



Borgernes navigation i offentlig digitalisering

Anna de Boer
Udviklingskonsulent
Borgerservice

Borgerens ærinde på en offentlige hjemmeside..



Et behov der skal løses hos en myndighed

Modtager henvendelse fra en myndighed

Afkode hvem der skal kontaktes

Afkode hvem afsenderen er og om man skal reagere

Brev i eBoks

Selvbetjening

Telefonisk eller fysisk henvendelse

Indtaste og/eller fremfinde relevant information

Besvarelse i eBoks

Selvbetjening

Telefonisk eller fysisk henvendelse

Kunne flytte information mellem enheder og mellem det analog og digitale

Holde private informationer sikre på krypterede forbindelser



Kommer borgerne ind på en offentlig hjemmeside for at blive inspireret eller for at finde noget bestemt?



5 håndtag at skrue på

Webtilgængelighed

Bedre/mere brugervenlige hjemmesider /digitale løsninger.

Flere former for vejlednings- og kommunikations produkter inkl. om hvad der er alternativet til hovedvejen.

En bedre infrastruktur for støttepersoner tæt på den digitalt udsatte borger.

Flere digitale- og administrative kompetencer til borgerne.

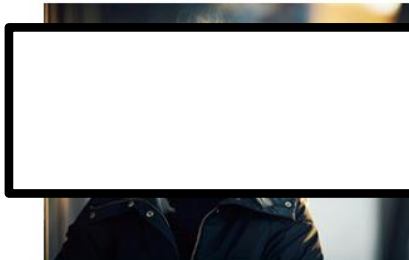
Enkeltydelse

”Min øjne er blevet dårlige og jeg har ikke råd til nye briller. De sagde nede hos Loui Nielsen at man måske kan få hjælp hos kommunen.”

”Jeg gået fra SU der er forudbetalt til kontanthjælp der er bagudbetalt og kan derfor kan jeg ikke betale min husleje.”

”Jeg har ikke råd til min tandlægeregning og det gør virkelig ondt i mine tænder. Jeg har ikke sovet i mange dage.”

borger.dk



Husk dine feriepenge

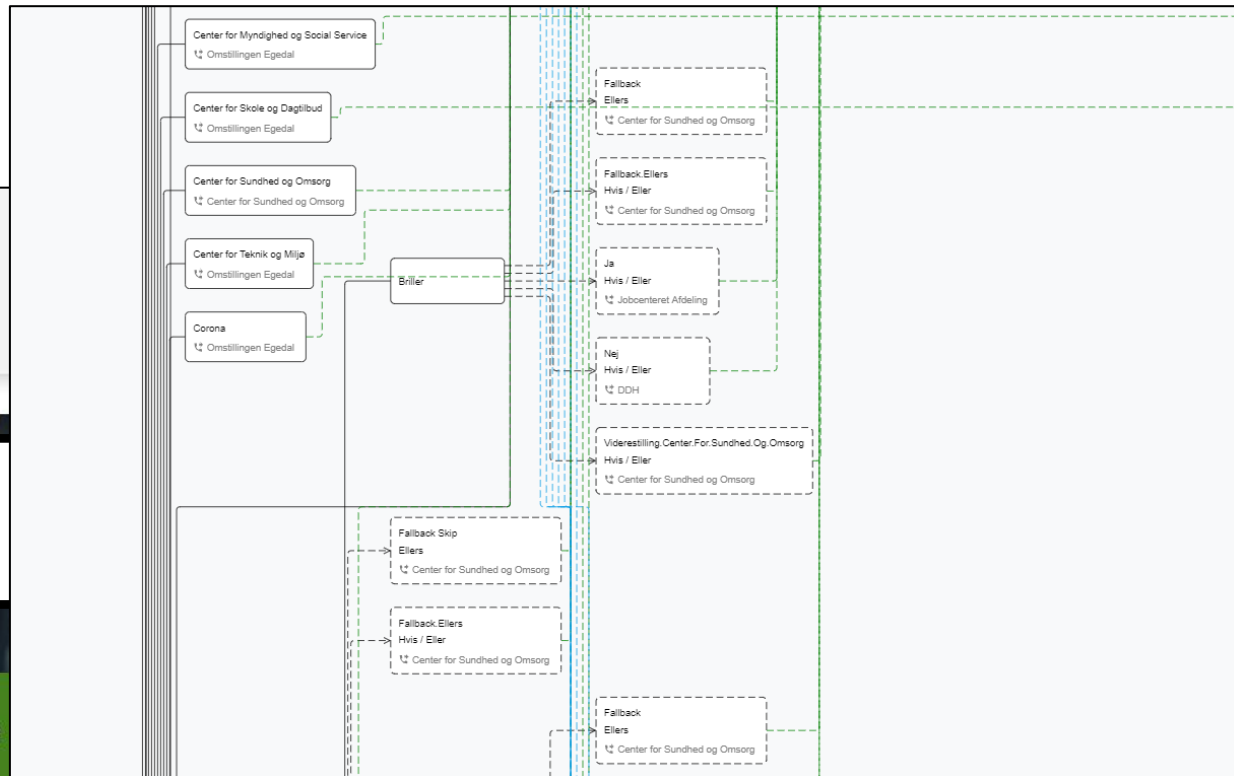
Se og bestil dine feriepenge



For forældre til børn, der er født d.
2. august 2022 eller senere



Læs mere om Danmarks nye
digitale ID



Genveje

Flytning

Varmecheck

Boligstøtte

Coronavirus/COVID-19

Ansøg om eller forny dansk pas

Barsel

Borgerne
tilvælger i
høj grad
visuel
vejledning
frem for
skriftlig.



Bibliotekets Borgerservice to-go - Trin-for-trin videoer på YouTube

Biblioteket
Frederiksberg

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Biblioteket Frederiksberg'. The channel has 1.660 subscribers. The main video is titled 'Sådan opretter du dit MitID - Borgerservice to go' and has 125,329 views. The video description explains that NemID is being replaced by MitID and provides instructions on how to create it. Below the main video, there is a section for 'Uploads' with a list of five other videos, each with a thumbnail and a duration.

YouTube Channel: Biblioteket Frederiksberg
1.660 abonnenter

START VIDEOER PLAYLISTER FÆLLESSKAB KANALER OM

Sådan opretter du dit MitID - Borgerservice to go
125.329 visninger • for 11 måneder siden

NemID bliver udskiftet med MitID. Når det er din tur til at få MitID, vil du få besked i din netbank eller mobilbank, og så har du 30 dage til at oprette dit MitID.

Vi viser dig i denne video, hvordan du opretter dit MitID og fortæller dig kort, hvad MitID er og hvordan du bruger det.

...
LÆS MERE

Uploads ▶ AFSPIL ALLE

- Sådan bruger du Betalings-service appen 8.44
- Sådan finder du dokumentation - for indtægter, udgifter samt kontoudtog fra banken 28.18
- Sådan søger du kontanthjælp 16.36
- Sådan husker du dine pinkoder med e-Boks kodehusker 7.49
- Sådan opretter du dit MitID via en pårørendes MitID app 9.17

2021:

125.000

visninger

2022:

348.207

visninger

(til dags dato)

NEM ID
Mit ID

 <p>Sådan opretter du dit MitID</p> <p>15.29</p>	 <p>Sådan får og aktiverer du MitID appen</p> <p>12.37</p>	 <p>Sådan får du MitID app på flere enheder</p> <p>11.49</p>
<p>Sådan opretter du dit MitID - Borgerservice to go</p> <p>Borgerservice-to-go 125.660 visninger • for 11 måneder siden</p> <p>Undertekster</p>	<p>Sådan får og aktiverer du MitID appen - Borgerservice...</p> <p>Borgerservice-to-go 13.471 visninger • for 7 måneder siden</p> <p>Undertekster</p>	<p>Sådan får du MitID app på flere enheder - Borgerservic...</p> <p>Borgerservice-to-go 45.819 visninger • for 9 måneder siden</p> <p>Undertekster</p>

Hvem ser videoerne:

69% mænd

31% kvinder

Dem der ser videoerne, ser mellem:

39-73%

af videoerne.

62%

er over 65 år

Juli + august steg aldersgruppen på

18-24 år fra:

2% til 14 %

”Jeg synes, at det her computer bliver presset ned over hovedet på os, der ikke er trygge ved det – og det er jo vigtige ting det handler om.”

”Jeg hjælper min mor med alt digitalt. Er der ikke en måde jeg kan gøre det hjemmefra, så jeg ikke skal hjem til hende hver gang.”

”Ja, nu kommer der altså endnu en af de besværlige, som du skal hjælpe..”

5 håndtag at skrue på

Webtilgængelighed

Bedre/mere brugervenlige hjemmesider /digitale løsninger.

Flere former for vejlednings- og kommunikations produkter inkl. om hvad der er alternativet til hovedvejen.

En bedre infrastruktur for støttepersoner tæt på den digitalt udsatte borger.

Flere digitale- og administrative kompetencer til borgerne.

Designspørgsmål til jer:

Hvad er den/de alternative veje til den digitale løsning for vores service?



Spørgsmål?