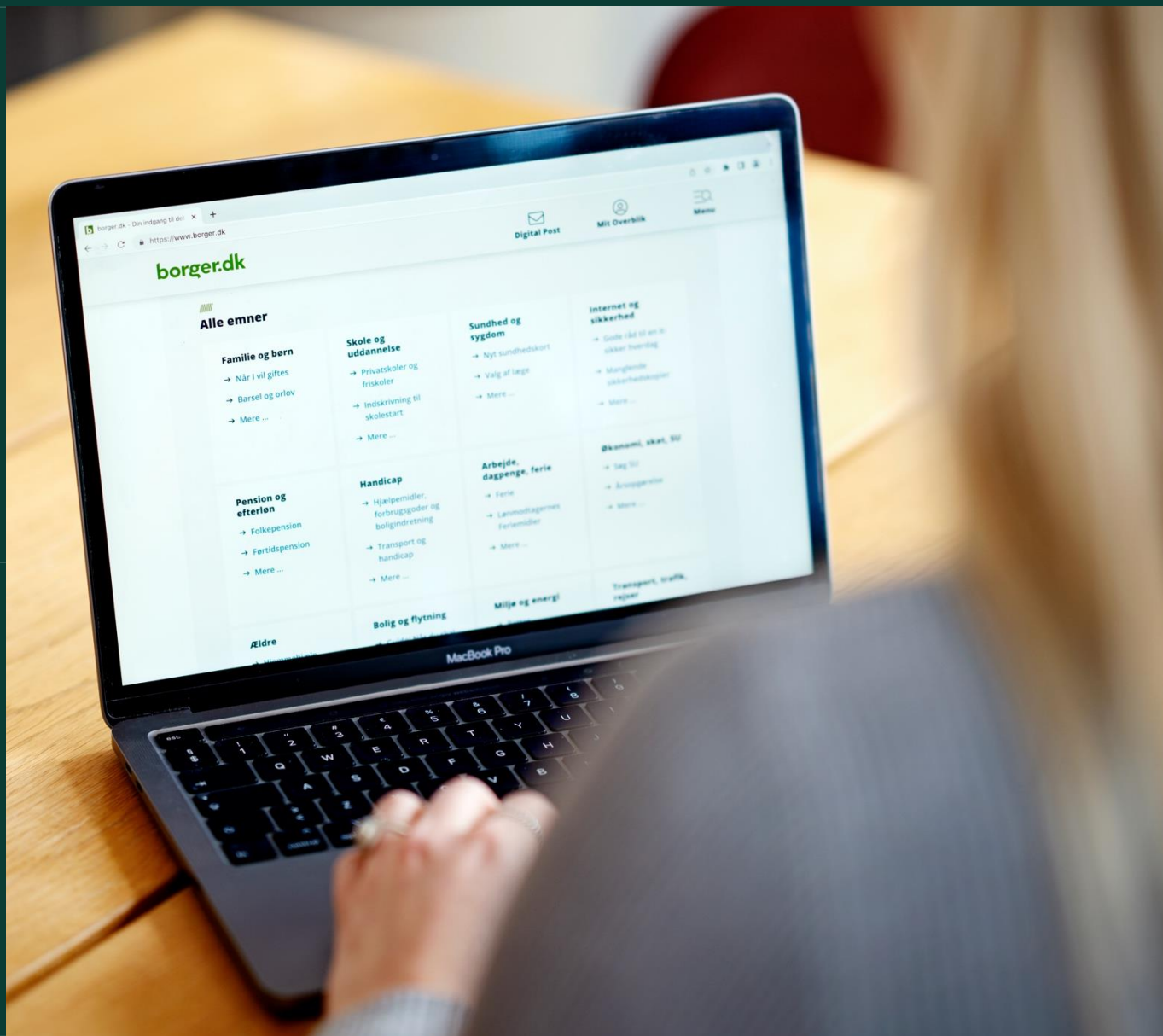


Borger.dk

Tilfredshedsmåling 2025

Udarbejdet af
Moos Bjerre Consultants – januar 2025



Om tilfredshedsmålingen

Gennemført

1.-3. december 2025 som pop up på borger.dk.

Interviews

I alt 5.555 har deltaget i undersøgelsen mod 5.733 deltagere i 2024*.

Devices

45 % har deltaget via desktop.

7 % har deltaget via tablet.

48 % har deltaget via smartphone.

Gavekort

Blandt deltagerne blev der trukket lod om fire gavekort à 250 kroner.

Note: I 2024 blev ikke-fuldførte besvarelser medtaget, hvorfor total antal besvarelser er 5.733

Indhold

02	Om tilfredshedsmålingen
03	Hovedkonklusioner
09	Tilfredshed med borger.dk
19	Tryghed på borger.dk
24	Indhold på borger.dk
33	Navigation på borger.dk
48	Selvbetjeningsløsninger
53	Mit Overblik
61	Om deltagerne
63	Metode

Hovedkonklusioner



93 %



+1 %

er **tilfredse eller meget tilfredse** med borger.dk, hvilket er en stigning på 1 procentpoint siden 2024.

føler sig **generelt trygge**, når de besøger borger.dk. Det er en stigning på 1 procentpoint fra 2024.



94 %



+1 %



79 %



-5 %

synes, det er **nemt at finde rundt på borger.dk**. Det er et fald på 5 procentpoint fra 2024.

“ Jeg er overordnet tilfreds med borger.dk, fordi siden samler offentlig selvbetjening et sted og giver hurtig, sikker og overskuelig adgang til mine sager og informationer.”

Mand, 30-44 år, benytter borger.dk ugentligt

Tilfredshedsundersøgelsen 2025

Tilfredshed er steget marginalt trods et allerede meget højt udgangspunkt. Samtidig fastholdes det høje niveau for tryghed.

- Tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk har været gennemført årligt i mere end 10 år og har de seneste år vist **meget høje niveauer af tilfredshed**. Dette gør sig også gældende i 2025, hvor 93 % er tilfredse eller meget tilfredse med borger.dk. Tilsvarende angiver 94 %, at de føler sig trygge ved at bruge borger.dk. Tilfredsheden er steget med 1 procentpoint siden 2024.
- På tværs af alder ses kun **mindre forskelle i tilfredshed og tryghed**. Yngre brugere (under 30 år og 30-44-årige) er marginalt mere tilfredse og trygge end ældre brugere, men samlet set er niveauerne høje i alle aldersgrupper. Samme mønster blev observeret i 2023 og 2024.
- Brugshyppighed har fortsat betydning, idet højfrekvente brugere i 2025 er mere tilfredse med borger.dk end lavfrekvente brugere, som det også var tilfældet i 2024.
- En stigende andel af **brugerne angiver, at de let fandt det, de ledte efter på borger.dk**. Andelen er steget til 87 %, hvilket svarer til en stigning på godt 5 procentpoint siden 2024. Samtidig er oplevelsen af navigation fortsat høj, idet 79 % procent oplever, at det er nemt at finde rundt på borger.dk, om end denne andel er faldet siden 2024.



88 %



+2 %

88 % af brugerne er **tilfredse med selvbetjeningsløsningerne** på borger.dk, hvilket er en stigning på 2 procentpoint fra 2024 og 4 procentpoint siden 2023.

93 % af brugerne **vurderer, at kvaliteten af borger.dk's indhold er høj** i 2025, hvilket er en stigning på 3 procentpoint fra 2024 og 4 procentpoint siden 2023.



93 %



+3 %



68 %

68 % af brugerne har **besøgt Mit Overblik** på borger.dk, hvilket er et fald på 7 procentpoint fra 2024.

Tilfredshedsundersøgelsen 2025

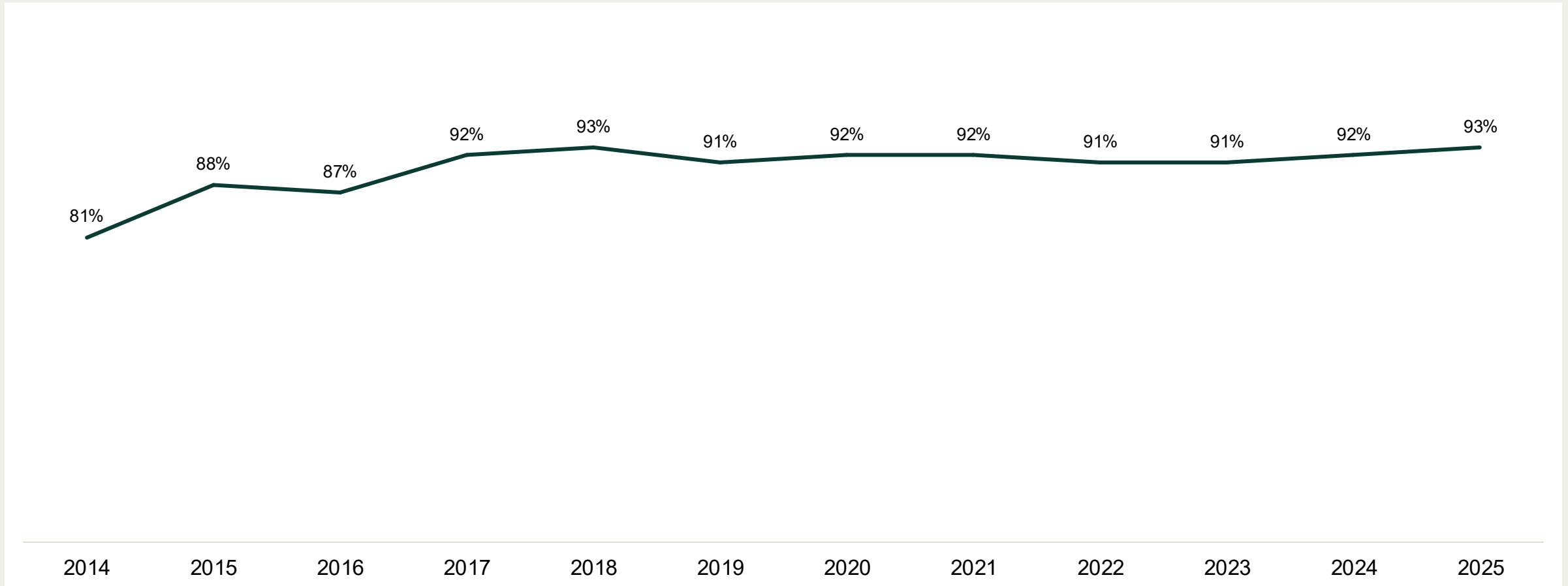
9 ud af 10 brugere vurderer, at kvaliteten af indholdet på borger.dk er høj. Færre brugere anvender Mit Overblik i 2025, og tilfredsheden er faldet en smule siden 2024.

- 93 % af brugerne vurderer, at **kvaliteten af indholdet på borger.dk er høj**. Det er en stigning på 3 procentpoint fra 2024.
- 90 % af brugere synes fortsat, at **teksterne på borger.dk er letforståelige**, hvilket er på niveau med 2024.
- 88 % synes, at **selvbetjeningsløsningerne på borger.dk virker, som de skal**, hvilket er en stigning fra 2024, hvor andelen var 86 %. Tilfredsheden med selvbetjeningsløsningerne er steget støt siden 2021, hvor 78 % svarede, at selvbetjeningsløsningerne virker, som de skal.
- Fra 2024 til 2025 er der sket et fald i andelen, som har besøgt Mit Overblik, hvor det i 2025 er 68 %, som har været på Mit Overblik mod 75 % i 2024. 86 % af dem, som har besøgt Mit Overblik, er tilfredse med Mit Overblik. Tilfredsheden med Mit Overblik er faldet med 2 procentpoint siden 2024.

Tilfredshed med
borger.dk

Tilfredsheden med borger.dk er steget yderligere fra et allerede meget højt niveau

Siden 2017 har mere end 9 ud af 10 været tilfredse med borger.dk. I 2025 er 93 % tilfredse eller meget tilfredse, hvilket er en stigning på 1 procentpoint siden 2024 og matcher det højeste niveau, der er målt i perioden.



Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?* (*Andel, der svarer tilfreds eller meget tilfreds over tid*)

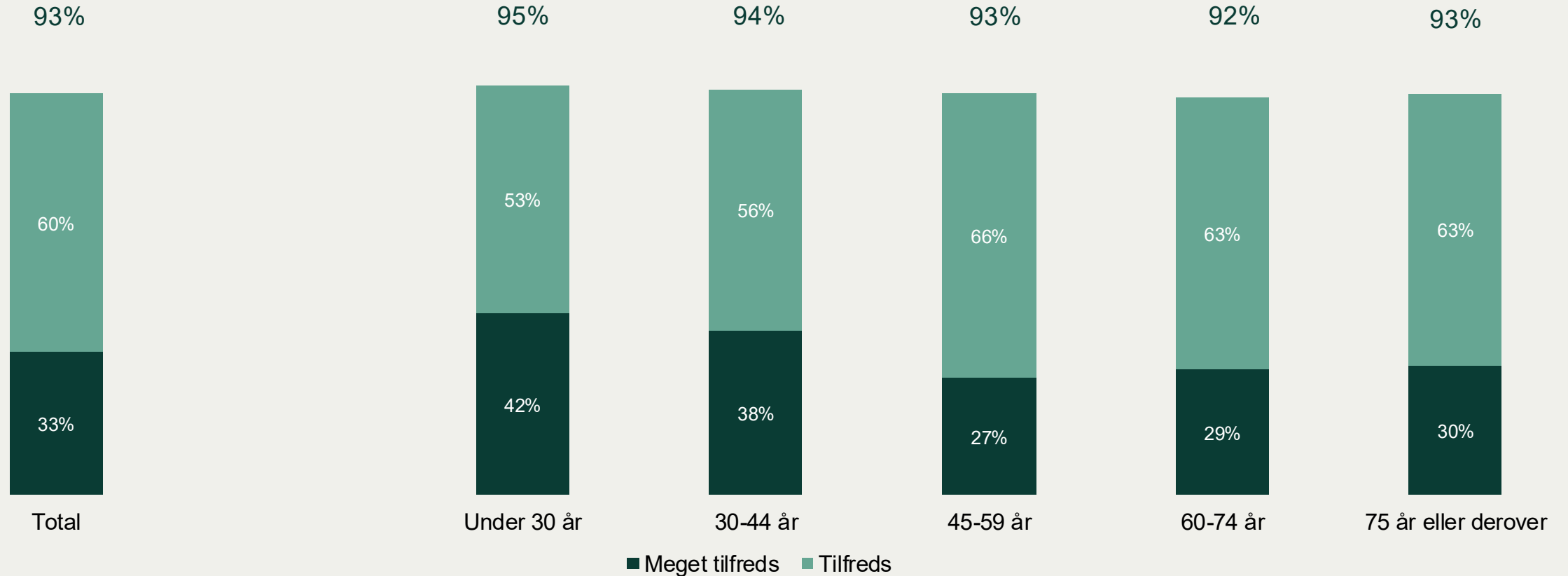
N(2022) = 5.555, N(2024) = 5.109, N(2023) = 6.936.
Note: Forskellen på 2025 (93%) og 2024 (92%) er statistisk signifikant

“ Borger.dk samler vigtige informationer og værktøjer et sted, og det er imponerende nemt at finde alt det, jeg leder efter.”

Kvinde, 18-29 år, benytter borger.dk en gang om måneden

Tilfredsheden med borger.dk er fortsat meget høj på tværs af alle aldersgrupper

På tværs af alle aldersgrupper er over 9 ud af 10 brugere tilfredse eller meget tilfredse med hjemmesiden. Det højeste tilfredshedsniveau ses blandt de yngste brugere, mens tilfredsheden også blandt de ældste aldersgrupper ligger stabilt højt.



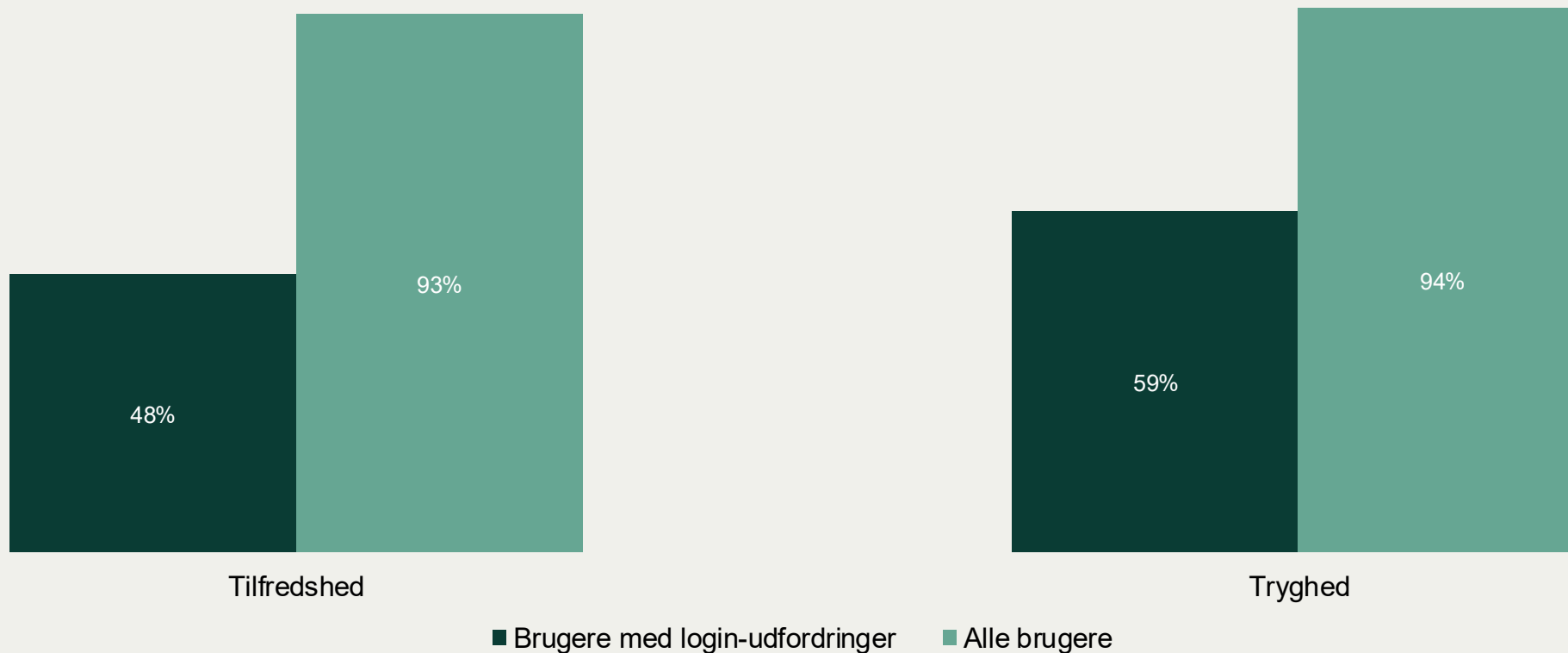
Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk? (Andel, der svarer tilfreds eller meget tilfreds fordelt på alder)

N(2025) = 5.555

Note: Enkelte søjler summerer ikke til totalen, hvilket skyldes afrundinger.

For de meget få brugere, der oplever login-udfordringer, medfører det lavere tilfredshed

Kun en meget lille andel af brugerne har oplevet login-udfordringer på selvbetjeningsløsningerne på borger.dk. For denne meget lille gruppe ses lavere tilfredshed og tryghed i brugen af hjemmesiden sammenlignet med brugernes samlede vurdering.



1) Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk? (Andel, der svarer tilfreds eller meget tilfreds fordelt på login-udfordringer*)

2) Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk? (Andel, der svarer enig eller meget enig fordelt på login-udfordringer*)

Tilfredshed: N(2025) = 5.555, Tryghed: N(2025) = 5.555

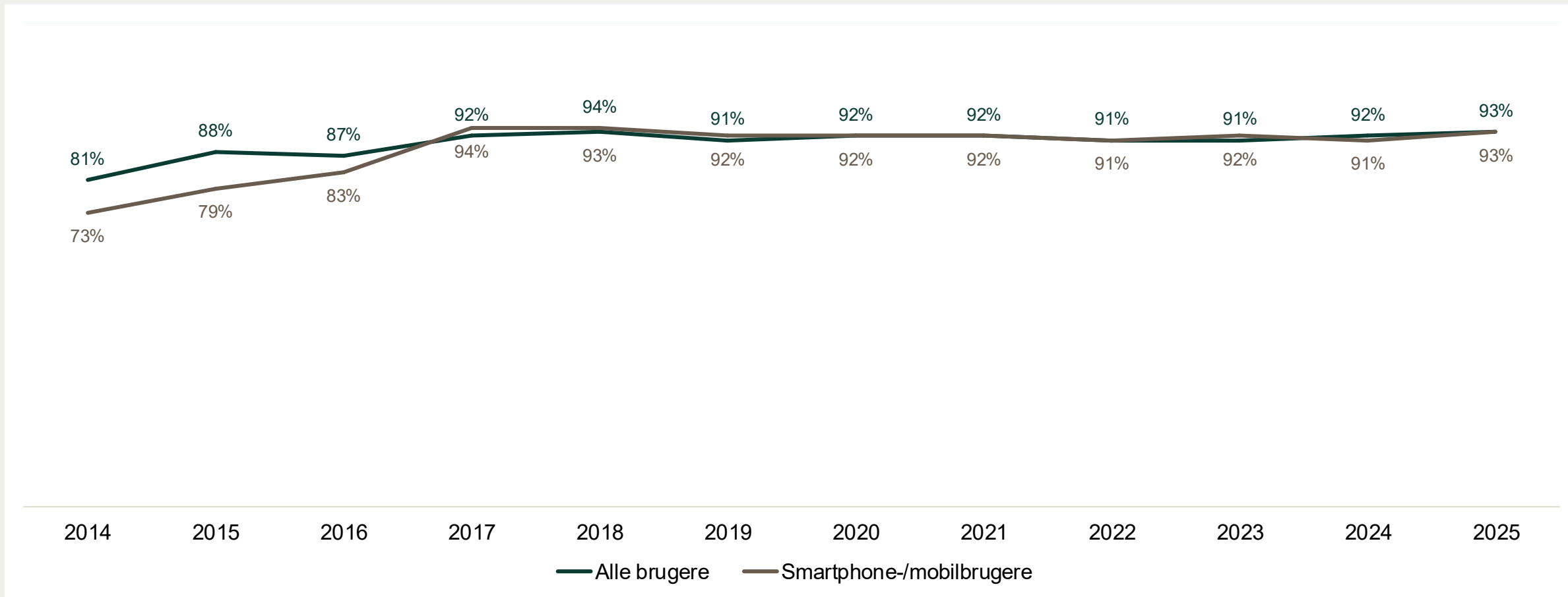
*Jeg kan ikke logge ind (ifbm. en selvbetjeningsløsning) N(2025) = 25

“ Det er en nem måde, at få svar på spørgsmål i stedet for at skulle ringe til Borgerservice. ”

Kvinde, 60-74 år, benytter borger.dk en gang om måneden

Højt og stabilt tilfredshedsniveau blandt smartphonebrugere

Når tilfredsheden betragtes samlet, er der ingen forskel i tilfredsheden mellem smartphonebrugere og brugerne samlet set, og i 2025 ligger tilfredsheden på samme høje niveau. Også blandt smartphonebrugere er således mere end 9 ud af 10 tilfredse, og denne gruppe er mere tilbøjelig til at være *meget tilfredse* (se næste side).



Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk? (Andel, der svarer tilfreds eller meget tilfreds over tid)

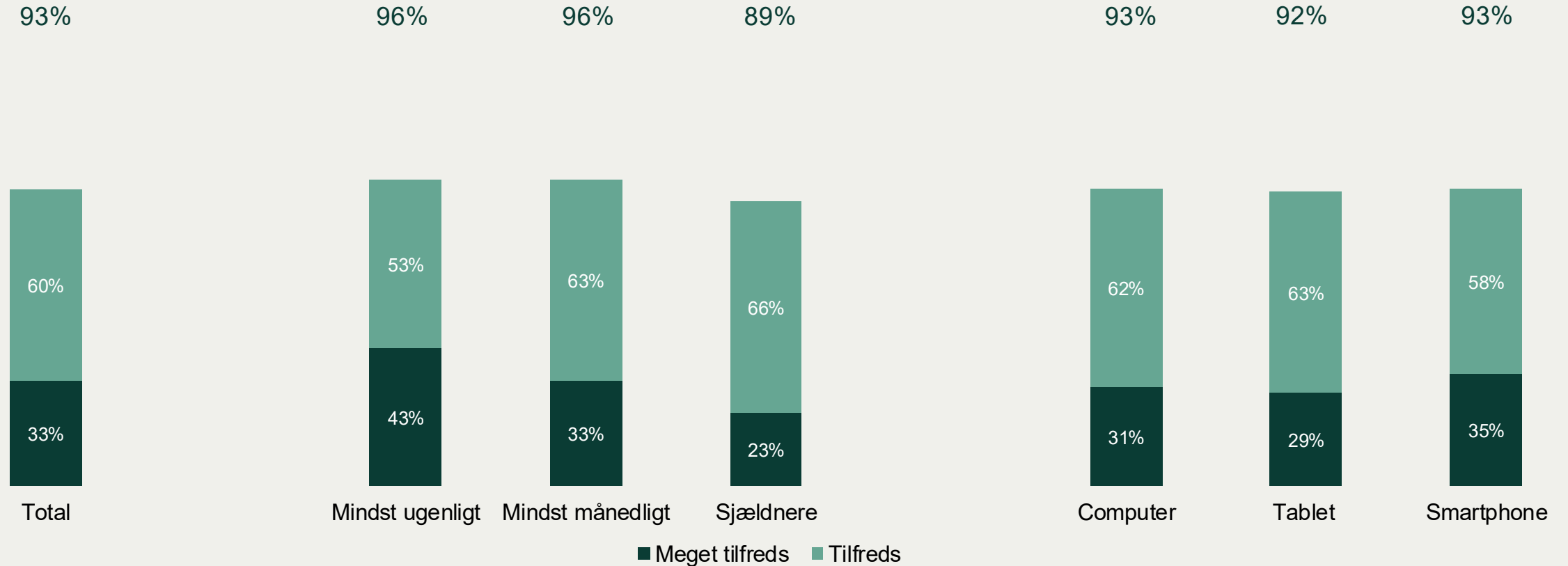
N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.109, N(2023) = 6.936, N(2022) = 3.862. *Smartphone-/mobilbrugere N(2025) = 2671, N(2024) = 1688

Note: Forskellen blandt alle brugere og blandt smartphonebrugere er ikke statistisk signifikant

Forskellen blandt alle brugere mellem 2025 (93%) og 2024 (92%) samt forskellen blandt smartphone-/mobilbrugere mellem 2025 (93%) og 2024 (91%) er statistisk signifikant

Tilfredsheden er høj på tværs af devices – de hyppige brugere er oftere meget tilfredse

Tilfredsheden er høj på tværs af både anvendeshyppighed og typer af devices. De ugentlige brugere er i højere grad *meget tilfredse*, mens brugere, der benytter borger.dk sjældnere end månedligt, i mindre grad svarer *meget tilfreds*. Dog er tilfredsheden også blandt disse brugere fortsat høj, da 89 % er tilfredse eller meget tilfredse.



Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk? (Andel, der svarer meget tilfreds og tilfreds fordelt på brugsfrekvens og device)

N(2022) = 5.555

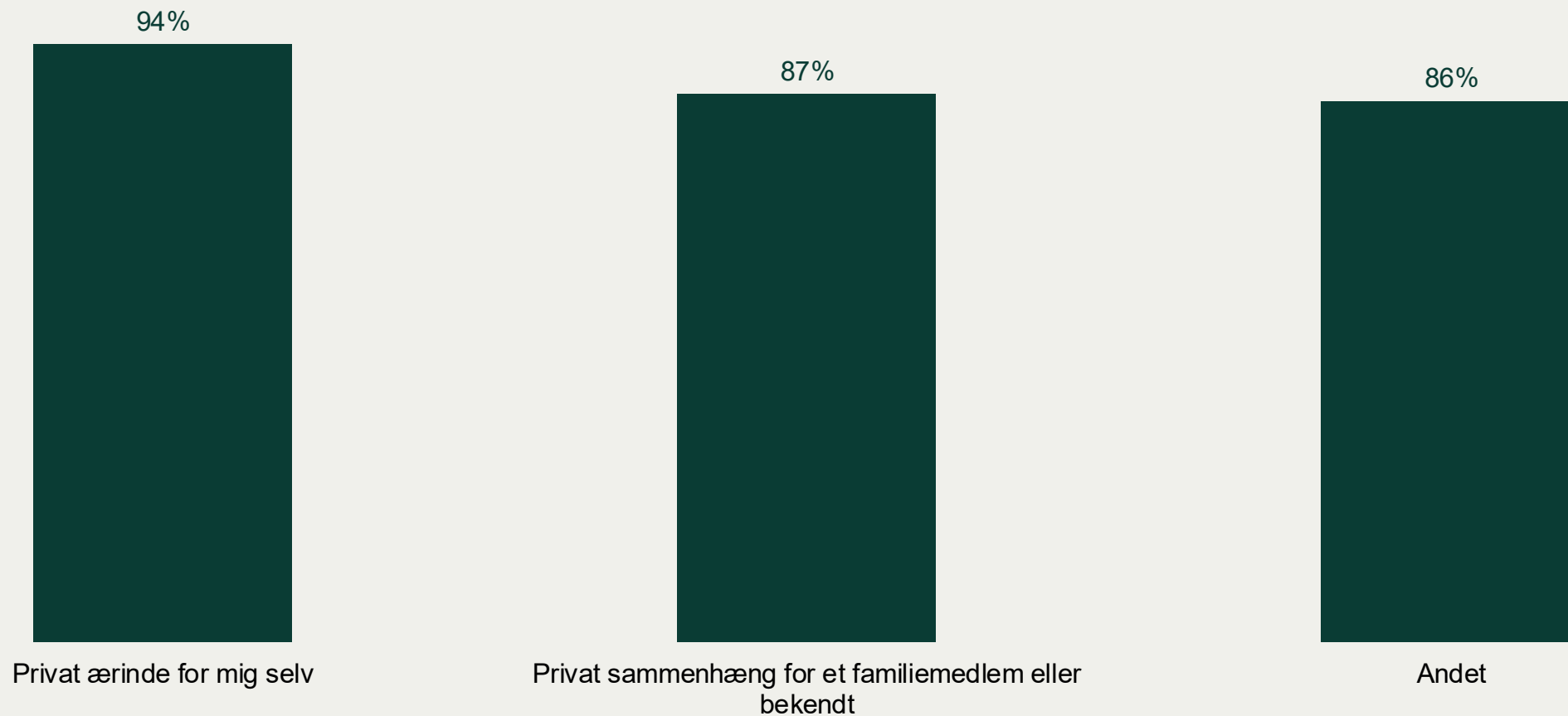
Note: Enkelte søjler summerer ikke til totalen, hvilket skyldes afrundinger.

“ Jeg kan ordne mange officielle sager på få minutter og ikke behøver at tage fri fra arbejde.”

Kvinde, 18-29 år, benytter borger.dk flere gange om ugen

Høj tilfredshed uanset formålet med besøget

Tilfredsheden med borger.dk er høj, uanset om brugerne besøger siden i et privat ærinde for sig selv eller på vegne af andre. Brugere, der går på borger.dk for sig selv, har det højeste tilfredshedsniveau, mens tilfredsheden er lidt lavere blandt brugere, der besøger hjemmesiden på vegne af et familiemedlem eller en bekendt – dog er mere end 8 ud af 10 brugere tilfredse.



Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?* (Andel, der svarer tilfreds eller meget tilfreds fordelt på ærinde)

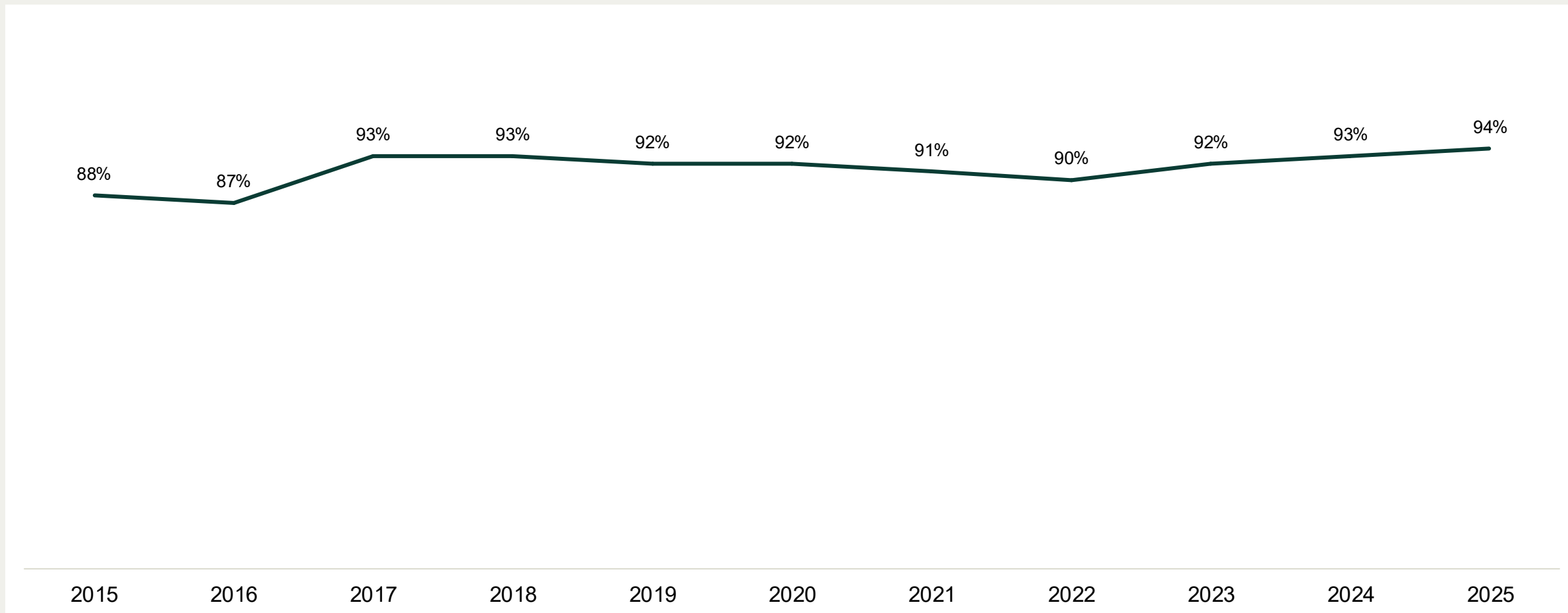
N(2022) = 5.555

*I hvilket ærinde besøger du primært borger.dk i dag?

Tryghed på
borger.dk

Trygheden på borger.dk er stabiliseret mellem 2024 og 2025

94 % er *enige* eller *meget enige* i, at de generelt er trygge, når de anvender borger.dk. Niveaueet er 1 procentpoint højere end i 2024 og en stigning på 2 procentpoint sammenlignet med 2023. Trygheden blandt hjemmesidens brugere har ligget på et meget højt og stabilt niveau siden 2017.



Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk?* (*Andel, der svarer enig eller meget enig over tid*)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936.

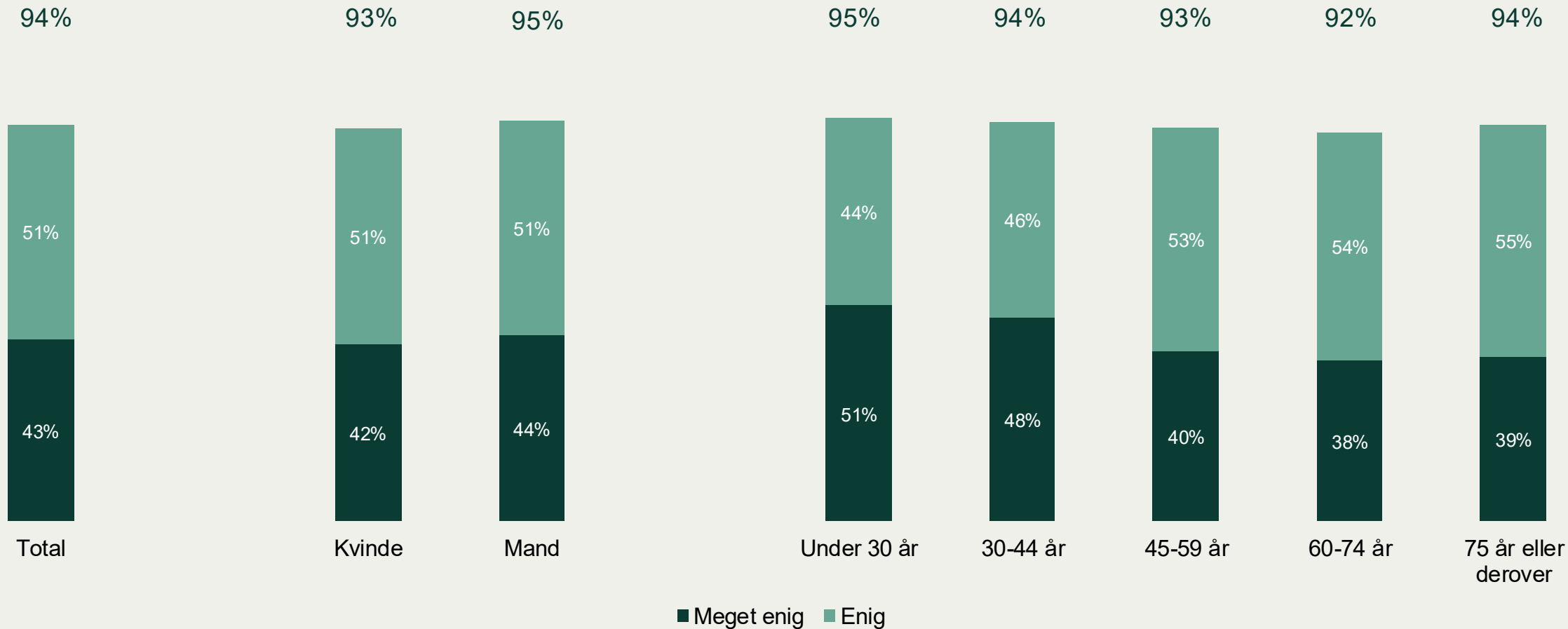
Note: Forskellen på 2025 (94%) og 2024 (93%) er ikke signifikant, mens forskellen på 2024 (93%) og 2023 (92%) er statistisk signifikant.

“ Den primære grund til, at jeg føler mig tryk ved at bruge borger.dk er, at jeg regner med, at løsningen er gennemarbejdet, og at der er styr på sikkerheden.”

Mand, 60-74 år, benytter borger.dk flere gange om måneden

Der opleves høj tryghed blandt borger.dk's brugere på tværs af køn og alder

Trygheden ved brug af borger.dk er fortsat høj blandt både kvinder og mænd, og der ses ingen betydelig forskel mellem kønnene. På tværs af aldersgrupper ligger trygheden ligeledes på et højt niveau, hvor yngre brugere i lidt højere grad svarer *meget enige*, mens ældre brugere i større udstrækning erklærer sig *enige* i, at de føler sig trygge ved at bruge hjemmesiden.



Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk? (Andel, der svarer enige eller meget enig fordelt på alder)

N(2025) = 5.555

Note: Enkelte søjler summerer ikke til totalen, hvilket skyldes afrundinger.

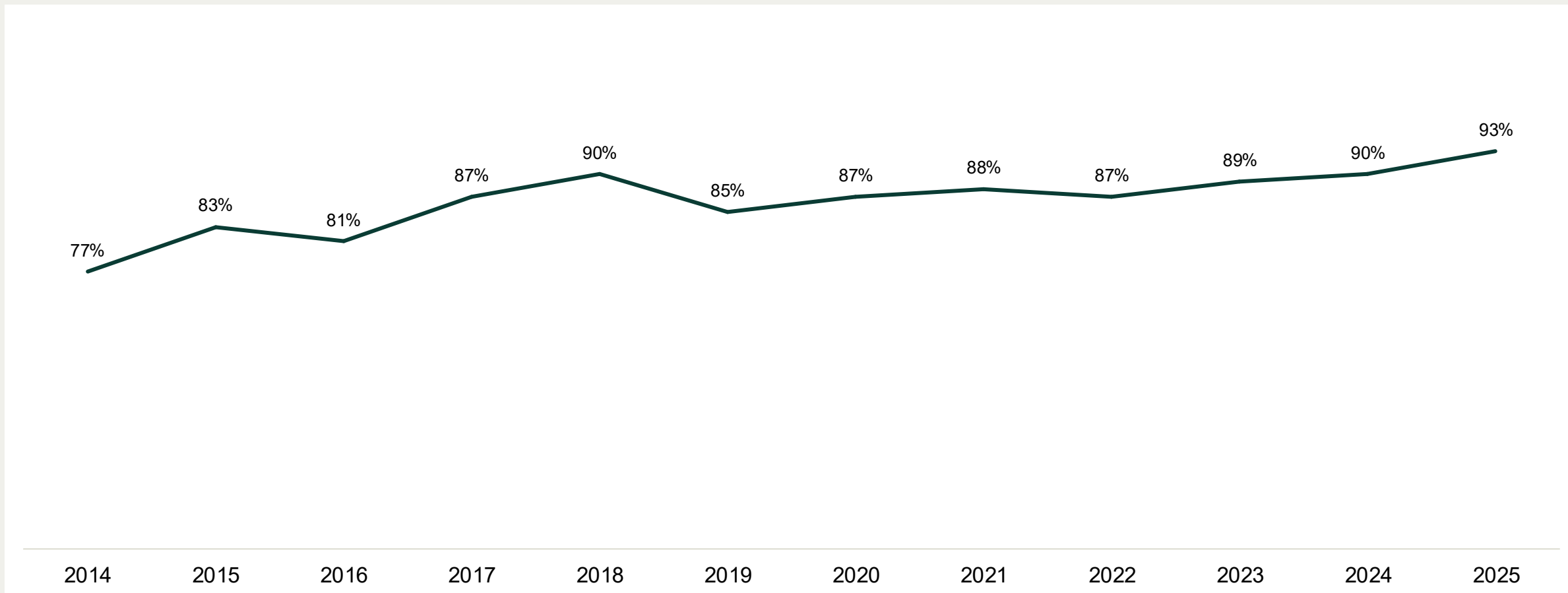
” Kombinationen af de sikkerhedsinstanser, man benytter, gør mig meget tryk. Jeg har været en flittig bruger fra begyndelsen og har aldrig haft problemer med sikkerheden eller været nervøs ”

Mand, 60-74 år, benytter borger.dk flere gange om ugen

Indhold på
borger.dk

Brugernes kvalitetsvurdering er steget og når sit højeste niveau i 2025

Vurderingen af kvaliteten af borger.dk's indhold er steget i 2025, hvor 93 % vurderer kvaliteten som høj. Det er en stigning på 3 procentpoint siden 2024 (90 %), og udviklingen peger på en fortsat positiv bevægelse fra et allerede højt udgangspunkt.



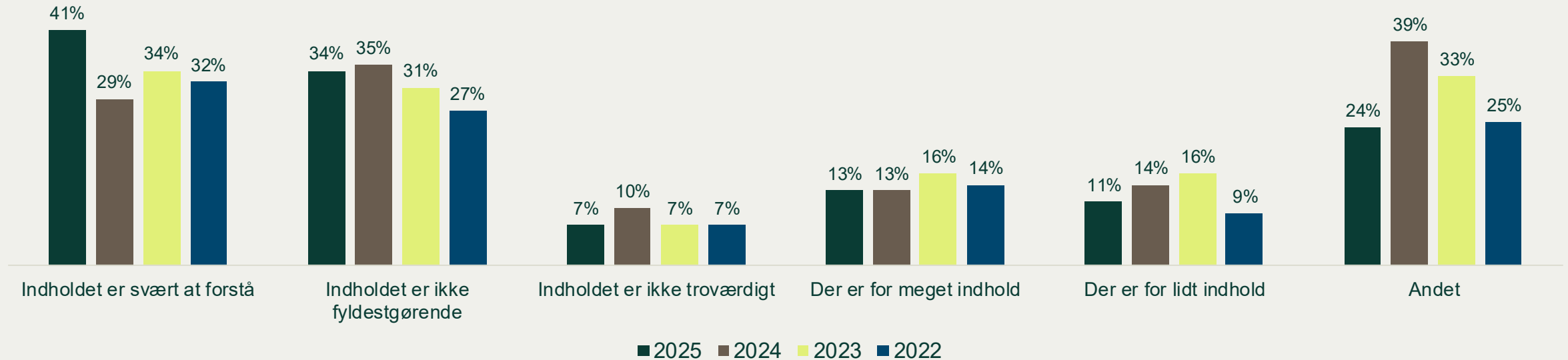
Kvaliteten af borger.dk's indhold er høj* (*Andel, der svarer enig eller meget enig over tid*)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936.

Note: Forskellen på 2025 (93%) og 2024 (90%) samt forskellen på 2024 (90 %) og 2023 (89 %) er statistisk signifikant.

Når kvaliteten ikke vurderes høj, peger brugerne især på forståelighed

Blandt de meget få brugere (3 %), der ikke vurderer kvaliteten af indholdet på borger.dk som høj, angiver flest, at indholdet er svært at forstå (41 %) eller ikke er fyldestgørende (34 %). Øvrige årsager nævnes sjældnere, hvor 7 % peger på manglende troværdighed, 13 % på for meget indhold og 11 % på for lidt indhold, mens 24 % angiver “andet”.



Hvad er grunden til, du ikke finder kvaliteten af indholdet høj?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som er uenige eller meget uenige i, at kvaliteten er høj)

N(2025) = 180, N(2024) = 317, N(2022) = 266, N(2023) = 388

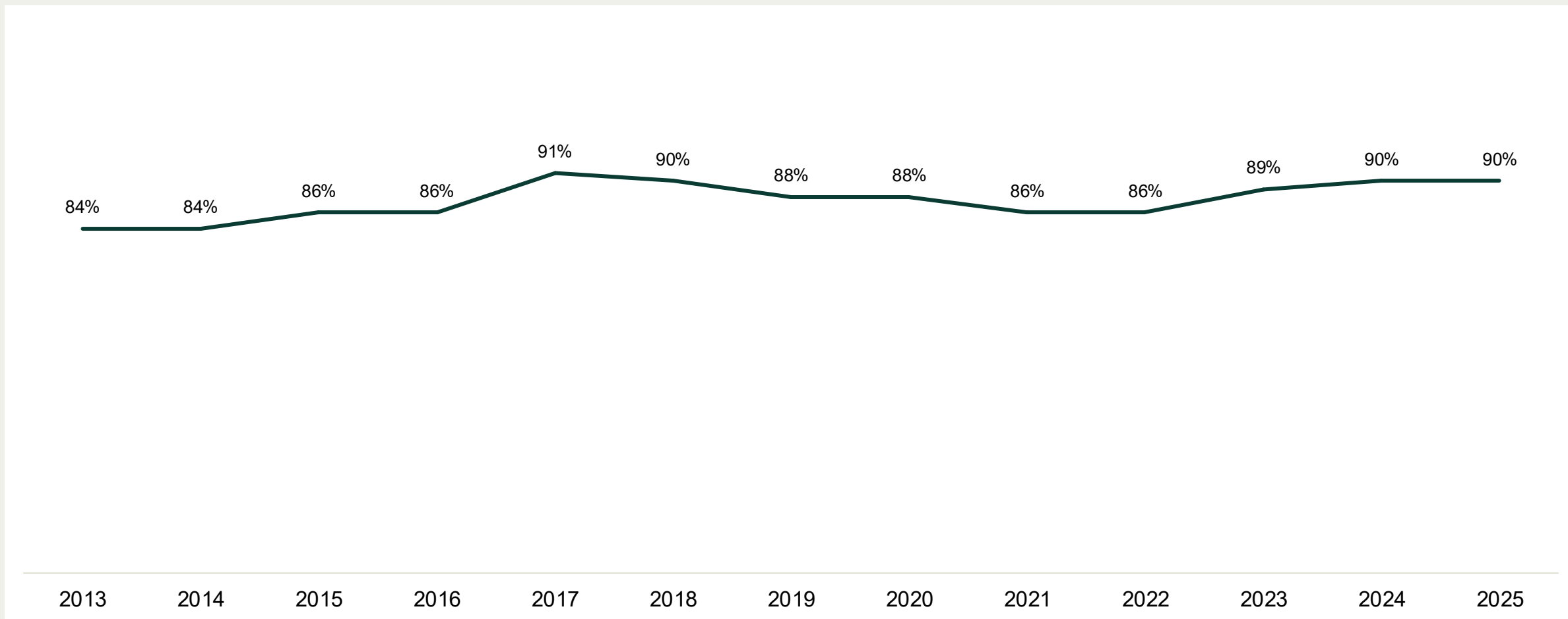
*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar

“ Jeg skulle for nylig læse om barselsregler og syntes, det var svært at forstå. Det ville hjælpe med tydeligere forklaringer eller konkrete eksempler.”

Kvinde, 18-29 år, benytter borger.dk sjældnere end en gang om måneden

90 % af brugerne oplever et klart og letforståeligt sprog

90 % af brugerne mener, at teksterne på borger.dk er skrevet i et klart og letforståeligt sprog. Niveaulet er på linje med 2024 og 1 procentpoint højere end i 2023.



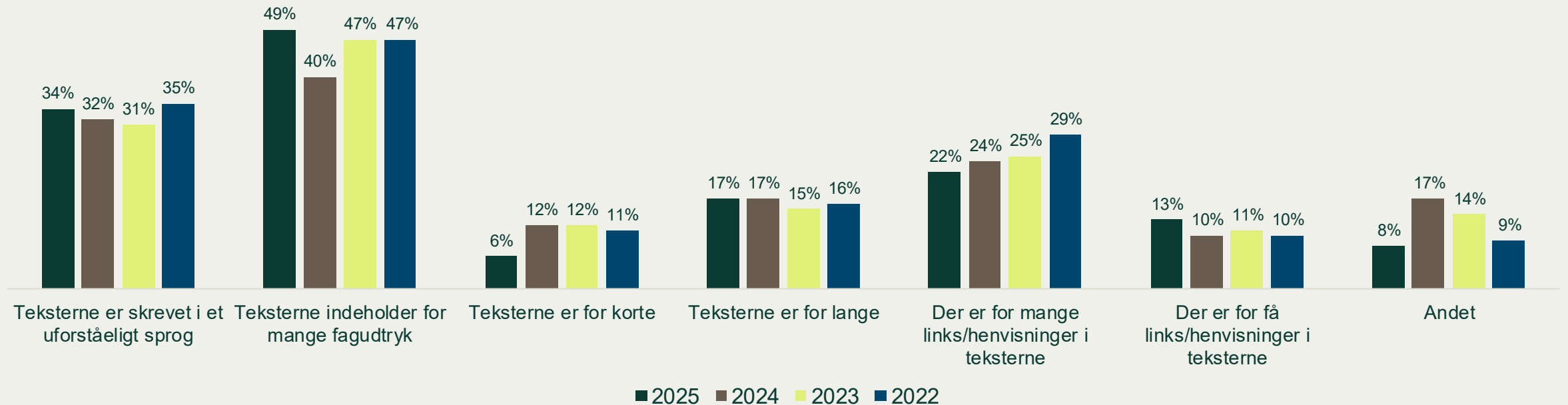
Teksterne på borger.dk er skrevet i et klart og letforståeligt sprog* (*Andel, der svarer enig eller meget enig over tid*)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936.

Note: Forskellen på 2025 (90%) og 2024 (90%) er ikke signifikant, mens forskellen på 2024 (90%) og 2023 (89%) er statistisk signifikant.

Når teksterne ikke opleves klare og letforståelige, peger brugerne især på fagudtryk

Blandt de 5 % (1 procentpoint færre end i 2024), der ikke vurderer teksterne som klare og letforståelige, angiver flest, at teksterne indeholder for mange fagudtryk (49 %), eller at sproget opleves som uforståeligt (34 %).



Hvad er grunden til, du ikke synes, teksterne er klare og letforståelige?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som er uenige eller meget uenige i, at teksterne er klare og letforståelige)

N(2025) = 301, N(2024) = 357, N(2023) = 413, N(2022) = 309

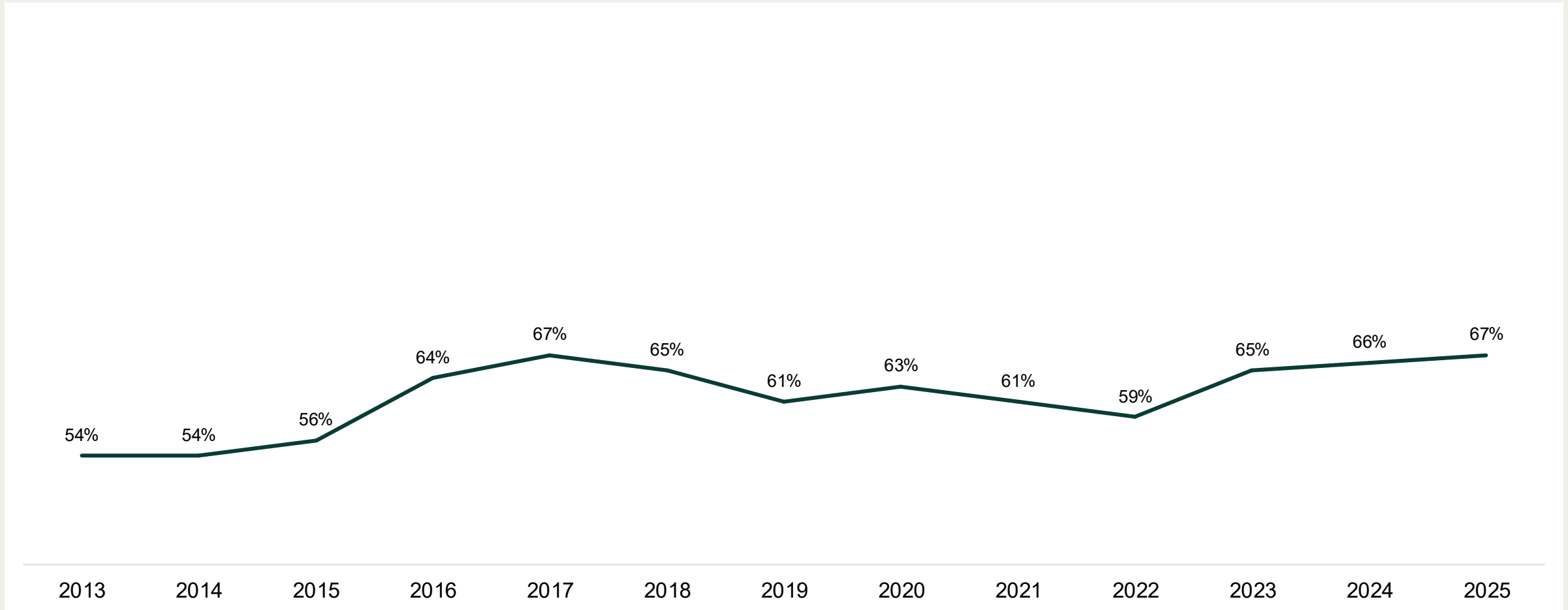
*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar

“ Bedre information til at finde det, man søger, mere forståelige tekster og mindre fagsprog – eller tydeligere forklaringer af det.”

Mand, 60-74 år, benytter borger.dk en gang om måneden

To tredjedele oplever, at borger.dk giver unikke fordele

67 % vurderer, at borger.dk giver dem fordele, som de ikke kan opnå på andre måder. Niveaueet er på linje med 2024, men siden 2023 er der sket en stigning på 2 procentpoint.



Borger.dk giver mig fordele, som jeg ikke kan opnå på andre måder* (*Andel, der svarer enig eller meget enig over tid*)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936.

Note: Forskellen på 2025 (67%) og 2024 (66%) er ikke statistisk signifikant, mens forskellen på 2025 (67%) og 2024 (65%) er statistisk signifikant.

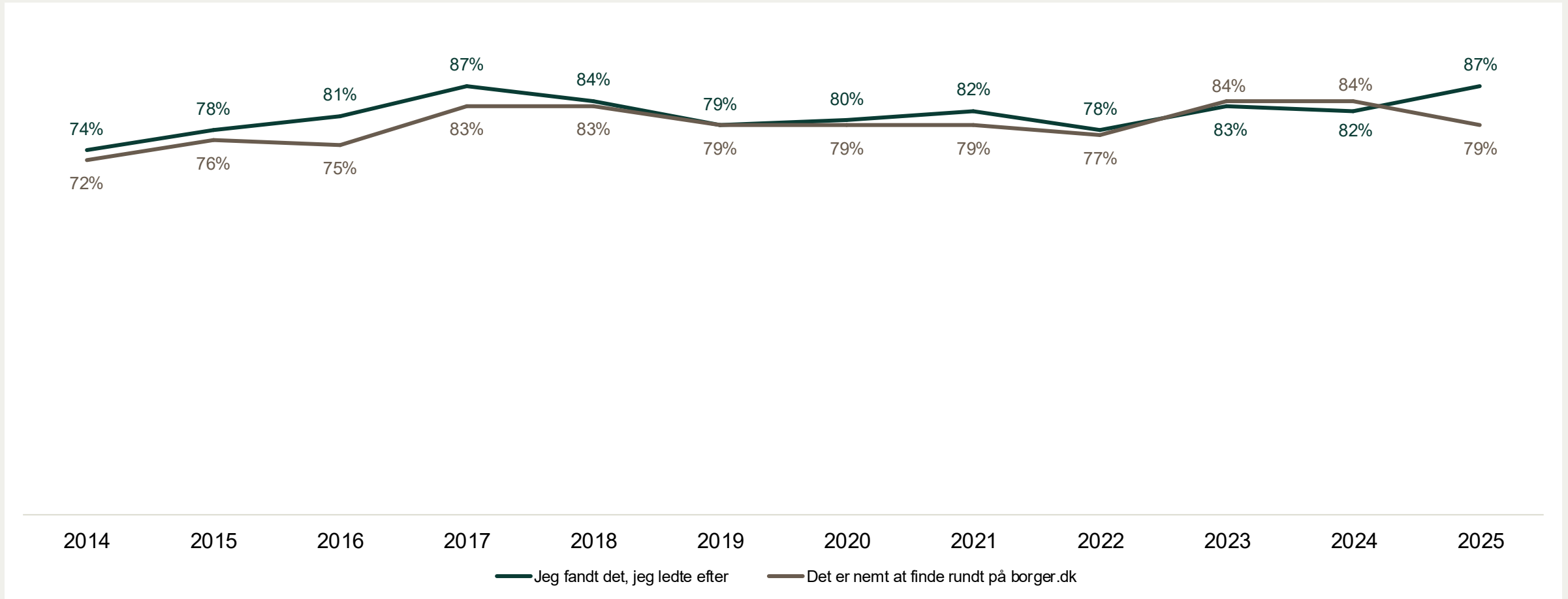
“ Indholdet skal beskrives mere uddybende, fx med flere eksempler eller cases.”

Kvinde, 60-74 år, benytter borger.dk sjældnere end en gang om måneden

Navigation på
borger.dk

Flere brugere af borger.dk finder det, de leder efter

I 2025 angiver en større andel af brugerne, at de fandt det, de ledte efter på borger.dk, idet andelen er steget med 5 procentpoint siden 2024. Samtidig oplever knap 8 ud af 10 brugere, at det er nemt at finde rundt på borger.dk, hvilket er et fald på 5 procentpoint i samme periode. Dog kan dette forklares ved, at respondenterne i 2025 har haft mulighed for at svare hverken/eller.



1) Jeg fandt let det, jeg ledte efter* (Andel, der svarer enig eller meget enig)

2) Det er nemt at finde rundt på borger.dk* (Andel, der svarer enig eller meget enig)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936, Jeg fandt let det, jeg ledte efter: N(2022) = 4.521, Det er nemt at finde rundt på borger.dk N(2022) = 4.922

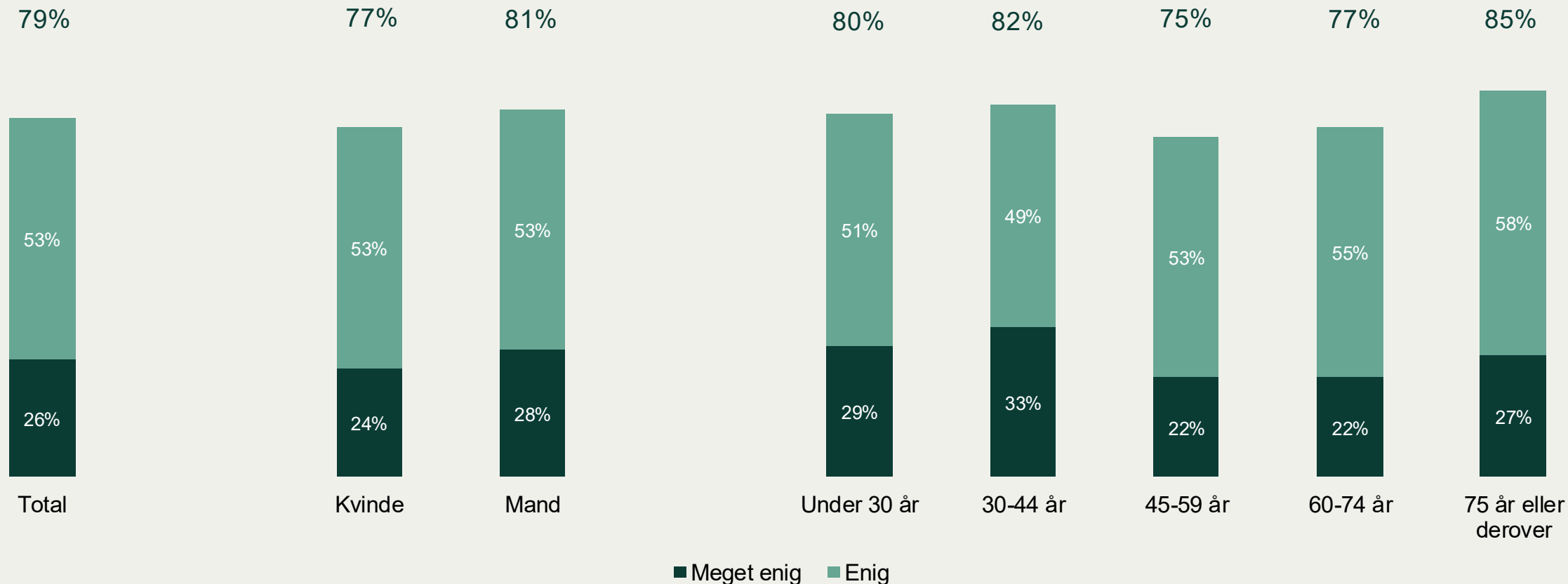
Note: Forskellen på 2025 (hhv. 87% og 79%) og 2024 (hhv. 82% og 84%) er statistisk signifikant, mens forskellen på 2024 (hhv. 82% og 84%) og 2023 (hhv. 83% og 84%) er ikke statistisk signifikant.

“ Jeg finder de oplysninger, som jeg skal. Alt er samlet et sted.”

Mand, 45-59 år, benytter borger.dk en gang om måneden

Størstedelen af brugerne oplever, at det er nemt at finde rundt – men oplevelsen varierer på tværs

På trods af et fald, er knap end 8 ud af 10 *enige* eller *meget enige* i, at det er nemt at finde rundt på borger.dk. På tværs af køn og aldersgrupper oplever et flertal af brugerne, at det er nemt at finde rundt på hjemmesiden, hvor særligt de ældste er enige i udsagnet. Samtidig ses en mindre forskel mellem køn, idet andelen af kvinder, der er enige, ligger 4 procentpoint lavere end blandt mænd.



Det er nemt at finde rundt på borger.dk (Andel, der svarer enig eller meget enig)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733.

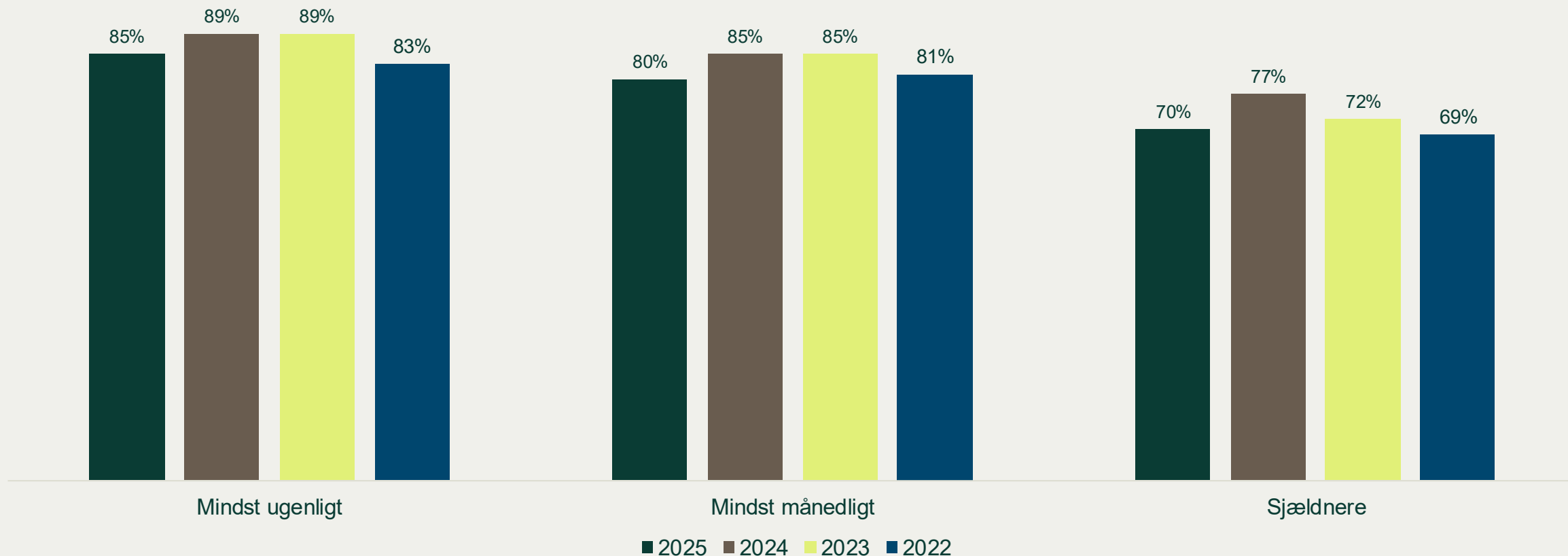
Note: Enkelte søjler summerer ikke til totalen, hvilket skyldes afrundinger.

“ Nemt overblik og hurtigt finde de ting
man skal bruge.”

Kvinde, 18-29 år, benytter borger.dk flere gange om måneden

Oplevelsen af at finde rundt varierer – især mellem hyppige og lavfrekvente brugere

Fra 2024 til 2025 ses et fald på 5 procentpoint i andelen, der oplever, at det er nemt at finde rundt på borger.dk. Faldet gør sig gældende på tværs af alle brugshyppigheder. Samtidig består de kendte forskelle mellem brugergrupperne, hvor lavfrekvente brugere fortsat har sværest ved at navigere på siden. Blandt brugere, der besøger borger.dk mindst ugentligt, er 85 % enige eller meget enige i, at det er nemt at finde rundt, mens det samme gælder for 70 % blandt brugere, der besøger borger.dk sjældnere end månedligt.



Det er nemt at finde rundt på borger.dk (Andel, der svarer enig eller meget enig fordelt på brugsfrekvens)

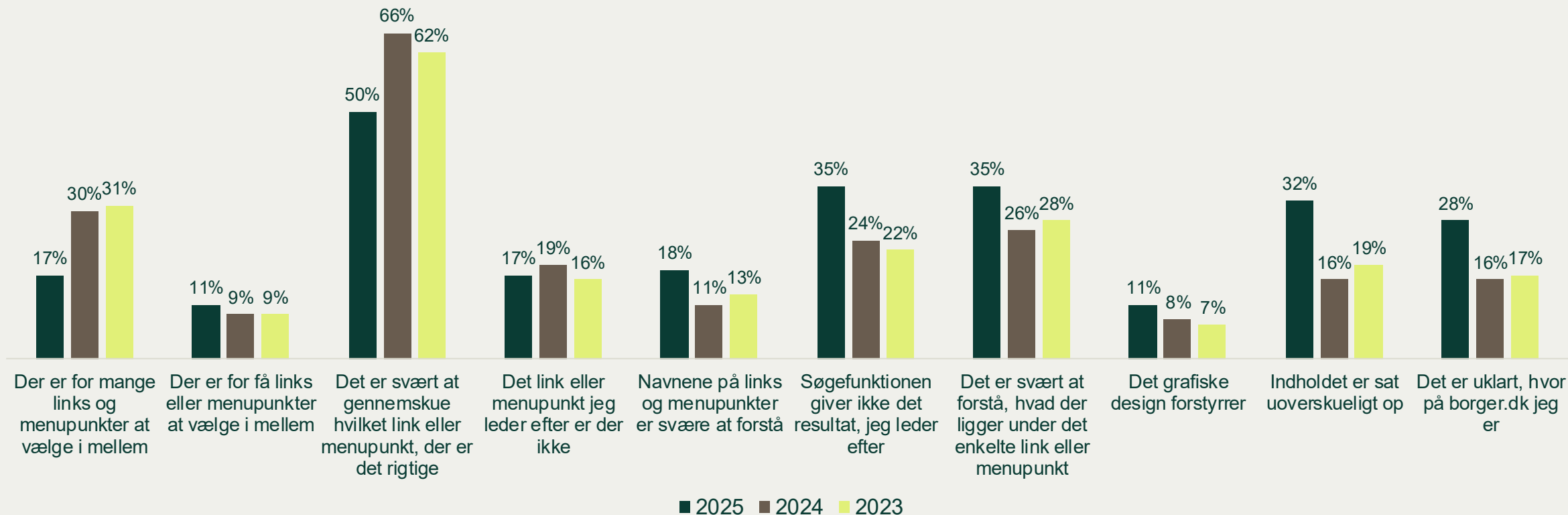
N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936, N(2022) = 4.922

“ Det burde være mere overskueligt.
Man skal nogle gange langt ind for at
nå frem til det, man skal bruge. ”

Kvinde, 45-59 år, benytter borger.dk en gang om måneden

Når det ikke opleves nemt at finde rundt, peger brugerne især på navigation og links

Blandt de 6 % brugere, der svarer uenig eller meget uenig i, at det er nemt at finde rundt på borger.dk (7 procentpoint færre end i 2024), peger halvdelen på, at *det er svært at gennemskue, hvilket link eller menupunkt der er det rigtige*. Denne udfordring er dog reduceret siden 2024 med et fald på 16 procentpoint. Derudover fremhæver brugerne, at *søgefunktionen ikke giver det resultat de leder efter*, samt at *det er svært at forstå, hvad der ligger under det enkelte link eller menupunkt*, som væsentlige barrierer for at finde rundt.



Hvad er grunden til, du ikke finder det nemt at finde rundt på borger.dk?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som er uenige eller meget uenige i, at det er nemt at finde rundt på borger.dk)

N(2025) = 323, N(2024) = 770, N(2023) = 866

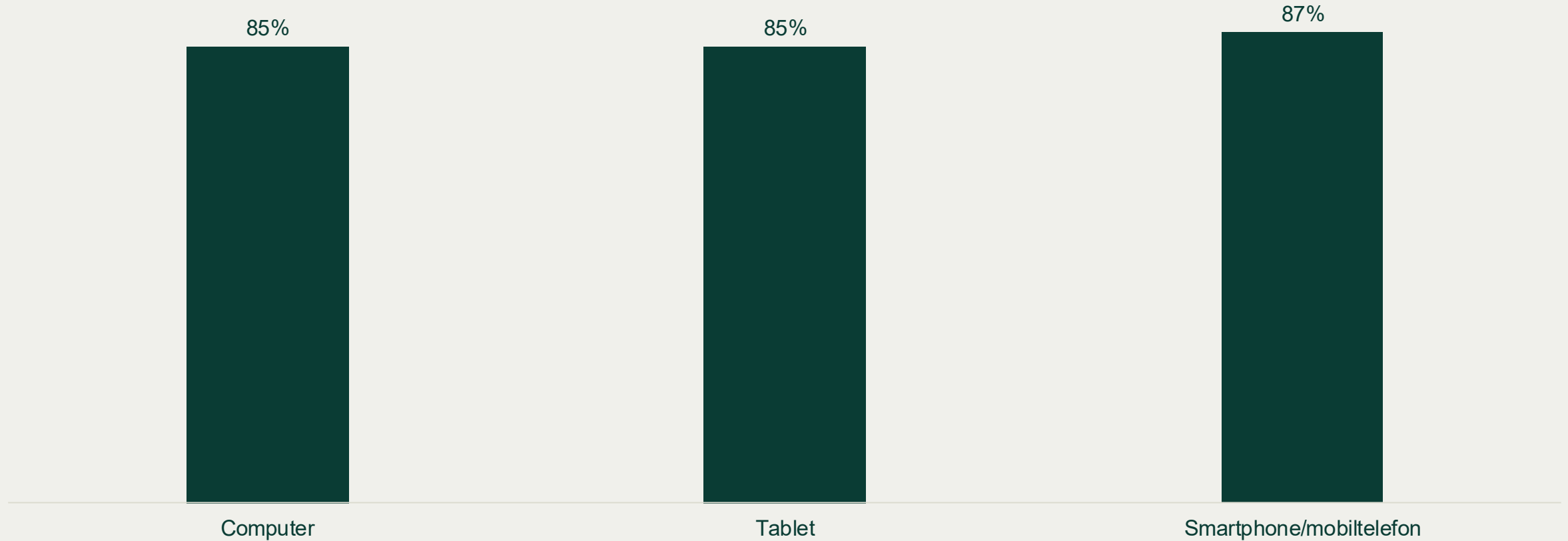
*Brugere har haft mulighed for at angive flere svar

“ Det er meget svært at finde rundt i regler og links. Meget virker som dobbelt ”konfekt”, og det er svært at få overblik.”

Kvinde, 30-44 år, benytter borger.dk flere gange om ugen

Smartphonebrugere har lettest ved at finde det, de søger på borger.dk

Findability er høj på tværs af devices. Andelen, der er *enige* eller *meget enige* i, at de let fandt det, de ledte efter, er højest blandt smartphonebrugere (87%), mens niveauet blandt desktop- og tabletbrugere ligger på 85 %.

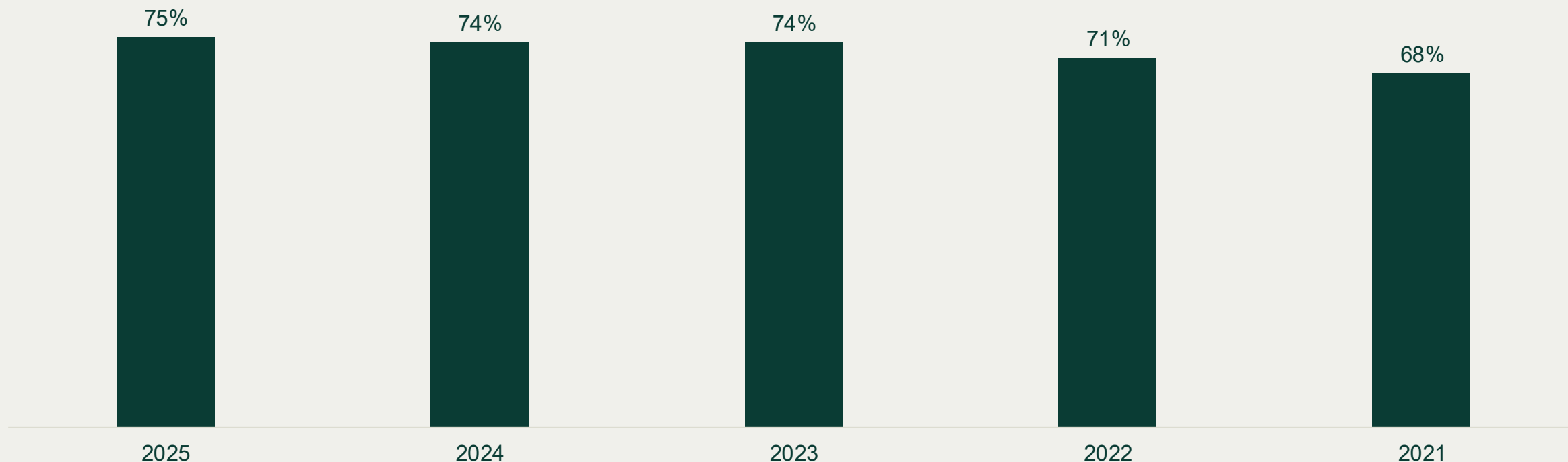


Jeg fandt let det, jeg ledte efter (*Andel, der svarer enig eller meget enig fordelt på device*)

N(2025) = 5.555

Flertallet af brugerne får løst deres problem eller ærinde på borger.dk

75 % af brugerne oplever i 2025, at borger.dk hjalp dem med at få løst deres problem eller ærinde. Andelen ligger lidt højere end i 2024 og 2023 (begge 74 %), men forskellen er ikke statistisk signifikant. Samlet set ligger andelen derfor stabilt på et højt niveau, og over tid ses en stigning fra 68 % i 2021 til 75 % i 2025.



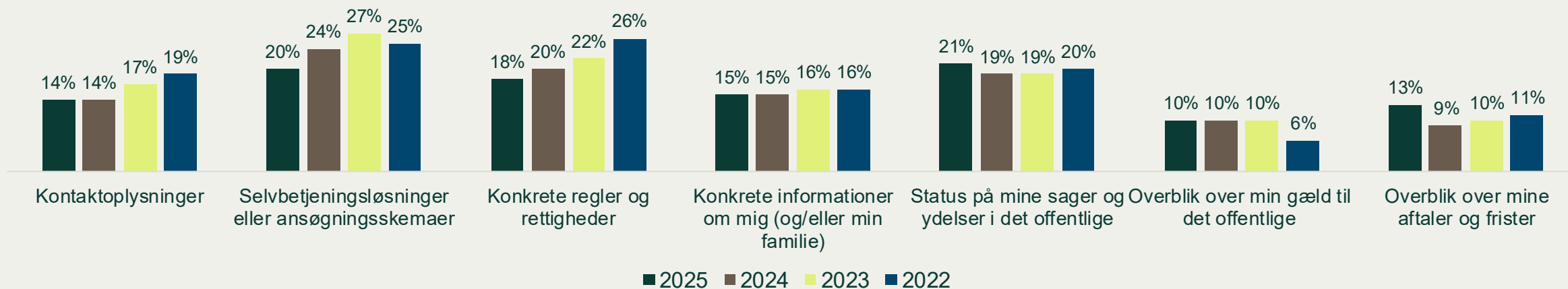
Hjalp borger.dk dig med at få løst dit problem eller ærinde i dag? (Andel, der svarer ja over tid)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936, N(2022) = 4.051

Note: Forskellen på 2025 (75%) og 2024 (74%) er ikke statistisk signifikant.

Manglende status på sager og ydelser er den primære årsag til uløste problemer

Blandt de 9 % brugere, der ikke får løst deres problem, peger flest på manglende status på sager og ydelser i det offentlige (21 %). Derudover angiver næsten lige så mange, at problemerne skyldes selvbetjeningsløsninger eller ansøgningskemaer (20 %).



Hvad mangler du?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som svarer nej til, at borger.dk hjalp med at løse deres problem eller ærinde i dag)

N(2025) = 496, N(2024) = 654, N(2023) = 716, N(2022) = 606

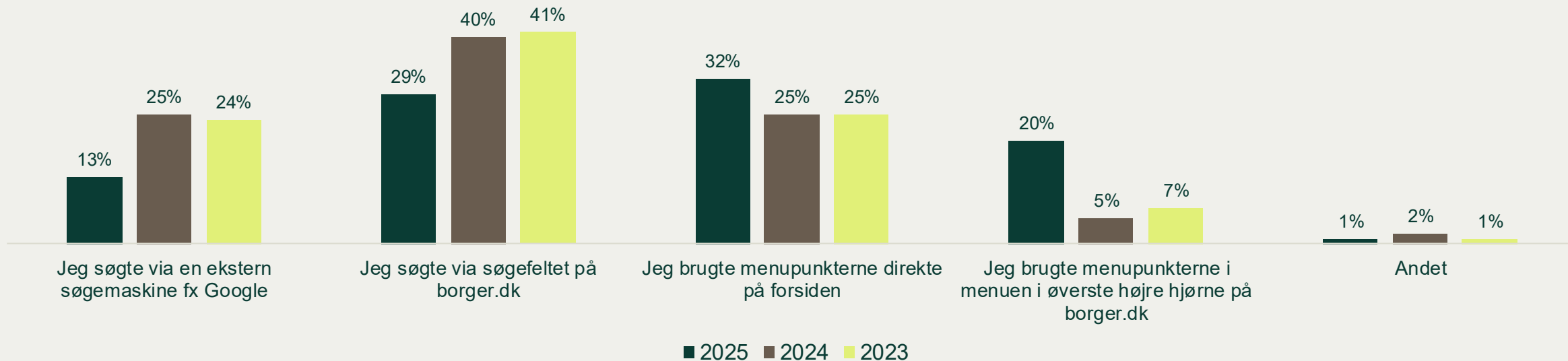
*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar.

“ Det bør være nemmere og mere overskueligt at kunne beregne boligstøtte og folkepension.”

Mand, 60-74 år, benytter borger.dk sjældnere end en gang om måneden

Menupunkterne på forsiden er det mest anvendte hjælpemiddel til navigation

Blandt de 87 % af brugerne, der fandt det, de ledte efter på borger.dk (stigning på 5 procentpoint siden 2024), er menupunkterne på forsiden af borger.dk den mest anvendte metode til fremsøgning af den ønskede information. Derudover anvendes også søgefeltet på borger.dk (29 %), mens brugen af eksterne søgemaskiner er faldet med 12 procentpoint siden 2024.



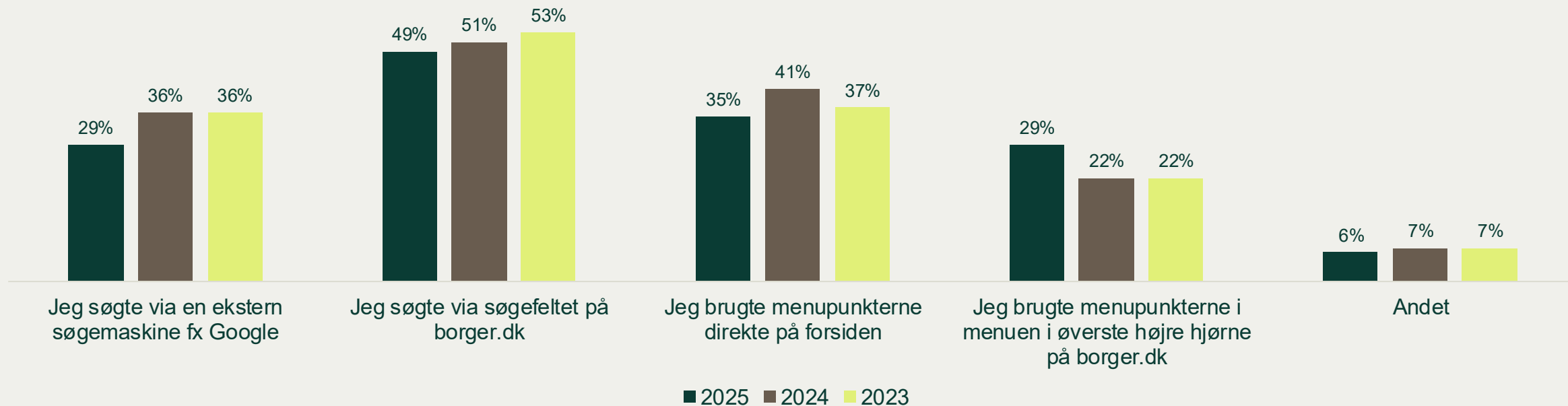
Hvordan fandt du det, du ledte efter?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som er enige eller meget enige i, at de fandt det, de ledte efter)

N(2025) = 4.786, N(2024) = 4.725, N(2023) = 5.740

Søgefeltet er den primære indgang blandt brugere, der ikke finder det, de søger

Blandt de 9 % brugere, der ikke fandt det, de ledte efter på borger.dk, anvender knap halvdelen søgefeltet på borger.dk som den primære metode til at forsøge at finde information (49 %). Derudover benytter mange også menupunkterne på forsiden (35 %), dog i mindre omfang end i 2024. Samtidig er brugen af menupunkterne i øverste højre hjørne steget til 29 %, svarende til en stigning på 7 procentpoint siden 2024.



Hvordan forsøgte du at finde frem til det, du ledte efter på borger.dk?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som er uenige eller meget uenige i, at de fandt det, de ledte efter)

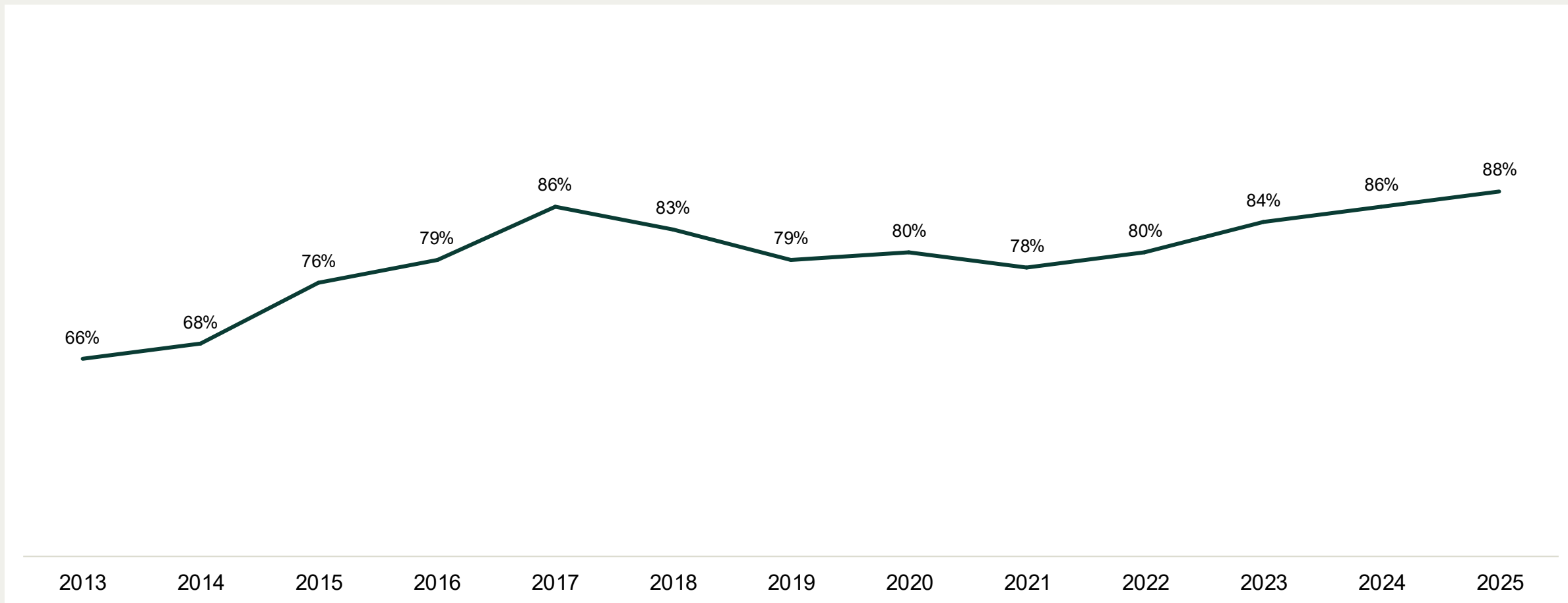
N(2025) = 493, N(2024) = 733, N(2023) = 809

*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar.

Selvbetjeningsløsninger

Flere brugere oplever, at selvbetjeningsløsningerne virker, som de skal

I 2025 oplever 88 % af brugerne, at selvbetjeningsløsningerne på borger.dk virker, som de skal, hvilket er det højeste niveau, der er målt i perioden. Siden 2021 er der sket en positiv fremgang, hvor 78 % oplevede, at løsningerne fungerede tilfredsstillende.



Jeg oplever, at selvbetjeningsløsninger på borger.dk virker, som de skal* (*Andel, der svarer enig eller meget enig over tid*)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936, N(2022) = 4.171

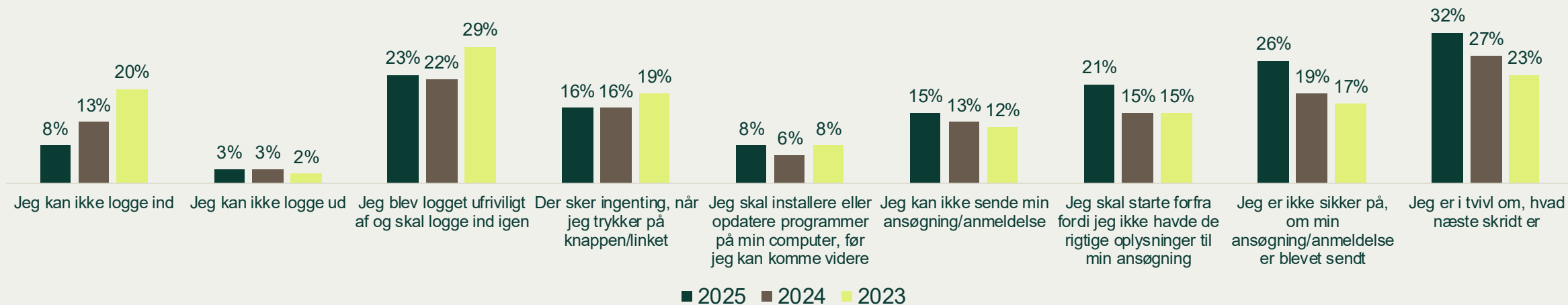
Note: Forskellen på 2025 (88%) og 2024 (86%) samt forskellen på 2024 (86%) og 2023 (84%) er statistisk signifikant.

“Jeg får løst de opgaver, som jeg har brug for.”

Kvinde, 45-59 år, benytter borger.dk flere gange om måneden

Få brugere oplever problemer – usikkerhed om næste skridt er den største udfordring

Blandt de lidt over 5 % (2 procentpoint lavere end i 2024), der ikke oplever, at selvbetjeningsløsninger på borger.dk virker, som de skal, angiver flest, at *de er i tvivl om, hvad næste skridt er* (32 %), eller at *de ikke er sikre på om deres ansøgning/anmeldelse blev sendt* (26 %).



Hvad oplever du ikke, virker som det skal?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som er uenige eller meget uenige i, at selvbetjeningsløsningerne på borger.dk virker, som de skal)

N(2025) = 295, N(2024) = 402, N(2023) = 491, N (2022) = 454

*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar

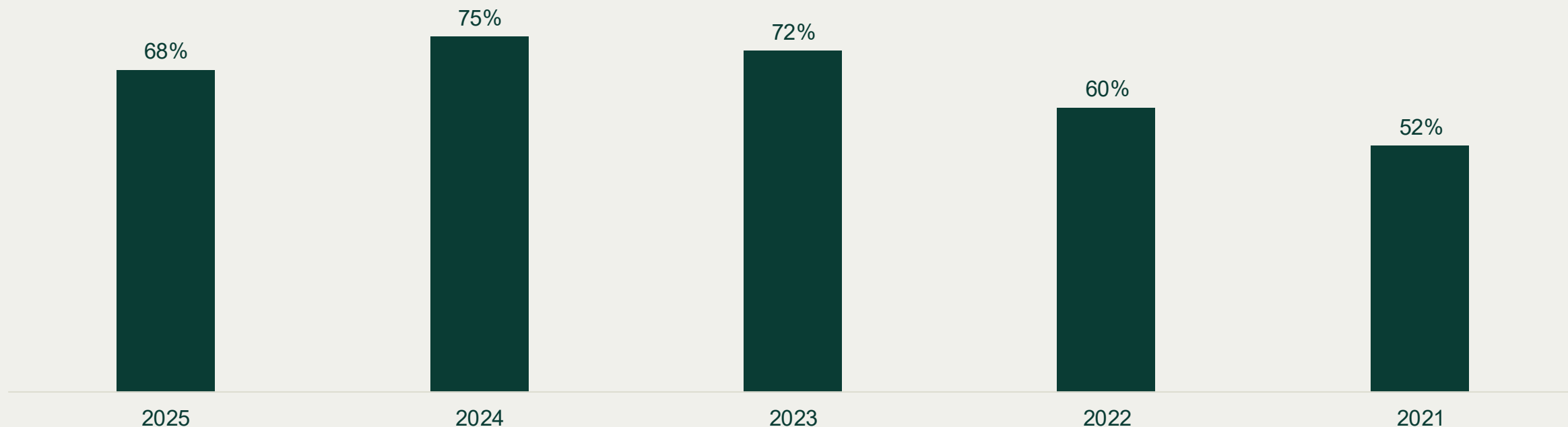
” Det er besværligt at finde det, som man skal bruge.”

Kvinde, 45-59 år, benytter borger.dk en gang om måneden

Mit Überblick

Færre brugere har besøgt Mit Overblik

Andelen af brugere, der har besøgt Mit Overblik på borger.dk, er faldet signifikant med 7 procentpoint siden 2024. På trods af tilbagegangen ligger niveauet fortsat højere end i 2021-2022.



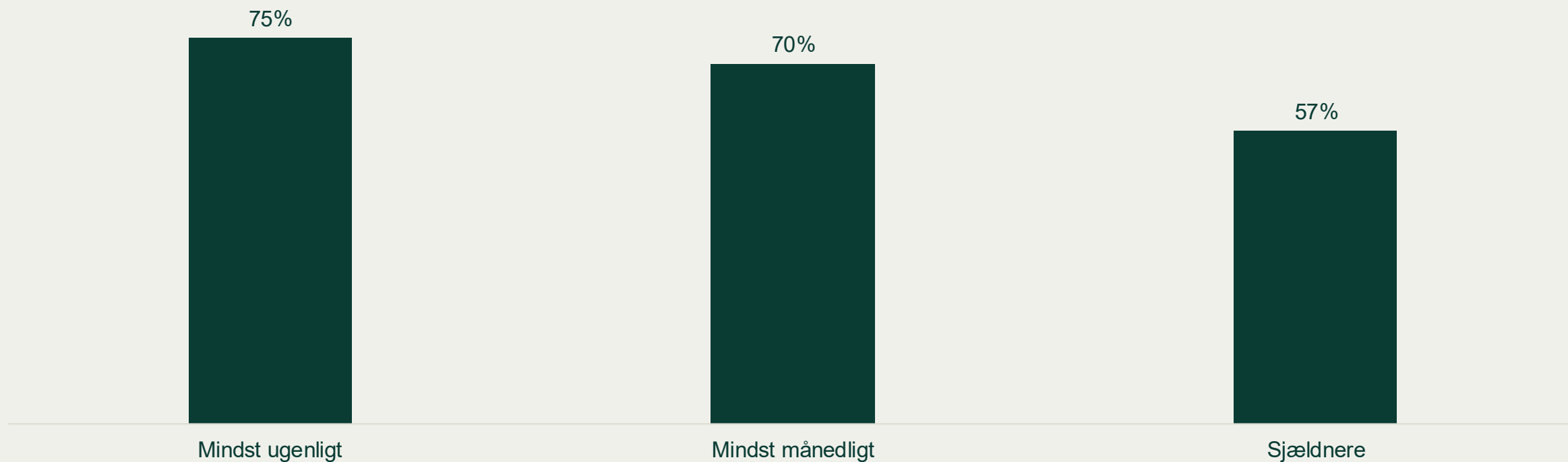
Har du været på Mit Overblik på borger.dk?* (Andel, der svarer ja over tid)

N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936, N(2022) = 4.204.

Note: Forskellen på 2025 (68%) og 2024 (75%) samt på 2024 (75%) og 2023 (72%) er statistisk signifikant.

Andelen, som har besøgt Mit Overblik, er faldet for både høj- og lavfrekvente brugere

Andelen, der har besøgt Mit Overblik, er højest blandt ugentlige brugere (75 %), men lavere blandt månedlige (70 %) og sjældnere brugere (57 %). Sammenlignet med 2024 er andelen faldet på tværs af brugergrupper, med det største fald blandt hyppige brugere, hvor andelen er reduceret med 11 %.

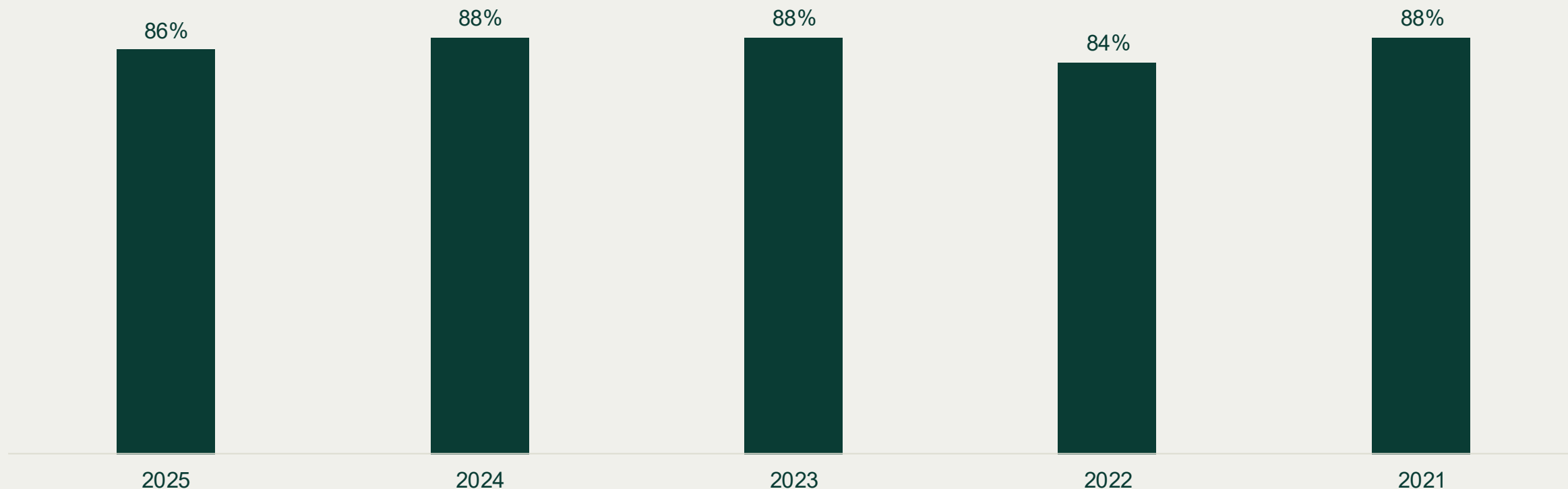


Har du været på Mit Overblik på borger.dk? (Andel, der svarer ja fordelt på brugsfrekvens)

N(2025) = 5.555

Tilfredsheden med Mit Overblik er faldet en smule, men er fortsat høj

Blandt de brugere, der har besøgt Mit Overblik, er tilfredsheden fortsat høj (86 %). Tilfredsheden med Mit Overblik er dog faldet 2 procentpoint siden 2024.



Var du tilfreds med besøget på Mit Overblik?* (Andel, der svarer ja over tid)
(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som har været på Mit Overblik)

N(2025) = 3772, N(2024) = 4.324, N(2023) = 4.983, N(2022) = 2.168.

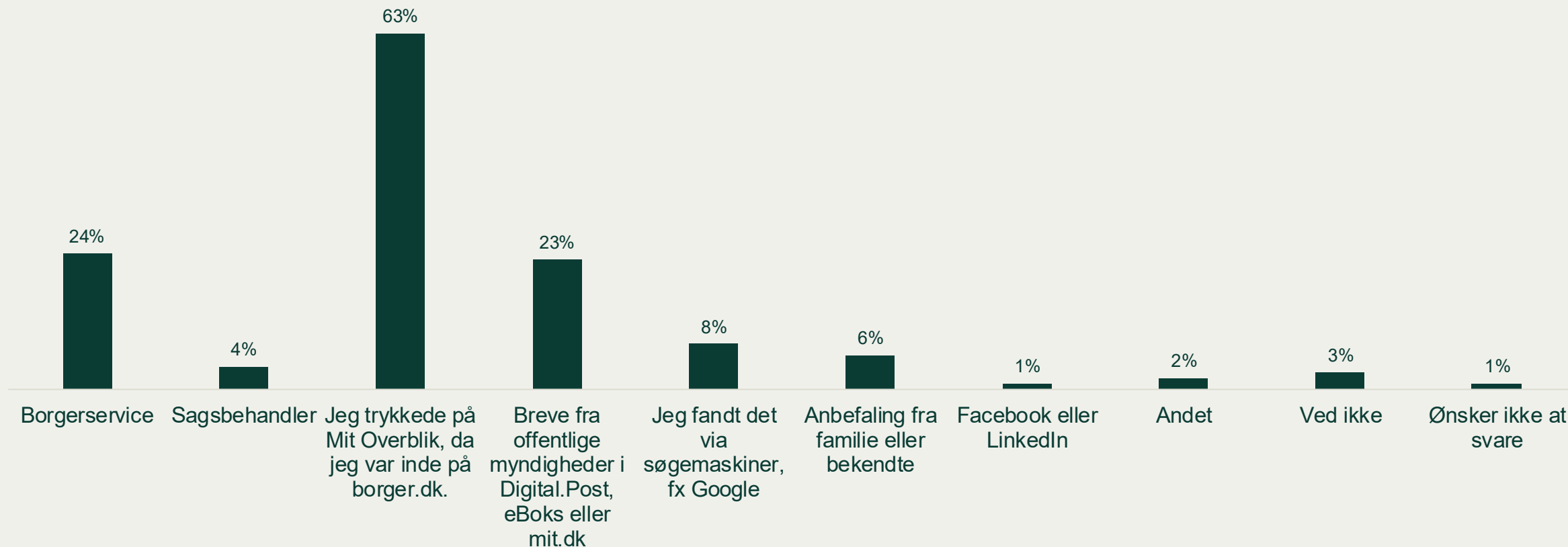
Note: Forskellen på 2025 (86%) og 2024 (88%) er statistisk signifikant, mens forskellen på 2024 (88%) og 2023 (88%) er ikke statistisk signifikant.

“ Jeg har brugt Mit Overblik til at få samlet et overblik over mine sager, beskeder og vigtige informationer et sted.”

Mand, 15-17 år, benytter borger.dk en gang om måneden

Kendskabet til Mit Overblik kommer primært fra borger.dk

Langt de fleste brugere kender Mit Overblik fra borger.dk, hvor de selv har klikket sig ind (63 %), mens Borgerservice (24 %) og breve fra offentlige myndigheder (23 %) også spiller en væsentlig rolle.



Hvor kender du Mit Overblik fra?*

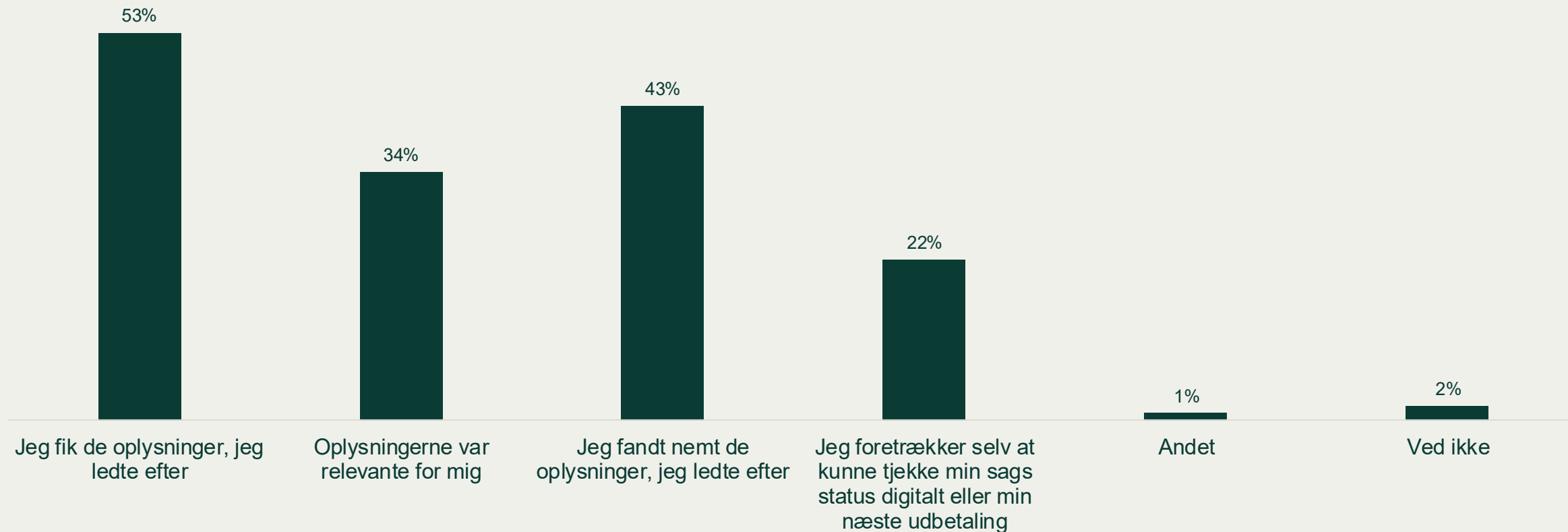
(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som har besøgt Mit Overblik)

N(2025) = 3772

*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar.

Tilfredsheden skyldes især nem adgang til de rette oplysninger

Blandt de 86 % tilfredse brugere peger flertallet på, at de fik de oplysninger, de ledte efter, eller at oplysningerne var nemme at finde på Mit Overblik.



Hvorfor var du tilfreds med besøget på Mit Overblik?*

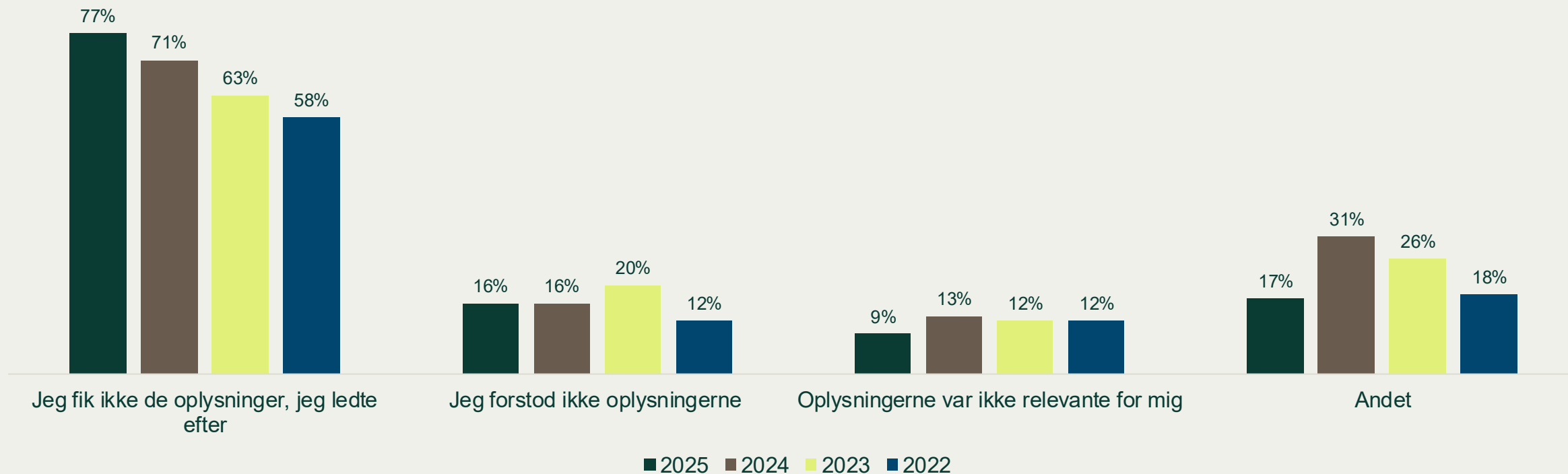
(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som var tilfredse med deres besøg på Mit Overblik)

N(2025) = 3256

*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar.

Når brugerne er utilfredse, skyldes det oftest manglende oplysninger

Blandt de 4 % brugere (2 procentpoint lavere end i 2024), der ikke er tilfredse med deres besøg på Mit Overblik, peger størstedelen på, at *de ikke fik de oplysninger, de ledte efter* (77%), hvilket også udgjorde størstedelen i 2024, hvor 71 % valgte denne årsag. Samtidig er andelen, der angiver manglende relevans som årsag, faldet med 4 procentpoint siden 2024.



Hvorfor var du ikke tilfreds med besøget på Mit Overblik?*

(Spørgsmålet er kun stillet til dem, som ikke var tilfredse med deres besøg på Mit Overblik)

N(2025) = 141, N(2024) = 248, N(2023) = 278, N(2022) = 111

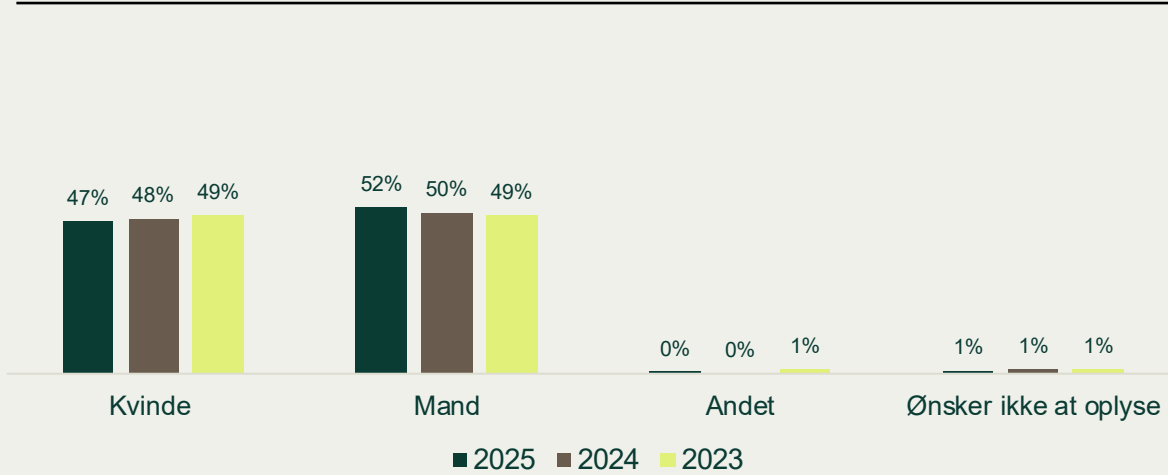
*Brugerne har haft mulighed for at angive flere svar.

Om deltagerne

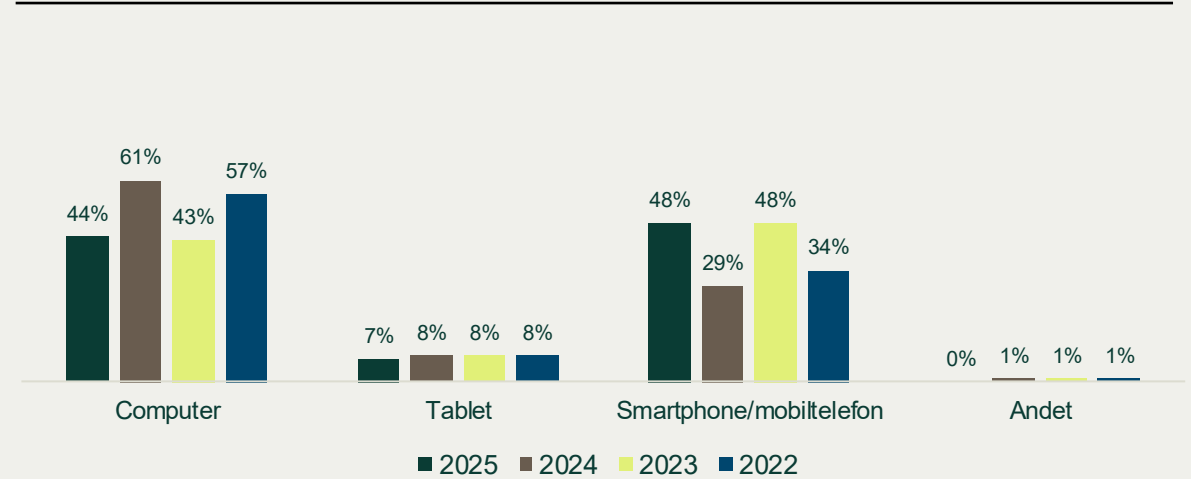
Om deltagerne i undersøgelsen

I år har flere deltaget via smartphone, mens færre over 45 år har deltaget.

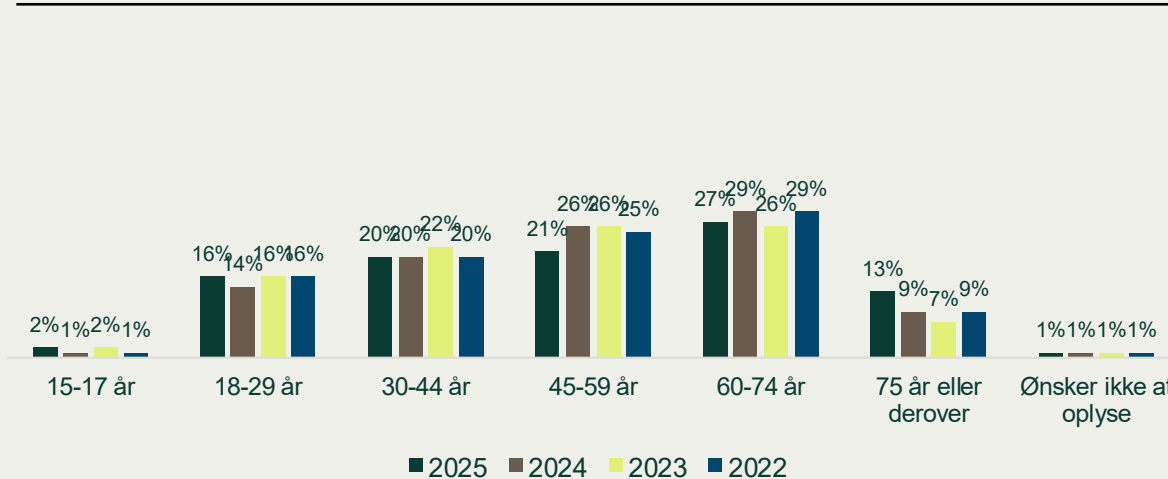
Køn



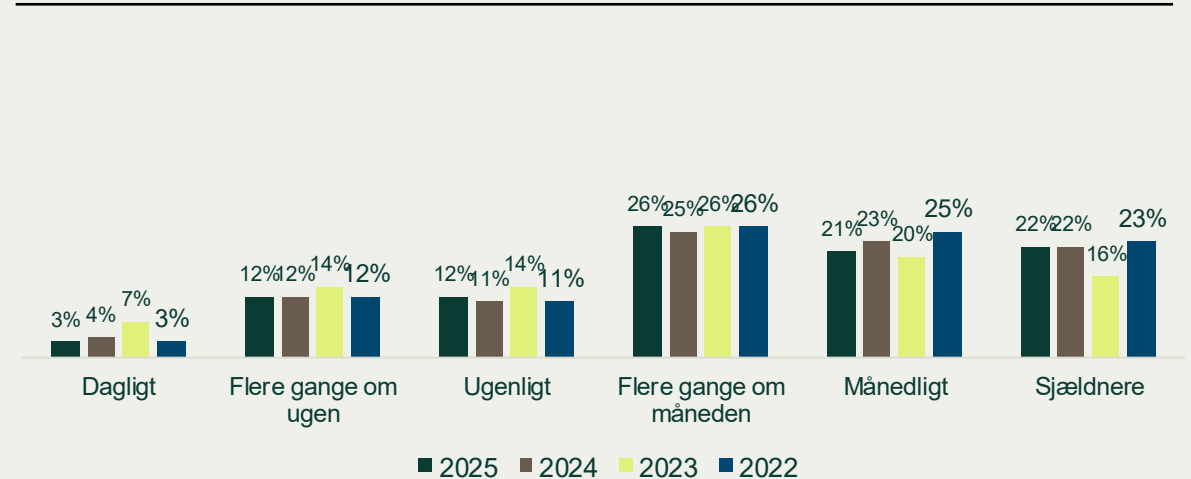
Device



Alder



Brugsfrekvens



N(2025) = 5.555, N(2024) = 5.733, N(2023) = 6.936, N(2022) = 5.119

Metode

Metode

Datagrundlag

Undersøgelsen er baseret på en digital spørgeskemaundersøgelse som en pop-up-undersøgelse. Undersøgelsen baserer sig på **i alt 5.555 besvarelser** fra reelle brugere af borger.dk. Mens borgerne var logget ind og anvendte løsningen på borger.dk, blev de præsenteret for en boks med et link til det digitale spørgeskema. Undersøgelsen har haft til formål at indsamle øjeblikbaseret feedback om brugernes oplevelse af borger.dk i den konkrete brugssituation. Deltagelse i undersøgelsen har været frivillig, og for at øge svarvilligheden har brugerne haft mulighed for at deltage i lodtrækning om gavekort.

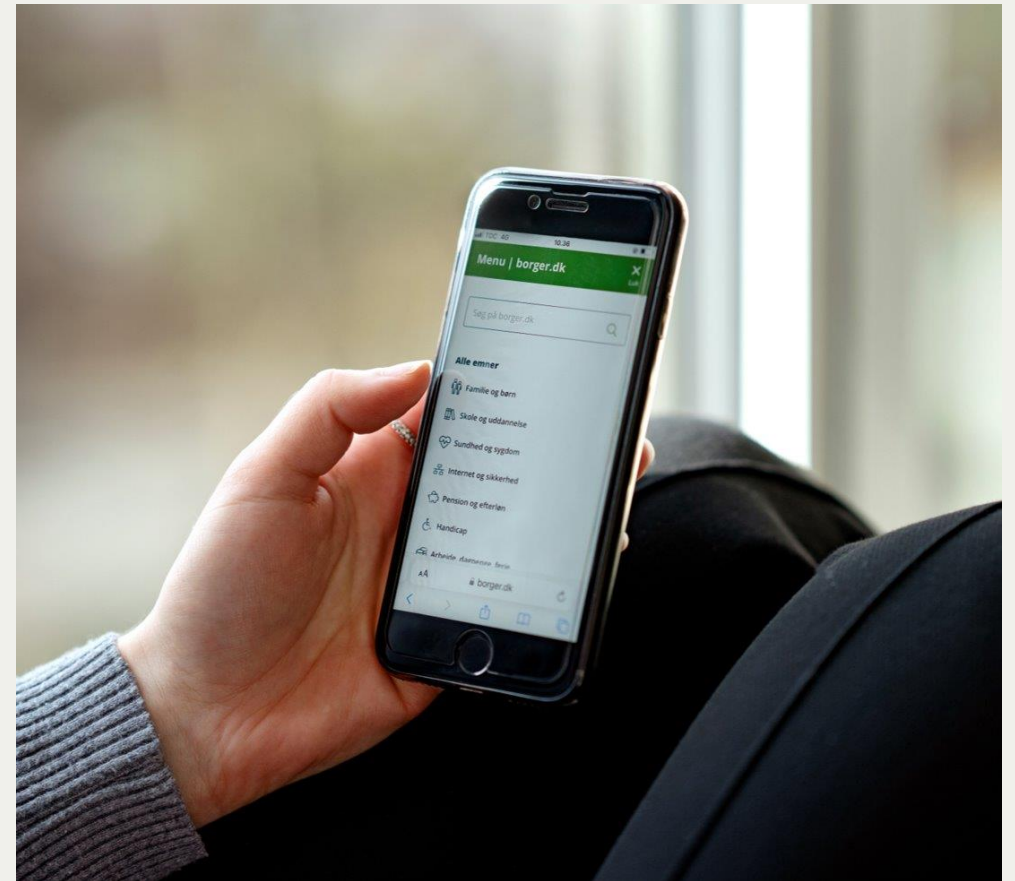
Dataindsamlingen for samtlige undersøgelserne er gennemført i primo december 2025.

Kvalitetssikring

Undersøgelsen er gennemført som kvantitative online spørgeskemaer, hvor respondenterne har udfyldt spørgeskemaet digitalt. Respondenter, der gennemfører spørgeskemaet urealistisk hurtigt (*speeders*), eller som har givet identiske svar i hele besvarelsen (*flatliners*), er frasorteret for at forbedre data-kvaliteten. Det er desuden ved hjælp af cookies sikret, at hver person kun har kunnet deltage én gang i undersøgelsen

Supplerende kvalitative indsigter

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



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.