



## Undersøgelse af kommunale interesse for anvendelse af guides

Afrapportering

27. april 2020

DANMARK  
A-2 A/S - Sjælland  
Jægersborg Allé 4  
2920 Charlottenlund

A-2 A/S - Fyn og Jylland  
Vesterballevej 5  
7000 Fredericia

www.a-2.dk  
Tlf: +45 39404100

NORGE  
A-2 Norge A/S  
Drammensveien 123  
Postboks 468 Skøyen  
NO-0213 Oslo

www.a-2.as  
Tlf: +47 22550477



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

A  
F2

## Indhold

1

Indledning

2

Afrapportering

3

Opsamling

# Indledning

1

- Digitaliseringsstyrelsen og de fællesoffentlige parter udvikler i en arbejdsgruppe guides til digitale brugerrejser for 11 udvalgte livssituationer (herefter kaldet 'guides'). Arbejdet sker med afsæt i
  - "Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016 – 2020" fra maj 2016
  - "Digitaliseringspakt – En ny retning for det fællesoffentlige samarbejde", som blev indgået i marts 2019 mellem Regeringen, KL og Danske Regioner og genbekræftet i forbindelse med økonomiforhandlingerne for 2020
- Guides har til formål at imødekomme borgernes behov for overblik over, hvad de skal foretage sig i den pågældende livssituation og give borgerne direkte adgang til selvbetjeningsløsninger knyttet hertil. Alle 11 guides skal være udviklet i 2021, og aktuelt er 3 af dem udviklet:
  - Forældreguide: Det kan og må unge
  - Flytteguide
  - Guide: Når I går fra hinanden
- Som led i arbejdet med guides er også drøftet, hvilken it-arkitektur som bedst understøtter kommuner og eventuelt andre myndigheder i at gøre guides til en integreret del af deres hjemmeside og/eller selv udvikle og tilpasse guides. Arbejdsgruppen har vurderet, at en beslutning om it-arkitekturens funktionalitet bedst træffes på basis af yderligere viden om kommunernes efterspørgsel efter guides, samt hvordan centralt udviklede guides kan give kommunerne størst mulig værdi. Det er netop efterspørgslen og den mulige værditilførsel, som udgør undersøgelsesfeltet for nærværende undersøgelse.

# Indledning

## 2

- Der er derfor fokus på kommunernes syn på værdi i og ønske om at anvende guides, som er
  - Tilgængelige på borger.dk (med mulighed for at vælge bopælskommune), men hvor kommunen kan 'berige'/supplere guiden med tekst om særlige forhold i den enkelte kommune (herefter kaldet 'berigelse')
  - Importerbare til en kommunes hjemmeside, hvorfor borgeren vil opleve guides som en integreret del af den kommunale hjemmeside (herefter kaldet 'udstilling') – også her er det tanken, at kommunen vil kunne supplere guidens tekster
- I forbindelse med en tidligere undersøgelse af udvalgte kommuners ønsker til import af artikler fra borger.dk til egen hjemmeside identificeredes en række kommuner, hvis tilgang og strategi indebærer, at hjemmesiden ses som en central adgang for borgeren til viden og handlemuligheder i den offentlige sektor \*. Disse kommuner så også gerne, at kommunens hjemmeside bidrager til korte og 'uforstyrrede' servicerejser for borgerne.
- Fire af disse kommuner – Esbjerg, Kerteminde, Næstved og Ringkøbing-Skjern – blev udvalgt til at indgå i nærværende undersøgelse, fordi de i kraft af deres hjemmesidetilgang ikke på forhånd ville afvise import af guides. De fire kommuner kan derfor heller ikke betragtes som repræsentative, selv om der er forskellige med hensyn til størrelse og geografisk placering.
- Endvidere blev Københavns Kommune valgt, fordi kommunen i kraft af sin størrelse og specialiserede kompetencer forventeligt ville stille særlige typer af krav til både guides og en kommende it-arkitekturløsning.

\* "Forretningsbehov ifm. ny artikelimportløsning til borger.dk, udarbejdet af A-2 A/S for Kontoret for Borger.dk i Digitaliseringsstyrelsen , 19. december 2019.

# Indledning

## 3

- Interviewdeltagerne, som typisk var den overordnede ansvarlige for kommunens hjemmeside (webmaster) og en webansvarlig/-redaktør fra borgerserviceområdet, blev forud for interview orienteret om form og indhold i interviewet. Alle interview er gennemført som semistrukturerede interview, hvor der – bortset fra i forbindelse med faktuelle forhold – er brugt åbne, undersøgende spørgsmål.
  
- I overskrifter var interviewtemaerne:
  - Generelle vurderinger af guides i forhold til indhold og værdi for borgere og kommune
  - Berigelse af guides
    - Værdi for borgere og kommune ved berigelse af guides
    - Forudsætninger for og ønsker til guides, hvis kommunen skal vælge berigelse af guides
    - Barrierer for berigelse af guides
  - Udstilling af guides på egen hjemmeside
    - Værdi for borgere og kommune ved udstilling af guides
    - Forudsætninger for og ønsker til guides, hvis kommunen skal vælge udstilling af guides
    - Barrierer for udstilling af guides
  - Betydning af økonomi og øvrig ressourceanvendelse for kommunens beslutning om berigelse og/eller udstilling
  - Forventning til, om kommunen vil udstille og/eller berige, hvis det bliver muligt
  
- Undersøgelsen er gennemført i perioden februar til april 2020.

# Afrapportering

1

## GENERELT OM GUIDES SOM KONCEPT

- Kommunerne er enige om, at principper, mål og koncept for guides er udtryk for en rigtig og vigtig udvikling i den digitale service til borgerne. Samlingen af information, handlingsanvisninger og selvbetjeningsløsninger med afsæt i ofte forekommende livssituationer vurderes især at være værdifuld for borgerne, fordi de hjælpes til at få forholdt sig til og få gjort alt det nødvendige. De er også enige om, at en central udvikling af guides sparer kommunerne for betydelige ressourcer til udvikling af egne og potentielt 98 forskellige guides (eller noget der minder om).
- For kommunerne og deres medarbejdere peges på, at guides kan betyde:
  - Sparet tid på henvendelser fra borgere, fordi de løser hele eller større dele af opgaverne selv
  - Hjælp i form af en slags tjekliste for de medarbejdere, som hjælper borgere, der fx på grund af manglende it-kompetencer ikke kan betjene sig selv
- Alle kommunerne har på forskellig vis arbejdet med at udvikle noget, der har samme formål som guides, nemlig at samle information om flest mulige aspekter af konkrete livssituationer. Det drejer sig fx om, at kommunerne har lavet temasider (eventuelt med samling af links til relevante selvbetjeningsløsninger), tjeklister eller 'beslutningstræer'. Kommunernes vurdering af egne løsninger er, at de langt fra kan måle sig med funktionaliteten og indholdet i de tre aktuelt tilgængelige guides.

# Afrapportering

2

## BERIGELSE

- Alle kommunerne er positivt indstillede over for og forventer at ville berige guides med tekst om kommunespecifikke forhold. Det gælder i princippet uanset om guides kun er tilgængelige via borger.dk eller også kan importeres og udstilles på kommunens egen hjemmeside.
- I forbindelse med berigelse af guides på borger.dk peger kommunerne på, at det bør gøres så let som muligt som kommunal indholdsredaktør at
  - Navigere rundt i forhold til, hvor i guiden kommunen kan berige
  - Få overblik over kommunens tilføjede tekster for at mindske arbejdet med at ajourføre disse

## UDSTILLING

- Også i forhold til udstilling på egen hjemmeside er kommunerne positive og ønsker i princippet at bruge en sådan mulighed. Men kommunerne er samtidig optagede af, at en teknisk løsning, der gør det muligt at udstille guides, også giver mulighed for at justere og tilpasse design, indhold og tekst samt struktur/flow.

### Design

- Med hensyn til design af guides ser kommunerne gerne, at de i nogen grad kan tilpasses, så de matcher kommunens eget designmæssige udtryk. Det skyldes dels ønsket om, at hjemmesiden fungerer som kommunens 'ansigt' udadtil, dels at gennemgående layout, logik, menustruktur mv. er en hjælp for ikke så kompetente it-brugere.

# Afrapportering

## 3

### Indhold og tekst

- Med hensyn til indhold og tekst er kommunerne stærkt optagede af, at det skal være så redigerbart som overhovedet muligt. Blot som eksempler på, at kommuners konkrete praksis gør det nødvendigt at tilpasse en standardtekst i guides, hvis den skal give reel information til borgeren, kan nævnes:
  - Nogle kommuner bødesanktionerer, hvis man ikke har meldt flytning senest fem dage efter reel flytning, mens andre kommuner ikke gør det
  - Der er i princippet frit lægevalg i Danmark, men i en lang række kommuner er det ikke en reel mulighed
  - Nogle kommuner kræver forudgående tidsbestilling ved henvendelse i bestemte funktioner, mens andre kommuner ikke gør det
- Hvis det skal være mest muligt attraktivt for kommunerne at udstille guides, skal det således også være muligt målrettet at ændre eller supplere tekst og information. I nogle tilfælde vil muligheden for – i umiddelbar sammenhæng med guidens standardtekst – at placere en tekst a la ”I vores kommune skal du huske, at ...” være tilstrækkeligt (hvilket svarer til ’almindelig’ berigelse).
- På andre områder har nogle kommuner et stærkt ønske om direkte at kunne redigere i standardtekst og endda i figurer/illustrationer. Sidstnævnte fx fordi man i illustrationen til højre får indtryk af, at man får bøde, hvis man ikke har meldt flytning senest fem dage efter flytning (også selv om der i ledsagende tekst står ”...kan du få en bøde”). Det er imidlertid langt fra tilfældet i alle kommuner.
- De nævnte redigeringsmuligheder er også ønskelige for kommunerne, selv om guides kun er tilgængelige på borger.dk.





# Afrapportering

## 4

### Struktur/flow

- Med hensyn til struktur/flow er især to kommuner optagede af den principielle mulighed for selv at beslutte fx at frasortere dele af en guide eller ændre rækkefølge i guidens flow, hvis det viser sig, at kommunens borgere adfærd og brug af guiden giver behov herfor. Der er fra en af kommunerne derfor også ønske om selv at kunne få guides til test og tilretning forud for import og udstilling.
- Det skal nævnes, at nogle kommuner opfatter udvalgte ønsker og krav til design, indhold og struktur/ flow som en direkte forudsætning for ville udstille guides på egen hjemmeside.

### SAMLET OM BERIGELSE OG Udstilling

- Direkte adspurgt svarer alle fem kommuner ”ja” til at ville berige guides, og fire kommuner svarer ”ja” til at udstille guides, hvis det blev muligt. Kommunen der ikke forventer at udstille guides begrundet det med, at borger.dk er så kendt og brugt af borgerne, at link til de forskellige guides fra kommunens hjemmeside ikke er et problem.
- Fire af kommunerne ville foretrække at udstille guides på egen hjemmeside, hvis kun den ene af mulighederne blev stillet til rådighed.
- Forudsætningerne for kommunernes ”ja” til udstilling er i et vist omfang afhængig af, at der skabes gode løsninger på de ovenfor beskrevne forhold. Men det skal også nævnes, at både kommunernes egne ressourcer og budgetter til hjemmeside og løbende udvikling heraf er meget begrænsede. Flere kommuner nævner, at hvis udstilling fordrer udgifter til udvikling af CMS-løsningen på mere end 50.000 – 100.000 kr. ville det være en direkte hindring for, at de ville udstille guides.



## Opsamling

- Alle kommunerne er enige om, at guides er udtryk for god digital service, og at central udvikling af guides giver indhold, som kommunerne næppe selv ville have ressourcer til at udvikle.
- Alle kommuner forventer at ville berige guides og har ønske om, at det gøres nemt at få overblik over, hvor der kan beriges, og hvad der er beriget.
- Fire kommuner forventer at udstille guides, hvis det bliver muligt, men om de reelt vil gøre det, afhænger formentlig af deres konkrete vurdering af mulighederne for at justere og tilpasse design, indhold og tekst samt struktur/flow.
- Flere kommuner påpeger, at hvis udstilling af guides kræver udvikling af kommunens CMS-løsning kan for stort træk på medarbejderressourcer og/eller udgifter hertil på mere end 50.000 – 100.000 kr. være en direkte hindring for, at de vil udstille.