

A grayscale photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays the website borger.dk. The website has a header with the logo 'borger.dk' and navigation icons for 'Digital Post', 'Min Side', 'Log på', and 'Hjælp'. Below the header are several article cards with images and text. The most prominent card on the left has the headline 'Tilmeld dig Borgerpanelet' and subtext 'Hjælp os med at forbedre digitale tjenester'. Another card to its right has the headline '1,2 mio. danskere har nemmere' and subtext 'at gøre brug af borger.dk'.

Borger.dk

Tilfredshedsmåling 2020

Om tilfredshedsmålingen

Gennemført

18. – 24. november 2020 som pop up på borger.dk

Interviews

I alt har 4928 deltaget i undersøgelsen, mod 4865 i seneste undersøgelse, December 2019.

Devices

65% har gennemført via desktop (2019=66%)

12% har gennemført via tablet (2019=13%)

23% har gennemført via smartphone (2019=21%)



Indholdsfortegnelse

Resultater	Side 4
Tilfredshed	Side 6
Tryghed	Side 15
Indhold	Side 19
Navigation	Side 27
Teknik og selvbetjeningsløsninger	Side 34
Min side	Side 43
Digital Post	Side 48
Om Deltagerne	Side 55

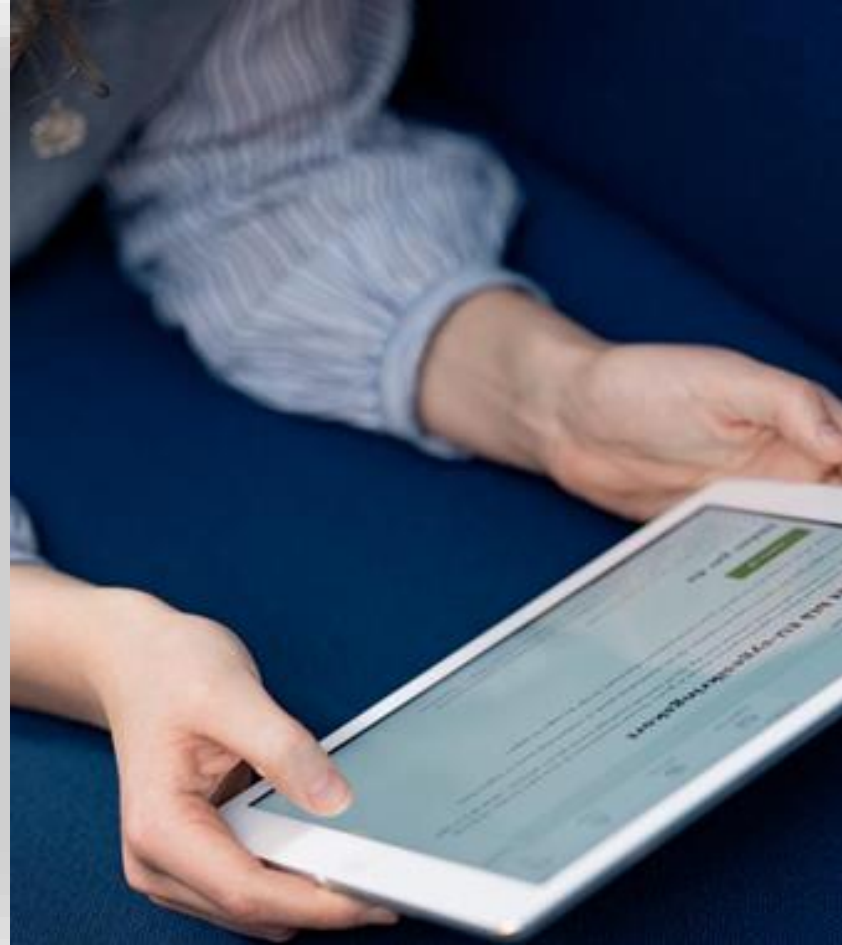


Resultater

Borger.dk tilfredshedsmåling 2020

Hovedresultater

- Den overordnede **tilfredshed** med borger.dk er steget.
- **92%** er i 2020 tilfredse/meget tilfredse med borger.dk – mod 91% i 2019.
- Tilfredsheden er fortsat generelt meget høj – målt på differentierede aldersgrupper, devices og brugsintensioner.
- Tilfredsheden er understøttet af en fortsat høj **tryghed (92%)**.
- Tilgængæld ses en stigning i tilfredsheden med **indhold** og **navigation**: 87% mener at kvaliteten af borger.dk's indhold er højt (fra 85%), 80% mener at det er nemt at finde rundt på borger.dk (2019=79%) og 79% finder fortsat det de leder efter.
- 63% mener at borger.dk giver fordele, man ikke kan opnå på andre måder (61% i 2019).

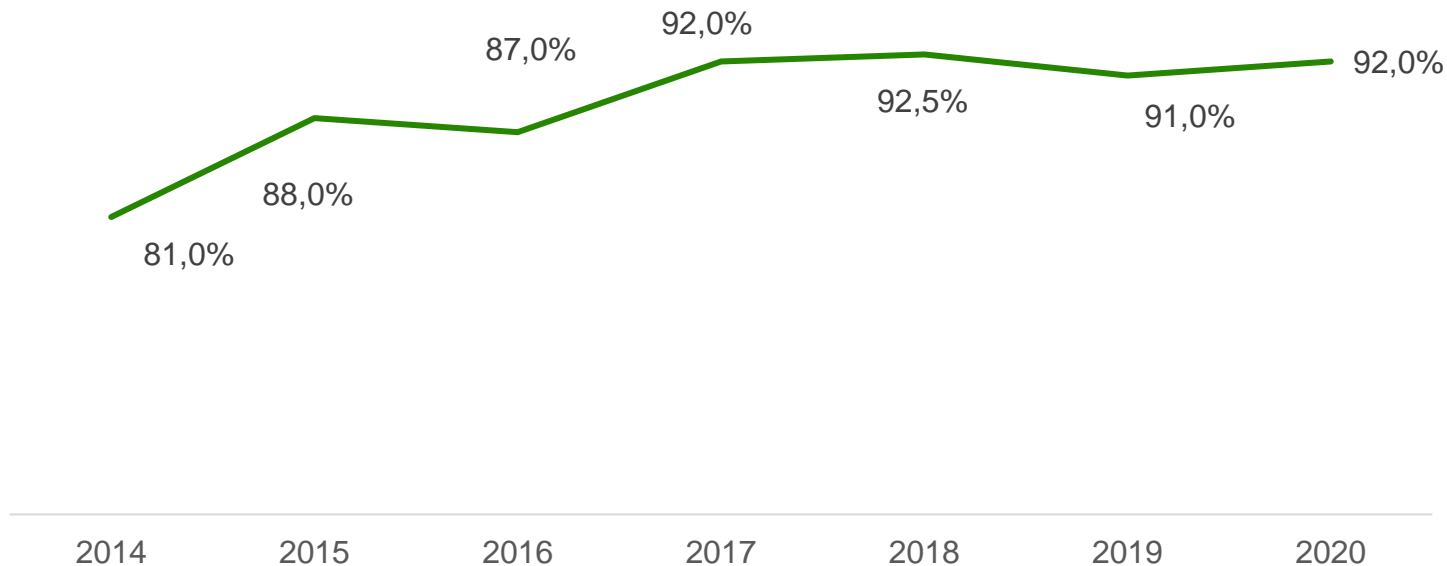


Tilfredshed

med borger.dk

Udvikling i tilfredshed med borger.dk

Tilfredsheden med borger.dk generelt stiger i 2020 fra et i forvejen højt niveau. Hele 92% af deltagerne i undersøgelsen er enten 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med besøget på borger.dk. En stigning fra 91% i 2019.



"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 3837

*Tilfreds/meget tilfreds

Jeg har ingen tilføjelser, dog ros for at

“

I gør det godt, ikke kun i forhold til mine behov. Men også for borgere som generelt kan have svært med ved at navigere inden for lignende hjemmesider, hvor de efterspørger hjælp og gennemsigtighed.

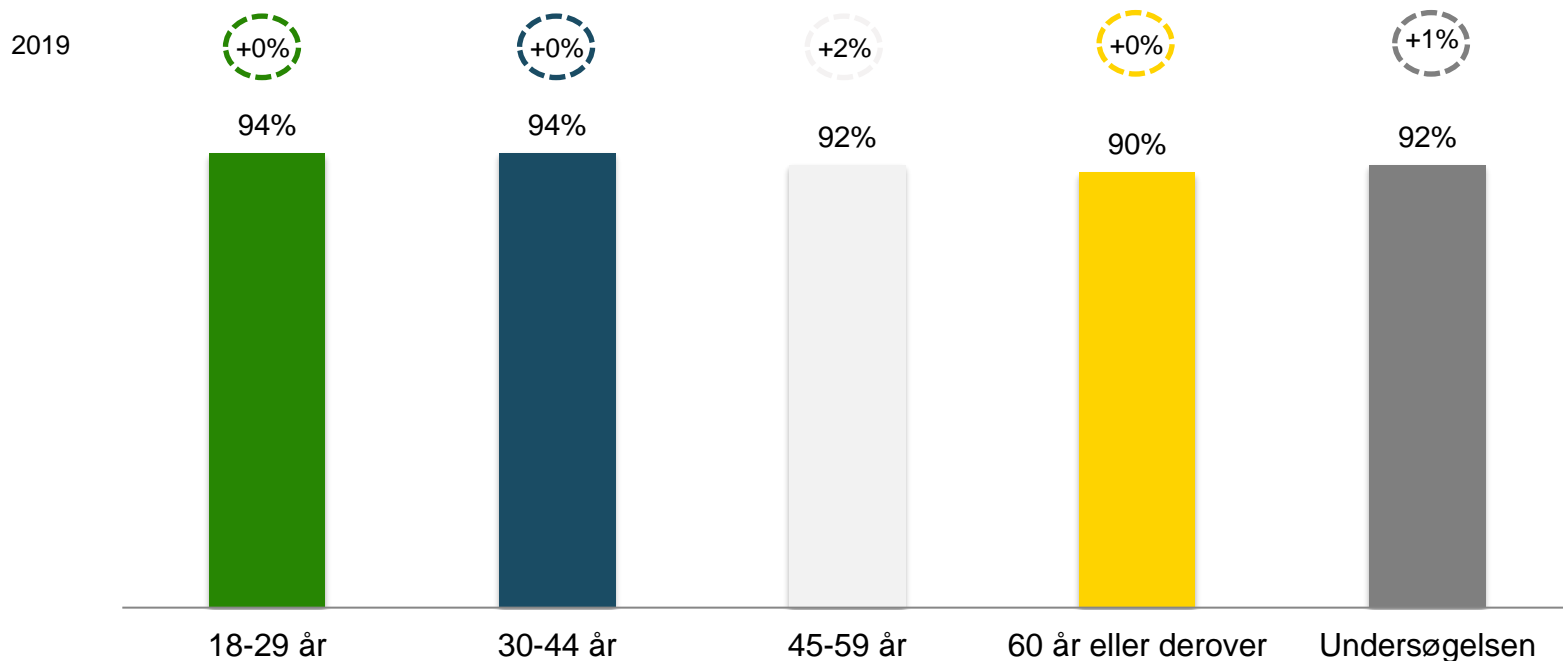
”

Kvinde, 18-29 år

Udvikling i tilfredshed med borger.dk

Stigningen i tilfredshed siden 2019, er især drevet af gruppen 45-59 år, som repræsenterer en stigning i tilfredshed med 2 procentpoints.

Det bør noteres, at tilfredsheden med borger.dk i lighed med tidligere år er ekstremt høj i samtlige aldersgrupper.

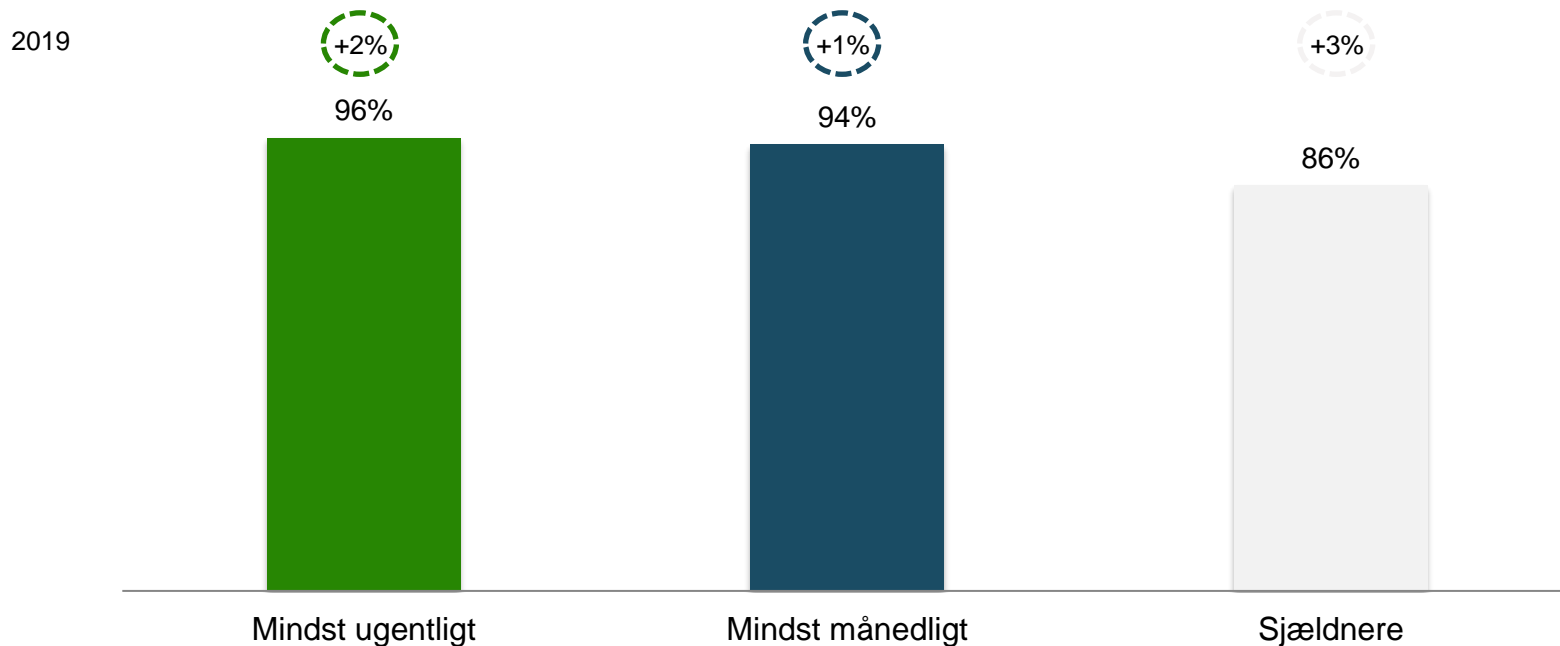


"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 3837

*Tilfreds/meget tilfreds

Udvikling i tilfredshed med borger.dk

I lighed med tidligere målinger, er tilfredsheden med borger.dk størst blandt de mest højfrekvente brugere, hvor tilfredsheden er ekstreme 96%. De mest lavfrekvente brugere er 'mindst' tilfredse, så her kan potentielt sættes ind med støtte af oplevelsen på borger.dk

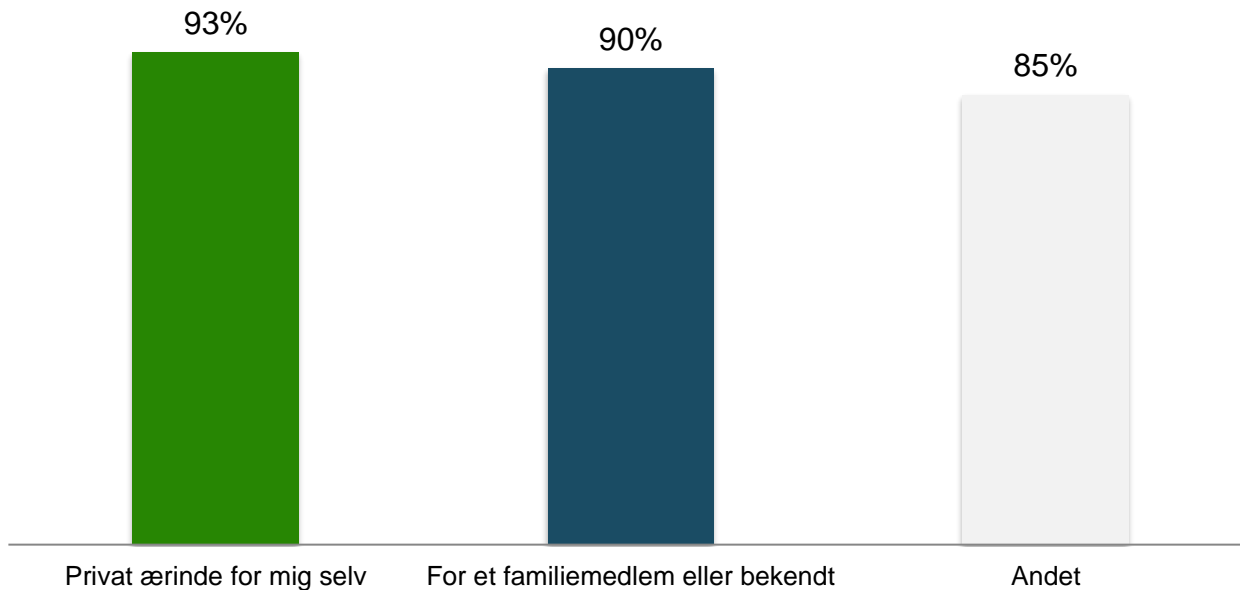


"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 3857

*Tilfreds/meget tilfreds

Flere kasketter

Tilfredsheden med brug af borger.dk er høj, uanset om man besøger sitet for at håndtere opgaver for sig selv eller andre. Tilfredsheden er dog marginalt lavere blandt de, som besøger borger.dk på vegne af andre.

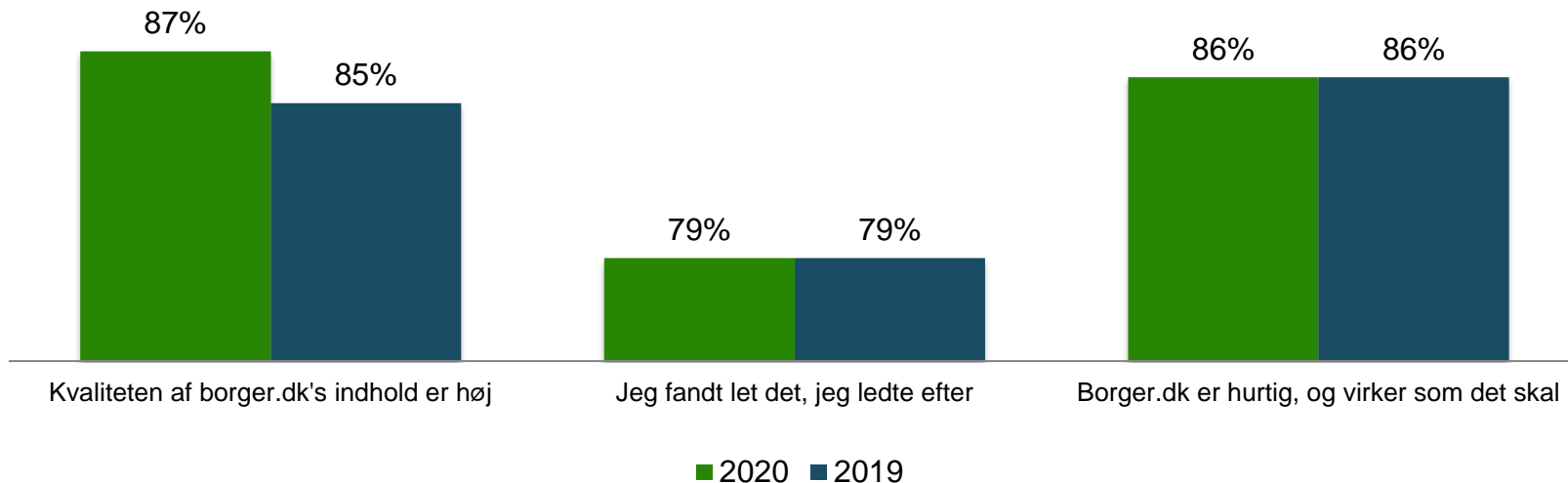


“Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?” N = 3860

*Tilfreds/meget tilfreds

Bredt funderet tilfredshed med borger.dk

På de tre væsentlige områder – kvalitet/indhold, navigation og teknisk performance – opretholder borger.dk et meget højt niveau af tilfredshed hos brugerne. Ifht. kvalitet, ses endda en mindre fremgang i forhold til 2019.



“Kvaliteten af borger.dk’s indhold er højt” * “Jeg fandt let det jeg ledte efter” * “Borger.dk er hurtig, og virker som det skal” N = 4500, *Enig/meget enig
3889, 3875

“

Små undertitler der fortæller f.eks.
"Hvis du... skal du trykke her" "søger
du om ... skal du gøre sådan"

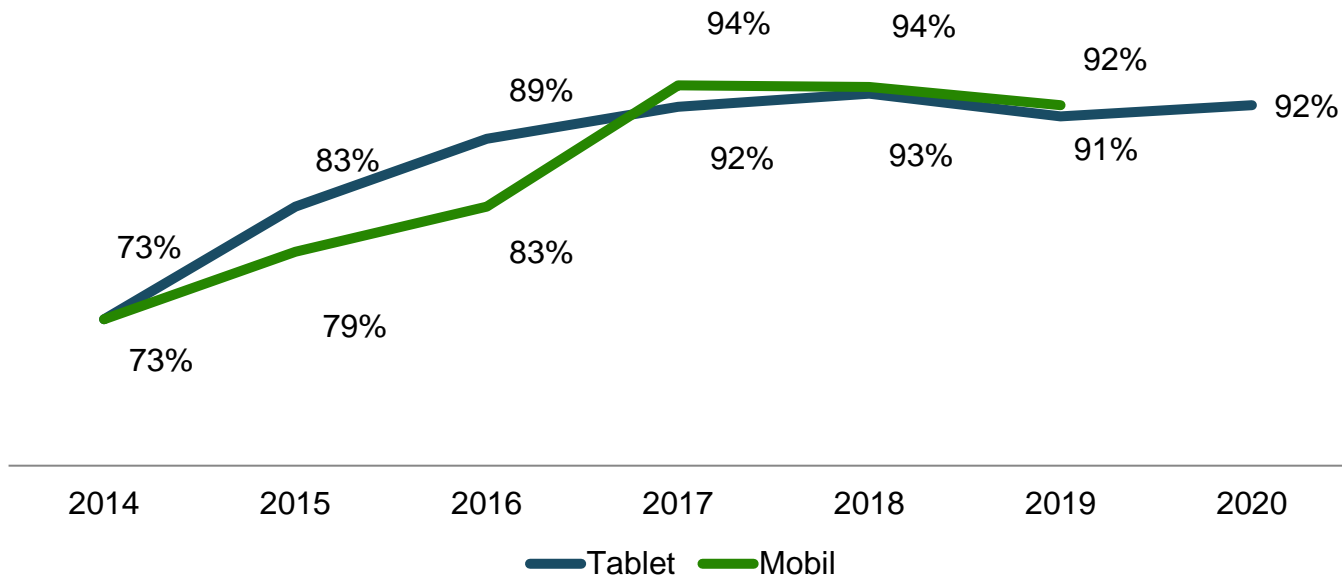
Mand, 18-29 år

(forslag til forbedring af borger.dk)

”

Udvikling i tilfredshed med borger.dk

Flere og flere danskere anvender borger.dk på mobil, og i nogen grad tablets. I 2020 brugte 23% borger.dk via smartphone. Borger.dk har imødekommet den ændrede brug, ved at tilbyde en brugeroplevelse, der fuldstændig matcher PC/laptop-brugen i forhold til tilfredshed.



"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 2866

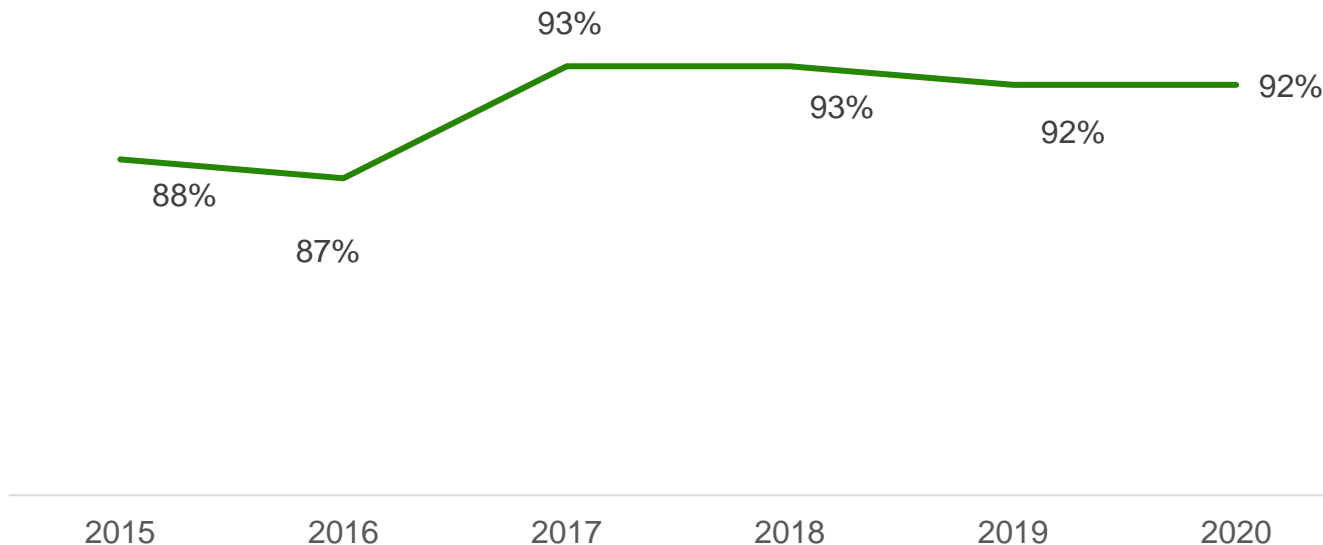
*Tilfreds/meget tilfreds

Tryghed

med borger.dk

Tryghed

Trygheden med borger.dk er fortsat på et meget højt niveau. Denne gang er 92% enige eller meget enige i at de føler sig generelt trygge ved at anvende borger.dk. Det samme niveau som i 2019 og en konsolidering af det høje niveau siden 2017. Den grundlæggende tryghed ved "systemet" ser ud til at være blevet succesfuldt digitaliseret.



“Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk” N = 3960

*Enig/meget enig

“

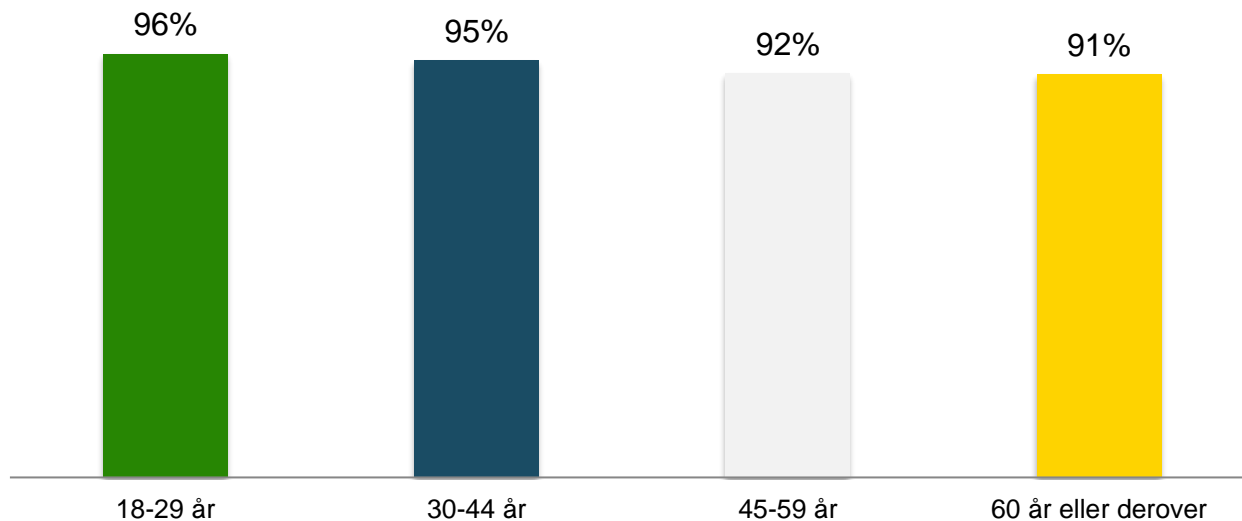
Noget om konsekvenser ved at gøre det forkert, kunne være betryggende. Noget om fortrydelsesret hvis man nu gør det forkert, kunne også være dejligt. Jeg tror I gør det på bedste måde , jeg er bare ikke født med it og er meget nervøs og usikker overfor det.

”

PC-burger, 60 år eller derover

Tryghed

Danskerne føler sig grundlæggende helt trygge ved at anvende borger.dk. Nok så vigtigt, er trygheden bemærkelsesværdig høj i alle aldersgrupper, selvom den er marginalt faldende i de ældste grupper.



“Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk” N = 3960

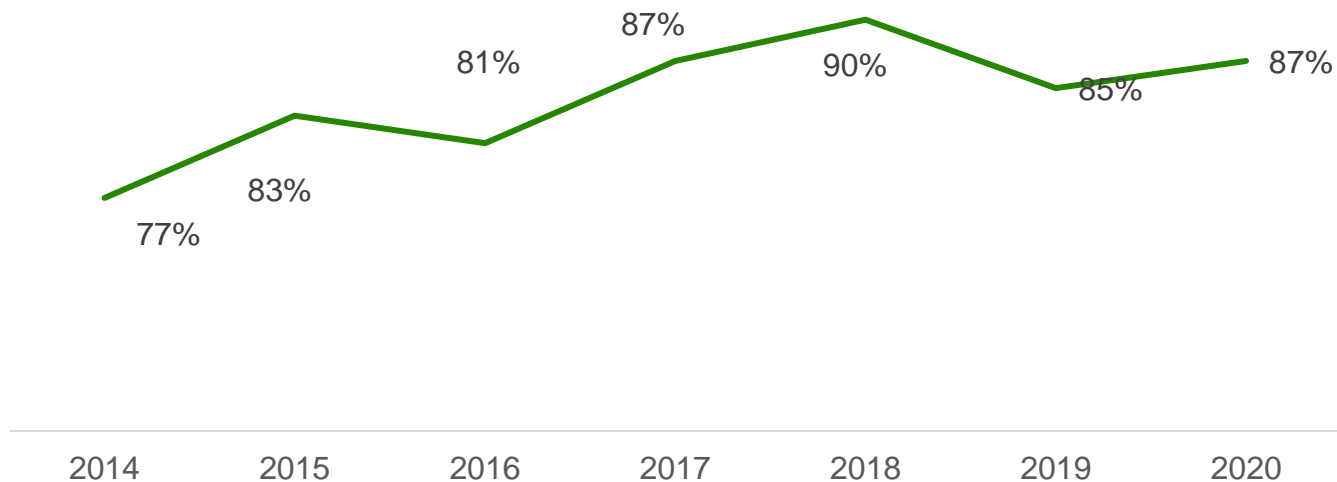
*Enig/meget enig

Indhold

på borger.dk

Kvalitet i indhold

Brugerne oplever generelt, at kvaliteten i indholdet på borger.dk er højt. Der ses endda en mindre stigning på baggrund af et fald i 2019.



”Kvaliteten af borger.dks indhold er højt” N = 4928

*Enig/meget enig

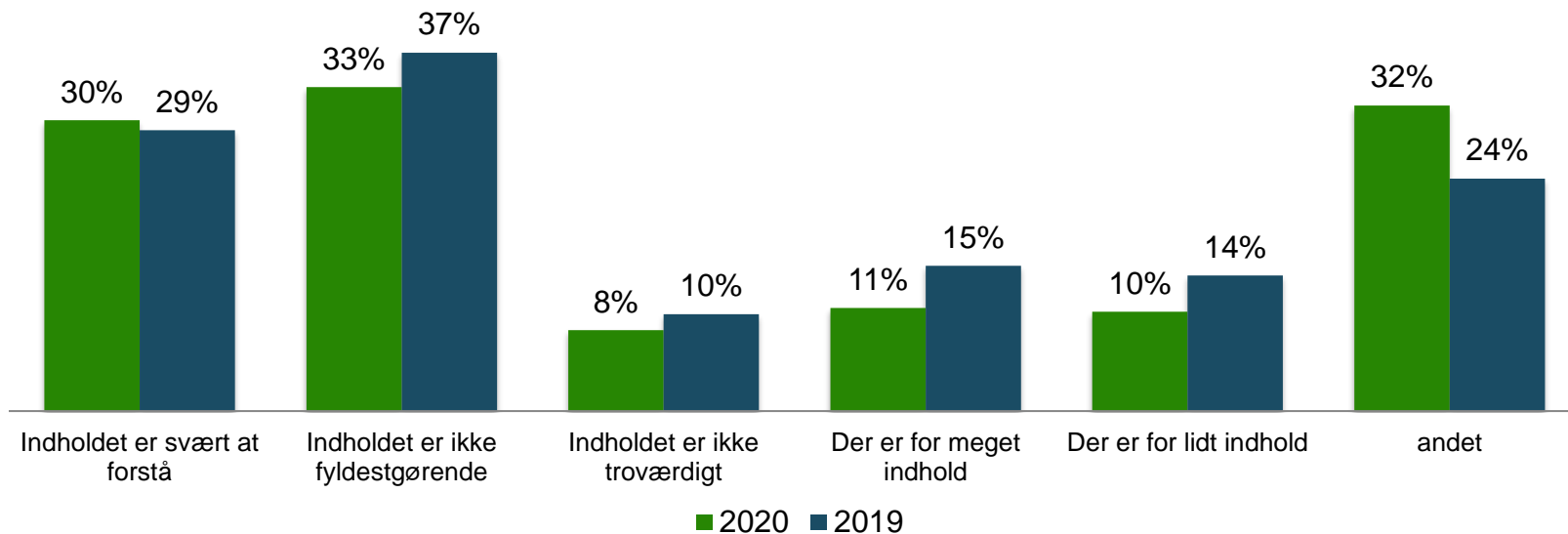
“

Det er svært at finde rundt samt at finde de oplysninger, man skal bruge. Man skal klikke mange gange, for at komme igennem til de oplysninger, man gerne vil finde.

”

Mand, 45-59 år

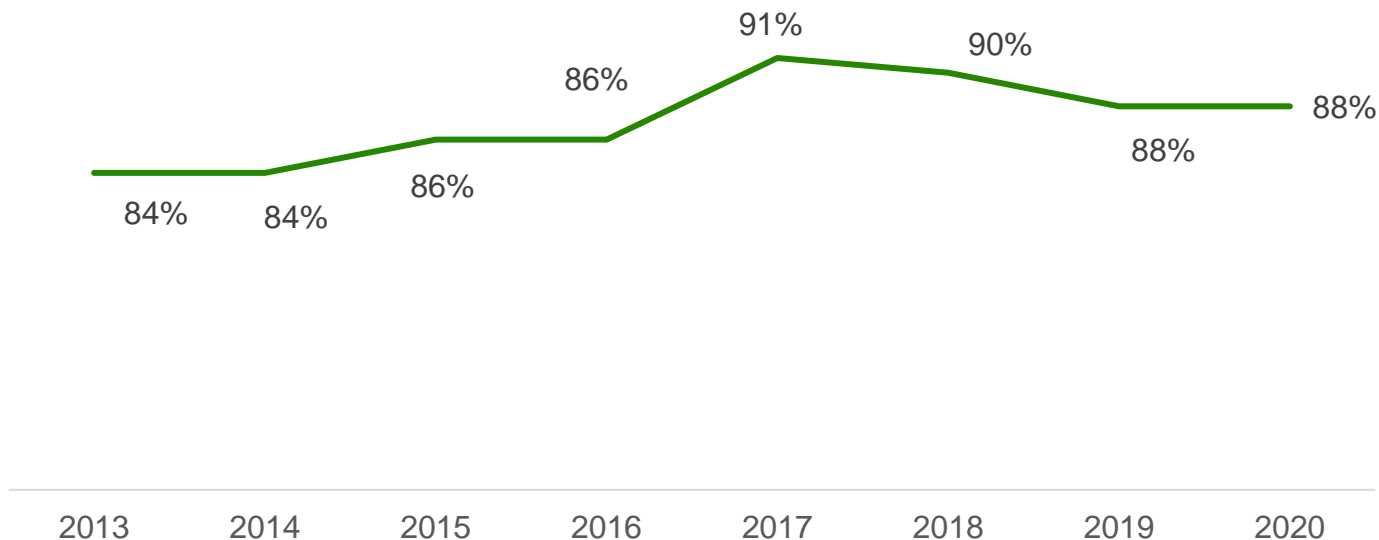
Ikke højt



"Hvad er grunden til, du ikke finder kvaliteten af indholdet højt? N = 263

Tekster og sprog anvendelse understøtter brugen

88% oplever at teksterne er skrevet i et klart og let forståeligt sprog, samme andel som seneste undersøgelse. Tallet har ligget ret stabilt gennem flere undersøgelser, og sprog/tekster er samlet set med til at give en god oplevelse på borger.dk



“Teksterne er skrevet i et klart og let forståeligt sprog” N = 4018

*Enig/meget enig

“

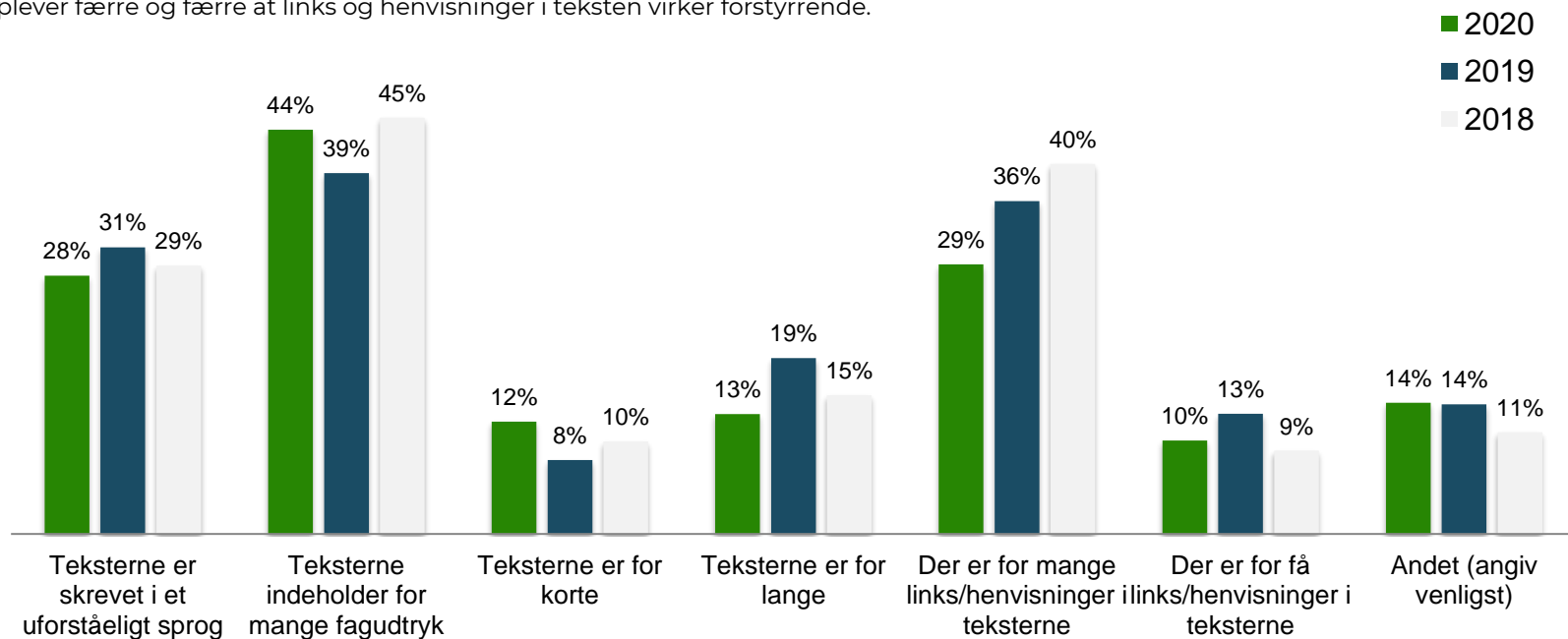
Som jeg nævnte tidligere, ville det
være nemmere at forstå sproget,
hvis det er skrevet uden så mange
fine ord og vendinger

Mand, 18-29 år

”

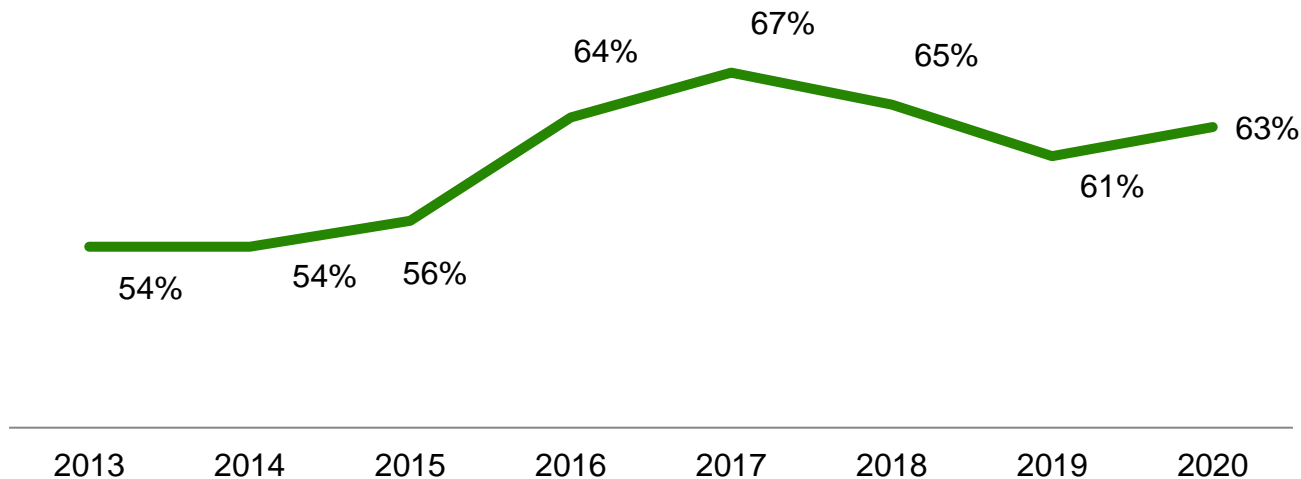
sprog

Blandt brugere som finder tekster og sprog udfordrende, er det fortsat fagudtryk, der er den største barriere. Til gengæld oplever færre og færre at links og henvisninger i teksten virker forstyrrende.



”Hvad er grunden til at du ikke synes, at teksterne er klare og let forståelige” N = 247

Borger.dk giver fordele jeg ikke kan opnå på andre måder



“Borger.dk giver fordele, som jeg ikke kan opnå på andre måder” N = 3684

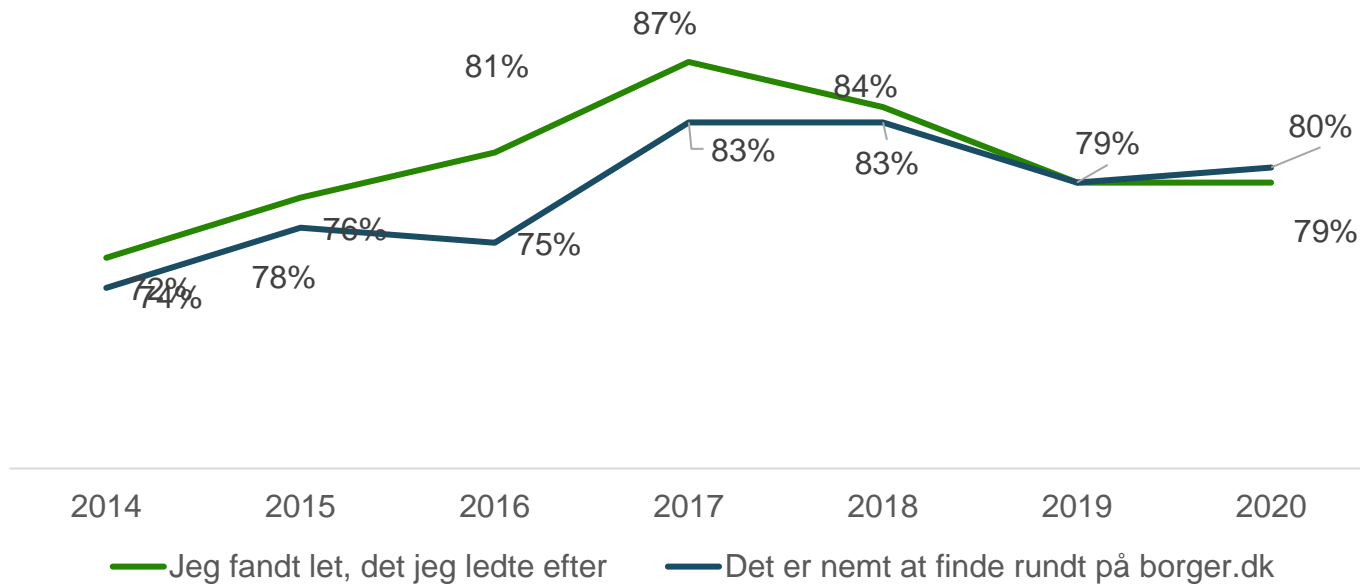
*Enig/meget enig

Navigation

på borger.dk

Navigation

Efter et markant fald i oplevelsen af navigation på borger.dk fra 2017-2019, ser brugeroplevelsen ud til at være stabiliseret. Endda med et lille, dog ikke-signifikant, stigning i denne undersøgelse.



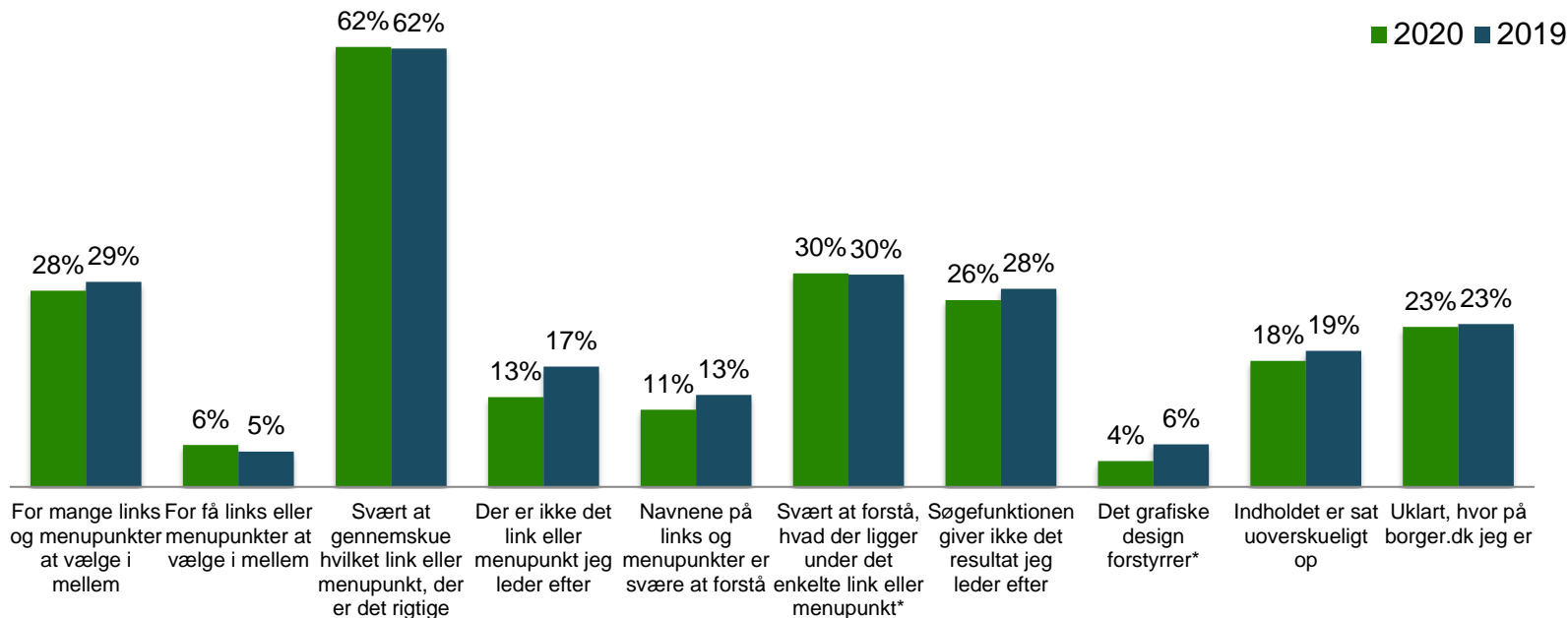
"Jeg fandt let, det jeg ledte efter" N = 4294

"Det er nemt at finde rundt på borger.dk" N = 3889

Overblik og gennemskuelighed

Blandt brugere som finder det svært at navigere på borger.dk, er overblik og gennemskuelighed stadig den store udfordring.

Udfordringerne lægger sig helt tæt op af de tilsvarende tidligere år.



"Hvad er grunden til, at du ikke finder det nemt at finde rundt på borger.dk?" N = 606

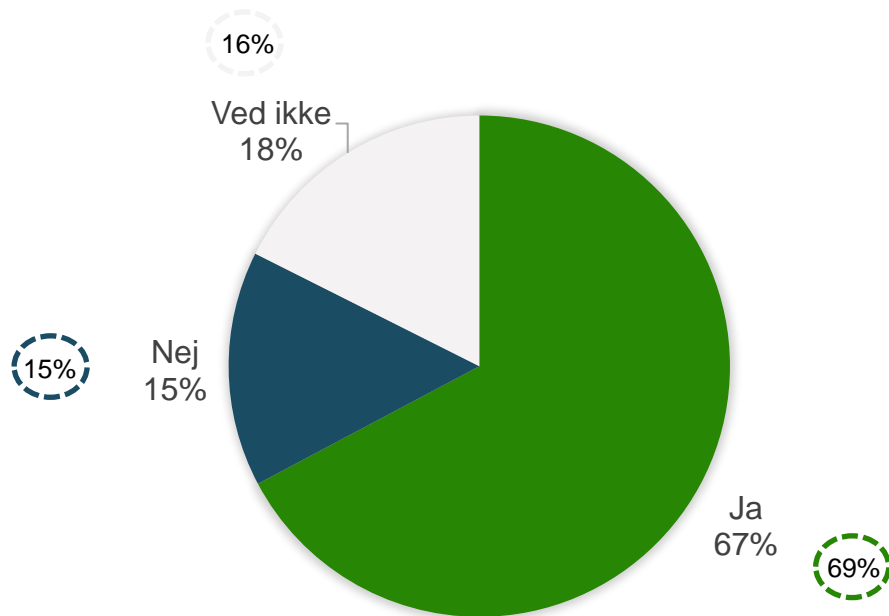
“

jeg har svært ved at finde det jeg skal bruge. Det er nemmere for mig at stille et spørgsmål og så få svar med det samme -synes nogen gange jeg bare sidder og "cykler rundt" i det samme igen og igen uden at finde det jeg skal bruge

”

To tredjedele oplever at få løst deres problem

Andelen er nogenlunde stabil med et lille fald fra 2019 på 2 procentpoints.



69% = 2019

"Hjalp borger.dk dig med at få løst dit problem eller ærinde i dag?" N = 4150

“

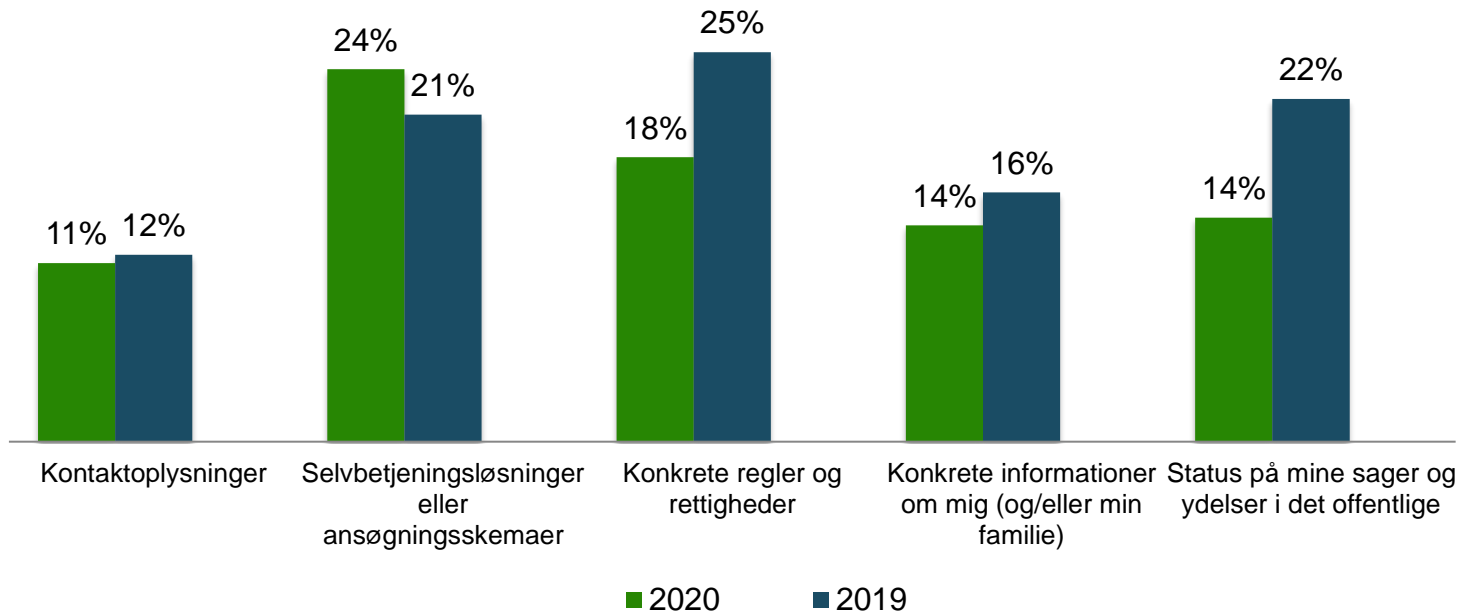
Skal melde barn ind i klub/ ud af klub. Endte med jeg sendte mail og fik straks den ønskede hjælp.

Kvinde, 30-44 år

”

Navigation

Brugernes navigation på borger.dk ser umiddelbart ud til at blive understøttet bedre gennem kommunikation og rådgivning. Færre mangler således konkrete regler og rettigheder, konkret informationer eller status. Til gengæld oplever lidt flere, at de ikke kan finde services som selvbetjeningsløsninger eller ansøgningskemaer.

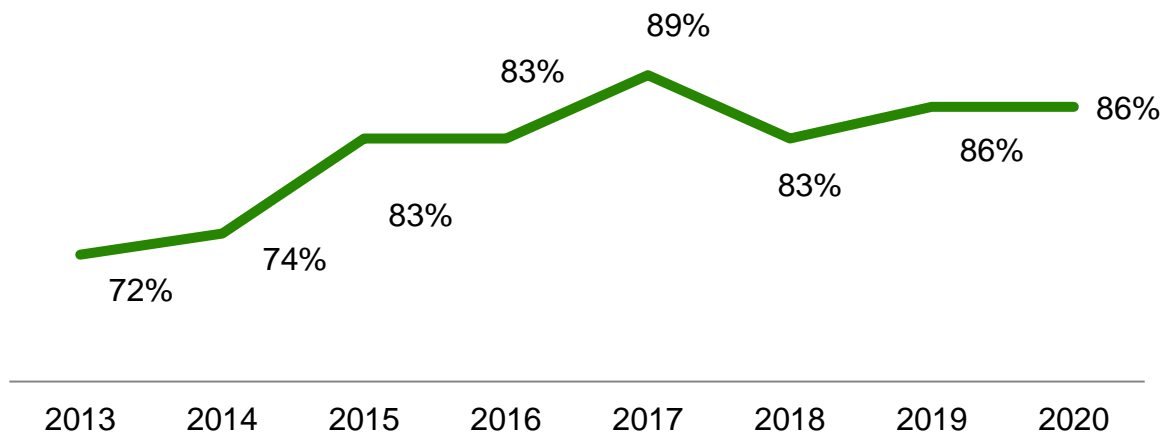


Teknik

og selvbetjeningsløsninger

Teknikken spiller

Borgerne er grundlæggende tilfredse med teknikken på borger.dk. I lighed med 2019 oplever 86%, at borger.dk er hurtig og virker som det skal. Frustrationerne er i lighed med tidligere størst, når brugerne oplever et "fuldt stop" – når siden viser, at der er sket en fejl (34%) eller når en selvbetjeningsløsning fejler (32%).



"Jeg oplever, at borger.dk er hurtig og virker som det skal" N = 3875

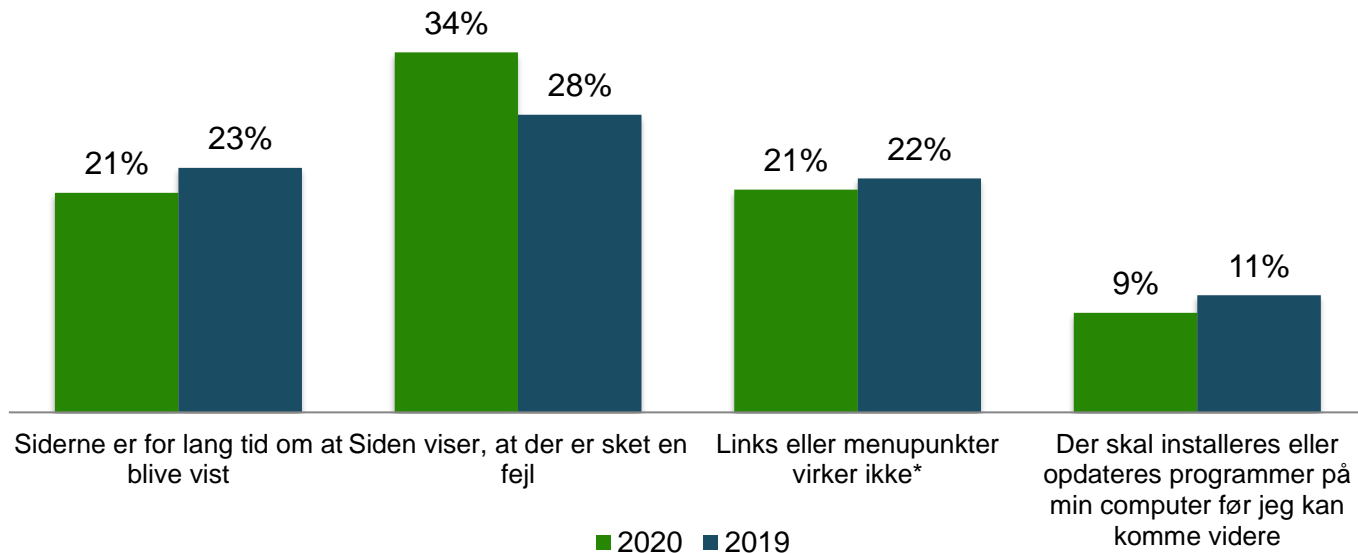
“

Sæt gerne en eller flere personer med Autisme til at gennemgå alt web materiale, da en sådan person nemt finder fejl som mere normale mennesker overser.

”

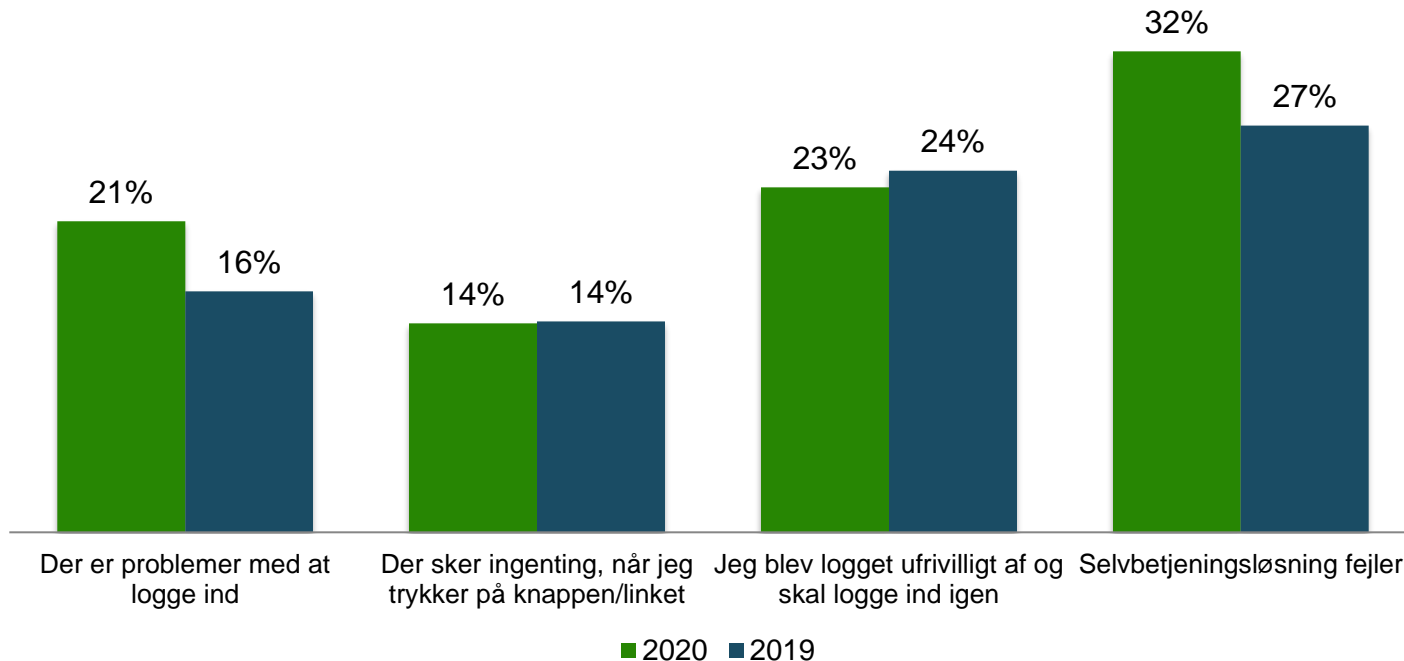
Mand, 30-44 år

Når teknikken ikke spiller 1/2



"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 310

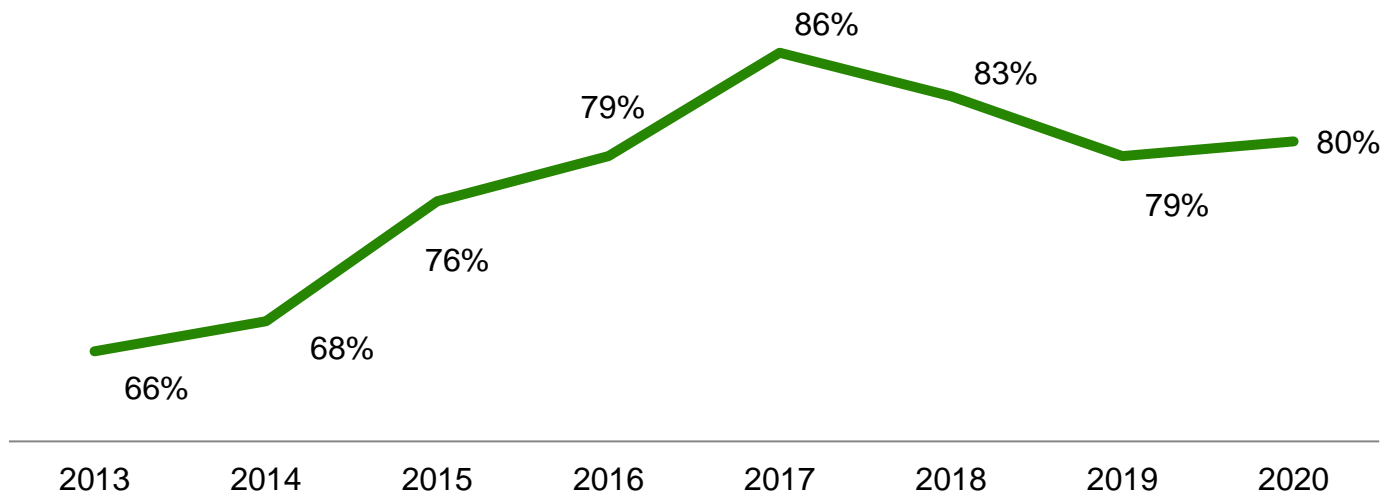
Når teknikken ikke spiller 2/2



"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 310

Selvbetjeningsløsninger

Efter flere års signifikant og betydeligt fald i brugernes oplevelse af selvbetjeningsløsningerne som hurtige og stabile, er tendensen nu stabiliseret. 2020 oplever endda en lille stigning ifht. 2019). Qua den gennemgribende digitalisering af danskernes kontakt med det offentlige, må 80% betragtes som en meget tilfredsstillende score.



"Jeg oplever, at selvbetjeningsløsningerne er hurtige og virker som de skal" N = 3965

“

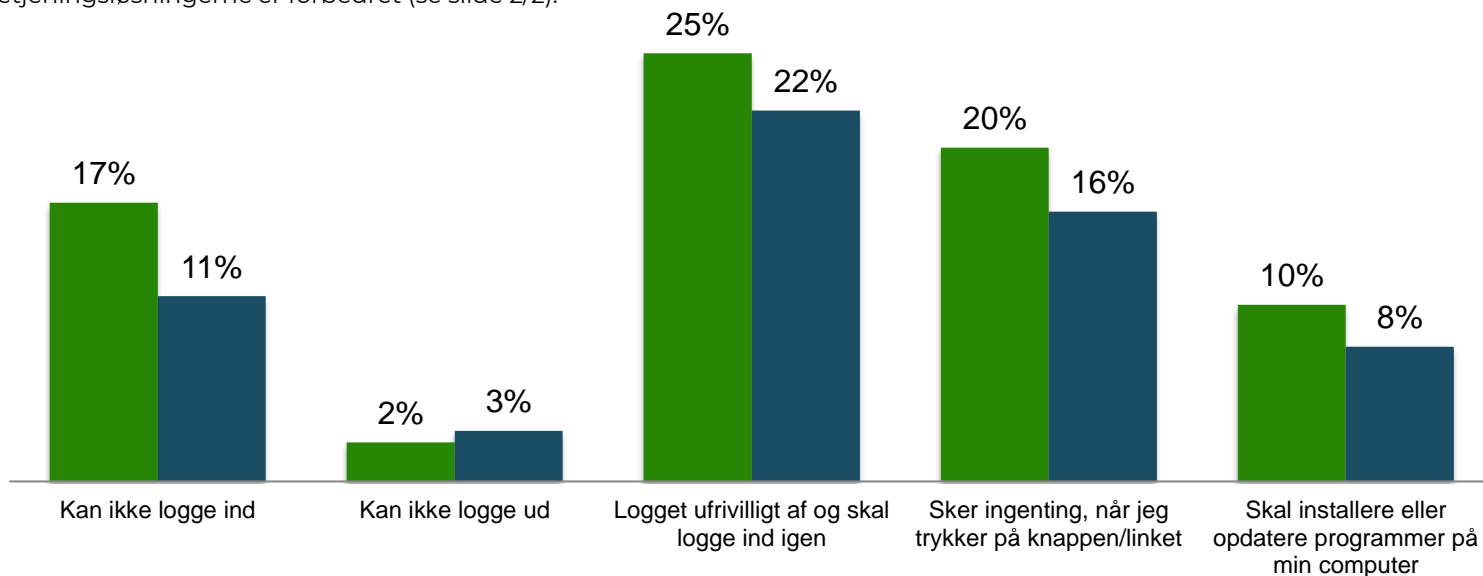
Måske mobil versionen af sitet burde kigges igennem, har ofte problemer når jeg tilgår sitet via mobil, hvilket jeg gør ofte da jeg bruger mobilen oftere end en computer til internet ting på farten, problemerne er ofte at knapper og links ikke reagerer eller virker, selv om de er synlige.

”

Mobilbruger, 18-29 år

Selvbetjeningsløsninger 1/2

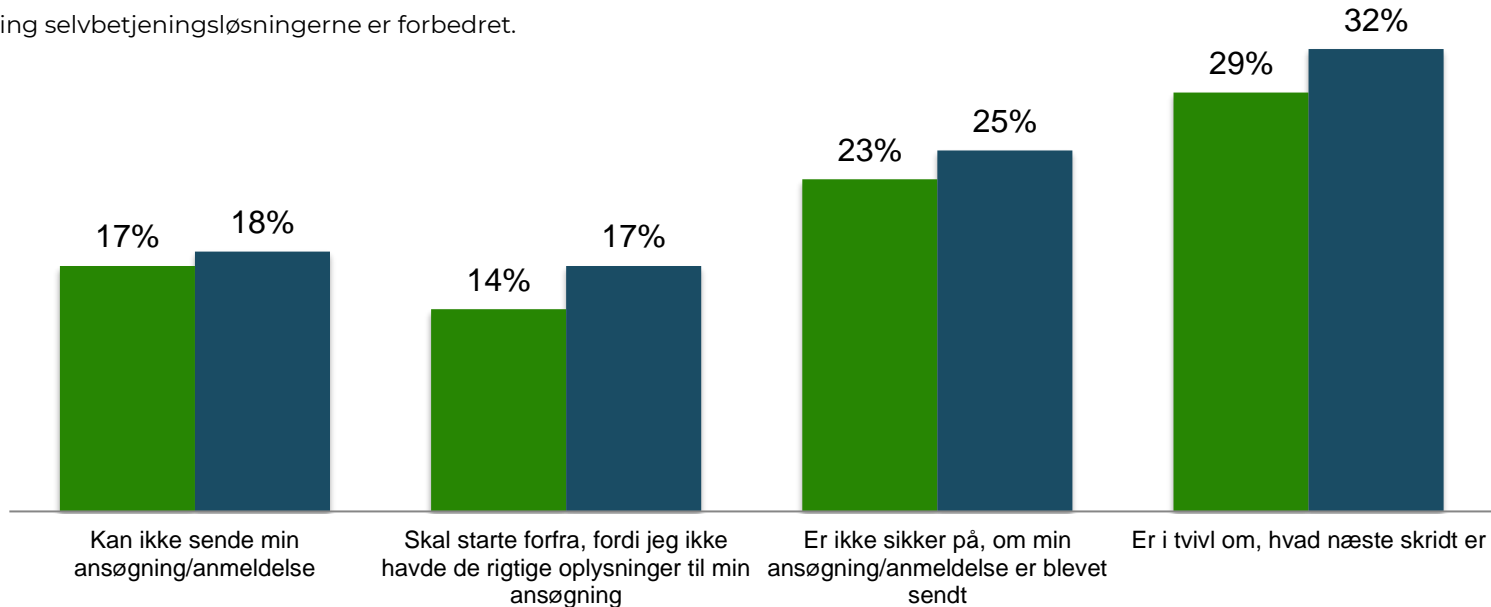
Generelt er tilfredsheden med selvbetjeningsløsningerne steget en smule, men der er forskydninger i naturen af de udfordringer, brugerne møder. Tendensen er, at tekniske udfordringer fylder og frustrerer mere, mens den generelle kommunikation omkring selvbetjeningsløsningerne er forbedret (se slide 2/2).



"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 429

Selvbetjeningsløsninger 2/2

Generelt er tilfredsheden med selvbetjeningsløsningerne steget en smule, men der er forskydninger i naturen af de udfordringer, brugerne møder. Tendensen er, at tekniske udfordringer fylder og frustrerer mere (se slide 1/2), mens den generelle kommunikation omkring selvbetjeningsløsningerne er forbedret.

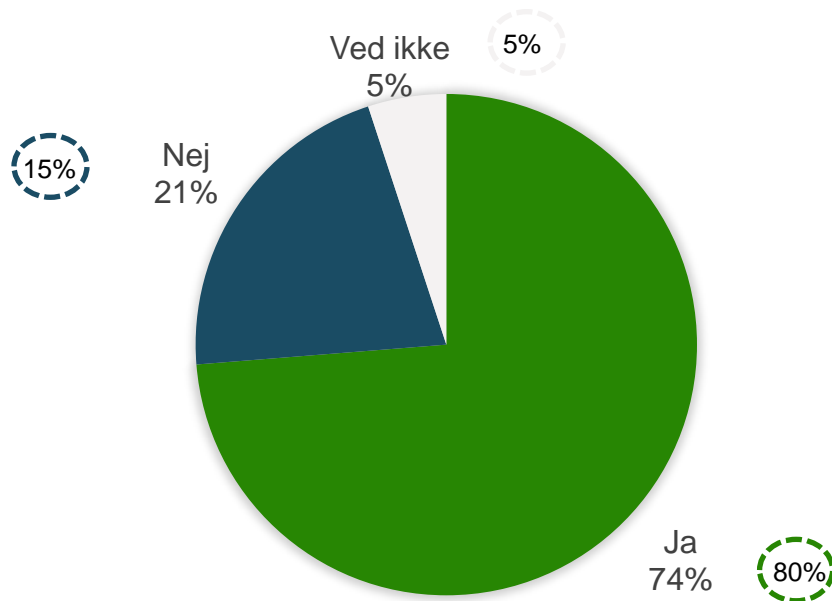


"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 429

Min Side

Min side

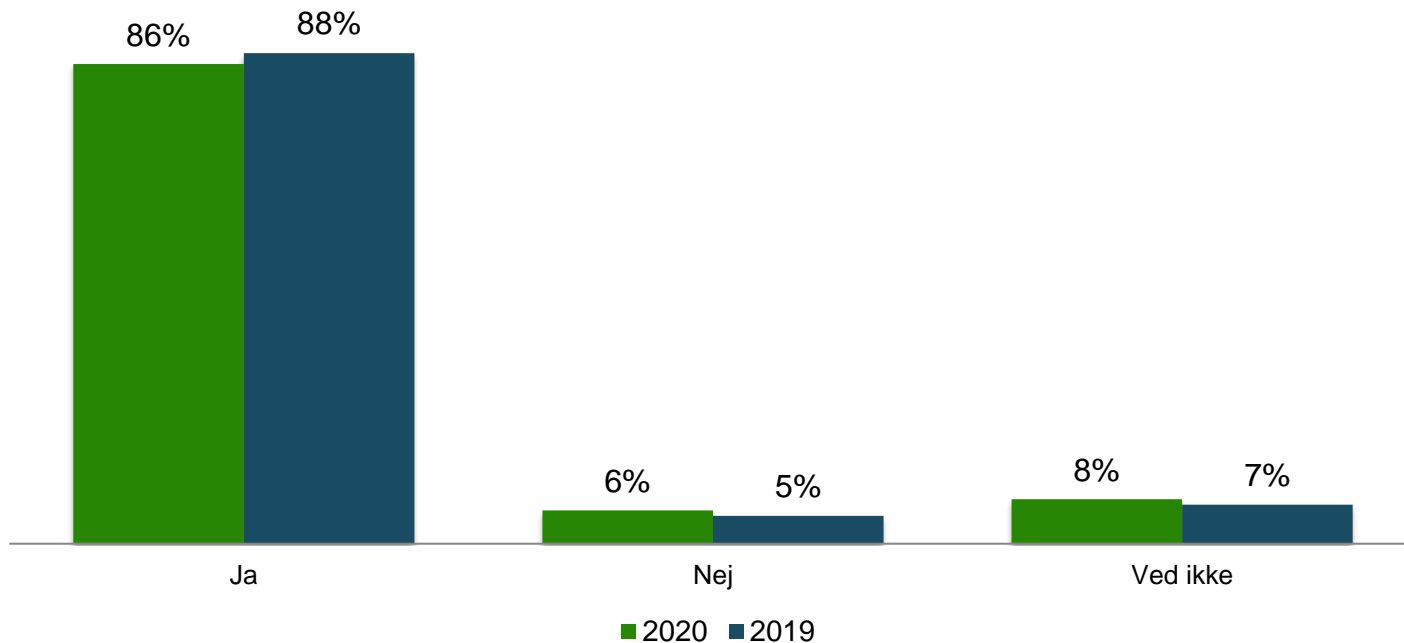
Brugen af Min Side er fortsat faldende. 74% af deltagerne i undersøgelsen har været på Min Side. Tallet for 2019 var 80% og hele 85% i 2018. Undersøgelsen giver ikke et entydigt svar på faldet, men i de åbne svar giver respondenterne især udtryk for, at de ikke finder det forventede overblik på Min side, ligesom 60% af de utilfredse brugere ikke oplever, at de finder det de leder efter på Min Side.



"Har du været på min side på borger.dk?" N = 4390

80% = 2019

Tilfredshed med Min side



"Var du tilfreds med besøget på Min Side?" N = 3200

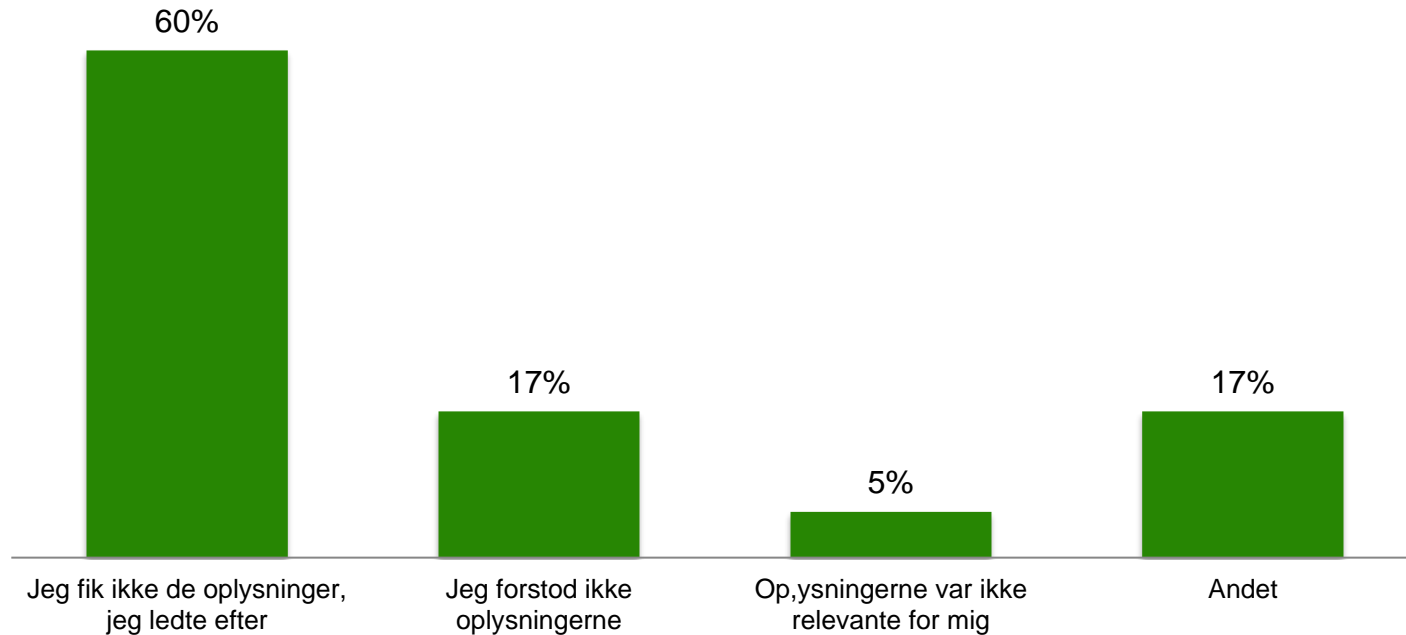
“

Det er uklart hvor man finder hele overblikket, og hvilken information man kan tilgå andre steder, og hvilket der er unikt for min side, og hvordan dette hænger sammen med min barsel etc.

”

PC-bruger, 30-44 år

Tilfredshed med Min side



"Hvorfor var du ikke tilfreds med besøget på Min Side?" N = 185

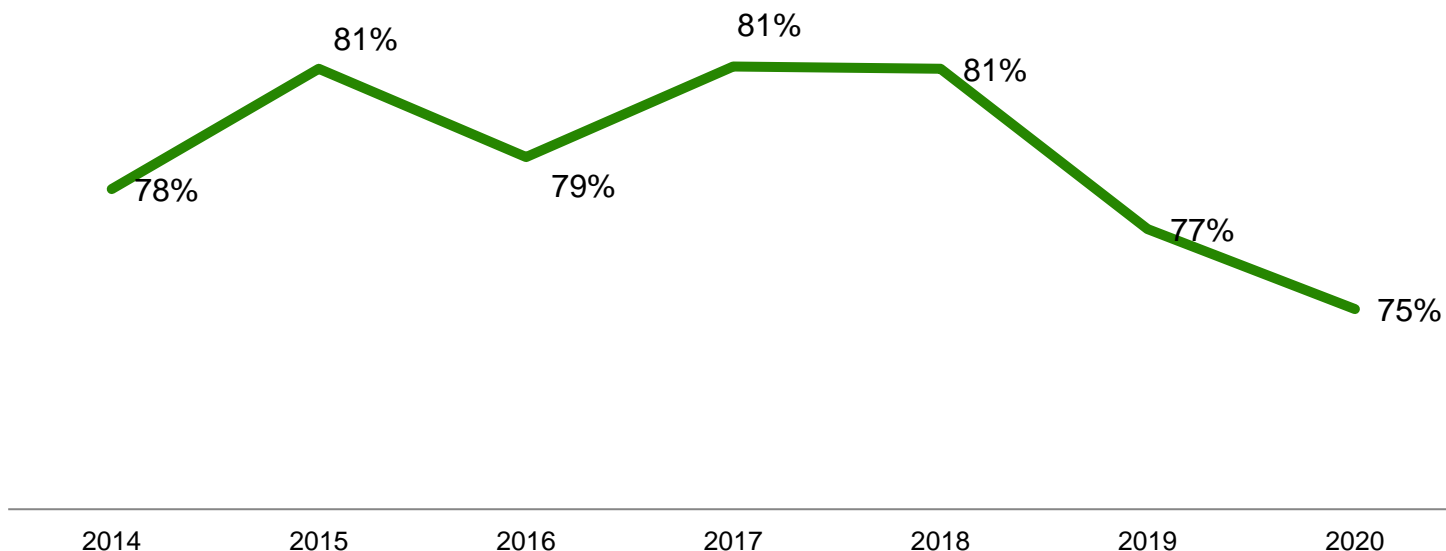
Digital Post

Digital Post: Fortsat faldende brug via borger.dk

Brugen af Digital Post på borger.dk er fortsat signifikant faldende, en tendens som ses fra undersøgelsen i 2018 og frem.

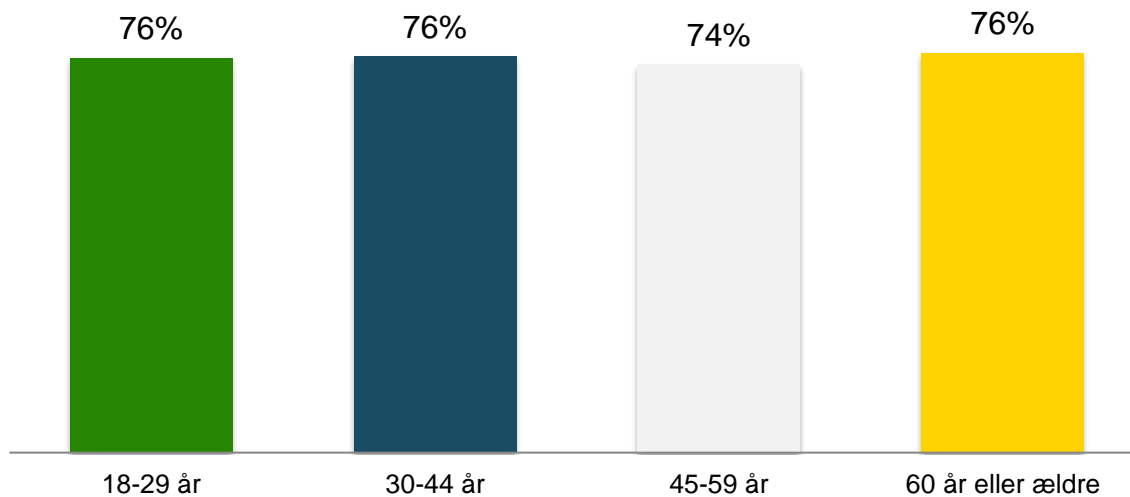
Tilfredshedsundersøgelsen 2020 giver ikke noget entydigt svar på den faldende tendens, og der ses ingen forskel mellem f.eks.

Aldergrupperne i undersøgelsen. En bud kan være, at borgerne i højere grad har fået øjnene op for alternative veje til Digital Post, herunder E-boks og andre.



"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 4506

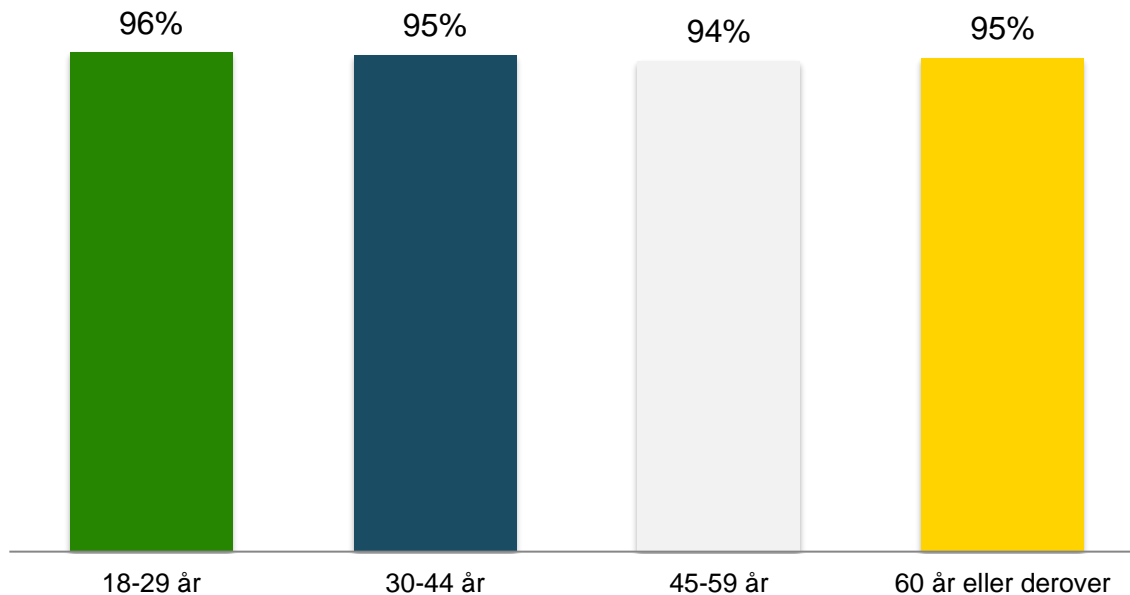
Digital Post



"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 4506

Digital Post: Let at finde på borger.dk

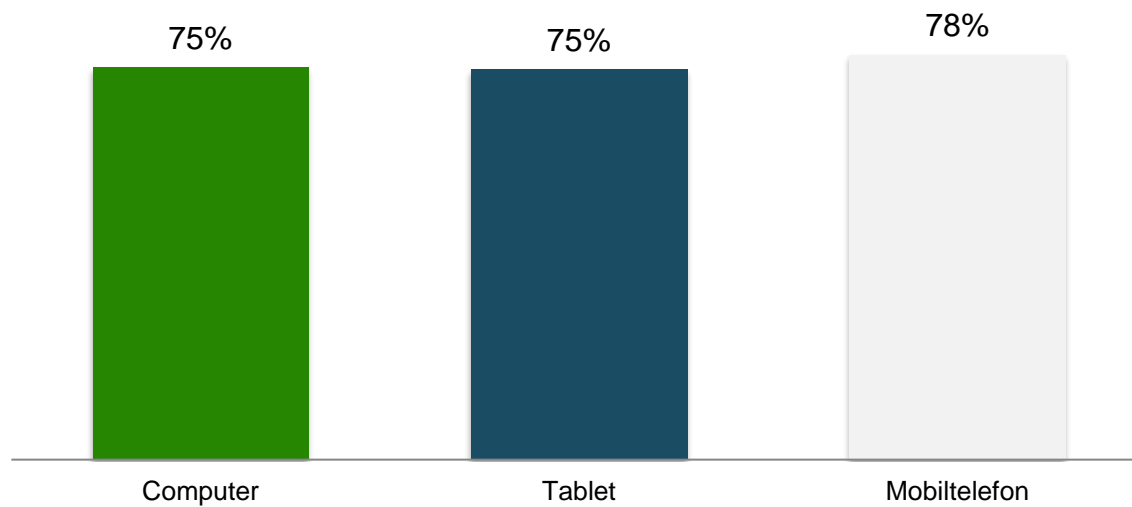
Deltagere i undersøgelsen, som bruger Digital Post via borger.dk har ingen problemer med at finde Digital Post.



"Det var let at finde min digitale post på borger.dk" N = 4506

*Enig/meget enig

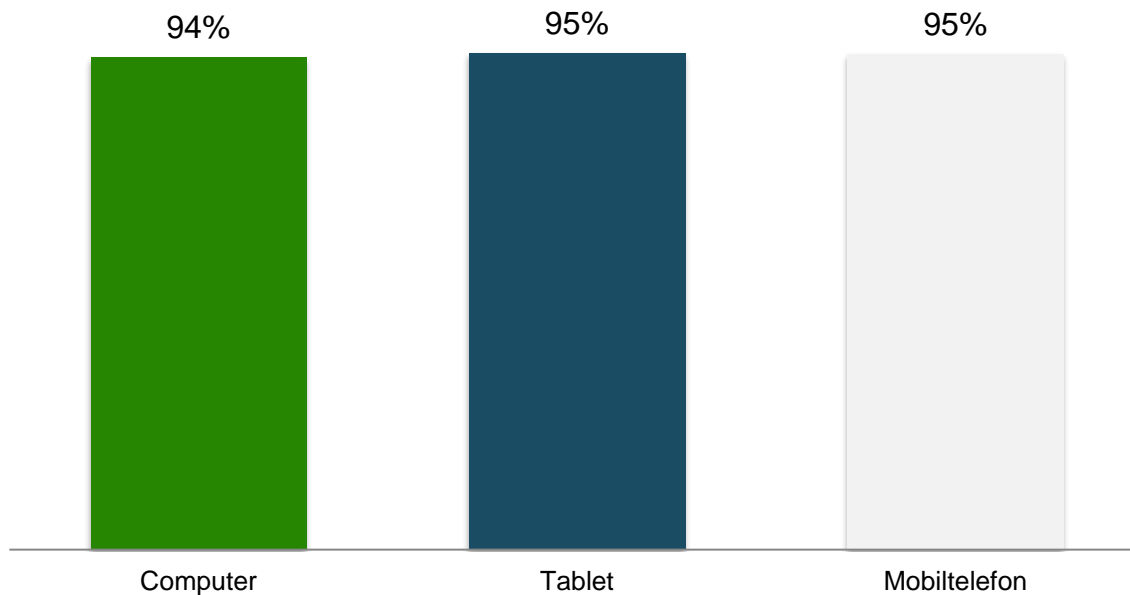
Digital Post



"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 4506

Digital Post: Let at finde på borger.dk

Deltagere i undersøgelsen, som bruger Digital Post via borger.dk har ingen problemer med at finde Digital Post.



"Det var let at finde min digitale post på borger.dk" N = 4506

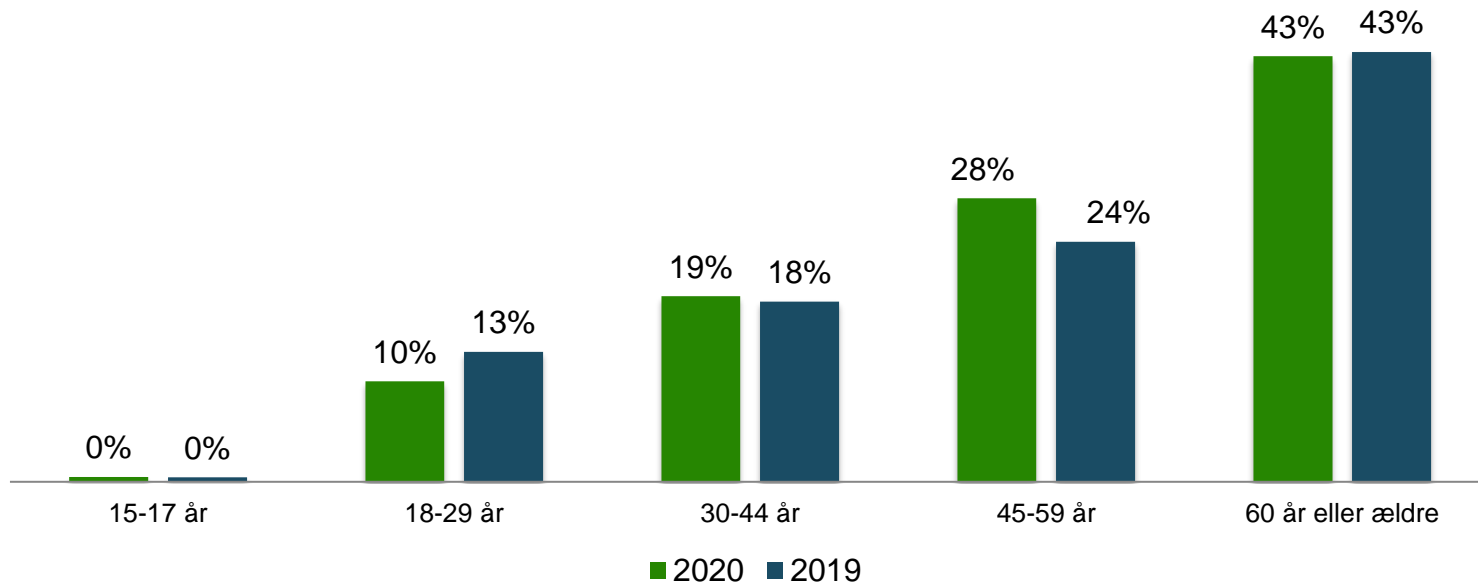
*Enig/meget enig

Om Deltagerne

i undersøgelsen

Alder

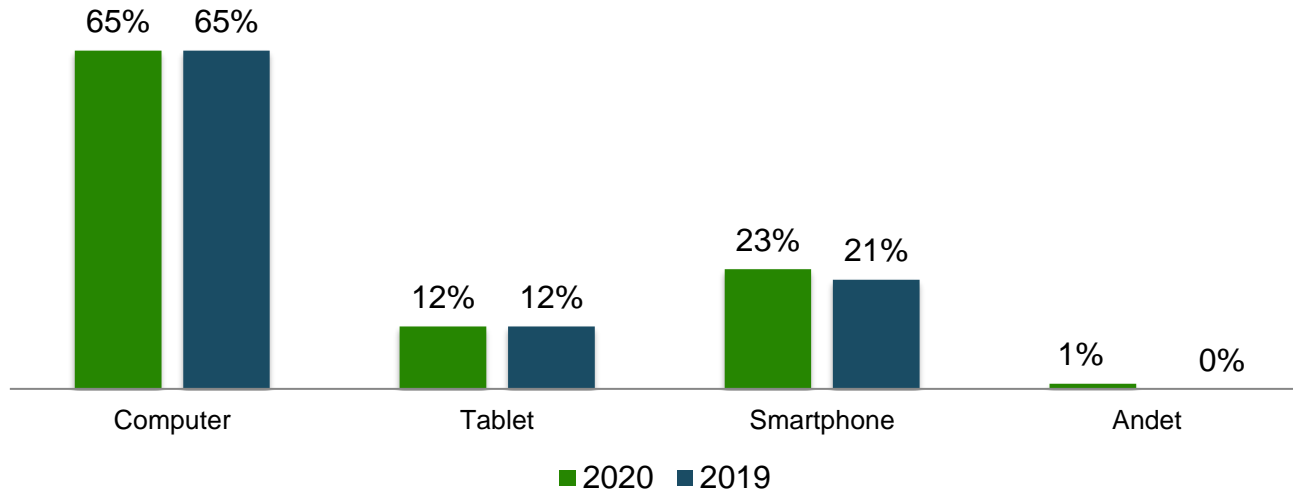
...



"Hvad er din alder?" N = 4104

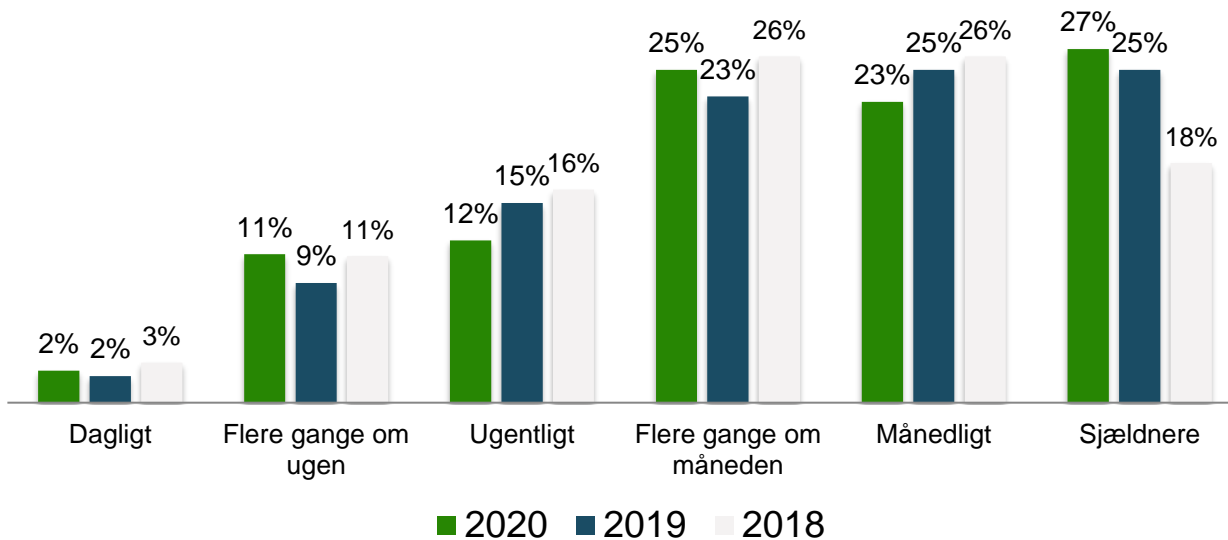
Device

...



N = 4093

Brugsfrekvens



"Hvor ofte benytter du borger.dk?" N = 4104



peytz&co