Borger.dk

Tilfredshedsmåling 2021

peytz&co

Om tilfredshedsmålingen

Gennemført

22. – 25. november 2021 som pop up på borger.dk

Interviews

I alt har 4982 deltaget i undersøgelsen, mod 4928 I seneste undersøgelse, november 2020.

Devices

57% har gennemført via desktop (2020=65%)

11% har gennemført via tablet (2020=12%)

32% har gennemført via smartphone (2020=23%)

peytz&co

Indholdsfortegnelse

Resultater	Side 4
Tilfredshed	Side 7
Tryghed	Side 17
Indhold	Side 23
Navigation	Side 33
Teknik og selvbetjeningsløsninger	Side 43
Mit Overblik	Side 55
Digital Post	Side 60
Om Deltagerne	Side 67

peytz&co

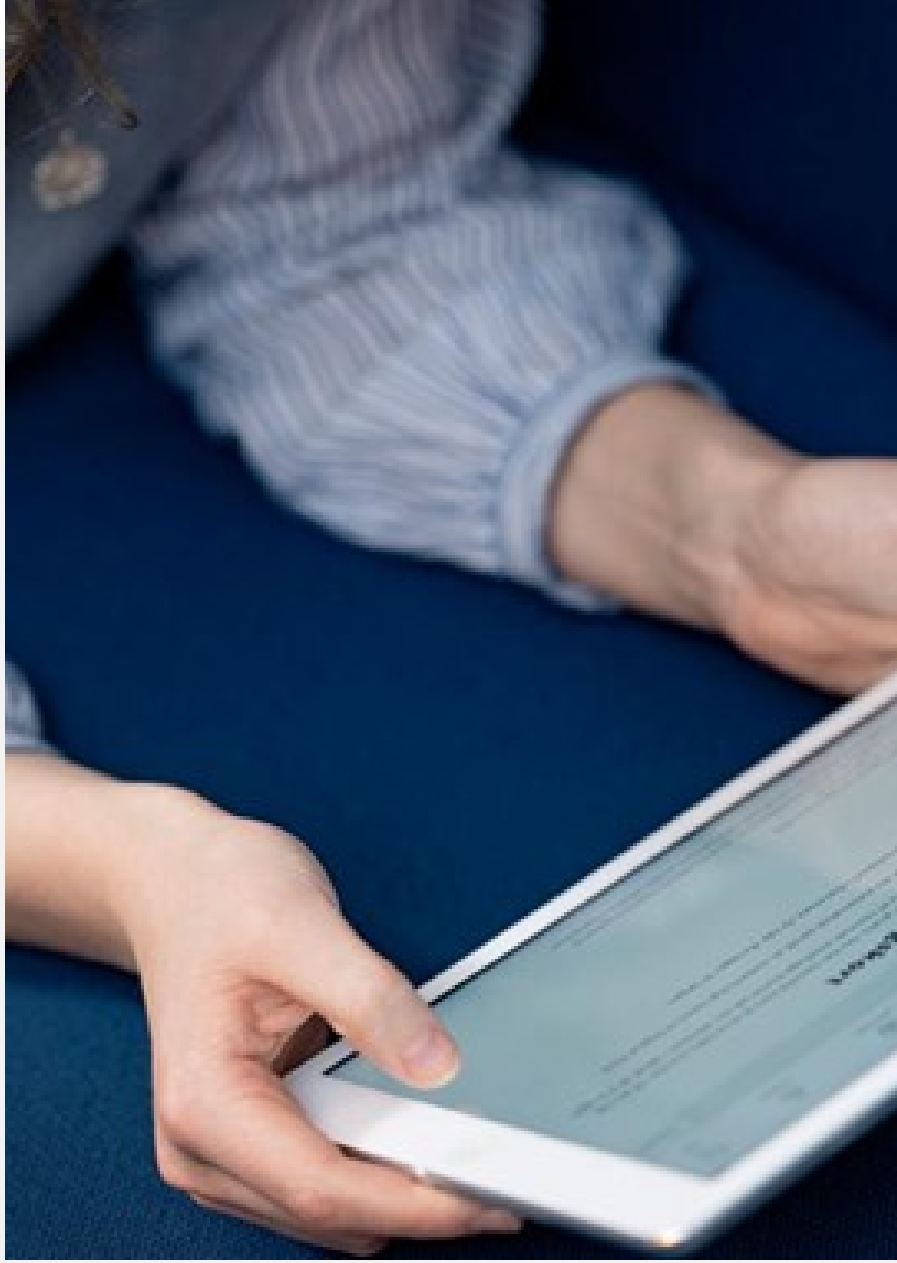
Resultater

Borger.dk tilfredshedsmåling 2021

peytz&co

Tilfredshedsundersøgelsen 2021

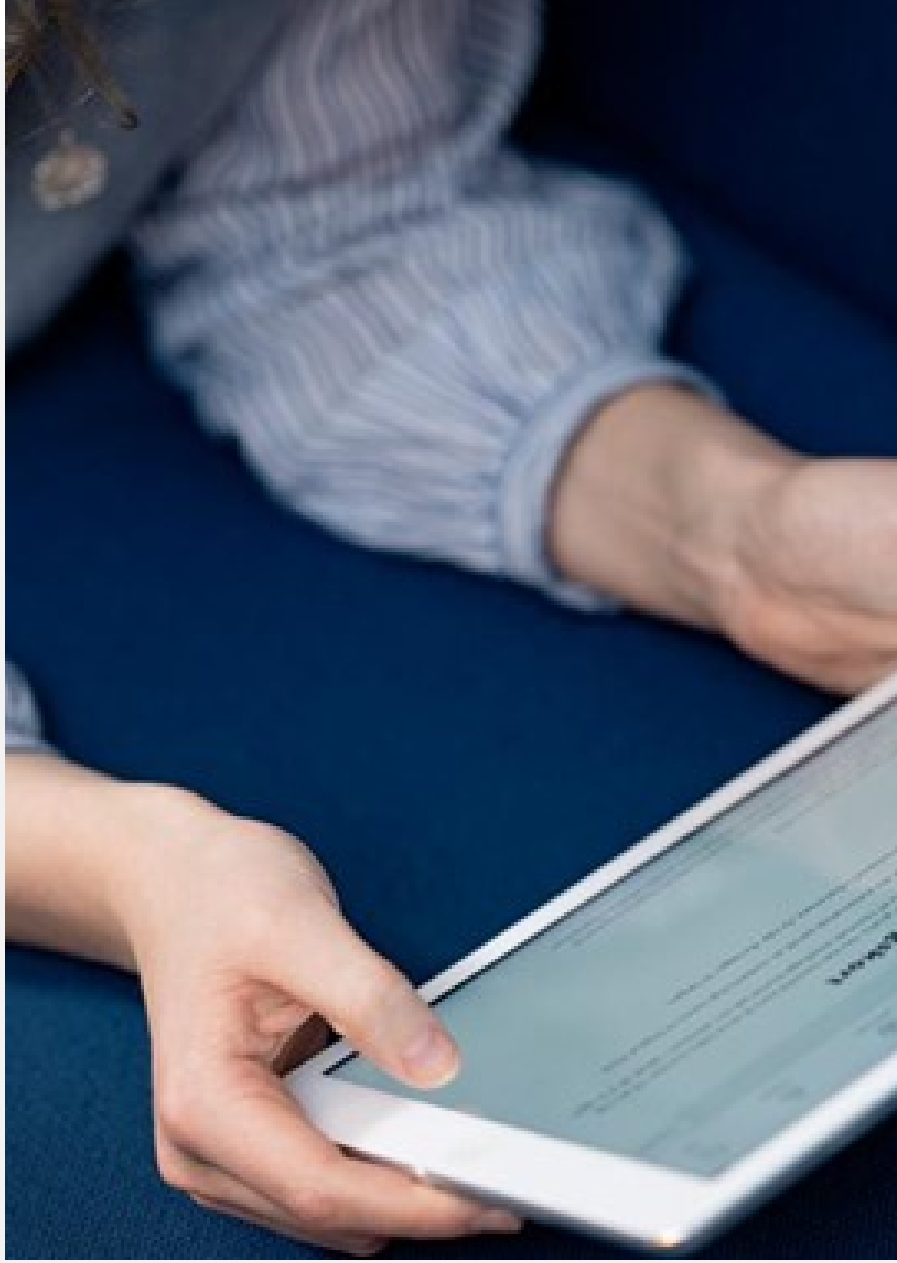
- Undersøgelsen bekræfter de seneste undersøgelser, med meget høje niveauer af tilfredshed (92% er tilfredse eller meget tilfredse med borger.dk), tryghed (91% er trygge eller meget trygge) og findability (79% finder let de de søger på borger.dk).
- Der ses i undersøgelsen ingen markante udsving i resultaterne for bestemte aldersgrupper, baggrund for besøg eller brug af devices.
- De mest lavfrekvente brugere er igen de mindst tilfredse (84% af brugere som bruger borger.dk sjældnere end månedligt er tilfredse).
- Et udsnit af brugere udfordres af den store mængde indhold. på borger.dk, og tilfredsheden med sproget er vigende.



peytz&co

Tilfredshedsundersøgelsen 2021

- Andelen af mobilbrugere på borger.dk og i undersøgelsen er stigende. Både tilfredshed, tryghed og findability er generelt høj på mobil.
- Marginalt færre mobilbrugere (78% vs. 81% på computer) oplever dog, at de let kan finde det de søger på borger.dk.
- Ifht. teknik, er det fortsat selvbetjeningsløsningerne, der volder størst problemer. 78% oplever, at selvbetjeningsløsningerne er hurtige, og virker som de skal (2020: 80%)
- Mit Overblik har skiftet navn fra “Min Side”. Det har tilsyneladende kostet et fald i kendskab. 52% erindrer at de har besøgt “Mit Overblik” (2020: 74% på “Min Side”)
- Digital Post: 74% har brugt Digital Post på borger.dk. Et fald over en periode fra 85% i 2017.



peytz&co

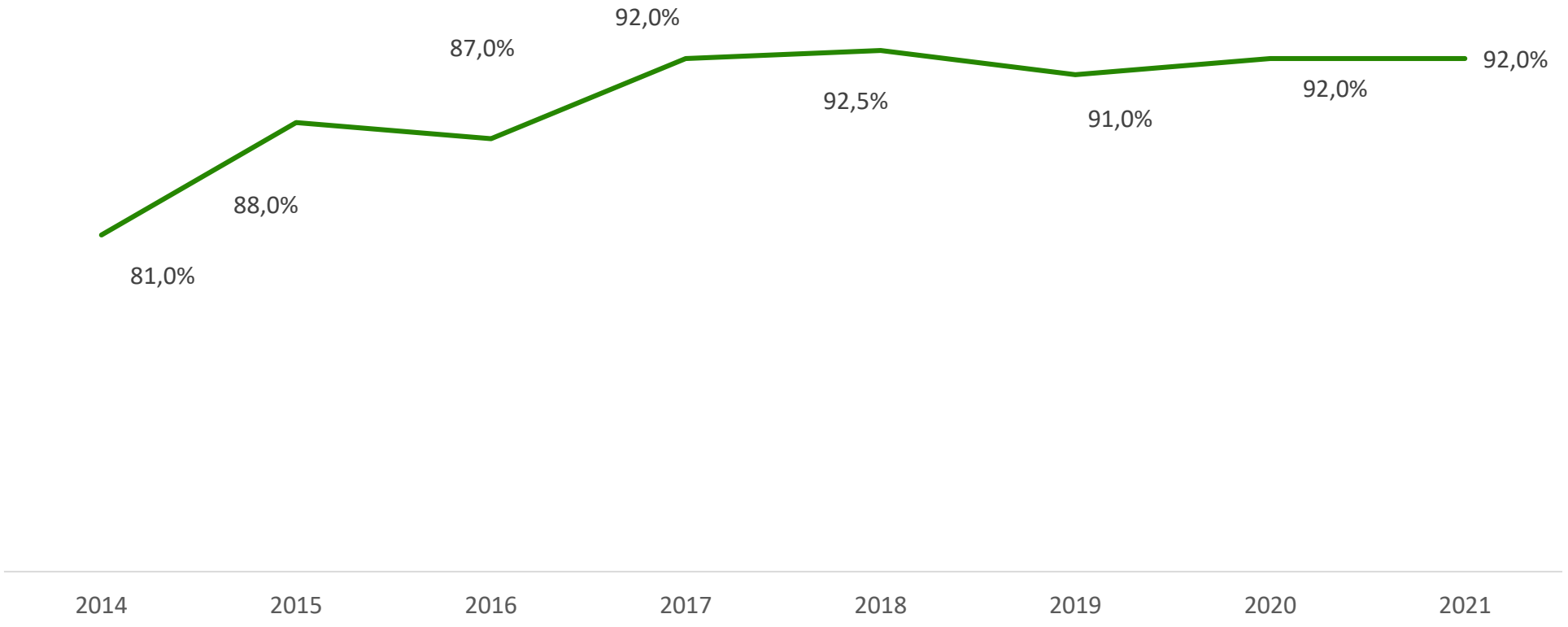
Tilfredshed

med borger.dk

peytz&co

Udvikling i tilfredshed med borger.dk

Tilfredsheden med borger.dk holder fortsat et meget højt niveau. Hele 92% af deltagerne i undersøgelsen er enten ‘tilfredse’ eller ‘meget tilfredse’ med besøget på borger.dk. Andelen af tilfredse brugere er den samme som i 2020 (92%).



“Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?” N = 3915

*Tilfreds/meget tilfreds

peytz&co

“

Hurtig hjemmeside, gode vejledninger, god søgefunktion.

45-59 år, bruger borger.dk mindst ugentligt

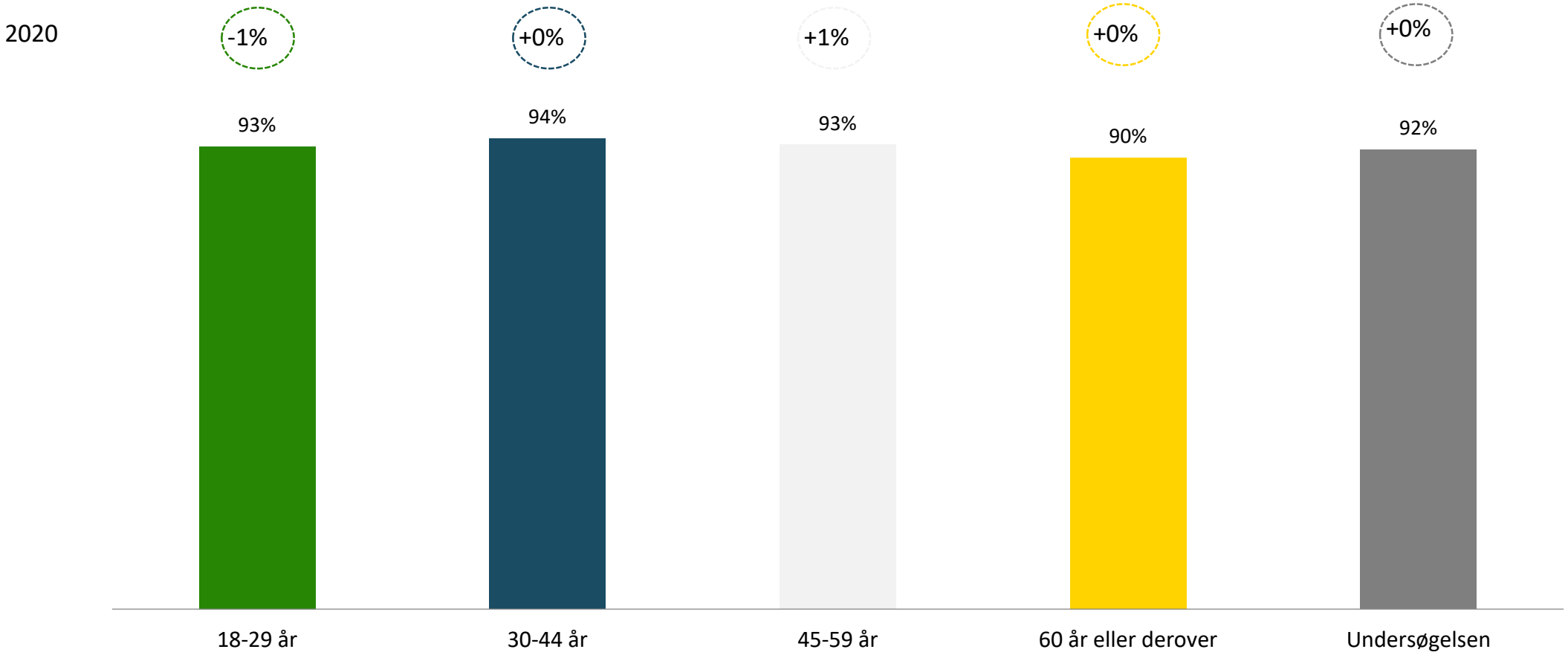
”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Udvikling i tilfredshed med borger.dk

I lighed med tidligere år, er tilfredhededen med borger.dk meget høj i alle aldersgrupper. Igen i år er tilfredsheden lavest hos de ældste grupper. Det er samtidig den aldersgruppe, som har flest lavfrekvente brugere af borger.dk



"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 3915

*Tilfreds/meget tilfreds

peytz&co

“ Nemt, hurtigt og man kan løse sine problemer effektivt kort efter de er opstået fra der hvor man befinder sig. ”

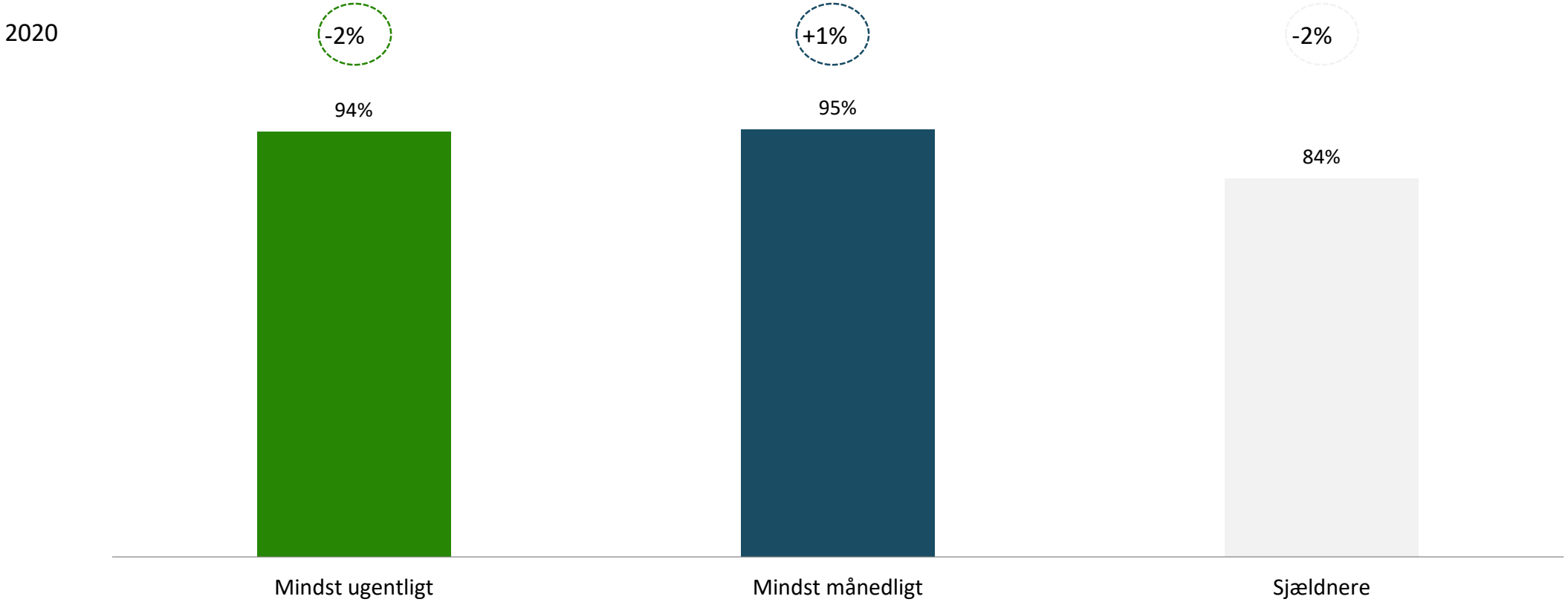
30-44 år, bruger borger.dk en gang om måneden

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Tilfredshed med borger.dk fordelt på brugsfrekvens

I lighed med tidligere målinger, er tilfredsheden med borger.dk størst blandt de mest højfrekvente brugere, hvor tilfredsheden er imponerende 94%. Et mindre fald fra 2020, hvor tilfredsheden var 96% i gruppen. Igen ses at 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 = 3915

*Tilfreds/meget tilfreds

peytz&co

“Det er dejligt at have et sted, hvor det hele er samlet. Det er godt, at man behøver ikke at fortælle det sammen til flere offentlig kontor, da det hele er samlet et sted..”

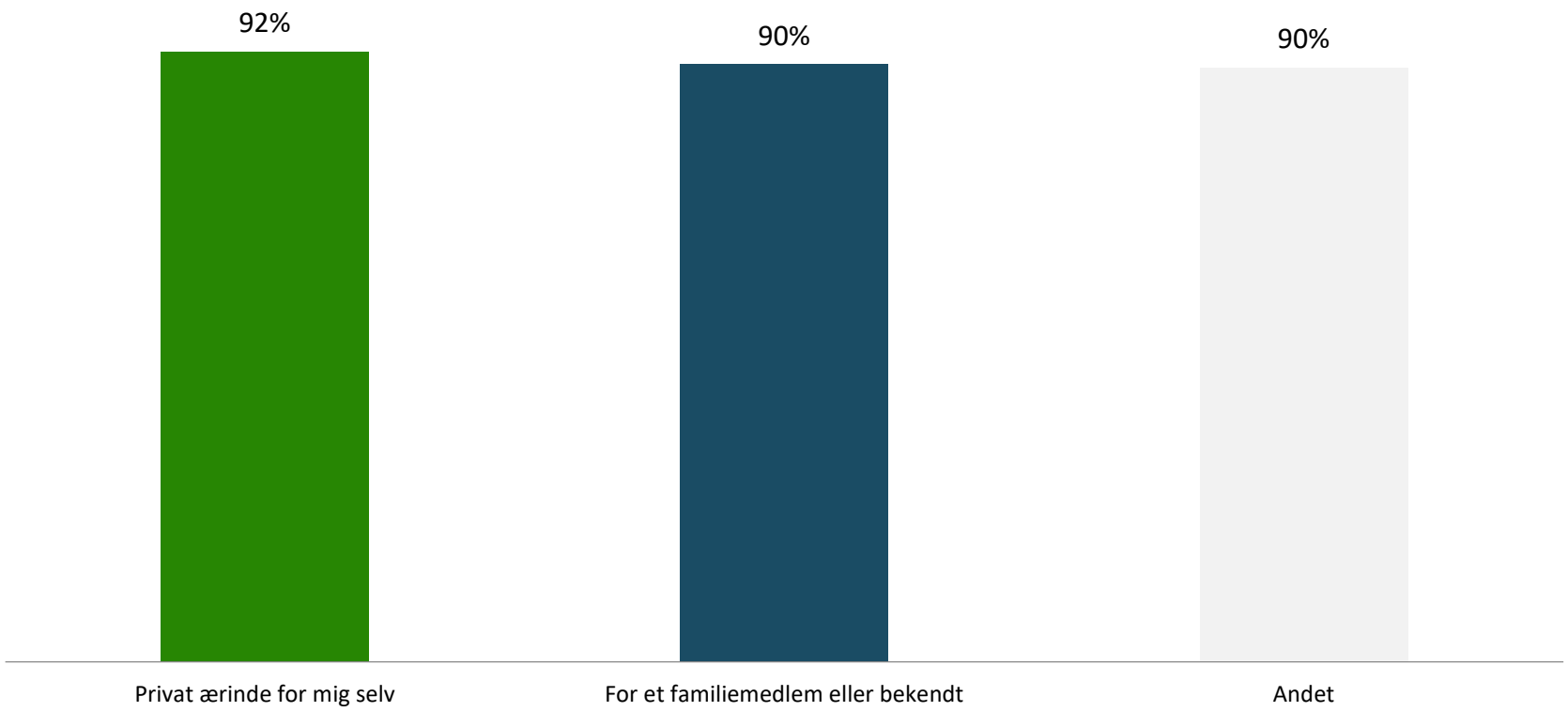
45-59 år, bruger borger.dk mindst månedligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

På vegne af andre

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?”*”I hvilket ærinde besøger du primært borger.dk I dag?” N = 3915

*Tilfreds/meget tilfreds

peytz&co

“ Stop jer selv! Jeg går ikke rundt i mit liv og er overordnet tilfreds med borger.dk. Men jeg er som sagt tryg ved, at jeg her finder korrekte informationer, når jeg har brug for dem! ”

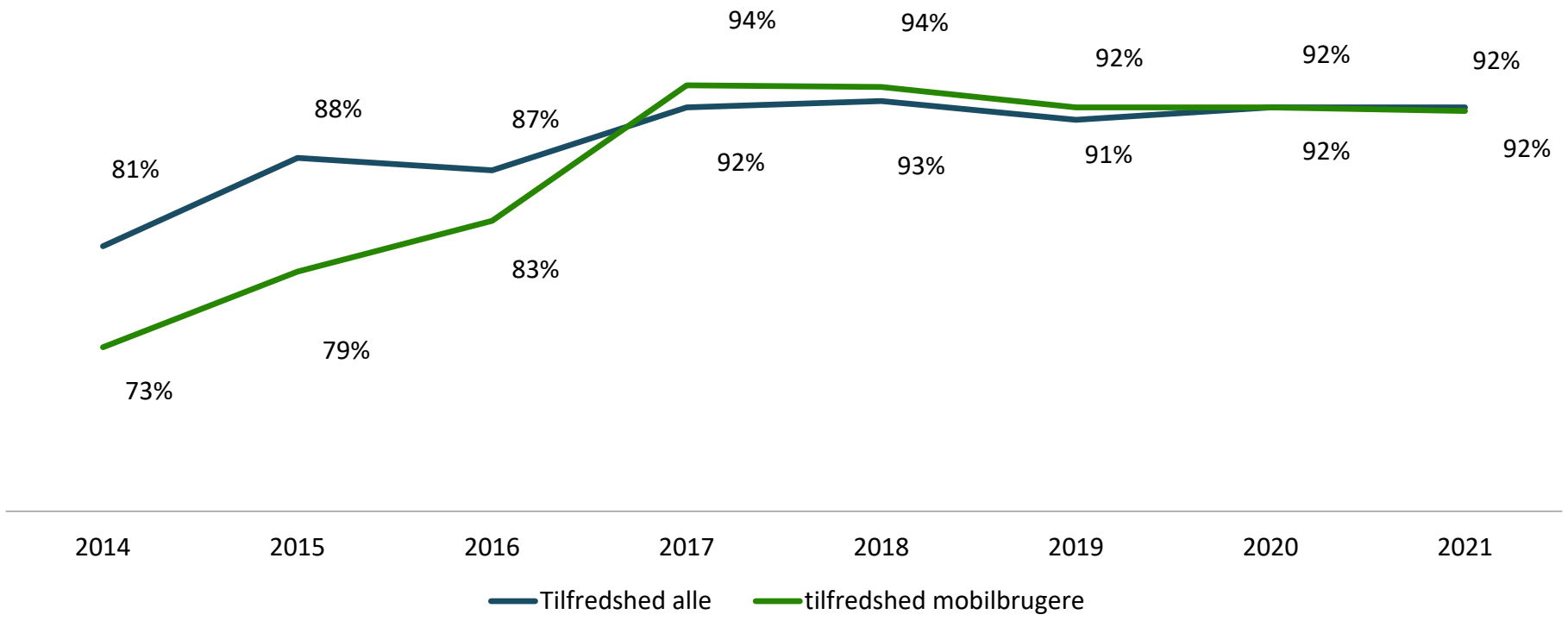
60 år eller derover, bruger sjældent borger.dk

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Mobilbrugerne er også tilfredse

Årets undersøgelse markerer en markant stigning i respondenter, som anvender borger.dk på mobil. 32% svarer, at de anvender mobil til dette besøg på borger.dk. I de yngste målgrupper er tallet højere (hhv. 18-29 år: 41%, 30-44 år: 51%). Det forventes, at stigningen i mobilbrug vil fortsætte. Det er derfor positivt, at mobilbrugerne overordnet set fortsat er lige så tilfredse med borger.dk, som gennemsnittet.



“Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?”* “Hvilken type enhed anvender du til dette besøg på borger.dk?”“N = 3862

*Tilfreds/meget tilfreds

peytz&co

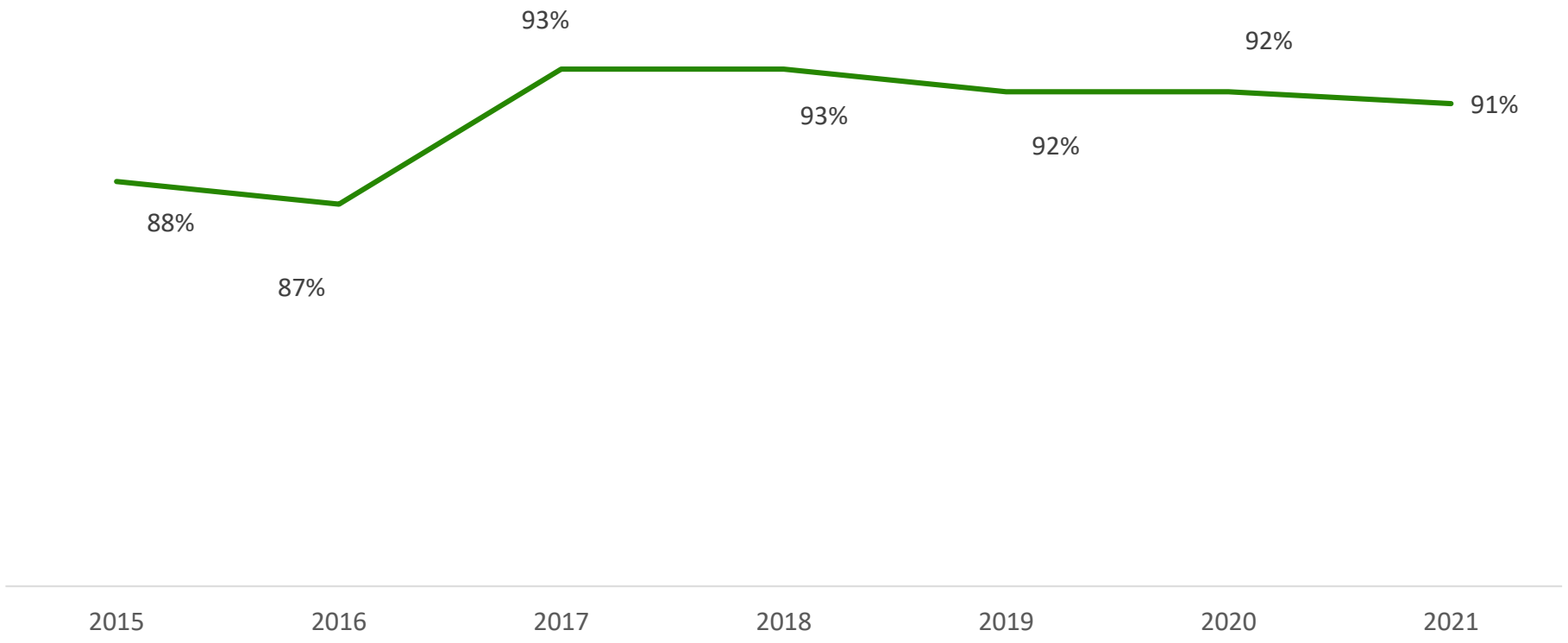
Tryghed

med borger.dk

peytz&co

Borgerne føler sig trygge på borger.dk

En større og større del af borgernes kontakt med det offentlige er blevet digitaliseret, ikke mindst via borger.dk. Til trods for øget digitalisering, har borgernes følelse af tryghed stabiliseret sig på et meget højt niveau. I årets undersøgelse er 91% enten ”enige” eller ”meget enige” i, at de føler sig trygge på borger.dk (2020=92%).



“Jeg føler mig generelt tryg, når jeg bruger borger.dk” N = 3963

*Enig/meget enig

“Troværdighed er klart en af grundene til, at jeg finder borger.dk trygt. Det virker troværdigt, idet man kender hjemmesiden og anvender den til seriøse ærinder i form af feriepenge, pas, osv.”

18-29 år, bruger borger.dk mindst månedligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

“NEMID gør, at jeg føler det er meget sikkert + udførlig beskrivelse af, hvordan vi skal huske at logge af og lukke browseren for at sikre, at vi er logget korrekt ud.”

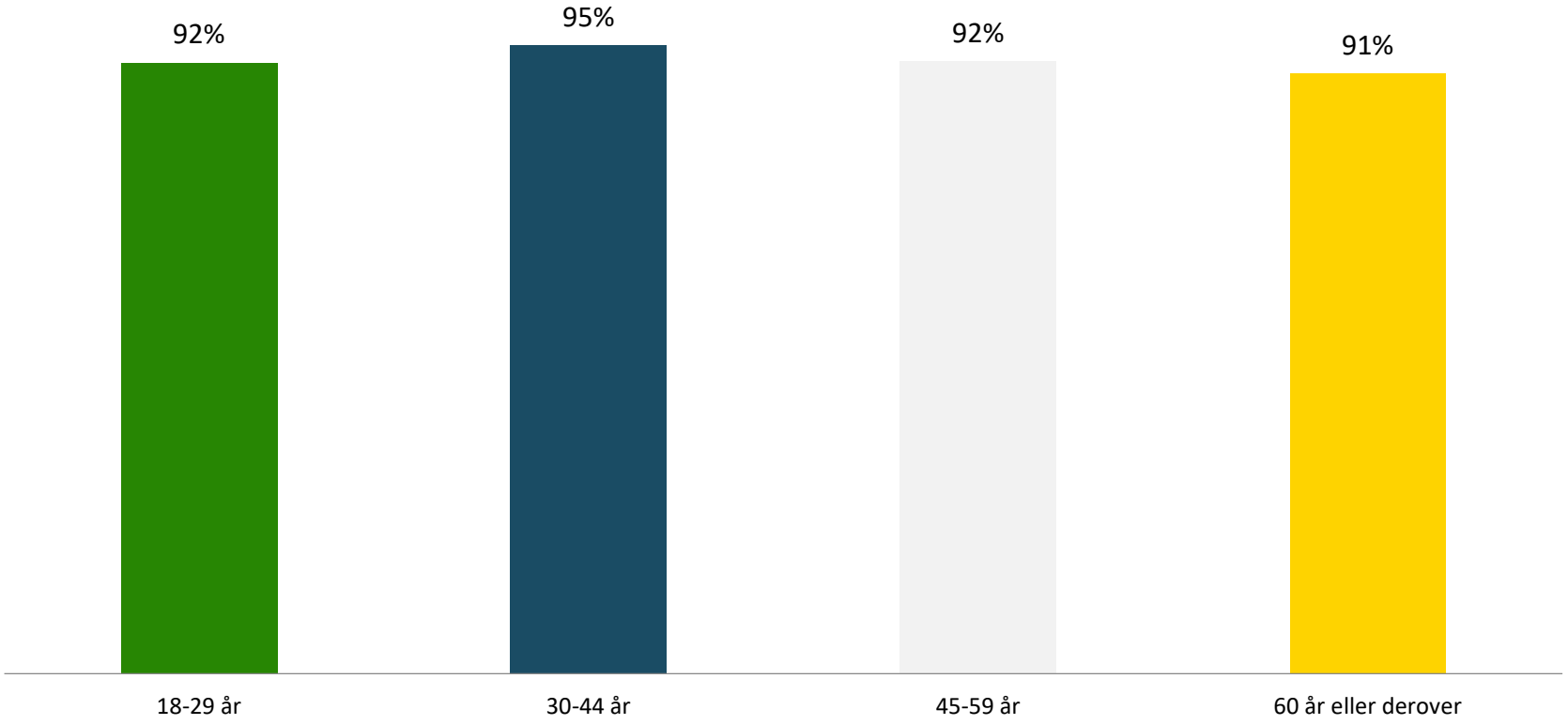
18-29 år, bruger borger.dk mindst ugentligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Tryghed uanset alder

Igen i 2021 ses, at trygheden er høj i samtlige aldersgrupper. Mere end ni ud af ti føler sig trygge på borger.dk. Mindretallet, som ikke føler sig trygge, peger især på frygt for datasikkerhed, manglende bekræftelse i flows og utryghed ved ved at kommunikere med et upersonligt system. .



“Jeg føler mig generelt tryg, når jeg brurger borger.dk” N = 3963

*Enig/meget enig

peytz&co

“ Fordi jeg savner trygheden i at man taler med et menneske der kan be- eller afkræfte om det man har gjort er rigtigt

60 år eller derover, PC-bruger ”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

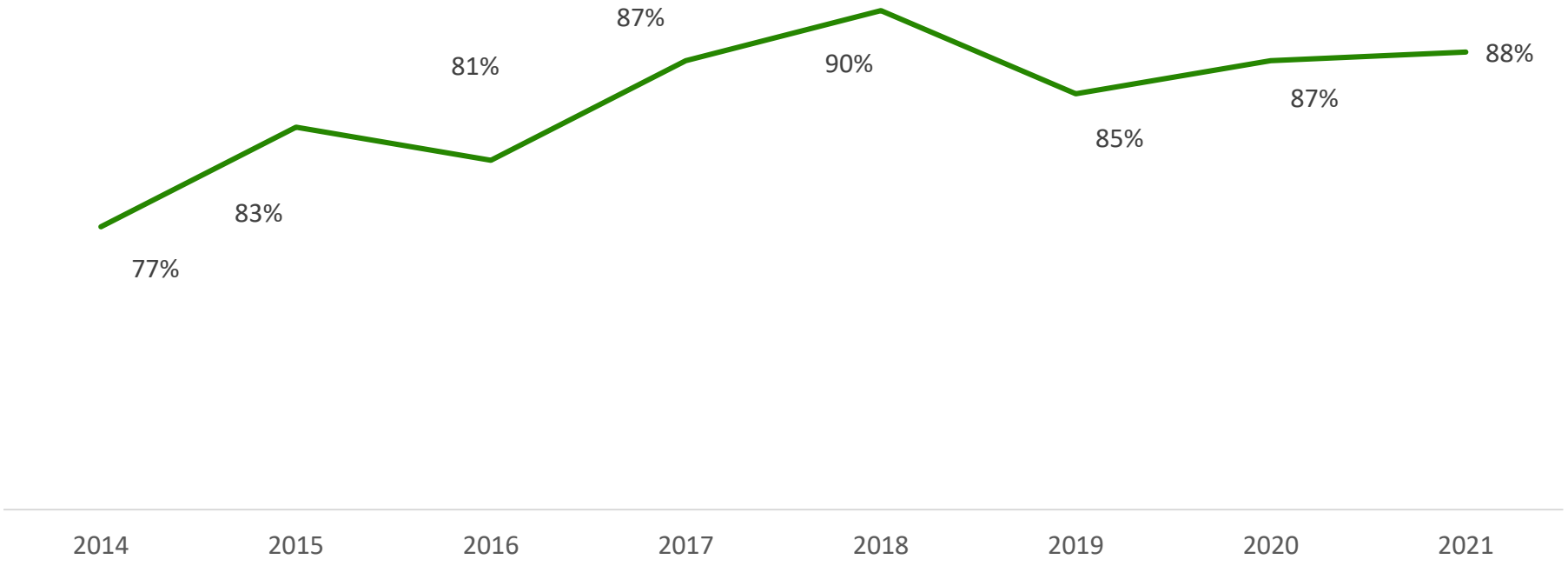
Indhold

på borger.dk

peytz&co

Kvalitet i indhold

”Kvalitet i indhold” opleves af mange respondenter som en ret bred kategori, som kan dække over både navigation, tekstforståelse, teknik og egentlige indholdselementer. Generelt er oplevelsen af kvaliteten af indholdet på borger.dk steget siden sidste undersøgelse.



“”Kvaliteten af borger.dks indhold er højt” N = 4180

*Enig/meget enig

“ Det er tekst, der er nemt at læse.

Farverne er behagelige og ikke mindst

er emnerne nemme at navigere rundt I

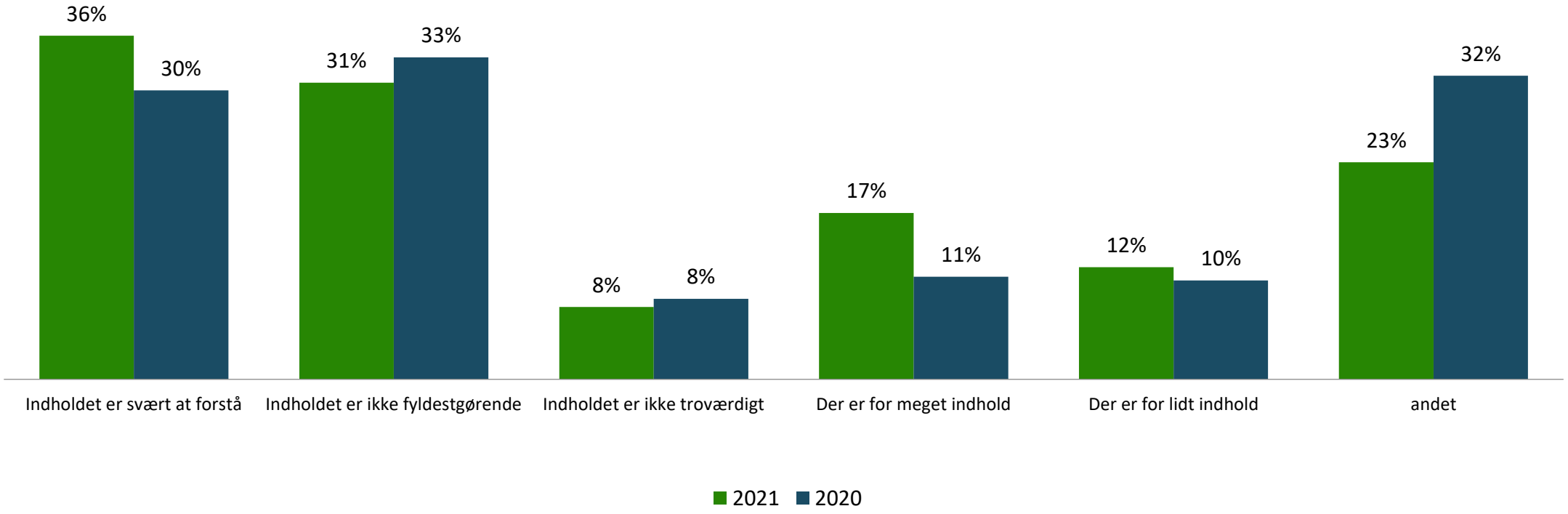
30-44 år, bruger borger.dk mindst ugentligt

”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Hvorfor finder man ikke kvaliteten af indhold højt?



"Hvad er grunden til, du ikke finder kvaliteten af indholdet høj? N = 266 (af 4180) finder ikke kvaliteten af indholdet på borger.dk højt

peytz&co

“ Det er ikke til borger - det er for mange fagudtryk, når man ikke bruger det ofte er der for meget man skal sætte sig ind i.

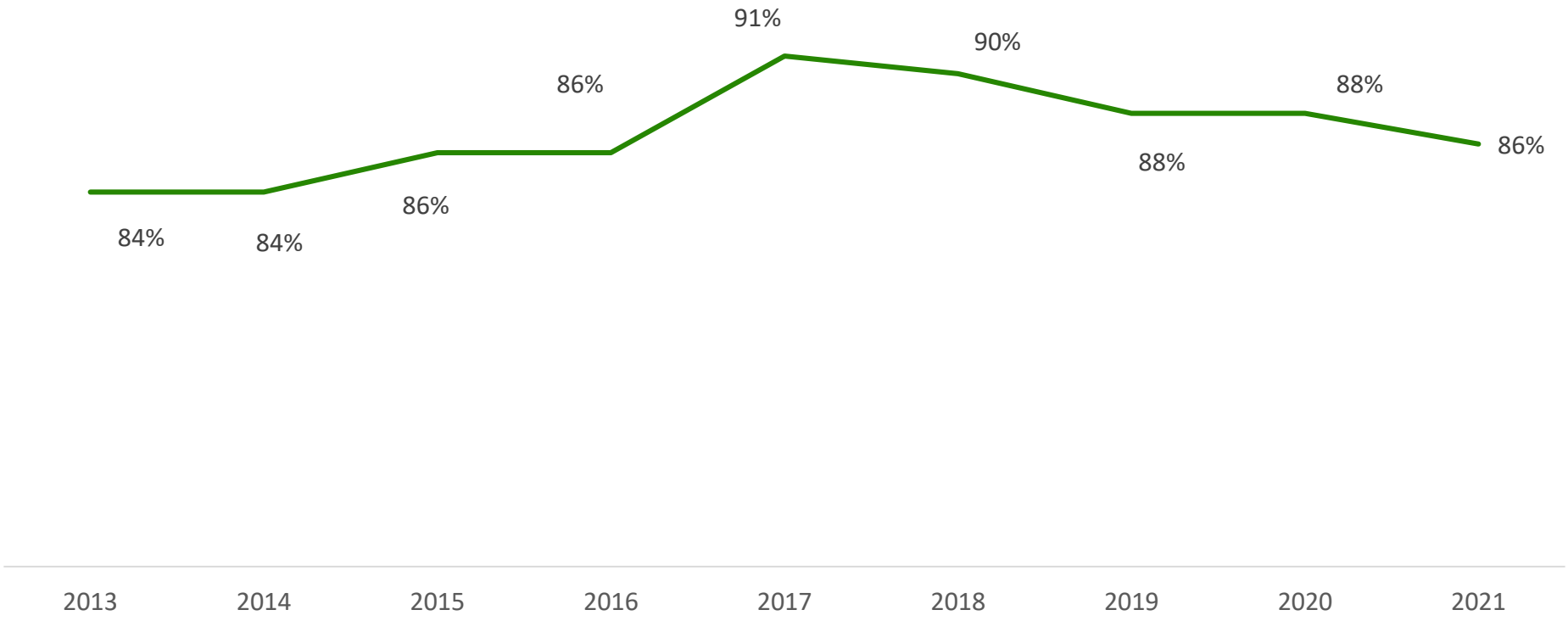
45-59 år, bruger borger.dk sjældent ”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Vigende tilfredshed mod sproget på borger.dk

Selvom langt de fleste (88%) oplever, at sproget på borger.dk er klart og let at forstå, er det udtryk for et generelt fald over de seneste fire undersøgelser. Siden 2017 er oplevelsen faldet med i alt fem procentpoints.



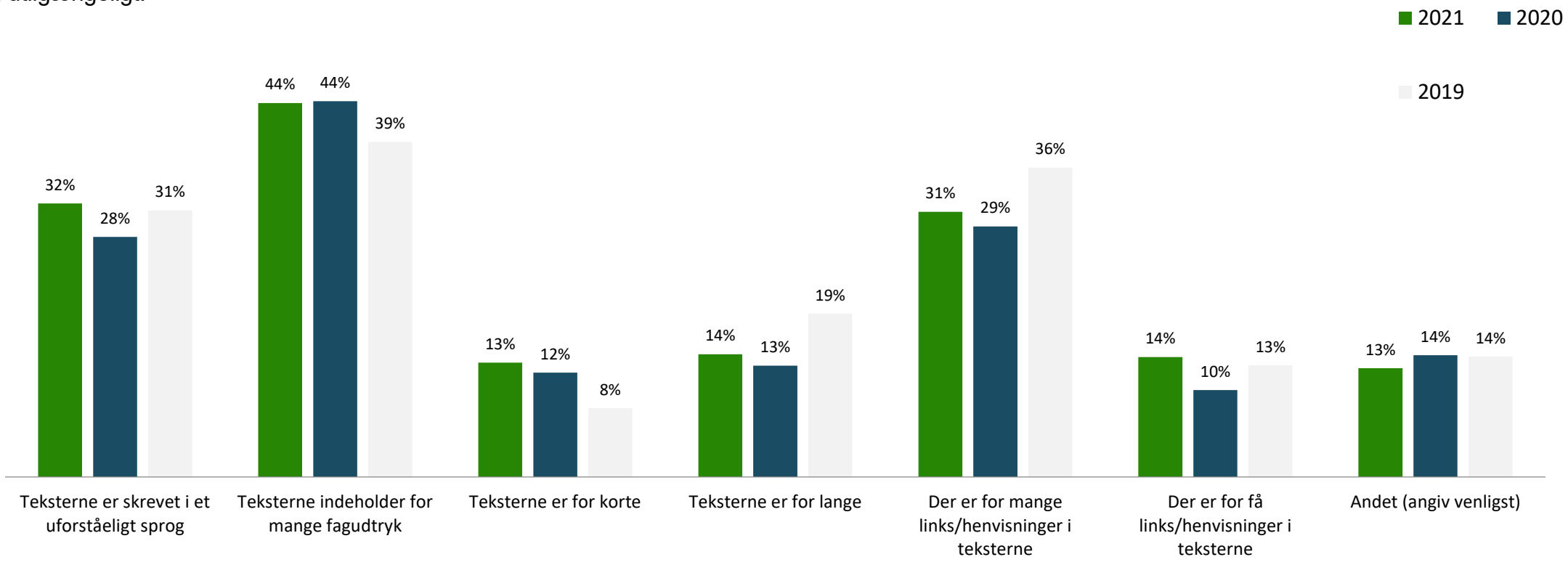
“”Teksterne er skrevet i et klart og let forståeligt sprog” N = 4174

*Enig/meget enig

peytz&co

Balancen i sproget på borger.dk

Den tekstlige formidling på borger.dk skal balancere mellem at være fyldestgørende og tilgængelig. Brugerne forventer, at teksterne er udtømmende, præcise og ruster dem til at gennemføre et givent flow. Til gengæld oplever en del borgere, at sproget bliver for vanskeligt og utilgængeligt.



“”Hvad er grunden til at du ikke synes, at teksterne er klare og let forståelige” N = 309

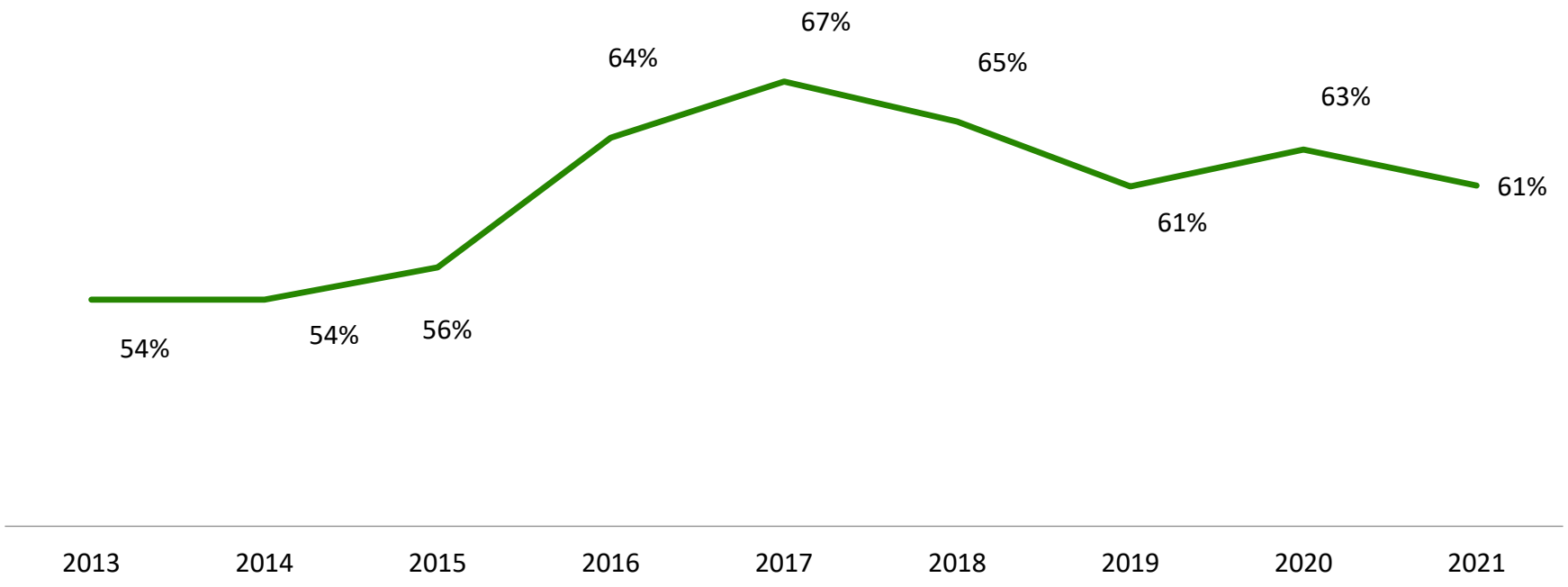
“Som jeg nævnte tidligere, ville det være nemmere at forstå sproget, hvis det er skrevet uden så mange fine ord og vendinger”

Mand, 18-29 år

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

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



“Borger.dk giver fordele, som jeg ikke kan opnår på andre måder” N = 4015

*Enig/meget enig

“Fordi jeg på borger.dk blandt andet kan gøre alt forarbejdet med at ansøge om pas til min søn. Det har været genialt at begge forældre kunne underskrive passet uden at skulle dukke fysisk op, da det er lidt besværligt for skilsmisseramte forældre. Det er bare et eksempel på noget, der er overraskende velfungerende.”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

30-44 år, bruger borger.dk mindst ugentligt

peytz&co

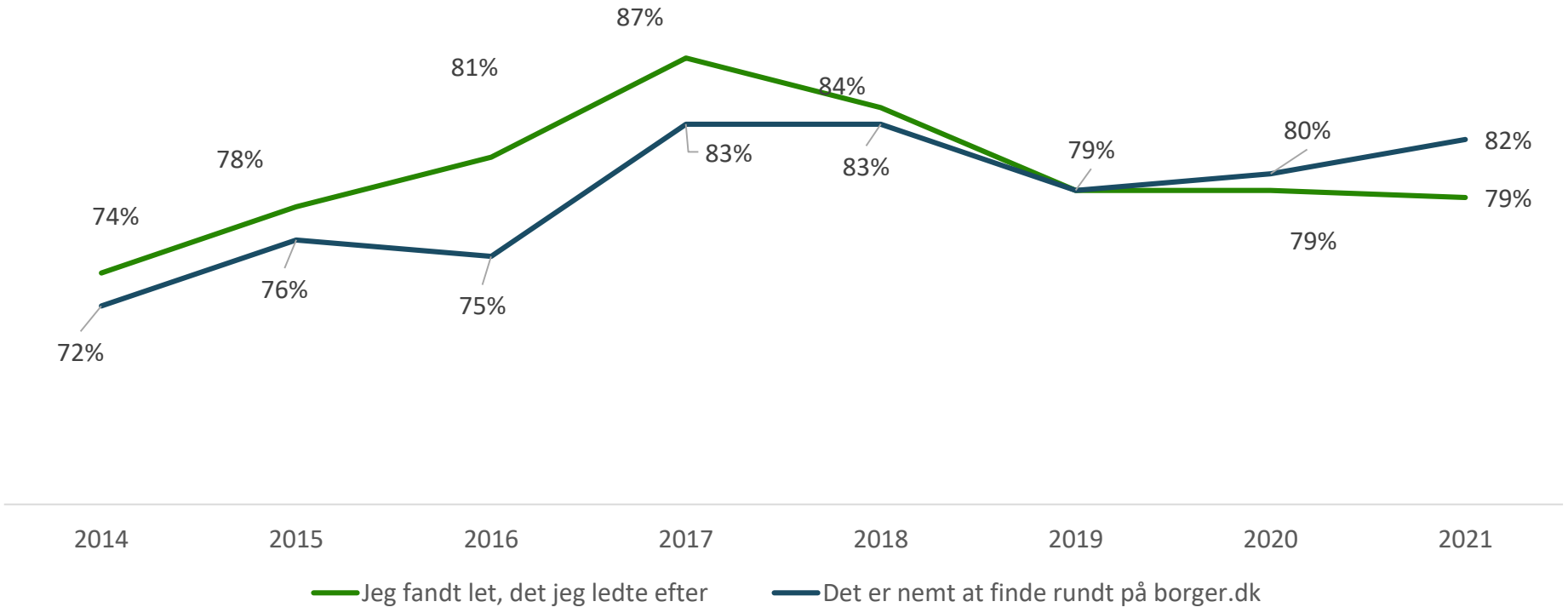
Navigation

på borger.dk

peytz&co

Det er nemt at finde rundt på borger.dk

Et af de allervigtigste parametre for brugernes tilfredshed med borger.dk, er en oplevelse af at finde det man leder efter. Oplevelsen af navigation på borger.dk er generelt meget høj. 79% oplever at finde det de leder efter (samme som 2020), 82% oplever, at det er nemt at finde rundt på borger.dk (stigning på +2% ifht. 2020). Udviklingen er stabil ifht. de seneste undersøgelser, men er også udtryk for et fald over en femårsperiode fra et meget højt niveau i 2017-18.



”Jeg fandt let, det jeg ledte efter” N = 4167

”Det er nemt at finde rundt på borger.dk” N = 4188

*Enig/meget enig

“ Det er nemt at finde rundt og der er store bokse med overskrifter som guidelines

30-44 år, bruger borger.dk mindst månedligt

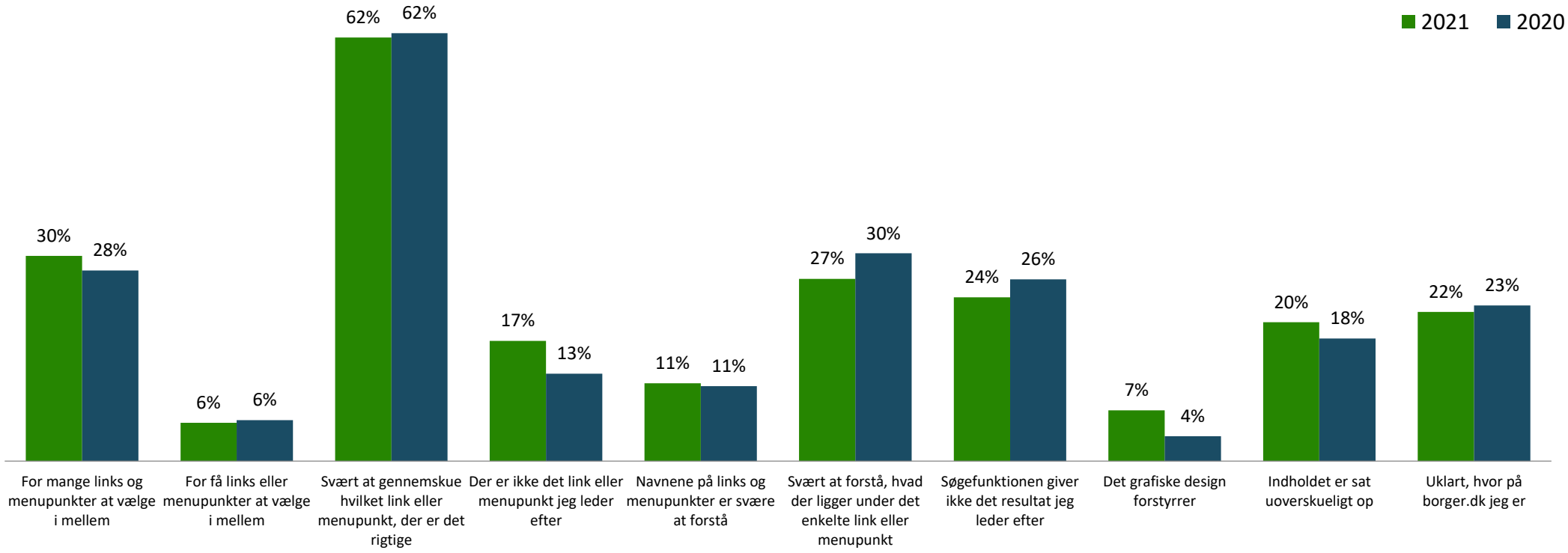
”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

More is less

I lighed med 2020 er den markant vægtigste grund til at man oplever ikke at kunne finde rundt, at det kan være svært at finde det rigtige link eller menu-punkt blandt mange (62% af deltagerne, som IKKE oplever at det er nemt at finde rundt på borger.dk). Hertil oplever 30% at der er for mange links. Mange borgere oplever altså, at borger.dk er et meget indholdstungt site, der kan være svært at navigere i.



"Hvad er grunden til, at du ikke finder det nemt at finde rundt på borger.dk?" N = 664

peytz&co

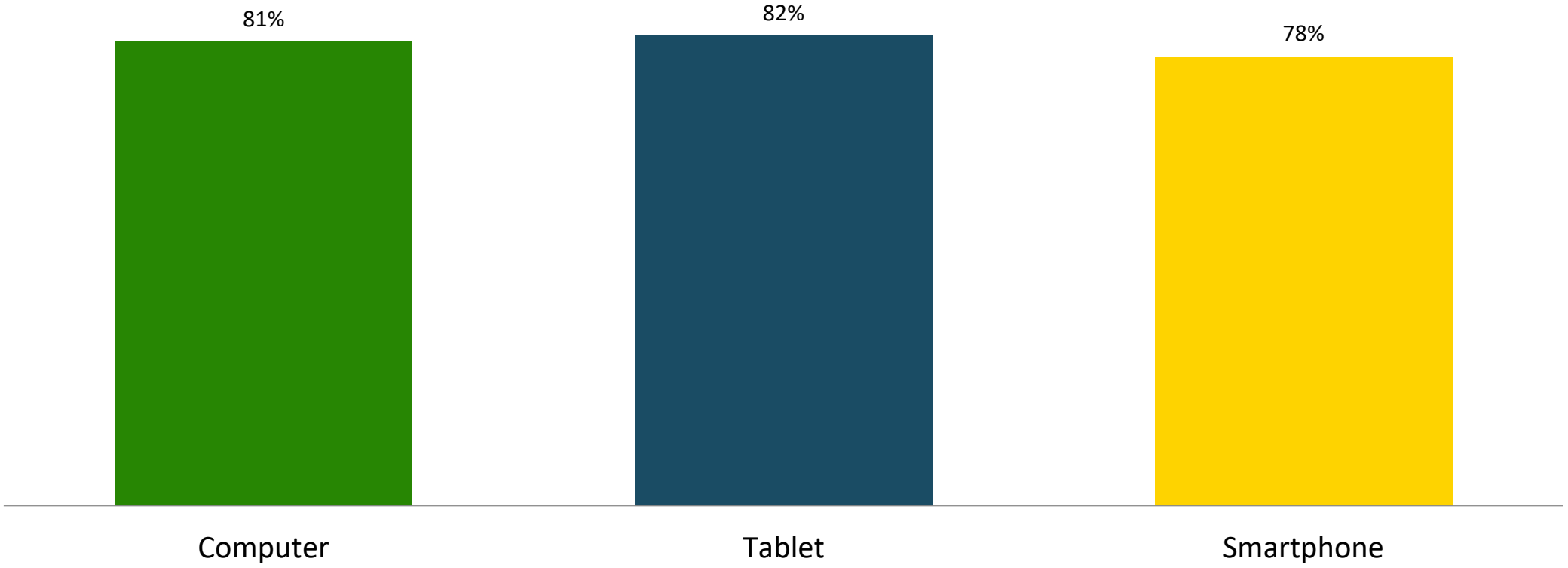
“It has all the information in it and mostly runs smoothly. Although sometimes it can feel overwhelming to navigate around the website since there's so much information”

18-29 år, bruger borger.dk mindst månedligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Marginalt sværere at finde det man søger på mobil



”Jeg fandt let, det jeg ledte efter” N = 4167

*Enig/meget enig

peytz&co

“ Som nævnt før, står der alt for meget irrelevant i forhold til det jeg leder efter ”

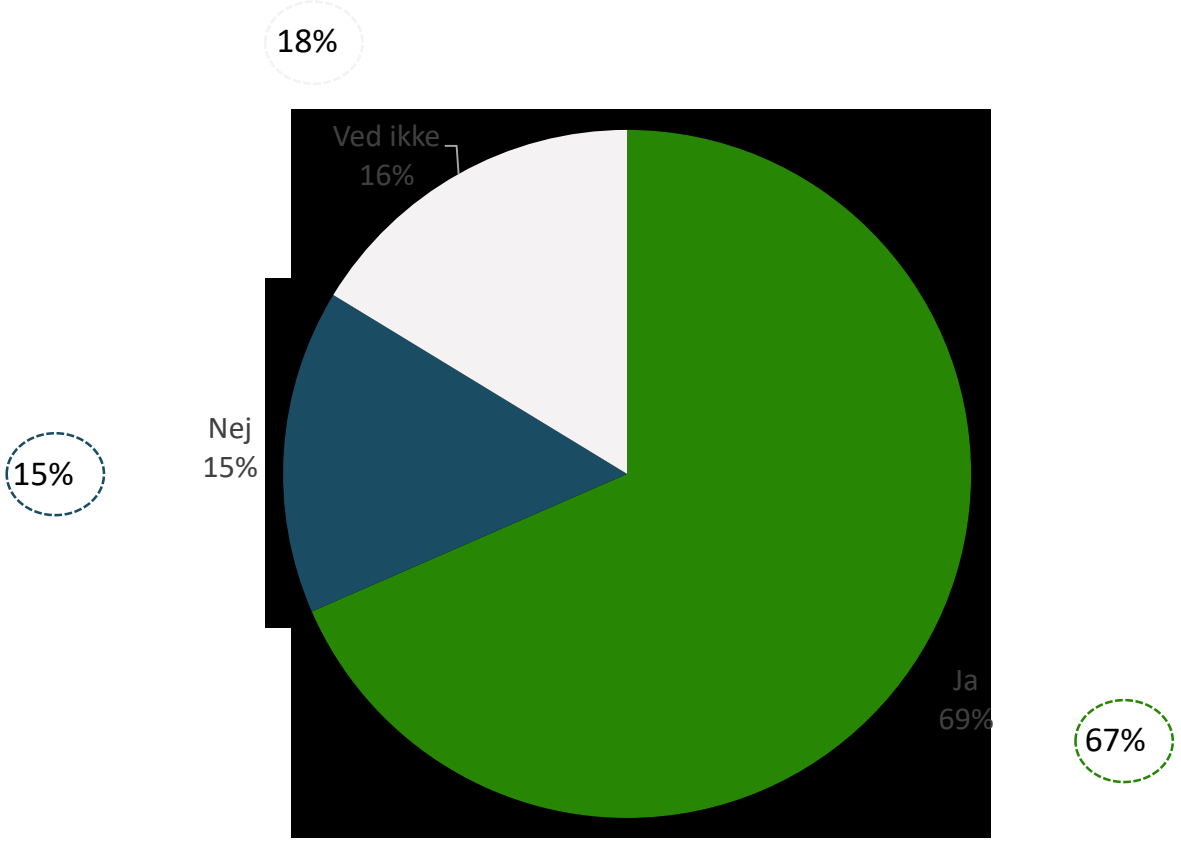
18-29 år, bruger borger.dk mindst månedligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Mere end 2/3 oplever at få løst deres problem

De fleste (69%) oplever at få løst deres problem på borger.dk. En stigning fra 67% i 2020, og naturligvis et væsentligt succeskriterie for brugerne.



67% = 2020

"Hjalp borger.dk dig med at få løst dit problem eller ærinde i dag?" N = 4051

peytz&co

“ Skal melde barn ind i klub/ ud af klub.

Endte med jeg sendte mail og fik

straks den ønskede hjælp.

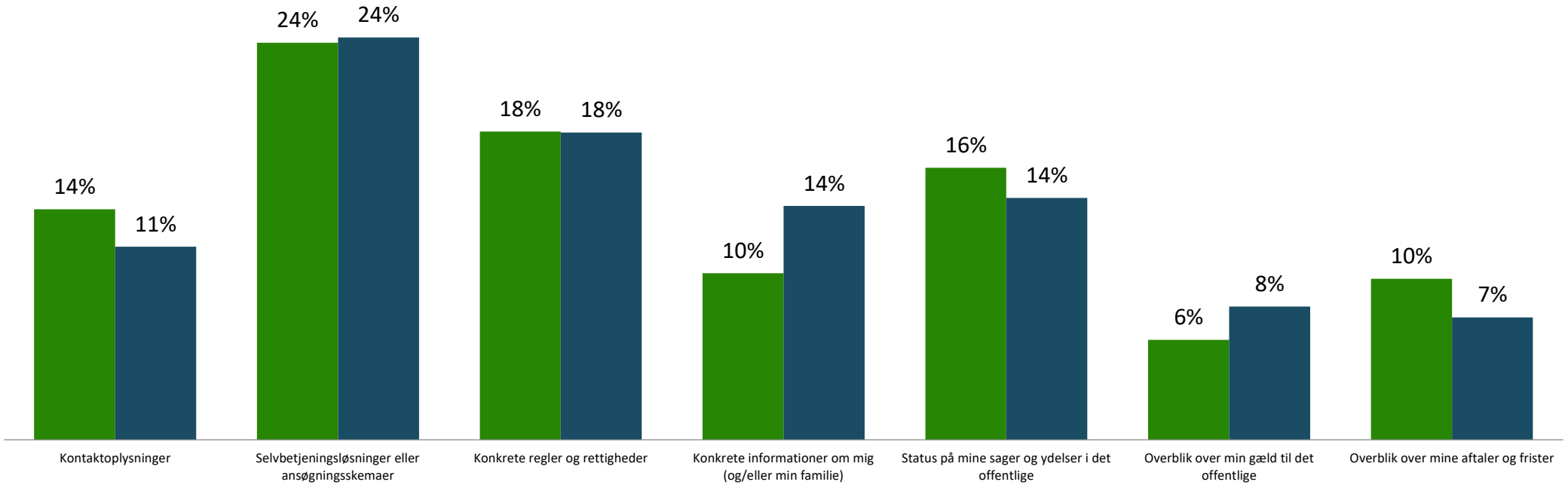
Kvinde, 30-44 år ”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Hvilke problemer får borgerne ikke løst?

Der ses ganske få forskydninger i forhold til de senere års undersøgelser. De borger, som ikke finder det de søger, peger primært på meget konkrete udfordringer som selvbetjeningsløsninger (24%) og konkrete regler/rettigheder (18%). Tallene understøtter mønsteret, at en gruppe borgere oplever borger.dk som omfattende og indholdstungt. Største forskydninger ifht. 2020 er et fald borgere som ikke kan finde konkrete informationer om dem selv eller familie og en stigning i borgere, som ikke kan finde kontaktoplysninger på sitet.



""Hvad mangler du?" N = 606

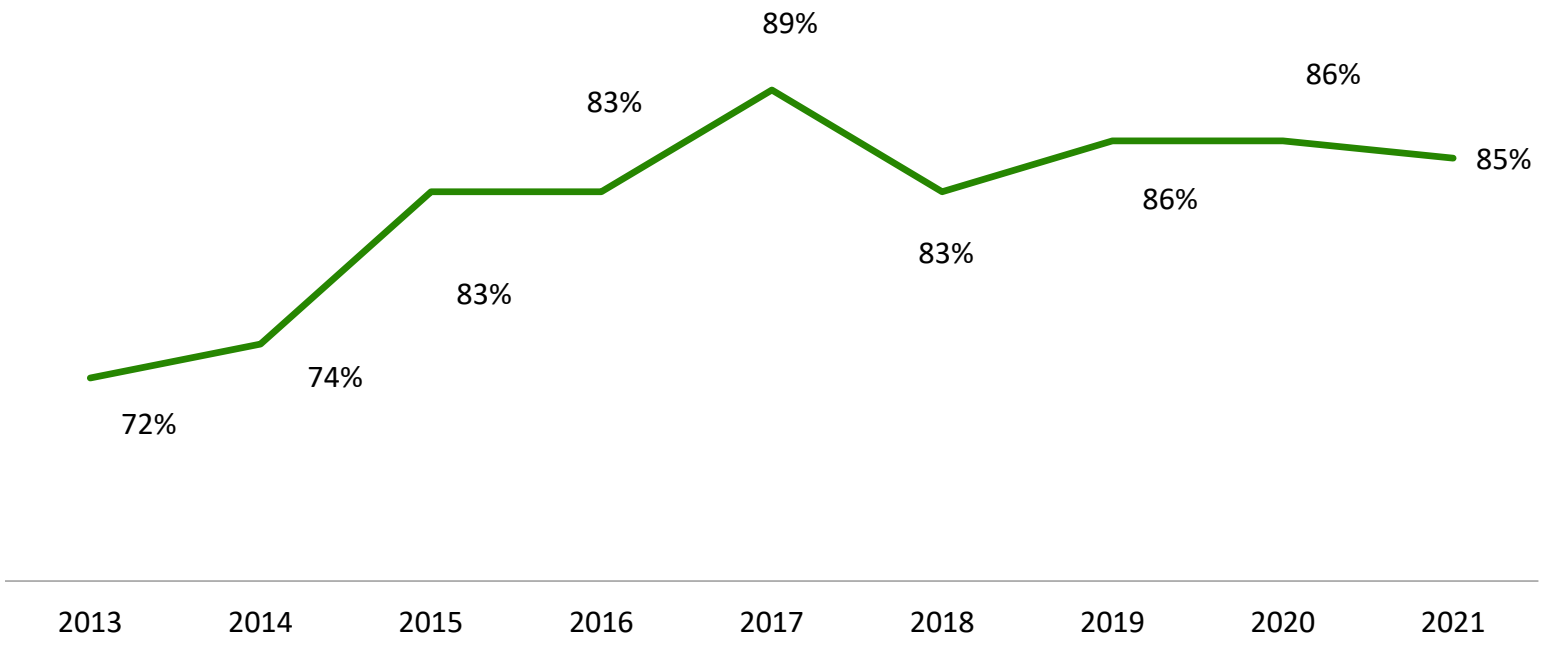
Teknik

og selvbetjeningsløsninger

peytz&co

Teknikken spiller fortsat

Langt hovedparten (85%) af brugerne på borger.dk oplever fortsat, at teknikken fungerer som den skal på borger.dk. Trods et (ikke signifikant) fald siden 2020, har tallet været stabilt i de seneste år.



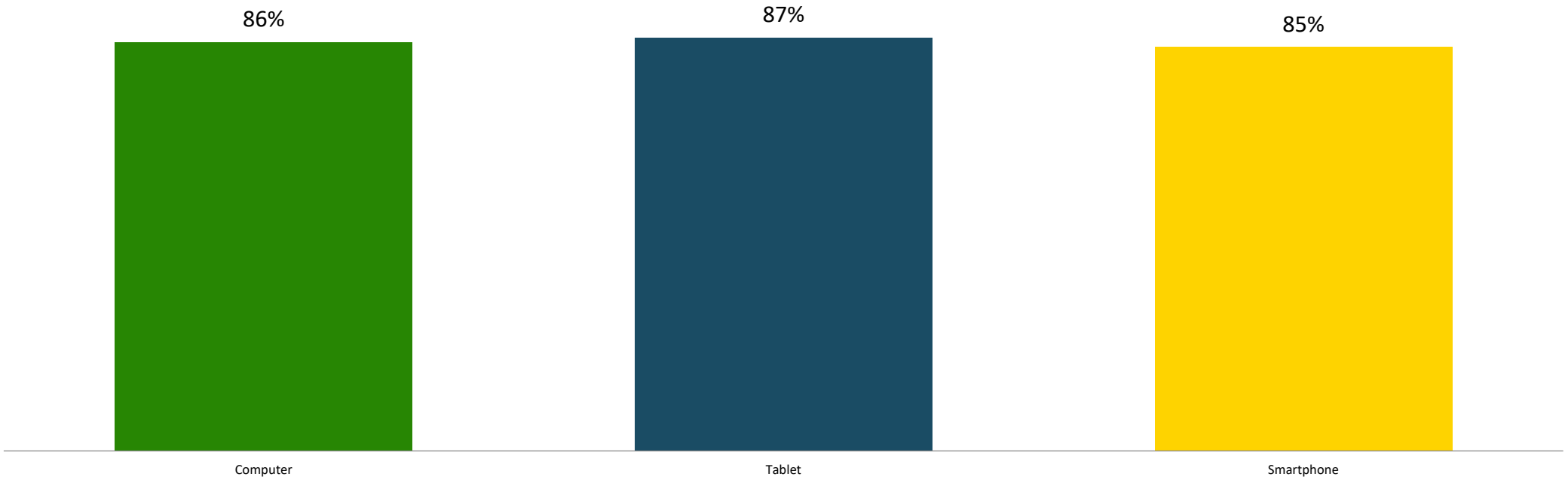
"Jeg oplever, at borger.dk er hurtig og virker som det skal" N = 4113

*Enig/meget enig

peytz&co

Teknikken fungerer på samtlige enheder

Uanset om man anvender computer, tablet eller smartphone, oplever et flertal af borgerne, at borger.dk er hurtig, og virker som det skal.



”Jeg oplever, at borger.dk er hurtig og virker som det skal” N = 4113

*Enig/meget enig

peytz&co

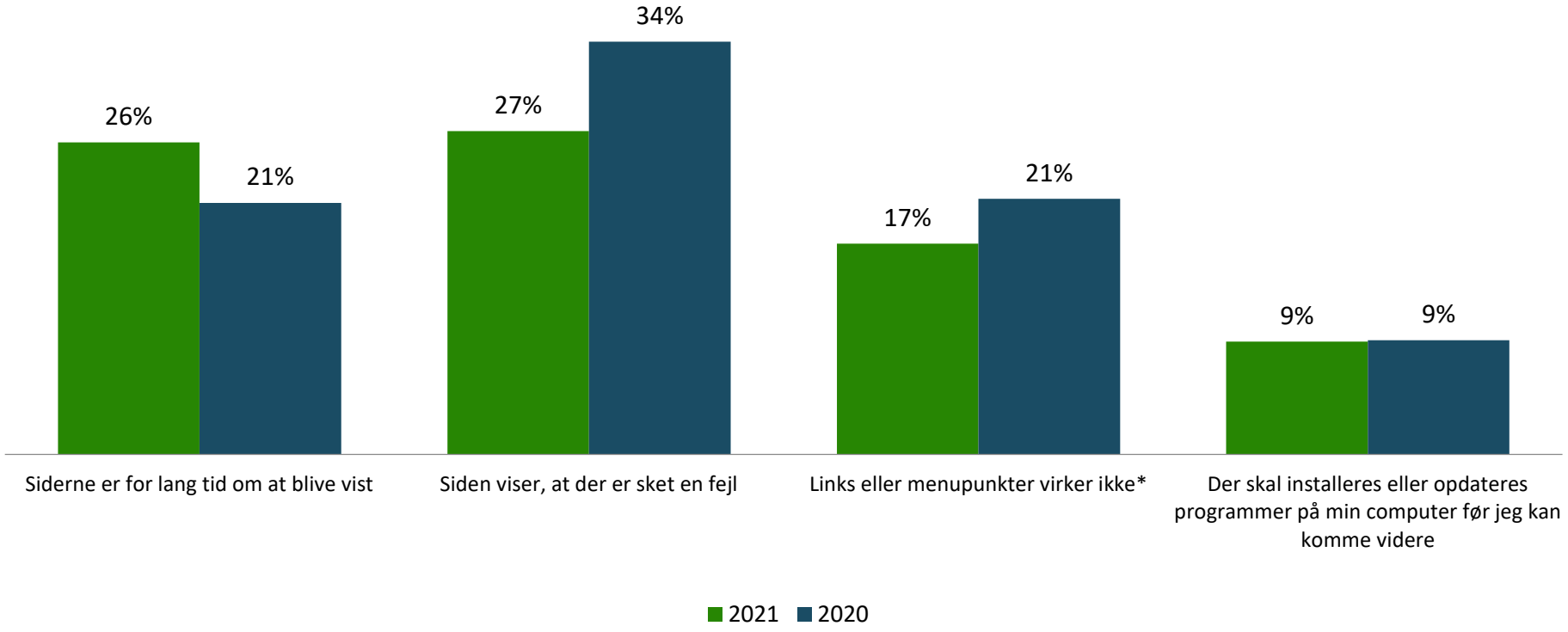
“Videresendelse til andre systemer gør at jeg som regel ikke behøver logge ind igen. Det er godt at jeg automatisk kan blive sendt videre. Generelt nemt at finde rudt på borger.dk”

30-44 år, bruger borger.dk mindst en gang månedligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

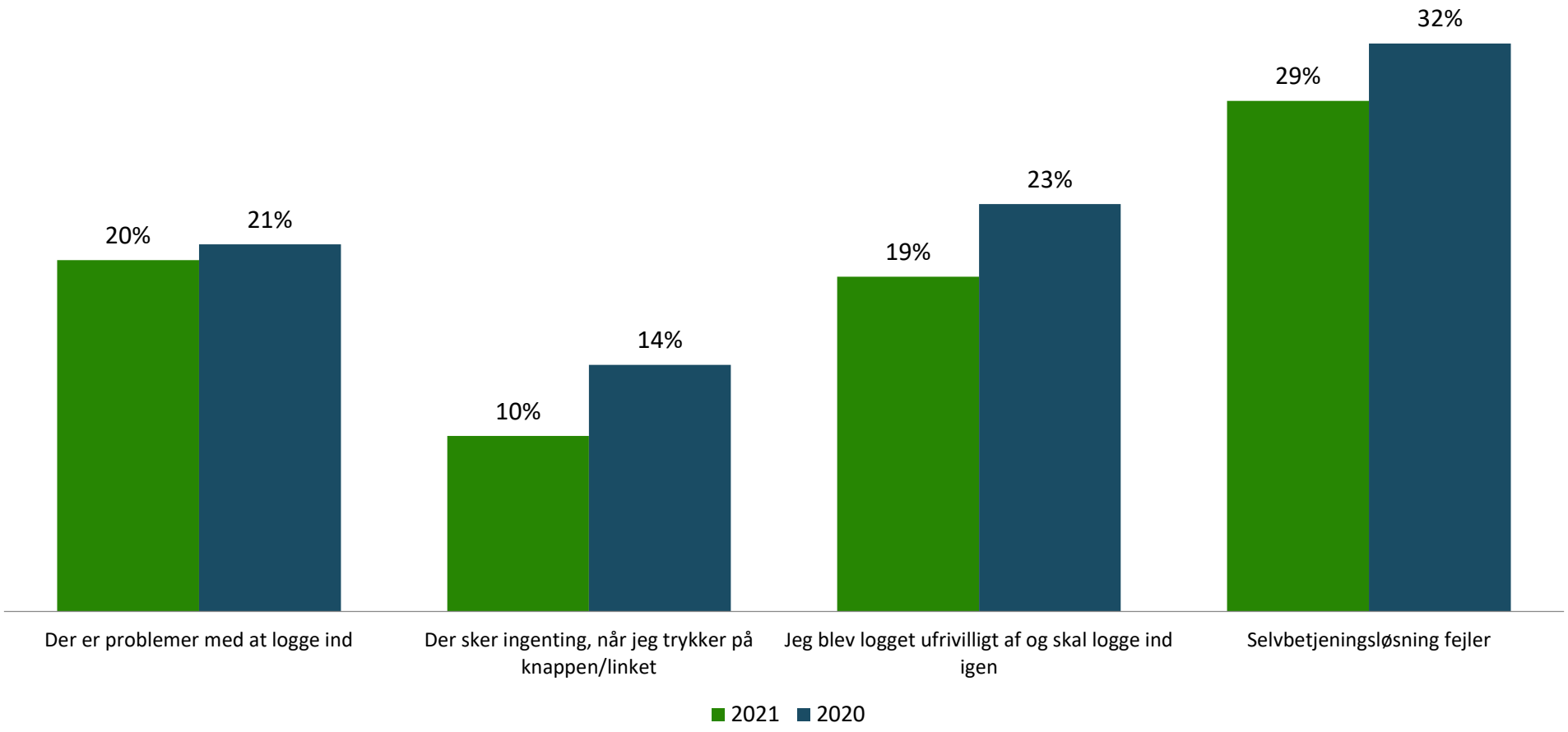
Når teknikken ikke spiller 1/2



”Hvad oplever du ikke virker som det skal” N = 324

peytz&co

Når teknikken ikke spiller 2/2



"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 324

peytz&co

“ Det jeg skal bruge den til, virker aldrig, og jeg tror at alle andre må have den samme oplevelse.

60+ år, bruger borger.dk mindst ugentligt.

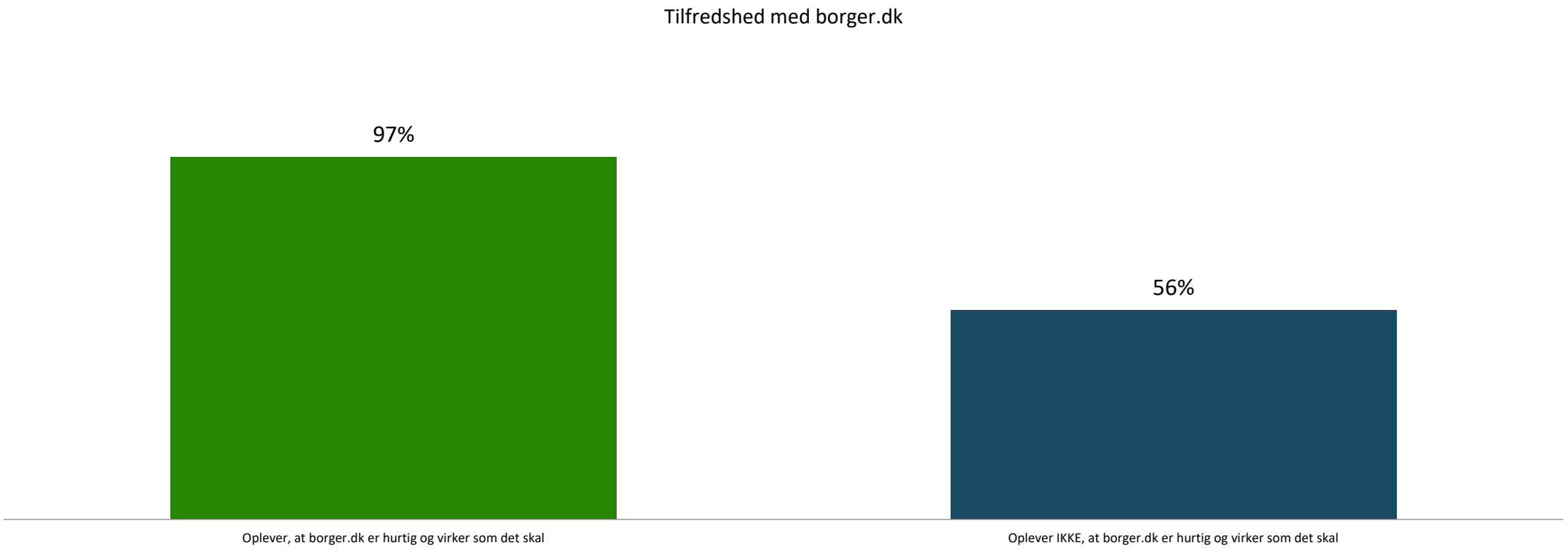
”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Når teknikken fungerer, øges tilfredsheden

Der ses en tydelig sammenhæng mellem hvor godt brugerne oplever teknikken fungerer på borger.dk og deres generelle tilfredshed. Blandt borgere som oplever at borger.dk er hurtig og virker som det skal er tilfredsheden hele 97%, mens tilfredsheden blandt brugere som ikke oplever at det virker som det skal, falder til 56%

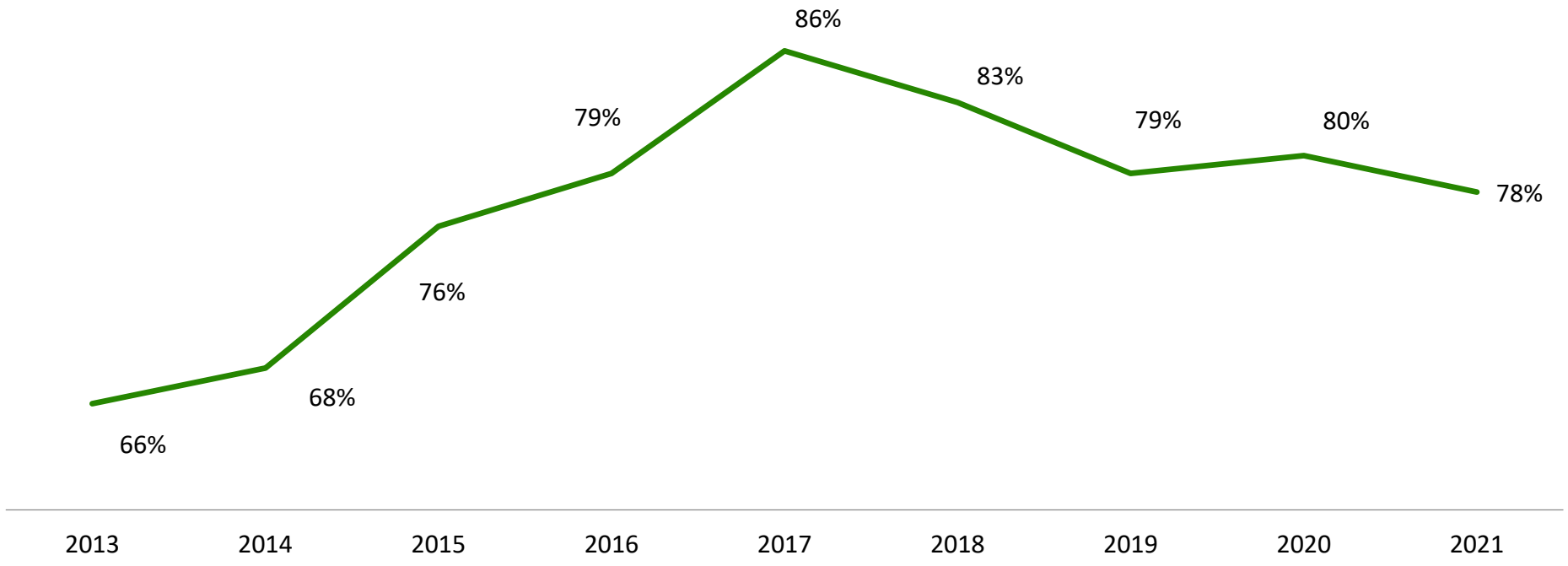


"Jeg oplever, at borger.dk er hurtig og virker som det skal" N = 4113

*Enig/meget enig

Tilfredshed med selvbetjeningsløsningerne er faldende

Oplevelsen af at selvbetjeningsløsningerne er hurtige og virker som de skal, er generelt høj. I 2021 er den 78%, et fald på to procentpoints fra 2020. Generelt ses et markant fald over de seneste fem undersøgelser. Det ses tillige, at brugerne oplever flere problemer med selvbetjeningsløsninger, end på sitet generelt (85%).



"Jeg oplever, at selvbetjeningsløsningerne er hurtige og virker som de skal" N = 4171

peytz&co

“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.”

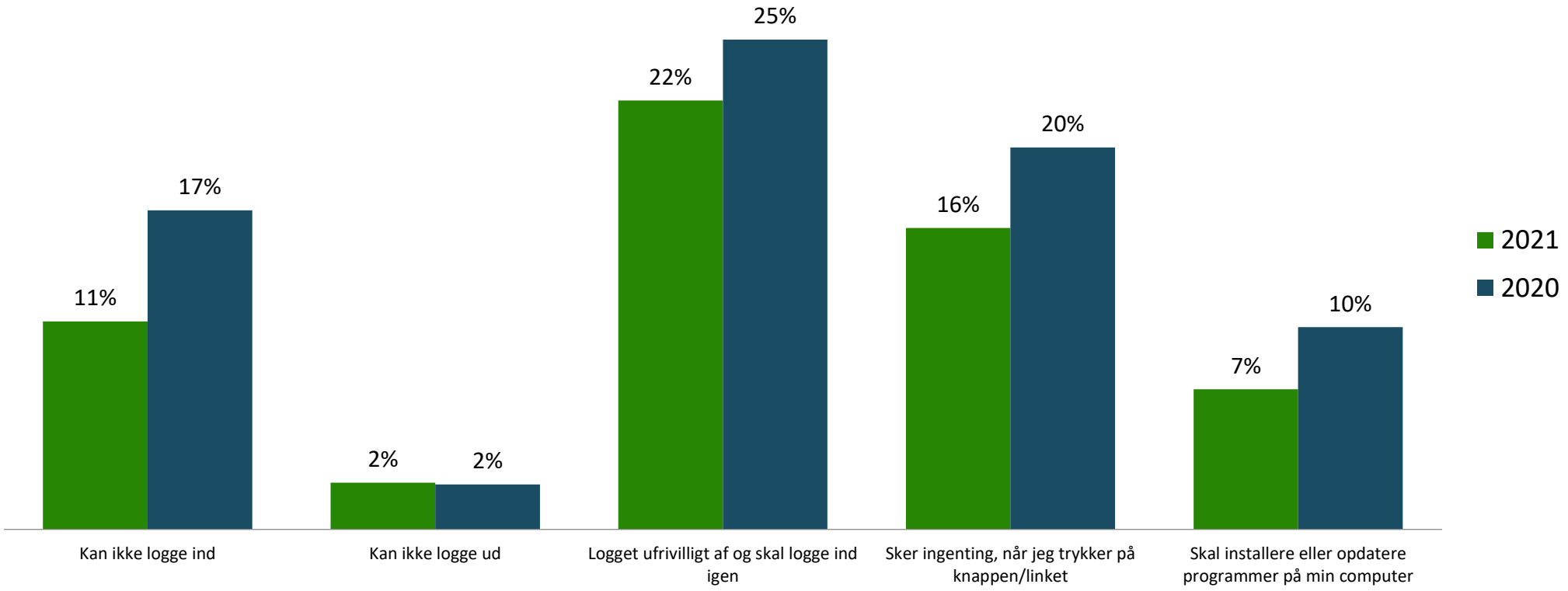
Mobilbruger, 18-29 år

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

Problemer med selvbetjeningsløsninger 1/2

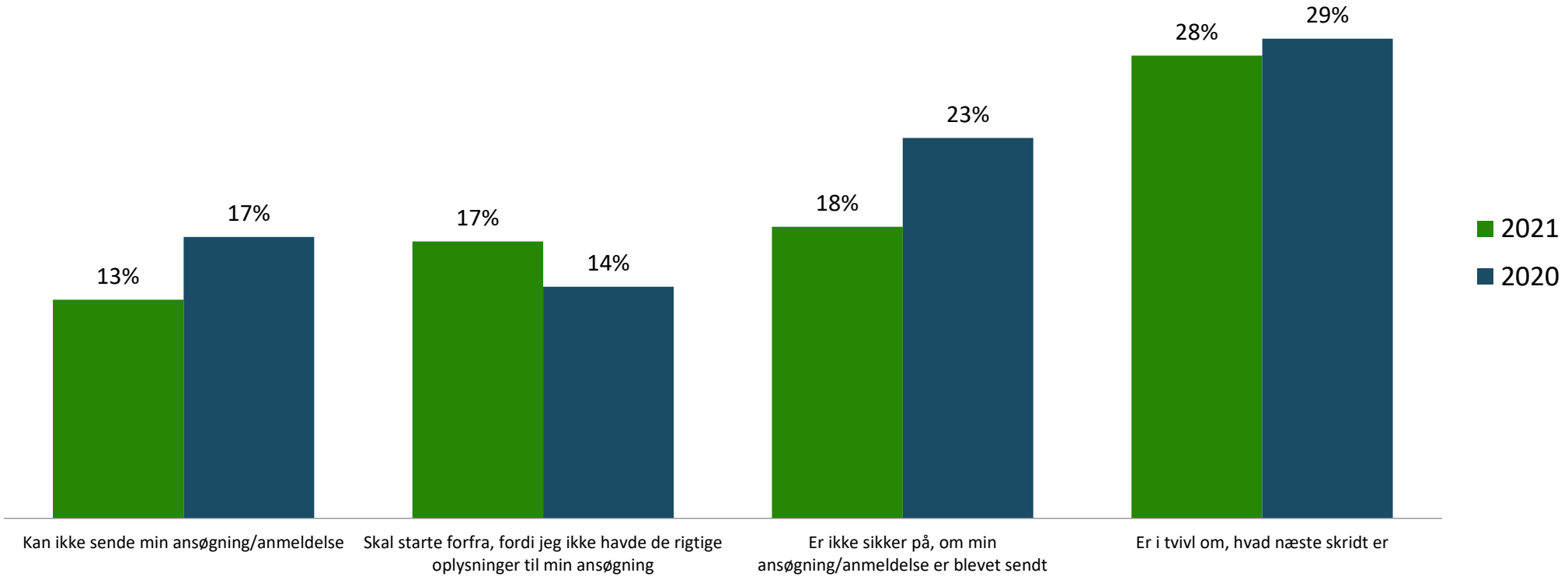
Generelt ses færre problemer med log in/out end i 2020. Til gengæld oplever en stor del af brugerne stadig nogle navigationsmæssige udfordringer, som f.eks. Manglende feedback/bekræftelse fra løsningerne. (se også slide 2/2)



"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 454

peytz&co

Problemer med selvbetjeningsløsninger 2/2



"Hvad oplever du ikke virker som det skal" N = 454

peytz&co

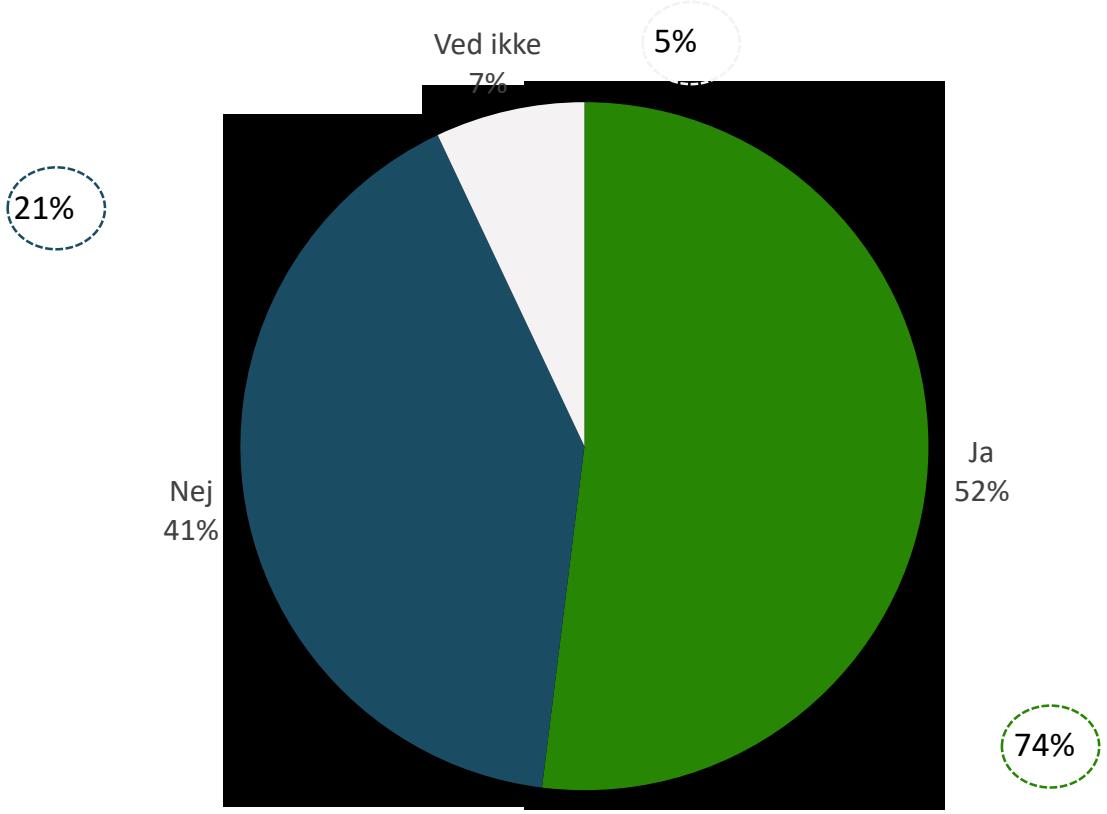
Mit Overblik*

Indtil 2020 testet som ”Min Side”

peytz&co

Fra “Min Side” til “Mit Overblik”

”Min Side” har siden sidste undersøgelse i 2020 skiftet navn til ”Mit Overblik.”. Som konsekvens ses et stort fald i borgere, som oplever at have besøgt overblikssiden. Kun 52% bekræfter, at de har besøgt ”Mit Overblik” mod 74% i 2020 (Min side). Det må forventes, at kendskabet til Mit Overblik øges i de kommende undersøgelser.



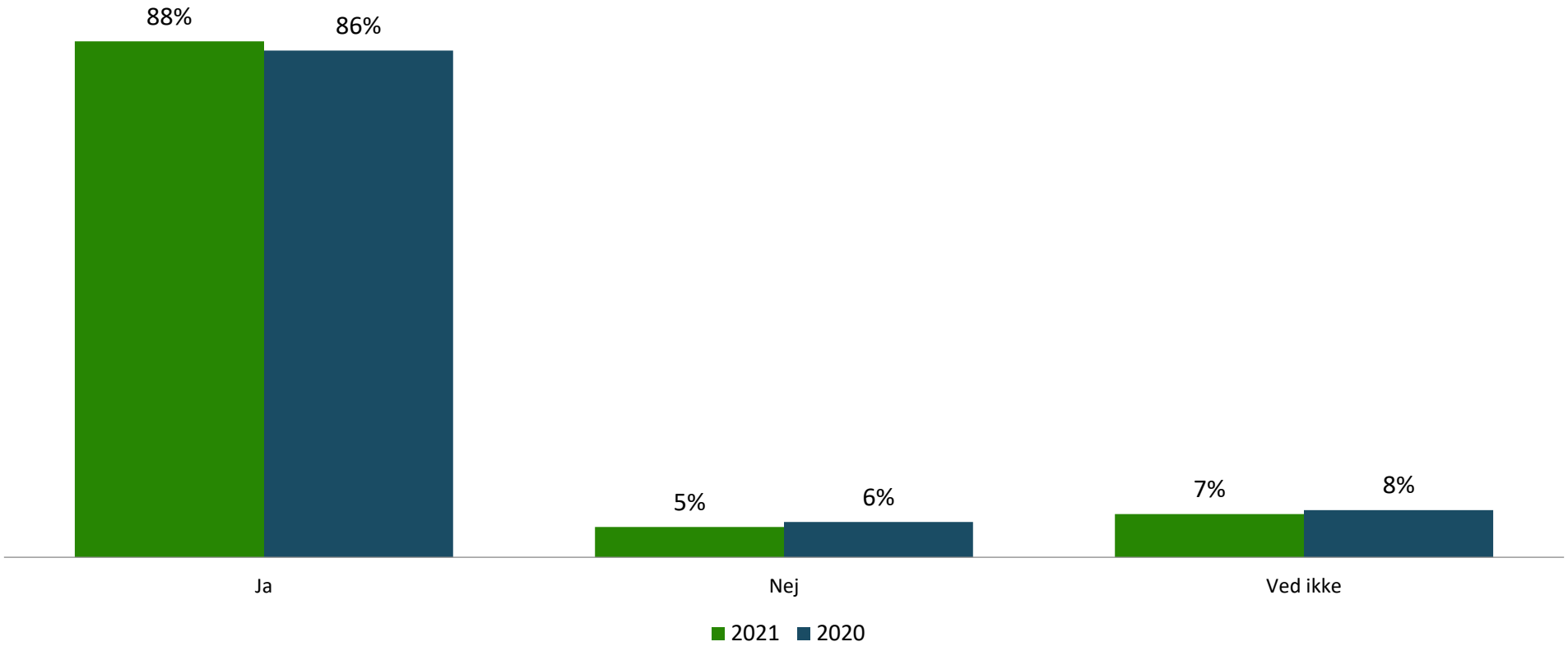
”Har du været på Mit Overblik på borger.dk?” N = 4191

74% = 2020

peytz&co

Tilfredshed med Mit Overblik

”Tilfredsheden med Mit Overblik er til gengæld meget høj (88% er ”tilfredse” eller ”meget tilfredse”). Tilfredsheden med Min Side lå i 2020 på 86%.



”Var du tilfreds med besøget på Mit Overblik?” N = 2168

peytz&co

“Mere arbejde på Mit Overblik, og informering herom.Jeg var ikke klar over at det fandtes, så der mangler måske lidt reklemation. Forhåbentligt vil det blive et centralt sted at gennemgå/finde offentlige informationer og services.”

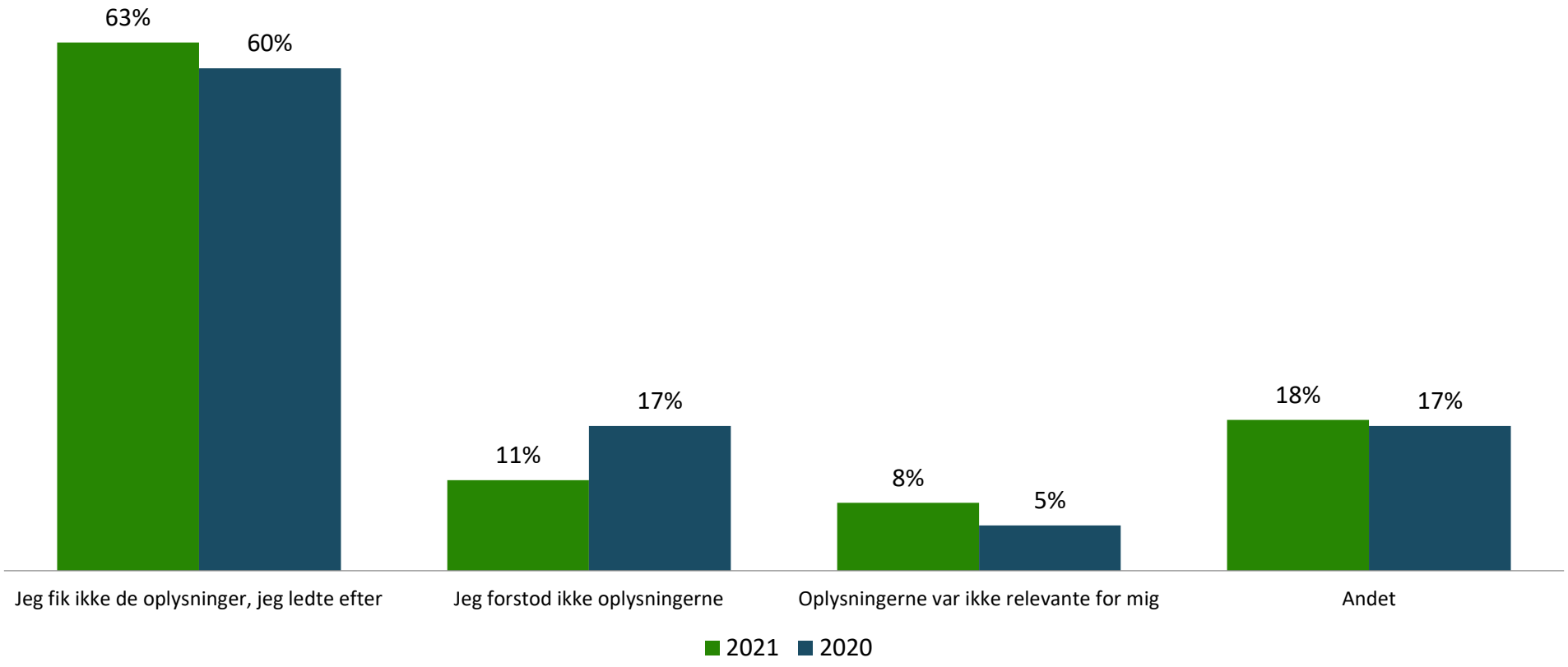
18-29 år, bruger borger.dk mindst månedligt

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

Tilfredshed med Mit Overblik

”Mit Overblik”/”Min side” etablerer en forventning hos brugerne om, at man her kan skabe overblik over egen situation, på et ellers indholdstungt borger.dk.

Ikke overraskende, er den primære grund til manglende tilfredshed med Mit Overblik derfor, at man ikke kan finde de oplysninger man leder efter.



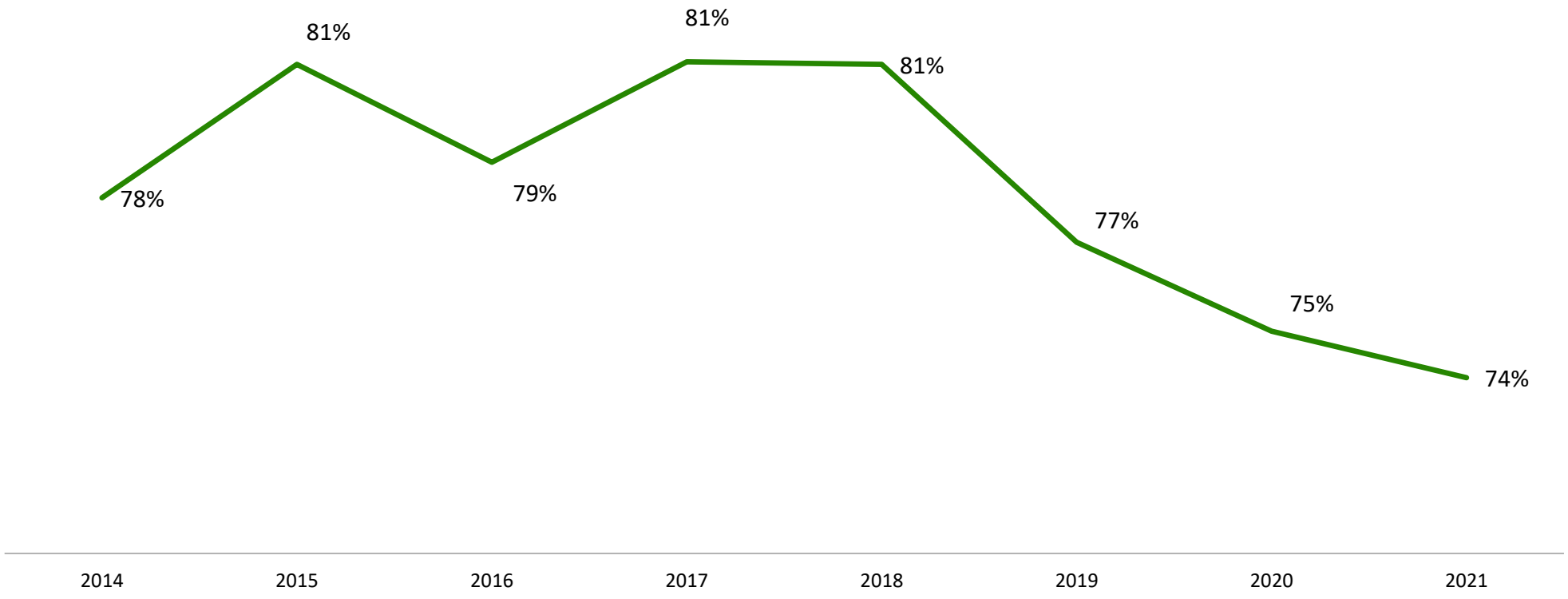
”Hvorfor var du ikke tilfreds med besøget på Mit Overblik?” N = 111

Digital Post

peytz&co

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. 74% angiver i 2021 at de har brugt digital post på borger.dk..

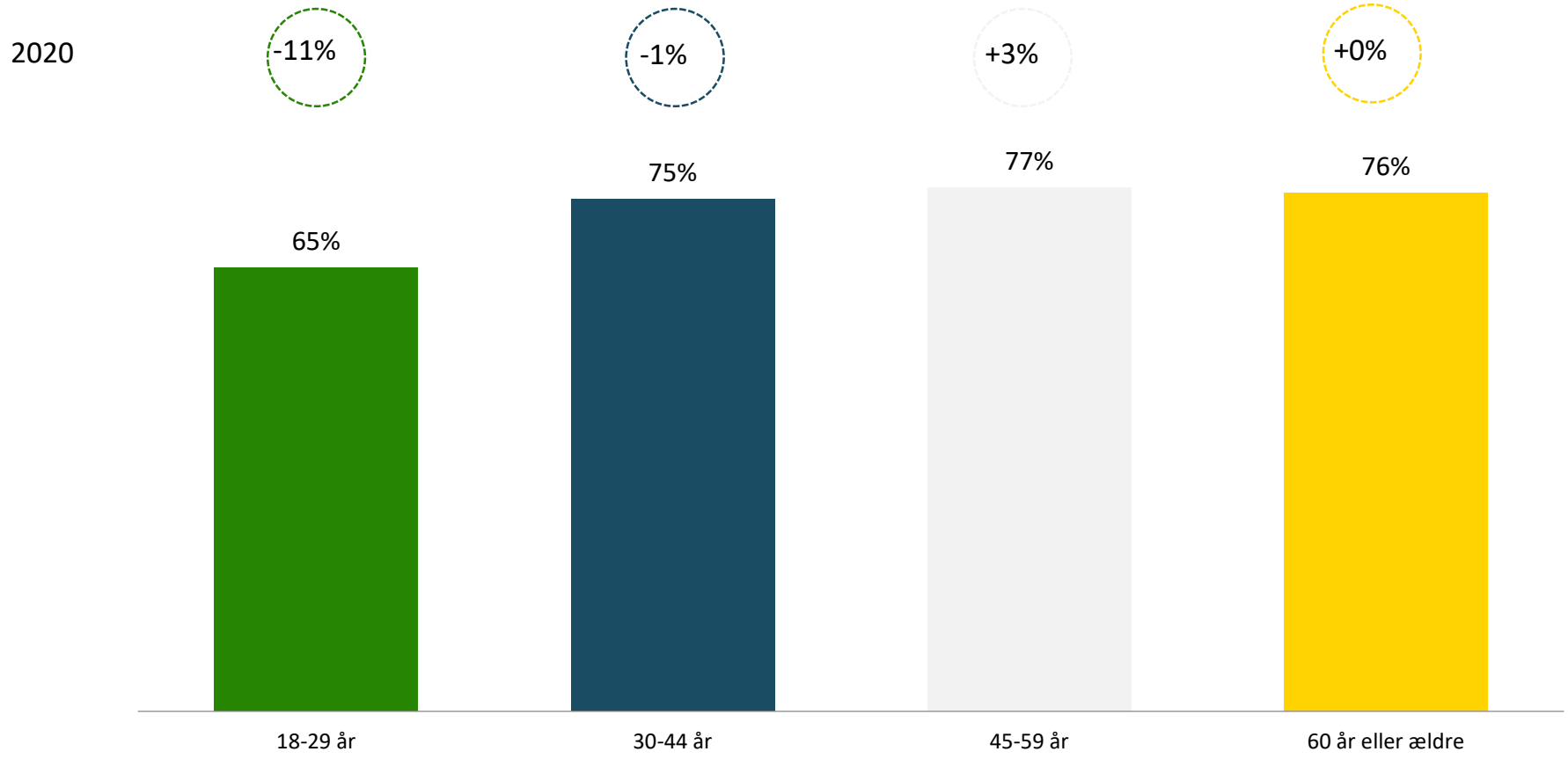


"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 3912

peytz&co

De yngste fravælger Digital Post

Faldet i brugen af Digital Post på borger.dk skyldes ikke mindst de yngre grupper. Blandt gruppen af de 19-29-årige er faldet på markante 11 procentpoints i forhold til 2020. Et bud kan være, at de ynste grupper flytter brugen af Digital Post til app-baserede platforme.



"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 3912

peytz&co

“ Jeg får min mail derinde (eller - jeg bruger vist e-boks på telefonen. Men det er vel det samme. Jeg har også logget på feriepenge og su-gæld

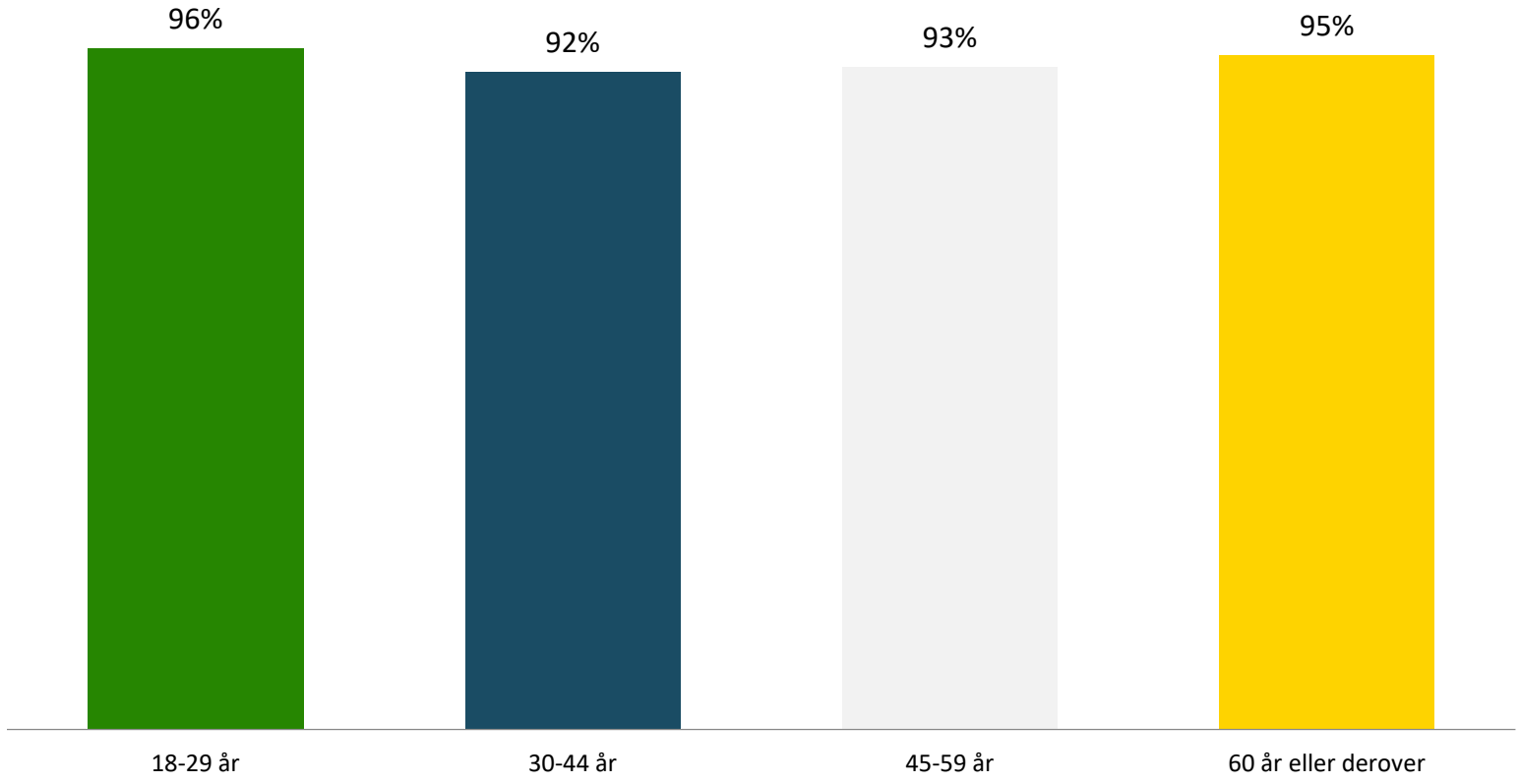
30-44 år, bruger borger.dk mindst ugentligt ”

Citat fra tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk 2021

peytz&co

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.

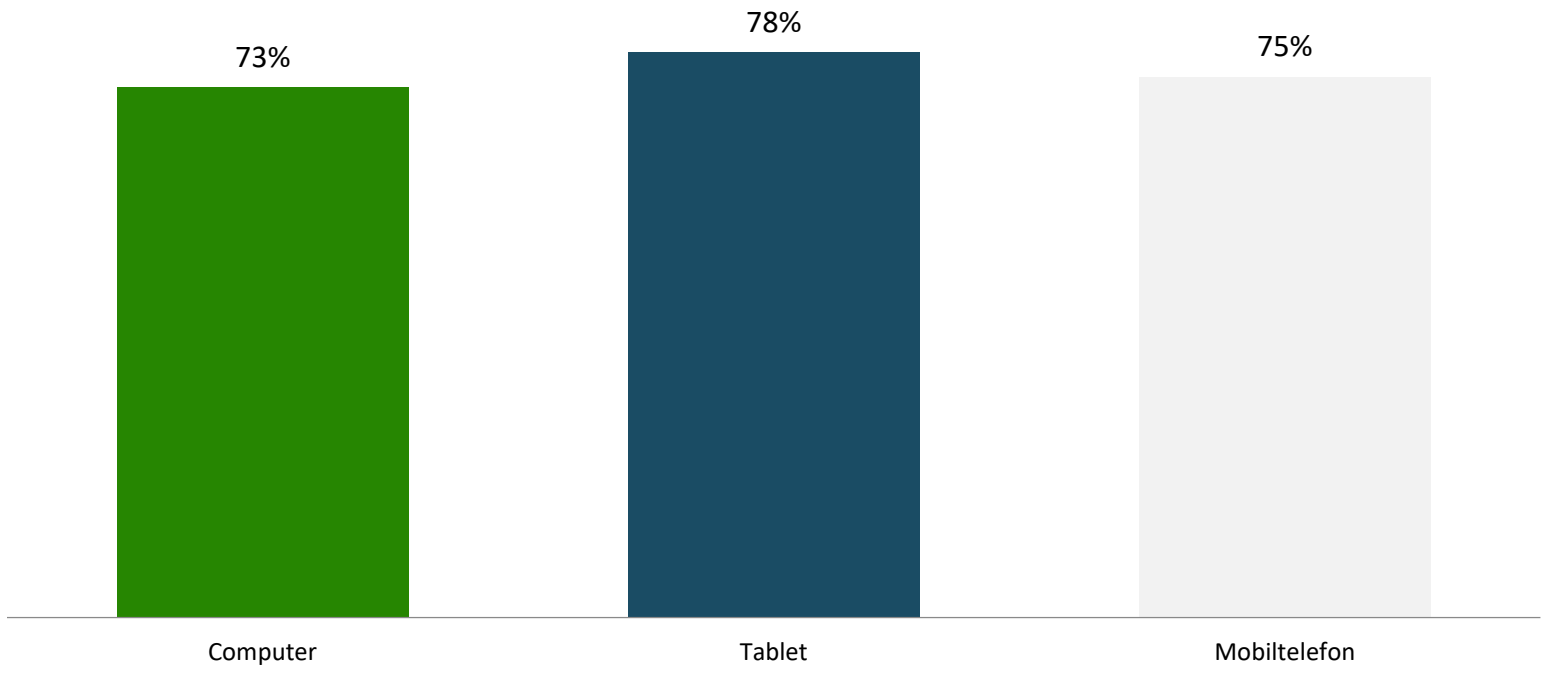


”Det var let at finde min digitale post på borger.dk” N = 3912

*Enig/meget enig

peytz&co

Tabletbrugerne bruger oftest Digital Post på borger.dk

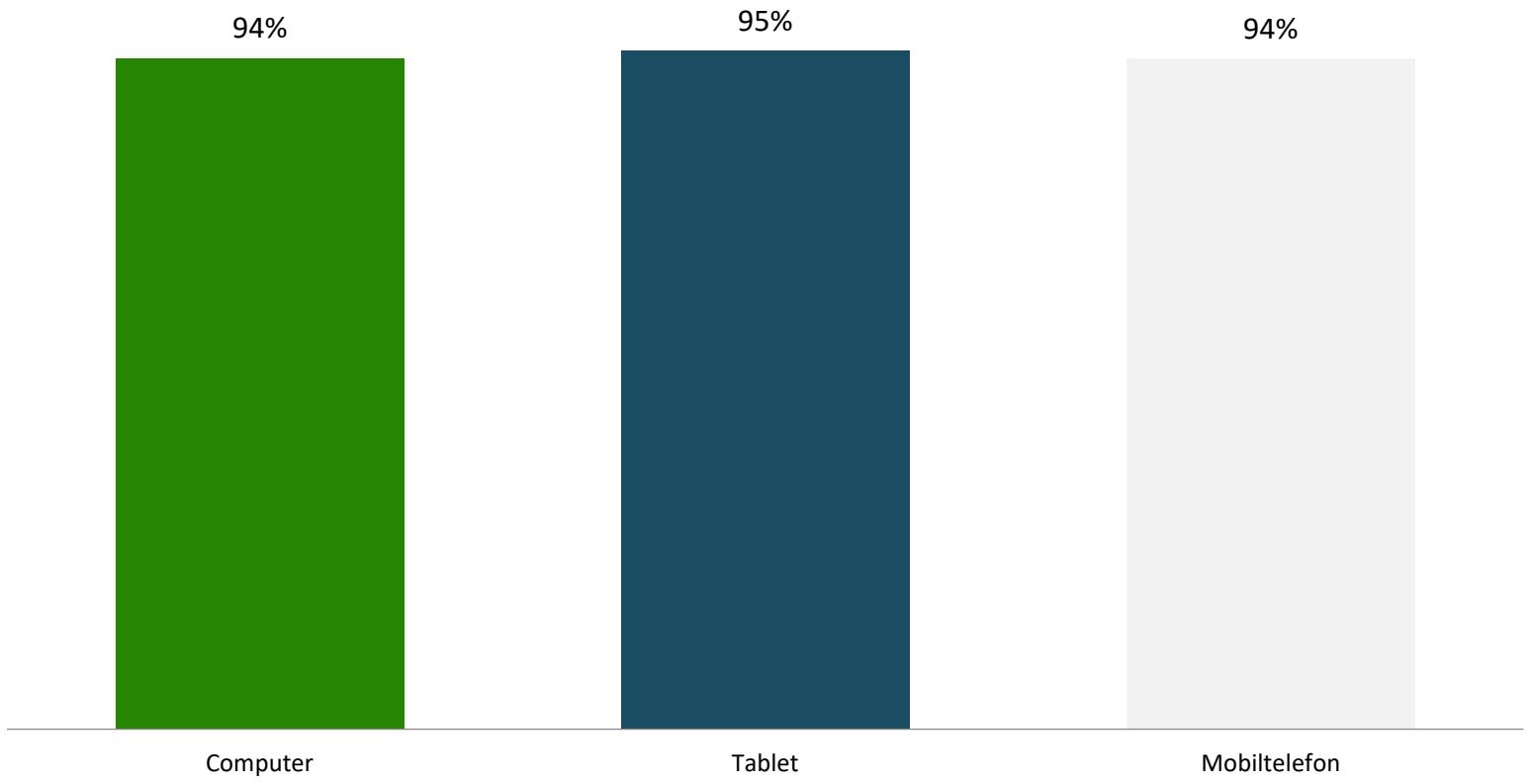


"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 3912

peytz&co

Digital Post: Let at finde på borger.dk

Der er ingen navigationsmæssige udfordringer forbundet med faldet i brugen af Digital Post på borger.dk



"Det var let at finde min digitale post på borger.dk" N = 3087

*Enig/meget enig

peytz&co

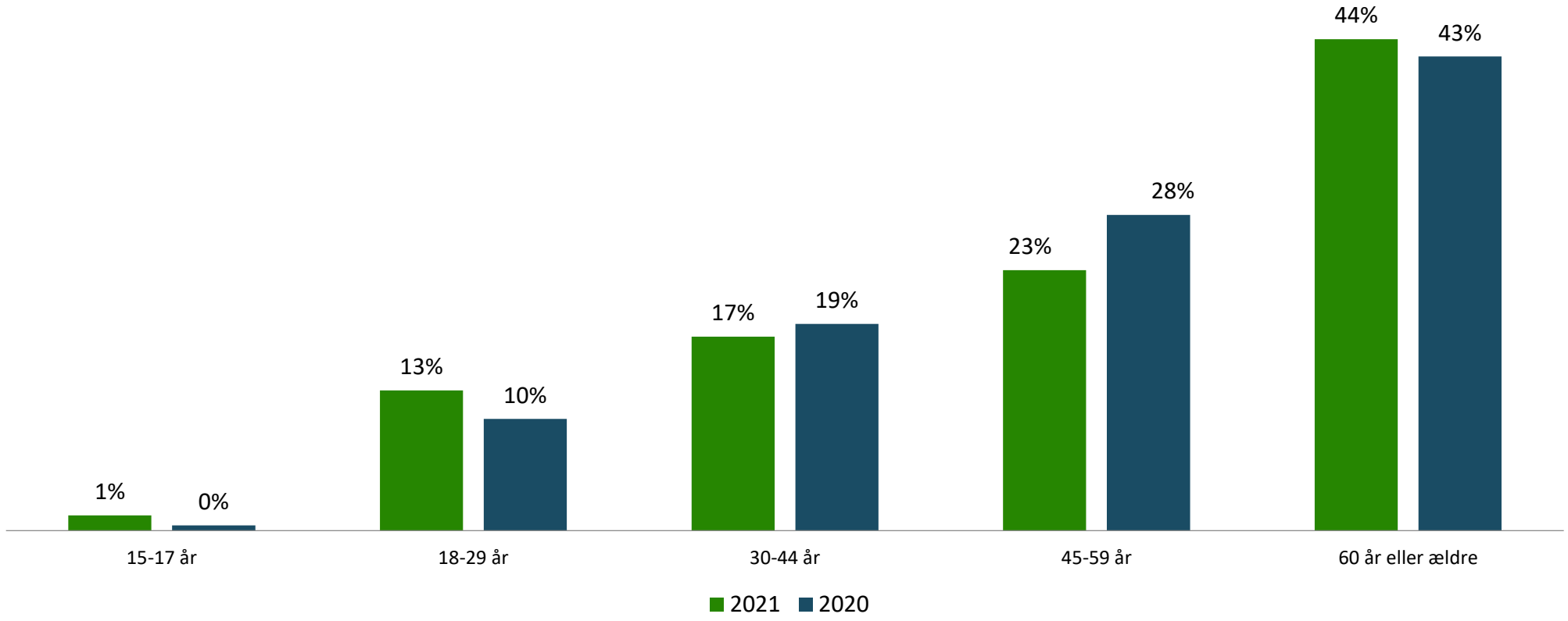
Om Deltagerne

i undersøgelsen

peytz&co

Alder

…

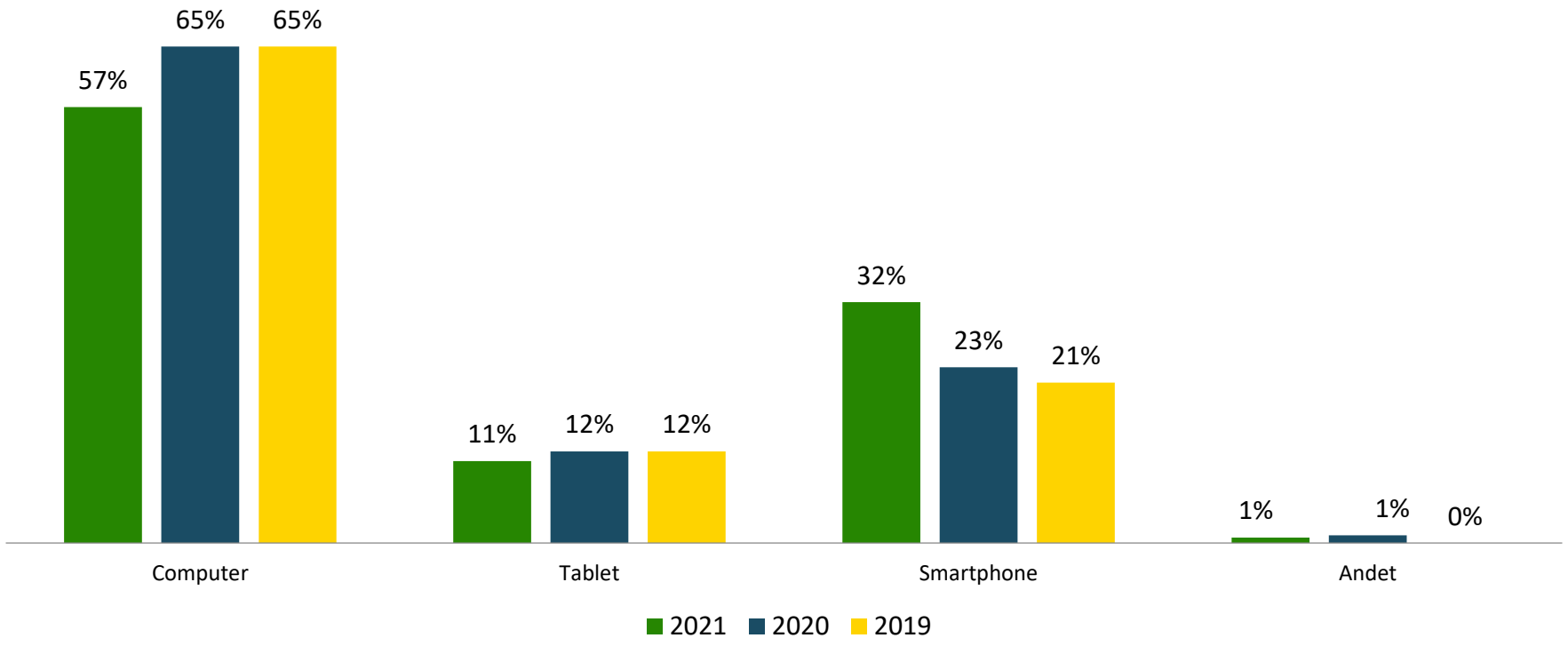


”Hvad er din alder?”” N = 4104

peytz&co

Device

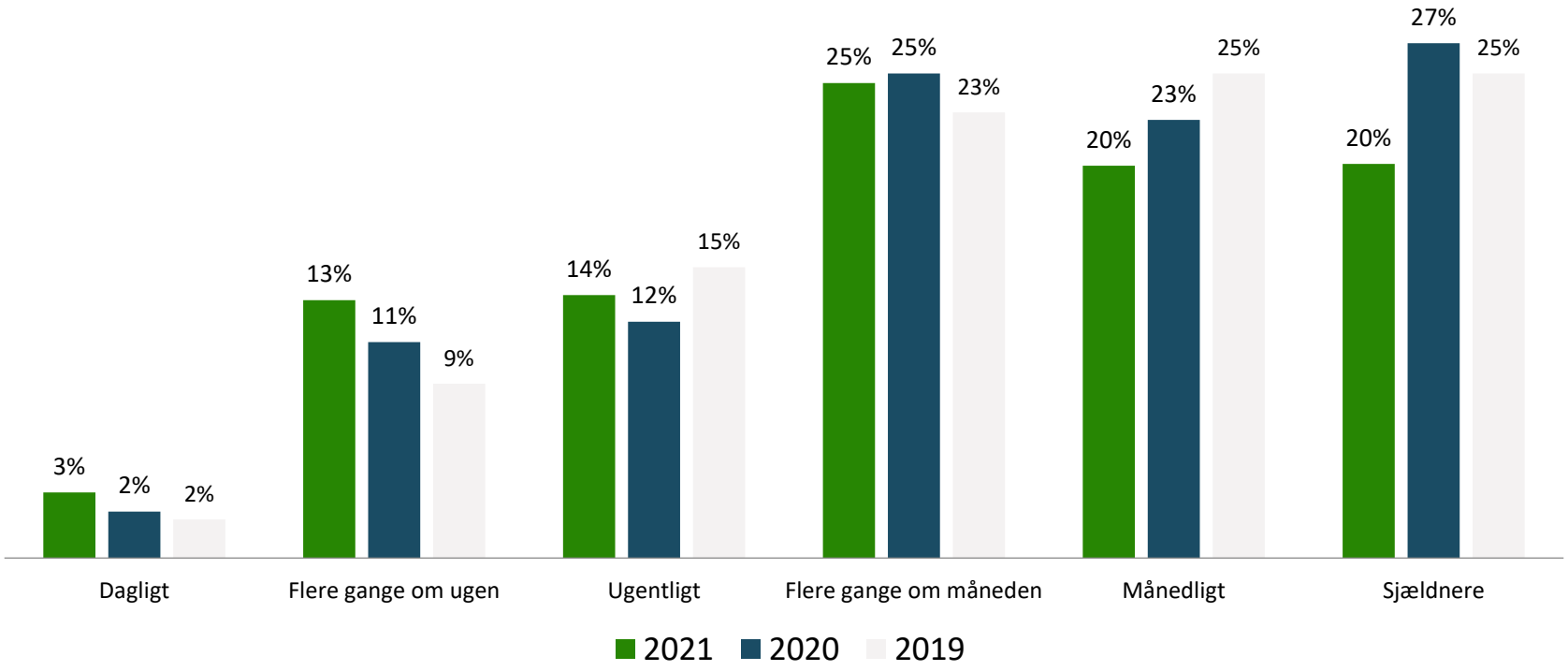
…



N = 4093

peytz&co

Brugsfrekvens



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

peytz&co

&