

DIGITALISERINGSSTYRELSEN

# UX- og designanalyse af det fælles offentlige kontaktregister for borgere

Maj 2018

# Indhold

## 3-7 Kapitel 1

Indledning – formål, baggrund og afgrænsning

## 19-34 Kapitel 4 Borgerindsigter

## 8-12 Kapitel 2 Metode og proces

## 35-49 Kapitel 5 Anbefalinger og konceptretninger

## 13-18 Kapitel 3 As is-analyse – Nuværende udfordringer og problemer

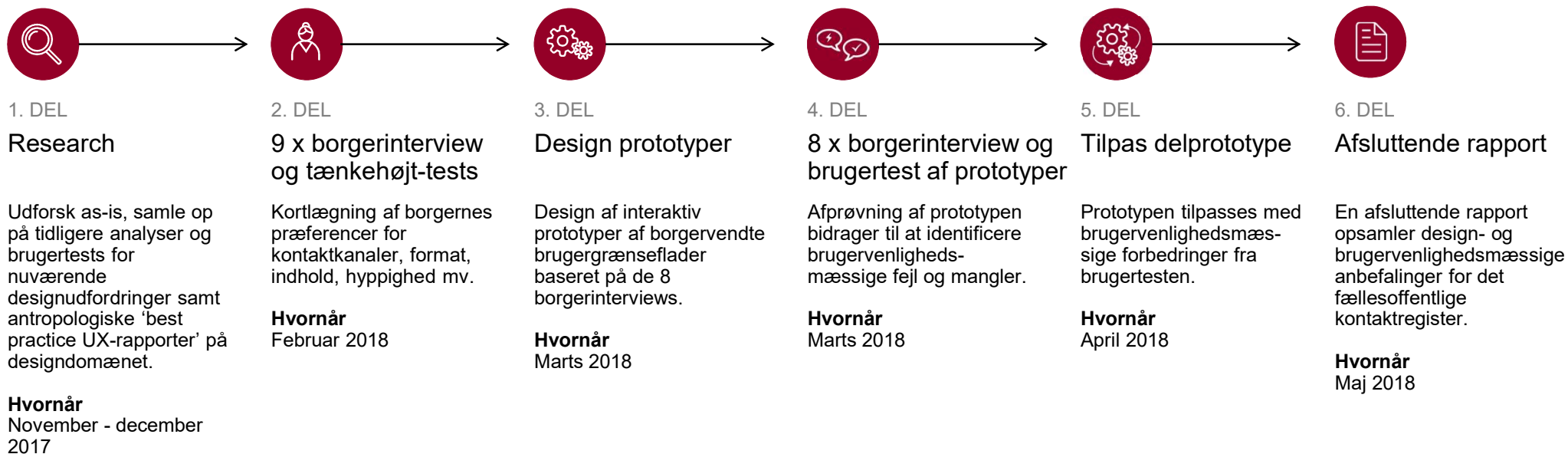
# 1. Indledning

Formål, baggrund og afgrænsning



## 1. Indledning

# UX-designproces



## 1. Indledning

# Baggrund for analysen

Digitaliseringsstyrelsen har i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 igangsat initiativ 1.2, der indebærer udvikling af et fællesoffentligt kontakregister. Med kontakregistret får myndighederne ét centralt register, hvorfra de kan trække borgernes kontaktoplysninger (mail og telefonnummer). Tilsvarende vil borgerne fremadrettet kun skulle angive deres kontaktoplysninger ét sted, frem for hver gang de er i kontakt med det offentlige.

I dag registrerer myndighederne borgernes digitale kontaktoplysninger i mange forskellige it-systemer, som hverken deles eller vedligeholdes. Samtidig oplyser borgerne gentagende gange deres kontaktoplysninger til det offentlige afhængig af, hvilke myndigheder de er i kontakt med.

Med henblik på at udarbejde et fællesoffentligt kontakregister, hvor borgerne kun angiver deres kontaktoplysninger ét sted, er det nødvendigt at kende til borgernes præferencer og behov. Dette som led i udviklingen af en klar og sammenhængende digital service, der opleves tryk og lettilgængelig.



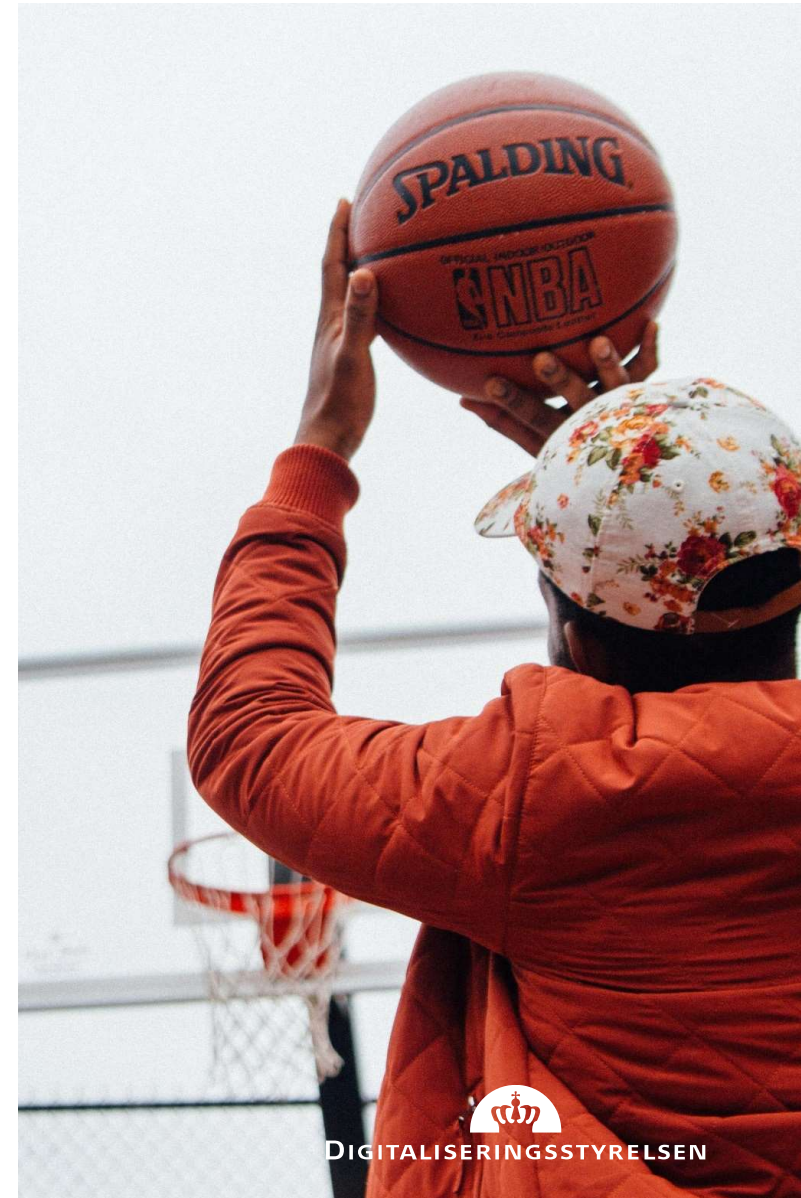
## 1. Indledning

# Formål med analysen

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet en analyse, der har til formål (i) at kortlægge borgernes oplevelse af nuværende kontaktregistre, (ii) identificere borgernes behov og præferencer til et kommende fællesoffentligt kontaktregister og (iii) teste udarbejdede servicedesign og prototyper på borgerne.

Analysen tager udgangspunkt i at identificere og rammesætte den optimale brugeroplevelse for det fællesoffentlige kontaktregister, hvorfor analysen kun i begrænset omfang forholder sig til tekniske, organisatoriske og økonomiske spørgsmål.

Denne rapport præsenterer således analysens indsigter og resultater samt anbefalinger til optimering af nuværende løsninger samt det kommende fællesoffentlige kontaktregister.



# Afgrænsning

I analysen har fokus været på at kortlægge brugeroplevelsen med henblik på at generere input og anbefalinger til et kommende fællesoffentligt kontakregister.

En lang række faktorer er imidlertid relevante for brugeroplevelsen. For at sikre mest muligt udbytte af interviewene såvel som at generere konkret og brugbart input til prototyperne, har vi fastlagt et afgrænset scope bestående af følgende elementer:

- Præferencer for kanalvalg og indhold
- Privacy bekymringer i relation til et fællesoffentligt kontakregister og indhold i beskeder fra det offentlige
- Validering af kontaktoplysninger

Afgrænsningen indebærer, at der ikke er arbejdet med scenarier direkte relateret til Digital Post, medmindre det har haft kobling til kontakregistret. Derfor vil visse indsigter have grænseflader til Digital Post uden at disse nødvendigvis bliver uddybet nærmere.

Endvidere har rolleskift og fuldmagter i forbindelse med kontakregistret ikke været afdækket, ligesom scope heller ikke har omhandlet analyse af mulige alternativer til NemSMS for personer uden NemID.

Denne analyse omhandler et fællesoffentligt kontakregister for borgere, og vedrører ikke virksomheder.



# 2. Metode og proces





# Tilgang

## *Faseopdelt proces – Fase 1: Kortlægning, borgerinterview og tænkehøjt-tests*

Borgerne skal opleve, at den offentlige sektor tilbyder digital service og sammenhængende brugeroplevelser. Formålet med fase 1 har været at kortlægge borgernes adfærd og behov, hvilket er gennemført via henholdsvis statistisk materiale og kvalitative interviews med ni borgere. Dertil kommer en identificering af eksisterende borgervendte kontaktoplysningsregistre og –sider med henblik på at opnå viden om forskellige løsninger.

Fase 1 har identificeret problematikker, der relaterer sig til den eksisterende tilmelding til kontaktregistre i Digital Post og NemSMS. I forlængelse heraf er løsningsforslag skitseret på henholdsvis kort og lang sigt til de eksisterende løsninger. Endvidere behov og holdninger til et fællesoffentligt kontaktregister identificeret, herunder præferencer for kontaktkanal og indhold, der har givet input til servicedesign og prototyper.

## *Faseopdelt proces – Fase 2: Udarbejdelse af prototyper og brugertest*

Kvalitative interviews med otte borgere har haft til formål at teste og validere de servicedesign, prototyper og generelle indsigter, som første fase gav anledning til. Det indebærer at præferencer for indhold i adviseringer, servicebeskeder og påmindelser fra det offentlige er blevet søgt identificeret samt borgernes holdning til forskellige interaktive prototyper. Prototyperne er løbende blevet videreudviklet gennem en iterativ proces, hvor borgernes feedback har givet anledning til optimeringer.

Fase 2 er afsluttet med anbefalinger til nuværende løsninger samt design- og brugervenligheds-mæssige anbefalinger til det fællesoffentlige kontaktregister.



## 2. Metode og proces

# Borgerinterviews runde 1

Med henblik på at opnå forståelse for hvilke udfordringer og behov borgerne har i forbindelse med de nuværende kontaktregistre, er der afholdt en indledende interviewrunde med ni borgere.

Interviewene varede i omegnen af halvanden time og foregik hos hjemme hos den enkelte borger. Interviewguiden havde en løs struktur med rum for eventuelle afstikkere fra det planlagte samtaleemne.

Overordnet bestod interviewet af tre elementer. Først blev borgerne spurgt ind til egne erfaringer og oplevelser med Digital Post-adviseringer og NemSMS. Herefter skulle borgerne løse tænke-højt-test ved at klikke sig gennem gengivelser af de nuværende platforme, hvor de løbende kommenterede på uhensigtsmæssigheder og udfordringer ved system- og servicedesignet.

Endelig blev borgerne spurgt ind til konceptet om et fællesoffentligt kontaktregister samt forskellige muligheder for at sikre valide oplysninger.

Interviewdeltagerne repræsenterede fem meget forskellige målgrupper med formålet at opnå så bred en indsigt i behov og nuværende udfordringer som muligt.



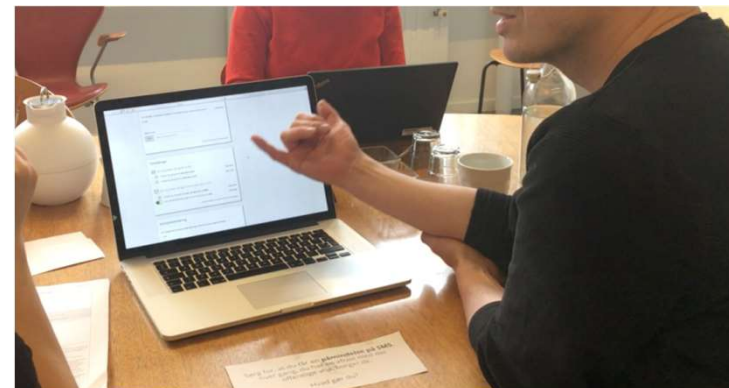
## Borgerinterviews runde 2

For at validere indsigterne fra første interviewrunde afholdtes en ny interviewrunde i form af brugertest med i alt otte borgere.

Brugertesten varede i omegnen af halvanden time og foregik i Digitaliseringsstyrelsen. Borgerne blev først præsenteret for en række papirprototyper for at validere præferencer for indhold i Digital Post-adviseringer og NemSMS. Herefter skulle borgerne klikke sig igennem interaktive prototyper af en kommende kontaktregisterplatform, hvor de løbende blev om at tænke-højt. Dette med henblik på at opnå indsigt i borgernes oplevelse af informationsarkitekturlogikken og servicedesignet.

Endelig blev borgerne præsenteret for forskellige prototypedesigns på måder at validere sine oplysninger, hvor deres umiddelbare tanker og reaktion kom til udtryk.

I tråd med interviewrunde 1 repræsenterede deltagerne seks meget forskellige målgrupper med formålet at opnå så bred en indsigt i behov og nuværende udfordringer som muligt.



## 2. Metode og proces

# 17 x interviewdeltagere

Interviewdeltagerne til begge interviewrunder er udvalgt på baggrund af borger.dk personaer, der dækker over et repræsentativt udsnit af danske borgere.

### Selvkørende borgere

Borger1, 40 år  
Borger2, 33 år  
Borger3, 45 år  
Borger4, 34 år  
Borger5, 36 år

### Unge borgere

Borger6, 22 år  
Borger7, 20 år  
Borger8, 23 år  
Borger9, 23 år

### Tøvende, digitale borgere

Borger10, 67 år  
Borger11, 69 år

### Anden etnisk baggrund

Borger12, 36 år  
Borger13, 30 år

### Borgere med funktionsnedsættende handicap

Borger14, 50 år  
Borger15, 60 år

### Ikke digitale borgere

Borger16, 48 år  
Borger17, 32 år



# 3. As is- analyse

Nuværende udfordringer og problemer



### 3. As is-analyse

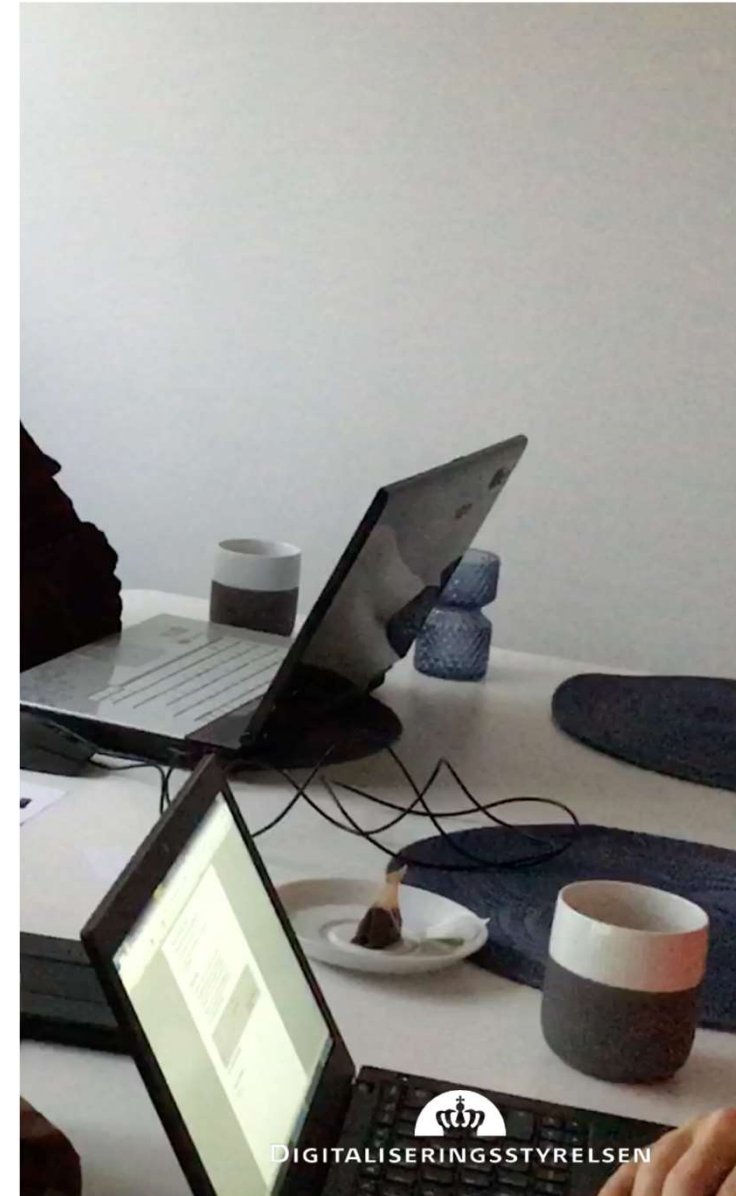
# Analysegrundlag

For at sikre et så validt grundlag for kortlægningen som muligt, er et bredspektret datagrundlag anvendt. Det muliggør triangulering af fund fra én kilde med de øvrige, hvilket medvirker til at øge analysens validitet.

Det statiske materiale i sammenhæng med erfaringerne fra borger.dk's kontaktcenter 1881 danner udgangspunkt for en række teser, som vi tester i interview og brugertest med borgerne. Testerne fremgår af side 18 og vil blive enten bekræftet, afkræftet eller nuanceret på side 33.

Nedenfor fremgår det anvendte grundlag:

- Statistisk materiale fra Danmarks Statistik og Digitaliseringsstyrelsen
- Erfaringer fra borger.dk's kontaktcenter 1881
- Interview og brugertest med i alt 17 borgere
- Heuristisk ekspertvurdering af brugervenligheden af nuværende løsninger ved Digitaliseringsstyrelsens UX-medarbejder
- Behovsanalyse af Digital Post fra 2015 v/Designit



### 3. As is-analyse

# Borgernes præferencer for kontaktvalgt

## Digital Post advisering\*

4.613.397 personer over 15 år er tilmeldt Digital Post

- 89,5 pct. heraf har bekræftet e-mailadresse
- 85,2 pct. heraf har bekræftet mobilnummer

## NemSMS\*\*

- 37,5 pct. af danske borger inkl. børn under 15 år er tilmeldt NemSMS

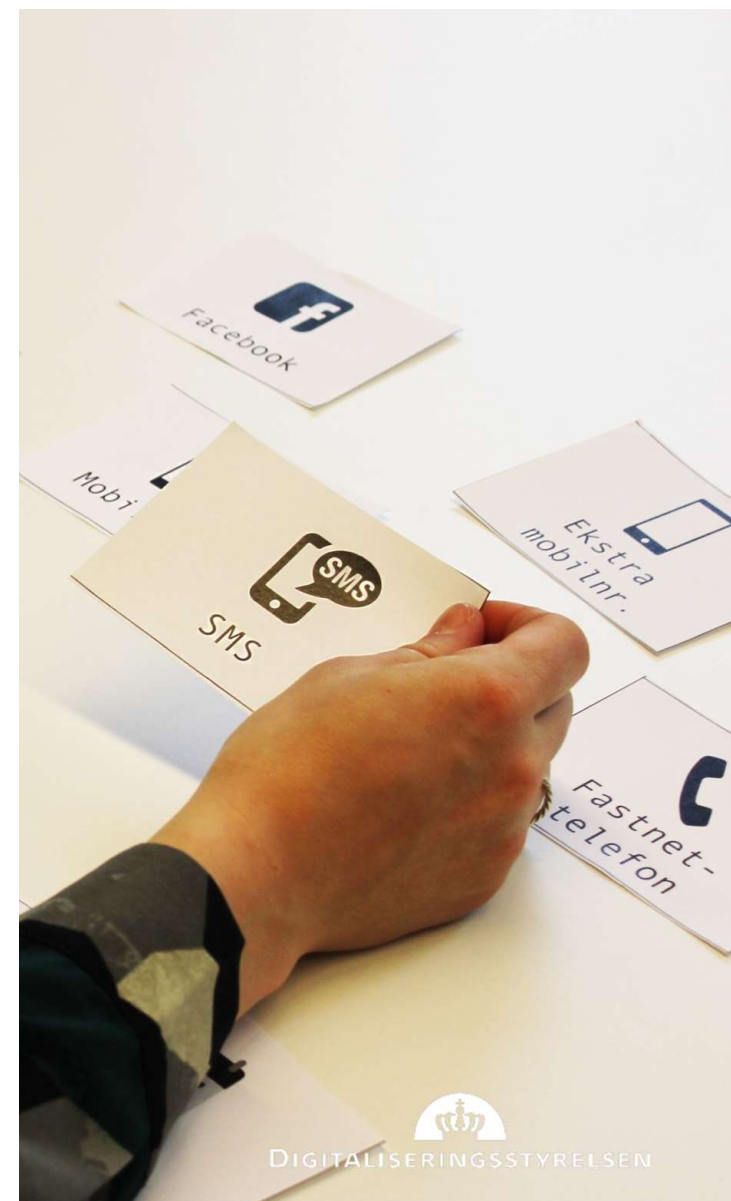
## Mobiltelefon, smartphone eller fastnet?\*\*\*

- 96 pct. af danske familier er i besiddelse af en mobiltelefon
- 88 pct. af danske familier er i besiddelse af en smartphone
- 20 pct. af danske familier er i besiddelse af en fastnettelefon

\* Tal fra Digitaliseringsstyrelsen 1. maj 2018

\*\* Tal fra Digitaliseringsstyrelsen 1. marts 2018

\*\*\* Tal fra Danmarks Statistik april 2018



### 3. As is-analyse

# Ikke ensartede brugervendte kontaktoplysningsregistre

Borgerne bliver i dag bedt om at angive deres kontaktoplysninger mange forskellige steder. Hos hver offentlig myndighed ser brugergrænsefladerne forskellige ud og skaber derfor et usammenhængende indtryk af offentlige, brugervendte kontaktoplysningsregistre.



## Mine kontaktoplysninger

E-mail-adresse: [redacted]  
Mobilnummer: [redacted]

## Breve fra NemID sendes til



Rediger >

borger.dk

## NemSMS

NemSMS sendes til det nummer, som du har indtastet i din profil.

Mobilnummer: [redacted] (Rediger)



Velkommen [redacted]

## Min profil

Her kan du ændre dine kontaktoplysninger. Husk at gemme dine rettelser ved at trykke på knappen 'R'

Kontaktoplysninger

E-mail  
[redacted]  
 Jeg vil gerne kontaktes pr. e-mail

Mobilnummer  
[redacted]  
 Jeg vil gerne kontaktes pr. SMS

Du har oplyst mailadressen [redacted] og telefon [redacted] (ret kontaktoplysninger)



# Udfordringer på 1881

## #1 Vejledninger

---

Når borgere skifter mobilnummer, og borgere i den mellemværende periode ønsker at afmelde sig sms'er fra det offentlige, findes der udelukkende en vejledning på digst.dk

## #2 Digital Post vs. NemSMS

---

Borgerne er usikre på forskellen mellem NemSMS og Digital Post, og hvad tilmeldingen indebærer.

## #3 Opdatering af mail og mobilnummer

---

Borgerne har svært ved at finde ud af, hvor og hvordan de opdaterer deres kontaktoplysninger herunder e-mail og mobilnummer

## #4 Adressering

---

Manglende modtagernavn ved sms'er fra det offentlige gør det svært for borgere, der deler mobiltelefon eller har læseadgang, at gennemskue til hvem sms'en er rettet til

## #5 Notifikation

---

Borgerne – særlig udenlandsdanskere – finder det frustrerende, at notifikation om manglende kontaktoplysninger forbliver i Digital Post indbakken.

## #6 Kode til bekræftelse

---

Borgerne har svært ved at finde den firecifrede kode til bekræftelse af mobilnummer på borger.dk – koden befinder sig efter et langt link

## #7 Påmindelse om frister

---

Borgere ønsker påmindelse, når de har overskrevet en tidsfrist

## #8 SMS'er til børn

---

Borgere ønsker særlige sms'er til børn – alternativt vejledning til børnene i at besvare selve sms'en

## #9 Afsendere af Digital Post

---

Borgerne ønsker, at det bliver tydeligt i notifikationer fra Digital Post, hvorvidt det er private eller offentlige myndigheder, der er afsendere

## Hvilke teser skal af- eller bekræftes i analysen?

---

### Tese 1

Borgerne synes, at det er frustrerende og irriterende gentagende gange at afgive deres kontaktoplysninger til det offentlige.

---

### Tese 2

Borgerne forveksler NemSMS med Digital Post adviseringer.

---

### Tese 3

Borgerne oplever, at det er besværligt og ulogisk at afgive deres kontaktoplysninger til det offentlige.

---

### Tese 4

Borgerne kan være bekymrede for et fællesoffentligt kontakregister, hvor telefonnummer og e-mail deles på tværs af myndigheder.

---

### Tese 5

Unge foretrækker at blive kontaktet af offentlige myndigheder via de sociale medier.

---

### Tese 6

Borgerne har en grænse for, hvor megen information de ønsker at modtage fra det offentlige.

# 4. Borgerindsigter



#### 4. Borgerindsigter

## 12 primære indsigter

På baggrund af borgerinterviews og brugertest er der identificeret en række vigtige indsigter fra borgerne. De fremgår nedenfor og gennemgås på de næstkommende sider.

#1 Borgerne foretrækker, at den offentlige sektor har kontaktoplysninger på borgeren ét centralt sted, som alle myndigheder har adgang til

#2 Tilmeldt servicebeskeder fra start – aktiv framelding

#3 Borger.dk er indgangen til det offentlige

#4 Borgerne foretrækker e-mail, sms, notifikationer som primær kontaktkanal fra det offentlige

#5 Stor tiltro til at det offentlige kender grænsen for servicebeskeder

#6 Præferencer for indhold – adviseringer

#7 Præferencer for indhold – påmindelser om aftaler, frister mv.

#8 Høj tillid til myndighedernes varetagelse af et fælles kontaktregister

#9 Borgerne spiller selv en aktiv rolle

#10 Hvordan vil jeg mindes om at ændre kontaktoplysninger?

#11 Navnet 'Det Centrale Kontaktregister' er uhensigtsmæssigt

#12 Prototypen på tilmelding til kontaktregistret er meningsfuld



# #1 Borgerne foretrækker, at den offentlige sektor har kontaktoplysninger på borgeren ét centralt sted, som alle myndigheder har adgang til

## Ét centralt register

Borgerne foretrækker, at der etableres ét register, hvor man én gang afgiver sine kontaktoplysninger til det offentlige. Det begrænser tidsmæssige ressourcer. Det giver borgerne en oplevelse af en strømlinet og ensartet offentlig service. Samtidig sparer borgerne tid og ressourcer, idet de ikke skal orientere relevante myndigheder enkeltvis i forbindelse med ændringer.

*"hver gang man kommer, har de ikke telefonnummeret. Men jeg har været der 100 gange. Tiden skal ikke bruges på telefonnummer men på operationer"*  
(Borger17, 32 år)

*"Det vil være rart med ét sted. Nu har jeg fire mails. Det vil være smart, hvis man kan opdatere ét sted. Det vil gøre det nemt for alle parter – én profil for alt offentligt"*  
(Borger8, 23 år)

*"Det synes jeg. Jeg har ikke nogen forbehold. Jeg har det fint med det. Jeg synes det er meget convinient. Jeg er glad for, at bliver streamlinet og de har min information"* (Borger13, 30 år)

*"Så er jeg fri for at finde alle de steder, hvor det skal opdateres. Så får jeg det hele på én gang"* (Borger7, 20 år)



*"Det er fjollet, at oplyse det flere gange – jeg har jo sagt ja."*  
(Borger15, 45 år)

## #2 Tilmeldt servicebeskeder fra start – aktiv framelding

### Borgere tror, de automatisk er tilmeldt

I indledende interviewrunde troede tre ud af ni borgere, at de automatisk var tilmeldt NemSMS og Digital Post advisering.

Desuden gav en række borgere udtryk for, at de troede, at et fællesoffentligt register eksisterer i dag, og at deres kontaktoplysninger deles på tværs af myndigheder.

*"Ja, jeg troede jeg [var tilmeldt]. Ja, det er enklere [at være tilmeldt automatisk] fordi, det er noget som man ikke tænker på"*  
(Borger9, 23 år)

### Passiv tilmelding – aktiv framelding

I forlængelse heraf ønsker flere borgere, at default-indstillingen er passiv tilmelding med mulighed for aktiv framelding.

*"Jeg ville gerne have det bare var slået til. Og så se an og melde det fra end at misse ud [...] fint hvis det var slået til, når man giver sine kontaktoplysninger".* (Borger7, 20 år)

*"Jeg tror, jeg gik ud fra, at skat og regionerne havde disse oplysninger"*  
(Borger4, 34 år)

*"De har alle oplysninger. Når jeg går ind og retter i noget, går jeg ud fra, at det også rettes videre. De her ting har jeg jo oplyst dem om."* (Borger11, 69 år)

Efter at have rettet sin mailadresse i e-boks, siger borgeren: *"Nu tænker jeg, at det offentlige har oplysninger på mig. De må trække oplysningerne fra borger.dk."*  
(Borger8, 23 år)



#### 4. Borgerindsigter

## #3 Borger.dk er indgangen til det offentlige

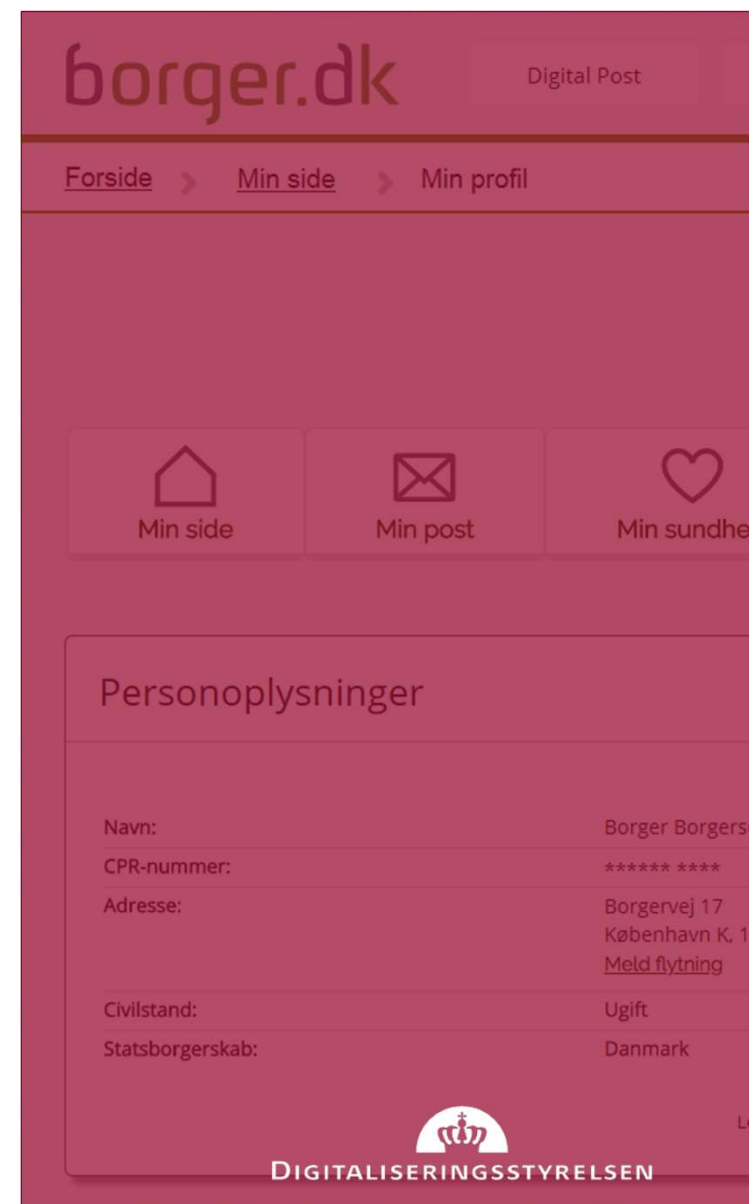
### **Borger.dk er indgangen – men rettelser slår igennem hos alle offentlige myndigheder**

Generelt har borgerne en opfattelse af, at borger.dk er indgangsvinklen til det offentlige. Samtidig forventer borgerne, at når de opdaterer data på borger.dk, slår det igennem hos alle offentlige myndigheder.

*"Der er det der Borger.dk – det er indgangsvinklen til det offentlige" (Borger3, 45 år)*

*"Tænker borger.dk fordi det er hovedside for den offentlige sektor" (Borger9, 23 år)*

*"Jeg tænker, det er det offentlige, det er hatten, så ligger alt andet under" (Borger4, 34 år)*



## #4 Borgerene foretrækker e-mail, sms, notifikationer som primær kontaktkanal fra det offentlige

### Sms, app-notifikation, e-mail

Borgerne foretrækker at blive kontaktet af myndighederne via følgende kanaler; sms, app-notifikation og e-mail. Desuden efterspørger flere borgere muligheden for at kunne gemme aftaler i sin egen digitale kalender.

*"Og så får vi en meddelelse på telefonen, hvornår vi har en tid. Det synes jeg er fantastisk"*  
(Borger11, 69 år)

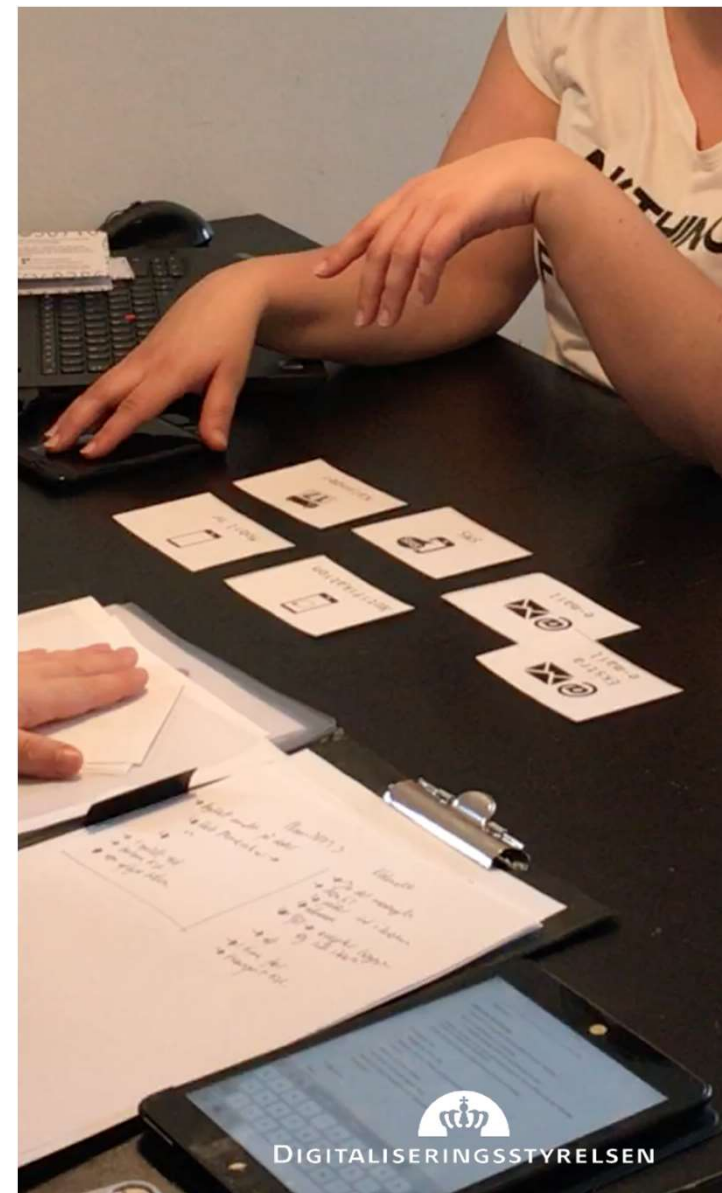
*"Det er fint. Det er SMS'en jeg ser først, og så glemmer man det igen. Og så ser man mailen"*  
(Borger4, 34)

### Nej tak til sociale medier

Borgerne har ingen interesse i at blive kontaktet af myndighederne via sociale medier herunder Facebook, Snapchat og Instagram. Sociale medier opfattes som privatlivets sfære, som myndighederne ikke skal være en del af.

*"Det ville jeg synes var mærkeligt. De ting skal ikke blandes sammen – skidt for sig og kanel/fis for sig. Der kan komme virus og sådan noget"*  
(Borger3, 45 år)

*"Super kikset at blive kontaktet på Facebook, sådan ung med de unge. Det håber jeg ikke, at I gør"*  
(Borger8, 23)





## #5 Stor tiltro til at det offentlige kender grænsen for servicebeskeder

### Myndighederne kender grænsen

Borgerne har grundlæggende en forventning og tiltro til, at offentlige myndigheder kender grænsen for spam vs. service og derfor kun sender relevant information.

### Relevant information

Ved relevant information forstår borgerne, at det er information, der personligt relaterer til dem. Reklamer for events opfattes i modsætningen hertil som spam.

**"Jeg er ikke så kritisk. De hjælper mig. De ønsker ikke at skade mig. De sender ikke noget, der er spild af tid"**  
Borger10, 67 år)

**Servicebeskederne skal være personligt relevante: Om min sundhed, økonomi og vigtige forhold omkring mig.**  
Borger6, 22 år

**Indsamling af haveaffald  
begynder igen mandag den  
26. marts 2018.  
Mvh. Københavns  
Kommune**

*"Det er ikke relevant. Jeg  
har ingen have"*  
(Borger6, 22 år)

**Det er nu muligt at betale  
gebyrer med MobilePay på  
bibliotek.kk.dk.  
Mvh. Københavns  
Biblioteker**

*"Hvis jeg havde tilmeldt mig så er det  
fint, men nej. Jeg har ekstrem  
informationsoverload. Der er så mange  
ting, man skal forholde sig til hver dag.  
Det er trættende."* (Borger13, 30 år)

**Stort, nyt vandkulturcenter åbner  
i København denne uge.  
Vandkulturhuset ligger i Valby  
Idrætspark ved siden af Valby-  
Hallen.  
Mvh. Københavns Kommune**

*"Hvis jeg vil vide  
noget om det, så kan  
jeg selv tilmelde sig"*  
Borger7, 20 år

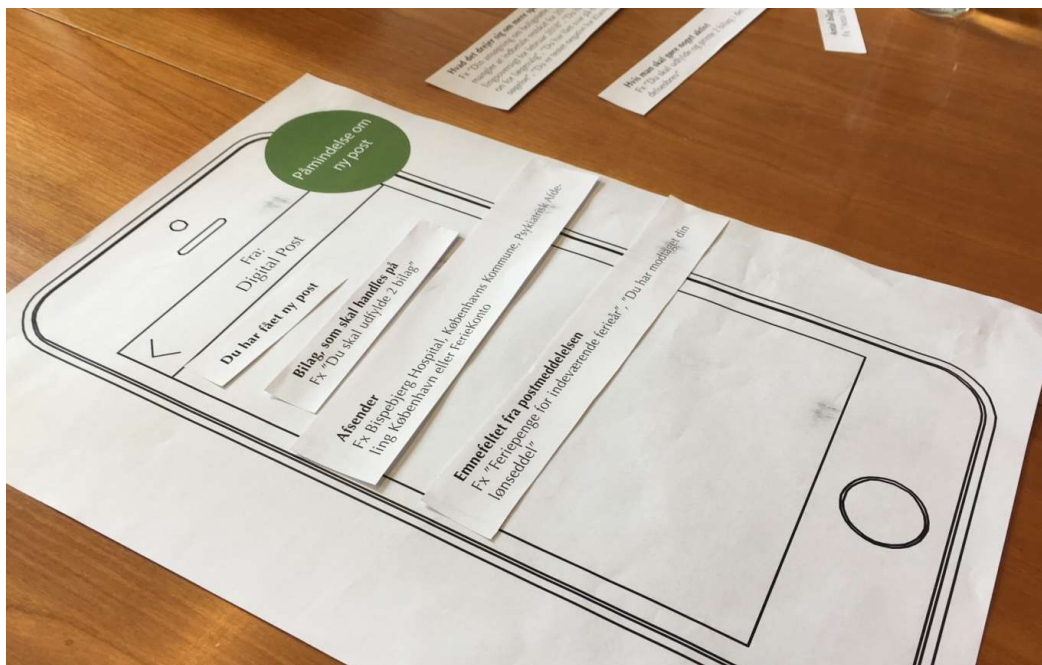


## #6 Præferencer for indhold - adviseringer

### Begrænset indhold

Interviews og efterfølgende test og validering af prototyper, har givet anledning til følgende indsigt i borgernes præferencer for indhold i adviseringsbeskeder om ny Digital Post:

1. Du har fået ny post
2. Afsender
3. Emne
4. Aktiv handling



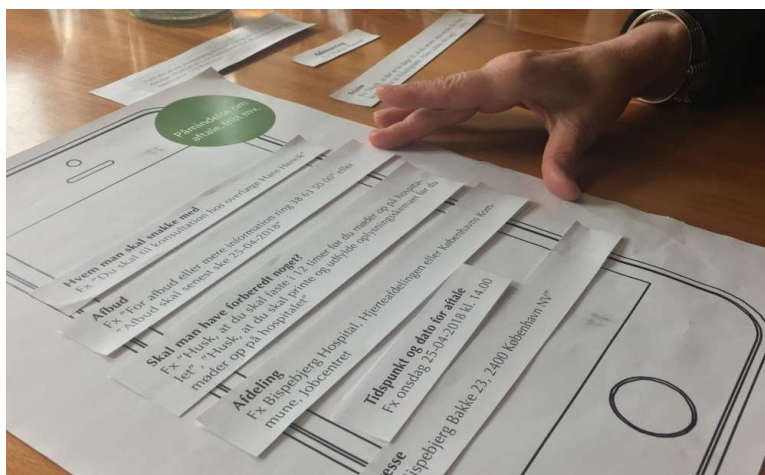
#### 4. Borgerindsigter

## #7 Præferencer for indhold – påmindelse om aftale, frist mv.

### Centrale oplysninger

Interviews og efterfølgende test og validering af prototyper, har givet anledning til følgende indsigt i borgernes præferencer for indhold i beskeder om ny Digital Post:

1. Tidspunkt & dato
2. Adresse
3. Afbud
4. Afdeling
5. Frister
6. Forberedelse



### Privacy og personfølsomme oplysninger

I påmindelsesbeskederne ønsker borgerne, at indholdet forbliver på et overordnet niveau. Årsagen er, telefonen ofte ligger fremme, hvorfor personlige beskeder bliver lettere tilgængelige.

*"politiet og sådan noget psykologhalløj.. det kunne godt være lidt pinligt" (Borger8, 23)*

*"når det vedrører sundhed, vil man ikke have privat information [...]afsender kan også være for meget nogle gange. (Borger13, 30 år)*

Husk, at du skal faste i 12 timer, inden du møder op på hospitalet.

Husk, at du skal printe og udfylde det vedlagte skema, inden du møder op på hospitalet



*"Ja, så skal der ikke stå så meget, men gerne give en retning. Mere end retning eller det specifikke." (Borger6, 22 år)*

#### 4. Borgerindsigter

## #8 Høj tillid til myndighedernes varetagelse af et fælles kontaktregister

### Stor tillid til det offentlige

Generelt har borgerne stor tillid til, at det offentlige ligger inde med deres kontaktoplysninger. Borgerne påpeger, at det blot er kontaktoplysninger og derfor ikke opfattes som personfølsomt.

*"Jeg har meget tiltro til den offentlige sektor. De ved jo så meget andet, så der ville ikke være noget der" (Borger8, 23 år)*

### Vished for, hvilke myndigheder der har adgang til oplysningerne

Borgerne vil gerne have information om, hvilke myndigheder der har adgang til oplysninger. Årsagen er, at de ønsker vished for, at de relevante myndigheder har den nødvendige adgang. Eksempelvis om der er behov for, at de skal oplyse den privatpraktiserende læge om nyt telefonnummer.

*"Jeg synes det er fint. Det er jo faktisk det offentlige, så man kan stole på, at kontaktinformation er sikker."  
(Borger9, 23)*



*"Og det er jo kun et telefonnummer og e-mail. Det er jo ikke mere farligt end man lave nogle nye."  
(Borger17, 32 år)*

*"Jeg er så sikker på, at det bliver behandlet, som det skal. De har jo oplysningerne i forvejen" (Borger11, 69 år)*



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## #9 Borgerne spiller selv en aktiv rolle

### Eget ansvar

---

Med enkelte undtagelser er det borgernes opfattelse, at man grundlæggende selv har et ansvar for at orientere myndighederne ved ændring af sine oplysninger herunder kontaktoplysninger. Det samme gør sig gældende for indkommen post og aftaler med det offentlige.

*"Hvis man selv har givet sine oplysninger, så hvis man får nyt nummer har man selv ansvar for at oplyse sine ændringer"* (Borger7, 20 år)

*"Der må være grænser for serviceniveauet. Vi bliver jo nærmest umyndiggjort. Man må forvente, at borgerne selv er interesseret. Så er vi pludselig alle sammen klientgjort"*  
(Borger10, 67 år)

*"Der er også grænser for hvor formynderisk en kommune skal være. Det er jo ikke den eneste vej kommunikationen kommer ud af"* (Borger1, 40 år)



# #10 Hvordan vil jeg mindes om at ændre kontaktoplysninger?

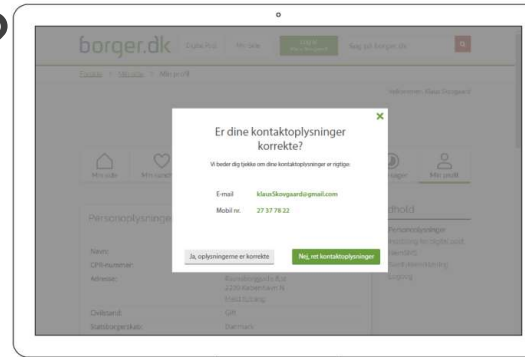
## Prompt og permanent visning af oplysninger

Borgerne blev præsenteret for fire forskellige konceptuelle løsningsforslag på prompt med henblik på at minde borgeren om at opdatere sine kontaktoplysninger.

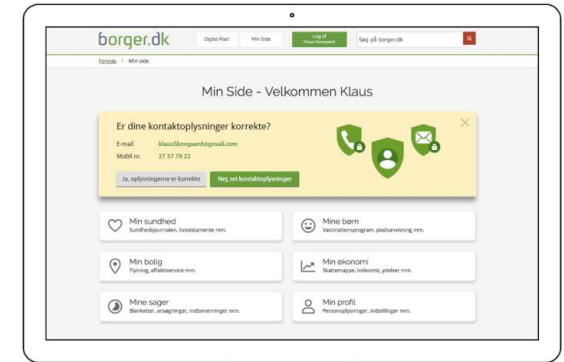
Modallaget i model 1 dukker op på hele siden, hvor borgeren er tvunget til at tage aktiv stilling. Den opleves som meget konfronterende, hvorfor den sjældent skal dukke op.

Flere borgere foretrækker model 2, hvor kontaktoplysningerne er indlejret og synlige på siden. Irritationsmomentet ved denne løsning er langt mindre end f.eks. model 3 og 4.

*"Det er pissesmart. Man behøver ikke tage stilling, og man kan hurtigt gå ind at ændre. Dæmpet og nemt og se, hvis man skal opdatere. Så bliver man ikke forstyrret. Det er let og nemt og ikke irriterende"* (Borger6, 22 år)

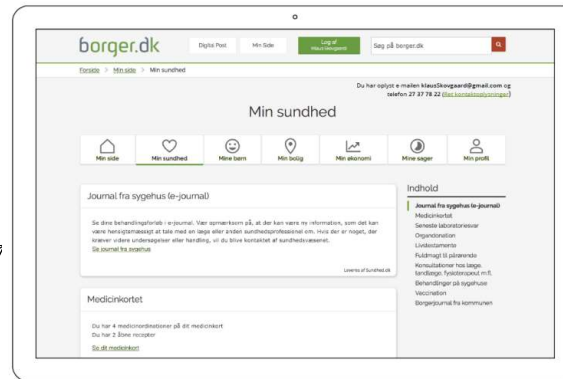


Model 1



Model 3

*"Den er fin, hvis den kommer ind i mellem."* (Borger13, 30 år)



Model 2



Model 4

# #11 Navnet 'Det Centrale Kontaktregister' er uhensigtsmæssigt

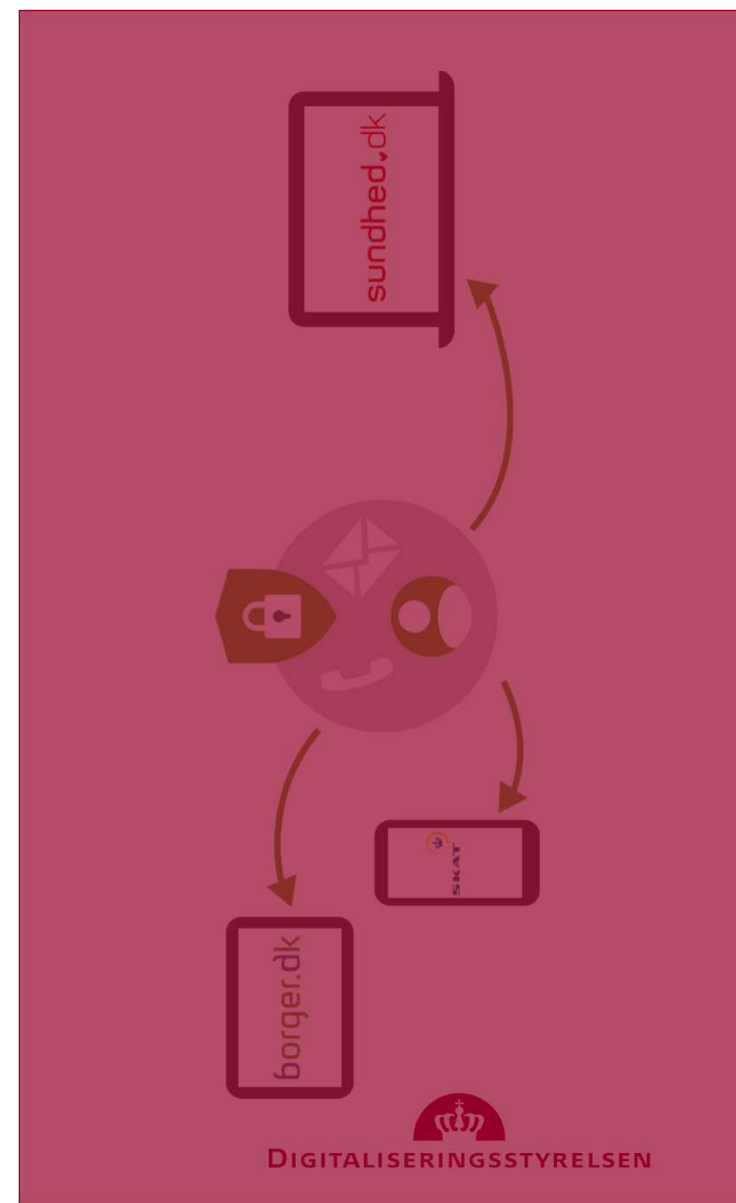
## Blandede meninger om navnet

Borgerne blev introduceret til navnet 'Det Centrale Kontaktregister', som ligger i forlængelse af navne som CPR, CVR osv. Flere borgere associerer det med overvågning, mens andre lægger vægt på, at det formentlig er et hovedcenter for oplysninger.

"Det er et frygteligt navn. Det centrale og et register. Lyder som noget fra Sovjetunionen. Det kunne godt afskrække nogen. [...] eller måske det offentlige kontaktregister. det lyder kommunalt og kedeligt, men knap så betonagtigt" (Borger1, 40 år)

"Det Centrale Kontaktregister – så tænker jeg, det er et centralt datagrundlag. Jeg ville tænke det var et system, et hovedcenter for det hele." (Borger2, 33 år)

"Hvis jeg skal være helt ærlig, er der lidt noget KGB over det [...] Jeg tror, man skal finde på et lidt mere sexet navn. Altså mere humant. Dét der, det lyder som "nu har vi jer"" (Borger10, 67 år)



#### 4. Borgerindsigter

## #12 Prototypen på tilmelding til kontaktregistret er meningsfuld

### Borgerne forstår godt, hvad de tilmelder sig

Borgerne blev introduceret til en prototype i forbindelse med tilmelding til det fællesoffentlige kontaktregister. I den forbindelse forstod borgerne klart og tydeligt, hvad de tilmeldte sig. De fleste havde således ikke behov for at trykke på "læs mere"-knappen.

De få der gjorde, havde en oplevelse af, at informationen om registret blev godt formidlet.

*"Det gider jeg ikke læse. Jeg ved hvad det er [...] Det er det der register, hvor alle ting står i" (Borger14, 50 år)*

*"Aldrig nogen sinde [trykke på "læs mere"]. Jeg er ligeglad. Der er ikke noget ved at give mit telefonnummer." (Borger6, 22 år)*

### Kontaktoplysninger

Giv offentlige myndigheder mulighed for at kontakte mig på e-mail og mobilnummer. [Læs mere](#)

E-mail

Mobilnummer

[Gem oplysninger](#)

Leveret af Det Centrale Kontaktregister

*"Jeg er overrasket over, hvor nemt det er. Jeg troede, det ville være meget svære. Det plejer det at være med det offentlige."  
(Borger17, 32 år)*

*"Jeg kan godt lide, at de grønne kasser kommer og man skal skrive gem oplysninger. Og så kan jeg godt lide, at der står, hvor det er CPR eller kontaktregister. Og så er der ikke for meget rod på siden."  
(Borger2 33 år)*



## Opsamling på teser

Gennem interview og brugertest med 17 repræsentativt udvalgte borgere, har vi fået bekræftet, afkræftet eller nuanceret de seks opstillede teser i kapitel 3. Nedenfor gennemgås tesoerne enkeltvis.

### Tese 1

---

Vi har fået bekræftet, at borgerne synes, at det er frustrerende og irriterende gentagende gange at afgive deres kontaktoplysninger til det offentlige. De foretrækker, at der oprettes ét centralt register, hvor man én gang afgiver sine kontaktoplysninger, der deles på tværs af den offentlige sektor. Borgerne forventede ligeledes, at et sådan register eksisterer, idet kontaktoplysninger ikke anses som personfølsomme.

### Tese 2

---

Vi har fået bekræftet, at borgerne forveksler NemSMS med Digital Post adviseringer. Borgerne tror, de er tilmeldt NemSMS uden at være det, fordi de blander det sammen med adviseringsSMS'er, og ingen af borgerne kan på let vis finde frem til, hvor man tilmelder sig en påmindelse ved ny aftale med det offentlige (NemSMS).

### Tese 3

---

Vi har fået bekræftet, at borgerne oplever, at det er besværligt og ulogisk at afgive deres kontaktoplysninger til det offentlige. Ingen af borgerne kan på let vis finde frem til, hvor man tilmelder sig en påmindelse ved ny aftale med det offentlige (NemSMS). Borgerne oplever siloopdelte offentlige hjemmesider, som er ulogiske at bruge på tværs. Desuden forventer borgerne at kunne se og rette de samme kontaktoplysninger fra skat.dk, borger.dk mv.

### Tese 4

---

Vi har fået afkræftet, at borgerne er bekymrede for et fællesoffentligt kontaktregister, hvor kontaktoplysninger deles på tværs af myndigheder. Der er stor tillid til myndighedernes varetagelse af et fælles kontaktregister. Desuden anses e-mail og telefonnummer ikke som personfølsomt.

### Tese 5

---

Vi har fået afkræftet, at unge foretrækker at blive kontaktet af offentlige myndigheder via sociale medier. Ingen borgerne vil kontaktes gennem sociale kanaler som Facebook, SnapChat, Instagram mv.

### Tese 6

---

Vi har fået bekræftet, at borgerne har en grænse for, hvor megen information de ønsker at modtage fra det offentlige. Der er samtidig stor tiltro til, at det offentlige kender grænsen. Borgerne vil kun modtage servicebeskeder, der er personligt relevante.



# Principper for den gode brugeroplevelse

På baggrund af borgerinterviews, brugertest og en kortlægning af as-is, følger her en opsamling i form af principper for den gode brugeroplevelse i forbindelse med det fællesoffentlige kontakregister.

## **En sammenhængende offentlig sektor**

---

Når borgeren afgiver sine kontaktoplysninger til en offentlig myndighed som f.eks. Borger.dk, skal det ske så smidigt som muligt. Der må ikke herske tvivl hverken om, hvor kontaktoplysningerne afgives, eller hvorvidt det slår igennem hos alle offentlige myndigheder. Borgeren skal som led i once-only tankegangen udelukkende angive sine oplysninger én gang, hvilket vil opleves tidsbesparende og effektivt for den enkelte borger. Et servicedesign skal således understøtte oplevelsen af sømløs integration mellem forskellige myndigheder i forbindelse med afgivelse af kontaktoplysninger.

## **Informationer der matcher borgernes præferencer**

---

For at sikre borgernes fortsatte tillid og opbakning til myndighedernes anvendelse af borgernes kontaktoplysninger, skal informationer sendes via de kanaler, som borgerne foretrækker. Videre skal myndighederne holde frekvensen af servicebeskeder på relevant niveau, der opleves som en service frem for spam. Endelig bør indholdet i beskeder tage højde for borgernes grænse for personfølsomt indhold.

## **Tydligere design og oplysning**

---

En højere tilmeldingsgrad kan formentlig opnås ved tydeligt at oplyse, informere og vejlede borgerne om mulighederne i bl.a. NemSMS og Digital Post-adviseringer.

## **Et sikkert og trygt register**

---

Borgerne har i dag stor tillid til, at offentlige myndigheder opbevarer og anvender kontaktoplysninger. Derfor må der ikke herske tvivl om, til hvilke formål oplysningerne bruges, når borgerne afgiver deres kontaktoplysninger til det offentlige. Servicedesignet skal således understøtte tydelig informationen om, hvad tilmelding til services indebærer.

## **Bevidsthed om eget ansvar**

---

Borgerne vil ikke umyndigøres i det kommende kontakregister. Det indebærer, at borgerne i udgangspunktet er bevidste om, at offentlige myndigheder skal orienteres i tilfælde af ændrede kontaktoplysninger – helt i tråd med flytning. Med henblik på at sikre valide kontaktoplysninger gennem prompt, bør man være varsom med ikke at genere unødvendigt.

# 5. To-be: Anbefalinger og konceptretninger



## 12 anbefalinger

På baggrund af as is-kortlægning og borgerindsigter, er der identificeret 12 anbefalinger til et kommende fællesoffentligt kontakregister. Anbefalingerne er listet nedenfor og gennemgås enkeltvis på de næstkommende sider.

**#1** Borgernes kontaktoplysninger samles ét sted

**#2** Borgerne er automatisk tilmeldt servicebeskeder og adviseringer

**#3** Borgerne kan rette deres kontaktoplysninger på borger.dk såvel som på øvrige offentlige myndigheders hjemmesider

**#4** Borgerne bør adviseres på sms, app-notifikation og e-mail

**#5** Tilmelding til NemSMS og advisering samles ét sted

**#6** Guidelines med do's and dont's udarbejdes til brug for offentlige myndigheder i udsendelse af servicebeskeder til borgerne

**#7** Borgerne promptes én gang årligt i kombination med, at borgernes kontaktoplysninger permanent er synlige på offentlige hjemmesider

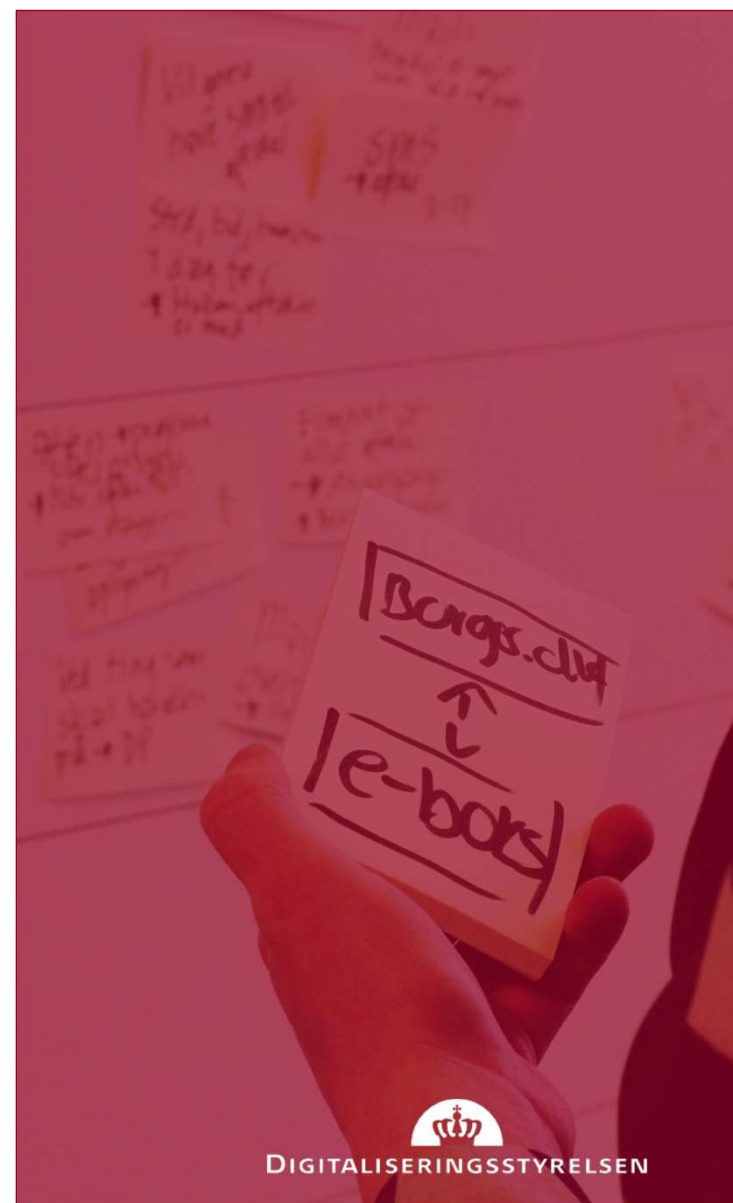
**#8** Borgerne skal have mulighed for aktivt at vælge ekstra servicebeskeder til, der rækker ud over det anbefalede niveau

**#9** Der foretages en UX-workshop på navneforslag til kontakregistret og NemSMS

**#10** NemSMS til borgere uden NemID skal undersøges

**#11** Vished om, hvilke myndigheder, som har adgang til kontaktoplysninger

**#12** Prototypen på tilmelding til kontakregistret benyttes fremadrettet



# #1 Borgernes kontaktoplysninger samles ét sted

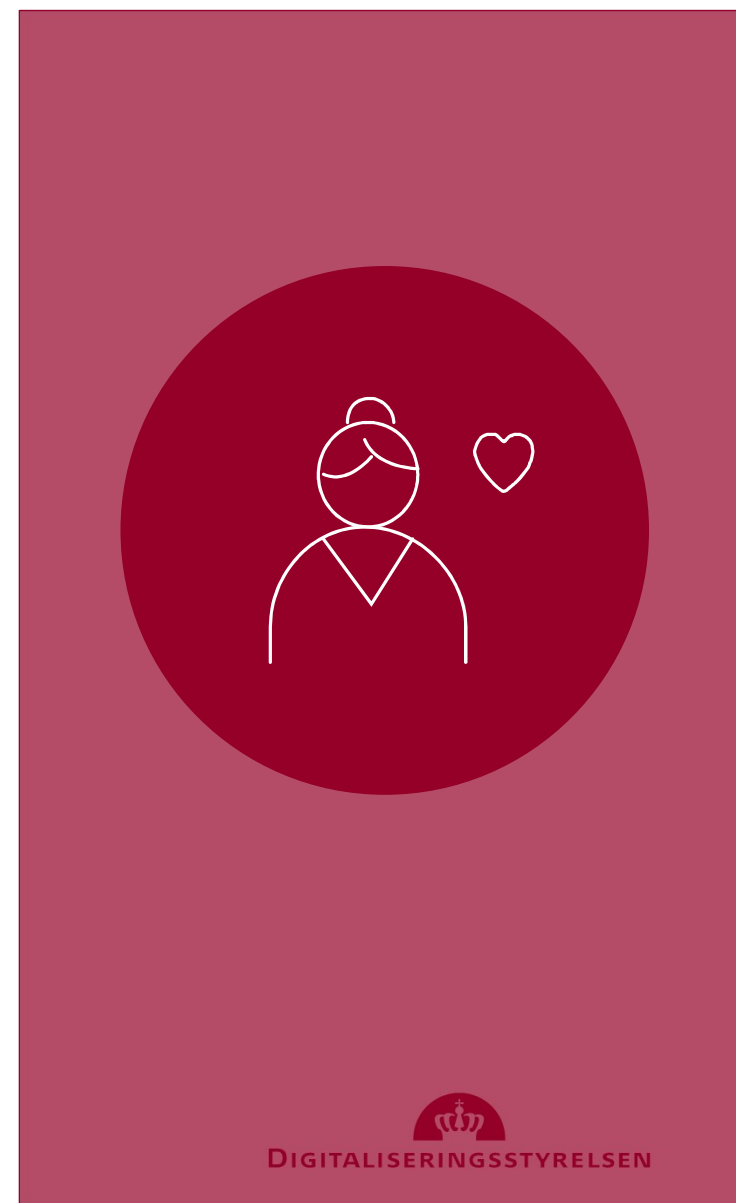
Det anbefales, at borgernes kontaktoplysninger samles ét sted.

Først og fremmest opleves kontaktoplysninger i form af mail og telefonnummer ikke som personfølsomt. Dernæst tror borgerne allerede, at et sådan register findes i dag.

Der hersker ligeledes stor tiltro til, at myndighederne passer godt på oplysningerne.

Endelig vil borgerne ikke gå glip af vigtig information i forbindelse med ændring af kontaktoplysninger. Det opleves i dag som en jungle at rette sine oplysninger hos alle de offentlige myndigheder, der ligger inde med oplysningerne.

*"Ej, det synes jeg er dumt. Meget hellere at det er centreret og opdateret ét sted [...] Jeg synes det er meget bedre at have det ét sted. Jeg er ligeglad med, at mine kontaktoplysninger bliver hacket" (Borger6, 22 år)*



5. To-be: Anbefalinger og konceptretninger

## #2 Borgerne er automatisk tilmeldt servicebeskeder og adviseringer

På baggrund af borgerindsigterne anbefales det, at borgerne automatisk er tilmeldt servicebeskeder og adviseringer.

Årsagen er, at de fleste borgere rent faktisk tror, at de allerede er tilmeldt.

Det anbefales i den forbindelse, at borgerne frem for at skulle tilmelde sig, aktivt kan framelde sig.

### Tilmeldinger til beskedservice

 Giv mig besked, når jeg får ny post:

Tilmeld mig, så jeg får en sms ved ny post [Læs vilkår](#)

Du får en e-mail ved ny post [Læs vilkår](#)

 Giv mig besked, når jeg fx har en aftale eller en frist:

Du er tilmeldt og får en e-mail, når du fx har en aftale [Læs vilkår](#)

Du er tilmeldt NemSMS, og får en sms, når du fx har en aftale [Læs vilkår](#)

[Gem og tilmeld beskedservice](#)

Leveret af Digital Post og Det Centrale Kontaktregister

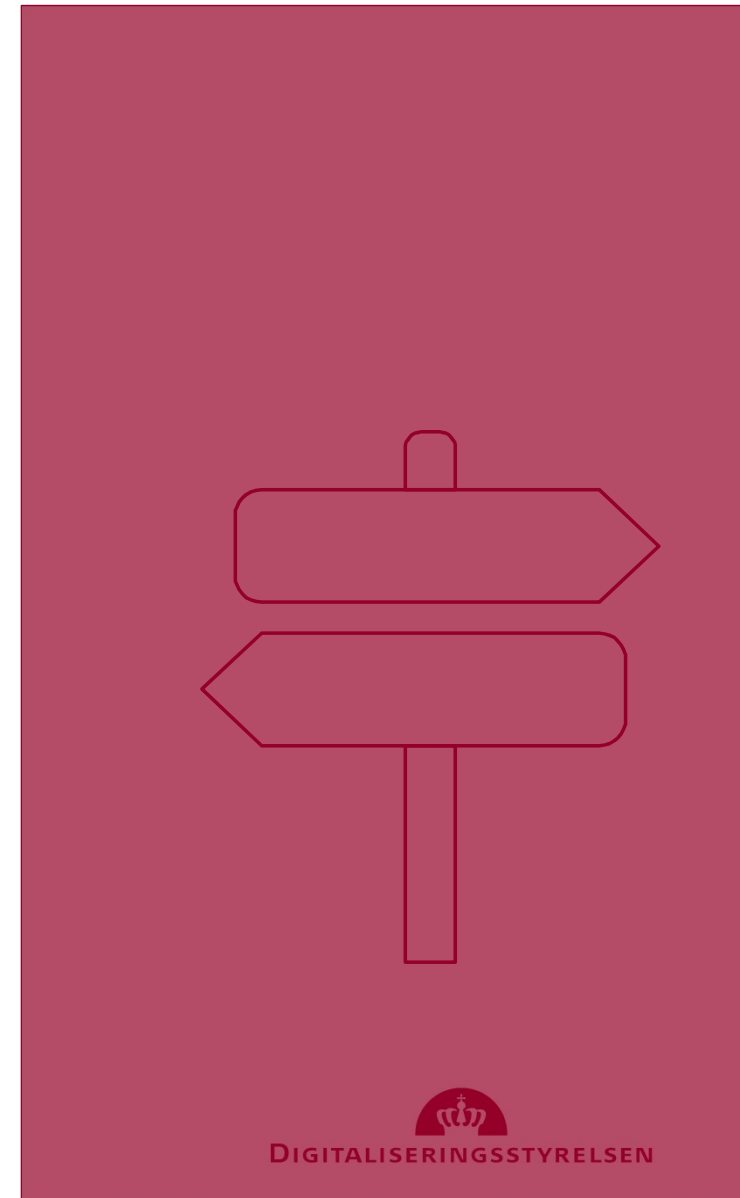
## #3 Borgerne kan rette kontaktoplysninger på borger.dk og øvrige offentlige myndigheders hjemmesider

Borgerne forventer, at borger.dk er det primære sted, hvor kontaktoplysninger skal kunne redigeres, og at det herefter slår igennem på alle offentlige sider.

Desuden foretrækker borgerne at kunne rette kontaktoplysningerne på øvrige myndigheders hjemmesider som eksempelvis skat.dk eller sundhed.dk.

Det anbefales derfor, at det fællesoffentlige kontaktregister designes på en sådan måde, at oplysningerne kan rettes på en række offentlige myndigheders hjemmesider, samt at den primære indgang er borger.dk.

borger.dk



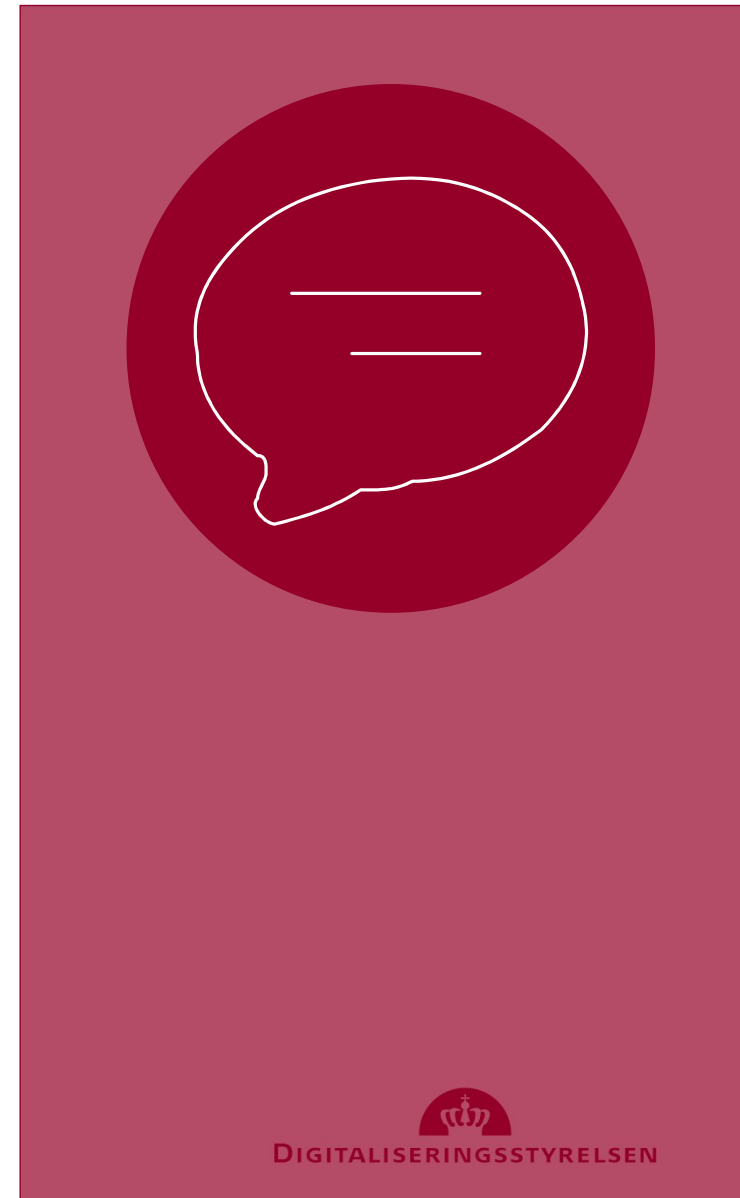
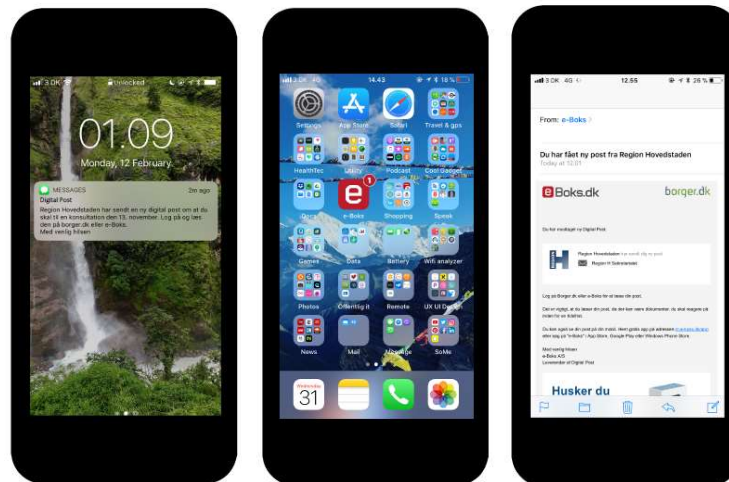
5. To-be: Anbefalinger og konceptretninger

## #4 Borgerne må adviseres på sms, app-notifikation og e-mail

Borgernes foretrukne kanalvalg til kontakt med det offentlige er (udover Digital Post) sms, app-notifikation og mail i den nævnte rækkefølge.

Borgerne vil ikke kontaktes via de sociale medier.

Det anbefales, at myndighedernes primære kontakt med borgerne udover Digital Post forbliver via sms og e-mail, samt at muligheden for notifikation i e-boks appen undersøges.





5. To-be: Anbefalinger og konceptretninger

## #5 Tilmelding til NemSMS og advisering samles ét sted

Tænkehøjt-test med borgerne såvel som kortlægning har givet anledning til en anbefaling om placering af tilmeldinger.

Da både tilmelding til NemSMS og advisering om Digital Post er services, man tilmelder sig, bør de placeres samme sted.

Det bør endvidere være tydeligt, hvornår man er tilmeldt eller frameldt med brug af fx en intuitiv slider.

### Kontaktoplysninger


Giv offentlige myndigheder mulighed for at kontakte mig på e-mail og mobilnummer. [Læs mere](#)

E-mail

Mobilnummer


Leveret af Det Centrale Kontaktregister

### Tilmeldinger til beskedservice

 Giv mig besked, når jeg får ny post:

Tilmeld mig, så jeg får en sms ved ny post [Læs vilkår](#)

Du får en e-mail ved ny post [Læs vilkår](#)

 Giv mig besked, når jeg fx har en aftale eller en frist:

Du er tilmeldt og får en e-mail, når du fx har en aftale [Læs vilkår](#)

Du er tilmeldt NemSMS, og får en sms, når du fx har en aftale [Læs vilkår](#)

[Gem og tilmeld beskedservice](#)

Leveret af Digital Post og Det Centrale Kontaktregister

## #6 Guidelines udarbejdes til brug for offentlige myndigheder

Det anbefales, at der som led i udrulning af det fællesoffentlige kontakregister udarbejdes guidelines til myndighederne fsva. frekvens af servicebeskeder og indhold i servicebeskeder.

Årsagen er, at borgerne i udgangspunktet har stor tillid til, at det offentlige kender grænsen for niveauet af servicebeskeder.

Det vil således have store konsekvenser for tillid såvel som tilslutningsgrad, hvis borgerne oplever, at myndighederne 'spammer' dem irrelevant information.

Endvidere er det anbefalingen, at servicebeskeder fra det offentlige udelukkende skal være personligt relevante for den enkelte (sundhed, økonomi osv.).

### Guidelines

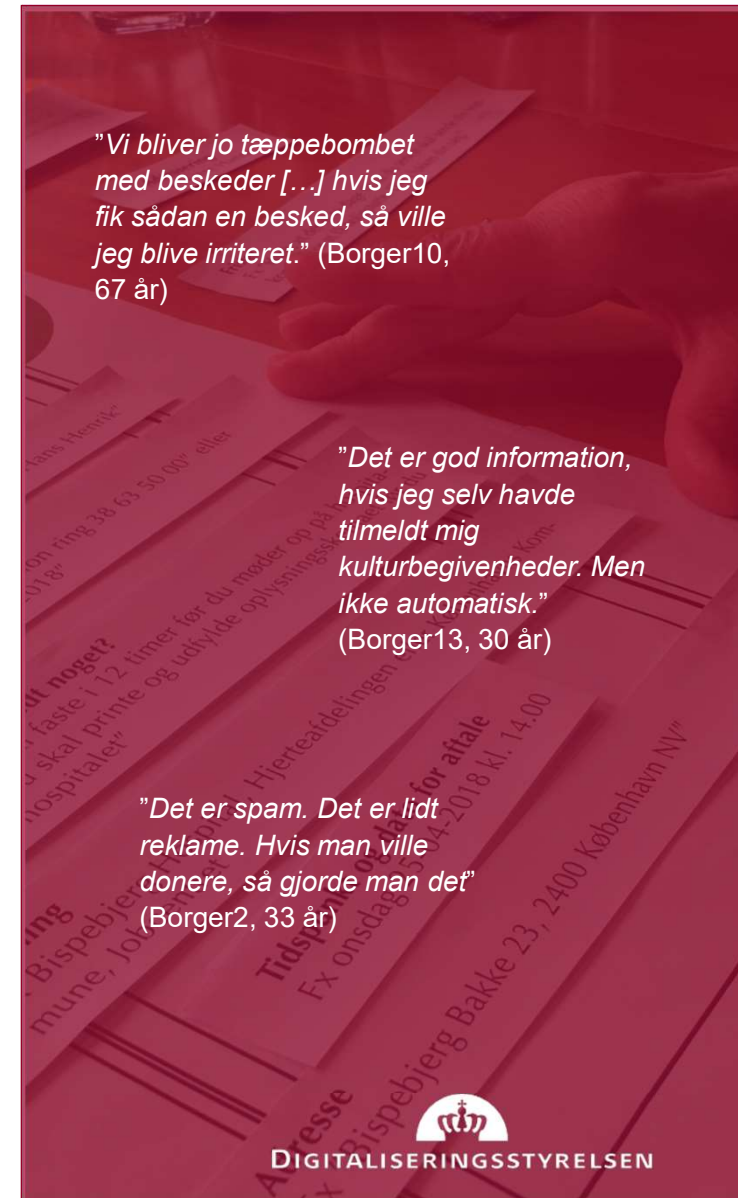
#### Do's and Dont's

- 1) Servicebeskeder skal have personlig relevans for den enkelte borger
- 2) ..etc..

*"Vi bliver jo tæppebombet med beskeder [...] hvis jeg fik sådan en besked, så ville jeg blive irriteret." (Borger10, 67 år)*

*"Det er god information, hvis jeg selv havde tilmeldt mig kulturbegivenheder. Men ikke automatisk." (Borger13, 30 år)*

*"Det er spam. Det er lidt reklame. Hvis man ville donere, så gjorde man det" (Borger2, 33 år)*



5. To-be: Anbefalinger og konceptretninger

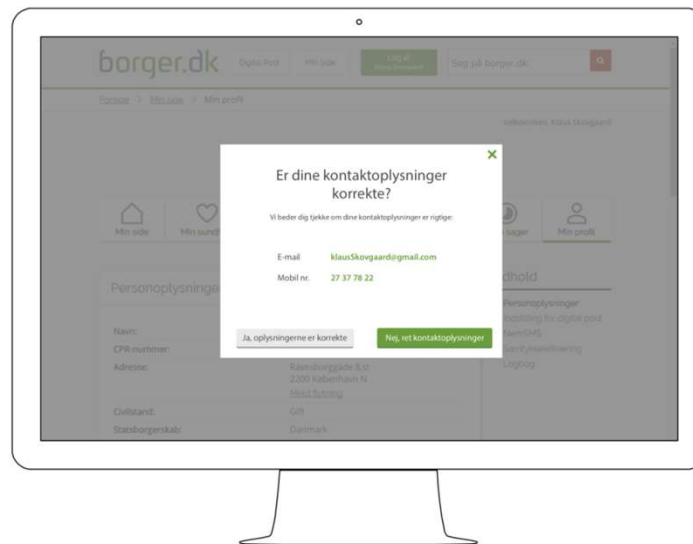
## #7 Prompt

På baggrund af borgernes reaktioner og tanker om fire forskellige prototypedesigns på måder at validere sine oplysninger, er promptforslaget konceptrettet.

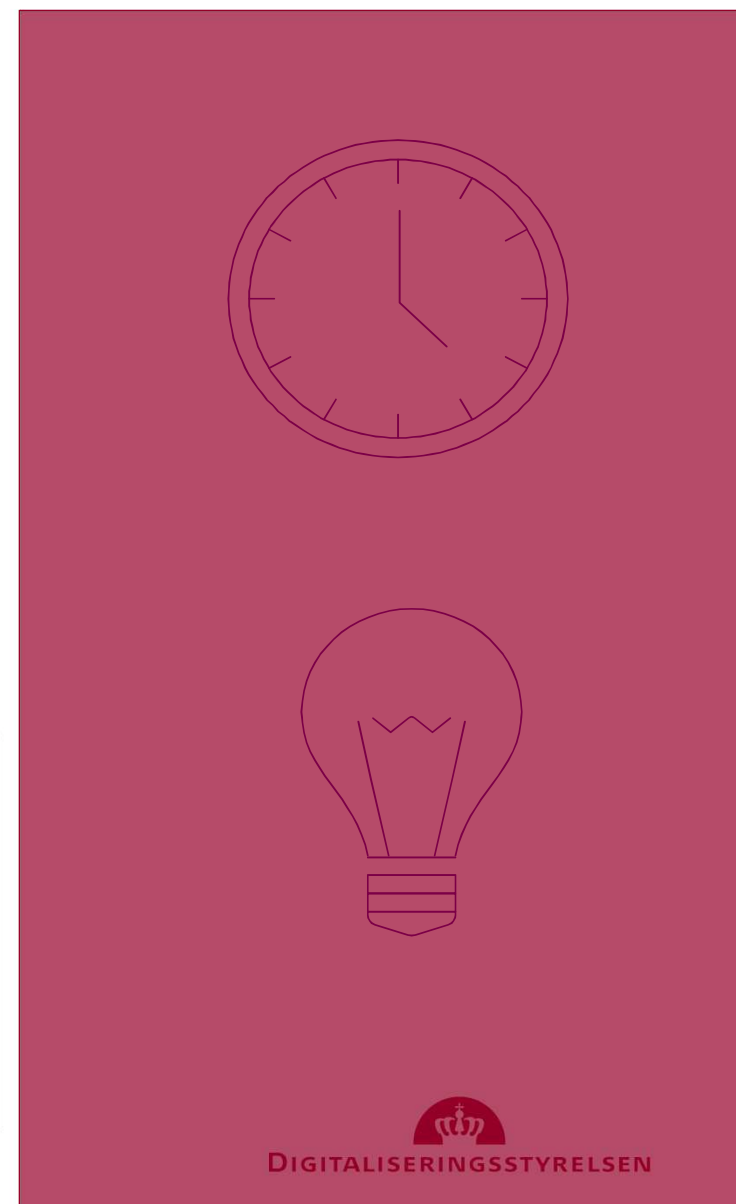
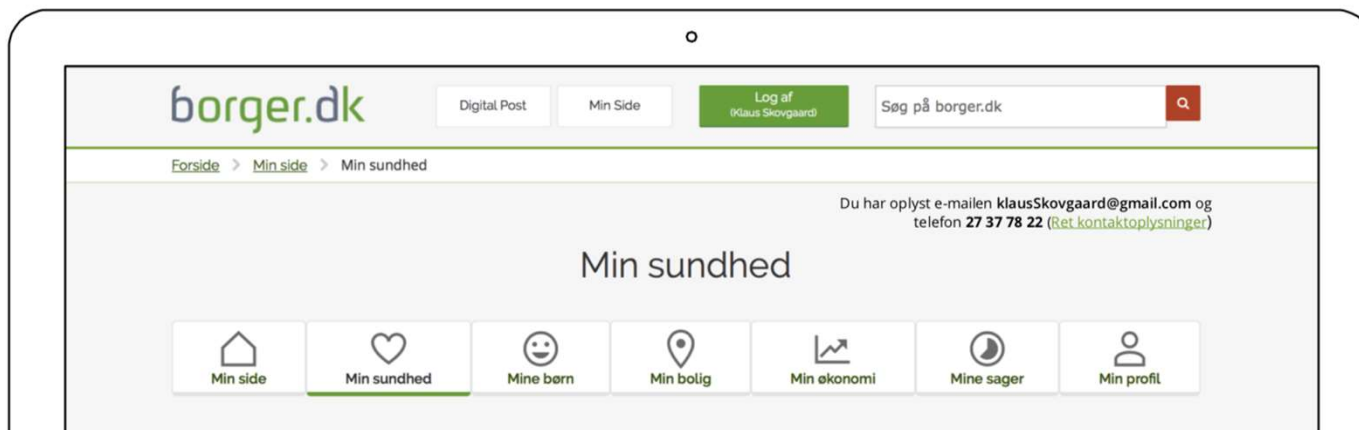
Det anbefales at en kombination af de to viste prompts benyttes med henblik på at øge validiteten af borgernes kontaktoplysninger.

En gang årligt præsenteres borgerne for model 1, mens model 2 er synlig på alle sider.

Model 1



Model 2



## #8 Mulighed for aktivt at vælge ekstra servicebeskeder til, der rækker ud over det anbefalede niveau

Hvis ikke servicebeskederne er personligt relevant for den enkelte borger, og borgeren dette til trods ønsker information om eksempelvis kulturbegivenheder, skal borgeren aktiv kunne tilmelde sig decentralt.

På den måde sikres det, at udgangspunktet for servicebeskeder holdes på et niveau, hvor flertallet oplever det som en service.



5. To-be: Anbefalinger og konceptretninger

## #9 Der foretages en UX-workshop på navneforslag til kontaktregistret og NemSMS

Det nuværende forslag til navngivning 'Det Centrale Kontaktregister' fungerer uhensigtsmæssigt.

Dels giver navnet ikkeintenderede associationer til overvågning.

Dels kommunikerer det 'centrale' ikke, at kontaktregistret vedrører offentlige myndigheder.

Samtidig kendte flere af borgerne ikke til NemSMS, eller misforstod hvad det var.

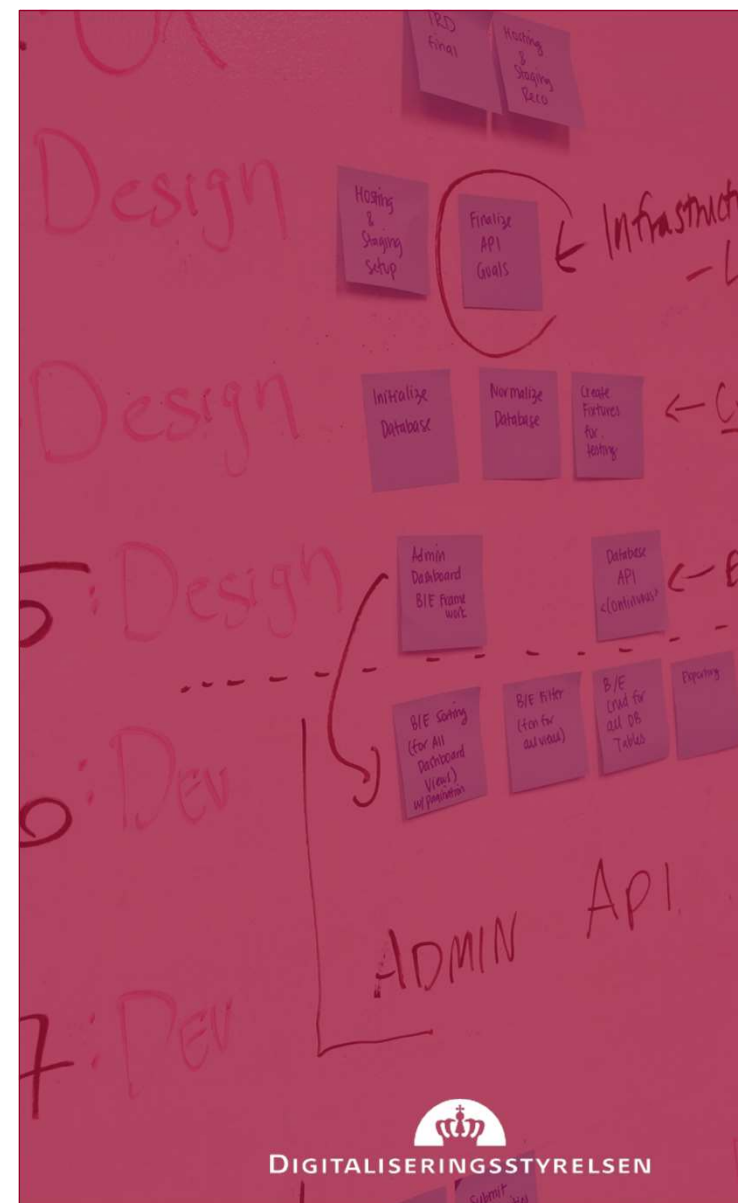
Det anbefales, at der foretages en UX-workshop på alternative navneforslag til kontaktregistret og NemSMS.

### Hvad er Det Centrale Kontaktregister?



#### Et tilbud om at samle dine kontaktoplysninger ét sted

Det Centrale Kontaktregister er et tilbud til dig om at gøre det lettere at give og vedligeholde dine kontaktoplysninger til offentlige myndigheder ét sted én gang.



## #10 NemSMS til borgere uden NemID

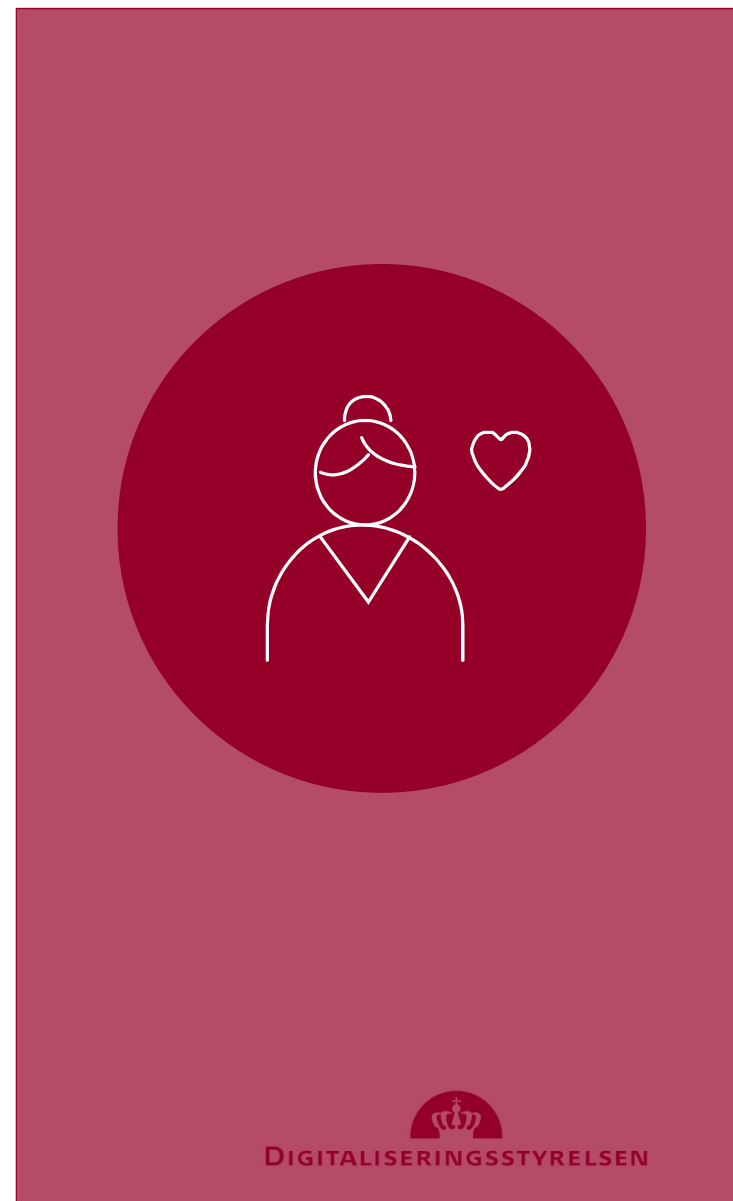
Alle tre borgere uden NemID gjorde i interviewene opmærksom på, at de ønsker at være tilmeldt NemSMS.

Selvom det i praksis er muligt i dag via assisteret tilmelding, bør muligheden udbredes og gøres lettere tilgængelig for ikke-digitale borgere.

Det anbefales, at borgere uden NemID skal kunne tilmelde sig det fællesoffentlige kontakregistret og have mulighed på let tilgængelig vis at tilmelde sig servicebeskeder, påmindelser om aftaler mv.

*"Der har vi så problemet igen. Det [NemSMS] burde jo kunne tilmeldes uden at man er afhængig af NemID."  
(Borger15, 60 år)*

*"Den eneste grund til, at jeg ikke har NemID er, at jeg ikke har noget internet [...] Man bliver udelukket fra systemet [uden NemID]"  
(Borger17, 32 år)*



## #11 Vished om, hvilke myndigheder, som har adgang til kontaktoplysninger

I forbindelse med test af prototyperne, var flere borgere i tvivl om, hvorvidt ændring af kontaktoplysninger rent faktisk slog igennem de rette steder.

Det anbefales derfor, at der foretages et blueprint af servicedesignoplevelsen i forbindelse med e-mail og sms-bekræftelse.

Blueprint er en visuel fremstilling af den oplevelse, som en bruger har af at anvende og interagere med designet, der illustrerer på hvilken måde, ændringer af kontaktoplysninger slår igennem hos offentlige myndigheder. Formålet er at understøtte brugeroplevelsen.

### Hvor slår kontaktoplysningerne igennem og hvem har adgang til dem?

Kontaktoplysningerne slår igennem på offentlige myndighedssider som SKAT.dk, sundhed.dk, borger.dk og forældreintra. Kun de offentlige myndigheder har adgang til dine kontaktoplysninger. Du undgår at gå ind på over 40 forskellige myndighedshjemmesider (fx SKAT.dk, borger.dk, forældreintra og sundhed.dk), når du får nyt nummer eller e-mail.

[Se en komplet liste over myndigheder, som kan tilgå dine oplysninger](#)



# #12 Prototypen på tilmelding til kontaktregistret benyttes fremadrettet

Borgerne følte sig velinformede og trykke ved at tilmelde sig kontaktregistret i prototypen.

Det anbefales derfor at basere et fremtidigt register på prototypens design, funktionalitet og information vedrørende indhold og myndighedernes brug af borgernes oplysninger.

## Kontaktoplysninger

Giv offentlige myndigheder mulighed for at kontakte mig på e-mail og mobilnummer. [Læs mere](#)

E-mail

Mobilnummer

[Gem oplysninger](#)

Leveret af Det Centrale Kontaktregister

borger.dk



## Hvad er Det Centrale Kontaktregister?



### Et tilbud om at samle dine kontaktoplysninger ét sted

Det Centrale Kontaktregister er et tilbud til dig om at gøre det lettere at give og vedligeholde dine kontaktoplysninger til offentlige myndigheder ét sted én gang.

### Hvornår kan jeg blive kontaktet?

De offentlige myndigheder kan kontakte dig, hvis det er til fordel og relevant for dig. Det kan bl.a. inkludere:

- ✓ Blive husket på vigtige aftaler og frister  
Fx vedrøre møder i jobcentret, indkaldelse til en operation, aflevering af bøger på biblioteket mv.

OK





# Tak

Har du spørgsmål til UX-analysen?  
Så kontakt gerne Anja Kronborg fra CIU.



DIGITALISERINGSSTYRELSEN