

# Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede system- løsninger 2023

Tværgående rapport

Epinion – 18. januar 2024



Epinion

# Indhold

03	Indledning
07	Hovedkonklusioner
10	Tilfredshed
14	Anvendelse
16	Tillid og tryghed
19	Generel brugervenlighed og brugbarhed
23	Supportbehov
25	Brugernes forslag til forbedringer
28	Metode

# Indledning

# Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger 2023

Denne rapport beskriver de tværgående resultater fra **Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger i 2023**. Denne rapport 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 primært den offentlige sektor gennem selvbetjeningsløsninger som Borger.dk og Digital Post til borgere og virksomheder. 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. Samtidig er de løsninger, der er genstand for undersøgelse, samfundskritiske, 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 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, og bidrage til at identificere områder, hvor de respektive systemløsninger kan udvikles og forbedres.

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion på opdrag fra Digitaliseringsstyrelsen. Undersøgelserne gentages i efteråret 2024.

## Brugerundersøgelsen omfatter løsningerne:



Den offentlige Digital Post



MitID



Borger.dk



Kørekort-appen



Sundhedskort-appen

# Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger 2023

Brugerundersøgelsen 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.

Dataindsamlingerne til alle undersøgelserne er gennemført i november 2023.

## Oversigt over delundersøgelseernes metode, målgruppe og antal besvarelser

	METODE	MÅLGRUPPE	N
 Den offentlige Digital Post	Webpanel	Befolkningen 15 år +	1.089
 MitID	Webpanel	Befolkningen 15 år +	1.044
 Borger.dk	Webpanel	Befolkningen 15 år +	1.079
 Kørekort-appen	Webpanel	Befolkningen 17 år + (som har app)	1.013
 Sundhedskort-appen	Webpanel	Befolkningen 15 år + (som har app)	1.297

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)				
Løsningsspecifikke spørgsmål	Specifik brugervenlighed	Fx "Jeg kan nemt finde ny Digital Post fra det offentlige"	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 afhænger af løsningernes kompleksitet og anvendelse



Den overordnede tilfredshed blandt brugere af Digitaliseringsstyrelsens fem systemløsninger målrettet borgere er høj.

På tværs af løsningerne er mere end 7 ud af 10 brugere 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. Borger.dk er den løsning med den laveste tilfredshed, mens MitID har den største andel utilfredse brugere – om end andelen af utilfredse brugere også her er beskedent.

Den udprægede høje tilfredshed går igen, når der spørges ind til mere afgrænsede områder som tillid og brugervenlig. Tilfredsheden er lidt lavere i relation til sikkerhed, men det skyldes formentlig manglende viden.



Løsningskompleksiteten har stor betydning for brugernes vurdering af løsningerne.

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

Borger.dk, som er den løsning med størst kompleksitet grundet de mange anvendelsesformål, er også den løsning, der scorer lavest på de fleste parametre efterfulgt af MitID, der har højest anvendelsesfrekvens.

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



Brugertilfredsheden for de fem løsninger varierer på tværs af brugeradfærd og brugertype.

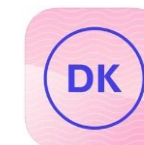
For MitID og kørekort-appen gælder, at tilfredsheden stiger i takt med brugsfrekvensen, så brugere, der oftere anvender løsningen er mere tilfredse. Modsat gælder det for borger.dk, hvor flere af dem, der dagligt benytter hjemmesiden, er utilfredse.

Blandt brugerne af Digital Post og kørekort-appen ses det, at de mandlige brugere er mere utilfredse med løsningen end de kvindelige. Det modsatte gælder for MitID, hvor tilfredsheden er størst blandt mænd.

For sundhedskort-appen er der ingen systematiske forskelle i brugertilfredsheden på tværs af brugeradfærd og brugertype.



# Løsningerne får ros af brugerne, men brugerne har også forslag til forbedringer



## Brugerne roser løsningerne for at være...

- Nem og hurtig at tilgå
- Overskuelig at anvende
- Medvirkende til, at man sparer en masse papir

- Nem og hurtig at anvende
- Stabil og fungere, som det skal
- Sikker at bruge

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

- Nem og hurtig at anvende
- Praktisk, fordi forældre og børns sundhedskort samles ét sted

- Simpel og hurtig at anvende
- Stabil og fungere, som det skal

## Brugerne foreslår...

- At al ens digitale post fra både det private og det offentlige kan tilgås via én post-platform
- At forbedre søgefunktion til at fremsøge ældre post
- At forbedre muligheder for at besvare Digital Post, fx i tråd

- At MitID bør kunne afgive notifikationer
- At der sker automatisk åbning af app

- At øge brugervenligheden for brugere med begrænsede digitale kompetencer
- At forbedre søgefunktionen
- Mere simpelt sprog

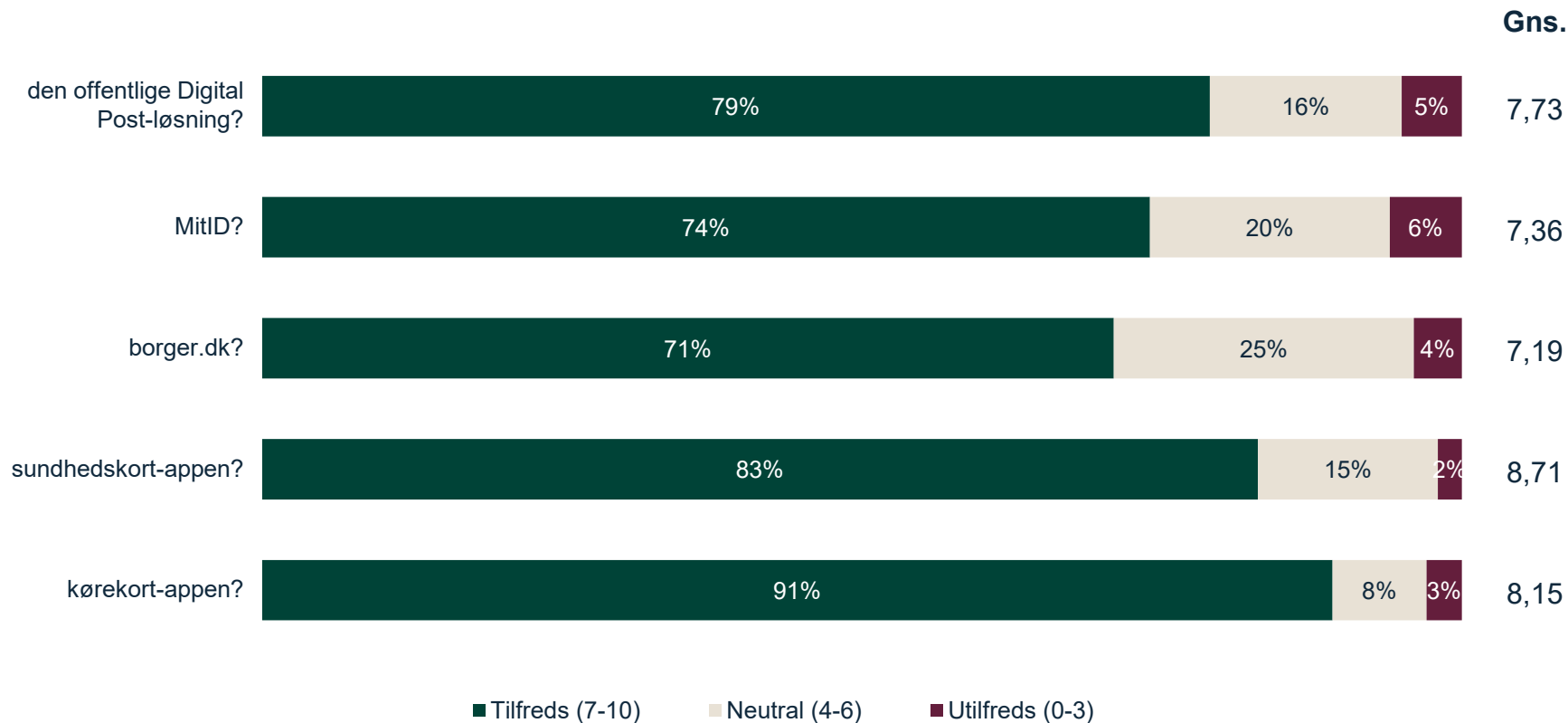
- At forbedre scannere samt anvendelsen heraf (ikke selve sundhedskort-appen)
- At samme kort kan ligge på flere *devices*

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

# Tilfredshed

# Den overordnede tilfredshed på tværs af alle fem løsninger er høj. Særligt brugere af kørekort-appen og sundhedskort-appen er tilfredse

## Hvor tilfreds er du overordnet set med...



Den overordnede tilfredshed på tværs af alle borgerrettede løsninger er høj. Mere end 7 ud af 10 brugere er tilfredse, mens kun meget få er utilfredse.

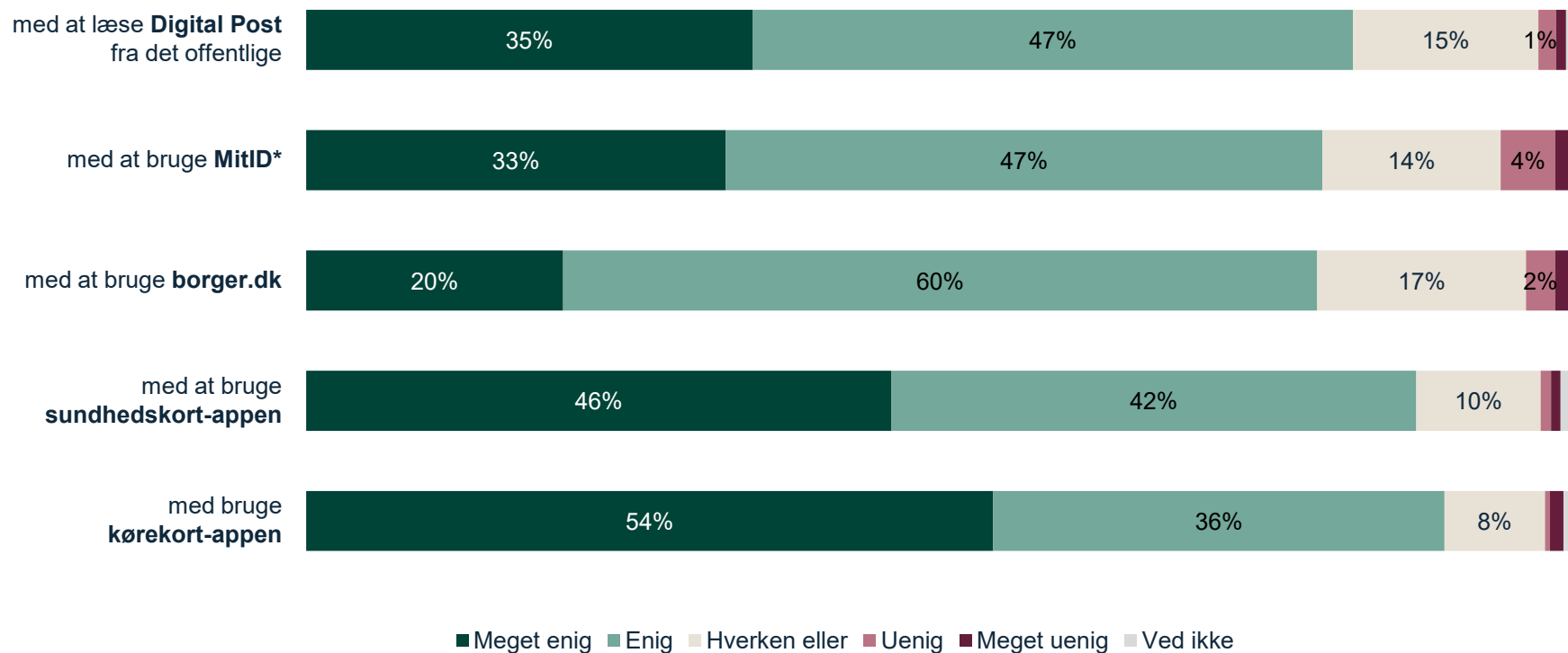
Særligt brugere af tilvalgsløsningerne med lavere kompleksitet, kørekort-appen og sundhedskort-appen, er tilfredse. Hele 91 pct. af brugerne af kørekort-appen og 83 pct. af brugerne af sundhedskort-appen er tilfredse.

MitID og den offentlige Digital Postløsning, som de fleste borgere er pålagt at bruge, og som har de hyppigste brugerfrekvenser, har en lidt større andel utilfredse brugere. For begge løsninger er andelen af utilfredse brugere dog stadig relativt beskeden, henholdsvis 6 pct. og 5 pct.

# 8 ud af 10 eller flere brugere har gode oplevelser med at bruge de fem borgerrettede løsninger. Igen har de frivillige løsninger færrest utilfredse brugere

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 god. Hele 8 ud af 10 eller flere brugere af alle fem løsninger er *enige eller meget enige* i, at de generelt har gode oplevelser med at bruge løsningerne. For brugere af kørekort-appen gælder det hele 9 ud af 10.

Kørekort-appen er også den løsning, hvor flest brugere er *meget enige* i, at de generelt har gode oplevelser med brugen, mens borger.dk oplever flere brugere, der blot er *enige* heri.

MitID er den løsning med flest brugere, der er *uenige* eller *meget uenige* i, at de har gode oplevelser med at bruge løsningen. Dette gælder dog kun for relativt beskedne 5 pct. af brugerne.

# 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. Knap 8 ud af 10 brugere er tilfredse.

Der er ingen systematisk forskel i tilfredsheden på tværs af aldersgrupper – således heller ikke en lavere tilfredshed blandt de ældre brugere.

På trods af høj tilfredshed har løsningen dog sammen med MitID den største andel utilfredse brugere. Utilfredsheden er mere udbredt blandt mandlige (7 pct.) end kvindelige (4 pct.) brugere.



Tilfredsheden med MitID er også høj. 74% af brugerne angiver at være tilfredse med løsningen.

Tilfredsheden er mere udbredt blandt mandlige (77 pct.) end kvindelige (70 pct.) brugere.

Blandt dem, der bruger MitID dagligt, er flere meget enige i, at de generelt har gode oplevelser med at bruge løsningen.

6 pct. af brugerne af MitID er utilfredse. Utilfredsheden er mest udbredt blandt brugere i alderen 35-55 år (9 pct.).



7 ud af 10 brugere er overordnet set tilfredse med borger.dk og 8 ud af 10 har generelt gode oplevelser med at bruge løsningen.

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

4 pct. af borger.dks brugere er utilfredse. Blandt de brugere, som dagligt benytter borger.dk, er flere meget uenige i, at de generelt har gode oplevelser med brugen af hjemmesiden sammenlignet med dem, der bruger hjemmesiden ugentligt eller sjældnere.



Tilfredsheden med sundhedskort-appen er meget høj. 8 ud af 10 brugere er overordnet set tilfredse med appen, hvilket sandsynligvis kan forklares med, at løsningen er frivillig og simpel at bruge.

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

Kun 2 pct. af appens brugere er utilfredse.



Tilfredsheden med kørekort-appen er meget høj. Mere end 9 ud af 10 brugere angiver, at de overordnet set er tilfredse med appen. Også her er der tale om en frivillig og simpel løsning.

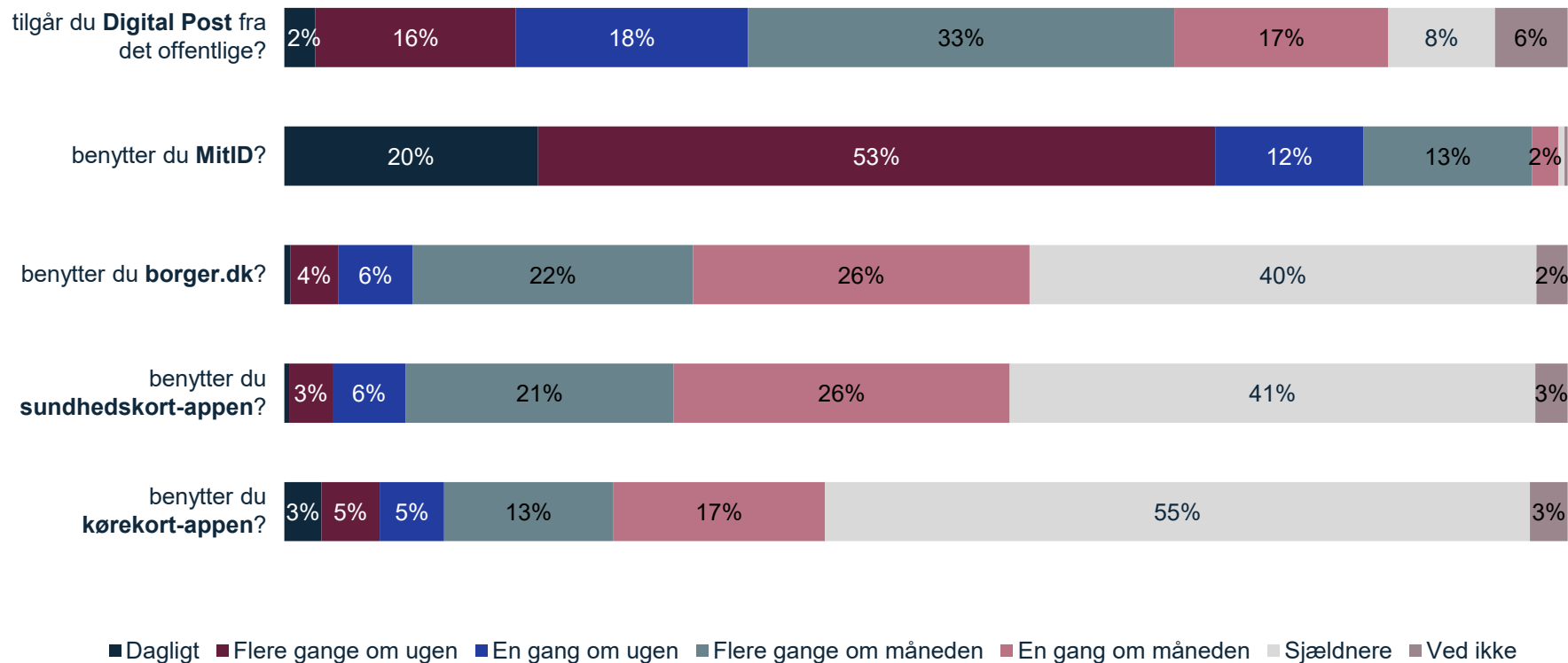
Tilfredsheden er mere udbredt blandt kvinder (93 pct.) end mænd (87 pct.).

Oplevelsen af brug af appen varierer på tværs af brugsfrekvensen. Flere brugere, der bruger appen månedligt eller hyppigere, har generelt gode oplevelser hermed sammenlignet med dem, der sjældent eller ikke ved, hvor ofte de benytter den.

# Anvendelse

# Brugsfrekvensen er meget forskellig for de fem borgerrettede løsninger og afhænger af løsningernes brugsformål

## Hvor ofte...



Brugsfrekvensen varierer meget på tværs af de fem borgerrettede løsninger, hvilket sandsynligvis hænger sammen med, at de anvendes til meget forskellige formål.

Brugsfrekvens er som forventeligt højest for MitID, som de fleste borgere anvender for fx at tilgå deres netbank, logge på selvbetjening hos lægen eller handle online. 20 pct. af brugerne benytter MitID dagligt, mens hele 85 pct. benytter MitID ugentligt eller hyppigere.

Herefter følger Digital Post fra det offentlige, som for langt størstedelen tilgås månedligt eller hyppigere.

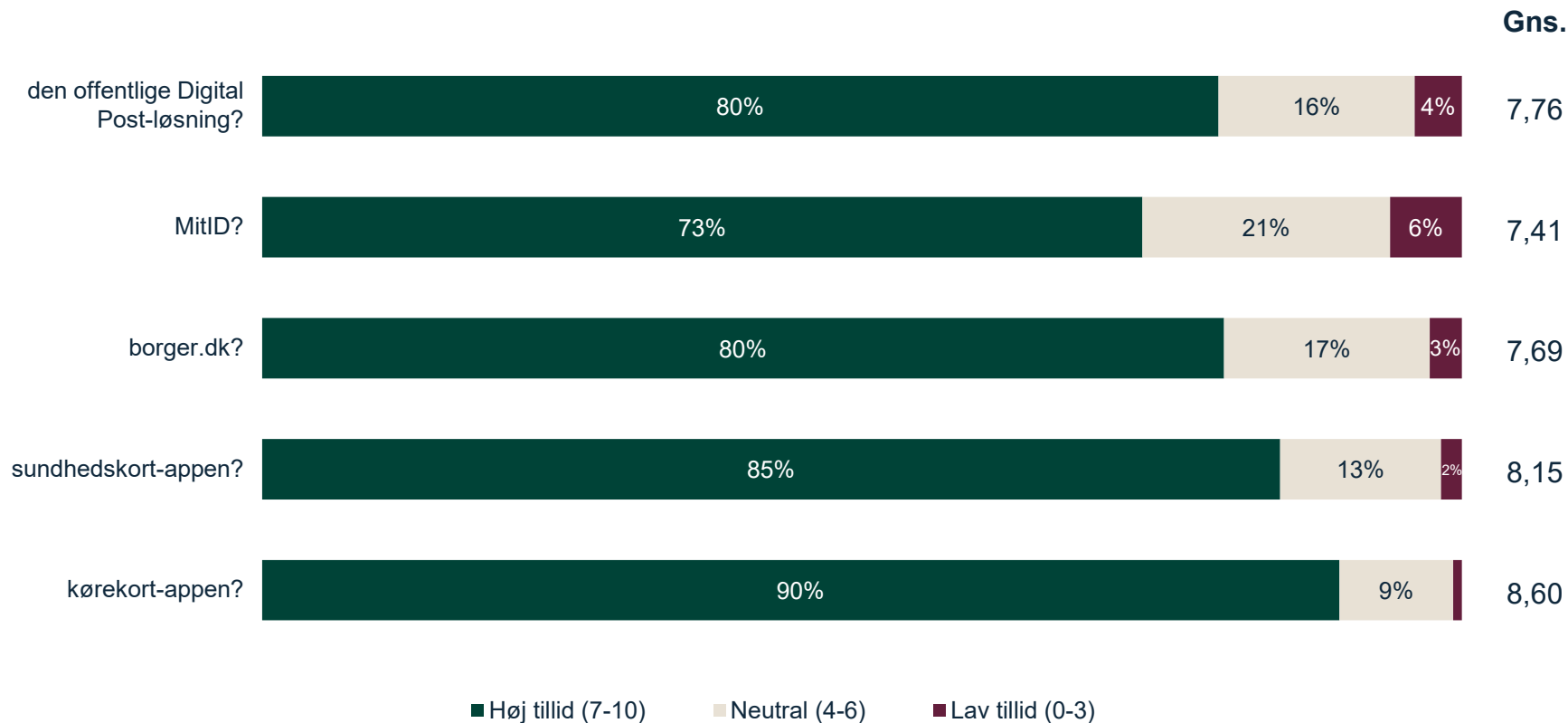
Borger.dk, sundhedskort- og kørekort-appen tilgås mindst.



# Tillid og tryghed

# På tværs af alle fem borgerrettede løsninger er tilliden høj. Mere end 7 ud af 10 brugere har høj tillid til de fem borgerrettede løsninger. Tilliden er højest til kørekort- og sundhedskort-appen

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



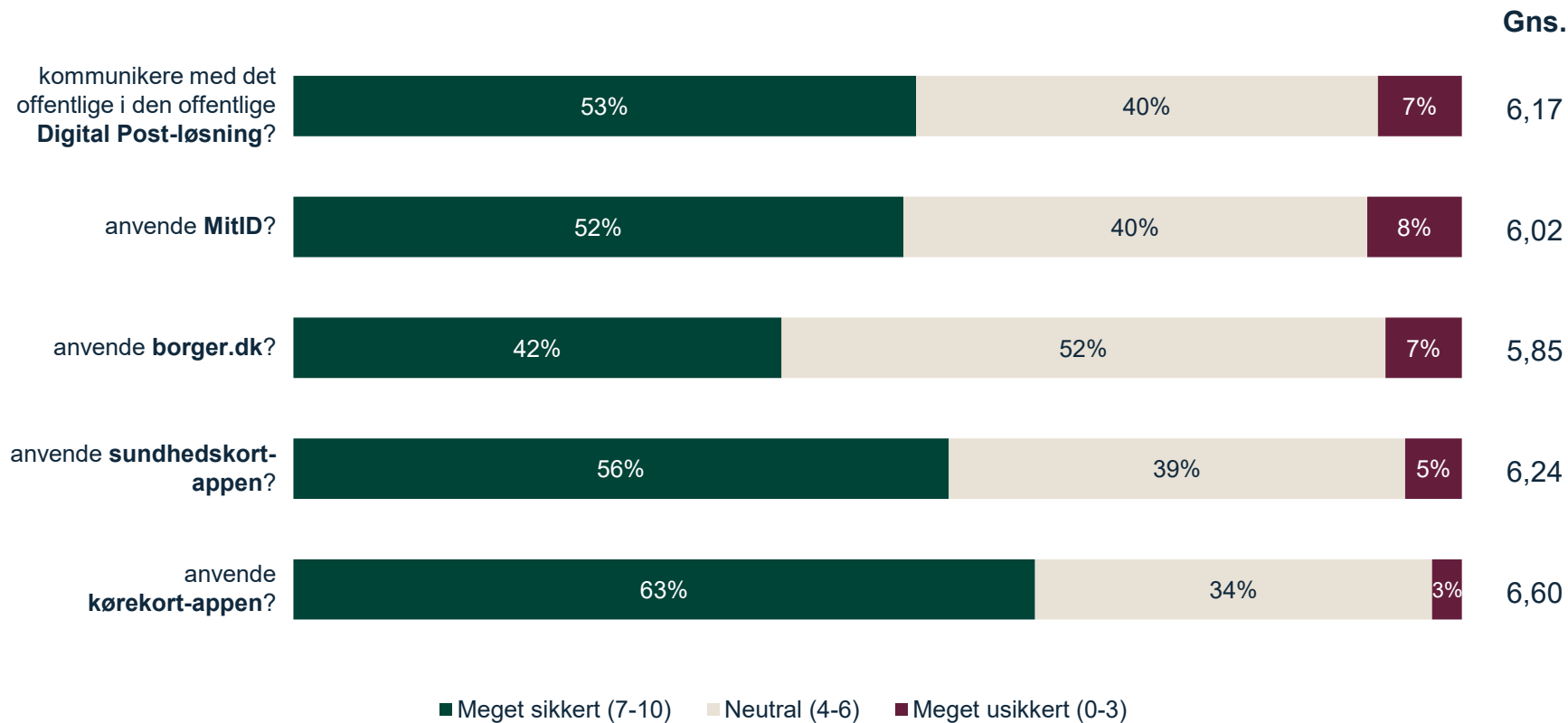
Tilliden på tværs af alle borgerrettede løsninger er høj. Mere end 7 ud af 10 brugere har høj tillid til løsningerne. Omvendt har kun ganske få brugere lav tillid.

Tilliden er lavest blandt brugere af MitID, som også flest anvender, når de skal tilgå personfølsomme oplysninger om dem selv eller pårørende, fx ved at logge på netbank, bestille tid til lægen eller tilgå deres sundhedsjournal.

Tilliden er højest blandt brugere af de frivillige løsninger, 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.

# Flere brugere har svært ved at vurdere, om de finder de borgerrettede løsninger sikre eller usikre – mange forholder sig neutralt, og få finder dem meget usikre

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



Brugernes vurdering af sikkerheden er noget lavere sammenlignet med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Det skyldes først og fremmest en større andel brugere, som er neutrale. Det skyldes sandsynligvis, at en del brugere har svært ved at vurdere, hvor sikre de borgerrettede løsninger er.

Mellem 42 pct. og 63 pct. mener, at det er meget sikkert at anvende løsningerne, mens mere end en tredjedel er neutrale.

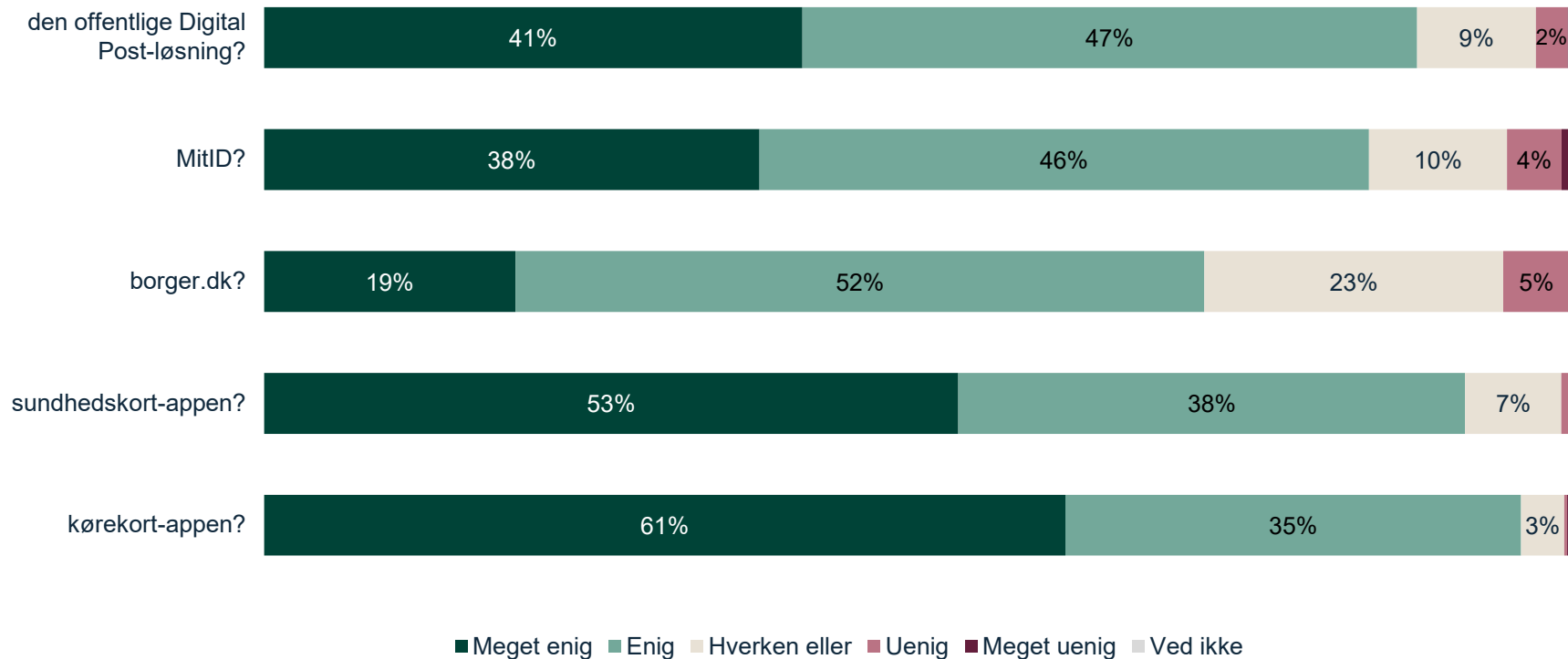
Flest brugere vurderer MitID som mindst sikkert efterfulgt af Digital Post og borger.dk. Det kan hænge sammen med, at brugerne forbinder disse løsninger med at skulle tilgå personlig information.

# Generel brugervenlighed og brugbarhed

# Generelt er brugerne enige i, at de borgerrettede løsninger er nemme at anvende. Brugervenligheden hænger sammen med kompleksiteten

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

*Det er let at anvende...*



Størstedelen af brugerne på tværs af de fem borgerrettede løsninger er *meget enige* eller *enige* i, at de er lette at anvende.

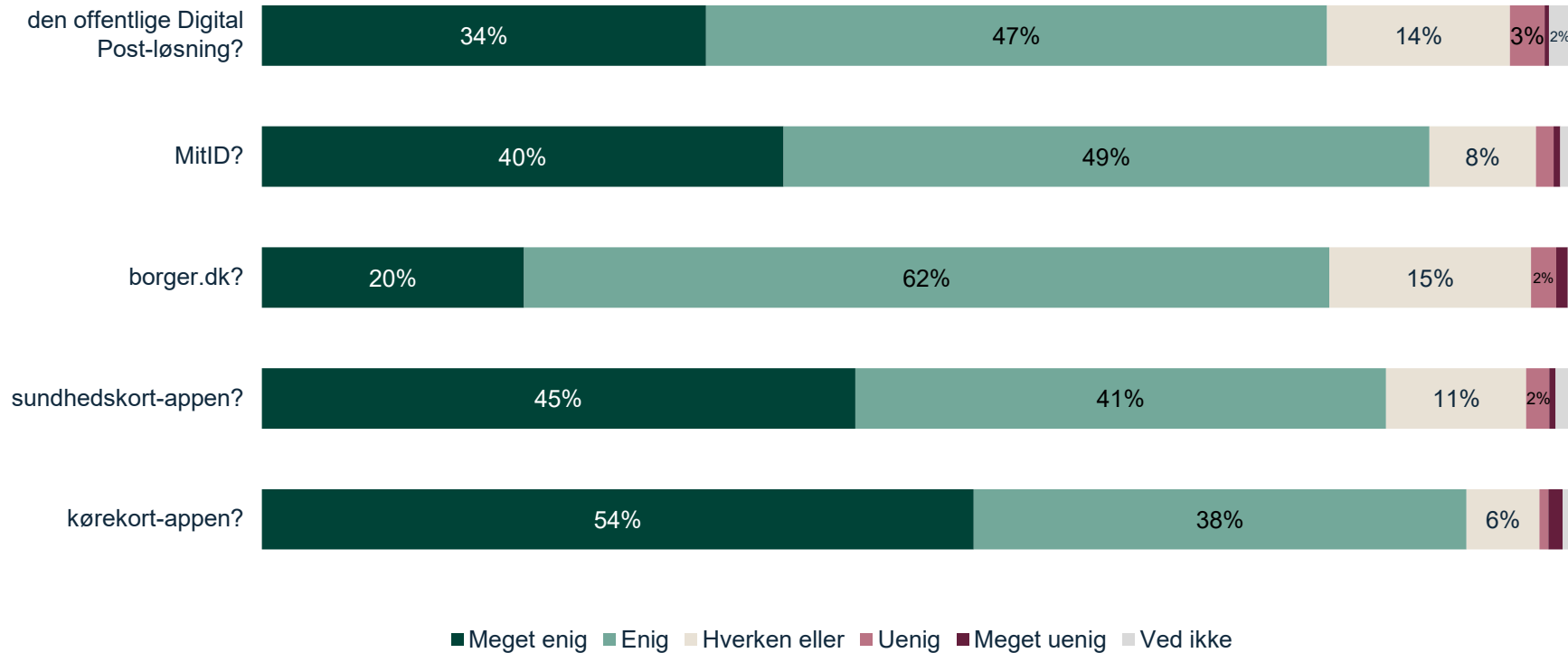
Sammenlignes brugernes vurdering af lethed i anvendelsen, ses det, at løsningerne med den højeste kompleksitet også er dem, som flest er uenige i er lette at anvende.

Borger.dk er den løsning, hvor flest er *uenige* eller *meget uenige* i, at løsningen er let at anvende. Det hænger formentlig sammen med, at borger.dk bruges til mange forskellige formål sammenlignet med fx kørekort-appen, hvor anvendelsesmulighederne er få og kompleksiteten lavere.

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

## 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 de 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.

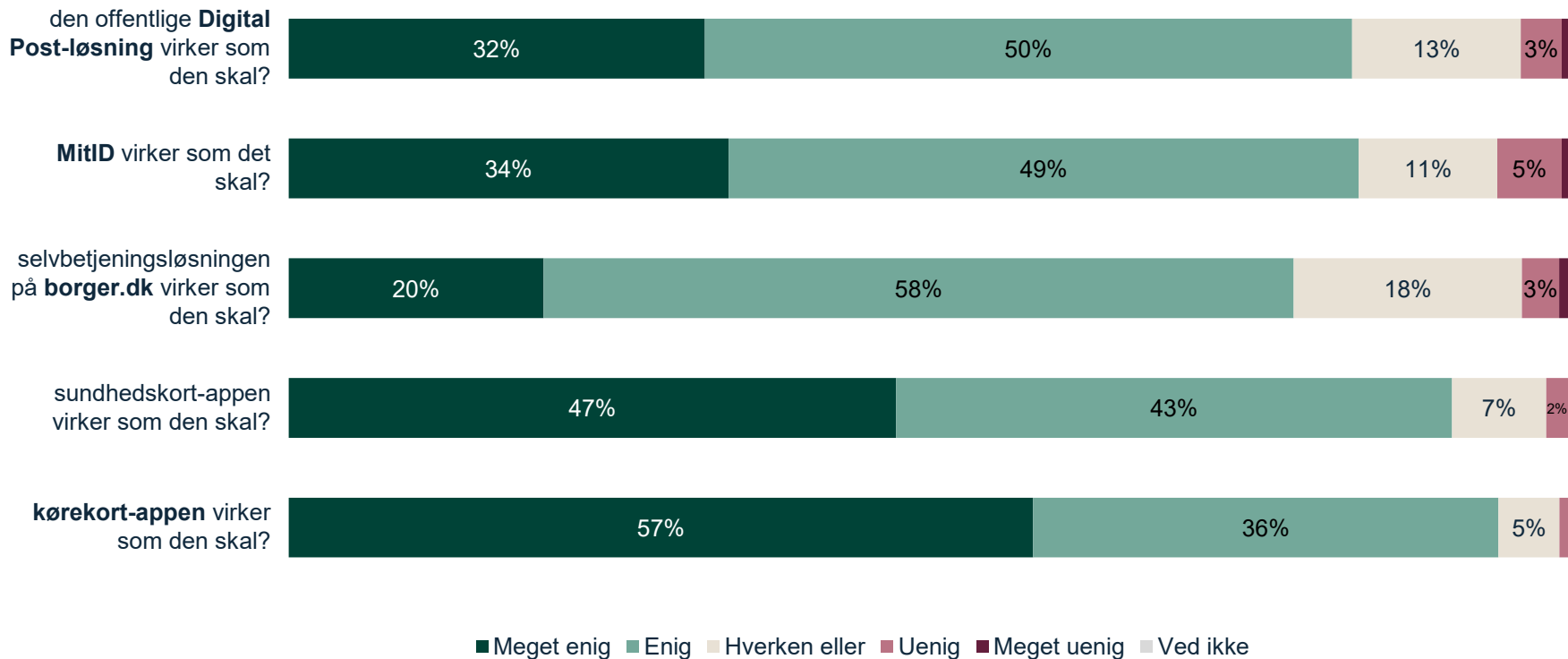
På tværs af alle borgerrettede løsninger er mere end 8 ud af 10 *meget enige* eller *enige i*, at de er i stand til at opnå det, de gerne vil, når de bruger dem.

På tværs af alle borgerrettede løsninger gælder, at under 4 pct. er *uenige* eller *meget uenige i*, at de er i stand til at opnå det, de gerne vil, når de bruger løsningerne.

# Størstedelen af brugerne oplever, at alle fem borgerrettede løsninger virker, som de skal. Det gælder dog i særlig grad sundhedskort-appen og kørekort-appen

## Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg oplever, at...



På tværs af alle fem borgerrettede løsninger oplever brugerne, at de virker, som de skal.

Mere end 7 ud af 10 er *meget enige* eller *enige* i, at de virker, som de skal.

MitID er den af de borgerrettede løsninger, hvor flest brugere er *uenige* eller *helt uenige* i, at de oplever, at MitID virker, som det skal. Der er dog stadigvæk forholdsvis få utilfredse – særligt når brugsfrekvensen tages i betragtning, idet størstedelen af brugerne anvender MitID ugentligt eller hyppigere.

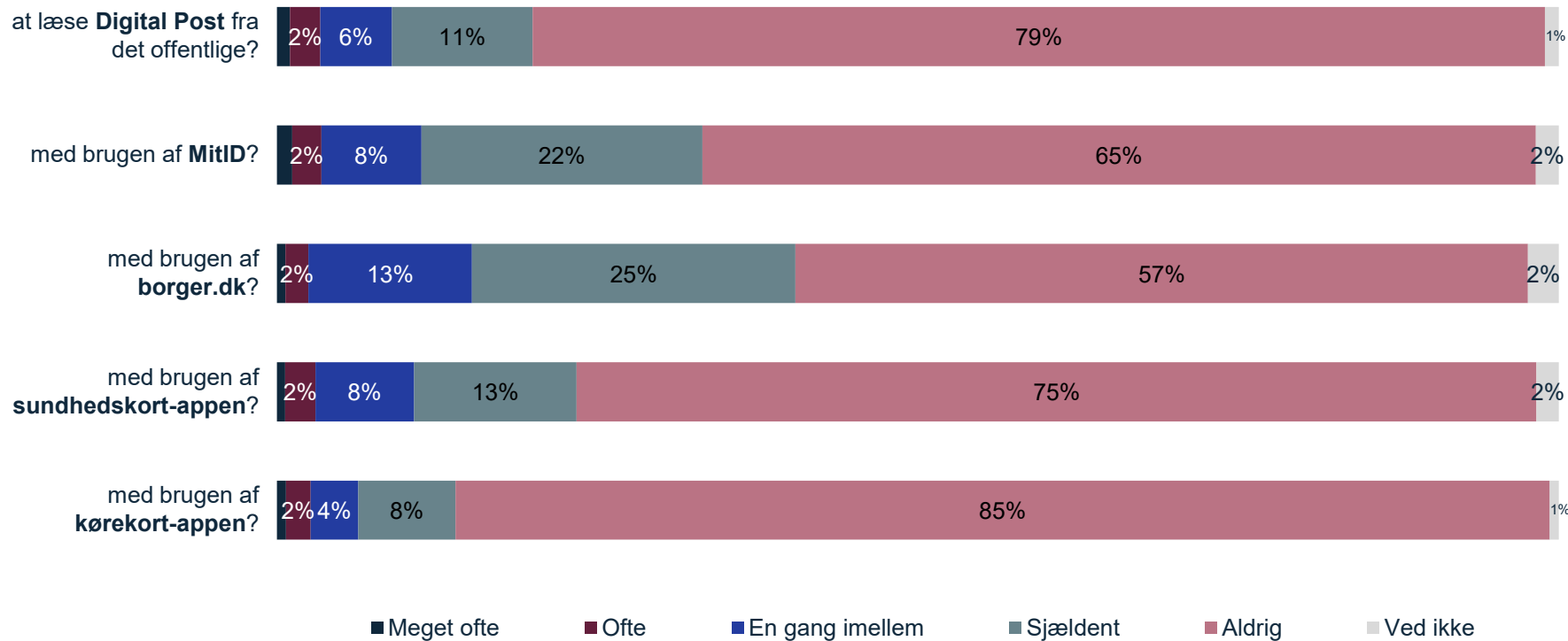
Flest er *meget enige* eller *enige* i, at sundhedskort-appen og kørekort-appen virker, som de skal.



# Supportbehov

# Få brugere har haft brug for hjælp inden for de seneste 12 måneder. Flest har haft brug for hjælp i forbindelse med brugen af borger.dk

## 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.

Borger.dk er den af de borgerrettede løsninger, hvor flest har haft brug for hjælp. Her er det 16 pct. af brugere, der en gang imellem eller oftere har haft brug for hjælp. Færrest har haft brug for hjælp til at læse Digital Post og til at bruge kørekort-appen.

På tværs af alle borgerrettede løsninger ses det, at det i lidt højere grad er de yngre brugere (under 35 år), som hyppigst har haft behov for hjælp. Tilsvarende ses der også en tendens til, at lavtuddannede har lidt hyppigere hjælpebehov end højtuddannede.

# 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 de borgerrettede løsninger fungerer, som de skal

## Hvad fungerer godt ved....



Brugerne synes, at Digital Post er nem og hurtig at anvende, og det er rart, det er samlet et sted. Det er nemt at finde gammel post frem, og man slipper for at gemme fysiske breve. Desuden roser flere, at man modtager påmindelser via SMS og mail.

- Nemt og hurtigt at tilgå
- Overskuelig at anvende
- Sparer en masse papir
- Påmindelse via SMS eller mail

“*Det er nemt og meget overskueligt, da jeg har et digitalt arkiv.*”



Mange brugere mener, at appen fungerer, som den skal – den er nem og hurtig at bruge. Efter implementeringen af QR-kode på computeren, føler mange brugere sig ekstra sikre ved brug af MitID.

- Nem og hurtig at anvende
- Fungerer, som det skal
- Sikkerhed

“*Det er nemt, sikkert og hurtigt.*”



Brugerne sætter pris på, at mange funktioner og informationer er samlet på ét sted, der tilmed synes overskueligt. Mange nævner, at de finder de oplysninger, de søger efter.

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

“*Det er let at finde den relevante information, og ellers står kontaktoplysninger klart og tydeligt, så du kan få personlig hjælp.*”



Brugerne synes, det er rart at have både sit eget og deres børns sundhedskort lige ved hånden. Appen er nem at anvende, og de ser det som god sikkerhed, at man kan 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 nemt, enkelt og overskueligt. Der er ikke rigtig noget, man kan gøre forkert.*”



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.

- Simpel, nem og hurtig at anvende

“*Den er nem at installere, let at bruge og altid ved hånden – også når tasken ikke er medbragt.*”

Note: Spørgsmålet er stillet åbent, så respondenterne med egne ord har kunnet beskrive, hvad der fungerer godt. Spørgsmålsformuleringen i de fem spørgeskemaer har været som følger: "Hvad fungerer godt ved Digital Post fra det offentlige?" (N = 583), "Hvad fungerer godt ved MitID?" (N = 591), "Hvad fungerer godt ved borger.dk?" (N = 437), "Hvad fungerer godt ved sundhedskort-appen?" (N = 734), "Hvad fungerer godt ved kørekort-appen?" (N = 610). Antallet af besvarelser i parentes er eksklusiv "Ved ikke".

# Brugerne nævner forskellige forbedringspunkter på tværs af de fem borgerrettede løsninger – for MitID gælder det bl.a. notifikationer, og for borger.dk nævnes bl.a. simple sprog

## Hvad kan forbedres ved....



Brugerne synes blandt andet, at der kun burde være én post-platform, hvor man kan tilgå al sin digitale post fra både det offentlige og det private. Flere nævner, at det skal være nemmere at fremsøge ældre beskeder i Digital Post. Derudover skal det være nemmere at besvare digital post fra det offentlige, fx i samme tråd.

- Kun én platform, hvorfra man tilgår al sin digitale post, både offentlig og privat
- Forbedring af søgefunktion
- Besvarelse af Digital Post

“ At man også kan se post fra andre end det offentlige. ”



Det forbedringspunkt, der går igen blandt flest brugere, er, at MitID-appen skal vise notifikationer eller åbne automatisk ved anmodning. Dog accepterer flere, at de må gå på kompromis med bekvemmelighed for at øge sikkerheden.

- Notifikationer
- Automatisk åbning af app

“ Det er lidt irriterende med QR-koden, når man skal på en anden enhed, men jeg forstår også godt sikkerheden i det. ”



Flere brugere ønsker, at borger.dk gøres mere brugervenligt – især med henblik på at hjælpe mindre IT-kyndige borgere. Derudover skal sproget gøres mere simpelt. Det gælder især ansøgningsprocesser, hvor flere synes, at det bræger præg af at være formuleret af fagfolk.

- Øget brugervenlighed
- Forbedret søgefunktion
- Mere simpelt sprog

“ Kommunikationen, formuleringerne og overblik. ”



Forbedringspunkter ifølge brugere af sundhedskortet omhandler i høj grad scannere og anvendelse heraf hos sygehuse og behandlere. Derudover efterspørger især forældre, at et barns sundhedskort kan være tilgængeligt på flere *smartphones* på samme tid.

- Forbedring af scannere samt anvendelse heraf (ikke selve sundhedskort-appen)
- Samme kort på flere *devices*

“ Jeg synes ikke, at der er noget ved appen, som ikke virker, men jeg oplever, at scannere kan være problematiske at bruge. ”



Mange brugere savner at kunne anvende kørekort-appen uden for Danmarks grænser. Derudover ønsker flere, at man ikke skal bruge sit pas til oprettelse. Generelt nævner flere brugere, at de foretrækker en samlet app, der indeholder sundhedskort, kørekort og pas.

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

“ Den måtte gerne gælde i EU som minimum - om man kan gøre den global, er nok mere tvivlsom. ”

Note: Spørgsmålet er stillet åbent, så respondenterne med egne ord har kunnet beskrive, hvad der kan forbedres. Spørgsmålsformuleringen i de fem spørgeskemaer har været som følger: "Hvad kan forbedres ved Digital Post fra det offentlige?" (N = 320), "Hvad kan forbedres ved MitID?" (N = 383), "Hvad kan forbedres ved borger.dk?" (N = 252), "Hvad kan forbedres ved sundhedskort-appen?" (N = 300), "Hvad kan forbedres ved kørekort-appen?" (N = 365). Antallet af besvarelser i parentes er eksklusiv "Ved ikke".

# Metode

# Undersøgelserne er foretaget blandt et repræsentativt udsnit af brugere af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger

## Indsamling



Denne rapportering er udarbejdet på baggrund af besvarelser fra **i alt 5.522 personer**, som har svaret på en brugerundersøgelse om én af Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede systemløsninger (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 screenet fra 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.

## 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](mailto:copenhagen@epinionglobe.com)  
[www.epinionglobe.com](http://www.epinionglobe.com)

### **Epinion Aarhus**

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