

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens virksomhedsrettede systemløsninger 2024

Tværgående rapport

Epinion – 16. januar 2025



Indhold

03	Indledning
07	Hovedkonklusioner
10	Tilfredshed
13	Anvendelse
15	Tillid og tryghed
18	Supportbehov
20	Brugernes forslag til forbedringer
22	Metode

Indledning

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens virksomhedsrettede systemløsninger 2024

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

I dag møder både borgere og virksomheder ofte den offentlige sektor gennem digitale løsninger som virk.dk og Digital Post til borgere og virksomhed. Man kan læse post på vegne af virksomheden og oprette virksomhed digitalt, og for langt de fleste virksomheder er fysiske besøg hos myndigheder kun nødvendigt af og til. Digitalisering er blevet et vilkår i hverdagen – både som 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 tilliden til den digitale offentlige sektor, at de digitale systemløsninger er brugervenlige, og at alle har mulighed for at begå sig i det digitale offentlige Danmark. Det er derfor afgørende at forstå brugernes 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 brugerne, og bidrage til at identificere områder, hvor de enkelte systemløsninger kan udvikles og forbedres.

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion på opdrag fra Digitaliseringsstyrelsen. Undersøgelsen blev også gennemført i efteråret 2023, og nøgletal fra denne undersøgelse inddrages derfor også i denne rapport, hvor det er muligt.

Brugerundersøgelsen omfatter systemløsningerne:



Digital Post til virksomheder



MitID Erhverv

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger 2024

Brugerundersøgelsen omfatter følgende virksomhedsrettede systemløsninger:

- Digital Post til virksomheder
- MitID Erhverv, herunder MitID privat til erhverv

Begge undersøgelser er gennemført som kvantitative spørgeskemaundersøgelser, hvor brugerne udfylder spørgeskemaet online. Kun virksomheder, 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.

Resultaterne i denne rapport sammenlignes med resultaterne fra 2023. 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.

Der kan være usikkerhed forbundet med at sammenligne resultaterne for MitID Erhverv med 2023, da opsætningen af spørgeskemaet er ændret. Det vurderes dog rimeligt at præsentere aggregerede sammenligninger.

Delundersøgelsernes metode, målgruppe og antal besvarelser:

		METODE	MÅLGRUPPE	N	SVAR-PCT.
	Digital Post til virksomheder	Invitation i Digital Post	Dansk erhvervsliv, ekskl. offentlige virk.	1.588	26%
	Erhverv MitID Erhverv	Invitation i Digital Post	Dansk erhvervsliv, ekskl. offentlige virk.	1.309	23%

Dataindsamlingerne til begge undersøgelser er gennemført i september/oktober 2024.

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



Tværgående spørgsmål	Baggrund	Fx "Hvor mange medarbejdere er der i din virksomhed/forening?"	
	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 nemt 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)	
Løsnings-specifikke spørgsmål	Specifik brugervenlighed	Fx "Det er nemt at anmode om udpeget adgang i Rettighedsportalen"	Fx "Det er nemt at bruge MitID, når jeg logger ind på vegne af min organisation"
	Kontekst for brug og adfærd	Fx "Hvilken rolle har du i virksomheden/foreningen i forhold til Digital Post?"	Fx "Hvor ofte anvender du administrationsportalen i MitID Erhverv til fx oprettelse af brugere, tildeling af rettigheder mv.?"
	Øvrige specifikke spm.	Fx "Får du en besked på e-mail, SMS og/eller via app, når virksomheden/foreningen modtager ny Digital Post fra det offentlige?"	Fx "Hvilken administratorrolle har du?"

Hovedkonklusjoner

Brugertilfredsheden for Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger målrettet virksomheder er lavere end systemløsninger målrettet borgerne



Den overordnede tilfredshed blandt brugere af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger målrettet virksomheder og foreninger varierer.

Tilfredsheden er højest blandt brugere af MitID Erhverv. 80 pct. er tilfredse med MitID Erhverv. Tilfredsheden med MitID Erhverv er dermed kun marginalt lavere end tilfredsheden med MitID til borgere.

54 pct. er tilfredse med Digital Post til virksomheder, som dermed er den af Digitaliseringsstyrelsens løsninger med den laveste andel tilfredse brugere (på tværs af alle borger- og virksomhedsrettede løsninger). Tilfredsheden med Digital Post til virksomheder er dermed også markant lavere end tilfredsheden med Digital Post til borgere.

I relation til tillid og sikkerhed vurderes de virksomhedsrettede løsninger på niveau med eller højere end de tilsvarende borgerrettede løsninger.



Løsningskompleksiteten har stor betydning for brugerne vurdering af løsningerne.

En af forklaringerne på, hvorfor brugertilfredsheden med især Digital Post til virksomheder og i mindre grad også med MitID Erhverv er lavere sammenlignet med tilsvarende løsninger til borgerne, kan således være, at kompleksiteten i løsningerne er højere.

Både i relation til Digital Post til virksomheder og MitID Erhverv nævner mange brugere, at tildeling af rettigheder er besværligt. Samtidig nævner dem, der administrerer flere virksomheder, at en samlet adgang eller log-in vil være at foretrække, da det er besværligt hele tiden at skulle logge af og på, når man skifter mellem flere virksomheder. Også denne kommentar går igen på tværs af både Digital Post til virksomheder og MitID Erhverv.



Resultaterne af brugerundersøgelsen om MitID Erhverv viser, at såvel tilfredshed, tillid og vurderingen af sikkerhed er steget statistisk signifikant siden 2023.¹

I relation til Digital Post til virksomheder viser en sammenligning af årets undersøgelse med resultaterne fra undersøgelsen i 2023, at resultaterne er på niveau med eller marginalt forbedret.

Derudover ses en marginal stigning i andelen af brugere, som har tillid til Digital Post til virksomheder, ligesom marginalt flere vurderer løsningen som sikker. Samtidig ses, at andelen af brugere, som har haft supportbehov, er faldet marginalt.

Note: (1) I forhold til resultaterne om MitID Erhverv bemærkes, at der i 2024 er sket mindre ændringer i spørgsmålsformuleringen samt ændringer i opsætningen af spørgerammen. Der kan derfor være usikkerhed forbundet med sammenligningen af 2024 og 2023.

Ligesom i 2023 peger brugerne på, at det på tværs af løsningerne bør være nemmere at tildele rettigheder og at skifte mellem virksomheder, hvis man har flere selskaber



Brugerne foreslår....

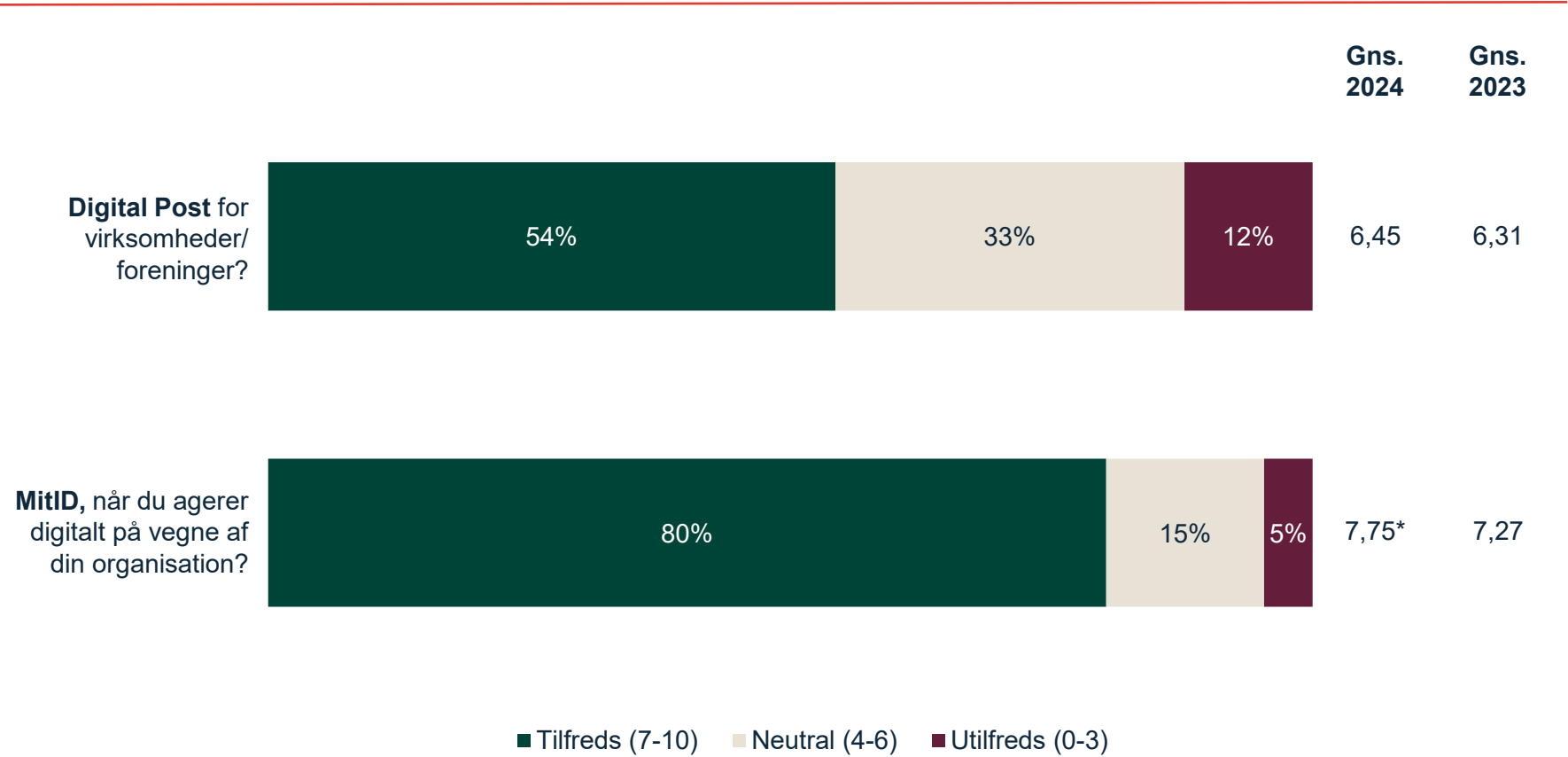
- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere at skifte mellem selskaber
- Lettere adgang til Digital Post til virksomheder
- At de forskellige post-platforme samles til én fælles
- At der gives flere oplysninger ved mail-/SMS-advisering om digital post

- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere skift mellem selskaber
- Ansigtsgenkendelse til login
- Mulighed for at bestemme rækkefølge på selskaber ved login
- Bedre muligheder for support og brugervejledning (fx chatbots)

Tilfredshed

Langt de fleste virksomhedsbrugere er tilfredse med MitID. Over halvdelen er også tilfredse med Digital Post.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du overordnet set med...



Den overordnede tilfredshed med de virksomhedsrettede løsninger varierer.

80 pct. af brugerne er tilfredse med MitID Erhverv, når de agerer digitalt på vegne af deres organisation. Det er en stigning siden 2023, hvor 70 pct. var tilfredse.¹

Brugere med en lederrolle i MitID Erhverv kan også anvende MitID privat til erhverv, men der er ingen statistisk signifikant forskel i tilfredsheden blandt brugere, der anvender MitID Erhverv, MitID privat til erhverv eller begge dele.

Digital Post til virksomheder har 54 pct. tilfredse brugere. Tilfredsheden med Digital Post blandt virksomheder har ikke ændret sig statistisk signifikant siden 2023.

N(Digital Post til virksomheder) = 1.588, N(MitID Erhverv) = 1.309
Note: Statistisk signifikante forskelle mellem gennemsnittene for 2023 og 2024 inden for et 95%-konfidensinterval er markeret med en stjerne (*). (1) I forhold til resultaterne om MitID Erhverv bemærkes, at der i 2024 er sket mindre ændringer i spørgsmålsformuleringen samt ændringer i opsætningen af spørgerammen. Der kan derfor være usikkerhed forbundet med sammenligningen af 2024 og 2023.

Brugertilfredsheden mellem systemløsningerne varierer, og det er forskellige brugergrupper, der er mere eller mindre tilfredse



Den overordnede tilfredshed blandt brugere af Digital Post til virksomheder og foreninger er 54 pct. Det gør Digital Post til den systemløsninger med lavest brugertilfredshed, hvilket kan skyldes, at kompleksiteten i løsningen er højere end andre.

Tilfredsheden med Digital Post er højest blandt foreninger (71 pct.) sammenlignet med enkeltmandsvirksomheder (45 pct.) og anden privat virksomhed (55 pct.).

Samtidig er tilfredsheden højere blandt organisationer med 10 eller flere ansatte (60 pct.) end i mindre organisationer. Organisationer med 10 eller flere ansatte opfatter tilsvarende Digital Post som mere sikkert end mindre organisationer.

Branchemæssigt er tilfredsheden højest blandt organisationer inden for ejendomshandel og udlejning (63 pct.) samt kultur, fritid og anden service (62 pct.).

12 pct. af brugerne angiver, at de overordnet set er utilfredse med løsningen. Utilfredsheden er mest fremtrædende blandt organisationer inden for finans- og forsikringsbranchen (24 pct.).



Fire ud af fem brugere er tilfredse med MitID Erhverv, når de agerer digitalt på vegne af deres organisation. Tilfredsheden er dermed kun marginalt lavere end tilfredsheden med MitID til borgere.

Tilfredsheden med MitID Erhverv er særlig udtalt blandt foreninger (89 pct.) sammenlignet med enkeltmandsvirksomheder (75 pct.) og anden privat virksomhed (80 pct.).

Tilfredsheden er højest i organisationer med 10 eller flere ansatte (84 pct.). Tilsvarende ses, at organisationer med 10 eller flere ansatte har højest tillid til MitID Erhverv.

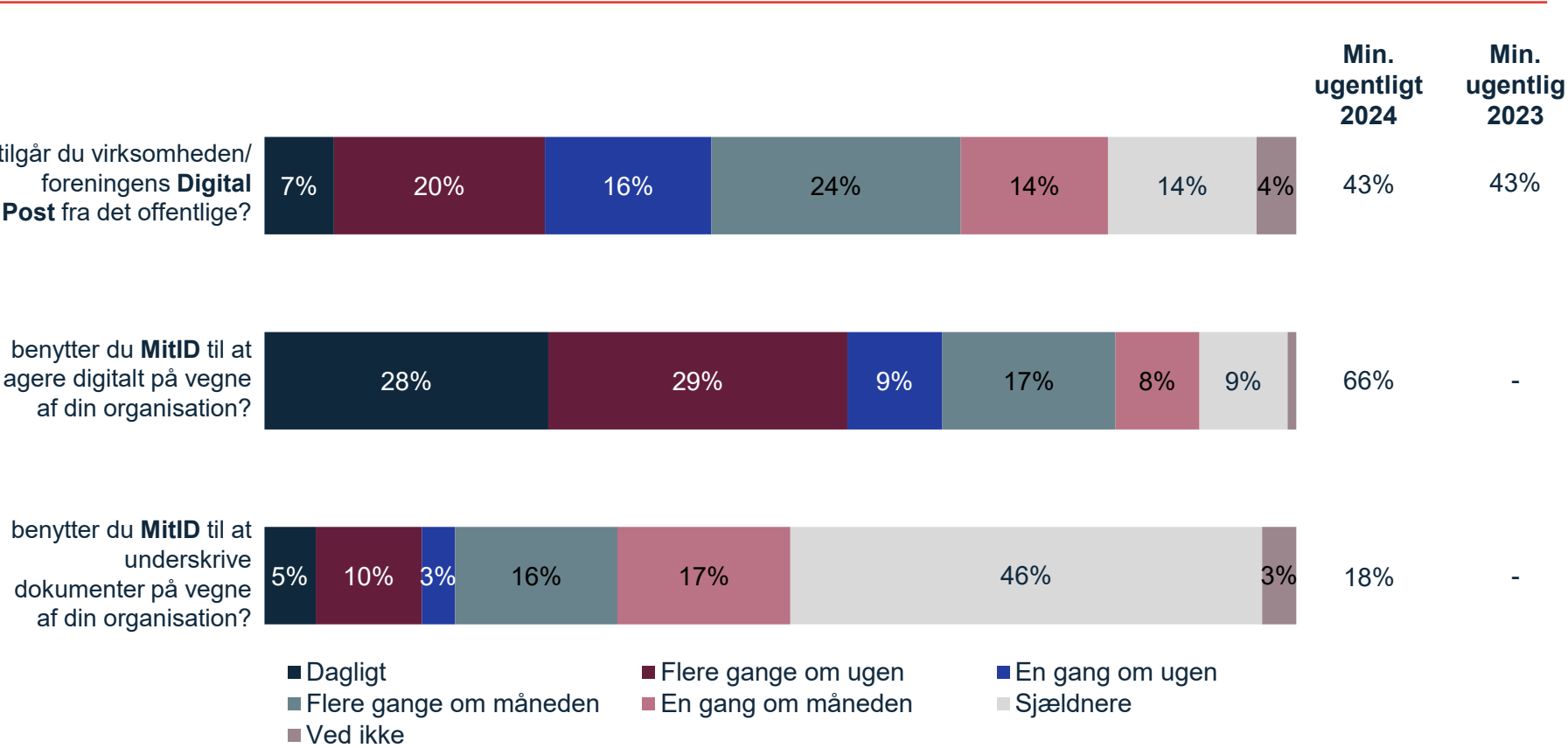
I forhold til branche er der igen højest tilfredshed blandt organisationer inden for ejendomshandel og udlejning (91 pct.) samt kultur, fritid og anden service (88 pct.). Utilfredsheden er mest udbredt inden for branchen information og kommunikation (12 pct.).

Tilfredsheden med MitID Erhverv varierer ikke på tværs af brugsfrekvens.

Anvendelse

MitID anvendes oftest til at agere digitalt på vegne af organisationen, og Digital Post fra det offentlige tilgås hyppigt

Hvor ofte...



Brugsfrekvensen varierer på tværs af de virksomhedsrettede løsninger.

MitID Erhverv bruges oftest til at handle digitalt på vegne af organisationer, mens det i mindre grad anvendes til at underskrive dokumenter.

To tredjedele af brugerne benytter MitID Erhverv ugentligt eller oftere til at agere på vegne af organisationen, mens 18 pct. bruger det ugentligt eller oftere til at underskrive dokumenter.

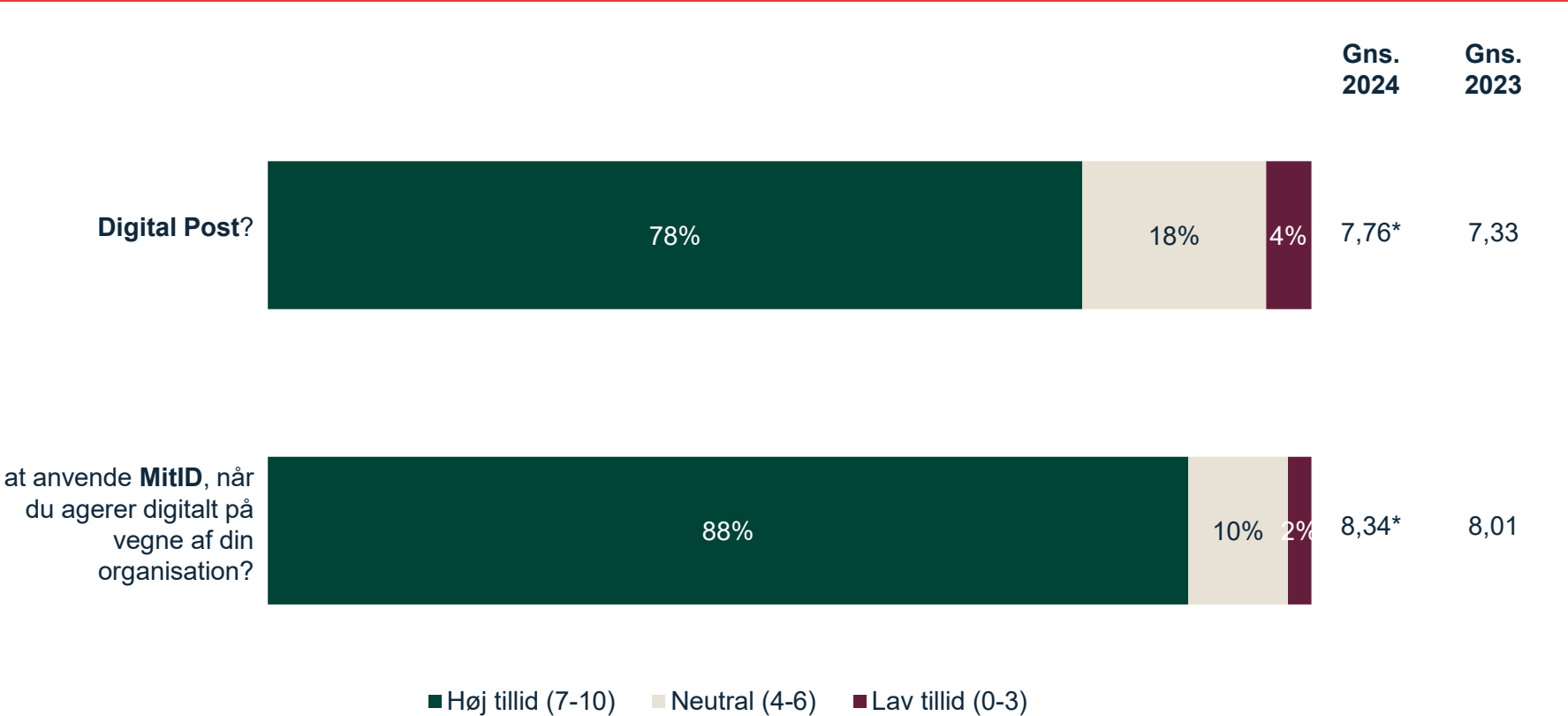
Digital Post til virksomheder anvendes minimum ugentligt af 43 pct. af brugerne. Det er på samme niveau som i 2023.

N(Digital Post til virksomheder) = 1.588, N(MitID til at agere digitalt på vegne af din organisation) = 1.309, N(MitID til at underskrive dokumenter på vegne af din organisation) = 935
Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 inden for et 95%-konfidensinterval er markeret med en stjerne (*).
Resultater om MitID Erhverv fra 2024 kan ikke sammenlignes med 2023-resultater på grund af ændringer i spørgeskemaet.

Tillid og tryghed

Tilliden til systemløsningerne er høj, og der er størst tillid til MitID Erhverv. Tilliden til både Digital Post til virksomheder og MitID Erhverv er steget siden 2023

Hvor høj eller lav tillid har du generelt til...



Brugernes tillid til de virksomhedsrettede systemløsninger er høj. Tre fjerdedele eller mere har høj tillid til løsningerne.

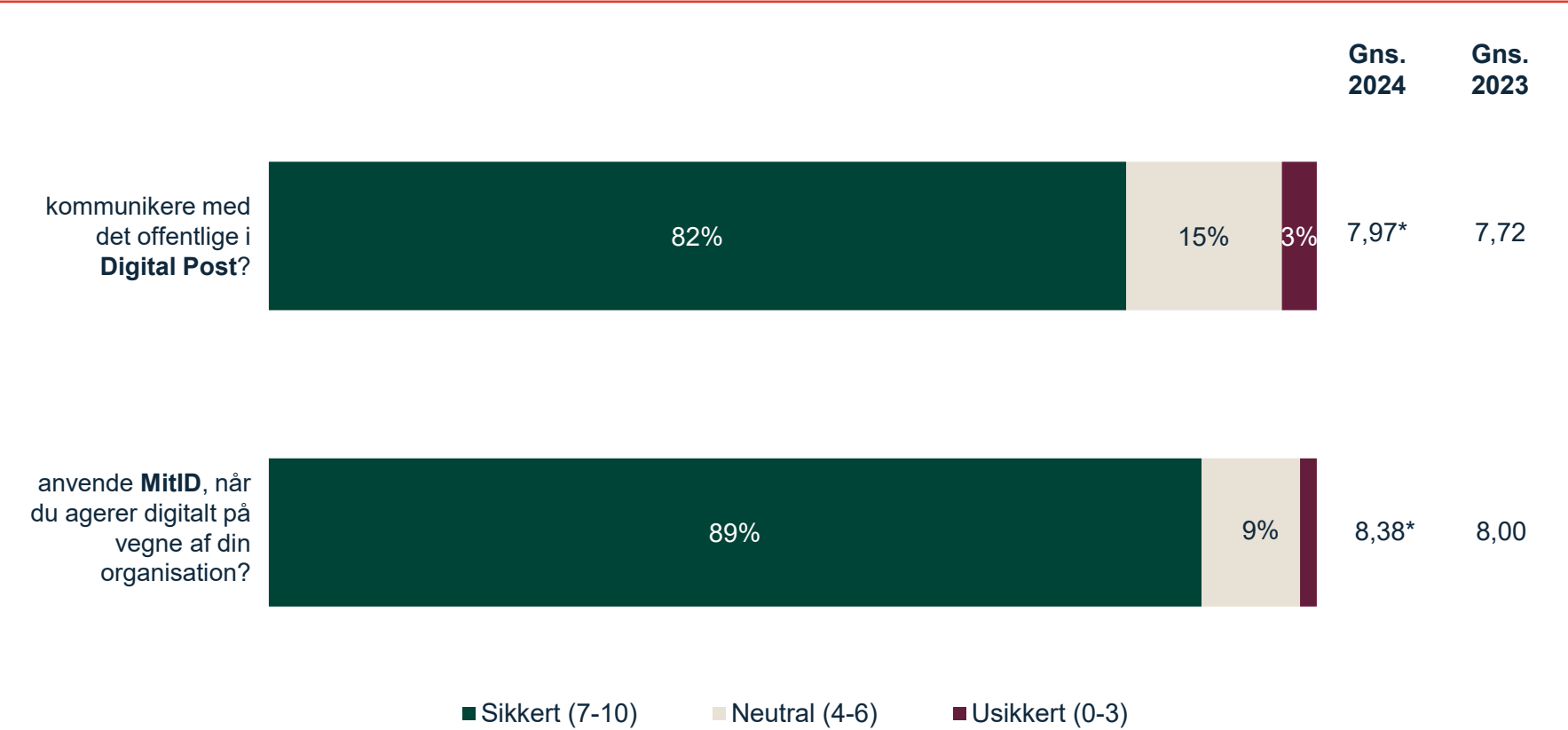
Tilliden er højest blandt brugere, der anvender MitID Erhverv til at agere digitalt på vegne af deres organisation, hvor 88 pct. af brugerne har høj tillid. Det er en statistisk signifikant stigning fra 80 pct. i 2023.

For Digital Post til virksomheder har 78 pct. af brugerne høj tillid til løsningen, hvilket er en statistisk signifikant stigning fra 70 pct. i 2023.

N(Digital Post til virksomheder) = 1.588, N(MitID Erhverv) = 1.309.
Note: Statistisk signifikante forskelle mellem gennemsnittene for 2023 og 2024 inden for et 95%-konfidensinterval er markeret med en stjerne (*). I forhold til resultaterne om MitID Erhverv bemærkes, at der i 2024 er sket mindre ændringer i spørgsmålsformuleringen samt ændringer i opsætningen af spørgerammen. Der kan derfor være usikkerhed forbundet med sammenligningen af 2024 og 2023.

Brugerne vurderer generelt, at det er sikkert at anvende systemløsningerne. Mere end otte ud af ti brugere finder løsningerne sikre at anvende. Også her ses en positiv udvikling i relation til Digital Post til virksomheder

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



Brugerne vurderer generelt, at de virksomhedsrettede løsninger er sikre at anvende. Mere end otte ud af ti brugere finder løsningerne sikre.

MitID Erhverv er den systemløsning, som brugerne vurderer mest sikker. Hele 89 pct. af brugerne mener, at det er meget sikkert at anvende MitID Erhverv, når de agerer digitalt på vegne af deres organisation. Det er en stigning fra 81 pct. i 2023.

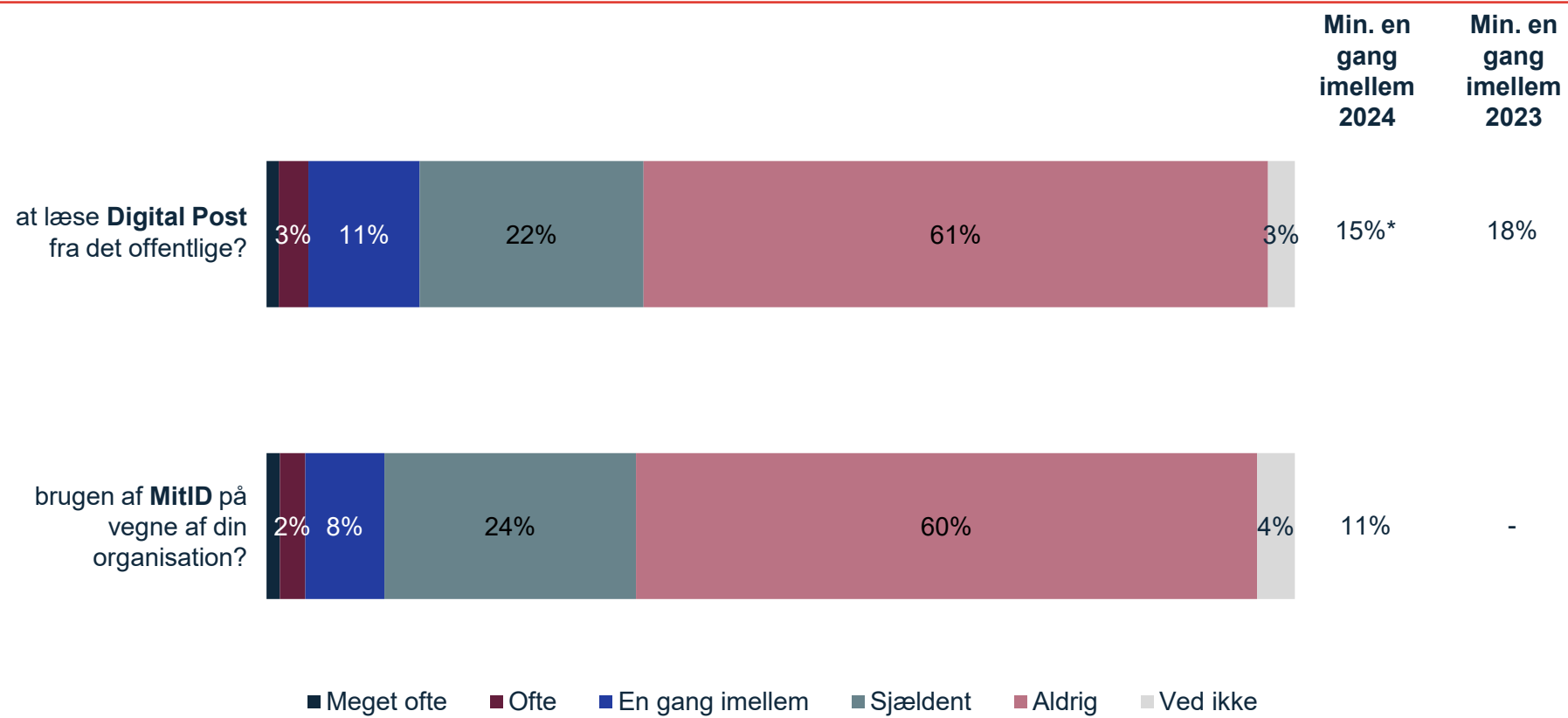
Det samme gælder for 82 pct. af brugerne af Digital Post til virksomheder, hvilket igen er en statistisk signifikant stigning siden 2023, hvor tallet var 73 pct.

N(Digital Post til virksomheder) = 1.588, N(MitID Erhverv) = 1.309.
Note: Statistisk signifikante forskelle mellem gennemsnittene for 2023 og 2024 inden for et 95%-konfidensinterval er markeret med en stjerne (*). I forhold til resultaterne om MitID Erhverv bemærkes, at der i 2024 er sket mindre ændringer i spørgsmålsformuleringen samt ændringer i opsætningen af spørgerammen. Der kan derfor være usikkerhed forbundet med sammenligningen af 2024 og 2023.

Supportbehov

Supportbehovet varierer på tværs af systemløsningerne, og flest har haft brug for hjælp til at læse Digital Post til virksomheder, selvom niveauet dog er lavere end i 2023

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



De fleste virksomhedsbrugere har aldrig eller sjældent haft behov for hjælp inden for de seneste 12 måneder.

Flest brugere har haft behov for hjælp i forbindelse med at læse Digital Post fra det offentlige, hvor 15 pct. *en gang imellem* eller hyppigere har haft brug for hjælp.

Dette er dog et statistisk signifikant fald fra 2023, hvor 18 pct. havde haft behov for hjælp *en gang imellem* eller oftere.

I forbindelse med brugen af MitID Erhverv på vegne af organisationen har 11 pct. haft brug for hjælp *en gang imellem* eller oftere.

N(Digital Post til virksomheder) = 1.588, N(MitID Erhverv) = 1.309
Note: Andele under 2% er udeladt for at forbedre figurens læsbarhed. Statistisk signifikante forskelle mellem de aggregerede andele for 2023 og 2024 inden for et 95%-konfidensinterval er markeret med en stjerne (*).
Resultater om MitID Erhverv fra 2024 kan ikke sammenlignes med 2023-resultater på grund af ændringer i spørgeskemaet.

Brugernes forslag til forbedringer

Brugerne efterspørger enklere tildeling af rettigheder og lettere skift mellem forskellige selskaber

Hvad kan forbedres ved....



DIGITAL POST

Omtrent en ud af fire brugere mener, at det bør være nemmere at tildele og fjerne medarbejderes adgang i Digital Post til virksomheder. En tilsvarende stor gruppe ønsker lettere adgang til virksomhedens digitale post. Blandt brugere, som svarer i kategorien 'Andet', efterspørger flere, at Digital Post til virksomheder samles på én platform, og at man kan skifte mellem selskaber med færre log-ins. Desuden ønsker en gruppe brugere, at emnefelt og selskabsnavn vises i mail- og SMS-advisering.

- Nemmere at tildele og fjerne adgang (23%)
- Lettere adgang til post (22%)
- Samling af post-platforme
- Nemmere at skifte mellem selskaber
- Flere oplysninger ved mail-/SMS-advisering om Digital Post

” At der er færre kanaler/at myndigheder og organisationer sender til samme kanal. Oplever fx, at nogen sender til e-Boks og andre til Mit.dk, så man er nødt til at tjekke post begge steder. ”

” Man skal kunne læse delvist del af indholdet ved ny besked, så man hurtigt kan tjekke, om det haster. Det skal være lettere at læse flere virksomheders beskeder. ”



Erhverv

Når brugerne skal tildele rettigheder i administrationsportalen, oplever de processen som uoverskuelig og tidskrævende. Mange efterspørger en forenkling af rettighedstildeling samt bedre vejledninger. For brugere, der administrerer flere virksomheder, er behovet for et smidigere skift mellem CVR-numre uden gentagne log-ins særligt fremtrædende. Flere brugere nævner også, at login-processen kunne optimeres med færre trin og mulighed for længere sessionstider. Support opleves som en udfordring for flere brugere, hvor lange ventetider og manglende hjælpemidler skaber frustration.

- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere skift mellem selskaber
- Hurtigere og mere fleksible login-processer
- Bedre muligheder for support og brugervejledning

” Man burde kunne skifte mellem virksomheder uden at skulle logge ud og lukke browseren. ”

” Tildeling af rettigheder skal gøres mere simpelt og samles ét sted, så det er forståeligt for almindelige virksomheder at tildele rettigheder mv. ”

Note: Spørgsmålsformuleringen i de to spørgeskemaer har været som følger: "Hvad kan forbedres ved Digital Post for virksomheder og foreninger?" (N = 1.588), "Hvad kan forbedres ved MitID Erhverv?" (N = 272). For spørgsmålsformuleringen til Digital Post til virksomheder har respondenterne både haft svarmuligheder og mulighed for at give åbne svar under svarmuligheden 'Andet'. For spørgsmålsformuleringen til MitID Erhverv er spørgsmålet blevet stillet åbent. Kodning af de åbne besvarelser er baseret på en kombination af *structural topic modelling* og kvalitativ analyse.

Metode

Undersøgelsen er foretaget blandt et repræsentativt udsnit af danske private virksomheder og foreninger

Indsamling



Denne rapportering er udarbejdet på baggrund af besvarelser fra i alt **2.897 private virksomheder og foreninger**, fordelt på 1.588 svar i undersøgelsen om Digital Post til virksomheder (svarprocent 26 pct.) og 1.309 svar i undersøgelsen om MitID Erhverv (svarprocent 23 pct.). Svarprocenterne er på niveau med tilsvarende undersøgelser. Spørgsmålene er udarbejdet i samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Epinion.



Besvarelserne er indsamlet af Epinion og udsendt via Digital Post blandt et repræsentativt udsnit af private virksomheder og foreninger. Enkeltmandsvirksomheder med en omsætning på 50.000 kr. eller under er frasortet. Også virksomheder og foreninger, der ikke har anvendt systemløsningerne inden for de seneste 12 måneder, frasortet indledningsvist i spørgeskemaerne. Disse virksomheder og foreninger har således ikke besvaret undersøgelsen.



Data er kvalitetssikret af Epinion. Respondenter, der gennemfører undersøgelsen urealistisk hurtigt (*speeders*), og respondenter, der kun svarer inden for én kategori (*flatliners*), er blevet frasortet. Derudover er det ikke muligt for en respondent at besvare et spørgeskema mere end én gang. Det er også 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 private virksomheder og foreninger eller andele af de respektive undergrupper. 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. Antal svar (N) står i noter under hver graf. Ved betingede spørgsmål formindskes N, hvilket kan øge den statistiske usikkerhed marginalt.

Behandling



Efter at data er blevet indsamlet, er eventuelle mindre skævheder i forhold til at opnå en repræsentativ stikprøve vejet på plads. Data er blevet vægtet i overensstemmelse med de seneste fordelinger for virksomheder i befolkningen, som angivet af Danmarks Statistik. Oversigten fra Danmarks Statistik anvendes, da den tager højde for inaktive virksomheder, hobbyvirksomheder og lignende. Stikprøven er således repræsentativ for brugerne af Digitaliseringsstyrelsens virksomhedsrettede løsninger på følgende dimensioner:

- 1) Virksomhedsstørrelse (antal ansatte)
- 2) Branche (DB10)
- 3) Geografi (region)

Epinion København

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

Epinion Aarhus

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