

Tema 1: Optimering af proces for digitale byggesagsansøgninger

Nuværende indgangsside motiverer til at starte ansøgningen hurtigt, frem for at udfylde den korrekt.

Løsning: *Øget forventningsafstemning gennem designoptimering.*

Digitale ansøgningsprocesser (byggeansøgninger) - **Anbefalinger**

Problemstillinger

- En stor andel af ansøgninger er fejlbehæftede, hvilket forsinker processen markant.
- Årsag: ansøgerne sætter sig ikke ordentlig ind i kravene til indhold.
- Det skyldes manglende forventningsafstemning.
- Årsag: webdesignet motiverer ansøgerne til at starte ansøgningen hurtigt, frem for at lave den korrekt.

Metode

- Design- og usabilitygennemgang af ansøgningsside.
- Samarbejde med Byg og landszone.

Anbefalinger

- Re-design af kommunens egen indgangsside til byggeansøgninger, med fokus på forventningsafstemning:
 - Brug stærkere budskaber, så ansøger forstår konsekvenserne af, ukomplette og fejlbehæftede ansøgninger.
 - Benyt stærkere kontraster, så ansøger ser kritiske budskaber og indsender korrekt ansøgning.
- Gå i dialog med Københavns kommune eller andre om at lægge pres på ændringer af Byg & miljø, som har identiske problemer. (KK har givet udtryk for interesse i samarbejde).

Se detaljer i Bilag 1

Digitale ansøgningsprocesser – eksempler på problemstillinger

FORSIDE | BORGER | BOLIG & BYGGERI | BYGGERI | **ANSØG VIA BYG & MILJØ**

AA STØRRE TEKST

UDSKRIV

DOWNLOAD SOM PDF

Ansøgning - råd og vejledning

Du skal ansøge om byggeri digitalt, og det er en god idé at undersøge en række forhold, inden du går i gang.

Send din ansøgning via Byg & Miljø, hvor du får information, vejledning og fuldt overblik over din sag.

- [Byg & Miljø](#)

Sidens design og layout motiverer bruger til at ansøge øjeblikkeligt i stedet for at forberede sig korrekt.

Send og modtag post i Byg & Miljø

Vi besvarer din ansøgning om byggeri i Byg & Miljø, og det er her du skal sende supplerende oplysninger og tegninger til sagen.

I Byg & Miljø kan du give os besked, når du begynder at bygge, når byggeriet er færdigt.

Er du i tvivl om, hvordan du gør, kan du benytte en af vores vejledninger:

- [Læs din post i Byg & Miljø \(pdf\)](#)
- [Send og besvar post i Byg & Miljø \(pdf\)](#)

Knap i stærk kontrast gør at ansøger intuitivt påbegynder ansøgningen uden at forberede sig optimalt.



Selvbetjening

► Byg & Miljø

Byggesag

Post:

Torvet 2

3600 Frederikssund

Besøgsadresse:

Kongensgade 18

3550 Slangerup



47 35 10 00

Siden har meget indhold og mange elementer.

Netop forventningsafstemning om hvad ansøgning skal indeholde, er prioriteret lavt (= placering langt nede på siden og uden brug af stærke kontraster).

Et vigtigt punkt som "Hvad skal min ansøgning indeholde?" er placeret langt nede på siden.

Så langt at man på visse computere skal scrolle (indhold below the deck ser brugerne ofte ikke).



Digitale ansøgningsprocesser – eksempler på optimeringstiltag

FORSIDE | BORGER | BOLIG & BYGGERI | BYGGERI | **ANSØG VIA BYG & MILJØ**

AA STØRRE TEKST

UDSKRIV

DOWNLOAD SOM PDF

Ansøgning - råd og vejledning

Tydeligt budskab
+
forventnings-
afstemning

Du skal ansøge om byggeri digitalt, og det er en god idé at undersøge en række forhold, inden du går i gang.

Send din ansøgning via Byg & Miljø, hvor du får information, vejledning og fuldt overblik over din sag.

**VIGTIGT! UNDGÅ LANGE FORSINKELSER.
LÆS NEDENFOR HVAD DIN ANSØGNING SKAL INDEHOLDE.**

Tekst rykket
højere op, så
ansøger ikke
skal scrolle

Hvad skal min ansøgning indeholde?

Få et overblik og læs, hvordan du indhenter alle eventuelt nødvendige tilladelser til dit byggeri:

- [Forbered din ansøgning om byggeri og søg alle nødvendige tilladelser](#)

Send og modtag post i Byg & Miljø

Vi besvarer din ansøgning om byggeri i Byg & Miljø, og det er her du skal sende supplerende oplysninger og tegninger til sagen.

I Byg & Miljø kan du give os besked, når du begynder at bygge, når byggeriet er færdigt.



Selvbetjening

► Byg & Miljø

(GENNEMGÅ FØRST HVAD DIN
ANSØGNING SKAL INDEHOLDE)

Byggesag

Post:


Torvet 2

3600 Frederikssund

Besøgsadresse:

Kongensgade 18

3550 Slangerup

 47 35 10 00

 byggesag@frederikssund.dk

Forventnings-
afstemning

BILAG 1: Detaljer ifm. byggesagsansøgning

BILAG 1.1 Eksempler: Optimering af digitale ansøgningsprocesser

Eksempel 1: Kommunens indgangsside til byggeansøgninger

1. Bruger går direkte i gang med ansøgningen, i stedet for at forberede sig korrekt.

Årsag: knappen "Selvbetjening" er designet i stærke kontraster, så man ser/trykker på den.

2. Evt. forventningsafstemning forsvinder i alt for mange elementer (tekst), man ser ikke skoven for træer.

3. Det kommunen godt vil forventningsafstemme "Hvad skal min ansøgning indeholde?", kræver at bruger scroller "below the deck" (nedad siden, det man ikke kan se i first view).

MEN, majoriteten scroller ikke, men går – helt naturligt - direkte til sagen (knappen).

Mail – Kåre M. Rasmussen – Outlook

Ansøg via Byg & Miljø - Frederikssund Kommune

KONTAKT | BESTIL TID | JOB | TRANSLATE

MENU

Hvad søger du?

FREDERIKSSUND KOMMUNE

FORSIDE | BORGER | BOLIG & BYGGERI | BYGGERI | **ANSØG VIA BYG & MILJØ**

AA STØRRE TEKST UDSKRIV DOWNLOAD SOM PDF

Ansøgning - råd og vejledning

Du skal ansøge om byggeri digitalt, og det er en god idé at undersøge en række forhold, inden du går i gang.
Send din ansøgning via Byg & Miljø, hvor du får information, vejledning og fuldt overblik over din sag.

- Byg & Miljø

Sidens design og layout motiverer bruger til at ansøge øjeblikkeligt i stedet for at forberede sig korrekt.

Send og modtag post i Byg & Miljø

Vi besvarer din ansøgning om byggeri i Byg & Miljø, og det er her du skal sende supplerende oplysninger og tegninger til sagen.

I Byg & Miljø kan du give os besked, når du begynder at bygge, når byggeriet er færdigt.

Er du i tvivl om, hvordan du gør, kan du benytte en af vores vejledninger:

- Læs din post i Byg & Miljø (pdf)
- Send og besvar post i Byg & Miljø (pdf)

Knap i stærk kontrast gør at ansøgere intuitivt påbegynder ansøgningen uden at forberede sig optimalt.

Siden har meget indhold og mange elementer.

Netop forventningsafstemning om hvad ansøgning skal indeholde, er prioriteret lavt (= placering langt nede på siden og uden brug af stærke kontraster).

Et vigtigt punkt som "Hvad skal min ansøgning indeholde?" er placeret langt nede på siden.

Så langt at man på visse computere skal scrolle (indhold below the deck ser brugerne ofte ikke).

Selvbetjening
Byg & Miljø

Byggesag
Post:
Torvet 2
3600 Frederikssund
Besøgsadresse:
Kongensgade 18
3550 Slangerup
47 35 10 00

Kilde: <https://www.frederikssund.dk/Borger/Bolig--byggeri/Byggeri/ansoegning-og-forberedelse>

BILAG 1.2 Digitale ansøgningsprocesser

Eksempel (fortsat)

Kommunens indgangsside til byggeansøgninger (*længere ned ad siden*)

Forventningsafstemning står "below the fold" (det de ikke ser i første skærbillede)

Majoriteten scroller ikke, men går – helt naturligt - direkte til sagen (knappen).

Konklusion

Den manglende forventningsafstemning der skal sikre at bruger udfylder ansøgning korrekt, forsvinder i for meget indhold, forkert placering og forkert brug af kontraster.

Siden er designet til ikke at gøre præcis det, vi ikke vil have brugerne til (ansøge uden at have forberedt sig korrekt).

I Byg & Miljø kan du give os besked, når du begynder at bygge, når byggeriet er færdigt.

Er du i tvivl om, hvordan du gør, kan du benytte en af vores vejledninger:

- [Læs din post i Byg & Miljø](#) (pdf)
- [Send og besvar post i Byg & Miljø](#) (pdf)

Forsvinder i indhold, placering og manglende kontraster.

Hvad skal min ansøgning indeholde?

Få et overblik og læs, hvordan du indhenter alle eventuelt nødvendige tilladelser til dit byggeri:

- [Forbered din ansøgning om byggeri og søg alle nødvendige tilladelser](#)

Se tegningseksempler m.m.

- [Tegning, eksempel - garage, carport, udhus, drivhus, overdækning og lignende](#)
- [Tegning, eksempel - enfamiliehus, sommerhus og lignende samt tilbygning hertil](#)

Sagsbehandling og byggesagsgebyr

Kilde: <https://www.frederikssund.dk/Borger/Bolig--byggeri/Byggeri/ansoegning-og-forberedelse>

3600 Frederikssund

Besøgsadresse:

Kongensgade 18


3550 Slangerup

 **47 35 10 00**

 byggesag@frederikssund.dk

Indeholder din henvendelse personoplysninger, skal du benytte Digital Post for at skrive sikkert:

 [Skriv til Byggesag som borger](#)

 [Skriv til Byggesag som virksomhed](#)

Webtilgængelighed

BILAG 1.3 Digitale ansøgningsprocesser

Eksempel 3:

By & miljø ansøgningside

(centralt styret portal hvor selve ansøgningen foregår)

<https://www.bygogmiljoe.dk/?myndighed=k250>

Samme problemstilling

- Siden er designet så brugeren starter ansøgning med det samme ("*Start din ansøgning*") i stedet for at gøre tingene korrekt.
- *Forventningsafstemning* ("*Undgå de typiske fejl i din ansøgning*") er gemt væk et sted hvor brugerne ikke kommer, fordi

Portal for bygge- og miljøansøgninger

Byg og Miljø giver dig mulighed for at ansøge om byggetilladelser og miljøgodkendelser. Når du opretter en ansøgning får du overblik over hvilken dokumentation, der skal udfyldes og indsendes. Efter du har indsendt, får du besked når der er nyt i din sag.

Design, layout og indhold motiverer intuitivt ansøger til at påbegynde ansøgning øjeblikkeligt.

Det kan være en god ide at anskaffe en rådgiver

Der skal tilknyttes en certificeret rådgiver til byggerier med enten brand- eller konstruktionsklasse 2-4.

Behøver du at ansøge?

De fleste projekter kræver en ansøgning. Hvis du er i tvivl, kan det være en god ide at få hjælp af en rådgiver, eller tage kontakt til den kommune, hvor dit projekt er.

Start din ansøgning

Systemet guider dig igennem ansøgningen, så du får udfyldt al relevant dokumentation. Du kan invitere andre, f.eks. ejere og rådgivere til at bidrage til ansøgningen.

Fortsæt din ansøgning

Hvis du allerede har påbegyndt en ansøgning i Byg og Miljø, kan du fortsætte hvor du slap. Du kan også se, om der er nyt i sagen, hvis du har indsendt en ansøgning.

Forventningsafstemning i bunden af siden.

Undgå de typiske fejl i din ansøgning

Husk altid fuldmagten

Brand- og konstruktionsklasse

Tekniske forhold i bygningsreglementet

Tegningsmateriale

Gå til hjælpesiden og find mere hjælp