

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens virksomhedsrettede systemløsninger 2023

Tværgående rapport

Epinion – 18. januar 2024



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 erhvervsrettede systemløsninger 2023

Denne rapport beskriver de tværgående resultater fra **Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger i 2023**. 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 virksomheder i vidt omfang den offentlige sektor gennem selvbetjeningsløsninger som Borger.dk og Digital Post til borgere og virksomheder. 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. Samtidig er de systemløsninger, der er genstand for undersøgelserne, samfundskritiske, og flere af systemløsningerne anvendes af langt størstedelen af erhvervslivet.

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 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. Undersøgelserne gentages i efteråret 2024.

Brugerundersøgelsen omfatter systemløsningerne:



Digital Post til virksomheder



MitID Erhverv

Brugerundersøgelse af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger 2023

Brugerundersøgelsen omfatter følgende virksomhedsrettede systemløsninger:

- Digital Post
- 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.

MitID Erhverv kan anvendes på to måder, henholdsvis via MitID Erhverv og via MitID privat til erhverv. Da brugerfladen varierer for de to måder at anvende MitID Erhverv på, er en række spørgsmål forskellige for brugerne af henholdsvis MitID Erhverv og MitID privat til erhverv. Derfor vises resultaterne for disse to brugergrupper af MitID Erhverv hver for sig i det følgende.

Dataindsamlingerne til begge undersøgelserne er gennemført i november 2023.

Oversigt over delundersøgelseernes metode, målgruppe og antal besvarelser

		METODE	MÅLGRUPPE	N	SVAR-PCT.
	Digital Post til virksomheder	Invitation i Digital Post	Dansk erhvervsliv, ekskl. offentlige virk.	1.366	27 %
	MitID Erhverv	Invitation i Digital Post	Dansk erhvervsliv, ekskl. offentlige virk.	623	26 %
	MitID privat til erhverv	Invitation i Digital Post	Dansk erhvervsliv, ekskl. offentlige virk.	520	

Spørgeskemaerne til hver delundersøgelse rummer tværgående og 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 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 "Det er nemt at anmode om udpeget adgang i Rettighedsportalen"	Fx "Ved du, hvor du kan finde information og vejledning om tilslutningen til MitID Erhverv?"	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 den offentlige Digital Post-løsning?"	Fx "Hvor ofte anvender du administrationsportalen i MitID Erhverv (fx til oprettelse af brugere, tildeling af rettigheder, mv.)?"	Fx "Hvilken type MitID-identifikationsmiddel anvender du primært, når du logger ind på vegne af din organisation?"
	Øvrige specifikke spm.	Fx "Modtager du besked per e-mail eller sms, når der er ny Digital Post til din virksomhed/forening?"	Fx "Hvilken administratorrolle har du?"	Fx "Hvor ofte benytter du dit private MitID til erhvervsbrug?"

Hovedkonklusjoner

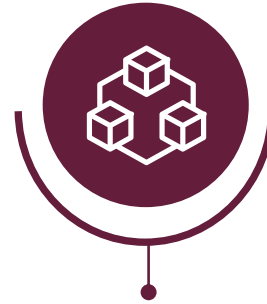
Brugertilfredsheden for Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger målrettet virksomheder er lavere end systemløsninger målrettet borgerne



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

Tilfredsheden er højest blandt brugere af MitID privat til erhverv. Her er tilfredsheden 77 pct., mens den er 63 pct. for MitID Erhverv og 53 pct. for Digital Post.

Sammenlignet med tilsvarende løsninger målrettet borgere scorer løsninger til virksomheder og foreninger markant lavere på den overordnede brugertilfredshed, mens de er på niveau ift. brugernes tillid til løsninger og højere ift. vurderingen af sikkerhed.



Løsningskompleksiteten har stor betydning for brugernes vurdering af løsninger.

En af forklaringerne på, hvorfor brugertilfredsheden for Digital Post til virksomheder og MitID Erhverv er relativt lav sammenlignet med tilsvarende løsninger til borgerne, kan således være, at kompleksiteten i løsninger er højere.

Både i relation til Digital Post og MitID Erhverv nævner mange brugere, at tildeling af rettigheder er besværligt og uoverskueligt. 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 og MitID Erhverv.



Brugeradfærd og virksomhedstype har ingen eller lille betydning for variation i brugertilfredshed.

Dog ses det, at brugertilfredsheden for Digital Post er højest blandt foreninger sammenlignet med enkeltmandsvirksomheder og anden privat virksomhed. Ligesom tilfredsheden er højere blandt enkeltmandsvirksomheder end blandt større virksomheder (med flere ansatte).

Brugsfrekvensen har betydning for tilfredshed med MitID erhverv, hvor brugere, der anvender løsningen månedligt eller hyppigere, har højere tilfredshed en brugere, der anvender det sjældnere.

Når brugerne spørges åbent, peger de på tværs af systemløsningerne på, at overgangen fra NemID var vanskelig, at det er besværligt, hvis man har flere selskaber, og at tildeling af rettigheder er besværligt



DIGITAL POST



(MitID privat til erhverv)

Brugerne foreslår....

- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere skift mellem selskaber
- Samling af 'post-platforme'
- Flere oplysninger ved mail-/SMS-advisering om Digital Post
- Mulighed for videresendelse

- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere skift mellem selskaber
- Ansigtsgenkendelse
- Alternativ til log-in via smartphone
- Mere stabil drift

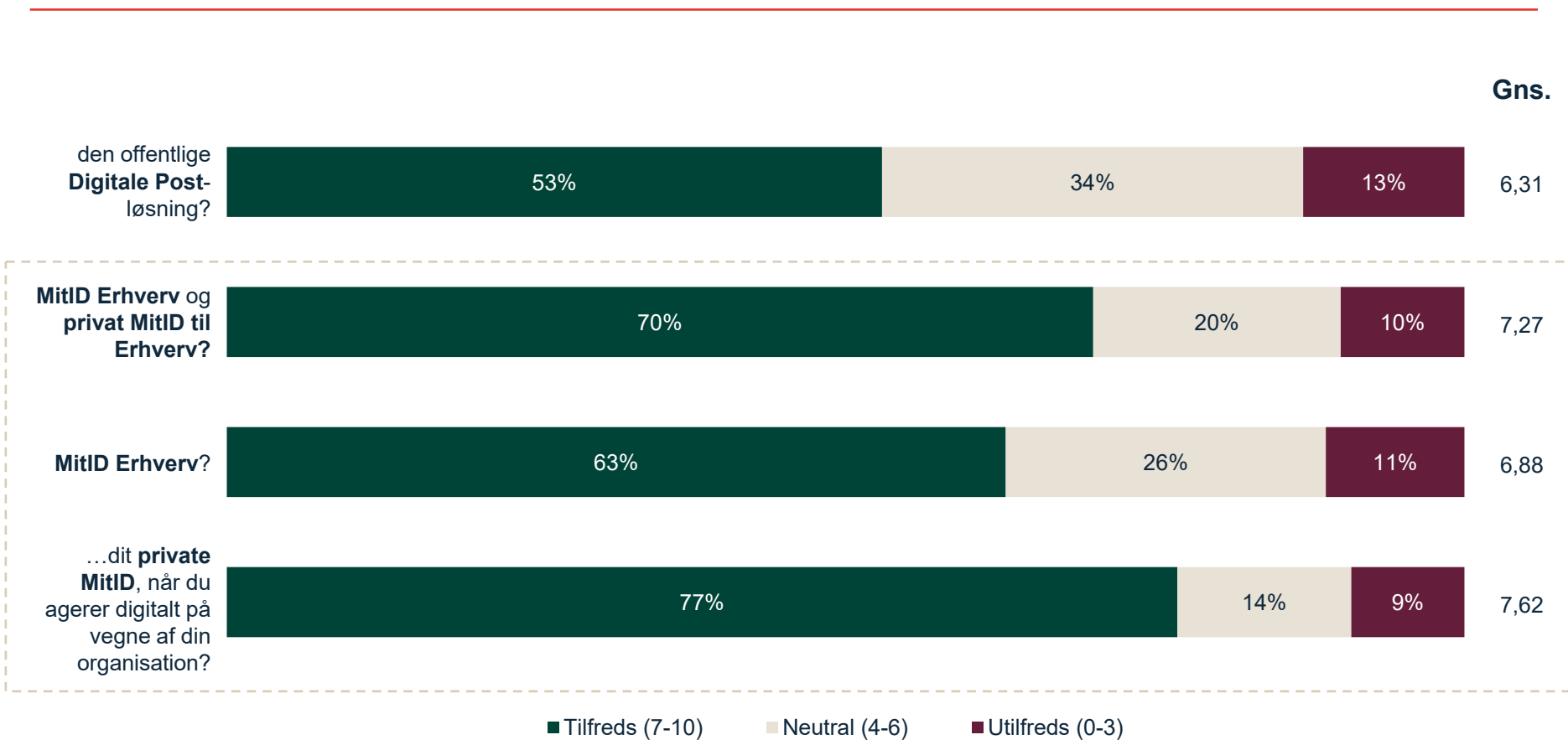
- Nemmere skift mellem selskaber
- Færre log-ins
- Alternativ til log-in via smartphone
- Mere stabil drift

Note: Spørgsmålet er stillet åbent, så respondenterne med egne ord har kunnet beskrive forbedringsforslag. Spørgsmålsformuleringen i de to spørgeskemaer har været som følger: "Hvad kan forbedres ved Digital Post for virksomheder og foreninger?" (N = 432), "Hvad kan forbedres ved MitID Erhverv?" (N = 171), "Hvad kan forbedres ved MitID privat til erhverv?" (N = 115). Antallet af besvarelser i parentes er eksklusiv "Ved ikke".

Tilfredshed

Tilfredshedsniveauet varierer mellem de virksomhedsrettede løsninger og er højest blandt brugere, der benytter deres private MitID på vegne af organisationen

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



Den overordnede tilfredshed på tværs af de virksomhedsrettede løsninger varierer.

77 pct. af brugerne er tilfredse med MitID privat til erhverv, mens MitID Erhverv har 63 pct. tilfredse brugere. Betragtes de to samlet, er 70 pct. tilfredse. Digital Post har 53 pct. tilfredse brugere.

For især Digital Post er tilfredsheden blandt virksomheder markant lavere end blandt borgere, idet 79 pct. af brugerne af Digital Post (til privat brug) er tilfredse mod kun 53 pct. af virksomhederne.

Ligeledes er tilfredsheden med MitID Erhverv lavere end MitID til borgere, hvor 74 pct. er tilfredse.*

Omvendt ses det, at MitID privat til erhverv har en marginalt højere tilfredshed end MitID til borgere.

N(Digital Post) = 1366, N(MitID Erhverv) = 623, N(MitID privat til erhverv) = 520, N(MitID Erhverv og privat MitID til Erhverv samlet) = 1143

Note: *) For de samlede resultater om Digitaliseringsstyrelsens borgerrettede løsninger henvises til særskilt rapport om brugertilfredsheden med de borgerrettede løsninger.

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



Den overordnede tilfredshed blandt brugere af den offentlige Digital Post-løsning til virksomheder og foreninger er 53 pct. og er dermed den af Digitaliseringsstyrelsens systemløsninger, der har den laveste brugertilfredshed.

Tilfredsheden er højest blandt foreninger (65 pct.) sammenlignet med enkeltmands-virksomheder (53 pct.) og anden privat virksomhed (49 pct.).

13 pct. af brugerne erklærer sig utilfredse med løsningen. Utilfredsheden er mest udbredt blandt virksomheder inden for finans- og forsikringsbranchen (26 pct.).



Brugertilfredsheden for MitID Erhverv ligger på 63 pct. Som nævnt er tilfredsheden med MitID Erhverv dermed lavere end tilfredsheden med både MitID privat til erhverv og tilfredsheden med MitID til borgere.

Tilfredsheden med MitID Erhverv varierer ikke på tværs af virksomhedstype, branche eller antallet af ansatte.

Tilfredsheden er højere for brugere, der anvender MitID Erhverv månedligt eller hyppigere sammenlignet med dem, der anvender det sjældnere.

En af forklaringerne på, hvorfor tilfredsheden med MitID Erhverv ligger så relativt lavt sammenlignet med MitID privat til erhverv, kan være, at mange brugere bl.a. oplever problemer med rettighedstildeling og skift mellem forskellige selskaber.



(MitID privat til erhverv)

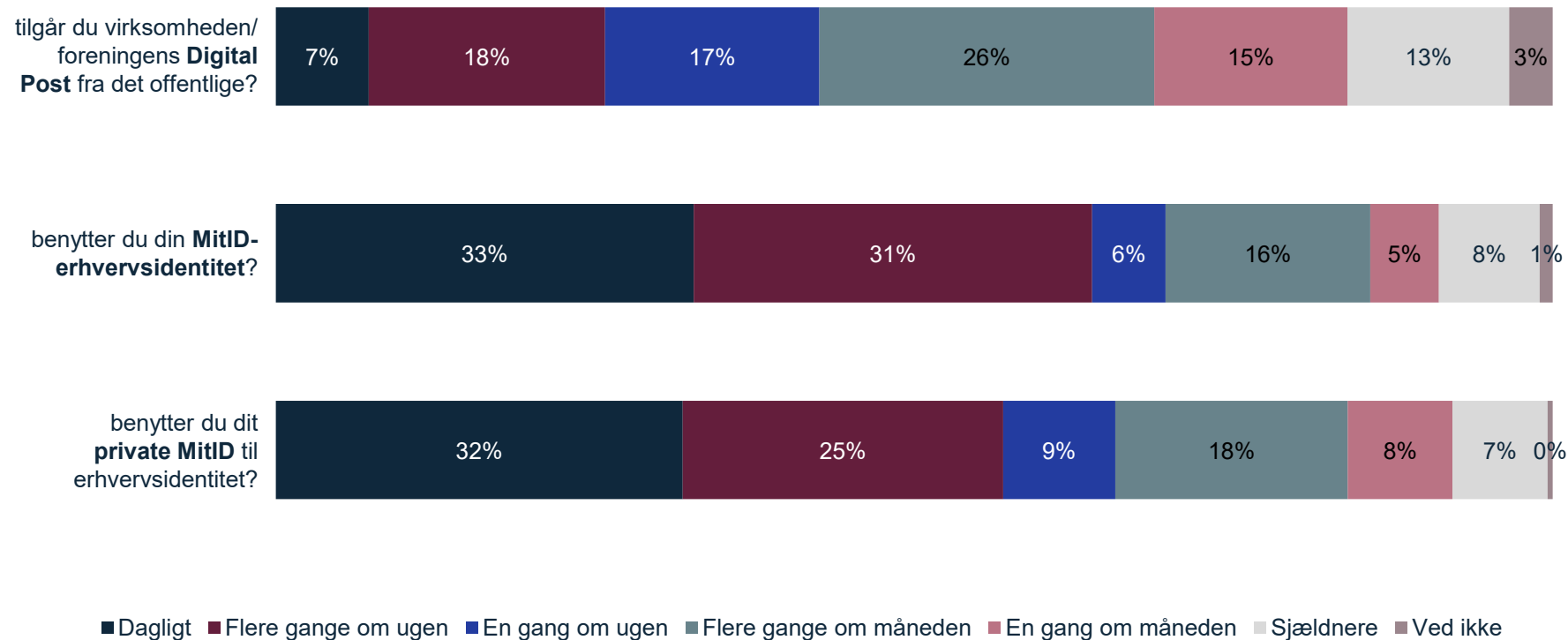
Brugertilfredsheden for MitID privat til erhverv er 77 pct., hvilket er marginalt højere end tilfredsheden med MitID til borgere.*

Tilfredsheden med MitID privat til erhverv varierer næsten ikke på tværs af virksomhedstype, branche, antal ansatte eller brugsfrekvens.

Anvendelse

Virksomheder og foreninger benytter ofte MitID Erhverv og tilgår hyppigt deres Digitale Post fra det offentlige

Hvor ofte...



Brugsfrekvensen varierer på tværs af de tre løsninger.

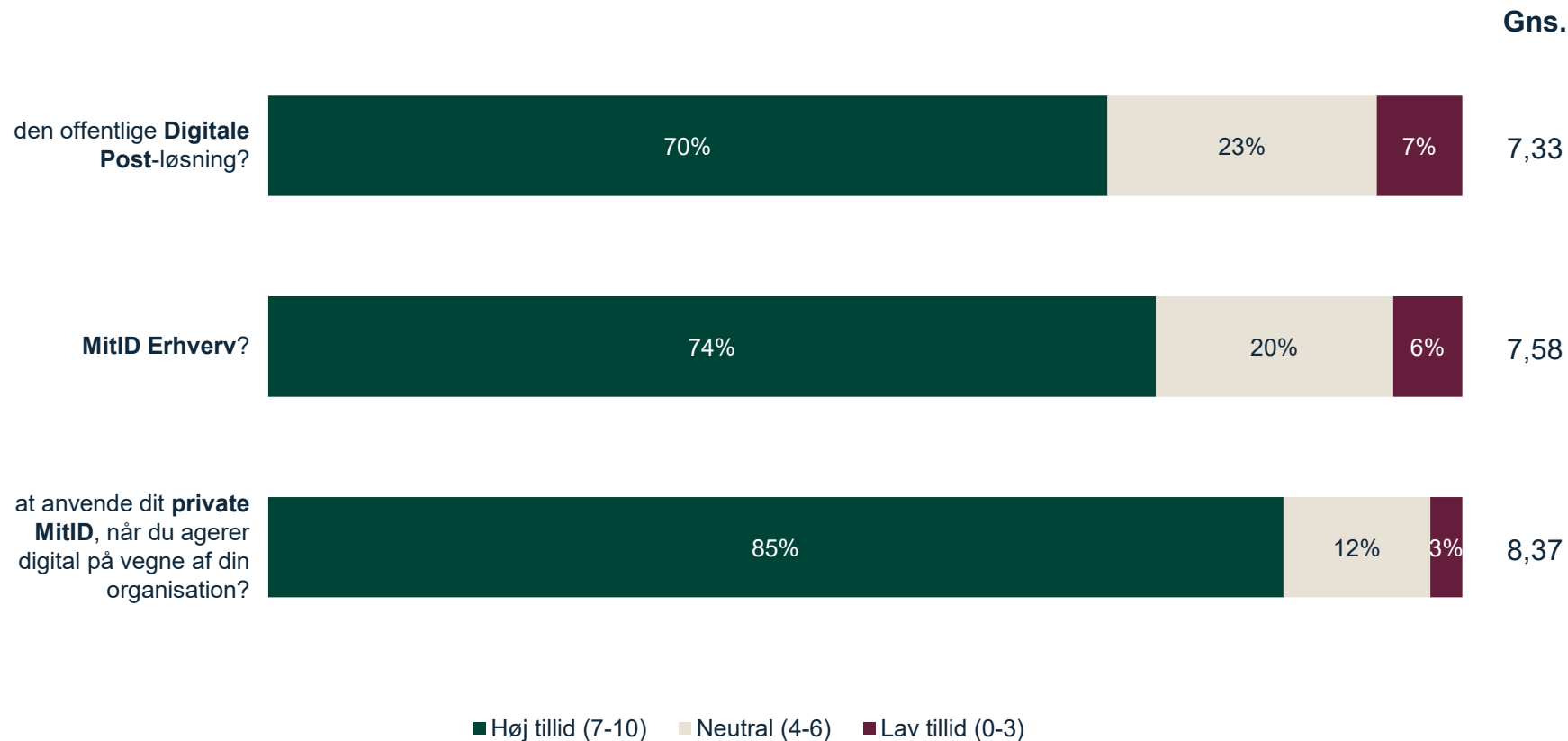
Særligt MitID Erhverv og MitID privat til erhverv anvendes hyppigt. Mere end to tredjedele (64 pct.) af brugerne anvender MitID Erhverv flere gange om ugen eller hyppigere. Det samme gælder for over halvdelen (57 pct.) af brugerne af MitID privat til erhverv.

Sammenlignet med løsningerne målrettet borgere anvendes løsninger til virksomhederne hyppigere. Langt flere virksomhedsbrugere tilgår deres Digitale Post fra det offentlige ugentligt eller hyppigere sammenlignet med privatpersoner.

Tillid og tryghed

Tilliden er høj på tværs af alle systemløsninger, og flest brugere af MitID privat til erhverv har høj tillid

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



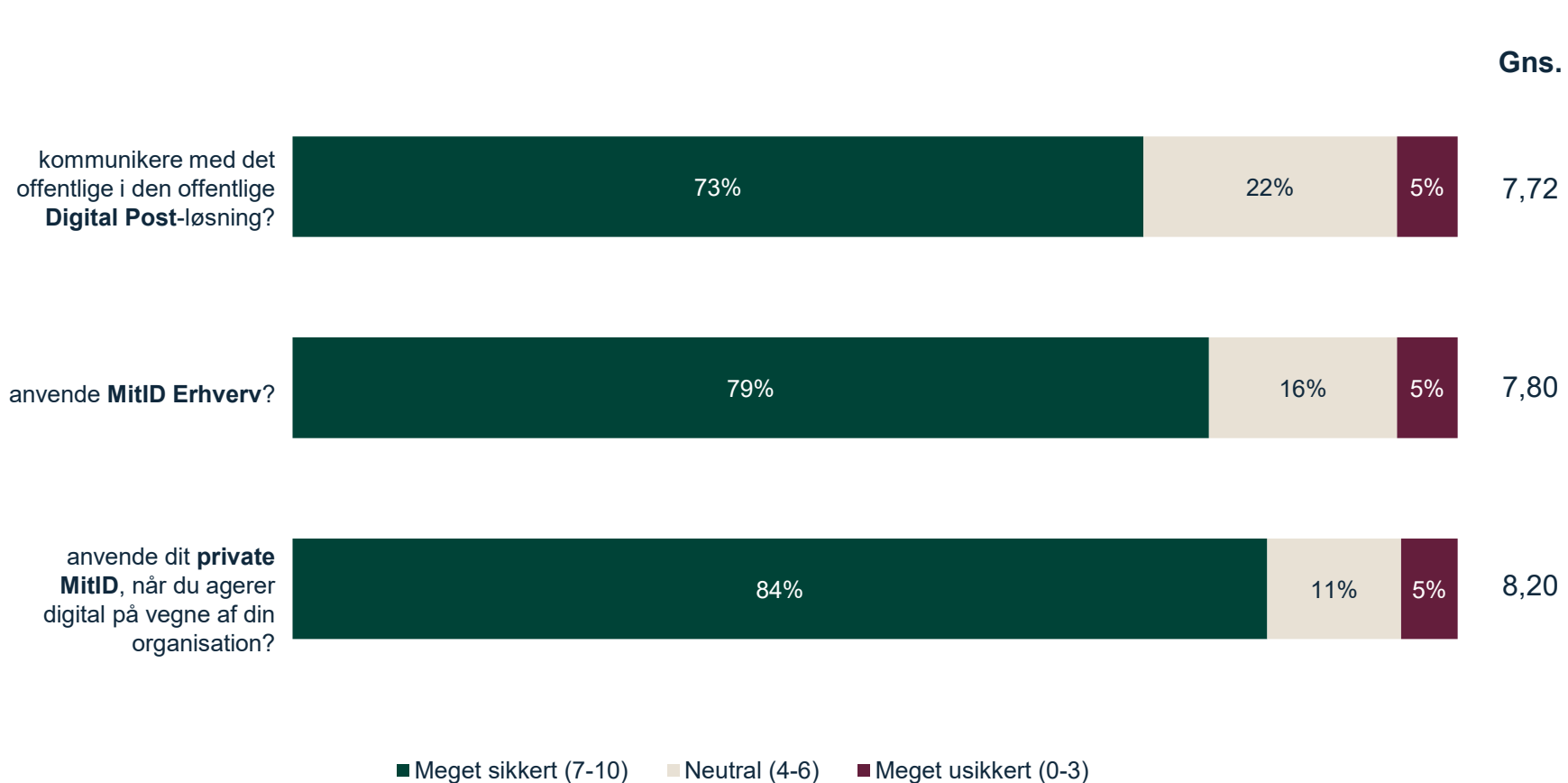
Brugernes tillid på tværs af systemløsningerne er høj. 7 ud af 10 eller flere brugere har høj tillid til systemløsningerne.

Tilliden er højest blandt brugere af MitID privat til erhverv, hvor 85 pct. af brugerne har høj tillid.

Digital Post er den løsning, hvor flest, dog stadigvæk få, brugere (7 pct.) har lav tillid.

Brugerne vurderer generelt, at det er sikkert at anvende systemløsningerne. På tværs af løsningerne finder mere end 7 ud af 10 brugere dem meget sikre at anvende

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



Brugerne på tværs af systemløsningerne vurderer generelt, at de er sikre at anvende. Mere end 7 ud af 10 brugere finder løsningerne meget sikre.

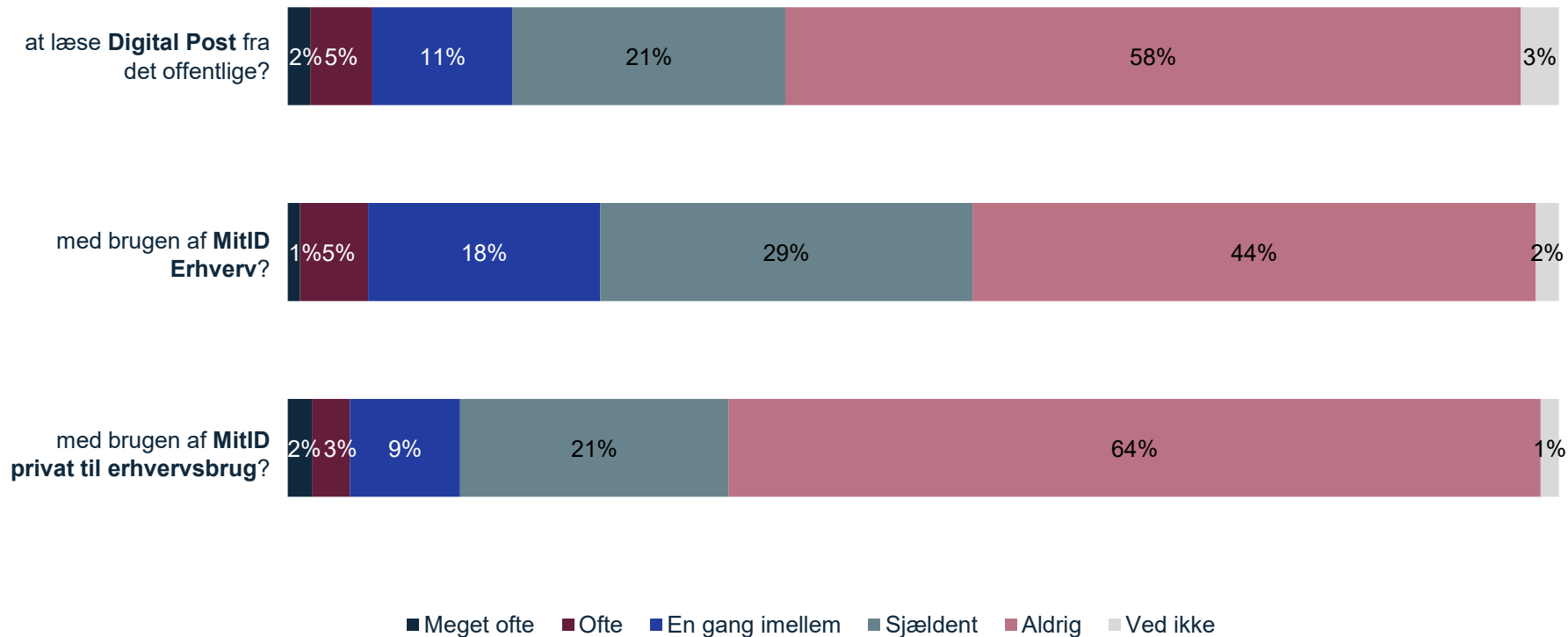
MitID privat til erhverv er den systemløsning, som brugerne vurderer mest sikker. Hele 84 pct. af brugerne mener, at det er meget sikkert at anvende deres private MitID, når de agerer digitalt på vegne af deres organisation. Det samme gælder for 79 pct. af brugerne af MitID Erhverv. 73 pct. af brugerne vurderer, at det er meget sikkert at kommunikere med det offentlige i den offentlige Digitale Post-løsning.

Sammenlignet med de tilsvarende systemløsninger til borgere vurderer en større andel af virksomhedsbrugere, at løsningerne er sikre.

Supportbehov

Supportbehovet varierer på tværs af systemløsningerne, og flest har haft brug for hjælp til brugen af MitID Erhverv

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



Supportbehovet varierer på tværs af systemløsningerne. For størstedelen af brugerne gælder det, at de *aldrig* eller *sjældent* har haft brug for hjælp inden for de seneste 12 måneder.

MitID Erhverv er den løsning, hvor flest har haft brug for hjælp. Her har 25 pct. *en gang imellem* eller hyppigere haft brug for hjælp. For brugere af Digital Post gælder det 18 pct. og 14 pct. for MitID privat til erhverv.

Det forholdsvis høje supportbehov for MitID Erhverv kan sandsynligvis skyldes, at MitID Erhverv er idriftsat samme år, som brugerundersøgelsen er gennemført. Det er således forventeligt, at supportbehovet – alt andet lige - vil falde over tid.

Brugernes forslag til forbedringer

På tværs af de virksomhedsrettede systemløsninger efterspørger brugerne nemmere tildeling af rettigheder samt nemmere skift mellem selskaber med færre log-ins

Hvad kan forbedres ved....



Flere brugere efterspørger mere information i adviseringen om ny Digital Post, herunder information om modtager, indhold og evt. deadline. Dette gælder især personer, der administrerer post for flere selskaber. Når brugere skal skifte mellem forskellige selskaber, ønsker de at kunne gøre dette uden at skulle logge ind på ny. Flere nævner, at de finder tildeling af rettigheder meget besværligt og uoverskueligt. Derudover efterspørger nogle brugere en samlet 'post-platform' i stedet for at skulle skifte mellem tre forskellige.

- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere skift mellem selskaber
- Samling af 'post-platforme'
- Flere oplysninger ved mail-/SMS-advisering om Digital Post
- Mulighed for videresendelse

“ Gerne en overskrift ved e-mail-adviseringen, så man kan prioritere åbningen efter, hvor vigtig brevet er. ”



Når brugerne skal tilknytte rettigheder til brugere i MitID Erhverv, finder de det ofte uigennemskueligt. Generelt ønsker brugerne forbedringer angående log-ins. Flere savner den tidligere medarbejdersignatur, der lå fast på computeren, hvorfor de ikke behøvede at godkende i appen. Derudover ønsker flere brugere, at det skal være muligt at logge ind med ansigtsgodkendelse. Ved adgang til flere selskaber efterspørger brugerne et fælles log-in, da de skifter meget frem og tilbage.

- Nemmere tildeling af rettigheder
- Nemmere skift mellem selskaber
- Ansigtsgenkendelse
- Alternativ til log-in via *smartphone*
- Mere stabil drift

“ Gør det muligt at skifte mellem selskaber i organisationen, når man har logget ind. I dag skal man starte forfra, hver gang flere selskaber skal besøge den samme side. ”



(MitID privat til erhverv)

Mange af ovenstående forbedringspunkter går igen blandt brugerne af MitID privat til erhverv. Det gælder især ønsket om færre log-ins ved skift mellem CVR-numre, når man administrerer flere selskaber. Også brugere med adgang til kun ét selskab er generelt trætte af mange log-ins med telefonen. Dog nævner flere også, at MitID privat til erhverv fungerer, som det skal, mens andre efterspørger en mere stabil driftssikkerhed.

- Nemmere skift mellem selskaber
- Færre log-ins
- Alternativ til log-in via *smartphone*
- Mere stabil drift

“ Driftssikkerheden skal være mere stabil ”

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 2.509 private virksomheder og foreninger**, fordelt på 1.366 svar i undersøgelsen om Digital Post (svarprocent 27 pct.) og 1.143 svar i undersøgelsen om MitID Erhverv (svarprocent 26 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 screenet fra. Også virksomheder og foreninger, der ikke har anvendt systemløsningerne inden for de seneste 12 måneder, er screenet fra indledningsvist i spørgeskemaerne. Disse virksomheder og foreninger har således ikke besvaret undersøgelsen.

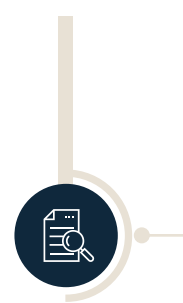


Data er kvalitetssikret af Epinion. Respondenter, der gennemfører undersøgelsen urealistisk hurtigt (*speeders*), og respondenter, der kun svarer inden for én kategori (*flatliners*), er blevet frasorteret. Derudover er det ikke muligt for en respondent at besvare et spørgeskema mere end én gang. Det 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 vejret 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@epinionglobe.com
www.epinionglobe.com

Epinion Aarhus

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