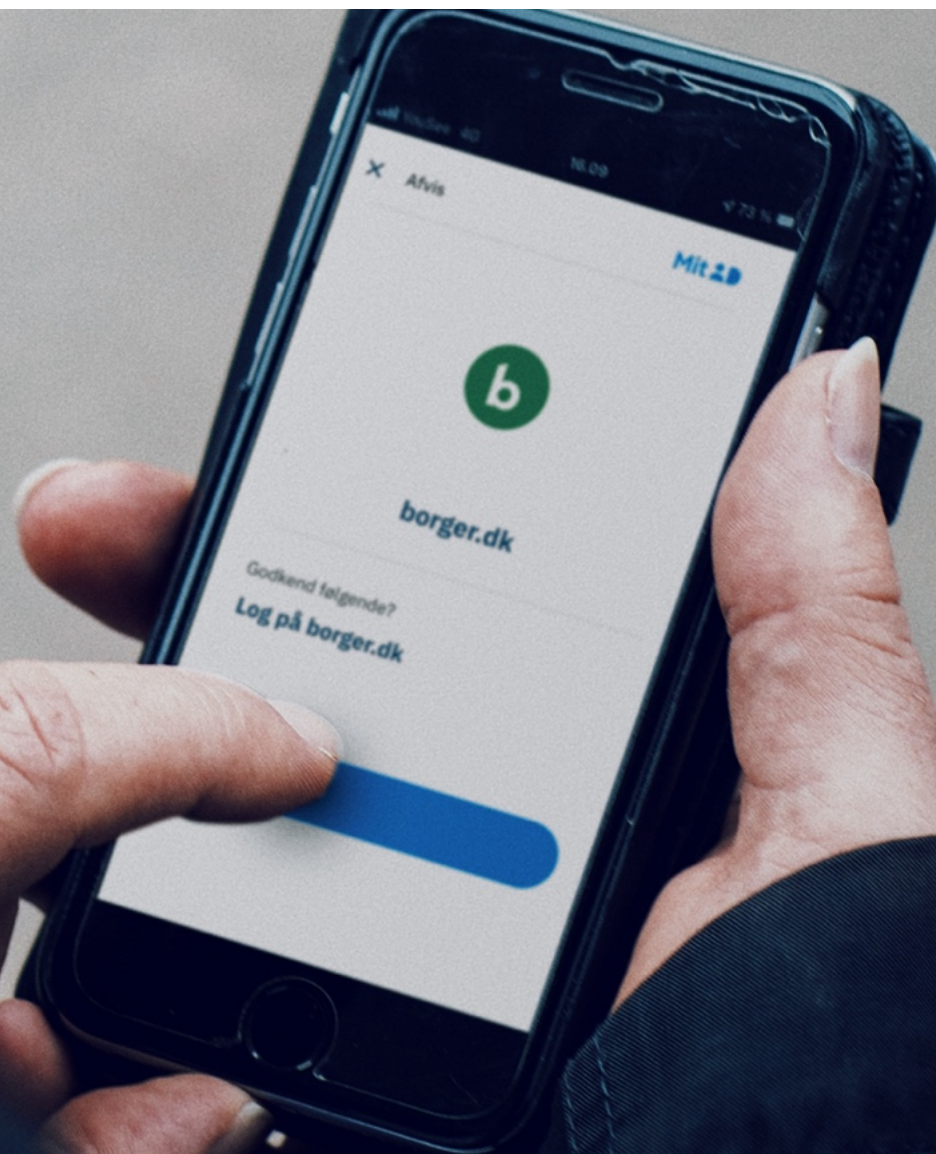




DIGITALISERINGSSTYRELSEN

# MitID – hvordan sikrer vi høj inklusion i designet?

Anja Frøhlich Kronborg  
Webdagen, 19. september 2023



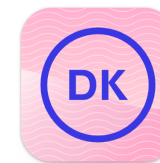
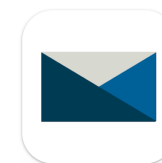




# Anja Frøhlich Kronborg,

Senior UX Designer i Digitaliseringsstyrelsen

Mit 



DIGITAL POST



NemLog-in



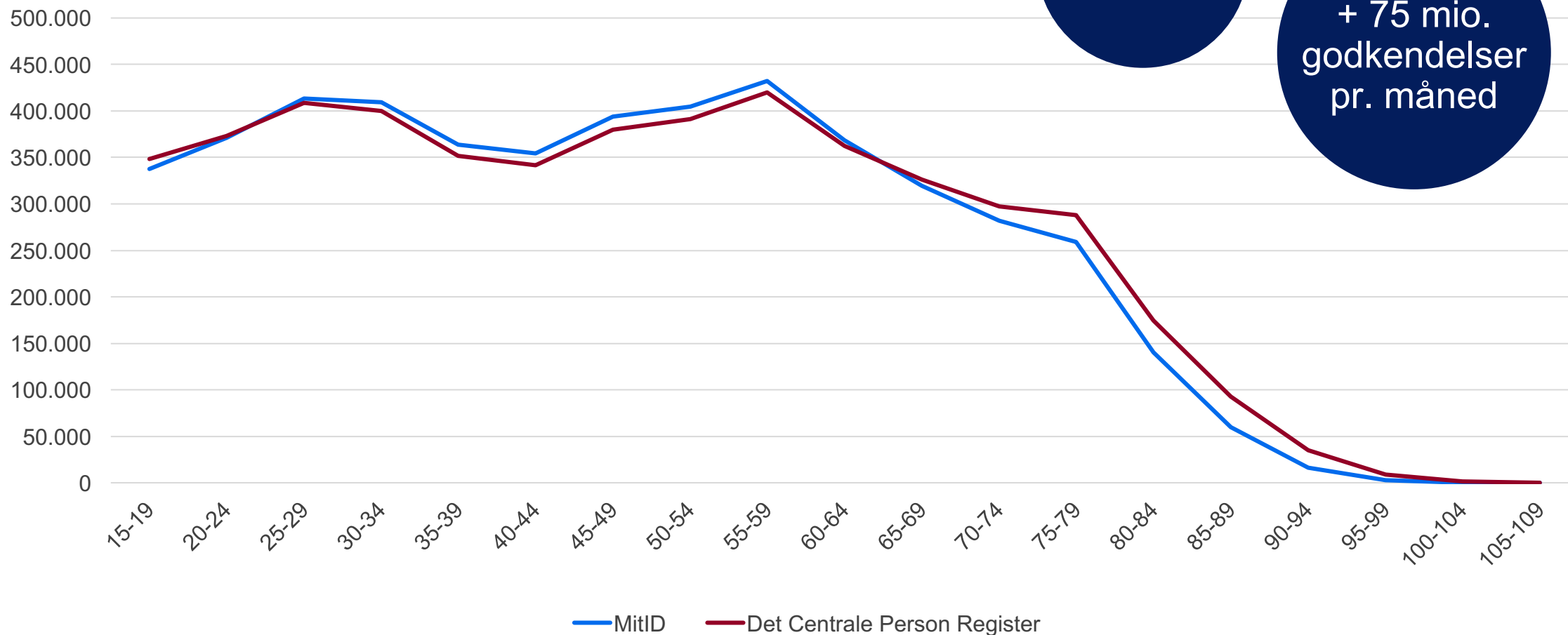
Erhverv



[https://www.linkedin.com/in/  
anja-frøhlich-kronborg-4267023b/](https://www.linkedin.com/in/anja-frøhlich-kronborg-4267023b/)



# Udbredelsen af MitID



# Migrering fra NemID til MitID

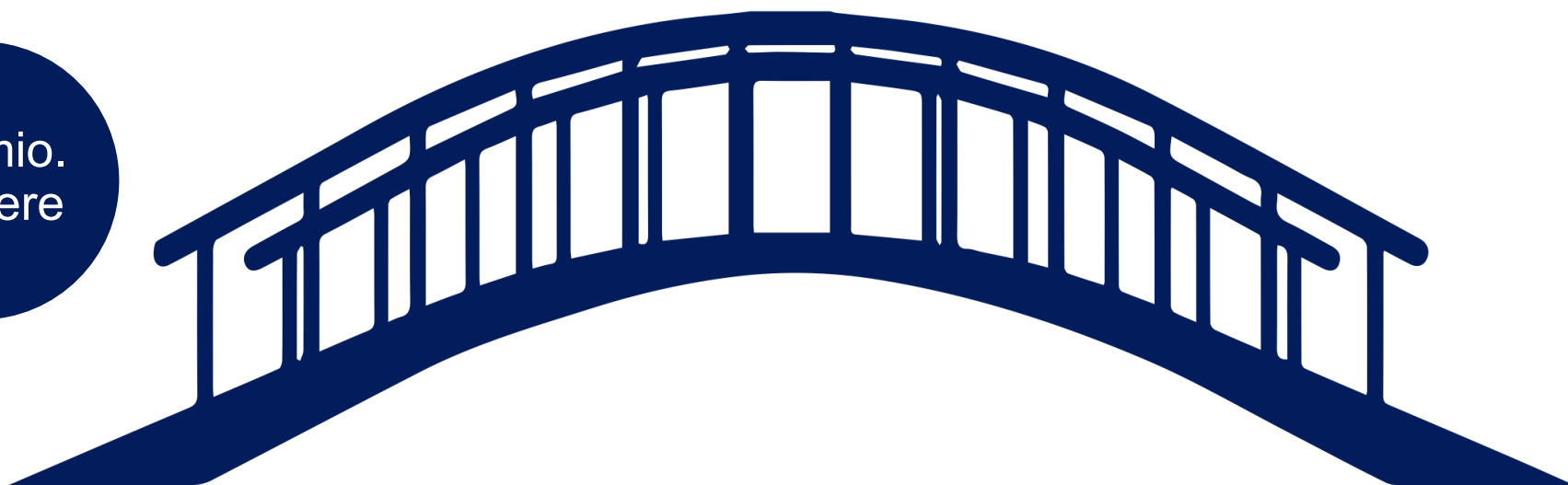


2 mio. NemID-brugere skulle genvalideres og kunne ikke få MitID med sit NemID

5,2 mio.  
brugere



NEM ID



MitID



## MitID. Digitalisering er ikke for alle

JydskeVestkysten, 31. august 2023, Sektion 1, Side 12, Hans Erik Adsbøl, Lucernehaven 20, Vonsild, 6000 Kolding..., 249 ord, Id:e9d859e8,

LÆSERBREV: Digitalisering er for mange nemt og enkelt, mens andre befinder sig i et digitalt helvede.

Flere hundrede tusind er digitalt udfordrede, det kan være borgere med kognitive vanskeligheder, demente, hjerneskadede, borgere med udviklingshandicap, eller ligesom jeg selv, som har svært ved at huske alle de koder, som man efterhånden skal have til det ene og det andet.

Politikernes ønske var, at der ikke skulle skabes et A og et B -hold, men jeg må bare sige, at det er der blevet skabt. B -holdet er en realitet. Det er udfordrende, at når du skal have hjælp på borgerservice, ja, så skal det oftest ske ved digital selvbetjeningsløsning.

Tiden, hvor man kunne komme ind fra gaden, er for længst forbi, ordet borgerservice er endt i skraldespanden. Man er tvunget til at søge hjælp andre steder, hvilket i sig selv er en kæmpe udfordring, da MitID er personligt.

Der er behov for at finde nogle ordentlige løsninger, hvor alle kan få en værdig og ordentlig hjælp, og hvor man kan få fysisk kontakt til et menneske.

Når jeg har haft fire blodpropper, mister man rigtigt meget af sin hukommelse, førhen havde jeg ingen problemer med computer opgaver. Når man så bestiller en tid hos borgerservice, skal man medbringe dåbsattest, kørekortet og pas.

Det første, de beder om er at svare på fire spørgsmål, og hvis man har fejl i disse besvarelser, må man ikke ringe til konen, så kan man ikke få MitID, og hvad så? Dette er en generation for tidligt.



## Digitalt udfordrede går til kommunen og beder om hjælp, når alle andre muligheder er udtømte

KIT - Kommunernes IT-magasin, 31. august 2023, Sektion 1, Side 22, Flemming Kjærdsdam..., 916 ord, Id:e9d7f80c,

En 82-årig borger i Egedal Kommune vender hjem til sin egen bolig efter et længere sygehusophold. Borgeren bor alene og der er ikke en krumme i huset. Borgeren kontakter sin sædvanlige madleverandør for at få leveret et måltid mad. Leverandøren sætter hælene i, da borgeren har en ubetalt regning på 4.000 kr. og leverandøren ønsker ikke at give yderligere kredit, før regningen er betalt. Selvom borgeren forsikrer leverandøren om, at der er penge på bankkontoen til at betale regningen med. Det hjælper ikke.

Udviklingskonsulent Anna de Boer, Borgerservice i Egedal Kommune oplever flere af den slags henvendelser fra ikke-digitale borgere, som går til kommunens borgerservice, når alle andre muligheder for hjælp er udtømte.

"Vi har en række sager, som udfordrer os ekstra meget, når der er tale om borgere, der ikke er digitale og leverandøren er en privat virksomhed, en bank eller et forsikringsselskab. Alle ydelser over mod disse private leverandører foregår digitalt - bestillinger og betalinger - og vi kan som kommune kun hjælpe med de personlige ting - ikke de digitale i private virksomheder. Vi må ikke gå i banken og betale regningen på borgerens vegne. Borgeren er i så dårlig stand, at det ikke er muligt at gå i banken.

Borgeren er lige udskrevet fra hospitalet. Så det er en ubetalt regning på 4.000 kr. til en privat leverandør, der i dette tilfælde forhindrer os i at hjælpe borgeren," siger Anna de Boer.

I gamle dage betalte mange borgere regninger i banken eller giroblanketter på Posthuset. Men bankerne har lukket langt over tusind filialer de seneste 15-20 år. Bare de seneste fem år har danske pengeinstitutter lukket hver fjerde filial, ifølge interesseorganisationen Finans Danmark.



## Eksklusion – vi oplever det alle

Den vigtigste opgave er at sikre, at der ikke sker eksklusion i første omgang ved at gøre brugeren i stand til selv at kunne tage førersædet – og uden slinger i valsen at kunne komme hen til deres mål.

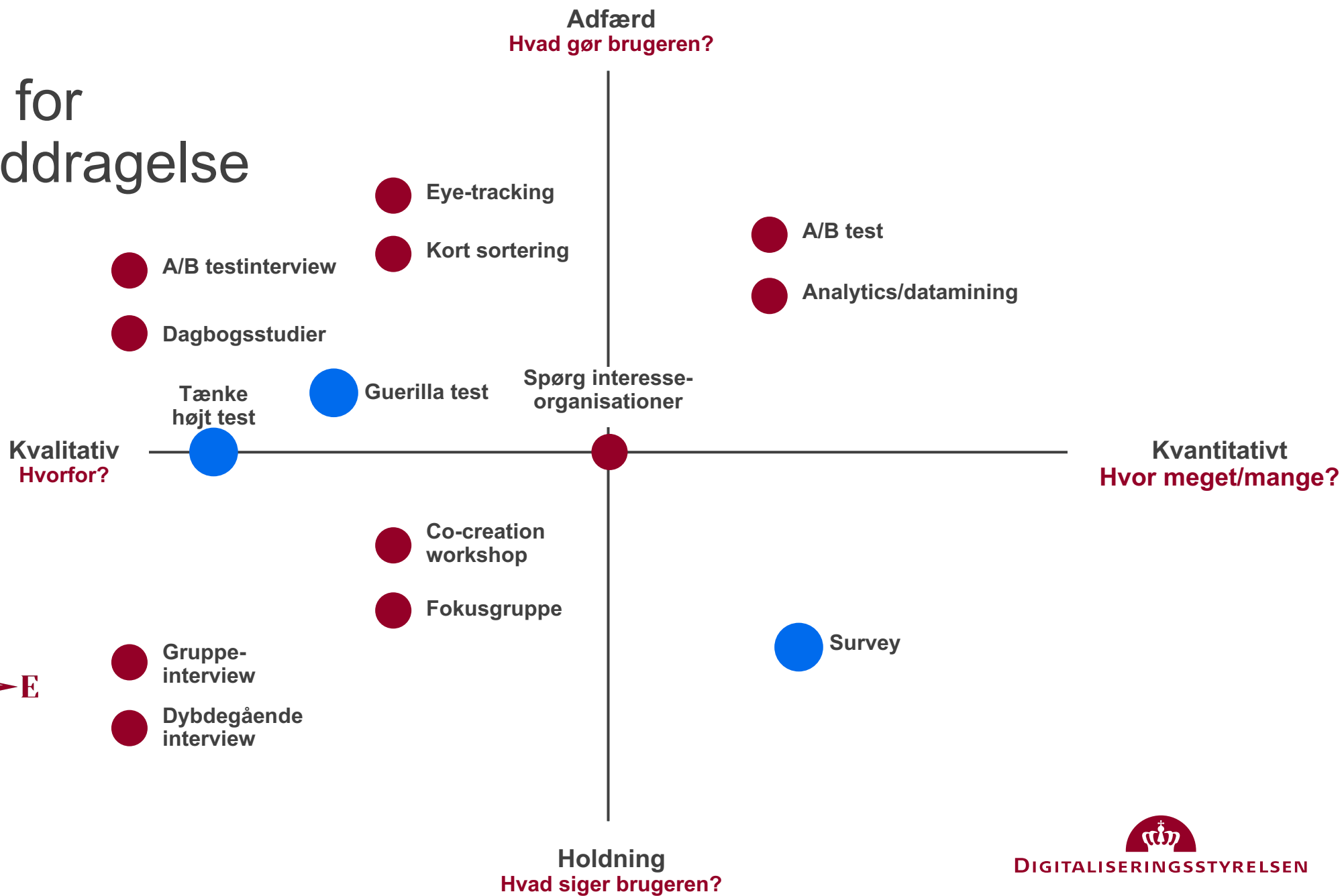
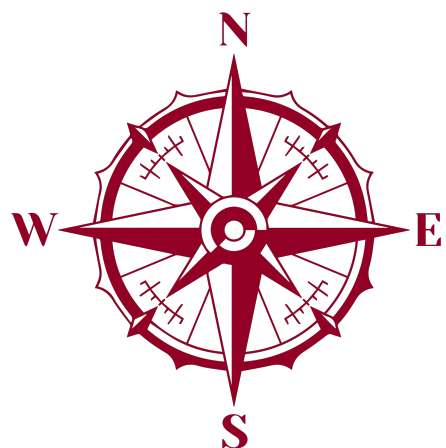


# Værn på eksklusion: Mit brugerinddragelseskompas

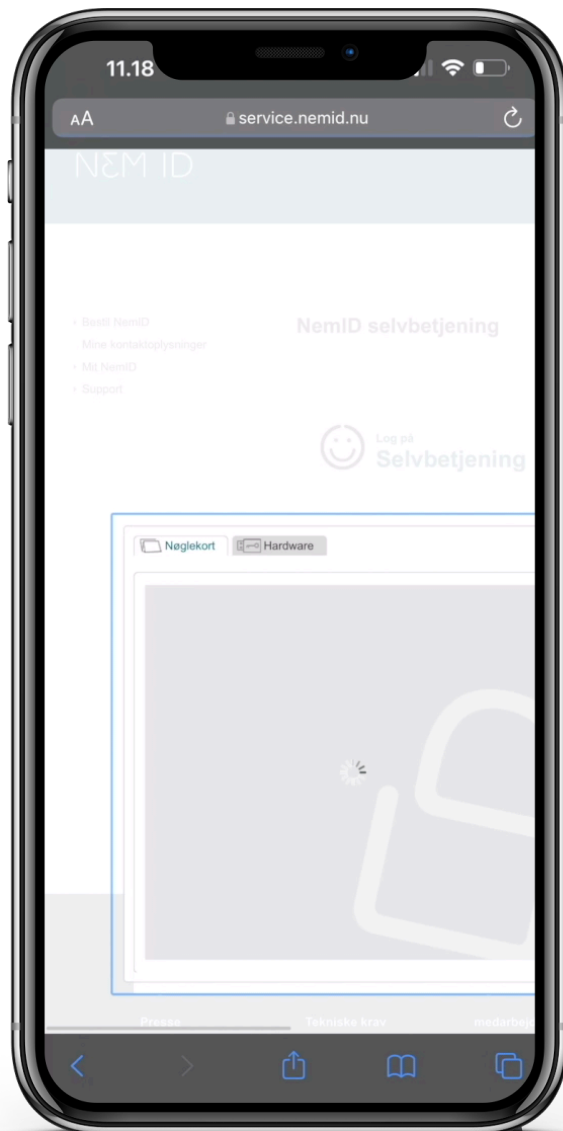




# Kompas for brugerinddragelse

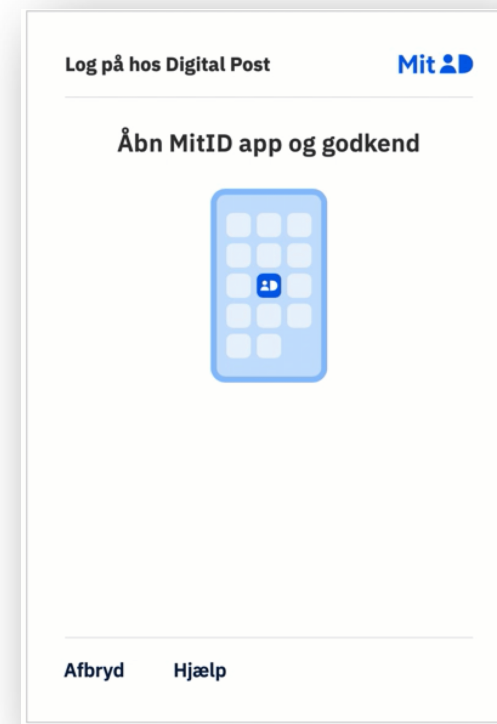
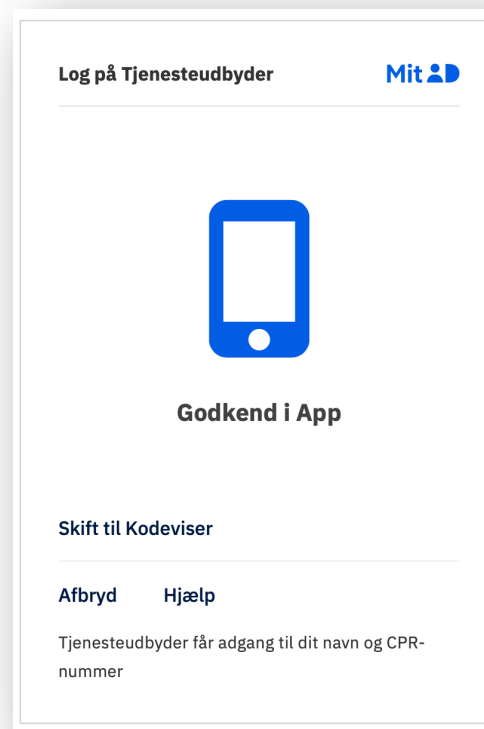
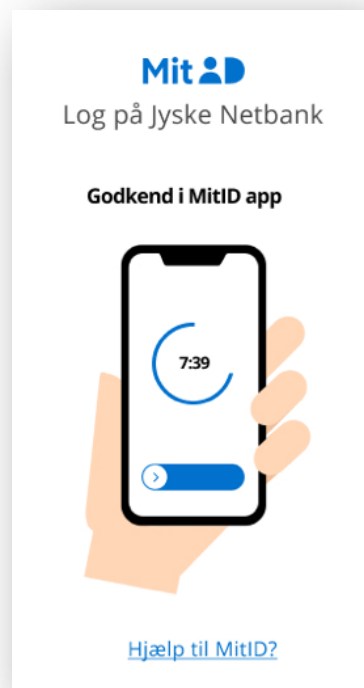
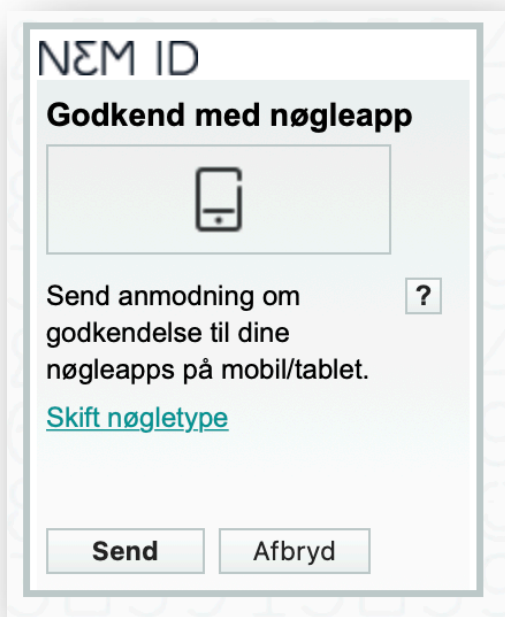


# Eksklusion i NemID → Viden til design af MitID



- Pop up på eksisterende side, unødvendig meget kompleksitet
- “ Man tænker nogle gange på åh, kan jeg lige få det til at stå der [inputfelter er små]. Og det kan Zoomer ud ved hvert klik på en knap man jo altså. **Det er altså meget småt.** ”
- Unødvendigt fra, tænke højt test, trykke på 'Send' til MitID app  
Bruger 4 fra, tænke højt test, digital tøvende, 55 år, kvinde
- Dårlig kontrast, små felter, ikke WCAG compliant
- Usikker på, hvornår man skal over i appen

# Gøre slutbrugeren i stand til forstå og hoppe over i appen







Den alternative vej må  
ikke være usynlig

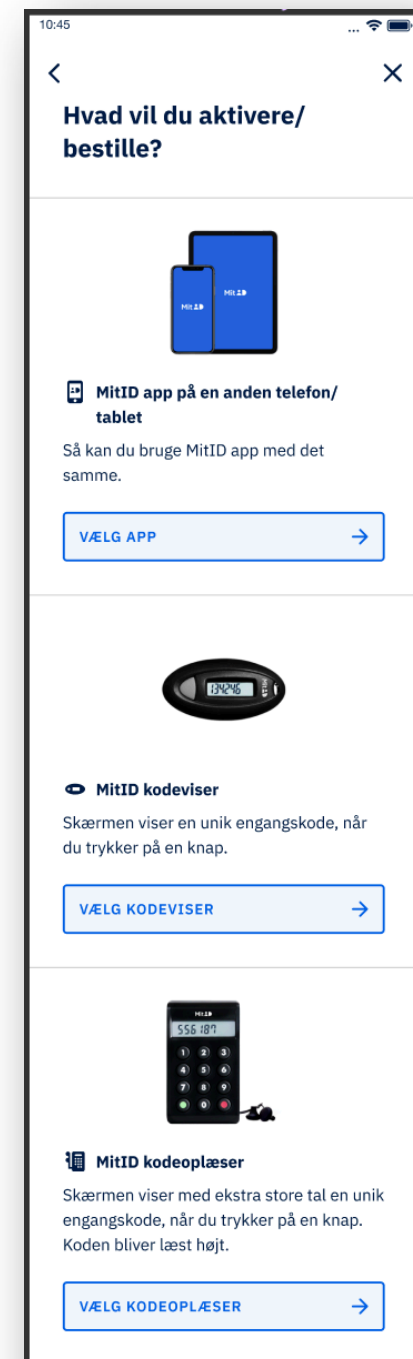
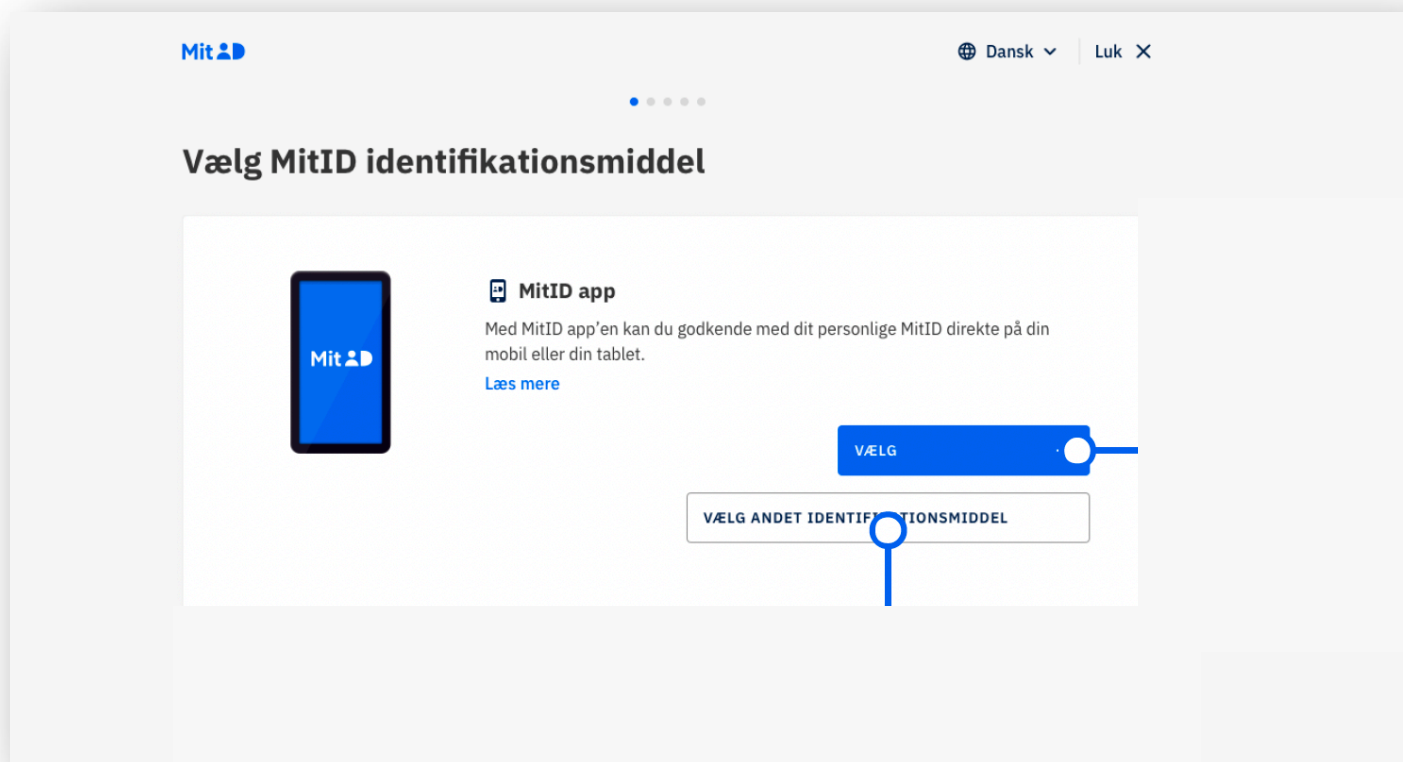


# Alternativerne til MitID appen blev for usynlige

  
90 %

  
8 %

  
1 %



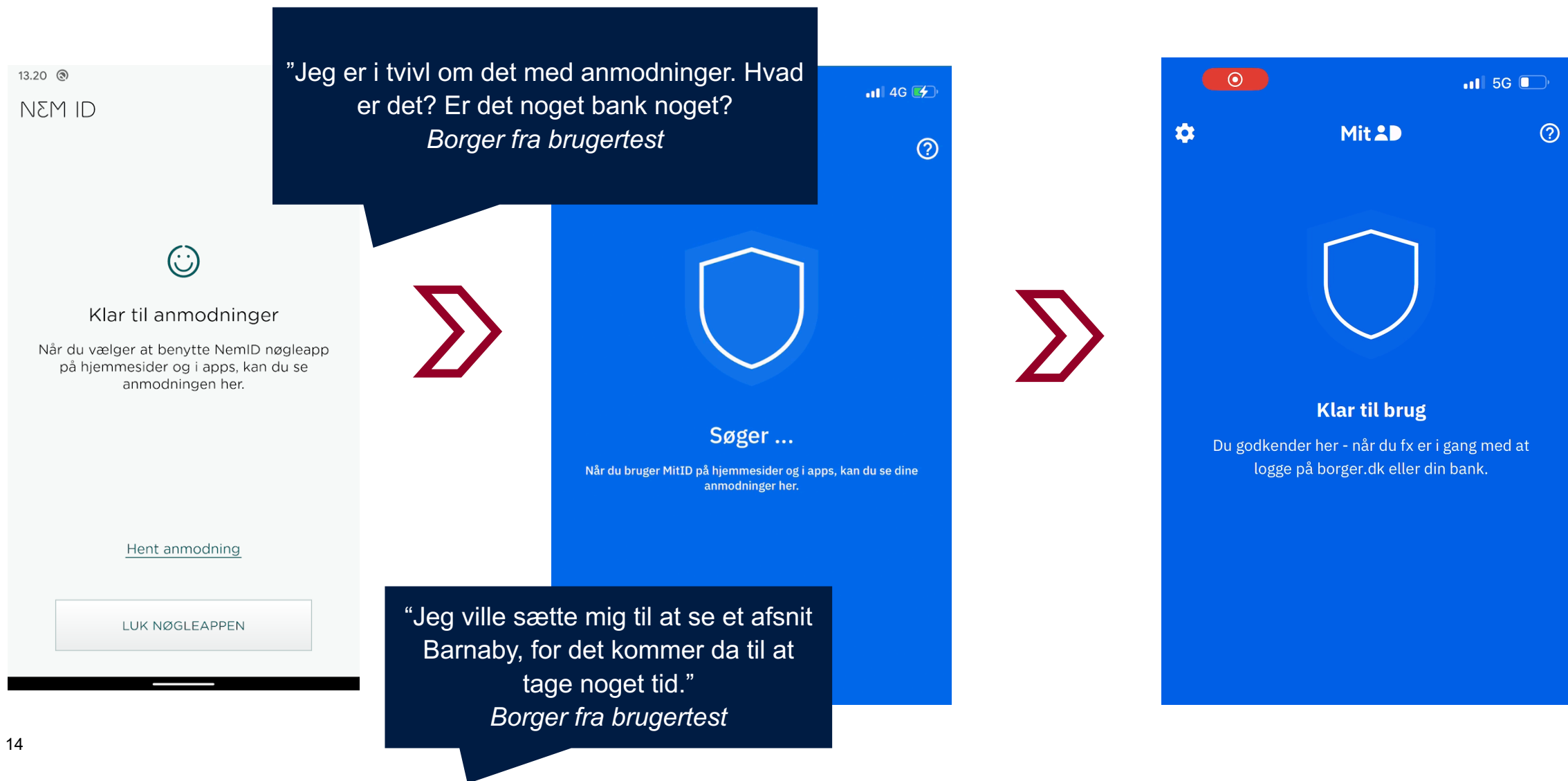


# Tag ud og guerilla teste – husk slik!

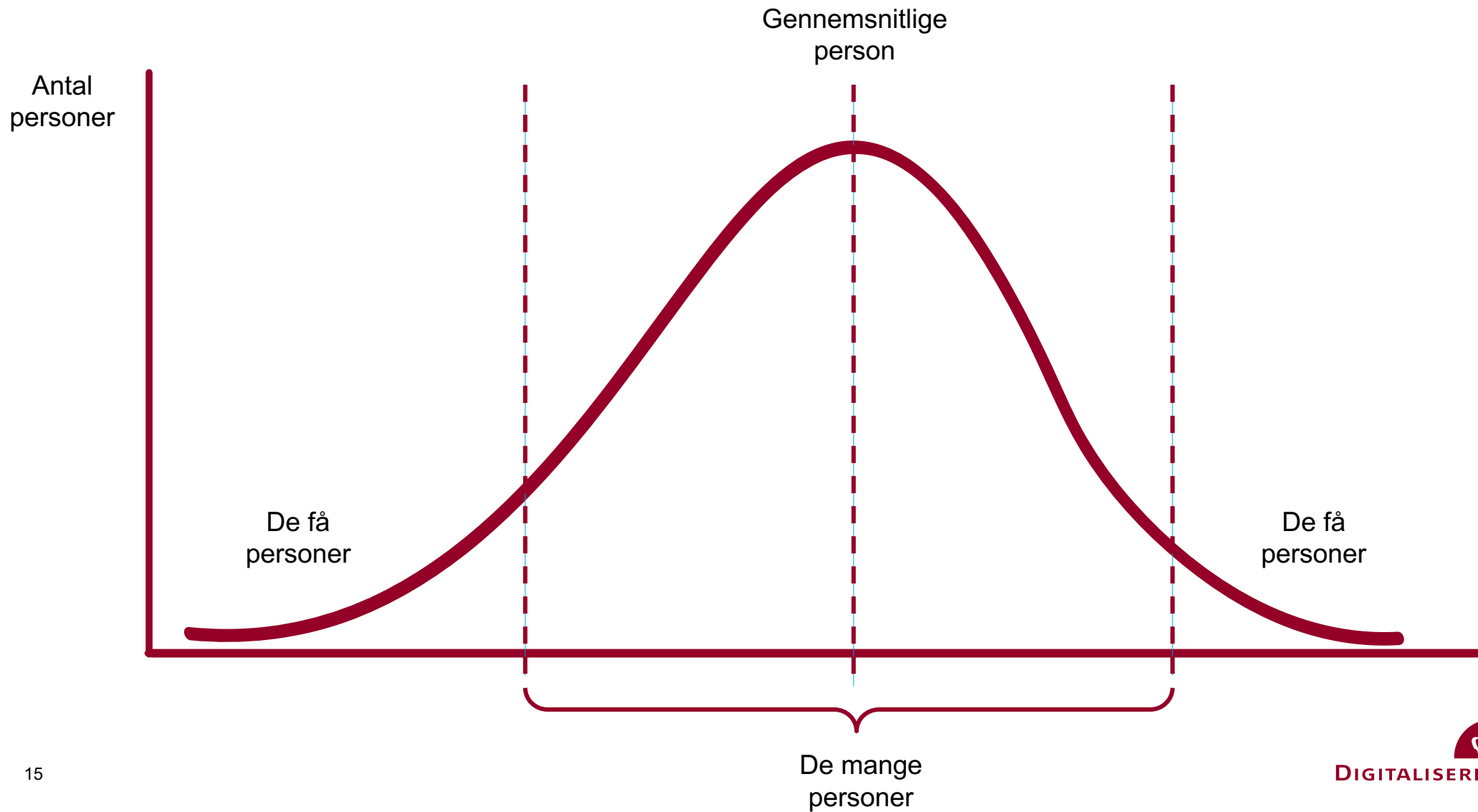




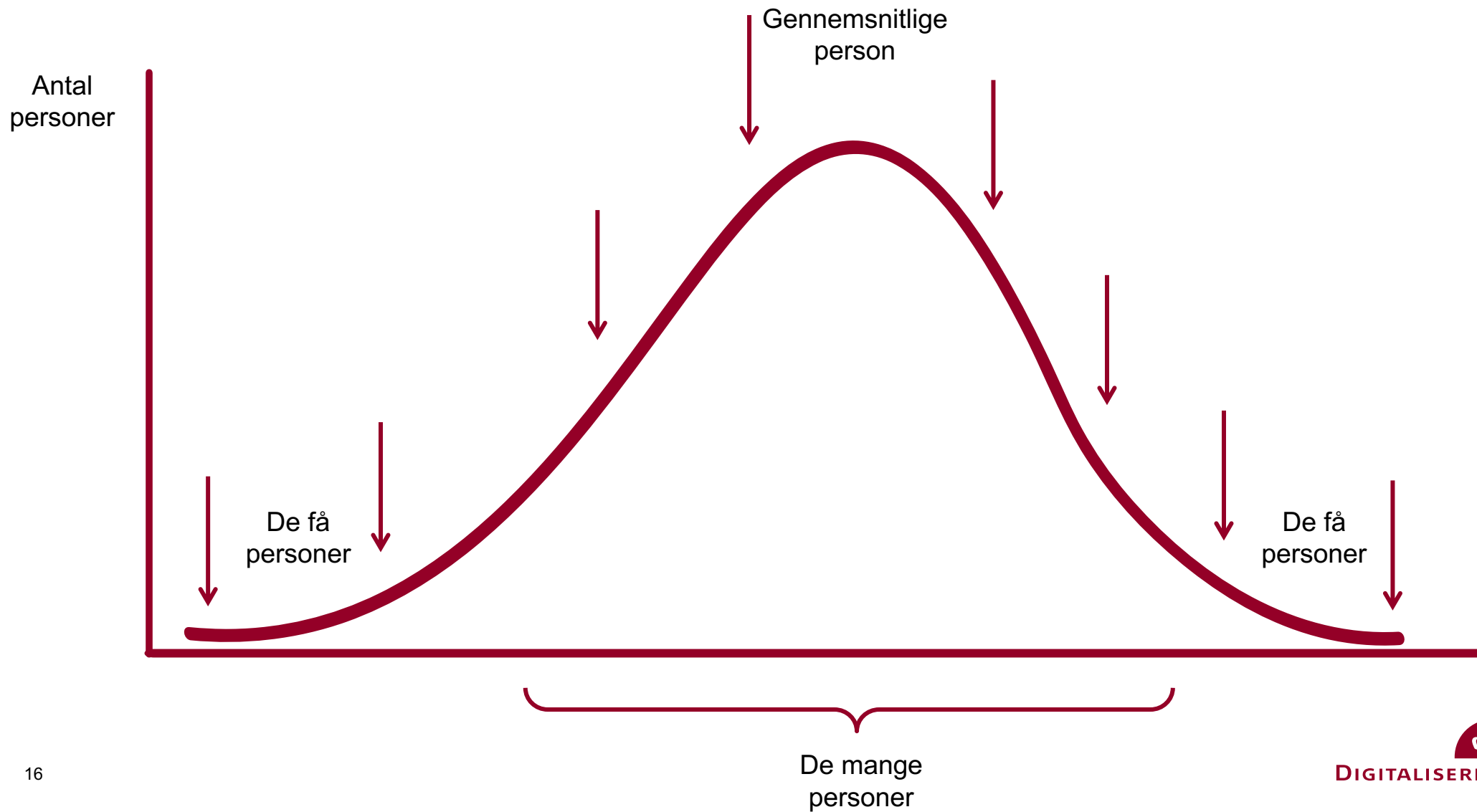
# Passiv skærm med et mere inkluderende design



# Hvem designer vi til?



# Brugertest også på "de få"





# Hvordan kan det se ud rent praktisk ?



Med spredning på  
alder, uddannelse,  
etnicitet mv.

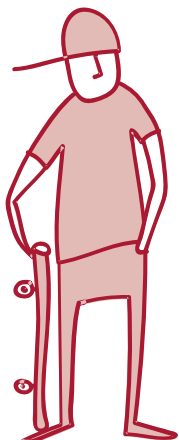
## Digitalt utrygge



### Digitalt motiverede

20+, har MitID app, bruger mobilbank hyppigt

## Digitalt trygge



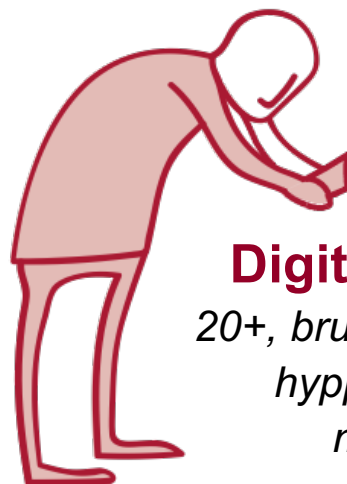
### Teenager

13-19 år



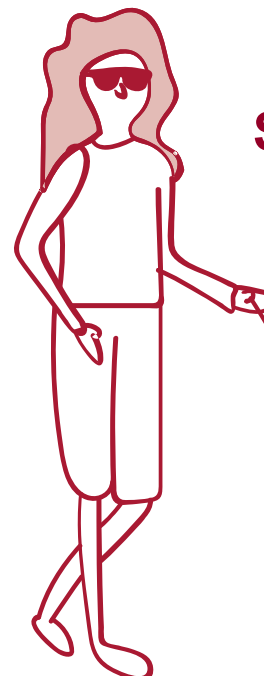
### Kognitivt udfordret

Ordblind, situationsbestemt stres eller opmærksomhedsforstyrrende



### Digitalt tøvende

20+, bruger ikke netbank hyppigt, har ikke mobilbank



### Syns- og hørehandicap

Blindfødt, blevet blind senere, stærk nedsat syn og/eller døv



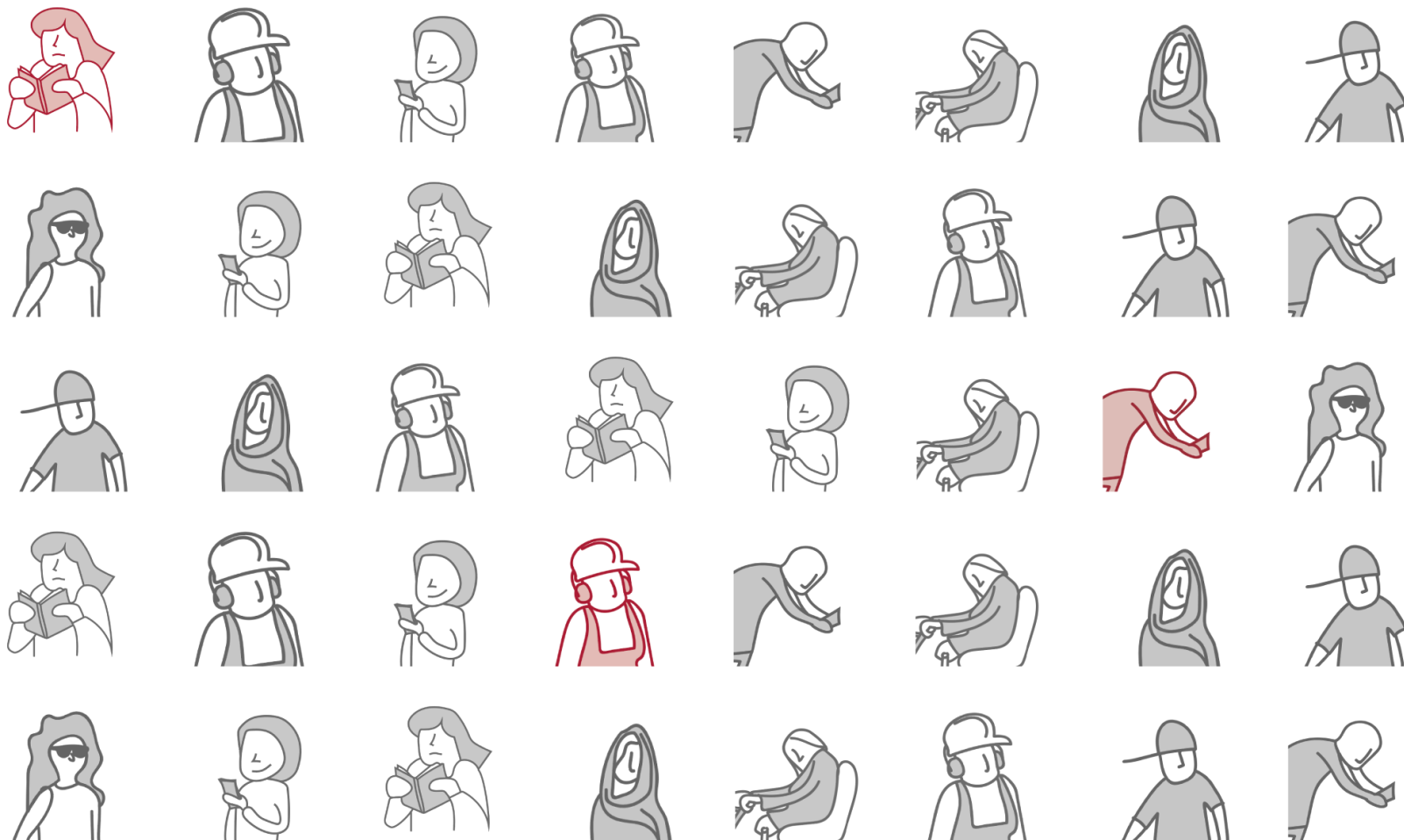
## Digitalt utrygge

	R1	R2	R5	R7	R8	R9	R16	R17	Gennemsnit
	DU	DU	DU	DU	DU	DU	DU	DU	
Q1: I hvilken grad oplevede du at opgaven kunne løses?	5	4	2	5	5	2	3	3	3,6
Q2: I hvilken grad oplevede du det som et trygt forløb?	4	3	5	4	5	4	5	4	4,3
Q3: I hvilken grad indeholdt menuen app'en den relevante information?	5	5	2	5	5	3	5	4	4,3
Q4: I hvilken grad oplevede du sproget som forståeligt i menuen?	5	5	3	5	5	4	4	5	4,5
Q5: I hvilken grad oplevede du det som let at gennemføre opgaven med at finde frem til hvor du kunne skifte BrugerID?	5	4	3	5	4	3	3	3	3,8

## Digitalt motiverede

	R3	R4	R6	R10	R11	R13	R14	R15	Gennemsnit
	DM	DM	DM	DM	DM	DM	DM	DM	
Q1: I hvilken grad oplevede du at opgaven kunne løses?	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
Q2: I hvilken grad oplevede du det som et trygt forløb?	5	4	5	5	4	5	5	5	4,8
Q3: I hvilken grad indeholdt app'en den relevante information?	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
Q4: I hvilken grad oplevede du sproget som forståeligt i menuen?	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9
Q5: I hvilken grad oplevede du det som let at gennemføre?	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9

# Hvem bliver ekskluderet og hvad er problemet?



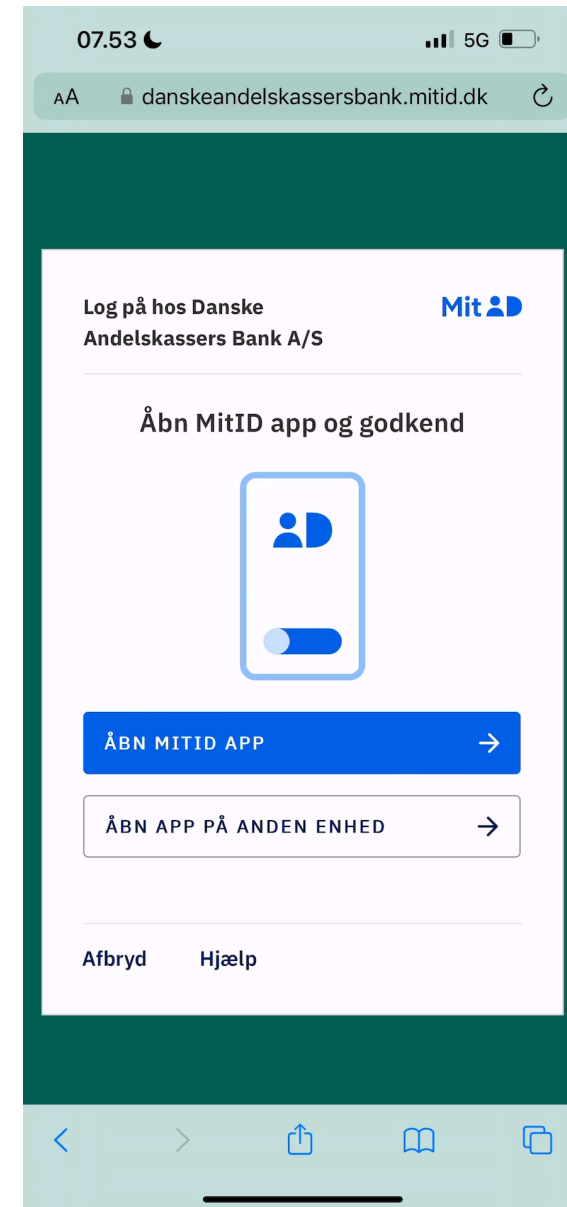
**1** Hvem?

**2** Hvad?

**3** Hvordan?

# Når vi bryder stilheden skal det have værdi

- Genkendelighed skabes også gennem lyden
- Brugeroplevelsen: Sætter syns, føle og høresansen i gang
- Lyden vil gå hen og bliver et logo for MitID



# Lydlogo: inddragelse af bruger gennem survey og brugerpanel



1. DEL  
Research og  
udvælge 3  
lydretninger



2. DEL  
557 besvarelser:  
Survey



3. DEL  
Inddragelse og  
orientering



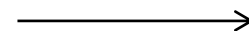
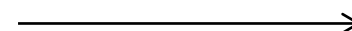
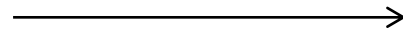
4. DEL  
Udvælge lydretning og  
tilpasse lyd til UI



5. DEL  
Inddragelse og  
orientering






6. DEL  
Afsluttende raffinering og  
afsluttende lyd





# De 557 brugeres samlede vurdering for 'I nogen og i høj grad'

	Sikkerhed	Nutidig	Klar godkendelse	Egnethed
<b>Lyd 1</b> 	39,6 %	50,3 %	32,0 %	27,0 %
<b>Lyd 2</b> 	54,9 %	62,3 %	57,9 %	53,2 %
<b>Lyd 3</b> 	35,4 %	46,0 %	35,6 %	32,0 %

Tjekliste: Sådan inkluderer du



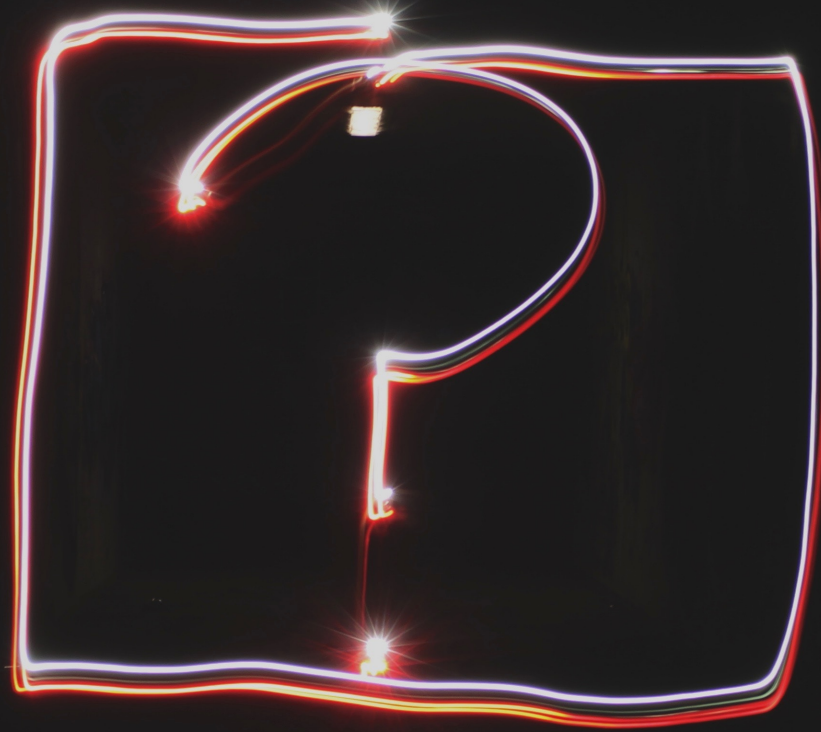


# Tjekliste – sådan inkluderer du

1. Brugerinddrag løbende – ikke på den gennemsnitlige brugere, men også på de 'få oversete borgertyper' og husk at få **gentestet**. Lidt brugerinddragelse er bedre end ingen, men min. 5 personer. Brug fx guerilla test og survey, hvis fx tid, økonomi er knappe.
2. Svært ved at komme ud til særlige brugergruppe: Inkludér **interesseorganisationer** fx ÆldreSagen, Dansk Handicapforbund, SAND mv.
3. The blind spot: Spørg altid: **Hvem** bliver ekskluderet af designet, **hvad** bliver de ekskluderet fra og **hvordan**, det kan løses?
4. **Reducér kompleksitet** for at sikre mindre kognitivt load. Kan mindre gøre det samme?
  - Sprog: 'Kald en spade for en spade' og kassér unødvendige begreber med høj lixtal og indefra-ud-begreber
  - Trin og interaktioner: Kan antal skærme reduceres eller sprede ud til flere?
5. **Alternative veje** skal være mere synlige og eksplicitte end man tror.
6. Anvend et tilgængeligt **designsystem** og overhold guidelines som **WCAG**. Hvis app, **kod så meget 'native'** som muligt, for at kunne genbruge operativsystemernes tilgængeligheds-features







Spørgsmål eller kommentarer?