

En moderne offentlig sektor



Gentænk velfærden: - Selvstændighed i et digitalt samfund

Svage færdigheder:
administrativt, skriftlig
dansk og digitalt.

Løsninger passer ikke
med borgernes valg af
device

Manglende og/eller
vanskelige
alternative veje

Manglende muligheder for
digitale stedfortrædere (både
med og uden fritagelse)

Fælleskommunal indsats i delprogram 1.

1 Skab
ukompliceret
design og
kommunikation
i øjenhøjde

2 Digitalisér til
borgerens
mobile
enheder

3 Styrk
selvstændighed
en med
teknologi

4 Tilpas den
digitale
sikkerhed til
borgerens
ærinder

Fællesoffentlig indsats

Bedre
mulighed for
digitale
fuldmagter/
samtykker

Fælles
inklusions-
principper

Myndigheds
netværk

1
1. Fjern filer
2. Bedre breve
3. Netværk

2
4. Fra PC til mobile
first

3
5. Kortlægning af
inklusionsteknologi
6. Moderne
alternative veje

4
7. Analyse af
behov

Fjern filer – demonstrationsprojekt



Mål: Filer og dokumenter fjernes fra den borgervendte del af processen. Er det ikke muligt, bør håndtering af filer og dokumenter altid kunne ske let og bekvemt på det device, borgeren ønsker at anvende.

Status for projektet:

- I projektet har vi kortlagt de blanketter, hvor der i dag uploades dokumenter.
- Nu er vi ved at undersøge hvordan vi kan formindske upload. Fx som del af moderniseringen af blanketter.
- Vi følger ligeledes det projekt i KMD omkring kontooplysninger – som muligvis kan afhjælpe dele af problemstillingen.

Indledende kortlægning

Der er identificeret 32 blanketter, hvor der vurderes at være krav om at medsende dokumentation i ansøgningen. Dette er en indledende vurdering, hvor der ikke er afprøvet selvbetjeningsløsninger.

Beskæftigelse

- Kontante ydelser
- Integration
- Merudgift
- Social pension

Vurdering: Høje dokumentationskrav
(Høj relevans)

Sundhed/social

- Hjælpemiddel

Vurdering: Lav dokumentationskrav

Børn og unge

- Dagtilbud
- Udsatte børn

Vurdering: Lav dokumentationskrav

Borgerservice

- Pas
- Vielse
- Kørekort

Vurdering: Høj dokumentationskrav
(Men lav relevans – da der er igangsat mange initiativer)

Byggeri

- Byggetilladelse
- Landzoner
- Kystbeskæftigelse

Vurdering: Høj dokumentationskrav
(men mellem relevans – da det ofte er entreprenør der står for ansøgning)

TEMATIKKER PÅ TVÆRS

Datatype	Økonomi (formueforhold)	Personlige oplysninger	Helbreds- oplysninger	Uddannelse	Byggeri
Datakilder	<ul style="list-style-type: none">• Bankoplysninger• Offentlige myndigheder• Private aktører• Borgeren (unikke data)	<ul style="list-style-type: none">• Offentlige myndigheder• Private aktører• Borgeren	<ul style="list-style-type: none">• Offentlige myndigheder• Borgeren	<ul style="list-style-type: none">• Offentlige myndigheder	<ul style="list-style-type: none">• Borgeren
Antal	12	12	7	5	1

Bedre breve – demonstrationsprojekt

Vision for projektet: Borgere skal kunne forstå den kommunikation, der kommer fra kommunen. Det skal ske gennem en fælleskommunal metodisk tilgang, der sikrer at breve er forståelige, læsbare, handlingsanvisende og lovmedholdige.

Status for det nuværende projekt:

- 3 omskrevne breve i KY
- Tænke højt protokol (til test af breve med borgere)
- Vejledning til at skrive det gode brev

Det sagde borgerne til de omskrevne breve:

”Nu er jeg ikke bare et cpr-nr. – nu er jeg et menneske.”

”Det er et brev til mig. I har taget jer tid til mig.”

”Det er respektfuldt at skrive sådan.”



KY som showcase:

- Der igangsættes et intensiveret forløb, hvor 24 breve omskrives med brug af vejledning og tænkehøjt protokol. De 24 breve vurderes at være de mest anvendte breve og svare til en væsentlig del af alle udsendte breve fra KY.
- Disse breve omskrives og indarbejdes i KY
- Der laves et større evalueringsarbejde omkring ændringen – fx i samarbejde med brevgruppen i KOMBIT.



Udbredelse:

- Der igangsættes en målrettet indsats for at kommunikere ud om anbefalingerne til både leverandører og kommuner.
- Evt. bistå andre leverandørers arbejde – fx Århus arbejde med Cura breve.



Omskrivning af blanketter – demonstrationsprojekt:

- I samarbejde med KL's blanketsamling, gennemgås tre udvalgte blanketter.
- Der udarbejdes anbefalinger til den gode blanket og hvordan en blanket kan testes med borgere. Fx gennem en mere klassisk tænke højt test.
- Disse opdateres og anbefalingerne skaleres op til flere blanketter.

4. Fra PC til mobile first- demonstrationsprojekt (G)



Mål: Borgeren er på mobilen eller tabletten. Der for skal kommunen også skabe løsninger der møder borgeren der. Dels forstå hvor kommunerne er og sætte retning for hvor vi skal hen.

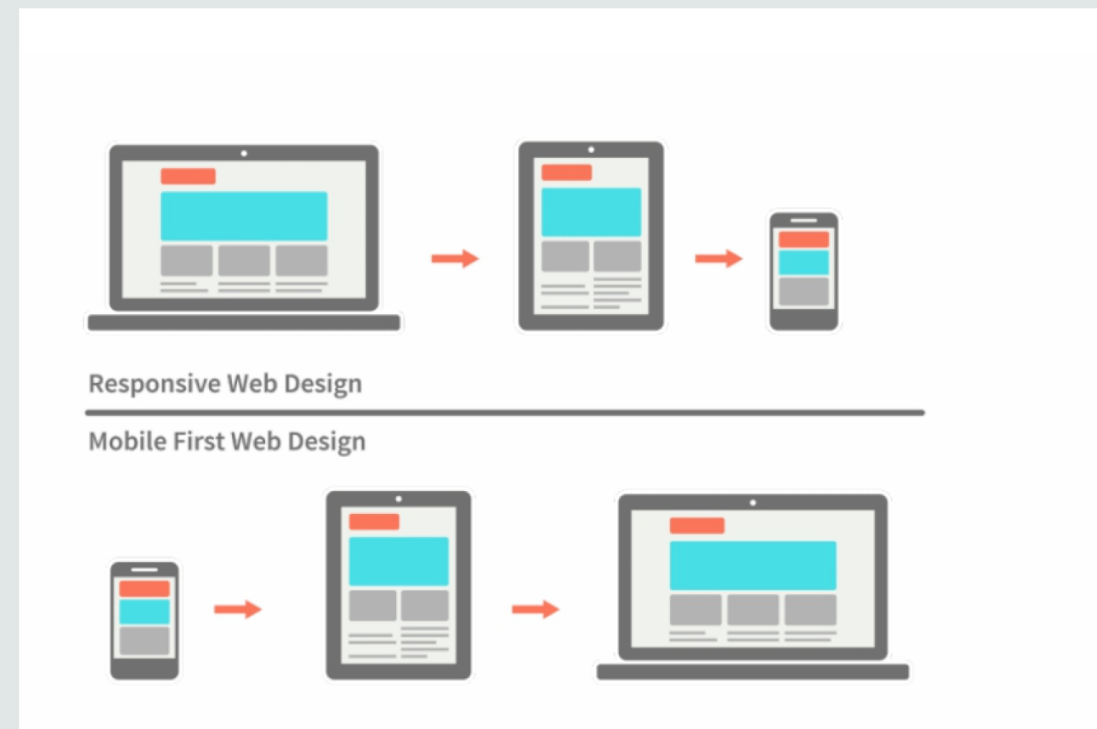
Status for projektet:

- Første take på et redskab til at screene kommuners løsninger er udviklet.
- 14 løsninger er gennemgået – der er udfordringer med de fleste.

Udeståender:

- Vi er blevet klogere – hvordan kobles dette til tilgængelighed
- Vision afventer til andet arbejde med digital kommunikation er afsluttet.

Mobile first:



Selvevaluerings- værktøjet



KL

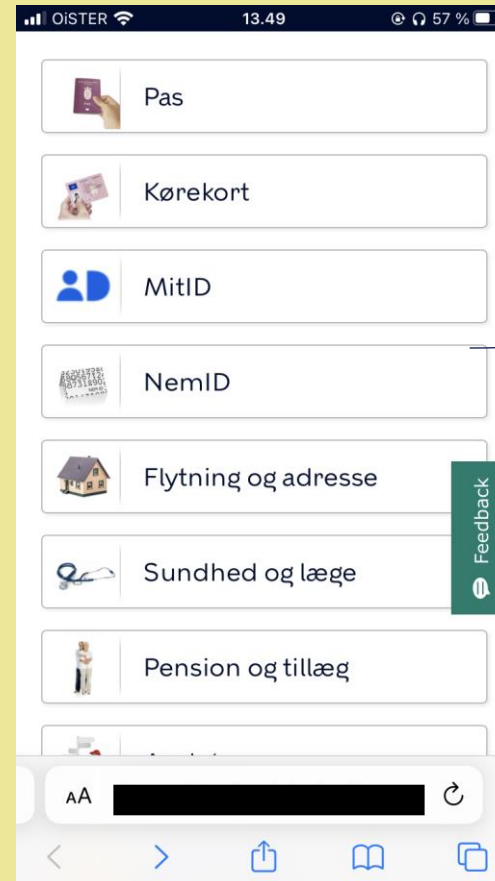
- Fik udviklet værktøj af Advice til at gennemgå selvbetjeningsløsninger
- Opdelt i tre krav:
 - Funktionelle krav
 - Tekniske krav
 - Brugervenlighed
- Hvert krav består af flere kriterier

Oversigt over testede løsninger

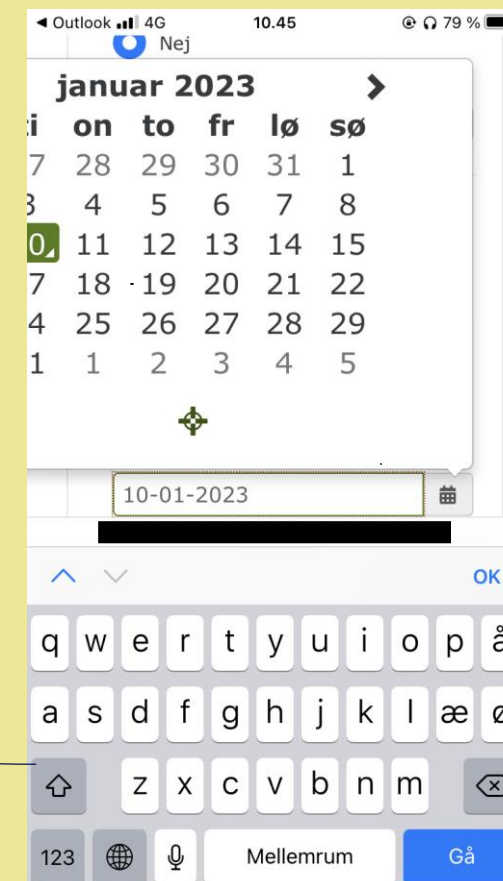
	Opgavens kompleksitet		
	<i>Simpel</i>	<i>Kompleks</i>	
Målgruppe	<i>Bred</i>	Bestil tid i Borgerservice Anmeld rotter Rapport fra stedet Bestil blå sygesikringskort	<i>Vielse</i> <i>Pladsanvisning SFO og Klub</i> <i>Flytning</i>
	<i>Smal</i>	<i>Bestil affaldsservice</i>	<i>Indrejse</i> <i>Ansøg om kontanthjælp</i> <i>Ansøg om kropsbærende hjælpemidler</i>

Funktionalitet – *Fixed screen*

- Indholdet bør være fikseret til siden sådan at brugeren ikke skal scrolle både vertikalt og horisontalt for at kunne se alt indhold.
- Når indholdet ikke er fikseret mister man hurtigere overblikket over løsningen. Vil kunne få en mere usikker bruger til at springe fra.
- I de værste tilfælde er det ikke muligt som bruger at se alt indhold da noget beskæres fra.



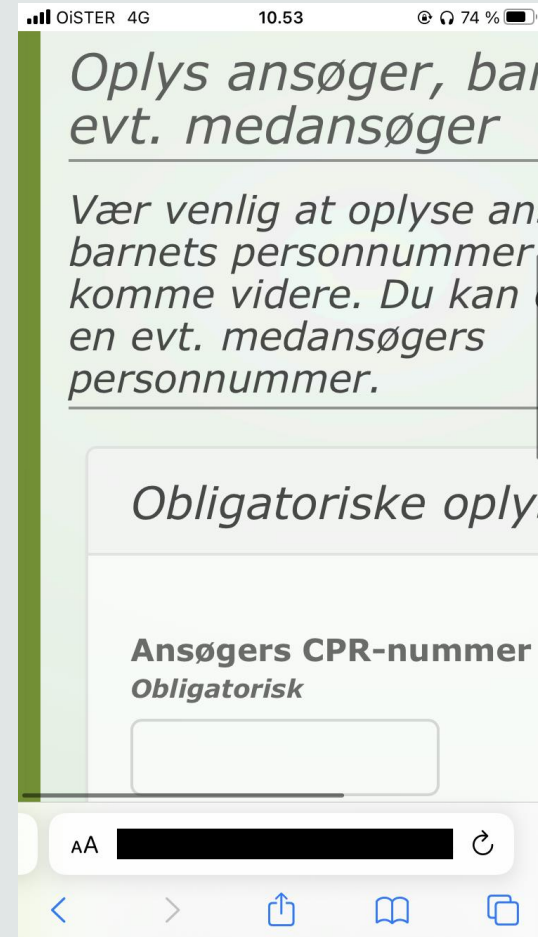
Godt eksempel på
fixed screen



Dårligt eksempel på fixed
screen hvor ikke alt
indhold er tydeligt

Tekniske krav – *Tekststørrelse 200%*

- Ingen af de testede løsninger kunne på tilfredsstillende vis benyttes ved en tekststørrelse på 200% på en Iphone
- Ved udfyldning af tekstboks gik løsningen tilbage til normal tekststørrelse
- Ingen fixed screen – brugeren må rode rundt på siden uden overblik
- Bokse blokerer for tekst og lægger sig oveni hinanden
- Ved brug af Ipad ser det dog bedre ud. Her kan 10 ud af 14 testede løsninger på tilfredsstillende vis forstørres til 200%



Brugervenlighed – *Fejlbeskeder*

- Fejlbeskederne er skrevet i et forståeligt sprog. Meget positivt.
- Optimalt set bør fejlbeskederne være feltnære og fejlfeltet bør markeres.
- 4 ud af 14 testede løsninger har optimal visning af fejlbeskeder.
- Øger også brugervenligheden når alle fejl meldes på én gang

A screenshot of a mobile form titled "Danmark". It contains several input fields with red error messages: "Fødeland*" with "Du skal angive et fødeland" and "Vælg land"; "Fødesogn*" with "Du skal angive et fødesogn"; "Fødselsregistreringskommune*" with "Københavns Kommune"; "Vejnavn*" with "Du skal angive et vejnavn"; and "Husnummer*" with "Du skal angive et husnummer". There is also a checkbox "Jeg har ikke adresse i Danmark".

Godt eksempel på fejlbeskeder

A screenshot of a mobile form titled "Tilflytningsadresse og indrejsedato". It features a large red error message: "Der skal indtastes et husnr.". Below this, there are fields for "Indrejsedato:" (17-01-2023), "Gade/vejnavn:" (Abildhaven (8520)), "Husnr/bogstav:" ((Vælg)), "Etage, side/dør:", and a question "Flytter du ind hos nogen?" with radio buttons for "Nej" (selected) and "Ja".

Dårligt eksempel på fejlbesked

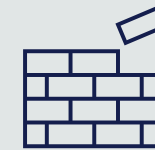
Løsningerne kan gennemføres, men...



KL



Positivt at det kan lade sig gøre



Man kan dog godt mærke at det ikke er bygget til mobilen som primært device



Vanskeliggør gennemførelsen af opgaven



Til fælles drøftelse:

Fjern filer:

- Hvordan går vi bedst videre med projektet?
- Er der relevante tilgange projektet bør overveje nærmere?
- Samt om der er særlige ansøgninger som I mener vi bør være særlig optaget af at dykke ned i?

Bedre breve:

- Hvordan mener I vi bedst kan forankre disse vejledninger og metoder i andre fagsystemer?
- Både blandt leverandører og kommuner?

Fra PC til mobile first:

- Hvordan kan værktøjet bedst give værdi for kommunerne? Fx som inspiration ved indkøb af nye løsninger eller til dialog med leverandører om eksisterende løsninger?
- Og hvordan vi bedst sikrer, at leverandørerne og kommunerne tager det i anvendelse?