

# Erfaringer fra borger- og medarbejdertest af digital post

Projektudvalget Det gode borgerforløb har via telefoninterviews og spørgeundersøgelse afdækket udfordringer i mødet mellem kommunen og borgere, foreninger og virksomheder. En af udfordringerne er, at borgerne oplever enten ikke at få svar på skriftlige henvendelser til kommunen, eller har svært ved at gennemskue hvor beskeder og dokumenter skal sendes til.

På denne baggrund igangsattes en test af digital post for at blive klogere på:

1. kontakthierarkiets brugervenlighed, dvs. hvordan borgerne forstår og vælger mellem de kontaktkategorier, man skal vælge mellem, for at kunne afsende en besked til kommunen.
2. Beskedernes rejse internt i kommunen, og medarbejdernes håndtering af beskederne.

Kontakthierarkiet er vigtigt, da det bestemmer, hvor beskeden sendes hen i kommunen. Hvis beskeden havner det forkerte sted, skaber det længere svartider for borgeren og for kommunen kræver det flere ressourcer at besvare beskeden, da den først skal igennem flere afdelinger.

## Borgertest: Afsendelse af besked via digital post

Mandag d. 15. januar testede fire borgere afsendelse af digital post til Frederikssund Kommune.

Tabellen her viser deres test-spørgsmål, hvilken kategori, de valgte og den kategori, som borgeren burde have valgt for at kanalisere henvendelsen det rigtige sted hen.

Nr	Test-spørgsmål	Den kategori, borgeren valgte	Den korrekte kategori for henvendelsen
1	Du har haft merudgifter til medicin, som du vil høre, om du kan få dækket af kommunen	Merudgifter voksne	Merudgifter voksne
2	Du har spørgsmål til udbetaling af dine sygedagpenge.	Sygedagpenge opfølgning JOBCENTER	Sygedagpenge Ydelse
3	Du har problemer med dit MitID og ønsker hjælp til at løse det.	Generelle henvendelser hovedpostkasse	Findes ikke, men henvendelsen skal til borgerservice
4	Du har spørgsmål til hjemmepasning af dit barn	Familier og børn 0-6 år – Ansøgning om tilskud til pasning af egne børn	Familier og børn 0-6 år – Ansøgning om tilskud til pasning af egne børn
5	Du vil gerne søge om et digitalt hjælpemiddel til dit barn, der er ordblind.	Børn med handicap	Børn og Skole

### Borgernes oplevelse

Borgerne oplevede følgende i afsendelsen af beskeden:

- Det kræver stor viden, at kunne vælge den rette kategori. Eksempelvis viden om, hvilke paragraffer i servicelover, din henvendelse drejer sig om.
- Der er mange kategorier at vælge mellem, det kan virke overvældende
- Oplevede ikke en logik i kategoriernes rækkefølge
- Hvis der søges på fx "sygedagpenge" på hjemmesiden kommer der 172 søgeresultater frem – så ville borgerens næste skridt være, at tage telefonen og ringe
- Oplever tvivl om, hvilken myndighed man skal henvende sig til – fx ift. MitID. Er det kommunen eller staten?

## Borgernes ideer til forbedring af oplevelsen

Borgernes input til forbedring af brugeroplevelsen:

- En velfungerende chatbot på hjemmesiden
- Mulighed for at søge på afdelinger som kategori (ikke kun emner)
- Mulighed for at sende en besked uden at vælge kategori
- Automatisk besked til borger, hvis beskeden videresendes.
- Udvide tekst i den automatiske kvittering for modtagelse af besked, så borgerne ved, hvad de kan regne med ift. svartid og proces

## Medarbejdertest: Modtagelse af besked via digital post

De fem beskeder fra borgerne blev tracket for at følge deres videre rejse i kommunen. Medarbejderne, der modtog beskederne, blev interviewet om deres modtagelse af beskeden og hvad de gjorde med den, samt om deres generelle oplevelse af håndtering af beskeder fra digital post.

### Beskedernes rejse

Besked 1 landede korrekt hos Voksenstøtte og Ældres funktionspostkasse

Besked 2 landede hos jobcenterets funktionspostkasse. Da det handlede om økonomien forbundet ved en ydelse (sygedagpenge), blev beskeden videresendt til ydelsens funktionspostkasse.

Besked 3 landede i kommunens hovedpostkasse. Her blev den dagen efter sendt videre til funktionspostkassen hos borgerservice, hvorfra den blev sendt videre til en MitID funktionspostkasse.

Besked 4 landede korrekt i børn og skoles funktionspostkasse.

Besked 5 landede hos Familie og Rådgivnings funktionspostkasse. Herfra blev den sendt videre til Børn og skoles funktionspostkasse.

Medarbejdernes oplevelse af modtagelsen af beskeden:

- Hvis beskeden er kommet forkert, så laver vi detektivarbejde og trækker på vores erfaring og generelle viden, samt graver i diverse systemer for at prøve at finde ud af, hvor vi skal sende beskeden hen.

## Brugertest: Forståelse af udvalgte breve

De fire borgere testede også udvalgte breve fra kommunen.

### Borgernes oplevelse af brevene

- Der bruges fagudtryk og forkortelser, som ikke forklares
- Det er et standardbrev, der ikke tilpasses den enkelte modtager
- Det opleves upersonligt
- Jeg er usikker på, hvad hovedpointerne i brevet er
- Kun hovednummeret til kommunen er oplyst som kontaklinformation
- Brevet er ikke særlig brugervenligt. Der mangler f.eks. beskrivelse af, hvordan man konkret afleverer de informationer, som der efterspørges.

### Borgernes input til forbedring af oplevelsen

- Mere læsevenlige og modtagerrettede breve
- Mere venlig/positiv tone
- Husk at kommunikere til borgeren
- Gerne et lavere lix-tal
- Gerne links til der, hvor man skal aflevere materiale, og links til hvor man kan klage

- Gerne navn og direkte kontaktmuligheder for afsender
- Gerne et samarbejde med f.eks. Ældresagen om at gøre det så nemt og brugervenligt som muligt for ikke digitale borgere.