



**Hvad er opskriften på
ensartet kommunikation på tværs
af den fællesoffentlige hjemmeside?**

Det skal I høre om i dag

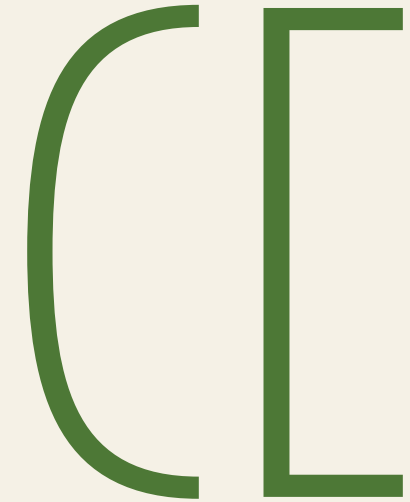
Borger.dk – sådan er vi skruet sammen

- Historikken bag portalen
- Kort introduktion til borger.dk



Ensartet kommunikation på tværs af borger.dk

- Ingredienserne – hvad er vores opskrift?
- Hvad har vi succes med? Og hvad er svært?



0. = D
= = 0
= [] 0
: = 0
0 = [] . 0

**Sådan er borger.dk
skruet sammen**

Digitaliseringsstrategier bag borger.dk

Borger.dk nævnes for første gang som borgernes indgang til det offentlige



2007



Obligatorisk digital selvbetjening (ved lov)



2011



Starten på Mit Overblik – sammenhængende brugerrejser



2016

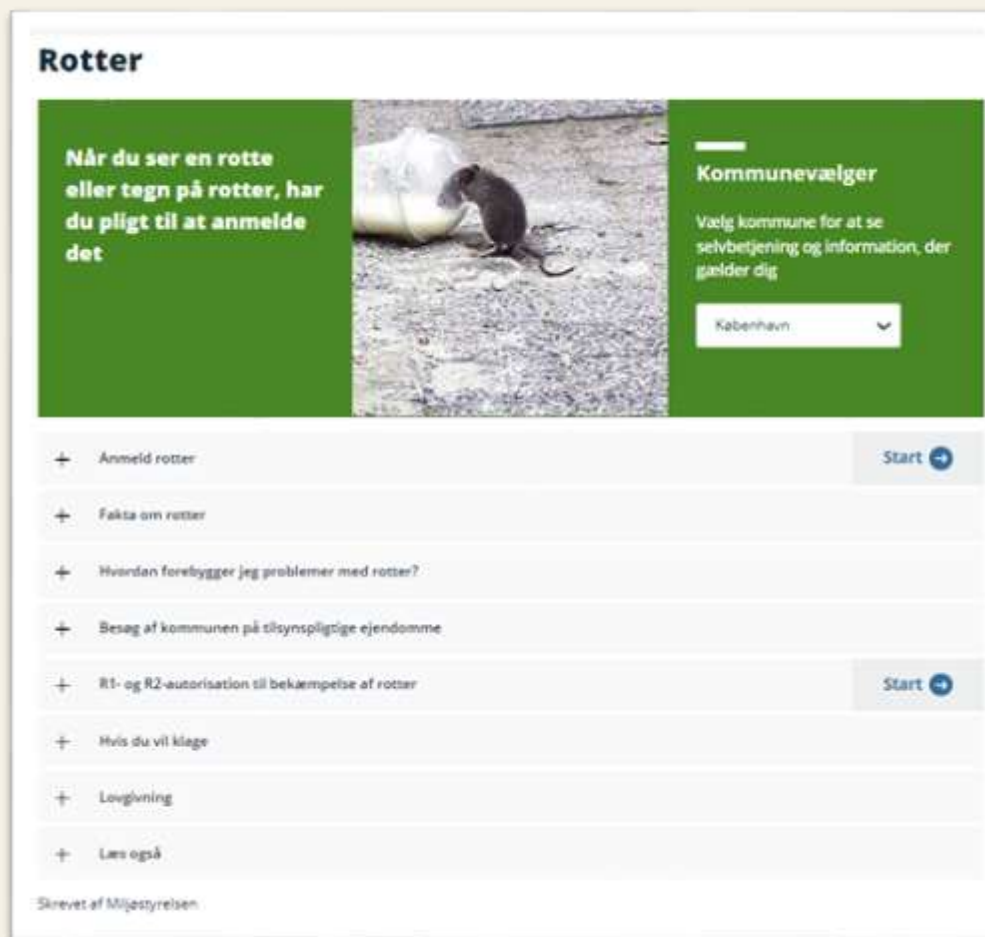


1950

2024

Statens Annonce- og Reklamekontor

borger.dk



borger.dk



lifein
denmark.dk





Indholdssider




Handlingssider



Guider




72,1 mio. 
besøg
(2023)

1.200 
indholdssider


13.000 
Handlingssider,
der linker ud til
selvbetjeninge*

borger.dk

 Indhold **skrives**
af statslige
myndigheder

 **180**
redaktører hos
40 myndigheder

  Indhold kan
også **bruges** på
kommunale sider

 **98**
kommuner kan
tilsætte lokalt
indhold

*Handlingssider findes potentielt i 98 kommunale varianter, som er inkluderet i ovenstående tal.



atp=



sundhed.dk



POLITI



Den gode opskrift –
hvilke ingredienser
skal der til?



Det formelle i samarbejdet med myndigheder

- 🇩🇰 Samarbejdsaftale
- 🇩🇰 Digitalisér.dk: kommunikationskanal til redaktører
- 🇩🇰 Uddannelse i vores CMS: do's and don'ts for ensartet udtryk på tværs
- 🇩🇰 Uddannelse i, hvordan vi skriver på borger.dk (skriveworkshop).



Skrivevejledning for borger.dk og lifeindenmark.dk

Kapitel 1: skriveråd - skriv godt og struktureret

Kapitel 2: sidestruktur (i CMS)

Kapitel 3: sprog og retskrivning på borger.dk

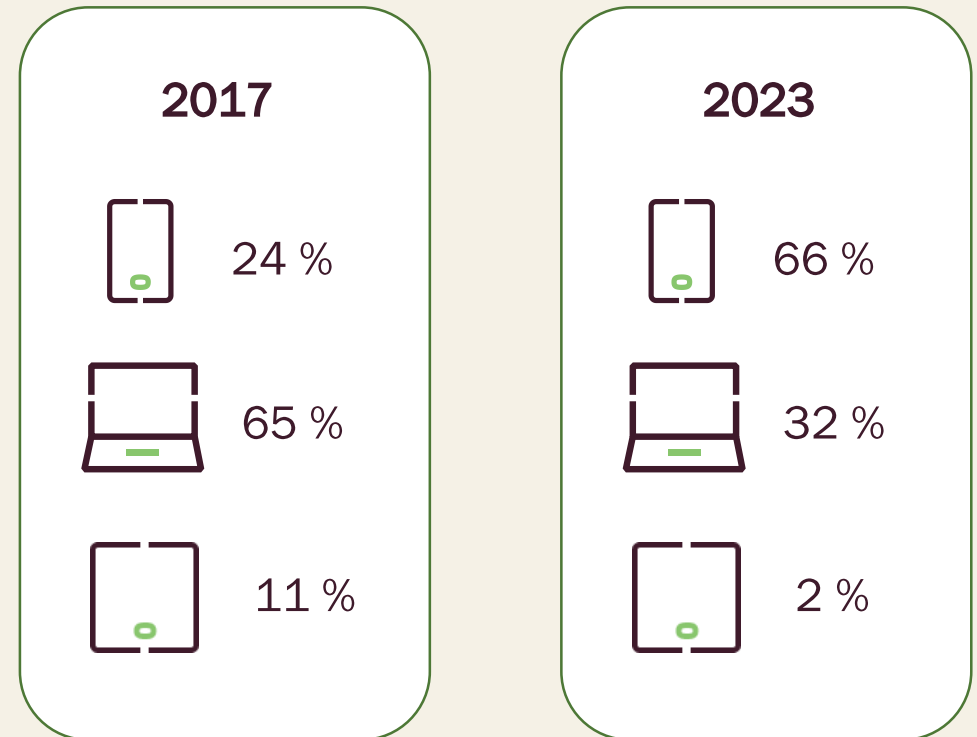
Kapitel 4: sprog og retskrivning på lifeindenmark.dk



1. Hvorfor en skrivevejledning?
2. Virker skrivevejledningen?
3. Hvordan tager redaktørerne imod den?

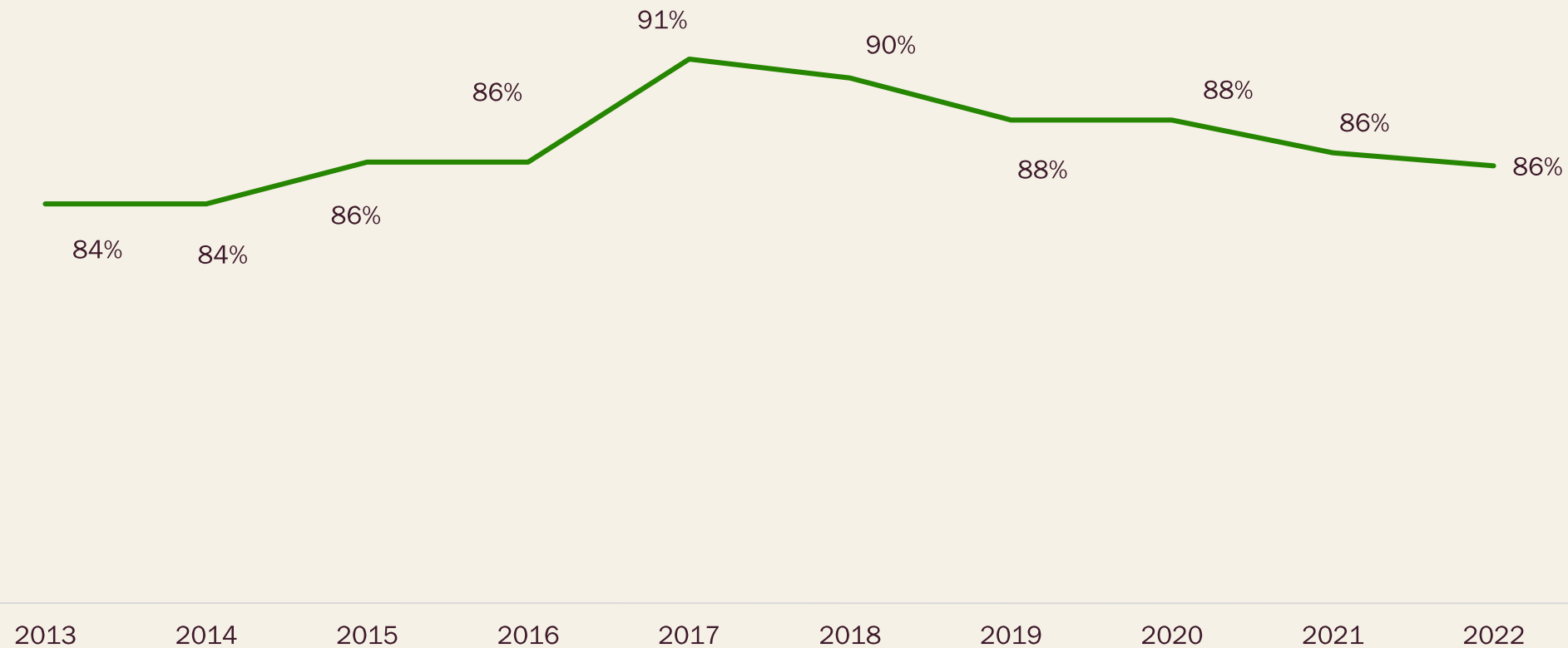


Mobile first



Baggrund: dalende tilfredshed med sproget på borger.dk

I den årlige brugertilfredshedsundersøgelse 2022 angiver 86 procent, at de er enige/meget enige i, at teksterne på borger.dk er skrevet i et klart og let forståeligt sprog. Dem, der er uenige, oplever omvendt, at sproget er for teknokratisk, eller de mangler oplysninger til at understøtte deres besøg på borger.dk.

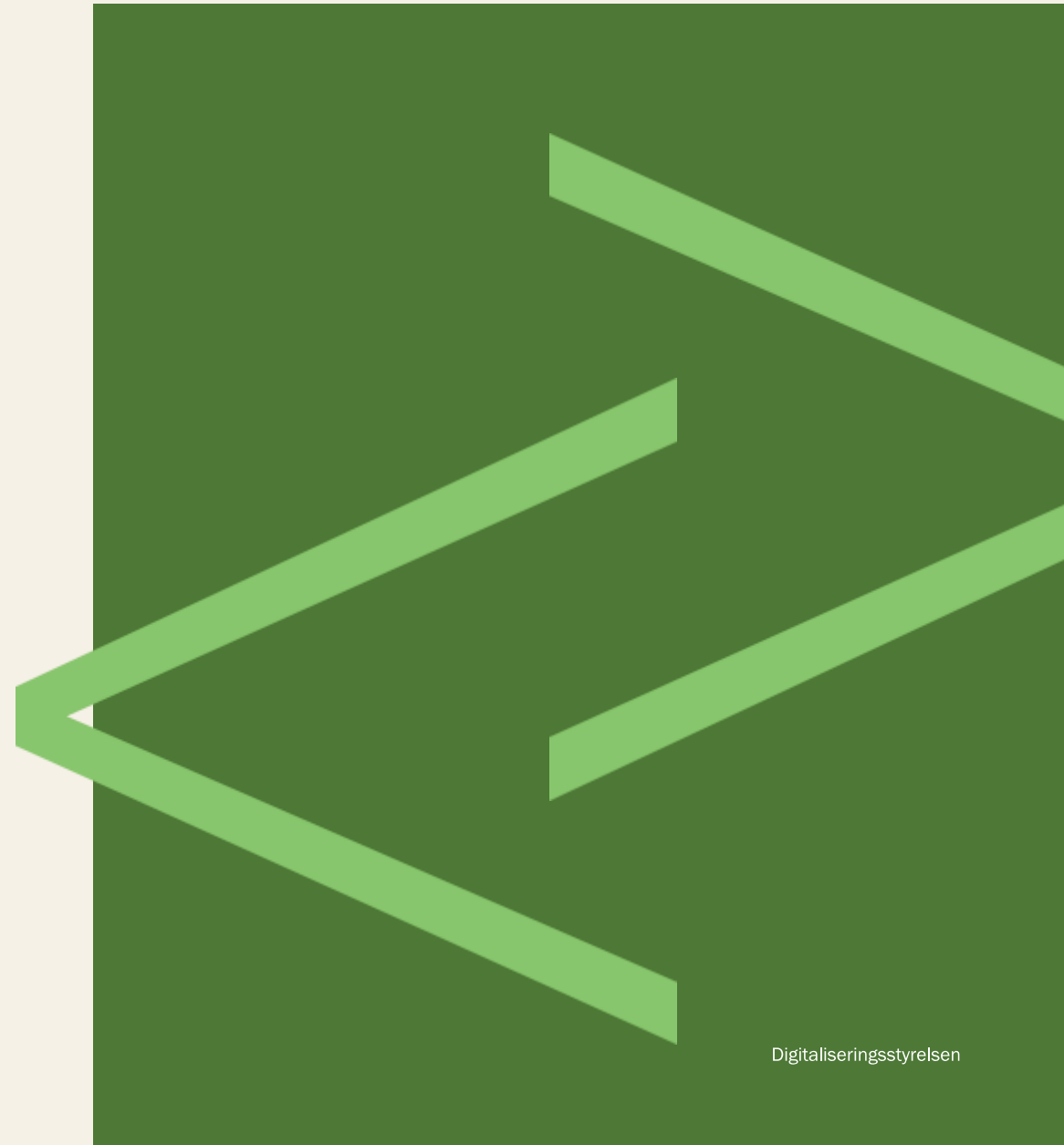


Hvad siger brugerne?



(...) jeg har flere gange måttet opgive at forstå, hvad regler for dit og dat var. Fordi det stod skrevet, som om dem, der havde skrevet det, heller ikke forstod, hvad det var, de skulle formidle til borgerne.

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelse på borger.dk (2022)





Det virker **rodet**, at alle kun kan deres eget lille område og faktisk er ligeglade med, at det kan være **uoverskueligt**, hvis man **ikke er født med it-evner**.



Skrevet i et **uforståeligt sprog**, der **ikke når ud til den almindelige dansker**.



Det indhold, man har brug for, står der ikke, mens **det, man ikke gider læse, fylder det hele**.

Skrivevejledning for borger.dk og lifeindenmark.dk

Kapitel 1: skriveråd - skriv godt og struktureret

Kapitel 2: sidestruktur (i CMS)

Kapitel 3: sprog og retskrivning på borger.dk

Kapitel 4: sprog og retskrivning på lifeindenmark.dk



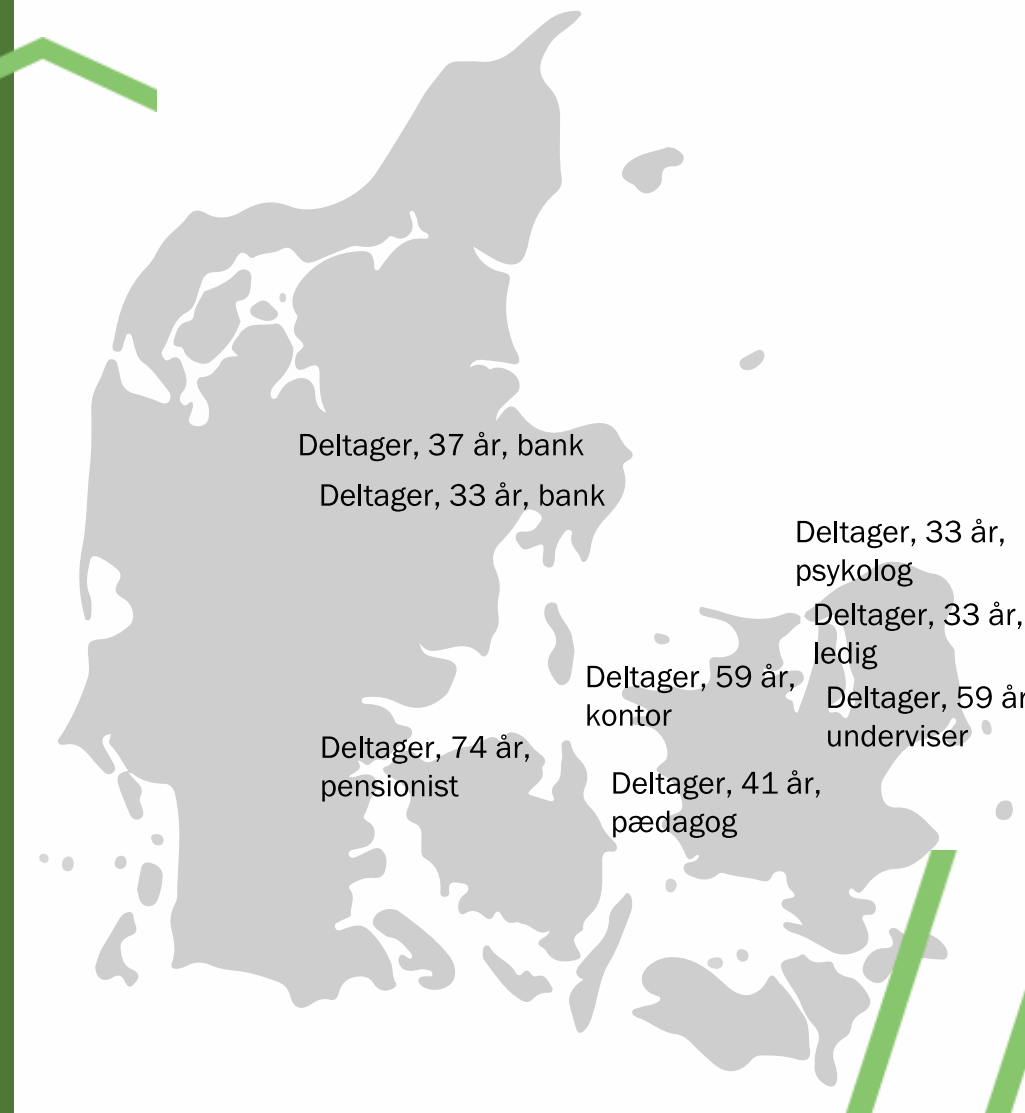
1. Hvorfor en skrivevejledning?
- 2. Virker skrivevejledningen?**
3. Hvordan tager redaktørerne imod den?

Brugertest af tekster

8 deltageres forståelse og oplevelse af borger.dk-tekster før og efter omskrivning

Fokus for testen

- Kunne deltagerne finde svar på spørgsmål til tekster i gamle og nye versioner?
- Hvor *nemt og hurtigt* tydede de teksterne/fandt svar på spørgsmål?



Resultater i hovedtræk

- ✓ 100 % foretrækker version B.
- ✓ 94 % af opgaverne til version B løses.
- ٪ Kun 41 % af opgaverne til version A løses.

- > Sigende overskrifter er alfa omega.
- > Overskuelighed i form af underoverskrifter, punktopstillinger (til hurtig skimning) er en vinder.
- > Ulogisk rækkefølge af informationer er forstyrrende for læsningen.

Version A: Før omskrivning

Indskrivning til skolestart

Indskriv jeres barn til skolestart og find information om fx børnehaveklasse og frit skolevalg

Vælg kommune for at se selvbetjening og information, der gælder dig

Egedal

- + Moden og klar til skolestart?
- + Frit skolevalg
- + Indskrivning elev [Start](#)
- + Undervisning og timetal i børnehaveklassen
- + Børn med handicap eller funktionsnedsættelse
- Specialpædagogisk Støtte (SPS) [Start](#)
- Ansøg om optagelse i skolefritidsordning [Start](#)

Version B: Efter omskrivning

Når dit barn skal starte i skole

Forbered skolestart: Skoleparathed, skolevalg, indskrivning og hjælp til børn med handicap

Vælg kommune for at se selvbetjening og information, der gælder dig

København

- + Skoleparathed: Hvem afgør, om barnet er skoleparat?
- + Skolevalg: Der er frit valg, hvis der er plads
- + Indskrivning i folkeskole: Kommunen kontakter dig, året før barnet fylder 6 år [Start](#)
- + Indskrivning på privatskole: Du skal selv kontakte skolen
- + Barn med handicap: Få rådgivning og søg om støtte (SPS) [Start](#)
- + Sen skolestart: Det er muligt at udsætte skolestart med 1 år
- + Tidlig skolestart: Barnet kan tidligst starte, når det fylder 5 år
- + Kend dit barns skole: Se tal for folkeskoler [Start](#)

Skrivevejledning for borger.dk og lifeindenmark.dk

Kapitel 1: skriveråd - skriv godt og struktureret

Kapitel 2: sidestruktur (i CMS)

Kapitel 3: sprog og retskrivning på borger.dk


Kapitel 4: sprog og retskrivning på lifeindenmark.dk




1. Hvorfor en skrivevejledning?
2. Virker skrivevejledningen?
- 3. Hvordan tager redaktørerne imod den?**

Skriveworkshops

Skriveråd, øvelser og gennemskrivning af tekster

 98 redaktører og andre fagfolk fra myndigheder har deltaget i 2-dages workshop.

 38 borger.dk-sider (plus det løse) er gennemskrevet/er i proces med at blive redigeret.



Brugerne skriver, hvad der kan være svært at forstå

Vi samler og videreformidler brugernes bemærkninger til myndighedsredaktører.

Eksempel på brugerfeedback

Var teksten klar og forståelig?

☹️ ☹️ 😐 😊 😊

Det gælder bl.a. invaliditetsbeløb, invaliditetsydelse mv.." Hvad er invaliditetsbeløb? Er det erstatning fra forsikring? Og invaliditetsydelse? Er det førtids-pension?"

Send svar



Feedback på skriveworkshops

Hvad siger redaktørerne?

“

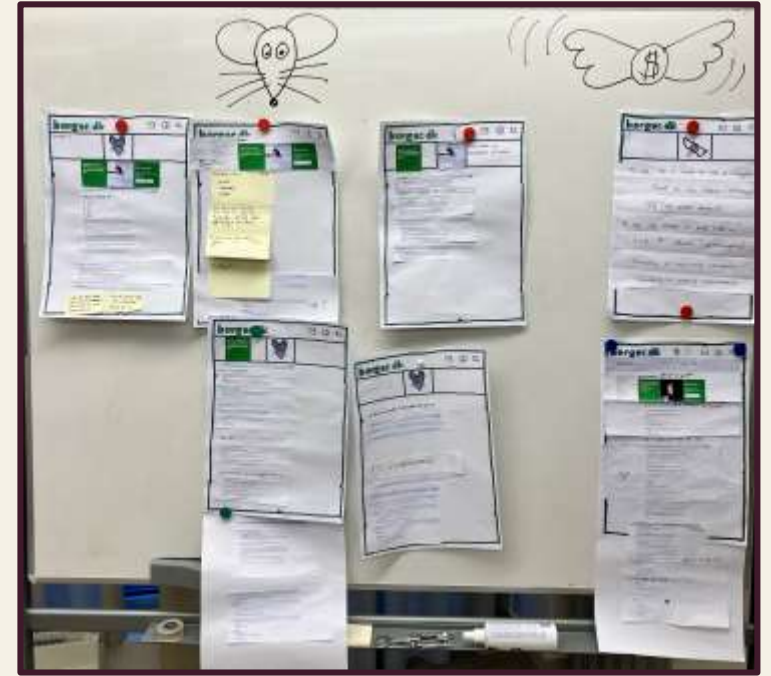
Jeg havde ikke selv set vores borger.dk-tekster med de øjne.

“

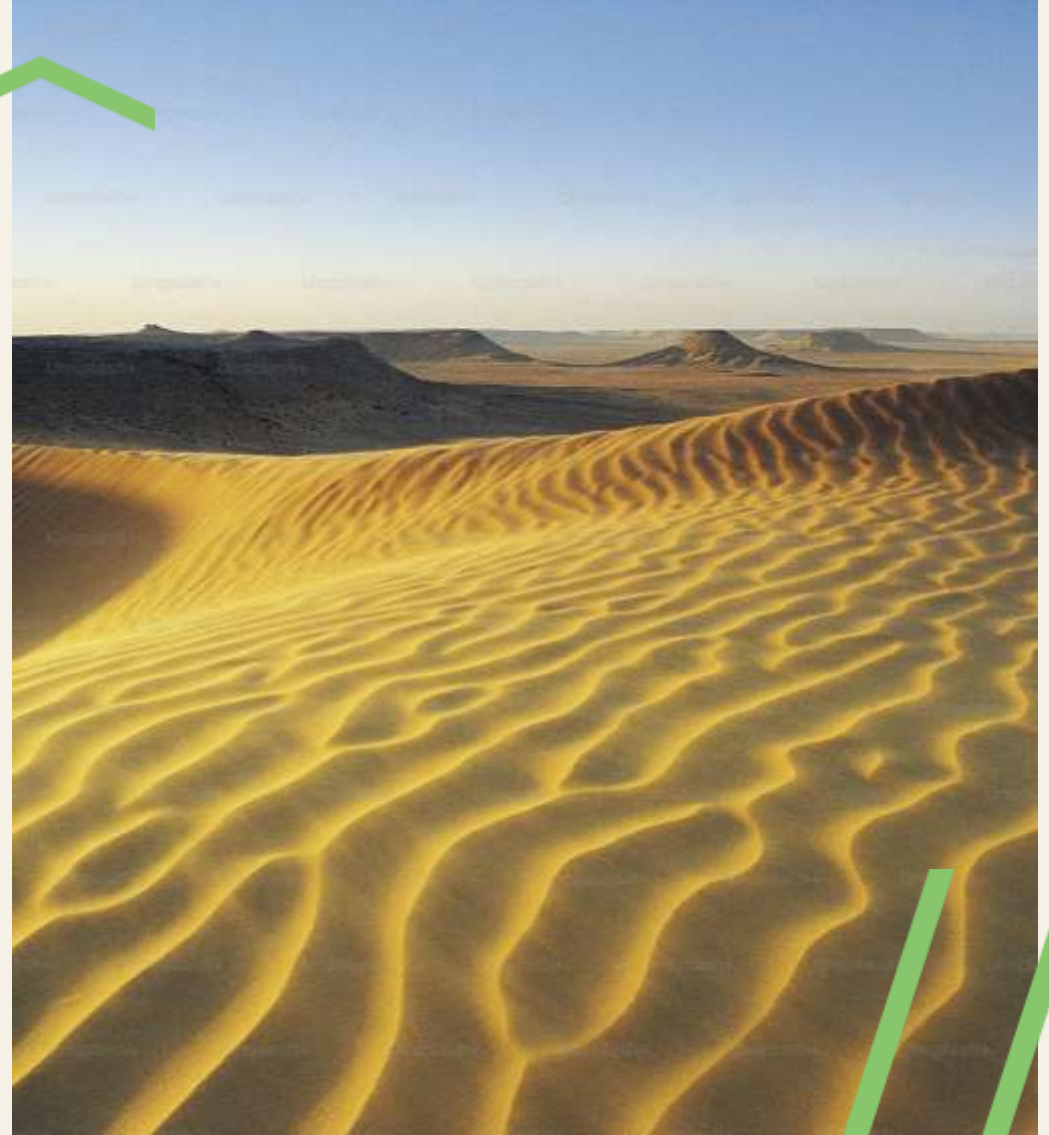
Øjenåbner at arbejde med skriverådene på egne tekster.

Netværksmøder for borger.dk-redaktører

- Temaer: brugerinddragelse/brugertest, den klare kommunikation etc.
- Oplæg fra eksterne og interne
- Opfølgning på tidligere initiativer
- Netværksdel/workshops som noget centralt, så redaktører kan tale sammen på tværs.



**Hvor er det kagen
bliver lidt tør?**



Arbejdet med borger.dk-tekster

Hvad siger redaktørerne?



Der er **andre presserende opgaver**, der skal prioriteres højest (pga. tekniske deadlines, reformudspil etc.)

– og min enhed har fået **færre ressourcer.**

Redaktør i statslig myndighed, 2024



Det er et stort arbejde, da vi både skal **inddrage jurister, aktuarer og kundeservice**, når **teksterne skal formuleres og godkendes**.



Jeg oplever, at det kan være **svært at formulere forklaringer** i forhold til brugen af **fagtermer**.

Vi har derfor fokus på, at redaktørerne...

ser værdien af borger.dk

tager ejerskab af deres
indhold på borger.dk

køber ind på det
holistiske overblik for
borgeren

prioriterer tid og
ressourcer

samarbejder med andre
myndigheder

sparrer om tekster

Opskrift på ensartet kommunikation på tværs

Ingredienser



Formelle samarbejdsaftaler

Klar forventningsafstemning om opgaver og ansvar



Borger.dk-redaktøren

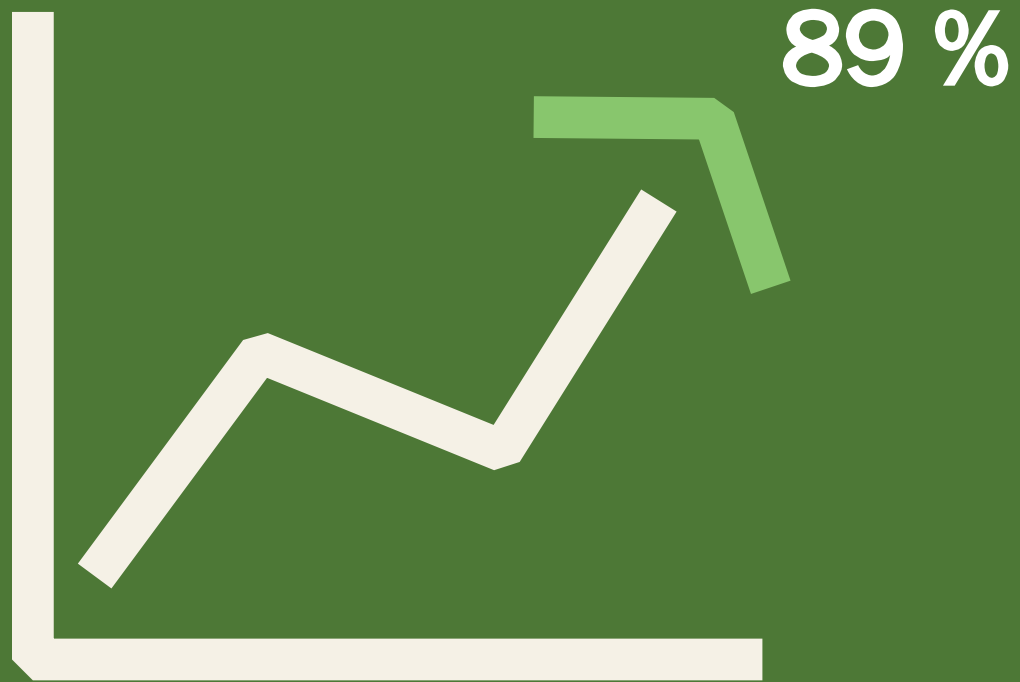
- deltager i uddannelse i vores CMS
- deltager i skriveworkshop
- følger vejledninger i brugen af vores CMS
- bruger løbende vores skrivevejledning
- tilbydes sparring om tekster
- deltager i borger.dk-redaktørnetværksmøder.



Brugernes input

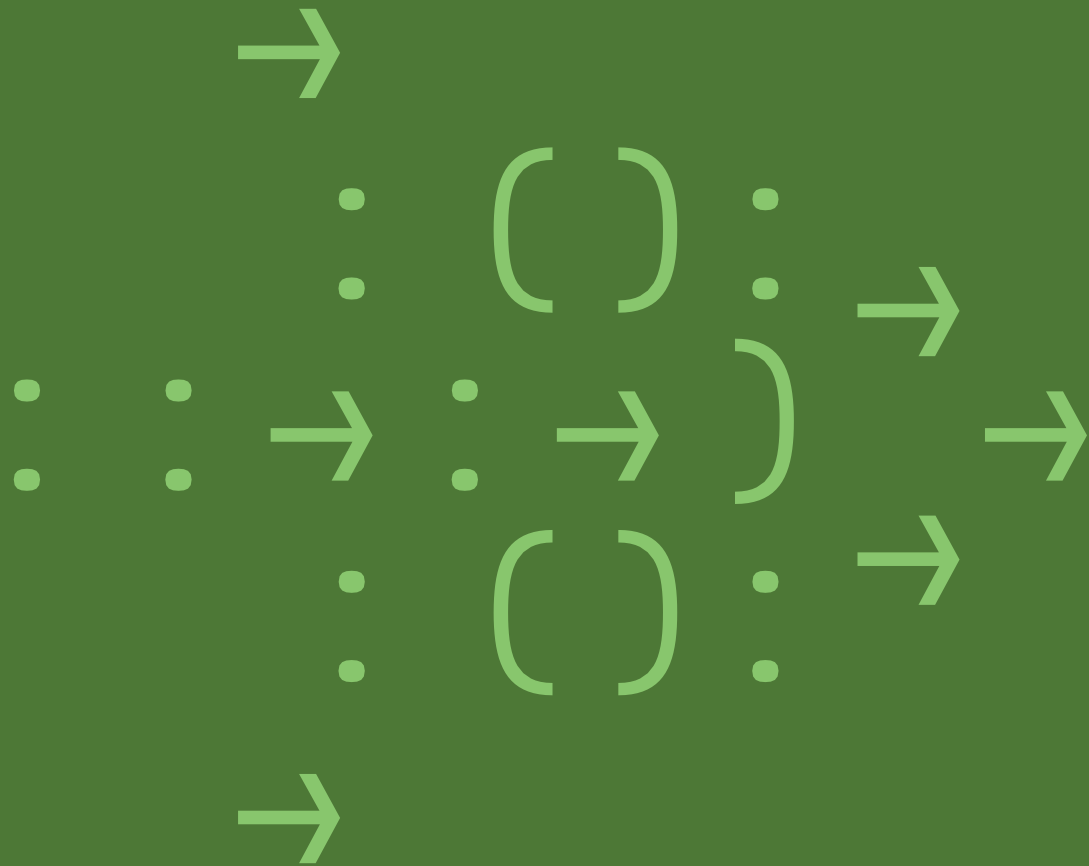
- løbende brugertest
- årlig brugerundersøgelse som pop-op
- løbende feedback fra borgerne (brugerfeedbackmodul)
- løbende input fra kontaktcenter for borger.dk.





Brugertilfredshedsundersøgelse, 2023

Teksterne er skrevet i et klart og forståeligt sprog



Spørgsmål?

Tak for i dag 😊

Anne Nørrelund Larsen

Kontor for borger.dk

annla@digst.dk