

A person wearing a dark, long-sleeved button-down shirt is holding a cardboard box with both hands. The person is standing in a dimly lit office environment. In the background, there are blurred office desks, chairs, and windows. The overall tone is professional and focused.

KONCEPTUALISERING AF EN FLYTTEGUIDE

29. maj 2018

INDHOLD

1. Ledelsesresume
2. Metode og proces
3. Scope
4. Design af prototypen
 1. Designprincipper på baggrund af brugernes stemme
 2. Brugernes kvalificering af prototypen
 3. Den endelige prototype
5. Det endelige resultat af designprocessen
6. Fremtidige muligheder og realisering af flytteguiden
7. Bilag



I. LEDELSESRESUME

Hvordan skaber vi et koncept for en flytteguide, der giver overblik og hjælper brugeren godt igennem flytningen?

FORORD

Projektet har haft til formål at udvikle en prototype af en flytteguide. Servicedesign har været valgt som metode, da den indebærer brugerinddragelse og en iterativ designfase, der sikrer et levedygtigt resultat med god kvalitet.

OPSUMMERING

Formålet med projektet var at designe en prototype af en flytteguide på baggrund af den as-is- og to-be-analyse, Designit lavede for Digitaliseringsstyrelsen på vegne af de fællesoffentlige parter i 2017*.

Resultatet af projektet er en prototype, der er udviklet og testet med brugere, samt denne rapport, der beskriver forløbet for udvikling af prototypen og en faseopdelt realiseringsplan, der anbefaler en realisering af flytteguiden i en første fase (flytteguiden), og en videreudvikling af guiden henover de næste faser. Fase 3 afspejler brugernes mest ambitiøse ønsker til guiden, men allerede i fase 1 giver løsningen værdi i forhold til brugernes behov.

SERVICEDESIGN

Servicedesign er en metode, der sætter brugerne i centrum. Metoden kan varieres, og fokus kan ligge forskellige steder, men typisk indeholder den brugerrejser, der er kortlagt ved interview og observationer af brugerne, og en iterativ designfase, der skaber løsninger på de painpoints, brugerrejserne har blotlagt. Designfasen inddrager igen brugerne i den løbende test, så det endelige design er målrettet brugerne og også opfattes som en reel løsning på udfordringerne i brugerrejser.

Projektet har fokuseret på den sidste del af metoden – designfasen –, da brugerrejser og painpoints allerede var kortlagt i Designits rapport.

PROTOTYPER

En prototype er en skitse af et endeligt produkt, der gør det muligt at teste principper og koncepter på brugere. Prototypen i projektet blev skabt og tilrettet over tre iterationer ud fra designprincipper, der er opsat på baggrund af brugernes udsagn. Formålet er udarbejdelsen af en prototype, der gradvist kan implementeres på for eksempel borger.dk og med mulighed for implementering på andre platforme.

Prototypen kan ikke realiseres, som den er, men den kan danne grundlaget for drøftelser, analyser og beslutninger med henblik på implementering og fungere som input til en kravspecifikation.

Prototypen samt dens design og funktionalitet vil i forbindelse med realiseringen skulle tilpasses på den endelige platform, så den udnytter platformens muligheder bedst. En anbefaling for takten af realiseringen er vist på s. 8.

Prototypen formodes som koncept at kunne danne udgangspunkt for andre livssituationer, hvor det kan testes, om design og funktionalitet for flytteguiden kan fungere som et mere generisk koncept, som kan anvendes til at guide brugeren gennem andre livssituationer.



LEDELSESRESUME (1/4)

På baggrund af et designforløb med ni brugerworkshops som det centrale omdrejningspunkt har Deloitte designet en prototype af flytteguiden, der kan danne udgangspunkt for en realisering for eksempel på borger.dk.

DE VIGTIGSTE INDSIGTER FRA BRUGERNE ...

Flytteguiden blev testet med brugere på i alt ni workshops, hvor 22 udvalgte brugere deltog. Brugerne var fordelt på unge, børnefamilier og ældre og var alle flyttet indenfor det seneste år.

De ni workshops foregik i tre iterationer, der gik fra en generel afdækning af behov for overblik og navigation over test af en første prototype til den endelige test af den tilrettede prototype, hvor brugerne selv navigerede rundt i prototypen.

Der viste sig et klart behov hos brugerne for et overblik, der samler hele flytningen. Overblikket skal have karakter af en liste, som man selv kan sammensætte og tilgå løbende i processen på forskellig vis – fra app over Digital Post til print på køleskabsdøren.

... BLEV OMSAT TIL KONKRETE DESIGNPRINCIPPER...

Designprincipper er et udtryk for de ønsker og ideer, brugerne var bredt enige om, og som blev gentaget løbende henover de ni workshops. Designprincipperne er:

- Overskuelig, komprimeret tjekliste/huskeliste
- Mulighed for at personalisere listen og komme med egne input
- Simple ord (komprimeret tekst og forståeligt sprog)
- Ikke for mange illustrationer, men gerne nogle ikoner/farver, der giver overskuelighed
- Video kan bruges som forklarende element, særligt for unge
- Progression i guiden er vigtigt (hvor er jeg i brugerrejsen?)
- Understøtte mulighed for at tilgå flytteguiden uden login
- Let tilgængelig huskeliste, enten som pdf (print) eller digitalt (app)
- Saml den information, der hører sammen
- Indhold af både private og offentlige gøremål.



LEDELSESRESUME (2/4)

... DET GAV FØLGENDE INDHOLD I PROTOTYPEN ...

Prototypen er et koncept foren flytteguide, man kan navigere rundt i og blive ledt hen til at foretage handlinger, der har med flytning at gøre, i såsom at melde flytning til folkeregistret og skifte læge. Nedenfor er vist de vigtigste elementer, der indgår. Nogle af disse kan let realiseres, mens andre kræver udvikling af ny funktionalitet. Det gælder for eksempel det at vise status samt det at gemme og hente huskelisten.

Min huskeliste viser den samling af gøremål (vist på servicekort, jf. nedenfor), som brugeren selv sammensætter ud fra en liste over samtlige potentielle gøremål. Huskelisten indeholder som udgangspunkt gøremålene Flytte folkeregisteradresse og Skifte læge.*

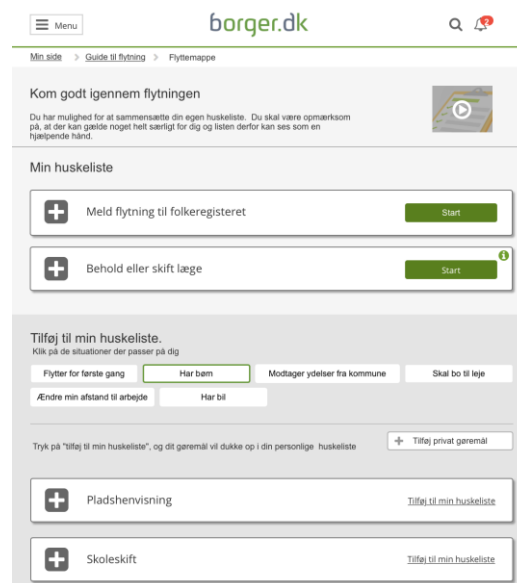
Servicekort indeholder en startknap, om en selvbetjeningsløsning er tilknyttet. Startknappen aktiverer selvbetjeningsløsningen. Når den er gennemført, ændres startknappens status til Gennemført. Startknappen kan dog genaktiveres, hvis brugeren skal foretage en rettelse. Endeligt kan servicekortene foldes ud og vise information, video eller andet relevant materiale, ligesom de via linket Tilføj til min huskeliste kan flyttes til brugerens huskeliste øverst i guiden.

* Det er beskrevet i detaljer i beskrivelsen af prototypen, at disse to løsninger er opdelt, fordi der er tale om to adskilte gøremål, der dog i dag hænger sammen i selvbetjeningsløsningen *Meld flytning*.

Tilføj til min huskeliste og filtrering. Under *Tilføj til min huskeliste* vises servicekort for de gøremål og selvbetjeningsløsninger, der kan have relevans for en flytning. Listen har en filtreringsfunktion, som sorterer irrelevante servicekort fra på baggrund af de filtre, som brugerne vælger.

Hent min huskeliste gør det muligt at hente *Min huskeliste* enten som Digital Post, pdf eller via app.

Nedenfor er elementerne *Min huskeliste* og *Tilføj til min huskeliste* samt eksempler på servicekort og filtrering i flytteguiden vist.



LEDELSESRESUME (3/4)

... OG PEGER MOD UDVIKLING AF NY FUNKTIONALITET ...

Brugerne pegede på en række funktionaliteter, som ville øge værdien af en flytteguide, men som vil kræve teknisk udvikling og/eller politiske beslutninger:

Flytteapp, der enten udvikles som en rigtig (native) app eller som en webapp, der for eksempel muliggør den personaliserede listevisning, deling af listevisningen (brugerne tænker på at dele listen med deres partner) og afsendelse af flyttekort til venner og familie*.

Gem huskeliste, der gør det muligt at gemme listen og gøre den tilgængelig ved senere login.

Automatisk personalisering, hvor alene de elementer, der er relevante for den enkelte bruger, præsenteres. Her kan anvendes data, som allerede er kendt fra for eksempel borger.dk. Det kunne være nuværende adresse og familieforhold samt data fra andre myndigheder – for eksempel data om boligstøtte fra ATP.

Visning af status, hvor brugerne kan se, om en selvbetjeningsløsning er startet, i gang eller afsluttet, og hvor brugerne også kan se, hvornår det ansøgte/anmeldte træder i kraft. Dette er ikke at forveksle med sagsdata, som leveres i regi af initiativ 1.3 (Sags- og ydelsesoverblikket) i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

... OG BEHOV FOR YDERLIGERE ANALYSE

Arkitektur for flytteguiden: Hvordan ser den færdige arkitektur for flytteguiden ud, herunder hvilke data gemmes og hvordan? Hvordan vises status på selvbetjeningsløsningerne? Hvordan forholder guiden sig til andre guides og overblik – herunder særligt sags- og ydelsesoverblikket.

Design: Konceptet for en flytteguide har fokuseret på indhold, funktionalitet, og der udestår derved et arbejde i at tilpasse konceptet til designet og arkitekturen på den portal, hvor den kan tilgås, for eksempel borger.dk. Herunder skal det afklares, hvilke selvbetjeningsløsninger der skal indgå i flytteguiden, samt hvilke filtre der anvendes.

Jura og dataanalyse: Det skal afklares, om der er juridiske udfordringer i forhold til anvendelse af data, samt hvordan data hentes ind i guiden.

Udover disse analyser anbefales det, at der udfærdiges en appstrategi, der forholder sig til, hvordan apps benyttes på den mest hensigtsmæssige måde i forhold til et guidekoncept.

Det anbefales yderligere, at konceptet testes på andre tværgående brugerrejser.

*Brugerne blev ved første brugertest vist en prototype på en app, som havde en visning af et digitalt postkort med den nye adresse, som kunne deles for eksempel via sms.

LEDELSESRESUME (4/4)

Design, der indeholder de væsentlige funktionaliteter – *Min huskeliste*, servicekort, *Tilføj til min huskeliste* og filtrering – vil kunne realiseres i en fase 1. Automatisk personalisering og visning af status har derimod længere udsigter.

MULIG FASEOPDELING

En faseopdeling af realiseringen giver mulighed for at opnå resultater indenfor en kort tidsfrist, samtidig med at de analyser, der skal foretages inden realiseringen af den mere komplekse funktionalitet, vil kunne foregå parallelt med udvikling af første fase af flytteguiden.

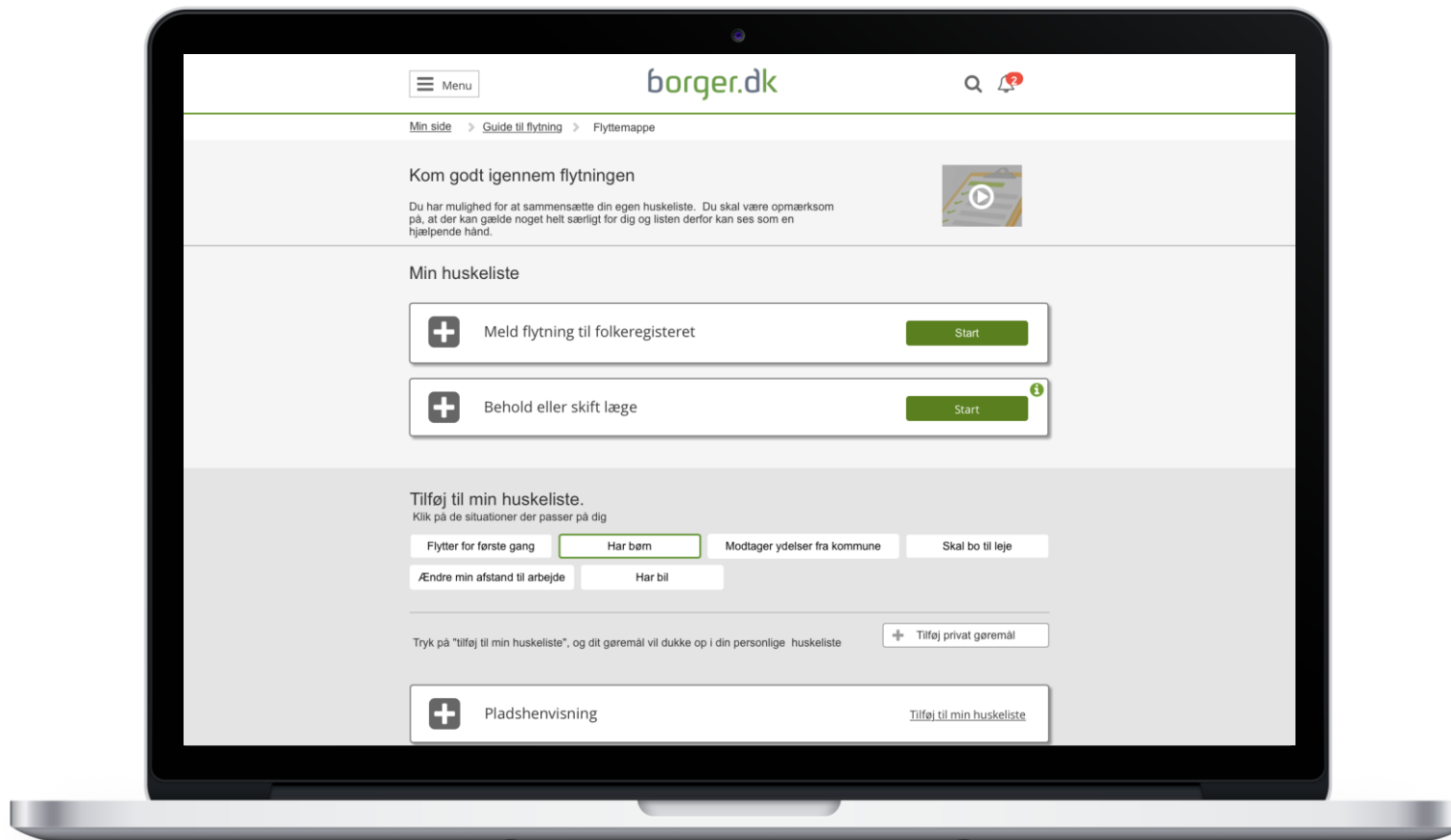
I FORBINDELSE MED IMPLEMENTERINGEN

Der bør i forbindelse med etableringen af et projekt foretages en juridisk og teknisk vurdering af flytteguiden som koncept for at sikre, at løsningen kan realiseres. Der er ligeledes en række afklaringer af for eksempel filterfunktion, appstrategi og anden funktionalitet, der løbende skal afklares henover faserne.

	FASE 1	FASE 2	FASE 3
	Design er realiseret, og gemmefunktionen kunne ligeledes være realiseret, da brugerne anser den som en væsentligt funktion. Løsningen kræver NemID.	Som fase 1, men servicekortene indeholder funktioner og indhold, der er dannet ud fra personlig data. Løsningen kræver SSO (single sign-on).	Som fase 2, men der anvendes data i servicekortene, så brugeren kan se status på selvbetjeningsløsninger.
Design og guidefunktionalitet	+	+	+
Gem huskeliste	+	+	+
Automatisk personalisering		+	+
Visning af status			+
Flytteapp	App er uafhængig af de øvrige elementer og er ikke et krav i nogen af faserne.		
Yderligere analyser*	+	+	+

PROTOTYPEN PÅ EN FLYTTEGUIDE

Prototypen er brugt til at teste konceptet på brugerne.



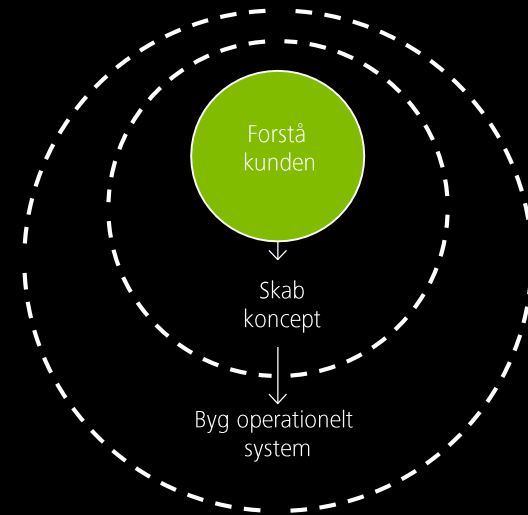
START PROTOTYPE

<https://fg9ej1.axshare.com/#c=2>

Kodeord: Deloitte1

2. METODE OG PROCES

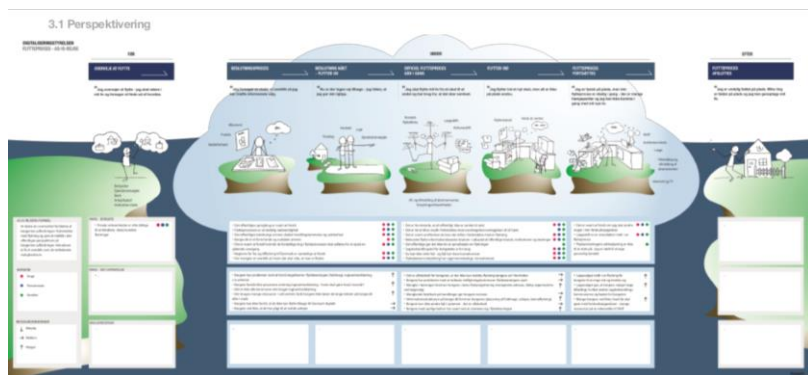
Med afsæt i den eksisterende brugerrejse satte vi brugeren i centrum i en iterativ designproces.



METODE OG PROCES (PROTOTYPE)

Udviklingen af prototypen baserer sig på en servicedesigntilgang, der har taget udgangspunkt i en rammesætning i arbejdsgruppen og efterfølgende udvikling og test af en prototype på brugere.

DESIGNITS INDSIGTER BLEV BRAGT I SPIL ...



Indsigterne fra Designits kortlægning af flyttebrugerrejsen danner grundlaget for udarbejdelsen af prototypen.

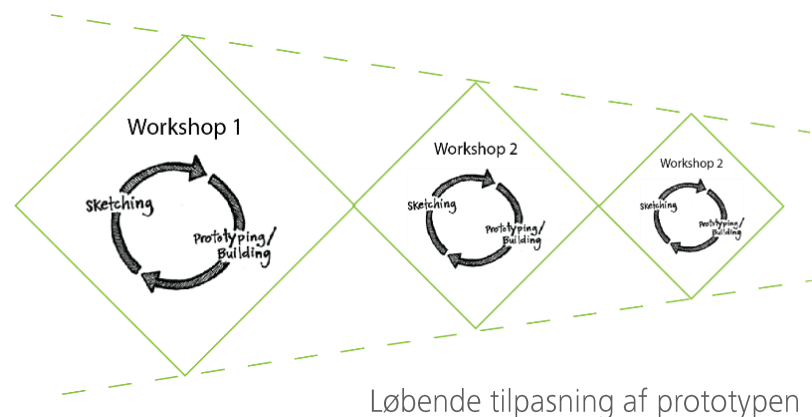
Konkret betyder det, at brugerenes stemme fra Designits rapport blev brugt som udgangspunkt for en todelt workshop med arbejdsgruppen, hvor de mange indsigter fra rapporten blev diskuteret, og der blev opsat en række parametre for selve designprocessen. Dette er i beskrevet i næste kapitel om scoping.

Samtidig blev Designits segmenter – unge, børnefamilier og ældre – brugt som udgangspunkt for rekruttering af brugergrupperne i den efterfølgende designproces.

... OG BLEV OMSAT TIL EN BRUGERTESTET PROTOTYPE

Designprocessen tog udgangspunkt i en iterativ proces, hvor fokus var på at involvere brugerne ved at skabe et fortroligt og fordomsfrit rum, hvor brugerne kunne tale trygt og frit og give deres mening om den prototype og de skitser, de blev præsenteret for, tilkende.

Samtidig blev der benyttet en blanding af divergerende og konvergerende processer, hvor brugerworkshops var udforskende og undersøgende, mens den efterfølgende designfase virkede som en opsummerende og sammenfattende proces, jf. illustrationen nederst. Denne blanding af processer sikrer, at udfaldsrummet løbende indsnævres, og at det er brugerne, der styrer, hvordan det endelige resultat bliver.



3. SCOPE

Rammerne for prototypen blev sat sammen med arbejdsgruppen.



SCOPINGWORKSHOP MED ARBEJDSGRUPPEN

Scope blev defineret på en workshop med arbejdsgruppen. Workshoppen tog udgangspunkt i en diskussion af en række temaer for afgrænsning af indhold og funktionalitet i en flytteguide.

BORGER.DK ER DEN CENTRALE PLATFORM VED FLYTNING

Det betyder, at prototypen designes, så den følger de designprincipper, der kendes fra borger.dk. Samtidig skal guiden kunne udstilles på flere platforme.

FOKUS PÅ MOTORVEJEN

Fokus er på de mest udbredte og hyppige flytninger. Flytning af for eksempel en tredje part er ikke en del af scope for prototypen.

FILTRERINGSMODUL OG PERSONALISERET DATA

Scope er, at der på sigt skal arbejdes med automatisk segmentering af brugerne, hvor det giver størst værdi for borgerne. Prototypen viser ikke, hvordan der kan personaliseres via data, men viser udelukkende personalisering som en simpel filterfunktion.

FOKUS PÅ OFFENTLIGE DATAKILDER

Der fokuseres alene på offentlige data og services. Data fra bank, forsikring, flyttemand osv. tænkes ikke ind i prototypen. Det private tænkes kun ind som muligheden for at vælge private gøremål i tilpasningen af *Min huskeliste*.

BEDRE ANVENDELSE AF DATA

Der, hvor data kan bruges til at gøre oplevelsen mere personlig eller enklere, gøres det. Der fokuseres på de services, hvor der er mange transaktioner, for at maksimere effekten af flytteguiden.

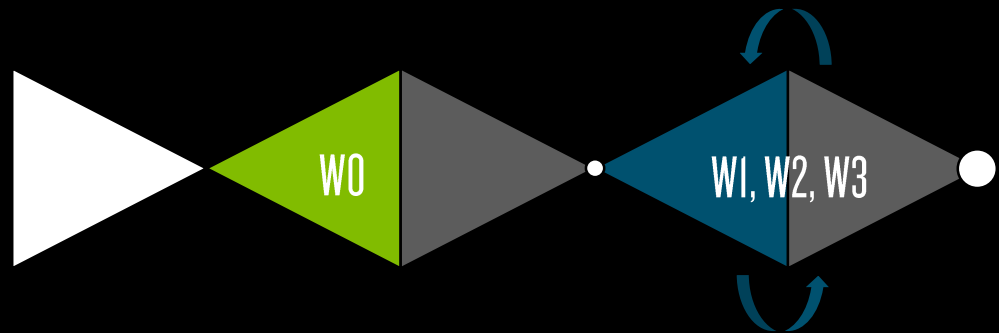
HENVISNING TIL YDELSER HJÆLPER BRUGERNE

Ydelser er en del af guiden. Der skal i prototypen vises relevante selvbetjeningsløsninger til søgning af ydelser, som brugeren kan føje til *Min huskeliste*. Visningen af selvbetjeningsløsningen skal, der hvor det er relevant, suppleres med en tekst, der oplyser brugeren om, hvornår det kan være aktuelt at ansøge om den pågældende ydelse. Endeligt skal ydelser komme frem ved filtrering, så for eksempel selvbetjeningsløsningen *Søg boligstøtte* kommer frem ved filtret *Skal bo til leje*.



4. DESIGN AF PROTOTYPEN

Rejsen med brugerne mod
den færdige prototype



DE TRE ITERATIONER AF BRUGERWORKSHOPS

Design af prototypen bygger på tre gange tre workshops med brugerne. Disse workshops var med til dels definere at designprincipper, dels at teste, hvordan de fungerede i prototypen.

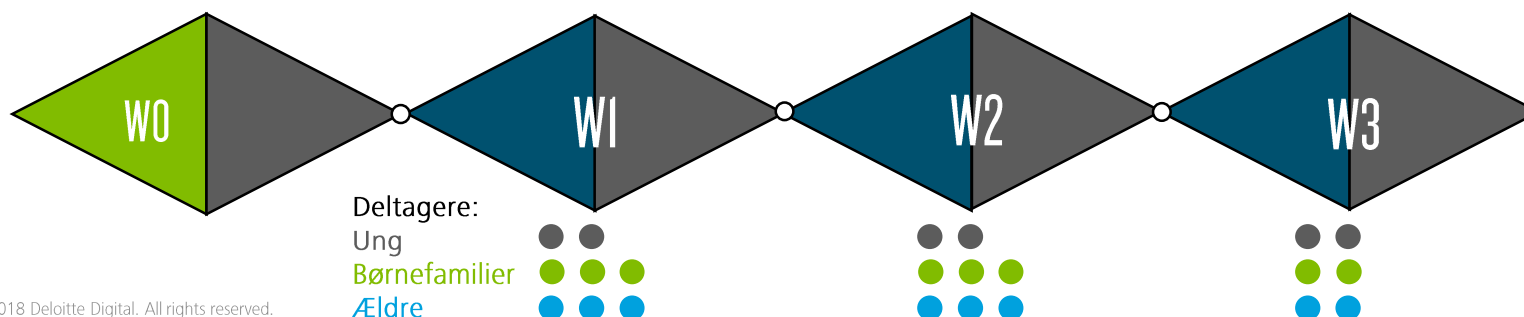
KONCEPTET FOR GUIDEN ER UDVIKLET OG KVALIFICERET GENNEM BRUGERINDDRAGELSE

Der blev rekrutteret brugere indenfor tre grupper: unge, børnefamilier og ældre. Målet var at sikre, at brugerne, der alle var flyttet indenfor den sidste tid, med deres forskellige udgangspunkter i forhold til teknik, erfaring og forståelse af flytning repræsenterede en fornuftig bredde i forhold til brug af en flytteguide. Samtidig er deres behov i forbindelse med flytning så generelle, at de repræsenterer 'en normal flytning'. Der var i forbindelse med brugerworkshops enkelte gangere blandt brugerne, der sikrede, at funktionaliteten både blev testet af nye øjne og af brugere, der havde forholdt sig til flytteguiden før. Endeligt matcher grupperne de brugere, Designit arbejdede med i deres rapport. Inden de tre workshops blev der afholdt en workshop med arbejdsgruppen, **W0**, der havde til hensigt at indsnævre udfaldsrummet og tegne retningen for det videre forløb. Indholdet af denne er vist i afsnit 3 (Scope) og i bilag. De tre workshops i designfasen havde følgende indhold:

Workshop 1: Her blev det kortlagt, hvad brugerne forbandt med en flytning, både gennem en fri brainstormøvelse og ved at blive præsenteret for begreber vedrørende flytning. Anden del af workshoppen gik ud på at prioritere navigations- og overblikselementer, ligesom brugerne fik mulighed for at kommentere på den nuværende indholdsside vedrørende flytning på borger.dk. Resultatet af workshoppen var designprincipper for prototypen.

Workshop 2: Den første prototype blev gennemgået for brugerne, der kommenterede på de enkelte elementer i prototypen. Indsigterne fra brugernes kommentarer blev brugt som afsæt for den næste prototype.

Workshop 3: Her testede brugerne et mere færdigt koncept for en flytteguide i en tænke-højt-test, ved at de navigerede rundt i prototypen og løbende kommenterede deres oplevelse. Dertil blev de stillet spørgsmål, der mere systematisk afdækkede deres oplevelse. Resultatet af workshoppen var input til tilretning af prototypen samt perspektiver og fremtidige muligheder, der viste sig i forbindelse med udarbejdelse og test af prototypen.



RESULTAT AF W1: DESIGNPRINCIPPER

W1 havde til formål at afdække brugernes behov for overblik i en flytteguide. Behovene er samlet og omsat til de designprincipper, der er vist nedenfor. På de følgende sider vises de udsagn, principperne bygger på.

AGENDA FOR WORKSHOP

- Øvelse 1 // Tjekliste: Her lavede brugerne deres egen flyttetjekliste.
- Diskussion // Flytning: Brugerne fortalte, hvad en flytning omfatter.
- Diskussion // Forventninger: Brugerne fortalte, hvad de forventede af indhold i en flytteguide.
- Øvelse 2 // Overblik og struktur: Brugerne valgte de navigationselementer, de syntes gav mest overblik.

DESIGNPRINCIPPER PÅ BAGGRUND AF W1:

- Overskuelig, komprimeret tjekliste/huskeliste
- Mulighed for at personalisere listen og komme med egne input
- Simple ord (komprimér tekst, brug forståeligt sprog)
- Ikke for mange illustrationer, men gerne nogle ikoner/farver, der giver overskuelighed
- Video kan bruges som forklarende element, særligt for unge
- Progression i guiden er vigtigt (hvor er jeg i brugerrejsen?)
- Understøtte mulighed for at tilgå flytteguiden uden log-in
- Tilgængelig huskeliste, enten som pdf (print) eller digitalt (app)
- Saml den information, der hører sammen
- Indeholde både privat og offentlige gøremål.



INDSIGTER FRA BRUGERNE BEKRÆFTER TIDLIGERE IND SIGTER

Boligstøtte... Det ville jeg gøre, før jeg flyttede, men kunne ikke. Og så glemte jeg det og gjorde det for sent.

Det er meget overvældende, hvad man skal tjekke og gøre. En guide, der finder den forsikring, der passer til dig.

Det ville være en kæmpe hjælp for folk, specielt dem der måske skal flytte første gang, at det hele var samlet.

Huskeliste - det er fordi jeg tænker på den gamle flyttemappe, man kunne få på posthuset.

Når man er ung, er der mange informationer og mange ord, man ikke kender.



Noget af det offentlige (indhold) kunne man faktisk dele op, fordi boligstøtte kun er relevant for dem, der er berettiget til det. For mig ville det være sådan: "Hvad skal jeg med det?"

Det gør ikke noget at få de private ting blandet med de offentlige. Det er jo noget, man alligevel skal.

- En del af indsigterne fra Designits analyse blev bekræftet.
- Øvrige indsigter fra Designit, som for eksempel at gøre lægevalg mere simpelt er stadig relevante.
- Men den centrale konklusion på W1 er, at brugerne gerne vil have en guide, de kan personalisere og arbejde med på tværs af platforme.

WI: INDSIGTER FRA UNGE BRUGERE OM DESIGN

De unge giver udtryk for, at første flytning er kompleks, fyldt med nye begreber og gøremål relateret til både offentlige og private aktører, og at en app ville gøre det nemmere. Endelig var login en barriere.

Tydelig navigering - overblik med service, forsikring.
Toolbox - tilføj personlige lister, så man kan opstille en liste og få *kryds af*-bokse.
Progressionsliste - det giver et drive at skulle nå et mål.

Man lærer det på en anden måde, når man får det ind som video.
Jeg er stor fan af YouTube.

Det gør ikke noget, at få de private ting blandet med de offentlige - det er jo noget, man alligevel skal.



Man kunne dele det (elementer i en huskeliste) ind i aldersgrupper. Lave forskellige lister.

Faste (elementer i huskeliste), og så kan jeg tilføje.

Tast dato, og så laver den bare tidslinjen til en, så man kan krydse det af, man har lavet.

Ville være træt af at logge ind. Det ville være nemmere med en app.

WI: INDSIGTER FRA BRUGERE MED BØRN OM DESIGN

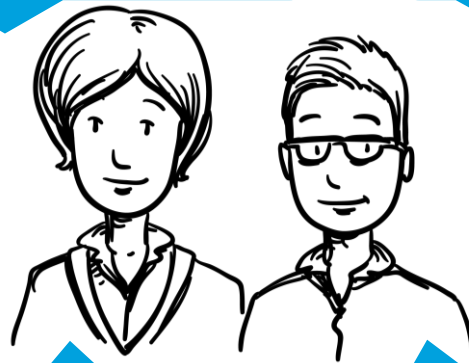
Brugerne med børn kender alt til at flytte, og det offentlige element af flytningen fylder meget lidt. Det gør flyttekasser og praktik derimod ikke. Gruppen efterlyser en komprimeret guide, man kan tilgå uden login, fx en app.

Det skal være noget, alle kan forstå.
Søgefelt – jeg bruger ekstremt tit
søgefelt – *Hvor er jeg henne?*
Anbefalinger – har du husket el og gas?

Der skal være noget visuelt, ellers bliver det for tungt. Der skal være noget visuelt, der giver ro og giver brugeren en fornemmelse af, hvad man har med at gøre.

Fold ud, fold ind for at gøre siden så komprimeret som muligt (sagt om måden at vise elementer i en liste på).

Skal versus kan (sagt om elementer på huskeliste).



Det må gerne fungere på en tablet og en mobil også - jeg bruger stort set aldrig computer mere.

Tidslinje - kunne være ok, hvis den var personaliseret, og man selv havde gjort det (gjort den personlig).

Hvis man kunne få noget, man kunne downloade og gøre til sit eget.

Sproget passer meget godt - du skal ikke være nede med de unge.

Der er mange, der ikke gider at logge ind og logge ud, logge ind og logge ud.

WI: INDSIGTER FRA ÆLDRE BRUGERE OM DESIGN

De ældre har fokus på, at konceptet er gennemskueligt. Det gælder både navigation, at man ved, hvem der får adgang til ens data, og at konceptet kan bruges på tværs af platforme.

Jeg havde lidt
bøvl med
licenskontoret
(glemte at
informere om
flytning).

Der skal være et søgefelt
på navigeringslinjen.

Man kunne måske godt
have sat nogle farver på.

(Mis)brug af
data kan
være et
overgreb.

Jeg kunne så godt tænke mig, at de
skriver, hvem der får besked om ens
flytning automatisk (sagt i forbindelse
med, at brugeren gerne vil vide, hvem der
har adgang til hendes data).

Der er mange
ældre, der ikke kan
læse en lille skrift,
så jeg vil gerne have
en større skrift.



Dårlig navigation er,
når nogen har
forbedret dele af
programmet uden
at lave resten.

Det skal også fungere på mobil
og tablet uden problemer, for
nogle gange, når man bruger
mobilen, er det anderledes end
på computeren. Og det gider
jeg ikke.

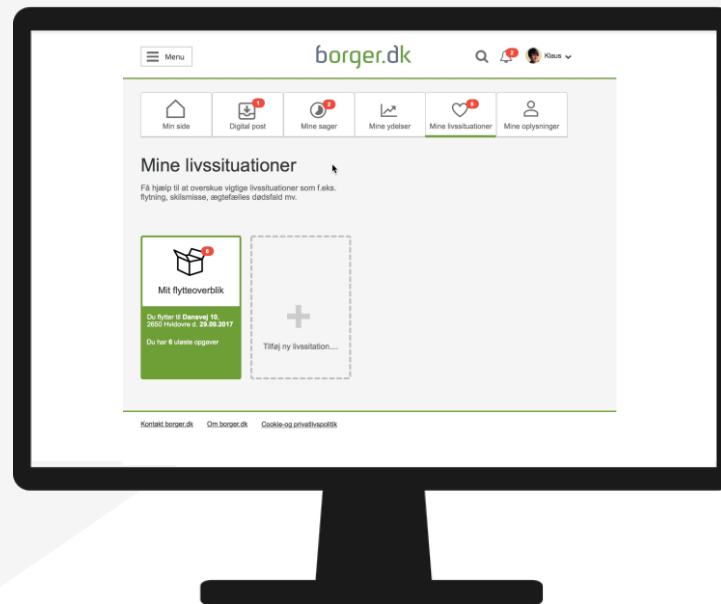
Man skal kunne klikke på de
der punkter, når de er sat op
på den facon. For ellers synes
jeg, at det er lidt lige meget.
(sagt om bokse på den
nuværende side på
borger.dk).

Det kan ikke
være spraglet
sprog, fordi
det er fakta.

Det er jo ikke
nødvendigt (at lægen
står tre steder, red.)
for normalt begavede
mennesker i hvert fald
(nuværende side på
borger.dk).

W2: FØRSTE TEST AF PROTOTYPEN

På baggrund af de designprincipper, der kom ud af første brugertest, blev der udfærdiget en første version af prototypen, som kunne testes på brugere.



Start prototype

<https://6n4hn9.axshare.com/google.html>

W2: INDSIGTER FRA BRUGERTEST AF PROTOTYPE

Brugertesten resulterede i en række centrale indsigter om, hvilke funktioner og elementer der skaber værdi. Indsigter fra brugerne er vist på de følgende sider.

MENU

- Ordvalget skal udstråle en vis distance.
- Kronologisk rækkefølge.
- 'Livssituationer' fungerer ikke som begreb for nogen af grupperne.

LISTER

- Servicekort på *Min huskeliste* skal være faste (ikke bevæge sig dynamisk).
- Overskifter/grupperinger af aktiviteter giver værdi.
- Vis tydeligt, hvilke aktiviteter der er gennemført.

KANALER

- Alle brugere efterspørger en app.
- Myndighedsoverlap – forvirring ved skift af univers (for eksempel fra borger.dk til kommunes hjemmeside).

INFORMATION OG NOTIFIKATIONER

- Det er vigtigt at have en tekst, der fortæller, at det er en generisk guide, du selv kan færdiggøre.
- Skal kunne gemme data (pdf gav dog også værdi).
- De ældre vil have notifikationer i digital post, hvor de unge ønsker notifikationer på sms.
- Man skal selv tilmelde sig alle notifikationer.
- Tekst må ikke være længere end fire linjer og gerne i punkter.
- Ingen af grupperne kan lide links, der hedder *Her* og er skjult i brødteksten.

FORVENTNINGER TIL BRUG AF DATA

- De unge har fuld tiltro til borger.dk.
- De ældre er kritiske i forhold til, hvad data bruges til og, hvor de kommer fra.
- Det giver værdi at vide, hvem der automatisk får besked:
 - For de unge, fordi de ved, hvem der ikke forventer noget af dem.
 - For de ældre, fordi de vil vide, hvem der har informationer om dem.
- De ældre har dog ikke tillid til, at myndighederne rent faktisk får besked.

IKONER

- Informationsikoner (i) (!) hjælper – især de yngre og de ældre bruger dem.
- Udråbstegn og røde notifikationer kalder på handling (vær varsom med dette, det kan forskrække brugeren).

STATUS PÅ SAG

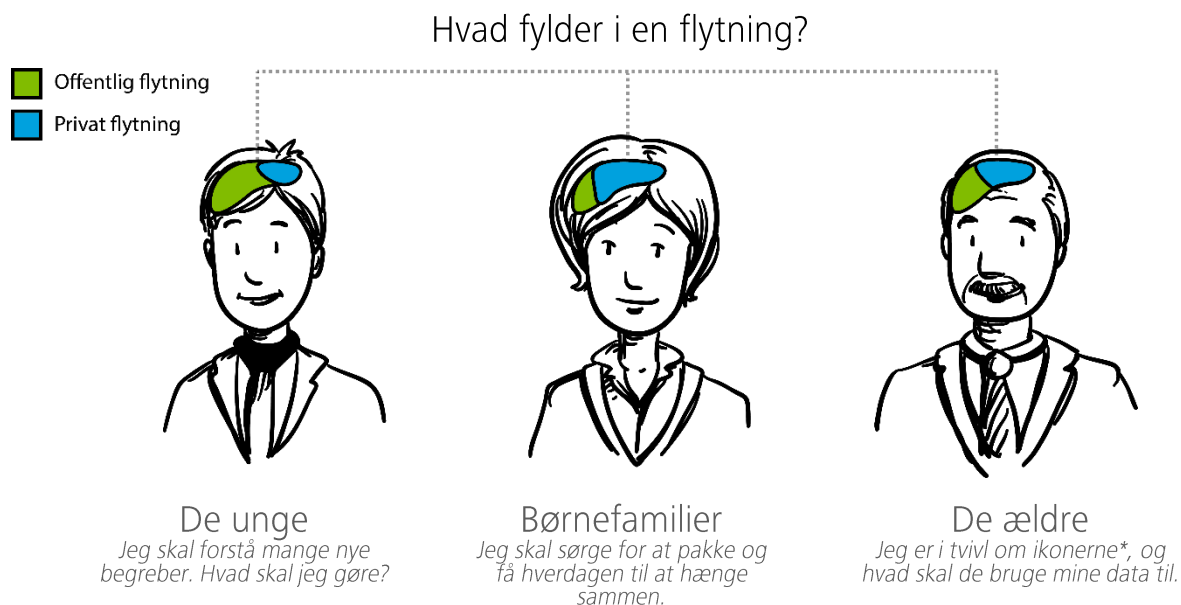
- Sagsbehandlingstid er irrelevant – meget vigtigt er: dato for, hvornår man har gennemført en selvbetjeningsløsning, og hvornår jeg har søgt.
- Det skal være tydeligt, hvornår ændringen træder i kraft - eventuelt markeret med en anden farve, for eksempel ved adresseskift.

PERSONALISERING

- Filtre skal placeres, så de ses, lige når man kommer ind på siden.
- Brugere er meget begejstrede for filtrering.

W2: INDSIGTER OM BRUGERNE OG DERES BEHOV

Behovet for og forholdet til det offentlige er forskelligt på tværs af de tre brugergrupper.



Karaktertræk:

- Jeg håber ikke, at jeg laver en fejl.
- Hvad betyder de begreber?
- Skal jeg gøre mere nu?

Behov:

- Onboarding, forklaringer, video, notifikation via sms, dele information.

Karaktertræk:

- Den offentlige flytning skal gå hurtigt.
- Vi skal organisere, hvem der gør hvad i flytteprocessen.
- Vi skal have styr på hverdagen.

Behov:

- Let, hurtigt, relevant, delevenligt, notifikation via sms eller digital post, progressionsbar.

Karaktertræk:

- Myndighederne skal ikke vide alt om mig.
- Ikoner kan forvirre mig.
- Hvordan kan jeg være sikker på, at myndigheden har fået besked?

Behov:

- Gennemsikkelige systemer, hvor kommer data fra, notifikationer via digital post, design.

* I tvivl om gængse ikoner såsom brugermenu.

W2: DE UNGES BEHOV

De unge stoler på det offentlige og er ikke bange for at dele kontaktoplysninger.

Jeg forventer en samlet guide til, hvad jeg skal huske.

Jeg elsker lister, dem deler jeg med min kæreste.

Jeg stoler på, at borger.dk ikke misbruger mine data.



Jeg forventer da, at borger.dk allerede har mit telefonnummer.

At gemme, det SKAL man kunne.

Livssituation lyder alt for drastisk.

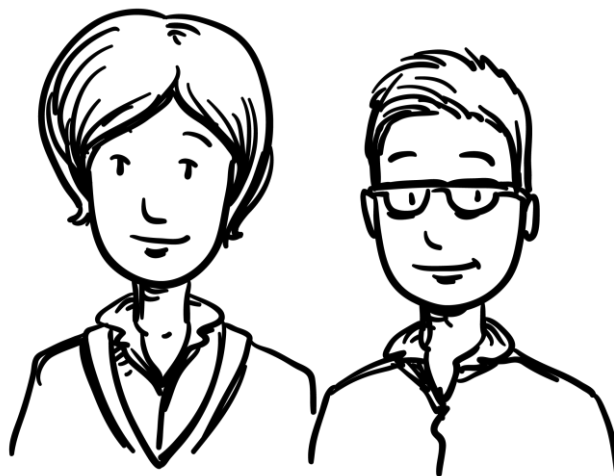
W2: BØRNEFAMILIERS BEHOV

Børnefamilier ønsker hurtigt at få overstået den offentlige flytning, da den travle hverdag fylder meget

Livssituation, det er alt for tæt på.

Jeg er ligeglad med sagsbehandlingen. Jeg kan jo ikke gøre noget ved det.

Man skal da kunne gemme, ellers er det godt nok ærgerligt.



Jeg vil ikke have en sms. Jeg vil have en mail i e-Boks.

En prioriteret rækkefølge. Der er blevet tænkt lidt for en (sagt om *Min huskeliste*)

En progressionsbar. Man længes efter den digitale belønning.

W2: DE ÆLDRES BEHOV

De ældre ønsker ikke at dele deres kontaktoplysninger med hvem som helst og stiller spørgsmål til, hvordan andre bruger deres data.

Video kan ikke give overblik over et forløb.

Er ændringen trådt i kraft? Det skal være tydeligere.

Jeg vil vide, hvor de får mine oplysninger fra.



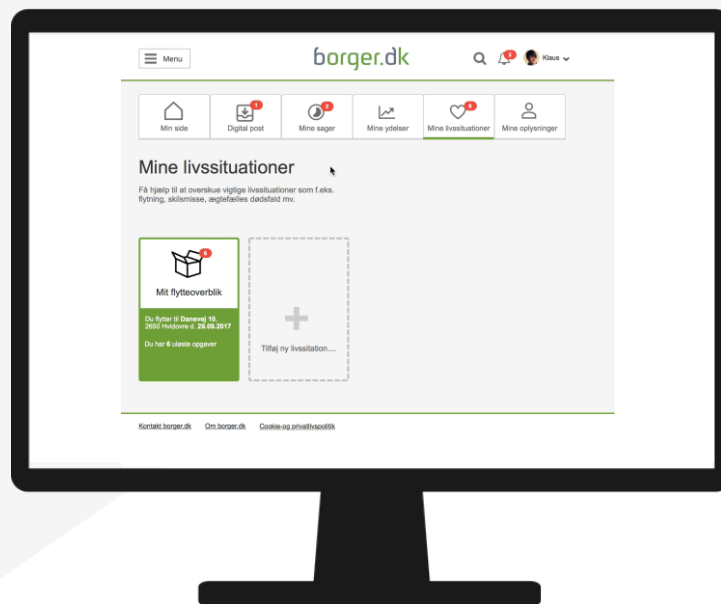
Jeg gider da ikke, at de skal vide noget om mig.

Man skal kunne gemme, ellers er det fuldstændigt hjernedødt, godnat!

Hvis jeg logger ind, så kan jeg gemme oplysninger.

W3: TÆNKE-HØJT-TEST

Indsigterne fra W2 blev brugt til at justere prototypen. Denne version af prototypen, der kan ses via linket nedenfor, dannede udgangspunkt for W3.



Start prototype

<https://uzhme0.axshare.com/google.html>

W3: RESULTAT AF TÆNKE-HØJT-TEST

Den tredje workshop bestod af individuelle tænke-højt-tests, hvor brugerne i forbindelse med navigation i prototypen fortalte, hvordan de oplevede flytteguiden.

BRUGERINDSIGTER FRA W3

På de følgende sider er vist en række af de indsigter, der kom ud af brugernes test af prototypen.

Hovedparterne af indsigterne bekræftede indsigterne fra de tidligere workshops. Dog var der en klar tendens til, at brugerne ønskede:

- En mere tydelig markering af afsluttede ærinder.
- Tydelig skelnen og markering af hvad der er Min huskeliste og hvad der er Tilføj til min huskeliste.
- Tydeligere markering af de enkelte funktioner - *Min huskeliste*, *Tilføj til min huskeliste* og filtrets funktion i guiden.
- Mulighed for at starte en selvbetjeningsløsning uden at have tilføjet servicekort til *Min huskeliste*.
- Markering af, hvad der er offentlige og private servicekort.
- Tekststørrelser skal være større og mere markante.

På de følgende sider er der vist et bredt udsnit af indsigterne fra brugerne.



W3: START/GUIDE

Selve aktiveringen af prototypen foregår på borger.dk ved et tryk på guideknappen. Testen viste, at den handlingsorienterede startknap var mere dragende på brugerne. Ordet 'guide' bør derfor overvejes*.

Lidt forvirret over sammenhængen mellem *Guide* og *Start*.

Overskriften er for lang (den ved siden af *Guide*).

Lagde ikke mærke til de grønne knapper.

Start lokker mere end *Guide*. Det er mere handlingspræget.

+ Anmeld flytning til folkeregistret **Start >**

+ Flytning er mere end en anmeldning til folkeregisteret. Vil du have hjælp til alle de ting du skal huske. Flyttemappen guider dig **Guide >**

Ville vælge at trykke på *Start*-knappen. Er ikke typen, der læser brugsanvisningen... Forstår *guide* som noget, man skal igennem, inden man kan komme til at gøre det rigtige.

Start trækker mere. Det er der, man kommer i gang. Hvis *Guide* skal bruges, skal den være øverst.

Grønne felter var genkendelige. Foretrak *Start*. *Guide* er uden handling. Guiden kan bruges bagefter, for at se om man har gjort det rigtigt. Guiden kunne ligge øverst (kronologi).

W3: MIN HUSKELISTE

Huskelisten fungerer godt, men der var ønsker om tilretninger af for eksempel sprog, visning af progression og modtagelse af notifikationer.

Vil gerne have en webapp – vil ikke downloade noget fra App Store - hvem downloader flytteappen?

Uh, en app! Så vil jeg trykke på pdf.

Savner en app. Med fyrværkeri, når man er færdig.

Pdf med liste, hvor man kan krydse af.

Ville gerne have det mere tydeligt, at tingene var godkendt.

Kan godt lide flueben og grøn farve, fordi man kan se, at man er færdig.

Vil gerne kunne trykke på *Gem* og få besked om det.

Fedt med en reminder. Der er mange ting, man umiddelbart glemmer.

Min huskeliste (skriften) skal være større.

Trykker på skærmen og er vant til iPad.

Lidt skeptisk i forhold til at hente huskeliste – ville helst bare logge på igen og igen og se den.

Der mangler et X i hjørnet til at lukke ned.

Progression ville være lækkert.

Ville vælge pdf, hvor man kan krydse af.

Ville være fedt, hvis hele knappen (mener hele servicekortet) blev grå, når jeg er færdig.

Pdf-fan – Digital Post er til kvitteringer.

W3: FILTRERING OG TILFØJ TIL MIN HUSKELISTE

Prototypen fungerede generelt godt, men der er behov for at gøre den endnu mere intuitiv, blandt andet ved at gøre *Tilføj til min huskeliste* tydeligere og klart vise, når servicekort bliver valgt til.

Når jeg har logget ind, hvorfor får jeg så ikke serveret mine egne data?

Når hun går til huskelisten trykker hun på navn i stedet for på *Tilføj til huskeliste*.

Når man starter en proces i den nederste liste, skal den hoppe op på huskelisten.

Bliver forvirret over, at boligstøtte forsvinder og dukker op i huskelisten.

Når man arbejder på en lang liste, skal der være et fixpunkt, hvor man kan komme tilbage til toppen.

Vil hellere vælge fra end vælge til.

En flytter-sammen-med-kæresten-knap ville være fedt!

Tilføj til min huskeliste.
Klik på de situationer der passer på dig

Flytter for første gang Har børn Modtager ydelser fra kommune Skal bo til leje
Ændre min afstand til arbejde Har bil

Tryk på "Tilføj til min huskeliste", og dit gøremål vil dukke op i din personlige huskeliste [+ Tilføj privat gøremål](#)

- Abonnementer

Har du abonnementer, som skal opsiges eller flyttes, kan du indstætte dem i nedenstående felt:
Dette kunne f.eks. være fitness, aviser, magasiner...

☐ Tjek
 ☐ Tjek
 ☐ Tjek
 ☐ Tjek

+ Internet [Tilføj til min huskeliste](#)

+ Licens [Tilføj til min huskeliste](#)

Min huskeliste og *Tilføj til huskeliste* skal være tydeligere.

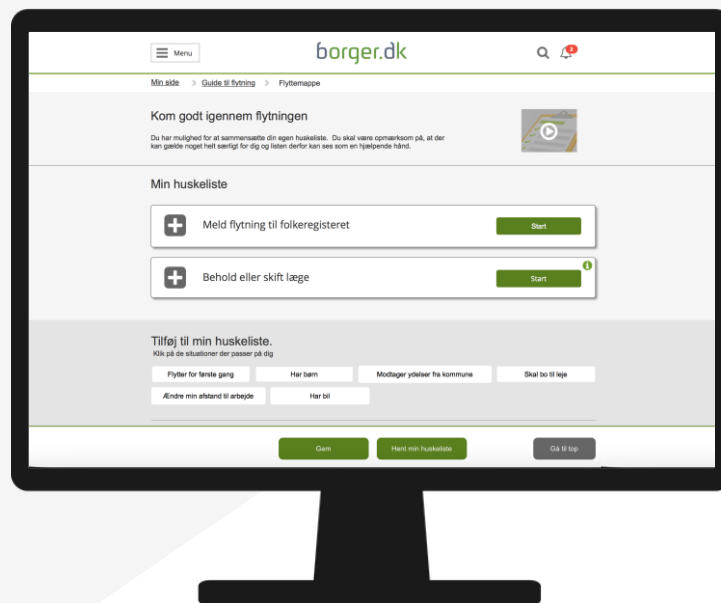
Er glad for, at man kunne vælge privat gøremål.

Filtreringen skulle være sket på forhånd, når man er logget ind.

Tilføj til huskelisten skal være større.

5. DET ENDELIGE RESULTAT AF DESIGNPROCESSEN

SENESTE VERSION AF PROTOTYPEN



Start prototype

<https://fg9ej1.axshare.com/#c=2>

Kodeord: Deloitte1

BESKRIVELSE AF ELEMENTERNE I PROTOTYPEN (1/2)

Prototypens enkeltelementer er beskrevet nedenfor.

På de følgende sider er enkeltelementerne i prototypen beskrevet. For hvert element er de designprincipper, der blev identificeret på W1, sat ind som **bullets med blå tekst**.

STARTGUIDE

I prototypen tilgås guiden på borger.dk's indholdsside for flytning ved at klikke på Guide. Brugeren kan også vælge at klikke på Start, hvilket sender brugeren direkte til selvbetjeningsløsningen for folkeregisterflytning. Der er behov for at finde en måde, hvorpå Start og Guide kan sameksistere, så både de borgere, der vil guides, og de borgere, der blot vil melde flytning til folkeregistret, tilgodeses. Brugertest har vist, at de borgere, der valgte *Start*, fandt værdi i guiden, da de blev præsenteret for den, hvorfor det kan overvejes, om brugerne skal sendes til guiden, efter de har meldt flytning til folkeregistret.

Samtidig bør ordet *guide* testes, så man kan finde ud af, om det er det rette ord.

DESIGN

Teksten i prototypen er forsøgt holdt så nøgtern og enkel som muligt for at sikre forståeligheden. Samtidig er der benyttet en række designprincipper fra borger.dk for at minimere behovet for tekst. Det gælder for eksempel + (udvid) og i (information ved hjælp af mouse-over-funktion).

Der er ligeledes holdt en ren grafisk visning uden brug af fotos eller andre illustrationer for at skabe ro.

Endelig er der brugt farver og ikoner til at gøre navigationen overskuelig og letforståelig. Dette gælder for eksempel farveskift i forbindelse med opgaver, der er løst.

- Simple ord (komprimer tekst, brug forståeligt sprog).
- Ikke for mange illustrationer, men gerne nogle ikoner/farver, der giver overskuelighed.

SERVICEKORT

De enkelte servicekort består som udgangspunkt af titel, et plus (+), der kan folde servicekortet ud, en aktion-knap og den ansvarlige myndigheds navn i bunden.

Foldes servicekortet ud, indeholder det uddybende information om den pågældende selvbetjeningsløsning eller gøremål, status (gennemført eller ej) og indhold, der er specifikt for det pågældende kort, såsom en video eller mulighed for at rette i oplysninger. Visning af status kræver videreudvikling af selvbetjeningsløsningerne.

Aktion-knappen har flere funktioner. Ved privat gøremål vil den være skiftet ud med en markering af, at det er privat. Kan man foretage en handling (for eksempel flytte), er den grøn og markeret med start.

Hvis selvbetjeningsløsningen aktiveres, bliver den grå, når handlingen er gennemført.

Aktion-knappen skal virke både, hvis servicekortet er på *Min huskeliste* og på *Tilføj til min huskeliste*. I det sidste tilfælde vil servicekortet blive flyttet til *Min huskeliste*, når der trykkes på aktion-knappen. Endelig er der en Læs mere-funktion, der åbner for mere information.

Et bud på det obligatoriske indhold på servicekortet kunne være:

- Titel
- Fold-ud funktion vist med et +
- Forklarende tekst
- Startknap, hvis det er en selvbetjeningsløsning
- Navn på afsendermyndighed
- Datostempel ved ansøgninger.

Yderligere indhold kunne være:

- Videomateriale
 - Statusvisning
 - Links til relevante sider
 - Informations-i og opmærksomheds-!
 - Grafiske elementer og fotos.
-
- Saml den information, der hører sammen.
 - Progression er vigtigt (hvor er jeg i forløbet?).
 - Video kan bruges som forklarende indhold til de unge.

BESKRIVELSE AF ELEMENTERNE I PROTOTYPEN (2/2)

MIN HUSKELISTE

Det centrale element i prototypen er huskelisten. Huskelisten indeholder som udgangspunkt to servicekort: *Meld flytning til folkeregistret* og *Behold eller skift læge*. Øvrige servicekort kan føjes til huskelisten via *Tilføj til min huskeliste*.

- Overskuelig, komprimeret tjekliste/huskeliste.

TILFØJ TIL MIN HUSKELISTE OG FILTER

Under *Min huskeliste* vises servicekort for alle gøremål og selvbetjeningsløsninger, der kan have relevans for en flytning. Listen har en filtreringsfunktion, der sorterer irrelevante servicekort fra på baggrund af det filter/de filtre, brugeren vælger. Flere knapper skal kunne aktiveres i filtret på samme tid, så der dannes et samlet billede af situationen. Ved at trykke på *Tilføj til min huskeliste* flyttes servicekortet op til *Min huskeliste*. Dette bør markeres grafisk, så brugeren forstår, at servicekortet flyttes.

Tilføj til min huskeliste indeholder mulighed for at tilføje private gøremål, der beskrives med titel, detaljer og deadline. Abonnementer kan ligeledes angives af brugeren, for eksempel til sportsklubber eller på tidsskrifter.

- Mulighed for at personalisere listen og komme med egne input
- En flytteguide skal vise, hvad jeg bør være opmærksom på – i forhold til både private og offentlige gøremål.

HENT MIN HUSKELISTE

Brugerne havde et stort ønske om at få listen ud på andre platforme. Derfor er der tilføjet mulighed for at hente *Min huskeliste* til andre platforme. Brugerne bliver præsenteret for tre muligheder i prototypen:

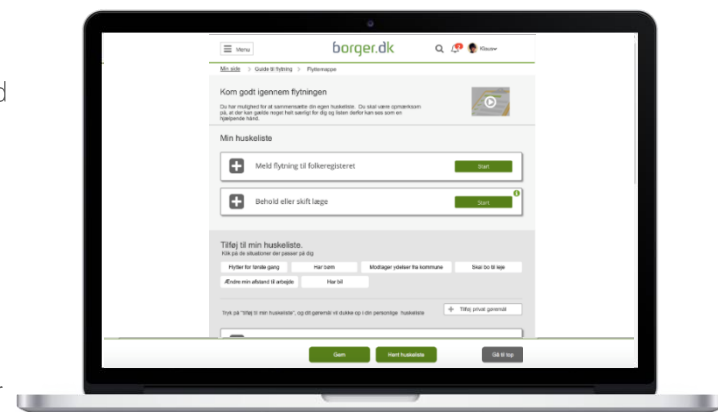
1. **Digital Post.** Her får brugeren tilsendt huskelisten.
2. **Pdf.** Her har brugeren mulighed for at downloade listen som pdf. Listen er forsynet med bokse, så man kan krydse af, i takt med at de planlagte gøremål afsluttes. Det kan overvejes, om andre redigerbare formater som Word, Excel eller PowerPoint kunne være relevante.
3. **App.** Her har brugeren mulighed for at hente listen til en app. I kapitel 5 er det beskrevet, hvordan en sådan app kan designses og udvikles.

Muligheden for at hente listen til andre platforme gør flytteguiden relevant, uden at en gemmefunktion er udviklet, og navnlig pdf-løsningen er relativt enkel at

udvikle.

Det konkrete indhold i det, der hentes, bør efterprøves i en efterfølgende minianalyse.

- Understøtte muligheden for at tilgå flytteguiden uden login.
- Tilgængelig huskeliste, enten som pdf (print) eller digitalt (app).



6. FREMTIDIGE MULIGHEDER OG REALISERING AF FLYTTEGUIDEN

På baggrund af brugertesten træder en række ønsker frem som muligheder for fremtidige tiltag.

APP

Der er en række muligheder for at udvikle apps. Tre løsninger, der enten kan ses som forskellige ambitionsniveauer eller som udviklingstrin, afhængigt af appstrategi.

1) NATIVE APP

- Simpel native app uden login, der indeholder visning af *Min huskeliste*, for eksempel overført via QR-kode, og lagrer data lokalt på brugerens device.
- Mulighed for at tilføje nye gøremål – både fra listen fra flytteguiden og private gøremål.
- Mulighed for at afkrydse færdiggjorte gøremål.
- Mulighed for at dele listen med andre brugere.
- Denne løsning blev testet på brugerne som koncept.

En sådan app vil kunne udvikles relativt nemt.

Den simple visning af listen er beskrevet af alle brugergrupper som noget, der ville give værdi. Da den samtidig er simpel, kunne den være et en god mulighed for at opnå erfaring med apps i forbindelse med brugerrejser.

2) WEBAPP MED INTEGRATIONER

- Webapp med login.
- Samme funktionalitet som flytteguiden, men med integration til selvbetjeningsløsninger, så der kan vises selvbetjeningsstatus.

Denne type app vil kræve, at CMS understøtter webapps.

Der kræves ligeledes login, da der er tale om personhenførbare oplysninger. Det bør foregå via NemLogin.

Samtidig skal der skabes integrationer mellem selvbetjeningsløsningerne og appen, så status for selvbetjening kan sendes til appen. Det betyder, at der skal udvikles en mulighed for at kalde fagsystemet og få leveret en status for den person, der er logget ind.

3) WEBAPP MED FULD SELVBETJENING

- Samme funktionalitet som webapp med integrationer og den simple visning af listen i native app.
- Derudover vil appen have links til selvbetjeningsløsninger, så man som bruger kan navigeres hen til at foretage for eksempel flytning og søge om boligstøtte.

Samme krav som til webapp med integrationer. Derudover vil det kræve, at der bliver udviklet funktionalitet i brugergrænsefladen, der kan understøtte visning og eksekvering af selvbetjeningsløsningerne. Derudover skal der oprettes integrationer til selvbetjeningsløsningen, der på baggrund af loginoplysninger kan hente data til visning i appen og sende data til selvbetjeningsløsningen og derved gennemføre selve selvbetjeningsflowet.

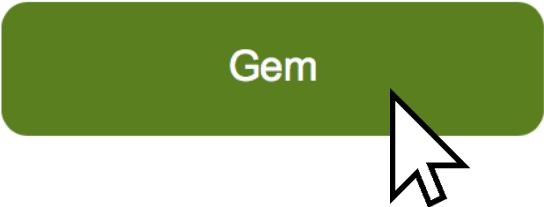
Løsningen kan blive kompliceret at udforme, da der skal udvikles en række integrationer imellem systemerne. Det bør derfor overvejes, om den giver stor nok værdi for brugerne.

GEMMEFUNKTIONALITET

Samtlige brugere har peget på, at flytteguiden kun giver begrænset værdi, hvis man som bruger ikke kan gemme sin huskeliste.

GEMME FLYTTEGUIDEN

1. Ved at gøre det muligt at gemme guiden vil værdien af flytteguiden blive væsentlig forøget for brugerne.
2. Det vil betyde, at man ved efterfølgende login kan se Min huskeliste, som den så ud ved tidligere login.
3. Det skal afklares, om statusdata skal gemmes i guiden eller hentes, når man som bruger logger ind.



Gem

EN RÆKKE CENTRALE AFKLARINGER

Der er en række centrale afklaringer, der skal håndteres, inden det er muligt at pege på, hvilke konsekvenser gemmefunktionalitet vil have for arkitekturen på borger.dk.

Det nuværende princip bag borger.dk er, at der ved login er adgang til visse faste dataelementer fra fx CPR og at øvrige data tilvejebringes gennem forespørgsler til datakilden. Hvis der skal kunne gemmes data i en flytteguide, kræver det, at der bliver taget stilling til en række spørgsmål, for eksempel hvad der gemmes, hvornår der gemmes, og hvordan der gemmes. Spørgsmålene er ikke afdækket fuldt i denne rapport, men eksempler kunne være:

Hvilke data gemmes? Gemmes der personhenførbare data, eller gemmes der alene simpel data om servicekort og deres rækkefølge i flytteguiden, altså konfigurationsdata.

Hvilke tekniske og sikkerhedsmæssige krav er der? Disse krav gælder for eksempel lager,

sikkerhedsprotokoller og krav til de services, der håndterer data.

Der vil formentlig være flere spørgsmål, der skal besvares, inden det for alvor giver mening at arbejde videre med en egentlig arkitektur for funktionaliteten.

AUTOMATISK PERSONALISERING

Alle grupper ønskede i et eller andet omfang, at data blev brugt til at målrette indholdet i flytteguiden. Det er dog også en funktionalitet, der vil kunne skabe utryghed hos nogle brugere

AUTOMATISK PERSONALISERING

Brug af data til personalisering kræver først og fremmest, at der træffes en generel beslutning om, om data ønskes bragt i spil overfor brugeren med henblik på personalisering.

Der bør udvikles en datamodel, der tager stilling til, hvilke kilder der kan bruges til hvilke borgere, samt hvilken kvalitet data har hos kilden. Er det for eksempel muligt altid at fastslå, om en borger bor til leje i (en andens) lejebolig? Derfor kræver løsningen en governancemodel til brug af data på denne måde såvel som videreudvikling af referencearkitekturen, så den understøtter automatisk personalisering.

Endelig skal selve opslagene i databaserne udvikles.

Der kunne bruges data på følgende måder:

- En wizard eller chatbot, der afkræver informationerne til at starte med, kunne være en lightversion, der ville give værdi som en første version.
- En senere version vil kunne bruge data fra eksempelvis CPR til at populere *Min huskeliste* og *Filteret*. Dette kan gøres som simple en-til-en-integrationer, der henter data til et specifikt servicekort (kunne etableres i en tidlig fase) eller større løsninger, der bygger på mange datakilder.
- Den sidste løsning kan kombineres med, at brugeren til at starte med bliver spurgt om, om vedkommendes data må bruges til personalisering..



VISNING AF STATUS

Muligheden for at kunne se, hvornår en selvbetjening er gennemført, var vigtig for alle grupperne. Sagens status efterspørges ikke i en guide

VISNING AF STATUS

Brugerne har givet udtryk for, at det som minimum skal vises, at selvbetjeningsløsningen er gennemført. Guiden er ikke det naturlige sted for at følge selve sagen. I stedet skal det afklares, hvordan brugeren kommer fra guiden til status for sag i et sags- og ydelsesoverblik.

Guiden skal kunne kalde selvbetjeningsløsningerne og derved få status på gennemførelsen af selvbetjeningsprocessen.

Der er to typer data, der fortæller om status: Data fra fagsystemer, der for eksempel fortæller om, om en ydelse er tilkendt, og data fra selvbetjeningsløsninger, der fortæller, hvor i selvbetjeningsprocessen brugeren er.

Dette giver følgende input til guiden i forhold til status:

- På *Min huskeliste* vises status på sagen i selvbetjeningsløsningen (start, gennemført og genoptag)
- Status indeholder følgende oplysninger: Hvornår sagen er startet, hvilken status sagen har hos myndigheden, hvornår sagen er afsluttet, og hvad udfaldet er.

Meld flytning til folkeregisteret

Start

Din nuværende folkeregisteradresse:
Ravnsborggade 8, stuen, 2200 København N-

Du har anmeldt flytning
02.03.18

Anmeldt folkeregisteradresse: Ret

Dansvej 10
2650 Hvidovre

[Se hvilke myndigheder der automatisk får besked](#)

Behold eller skift læge

✓ Start

Din nye læge:
Lægehuset Allehelgensgade

Du har skiftet læge
03.03.18

Allehelgensgade 7, 4000 Roskilde

Telefon nummer: 46 35 00 66

VURDERING AF REFERENCEARKITEKTUR

Referencearkitekturen for selvbetjening understøtter i langt overvejende grad flytteguidens behov

REFERENCEARKITEKTUR OG NYE KRAV

Referencearkitekturen for selvbetjening (initiativ 1.2) understøtter i vidt omfang flytteguidens behov. Det skyldes naturligvis i vidt omfang, at guiden er designet med referencearkitekturens principper for øje, for eksempel at brugergrænsefladen er en tynd klient.*

De overordnede principper i forbindelse med referencearkitekturen for selvbetjening er:

- Brugerne møder i det enkelte selvbetjeningsforløb følgende faser: Forberedelse, Kernen og Afrunding. De understøttes af digitale løsninger, der imødekommer brugernes behov.
- Selvbetjeningsløsninger er forståelige, nemme og intuitive at anvende for brugerne.
- Brugerne leverer kun informationer, som det offentlige ikke allerede har.
- Brugerne oplever en sammenhængende service, også på tværs af myndigheder.
- Brugerne skal altid kunne se, hvilken myndighed der er ansvarlig for at levere en tjeneste.
- Myndigheder, der samarbejder om at kæde selvbetjeningsforløb sammen, aftaler opgave- og ansvarsfordeling indenfor gældende regler.

Det vurderes, at prototypen af flytteguiden og de beskrevne muligheder for videreudvikling holder sig indenfor disse principper.

Der er områder, hvor det anbefales, at der beskrives nye entiteter i referencearkitekturen. Det er:

- Guiden som koncept skal beskrives som entitet i arkitekturen, navnlig i forhold til integrationer, visningslag og servicekortene.
- Servicekort skal ligeledes beskrives, så deres sammenhæng med datakilder tydeliggøres.
- Endelig skal der være en afklaring af, hvordan data om *Min huskeliste* kan gemmes og genkaldes i forbindelse med efterfølgende login. Der er behov for en klar beskrivelse af, hvordan et sådant element skal fungere. Det gælder navnlig:
 - Hvilke data der gemmes? Konfigurationsdata, indholdsdata eller begge?
 - Om data alene er tilgængelige for en given guide, eller om de er tilgængelige mere bredt.



* Referencearkitektur for selvbetjening, side 52.

TEKNISK IMPLEMENTERING

Den tekniske kompleksitet er afspejlet i nedenstående overvejelser. Den kompleksitet, der kan være på nogle områder, betyder dog ikke, at det ikke er muligt at foretage en hurtig realisering af flytteguiden.

ANBEFALINGER TIL IMPLEMENTERING

For hurtigt at opnå værdi af flytteguiden kan det design og den basisfunktionalitet, der er vist i prototypen, realiseres, i takt med at de sidste afklaringer foretages. En realisering af flytteguiden og de øvrige muligheder bør samtidig foregå som en gradvis skalering og tilpasning på baggrund af yderligere brugertest og dataindsamling, så guiden løbende tilpasses brugernes faktiske behov. Derfor anbefales en agil projektmodel, der hurtigt kan tilpasse flytteguiden, såvel som et dedikeret team, der besidder egenskaber fra design over CMS-udvikling til forretningsafklaring, for at kunne skabe hurtig fremdrift i udvikling af flytteguiden.

DESIGN AF FLYTTEGUIDEN

Selve designet i form af listevisning, filtre og eksport til pdf-fil kan igangsættes hurtigt, da det langt hen ad vejen er et designprojekt. Der kan være et behov for, at der bliver udviklet enkelte mindre elementer til flytteguiden, men det forhindrer ikke, at man går i gang med realiseringen.

GEMMEFUNKTION

Gemmefunktionaliteten kræver analyse og principiel stillingtagen, inden den kan realiseres. Denne analyse bør igangsættes så hurtigt som muligt, da funktionalitet er bestemmende for andre dele af flytteguiden.

APP

En native app vil kunne realiseres relativt hurtigt, afhængigt af behovet for en appstrategi. En hurtig realisering vil give mulighed for at teste og opnå erfaring på området inden en eventuel skalering.

En webapp vil kunne designes og udvikles på sigt, for eksempel i sammenhæng med den automatiske personalisering og sammenhængen med andre selvbetjeningsløsninger. Det vil udover nye integrationer kræve design- og udviklingsarbejde at få en webapp til at fungere sammen med borger.dk.

PERSONLAISERING

Den enkle udgave – en wizard, der afkræver brugeren simple informationer – vil kunne etableres relativt enkelt, men vil først virkelig skabe værdi, efter en gemmefunktion er etableret.

Personalisering på baggrund af data er en oplagt kandidat til et løbende projekt, hvor dataelementer løbende integreres i flytteguiden med henblik på at teste, hvilken værdi de skaber. Inden et sådant projekt startes, er det nødvendigt at analysere data i forhold til kvalitet, jura og tilgængelighed.

SAMMENHÆNG MED ANDRE LØSNINGER

Sammenhæng med fagsystemer og selvbetjeningsløsninger kræver en analyse, så der sikres en fornuftig funktionalitet og sammenhæng med sags- og ydelsesoverblikket.



IMPLEMENTERING I FASER

Konkret vil guiden og de øvrige muligheder kunne modnes i tre overordnede faser. De enkelte elementer i guiden vil kunne modnes individuelt i fase 2 og 3. Planen er ikke besluttet og kræver yderligere analyse.

IMPLEMENTERING I FASER

Der lægges op til en fasevis realisering af design og funktionalitet. Designet kan som udgangspunkt realiseres hurtigt, hvorimod den øvrige funktionalitet kræver analyser og mere udviklingsarbejde.

Der er tre væsentlige beslutninger, der skal træffes, inden faserne fastlægges endeligt. Det drejer sig om appstrategi, gemmefunktion og single sign-on, der alle er bestemmende for indholdet i flytteguiden.

ASYNKRON IMPLEMENTERING

Alle servicekort i flytteguiden behøver ikke at kunne det samme. Det kan skabe værdi at modne udvalgte servicekort først, både fordi opgaven dermed er mindre, men også fordi det vil være muligt i højere grad at efterprøve den konkrete realisering og tilrette løbende.

	FASE 1	FASE 2	FASE 3
	Design er realiseret og gemmefunktionen kunne ligeledes være realiseret, da brugerne anser den som en væsentlig funktion. Løsningen kræver NemID.	Som fase 1, men servicekortene rummer funktioner og indhold, der er dannet ud fra personlige data. Løsningen kræver SSO (single sign-on).	Som fase 2, men der anvendes data i servicekortene, så brugeren kan se status på selvbetjeningsløsninger.
Design og guidefunktionalitet	+	+	+
Gem huskeliste	+	+	+
Automatisk personalisering		+	+
Visning af status			+
Flytteapp	Appen er uafhængig af de øvrige elementer og er ikke et krav i nogen af faserne.		
Yderligere analyser *	+	+	+

KONKLUSION PÅ PROTOTYPEN

Den leverede prototype kan efter test af udestående elementer og mindre analyser danne grundlag for realiseringen af en flytteguide.

LEVERANCEN

Projektet har leveret en prototype, der er gennemtestet på nær nogle få, sene tilføjelser, der vil kunne testes efterfølgende. Det drejer sig om, hvilke parametre filterfunktionen skal indeholde, og hvilken tekst der fungerer bedst på aktion-knappen.

Brugerne har tydeligt givet udtryk for, at selv en simpel version af flytteguiden vil bringe værdi, da den skaber overblik og hjælper til at man husker de gøremål, der er i forbindelse med en flytning.

YDERLIGERE ANALYSER

Arkitektur for flytteguiden: Hvordan ser den færdige arkitektur for flytteguiden ud, herunder hvilke data gemmes og hvordan? Hvordan vises status på selvbetjeningsløsningerne? Hvordan forholder guiden sig til andre guides og overblik, herunder særligt sags- og ydelsesoverblikket?

Design: Konceptet for en flytteguide har fokuseret på indhold, funktionalitet, og der udestår derved et arbejde i at tilpasse konceptet til designet og arkitekturen på den portal, hvor den kan tilgås, for eksempel borger.dk. Herunder skal det afklares, hvilke selvbetjeningsløsninger der skal indgå i flytteguiden, samt hvilke filtre der anvendes.

Jura og dataanalyse: Det skal afklares, hvorvidt der er juridiske udfordringer i forhold til anvendelse af data, samt hvordan data hentes ind i guiden.

Udover disse analyser anbefales det, at der på baggrund af en strategisk drøftelse af hvordan det offentlige tilbyder apps, udfærdiges en appstrategi, der forholder sig til, hvordan apps benyttes mest hensigtsmæssigt i forhold til et guidekoncept.

Det anbefales desuden, at konceptet testes på andre tværgående brugerrejser.

VEJEN FREM

Prototypen kan danne udgangspunkt for et egentligt realiseringsprojekt og fungere som input til en kravspecifikation, der kan nedbrydes til funktionelle krav og designkrav. Det kræver dog, at de sidste brugertests gennemføres.

Det anbefales, at de manglende tests og analyser foretages i takt med, at realisering af guiden påbegyndes.

Det bør undersøges, hvordan og i hvilket omfang, flytteguiden kan bruges som en generisk løsning på tværs af livssituationer.

7. BILAG

Video, lydfiler, oversigt over vigtige replikker fra brugerne samt baggrundssides fra workshops.

LISTE OVER BILAG

Følgende bilag er overgivet til Digitaliseringsstyrelsen på USB

 Arbejdsgruppe møde 220218.pptx	18-02-2018 14:55	Microsoft PowerPoint...	537 KB
 Brugerworkshop_w2_final.pptx	26-01-2018 13:51	Microsoft PowerPoint...	8.553 KB
 Brugerworkshop_w3_final.pptx	13-02-2018 12:59	Microsoft PowerPoint...	8.553 KB
 Brugerworkshop_w4_final.pptx	26-02-2018 15:20	Microsoft PowerPoint...	4.829 KB
 Børn W3.m4a	19-02-2018 13:08	M4A File	42.189 KB
 Unge Ws2.m4a	27-03-2018 14:45	M4A File	32.820 KB
 W4 Børn.m4a	27-03-2018 14:47	M4A File	56.615 KB
 W4 Ældre 3.m4a	27-03-2018 14:48	M4A File	14.657 KB
 WS noter 02.xlsx	15-02-2018 17:54	Microsoft Excel Work...	36 KB
 Ws 2 Børn.m4a	27-03-2018 14:45	M4A File	39.203 KB
 WS 2 noter.xlsx	02-02-2018 13:03	Microsoft Excel Work...	28 KB
 Ws 2 Ældre.m4a	27-03-2018 14:46	M4A File	44.477 KB
 Ws 3 Ældre.m4a	19-02-2018 13:09	M4A File	53.453 KB
 Ws3 Unge.m4a	19-02-2018 13:10	M4A File	46.883 KB

RESPONDENTERNE

Nedenfor ses en liste over deltagerne i de forskellige workshops:

Hvornår er du sidst flyttet til en ny bolig?	Er du... ?	Hvor gammel er du?	Hvad er din beskæftigelse?	Hvor mange (delvist) hjemmeboende børn har du?	Er du...	Hvilken type bolig bor du i?	Hvilken boligform bor du i?
2017	Kvinde	20	Studerende	0	Samlevende	Lejebolig	Lejlighed
2017	Mand	26	I arbejde	0	Samlevende	Ejerbolig	Lejlighed
2015	Kvinde	22	Studerende	0	Samlevende	Andelsbolig	Lejlighed
2017	Mand	33	I arbejde	1	Gift	Ejerbolig	Lejlighed
2016	Kvinde	51	I arbejde	2	Single	Andelsbolig	Rækkehus
2016	Mand	35	I arbejde	2	Gift	Andelsbolig	Lejlighed
2016	Mand	61	I arbejde	0	Single	Andelsbolig	Lejlighed
2015	Kvinde	67	Pensioneret	0	Single	Andelsbolig	Lejlighed
2014	Mand	67	Pensioneret	0	Gift	Lejebolig	Lejlighed
2015	Kvinde	27	I arbejde	0	Gift	Lejebolig	Lejlighed
2016	Kvinde	29	I arbejde	0	Samlevende	Andelsbolig	Lejlighed
2016	Kvinde	51	I arbejde	2	Single	Andelsbolig	Rækkehus
2015	Mand	49	I arbejde	3 eller flere	Samlevende	Andelsbolig	Lejlighed
2016	Mand	36	I arbejde	2	Samlevende	Ejerbolig	Lejlighed
2016	Mand	61	I arbejde	0	Single	Andelsbolig	Lejlighed
2014	Kvinde	66	Pensioneret	0	Gift	Lejebolig	Lejlighed
2013	Mand	65	I arbejde	0	Gift	Andelsbolig	Lejlighed
2015	Kvinde	67	Pensioneret	0	Single	Andelsbolig	Lejlighed
2014	Kvinde	66	Pensioneret	0	Gift	Lejebolig	Lejlighed
2015	Mand	64	Andet	0	Gift	Ejerbolig	Rækkehus
2015	Kvinde	27	I arbejde	0	Gift	Lejebolig	Lejlighed
2014	Kvinde	29	I arbejde	0	Single	Lejebolig	Lejlighed
2013	Mand	28	I arbejde	0	I forhold men ikke samlevende	Lejebolig	Lejlighed
2016	Mand	35	I arbejde	2	Gift	Andelsbolig	Lejlighed
2017	Kvinde	53	Arbejdssøgende	1	Gift	Lejebolig	Rækkehus
2017	Kvinde	39	I arbejde	1	I forhold	Lejebolig	Lejlighed

Deloitte.
Digital