

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger 2025

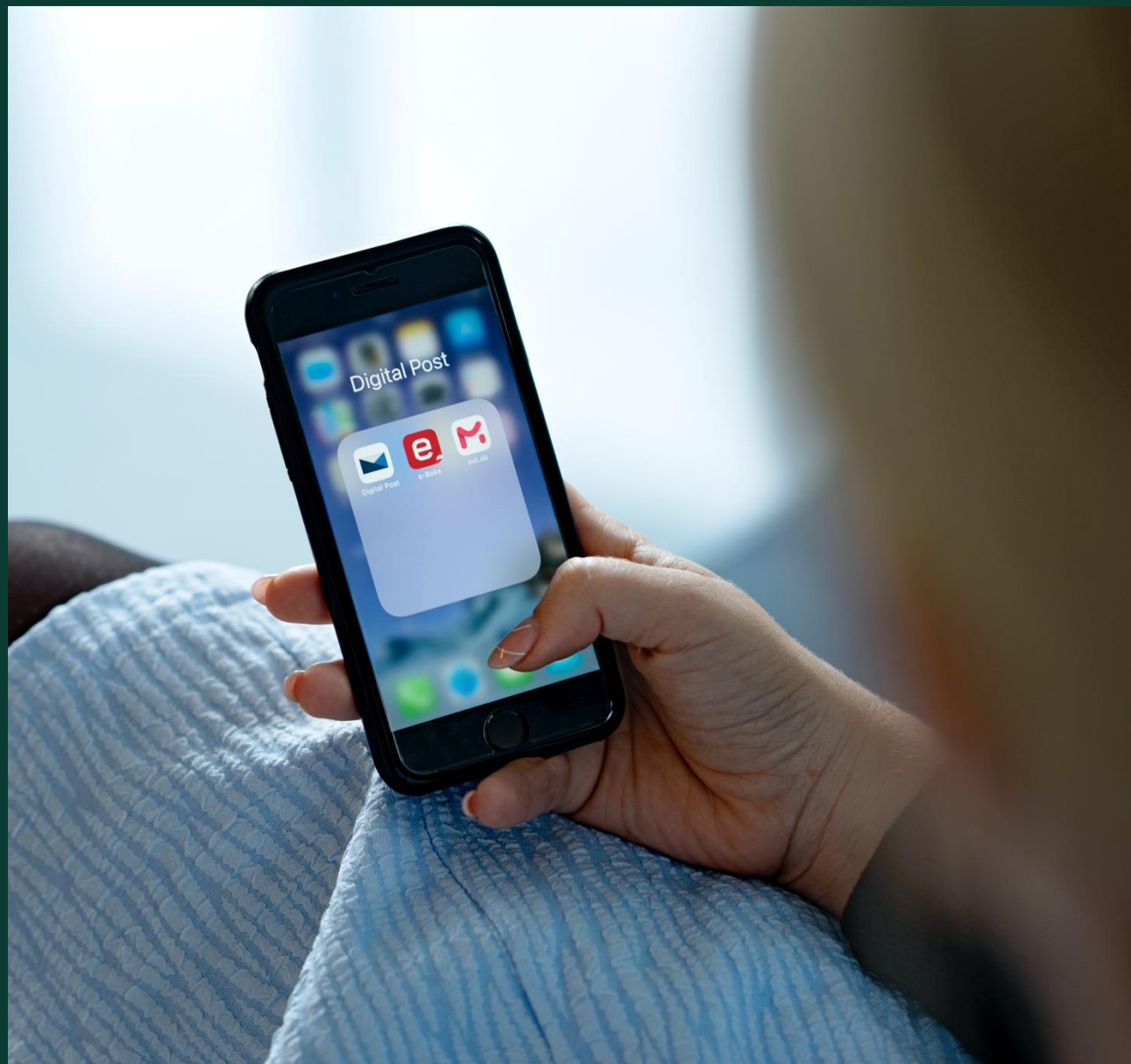
Tværgående rapport

Udarbejdet af
M.B.C.

Januar 2026

M.B.C.

Moos-Bjerre Consultants



Indhold

1	Indledning
2	Hovedkonklusioner
3	Tilfredshed
4	Anvendelse
5	Tillid og tryghed
6	Generel brugervenlighed og brugbarhed
7	Supportbehov
8	Brugernes forslag til forbedringer
9	Metode

Indledning

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger 2025

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i verden. Borgerne møder i stigende grad den offentlige sektor gennem digitale løsninger, fra borger.dk og Digital Post til selvbetjeningsløsninger, hvor man kan ændre adresse, læse post eller booke tid til pas og vaccination. Når så stor en del af hverdagen foregår digitalt, er det afgørende, at mødet med det offentlige online fungerer godt og opleves som trygt, effektivt og brugervenligt.

Denne rapport præsenterer tværgående resultater fra brugerundersøgelsen af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger i 2025. Undersøgelsen dækker de borgerrettede systemløsninger, mens en særskilt rapport belyser resultaterne fra de virksomhedsrettede løsninger.

Det er afgørende for tilliden til den digitale offentlige sektor, at løsningerne opleves som tilgængelige, enkle og relevante. Derfor er det vigtigt at forstå, hvordan borgerne oplever deres digitale møde med det offentlige, både hvor det fungerer godt, og hvor der er plads til forbedringer.

Formålet med brugerundersøgelsen er at skabe et solidt vidensgrundlag om borgernes tilfredshed, oplevelser og udfordringer i brugen af Digitaliseringsstyrelsens løsninger. Resultaterne skal give et klart billede af, hvordan systemerne kan udvikles og tilpasses, så fremtidens digitale løsninger bedst muligt tager afsæt i brugernes behov og erfaringer.

Undersøgelsen følger op på tilsvarende målinger, der er blevet gennemført i 2023 og 2024, så udviklingen i brugernes oplevelse kan følges over tid.

Brugerundersøgelsen omfatter løsningerne:



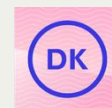
MitID



Den offentlige Digital Post



borger.dk



Kørekort-appen



Sundhedskort-appen

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger 2025 (fortsat)

Undersøgelsen af hver systemløsning er gennemført som kvantitative online spørgeskemaundersøgelser, hvor brugerne selv har udfyldt spørgeskemaet digitalt. Det er kun borgere, der har anvendt de enkelte løsninger inden for de seneste 12 måneder, indgår i datagrundlaget.

Spørgeskemaerne indeholder en række fælles, tværgående spørgsmål, som går igen på tværs af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger. Dette gøres for centrale parametre som:

- Tilfredshed
- Anvendelse
- Tillid og Tryghed
- Brugervenlighed og brugbarhed
- Supportbehov.

Denne rapport præsenterer udelukkende resultaterne fra disse tværgående spørgsmål.

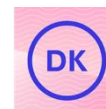
Derudover indeholder hvert spørgeskema en række løsningsspecifikke spørgsmål, som belyser de enkelte systemers særlige funktioner og brugerrejser. Resultaterne fra disse spørgsmål er formidlet til Digitaliseringsstyrelsen i elektroniske dashboards.

For hvert spørgsmål i denne rapport sammenlignes resultaterne fra brugerundersøgelsen i 2025 med resultaterne fra 2023 og 2024. Sammenligningen er baseret på et samlet mål, fx gennemsnittet for hver løsning, og der er udregnet statistisk signifikante ændringer mellem årene for samtlige grafer. Statistisk signifikante forskelle mellem årene er markeret med en stjerne (*).

Ud over de kvantitative resultater indgår der i rapporten kvalitative citater fra åbne fritekstsvar, som giver et mere nuanceret indblik i brugernes egne oplevelser og forslag til forbedringer.

	Metode	Målgruppe	Antal besvarelser
	Webpanel	Brugere 15+ år	1778
	Webpanel	Brugere 15+ år	1370
	Webpanel	Brugere 15+ år	1514
	Webpanel	Brugere 17+ år (som har app)	1412
	Webpanel	Brugere 15+ år (som har app)	1364

Spørgeskemaerne til hver delundersøgelse rummer tværgående og løsningspecifikke spørgsmål – kun de tværgående spørgsmål indgår i denne rapport



Tværgående
spørgsmål

Tilfredshed:	Fx "Hvor tilfreds eller utilfreds er du overordnet set med [løsningen]?"				
Anvendelse:	Fx "Hvor ofte tilgår du [løsning]?"				
Tillid og tryghed:	Fx "Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til [løsning]?"				
Generel brugervenlighed:	Fx "Det er nemt at anvende [løsning]."				
Supportbehov:	Fx "Hvor ofte har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp i forbindelse med brugen af [løsning]?"				
Forslag til forbedringer:	Fx "Hvad kan forbedres ved [løsning]?" (fritekstbesvarelse)				

Løsningspecifikke
spørgsmål

Specifik brugervenlighed:	Fx "Fandt du det, du ledte efter på MitID.dk?"	Fx "Jeg synes, det er nemt at finde min post i Digital Post"	Fx "Det er let at finde rundt på borger.dk?"	Fx "Det er hurtigt at oprette sig i kørekort-appen"	Fx "Jeg har oplevet udfordringer med at bruge sundhedskort-appen"
Kontekst for brug og adfærd:	Fx "Hvor ofte bruger du MitID til følgende?"	Fx "Hvilke(n) platforme(e) har du benyttet til at læse Digital Post fra det offentlige?"	Fx "Hvor ofte besøger du borger.dk for at hjælpe et familiemedlem eller bekendt?"	Fx "I hvilke situationer bruger du eller har brugt kørekort-appen"	Fx "Hvor ofte bruger du det fysiske sundhedskort, sammenlignet med før du fik sundhedskort-appen"
Øvrige specifikke spm.:	Fx "Har du hjulpet andre med MitID?"	Fx "Det er en fordel, at jeg kan læse Digital Post fra det offentlige, der hvor jeg også læser post fra min bank"	Fx "Teksterne på borger.dk er skrevet i et klart og letforståeligt sprog"	Fx "Har du stadig dit fysiske kørekort med dig i hverdagen"	Fx "Jeg foretrækker at bruge sundhedskort-appen frem for det fysiske sundhedskort"

Hovedkonklusioner

Hovedkonklusioner

Tilfredsheden med de borgerrettede løsninger er generelt høj og let stigende

Mere end otte ud af ti brugere angiver, at de generelt har gode oplevelser med løsningerne. Andelen af utilfredse brugere er meget lav. Overordnet set er tilfredsheden i 2025 på niveau med 2024.

Borger.dk har konsolideret tilfredshedsniveauet fra 2024, og tilfredsheden ligger på et stabilt højt niveau. 20 pct. af brugerne er neutrale og 2 pct. er utilfredse, hvilket kan være et udtryk for løsningens større kompleksitet. Samtidig indikerer det, at nogle brugere i nogle tilfælde oplever udfordringer med anvendelsen af hjemmesiden.

For MitID er der sket en stigning i andelen af brugere, som generelt har gode oplevelser med løsningen, og denne stigning understreger et generelt højt tilfredshedsniveau med løsningen.

Kørekort-appen har oplevet et fald i tilfredshed, samtidig med en markant stigning i anvendelsen. Det tyder på, at øget udbredelse har bragt mere varierede brugergrupper ind. Samtidig indikerer det, at tilvænning til en ny digital løsning har betydning for tilfredsheden over tid. Begge dele stiller krav til, at løsningen kan imødekomme forskellige brugerbehov og sikre en ensartet god oplevelse.

Brugen af løsningerne er stabil, men med markante stigninger særligt for app-baserede løsninger

MitID er fortsat den mest anvendte løsning og bruges dagligt af en stor del af befolkningen, hvilket understreger dens centrale rolle i den digitale infrastruktur. Digital Post er ligeledes en bredt anvendt løsning, som langt de fleste tilgår mindst én gang om måneden. Dette afspejler dens funktion som en central kommunikationskanal for borgerne med det offentlige.

Den største udvikling ses for kørekort-appen og sundhedskort-appen, hvor den ugentlige anvendelse er steget betydeligt siden 2024. Denne vækst indikerer en stigende digitalisering af hverdagsfunktioner, og at de to apps er blevet en integreret del af hverdagen for mange borgere. Samtidig stiller det krav om, at løsningerne kan imødekomme en bredere og mere varieret brugergruppe med forskellige behov og digitale forudsætninger.

For borger.dk er anvendelsen steget, og der er sket en fremgang i hyppig anvendelse. Anvendelsesmønstret indikerer, at platformen primært bruges til enkeltstående opgaver frem for løbende interaktion.

Tilliden og oplevelsen af sikkerhed er konsolideret på tværs af løsninger

Den gennemsnitlige tillid ligger over 8 (på en skala fra 0-10) for alle løsninger, og andelen af brugere med lav tillid til løsningerne er marginal. Størstedelen af brugerne vurderer samtidig, at løsningerne er sikre at anvende, hvilket understreger en styrket oplevelse af løsningernes datasikkerhed og stabilitet.

Brugernes oplevelse af tryghed og sikkerhed er generelt på niveau med 2024.

Tilliden er højest for kørekort- og sundhedskort-appen, hvilket kan skyldes, at borgere med lav tillid til digitale løsninger fravælger disse frivillige apps.

Borger.dk's lidt lavere tillid afspejler platformens kompleksitet og brede anvendelsesformål.

Samlet set indikerer resultaterne, at brugerne har stor tillid til den digitale infrastruktur, men at der fortsat er potentiale for at fastholde fokus på brugervenlighed- og fortrolighed. Dette gælder i særdeleshed for løsninger med højere kompleksitet og som anvendes af mange, til flere forskelligartede formål.

Hovedkonklusioner (fortsat)

Brugervenligheden vurderes højt, og de fleste brugere oplever, at de kan opnå det ønskede

Langt størstedelen af brugerne oplever, at løsningerne er lette at anvende. Samtidig er der tydelige variationer.

MitID har haft en væsentlig fremgang siden 2024 og vurderes nu som let at anvende blandt 96 pct. af brugerne.

De frivillige app-baserede løsninger, kørekort- og sundhedskort-app, fastholder et højt niveau med over 90 pct. af brugerne, der finder dem lette at anvende, dog med et mindre fald for kørekort-app. Samlet indikerer dette, at løsninger med lav kompleksitet, simple formål og som anvendes til håndtering af simple, specifikke opgaver, opleves som mest brugervenlige.

76 pct. af brugerne af borger.dk finder platformen let at anvende, og 20 pct. placerer sig i den neutrale kategori. Dette kan hænge sammen med platformens mange funktioner, kompleksitet og muligheder, hvilket kan udfordre overskuelighed, gennemsigtighed og navigation.

Supportbehovet er lavt, men stigende for flere løsninger

Generelt har få personer behov for hjælp til betjening af de digitale løsninger, hvilket støtter op omkring konklusionen om, at langt de fleste finder løsningerne anvendelige og opnår deres formål med dem.

Selvom langt de fleste brugere ikke har haft behov for hjælp ifm. de digitale løsninger, er der sket en stigning siden 2024 for MitID, borger.dk, Digital Post og kørekort-appen.

Borger.dk har fortsat den højeste andel af brugere, der har haft brug for hjælp, hvilket giver god mening, set i lyset af kompleksiteten i selvbetjeningsløsningerne og de mange formål, som hjemmesiden anvendes til. Stigningen i supportbehov kan også være relateret til øget brug og nye funktioner.

Brugerne oplever generelt velfungerende løsninger, men ønsker større enkelhed og bedre overblik

Når brugerne får mulighed for at sætte flere ord på deres oplevelser, peger brugerne på, at adgangen er nem og hurtig, og at funktionerne virker efter hensigten på tværs af løsninger. Digital Post fremhæves som en praktisk måde at modtage offentlig post digitalt, MitID som en enkel og tryk loginløsning, borger.dk som en samlet indgang til information og selvbetjening, mens både kørekort-appen og sundhedskort-appen gør det nemt at have vigtige dokumenter ved hånden.

Der er dog også tydelige ønsker til forbedringer. For Digital Post og borger.dk efterspørges større enkelhed og bedre overblik, herunder færre klik og mere forståeligt sprog. For MitID peges der på behov for færre fejl og et bedre flow tilbage til den oprindelige side. For kørekort-appen ønskes der hurtigere og nemmere oprettelse, mens sundhedskort-appen bør scanne mere stabilt.

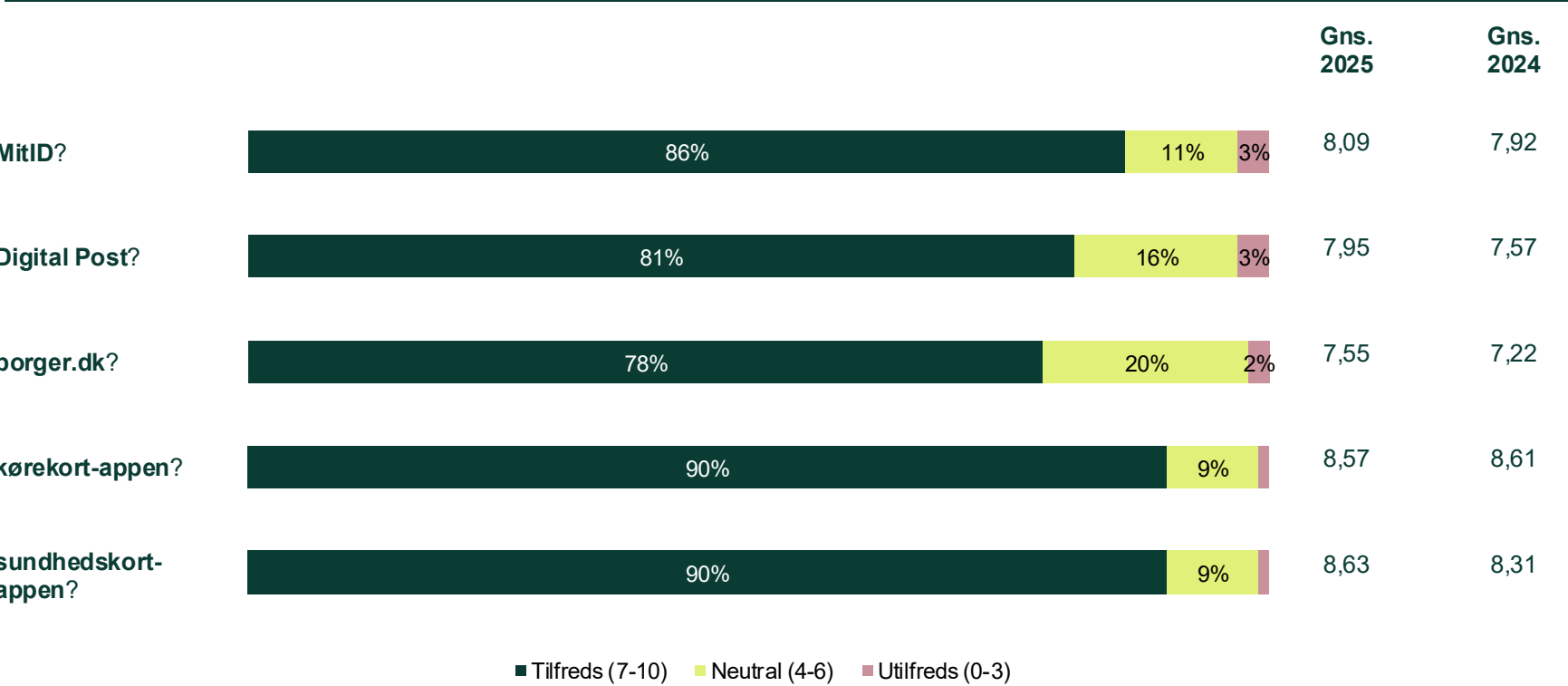
Samlet set viser tilbagemeldingerne, at løsningerne fungerer godt, men at der er potentiale for at gøre dem endnu mere brugervenlige og effektive.

Tilfredshed

Tilfredshed

Den overordnede tilfredshed med de borgerrettede løsninger er høj i 2025, og for flere løsninger ses en positiv udvikling siden 2024

Hvor tilfreds er du overordnet set med...



Tilfredsheden med de digitale løsninger er generelt høj i 2025.

Særligt kørekort-appen og sundhedskort-appen har en høj tilfredshed, hvor 90 pct. af brugere angiver, at de er tilfredse.

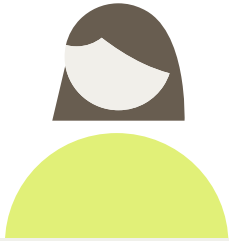
For MitID og Digital Post, som er blandt de mest anvendte løsninger, er tilfredsheden ligeledes høj. 86 pct. af brugere er tilfredse med MitID og 81 pct. med Digital Post.

For borger.dk angiver 78 pct. af brugere, at de er tilfredse i 2025.

På tværs af løsninger ses mindre stigninger i den gennemsnitlige tilfredshed foruden kørekort-appen. For alle udviklinger gælder det, at disse ikke er statistisk signifikante.

N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

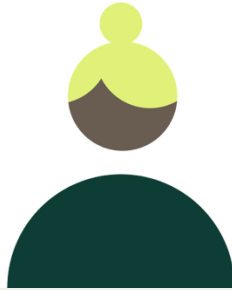
Brugerne er generelt tilfredse med løsningerne fordi:



- Nem og hurtig at anvende
- Simpelt og sikkert

"MitID fungerer godt, fordi det er sikkert, nemt at bruge og hurtigt til godkendelse. Appen er overskuelig, og man kan selv håndtere adgang og indstillinger."

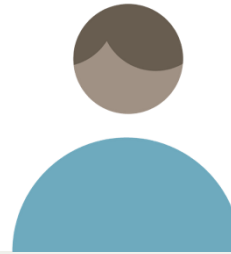
- Bruger af MitID



- Nem at anvende
- Bekvemmelighed og overblik

"Det er rart at modtage posten digitalt og slippe for fysiske breve."

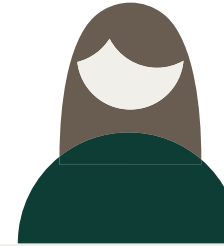
- Bruger af Digital Post



- Nem selvbetjening og hurtig ekspedition
- Godt overblik og samlet information

"Det er nemt at finde de relevante sider via en websøgning, og det fungerer godt, at informationssiderne linker direkte til de tilhørende selvbetjeningsløsninger."

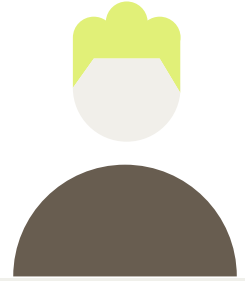
- Bruger af borger.dk



- Simple, hurtig og overskuelig
- Altid ved hånden og erstatter det fysiske kort

"Det er nemt, og man har altid sit kørekort ved hånden."

- Bruger af kørekort-appen



- Altid ved hånden og nem at bruge
- Stabil, enkel og tryk løsning

"Adgangen til både mine børns kort og mit eget er nem, da man ikke altid har børnenes fysiske kort med sig."

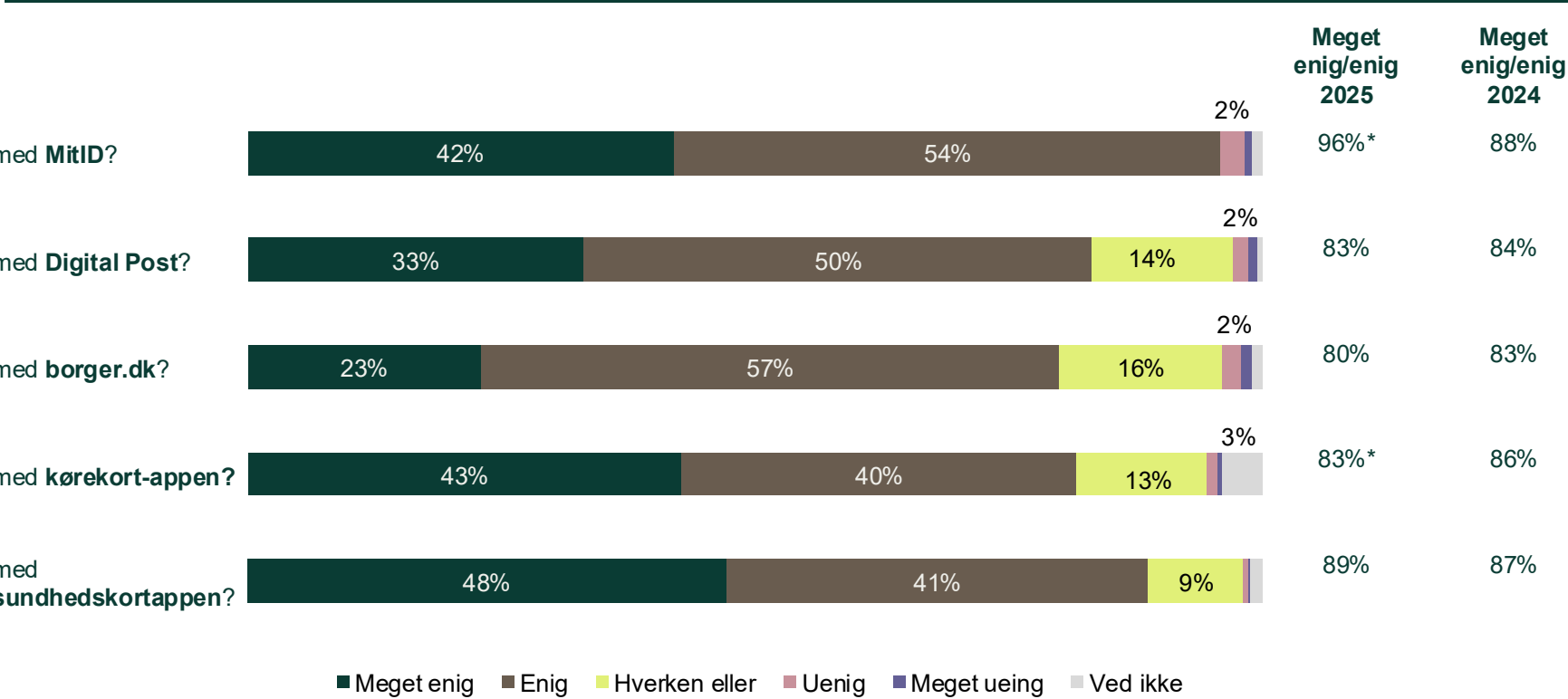
- Bruger af sundhedskort-appen



Tilfredshed

Langt hovedparten af brugerne har generelt gode oplevelser med de borgerrettede løsninger i 2025, dog er der for flere af løsningerne sket et fald siden 2024

Hvor enig eller uenig er du med følgende udsagn?
Jeg har generelt gode oplevelser...



Langt hovedparten af brugerne er i 2025 enige eller meget enige i, at de generelt har gode oplevelser med de borgerrettede løsninger. Andelen, der er uenige, er meget begrænset på tværs af alle løsninger.

For MitID angiver 96 pct. af brugerne, at de er enige eller meget enige i, at de generelt har gode oplevelser, hvilket er en tydelig og signifikant stigning sammenlignet med 2024.

For Digital Post og borger.dk er andelen af enige brugere fortsat høj i 2025, men er faldet siden 2024 med hhv. 1 pct. for Digital Post og 3 pct. for borger.dk. Udviklingerne er dog ikke signifikante.

For kørekort-appen er andelen af brugere med gode oplevelser ligeledes faldet med 3 pct. og signifikant siden 2024. Omvendt ses en positiv tendens for sundhedskort-appen, hvor andelen af enige brugere er steget med 2 pct. i 2025. Udviklingen er dog ikke signifikant.

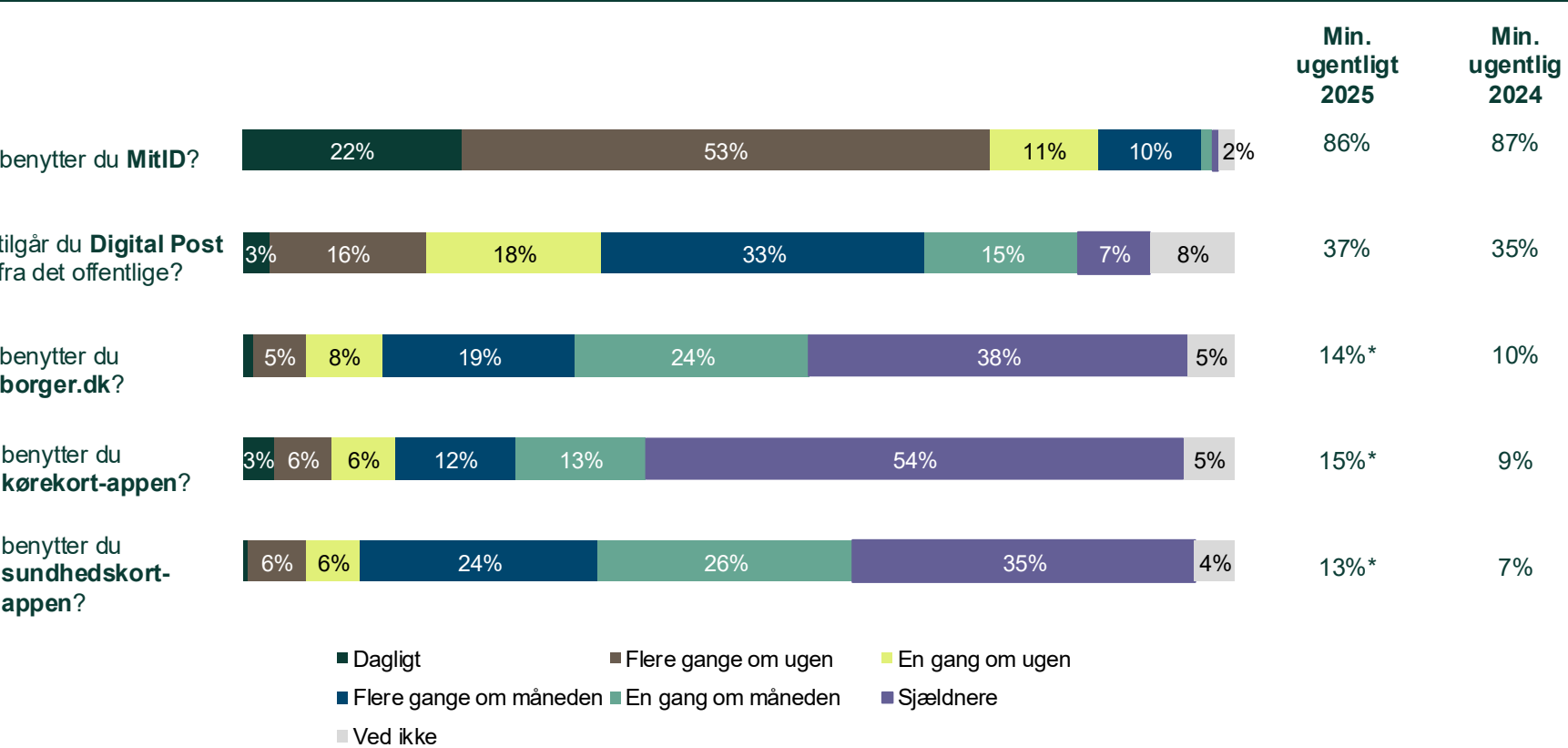
N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Anvendelse

Anvendelse

Brugsfrekvensen varierer blandt de fem borgerrettede løsninger, hvilket afspejler de forskellige anvendelsesformål. Andelen er ugentlige brugere steget på flere løsninger herunder særligt kørekort- og sundhedskort-appen

Hvor ofte...



MitID er fortsat den mest anvendte løsning, da den bruges til fx netbank, digitale selvbetjeninger og onlinekøb. 22 pct. benytter MitID dagligt, 53 pct. anvender den flere gange ugentligt, mens 11 pct. anvender den en gang om ugen.

Digital Post er den næst hyppigst anvendte løsning, som 85 pct. af brugerne tilgår mindst én gang om måneden.

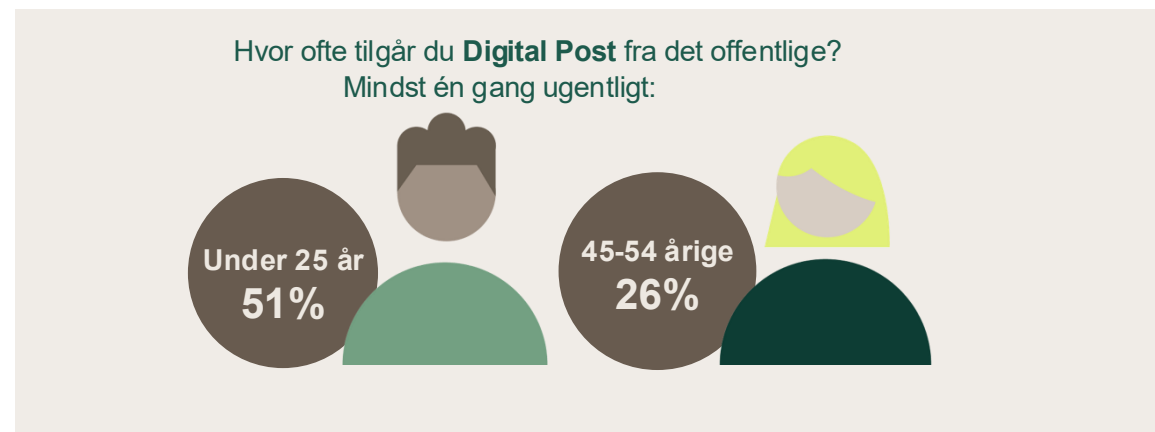
Den største udvikling ses for kørekort-appen, hvor 15 pct. bruger appen ugentligt i 2025 – en stigning på 6 procentpoint siden 2024. Samtidig er der en stor andel (54 pct.), som bruger appen sjældnere end én gang om måneden. Det er især unge, som anvender appen ugentligt, hvorfor dette års forundersøgelse af brugergrupper kan være en del af forklaringen på denne stigning.

Sundhedskort-appen er fortsat den mindst anvendte løsning, men brugen er, ligesom kørekort-appen, væsentligt stigende. Der er 6 procentpoint flere, der anvender appen mindst én gang ugentligt i 2025 sammenlignet med 2024. Det samme billede ses for borger.dk, hvor andelen af ugentlige brugere er steget fra 10 pct. i 2024 til 14 pct. i 2025

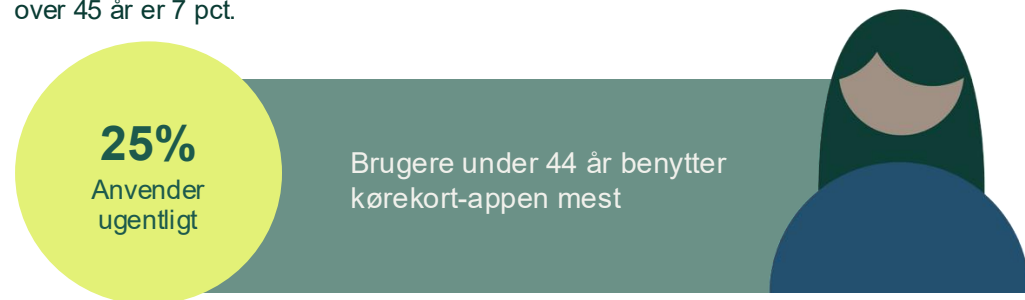
N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Der er stor spredning indenfor gruppen af brugere ift., hvor ofte de benytter løsningerne

For **Digital Post** er der tydelige aldersforskelle i brugen. 51 pct. af unge under 25 år tilgår deres digitale post mindst én gang om ugen, mens det samme kun gælder 26 pct. af de 45-54-årige.

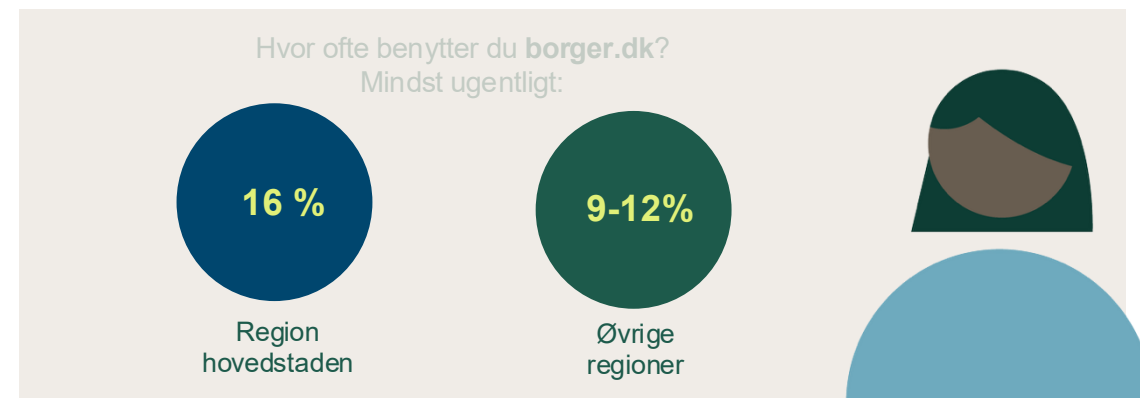


Kørekort-appen bruges hyppigere af yngre personer sammenlignet med midaldrende og ældre. Hyppigheden i anvendelsen er stødt faldende henover aldersgrupperne, og kun 4 pct. af brugerne over 75 år anvender appen ugentligt. Overordnet ses det, at 25 pct. af brugerne under 44 år anvender appen ugentligt, hvor den gennemsnitlige ugentlige anvendelse blandt brugere over 45 år er 7 pct.



For **sundhedskort-appen** er der forskel på anvendelsen mellem uddannelsesgrupperne, hvor personer med en gymnasial eller videregående uddannelse anvender appen mest (gennemsnitligt 14 pct.), mens brugere med en grundskole- eller erhvervsfaglig uddannelse anvender appen mindst (gennemsnitligt 10 pct.).

Derudover ses en forskel på anvendelsen på tværs af de fem regioner. Brugen af sundhedskort-appen er højest i Region Hovedstaden, hvor 16 pct. anvender appen mindst én gang om ugen. I Region Midtjylland og Region Syddanmark ligger den ugentlige anvendelse på 9 pct., og i Region Sjælland og Region Nordjylland anvender 12 pct. af brugerne appen mindst én gang ugentligt.

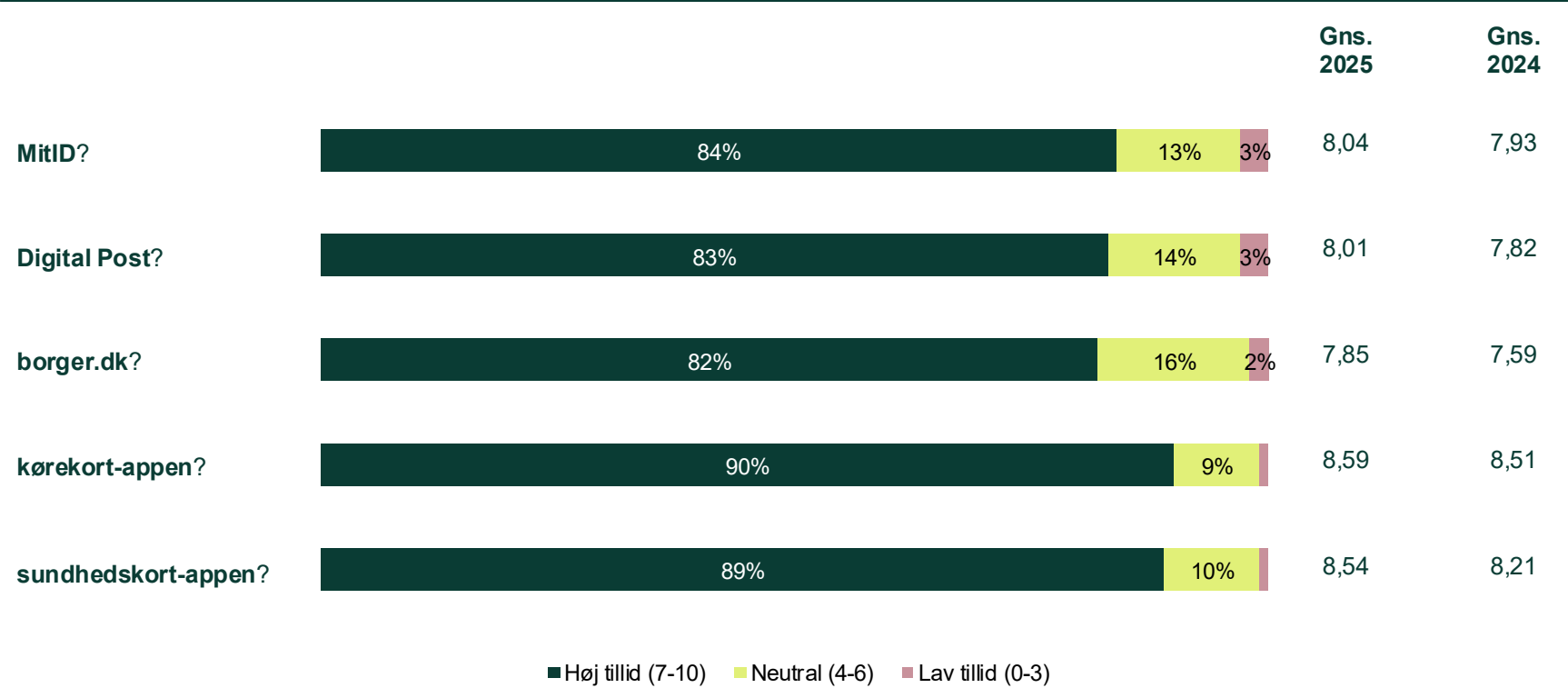


Tillid og tryghed

Tillid og tryghed

Der er sket en let stigning i tilliden til systemløsningerne fra 2024-2025, hvilket kan indikere øget brugerfortrolighed

Hvor høj eller lav tillid har du overordnet set til...



For MitID er andelen med høj tillid er 84 pct., mens lav tillid kun udgør 3 pct. Dette viser en konsolidering af MitID som en sikker og troværdig løsning.

Digital Post følger samme tendens med en gennemsnitlig tillid på 8,01 i 2025 mod 7,82 året før. 83 pct. af brugerne angiver høj tillid, hvilket understøtter en oplevelse af stabilitet og tryghed i kommunikationen med det offentlige.

Borger.dk har ligeledes oplevet en konsolidering. Andelen der angiver lav tillid er fortsat marginal og 82 pct. angiver høj tillid til platformen.

Kørekort-appen og sundhedskort-appen ligger begge i den høje ende af skalaen med gennemsnit på henholdsvis 8,59 og 8,54. Den lave andel af brugere med lav tillid (under 1 pct.) indikerer, at disse løsninger opfattes som både sikre og velfungerende.

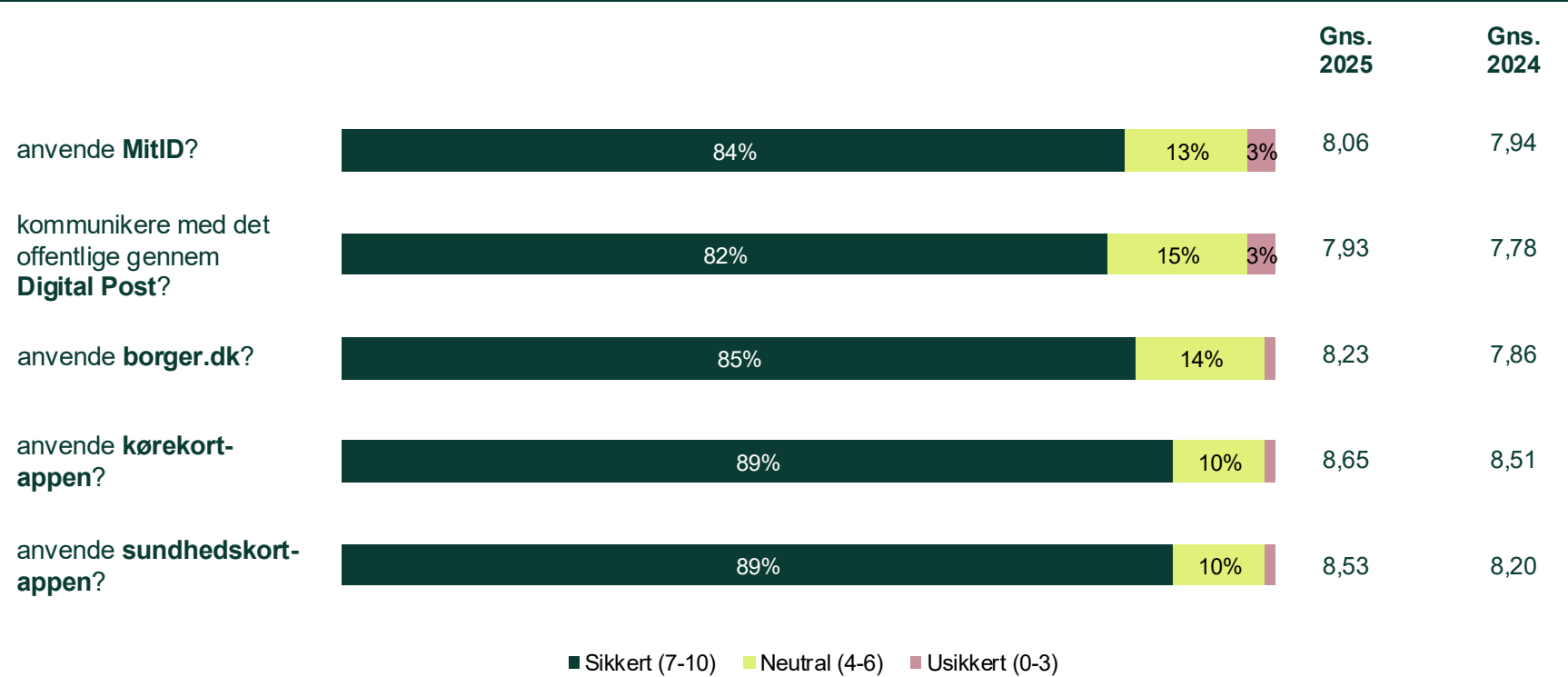
På tværs af løsninger er ingen udviklinger fra 2024 til 2025 statistisk signifikante.

N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Tillid og tryghed

Brugernes oplevelse af sikkerhed og tryghed med IT-systemløsningerne er stigende, med høj oplevet tryghed for alle løsninger og kun få, der føler sig usikre

Hvor sikkert eller usikkert mener du, det er at...



MitID har en gennemsnitlig vurdering på 8,06, og 84 pct. af brugere angiver, at de føler sig sikre ved anvendelsen.

Digital Post ligger på 7,93, og andelen af usikre brugere er kun 3 pct., hvilket understøtter en oplevelse af tryghed i kommunikationen med det offentlige.

Borger.dk har ligeledes en høj vurderet sikkerhed med et gennemsnit på 8,25, og kørekort-appen og sundhedskort-appen ligger i den høje ende med gennemsnit over 8,5 og meget få usikre brugere.

På tværs af løsninger har den gennemsnitlige vurdering af sikkerheden ikke udviklet sig signifikant, men er konsolideret på et højt niveau.

N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

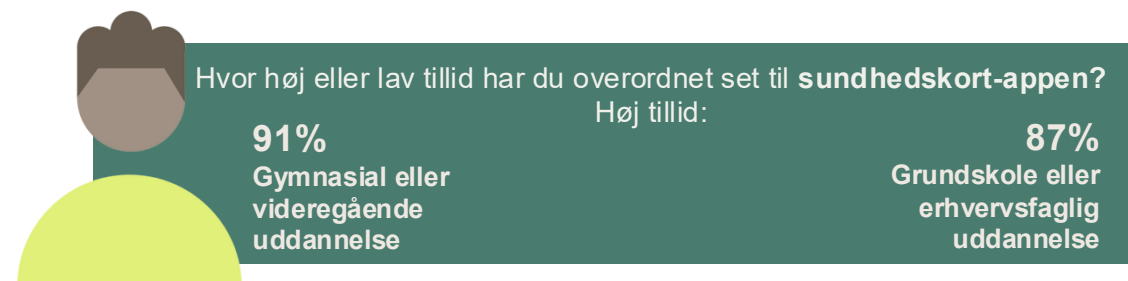
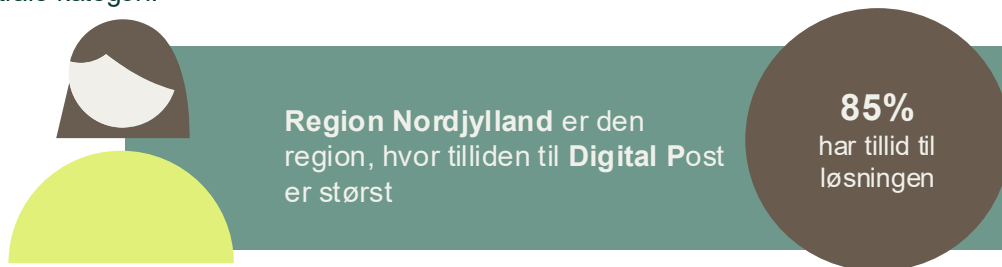
Tillid og tryghed

Der er forskel på, hvordan tilliden og trygheden til løsningerne opleves på tværs af brugergrupperne

Tilliden til **borger.dk** er generelt høj og højst blandt de ældste brugere. Her angiver 89 pct., at de har høj tillid til løsningen. Blandt aldersgruppen fra 35-44 år er 22 pct. neutrale og 76 pct. oplever høj tillid. Dette er den aldersgruppe med lavest tillid til løsningen. De unge brugere under 25 år er næstefter de 75+ årige den aldersgruppe, der oplever størst tillid til løsningen.



Tilliden til **Digital Post** er høj på tværs af de 5 regioner og gennemsnitligt har 83% høj tillid til løsningen. Region Syddanmark er den region, hvor brugernes tillid til løsningen er mindst udtalt. Alligevel har 80 pct. høj tillid til løsningen og kun 4 pct. oplever lav tillid. I Region Nordjylland er tilliden højst. Her har 85 pct. høj tillid, under 2 pct. har lav tillid, og 13 pct. placerer sig i den neutrale kategori.



For **sundhedskort-appen** er tilliden størst blandt brugere med en gymnasial eller videregående uddannelse. Her har gennemsnitligt 91 pct. af brugerne høj tillid til løsningen. For denne uddannelsesgruppe ses 8 pct. i neutral kategorien og under 1 pct. som har lav tillid til løsningen. Blandt brugerne med en grundskole eller erhvervsfaglig uddannelse er den oplevede tillid en anelse mindre. Her har gennemsnitligt 87 pct. af brugerne høj tillid til løsningen, 2 pct. har lav tillid, og 11 pct. placerer sig i den neutrale kategori. For **kørekort-appen** ses samme tendens mellem de to uddannelsesgrupper, dog er forskellen her mindre udtalt.

MitID opleves generelt sikkert, og der er høj tillid til løsningen. På tværs af kønnene er der dog en lille forskel, hvor mandlige brugere generelt oplever det lidt mere sikkert at anvende MitID end de kvindelige brugere. 86 pct. af de mandlige bruger oplever det således sikkert at anvende løsningen, hvor det blandt de kvindelige brugere er 83 pct..

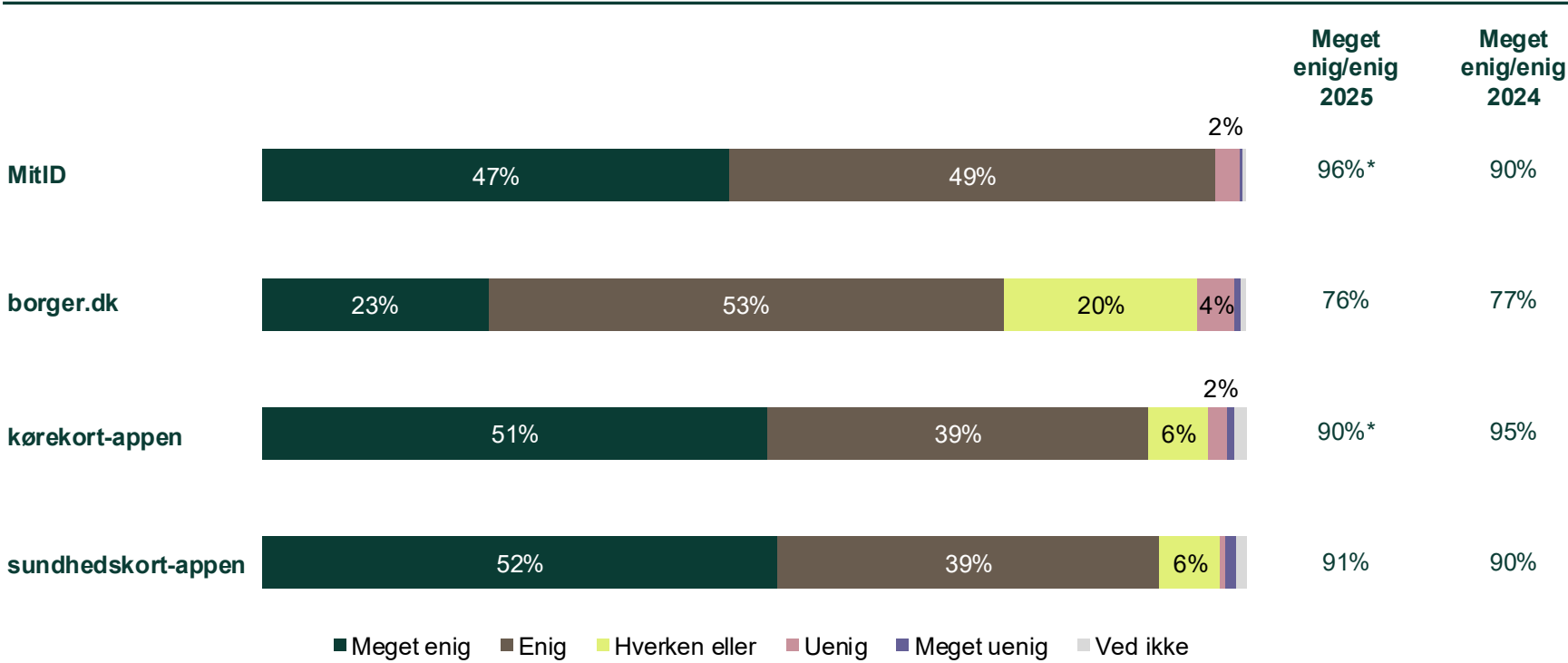


Generel brugervenlighed og brugbarhed

Generel brugervenlighed og brugbarhed

Brugervenligheden vurderes generelt højt i 2025, men der er variationer mellem løsningerne

Hvor enig eller uenig er du med følgende udsagn?
Det er let at anvende...



For MitID angiver 96 pct. af brugerne, at de er enige eller meget enige i, at løsningen er let at anvende, hvilket er en markant og signifikant stigning fra 90 pct. i 2024. Dette indikerer en styrket oplevelse af intuitiv adgang til en meget central digital løsning i borgernes dagligdag.

Ift. borger.dk vurderer 76 pct. af brugerne at platformen er let at anvende. Dette kan afspejle løsningens bredde og kompleksitet, som kan gøre oplevelsen mere forskelligartet end for de mere simple app-løsninger.

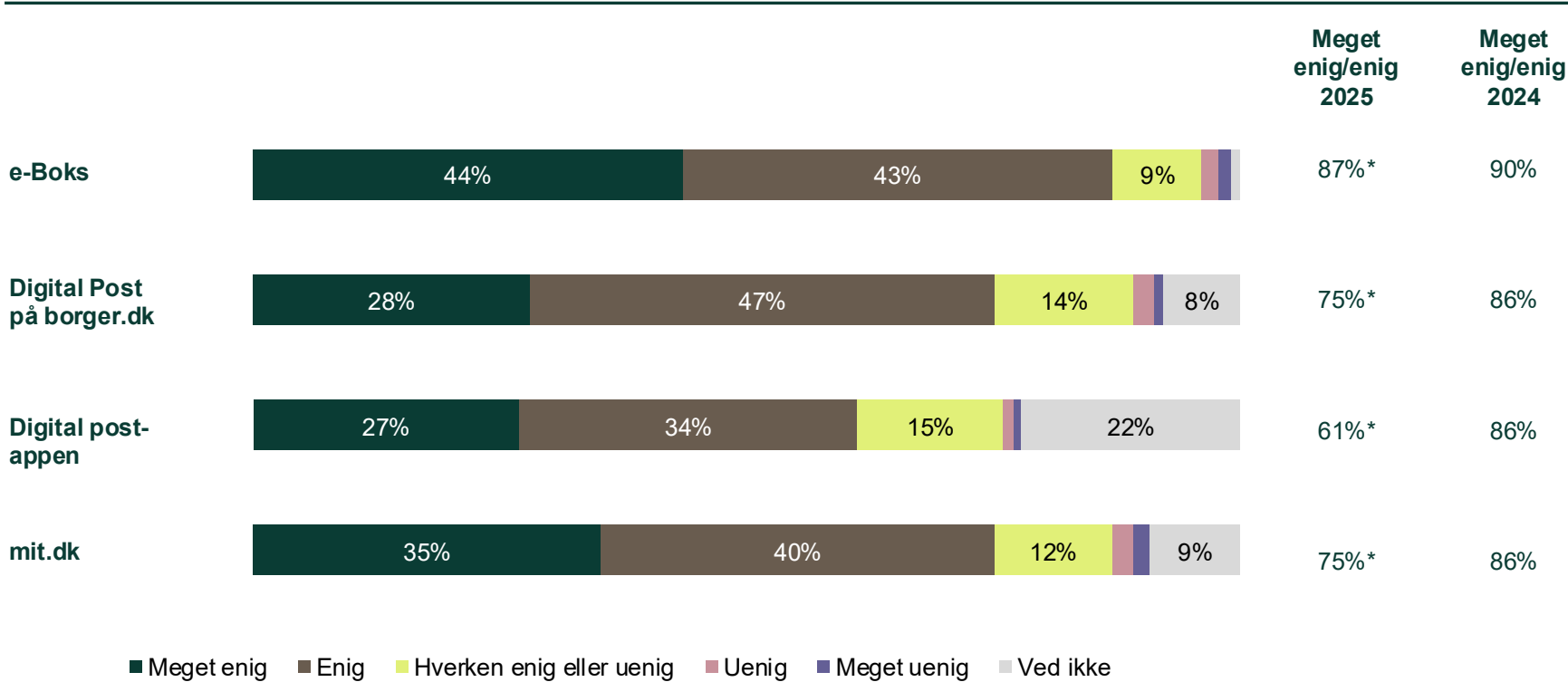
Kørekort-appen og sundhedskort-appen vurderes højt med henholdsvis 90 pct. og 91 pct. af brugerne, der finder dem lette at anvende. For kørekort-appen ses dog et fald fra 95 pct. i 2024 til 90 pct. i 2025, mens sundhedskort-appen ligger stabilt.

N (MitID) = 1778, N (borger.dk) = 1514, N (kørekort-appen) = 1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Generel brugervenlighed og brugbarhed

På tværs af visningsklienter vurderes brugervenligheden mindre i 2025 sammenlignet med 2024

Hvor enig eller uenig er du med følgende udsagn?
Det er let at anvende [visningsklient] til at læse Digital Post fra det offentlige...



Brugervenligheden for visningsklienter til Digital Post vurderes generelt højt, men der er markante forskelle mellem løsningerne og en tydelig tilbagegang siden 2024. e-Boks ligger fortsat højest med 87 pct. af brugerne, der angiver, at det er let at anvende, selvom andelen er faldet fra 90 pct. året før.

Digital Post på borger.dk og mit.dk vurderes af 75 pct. som lette at anvende, hvilket er et fald fra 86 pct. i 2024. Den relativt høje andel af neutrale svar (14 pct. for Digital Post på borger.dk og 12 pct. for mit.dk) indikerer, at der er brugere, som oplever udfordringer med navigation og anvendelse.

Digital Post-appen skiller sig ud med den laveste vurdering – kun 61 pct. oplever den som let at anvende mod 86 pct. i 2024. Samtidig er andelen af brugere, der svarer “ved ikke”, steget til 22 pct., hvilket er en stigning på 18 procentpoint fra 2024. Dette kan indikere begrænset kendskab og lav udbredelse.

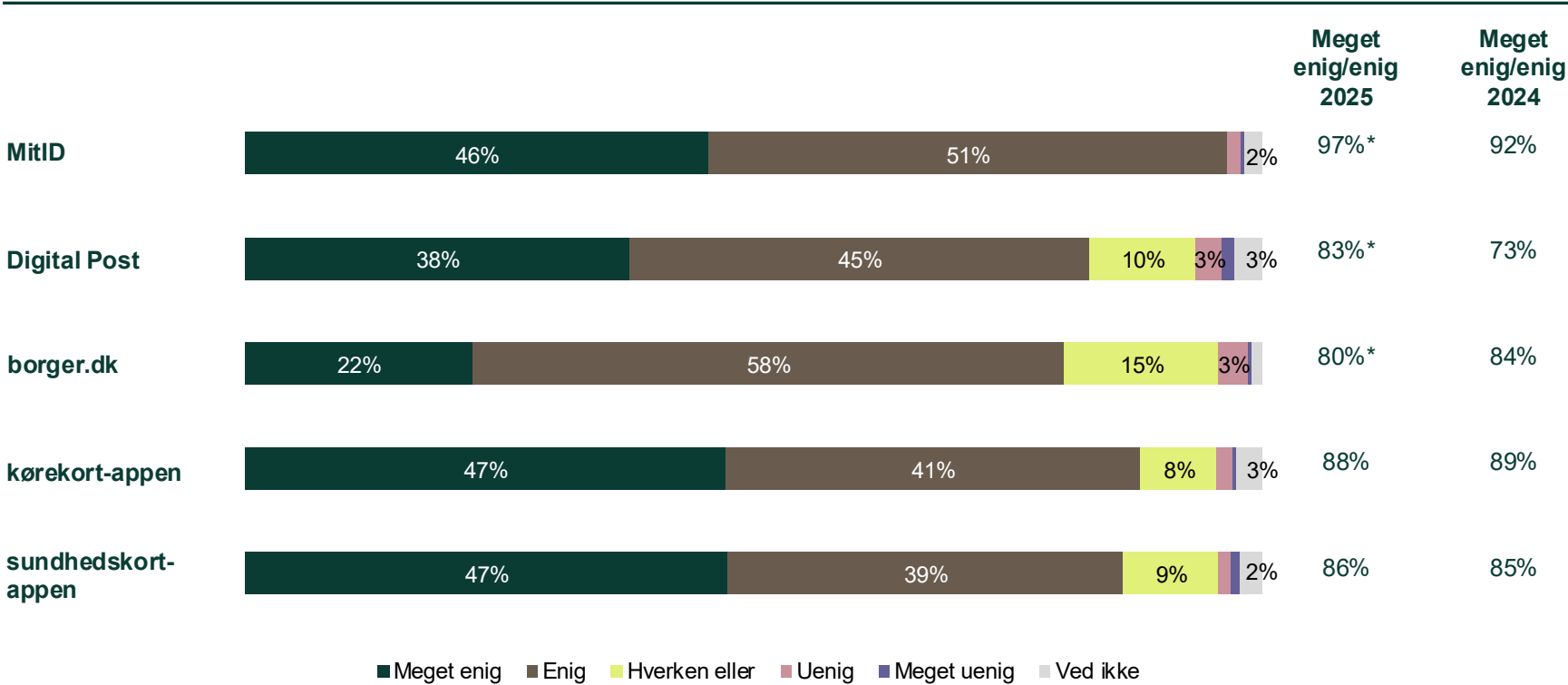
Samlet set viser resultaterne, at der er sket et markant fald i den oplevede brugervenlighed for Digital Post-appen, og et mindre fald for Digital Post på borger.dk.

N (e-boks) = 1357, N (borger.dk) = 1230, N (Digital Post-appen) = 1083, N (mit.dk) = 745
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Generel brugervenlighed og brugbarhed

Brugernes oplevelse af at kunne opnå det ønskede med løsningerne er generelt høj i 2025, og der ses flere positive udviklinger siden 2024

Hvor enig eller uenig er du med følgende udsagn?
Jeg er i stand til at opnå det, jeg gerne vil, når jeg har brug for...



For MitID angiver 97 pct. af brugerne, at de er enige eller meget enige i udsagnet, hvilket er en stigning fra 92 pct. året før. Dette indikerer en styrket oplevelse af funktionalitet og tilgængelighed, som går i tråd med stigningen i oplevelsen af, at løsningen er let at anvende .

Digital Post ligger på 83 pct., hvilket er en markant fremgang fra 73 pct. i 2024. Den høje andel af brugere, der nu oplever at kunne opnå det, de gerne vil, indikerer forbedringer i systemets stabilitet og brugervenlighed.

Borger.dk ligger på 80 pct., hvilket er et mindre fald fra 84 pct. året før. 15 pct. svarer “hverken eller”.

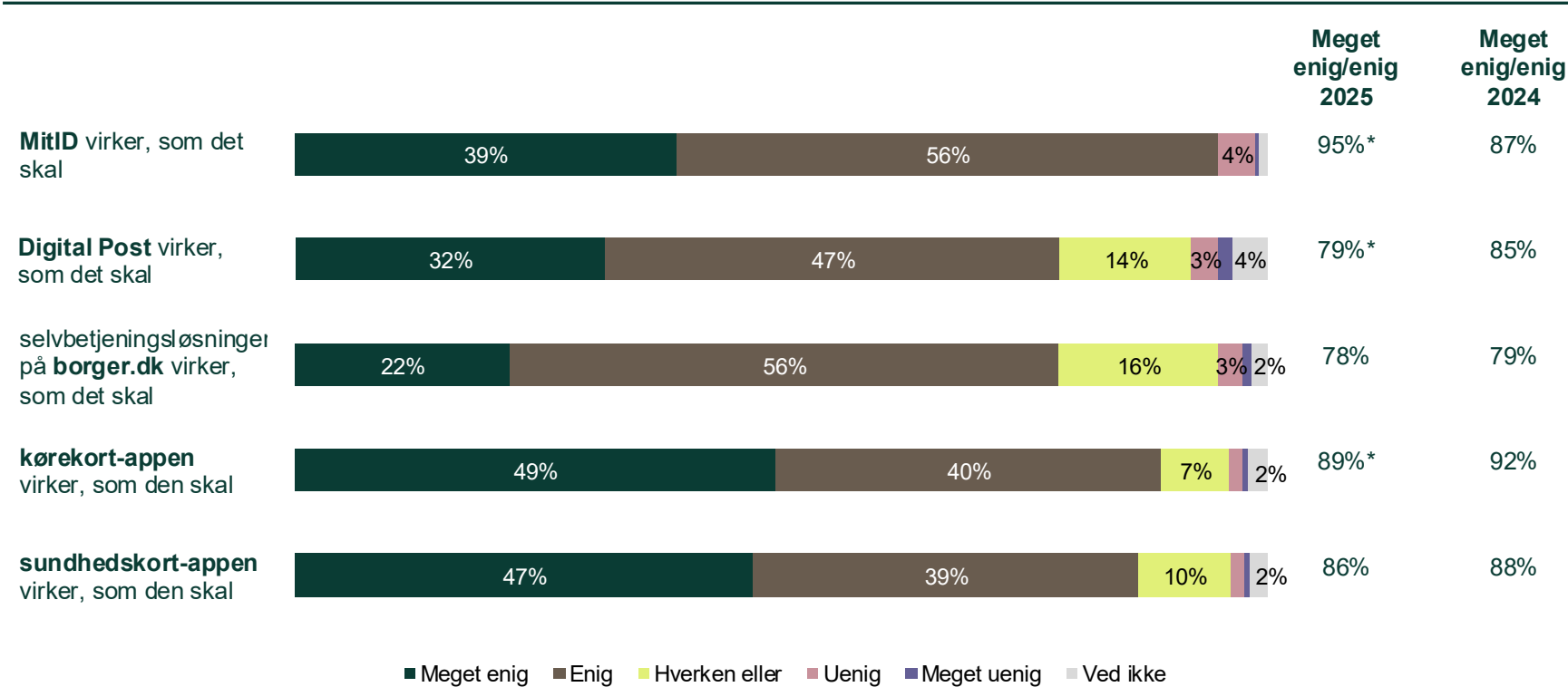
Kørekort-appen og sundhedskort-appen vurderes højt med henholdsvis 88 pct. og 86 pct., hvilket er stort set uændret fra 2024. Og udviklingerne for de to apps er ikke signifikante.

N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Generel brugervenlighed og brugbarhed

Brugernes oplevelse af, at løsninger fungerer som forventet, er generelt høj i 2025, men udviklingen siden 2024 er blandet

Hvor enig eller uenig er du med følgende udsagn?
Jeg oplever at...



For MitID angiver 95 pct. af brugerne, at de er enige eller meget enige i, at løsningen virker som den skal, hvilket er en markant stigning fra 87 pct. året før. Dette peger på en styrket oplevelse af stabilitet og driftssikkerhed.

Digital Post ligger på 79 pct., hvilket er et fald fra 85 pct. i 2024.

Borger.dk ligger på 78 pct., stort set uændret fra 79 pct. året før, men med 16 pct. i den neutrale kategori.

Kørekort-appen og sundhedskort-appen vurderes højt med henholdsvis 89 pct. og 86 pct.. Herunder har der dog være et mindre fald for kørekort-appen fra 2024 til 2025.

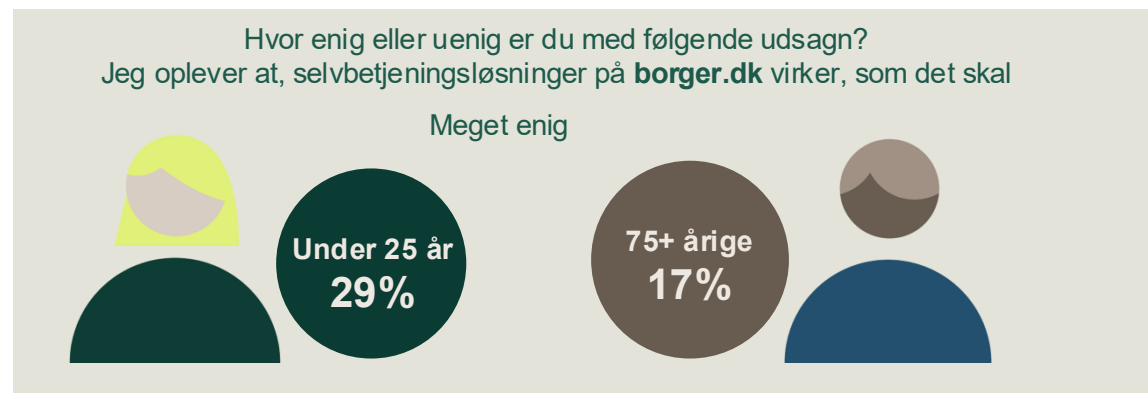
Samlet set viser resultaterne, at MitID opleves som en meget stabil løsning, mens Digital Post og appsene har oplevet mindre tilbagegang.

N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) =1514, N (kørekort-appen) =1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

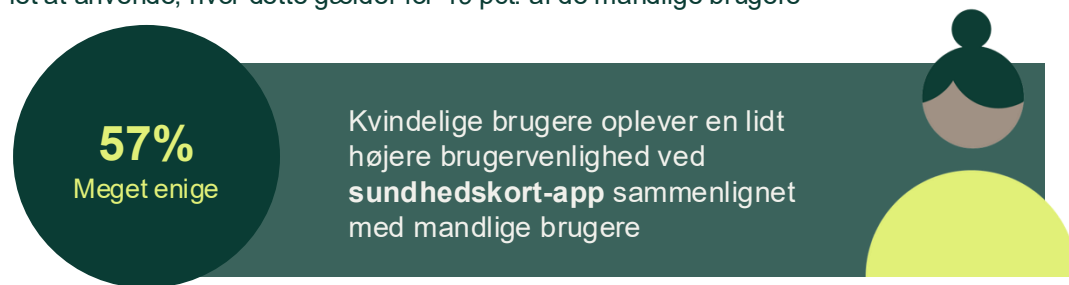
Generel brugervenlighed og brugbarhed

Den oplevede brugervenlighed og brugbarhed varierer på tværs af brugerne, og der er særlig forskel i oplevet brugervenlighed på tværs af aldersgrupper

Blandt brugerne af **borger.dk** er der aldersforskelle, når det kommer til den oplevede brugervenlighed. 29 pct. af unge under 25 år er meget enige i, at selvbetjeningsløsningerne virker som de skal, hvor der for de 75+ årige kun er 17 pct., der erklærer sig meget enige heri. Omvendt er der 4 pct. af de unge under 25 år, som erklærer sig uenige heri, og 2 pct. af de 75+ årige.



For **sundhedskort-appen** erklærer flere kvindelige brugere end mandlige brugere sig meget enige i spørgsmålet om, om løsningen er let at anvende. 57 pct. af de kvindelige brugere er meget enige, hvor 47 pct. af de mandlige brugere er meget enige. Samme tendens ses for **kørekort-appen**, dog er forskellen her lidt mindre udtalt. 54 pct. af de kvindelige brugere er meget enige i, at løsningen er let at anvende, hvor dette gælder for 49 pct. af de mandlige brugere



Den oplevede brugervenlighed for **MitID** er høj på tværs af alle fem regioner, men der er forskel på brugernes vurdering af løsningen som værende meget let at anvende. Region Hovedstaden ligger i top med 52 pct. af brugerne, der erklærer sig meget enige i at MitID er let at anvende. For de øvrige regioner er gennemsnittet 46 pct., fordelt på 49 pct. i Region Sjælland, 48 pct. i Region Midtjylland og 42 pct. i både Region Nordjylland og Region Syddanmark, der er meget enige i udsagnet.

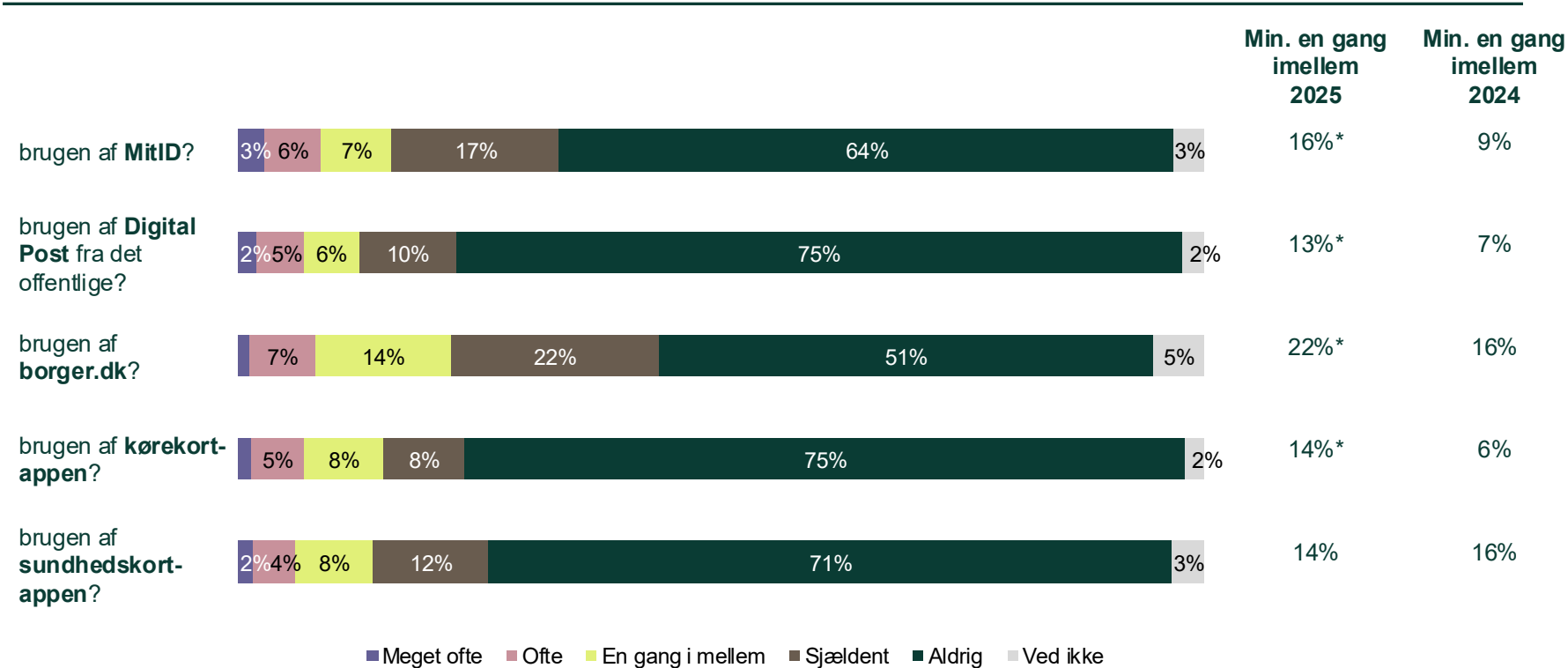
Brugernes oplevelse af, at **Digital Post-appen** er let at anvende, varierer tydeligt mellem aldersgrupper. Blandt brugere op til 64 år angiver mellem 59 % og 70 %, at de er enige eller meget enige i, at løsningen er let at anvende (gennemsnitligt 65 %). For brugere over 65 år er andelen lavere - mellem 49,5 % og 51 % (gennemsnitligt 50 %). Resultaterne indikerer, at yngre brugergrupper i højere grad oplever appen som nem at bruge, mens ældre brugere finder den lidt mere udfordrende og mindre brugervenlig.



Supportbehov

Behovet for hjælp i forbindelse med brug af de digitale løsninger er generelt lavt, men der ses en mindre stigning fra 2024 til 2025 på tværs af løsninger foruden sundhedskort-appen

Hvor ofte har du inden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp i forbindelse med...



For 4 ud af 5 løsninger er der sket en statistisk signifikant stigning i andelen af brugere, som har haft behov for support.

16 pct. af brugere af MitID har haft brug for hjælp mindst én gang i perioden, hvilket er en stigning fra 9 pct. året før. Til trods for at den oplevede brugervenlighed er steget, er der alligevel et øget supportbehov blandt brugerne ift. 2024. Digital Post ligger på 13 pct., hvilket er en stigning fra 7 pct. i 2024.

Borger.dk har den højeste andel med 22 pct. af brugerne, som har haft behov for support, og samtidig er der sket en stigning fra året før. Dette kan indikere, at selvbetjeningsløsningerne fortsat kan være komplekse for nogle brugere.

For kørekort- og sundhedskort-app ligger andelen for begge på 14 pct., hvilket er en stigning for kørekort-app og et stabilt niveau for sundhedskort-app.

Samlet set viser resultaterne, at supportbehovet er størst for borger.dk, mens MitID, Digital Post og kørekort-appen har oplevet en relativ stigning.

N (MitID) = 1778, N (Digital Post) = 1370, N (borger.dk) = 1514, N (kørekort-appen) = 1412, N (sundhedskort-appen) = 1364
Note: Andele under 2 pct. er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95 pct.-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2024 og 2025 er markeret med en stjerne (*).

Brugernes forslag til forbedringer

Borgernes forslag til forbedringer

På tværs af de fem borgerrettede løsninger fremhæver mange brugere, at adgangen er nem og hurtig, og at løsningerne generelt fungerer efter hensigten

Hvad fungerer godt ved...

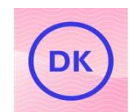
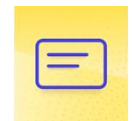
	Mange brugere fremhæver, at Digital Post gør det nemt at modtage offentlig post digitalt og at undgå fysiske breve.	• Nem at anvende • Bekvemmelighed og overblik	"Det er rart at modtage posten digitalt og slippe for fysiske breve"
	Brugere oplever, at MitID er en enkel og tryk løsning til hurtigt at logge på forskellige tjenester.	• Nem og hurtig at anvende • Simpelt og sikkert	"MitID fungerer godt, fordi det er sikkert og nemt at bruge"
	Mange brugere fremhæver, at borger.dk giver adgang til relevante informationer og selvbetjening ét sted.	• Nem selvbetjening og hurtig ekspedition • Samlet information	"Det er nemt at bruge og finde svar på de spørgsmål man har"
	Mange brugere oplever, at kørekort-appen gør det nemt at have kørekortet ved hånden, og at den fungerer som den skal.	• Simpel, hurtig og overskuelig • Altid ved hånden og erstatter det fysiske kort	"Det er nemt, og man har altid sit kørekort ved hånden"
	Mange brugere oplever, at sundhedskort-appen gør det nemt at have eget og børns sundhedskort ved hånden. Det opleves også positivt, at appen i udgangspunktet skjuler dele af CPR-nummeret.	• Altid ved hånden og nem at bruge • Stabil, enkel og tryk løsning	"Adgangen til både mine børns kort og mit eget er nem"

Note: I alle spørgeskemaer, undtagen for Digital Post, er spørgsmålet åbent, så respondenterne har haft mulighed for med egne ord at beskrive, hvad der fungerer godt. Spørgsmålsformuleringen i de fem spørgeskemaer har været følgende: "Hvad fungerer godt ved Digital Post fra det offentlige?" (N = 40), "Hvad fungerer godt ved MitID?" (N = 555), "Hvad kan fungerer godt ved borger.dk?" (N = 561), "Hvad fungerer godt ved sundhedskort-appen?" (N = 212), "Hvad fungerer godt ved kørekort-appen?" (N = 569). Kodning af de åbne besvarelser er baseret på en kombination af structural topic modelling og kvalitativ analyse.

Borgernes forslag til forbedringer

Brugerne peger på forskellige forbedringspunkter på tværs af de fem løsninger, men fælles for Digital Post og borger.dk er ønsket om større enkelthed

Hvad kan forbedres ved...

	Brugerne efterspørger lettere adgang til et overblik og et bedre overblik i det digitale overblik.	• Samlet og enkel indgang • Gør afsendelse, svar og organisering lettere	"Hvorfor så mange forskellige apps? Hvorfor ikke samle alt et sted?"
	Brugerne peger på behovet for færre fejl og et bedre flow tilbage til den side, de kom fra.	• Mere stabilt og færre fejl • Sammenhængende og gnidningsfrit login	"Jeg oplever jævnligt forsinkede eller afbrudte MitID-svar ved login på websteder"
	Brugerne efterspørger et bedre overblik, færre klik samt et mere lettilgængeligt sprog i løsningen.	• Mere overskueligt • Mere lettilgængeligt sprog • Bedre overblik	"For mange klik, manglende overblik og kompliceret sprog på borger.dk"
	Brugerne efterspørger, at kørekort-appen kan anvendes i udlandet – gerne i hele EU. Derudover nævnes et behov for nemmere oprettelse.	• Anvendelse i udlandet • Nemmere oprettelse	"Det kunne være fedt, hvis det kunne bruges i udlandet"
	Brugerne peger især på behovet for, at appen kan scannes mere stabilt. Derudover nævnes et ønske om enklere login og mulighed for foto/ID.	• Lettere at scanne • Integrering med andre apps	"Stregkoden i hovedvinduet kunne være mere læsbar"

Note: I alle spørgeskemaer, undtagen for Digital Post, er spørgsmålet åbent, så respondenterne har haft mulighed for med egne ord at beskrive, hvad der kan forbedres. Spørgsmålsformuleringen i de fem spørgeskemaer har været følgende: "Hvad kan forbedres ved Digital Post fra det offentlige?" (N = 99), "Hvad kan forbedres ved MitID?" (N = 266), "Hvad kan forbedres ved borger.dk?" (N = 367), "Hvad kan forbedres ved sundhedskort-appen?" (N = 281), "Hvad kan forbedres ved kørekort-appen?" (N = 404). Kodning af de åbne besvarelser er baseret på en kombination af structural topic modelling og kvalitativ analyse.

Metode

Metodebilag

Datagrundlag

Undersøgelsen er baseret på et spørgeskema, der er blevet **besvaret af i alt 7.438** personer, der inden for de seneste 12 måneder har anvendt én eller flere af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger. Til sammenligning blev spørgeskemaerne besvaret af i alt 5.100 personer i 2024. Respondenterne har svaret på en brugerundersøgelse om én af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger: Digital Post, MitID, borger.dk, sundhedskort-appen eller kørekort-appen.

Spørgeskemaet er sendt ud til et repræsentativt udsnit af den reelle brugerpopulation af hver systemløsning. For at sikre en balanceret stikprøve har vi anvendt kvotestyring på centrale baggrundsvARIABLE som køn, alder, uddannelse og geografi, baseret på fordelingerne fra en forundersøgelse. Under dataindsamlingen har vi løbende fulgt besvarelsene og justeret rekrutteringen, så alle grupper er tilstrækkeligt repræsenteret.

Dataindsamlingen for samtlige undersøgelserne er gennemført i oktober/november 2025

Kvalitetssikring

Alle delundersøgelser er gennemført som kvantitative online spørgeskemaer, hvor respondenterne har udfyldt spørgeskemaet digitalt. Kun personer, der har anvendt den pågældende løsning inden for det seneste år, er medtaget i undersøgelsen. Respondenter, der gennemfører spørgeskemaet urealistisk hurtigt (*speeders*), eller som har svaret "Ved ikke" i hele besvarelsen (*flatliners*), er frasorteret i data-kvaliteten. Det er desuden sikret, at hver person kun har kunnet deltage i én af delundersøgelserne.

Vægtning og repræsentativitet

For at sikre, at resultaterne af brugerundersøgelsen er repræsentative og kan generaliseres til de faktiske brugergrupper, har MBC gennemført en forundersøgelse forud for dataindsamlingen. Hvor tidligere undersøgelser har vægtet besvarelsene ud fra den generelle danske befolkning, tager denne tilgang udgangspunkt i den reelle brugerfordeling for hver af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger. Formålet er at identificere de reelle brugerprofiler for hver af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger.

Forundersøgelsen afdækker den demografiske fordeling blandt brugere, herunder køn, alder, region og uddannelsesniveau. Denne viden anvendes til at justere vægtningen af data, så analyserne i højere grad afspejler de faktiske brugergrupper frem for den generelle danske befolkning.

Tilgangen sikrer, at resultaterne i højere grad afspejler forskelle i brug og oplevelser på tværs af systemløsninger og styrker dermed undersøgelsens repræsentativitet og generaliserbarhed

Supplerende kvalitative indsigter

Ud over de kvantitative analyser indeholder rapporten citatbokse med udvalgte udsagn fra åbne fritekstsvar, som giver et kvalitativt supplement til resultaterne og bidrager til en mere nuanceret forståelse af borgernes oplevelser og forslag til forbedringer.

Kontakt

Udarbejdet af
M.B.C.

København:
Kronprinsessegade 54A, 3,
1306 København K

Århus:
Ny Banegårdsgade 48,
8000 Aarhus C

E-mail: kontakt@mbc.dk
Tlf. nr: +45 3311 1101

M.B.C.