



Tværgående borgerindsigter og designprincipper fra 11 brugerrejser

Kontor for digital service

Februar 2022



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Indhold

1. Baggrund

side 2

2. Barrierer i brugerrejserne

side 3

3. Fokusområder for sammenhæng

side 10

4. Designprincipper for sammenhængende brugerrejser

side 13



Baggrund

I perioden 2016-2021 har Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med en lang række myndigheder analyseret 11 brugerrejser og udviklet 11 digitale guider. Arbejdet er et led i at skabe en mere sammenhængende digital service for borgerne, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Arbejdet udspringer af Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2016-2020) og digitaliseringspagten fra 2019, hvor parterne har aftalt, at der skal udvikles digitale guider for 11 udvalgte livssituationer. For udvalgte brugerrejser har myndighedssamarbejdet også resulteret i et såkaldt idékatalog over mulige løsninger til at skabe yderligere sammenhæng for borgerne. Alle brugerrejseanalyser er afsluttet med en afrapportering, der er godkendt af de respektive fællesoffentlige projektgrupper for hver brugerrejse.

Digitaliseringsstyrelsen har i denne rapport samlet og anskueliggjort de tværgående indsigter fra arbejdet med de 11 brugerrejser, hvor vidt forskellige borgere er blevet interviewet om deres oplevelser i de forskellige livssituationer; lige fra de 15-årige, der bliver digitale borgere, til de borgere, der skal skilles, være forældre eller er på vej på pension. Det tilsammen har givet en bred viden om borgernes møde med den offentlige digitale service i de 11 udvalgte livssituationer.



Del 1

Barrierer i brugerrejserne

I det følgende præsenteres de overordnede barrierer, som borgerne har oplevet på tværs af de 11 brugerrejser.

Barriererne fra de 11 brugerrejser er sammenholdt og her opdelt i **5 analytiske temaer**, der hvert indeholder en række udfordringer, som kan opstå, når borgerne skal klare deres ærinder på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Barriererne er identificeret på baggrund af interviews med borgere i de 11 forskellige livssituationer og har dannet grundlag for myndighedernes fælles udvikling af digitale guider og idékataloger over mulige løsninger til at skabe yderligere sammenhæng for borgerne.

Barrierer - 5 analytiske temaer

Tema 1
En ny og
omvæltende
livssituation



Tema 2
Svær navigation
og høj
kompleksitet



Tema 3:
Manglende
indblik i
aktørlandskabet



Tema 4
Manglende
kommunikation
i øjenhøjde



Tema 5
Lav grad af
sammenhæng
på tværs



Tema 1

En ny og omvæltende livssituation



"Man ved ikke, hvad man skal gøre. Der mangler simpelthen noget klarhed og forståelse."

Borger i brugerrejsen 'Skilsmisse'

Svære valg med store konsekvenser

- Livssituationerne er ofte forbundet med store omvæltninger for borgerne – både personligt, økonomisk og socialt.
- Brugerrejserne er ofte fyldt med dilemmaer og svære valg, der afspejler sig i både praktiske gøremål og eksistentielle overvejelser om, hvordan fremtiden kommer til at se ud.
- Vigtige beslutninger og deadlines ligger ofte i starten af brugerrejserne, hvor overblikket er mindst for borgerne.

Kognitive begrænsninger i krise

- Nogle borgere befinder sig i en krisetilstand (fx efter dødsfald eller skilsmisse), hvilket kan gøre det svært for dem at tage imod ny viden og bevare et overblik. Det er en udfordring, når de skal forstå og håndtere gøremål med det offentlige.
- Under pres kan det være svært have overskud til at undersøge, hvor man kan få hjælp i det offentlige system og at række ud efter hjælp i kontakten.

Overladt i sektorovergange og ventetid

- Borgerne kan føle sig overladt til sig selv og i "frit fald" i sektorovergange (fx fra hospitalsindlæggelse til hjemsendelse).
- Ventetiden, mens en sag behandles, kan opleves som et utrygt ingenmandsland, hvor borgerne føler sig låst og ude af stand til at handle på deres situation.



Tema 2 Svær navigation og høj kompleksitet



"Der er mange uafhængige ting, jeg selv skal gøre, som jeg ikke kan gennemskue. Man skal selv finde rundt i det, og myndighederne taler ikke sammen."

Borger i brugerrejsen 'Miste pårørende'

Manglende overblik

- Borgerne oplever en høj grad af kompleksitet, når de skal klare deres gøremål på tværs af det offentlige.
- Borgerne mangler overblik over, hvor de kan få hjælp hos myndighederne, der hver har deres egne informationskanaler, selvbetjeningsløsninger, regler og tidsfrister.
- Det kan være svært for borgerne at skelne mellem offentlige og private aktører i brugerrejserne.
- Det kan være uoverskueligt for borgerne, hvilke gøremål de skal starte med, og hvornår de er i mål med at klare dem.
- Det manglende overblik kan resultere i, at borgerne overskrider vigtige deadlines, overser afgørende information eller begår fejl, der kan have konsekvenser for det videre sagsforløb.

Tvivl om ansvar og proces

- Det er ofte uklart for borgerne, hvad der sker automatisk hos myndighederne, og hvad de selv skal gøre.
- Det skaber utryghed, når det offentlige ikke bekræfter, at borgerne har udført en handling (fx når de har indsendt en ansøgning).
- Borgerne mangler indblik i sagsbehandlingen, og hvor de er i deres sagsforløb.

Svær adgang til berettigede tillæg og ydelser

- Borgerne oplever det som en omstændelig proces at søge tillæg og ydelser. Det skaber risiko for, at de svageste opgiver, selvom de kan være berettigede.
- Det er uklart for borgerne, hvordan ydelser og tilskud beregnes, og om de er berettiget til at få dem. Det gør det svært for borgerne at planlægge deres fremtidige økonomi.

Tema 3: Manglende indblik i aktørlandskabet



”Det var svært at finde rundt; jeg kunne ikke finde ud af, hvor jeg skulle starte. (...) Jeg fandt først ud af det, da min veninde lavede en liste til mig med, hvad jeg skulle gøre. Indtil da brugte jeg 4 timer dagligt.”

Borger i brugerrejsen ‘Skilsmisse’

Manglende domæneforståelse i ny livssituation

- Det er ofte første gang, at borgerne står i livssituationen og skal håndtere den type af ærinder med det offentlige og private aktører. Derfor kan forhåndskendskabet til domænet være lavt – herunder begreber, aktører og processer i brugerrejsen.

Succes med at gennemføre ærinder afhænger af kendskab til myndighedslandskabet

- Borgerne har forskellige forudsætninger for at håndtere ærinder med det offentlige. En faktor er forståelsen af samfundsopbygningen og det offentliges regler og procedurer. Kendskab til myndighedslandskabet kan gøre det nemmere at navigere i brugerrejsen og at gennemføre ærinder med det offentlige med succes.

Succes med at gennemføre ærinder afhænger af netværk og økonomi

- Borgerne har ofte behov for hjælp fra deres netværk eller private rådgivere for at kunne håndtere ærinder med det offentlige i de svære livssituationer. Det er dog ikke alle borgere, der har et netværk, der kan støtte op, eller som har økonomien til at hyre private rådgivere.
- Netværk og økonomi er derfor også faktorer, der kan stille borgerne forskelligt i forhold til at komme i mål med at gennemføre ærinder med det offentlige.

Tema 4 Manglende kommunikation i øjenhøjde



"[Myndighedernes begreber er] .. som at komme til eksamen i offentlig forvaltning – bare uden at have læst op på det"

Borger i brugerrejsen 'Miste pårørende'

Myndighedernes begreber er svære at forstå

- Borgerne giver tydeligt udtryk for, at det offentliges begreber er komplicerede og indforståede. Eksempelvis nævnes ord som 'proklama', 'boudlæg', 'behovsdato' og 'logiværtserklæring' som uforståelige begreber i borgernes brugerrejser.
- Når myndighederne kommunikerer til borgerne i et sprog, som de ikke forstår, skaber det nervøsitet for at misforstå informationen og komme til at handle forkert.
- Borgerne oplever, at myndigheders begreber er uens, hvilket skaber forvirring.

Bliver mødt som en sag

- Borgerne udtrykker ønske om personlig vejledning, men møder i stedet sagsbehandling fra det offentlige. Borgerne efterspørger et mere menneskeligt møde med udgangspunkt i den enkeltes situation.

For meget information

- Borgerne kan blive overvældet af for meget information fra det offentlige. Det forstærkes af de mange informationskanaler og supporttilbud hos de enkelte myndigheder.
- Det offentliges kommunikation opleves som teksttung, hvilket kan gøre det svært at gennemskue, hvad der er det vigtigste budskab.
- Borgerne oplever, at der kan være uoverensstemmelser mellem svar og vejledning fra myndighederne, hvilket kan virke forvirrende.

Svært at gennemskue regler og love

- Borgerne oplever, at det offentlige ikke i tilstrækkelig grad hjælper dem med at forstå regler og love, der er logiske for myndighederne, men uigennemsigtige og uforståelige for borgerne.

Tema 5 Lav grad af sammenhæng på tværs



"Der var ikke sammenhæng, for de forskellige forvaltninger fungerer med vandkopper imellem. Og myndighederne taler ikke sammen.

Tiden, du skal bruge, er uoverskuelig"

- Borger i brugerrejsen 'Skilsmisse'

"Det tager så lang tid at klikke mig igennem de offentlige systemer. Der er for mange muligheder, hvilket gør, at jeg let kommer på afveje"

- Borger i brugerrejsen 'Flytning'

Kastebold mellem myndigheder

- Borgerne må ofte kontakte supporttilbud hos flere myndigheder, før de får den hjælp, de søger. Det kan føles som at være kastebold mellem myndighederne.
- Det er en udfordring for borgerne, at supportfunktioner hos myndighederne primært vejleder ud fra egne områder og har svært ved at vejlede på tværs.
- Borgerne oplever, at svar og vejledning fra myndighederne ikke altid stemmer overens.

Borgere skal selv skabe sammenhæng

- Borgerne kan have en følelse af at være deres egen "sagsbehandler" og at skulle "bære sin sag" fra myndighed til myndighed for at skabe sammenhæng.
- Borgerne udtrykker, at det er hårdt selv at skulle skabe overblik over processerne hos det offentlige samtidig med at være i en svær livssituation.

Uensartet digitaliseringsgrad

- Når borgerne skal løse opgaver med det offentlige, kræver det i nogle brugerrejser et skift mellem fysiske blanketter og breve og selvbetjeningsløsninger, Digital Post og TastSelv. Derfor kan digitaliseringsgraden i det offentlige opleves som uensartet, hvilket udfordrer det at få overblik over ærinder og processer med det offentlige.

Manglende informationsdeling

- Borgerne har en forventning om, at myndigheder automatisk udveksler oplysninger om dem, men oplever i stedet at skulle opgive de samme oplysninger flere steder.
- Ugennemsigtige processer hos myndighederne vanskeliggør overblik over, hvornår borgere skal afgive information og til hvilken myndighed.
- Der er manglende sammenhæng mellem myndigheders digitale løsninger. Det gør det svært for borgerne at gennemskue, hvad der er næste skridt i deres brugerrejse i forhold til at håndtere ærinder med det offentlige i den rigtige rækkefølge og på de rigtige platforme.



Del 2

Fokusområder for sammenhæng

I det følgende præsenteres seks fokusområder, der sammenfatter gennemgående borgerbehov og løsningsforslag fra de 11 brugerrejser og rapporter. Fokusområderne udspringer af det konkrete arbejde med hver brugerrejse og går på tværs af de forskellige livssituationer.

Viden om brugerrejsen og borgernes behov har været fundament for udarbejdelsen af en række guider på borger.dk samt idékataloger med bud på løsninger, der kan skabe mere sammenhæng i de respektive brugerrejser. Løsningsforlagene er udarbejdet i samarbejde med relevante myndigheder i de enkelte brugerrejser.

Fokusområder for sammenhæng i brugerrejserne (1/2)



Samlet overblik over brugerrejsen

- Borgerne kan guides gennem brugerrejsen ved at give dem overblik over deres ærinder og tidsfrister på tværs af myndigheder.

Samarbejde og videndeling på tværs af aktører

- Samarbejder mellem relevante aktører i brugerrejsen muliggør videndeling om målgruppen samt udvikling af sammenhængende løsninger.

Borgernær kommunikation

- Kommunikation i øjenhøjde med borgerne er afgørende. Sprogbrug, vidensniveauet og tone-of-voice skal tilpasses målgruppen.
- Information til borgerne leveres i et handlingsanvisende sprog, der tydeliggør, hvad borgerne skal foretage sig.
- Relevansen af informationen for borgerne kan konkretiseres med eksempler relateret til deres hverdag.
- Indhold kan skræddersys til målgruppen, så det er tilpasset deres situation, så overflødig information undgås (fx med filtrering).
- Konsistente begreber tilstræbes på tværs af det offentlige for at ensarte kommunikationen.

Fokusområder for sammenhæng i brugerrejserne... (2/2)



Proaktiv kommunikation om procesforløb og valgmuligheder

- Myndighederne kan proaktivt oplyse borgerne om, hvad de selv skal gøre, og hvad der sker automatisk.
- Borgerne kan tidligt i brugerrejsen oplyses om deres valgmuligheder og procesforløbet – herunder hvor og hvornår de kan få svar på deres sag.

Påmindelser, kvitteringer og statusmeddelelser

- Påmindelser hjælper borgerne med at huske at håndtere ærinder til tiden.
- Kvitteringer fra myndigheder på udførte handlinger skaber tryghed.
- Statusmeddelelser giver borgere indblik i, hvad der sker hos myndighederne.

Datadeling mellem myndigheder

- Data kan så vidt muligt genbruges ud fra et "once only"-princip, hvor borgerne kun behøver at give deres oplysninger til det offentlige én gang.
- Tilgængelig data om borgerne fra forskellige myndigheder kan samles på én digital platform (fx Mit Overblik). Det muliggør:
 - ❖ Informationen kan skræddersyes til borgerens situation, så det er relevant (fx målrettede digitale guides).
 - ❖ Borgerne kan få et tværgående overblik over deres sager hos forskellige myndigheder samt over procesforløbet.
 - ❖ Et overblik over sagsstatus kan synliggøre, om sagen ligger hos borgeren selv eller hos en myndighed.
- "Sammentrækning" af selvbetjeningsløsninger muliggør, at borgerne kan foretage gøremål med det offentlige i én arbejdsgang fremfor løbende og ad flere omgange.



Del 3

Designprincipper for sammenhængende brugerrejser

I arbejdet med de 11 brugerrejser er der udviklet en række handlingsorienterede designprincipper for det at skabe mere sammenhæng i de enkelte brugerrejser. Sammenholdes disse på tværs af brugerrejserne, fås i alt 15 konkrete principper.

Designprincipperne er delt i to. Den første gruppe af principper har været grundlaget for udvikling af de digitale guider på borger.dk, men kan ligeledes benyttes i udviklingen af andre services. Den anden gruppe af principper er hængt op på arbejdet med at udvikle løsninger, der rækker ud over guiderne og skaber yderligere sammenhæng for borgerne.

Da designprincipperne er udviklet som led i arbejdet med at udvikle sammenhængende brugerrejser, kan de ikke betragtes som fuldt dækkende for den gode og sammenhængende digitale service. Det bemærkes dog, at designprincipperne dækker 11 vidt forskellige livssituationer og en række vidt forskellige målgrupper.

15 designprincipper for sammenhængende brugerrejser

Grundlag for guider



1. Tag udgangspunkt i borgerens behov og situation, og se løsningen fra borgerens perspektiv



2. Inddrag slutbrugeren, og test løsningen tidligt og løbende



3. Kommunikér i et enkelt sprog, som borgeren forstår, og forklar fagbegreber



4. Skab relevans ved at prioritere indholdet til borgeren ud fra borgerens situation, og undgå overflødig information



5. Skab overblik over praktiske gøremål og borgerens handlerum – særligt, når processerne går på tværs



6. Fortæl, hvad borgeren skal gøre, og hvad der sker automatisk hos myndigheden



7. Skab samarbejde mellem aktører, der har en aktie i brugerrejsen

15 designprincipper for sammenhængende brugerrejser

Øvrige pejlemærker



8. Tilstræb, at borgeren afleverer de samme oplysninger så få gange som muligt



9. Del data mellem myndigheder, hvor det kan gøre brugerrejsen mere sammenhængende



10. Brug tilgængelig data om borgeren til at skræddersy information og valgmuligheder



11. Skab sammenhæng på tværs af selvbetjeningsløsninger



12. Lav statusmeddelelser og tidslinjer, der giver borgeren viden om, hvor hun er i sagsbehandlingen



13. Lav digitale kvitteringer, der bekræfter borgerens handling



14. Lav notifikationer, der hjælper borgeren med at huske sine ærinder



15. Tilstræb konsistente begreber på tværs af myndigheder



DIGITALISERINGSSTYRELSEN