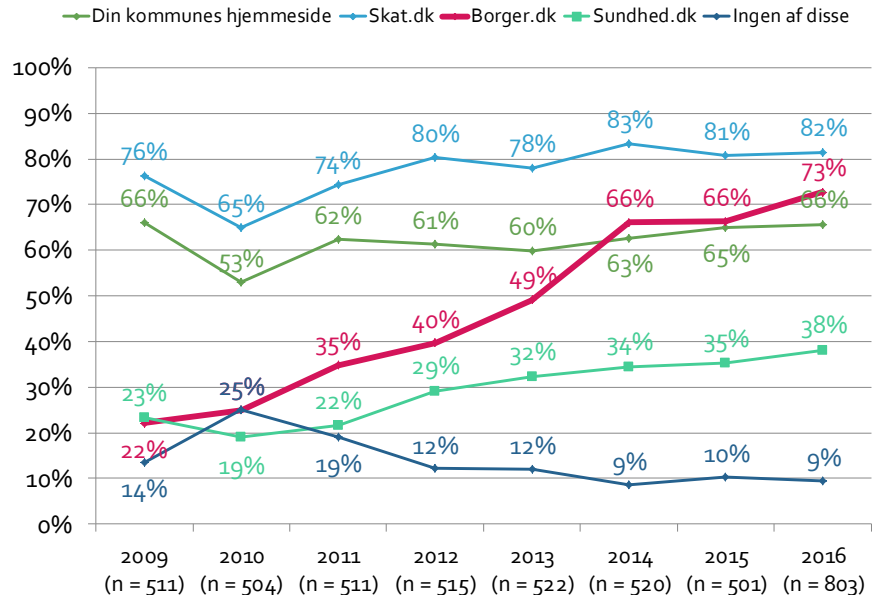
Antallet af besøgende på Borger.dk er steget signifikant fra 2015 til 2016

Den generelle stigning fra år til år, der blev brudt sidste år, er således genetableret

Benchmark (uden 70+ år)



Alle (inkl. 70+ år)

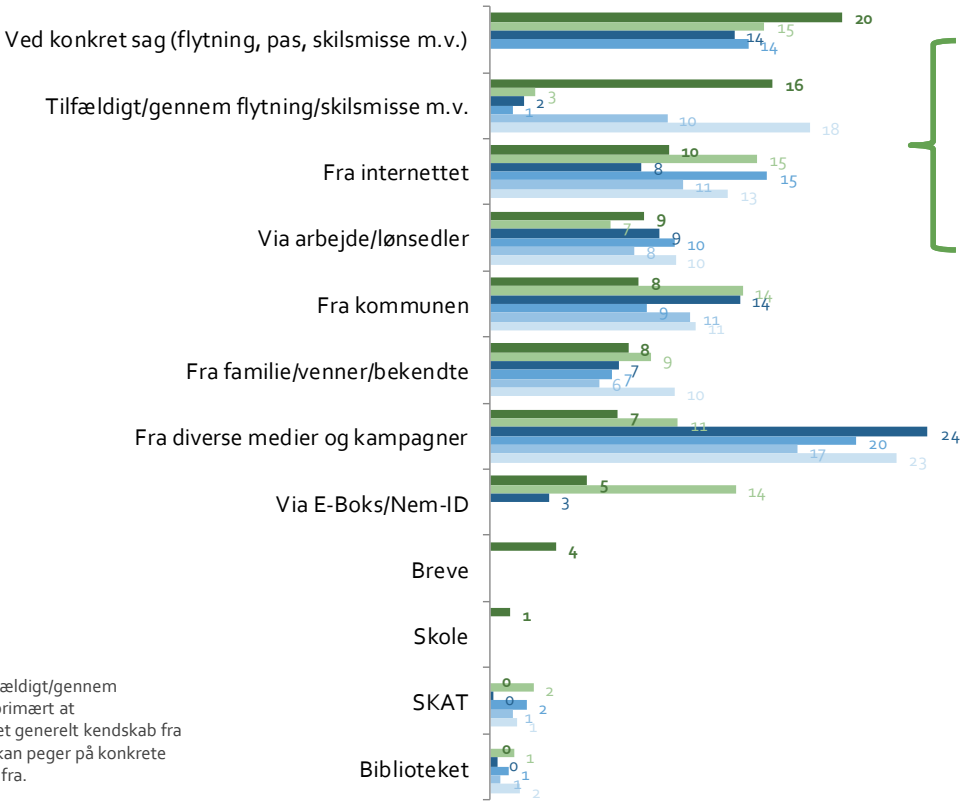


Har du besøgt én eller flere af følgende offentlige hjemmesider inden for det sidste år?

Kendskabskanal



Konkrete sager og tilfældigheder skaber mest kendskab



2016::

Fra internettet – Googlede børn, skilsmissе, begravelse eller lign og fandt frem til siden	8%
Fra internettet – Uspecifikt	2%
Fra internettet – Blev linket videre fra anden offentlig hjemmeside	1%

Enkelte respondenter har givet svar om internettet, der passer ind i mere end en af de tre kategorier. Derfor summerer de tre kategorier til mere end 10%.

Note: Stigningen i kategorien "tilfældigt/gennem flytning/skilsmissе m.v." skyldes primært at respondenterne svarer, at de har et generelt kendskab fra diverse steder og brug, men ikke kan peger på konkrete steder, som kendskabet stammer fra.

Alle tal er %

Hvorfra kender du borger.dk?

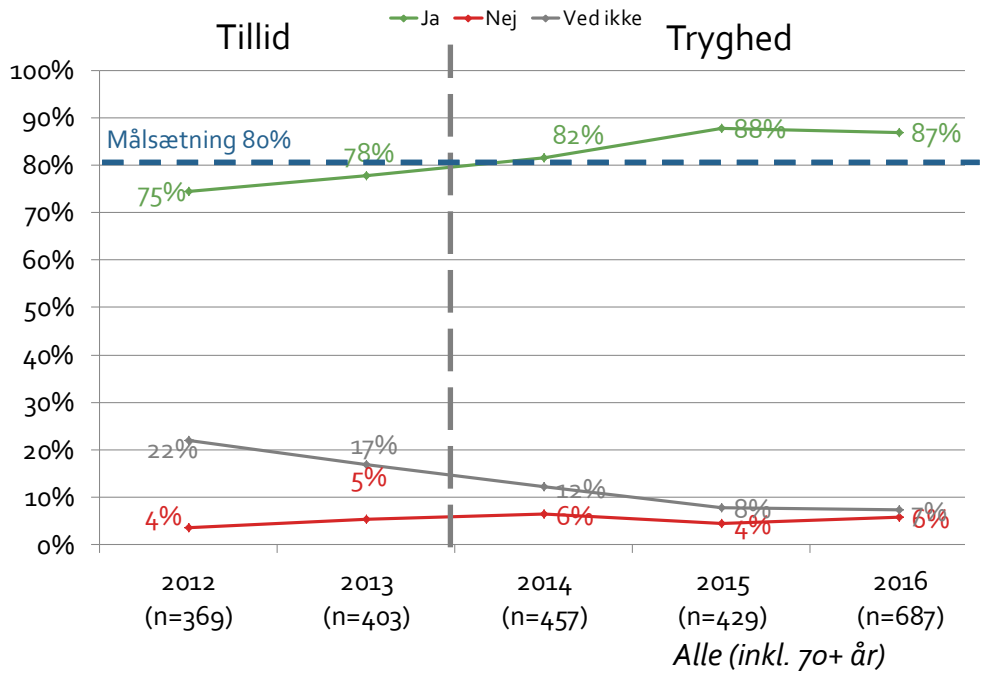
Alle (inkl. 70+ år)

Tryghed, viden og holdning



Danskerne føler sig i høj grad trygge ved borger.dk

Manglende tryghed ved at bruge borger.dk skyldes ofte ikke den konkrete hjemmeside, men manglende tryghed ved at bruge computer og it-sikkerhed generelt



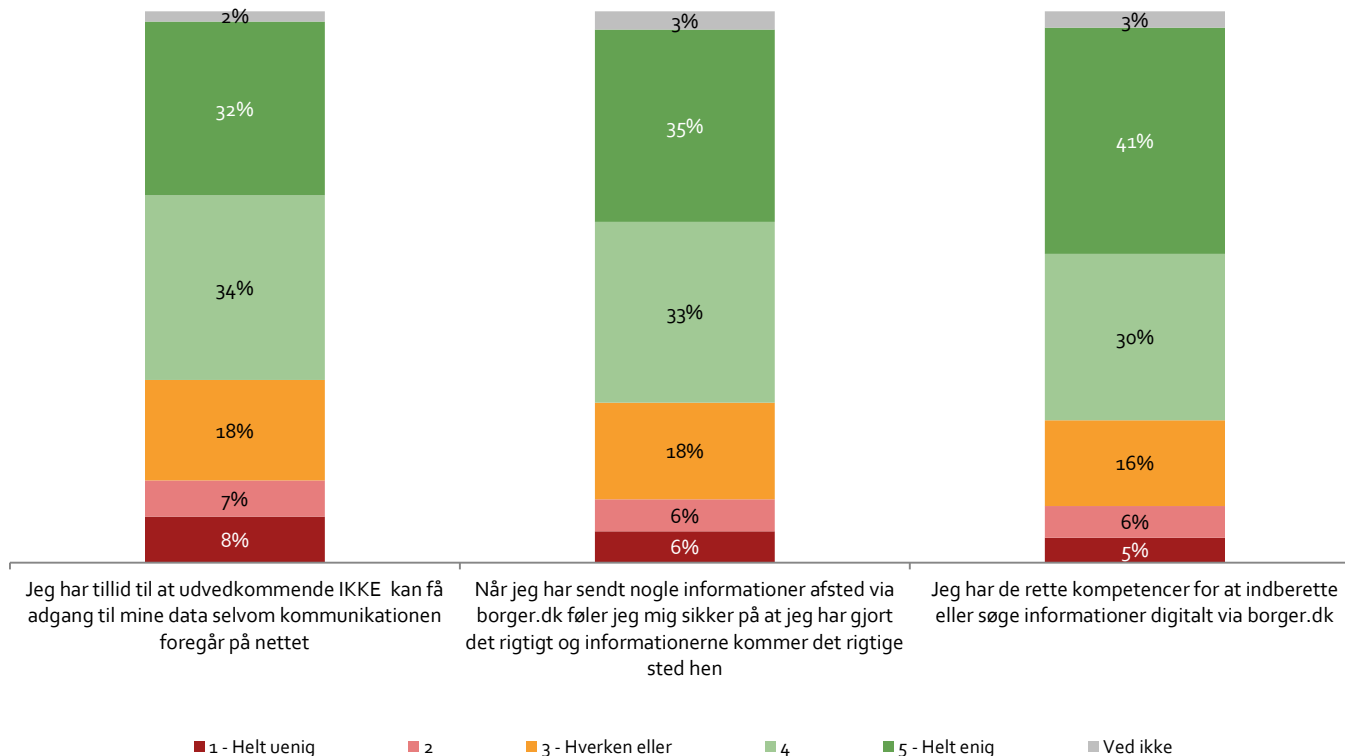
Begrundelse for ikke at være tryg eksempler

- Skal lige bruge det lidt flere gange før jeg er tryg ved det men det kommer nok
- Der er altid mulighed for virusangreb
- Jeg er ikke tryk ved, at man kan se hvilke sygdomme jeg har derinde. Hvis det nu gik hen og blev offentlig gjort på en eller anden måde.
- For det er rarest at man kan se de mennesker man giver oplysninger til, ikke over nettet.
- Tror ikke på IT-verdenen, tror på menneskelig kontakt. Nu er man bare et nummer. Det er til gene at ringe.

n = 40

- Er du tryk ved at bruge borger.dk? (2013 og tidligere: Har du tillid til borger.dk?)
 - Hvorfor er du ikke tryk ved at anvende borger.dk? (2013 og tidligere: Hvorfor har du ikke tillid til borger.dk?)

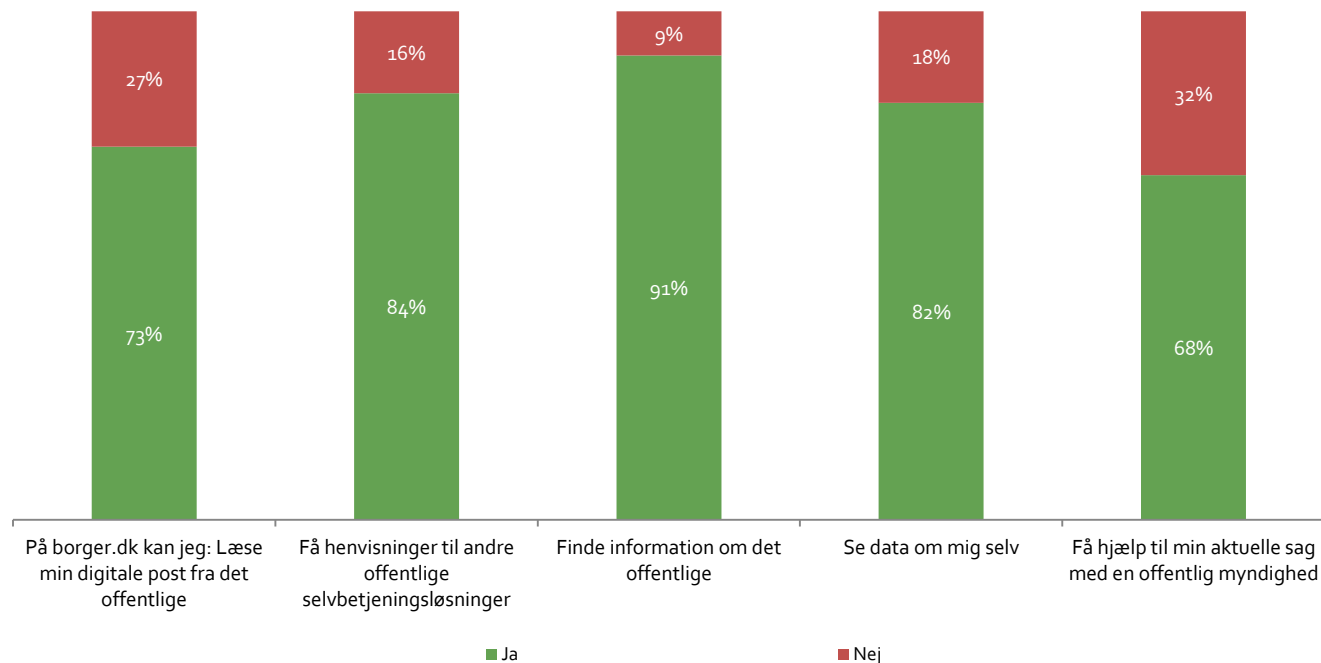
Der er generelt få som har mistillid, føler sig usikker eller ikke har de rette kompetencer i relation til at benytte borger.dk



Jeg vil nu læse nogle udsagn op angående brugen af borger.dk. Du skal svare på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er helt uenig og 5 er helt enig:

Alle (inkl. 70+ år)
Nyt spørgsmål i 2016

Flest nævner at man kan finde information om det offentlige på Borger.dk



Jeg vil nu læse nogle udsagn op angående borger.dk – du bedes svare ja eller nej. På borger.dk kan jeg...

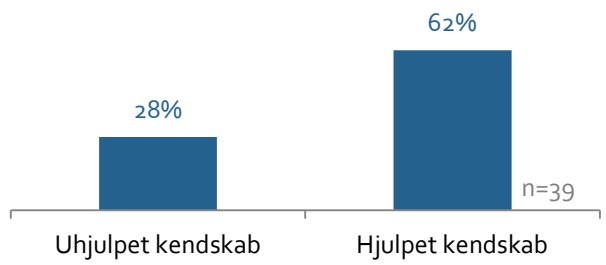
Unge 15 – 17 år



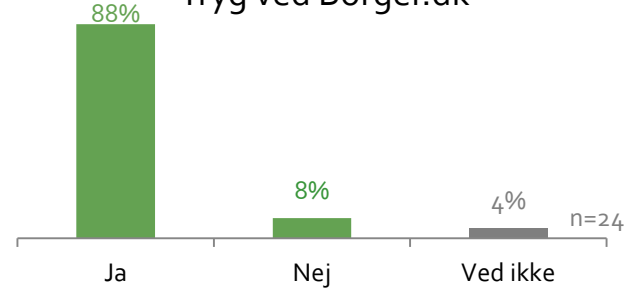
3 ud af 5 unge i alderen 15 – 17 år kender Borger.dk

Bemærk få respondenter

Kendskab til Borger.dk



Tryk ved Borger.dk

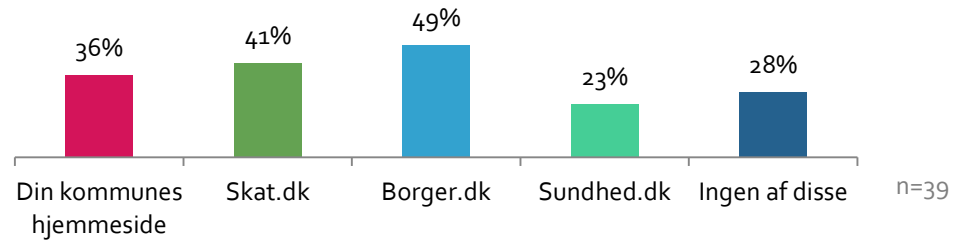


Kendskab til Borger.dk stammer fra

Fra familie/venner/bekendte	33%
Skole	33%
Ved konkret sag (flytning, pas, skilsmisse med videre)	8%
Fra internettet – Googled børn, skilsmisse, begravelse eller lign og fandt frem til siden	4%
Fra internettet – søgte specifikt på offentlig hjemmesider	4%
Information fra kommunen	4%
Via arbejde/lønsedler	4%
Fra diverse medier/reklamer/aviser	4%
Andet	13%

n=24

Besøgt offentlige hjemmesider



- Kan du nævne én eller flere hjemmesider, hvor borgere kan få information og adgang til selvbetjening fra hele den offentlige sektor?
- Borger.dk er en hjemmeside for borgerne i Danmark, der tilbyder information og mulighed for selvbetjening. Har du hørt om borger.dk?
- Har du besøgt én eller flere af følgende offentlige hjemmesider inden for det sidste år?
- Er du tryk ved borger.dk? (2013 og tidligere: Har du tillid til borger.dk?)

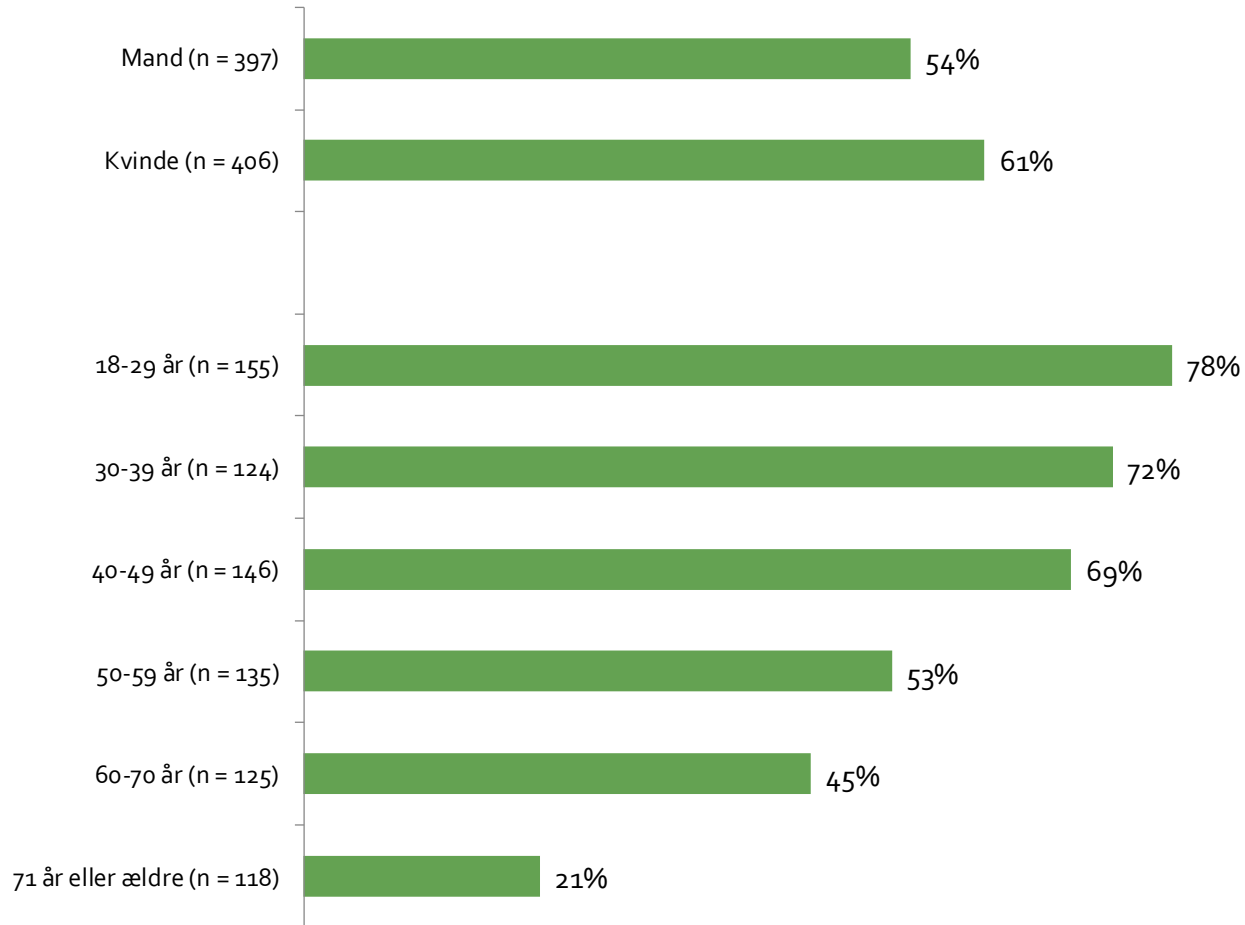
Vi spurgte de unge første gang i 2015. Resultaterne er ikke sammenlignet med 2015 pga. det relativt lille antal respondenter i aldersgruppen i 2015, der gør, at tallene er forbundet med stor usikkerhed.

Appendiks

(Split på køn, alder, beskæftigelse og uddannelse)



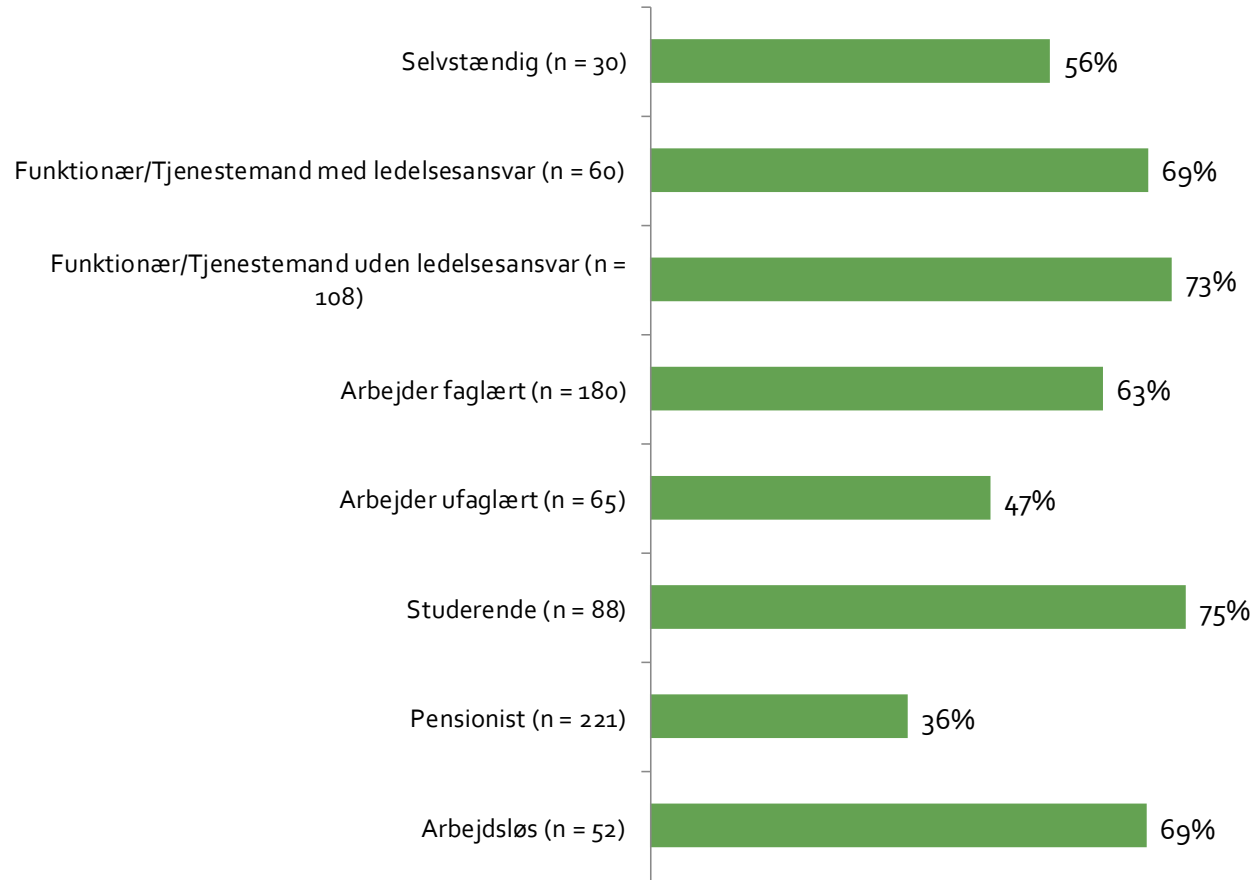
Køn og alder



Alle (inkl. 70+ år)

Kan du nævne én eller flere hjemmesider, hvor borgere kan få information og adgang til selvbetjening fra hele den offentlige sektor?

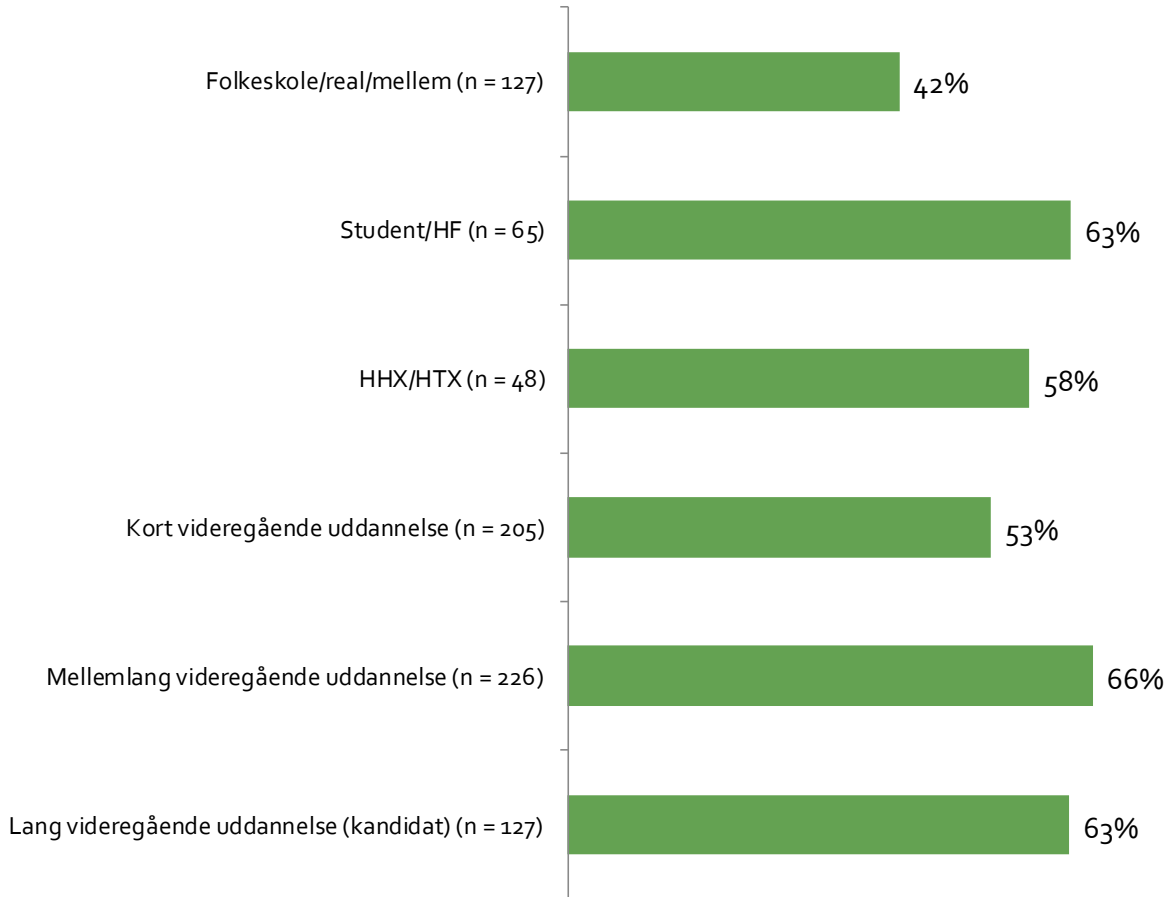
Beskæftigelse



Alle (inkl. 70+ år)

Kan du nævne én eller flere hjemmesider, hvor borgere kan få information og adgang til selvbetjening fra hele den offentlige sektor?

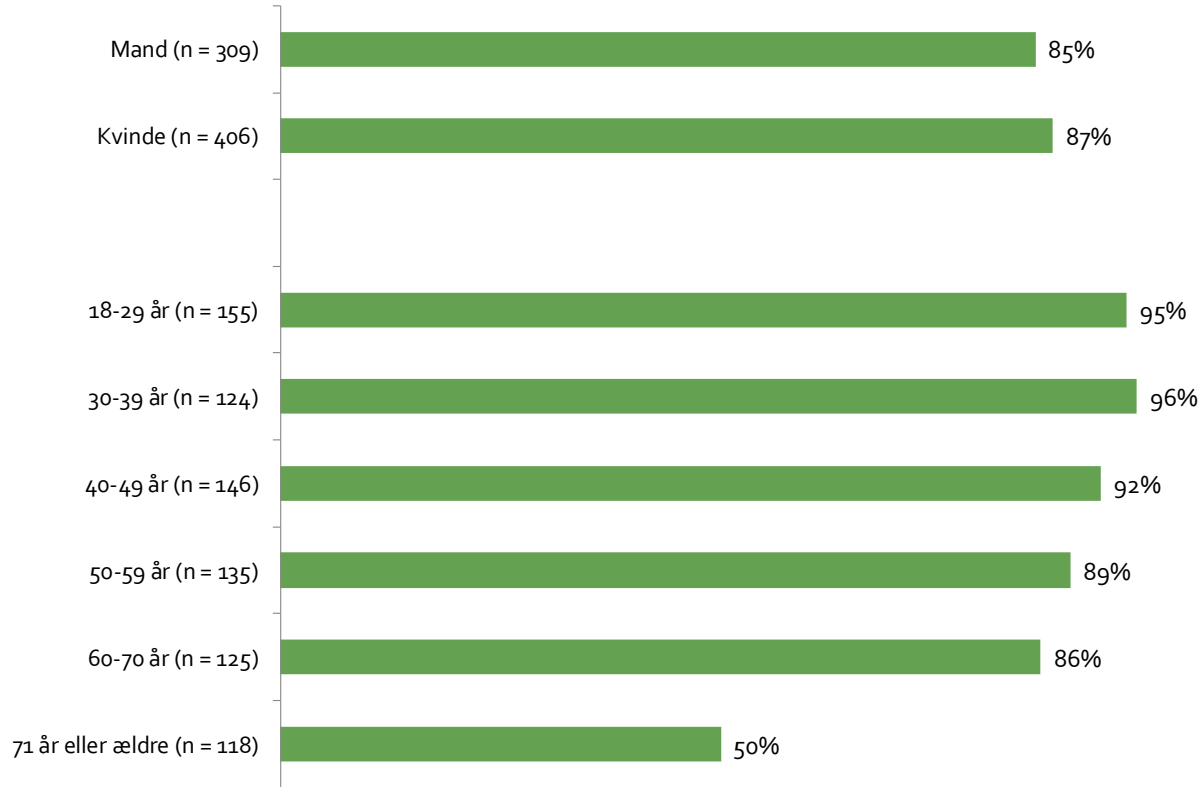
Uddannelse



Alle (inkl. 70+ år)

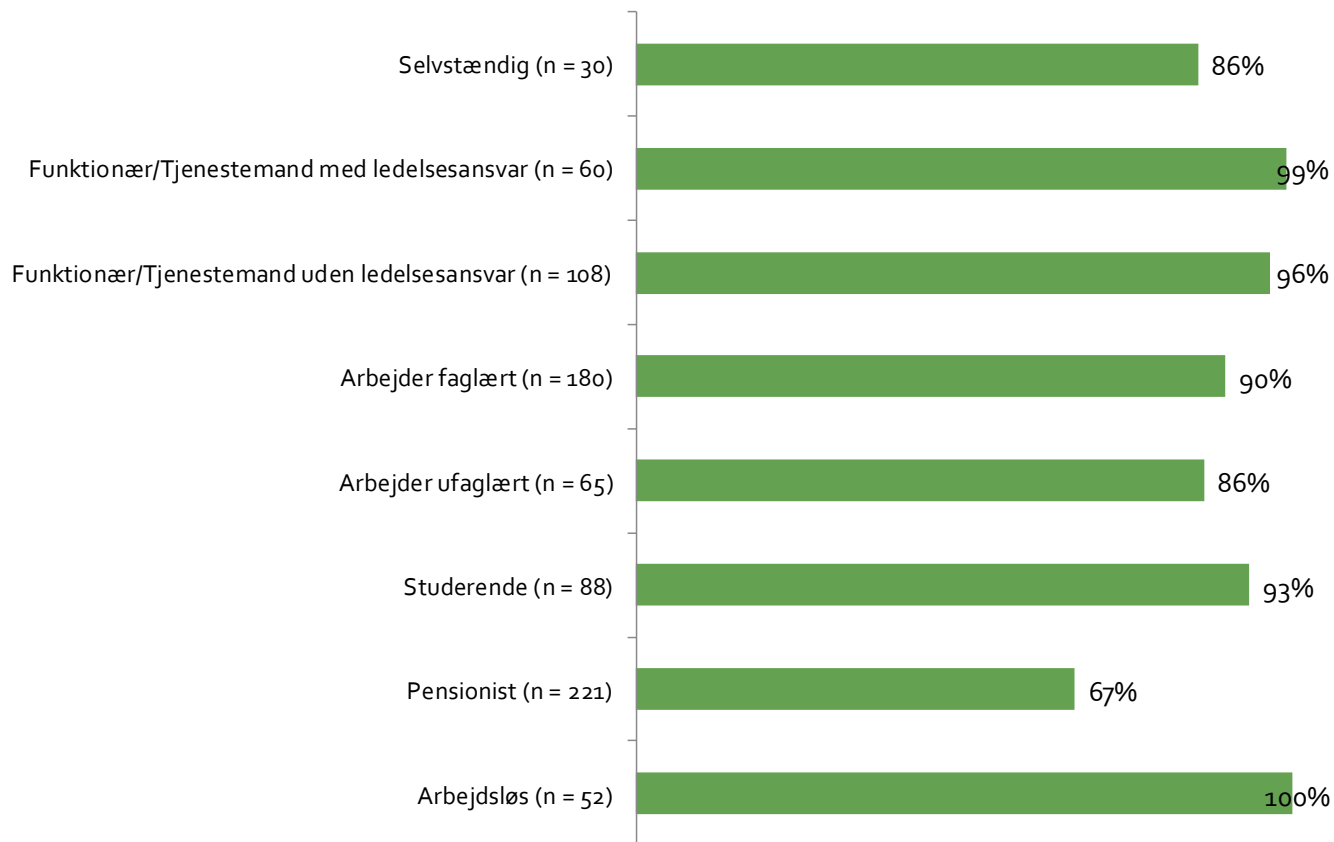
Kan du nævne én eller flere hjemmesider, hvor borgere kan få information og adgang til selvbetjening fra hele den offentlige sektor?

Køn og alder



Alle (inkl. 70+ år)

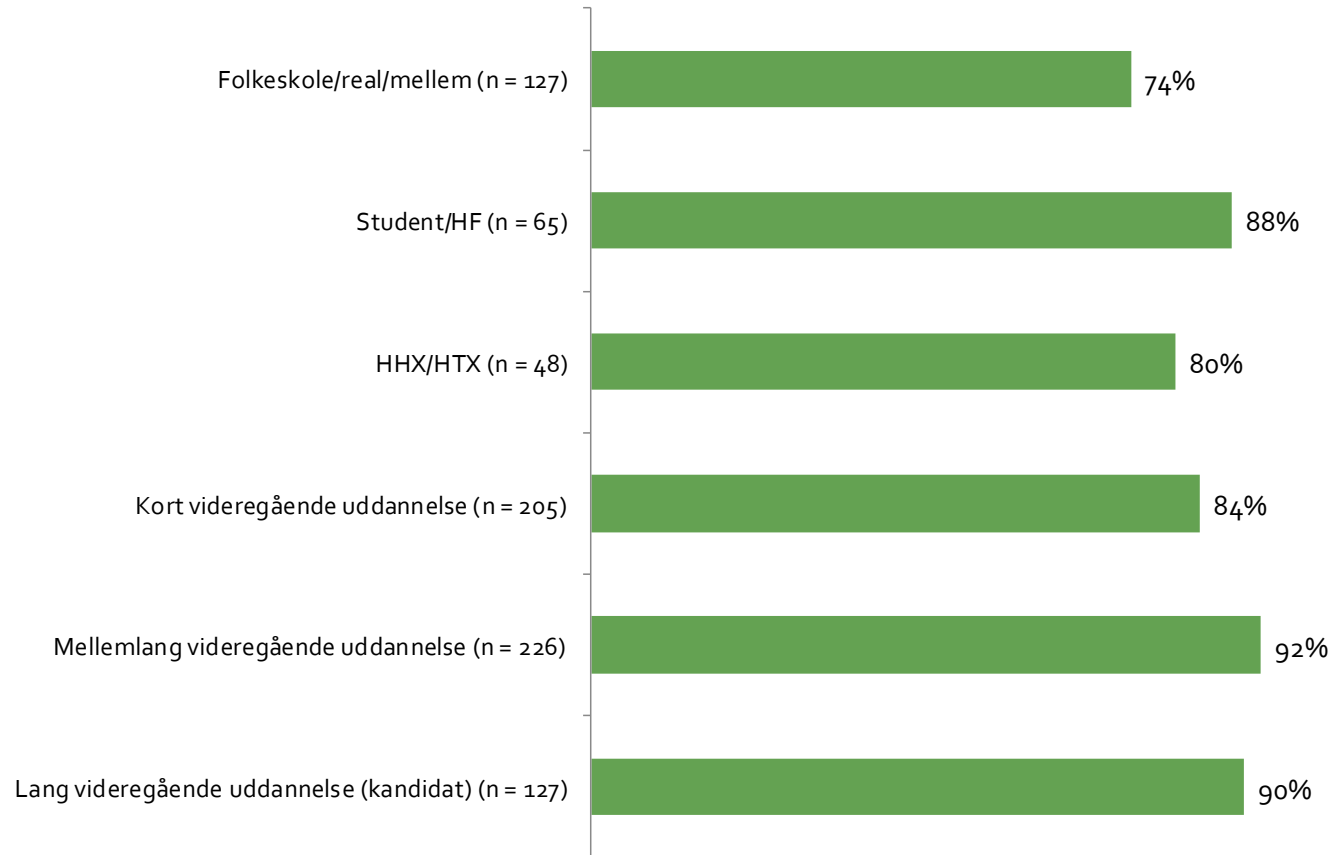
Borger.dk er en hjemmeside for borgerne i Danmark, der tilbyder information og mulighed for selvbetjening. Har du hørt om borger.dk?



Alle (inkl. 70+ år)

Borger.dk er en hjemmeside for borgerne i Danmark, der tilbyder information og mulighed for selvbetjening. Har du hørt om borger.dk?

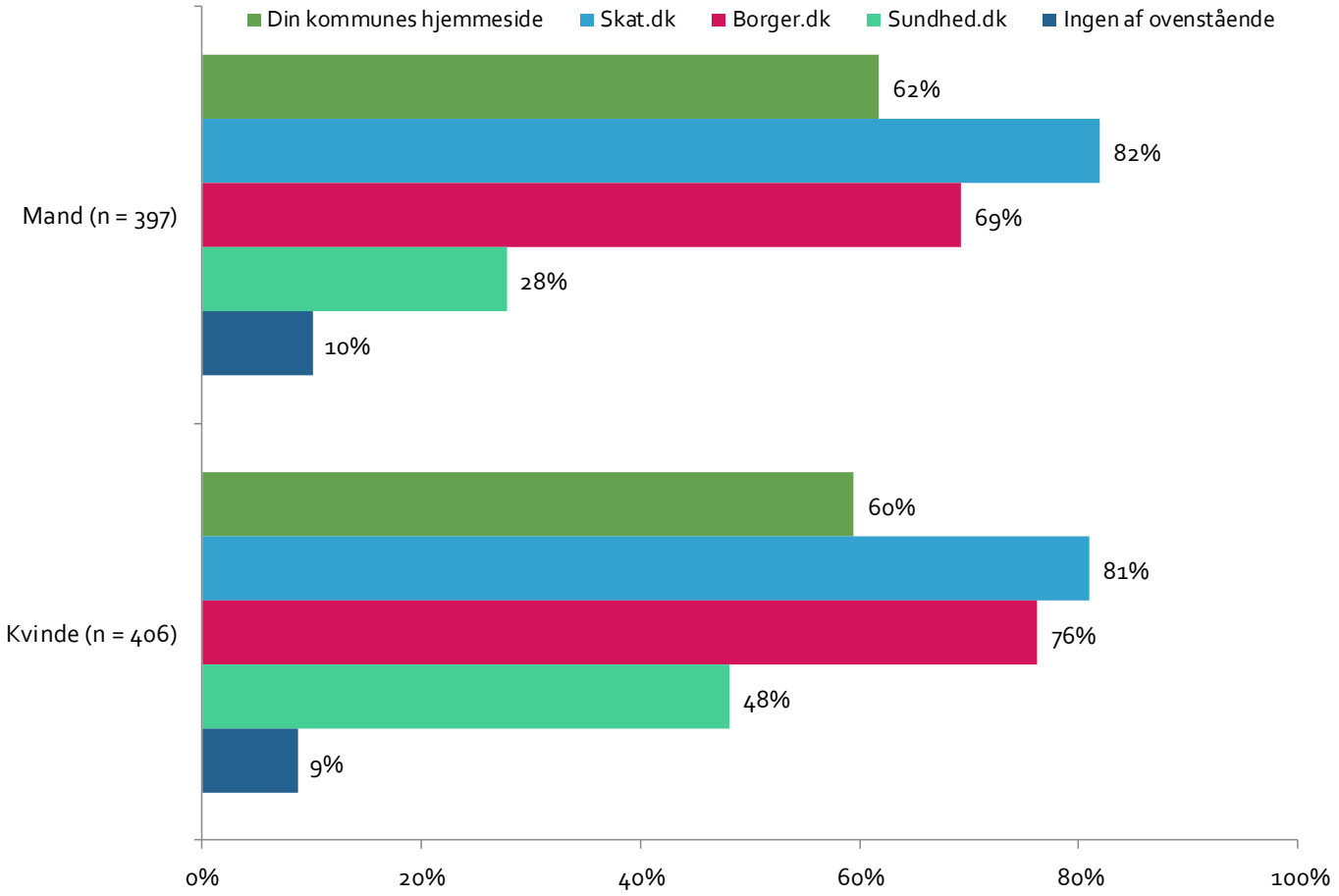
Uddannelse



Alle (inkl. 70+ år)

Borger.dk er en hjemmeside for borgerne i Danmark, der tilbyder information og mulighed for selvbetjening. Har du hørt om borger.dk?

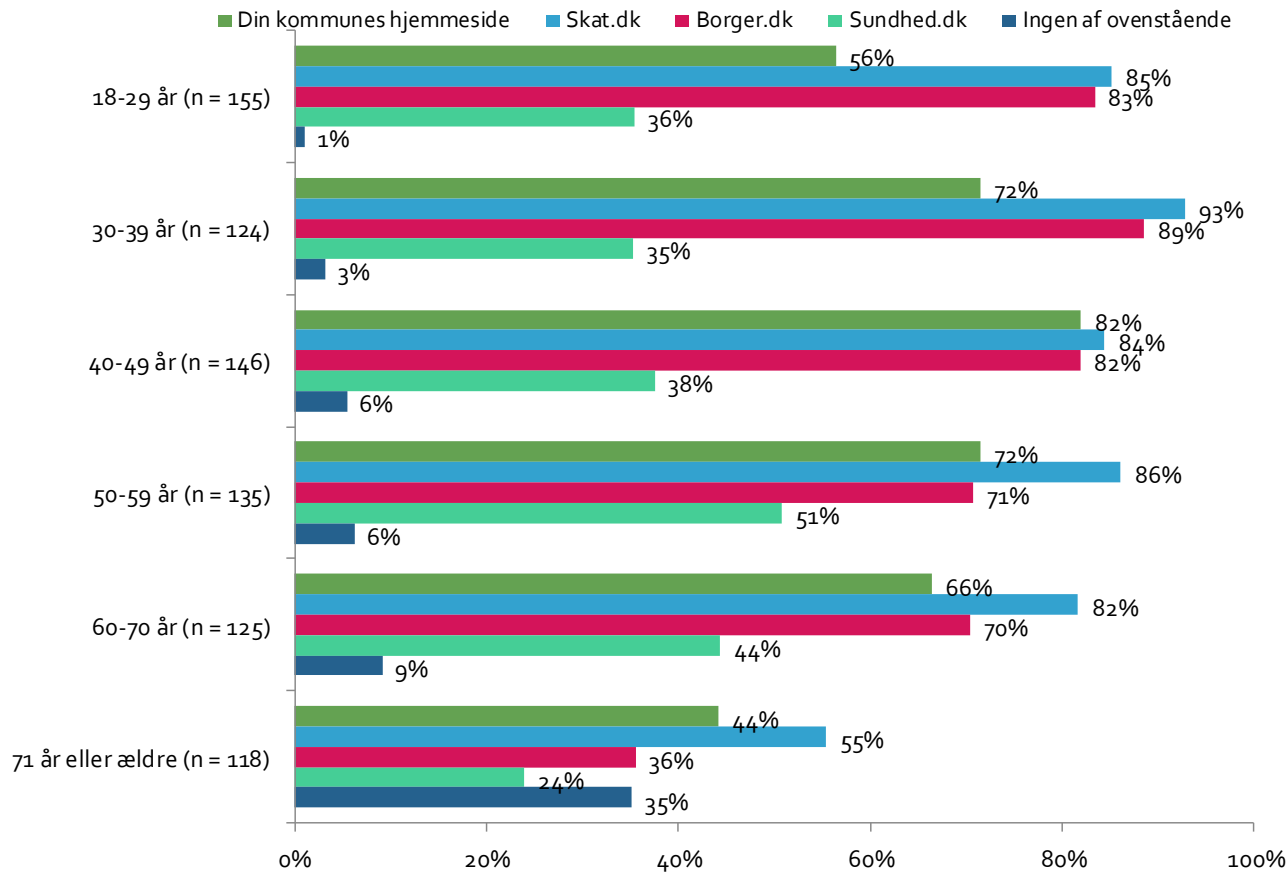
Køn



Alle (inkl. 70+ år)

Har du besøgt én eller flere af følgende offentlige hjemmesider inden for det sidste år?

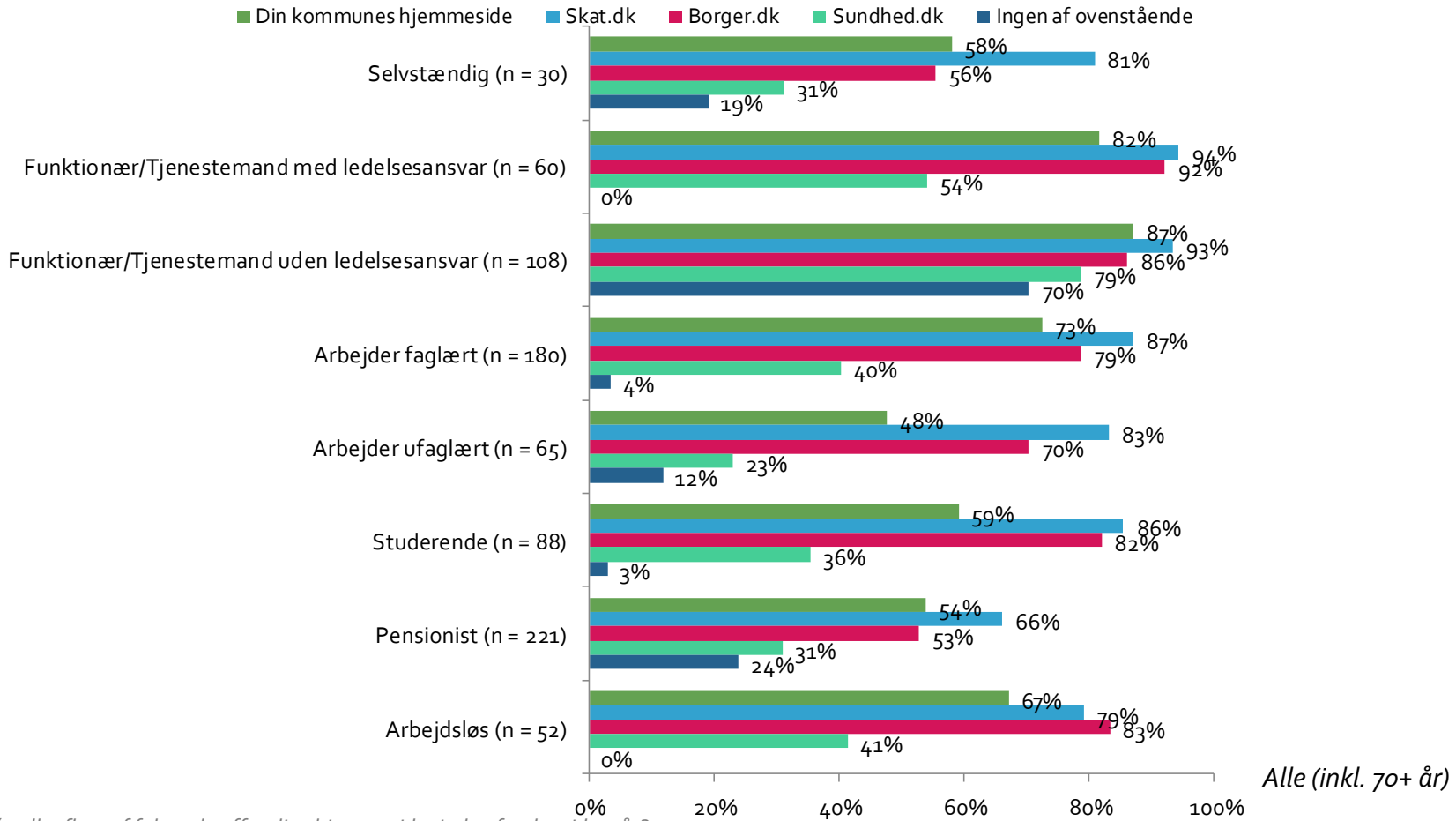
Alder



Alle (inkl. 70+ år)

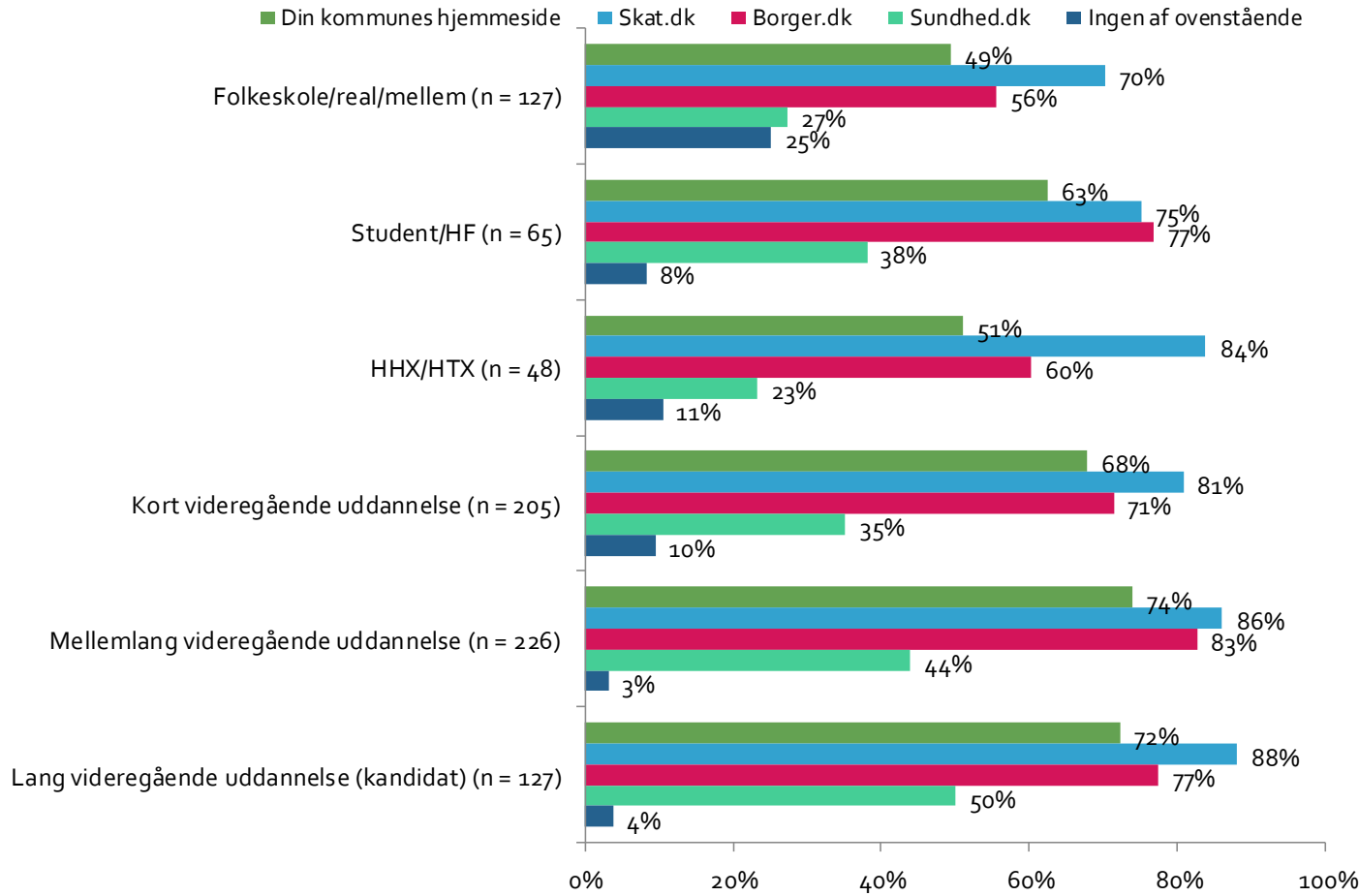
Har du besøgt én eller flere af følgende offentlige hjemmesider inden for det sidste år?

Beskæftigelse



Har du besøgt én eller flere af følgende offentlige hjemmesider inden for det sidste år?

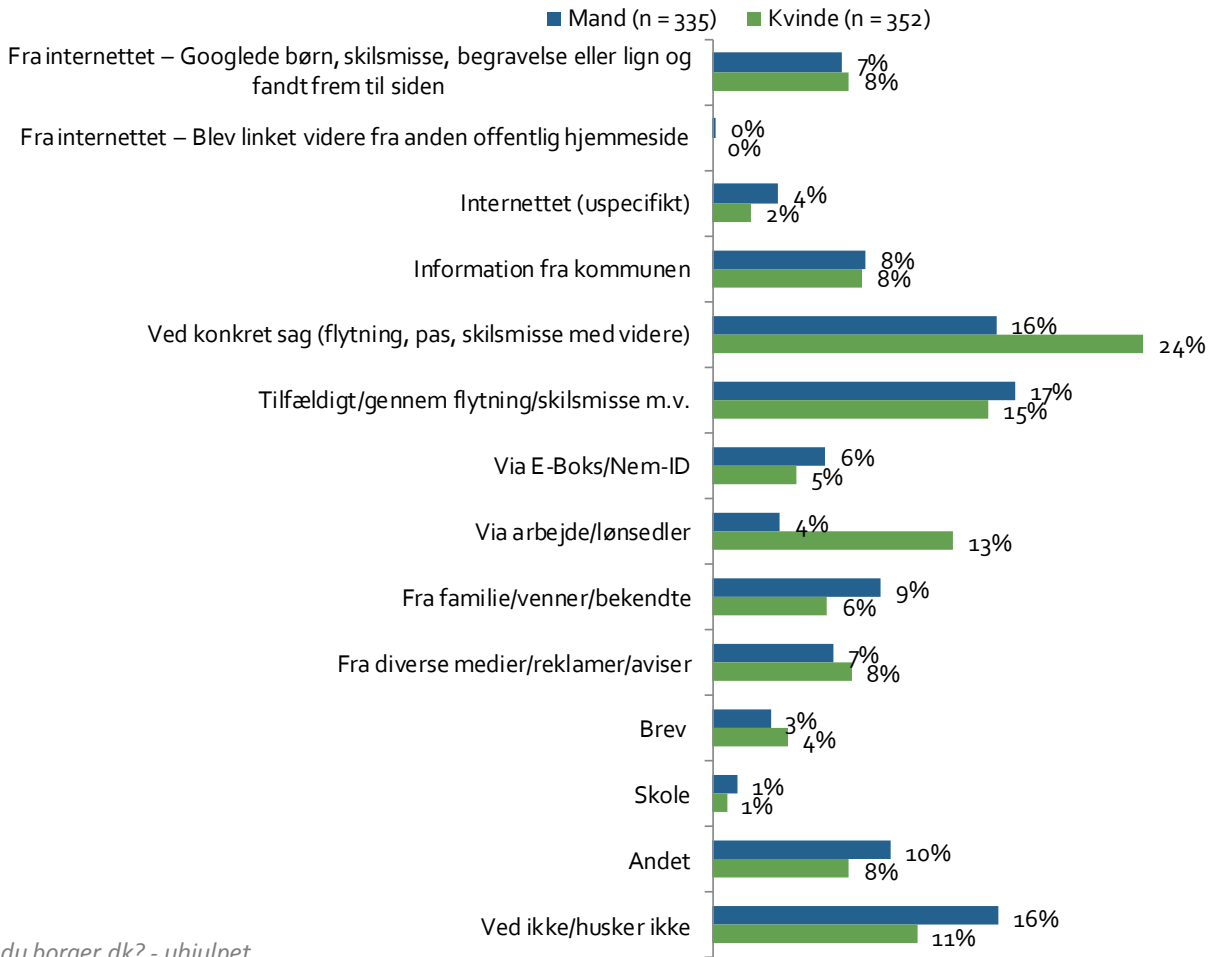
Uddannelse



Alle (inkl. 70+ år)

Har du besøgt én eller flere af følgende offentlige hjemmesider inden for det sidste år?

Køn

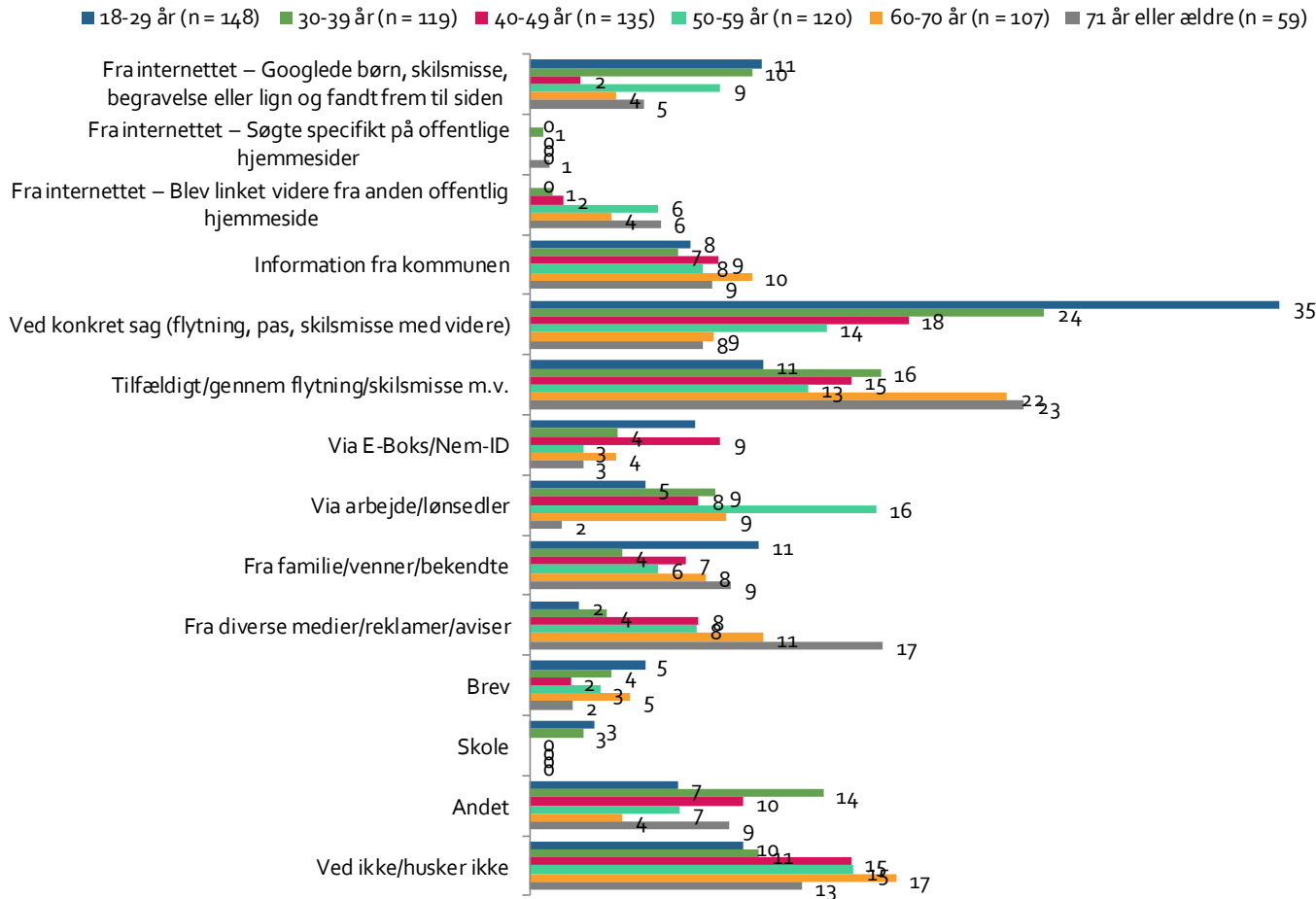


Alle (inkl. 70+ år)

Hvorfra kender du borger.dk? - uhjulp



Alder

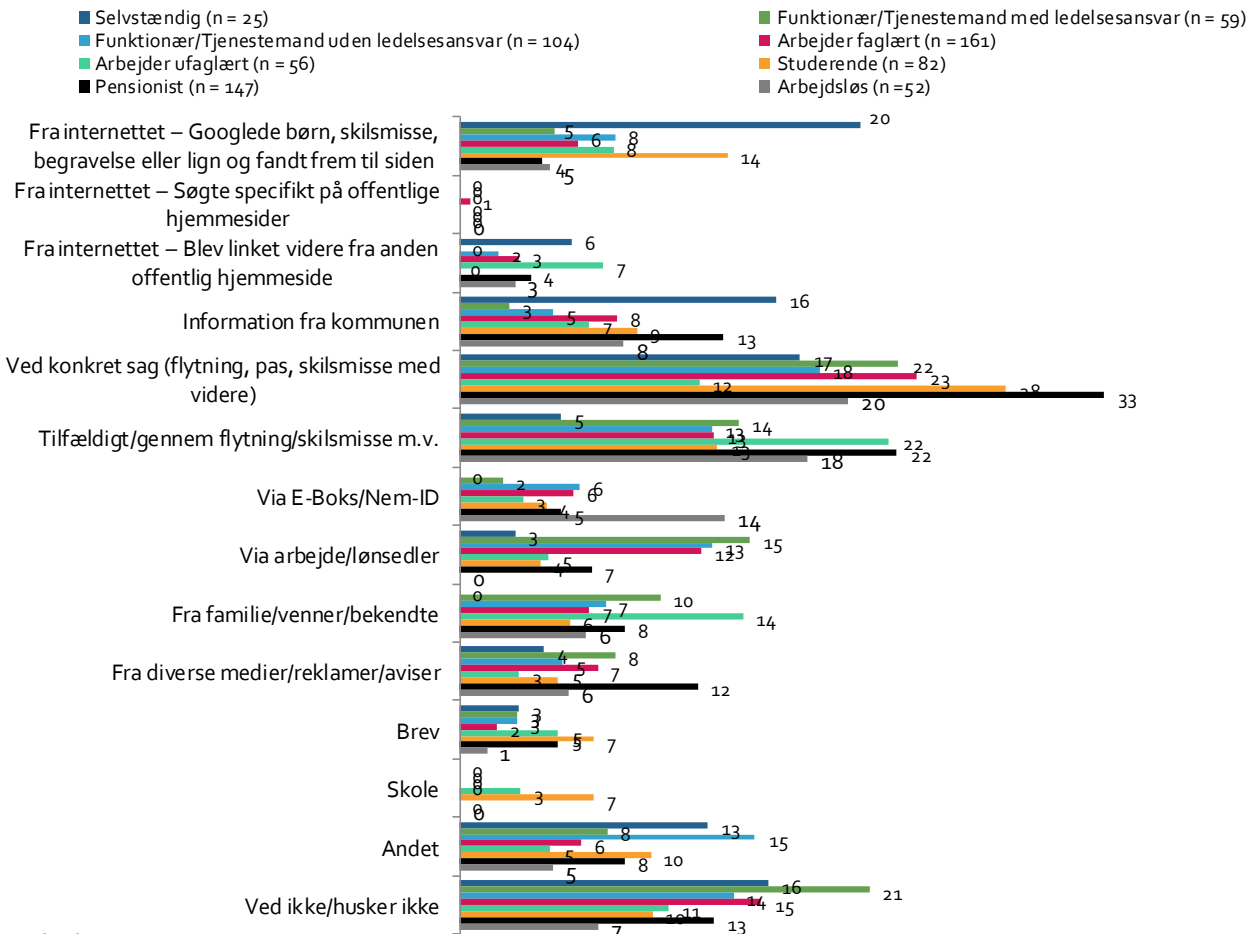


Alle (inkl. 70+ år)

Hvorfra kender du borger.dk? - uhjulp

Alle tal er %

Beskæftigelse

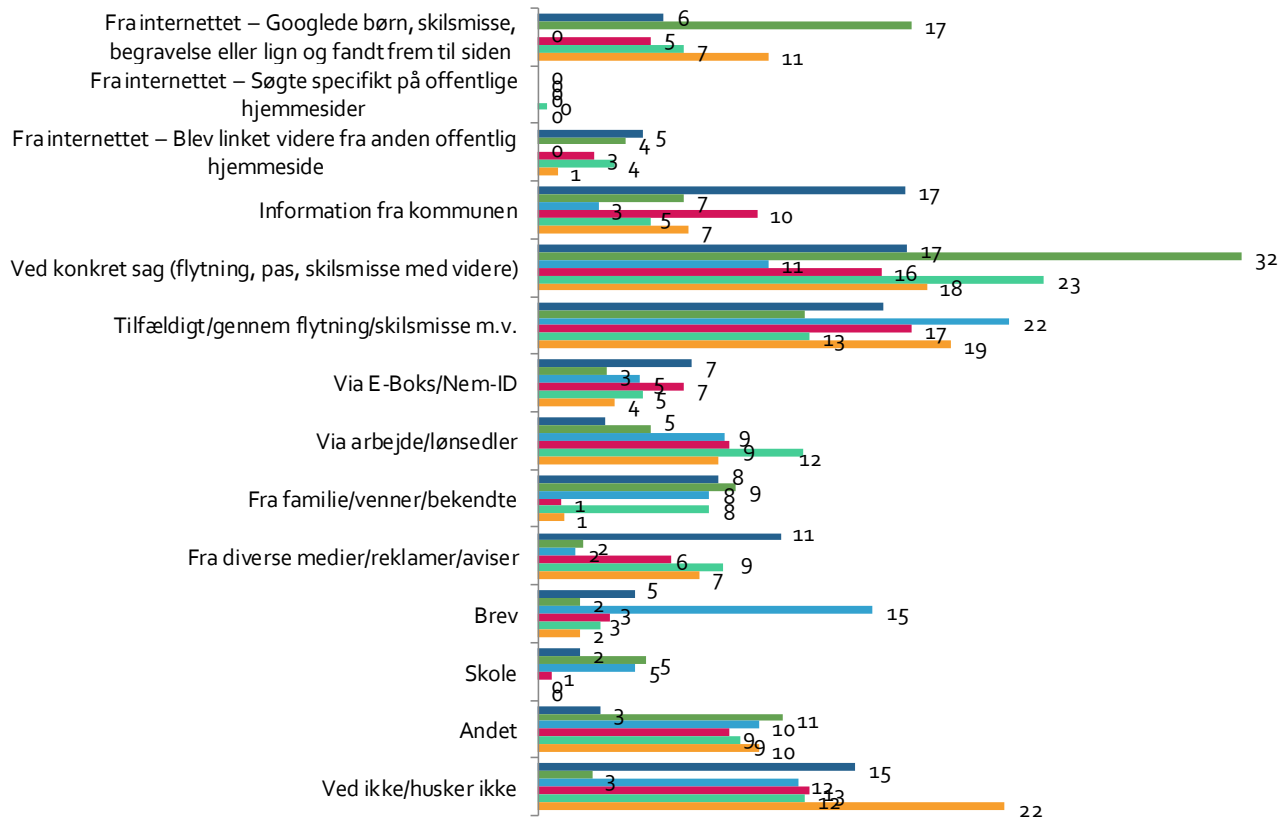


Alle tal er %

Alle (inkl. 70+ år)

Uddannelse

- Folkeskole/real/mellem (n = 94)
- Student/HF (n = 57)
- HHX/HTX (n = 38)
- Kort videregående uddannelse (n = 172)
- Mellemlang videregående uddannelse (n = 208)
- Lang videregående uddannelse (kandidat) (n = 114)

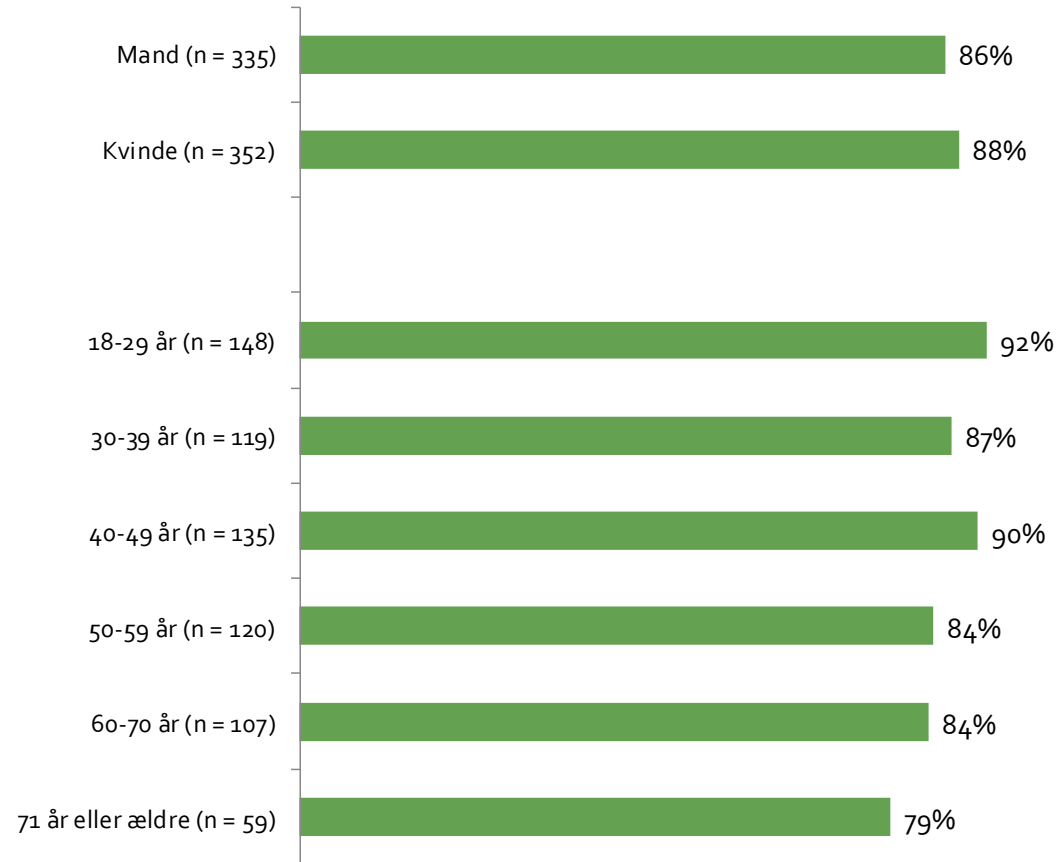


Alle (inkl. 70+ år)

Hvorfra kender du borger.dk? - uhjulp

Alle tal er %

Køn og alder



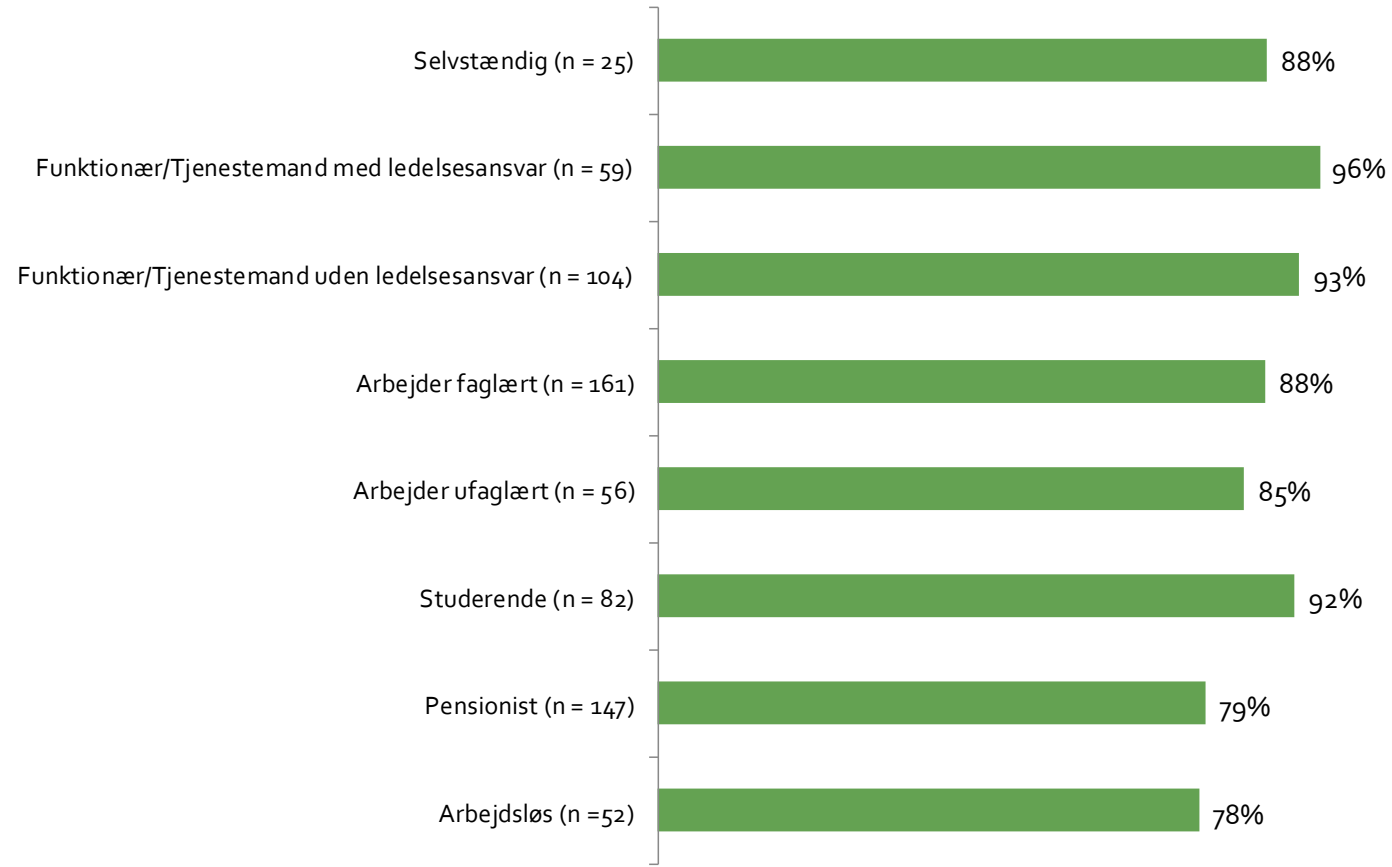
Alle (inkl. 70+ år)

Er du tryk ved b

Tryghed

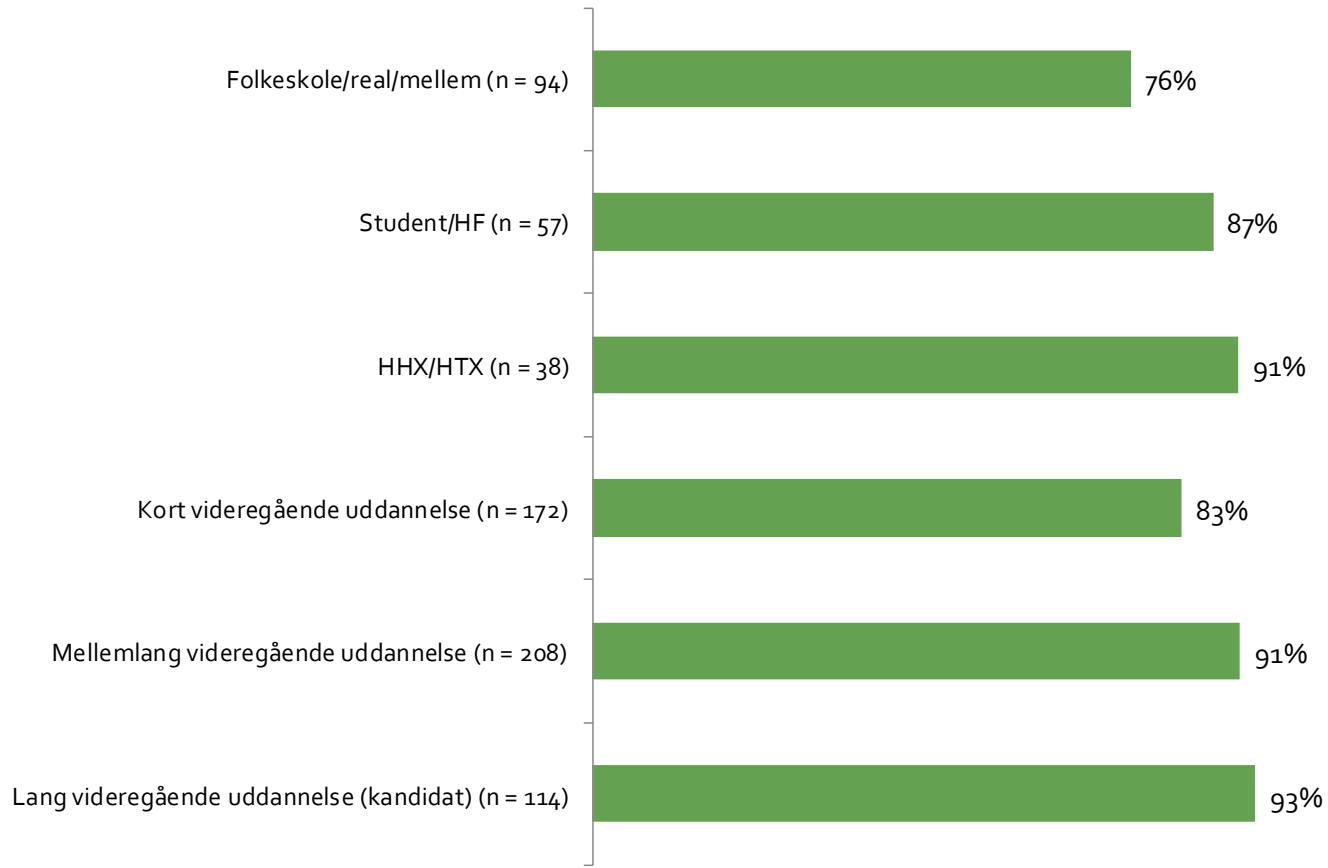
Beskæftigelse

n = 687



Alle (inkl. 70+ år)

Er du tryk ved



Alle (inkl. 70+ år)

Om undersøgelsen



Projekt fakta

Baggrund:	Digitaliseringsstyrelsen ønsker gennemført en kendskabsanalyse af borger.dk Digitaliseringsstyrelsen har gennemført en kendskabsanalyse af borger.dk hvert år siden 2009.
Målgruppe	Danskere, 18 år +, nationalt repræsentativt på køn, alder og region. I 2015 og 2016 har vi desuden gennemført interview med 15-17 årige i de tilfælde, hvor disse har taget telefonen eller hvor de har været tilstede i husstanden efter at vi har gennemført interview med en i alderen 18 år +.
Spørgeskema	Spørgeskemaet er på nær enkelte justeringer identisk med tidligere års spørgeskema.
Planlagt stikprøve Opnået stikprøve	n=830 (heraf 30 med unge i alderen 15 – 17 år) n=842 (heraf 39 med unge i alderen 15 – 17 år) De unge i alderen 15-17 år indgår ikke i den nationalt repræsentative stikprøve, og afrapporteres separat (og uvejte). Dvs. den nationalt repræsentative stikprøve med voksne i alderen 18 år + består af n=803 respondenter.
Dataindsamlingsperioden	14. november – 2. december 2016
Dataindsamlingsmetode	CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
Vægtnings procedure	Data er vejte på køb, alder (grupperet) og regioner
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 803 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,46 %-point på totaler.

Projekt fakta

Data er vejet på køn, alder (grupperet) og regioner. Fordelingerne før og efter vejning er vist nedenfor.

	Uvejet		Vejet	
	Procent	Base	Procent	Base
Køn				
Kvinde	49%	397	50%	400
Mand	51%	406	50%	403
<i>Total</i>		803		803
Alder				
18-29 år	19%	155	14%	116
30-39 år	15%	124	13%	108
40-49 år	18%	146	18%	141
50-59 år	17%	135	20%	164
60-70 år	16%	125	17%	135
71+ år	15%	118	17%	139
<i>Total</i>		803		803
Region				
Region Hovedstaden	31%	251	32%	255
Region Sjælland	15%	117	15%	118
Region Syddanmark	21%	171	20%	164
Region Midtjylland	22%	181	23%	181
Region Nordjylland	10%	83	11%	85
<i>Total</i>		803		803

Wilkes almindelige forretningsbetingelser

Tekniske ændringer

Wilke forbeholder sig ret til at lave mindre ændringer i specifikationer, som vil forbedre datagrundlaget, uden drøftelser med kunden.

Rettigheder

Rapporter og andre dokumenter med relevans for projektet leveret af Wilke tilhører kunden. Alt andet undersøgelsesmateriale som know-how i research teknikker, tilbud, spørgeskemaer, interviewguider og datamateriale tilhører Wilke.

Ansvar

Brug af undersøgelsesnes resultater er på kundens eget ansvar.

Kvalitetssikring

Undersøgelser gennemføres under hensyntagen til Kodeks for markedsanalyser udstedt af ICC/ESOMAR.

Offentliggørelse

Offentliggørelse af rapporter og undersøgelsesresultater skal altid være forsynet med kildeangivelsen:

Kilde: Wilke.

Opbevaring/fortrolighed

Wilke forpligter sig til at opbevare alt undersøgelsesmateriale fra projektet i en periode på to år fra leveringsdatoen. Wilke er i opbevaringsperioden ansvarlig for, at materialet behandles fortroligt. Efter to år destrueres undersøgelsesmaterialet.

Lovgivning

Forretningsbetingelserne reguleres af dansk lovgivning.

Kontakt



Kontakt

Digitaliseringsstyrelsen
Lisann Troelsen
Specialkonsulent
E-mail: litro@digst.dk



Wilke
Gitte Madsen
Senior Consultant
Tlf.: 23 28 31 70
E-mail: gma@wilke.dk

Wilke
Charlotte Jørgensen
Senior Research Consultant
Tlf.: 26 77 03 09
E-mail: cj@wilke.dk



Wilke A/S
Tlf. +45 70 10 20 80
E-mail: wilke@wilke.dk

Odense
Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense C

København
Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K



Wilke

Asking for growth