



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Det svære kommer først bagefter

Bedre brugerrejser på tværs af det offentlige

Tina Windeløv Myrhøj Draminsky
Helle Egly Jespersen

24. januar 2018



Danskerne er digitale



Siloer skal ikke være borgernes problem



Hvorfor arbejde med brugerrejser?

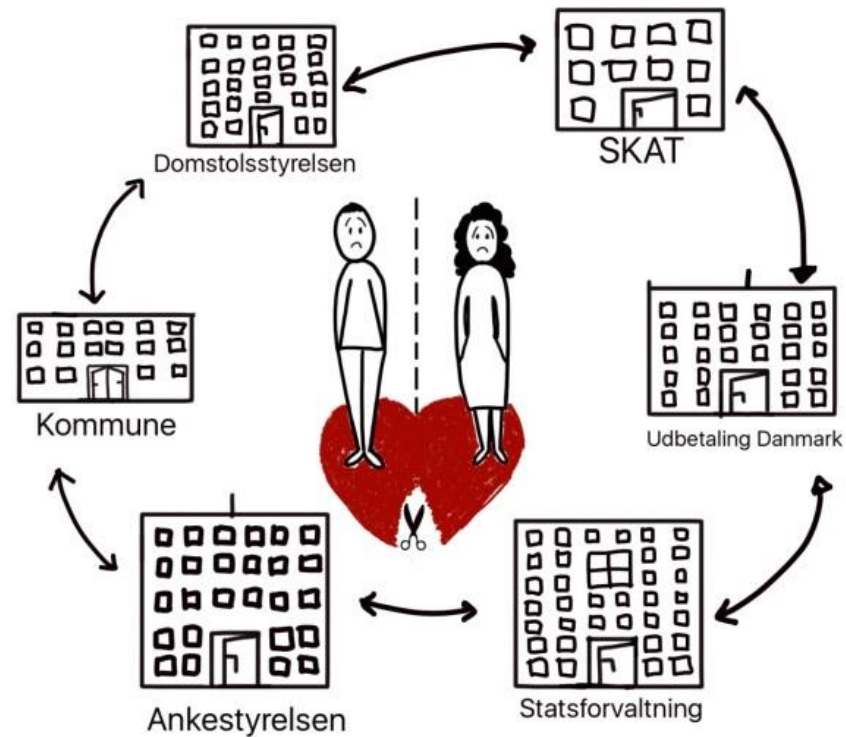
Initiativ 1.1 "Mere sammenhængende digitale brugerrejser"

Seks brugerrejser:

- Flytning
- Skilsmisse
- Unge, der skal have NemID og Digital Post for første gang
- Start virksomhed
- Luk virksomhed
- Service for udenlandske virksomheder



Brugerrejsen: Skilsmisse og familiebrud



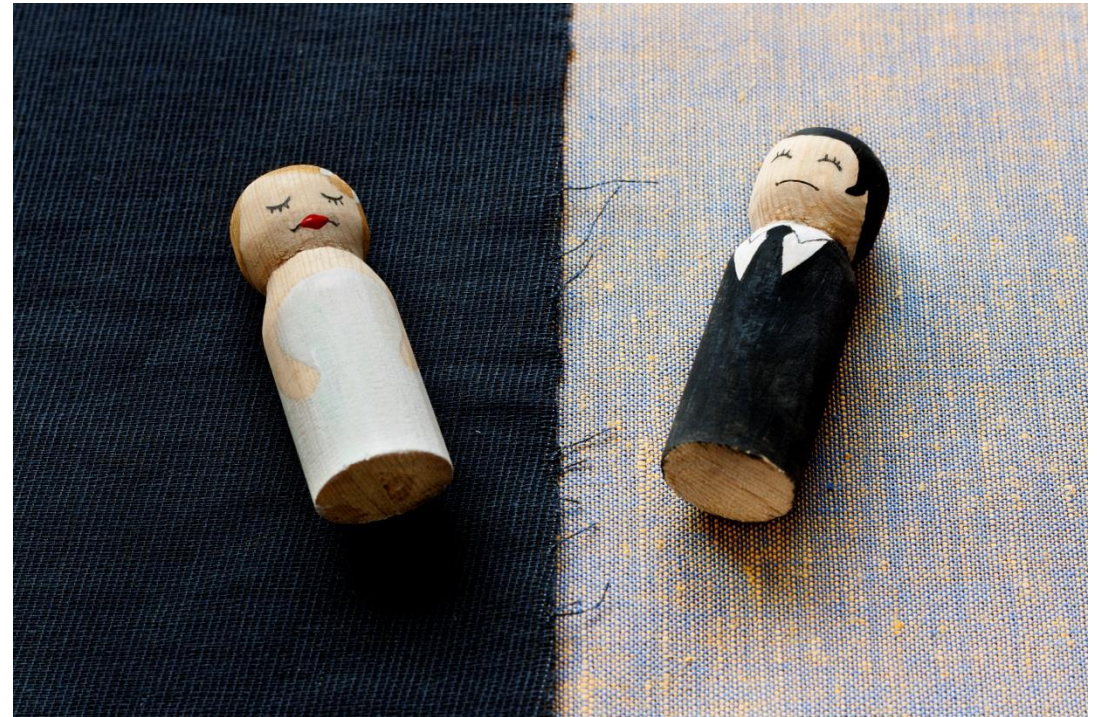
Det siger borgerne – skilsmisse-brugerrejsen

- Fokus er for ofte på ”de svære skilsmisser”
- Accept af de digitale kanaler
- Manglende hjælp til at skabe sammenhæng
- Manglende sammenhæng i it-systemer og sags gange mellem myndigheder
- Roller og overskud kan ændre sig undervejs i brugerrejsen



Fem indsigter – skilsmisse-brugerrejsen

1. Individuelle forløb – fælles udfordringer
2. Hjælp og guidning til den gode skilsmisse mangler
3. Manglende sammenhæng mellem myndigheder, digitale løsninger og kontaktpunkter
4. En model for mennesker i krise
5. Fokus på konsekvenser af handlinger og valg



Her er vi så nu

Esperi el seu torn

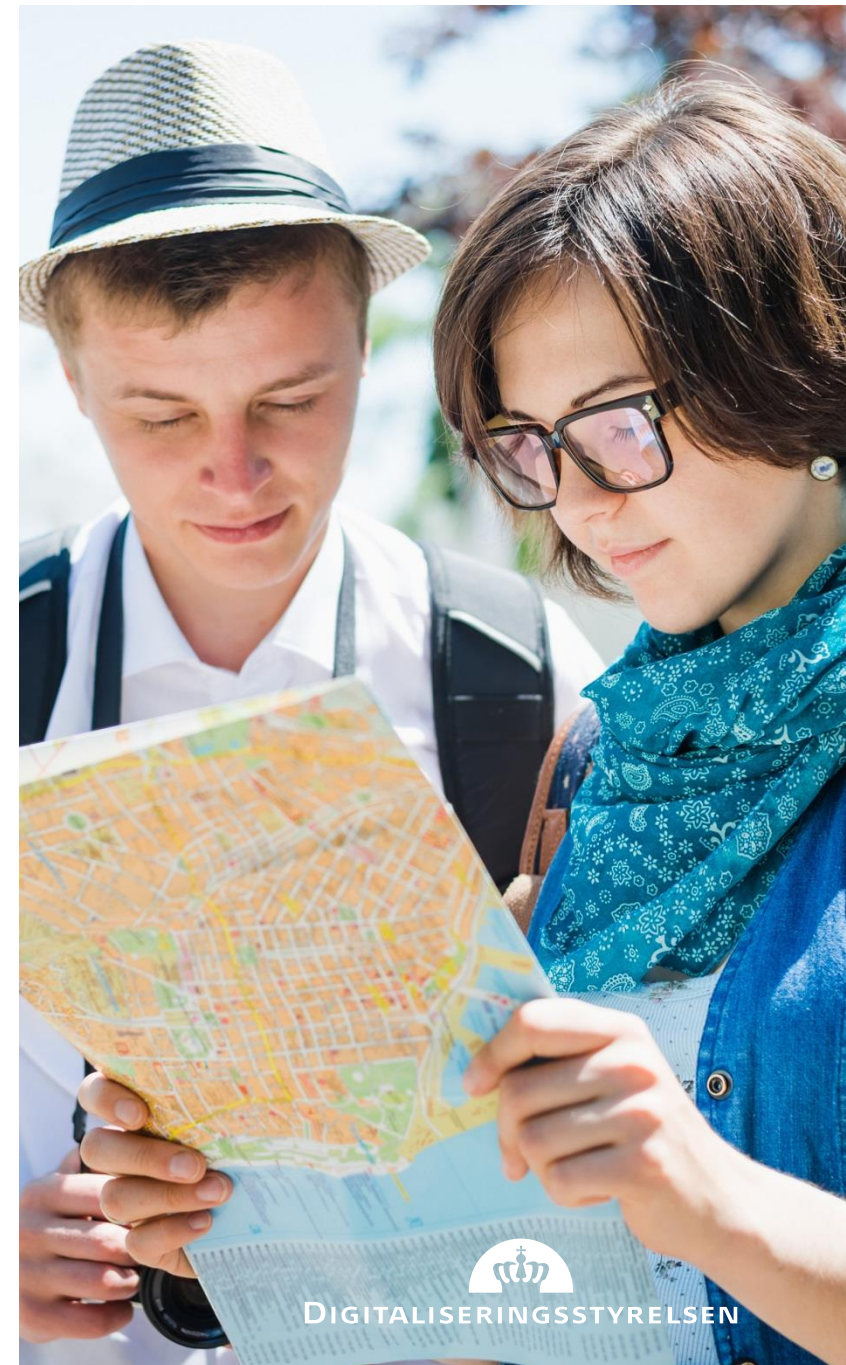
Wait your turn

Espera su turno

Indsigter på tværs af brugerrejserne

Borgerne efterspørger:

- Overblik over rejsen forude
- Guidning undervejs
– hvem gør hvad hvornår?
- Klart sprog og ens begreber



Metoden er lært og brugerrejser tegnet...



... nu venter implementeringen forude

Brugerrejser på tværs – derfor er det svært

1. Governance
2. Finansiering
3. Tid og timing
4. Arbejde i en verden, der ændrer sig
5. Høj kompleksitet



Governance



Finansiering



Tid og timing





Arbejde i en verden, der ændrer sig

Høj kompleksitet



Brugerrejsen flytning – efter analysen

1. Flytteguide
2. Modenhedstrin for implementering
3. Referencearkitektur
 - Selvbetjening
 - Sags- og ydelsesoverblik



Vi er i gang...





A close-up photograph of a person wearing a blue suit jacket and a white shirt, holding a silver tablet computer. The person's hands are the central focus, with the left hand supporting the tablet from the bottom and the right hand positioned as if about to interact with the screen. The background is a soft, out-of-focus blue and white.

Tina Myrhøj Draminsky twm@digst.dk
Helle Egly Jespersen heg@digst.dk

www.digst.dk



DIGITALISERINGSSTYRELSEN