

Brugerrejsen

Bliv digital borger

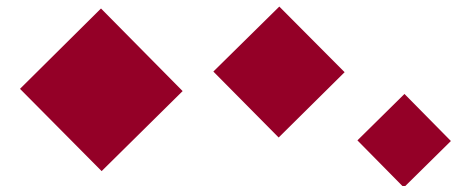


DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Formålet med projektet er at skabe **sammenhæng i borgernes brugerrejse** - også når den går **på tværs** af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Med brugerrejsen kaldet "Bliv digital borger", der beskriver de **13-18-åriges kontakt med det offentlige**, er målet at guide borgerne igennem alt det, man **som ung skal og kan** i forhold til det offentlige.

For at hjælpe den unge, inddrages deres primære kilde til hjælp og support, nemlig deres **forældre**.



Indhold

1. Ledelsesresumé - Centraler indsigter og løsningsforslag
2. Metode og proces - Den fællesoffentlige brugerrejsemodel
3. As is - Hvordan ser brugerrejsen ud i dag?
4. To be - Hvilke løsninger kan forbedre brugerrejsen?

Rapportens struktur



Et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen har med inddragelse af Skattestyrelsen, ATP/UDK, Styrelsen for it og læring, Forsvarsministeriets Personalestyrelse og KL udarbejdet en servicedesignanalyse af brugerrejsen ”Bliv digital borger”.

Rapporten præsenterer indsigter om unge mellem 13 og 18 år og deres forældre. Rapporten afdækker specifikke udfordringer for udvalgte anledninger i brugerrejsen og giver et bud på en række forbedringsforslag.

Rapportens del 1 består af et ledelsesresumé, der beskriver projektets baggrund og samler rapportens overordnede konklusioner og løsningsforslag.

Projektet er tilrettelagt efter et bud på en fællesoffentlig brugerrejsemodel. I **del 2** gennemgår vi projektets procesmodel og den enkelte fases aktiviteter.

I **del 3** beskæftiger vi os med brugerrejsemodellens 1. designfase: afdækning af, hvordan borgere og myndigheder oplever brugerrejsen i dag – også kaldet *as is-fasen*. Vi ser på de væsentligste anledninger, de unge har til at være i kontakt med det offentlige fra de er 13 til 18 år. De centrale anledninger tæller:

- Får fritidsjob
- Søger ungdomsuddannelse
- Får breve om NemID og Digital Post, når de fylder 15 år
- Får brev om læge- og tandlægevalg, når de fylder 15 år
- Bliver indkaldt til Forsvarets Dag, når de fylder 18 år
- Får brev om NemKonto, når de fylder 18 år

Derudover præsenterer vi interviewundersøgelsen, der består af interviews med syv unge og syv forældre. Vi ser på interviewundersøgelsens formål, rekrutteringskriterier og output i form af indsigter, oplevede udfordringer (pains) og tre persona-familier. For at udfolde vores viden om målgruppen, består kapitlet også af tre scenarier. Scenarierne har til hensigt at gøre både pains og personaer levende i tre korte fortællinger.

Del 4 omhandler brugerrejsemodellens 2. designfase: generering af løsningsforslag, der kan imødekomme de udfordringer, vi har afdækket – også kaldet *to be-fasen*. Her gennemgår vi de designprincipper, vi har defineret på baggrund af viden fra *as is-fasen*. Designprincipperne arbejder vi ud fra, når vi genererer løsningsforslag.

Derefter præsenterer vi *be-workshoppen*, hvor en række myndigheder deltog. På workshoppen dykkede vi ned i de løsningsforslag, workshoppen affødte. Efterfølgende beskriver vi, hvordan de mest relevante idéer blev trykprøvet gennem en tidlig low-fi test (på papirprototyper) med unge og deres forældre.

Til sidst gennemgår vi de enkelte løsningsforslag. Løsningsforslagene er inddelt i forskellige kategorier alt efter, om de primært henvender sig til de unge, deres forældre eller om de mere generelt danner et godt grundlag for en bedre brugerrejse.

Del 1

Ledelsesresumé – Baggrund,
centrale indsigter og
løsningsforslag

Baggrund for projektet

Projektet har sin baggrund i digitaliseringspagten (marts 2019), der beskriver ambitionsniveauet for regeringen, Danske Regioner og KL på det digitale område. Her blev det besluttet, at borgere skal opleve en mere sammenhængende digital service og opgaveløsning på tværs af myndigheder.

For 11 udvalgte livssituationer etableres der sammenhængende brugerrejser i form af løsninger, der guider borgeren igennem relevante ærinder. En af disse livssituationer omfatter de unge, der bliver digitale borgere og skal forholde sig til fx NemID, Digital Post, NemKonto, skattekort mv.

Med digitaliseringspagten blev det desuden aftalt at lancere en kampagne med det formål at hjælpe de unge med at forstå deres pligter, ansvar og rettigheder i forhold til digital kommunikation med det offentlige. Kampagnen løber i 2020.

Arbejdet bygger videre på solide indsigter

"Indsatsen i Digitaliseringspagten for bl.a. "Bliv Digital borger" bygger videre på:

1. Rapport og forbedringsforslag ifht. de 15-åriges brugerrejse, når de skal i gang med NemID og Digital Post.
2. Guide-koncept for overblik og vejvisning af borgere i en række situationer. Konceptet er udviklet i arbejdet med brugerrejser for flytning og skilsmisse. Begge er resultater af arbejdet i Fællesoffentlig Digitaliseringsstrategi 2016-2020.

Mange andre myndigheder har desuden haft selvstændige indsats over for målgruppen. Vi stod derfor på et solidt grundlag af viden og indsigt og dermed et godt udgangspunkt for at forbedre de 13-18-åriges kontakt med det offentlige.

Fra analyse til forslag til en bedre brugerrejse

Formålet med arbejdet med brugerrejsen "Bliv digital borger" har altså været at forbedre de unges brugerrejse. Med en service design-tilgang har vi derfor først afdækket *as is-brugerrejsen*, som de unge oplever i dag for at finde udfordringer (pains) i mødet med det offentlige. Centrale anledninger, hvor unge er i kontakt med

det offentlige, er blevet brugt som et greb til at gøre arbejdet konkret – og give mulighed for at komme med specifikke anbefalinger.

Derefter har vi i en såkaldt *to be-fase* givet bud på, hvilke løsningsforslag, der kan supplere en guide og som kan afhjælpe udfordringer og ultimativt skabe en bedre brugerrejse for de unge.

Deltagelse fra andre myndigheder

Arbejdet er udført af medarbejdere fra Digitaliseringsstyrelsen med inddragelse fra relevante myndigheder. Myndigheder, der har deltaget i projektet: KL, Skattestyrelsen, ATP/UDK, Forsvarsministeriets Personalestyrelse (FPS), Styrelsen for it og læring og Digitaliseringsstyrelsen.

Borgerinddragelse

Vi har gennem hele arbejdet haft fokus på unges kontakt med det offentlige og inddraget både myndigheder og borgere via interviews, i ideudvikling og til kvalificering af løsningsforslag. Vi har været foretaget interviews med syv unge, syv forældre (både sammen og hver for sig), mens ni forældre samt seks unge har givet os feedback på tidlige prototyper af nogle af løsningsforslagene.

Pains – udfordringer for de unge og deres forældre

Projektet viser, at de unge og deres forældre oplever en række udfordringer (pains) i mødet med det offentlige.

- 1 Nogle unge får ikke opsat Digital Post, før det brænder på.** Nogle unge er ikke opmærksomme på at tjekke Digital Post, fordi de ikke ved, hvilke typer beskeder, der kommer i postkassen. Det kan resultere i, at kritisk information om ungdomsuddannelse eller beskeder fra sygehuset strandes i deres indbakke.
- 2 Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu.** Unge er ikke optaget af at tjekke, at alt er som det skal være – de handler først, når de oplever konsekvenser. Fx retter unge ikke deres forskudsopgørelse i forbindelse med, at de får et fritidsjob. De er heller ikke opmærksomme på at tjekke deres skatteoplysninger, før de får en forkert udbetaling fra deres job.
- 3 Når der er sket en fejl, og den skal rettes, kan de unge og deres forældre opleve at havne i en blindgyde.** Nogle unge og deres forældre oplever, at det er svært at gennemskue, hvordan en fejl skal rettes. Fx fortæller flere unge, at de har haft problemer med at bruge deres frikort i forbindelse med deres fritidsjob. Det føles som en frustrerende blindgyde, hvor det er vanskeligt at gennemskue, hvem der skal handle for at løse problemet - er det Skattestyrelsen, arbejdsgiveren eller dem selv?
- 4 Unge har allergi mod kancellisprog og fordyber sig ikke i længere tekst.** Nogle unge får ikke læst introduktionsbrevet til Digital Post, mens andre ikke læser anmodningen fra deres arbejdsgiver om samtykke til at indhente straffeattest. Den manglende fordybelse volder også problemer, når de unge skal installere NemID-nøgleapp'en. De læser ikke, at de skal vente op til en time for at gennemføre installationsprocessen.
- 5 Forældrene mangler information om, hvad deres børn skal i forskellige situationer, hvor de skal i kontakt med det offentlige.** Forældrene udtrykker, at de savner et overblik på flere niveauer. De mangler situationsbestemt information om fx anvendelsen af frikort, når deres barn får et fritidsjob. Samtidig efterlyser de viden om, hvad de generelt skal være opmærksomme på alt efter, hvilken alder deres barn har.
- 6 Forældrene er ikke klar over de muligheder, de har for at hjælpe deres børn.** Forældrene kender ikke muligheden for at få læseadgang til deres barns digitale postkasse eller muligheden for at modtage en sms, når der er nyt i den digitale postkasse. Flere forældre giver udtryk for, at det er hjælpemidler, der ville gavne deres hverdag.
- 7 Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige.** De unges forældre er den primære støttefunktion, der hjælper de unge med at få tingene gjort. Nogle forældre giver udtryk for, at de synes det er uoverskueligt at navigere i det offentlige og derfor også svært at støtte deres barn.

Designprincipper i to be-fasen

Med udgangspunkt i indsigterne har vi udviklet otte designprincipper, som fungerer som retningslinjer i udviklingen af idéer til konkrete løsningsforslag.

-  **Gør det nemt at handle og formidl i et enkelt sprog**
Unge opmærksomhed ift. at læse information er kort, og for meget information øger risikoen for, at de giver op. Tænk snarere, at de unge ikke behøver at vide det hele på én gang. Hav fokus på, hvad de unge skal gøre, og skriv i et enkelt og handlingsanvisende sprog.
-  **Vær til stede, hvor de unge forventer, vi er til stede**
Vær ikke bange for at bruge 'seriøse' kanaler som fx Digital Post og eBoks. Når de unge er her, er de klar på at møde indhold, de skal tage alvorligt. De unge ønsker ikke nødvendigvis at møde det offentlige på deres sociale kanaler som fx Instagram og Snapchat.
-  **Skab relevans**
Det er vigtigt at sammentænke timingen og rækkefølgen af budskaber, der kommunikerer. Lykkes det, oplever de unge, at indholdet er relevant for dem. På den måde er der størst sandsynlighed for, at de handler.
-  **Afstem forventningerne hos den unge**
Gør det tydeligt, hvor lang tid en opgave tager at løse. Fremhæv gerne hvilke forudsætninger, opgaven kræver, og de konsekvenser, der er for den unge. Giv fx feedback i form af kvitteringer, eller fremhæv hvor langt man er i et flow.
-  **Design vejen tilbage**
Nogle unge handler først, når der er sket en fejl. Vær opmærksom på at designe en vej, der hjælper den unge, når det er gået galt. Fx i en situation hvor det er en forudsætning, at den unge har NemID, men ikke har fået det bestilt eller aktiveret.
-  **Kommunikér også til forældrene**
Tænk altid forældrene ind, når den unge skal have information. Giv forældrene overblik over, hvordan de kan hjælpe deres barn. Overblikket skal gives både i den konkrete situation (hvad der er vigtigt at huske, når barnet får sit første fritidsjob) og generelt (hvad de generelt skal være opmærksomme på alt efter barnets alder). Flere forældre efterlyser information om læseadgang til Digital Post.
-  **Følg brugerne tæt**
Hold øje med, hvordan brugerne handler, og justér kommunikationen løbende. Brug statistik fra hjemmesider eller afhold uformelle brugertests.
-  **Tænk i samarbejde mellem aktører**
Samarbejde mellem myndigheder og andre aktører, der har de unge (og deres forældre) som målgruppe, er vigtigt. Her er der mulighed for at dele viden og erfaringer med målgruppen, så myndigheder og andre aktører er klædt på til mødet med den unge.

Liste af løsningsforslag

De 10 løsningsforslag

Rettet mod forældre

1. Automatisk fra NemID til Digital Post
2. Flere og mere målrettede rykkerbreve til de unge
3. Introduktionsflow: info om mulighed for hjælp fra forældre i Digital Post
4. Markering i Digital Post: post, der kræver handling
5. Input til kampagne til unge: skab overgangsritual

Rettet mod unge

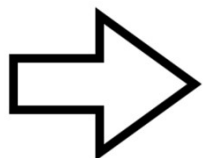
6. Guide til forældre på borger.dk
7. Timet information til forældre – push-beskeder i guiden
8. Anmodning om læseadgang og advisering

Øvrige løsningsforslag

9. Netværk og vidensdeling om rettidig og relevant information
10. Kommunikation til arbejdsgivere om at huske at anvende frikort

Løsningsforslag 1 – 4

Der er udviklet 10 løsningsforslag. Løsningsforslagene opsummeres kort her og uddybes i rapportens del 4.

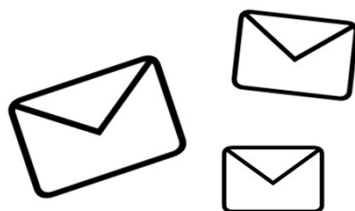


1. Automatisk fra NemID til Digital Post

I brevet om aktivering af NemID ledes den unge til Digital Post, hvor aktivering af NemID sker i forbindelse med første log ind.

De 15-årige føres dermed automatisk til Digital Post, når de har aktiveret deres NemID.

Forslaget forbedrer og tilføjer flowet en højere grad af automatik for de fleste 15-årige (motorvejen).



2. Flere og mere målrettede rykkerbreve til de unge

Der udvikles et rykkerbrev, der er målrettet de unge, som har modtaget post, men ikke været i Digital Post. Brevet sendes til den unges fysiske postkasse op til tre gange.

Flere rykkerbreve i postkassen, forventes at øge antallet af unge, der kommer i mål med Digital Post, får taget stilling til advisering og læseadgang.



3. Introduktionsflow: Info om mulighed for hjælp fra forældre i Digital Post

Første gang unge logger på Digital Post føres de gennem et flow, der giver introduktion til Digital Post og lader vedkommende vælge adviseringskanal, læseadgang og NemSMS.

Ved at gøre det let for unge, forventes det, at flere unge får tjekket deres post.

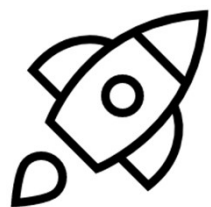


4. Markering i Digital Post: post, der kræver handling

I Digital Post skal det tydeliggøres for borgeren, hvilke beskeder, der kræver handling, og hvilke beskeder, der er information.

Flere unge, der blev interviewet i forbindelse med projektet, fortalte, at de havde læst post i Digital Post, som de ikke havde forstået, de skulle reagere på.

Løsningsforslag 5 - 8



5. Input til kampagne til unge: skab overgangsritual

Kampagne med fokus på et overgangsritual fra barn til voksen, digital borger.

Forsøgsordning med et brev som markør af overgangen.

Det skaber værdi for såvel borgere som myndigheder, at unge onboardes korrekt.



6. Guide til forældre på borger.dk

En forældreguide på borger.dk, der giver et samlet overblik over information, aktører og gøremål i forskellige situationer.

Tekst er kort, præcis og handlingsanvisende, og der linkes videre til såvel mere information som selvbetjeningsløsninger.

Forældre mangler overblik og efterlyser information, så de kan vejlede deres børn bedst muligt.



7. Relevant og timet information til forældre – pushbeskeder i guiden

Forælderen kan vælge at tilmelde sig en påmindelsesservice ved at opgive kontaktoplysninger.

Dermed får forælderen løbende tilsendt information, der kan være relevant fx ifm. den unges fødselsdag.

Flere borgere efterspurgte i brugertesten netop at få påmindelser om frister og gøremål.



8. Anmodning om læseadgang og advisering

Forældre får mulighed for at sende barnet en anmodning om at få adviserings-e-mail/-sms eller læseadgang til den unges Digital Post.

Forældres kendskab til læseadgang til andres Digital Post er lav, og forældre har reageret meget positivt på muligheden for at anmode deres børn om læseadgang og advisering.

Løsningsforslag 9 - 10



Netværk og vidensdeling om rettidig/relevant kommunikation

Der etableres et myndighedsnetværk med fokus på kommunikation til og kontakt med unge.

Mange myndigheder deler udfordringen med at få de unge i tale. Der ligger et potentiale i at dele erfaringer og best practice på tværs af myndigheder.



Kommunikation til arbejdsgivere om at huske at anvende frikort

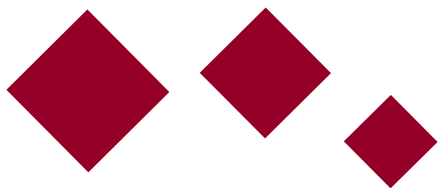
Arbejdsgivere mindes om at bruge de unges frikort.

Flere unge oplever problemer med, at der er blevet trukket fuld skat af deres løn. Her er de eller deres forælder blevet sendt frem og tilbage mellem Skattestyrelsen og arbejdsgiveren.

Del 2

Metode og proces – Den fællesoffentlige brugerrejsemodel

Processen er tilrettelagt efter den fællesoffentlige brugerrejsemodel



Den fællesoffentlige brugerrejsemodel danner rammen for arbejdet med "Bliv digital borger". Modellen bruges i arbejdet med de 11 brugerrejser, og den består af tre faser: en planlægningsfase, en designfase og en eksekveringsfase. Modellen tilpasses efter behov arbejdet med den enkelte brugerrejse. Denne rapport afrapporterer resultaterne fra planlægnings- og designfasen. **Se modellen for "Bliv digital borger" på næste side.**

Governance er inddelt i flere niveauer. Øverst er Styregruppen for digital kommunikation (markeret med rød i modellen på næste side). Tættere på projektteamet er de projektnære beslutningstagere (markeret med gul i modellen). I dette projekt var de projektnære beslutningstagere repræsentanter fra KL, Skattestyrelsen, ATP, Styrelsen for It og Læring samt Digitaliseringsstyrelsen. Deres rolle var at bidrage til, at der blev truffet hensigtsmæssige beslutninger undervejs – bl.a. i forbindelse med scope og udvikling af løsningsforslag. Det næste niveau i modellen er projektteamet. I dette projekt bestod teamet af medarbejdere fra Digitaliseringsstyrelsen. Derudover deltog medarbejdere fra de tidligere nævnte myndigheder (samt bl.a. Forsvarsministeriets Personalestyrelse) i en workshop og bidrog med faglig sparring undervejs i arbejdet.

Modellens første fase er planlægningsfasen. Her udarbejdede projektteamet den første desk research, foretog en håndfuld indledende brugerinterviews samt gav første bud på en kortlægning af brugerrejsen. På dette tidspunkt blev de relevante myndigheders deltagelse i projektet aftalt.

Fase 2 er designfasen. Designfasen består af tre diamanter, hvoraf den første fokuserer på *as is*. For at afdække, hvordan verden ser ud i dag, foretog projektteamet en interviewundersøgelse. Undersøgelsen fungerede som afsæt for at udlede pains og udvikle personaer. Derudover kom viden om det enkelte myndighedsområde også i spil gennem løbende dialog.

I de næste to diamanter skifter fokus til *to be*. Her så vi på, hvordan vi kunne imødekomme de pains, borgerne oplever. Sammen med myndighederne afholdt projektteamet en to be-workshop, hvor vi i fællesskab udviklede løsningsforslag. Efterfølgende blev løsningsforslagene videreudviklet og kvalificeret med input fra borgere og myndigheder.

Fase 3 er eksekveringsfasen. I eksekveringsfasen udvikles en guide på baggrund af den viden, der er genereret i projektet. Projektets fremfundne løsningsforslag beskrives i en styregruppesag, så styregruppen kan træffe endelige beslutning om, hvorvidt der skal igangsættes yderligere arbejde med de enkelte løsningsforslag.

Bliv digital borger

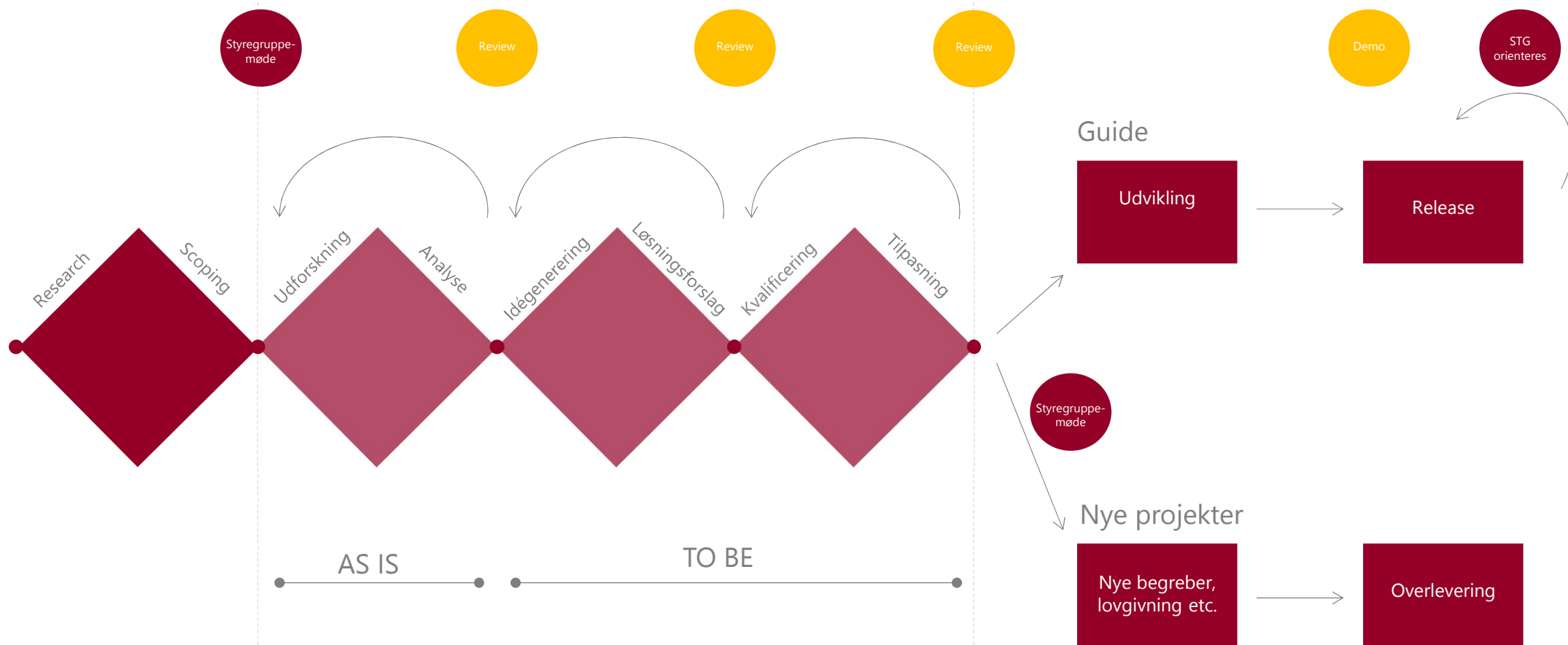
Planlægningsfasen

Designfasen

2½ måned

Eksekveringsfasen

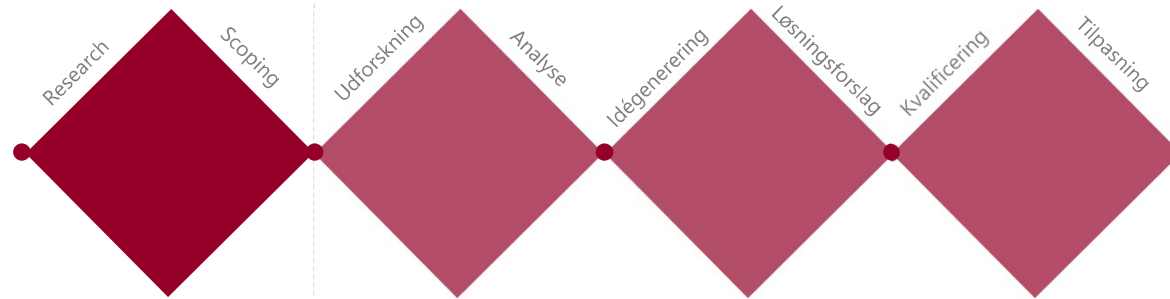
Udvikling af guide: 1 måned



Planlægningsfasen

Designfasen

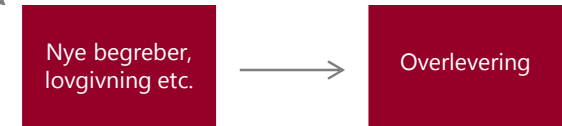
Eksekveringsfasen



Guides



Nye projekter



Formål

Overblik over brugerrejsen vha. desk research, input fra myndigheder og indledende borgerinterviews.

Kvalificere brugerrejsen og identificere borger- og myndighedspains gennem interviews.

Udvikle løsningsforslag i samarbejde med relevante myndigheder på en to be-workshop.

Kvalificere løsningsforslag ved hjælp af tidlige brugertests og dialog med borgere og myndigheder.

Output

Første kortlægning af brugerrejsen og projektets scope. Aftale med relevante myndigheder om deltagelse i designfasen.

Borger- og myndighedspains og personer er beskrevet.

En liste af løsningsforslag er klar til kvalificering.

Den endelige liste af løsningsforslag, der skal indgå i rapporten.



Del 3

As is – Hvordan ser
brugerrejsen ud i dag?

As is-brugerrejsten

En sammensat brugerrejste, der tilsammen beskriver en løbende onboardingproces



"Bliv digital borger" er en sammensat brugerrejste, der er vanskelig at definere klart fra start til slut. I stedet kan brugerrejsten ses som en løbende onboardingproces – nemlig den unges onboardingproces mod at blive digital borger.

At være digital borger betyder, at man har styr på de ting, der kræves for at begå sig digitalt i kontakten med det offentlige. Det indebærer, at man har et NemID, som man kan finde ud af at bruge på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Det betyder, at man ved, hvor man modtager post fra det offentlige, man er i stand til at bruge selvbetjeningsløsninger, og man kender sine rettigheder.

De unge får ikke styr på det hele på én gang. Vejen mod at blive digital borger er en proces, hvor de unge trin for trin opbygger viden og kompetencer til at begå sig digitalt i forhold til det offentlige. Det indebærer både at betjene sig af digitale løsninger, men også at få en forståelse for, hvad det offentlige er for en størrelse – det er i høj grad en forudsætning for, at førstnævnte lykkes.

Når de unge er et sted mellem 13 og 17 år, får de så småt flere og flere anledninger (end dagsinstitution eller skole) til at være i kontakt med det offentlige. Det kan ske i kraft af forskellige situationer. Nogle anledninger opstår i kølvandet på et behov hos de unge, mens andre initieres af det offentlige.

For at få et overblik over brugerrejsten "bliv digital borger", har vi valgt at gøre den så konkret som mulig ved at dykke ned i de anledninger, de unge hyppigst har til at være i kontakt med det offentlige.

Anledningerne er således de nedslagspunkter, der til sammen udgør brugerrejsten "Bliv digital borger". De består af:

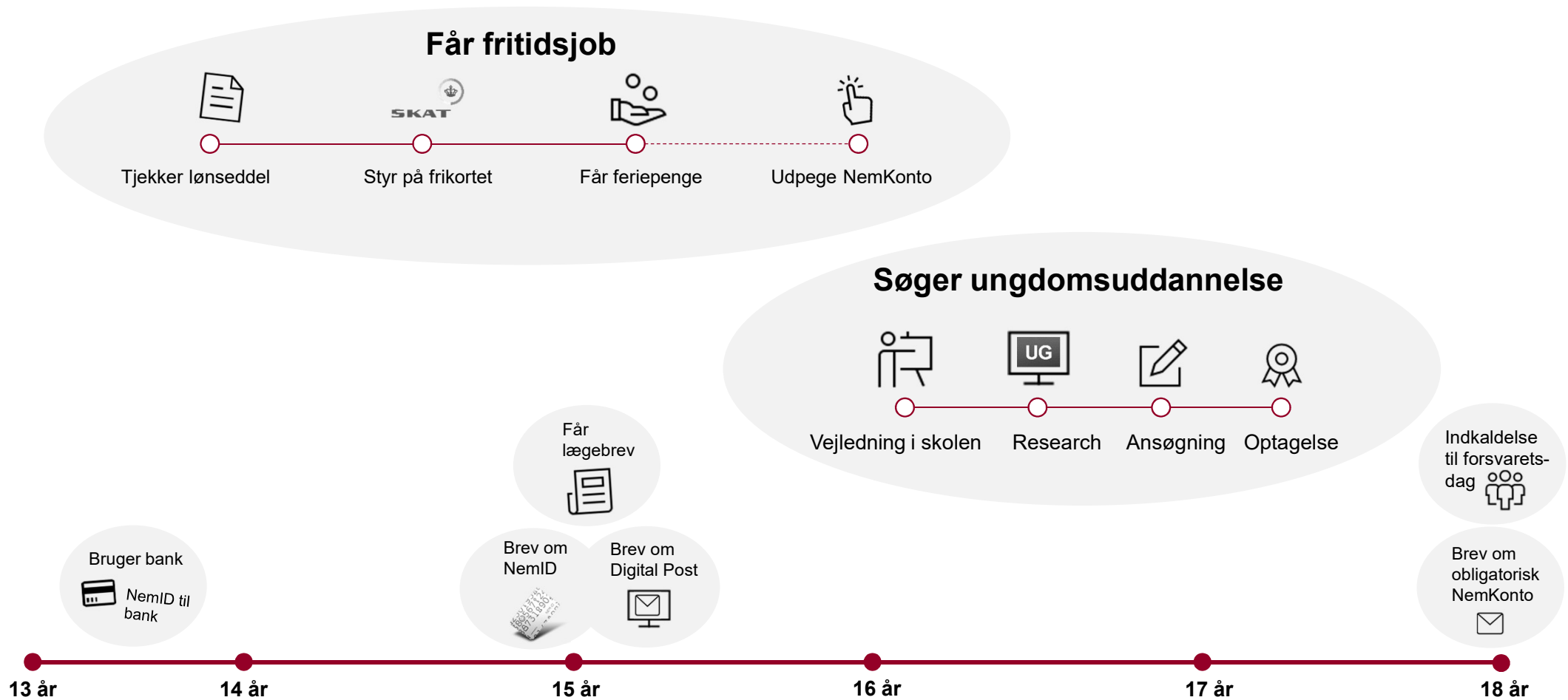
1. Får fritidsjob
2. Søger ungdomsuddannelse
3. Får breve om NemID og Digital Post
4. Får brev om læge- og tandlægevalg fra Danske Regioner
5. Bliver indkaldt til Forsvarets Dag
6. Får brev om obligatorisk NemKonto

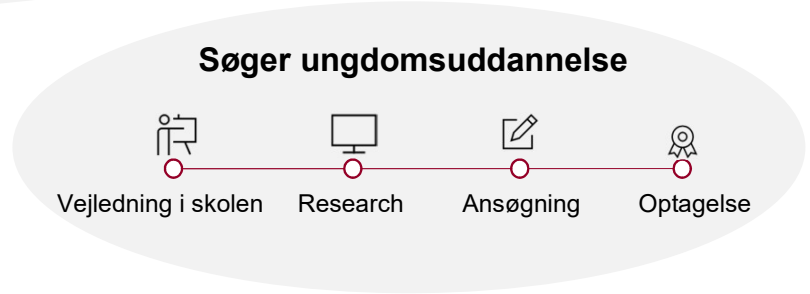
I as is-fasen vil vi bruge anledningerne som afsæt til at blive klogere på brugerrejsten fra flere perspektiver. Myndigheder og øvrige aktørers roller bliver kortlagt, og vi undersøger de unge og deres forældres oplevelser med de forskellige situationer.

Scope

- Unge i alderen 13-18 år.
- De unges onboardingproces mod at blive digital borger med forskellige pligter og rettigheder.
- Spændingsfeltet mellem de **unge**, det **digitale** og det **offentlige**.

Brugerrejsens anledninger og de alderstrin, hvor de typisk finder sted





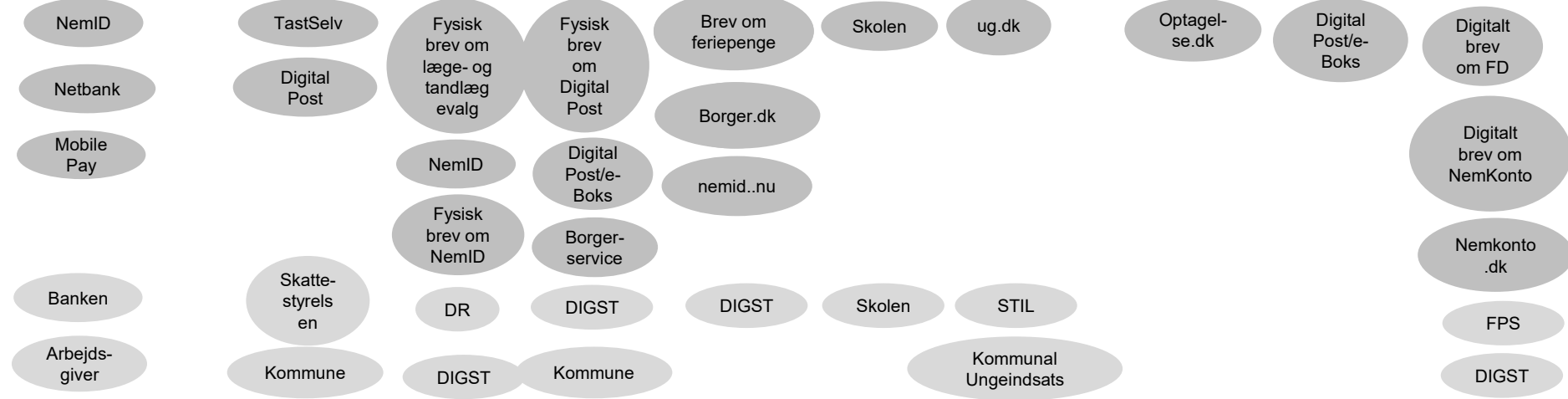
Indkaldelse til Forsvarets Dag

Brev om obligatorisk NemKonto

ANLEDNINGER



KONTAKTPUNKTER



MYNDIGHEDER/ AKTØRER



Anledning: Får fritidsjob



Mange unge mellem 13 og 17 år har et fritidsjob. De begynder at tjene deres egne penge og får erfaring med at have ansvar for at udføre arbejdsopgaver for en arbejdsgiver.

I kølvandet på at få et fritidsjob følger også en række andre praktiske ting: Hvordan ser en lønseddel ud? Hvordan fungerer et frikort? Hvordan får jeg fat i de der feriepenge?

Hvilke aktører møder den unge?

Når den unge får et fritidsjob, følger et behov for at have sin egen **bankkonto**. Det har mange unge i forvejen, men nu opstår der et stærkere fokus på at følge kontoens saldo. Lønsedlerne modtager de unge typisk elektronisk. Det betyder, at de skal tjekke dem på **eBoks** eller **Digital Post** via borger.dk (hvis de er over 15 år og har et **NemID**).

For at bruge ens fribeløb hos **Skattestyrelsen**, skal der styr på frikortet. Er de unge under 15 år, skal de aktivere deres frikort på skat.dk. Er man over 15 år, har man automatisk et frikort, som arbejdsgiveren skal bruge til at udbetale løn.

Når de unge skal have **feriepenge**, er der en beløbsgrænse på 1.500 kr. Mange unge i aldersgruppen falder under beløbsgrænsen. Har man optjent under 1.500 kr., bliver pengene automatisk udbetalt – hvis man har udpeget en **NemKonto**. Man kan bruge **NemID** til at udvælge en NemKonto på nemkonto.dk eller udpege en konto gennem sin bank.

For de 15-17-årige er **NemID** og **Digital Post** omdrejningspunktet, der skal være på plads, før de unge kan komme i mål med at få styr på lønsedlerne, skatteforhold og feriepenge.

Støtte fra forældre og netværk

Ofte får de unge hjælp til at få styr på det hele af deres forældre. Deres øvrige netværk i form af kolleger og venner i skolen, der har mere erfaring med skat og feriepenge, end de selv har, spiller også en rolle i vejledningen af de unge.

Kort fortalt

- I 2017 havde hver 3. ung i alderen 13-18 år et fritidsjob. (Kilde: Danmarks Statistik)
- Involverede aktører: Skattestyrelsen, ATP og DIGST (NemKonto, NemID og Digital Post).

Anledning: Søger ungdomsuddannelse



Hvert år søger cirka 100.000 unge ind på en ungdomsuddannelse på optagelse.dk. Det er et valg, som har indflydelse på deres fremtidige uddannelsesmuligheder. Det er en stor beslutning, der kan være svær og overvældende for nogle.

Hvilke aktører møder den unge?

De unge, der søger ind på en ungdomsuddannelse umiddelbart efter 9. eller 10. klasse, taler med en vejleder i skolen. De bliver introduceret til **uddannelsesguiden.dk**, hvor de kan blive klogere på de forskellige uddannelser. Siden består også af indhold, der er målrettet forældrene.

Derudover bliver de unge vejledt i at bruge **optagelse.dk**. Optagelse.dk er det knudepunkt, alle skal igennem, når man skal sende en ansøgning afsted. Her skal de unge bruge UNI-Login for at logge ind og udfylde ansøgningen. Er den unge under 18 år, skal en forælder eller værge underskrive ansøgningen med **NemID**, inden den afsendes.

Når den unge skal have svar på sin ansøgning, er processen mindre ensrettet. Mange institutioner giver svar på ansøgningen via **Digital Post**, mens nogle sender svarbeskeder på mail.

Oftest er det vigtigt, at den unge har styr på sit NemID og opsat Digital Post, så den unge er klar til at modtage information fra uddannelsesinstitutionen.

Støtte fra forældre og skolen

De unge, der søger en ungdomsuddannelse direkte efter folkeskolen, får vejledning om deres uddannelsesmuligheder og støtte til at udfylde ansøgningen og få den sendt.

Kort fortalt

- Hvert år søger cirka 100.000 ind på en ungdomsuddannelse via optagelse.dk.
- Ungdomsuddannelser består af gymnasiale uddannelser og erhvervsuddannelser.
- Involverede aktører: STIL (ug.dk og optagelse.dk, NemID, Digital Post, KL (KUI-vejledere, grundskoler og ungdomsskoler).

Anledning: Får NemID og Digital Post



Den unges 15-års fødselsdag er et centralt nedslagspunkt i onboardingprocessen mod at blive digital borger. Når en borger fylder 15 år, er det obligatorisk for borgere at have en digital postkasse, så de kan modtage post fra det offentlige, med mindre man i særlige tilfælde bliver fritaget. Det betyder, at man skal have sit første **NemID** for at kunne logge ind og se sin digitale postkasse, enten på **e-Boks** eller via **Digital Post** på borger.dk.

For at varetage de øvrige anledninger, den unge har til at være i kontakt til det offentlige, er Digital Post essentiel. Har den unge opsat Digital Post til at give adviseringer på sms eller mail, når der er nyt i postkassen, er den unge godt rustet til at modtage vigtige beskeder og handle, når det er relevant.

Hvordan kommer den unge ind i sin postkasse for første gang?

Når den unge bliver 15 år, skal det første NemID bestilles. Det kan gøres på **nemid.nu** eller ved at tage til **borgerservice**. Har man allerede et NemID, man kan bruge til banken, kan det opgraderes til et NemID, der kan bruges til det offentlige. Når NemID'et modtages, skal det aktiveres på nemid.nu.

Herefter er den unge klar til at logge ind via e-Boks eller borger.dk og se sin digitale post for første gang. I flowet inden man kommer ind i postkassen, er det muligt at indtaste sine kontaktoplysninger (ét telefonnummer og to e-mailadresser) til brug for adviseringer. Skal forælderen også have adviseringer, når den unge får ny post, er det i et af disse felter, forælderen kontaktoplysninger skal indtastes.

Støtte fra forældre

De unge får ofte hjælp af deres forældre til at få opsat postkassen. Forældrene er ofte afgørende for, at de unge kommer igennem denne kritiske del af onboardingprocessen. Dels initieres anledningen ikke af et behov hos den unge, og dels er Digital Post et ukendt område for den unge, der kan have svært ved at få øje på, hvorfor det skulle være relevant på dette tidspunkt.

Kort fortalt

- Alle borgere i Danmark skal have en digital postkasse – dog med særlige undtagelser
- Den digitale postkasse er obligatorisk fra 15 år
- Involverede aktører: Digitaliseringsstyrelsen (NemID og Digital Post) og kommunerne/borgerservice.

Anledning: Får breve fra det offentlige



Andledningen "Får andre breve fra det offentlige" dækker fx:

- Får brev om læge- og tandlægevalg
- Bliver indkaldt til Forsvarets Dag
- Får brev om obligatorisk NemKonto

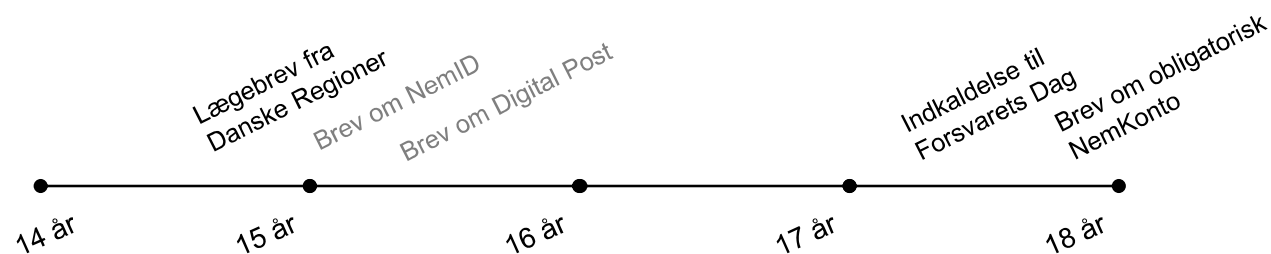
Når man får et fritidsjob eller skal søge ungdomsuddannelse oplever den unge et konkret behov for at være i kontakt med det offentlige – et behov der er opstået hos den unge selv. Det offentlige sender dog også en række breve, som den unge skal forholde sig til.

Nogle af de breve, det offentlige sender til de unge

Umiddelbart inden den unge fylder 15 år, modtager man et fysisk brev fra **Danske Regioner**. Brevet indeholder information om, at når den unge fylder 15 år, har man ret til selv at skifte læge, uden at en forælder eller værge skal give samtykke. For at skifte læge kræver det dog NemID – som den unge ikke har på dette tidspunkt. I brevet står der også, at barnet frit kan vælge tandlæge fra 16-årsalderen.

Umiddelbart inden den unges 18-års fødselsdag, får man brev i Digital Post fra **Forsvarsministeriets Personalestyrelse (FPS)**. Mænd får en indkaldelse til Forsvarets Dag, mens kvinder får et informationsbrev. Det er obligatorisk at deltage i Forsvarets Dag som mand. Efterfølgende modtager mænd flere digitale breve, og de skal udfylde og indsende et helbredsskema via Digital Post.

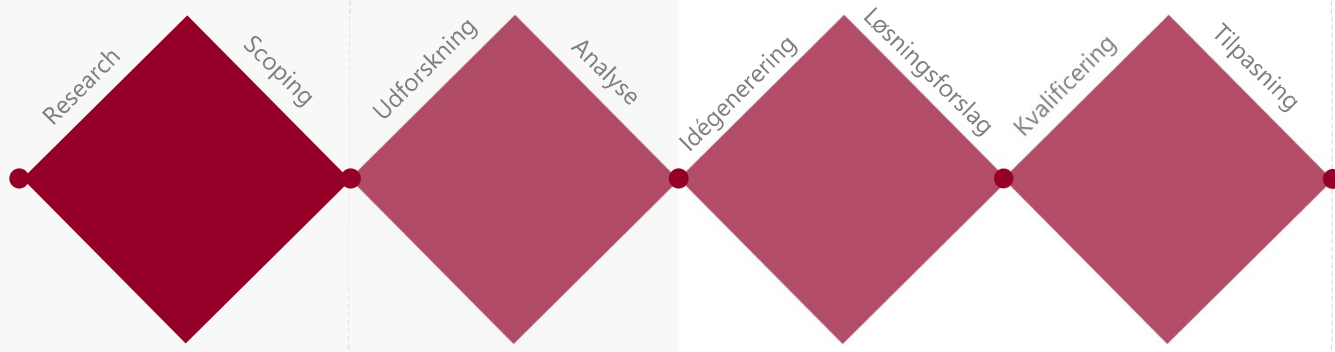
Når man bliver 18 år, får man et brev i Digital Post fra **NemKonto**. I brevet bliver det beskrevet, at NemKonto er obligatorisk fra man er 18 år. NemKontoen kan udpeges med NemID på nemkonto.dk eller gennem banken.



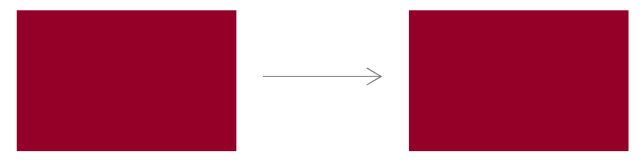
Kort fortalt

- De unge får flere breve fra det offentlige i perioden fra de er 13 til 17 år.
- Involverede aktører: Danske Regioner, FPS, DIGST (NemID, Digital Post, NemKonto).

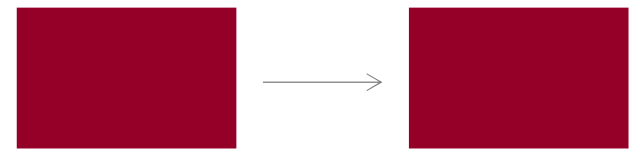
AS IS



Guide



Nye projekter



- Kortlagt brugerrejse og centrale anledninger
- Interviewindsigter
- Personaer for tre familietyper
- Borger- og myndighedspains
- Tre scenarier, der viser pains set fra de tre personaers synspunkter

Interviews



Formål med undersøgelsen, rekrutteringskriterier og interviewpersoner

Formål

Formålet med interviewundersøgelsen var at få indsigter i de unges og deres forældres erfaringer i forhold til at være i kontakt med offentlige myndigheder gennem digitale selvbetjeningsløsninger. Hvad er svært for de unge og deres forældre i dag, og hvad kan forbedres.

Derudover søgte vi også en dybere forståelse for, hvordan den unge og forælderen relation har betydning for den unges viden om og måde at løse forskellige gøremål hos det offentlige på.

Kriterier for rekruttering

- 13-19 år.
- Bor hos forælder/forældre eller væрге.
- Aldersmæssig spredning.
- Har NemID
- Har eller har haft et fritidsjob
- Forældrene har ingen eller kort uddannelse
- Forælderen er den voksne i barnets liv, der oftest hjælper med opgaver som fx kontakt med det offentlige.
- Geografisk: Informanterne skal være fordelt på Sjælland og i hovedstadsområdet.

Interviewpersoner

På baggrund af målgruppens kriterier endte vi med at besøge og interviewe syv familier – det vil sige i alt 14 informanter.

Fire af familierne havde bopæl i hovedstadsområdet og tre af familierne havde bopæl på Sjælland med mindst en times kørsel fra København.

Informanterne levede på mange måder forskellige liv. Vi talte med både enlige mødre, en klassisk kernefamilie, borgere med ADHD og læsevanskeligheder, en mor på førtidspension og en ung med egen Youtube-kanal og hjemmeside.

Vores tilgang til interviewundersøgelsen

Vores tilgang til interviewundersøgelsen var etnografisk. Det etnografiske interview er et åbent interview, hvor man forsøger at få indblik i borgernes hverdag.

For at komme tættere på familiernes hverdagsliv, besøgte vi informanterne i deres hjem i tre timer, hvor vi interviewede den unge og forælderen hver for sig og til sidst sammen.

Undervejs i interviewet anvendte vi forskellige *prober*, som vi bad dem om at forholde sig til. En probe er en metode til at få adgang til brugernes oplevelser, værdier og følelser. Det kan fx være et billede eller øvelse, som informanterne skal forholde sig til.

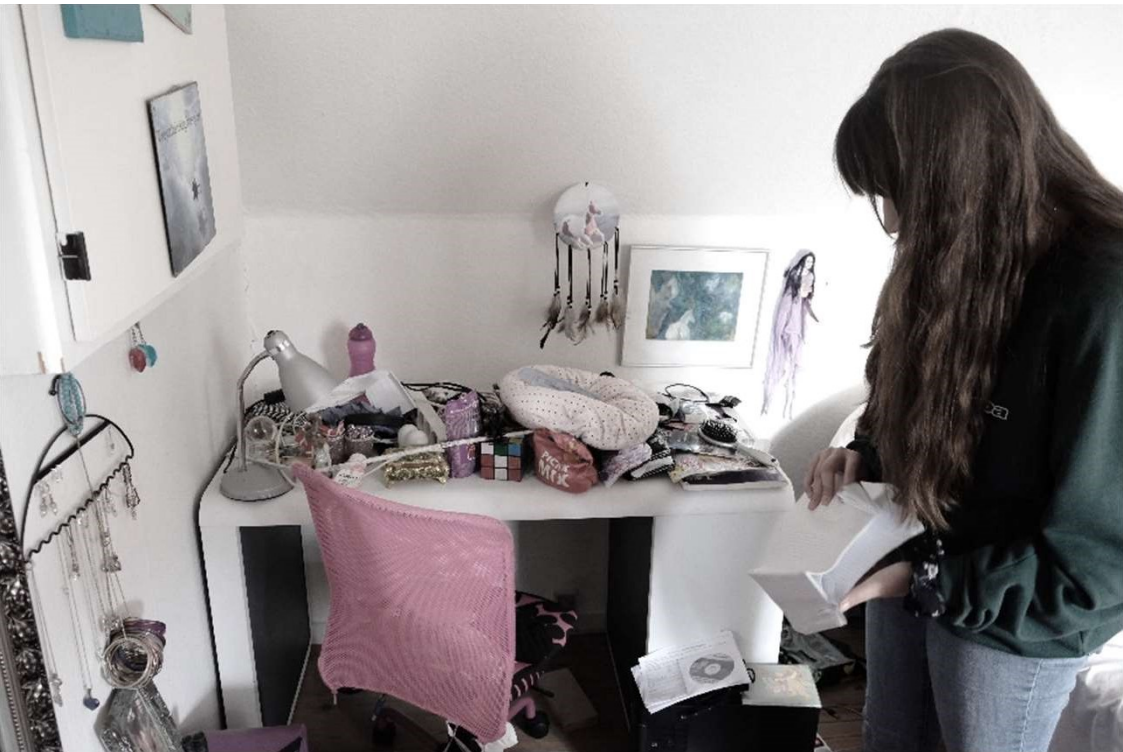
Proberne bestod blandt andet af en kortsorteringsøvelse, hvor de unge og forældrene skulle vælge, hvilke gøremål de havde erfaringer med hos det offentlige. Vi bad dem også om at logge på deres digitale postkasse på borger.dk. Det gav et vigtigt indblik i, hvordan den unge navigerer på en offentlig hjemmeside, og hvordan den unge forstår den information, der præsenteres.

Vi valgte også at interviewe den unge og forælderen sammen. På den måde fik vi en fornemmelse af, hvordan forælderen og den unge fx kunne blive overrasket over hinandens holdninger og antagelser om deres individuelle ansvar i forhold til det offentlige.



Kortsorteringsøvelsen var en måde at hjælpe informanternes hukommelse på og dermed identificere deres konkrete oplevelser med det offentlige.





Emilie, 15 år, på sit værelse. Emilie bruger meget af sin fritid på at tegne forskellige dyr. Hun fortæller, at hun ikke er særlig selvstændig og klar til at stå på egne ben.

”

Hun har så meget andet i hovedet, og jeg er ret sikker på, at hun ikke tjekker sin digitale postkasse. Det kræver mere af Emilie, end man sådan lige tror. Jeg tror, det er et stort ansvar. Jeg tror faktisk ikke, hun er klar til det.

- Louise, mor til Emilie på 15 år.

Et stort ansvar hviler på de unge

De unge og deres forældre reflekterer alle over, hvilket ansvar de har i forhold til det offentlige. Ofte mener de unge selv, at de bærer et stort ansvar, mens forældrene oplever, at der hviler måske et *for* stort ansvar på de unges skuldre.

Digital kommunikation og kommunikation med det offentlige er i al sin banalitet noget, den unge skal gøre for første gang. De er udfordrede af ikke at have stor viden om, hvad det offentlige kan tilbyde, hvordan det offentlige opererer og ikke mindst af det sprog, som det offentlige bruger.

Flere af de unge er derfor udfordrede, når det kommer til at forstå logikken omkring den digitale kommunikation med det offentlige. De er afhængige af pædagogisk vejledning for at lykkes – selve de digitale løsninger har de ikke svært ved at anvende, når først de har forstået, at de skal derhen. Det er konteksten, der er svær.



” *Jeg føler mig ikke særlig selvsikker i forhold til at gøre de her ting. Jeg ved ikke, hvad jeg ville gøre, hvis jeg ikke kunne få hjælp af nogen.*

- Martin, 19 år.

” *Det er mig, der har ansvaret, men jeg har ikke kontrollen. Hvis jeg havde kendt til læseadgang, havde det hele været meget nemmere. Det er jeg ked af, at jeg ikke har vidst fra starten.*

- Charlotte, mor til Julie, 15 år.

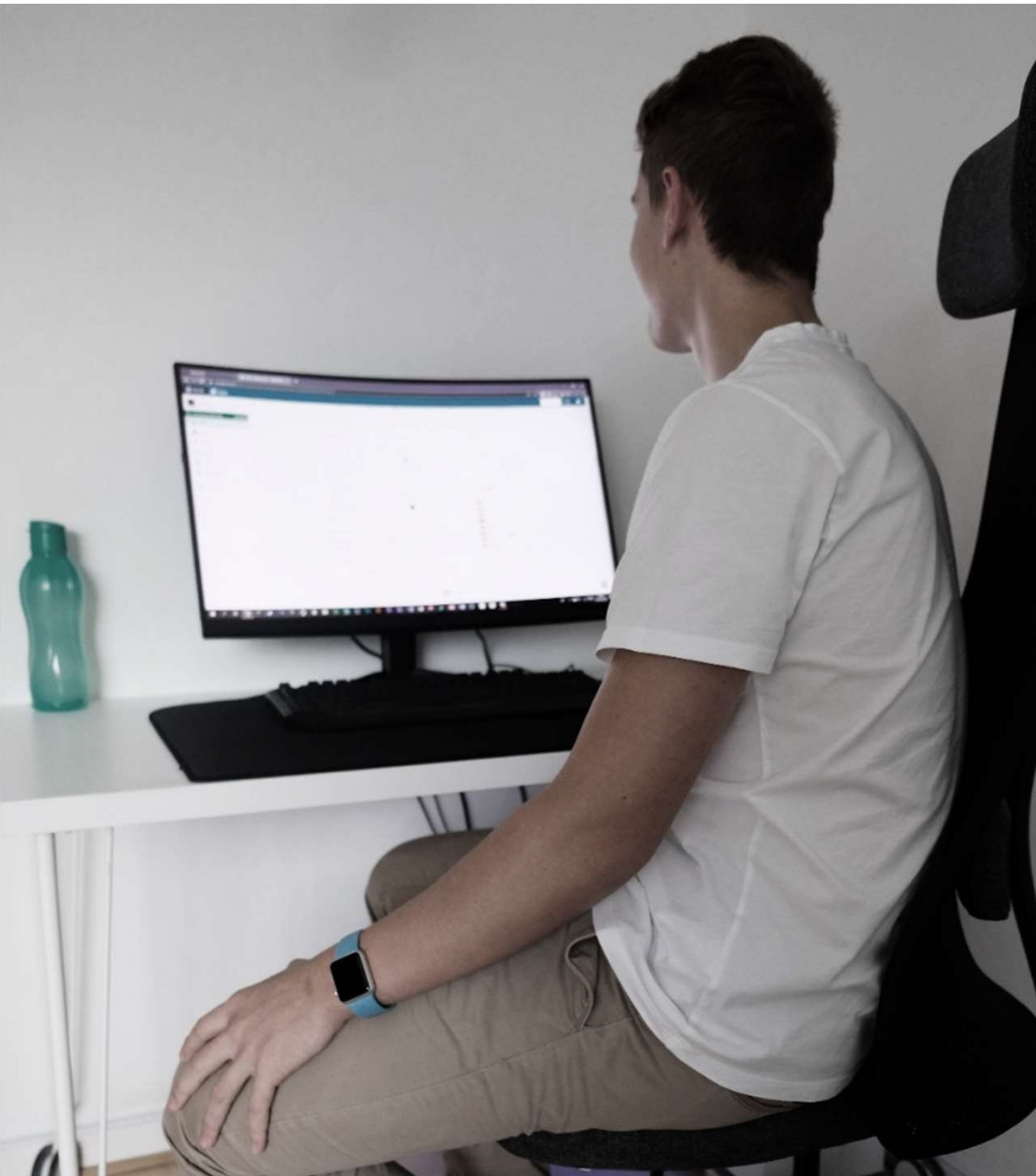
Forældre og unge kender ikke til læseadgang

De fleste forældre og unge kender ikke til muligheden for, at forældre kan få læseadgang til den unges digitale postkasse. Flere af forældrene forstår først under interviewet, at al vigtig post sendes til den unges digitale postkasse. De bliver både overraskede og forargede, og det får en forælder til at sige, at det var forældrene, der burde have adgang til barnets postkasse, mens den unge kun skulle have læseadgang.

Muligheden for læseadgang ville de fleste af forældrene gerne have været oplyst om. De mener, at det ville have været nemmere at hjælpe deres barn. Én af forældrene fortæller, at hun har løst problemet selv ved at opbevare den unges NemID og kode og derigennem have adgang til den unges digitale post. Vi har en formodning om, at hun ikke er den eneste.



De unge har forskellige reaktioner på muligheden for læseadgang til forælderen. Nogle af de unge har ikke noget imod, at deres forældre får læseadgang, mens flere ikke synes, at deres forældre skal have læseadgang. Ikke fordi der er noget hemmeligt i postkassen, men fordi de mener, at de selv har meget godt styr på at få læst deres digitale post. De fleste unge synes dog, at en eller anden form for advisering til forældrene om ny post til den unge kunne være en hjælp.



” *Jeg hørte mine kolleger tale om feriepenge. Jeg fik hjælp af min chef. Jeg kan ikke huske, hvad siden hedder, men det var nemt nok.*

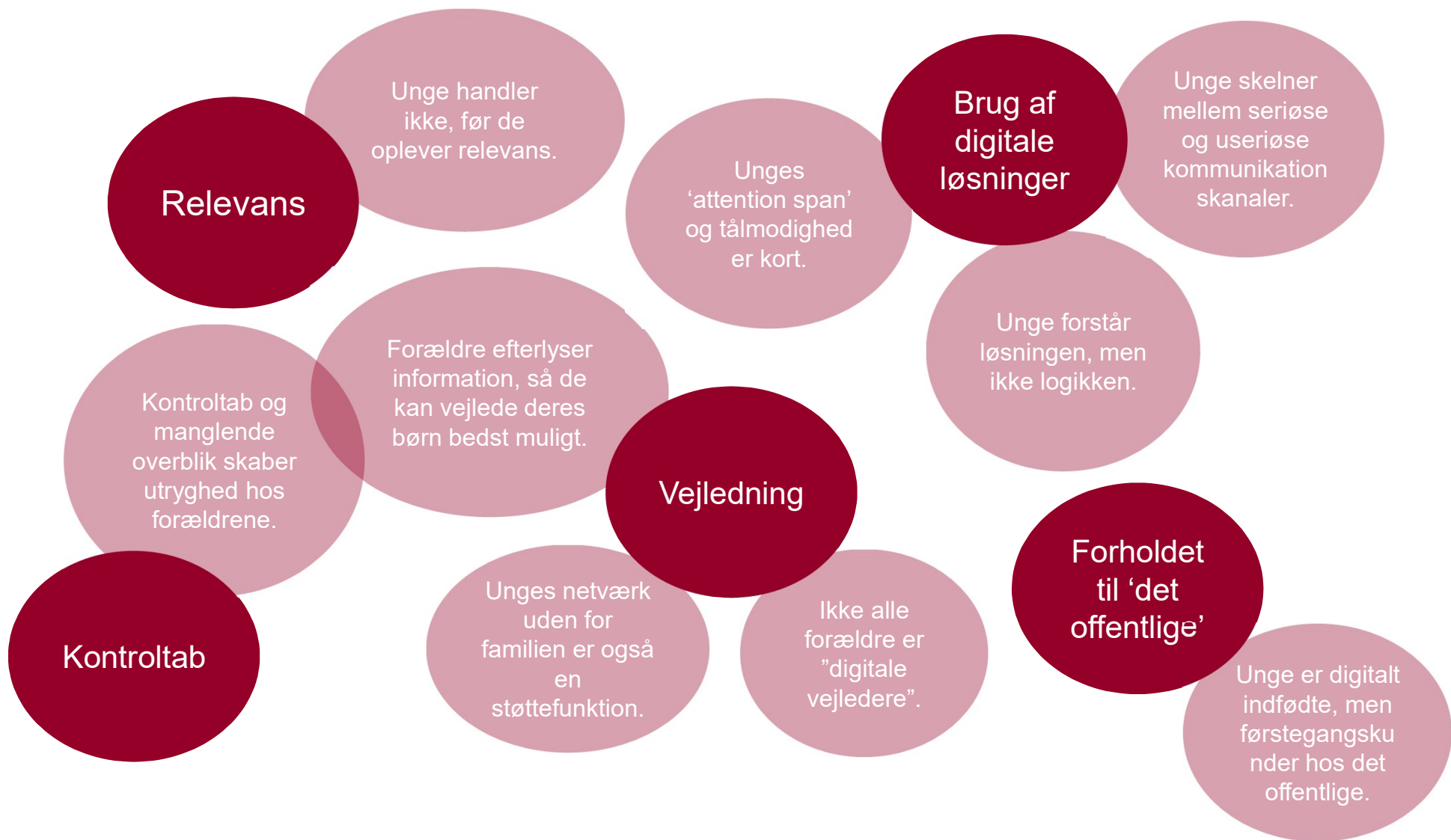
- Mads, 17 år

Hvis det er relevant, lykkes de unge ofte

Der er flere eksempler på, hvordan oplevet relevans hos de unge hænger sammen med, at de unge handler – og lykkes med deres gøremål hos det offentlige. Fx har flere af de unge haft udfordringer med frikortet første gang, de får udbetalt løn. Da det er penge, som de ønsker af få udbetalt, lykkes det de fleste at få løst problemet.

Et andet eksempel er en ung, som ikke havde fået aktiveret Digital Post og bestilt NemID, og fik en slem overraskelse, da han ikke kunne se, om han var blevet optaget på en ungdomsuddannelse. Et tredje eksempel er en ung, som fortæller, at han var tæt på at blive fyret fra sit fritidsjob, fordi han ikke fik læst et brev fra sin arbejdsgiver ordentligt, hvor der stod, at han skulle samtykke til, at arbejdsgiveren måtte indhente hans straffeattest. Løsningen var faktisk nem, da han først fik læst brevet ordentligt.

Årsagen til, at udfordringerne opstår, skyldes delvist, at de unges 'attention span'/koncentrationsevne er kort. De læser sjældent information grundigt. Det kom fx også til udtryk ved, at flere af de unge havde hentet NemID Nøgleapp'en, men ikke var kommet i mål med at installere den, fordi de ikke forstod installationsprocessen. Ifølge de unge var det app'en, der ikke virkede på deres telefon.



Indsigter Del 1



Interviews med de unge og deres forældre.

Unge handler ikke, før de oplever relevans. Indtil unge får et fritidsjob eller skal søge ind på en ungdomsuddannelse er behovet for at oprette adgang til Digital Post ikke til stede. Derudover er privatøkonomi den primære anledning, der gør digital kommunikation med det offentlige relevant for unge. Det kan være i forbindelse med feriepenge, penge tilbage i skat, tjekke lønsedler, lomme penge, opsparing og oprettelse af bankkonto.

Unge forstår løsningen, men ikke logikken. Unge har generelt god erfaring med at navigere i det digitale. Det, de imidlertid ikke forstår, er konteksten omkring løsningen. De har ikke forståelse for de pligter og rettigheder, der er knyttet til det offentlige. Det er vanskeligt for de unge at forholde sig til feriepenge, formålet med frikort og fradrag og forskellen på Digital Post og eBoks, når deres forståelse for, hvad det offentlige er, først er ved at blive opbygget.

Unge skelner mellem 'seriøse' og 'useriøse' kommunikationskanaler. Sociale medier som Snapchat og Instagram udgør en stor del af de unges kommunikationskanaler. Sms'er er gammeldags og bruges til at kommunikere med deres forældre. Mange har også lagt mails på hylden, men der er stadig nogle, der gør brug af e-mails til seriøst indhold fx fra gymnasiet. En lignende opfattelse gør sig gældende for Digital Post og eBoks. Fælles for de unge er, at de anser eBoks som et sted, der alene samler vigtige beskeder. Det giver tryghed, at de vigtige informationer ikke forsvinder i deres mailboks, der er fyldt med ulæste nyhedsbreve, eller på forgængelige sociale medier.

Unge 'attention span' og tålmodighed er kort. Når det kommer til installation af NemID nøgleapp og senere brug af app'en, er unge tilbøjelige til at give op, før de er i mål, hvis de møder tekniske udfordringer.

Unge er digitalt indfødte, men førstegangskunder hos det offentlige. Unge er i sagens natur nybegyndere i digital kommunikation med det offentlige. De har et meget begrænset kendskab til, hvordan det offentlige opererer, og hvor man kan opsøge det offentlige. De unge vil derfor gerne vejledes bedre til at løse det, de skal.

At blive voksen er en proces for den unge. Unge har et ønske om at tage ansvar og træde ind i voksenrollen, men det er svært for dem i praksis. De anser det for deres eget ansvar at læse deres digitale post, men det er stadig deres forældre, der ringer til lægen, til borgerservice eller til Skattestyrelsen. At tage det fulde ansvar, siger de, er de først klart til, når de fylder 18 år.

Indsigter Del 2



Interviews med de unge og deres forældre.

Kontroltab og manglende overblik skaber utryghed hos forældrene.

Forældrene synes, de unge skal tage et stort ansvar, når de fylder 15 år. Utrygheden styrkes af, at kommunikationen med det offentlige ikke længere går gennem forældrene. De oplever, at de har ansvaret for de unge, men mister kontrollen, når de unge får deres egen digitale postkasse. At få styr på kommunikationen mellem den unge og det offentlige er omvendt en stor lettelse for forældrene.

Forældre efterlyser information, så de kan vejlede deres børn bedst muligt.

Forældrene synes, de unge skal tage et stort ansvar tidligt, men samtidig giver de udtryk for, at det er en fornuftig 'indkøringsperiode' frem til, at den unge bliver 18 år. Forældrene efterspørger i den forbindelse viden, der kan klæde dem på til at hjælpe deres børn. De efterlyser et overblik over de unges praktiske gøremål, og hvad der forventes af de unge på forskellige tidspunkter i takt med, at de bliver ældre. Flere udtrykker, at breve er en foretrukken kommunikationskanal til denne type vigtig information.

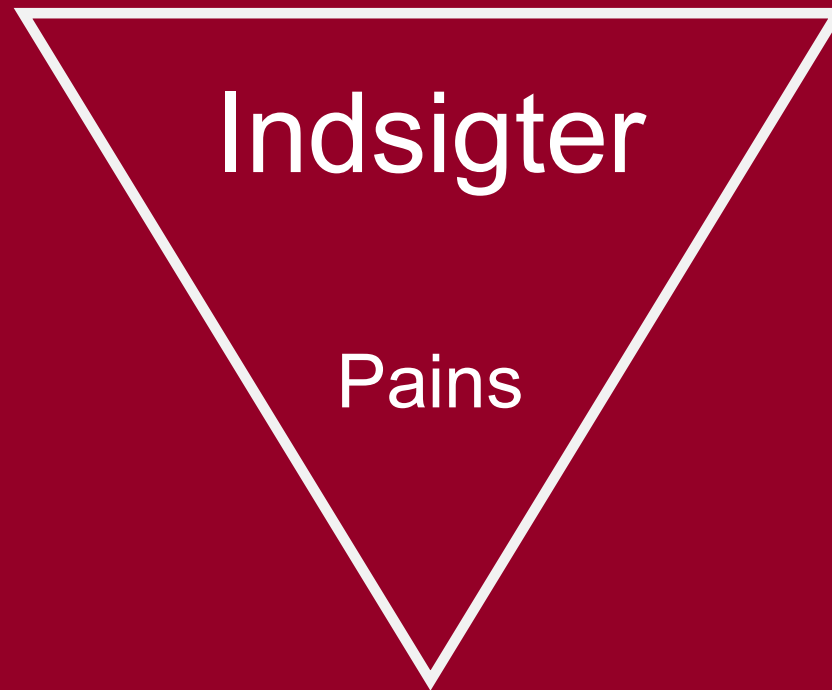
Forældre kender ikke til læseadgang til Digital Post, men vil gerne bruge det.

Forældre er generelt ikke klar over, at deres børn kan give dem læseadgang til deres digitale postkasse. De synes, det er en god idé enten at læse med eller få en notifikation, når der er ny post til den unge.

Ikke alle forældre er "digitale vejledere". Forældres evne til at løse gøremål hos det offentlige og betjene sig af digitale løsninger er vidt forskellige. Hvordan forældrene håndterer deres eget kontakt med det offentlige, smitter af på de unge.

Unge netværk uden for familien er også en støttefunktion. De unge bliver ikke kun hjulpet af deres forældre, men får også assistance i andre sammenhænge såsom på deres fritidsjob og i skolen. Nogle unge opnår viden om feriepenge, frikort og årsopgørelse gennem deres kolleger og venner. De hjælper de unge med at klare konkrete gøremål som fx at ansøge om feriepenge eller tjekke deres årsopgørelse.

*Ud fra indsigterne har vi formuleret en række **pains**, vi kan tage videre med i to redesignfasen.*



Pains – udfordringer for de unge og deres forældre

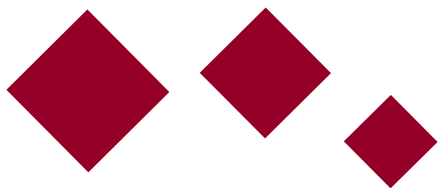
De unge og deres forældres udfordringer i kontakten med det offentlige.

- 1 Nogle unge får ikke opsat Digital Post, før det brænder på.** Nogle unge er ikke opmærksomme på at tjekke Digital Post, fordi de ikke ved, hvilke typer beskeder, der kommer i postkassen. Det kan resultere i, at kritisk information om ungdomsuddannelse eller beskeder fra sygehuset strander i deres indbakke.
- 2 Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu.** Unge er ikke optaget af at tjekke, at alt er som det skal være – de handler først, når de oplever konsekvenser. Fx retter unge ikke deres forskudsopgørelse i forbindelse med, at de får et fritidsjob. De er heller ikke opmærksomme på at tjekke deres skatteoplysninger, før de får en forkert udbetaling fra deres job.
- 3 Når der er sket en fejl, og den skal rettes, kan de unge og deres forældre opleve at havne i en blindgyde.** Nogle unge og deres forældre oplever, at kommunikationen med det offentlige kan være svær, når en fejl skal rettes. Fx fortæller flere unge, at de har haft problemer med at bruge deres frikort i forbindelse med deres fritidsjob. Det føles som en frustrerende blindgyde, hvor det er vanskeligt at gennemskue, hvem der skal handle for at løse problemet - er det Skattestyrelsen, arbejdsgiveren eller dem selv?
- 4 Unge har allergi mod kancellisprog og fordyber sig ikke i længere tekst.** Nogle unge får ikke læst introduktionsbrevet til Digital Post, mens andre ikke læser anmodningen fra deres arbejdsgiver om samtykke til at indhente straffeattest. Den manglende fordybelse volder også problemer, når de unge skal installere NemID-nøgleapp'en. De læser ikke, at de skal vente op til en time for at gennemføre installationsprocessen.
- 5 Forældrene mangler information om, hvad deres børn skal i forskellige situationer, hvor de skal i kontakt med det offentlige.** Forældrene udtrykker, at de savner et overblik på flere niveauer. De mangler situationsbestemt information om fx anvendelsen af frikort, når deres barn får et fritidsjob. Samtidig efterlyser de viden om, hvad de generelt skal være opmærksomme på alt efter, hvilken alder deres barn har.
- 6 Forældrene er ikke klar over de muligheder, de har for at hjælpe deres børn.** Forældrene kender ikke muligheden for at få læseadgang til deres barns digitale postkasse eller muligheden for at modtage en sms, når der er nyt i den digitale postkassen. Flere forældre giver udtryk for, at det er hjælpemidler, der ville gavne deres hverdag.
- 7 Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige.** De unges forældre er den primære støttefunktion, der hjælper de unge med at få tingene gjort. Nogle forældre giver udtryk for, at de synes det er uoverskueligt at navigere i det offentlige og derfor også svært at støtte deres barn.

*Ud fra indsigterne og pains har vi udarbejdet **personaer**, vi kan tage videre med i to redesignfasen.*



Målgruppe og personaer



Tre personaer

På baggrund af de dybe indsigter fra interviewundersøgelsen har vi udviklet tre personaer. Personaerne repræsenterer hver især karaktertræk, følelser og erfaringer hos vores 14 informanter.

De tre personaer repræsenterer ikke målgruppen i form af individuelle karakterer, som man kender personaer fra andre sammenhænge. Det er en vigtig indsigt i vores analyse, at de unge ikke løser opgaver i en isoleret kontekst, men i et samarbejde med en forælder eller med hjælp fra deres netværk. Derfor er det "familiepersonaer", der til dette formål konkretiserer målgruppen.

Målgruppen er som tidligere nævnt familier med forældre, der har en kort eller ingen uddannelse, og unge mellem 13-19 år, der har eller har haft et fritidsjob.

Personaerne skal anvendes i idégenereringsprocesser i to-be-fasen samt i designprocessen til at udvikle en mere sammenhængende brugerrejse for de unge.

Personer

Den travle familie

Navn og alder: Jacob er en dreng på 17 år.

Bopæl og forældre: Jacob er vokset op i en kernefamilie i et middelklassehjem i et parcelhus i en større by på Sjælland. Det er en familie med fart på i hverdagen. Jakob er mellembarn i en søskendeflok på tre. Faren, Lars, er håndværker, og moren, Mette, arbejder som butiksassistent i en isenkræmmer.

Skole og fritidsjob: Han går på gymnasiet i 1.g, og han har et fritidsjob i den lokale brugs, hvor han er flaskedreng.

” *Jeg synes egentlig, at jeg har meget godt styr på det, og der er jo heller ikke noget, der kan gå rigtig galt, før jeg fylder 18 år. Men så skal jeg også have styr på alting selv.*



Behov og udfordringer

- **Der er fart på Jacobs liv, hvor gymnasiestart, fritidsjob og sport fylder det meste.** Han dvæler ikke længe ved et problem og forsøger at løse det: han giver hurtigt op og "glemmer" det. Ordsproget "ude af øje – ude af sind" passer godt på ham.
- **Vejen til at blive en (digital) borger kommer fra et fragmenteret vidensmønster,** hvor Jacob lærer om fx NemID, feriepenge og skattekort ad tilfældige veje.
- **Jacob og hans familie har en høj grad af tillid til det offentlige og en mellem grad af tryghed i anvendelsen af offentlige selvbetjeningsløsninger.** Ofte skal problemet løses, når det er opstået og på baggrund af en rykker – ofte med en hurtig frist. Da de er en travl familie, er der sjældent skabt rum til refleksion og læring.
- **Når Jacob og Mette søger information,** bruger de Google, og det lykkes for det meste at finde frem til en løsning derfra. Ellers ringer Mette til support.

Den travle familie

Jacobs forældre

Faren har hverken overblik over privatøkonomien eller familiens daglige kalender. Det er derfor Mette, der har taget over – også på det digitale område. Hun er frustreret over, at det ikke er nemmere at hjælpe Jacob med hans digitale gøremål. Hun ved, at hun burde have styr på det, da hendes ældste barn allerede har NemID og eboks. Men hun tager det ikke så tungt. Hverdagen hænger jo meget godt sammen alligevel, og hendes erfaring er, at det altid lykkes at håndtere problemerne, når de opstår.

Gymnasium og fritid

Jacob går på gymnasiet i 1.g, og i hans fritid er han ungarbejder i den lokale brugs. Når Jacob ikke er på arbejde i den lokale brugs, går han til fodbold eller opholder sig på sit værelse, hvor han typisk ligger i sengen og gamer med sine venner. Det er ikke usædvanligt, at der står madrester på værelset, og der lægger tøj spredt i bunker.

Jacob fandt selv jobbet hos den lokale brugs via en hjemmeside for unge, der søger fritidsjob. Han skrev selv ansøgningen og skrev også selv under på kontrakten, som kom via eBoks. Han har længe haft en bankkonto til lommepege, men det var først da han fik NemID, at han fik mobilbank. Efter han er begyndt at få udbetalt løn, tjekker han ofte sin mobilbank – han ser dog aldrig sine lønsedler.

Kommunikationskanaler

Jacob ser ikke sine sms'er. Han har to mailkonti – én til oprettelse af spilkonti mv. og én til "seriøse" ting som mails fra gymnasiet. Han tjekker kun sin eboks, når der er ny post, som han bliver opmærksom på via notifikationer fra app'en.

Erfaringer med det offentlige og tilgang til problemløsning

Jacob går til livet med en ubekymret indstilling. Han har en forventning om, at det ikke kan gå helt galt. Da Jacob var 15 år, modtog han brev om, at han skulle have Digital Post og NemID. Han fik ikke rigtig læst brevet, og det blev væk. Både han og hans forældre glemte det hurtigt. I en travl familie er det, der er ude af øje også ude af sind. Jacob fik en ubehagelig overraskelse, da han søgte ind på en ungdomsuddannelse og troede, at han var den eneste, der ikke var blevet optaget blandt sine klassekammerater. Han vidste ikke, at optagelsesbrevet var i hans digitale postkasse. Herefter fik han hurtigt oprettet et NemID.

Jacob læser generelt ikke information grundigt. Af samme årsag er det ikke lykkedes ham at installere NemID nøgleapp'en, da han ikke forstår installationsprocessen. Ifølge ham virker den ikke på hans telefon. På samme måde var han tæt på at blive fyret fra sit fritidsjob, fordi han ikke læste en besked i Digital Post fra arbejdsgiveren, hvor der stod, at han skulle sende sin straffeattest.

Første gang Jacob fik udbetalt sin løn, betalte han skat af beløbet, fordi der var problemer med hans frikort. Med hjælp fra sin mor, fik han talt med Skattestyrelsen og sin arbejdsgiver, og problemet blev løst. Til gengæld var Jacob proaktiv, da han skulle søge om at få sine feriepenge udbetalt. Han havde hørt om feriepenge fra sine kolleger i den lokale brugs. Hans arbejdsgiver viste ham, hvor han kunne søge. Han søgte derefter selv om at få udbetalt feriepenge.

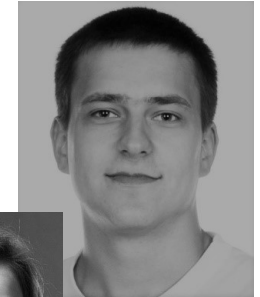
Personer

Den strukturerede familie

Navn og alder: Oliver er en dreng på 17 år

Bopæl og forælder: Han bor sammen med sin mor, Line, i en toværelseslejlighed i Vanløse. Forældrene er skilt. Til dagligt arbejder Line med HR i en større virksomhed, og hun sidder ofte i sofaen om aftenen med sin computer og arbejder videre.

Skole og fritidsjob: Oliver går på gymnasiet i 1.g, og i sin fritid arbejder han som servicemedarbejder i Føtex.



” *Jeg klarede det med NemID og Digital Post med det samme. Ikke fordi jeg skulle bruge det med det samme, men så var det klar.*

Behov og udfordringer

- Oliver og Line finder tryghed i at være i god tid og i at mestre fx de offentlige selvbetjeningsløsninger, før de skal bruge dem.
- De har en mellem grad af tillid til det offentlige og en høj grad af tryghed i anvendelsen af de offentlige selvbetjeningsløsninger – og en stor tro på egne evner i den forbindelse.
- Når de støder på et problem eller noget, de ikke forstår, går de på borger.dk og læser om, hvordan de kan løse problemet. Line ringer til support, hvis problemet ikke bliver løst. Hun har Oliver på medhør, så han kan lære af samtalen.

Den strukturerede familie

Olivers mor

Line er et struktureret menneske, der godt kan lide orden. Det giver hende overskud og en følelse af tryghed, at der er styr på tingene. Line har stor tiltro til, at Oliver husker at tjekke sine digitale post, og at han husker vigtige frister. Hun synes, at hun har det overordnede ansvar for, at han lære at blive en digital borger, inden han fylder 18 år, og at tiden mellem 15-18 år er en god overgangsperiode.

Gymnasium og fritid

Oliver går på teknisk gymnasium i 1.g, og i hans fritid er han servicemedarbejder i Føtex, hvor han både hjælper med at fylde varer på hylderne og betjene kassen. Når Jakob ikke er på arbejde, plejer han sin store hobby om astronomi. Det gør han fx gennem en YouTube-kanal og i forskellige netværk. På hans værelse indtager en stjerneikkert en stor del af pladsen. Han laver flittigt lektier – og gerne i god tid.

Oliver fandt selv sit fritidsjob ved at gå ned i den lokale Føtex og forhøre sig. Han skrev selv ansøgningen, men han fik sin mor til at læse den igennem og give input. På samme vis fik han også sin mor til at gennemlæse kontrakten, inden han underskrev.

Oliver har mobilbank, som han tjekker ofte – hvis ikke hver dag. Han kan godt lide at holde øje med sin opsparing, hvor mange penge han tjener, og hvor mange penge, han bruger.

Kommunikationskanaler

Oliver anvender de kanaler, der passer til den konkrete situation. Når han kommunikerer med sine venner, foregår det via Messenger eller Snapchat, mens han bruger sms, når han kommunikerer med sin mor eller sine bedsteforældre. Han bruger Gmail, når han skriver med skolen, og han tjekker sin eBoks, når der kommer notifikationer fra app'en.

Erfaringer med det offentlige og problemløsning

Oliver kan huske, da han aktiverede sit NemID som 15-årig. Line og han sad sammen på hans værelse, hvor de aktiverede NemID. Han kan huske, at han skulle vælge en kode, og at det var lidt nervepirrende, fordi det var vigtigt, at man huskede sin kode, og "fordi det var en meget voksenagtig ting at gøre". Line viste ham, hvordan han kunne oprette mapper i eBoks, og han fik oprettet mapper til lønsedler og til brev om optagelse på uddannelse. De drøftede også muligheden for, at Line kunne have læseadgang, men de fravalgte det i fællesskab, fordi Line ikke ville være "babysitter" for Oliver – og fordi Oliver følte, at han var klar til selv at tage ansvaret.

Oliver læser sine lønsedler. Han kan fx godt lide at holde øje med, hvor meget han får i tillæg for skæve arbejdstidspunkter, samt hvor meget han løbende sparer op i feriepenge. Han søgte om feriepenge for første gang i år, og det var noget han havde glædet sig til at prøve at få udbetalt. Oliver har også set sin årsopgørelse. Det var noget, man snakkede meget om på hans arbejdsplads samt blandt hans klassekammerater, hvor nogle skulle betale penge tilbage i skat.

Personer

Den udfordrede familie

Navn og alder: Caroline er en pige på 15 år.

Bopæl og forældre: Hun bor sammen med sin mor, Louise, lidt uden for en større by på Sjælland. Forældrene er skilt. Louise arbejder i en kantine i en stor virksomhed, hvor hun kører til og fra i bil. Hun kører også Caroline i skole hver dag.

Skole og fritidsjob: Caroline går i 10. klasse, og hun har ikke et fritidsjob.

” *Jeg kan godt selv tjekke mine ting, og jeg er klar til at tage ansvar selv. Men jeg har ikke lyst til at ringe til lægen. Det gør min mor.*



Behov og udfordringer

- **Caroline er "førstegangskunde" hos det offentlige.** Det er svært at gennemskue logikken hos det offentlige, og hvor hun skal gå hen efter hjælp. Hun er afhængig af pædagogisk vejledning, som hun ikke altid kan få gennem sin mor, der ikke altid evner at være Carolines "læremester".
- **Caroline er passiv i forhold til at få løst sine ønsker og udfordringer.** Selvom hun har et ønske om at være selvstændig og mere 'voksen', er det et ansvar, hun har svært ved at påtage sig i praksis.
- **Caroline og Louise har en lav grad af tillid til det offentlige,** og en lav grad af tryghed i anvendelsen af de offentlige selvbetjeningsløsninger – og heller ikke stor tro på egne evner i den forbindelse.
- **Når Caroline og Louise har et problem,** er deres første indskydelse at ringe til myndighedens eller virksomhedens support. Det er dog langt fra sikkert, at de forstår hjælpen og får løst deres problem.

Den udfordrede familie

Carolines mor

Louise har travlt med at få hverdagen til at hænge sammen og har svært ved få skabt struktur og overskud til at hjælpe Caroline med forskellige gøremål. Hun føler hun burde gøre mere i forhold til at vejlede Caroline, men hun har svært ved at finde ud af, hvor hun skal starte, og hvad der er relevant at fortælle hende.

Louise føler sig utilstrækkelig, når hun tænker på, at Caroline er ved at blive voksen, og at der hviler et stadigt større ansvar på Carolines skuldre. Hun ved fx, at Caroline skal i gang med at søge ungdomsuddannelse. Hun har været til et orienteringsmøde på skolen. Der var mange informationer at huske på, og derfor valgte hun at fokusere på at huske ansøgningsfristen. Hun håber, at Caroline finder ud af at vælge den rigtige uddannelse og komme igennem ansøgningsprocessen på egen hånd og med hjælp fra skolen. Louises vigtigste opgave er at huske hende på deadline – det ved hun, at hun kan.

Skole og fritid

Caroline går i 10. klasse. Hun har ikke et fritidsjob for tiden. Hun har haft en kortvarig ansættelse som rengøringshjælp i et pizzeria i sommerferien. Hun fik jobbet gennem en ven. Hun havde ikke lyst til at fortsætte med jobbet efter sommerferien, da arbejdstidspunkterne ikke passede med hendes skolegang. Måske hun kunne have spurgt arbejdsgiveren, om tidspunkterne kunne tilpasses hendes skole, men hun fik aldrig spurgt.

Caroline vil gerne have et fritidsjob igen, men hun ved ikke rigtig, hvordan hun skal komme i gang. Hun kigger en gang imellem på en hjemmeside for unge, der søger fritidsjob, men det er en barriere, at hun skal skrive en ansøgning, et CV samt rekvirere en straffeattest.

Caroline får ikke faste lommepenge. Hun får penge fra sin mor via MobilePay, når hun har brug for det. Hun har ikke fået netbank, og derfor modtager hun fysiske breve med en kontooversigt fra banken hver måned. Brevene bliver aldrig åbnet. Hun får overblik over sin økonomi ved at sende en sms til sin bank, hvorefter hun modtager et overblik over, hvor meget hun har på sin konto.

Kommunikationskanaler

Caroline tjekker sin Gmail hver dag – også selvom der ikke kommer mails hver dag. Til gengæld ser hun aldrig sine sms'er. På hendes telefon vises over 100 ulæste sms'er. Caroline er til gengæld glad for eBoks. Hun synes, det er rart, at eBoks er et sted, hvor der kun kommer vigtige ting. Hun har eBoks-app'en installeret på sin smartphone, og hun holder øje med, om der er ny post via sms.

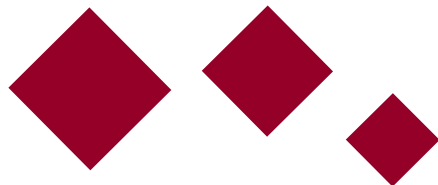
Erfaringer med det offentlige og problemløsning

Caroline skal til at søge ungdomsuddannelse. Der er UU-vejledere, der hjælper på skolen, men hun har svært ved at få overblik over sine muligheder, og hun ved ikke rigtig, hvor hun passer ind. Hun er lidt afventende i forhold til at søge hjælp og håber måske på, at det giver sig selv på et tidspunkt.

Af den første og eneste løn, hun fik udbetalt fra pizzeriaet, blev hun fratrukket skat. Louise ringede til Skattestyrelsen og arbejdsgiveren, men problemet er stadig uafklaret.

Scenarier

Baseret på pains,
anledninger og
personaer



Tre scenarier

Baseret på pains, anledninger og personaer har vi udviklet tre scenarier.

Scenarierne har til hensigt at gøre både pains og personaer levende i tre korte fortællinger. Fortællingerne er en sammenskrivning af de historier, vi har hørt fra informanterne. De formidler hver især nogle pains i konkrete situationer, hvor de kunne optræde.

Det betyder ikke, at den enkelte pain kun er tilknyttet den specifikke situation. Et af scenarierne handler om, at Jacob fra den travle familie først får opsat Digital Post, da han ikke kan finde svaret på, om han er blevet optaget på gymnasiet. Denne pain (#1 Unge får først opsat Digital Post, når det brænder på) kunne også opstå i forbindelse med modtagelsen af et svar fra sygehuset eller en biblioteksbøde.

Personafamilierne optræder i scenarierne for at vise, hvordan den enkelte familie tackler de udfordringer, de møder. På denne måde kan vi tydeliggøre, hvordan personafamilierne tackler udfordringer på forskellig vis.

Scenarierne gør det muligt at tage viden med over i to be-fasen, hvor de fungerer som afsæt for at idégenerere løsningsforslag på de udfordringer, vi har identificeret.

Farvekoder

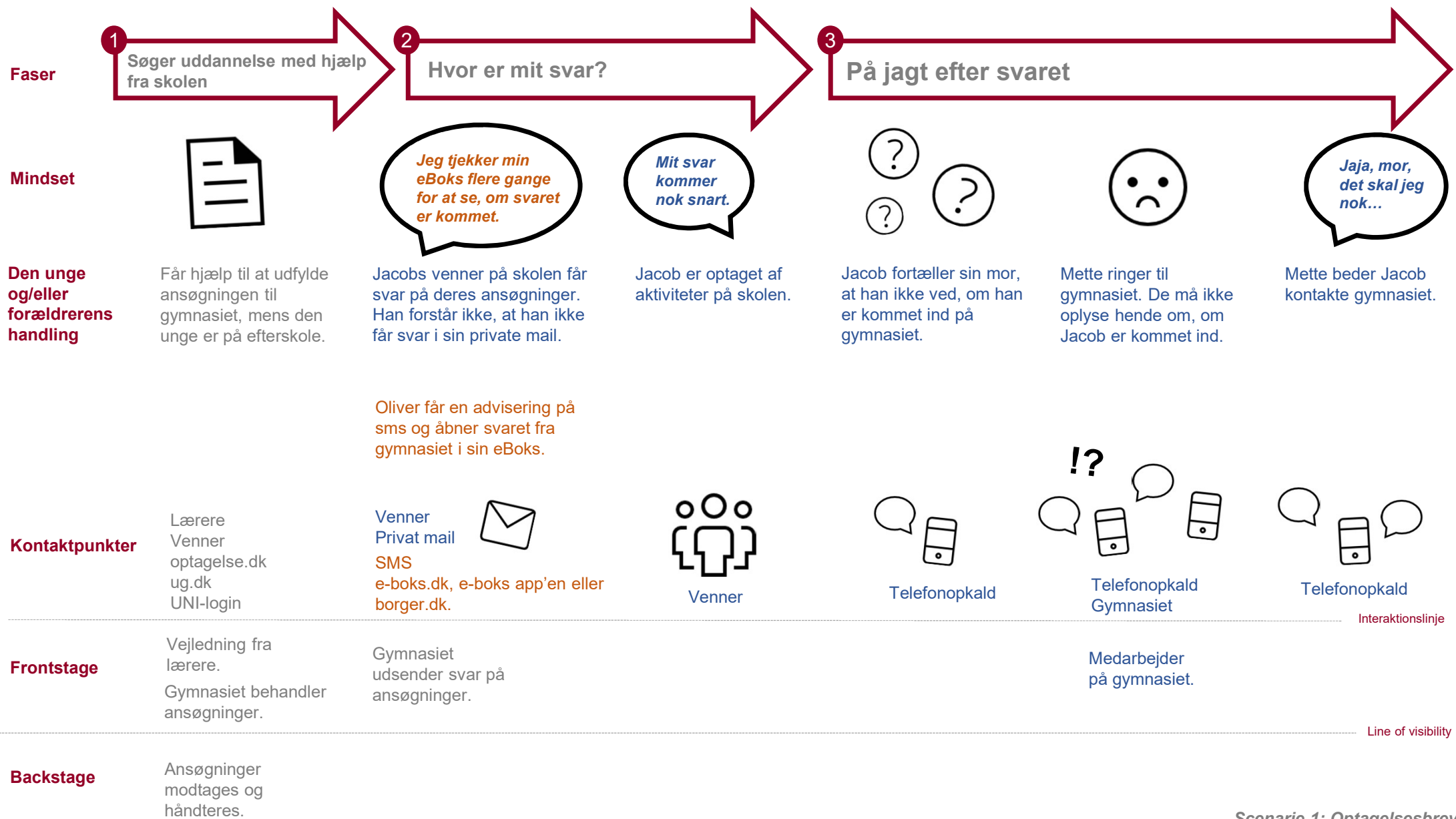
- Den travle familie er blå
- Den udfordrede familie er grøn
- Den strukturerede familie er orange
- For hvert scenarie anvendes to personafamilier.
Når teksten er skrevet med grå, gælder den begge familier.

Scenarie 1: Optagelsesbrev

En ung er på efterskole i 10. klasse. Mens han er på efterskole, skal han søge ind på gymnasiet, hvor han skal begynde det efterfølgende skoleår. Skolen hjælper med ansøgningsprocessen, forældrene godkender hjemmefra med NemID, og det forløber uden de store problemer. Da han skal have svar på, om han er kommet ind eller ej, opstår der imidlertid problemer. Scenariet viser, hvordan forløbet ser ud for den travle familie (orange) og den strukturerede familie (blå).

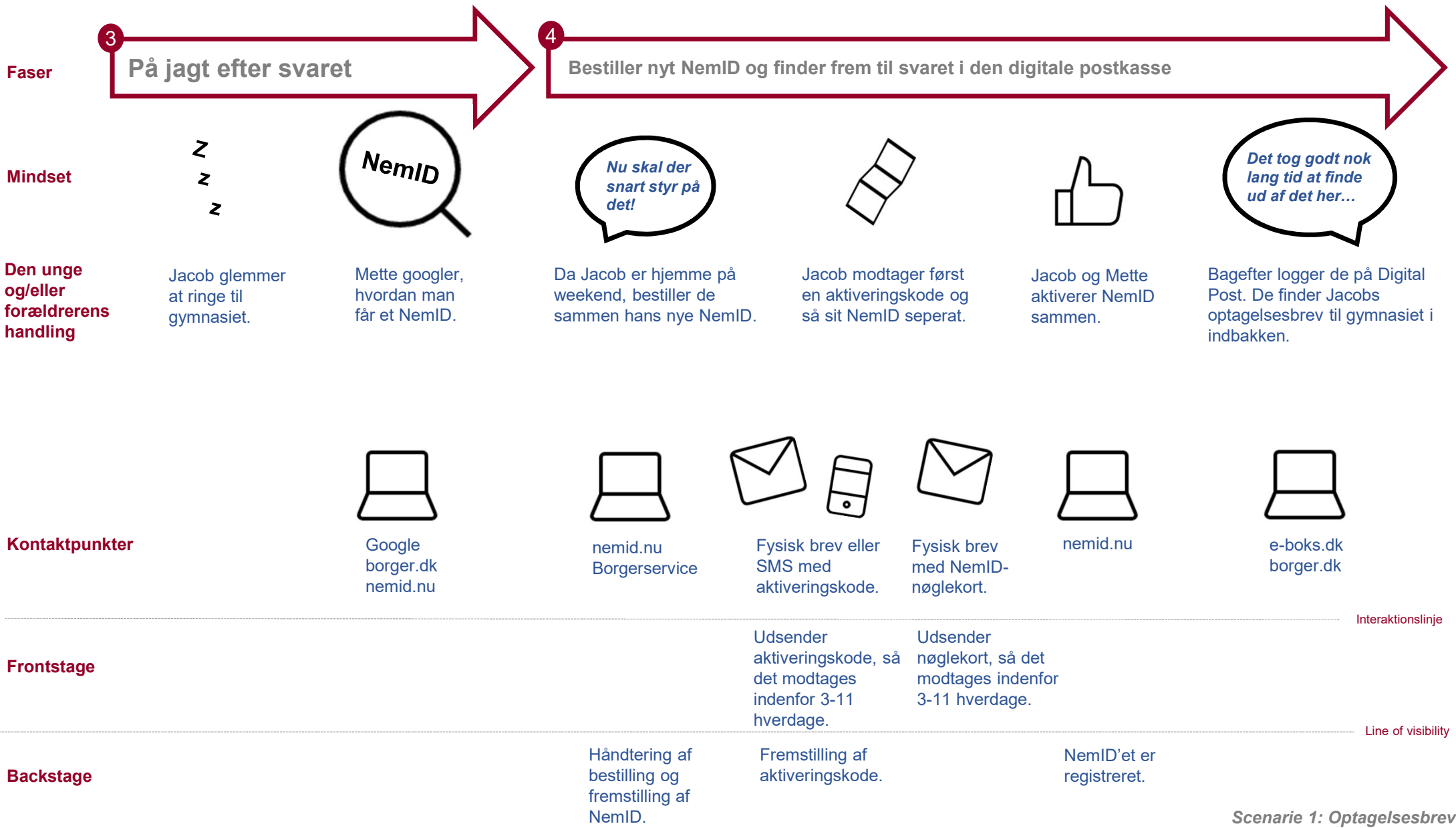
Scenariet illustrerer pain nummer:

- 1 Nogle unge får ikke opsat Digital Post, før det brænder på.
- 2 Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu.
- 5 Forældrene mangler information om, hvad deres børn skal i forskellige situationer, hvor de skal i kontakt med det offentlige.



Interaktionslinje

Line of visibility



Scenarie 1: Optagelsesbrev

Scenarie 1: Optagelsesbrev

Fase 1 og 2 - Ansøgningen afsendes og svaret modtages



Dette scenarie viser, hvordan den **travle** og den **strukturerede familie** håndterer, at familiens søn skal søge ungdomsuddannelse.

Fase 1 forløber uden de store problemer for både Jacob og Oliver. På efterskolen får de støtte og vejledning til dels at vælge, hvilken ungdomsuddannelse de skal søge ind på, og dels til at gennemføre ansøgningsprocessen på optagelse.dk.

I **fase 2** modtager de begge svar på deres ansøgninger. Oliver kan godt lide at have styr på sine ting i god tid, så han sidder allerede klar med sit NemID og tjekker hyppigt sin eBoks for at se, om svaret fra gymnasiet mon skulle være kommet. Han får sit svar ved tidsfristens udløb og kan konstatere, at han er kommet ind!

Selvom Jacob er over 15 år, har han ikke fået aktiveret sit NemID. Da han fik det med posten, kom han til at smide det væk, før han fik vist det til sin mor. Indtil videre har han ikke oplevet nogen udfordringer, for han har endnu ikke været i en situation, hvor han skulle bruge sit NemID. Da han søgte ind på gymnasiet på optagelse.dk, skulle han bare bruge sit UNI-login, som han kender godt efterhånden.

Da han modtager svar på sin ansøgning, opdager han det derfor ikke. Han har misforstået, at han får besked via Digital Post. I stedet tror han, at han blot skal holde øje med sin private mail. Han undrer sig kort over, at han er den eneste, der ikke har fået en tilbagemelding endnu. Ude af øje, ude af sind – Jacob trækker på skuldrene og tænker, at svaret nok kommer snart. I mellemtiden er der lige en fodboldkamp, der skal spilles.

Pains

1

Nogle unge får ikke opsat Digital Post, før det brænder på. Nogle unge er ikke opmærksomme på at tjekke Digital Post, fordi de ikke ved, hvilke typer beskeder, der kommer i postkassen. Det kan resultere i, at kritisk information om ungdomsuddannelse eller beskeder fra sygehuset strander i deres indbakke.

2

Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu. Unge er ikke optaget af at tjekke, at alt er som det skal være – de handler først, når de oplever konsekvenser. Fx retter unge ikke deres forskudsopgørelse i forbindelse med, at de får et fritidsjob, mens de heller ikke tjekker deres skatteoplysninger, før de får en forkert udbetaling fra deres job.



Jeg tjekker min e-boks flere gange for at se, om svaret er kommet.

Oliver fra den strukturerede familie



Mit svar kommer nok snart.

Jacob fra den travle familie

Scenarie 1: Optagelsesbrev



Fase 3 og 4 - På jagt efter svar på ansøgningen og aktivering af nyt NemID

I **fase 3** taler Jacob i telefon med sin mor, Mette. Han fortæller, at han ikke har fået svar på sin ansøgning til gymnasiet. Hun har fulgt Jacobs ansøgningsproces på afstand, fordi han har klaret det meste med hjælp fra lærere og vejledere på efterskolen. Hun undrer sig og beslutter sig for at ringe til det gymnasium, Jacob har søgt ind på.

Medarbejderen på gymnasiet siger, at hun ikke må ikke oplyse Mette, om Jacob er kommet ind på gymnasiet. Medarbejderen fortæller, at der er blevet sendt svarbreve ud til ansøgerne med Digital Post, så de kan finde svaret der. Mette synes, det er frustrerende, at hun ikke bare kan få at vide, om Jacob er kommet ind eller ej. Mette er utålmodig, og hun beder ham ringe til gymnasiet. Dagene går, og Jacob ringer ikke til gymnasiet.

Hos Mette stiger frustrationen i takt med, at tålmodigheden daler. Mette ved, at man skal have et NemID for at se sin digitale post, så hun googler, hvordan man får fat i sådan et til Jacob.

Da vi når til **fase 4** er Jacob ved at være klar til at deltage i opklaringsarbejdet. Efterskolen lakker mod enden, og han er begyndt at blive nervøs for, hvad han egentlig skal næste skoleår. Da Jacob er hjemme den følgende weekend, bestiller de et nyt NemID til ham. Da de modtager det efter 3-11 hverdage, logger de sammen ind via eBoks og finder hans optagelsesbrev.

Pains

5

Forældrene mangler information om, hvad deres børn skal i forskellige situationer, hvor de skal i kontakt med det offentlige.

Forældrene udtrykker, at de mangler et overblik på flere niveauer. De mangler situationsbestemt information om fx anvendelsen af frikort, når deres barn får et fritidsjob. Samtidig efterlyser de viden om, hvad de generelt skal være opmærksomme på alt efter, hvilken alder deres barn har.

Nu skal der snart styr på det!

Mor Mette fra den travle familie

Det tog godt nok lang tid at finde ud af det her...

Mor Mette fra den travle familie

Scenarie 2: Frikort

En ung får et fritidsjob i den lokale bager. Nogle måneder efter undrer han/hun sig over, at lønudbetalingen er lavere end forventet. Sammen med sin mor opdager den unge, at frikortet ikke er blevet aktiveret, og at der er blevet betalt fuld skat af lønnen. Scenariet viser, hvordan den travle familie (blå) og den udfordrede familie (grøn) håndterer situationen.

Scenariet illustrerer pain nummer:

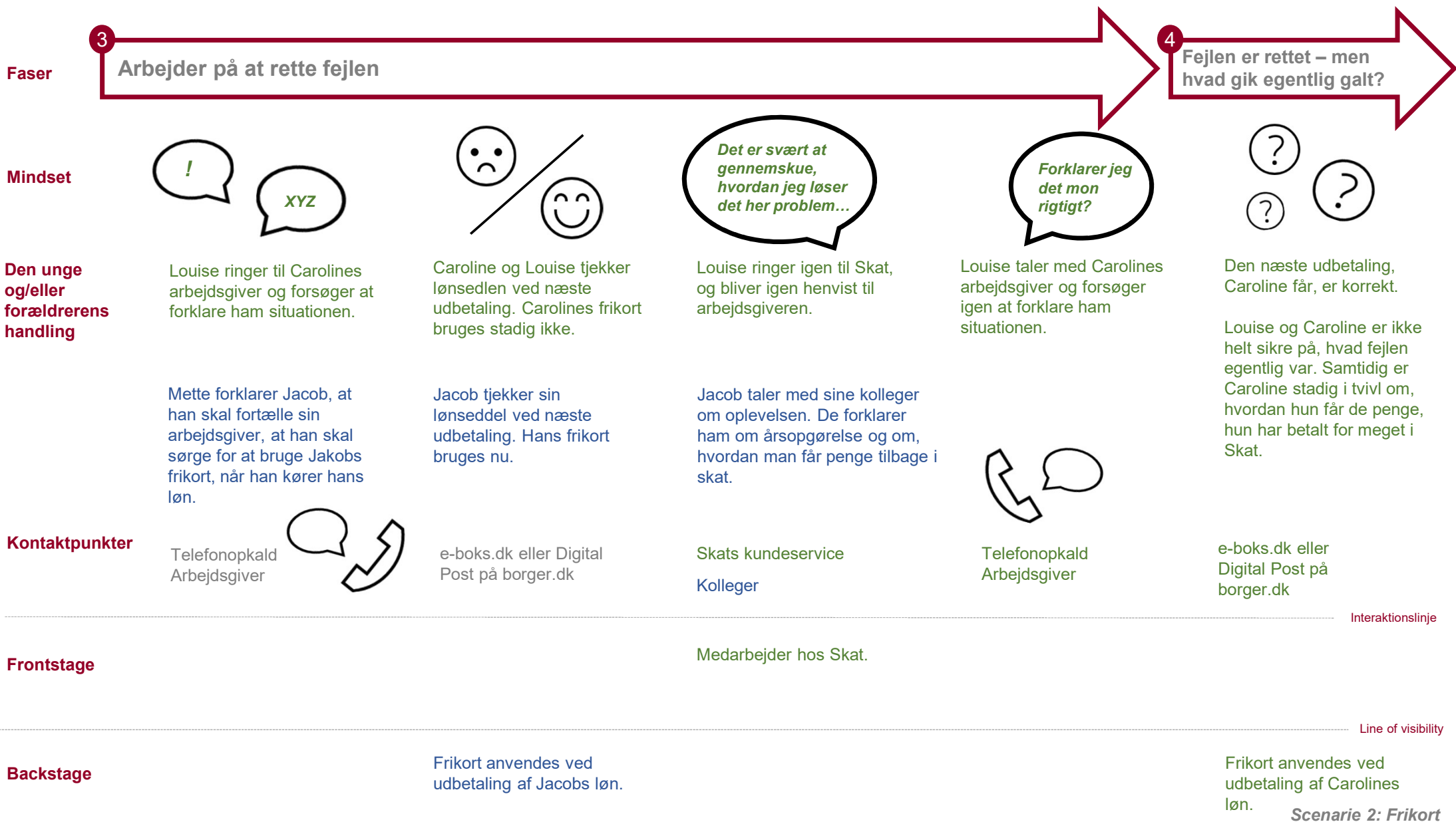
- 2** Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu.
- 3** Når der er sket en fejl, og den skal rettes, kan de unge og deres forældre opleve at havne i en blindgyde.
- 7** Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige.



Interaktionslinje

Line of visibility

Scenarie 2: Frikort



Interaktionslinje

Line of visibility

Scenarie 2: Frikort

Scenarie 2: Frikort

Fase 1 og 2 - Starter job og opdager forkert lønudbetaling

Dette scenarie viser, hvad der sker hos den **travle** og den **udfordrede familie**, når den unge får et fritidsjob og oplever nogle udfordringer med sit skattekort.

I **fase 1** begynder Caroline og Jacob på deres nye jobs hos den lokale bager. Jobstarten går godt for dem begge, og de glæder sig til at tjene deres egne penge. Efter et par måneder begynder de dog at undre sig over, at lønudbetalingerne ikke er så høje, som de regnede med.

I **fase 2** går Jacob og Caroline til deres respektive mødre for at få hjælp til at finde ud af, om der er sket en fejl. Mens de sidder sammen ved køkkenbordet, finder de Jakob og Carolines lønsedler via eBoks. De kan se, at der er blevet trukket 55% i skat. Mor Louise og mor Mette ved, at der er noget med, at de unge kan bruge deres frikort og på den måde undgå at betale skat af deres løn op til et bestemt beløb.

Pains

2

Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu. Unge er ikke optaget af at tjekke, at alt er som det skal være – de handler først, når de oplever konsekvenser. Fx retter unge ikke deres forskudsopgørelse i forbindelse med, at de får et fritidsjob, mens de heller ikke tjekker deres skatteoplysninger, før de får en forkert udbetaling fra deres job.

3

Når der er sket en fejl, og den skal rettes, kan de unge og deres forældre opleve at havne i en blindgyde. Nogle unge og deres forældre oplever, at kommunikationen med det offentlige kan være svær, når en fejl skal rettes. Det føles som en frustrerende blindgyde, hvor det er vanskeligt at gennemskue, hvem der skal handle for at løse problemet - er det Skat, arbejdsgiveren eller dem selv?



Jeg troede, jeg fik mere udbetalt?

Jacob fra den travle familie

Jeg vil helst have, min mor ringer. Jeg ved ikke rigtig, hvad man siger...

Caroline fra den udfordrede familie

Scenarie 2: Frikort



Fase 3 og 4: På jagt efter svar på ansøgningen og aktivering af nyt NemID

I de foregående faser har familiernes oplevelser været ret ens. Da vi når til **fase 3**, står det klart for begge familier, at der er sket en fejl i lønudbetalingerne, men de har forskellige måder at tackle problemet på.

Hos den travle familie går Jakob og Mette hurtigt i gang med at google. Hvad var det nu for noget med frikort og skat for unge under 18? I den udfordrede familie er Louise ikke helt sikker på, hvordan hun skal gribe situationen an. Caroline synes, det er irriterende, at hun ikke har fået alle de penge, hun burde, men hun venter på, at hendes mor fikser det.

Mette ringer til Skattestyrelsen, fordi det nok er den hurtigste måde at få løst problemet på. Louise kan ikke overskue at læse på skat.dk, så hun ringer til Skattestyrelsen som det første. De får at vide, at det sandsynligvis er arbejdsgiveren, der ikke har markeret i sit system, at lønkørslen skal bruge hhv. Caroline og Jakobs frikort.

Mette forlader samtalen klar til at klæde Jakob på til at fortælle sin arbejdsgiver, at han skal bruge Jakobs frikort fremover. Da Jakob får den efterfølgende udbetaling, er hans frikort i brug. Efterfølgende taler han med nogle kolleger om oplevelsen. De fortæller ham om, at man årligt får en årsopgørelse, og i den forbindelse får han de penge udbetalt, som han betalte for meget til skat.

Pains

7

Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige. De unges forældre er den primære støttefunktion, der hjælper de unge med at få tingene gjort. Nogle forældre giver udtryk for, at de synes det er uoverskueligt at navigere i det offentlige og derfor også svært at støtte deres barn.

Det er svært at gennemskue, hvordan jeg løser det her problem...

Mor Louise fra den udfordrede familie

Forklarer jeg det mon rigtigt?

Mor Louise fra den udfordrede familie

Scenarie 2: Frikort



Fase 3 og 4: På jagt efter svar på ansøgningen og aktivering af nyt NemID

Da Louise har talt med Skattestyrelsen, er hun ikke helt med på, hvad arbejdsgiveren skal gøre. Hun synes også, at kundeservicemedarbejderen sagde noget med, at Skattestyrelsen selv ville kontakte arbejdsgiveren? Betyder det så, at hun ikke skal gøre noget? Louise beslutter sig for at tale med Carolines arbejdsgiver. Hun tror nok, hun får genfortalt alt det, Skattestyrelsen fortalte.

Da Carolines næste udbetaling kommer, bliver der stadig trukket skat af lønnen. Louise er usikker og i tvivl om, om hun kan løse problemet. Frustreret ringer Louise igen til Skattestyrelsen og bliver igen henvist til at tale med arbejdsgiveren om, at han skal bruge Carolines frikort. Usikker på om hun kan forklare problemet godt nok, kontakter hun arbejdsgiveren igen.

I **fase 4** får Caroline endelig en udbetaling, hvor frikortet er brugt. Louise er stadig ikke helt klar over, hvor fejlen præcis opstod. Caroline er ikke interesseret i, hvad der var galt. Hun er bare glad for, at hun endelig får flere penge mellem hænderne. Men hvad med de penge, hun betalte til Skattestyrelsen, men som hun faktisk selv skulle have haft? Hun er i tvivl om, hvad der egentlig er sket med dem. Hun tænker, at dem får hun nok på et tidspunkt.

Pains

7

Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige. De unges forældre er den primære støttefunktion, der hjælper de unge med at få tingene gjort. Nogle forældre giver udtryk for, at de synes det er uoverskueligt at navigere i det offentlige og derfor også svært at støtte sit barn.

Scenarie 3: Straffeattest

Den unge er startet på sit nye fritidsjob som ungarbejder i Brugsen. I forbindelse med jobstarten anmoder arbejdsgiveren den unge om tilladelse til at indhente straffeattest, og der kommer derfor et brev i den unges Digital Post. Den unge ser brevet, men opdager ikke, at han/hun skal give samtykke – og det kan få konsekvenser for ansættelsen. Scenariet viser, hvad der sker hos den travle familie (blå) og den udfordrede familie (grøn).

Scenariet illustrerer pain nummer :

- 4 **Unge har allergi mod kancellisprog og fordyber sig ikke i længere tekst.**
- 6 **Forældrene er ikke klar over de muligheder, de har for at hjælpe deres barn.**
- 7 **Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige.**



Interaktionslinje

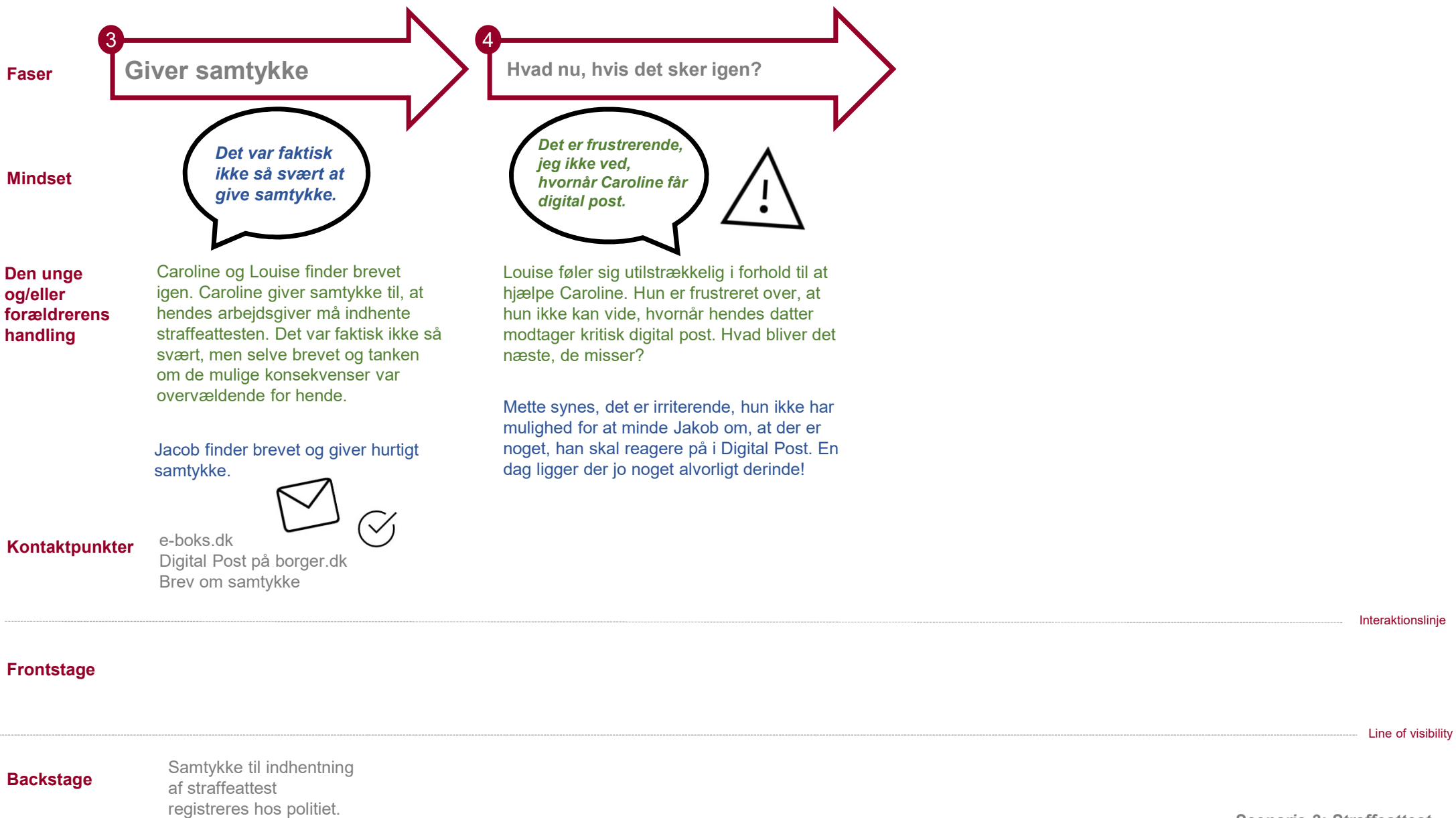
Frontstage

Politiet sender et samtykket brev i Digital Post.

Line of visibility

Backstage

Scenarie 3: Straffeattest



Scenarie 3: Straffeattest

Fase 1 og 2: Underskriver kontrakt, starter job og får en advarsel

Dette scenarie viser, hvordan den travle og den udfordrede familie håndterer en situation, hvor den unge undlader at reagere på et kritisk brev i Digital Post.

I **fase 1** skal Jacob og Caroline have styr på det praktiske, inden de starter det nye job i Brugsen. Med hjælp fra deres mødre, logger de på eBoks og underskriver den kontrakt, deres arbejdsgiver har sendt til dem. Det volder ikke de store problemer. Mens de er logget ind, ser Jacob og Caroline, at der er kommet et andet brev. De åbner det og skimmer. Brevet handler om, at deres arbejdsgiver gerne vil have lov til at se deres straffeattest. "Det er da fint" tænker de og lukker brevet igen.

I **fase 2** begynder de på deres nye job. Det går godt, og der er meget at sætte sig ind i – nye arbejdsopgaver og nye kolleger.

Efter et par uger får Jacob og Caroline en advarsel af arbejdsgiveren. Han minder dem om, at de skal give tilladelse til, at arbejdspladsen må indhente deres straffeattest. Det er vigtigt, de får styr på det, ellers kan det være fyringsgrund. Han fortæller, at de burde have fået et brev om det i eBoks.

Pains

4

Unge har allergi mod kancellisprog og fordyber sig ikke i længere tekst. Nogle unge får ikke læst brevet om Digital Post, mens andre ikke læser anmodningen fra deres arbejdsgiver om samtykke til at indhente straffeattest. Den manglende fordybelse volder også problemer, når de unge skal installere NemID-nøgleapp'en. De læser ikke, at de skal vente en time for at gennemføre installationsprocessen.

6

Forældrene er ikke klar over de muligheder, de har for at hjælpe deres børn. Forældrene kender ikke muligheden for at få læseadgang til deres barns digitale postkasse eller muligheden for at modtage en SMS, når der er nyt i postkassen. Flere forældre giver udtryk for, at det er hjælpemidler, der ville gavne deres hverdag.

Der er et brev mere. Det ligner ikke, jeg skal gøre noget...

Caroline fra den udfordrede familie

Da jeg kiggede på brevet igen kunne jeg godt se, jeg skulle gøre noget.

Jacob fra den travle familie

Scenarie 3: Straffeattest

Fase 3 og 4: Giver samtykke og er frustreret over manglende kontrol



Jacob og Caroline er begge chokerede over risikoen for at blive fyret. I **fase 3** er de derfor begge opsatte på at få styr på det. De tackler dog situationen på forskellig vis.

Caroline går med det samme til sin mor for at få støtte. Hun har brug for sin mors hjælp til se på brevet igen. Hun ville egentlig helst have, at hendes mor bare ordnede det for hende. Med Louise ved siden af finder Caroline brevet og læser det igen, inden hun giver samtykke med sit NemID. Det var faktisk ikke så svært. Det var nok mere tanken om at sætte sig ind i det, der stod, og de mulige konsekvenser, der var overvældende for Caroline.

Jacob er hurtigere ude af starthullerne. Da han kommer hjem fra arbejde, åbner han med det samme sin computer og logger på eBoks. Han kan godt huske brevet. Han finder det igen, skimmer det og giver hurtigt samtykke.

I **fase 4** kommer forældrenes reaktion på oplevelsen med samtykke-brevet. Louise er frustreret og nervøs for, hvilke vigtige breve der i fremtiden kan blive sendt til Carolines eBoks. Hun vil gerne have mulighed for at følge med, så hun kan hjælpe Caroline med at reagere, når der sker noget vigtigt.

Mette synes, det er irriterende, at hun ikke har mulighed for at minde Jacob om, når der er noget, han skal huske. Hun mener faktisk, det er for dårligt, det kun er Jacob, der får de vigtige breve i sin postkasse.

Pains

7

Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige. De unges forældre er den primære støttefunktion, der hjælper de unge med at få tingene gjort. Nogle forældre giver udtryk for, at de synes det er uoverskueligt at navigere i det offentlige og derfor også svært at støtte sit barn.

Det var faktisk ikke så svært at give samtykke.

Jacob fra den travle familie

Det er frustrerende, jeg ikke ved, hvornår Caroline får digital post.

Mor Louise fra den udfordrede familie

Del 4

To be – Hvilke løsninger kan forbedre brugerrejsen?

To be – mulige løsninger



Fra pains og scenarier til mulige løsninger.

Kortlægningen af as is-brugerrejsen giver et overblik over de punkter, hvor borgerne oplever udfordringer. Udfordringerne er kondenseret i en række pains og scenarier, der formidler nogle repræsentative situationer, borgerne oplever.

Pains og scenarierne er essentielle for arbejdet med to be – de er grundlaget for at finde de værdifulde løsninger.

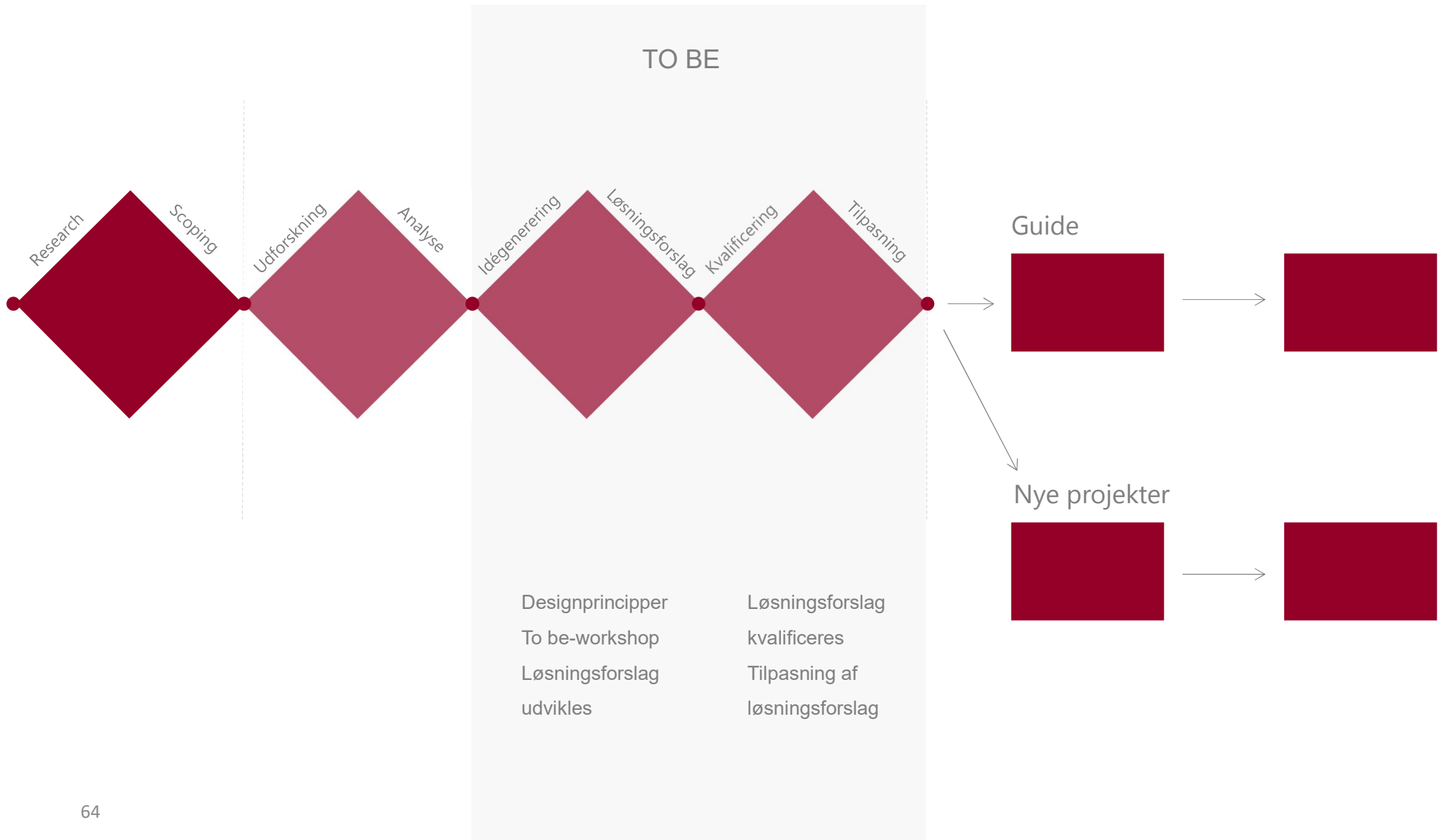
I den fællesoffentlige model for brugerrejses 2. diamant er fokus på at udvikle en række tidlige konceptidéer i samarbejde med de myndigheder, der har en aktie i brugerrejsen. Det skete på en tværoffentlig to be-workshop, hvor as is-afdækningen fungerede som springbræt for konceptudviklingen.

I modellens 3. diamant bliver konceptidéerne kvalificeret og modnet. Nogle forkastes, mens andre udvikler sig og tager form. Koncepterne kvalificeres både ved hjælp af en tidlig lowfi-brugertest og løbende dialog med de relevante myndigheder.

Afslutningsvis beskrives 10 løsningsforslag. Det er besluttet, at arbejdet med "Bliv digital borger" skal munde ud i en guide – derfor består et af løsningsforslagene af et koncept for en guide. Styregruppen skal tage stilling til, om nogle og hvilke af de øvrige 9 løsningsforslag, der skal eksekveres.

To be

- Designprincipper og to be-workshop
- Kvalificering og beskrivelse af løsningsforslag



Fra pains til designprincipper



Pains

1. Nogle unge får ikke opsat Digital Post, før det brænder på.
2. Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu
3. Når der er sket en fejl, og den skal rettes, kan de unge og deres forældre opleve at havne i en blindgyde.
4. Unge har allergi mod kancellisprog og fordyber sig ikke i længere tekst.
5. Forældrene mangler information om, hvad deres børn skal i forskellige situationer, hvor de skal i kontakt med det offentlige.
6. Forældrene er ikke klar over de muligheder, de har for at hjælpe deres børn.
7. Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige.

Designprincipper

- Gør det nemt at handle og formidl i et enkelt sprog
- Vær til stede, hvor de unge forventer, vi er til stede
- Skab relevans
- Afstem forventningerne hos den unge
- Design vejen tilbage
- Kommuniker også til forældrene
- Følg brugerne tæt
- Tænk i samarbejde mellem aktører

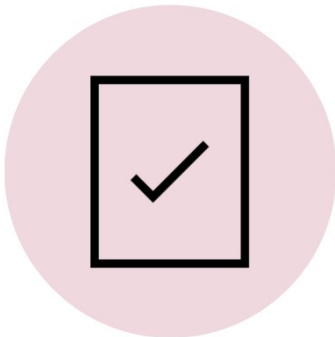


Gør det nemt at handle og formidl i et enkelt sprog

Unge opmærksomhed ift. at læse information er kort, og for meget information øger risikoen for, at de giver op. Tænk snarere, at de unge ikke behøver at vide det hele på én gang. Hav fokus på, hvad de unge skal gøre, og skriv i et enkelt og handlingsanvisende sprog.

Vær til stede, hvor de unge forventer, vi er til stede

Vær ikke bange for at bruge 'seriøse' kanaler som fx Digital Post og eBoks. Når de unge er her, er de klar på at møde indhold, de skal tage alvorligt. De unge ønsker ikke nødvendigvis at møde det offentlige på deres sociale kanaler som fx Instagram og Snapchat.



Skab relevans

Det er vigtigt at sammentænke timing og rækkefølgen af budskaber, der kommunikeres. Lykkes det, oplever de unge, at indholdet er relevant for dem. På den måde er der størst sandsynlighed for, at de handler.

Afstem forventningerne hos den unge

Gør det tydeligt, hvor lang tid en opgave tager at løse. Fremhæv gerne hvilke forudsætninger, opgaven kræver, og de konsekvenser, der er for den unge. Giv fx feedback i form af kvitteringer, eller fremhæv hvor langt man er i et flow.



Design vejen tilbage

Nogle unge handler først, når der er sket en fejl. Vær opmærksom på at designe en vej, der hjælper den unge, når det er gået galt. Fx i en situation hvor det er en forudsætning, at den unge har NemID, men ikke har fået det bestilt eller aktiveret.

Kommuniker også til forældrene

Tænk altid forældrene ind, når den unge skal have information. Giv forældrene overblik over, hvordan de kan hjælpe deres barn. Overblikket skal gives både i den konkrete situation (hvad der er vigtigt at huske, når barnet får sit første fritidsjob) og generelt (hvad de generelt skal være opmærksomme på alt efter barnets alder). Flere forældre efterlyser information om læseadgang til Digital Post.



Følg brugerne tæt

Hold øje med, hvordan brugerne handler, og justér kommunikationen løbende. Brug fx statistik fra hjemmesider, eller afhold uformelle brugertests.

Tænk i samarbejde mellem aktører

Samarbejde mellem myndigheder og andre aktører, der har de unge (og deres forældre) som målgruppe, er vigtigt. Her er der mulighed for at dele viden og erfaringer med målgruppen, så myndigheder og andre aktører er klædt på til mødet med den unge.

Workshop – to be



Heldagsworkshop med fokus på at komme med bud på løsninger, der kan forbedre brugerrejsen.

Formål og output

Formålet med workshoppen var at skifte gear og omsætte indsigter, pains og personaer til idéer til løsningsforslag. Outputtet fra workshoppen er derfor **en række bud på, hvordan brugerrejsen kan forbedres**, med udgangspunkt i den viden, vi har om de unge og deres forældre.

For at spille så meget viden ind i rummet som muligt, deltog en række aktører, der på forskellig vis har en aktie i brugerrejsen. Det betyder, at workshoppen desuden fungerede som en erfaringsudveksling om, hvordan der bedst kommunikeres til de unge og deres forældre.

Deltagere

Repræsentanter på medarbejderniveau fra ni myndigheder deltog i workshoppen.

Deltagerne er:

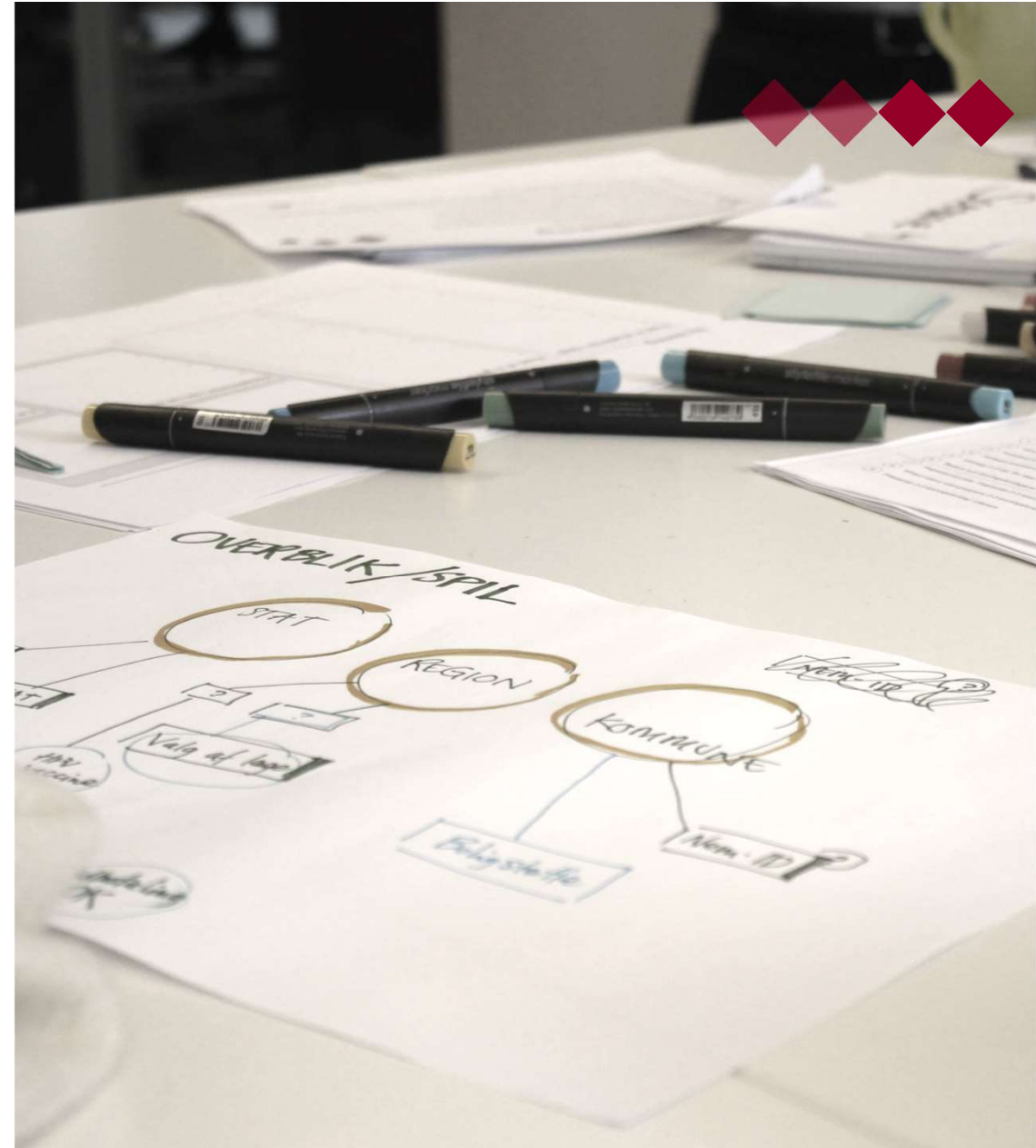
- Skattestyrelsen
- STIL
- ATP/UDK
- DIGST (NemKonto, Digital Post, Kontor for borger.dk)
- Forsvarsministeriets Personalestyrelse
- Aalborg Kommune
- Aarhus Kommune
- Frederiksberg Kommune (Bibliotekerne)
- Københavns Kommune

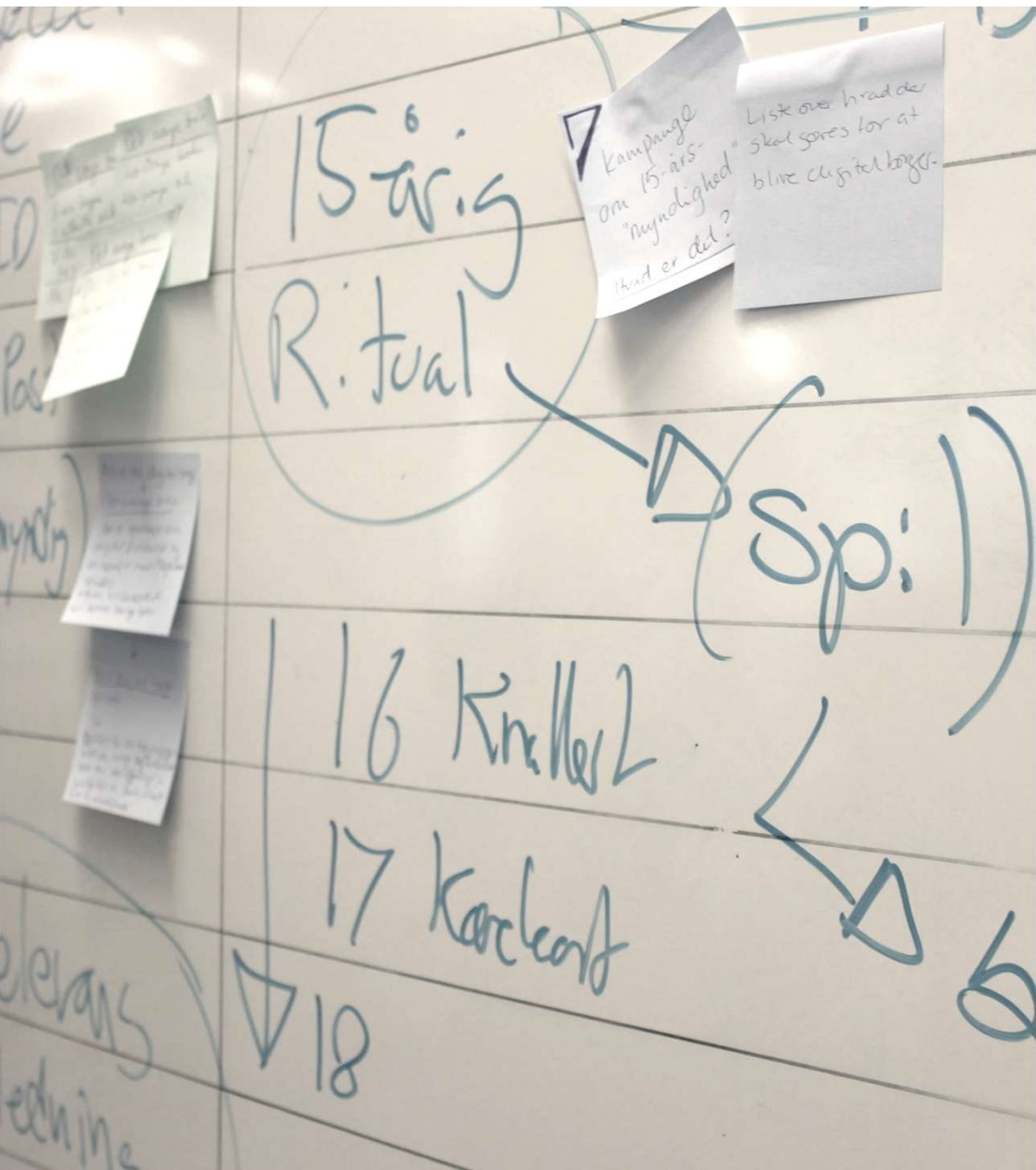


*Workshoppen byder på
brainstormsessions...*

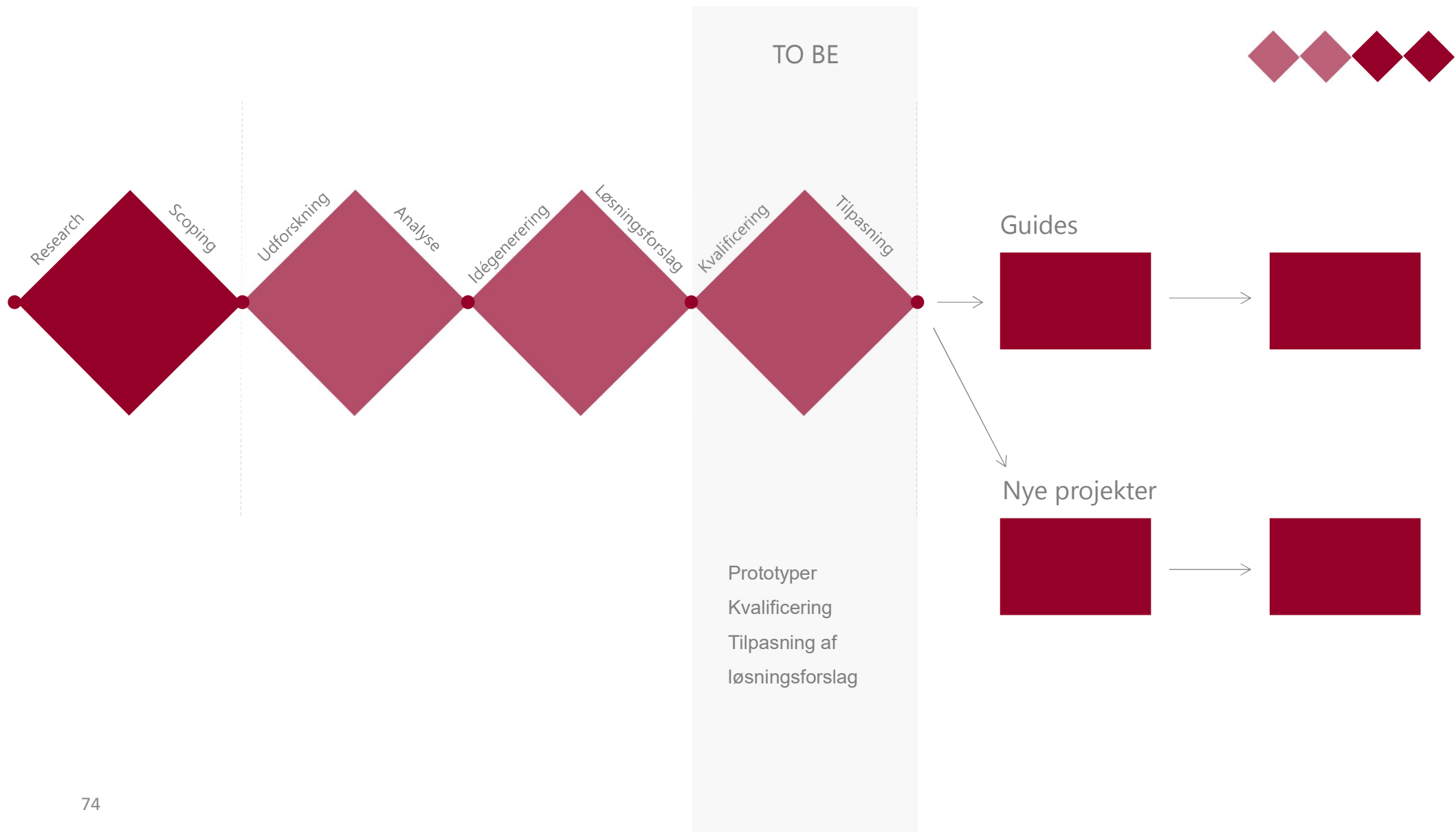
... og idégenerering med udgangspunkt i scenarierne, som gav nogle små historier, der illustrerede borgernes pains.

(se afsnittet Scenarier)





Dagen mandede ud i en liste med idéer til løsningsforslag.



Kvalificering

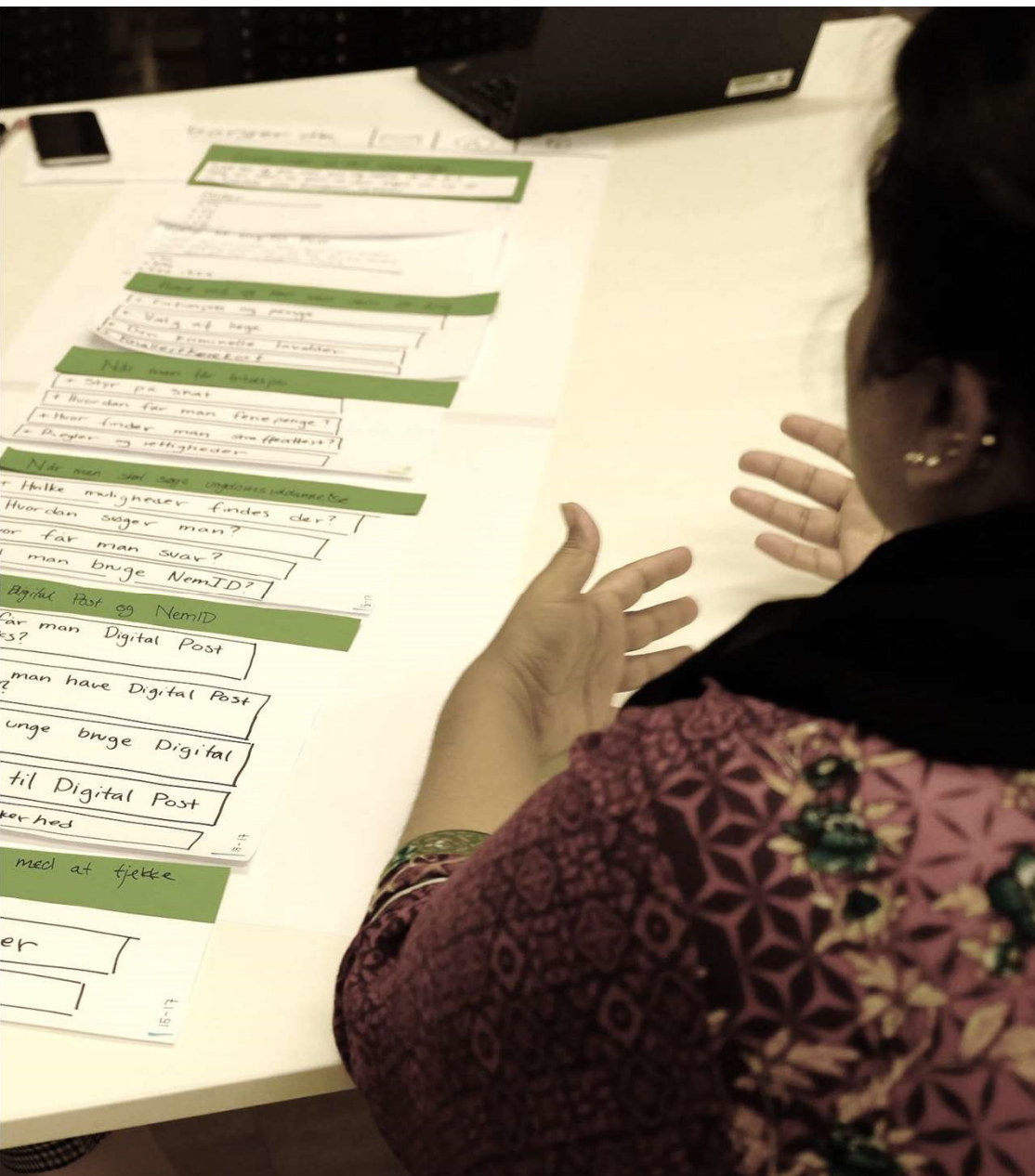
Afprøvning af løsningsforslag

I kvalificeringsfasen blev de tidlige idéer til løsningsforslag videreudviklet. Kvalificeringen skete i dialog med de aktører, som løsningsforslaget berørte, så forslagernes potentielle værdi og realisérbarhed kunne trykprøves.

Nogle af løsningsforslagene blev også afprøvet hos brugerne. Vi fik feedback på løsningsforslagene hos de unge og deres forældre med en low fi-test, hvor de så prototyper i papir. Der blev testet på ni forældre og syv unge i alderen 13-17 år.

Formålet med testen var, at få tidlig feedback på, om løsningsforslagene kan give den forventede værdi hos brugerne. Papirprototyperne giver mulighed for at få input på konceptniveau og på den måde gøre beskrivelserne af løsningsforslagene endnu skarpere.





Low fi-brugertest af prototypen på en guide til forældre til unge mellem 13-17 år.



Løsningsforslag

I den næste del af rapporten,
præsenteres 10 løsningsforslag som et
resultat af to be-fasen

Liste af løsningsforslag

De 10 løsningsforslag

Rettet mod forældre

1. Automatisk fra NemID til Digital Post
2. Flere og mere målrettede rykkerbreve til de unge
3. Introduktionsflow: info om mulighed for hjælp fra forældre i Digital Post
4. Markering i Digital Post: post, der kræver handling
5. Input til kampagne til unge: skab overgangsritual

Rettet mod unge

6. Guide til forældre på borger.dk
7. Timet information til forældre – push-beskeder i guiden
8. Anmodning om læseadgang og advisering

Øvrige løsningsforslag

9. Netværk og vidensdeling om rettidig og relevant information
10. Kommunikation til arbejdsgivere om at huske at anvende frikort



Løsningsforslag rettet mod unge

Automatisk fra NemID til Digital Post

Centrale indsigter

Ungees tålmodighed er kort

Designprincipper

Gør det nemt at handle og formidl i et enkelt sprog

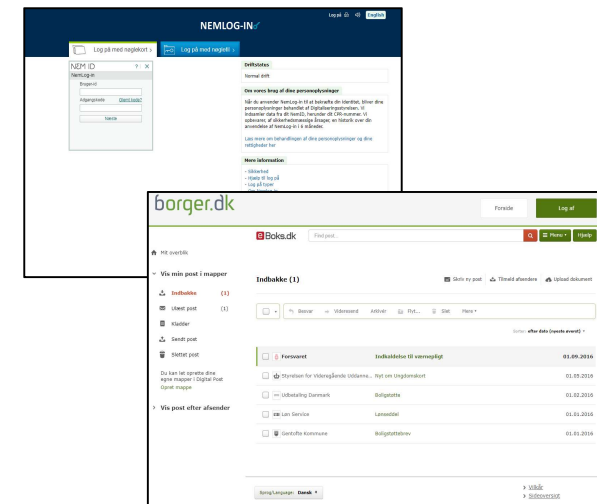
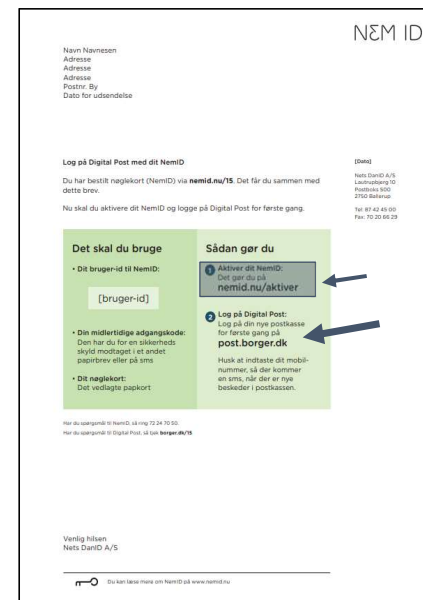
Skab relevans

Følg brugerne tæt

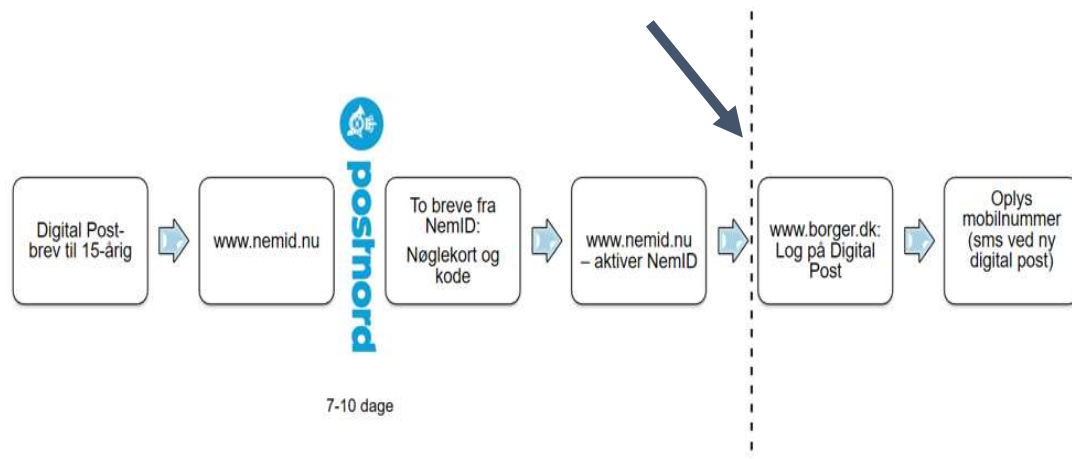
Forslag

I brevet om aktivering af NemID ledes den unge til Digital Post, hvor aktivering af NemID sker i forbindelse med første log ind.

De 15-årige føres dermed automatisk til Digital Post, når de har aktiveret deres NemID.



Ved at ændre et link i NemID-brevet til de unge, kan de aktivere NemID direkte i Digital Post.



15-årige stopper ofte efter, at de har aktiveret NemID uden at komme til Digital Post, hvor de kan oplyse e-mail/mobilnummer til advisering.

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

Forslaget forbedrer og tilføjer flowet en højere grad af automatik for de fleste 15-årige (motorvejen).

I dag stopper mange 15-årige, der skal have Digital Post, efter at de har aktiveret deres NemID. De har en oplevelse af at være færdige med flowet. Men de kommer ikke helt i mål (ind i Digital Post) og får opsat kontaktoplysninger til advisering.

Ved at ændre flowet, sørger man for, at 15-årige, der skal have NemID og Digital Post, automatisk havner i Digital Post. Her møder de (også i dag) muligheden for at oplyse e-mail/mobilnummer til brug for påmindelser.

For myndigheder, der anvender Digital Post til kommunikation med borgere, er det af stor vigtighed, at borgere ser information i Digital Post.

Forslaget forudsætter en ændring i NemID-brevet til de 15-årige. Desuden bør det nye flow brugertestes.

Flere og mere målrettede rykkerbreve til de unge

Centrale indsigter

Unge handler ikke, før de oplever relevans.

Unge skelner mellem kommunikationskanaler.

Ungees tålmodighed er kort.

Unge er digitalt indfødte, men førstegangskunder hos det offentlige.

Forslag

Der udvikles et rykkerbrev, der er målrettet de unge, som har fået post men ikke været i Digital Post. Brevet sendes til den fysiske postkasse op til tre gange.

Formålet med påmindelsesbrevene er at få de unge on-boardet til Digital Post og informere den unge om advisering (e-mail og sms ved ny post), læseadgang og vigtigheden af at have tjek på Digital Post.

Indsatsen bygger på "recovery"-tanken, hvor der arbejdes med at få borgeren "tilbage på sporet". Det øgede antal rykkerbreve, der er målgruppespecifikke, er en service, der hjælper den unge tilbage på sporet med digital kommunikation med det offentlige.

Designprincipper

Design vejen tilbage

Følg brugerne tæt



3 x



Påmindelse



Relevans

Det nuværende rykkerbrev matcher ikke de andre breve om NemID og Digital Post, som de 15-årige modtager

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

Flere rykkerbreve i postkassen, forventes at øge antallet af unge, der kommer i mål med Digital Post og får opsat advisering.

Ved at målrette og øge antallet af rykkerbreve, den unge kan modtage, vil flere unge mindes om, at de bør tjekke Digital Post.

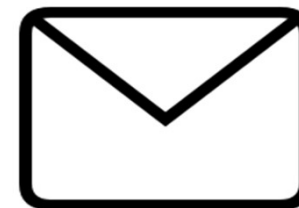
Første gang man logger ind i Digital Post får man mulighed for at oplyse e-mail/mobilnummer til brug for påmindelser. Det forventes, at flere rykkerbreve også vil øge antallet af unge, der får påmindelser.

Det foreslås, at man i en testperiode udvider servicen med at sende rykkerbrev til unge, der ikke har åbnet deres digitale postkasse, men har fået tilsendt post.

Mange unge har i dag ulæst post i Digital Post – og de ved det ikke, fordi de aldrig har fået opsat deres digitale postkasse og dermed ikke har indsat kontaktoplysninger til brug for adviseringer, og de har ikke opsat læseadgang, der muliggør en effektiv forældre støtte.

Myndigheder kommunikerer i dag til unge, som om de ser deres Digital Post. Myndighederne ved ikke, hvilke unge der har læst deres digitale post, og hvem der har logget på eller indsat kontaktoplysninger.

3 x



Rykkerbrevene skrives, så de er målrettet de unge og har vægt på relevans.

Brevene skal indeholde information om:

1. Advisering (e-mail og sms ved ny post)
2. Læseadgang for forældre
3. Link til borger.dk/15

Introduktionsflow: Info om mulighed for hjælp fra forældre i Digital Post

Centrale indsigter

Unge forstår løsningen, men ikke logikken.

Unge er digitalt indfødte, men førstegangskunder hos det offentlige.

Forslag

Den unge informeres første gang, de logger ind i Digital Post om muligheder for at få hjælp: De kan give deres forældre læseadgang og de kan bede Digital Post give en forælder besked (adviseringsmail eller -sms) når de selv får post.

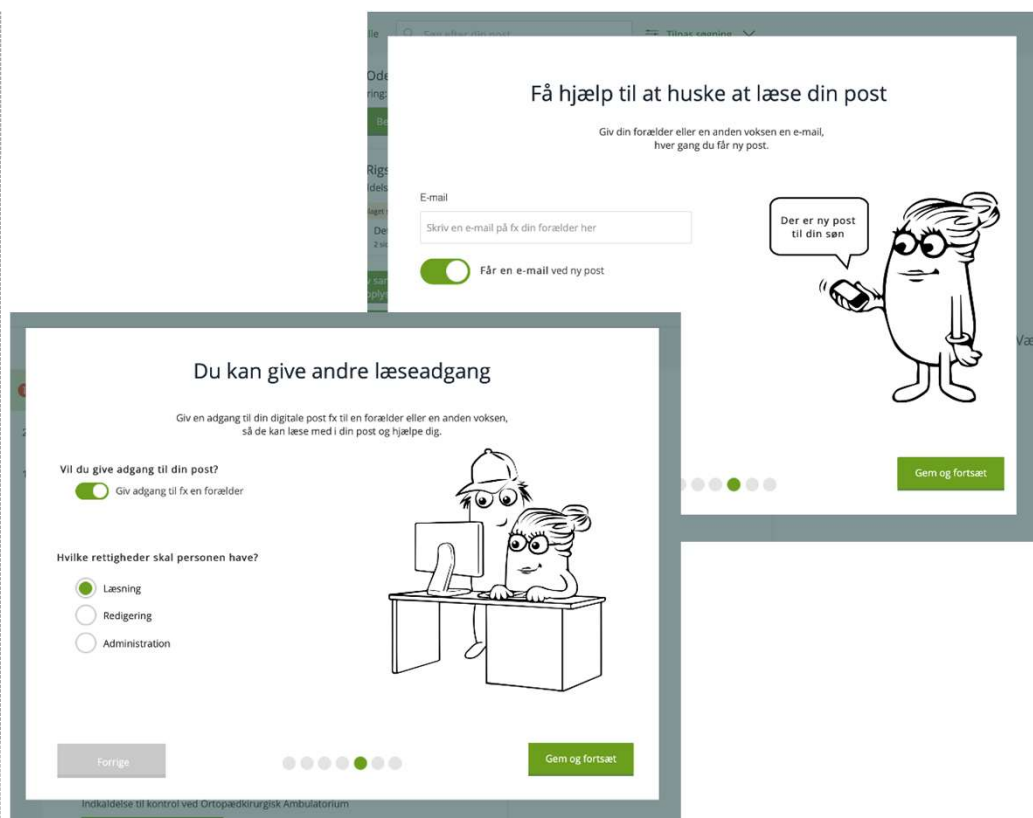
Første gang den unge logger på Digital Post, føres han eller hun gennem et digitalt flow, der giver introduktion til Digital Post og lader vedkommende vælge fx adviseringskanal, læseadgang og NemSMS.

Designprincipper

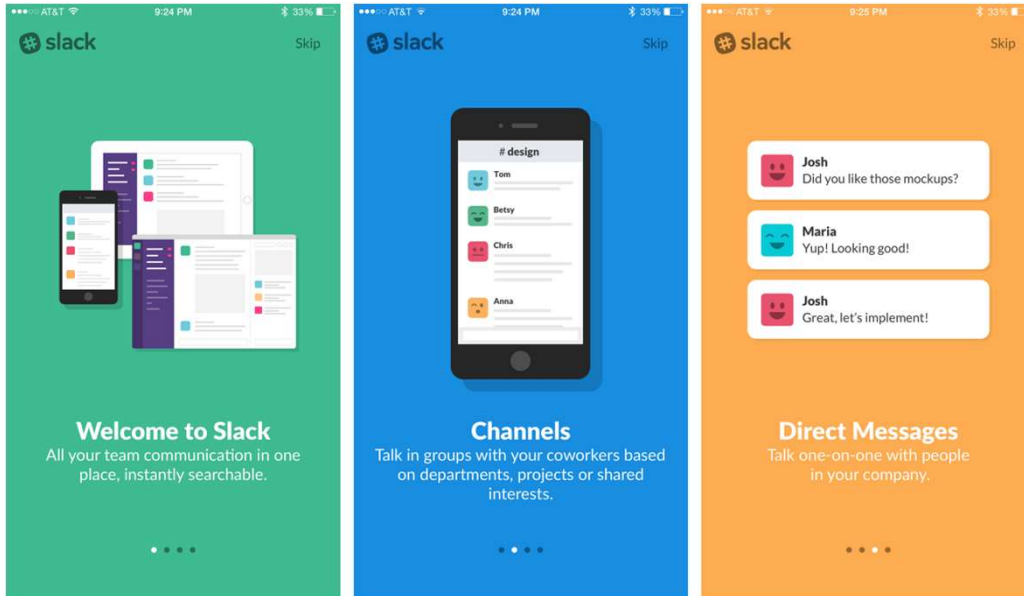
Gør det nemt at handle og formidl i et enkelt sprog

Vær til stede, hvor de unge forventer, vi er til stede

Skab relevans



Screenshot af et introduktionsflow, der blev testet med brugere.



Introduktionsflow til programmet Slack

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

Ved at gøre det let for unge at tage stilling til, om de ønsker hjælp fra andre, allerede første gang, de unge logger på Digital Post, er der større mulighed for, at de unges post bliver tjekket.

Muligheden for at give læseadgang og advisering ved ny post findes allerede i Digital Post, men den vises ikke ved første log in.

Unge oplever generelt ikke, at Digital Post har en høj relevans i deres liv. Forældre er de unges foretrukne kilde til hjælp og support, og de ønsker ofte at være informeret om ny post til de unge, så de kan hjælpe de unge, hvis der er brug for det.

Et digitalt introduktionsflow gør det let for den unge at tage stilling til, om de ønsker hjælp fra til at huske at tjekke Digital Post.

Digitale introduktionsflow er en kendt teknik til at lede nye brugere igennem funktionerne i en ny app, de netop har downloadet. Et introduktionsflow tilbyder ofte også muligheden for at tage stilling til fx notifikationer.

Markering i Digital Post: post, der kræver handling

Centrale indsigter

Unge handler ikke, før de oplever relevans.

Unge er digitalt indfødte, men førstegangskunder hos det offentlige.

Forslag

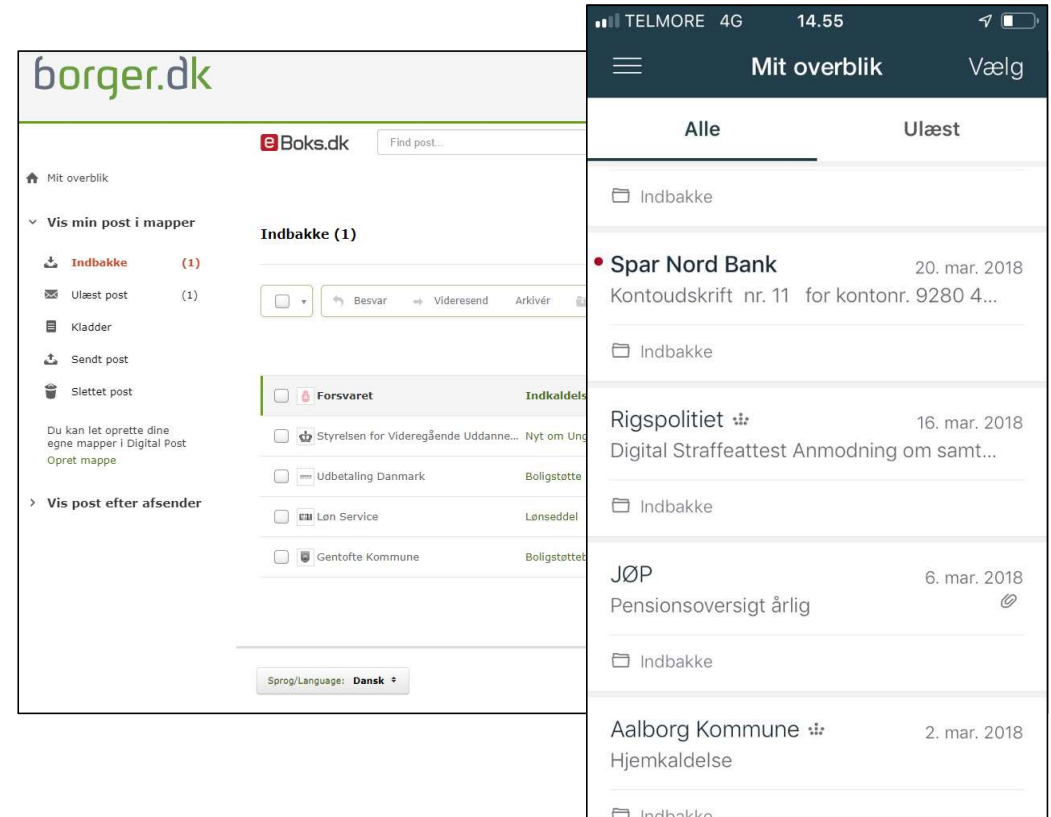
Det skal i højere grad end i dag gøres lettere for brugeren at se, om der er noget, de bør reagere på.

I Digital Post skal det tydeliggøres for borgeren, hvilke beskeder, der kræver handling, og hvilke beskeder, der er information. En grafisk markeringen (fx ikon), der er let at afkode, skal vises på både overblikssiden for Digital Post, og når brevet læses.

Designprincipper

Skab relevans

Afstem forventningerne hos den unge



Digital Post har i dag en markering af ulæst post, men ikke af handling. Screenshot af Digital Post – pc- og mobilversion.

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

Flere unge, der blev interviewet i forbindelse med projektet, fortalte, at de havde læst post i Digital Post, som de ikke havde forstået, de skulle reagere på.

Ved at give mulighed for at markere allerede på Digital Posts overbliksside, hvilken post, der kræver handling, hjælper man i højere grad brugeren med at prioritere beskeder i Digital Post og nå helt i mål med deres ærinde – fx at give tilladelse til, at en arbejdsgiver indhenter ens straffeattest.

Digital Post markerer i dag udelukkende ulæst post. Der arbejdes p.t. på en næste version af Digital Post, hvor man vil kunne indarbejde en markering af post, der kræver handling.

randt	!	Husk at godkende
ruus Hansen	!	VIGTIGT om betali
randt	!	Husk at godkende
randt	!	HUSK at godkend
randt	!	HUSK at godkend
rfaldt Clasen	!	husk opadterede

I flere mailklienter som fx Outlook gives der mulighed for, at afsender kan markere vigtighed.

Input til kampagne til unge: Skab overgangsritual

Centrale indsigter

Unge er digitalt indfødte, men førstegangskunder hos det offentlige.

At blive voksen er en proces for den unge.

Ikke alle forældre er "digitale vejledere".

Forslag

Kampagne, der formidler en fortælling til unge og giver unge en oplevelse af at gennemgå *et overgangsritual* fra barn til voksen, digital borger.

Kampagnen har til formål at skabe en større relevans og mening for unge ved at kommunikere digitalt med det offentlige.

Fortællingen i kampagnen fokuserer på de rettigheder og forpligtelser, der knytter sig til det digitale borgerskab i Danmark, men også de muligheder det giver de unge.

Forslag til et ritual: Alle 15-årige får tilsendt et orange brev, der indeholder information om NemID, lægevalg, Digital Post, samt en guide til at blive digital borger og en tidslinje over de unges nye muligheder.

Designprincipper

Skab relevans

Afstem forventningerne hos den unge



Markering af livsovergange

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

De unge oplever ikke, at der er en relevans for dem i overgangen fra at være barn og fri for ansvar og forpligtelser til at blive digital borger og selv skulle have ansvar for kommunikation med det offentlige.

De unge oplever relevans og har interesse i, hvilke nye muligheder og rettigheder, der knytter sig til deres nye status, som 13-, 15- eller 17-årige.

Det vil skabe værdi for såvel borger som myndigheder og virksomheder, at unge onboardes korrekt første gang, og at de unge tager mere ansvar for deres digitale borgerskab.

I forhold til kommunikation er det et problem, at mange unge ikke får aktiveret NemID, får opsat Digital Post eller indtastet kontaktoplysninger, så det offentlige kan komme i kontakt med dem.

I forhold til dannelsen af demokratiske borgere, er det et problem, at de unge ikke kender til reglerne om aktivering af frikort eller deres rettigheder omkring lægeskift.

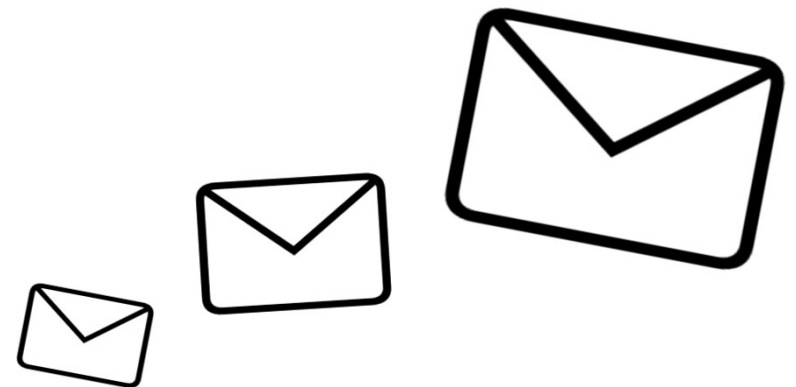
Baggrund

Der gennemføres i 2020 en kampagne rettet mod de unge. Forslaget her er input til denne kampagne.

Forsøgsordning med et brev som markør af overgangen

Forsøgsordning med årgang 2005: Alle forældre til 15-årige modtager et samlet brev i en orange konvolut, der indeholder alle relevante informationer om at blive digital borger og mulighed for at handle med det samme. Brevet er både officielt og personligt.

Udsendelse af brevet kan være en forsøgsordning, der skal effektmåles og munde ud i anbefalinger for eventuel fremtidig drift og implementering.





Løsningsforslag rettet mod forældre

Guide til forældre på borger.dk

Centrale indsigter

Kontroltab og manglende overblik skaber utryghed hos forældrene.

Forældre efterlyser information, så de kan vejlede deres børn bedst muligt.

Forslag

En forældreguide på borger.dk, der giver et samlet overblik over information, aktører og gøremål i forskellige situationer.

Guiden er bygget op om en filtrering på den unges alder og det emne, man ønsker at vide mere om. På baggrund af brugerens valg, vises det relevante indhold. Guiden kræver ikke log-in.

Designprincipper

Kommunikér også til forældrene

The screenshot shows the user interface for the 'Forældreguide: Det kan og må unge' on the website borger.dk. The page layout includes a top navigation bar with the logo and utility icons (Digital Post, Min Side, Log på, Søg). A breadcrumb trail indicates the current location: Forside / Familie og børn / Forældreguide: Det kan og må unge. A left-hand navigation menu lists various topics such as 'Familieydelse', 'Børnepasning', 'Barns sygdom og omsorgsdage', etc. The main content area features the title 'Forældreguide: Det kan og må unge' and a sub-heading 'Unge får flere muligheder og forpligtelser jo ældre, de bliver. Vælg alder og de emner, du vil vide mere om.' Below this is an information icon and a note: 'Vær opmærksom på, at vi ikke gemmer eller sender dine svar videre.' A link 'Spring alle spørgsmål over' is also present. The primary form asks 'Hvilken alder vil du gerne blive klogere på?' with radio button options for 13, 14, 15, 16, and 17 years. A 'Næste' button is located at the bottom of the form.

Guiden ligger på borger.dk

Hvilken alder vil du gerne blive klogere på?

13 år
 14 år
 15 år
 16 år
 17 år

Opdater

Jeg vil gerne vide mere om...

Vælg gerne flere.

Fritidsjob
 Ungdomsuddannelse
 NemID
 Digital Post
 Læge og tandlæge
 Kørekort
 It-sikkerhed

Når man får fritidsjob

- + Styr på skat - frikort til unge over 15 år
- + Feriepenge - hvordan får man dem?
- + Straffettest - hvordan bestiller man den?
- + Hvordan opgraderer man sit NemID?
- + Fritidsjob - regler og rettigheder

Når man skal søge ungdomsuddannelse

- + Hvilke muligheder findes der?
- + Hvordan søger man?
- + Hvor får man svar på ansøgningen?
- + Hvis det er svært at vælge uddannelse

Styr på NemID

- + Hvad kan man bruge NemID til?
- + NemID nøgleapp - et sikkert og nemt alternativ til nøglekortet
- + Del ikke NemID med andre

Styr på Digital Post

- + Digital Post er obligatorisk fra 15 år
- + Hjælp i gang med Digital Post
- + Hjælp med at tjekke Digital Post - muligheder for at hjælpe

Valg af læge og tandlæge

- + Ret til at vælge sin egen læge som 15-årig

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

Forældre mangler overblik og efterlyser information, så de kan vejlede deres børn bedst muligt. Da de unge generelt angiver forældre som deres primære hjælpe- og supportfunktion, vil en guide kunne understøtte den gode "onboarding-proces" af de unge til at blive digitale borgere.

Man kan rette i guiden og dermed tjekke information, der er relevant for flere børn.

Indholdet i guiden samler information på tværs af myndigheder og tydeliggør, hvad man selv skal gøre, og hvad der sker automatisk. Teksten er holdt kort, præcis og handlingsanvisende, og der linkes videre til såvel mere information som selvbetjeningsløsninger.

Guiden er blevet brugertestet, og den vurderes at give borgere værdi (overblik og aldersfiltrering).

<https://www.borger.dk/familie-og-boern/foraeldreguide-det-kan-og-maa-unge>

Relevant og timet information til forældre – pushbeskeder i guiden

Centrale indsigter

At blive voksen er en proces for den unge.

Kontroltab og manglende overblik skaber utryghed hos forældrene.

Forældre efterlyser information, så de kan vejlede deres børn bedst muligt

Forslag

Man skal i guiden kunne vælge at få en reminder med besked om, hvad man skal huske. Forælderen kan vælge at tilmelde sig en påmindelsesservice ved at opgive kontaktoplysninger. Dermed får forælderen løbende tilsendt information, der kan være relevant ifm. fx den unges fødselsdag.

Designprincipper

Kommunikér også til forældrene

Beregn din barsel

Når I holder barselsorlov, er der flere måder, I kan fordele orloven på.

Angiv den forventede fødselsdato nedenfor og se et eksempel på, hvordan jeres orlov kan planlægges.

Den plan du får vist er vejledende, og dine oplysninger bliver ikke gemt eller sendt til Udbetaling Danmark.

Det skal du være opmærksom på

Kom hurtigt i gang

Angiv forventet fødselsdato

Hvad er forventet fødselsdato?

Fordel forældreorloven mellem jer

Vis planen nu

Send mig en reminder 1 uge før alle varslingsfrister via e-mail. Husk at klikke "Gem og send" efterfølgende.

DJØFs barselsberegner giver mulighed for pushbeskeder.

<https://www.djoef.dk/r-aa-dgivning/ans-ae-ttelsesvilk-aa-r/boernogbarsel/barselsberegnerside.aspx>

The screenshot shows a user interface for managing pregnancy and childbirth. At the top, there are tabs for 'Mor' (Mother), 'Far' (Father), and 'Termin' (Due date). Below this, there are buttons for 'Foretå rapporten' and 'Gem og send'. The main content area is a calendar with several key events:

- 05 MAJ 2020: Første orlovsdag** (First day of leave) - 8 uger med løn (8 weeks with pay) from Fri 05. mar. 2020 to Ti 15. apr. 2020.
- 15 APRIL 2020: Termin** (Due date) - 14 uger med løn (14 weeks with pay) from Fra 16. apr. 2020 to Ti 22. jul. 2020. A 'skift dato' (change date) button is next to it.
- 12 JUNI 2020** - 12 uger med barselsdagpenge (12 weeks with parental benefit) from Fra 23. jul. 2020 to Ti 14. okt. 2020.
- 12 JUNI 2021** - 12 uger med barselsdagpenge (12 weeks with parental benefit) from Fra 15. okt. 2020 to Ti 06. jan. 2021.

On the right side, there is a section titled 'Liste over varslers:' (List of reminders:). It contains several reminders with dates and descriptions:

- 12 JAN. 2020**: Ingen særlige barselsvikar i kontrakt el. andet (funktionærvikar)
- 12 JAN. 2020**: Barnets forventede fødselsdag
- 12-01-2020**: Mor: Senest 3 mdr. før din termin skal du give din arbejdsgiver besked om forventet fødselsdato, og om du vil bruge din net til travler før fødslen (gravidskatsloven).
- 12-01-2020**: Farmedmor: Senest 4 uger før termin skal du give din arbejdsgiver besked om, hvornår du forventer at holde de 2 ugers fødselsorlov.
- 12-04-2021**: Nye regler: Hvis dit barn er født efter 1. januar 2018, kan du frit placere dine 2 ugers orlov, så længe orloven holdes inden for de første 14 uger efter fødslen. Placeringen af orloven skal aftales med din arbejdsgiver. Vær opmærksom på, at beregningen pt. ikke tager højde for de nye regler, så den lægger orloven som to sammenhængende uger efter fødslen. Du kan evt. selv skrive datoen for din orlov i den barselsplan, du giver til din arbejdsplads.
- 12-04-2021**: Eksempel: Du kan fx vælge at tage orlov den første uge efter fødslen, 2. uge i den 7. uge og en enkelt dag i ugerne 9,11 og 14.
- 12-04-2021**: Mor: Du skal give din arbejdsgiver besked om, at barnet er født.
- 12-04-2021**: (Empty reminder)

A callout box at the bottom right of the screenshot contains the following text:

Send mig en reminder 1 uge før alle varslingsfrister via e-mail. Husk at klikke "Gem og send" efterfølgende.

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

Muligheden for at få beskeder fra guiden vil kunne give forældre den information, de efterlyser på det relevante tidspunkt og give forældrene muligheden for at hjælpe og vejlede deres børn i det omfang, der er behov for det.

Flere borgere efterspurgte i brugertest netop at få påmindelser.

Pushbeskeder skal kunne generere information ud fra objektive regler snarere end personlige oplysninger. Kræver ikke log på med NemID.

Der skal overveje, hvilke kanaler, der bruges til påmindelse af borgere og hvordan pushbeskeder skal supplere andre kommunikationsformer.

Anmodning om læseadgang og advisering

Centrale indsigter

Unge handler ikke, før de oplever relevans.

Kontroltab og manglende overblik skaber utryghed hos forældrene.

Forældre efterlyser information, så de kan vejlede deres børn bedst muligt.

Forældre kender ikke til læseadgang, men vil gerne bruge det.

Forslag

Forældre får mulighed for at sende barnet en anmodning om at få adviserings-e-mail/-sms eller læseadgang til den unges Digital Post.

Læseadgang til Digital Post findes allerede i dag, men det er udelukkende muligt at give læseadgang – ikke anmode om det.

Designprincipper

Kommunikér også til forældrene

Adgang til andre postkasser

Få læseadgang til andre postkasser eller giv læseadgang til din egen postkasse.

Du har læseadgang til: ⓘ Du har ingen læseadgang til andre postkasser.

Anmod om læseadgang

Udkast til brugergrænseflade af næste version af Digital Post

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

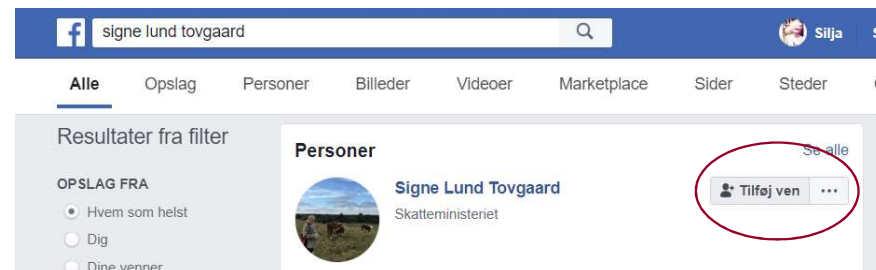
Muligheden for, at en forælder kan anmode om læseadgang eller at få besked, når den unge modtager ny post kan hjælpe den unge med at få tjekket sin Digital Post, uden at forælderen overtager ansvaret.

I dag får de 15-årige et stort ansvar med Digital Post. Deres primære hjælp og support er deres forældre, som ikke informeres om de muligheder, de har for at hjælpe. Forældres kendskab til læseadgang til andres Digital Post synes lav, og de forældre, vi har talt med, har reageret meget positivt på funktionen, når de er blevet informeret om den.

Mulighed for at give andre læseadgang eller besked ved ny post, som allerede er i Digital Post, er generelt underkommunikeret.

Anmodning om læseadgang og advisering skønnes at give værdi i andre livssituationer.

Anmodning af læseadgang bliver en del af næste generation af Digital Post, der gør brug af NemLog-in3's fuldmagtsløsning. Mulighed for anmodning om advisering vil skulle undersøges nærmere teknisk.



Anmodningsfunktion er en kendt feature fra andre sites.



Andre løsningsforslag,
der danner grundlag for
en bedre brugerrejse

Netværk og videndeling om rettidig og relevant kommunikation

Centrale indsigter

Unge er digitalt indfødte, men førstegangskunder hos det offentlige.

Ikke alle forældre er "digitale vejledere".

Unge netværk uden for familien er også en støttefunktion.

Forslag

Der etableres et myndighedsnetværk med fokus på kommunikation til og kontakt med unge. Netværket har til formål at øge videndeling, udbrede best practice og forbedre effekten af det offentlige kommunikation til de unge.

Relevante myndigheder mødes med fast interval i netværket.

Designprincipper

Følg brugerne tæt

Design vejen tilbage

Tænk i samarbejde mellem aktører

The screenshot shows the homepage of www.ungdomskort.dk/. At the top, there are logos for the Ministry of Education and the Traffic, Building and Housing Authority. A navigation bar includes links for 'FORSIDE', 'UNGDOMSKORT', 'PRISER OG SATSER', and 'KONTAKT'. The main content area features two large cards for 'Trin 1' and 'Trin 2'. Below these are four orange buttons: 'Ungdomskort til 16-19-årige', 'Betingelser', 'Kilometerpenge', and 'Digital post'. The 'Digital post' button is circled in red. A 'Nyheder' section on the right lists recent news items.

Screen dump fra forsiden af <https://www.ungdomskort.dk/>

Løsningen giver værdi i brugerrejsen, fordi...

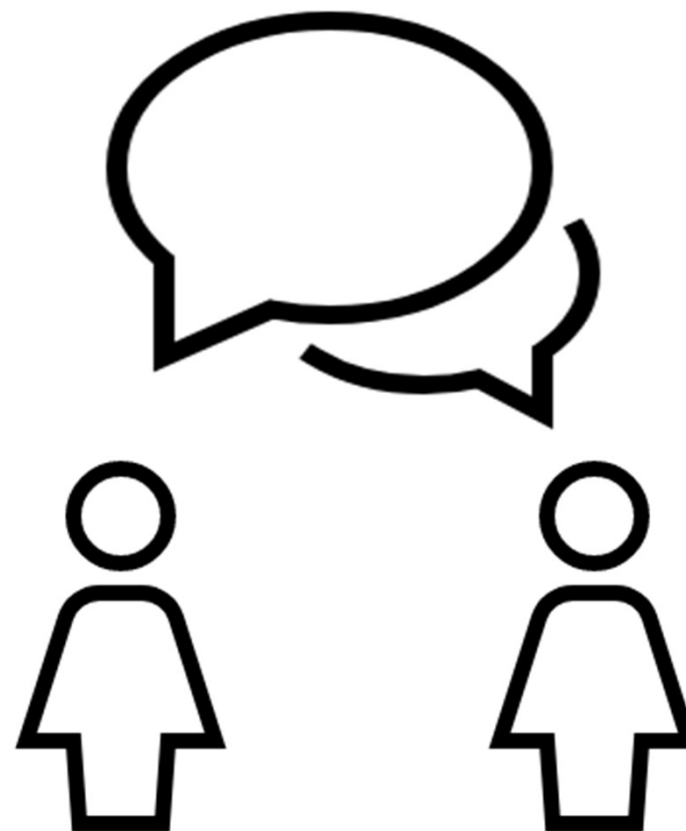
Mange myndigheder deler udfordringen med at få de unge i tale. Målgruppen opleves som svær at komme igennem til med budskaber, og der ligger et potentiale i at dele erfaringer og best practice på tværs af myndigheder.

Meget fungerer godt, når de unge har et ærinde med det offentlige, men en fælles udfordring er, hvis NemID og/eller Digital Post ikke er på plads og blevet en del af den unges hverdag.

Hver myndighed med kontakt med unge bør derfor se, hvor det giver mening at informere om NemID og Digital Post som en forudsætning for deres ærinde.

Netværket mødes med fast interval for at videndele om de gode eksempler og bedste praksis på god og rettidig kommunikation.

Det bør undersøges, om eksisterende netværk eller kanaler kan anvendes til en indledende dialog.



Kommunikation til arbejdsgivere om at huske at anvende frikort

Centrale indsigter

Når der er sket en fejl, og den skal rettes, kan de unge og deres forældre opleve at havne i en blindgyde

Unge handler ikke, før de oplever konsekvenser, der kan mærkes her og nu.

Det er svært for forældrene at hjælpe deres børn, når de selv synes, det er uoverskueligt at navigere i det offentlige.

Ikke alle forældre er "digitale vejledere".

Forslag

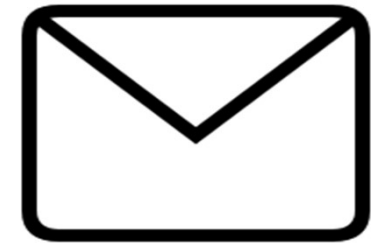
Kommunikation om at huske at bruge de unges frikort øges til arbejdsgivere, der typisk ansætter unge medarbejdere.

Designprincipper

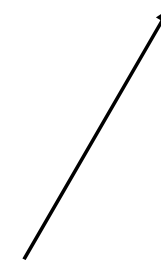
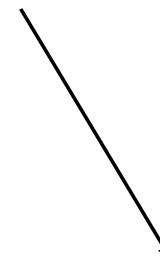
Tænk i samarbejde mellem aktører



Arbejde



Brev



Fakta

- Alle kan tjene et bestemt beløb på et år og kun betale 8 % i am-bidrag af sin løn (men ikke af SU, dagpenge og pension). Det kaldes et frikort. Er du under 18 år, er beløbet som udgangspunkt 36.100 i 2020 (35.300 kr. i 2019). Fra du fylder 18 år, er beløbet som udgangspunkt 46.500 i 2020 (46.200 kr. i 2019).
- Det er forskelligt fra person til person, hvor stort et beløb, ens frikort er, og dermed hvad man kan tjene uden at betale skat. Det afhænger af dine fradrag, som igen afhænger af en række personlige forhold. Når du arbejder og får løn, får du eksempelvis et beskæftigelsesfradrag. Fradraget stiger sammen med din løn, så du skal opdatere din forskudsopgørelse med den løn, du forventer at tjene.
- Hvis du har andre fradrag (som fx kørselsfradrag), bliver dit frikort større.
- Tjek om dit frikort er aktiveret under Forskudsopgørelsen i [TastSelv](#).
- Din arbejdsgiver henter oplysningerne direkte fra Skattestyrelsen.
- **Du skal selv fortælle din arbejdsgiver, hvilket skattekort (hovedkort/bikort eller frikort) de skal bruge.**
- Er du under 16 år, kan du arbejde i private hjem (for eksempel slå græs eller passe børn for naboen) uden at skulle betale skat af lønnen. Her behøver du ikke noget frikort. Arbejder du for en virksomhed, skal du betale skat uanset, hvor gammel du er.
- Opretter du som forælder et frikort for dit barn, skal du bede dit barn [logge på TastSelv](#) enten med TastSelv-kode eller med sit personlige NemID.
- Se også [forskellen på Hovedkort, bikort og frikort](#).

Fra skat.dk

Løsningen giver værdi i brugerrejsten, fordi...

Flere unge har i interviews nævnt, at de har oplevet problemer med, at der er blevet trukket fuld skat af deres løn. Her har de oplevet (sammen med en forælder) at blive sendt frem og tilbage mellem Skattestyrelsen og arbejdsgiveren.

Med mindre andet aftales med den unge bør arbejdsgiveren bruge den unges frikort, som arbejdsgiveren selv kan hente. Ideelt behøver den unge derfor ikke at gøre noget. Glemmer arbejdsgiveren at anvende frikortet, trækkes der fuld skat af den unges løn, som giver en uheldig oplevelse og start på kontakt med det offentlige for den unge.

Korrekt løn første gang betyder, at den unge og dennes forældre undgår at skulle sætte sig ind i reglerne og finde den korrekte aktør, der kan rette fejlen. Det vil forbedre oplevelsen af kontakten med det offentlige for både den unge og forælderen.

AI research er binget frem



DIGITALISERINGSSTYRELSEN