

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede system- løsninger 2024

Tværgående rapport

Epinion – 16. januar 2025



Epinion

Indhold

03	Indledning
07	Hovedkonklusioner
10	Tilfredshed
14	Anvendelse
16	Tillid og tryghed
19	Generel brugervenlighed og brugbarhed
24	Supportbehov
26	Brugernes forslag til forbedringer
29	Metode

Indledning

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger 2024

Denne rapport beskriver de tværgående resultater fra **Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger i 2024**. Rapporten omfatter udelukkende tværgående resultater fra de borgerrettede systemløsninger. Der er lavet en tilsvarende selvstændig rapport med resultater fra de virksomhedsrettede løsninger.

I dag møder både borgere og virksomheder ofte den offentlige sektor gennem digitale løsninger som borger.dk og Digital Post til borgere og virksomhed. Man kan skifte adresse, læse post, oprette virksomhed og bestille tid til vaccination hjemmefra, og for langt de fleste er fysiske besøg på fx borgerservice kun nødvendigt af og til. Digitalisering er blevet et vilkår i hverdagen – både som borger, ansat og virksomhedsejer. Løsningerne, der er genstand for undersøgelse, er centrale i borgernes hverdag, og flere af løsningerne anvendes af mere end 90 pct. af den danske befolkning.

Det er en væsentlig forudsætning for borgernes tillid til den digitale offentlige sektor, at systemløsningerne er brugervenlige, og at alle har mulighed for at begå sig i det digitale offentlige Danmark. Det er derfor afgørende at forstå befolkningens oplevelse af det digitale møde med den offentlige sektor. Det overordnede formål med brugerundersøgelserne er således at indhente viden om brugernes holdning til og oplevelse med Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger med henblik på at forbedre brugeroplevelsen.

Brugerundersøgelsen skal på den baggrund give Digitaliseringsstyrelsen et klart billede af, hvordan de respektive systemløsninger opleves af borgerne samt bidrage til at identificere områder, hvor systemløsninger kan udvikles og forbedres.

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion på opdrag fra Digitaliseringsstyrelsen. En tilsvarende undersøgelse blev gennemført af Epinion i november 2023, og nøgletal fra sidste års brugerundersøgelse inddrages derfor også i denne rapport, så det er muligt at se udviklingen i brugertilfredsheden siden 2023.

Brugerundersøgelsen omfatter løsningerne:



Den offentlige Digital Post



MitID



borger.dk



Kørekort-appen



Sundhedskort-appen

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger 2024

Brugerundersøgelsen for 2024 omfatter følgende fem borgerrettede systemløsninger:

- Digital Post
- MitID
- borger.dk
- Kørekort-app
- Sundhedskort-app






Alle delundersøgelser er gennemført som kvantitative spørgeskemaundersøgelser, hvor brugerne udfylder spørgeskemaet online. Kun borgere, som har anvendt de enkelte løsninger inden for de seneste 12 måneder, indgår i undersøgelsen.

Spørgeskemaerne rummer alle en række fælles spørgsmål, som går på tværs af de enkelte systemløsninger med henblik på, at de enkelte løsninger kan sammenlignes i relation til overordnet tilfredshed, anvendelse, tillid og tryghed, supportbehov mv. Denne rapport beskriver udelukkende resultaterne fra disse fælles tværgående spørgsmål.

Herudover rummer spørgeskemaerne til hver enkelt systemløsning også en række specifikke spørgsmål til den enkelte løsning – disse er rapporteret til Digitaliseringsstyrelsen i elektroniske dashboards.

For hvert spørgsmål i denne rapport sammenlignes resultaterne fra dette års brugerundersøgelse med resultaterne fra 2023 for hver systemløsning. Sammenligningen af resultater i 2024 og 2023 tager udgangspunkt i et samlet mål for hvert spørgsmål, eksempelvis gennemsnittet. Statistisk signifikante forskelle over tid markeres med en stjerne ved det samlede mål.

Delundersøgelseernes metode, målgruppe og antal besvarelser:

		METODE	MÅLGRUPPE	N
	Den offentlige Digital Post	Webpanel	Befolkningen 15 år +	1.005
	MitID	Webpanel	Befolkningen 15 år +	1.000
	borger.dk	Webpanel	Befolkningen 15 år +	1.050
	Kørekort-appen	Webpanel	Befolkningen 17 år + (som har app)	1.020
	Sundhedskort-appen	Webpanel	Befolkningen 15 år + (som har app)	1.025

Dataindsamlingerne til alle undersøgelserne er gennemført i oktober/november 2024.

Af hensyn til Datatilsynets retningslinjer for samtykke er der ikke indsamlet besvarelser fra personer under 15 år, uanset at personer under 15 år kan anvende nogle af ovenstående borgerrettede løsninger.

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



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

Hovedkonklusjoner

Brugertilfredsheden med Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger er høj. Tilfredsheden med MitID er steget med 9 procentpoint siden 2023



Den overordnede tilfredshed blandt brugere af Digitaliseringsstyrelsens fem systemløsninger målrettet borgere er høj, hvilket også var tilfældet i 2023.

På tværs af alle løsninger ses, at mindst 7 ud af 10 brugere er tilfredse, og meget få er utilfredse. Ligeledes er mere end 8 ud af 10 brugere *enige* eller *meget enige* i, at de generelt har gode oplevelser med at bruge løsningerne.

Tilfredsheden er særligt høj blandt brugere af kørekort- og sundhedskort-appen efterfulgt af MitID, hvorefter følger Digital Post og borger.dk.

Den udprægede høje tilfredshed med løsningerne går igen, når der spørges ind til mere afgrænsede områder som brugervenlighed og tillid. For eksempel ses, at cirka 8 ud af 10 brugere har tillid til løsningerne og opfatter dem som sikre at anvende.



Løsningskompleksiteten har stor betydning for brugernes vurdering af løsningerne.

Løsninger, som er nødvendige for de fleste at anvende, hvor kompleksiteten er høj og anvendelsesmulighederne mange, scorer generelt lavere både på tilfredshed, brugervenlighed og brugbarhed. Og for nogle er supportbehovet større.

Borger.dk, som er den løsning med størst kompleksitet grundet de mange anvendelsesformål, er også den løsning, der scorer lidt lavere på nogle parametre. For eksempel ses, at borger.dk har et lidt større supportbehov end de mere simple løsninger.

Omvendt er flest brugere tilfredse med sundhedskort-appen og kørekort-appen, hvor løsningskompleksiteten er lav og brugen frivillig.



Generelt ses, at resultaterne af årets undersøgelse i vid udstrækning er på niveau med resultaterne fra undersøgelsen i 2023. Den generelt høje overordnede tilfredshed blandt brugere var således også gældende i 2023.

Den tydeligste og mest systematiske udvikling siden 2023 ses i relation til MitID, hvor årets undersøgelse peger på en tydelig positiv udvikling i flertallet af undersøgelsens spørgsmål. Således er andelen af tilfredse brugere af MitID steget fra 74 pct. i 2023 til 83 pct. i 2024. Tilsvarende ses også en positiv udvikling i relation til brugernes vurdering af tillid, sikkerhed og brugervenlighed.

Den generelle positive udvikling i resultaterne for MitID, skal formodentlig ses i sammenhæng med, at brugerne – sammenlignet med 2023 – i højere grad har vænnet sig til MitID, som blev indfaset i 2021-2023 (sideløbende med udfasningen af NemID).

Ligesom i 2023 roses løsningerne af brugerne for at være nemme at anvende, men der er også forslag til forbedringer



Brugerne roser løsningerne for at være...

- Nem at anvende
- Nemt at finde sin post

- Nem og hurtig at anvende
- Simpelt og driftssikkert
- Sikker at bruge

- Overskuelig og nem at navigere i
- Praktisk, da mange funktioner er samlet ét sted

- Nem og hurtig at anvende
- Praktisk, da børns sundhedskort er samlet ét sted

- Simpel og hurtig at anvende
- Et godt supplement/alternativ til det fysiske kørekort

Brugerne foreslår...

- At søgefunktionen forbedres
- At al digital post samles på én platform
- At det skal være nemmere at inddele posten i mapper

- At skiftet mellem MitID og den hjemmeside, der logges ind på, sker automatisk
- At MitID bliver bedre til at genkende, hvilken enhed (fx mobil eller PC) man logger ind fra

- At øge brugervenligheden for brugere, der har svært ved det digitale
- Pop-up guides og hjælpevideoer
- Mere simpelt sprog

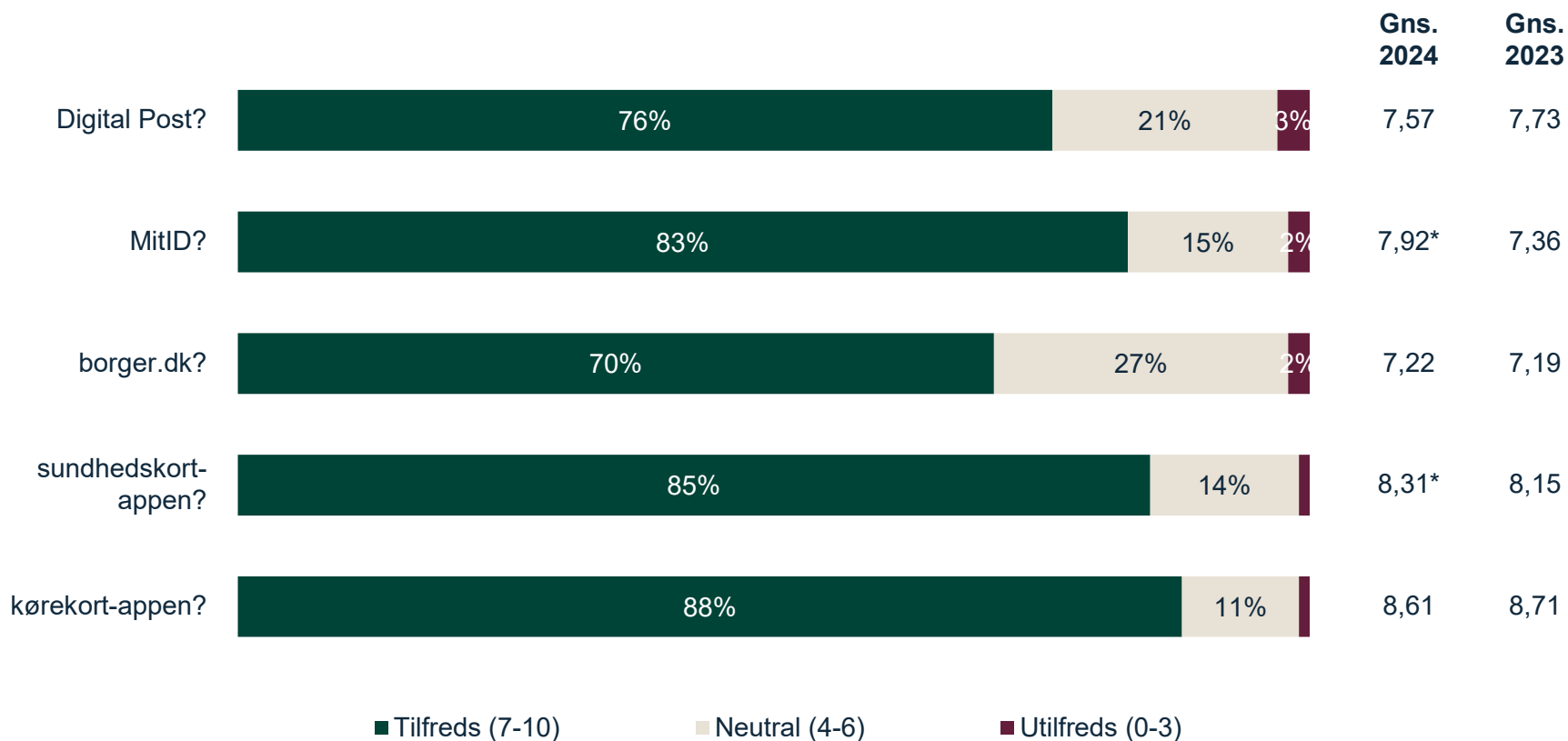
- At integrere sundhedskort-appen med andre apps og informationer (fx MinSundhed og Min Læge)
- At forbedre scanningsfunktionen

- Bedre mulighed for anvendelse i udlandet
- At oprettelse kan ske uden pas
- At samle flere apps i én samlet app

Tilfredshed

Der er generelt høj tilfredshed med alle fem løsninger – særligt blandt brugere af MitID, sundhedskort-appen og kørekort-appen. Tilfredsheden med MitID og sundhedskort-appen er steget siden 2023

Hvor tilfreds er du overordnet set med...



Den overordnede tilfredshed er høj på tværs af alle borgerrettede løsninger. For alle fem løsninger ses, at mindst syv ud af ti brugere er tilfredse.

Særligt brugere af kørekort-appen og sundhedskort-appen er tilfredse. Hele 88 pct. af brugerne af kørekort-appen og 85 pct. af brugerne af sundhedskort-appen er tilfredse.

For MitID og Digital Post, som er de mest anvendte løsninger, og som har de højeste bruger-frekvenser, er der sket et statistisk signifikant fald i andelen af utilfredse brugere fra 2023 til 2024. Andelen af utilfredse brugere er i 2024 hhv. to pct. og tre pct.

Samtidig er der højere tilfredshed blandt brugerne af MitID, hvor andelen er steget fra 74 pct. i 2023 til 83 pct. i 2024.

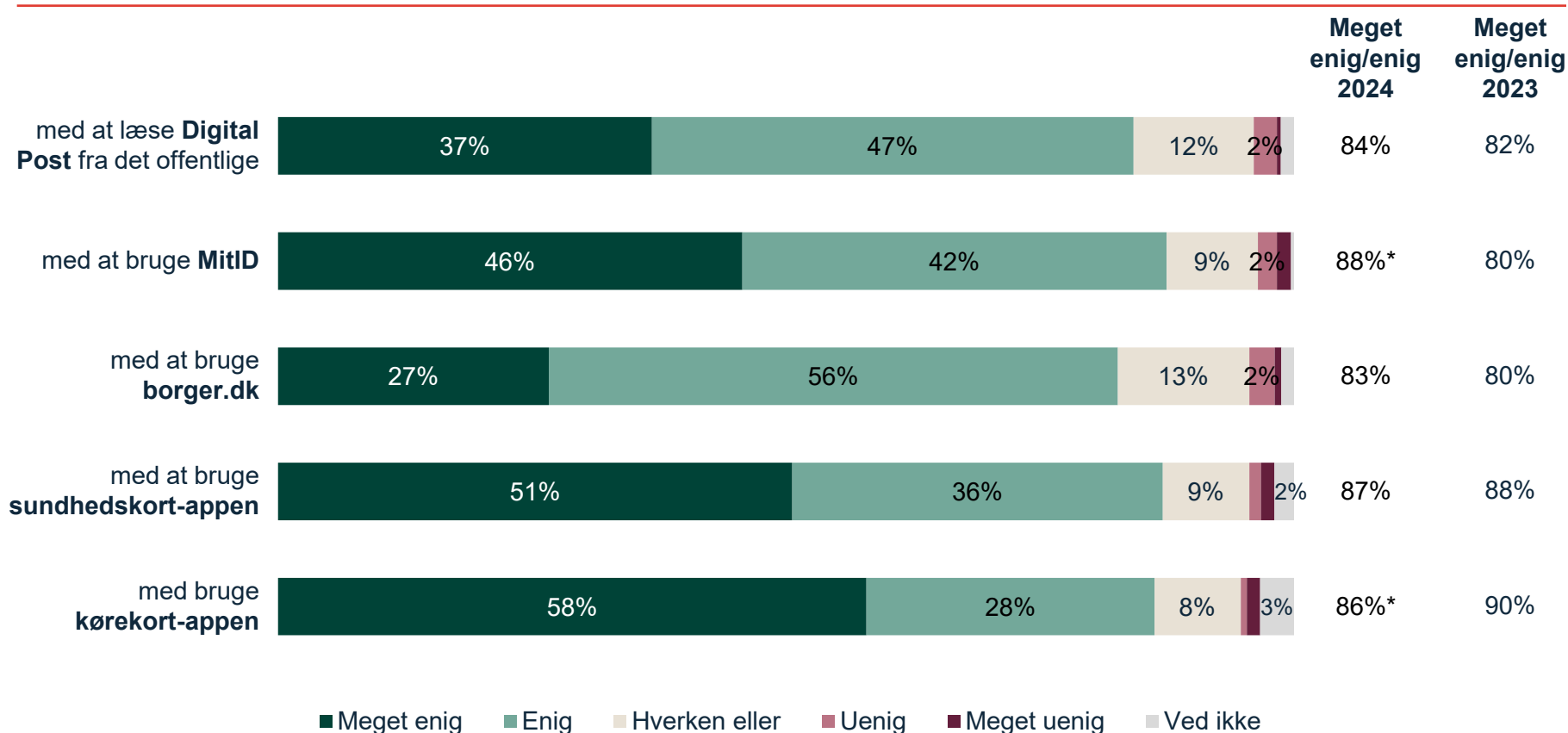
N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020.

Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. I tilfælde, hvor andelen ikke summerer til 100%, skyldes det afrunding. Statistisk signifikante forskelle mellem gennemsnittene for 2023 og 2024 inden for et 95%-konfidensinterval er markeret med en stjerne (*).

Mere end otte ud af ti brugere har gode oplevelser med at bruge de fem borgerrettede løsninger. Siden 2023 ses en positiv udvikling i relation til MitID

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg har generelt gode oplevelser...



Brugernes generelle oplevelse med brugen af de fem borgerrettede løsninger er positiv. Over 80 pct. er *enige* eller *meget enige* i, at de generelt har gode oplevelser med at bruge de forskellige løsninger.

Kørekort-appen er, ligesom i 2023, den løsning, hvor flest brugere er *meget enige* i, at de generelt har gode oplevelser med brugen. Siden sidste år er der dog sket et lille fald i andelen af brugere, der enten er meget enige eller enige i generelt at have gode oplevelser ved brug af appen.

Samtidig er der sket en statistisk signifikant stigning fra 2023 til 2024 i andelen af *meget enige* brugere af både borger.dk og MitID, hvor andelen er steget fra hhv. 20 pct. til 27 pct. og 33 pct. til 46 pct.

N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020.

Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

I 2023 var tilfredshedsspørgsmålet om MitID splittet op på fire identifikationsmidler (app, chip, kodeviser, kodeoplæser), mens det i 2024 var et samlet spørgsmål om MitID.

Brugertilfredsheden er høj for alle de borgerrettede løsninger, men varierer på tværs af brugeradfærd og brugertype



Den overordnede tilfredshed med den offentlige Digital Post-løsning er høj. Godt tre ud af fire brugere er tilfredse.

De ældre brugere (65 år eller derover) er i særlig grad tilfredse, da 85 pct. af brugere i denne aldersgruppe angiver, at de er tilfredse med løsningen.

På trods af høj tilfredshed har løsningen dog den største andel utilfredse brugere (tre pct.) blandt de borgerrettede løsninger.



Tilfredsheden med MitID er også høj. 83 pct. af brugerne, dvs. mere end fire ud af fem brugere, er tilfredse med løsningen.

Tilfredsheden varierer ikke på tværs af køn og alder.

Brugere, som anvender MitID dagligt eller flere gange om ugen, udviser en højere grad af tilfredshed end brugere med mindre hyppig brug.

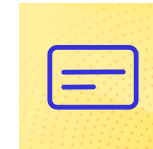
Den overordnede utilfredshed med løsningen er dog kun to pct.



Syv ud af ti brugere er overordnet set tilfredse med borger.dk, og godt otte ud af ti har generelt gode oplevelser med at anvende løsningen.

Tilfredsheden med borger.dk varierer ikke på tværs af køn og brugsfrekvens.

Brugere i aldersgruppen '65 år eller derover' udtrykker den største grad af tilfredshed, idet 79 pct. angiver at være tilfredse med løsningen. Blandt de øvrige aldersgrupper ligger tilfredsheden mellem 67 pct. og 68 pct.



Tilfredsheden med sundhedskort-appen er meget høj. 85 pct. af brugerne er overordnet set tilfredse med appen og har generelt gode oplevelser med at bruge løsningen.

Den høje tilfredshed kan sandsynligvis forklares med, at løsningen er frivillig og simpel at bruge.

Tilfredsheden med sundhedskort-appen varierer ikke på tværs af køn, alder og brugsfrekvens.

Kun en pct. af appens brugere er utilfredse.



Tilfredsheden med kørekort-appen er meget høj. 88 pct. af brugerne angiver, at de overordnet set er tilfredse med appen. Også her er der tale om en frivillig og simpel løsning.

Kvinder er generelt mere tilfredse med løsningen (91 pct.) end mænd (85 pct.).

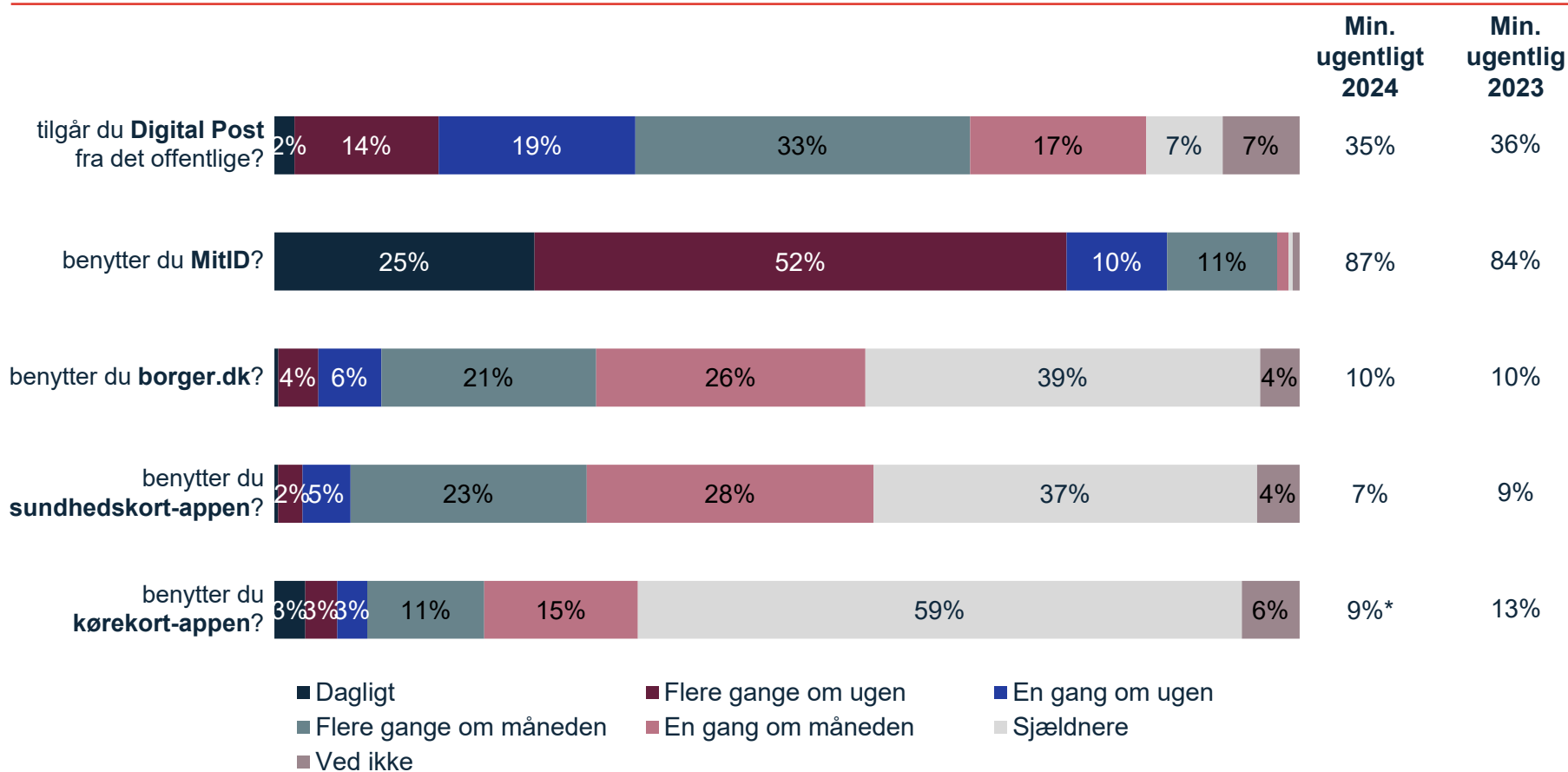
Der er ingen væsentlige forskelle i tilfredsheden på tværs af alder og brugsfrekvens.

Kørekort-appen har også en meget lav andel utilfredse brugere (en pct.).

Anvendelse

Brugsfrekvensen varierer på tværs af de fem borgerrettede løsninger afhængigt af deres anvendelsesformål. Andelen af ugentlige brugere er uændret siden 2023 med undtagelse af kørekort-appen, hvor der er sket et lille fald

Hvor ofte...



Brugsfrekvensen varierer blandt de fem borgerrettede løsninger, hvilket afspejler de forskellige anvendelsesformål.

Som forventet er brugsfrekvensen højest for MitID, som for de fleste anvendes til fx at tilgå deres netbank, logge på selvbetjening hos lægen eller handle online. 25 pct. af brugerne benytter MitID dagligt, hvilket er en stigning fra 20 pct. i 2023.

Digital Post fra det offentlige er den næsthøypigst anvendte løsning, som størstedelen af brugerne tilgår månedligt eller hyppigere.

Generelt er brugsfrekvenserne på niveau med 2023. Dog ses, at kørekort-appen anvendes i lidt mindre grad sammenlignet med 2023 (fra 13 pct. til 9 pct. ugentlige brugere).

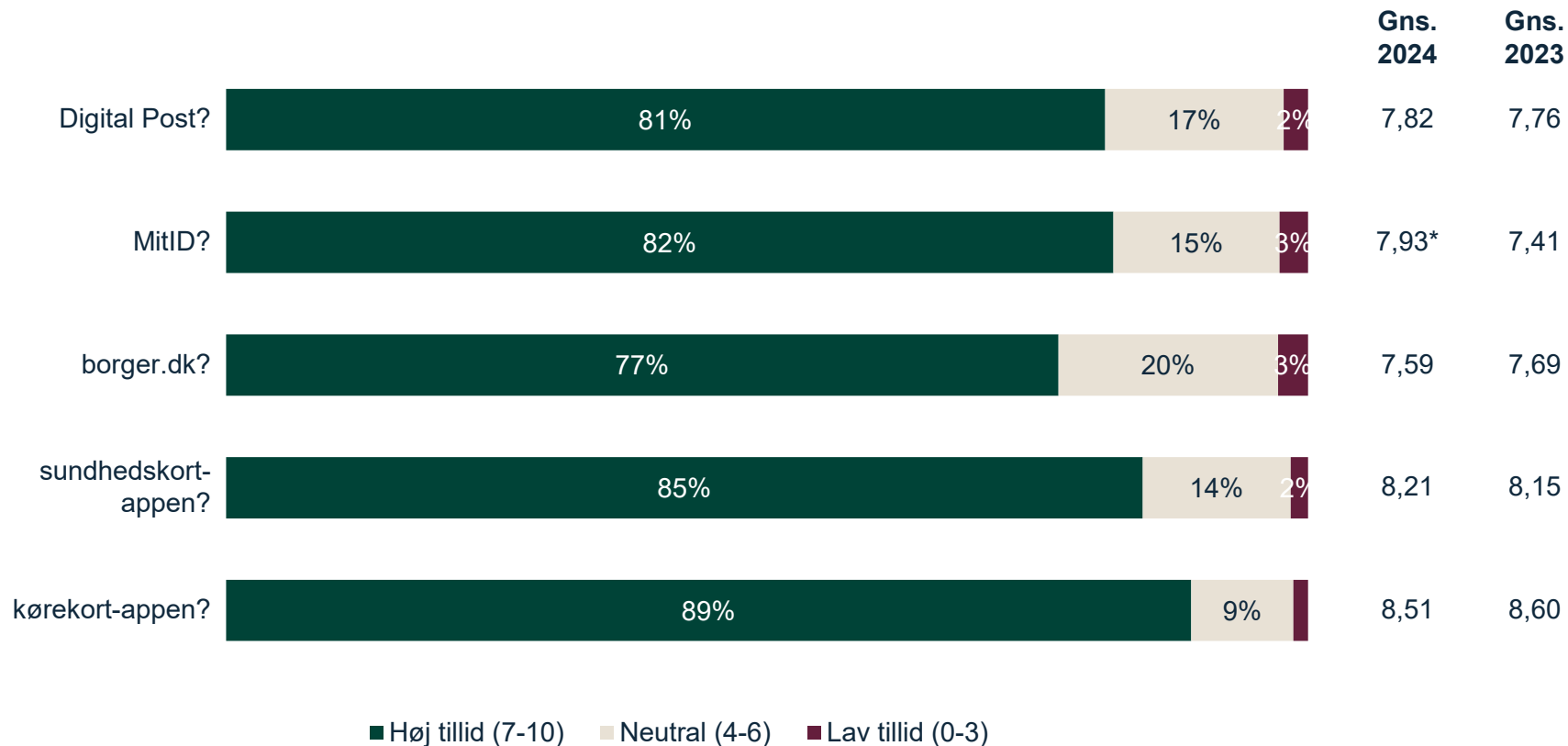
N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020

Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

Tillid og tryghed

På tværs af alle fem borgerrettede løsninger har mere end tre ud af fire brugere høj tillid til løsningerne. Generelt er tilliden på niveau med 2023 – dog ses en stigning i tilliden til MitID

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



Tilliden på tværs af alle borgerrettede løsninger er høj. Mere end tre ud af fire brugere har høj tillid til løsningerne. Omvendt har kun ganske få brugere lav tillid.

I relation til MitID er der sket en stigning i andelen af brugere, der har høj tillid til MitID (fra 73 pct. til 82 pct.). I 2023 var MitID den løsning, som brugerne havde lavest tillid til.

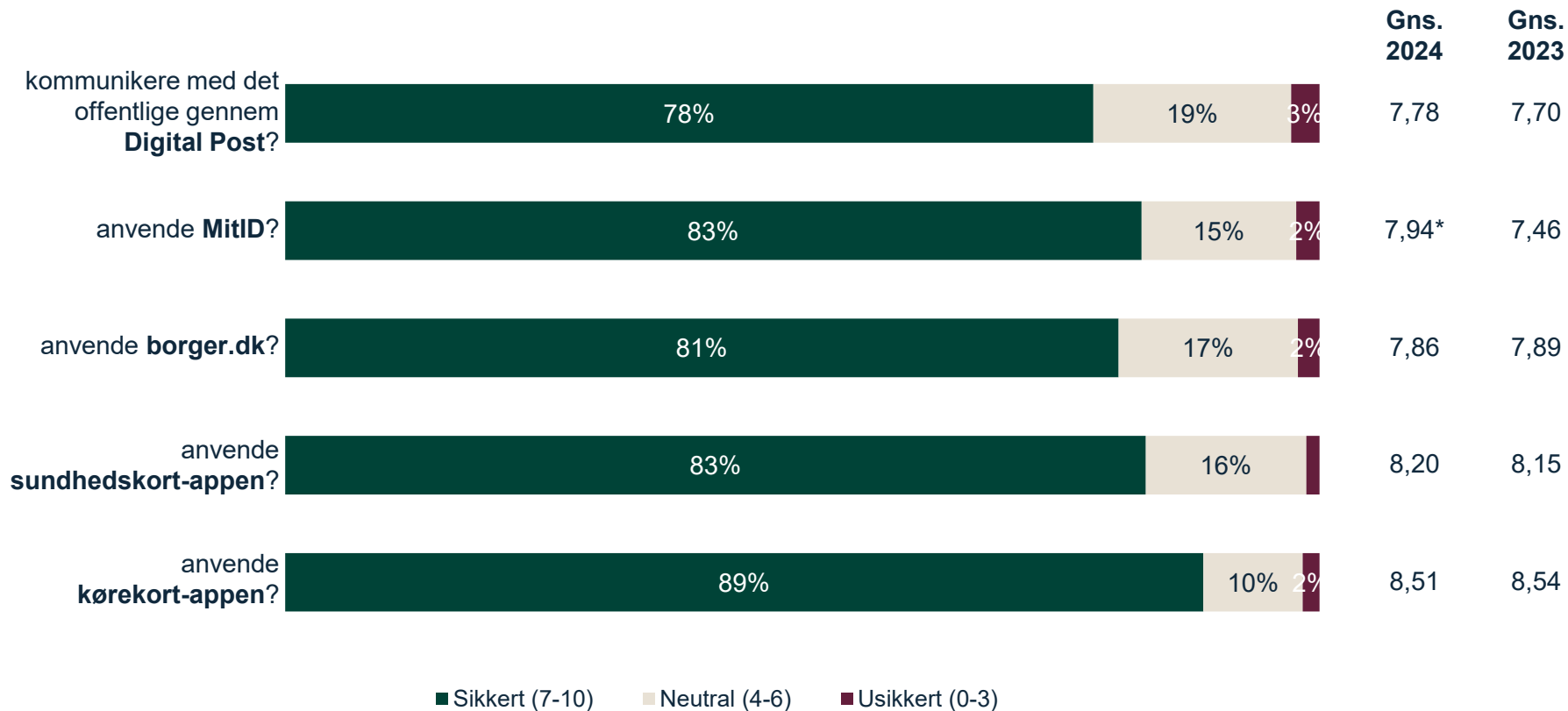
Tilliden er højest blandt brugere af kørekort- og sundhedskort-appen. Den høje tillid til de to løsninger kan sandsynligvis forklares ved, at borgere med lav tillid formentligt fravælger dem til fordel for det fysiske køre- og sundhedskort.

N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020

Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

Størstedelen af brugerne vurderer, at de fem borgerrettede løsninger er sikre at anvende, mens kun ganske få finder dem usikre. Igen ses en positiv udvikling siden 2023 i relation til MitID

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



Brugerne vurderer generelt, at de fem borgerrettede løsninger er sikre. På tværs af løsningerne finder omtrent otte ud af ti af brugerne, at løsningerne er sikre at anvende.

Af de fem løsninger vurderes kørekort-appen af flest brugere som sikker (89 pct.) efterfulgt af sundhedskort-appen og MitID, der begge vurderes som sikre af 83 pct. af brugerne.

For MitID er der sket en statistisk signifikant stigning i andelen af brugere, der opfatter løsningen som sikker, fra 74 pct. i 2023 til 83 pct. i 2024.

På tværs af de borgerrettede løsninger ses, at maksimalt tre pct. af brugerne vurderer løsningerne som usikre.

N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020

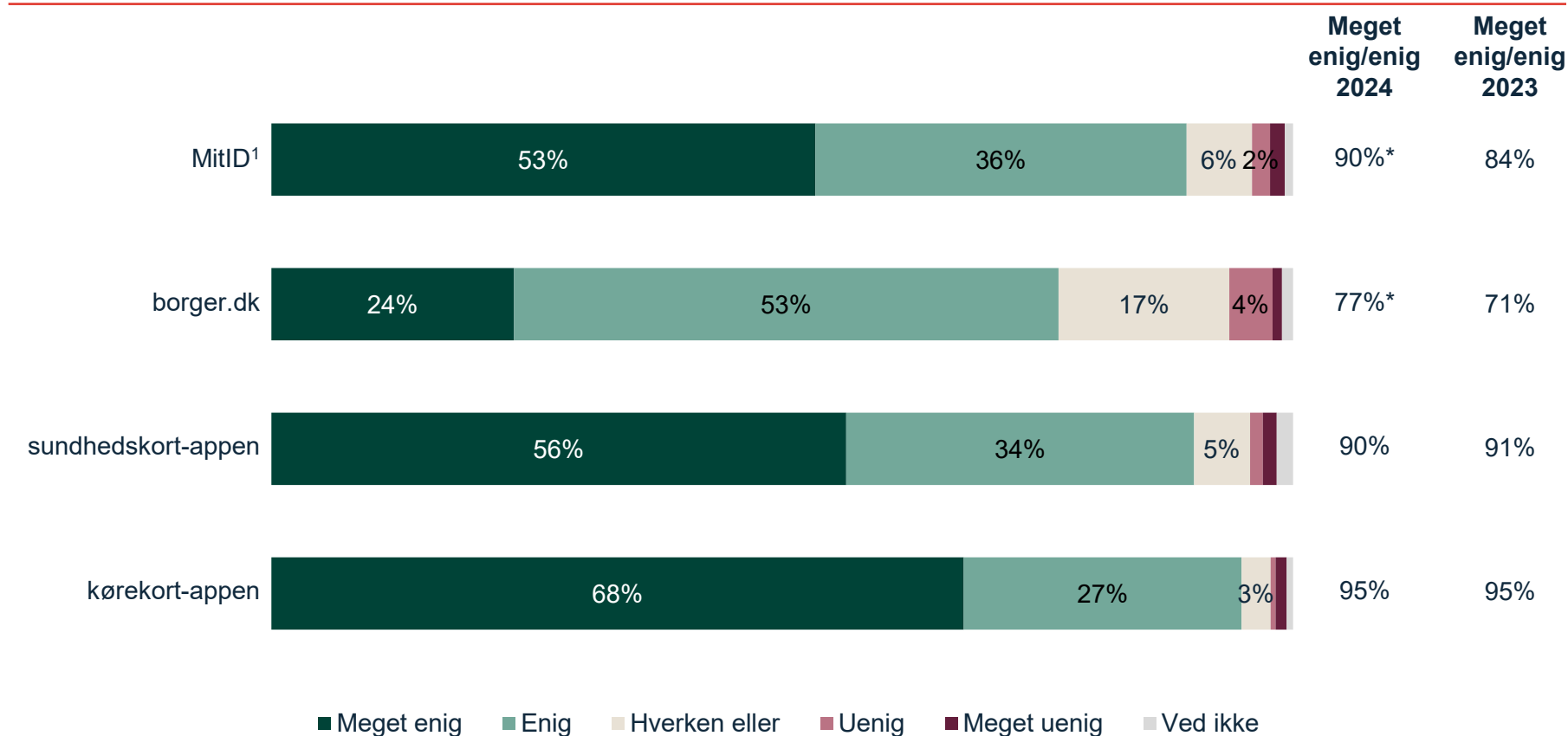
Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem gennemsnittene for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

Generel brugervenlighed og brugbarhed

Brugerne oplever generelt de borgerrettede løsninger som nemme at anvende

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Det er let at anvende...



Størstedelen af brugerne på tværs af de borgerrettede løsninger er *meget enige* eller *enige* i, at de er lette at anvende. På næste side vises resultaterne for Digital Post.

For både MitID og borger.dk er der sket en statistisk signifikant stigning i andelen af brugere, som er *meget enige* eller *enige* i, at løsningerne er lette at anvende sammenlignet med 2023.

Andelen, som er enige i, at borger.dk er let at anvende, er lidt lavere end for de øvrige løsninger, hvilket med stor sandsynlighed hænger sammen med, at borger.dk har en større kompleksitet end de øvrige løsninger og anvendes til mange forskellige formål. Alligevel ses, at kun beskedne seks pct. af brugerne er *uenige* eller *meget uenige* i, at borge.dk er let at bruge.

N(Digital Post) = 1.004, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020

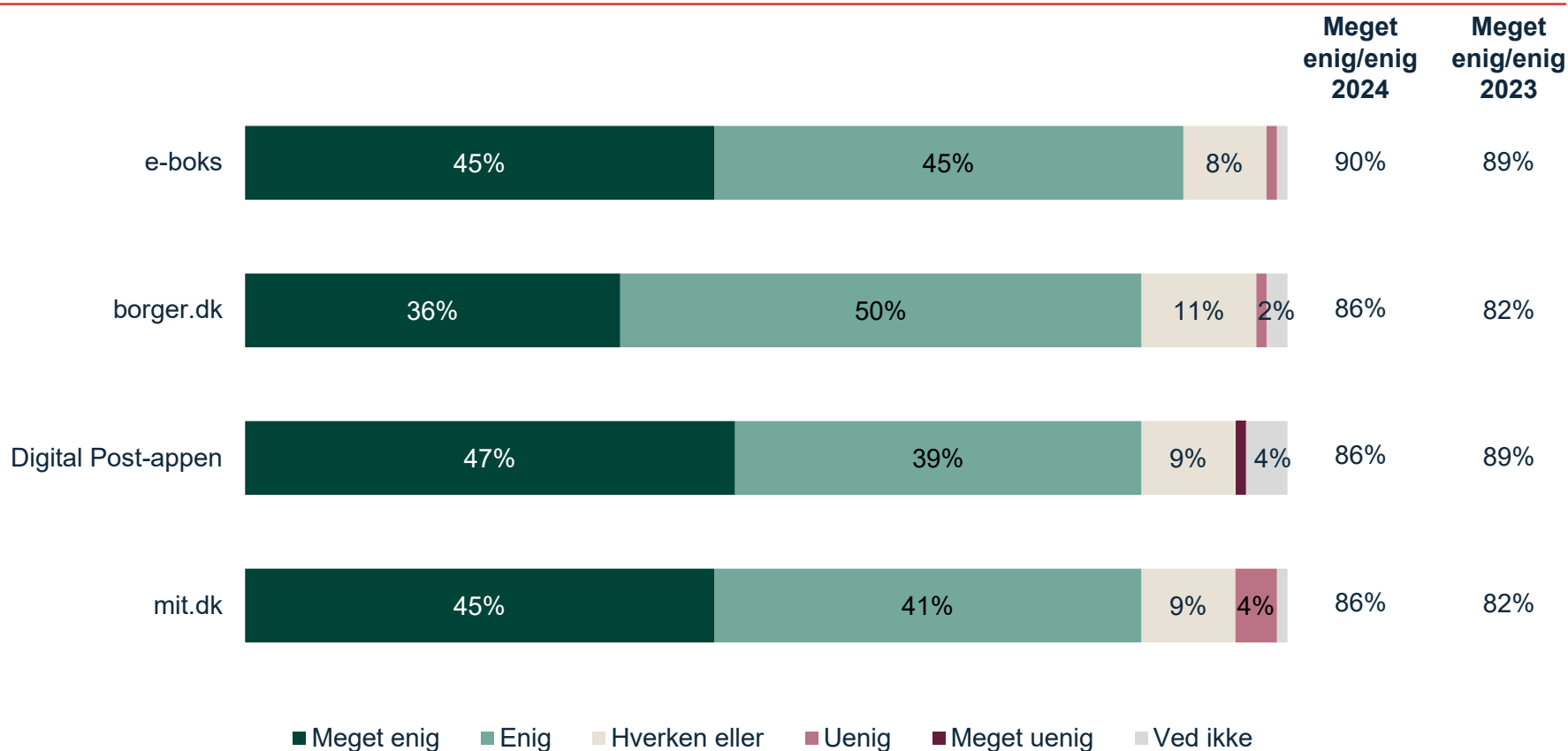
Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

(1) Resultater for MitID inkluderer brugere af MitID-appen, MitID-kodeviser, MitID-kodeoplæser og MitID-chip

Brugerne er enige om, at det generelt er let at læse Digital Post fra det offentlige på tværs af de fire visningsklienter

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Det er let at anvende [visningsklient] til at læse Digital Post fra det offentlige



Brugervenligheden for Digital Post vurderes ud fra de fire visningsklienter: e-Boks, borger.dk, Digital Post-appen og mit.dk.

Andelen af brugere, der er *enige* eller *meget enige* i, at det er let at læse Digital Post fra det offentlige, har ikke ændret sig statistisk signifikant fra 2023 til 2024.

Blandt de fire visningsklienter er andelen af brugere, der er *enige* eller *meget enige*, størst for e-Boks. Denne samlede andel er statistisk signifikant større end for borger.dk og mit.dk.

Samtidig er andelen af *meget enige* brugere lavest for borger.dk. Denne andel er dog ikke statistisk signifikant mindre end andelen for de øvrige visningsklienter.

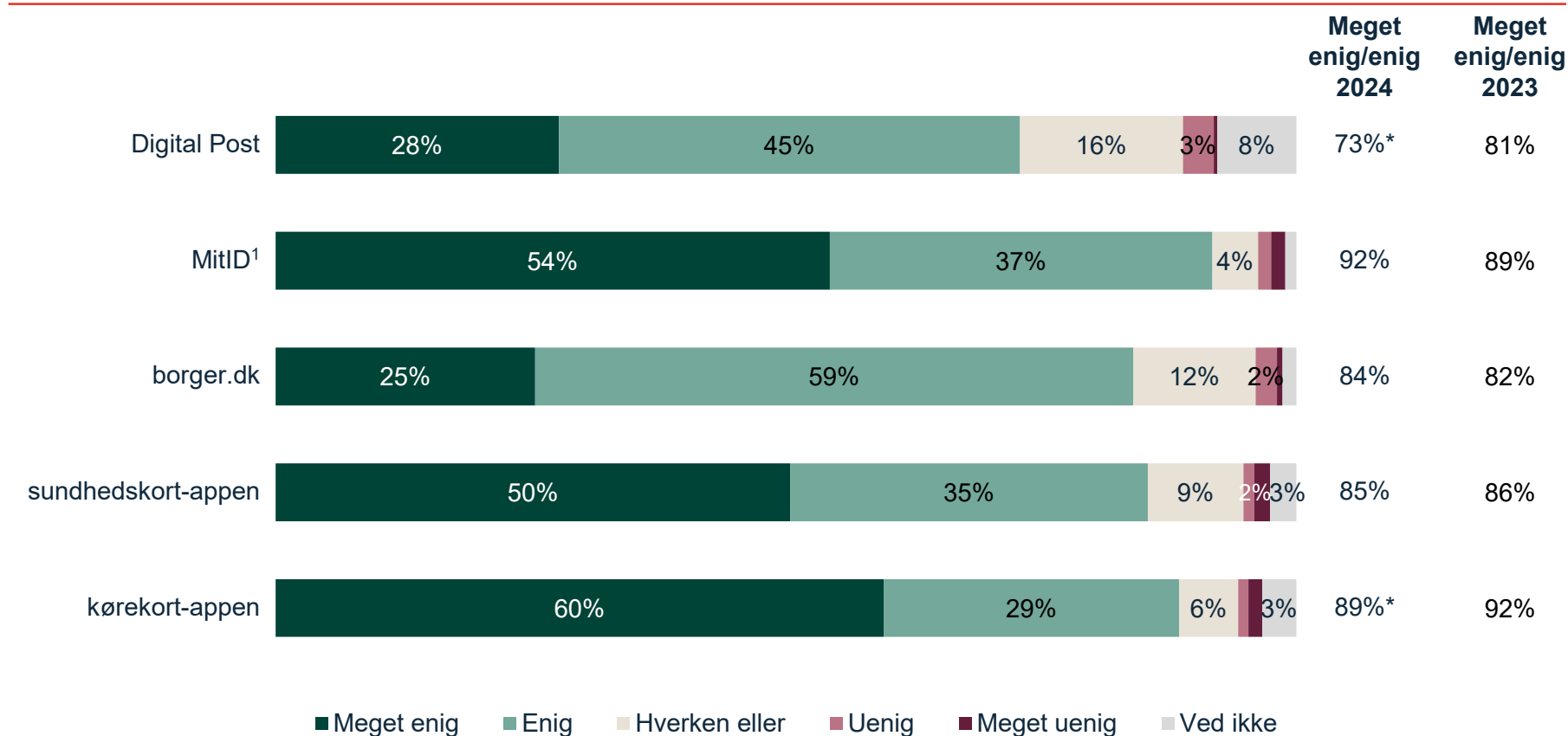
N(e-boks) = 937, N(borger.dk) = 378, N(Digital Post-appen) = 187 og N(mit.dk) = 222. Brugere kan anvende flere visningsklienter.

Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

Langt størstedelen af brugerne er i stand til at opnå det, de gerne vil, når de bruger de borgerrettede systemløsninger

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg er i stand til at opnå det, jeg gerne vil, når jeg bruger...



Ligesom brugerne er enige i, at alle fem borgerrettede løsninger er lette at anvende, så vurderer de fleste også, at de er i stand til at opnå det, de gerne vil, når de bruger dem.

For alle løsninger, bortset fra Digital Post, er der sket en stigning siden 2023 i andelen af brugere, som er *meget enige* i, at de er i stand til at opnå det, de gerne vil, når de anvender løsningerne.

Generelt vurderer brugerne, at de er i stand til at opnå det, de gerne vil, når de bruger løsningerne.

På tværs af alle borgerrettede systemløsninger gælder, at under fire pct. erklærer sig *uenige* eller *meget uenige*.

N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020.

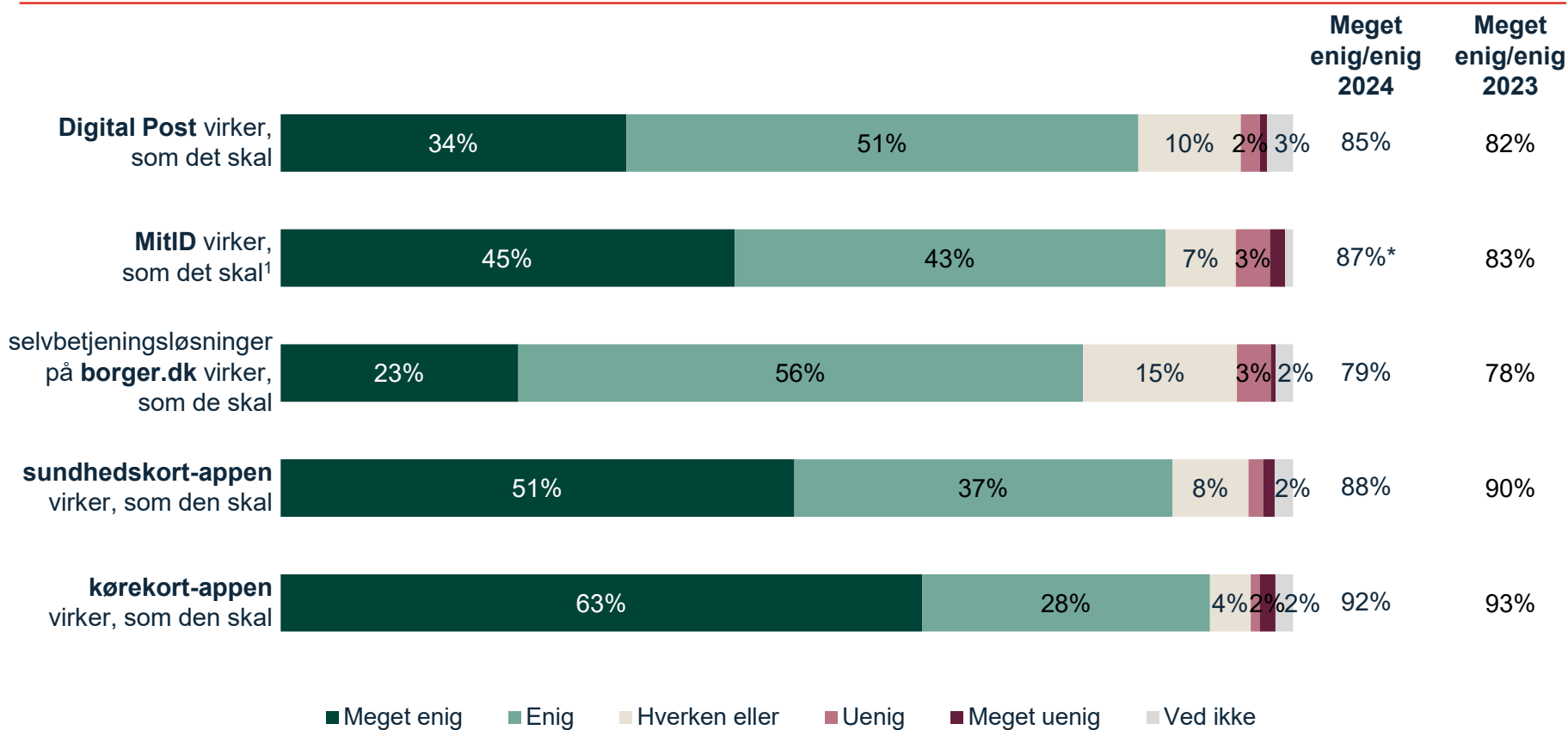
Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

(1) Resultater for MitID inkluderer brugere af MitID-appen, MitID-kodeviser, MitID-kodeoplæser og MitID-chip.

Størstedelen af brugerne oplever, at alle fem borgerrettede løsninger virker, som de skal. Det gælder især sundhedskort-appen og kørekort-appen

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg oplever, at...



Generelt oplever brugerne, at de fem borgerrettede løsninger virker, som de skal. Mellem 79 pct. og 92 pct. af brugerne er *meget enige* eller *enige* i, at løsningerne virker, som de skal.

På tværs af alle løsninger er det maksimalt fem pct. af brugerne, som er *meget uenige* eller *uenige* i, at løsningerne fungerer, som de skal.

Andelen af MitID-brugere, der er *meget enige* eller *enige* i, at løsningen fungerer, som den skal, er statistisk signifikant større end i 2023.

Flest brugere er *meget enige* eller *enige* i, at sundhedskort- og kørekort-appen virker, som de skal.

N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020

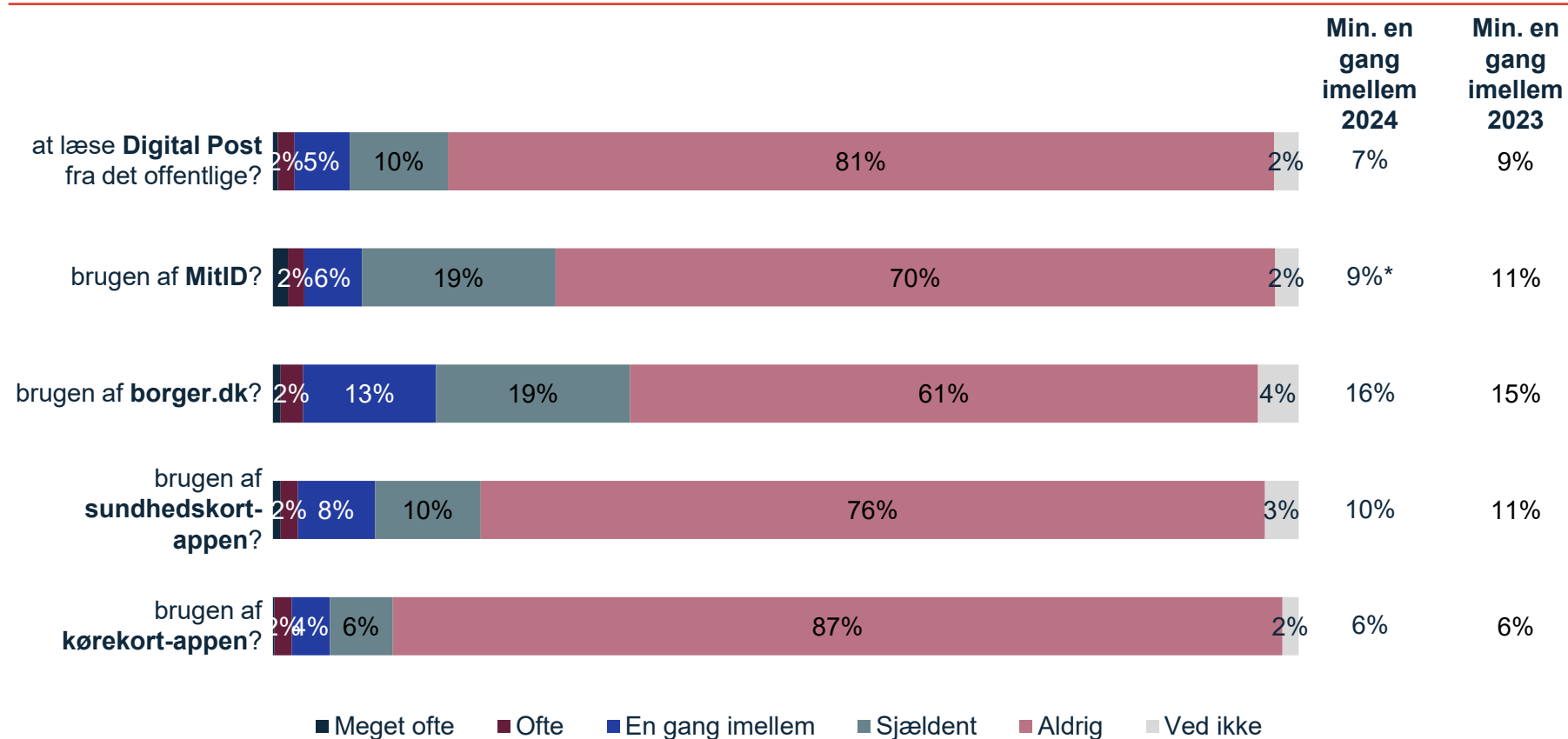
Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

(1) Resultater for MitID inkluderer brugere af MitID-appen, MitID-kodeviser, MitID-kodeoplæser og MitID-chip

Supportbehov

Få brugere har haft brug for hjælp inden for de seneste 12 måneder. Supportbehovet er på niveau med 2023 – dog ses et svagt fald i supportbehovet i relation til MitID

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



Supportbehovet varierer blandt brugerne af de fem borgerrettede løsninger. For størstedelen af brugerne gælder, at de *aldrig* har haft brug for hjælp inden for de seneste 12 måneder.

Færrest har haft brug for hjælp til at læse Digital Post og til at bruge kørekort-appen.

Andelen af brugere, som en gang imellem eller oftere har haft brug for hjælp ifm. brugen af MitID, er statistisk signifikant mindre i 2024 end i 2023.

På tværs af alle løsninger med undtagelse af MitID er der en tendens til, at brugere under 35 år oftere har behov for hjælp.

N(Digital Post) = 1.005, N(MitID) = 1.000, N(borger.dk) = 1.050, N(sundhedskort-appen) = 1.025, N(kørekort-appen) = 1.020

Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle inden for et 95%-konfidensinterval mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 er markeret med en stjerne (*).

Brugernes forslag til forbedringer

På tværs af de fem borgerrettede løsninger nævner mange brugere, at de er nemme og hurtige at tilgå, og typisk mener brugerne, at løsningerne fungerer, som de skal

Hvad fungerer godt ved....



Seks ud af ti brugere (63 pct.) mener, at Digital Post er nemt at anvende, og at det er let at finde deres post. Fire ud af ti brugere (43 pct.) synes, at det er effektivt og tidsbesparende at kunne kommunikere med offentlige myndigheder gennem Digital Post.

- Nemt at anvende
- Nemt at finde sin post

”
Jeg er fri for at have en masse mapper med gammelt papir stående på en hylde.
”



Mange brugere oplever, at appen fungerer, som den skal – den er både nem og sikker at bruge. Især fremhæves QR-koden og den automatiske åbning af appen som gode løsninger, der gør det hurtigt at logge ind.

- Nem og hurtig at anvende
- Simpelt og driftssikkert
- Sikker at bruge

”
Det er lige til og føles sikkert.
”



Brugerne oplever, at det er overskueligt og nemt at finde relevante oplysninger på hjemmesiden. Flere fremhæver desuden, at søgefunktionen er enkel og brugervenlig.

- Overskuelig og nem at navigere i
- Mange funktioner og informationer samlet på ét sted

”
Det er nemt og overskueligt at finde rundt på hjemmesiden.
”



Brugerne finder det bekvemt at have både deres eget og deres børns sundhedskort lige ved hånden. De oplever appen som nem at anvende og værdsætter den ekstra sikkerhed ved muligheden for at skjule de sidste cifre i CPR-nummeret.

- Nem og hurtig at anvende
- Samling på børns sundhedskort
- Let at skjule de sidste fire cifre af ens CPR-nummer

”
Det er lige ved hånden og meget hurtigt at vise frem og scanne. Jeg kan nemt skifte mellem mig og mine børn på appen.
”



Brugerne synes, det er rart, at man på grund af appen altid har kørekortet lige ved hånden. De synes generelt, at den fungerer, som den skal.

- Simple, nem og hurtig at anvende
- Godt alternativ til det fysiske kørekort

”
Den er rar at have med sig i telefonen, hvis man skulle glemme sin pung.
”

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?" (lukket spørgsmål, N = 1.005), "Hvad fungerer godt ved MitID?" (N = 510), "Hvad fungerer godt ved borger.dk?" (N = 474), "Hvad fungerer godt ved sundhedskort-appen?" (N = 541), "Hvad fungerer godt ved kørekort-appen?" (N = 587). Kodning af de åbne besvarelser er baseret på en kombination af structural topic modelling og kvalitativ analyse

Brugerne nævner forskellige forbedringspunkter på tværs af de fem løsninger, men fælles for kørekort- og sundhedskort-apps er ønsket om integrering med andre apps

Hvad kan forbedres ved....



En ud af fire brugere mener, at det bør være nemmere at fremsøge modtagere og afsendere af Digital Post. Blandt besvarelserne under 'Andet' fremhæver flere, at al digital post fra det offentlige bør samles ét sted, og at det skal være lettere at inddele beskeder i mapper.

- Forbedring af søgefunktion
- Kun én platform, hvorfra man tilgår al sin digitale post
- Funktioner til mapper

” *Mere overskueligt og det hele samlet på en platform.* ”



Det mest fremhævede forbedringspunkt blandt brugerne er, at man automatisk vender tilbage til den ønskede side efter godkendelse med MitID. Derudover oplever flere brugere, at de nogle gange bliver bedt om at scanne en QR-kode, når de bruger en mobil enhed.

- Automatisk skift mellem MitID og hjemmeside
- Forbedret genkendelse af anvendt enhed

” *Direkte overgang fra swipe tilbage til loginside. Det er lidt irriterende, at man manuelt skal skifte frem og tilbage.* ”



Flere brugere ønsker, at borger.dk gøres mere brugervenligt – især med henblik på at hjælpe mindre IT-kyndige borgere. Derudover bør sproget gøres lettere forståeligt, hvor flere mener, at formuleringerne bærer præg af at være skrevet af fagfolk.

- Øget brugervenlighed og lettere navigation
- Forklaringer, guides eller hjælpevideoer
- Mere simpelt sprog

” *Der er mange oplysninger og muligheder, som man kan gøre på borger.dk, nogle gange er det lidt svært at finde frem til det, man leder efter.* ”



Et gennemgående forbedringspunkt ifølge brugerne er en samlet app, enten med kørekort og pas eller med MinSundhed og Min Læge. Flere brugere efterspørger også en forbedret scannefunktion.

- Integrering med andre apps og information
- Forbedret scannefunktion

” *Måske integreret med kørekort- og pas-app.* ”



Mange brugere efterspørger, at appen kan anvendes som gyldigt kørekort uden for Danmarks grænser. Derudover ønsker flere, at man ikke skal bruge sit pas til oprettelse. Nogle brugere efterspørger også en samlet app for identifikationsmidler.

- Anvendelse i udlandet
- Oprettelse uden pas
- Samling af apps

” *Hvis den kunne bruges i hele Norden eller EU, ville det være smart.* ”

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 = 1.005), "Hvad kan forbedres ved MitID?" (N = 266), "Hvad kan forbedres ved borger.dk?" (N = 280), "Hvad kan forbedres ved sundhedskort-appen?" (N = 212), "Hvad kan forbedres ved kørekort-appen?" (N = 318). Kodning af de åbne besvarelser er baseret på en kombination af structural topic modelling og kvalitativ analyse.

Metode

Undersøgelserne er foretaget blandt et repræsentativt udsnit af brugere af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger

Indsamling



Denne rapportering er udarbejdet på baggrund af **besvarelser fra i alt 5.100 personer**, som har svaret på en brugerundersøgelse om én af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger, hhv. Digital Post, MitID, borger.dk, sundhedskort-appen og kørekort-appen. Spørgsmålene er udarbejdet i samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Epinion.



Besvarelserne er indsamlet af Epinion via webpanel blandt et repræsentativt udsnit af brugere af hver af de fem borgerrettede løsninger (refereres til som brugere). Personer, der ikke har anvendt systemløsningerne inden for de seneste 12 måneder, er frasortet indledningsvist i spørgeskemaerne og har således ikke besvaret undersøgelsen.



Data er kvalitetssikret af Epinion. Personer, der gennemfører urealistisk hurtigt (*speeders*), og personer, der blot svarer i én kategori (*flatliners*), er frasortet. Desuden er det ikke muligt for en respondent at besvare et spørgeskema mere end én gang. Det er desuden sikret, at respondenter i én delundersøgelse ikke har kunnet deltage i de andre delundersøgelser.



Rapporten viser resultater af undersøgelsen i grafer. Resultaterne præsenteres som procenttal, dvs. andele af brugere eller andele af de respektive undergrupper af brugere. I nogle tilfælde kan graferne summere til mere eller mindre end 100 pct., hvilket enten skyldes respondentens mulighed for at afgive flere svar ved det pågældende spørgsmål eller afrunding. Sammenligninger med undersøgelsen er foretaget ved at sammenligne skala-gennemsnit eller andele.

Behandling



Efter data er indsamlet, er eventuelle mindre skævheder i forhold til at opnå en repræsentativ stikprøve vejet på plads. Data er vejet efter de nyeste fordelinger for den danske befolkning fra Danmarks Statistik, så stikprøven er repræsentativ for brugerne af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger på følgende dimensioner:

- 1) Køn
- 2) Alder
- 3) Geografi (region)
- 4) Uddannelse

Det betyder, at tallene for brugerne af de fem borgerrettede løsninger præsenteret i denne rapport er vægtede procentdele.

Epinion København

Ryesgade 3F
2200 København N
Danmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinionglobe.com
www.epinionglobe.com

Epinion Aarhus

Fellow Workspace
Mariane Thomsens Gade 4B
8000 Aarhus
Danmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinionglobe.com