

A grayscale photograph of a person's hands typing on a laptop. The laptop screen shows the website borger.dk with several news articles. The text 'borger.dk' is overlaid in large white font on the image.

Borger.dk

Tilfredshedsmåling 2022

Om tilfredshedsmålingen

Gennemført

29. november – 1. december 2022 som pop up på borger.dk

Interviews

I alt har 5119 deltaget i undersøgelsen, mod 4982 i seneste undersøgelse, november 2021.

Devices

57% har gennemført via desktop (2021=57%)

8% har gennemført via tablet (2021=11%)

34% har gennemført via smartphone (2021=32%)



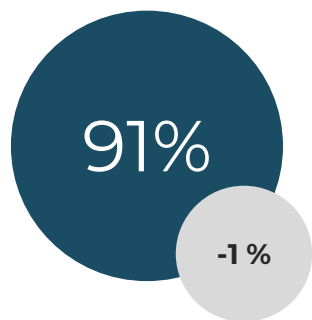
Indholdsfortegnelse

Resultater	Side 4
Tilfredshed	Side 8
Tryghed	Side 15
Indhold	Side 18
Navigation	Side 24
Selvbetjeningsløsninger	Side 34
Mit Overblik	Side 38
Digital Post	Side 43
Om Deltagerne	Side 48



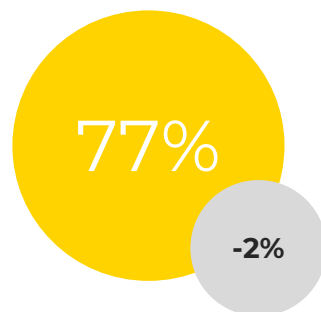
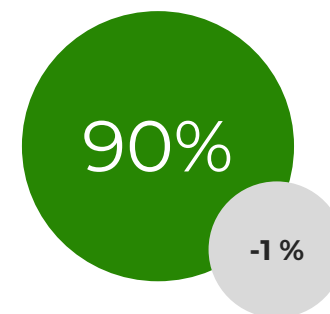
Resultater

Borger.dk tilfredshedsmåling 2022



af deltagerne i undersøgelsen er **tilfredse eller meget tilfredse** med borger.dk
- et lille fald fra 92% i 2021.

90% føler sig **generelt trygge**, når de bruger borger.dk
Også her ses et lille fald i forhold til 91% i 2021.

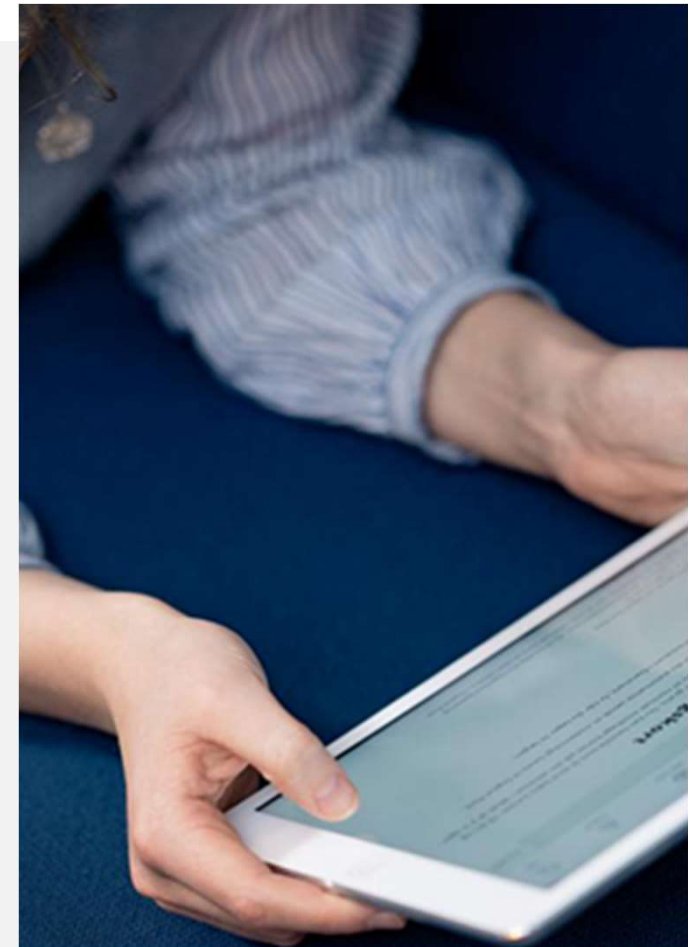


af deltagerne **fandt let hvad de ledte efter** ved deres besøg på borger.dk.
Det er et fald på 2 procentpoints i forhold til seneste undersøgelse.

N = 5119

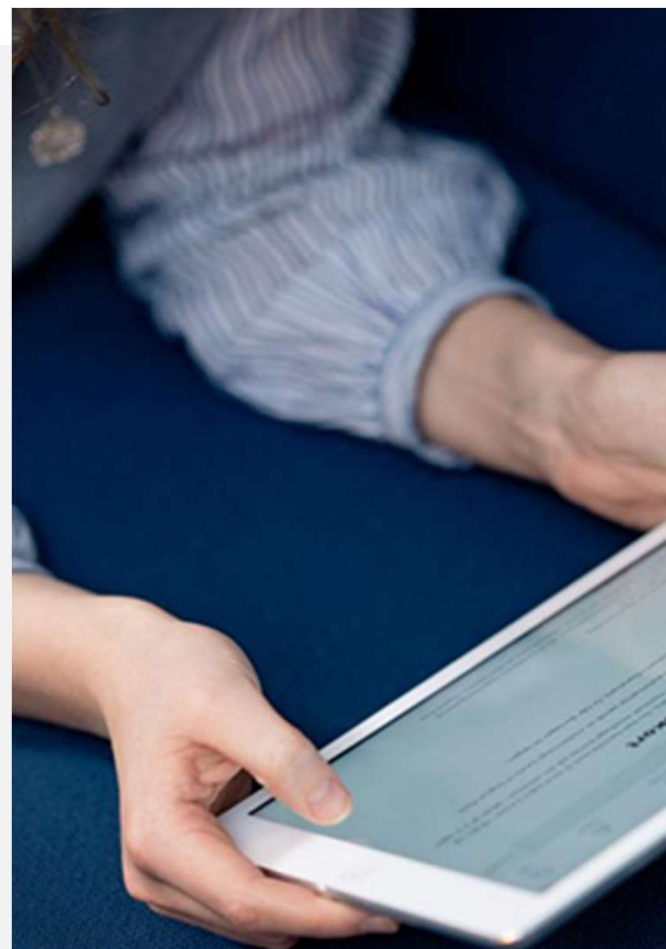
Tilfredshedsundersøgelsen 2022

- Tilfredshedsundersøgelsen på borger.dk har været gennemført årligt i mere end 10 år. I de senere år har målingen vist meget høje niveauer af tilfredshed. Således også i år (91% er tilfredse eller meget tilfredse med borger.dk), tryghed (90% er trygge eller meget trygge) og findability (77% finder let de de søger på borger.dk). På alle tre parametre ses et mindre fald i 2022 (1-2%).
- De yngste grupper er mest tilfredse (94%) og trygge (95%), men ellers ses 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).
- Brugere har fået sværere ved at finde rundt på borger.dk (78% har let ved at finde rundt. Et fald fra 82%).
- Herudover er borgerne især udfordret af log-in-problemer og et sprog, som flere oplever som mere uforståeligt og med flere fagudtryk.



Tilfredshedsundersøgelsen 2022

- Andelen af mobilbrugere på borger.dk og i undersøgelsen er fortsat stigende. Både tilfredshed, tryghed og findability er generelt høj på mobil, og adskiller sig ikke fra andre devices.
- Ifht. teknik, ses en fremgang i borgernes tilfredshed med selvbetjeningsløsningerne. 80% oplever, at selvbetjeningsløsningerne er hurtige, og virker som de skal (2021: 78%)
- Mit Overblik skiftede i 2020 navn fra "Min Side". Det kostede et fald i kendskab. I år stiger kendskabet til Mit Overblik, som 60% har besøgt (2021: 52%).
- Til gengæld falder tilfredsheden med Mit Overblik svagt. Borgerne angiver især manglende relevans i indholdet som årsag.
- Digital Post: 74% har brugt Digital Post på borger.dk. Det samme som i 2021.



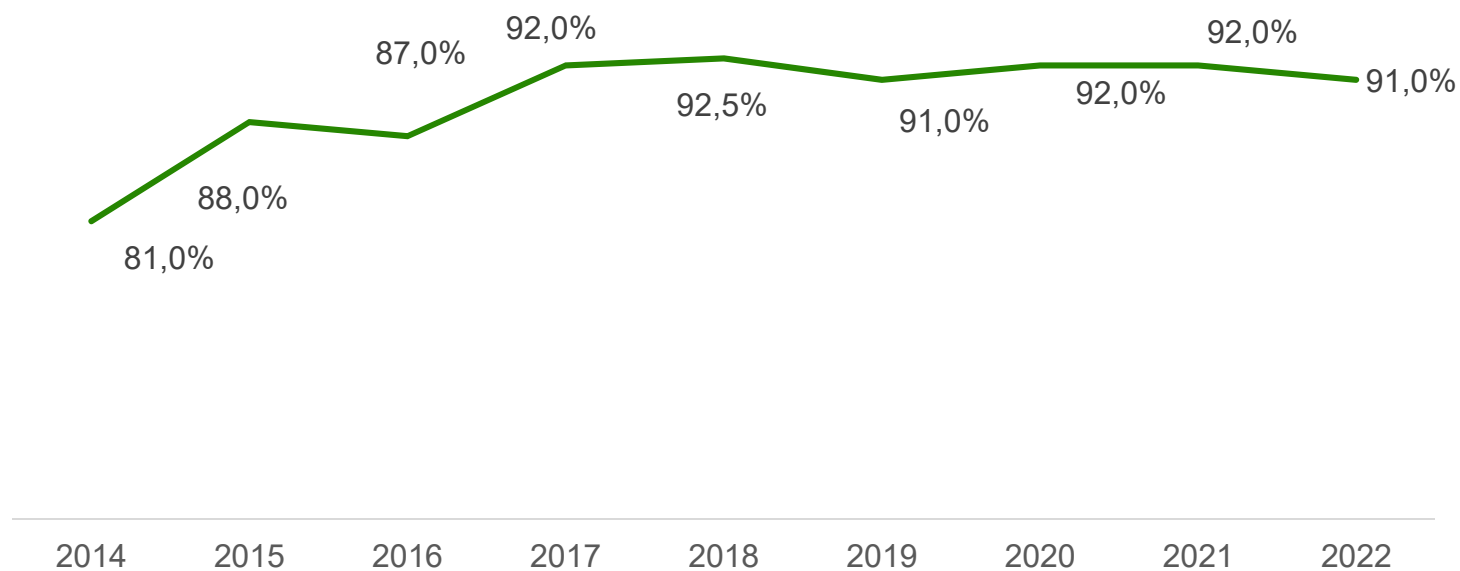
Tilfredshed

med borger.dk

peytz&co

Tilfredsheden med borger.dk i let fald

Tilfredsheden med borger.dk holder fortsat et meget højt niveau. Hele 91% af deltagerne i undersøgelsen er enten 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med besøget på borger.dk. Der ses dog et let fald i forhold til de to foregående år fra 92%.

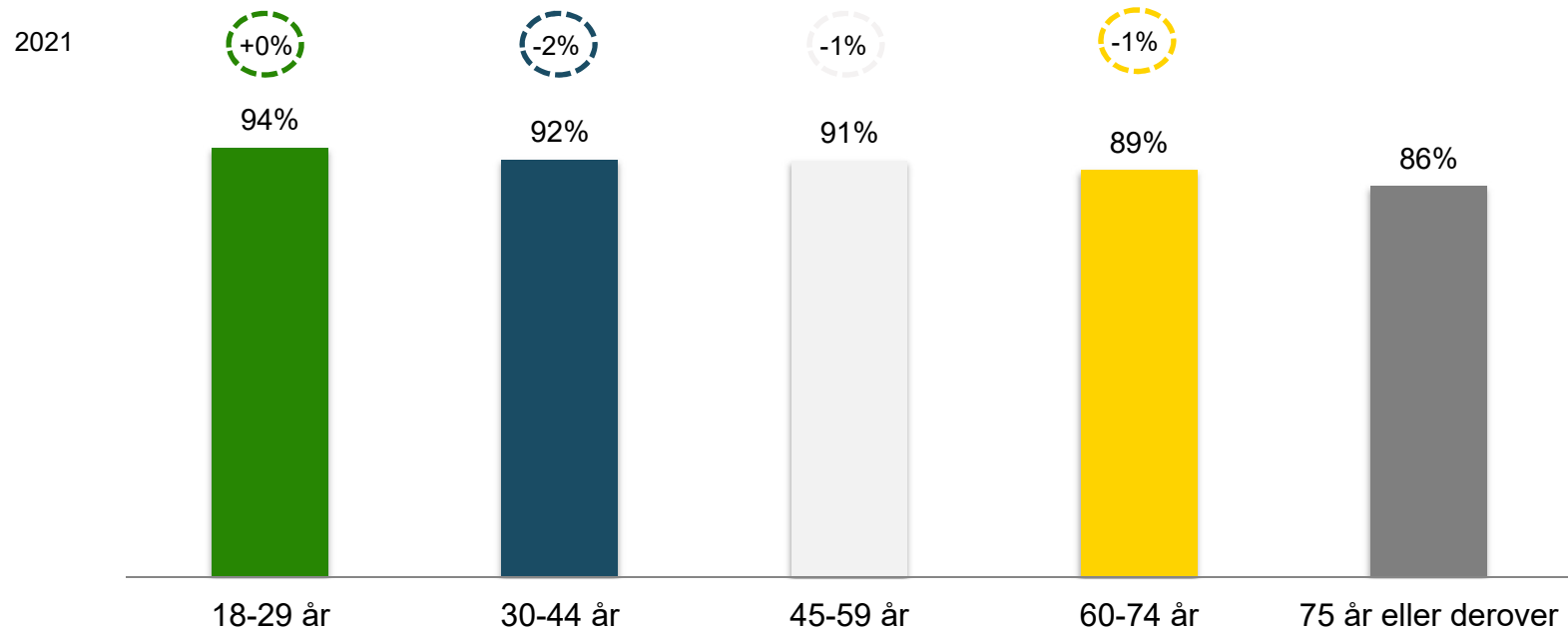


"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 4285

*Tilfreds/meget tilfreds

De yngste er fortsat de mest tilfredse

Tilfredsheden er let faldende i de fleste aldersgrupper, bortset fra gruppen af de 18-29 årige. Her ses fortsat en tilfredshed på imponerende 94%. I de øvrige grupper er tilfredsheden faldet med 1-2 procentpoints siden 2021. I år er undersøgelsen tilføjet gruppen af borgere på 75 år eller derover.

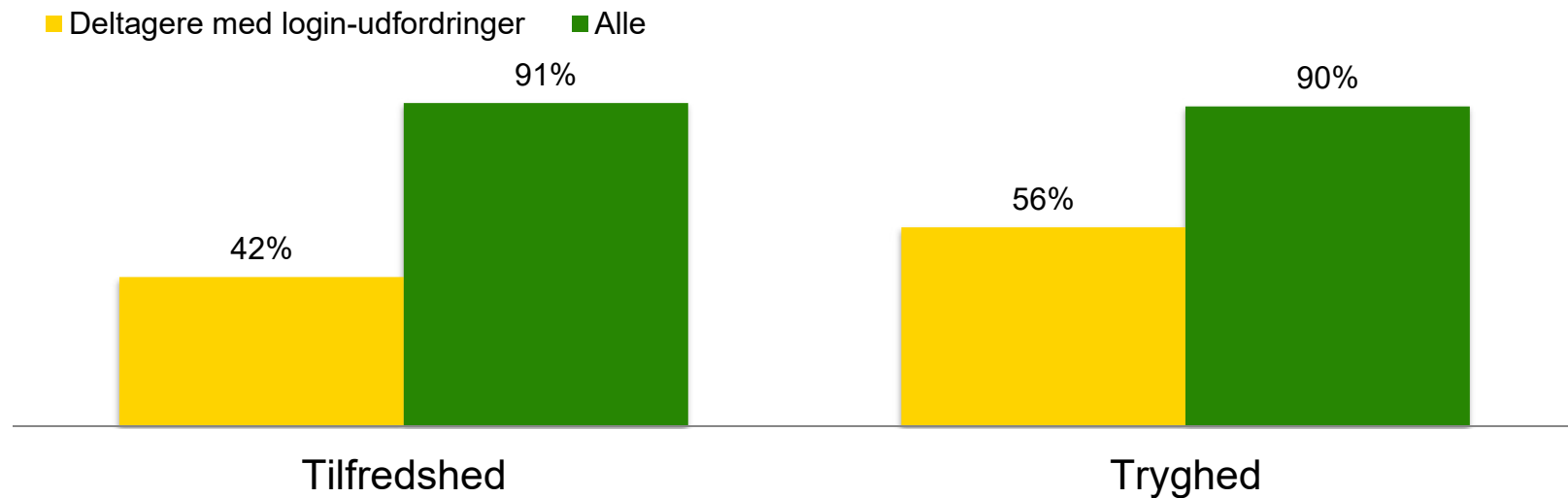


"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 4285

*Tilfreds/meget tilfreds

Problemer med log-in påvirker oplevelsen

Siden seneste undersøgelse har hovedparten af danskerne taget MitID i brug. Blandt andet når de besøger borger.dk. En del deltagere i undersøgelsen angiver, at de oplever udfordringer med log in. Som det ses af figuren, har login-problemer en tydelig effekt på både tilfredshed og tryghed. Blot 42% af deltagere, som har oplevet problemer med log in på selvbetjeningsløsninger, er tilfredse med besøget på borger.dk (mod 91% for alle deltagere i undersøgelsen). For tryghed er tallene hhv. 56% og 90%.



"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 4285

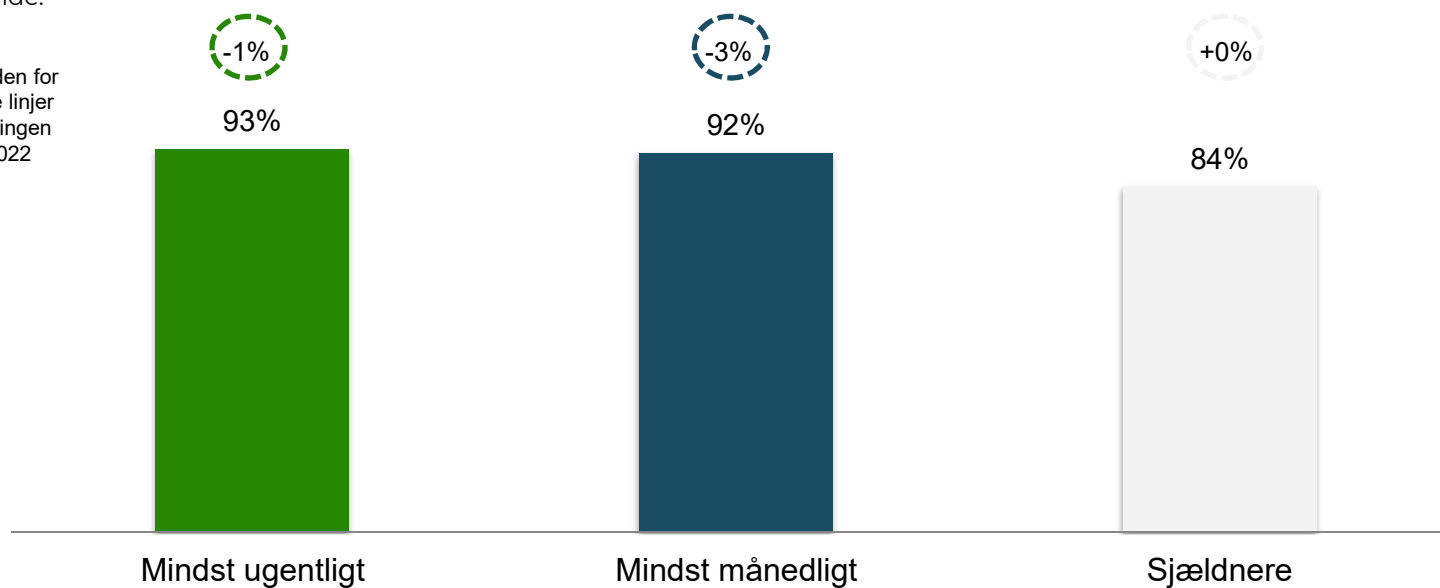
"Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk" N = 4357

"Jeg kan ikke logge ind [ifbm. en selvbetjeningsløsning]" = 109

Højfrekvente brugere er mest tilfredse

Tilfredsheden med borger.dk er generelt høj, uanset hvor ofte man besøger sitet. Der ses dog en markant højere tilfredshed blandt de mest højfrekvente brugere. 93% af de brugere, som besøger borger.dk mindst ugentligt er tilfredse. Til gengæld gælder det "kun" 84% af de borgere, som besøger borger.dk sjældnere end månedligt. Der er altså et potentiale for at forbedre oplevelsen for de mindst frekvente besøgende.

Tallene inden for de stiplede linjer viser ændringen fra 2021-2022

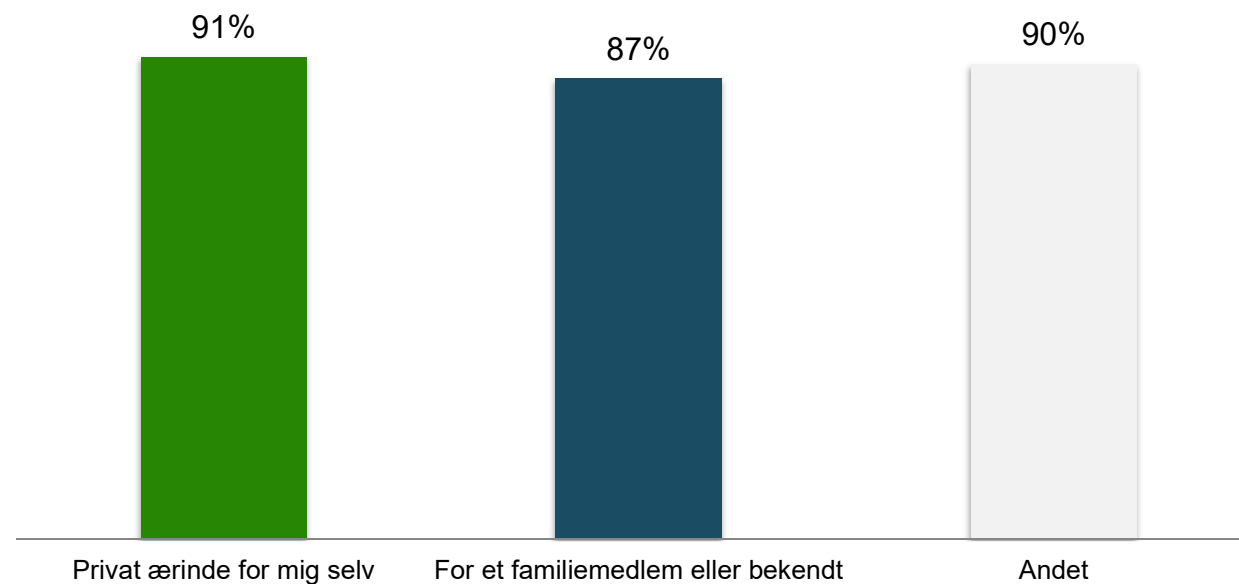


"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?" N = 4285

*Tilfreds/meget tilfreds

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. 87% af de som besøger borger.dk på vegne af andre er tilfredse, mod 91% som besøger borger.dk i privat ærinde for dem selv.

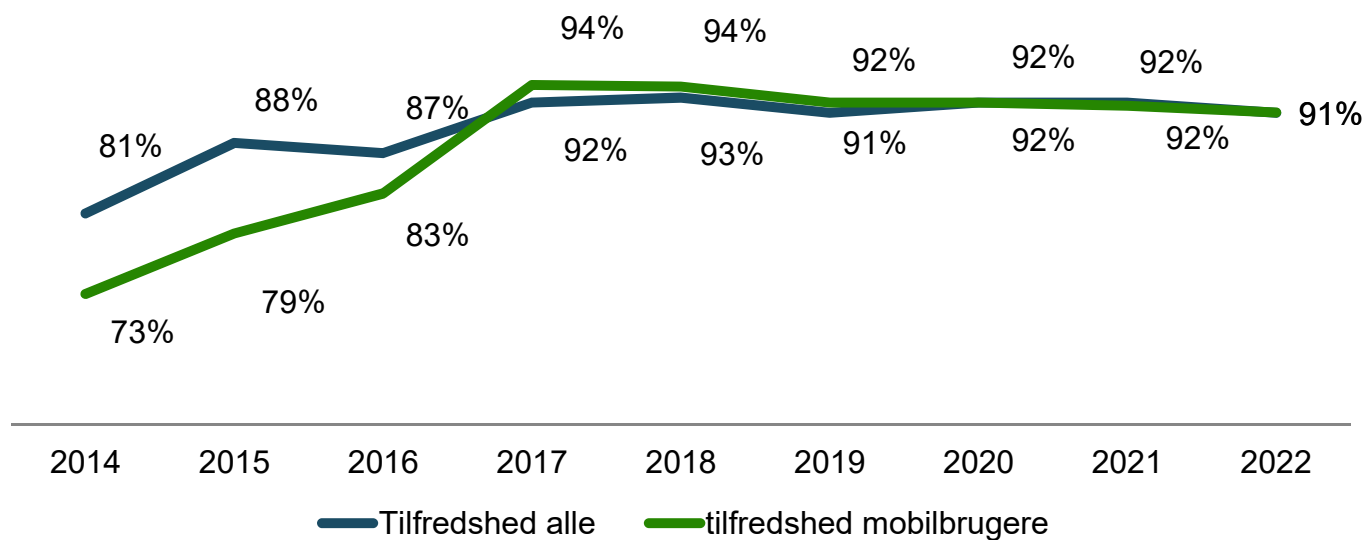


"Hvor tilfreds er du alt i alt med borger.dk?"* I hvilket ærinde besøger du primært borger.dk i dag?" N = 4185

*Tilfreds/meget tilfreds

Mobilbrugernes tilfredshed følger gennemsnittet

34% af deltagerne i årets undersøgelse angiver, at de svarer fra en smartphone. Andelen af smartphonebrugere på borger.dk er stigende, og kan i realiteten godt være højere. Derfor er det også positivt, at afstanden i tilfredshed med borger.dk på hhv. computer og smartphone er udlignet. Der ses således ingen forskel i tilfredshed mellem mobilbrugere og øvrige brugere.



“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

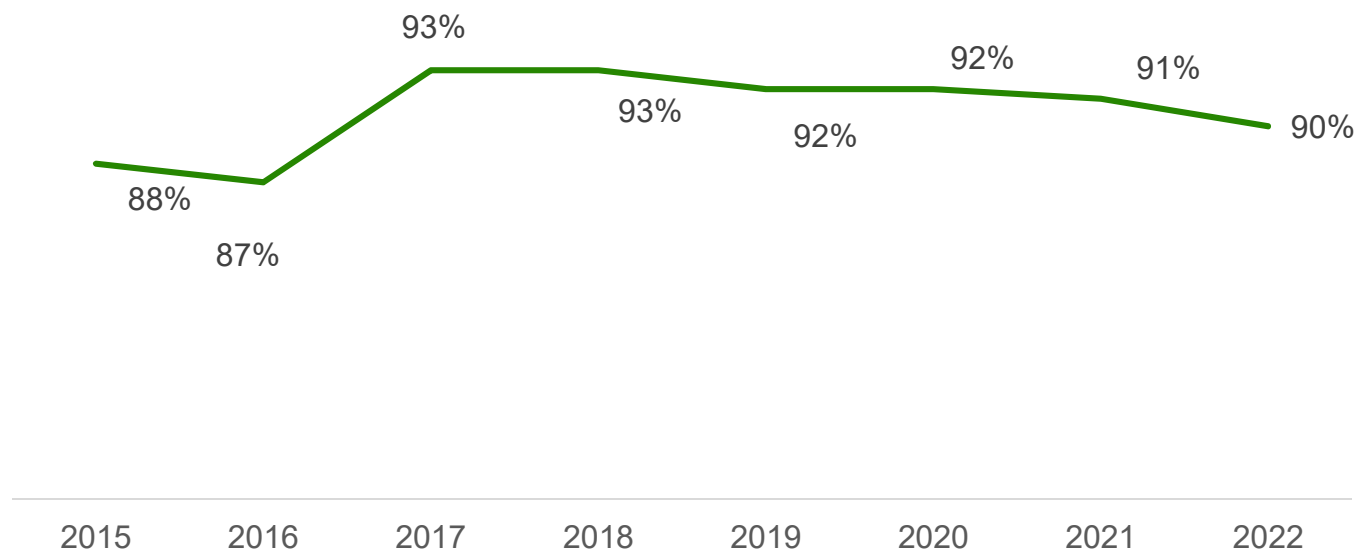
Tryghed

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 siden 2017 stabiliseret sig på et meget højt niveau. I årets undersøgelse er 90% enten "enige" eller "meget enige" i, at de føler sig trygge på borger.dk (2021=91%).

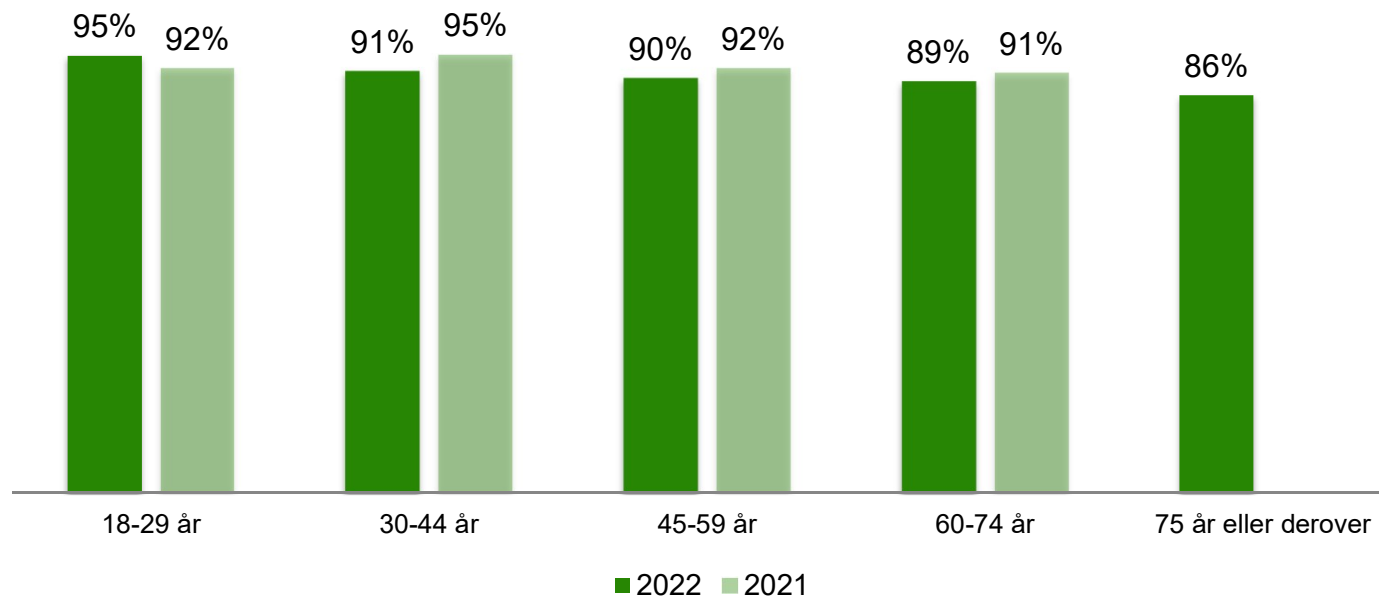


"Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk" N = 4357

*Enig/meget enig

De yngste føler sig mere trygge på borger.dk

Trygheden er generelt meget høj på tværs af aldersgrupper. Ca. 9 ud af 10 føler sig trygge. Det er bemærkelsesværdigt, at trygheden er øget i den yngste gruppe (18-29 år). 95% føler sig trygge eller meget trygge på borger.dk



"Jeg føler mig generelt tryk, når jeg bruger borger.dk" N = 4183

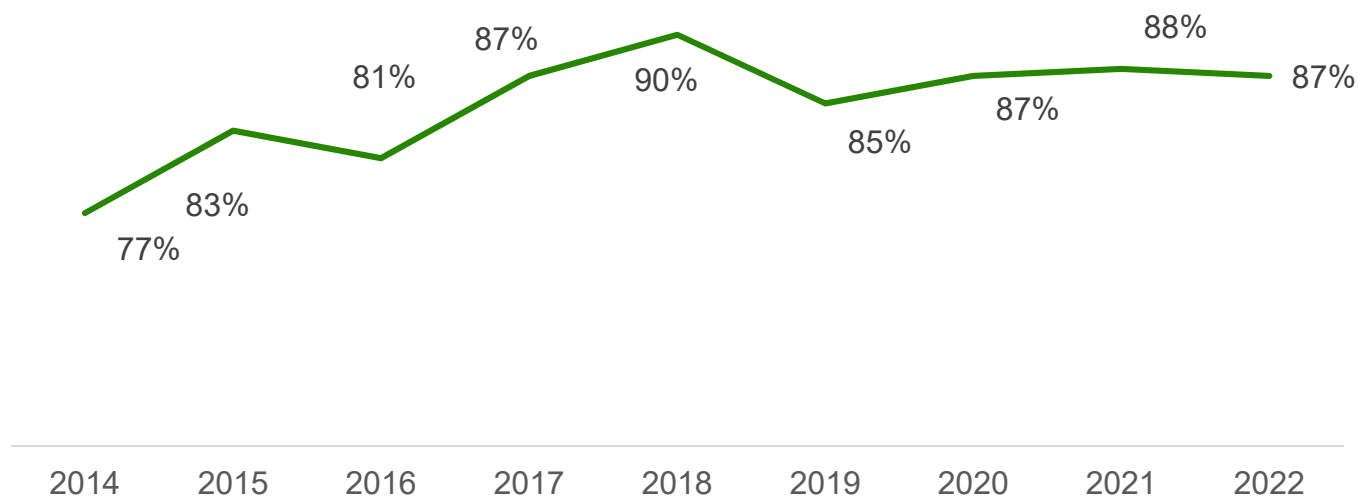
*Enig/meget enig

Indhold

på borger.dk

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 faldet lidt siden sidste undersøgelse, dog stadig fra et højt og stabilt niveau.

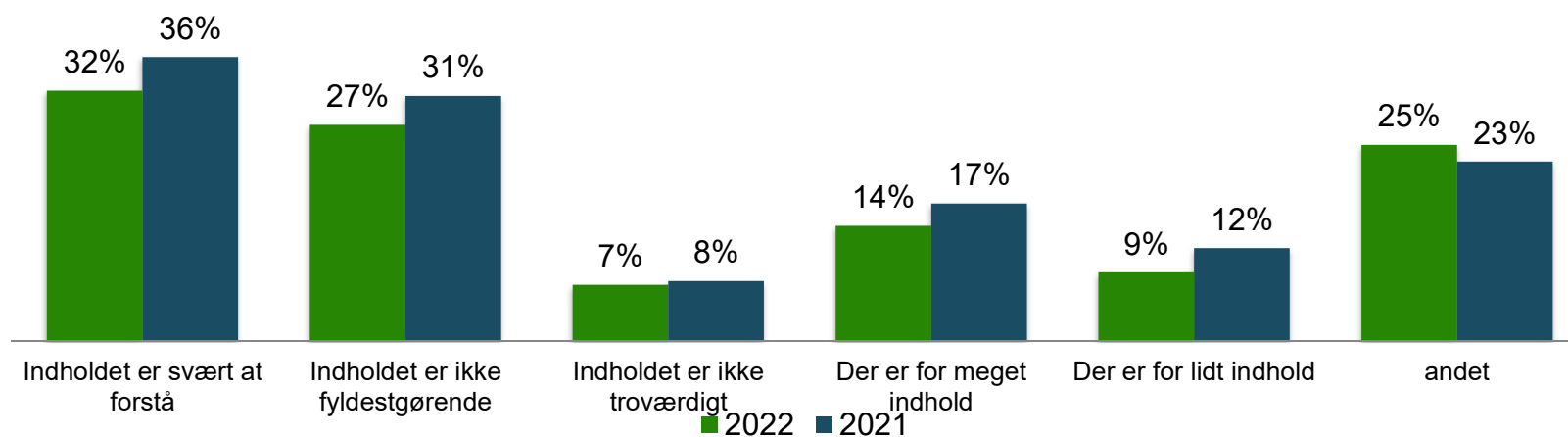


”Kvaliteten af borger.dks indhold er højt” N = 4180

*Enig/meget enig

Hvorfor finder man ikke kvaliteten af indhold højt?

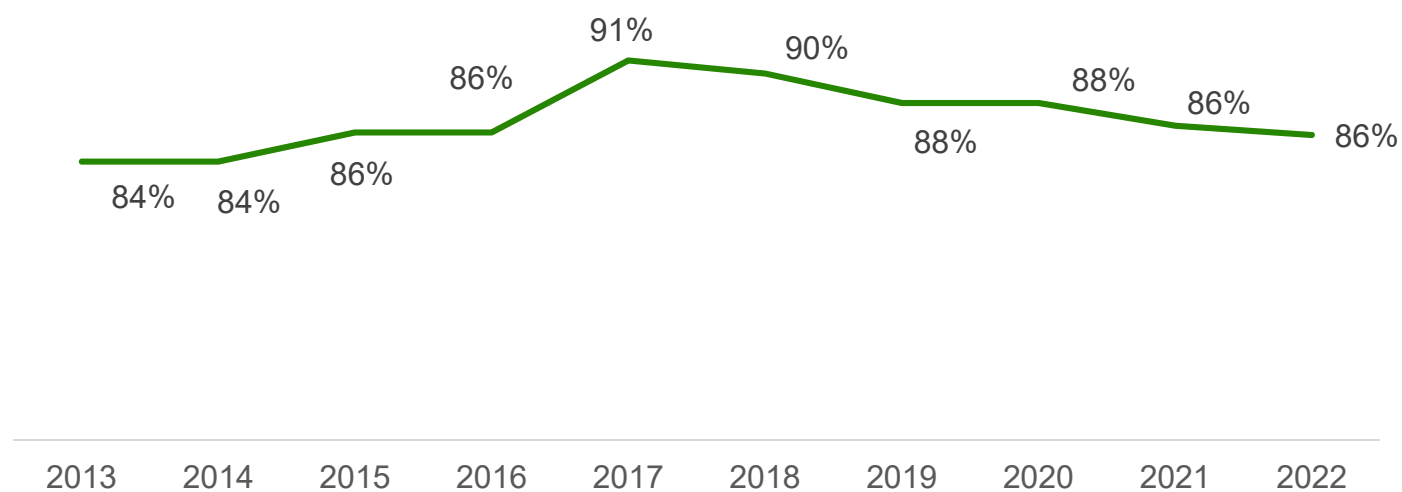
Deltagerne i undersøgelsen angiver en række forskellige grunde til at de ikke oplever, at kvaliteten er høj. I 2022 angiver en række borgere, at de især føler sig udfordret på overskuelighed samt oplever problemer med log in.



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

Vigende tilfredshed mod sproget på borger.dk

Tilfredsheden med sproget på borger.dk har været faldende siden 2017. I 2022 angiver 86%, at de er enige/meget enige i, at teksterne på borger.dk er skrevet i et klart og let forståeligt sprog. De som er uenige, oplever omvendt at sproget er for teknokratisk, eller de mangler oplysninger til at understøtte deres besøg på borger.dk.

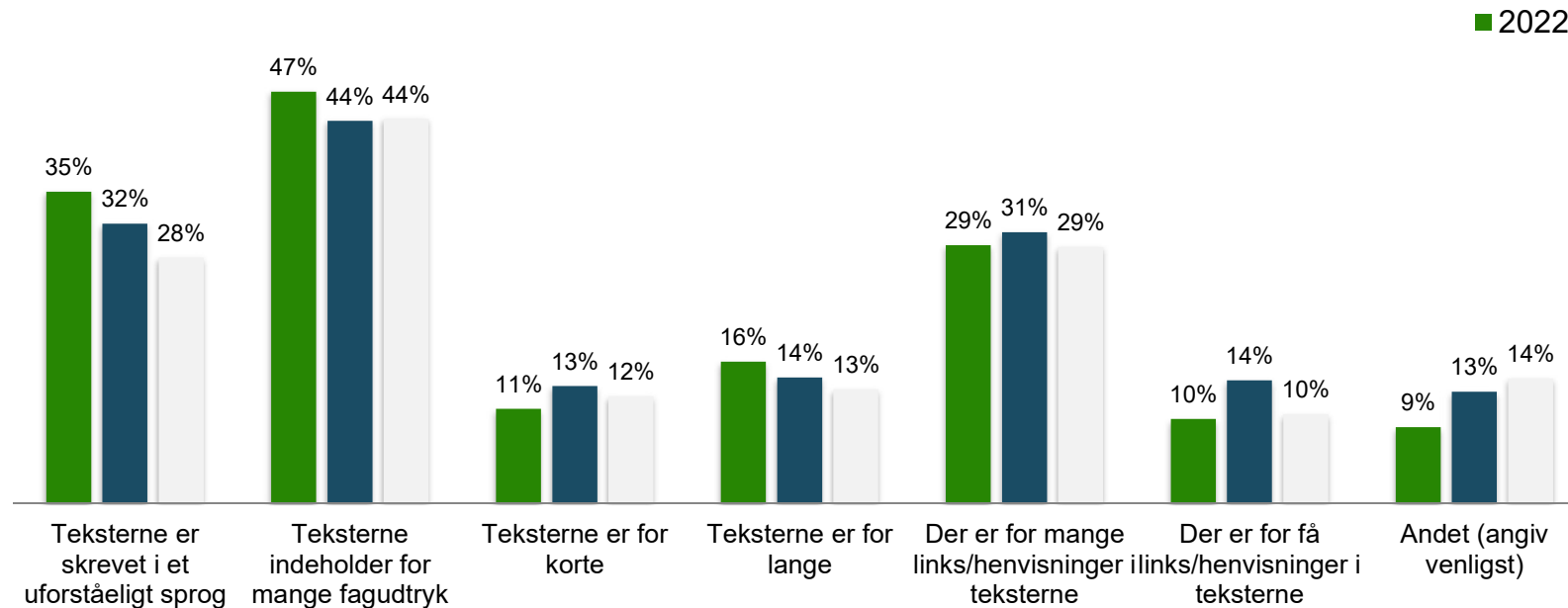


”Teksterne er skrevet i et klart og let forståeligt sprog” N = 4174

*Enig/meget enig

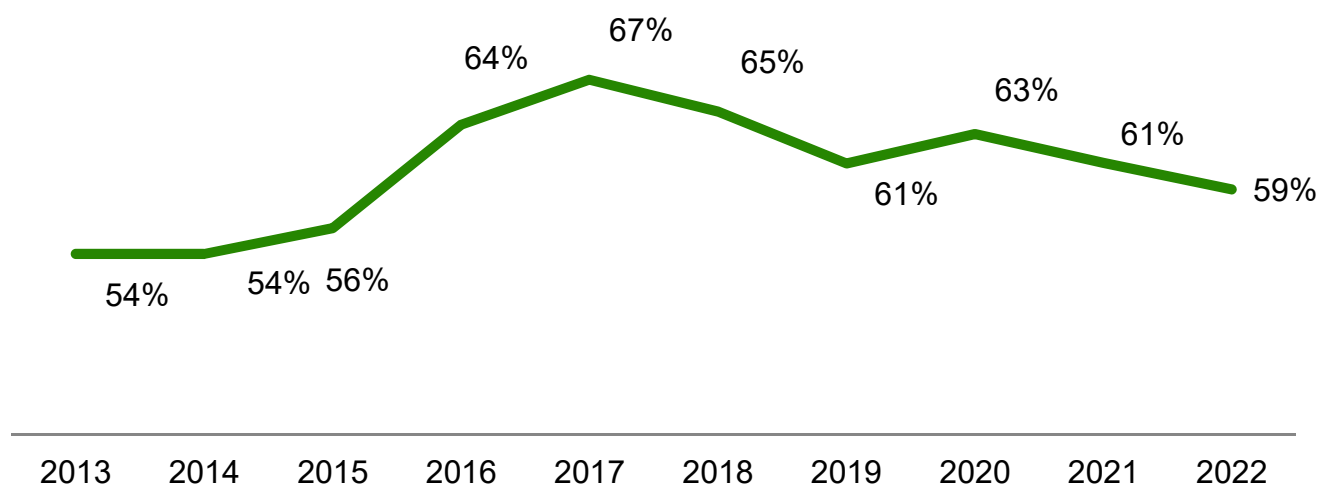
Balancen i sproget på borger.dk

Flere af de borgere, som ikke synes at sproget på borger.dk er klart og let forståeligt, angiver uforståelighed (35%) og fagudtryk (47%) som barrierer for brug af borger.dk.



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

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



"Borger.dk giver fordele, som jeg ikke kan opnår på andre måder" N = 4201

*Enig/meget enig

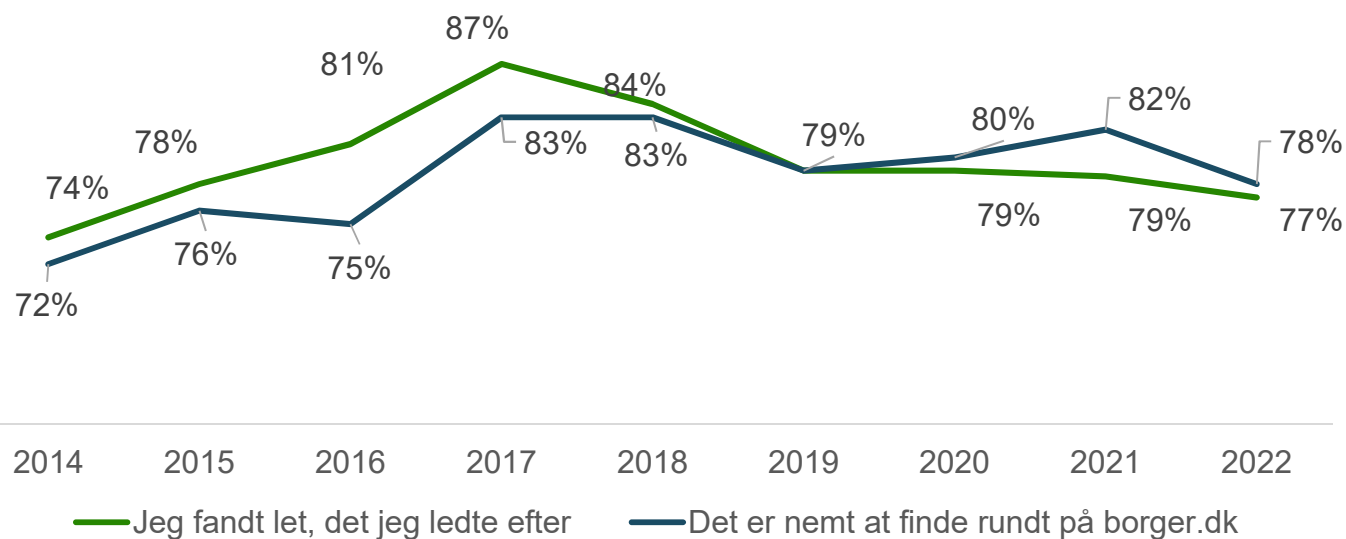
Navigation

på borger.dk

peytz&co

Færre har nemt ved at finde rundt på borger.dk

En væsentlig forudsætning for høj tilfredshed med besøg på borger.dk er findability, herunder hvor let det er at finde rundt, og i hvor høj grad man finder det man leder efter. På begge parametre ses et fald i 2022. 77% er enige i at de let fandt det de ledte efter (fald fra 79% i 2021). 78% oplever at det er nemt at finde rundt på borger.dk (2021: 82%).



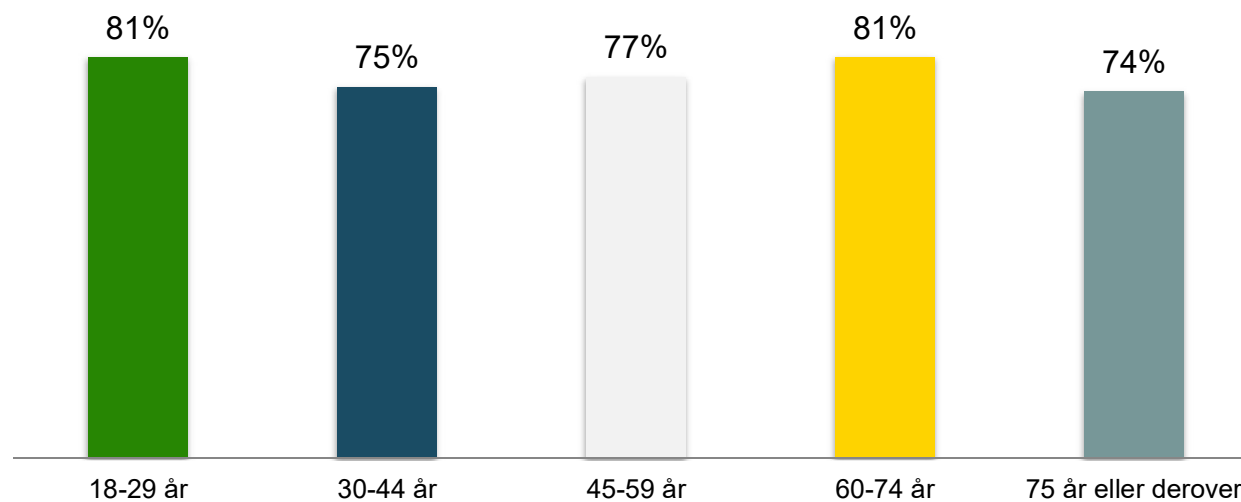
"Jeg fandt let, det jeg ledte efter" N = 4521

"Det er nemt at finde rundt på borger.dk" N = 4922

*Enig/meget enig

Ingen aldersmæssig slagside

De ældste brugere af borger.dk (75+) har sværest ved at finde rundt på borger.dk. Men ellers er det bemærkelsesværdigt, at der ikke ses en entydig alderseffekt på oplevelsen af at kunne finde rundt på borger.dk.

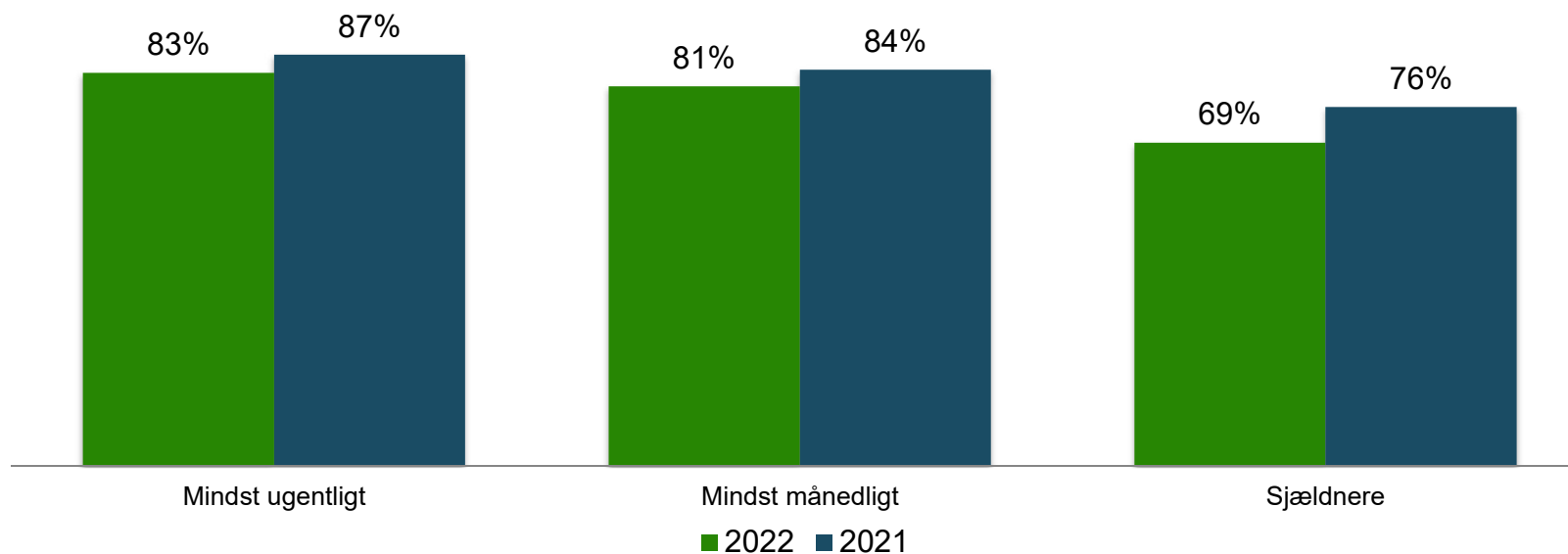


"Det er nemt at finde rundt på borger.dk" N = 4922

*Enig/meget enig

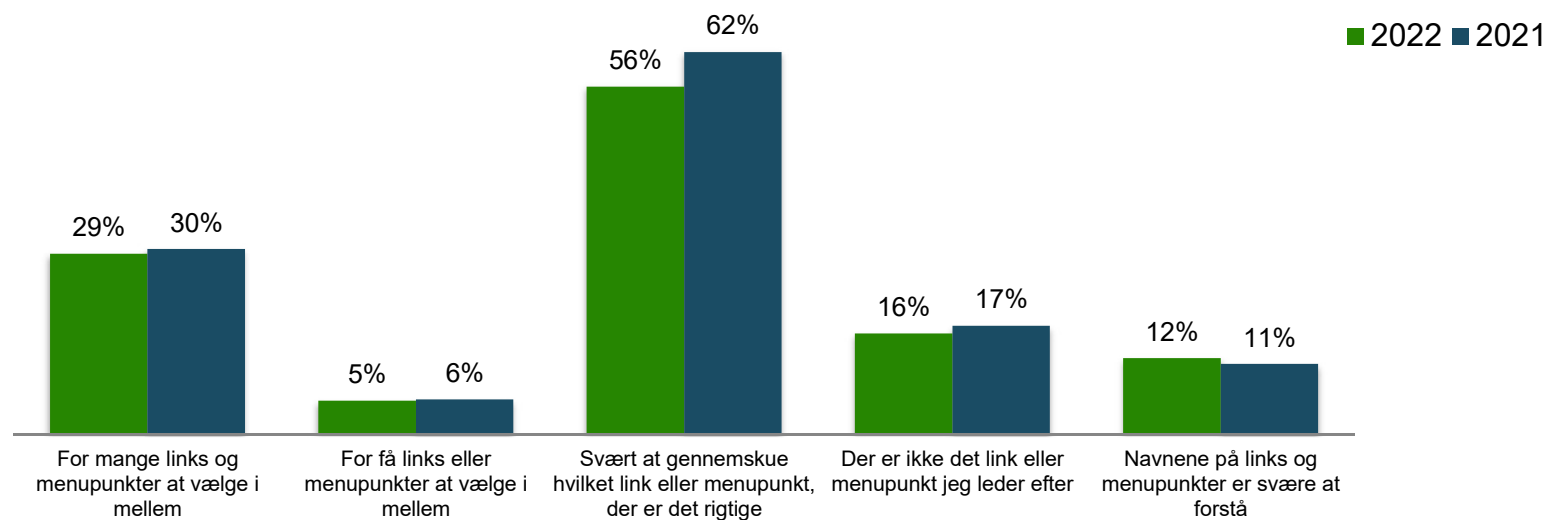
Lavfrekvente brugere har sværest ved at finde rundt

I årets undersøgelse ses et generelt fald andelen brugere, som har let ved at finde rundt. Det største fald ses hos de borgere, som sjældent besøger borger.dk. I år angiver 69%, at de har nemt ved at finde rundt. I 2021 var tallet 76%.



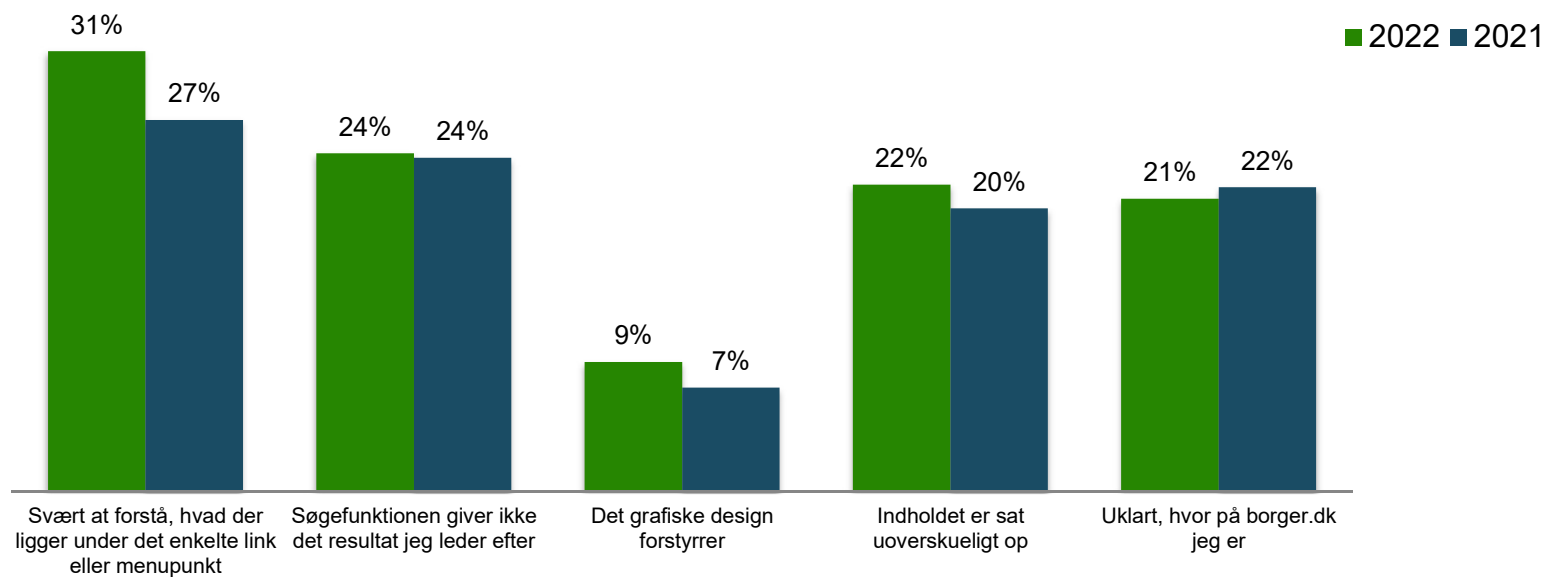
"Det er nemt at finde rundt på borger.dk" N = 4922

Svært at finde rundt 1/2



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

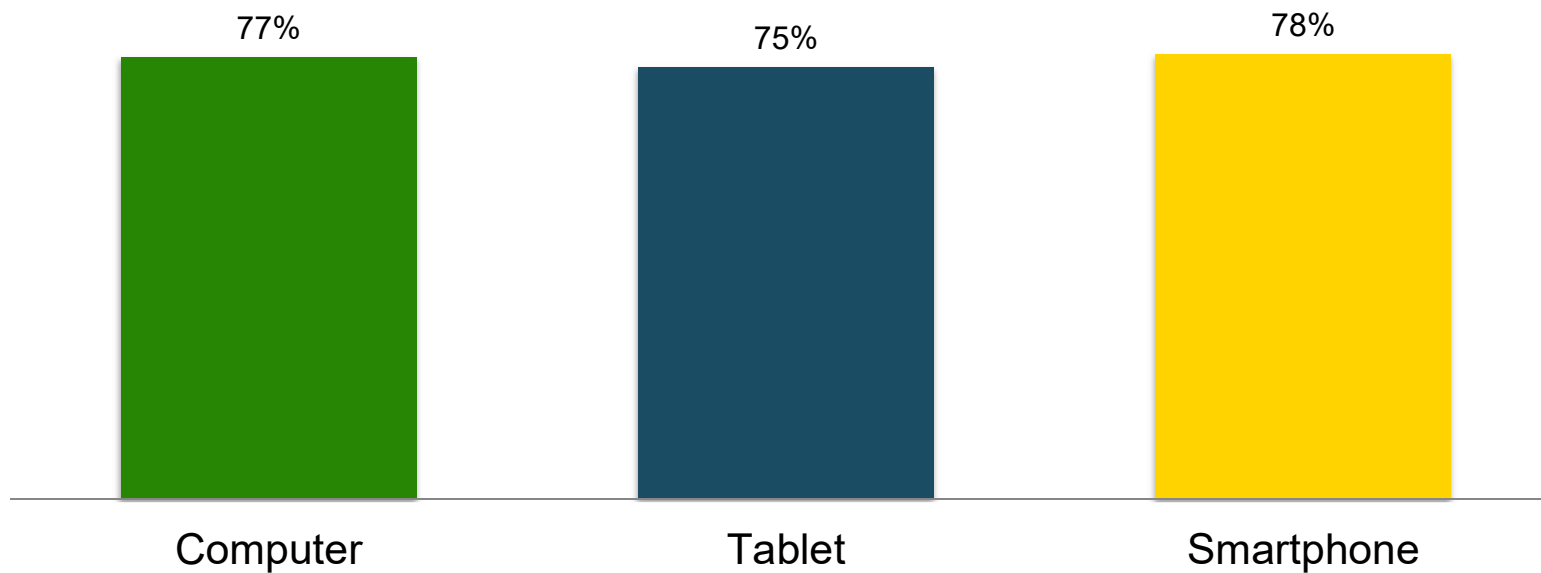
Svært at finde rundt 2/2



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

Ingen særlige udfordringer på tværs af devices

Det er bemærkelsesværdigt, at brugen af forskellige devices ikke har en markant effekt på findability. Tværtimod oplever stort set lige så mange (78%) smartphonebrugere som computerbrugere (77%), at de let finder det de leder efter.



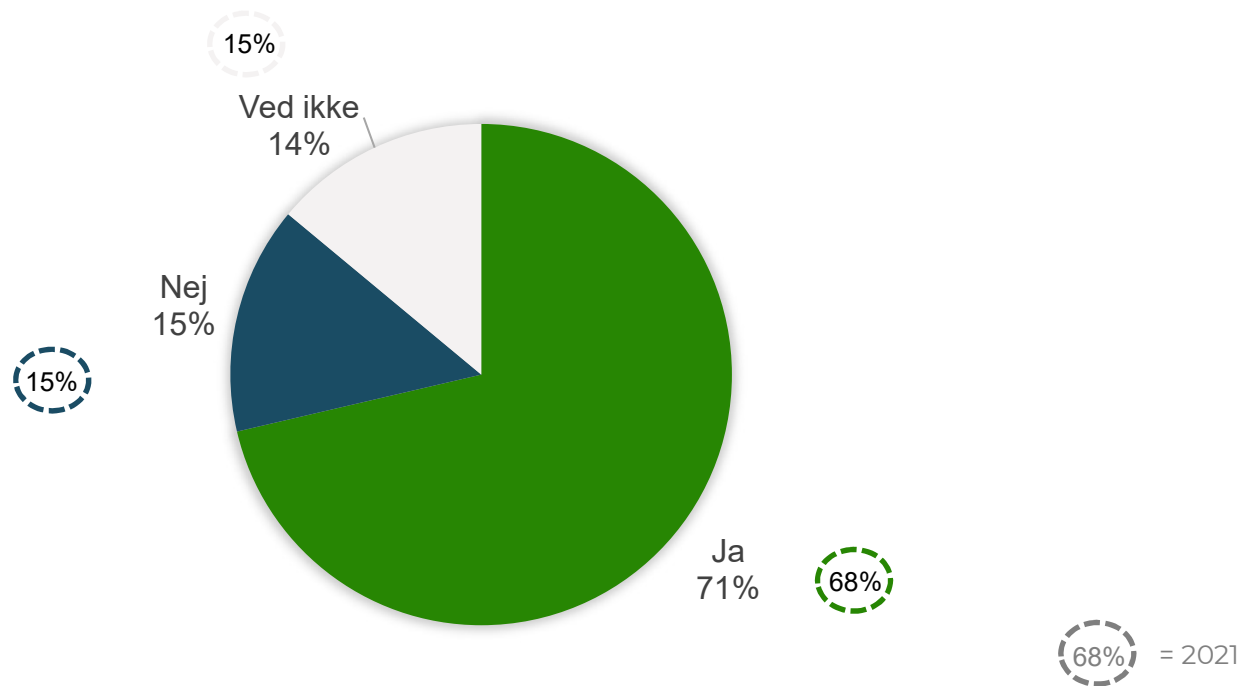
"Jeg fandt let, det jeg ledte efter" N = 4465

*Enig/meget enig

peytz&co

Flere oplever at få løst deres problem

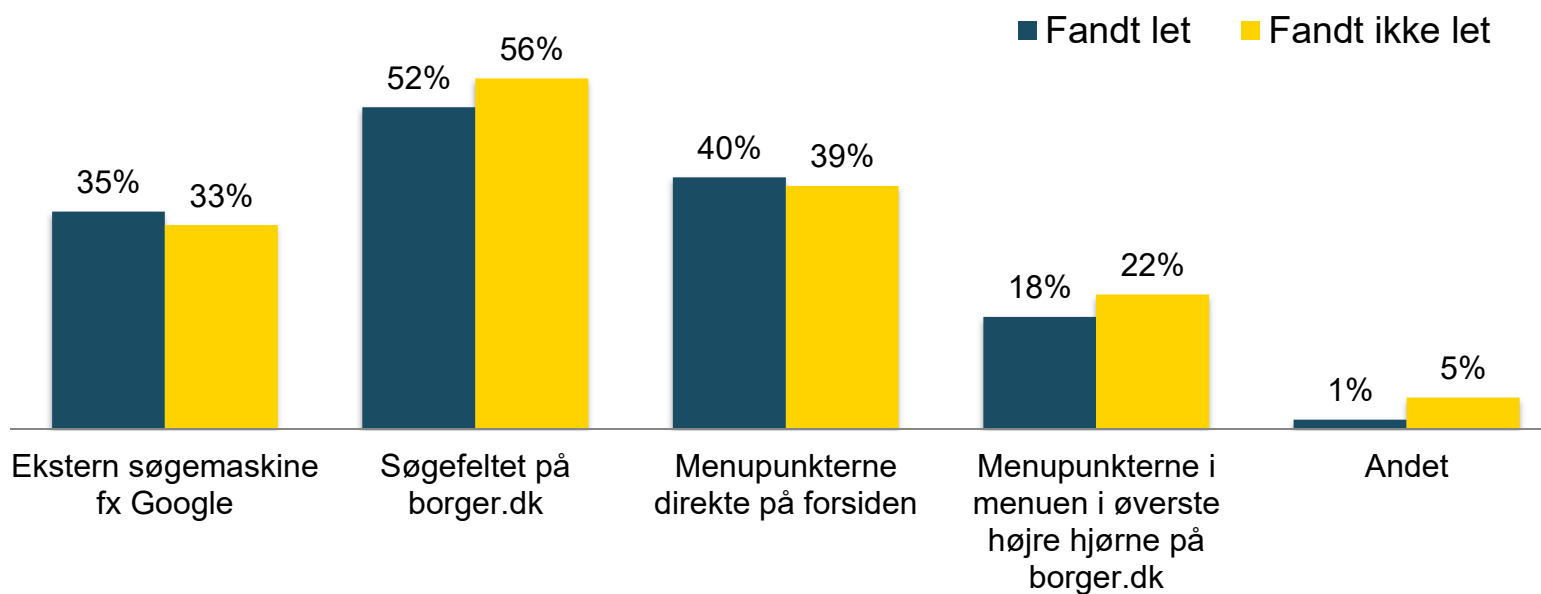
På trods af eventuelle navigationsmæssige udfordringer, er det naturligvis meget væsentligt, at brugerne oplever at de får løst deres problem eller ærinde på borger.dk. Det gør de fleste. Faktisk ses en lille stigning i andelen. I 2022 er det 71% mod 68% i 2021.



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

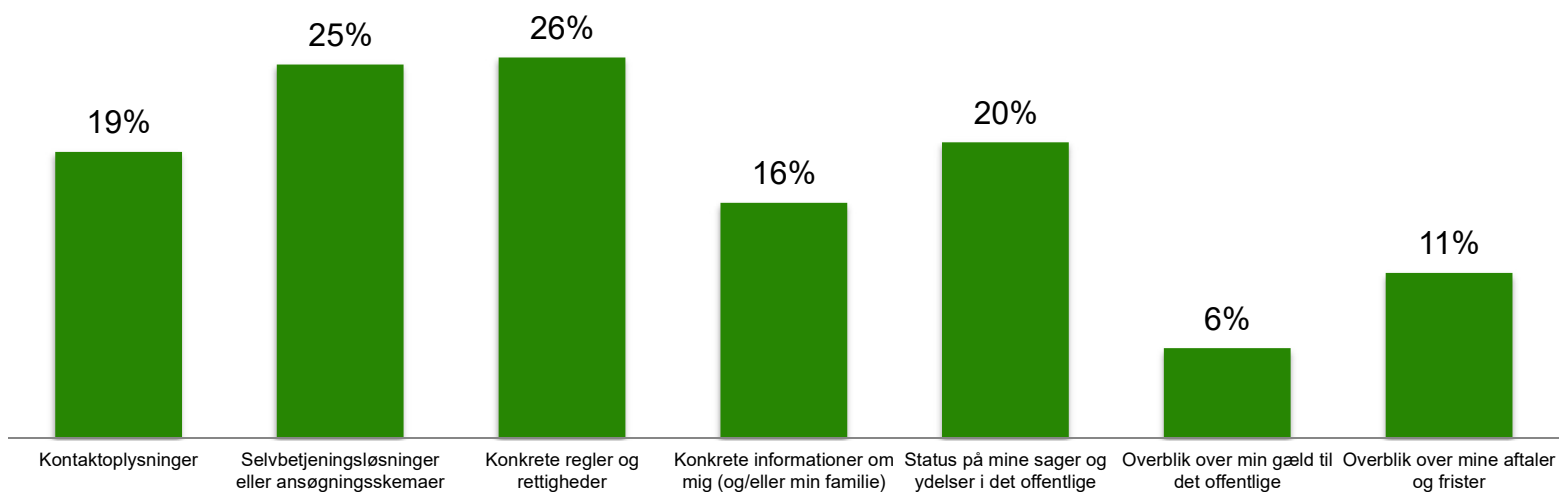
Søgemønstre og succes med besøg på borger.dk

Der ses marginale forskelle i søgemønstre mellem de brugere som let finder det de leder efter på borger.dk, og de som ikke gør. Mest markant ses en forskel i brugen af ekstern søgemaskine og søgefeltet på borger.dk. Tallene kunne indikere, at søgefeltet på borger.dk kan optimeres.



"Jeg fandt let, det jeg ledte efter" "søgeadfærd" N = 4235

Hvilke problemer får borgerne ikke løst?

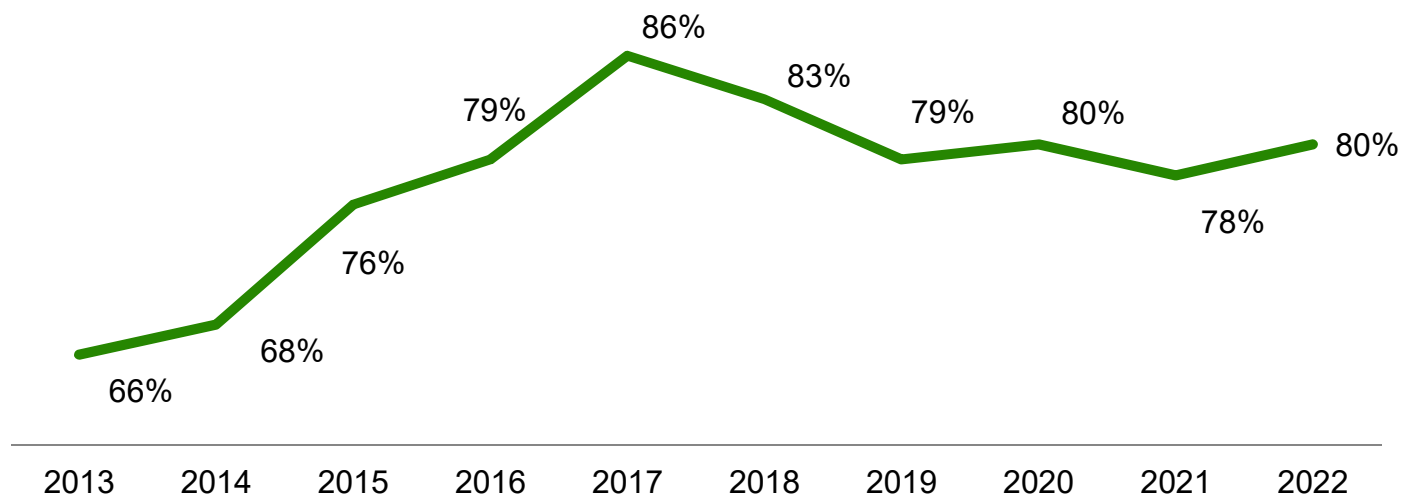


”Hvad mangler du?” N = 606

Selvbetjenings- løsninger

Tilfredshed med selvbetjeningsløsningerne er stigende

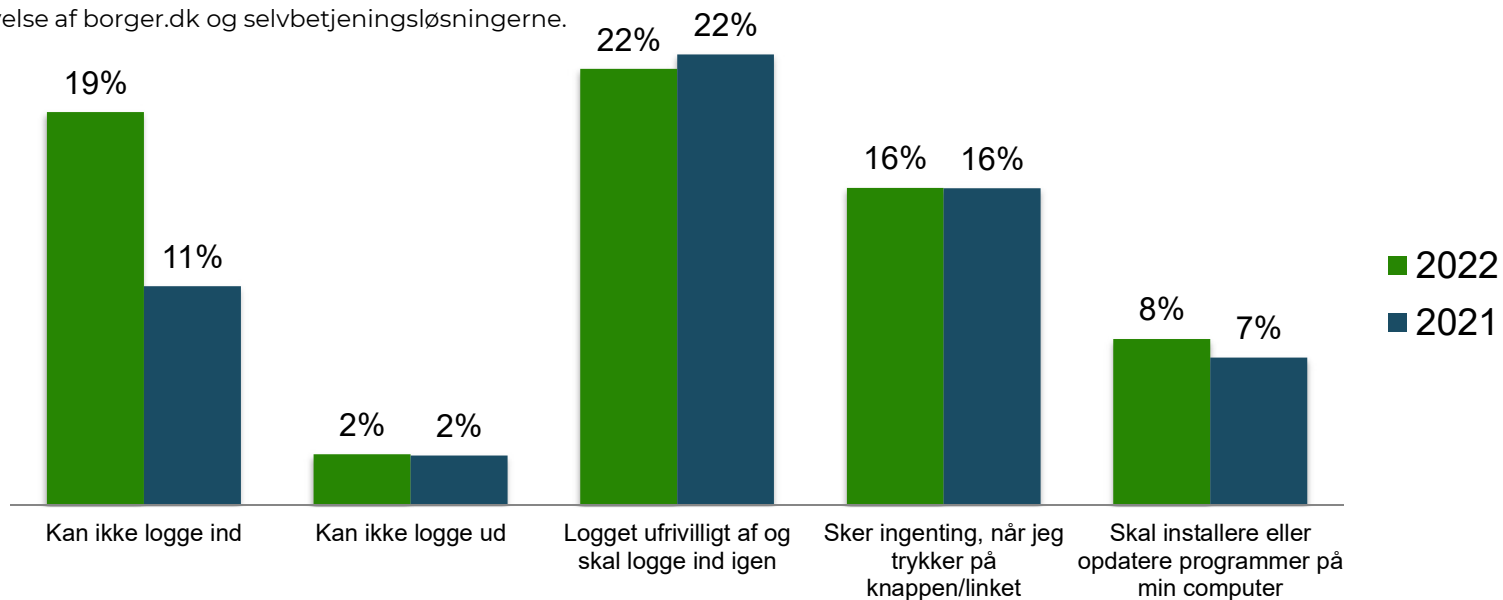
I modsætning til den generelle tilfredshed med borger.dk, er tilfredsheden med selvbetjeningsløsningerne stigende. I år oplever 80% at selvbetjeningsløsningerne virker som de skal. En stigning fra 78% i 2021.



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

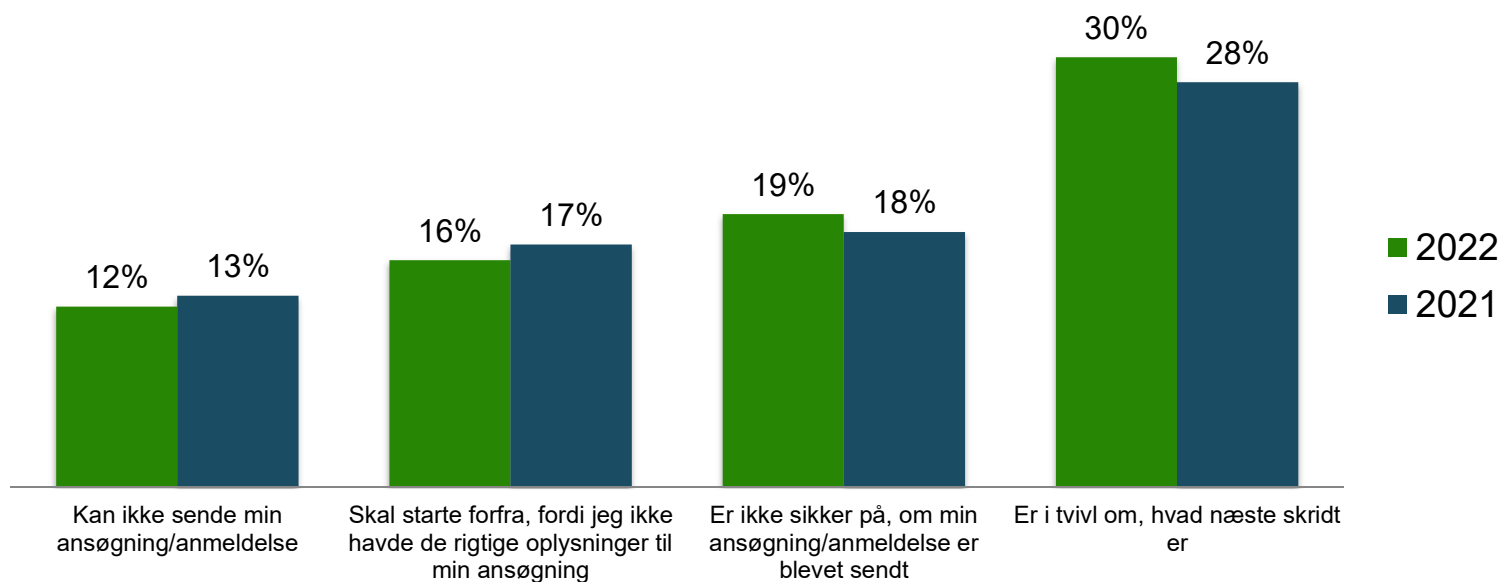
Problemer med selvbetjeningsløsninger 1/2

De markant største stigning i udfordringer med selvbetjeningsløsninger handler om log in. Siden sidste års undersøgelse har MitID erstattet NemID. Sammenholdt med de åbne svar i undersøgelsen, indikerer det, at skiftet har stor betydning for borgernes brug og oplevelse af borger.dk og selvbetjeningsløsningerne.



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

Problemer med selvbetjeningsløsninger 2/2



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

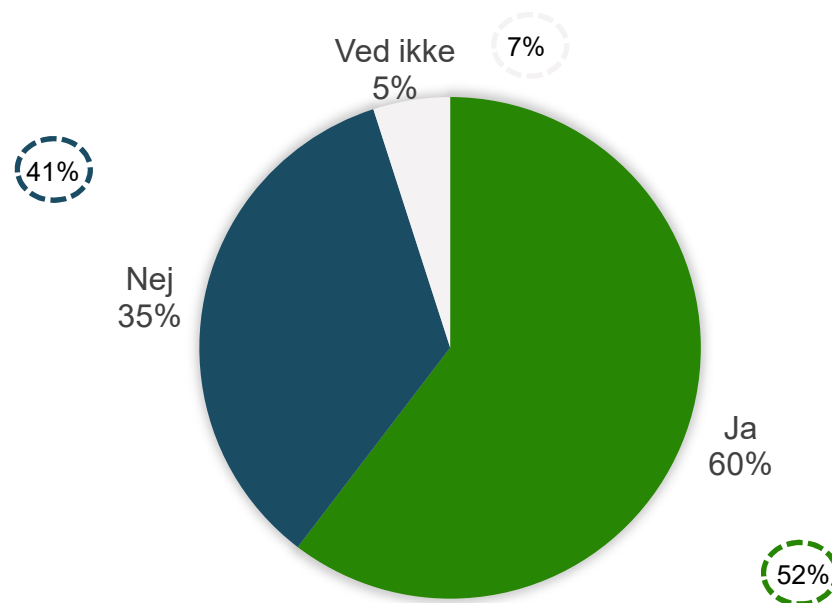
Mit Overblik

Indtil 2020 testet som "Min Side"

peytz&co

Brugerne har "genopdaget" Mit Overblik

"Min Side" skiftede i 2020 navn til "Mit Overblik.". Som konsekvens viste 2021-undersøgelsen et stort fald i borgere, som oplever at have besøgt overblikssiden. I år er antallet stædet fra 52% til 60%. Brugerne er således ved at genopdage Mit Overblik.

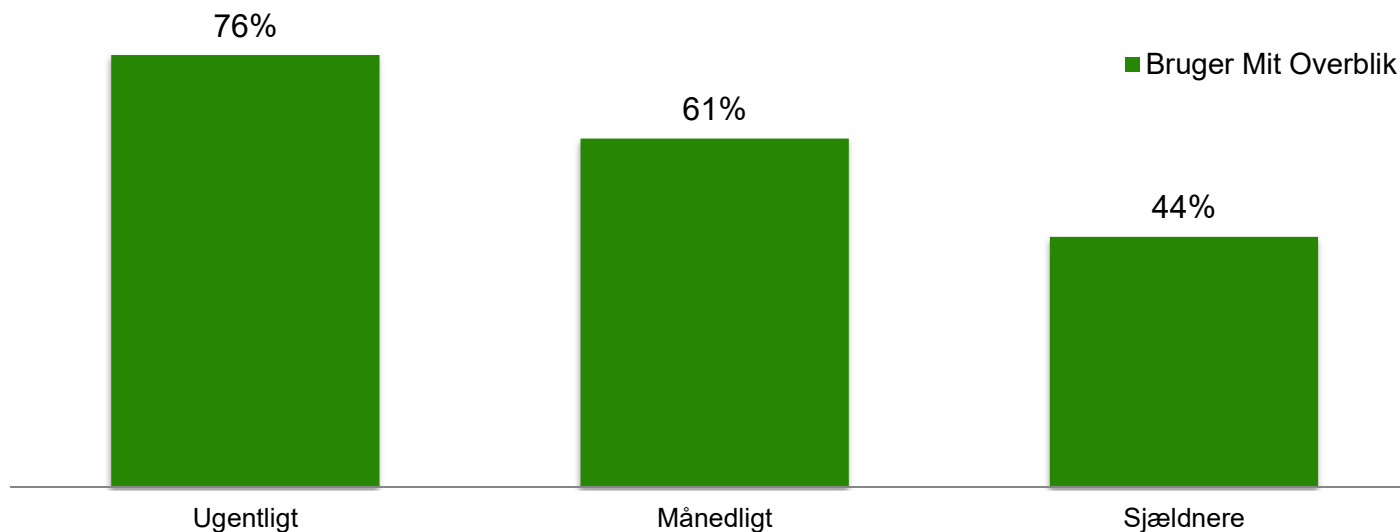


"Har du været på Mit Overblik på borger.dk?" N = 4204

52% = 2021

Mit Overblik er primært for de højsfrekvente

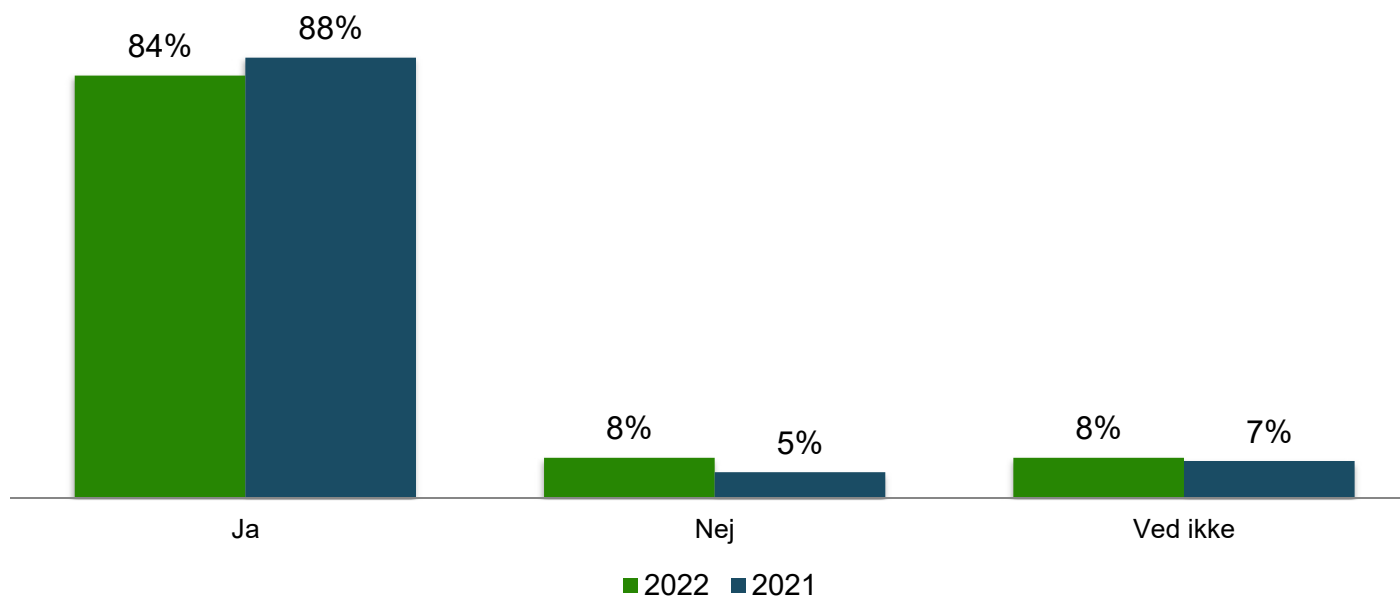
Mens de meget højsfrekvente besøgende på borger.dk i høj grad har taget Mit Overblik til sig. 76% har været på Mit Overblik. Omvendt har kun 44% af de brugere som besøjer borger.dk sjældent, været på Mit Overblik.



"Har du været på Mit Overblik på borger.dk?" "Hvor ofte besøjer du borger.dk?" N = 4204

Tilfredshed med Mit Overblik

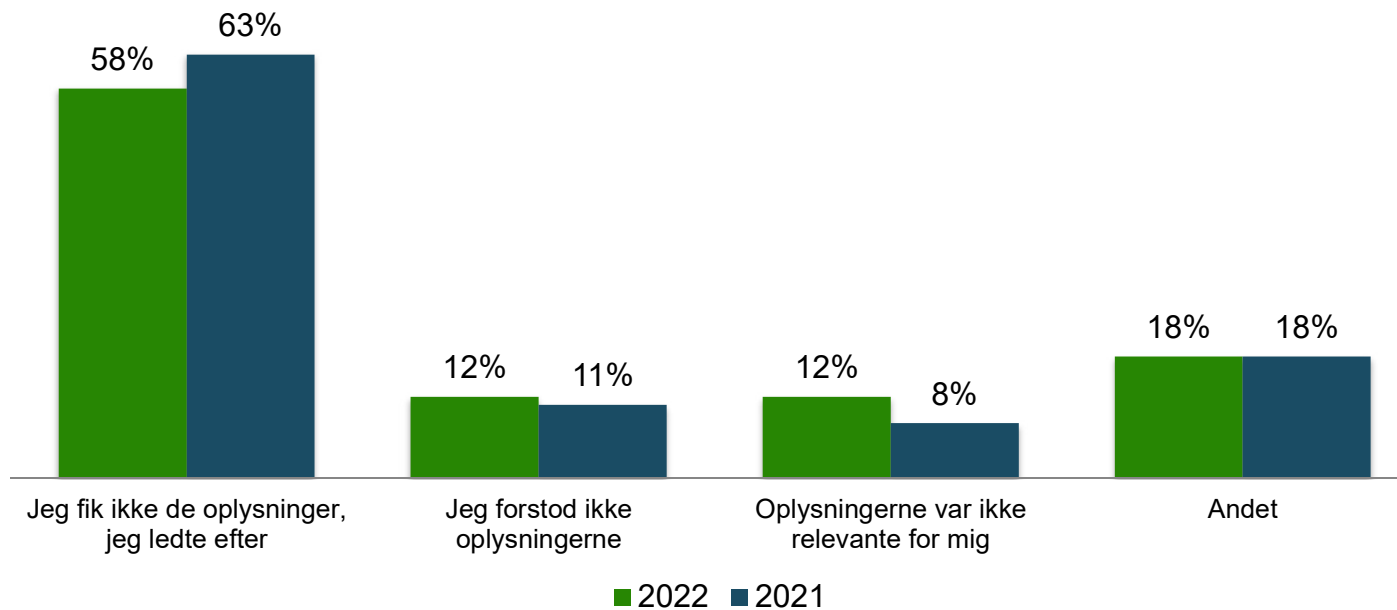
Mens flere bruger Mit Overblik, falder tilfredsheden til gengæld en smule fra 88% til 84%.



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

Flere savner relevans på Mit Overblik

Den største kilde til utilfredshed på Mit Overblik er fortsat oplevelsen af, at man som bruger ikke får de oplysninger man leder efter. Færre oplever dog, at de ikke finder de oplysninger de leder efter (fra 63% - 58%). Omvendt er andelen af brugere, som oplever at oplysninger ikke er relevante, stigende (2022: 12%, 2021: 8%, 2020: 5%).



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

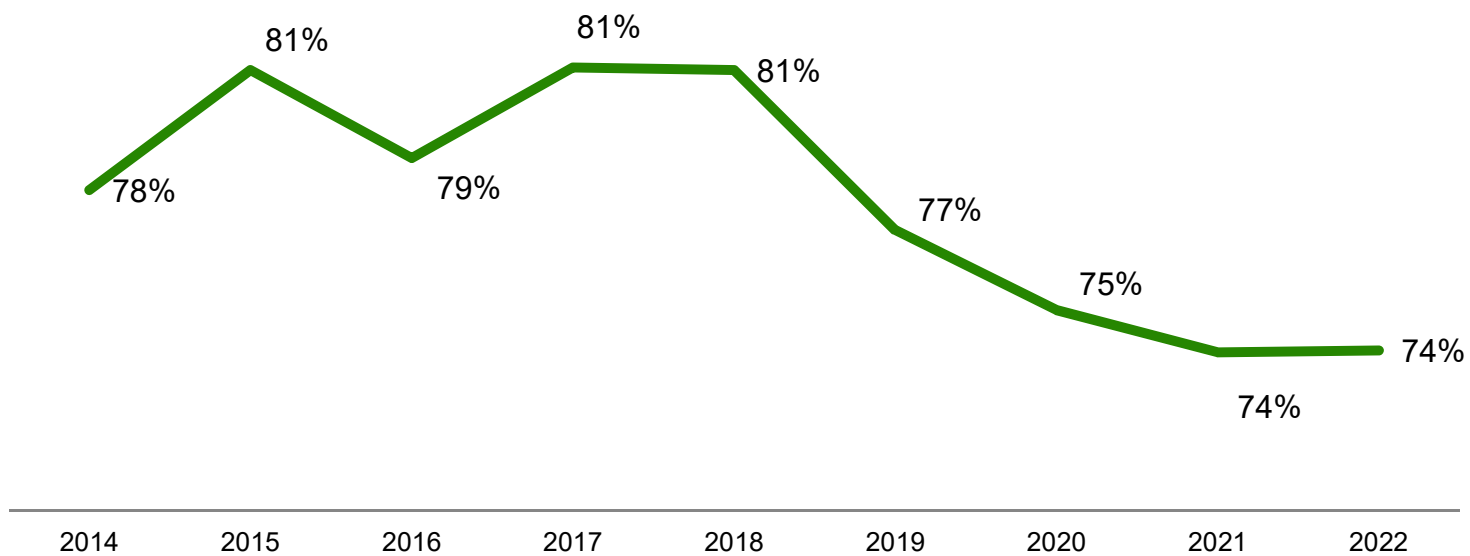
Digital Post

på borger.dk

peytz&co

Digital Post: Stabiliseret brug

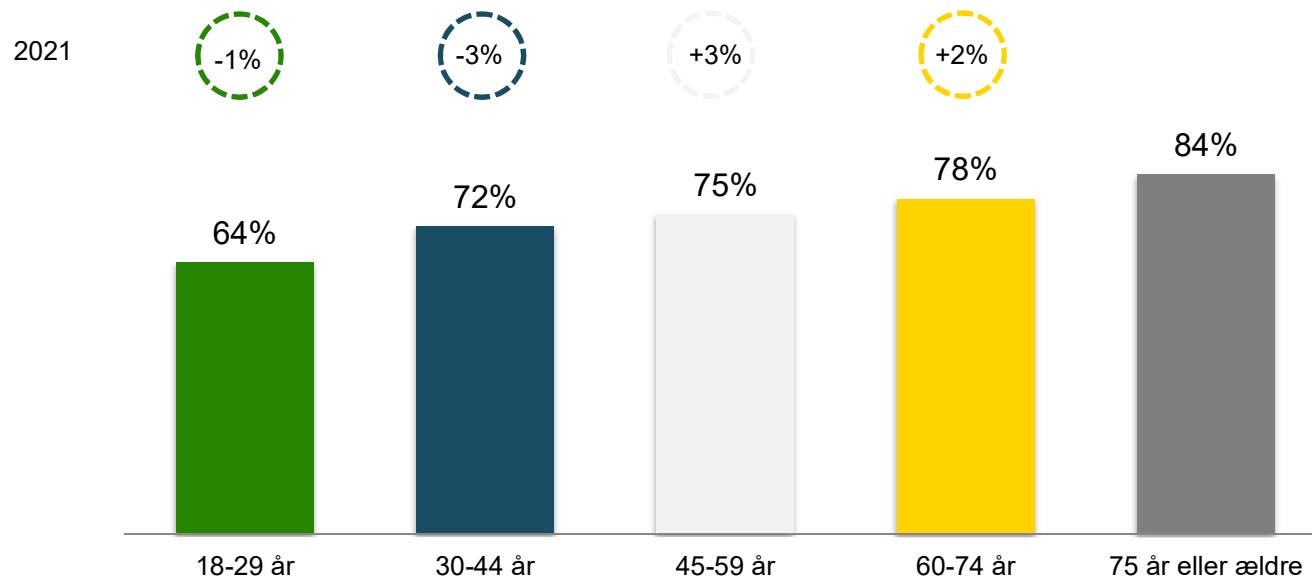
Efter en periode med signifikant fald i brugen af Digital Post på borger.dk, ser udviklingen ud til at være stabiliseret i 2022. Ligesom sidste år har 74% af deltagerne i undersøgelsen brugt Digital Post på borger.dk.



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

De yngste fravælger Digital Post

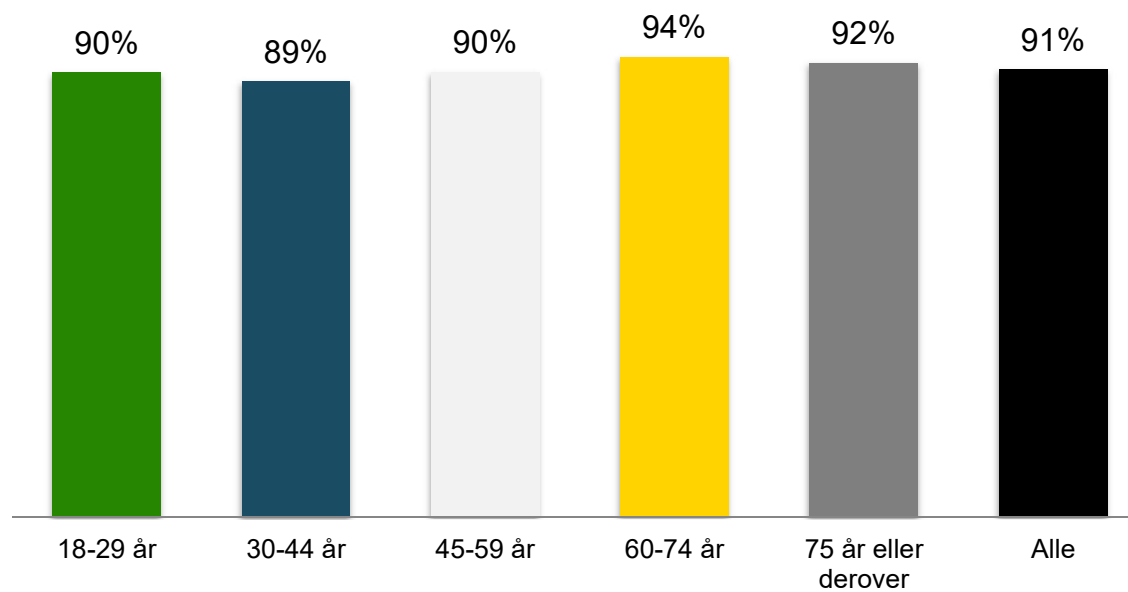
Der ses en tydelig aldersbetinget tendens i brugen af Digital Post på borger.dk. En tendens, som er styrket i det seneste år. 64% af de 18-29 årige bruger Digital Post på borger.dk, mens tallet for de ældste grupper er 16-20 procentpoints højere.



"Har du brugt Digital Post på borger.dk?" N = 4209

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.



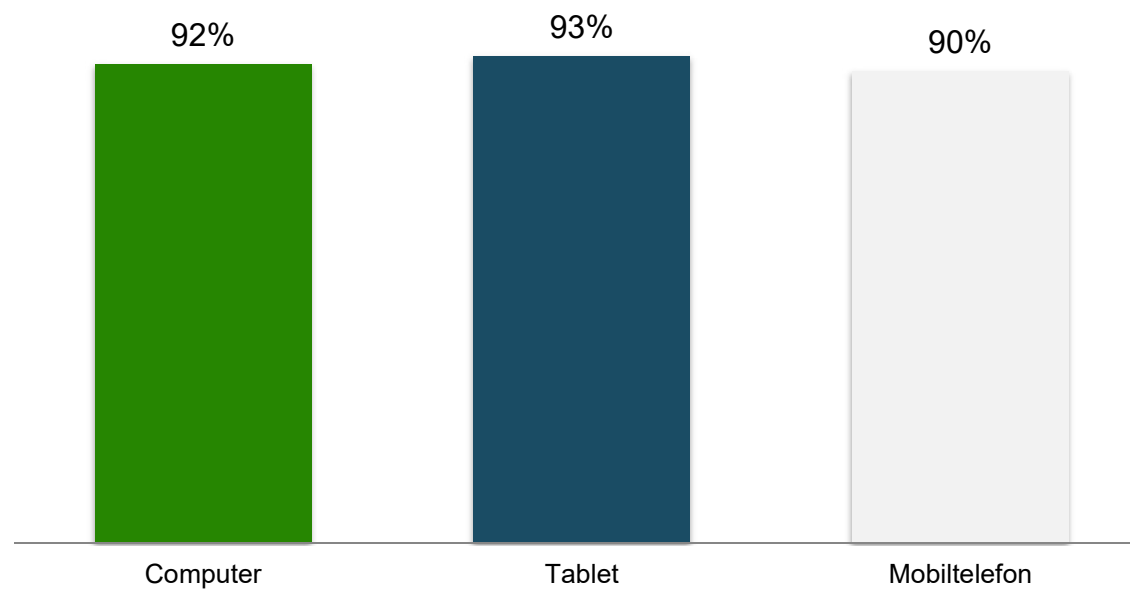
"Det var let at finde min digitale post på borger.dk" N = 3912

*Enig/meget enig

peytz&co

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

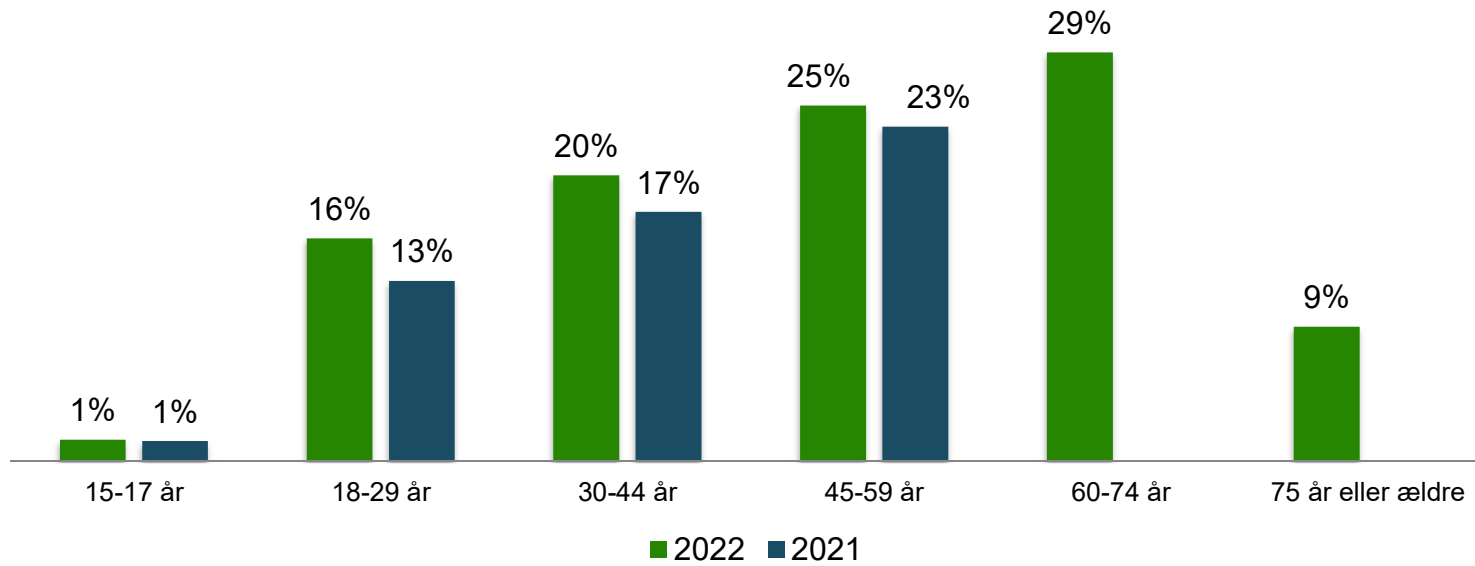
peytz&co

Om Deltagerne

i undersøgelsen

Alder

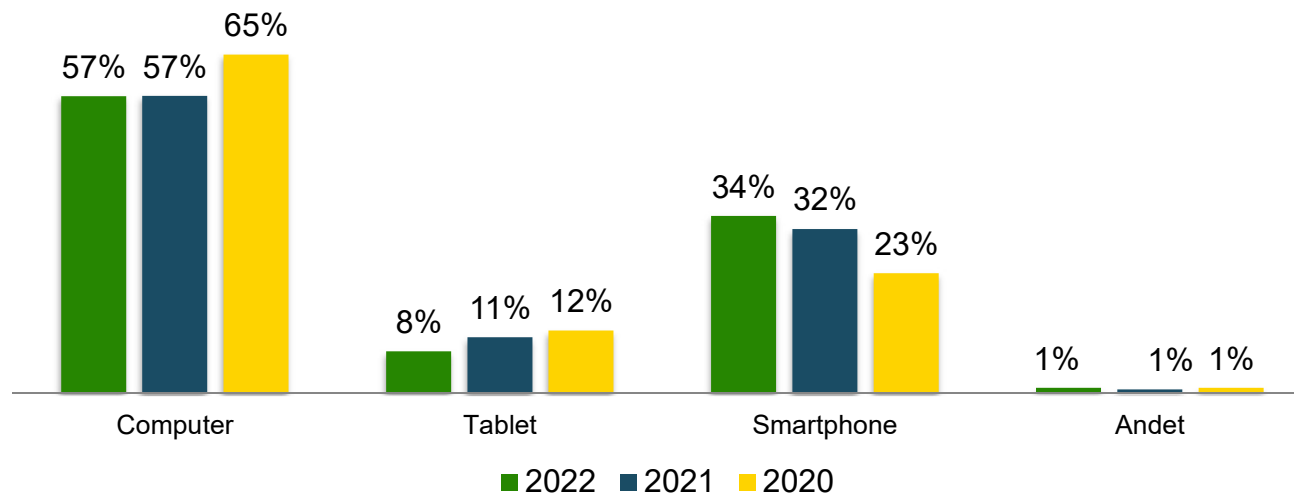
...



"Hvad er din alder?" N = 4104

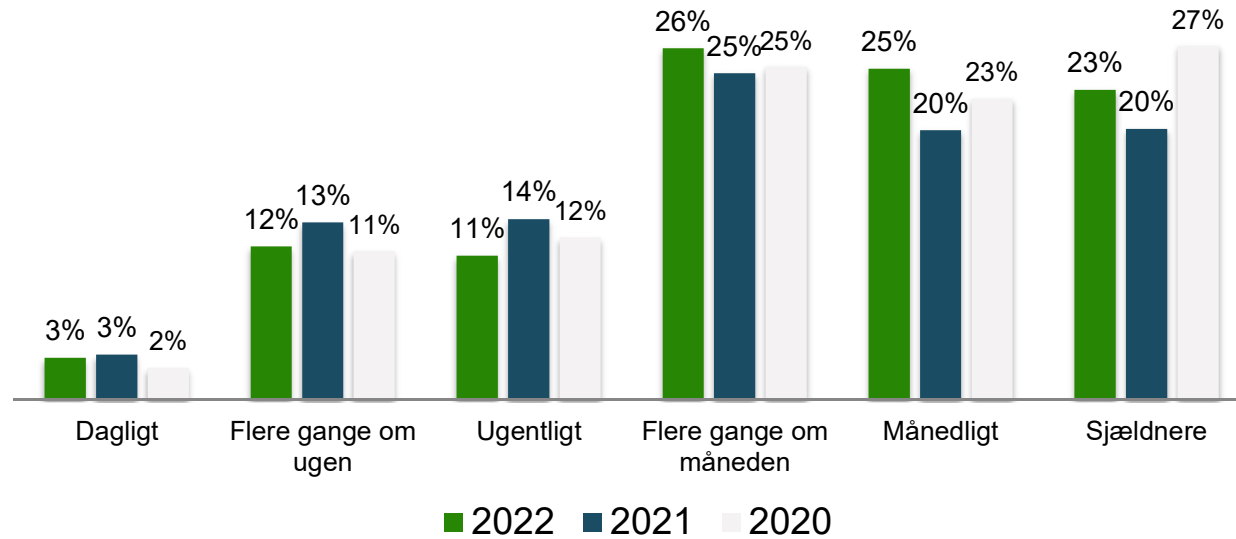
Device

...



N = 4093

Brugsfrekvens



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



peytz & co