

GE



3. oktober 2025

Guide til gode brugeroplevelser

– værktøjskassen til at sikre værdiskabende løsninger

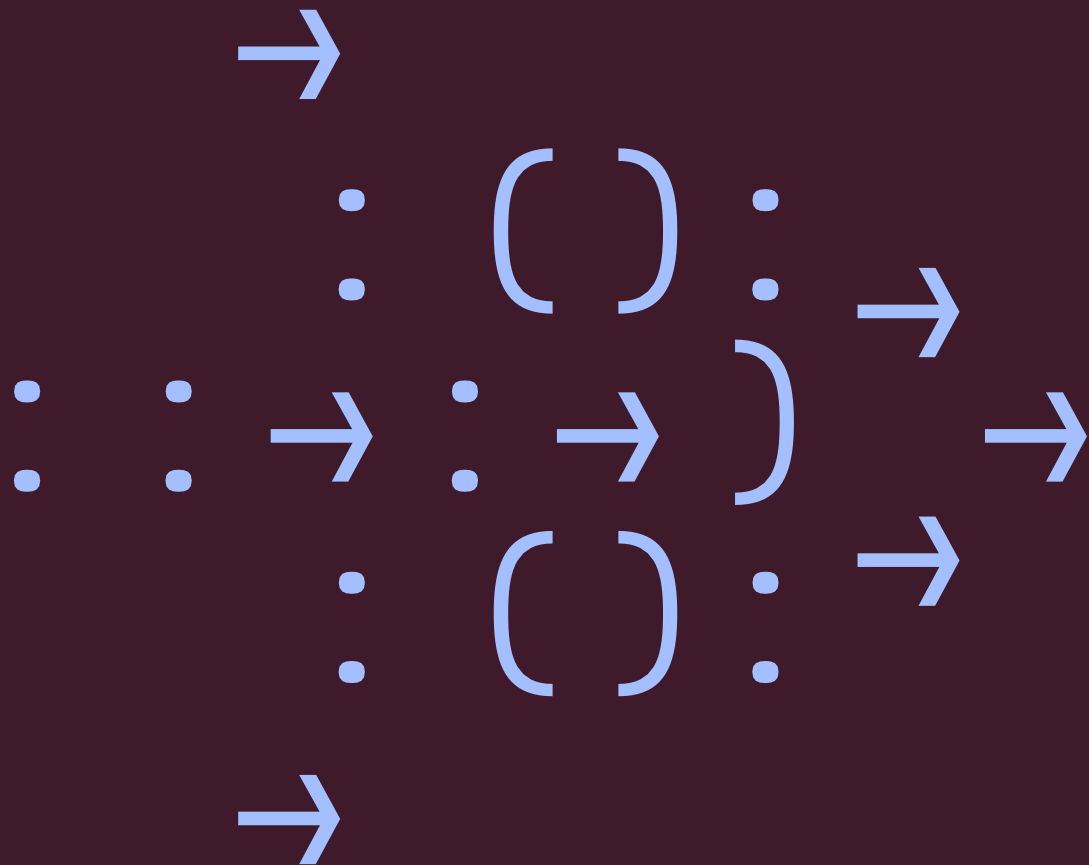
Therese Kjellerup Thorstholm, antropolog og specialkonsulent

<https://www.linkedin.com/in/theresethorstholm/>

“

*”Jo tættere jeg kommer
på mine egne
sundhedsdata, jo mere
fremmedgjort føler jeg
mig” – Jarl*





Tre barrierer i borgernes møde med den offentlige sektor:

1. Sprog og kommunikation er ikke i øjenhøjde
2. Manglende sammenhæng ved sektorovergange og fra myndighed til myndighed
3. De digitale løsninger er ikke brugervenlige
18% føler sig delvist eller slet ikke i stand til at være digitale i kontakten med det offentlige, IT-anvendelse i befolkningen 2024.

Guide til gode brugeroplevelser

Understøtter myndighedernes arbejde med fokus på at:

- Give konkrete værktøjer og skabeloner.
- Udvikle løsninger, der matcher brugernes behov.
- Prioritere og forankre brugeroplevelse i projektplaner.

Målgruppen: UX'ere, forretnings-analytikere, it-arkitekter, projektledere og projektdeltagere.

Guide til gode brugeroplevelser

Konkrete værktøjer til brugerinddragelse udviklet specifikt til dig der arbejder med brugerinddragelse i offentlige IT-projekter.



> Metodebank

14 metoder til at inddrage brugerne, opnå indsigt og teste din løsning.



> Brugervenlighedstest

Vejledning og skabeloner til at planlægge, udføre og afrapportere indsigter fra brugervenlighedstest.



> Det Fælles Designsystem

Designprincipper, komponenter og retningslinjer til selvbetjeningsløsninger på fx borger.dk og Virk.dk.

> Ny i brugerinddragelse?

> Argumenter for brugerinddragelse

> Samarbejde med leverandør

> Få brugerinddragelse ind i dit projekt

> Deltag i netværk

> Bag om Guide til gode brugeroplevelser

Aktuelt

- > Mest læst: Kvalitativt interview
- > Nyhed: Deltag i netværk
- > Her kan du møde os

Læs mere om

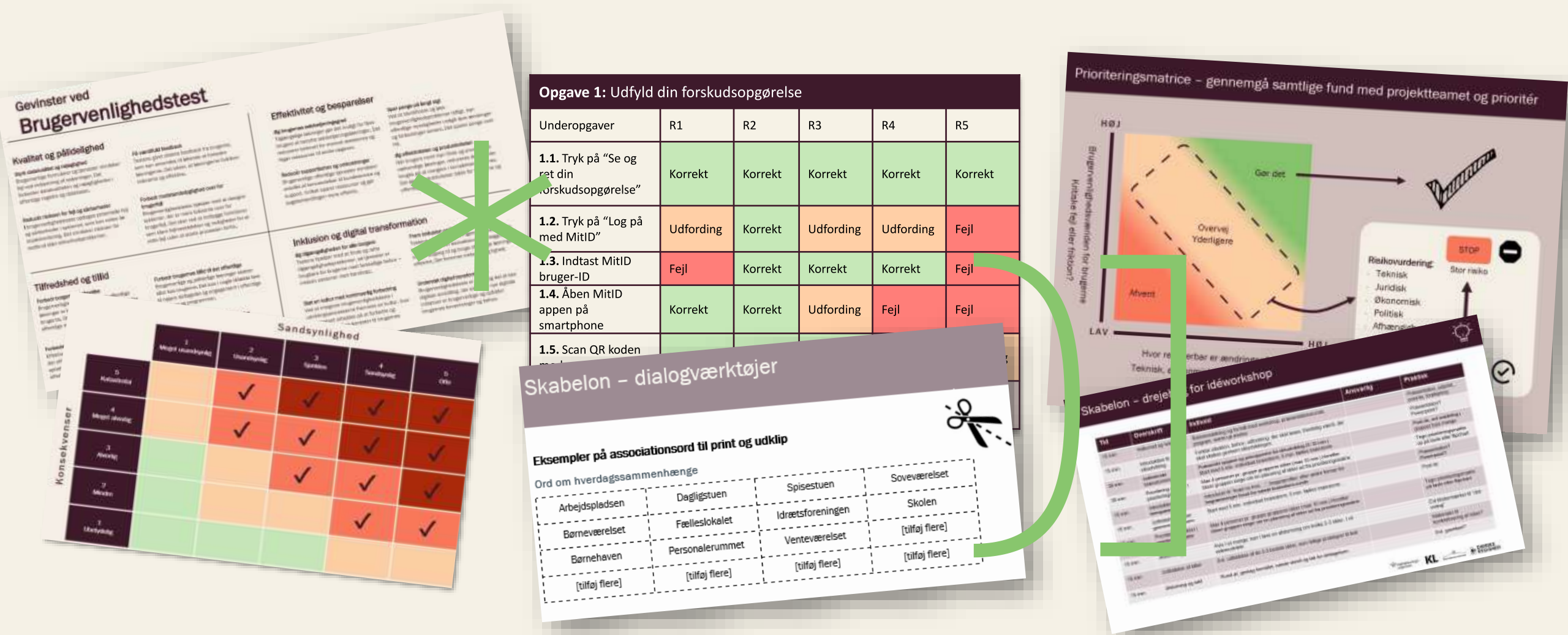
- > Bag om guide til gode brugeroplevelser
- > Principper for digital inklusion
- > KL's servicedesign og brugerinddragelse

Kontakt

Har du forslag til en ny metode, ideer og feedback til indholdet?

Skriv til os på:
brugeroplevelser@digst.dk





Opgave 1: Udfyld din forskudsopgørelse

Underopgaver	R1	R2	R3	R4	R5
1.1. Tryk på "Se og ret din forskudsopgørelse"	Korrekt	Korrekt	Korrekt	Korrekt	Korrekt
1.2. Tryk på "Log på med MitID"	Udfordring	Korrekt	Udfordring	Udfordring	Fejl
1.3. Indtast MitID bruger-ID	Fejl	Korrekt	Korrekt	Korrekt	Fejl
1.4. Åben MitID appen på smartphone	Korrekt	Korrekt	Udfordring	Fejl	Fejl
1.5. Scan QR koden					

Skabelon - dialogværktøjer

Eksempler på associationsord til print og udklip

Ord om hverdagssammenhænge

Arbejdspladsen	Dagligstuen	Spisestuen	Soveværelset
Børneværelset	Fælleslokalet	Idrætsforeningen	Skolen
Børnehaven	Personalerummet	Venteværelset	[tilføj flere]
[tilføj flere]	[tilføj flere]	[tilføj flere]	[tilføj flere]

Guiden hjælper dig i hele processen: Før, under og efter brugerinddragelsen...

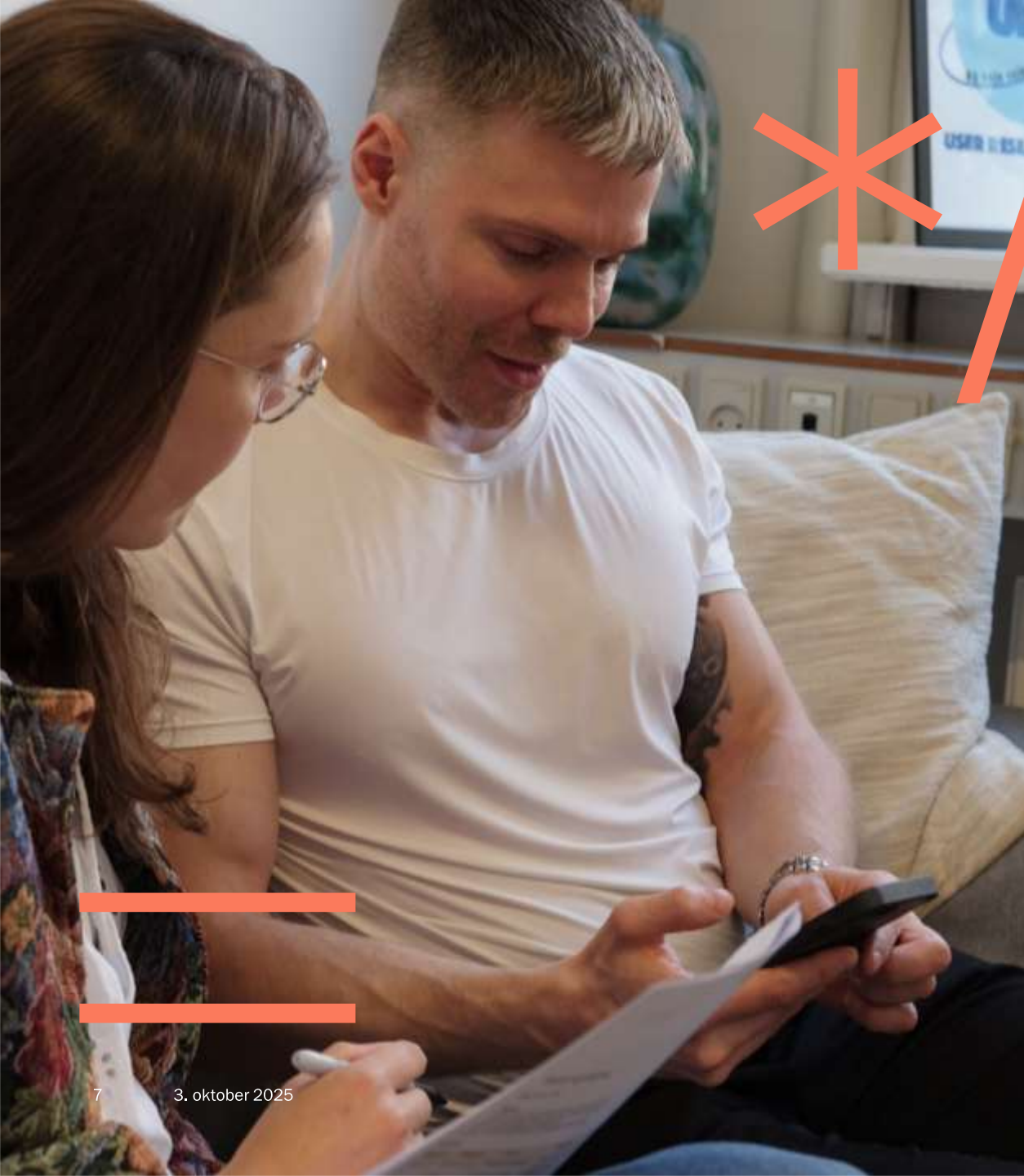
Et eksempel fra en brugervenlighedstest: opgavesuccesskema

Udfordret af digital kontakt

	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

Motiveret af digital kontakt

	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

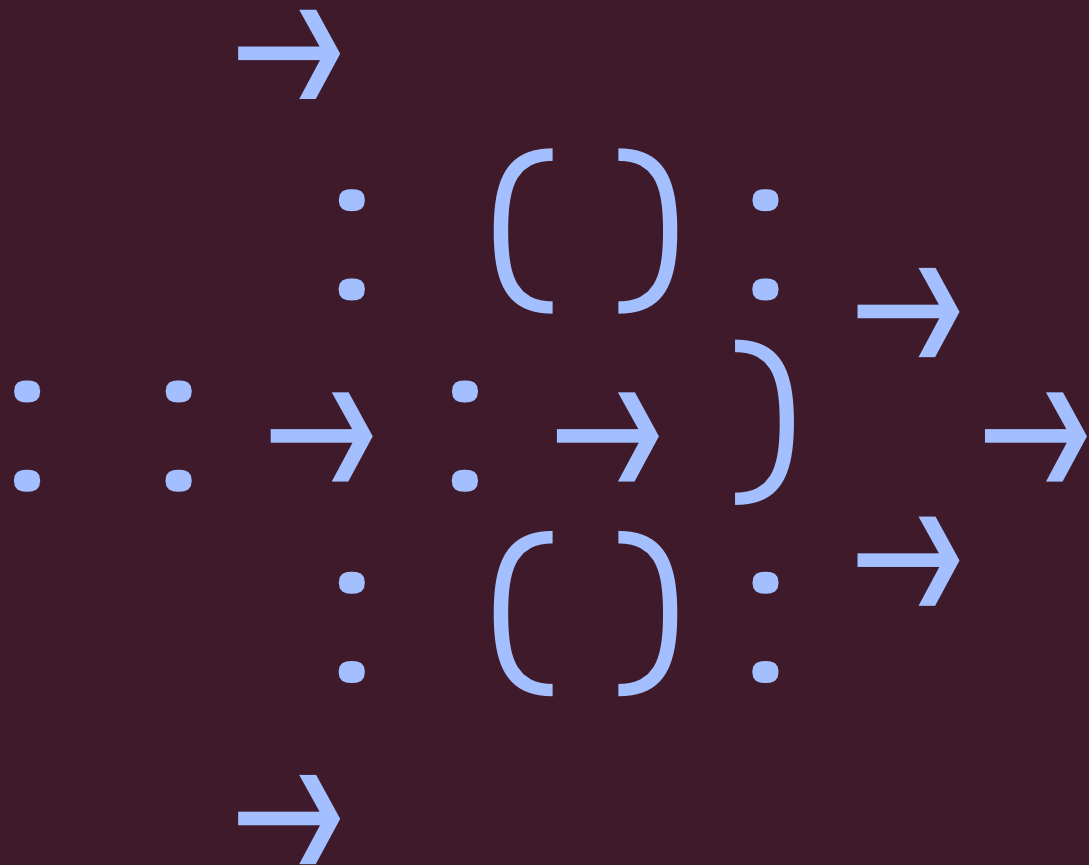


Hvis du tester med brugere, der er udfordrede af offentlige digitale løsninger, så gør du alle brugere en tjeneste → løsningerne bliver bedre!

(= \ / =)
(= = () [.)
([:] () ()
= () = () .
 . [] .

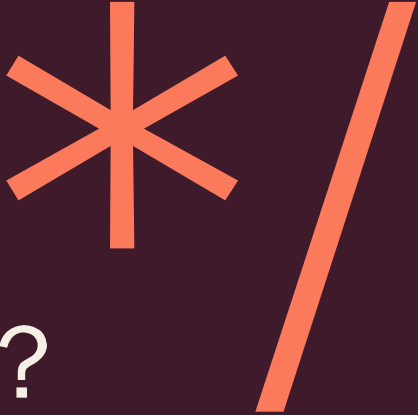
Hvordan overkommer du de tre barrierer?

1. Sprog og kommunikation er ikke i øjenhøjde → inddrag brugerne og test aldrig "lorem ipsum" tekst
2. Manglende sammenhæng ved sektorovergange → sæt dig ind i brugerens kontekst og formål ved fx at lave deltagerobservation, kortlæg brugerrejsen og samarbejd med andre myndigheder
3. De digitale løsninger er ikke brugervenlige → bliv skarp på målgruppen, inddrag brugerne så tidligt som muligt og iterativt.



... og brug Guide til gode
brugeroplevelser til at
understøtte dit arbejde!

God fornøjelse!



Spørgsmål?



Vil du vide mere?

Skriv til
brugeroplevelser@digst.dk

Therese Thorstholm
thetho@digst.dk

<https://www.linkedin.com/in/theresethorstholm/>

To små tips til dig, hvis du vil høre mere:

1. Bliv klogere på Digital Inklusion i morgen 11-12.30 i session F3 "Fra AI i radiologi til Digital Inklusion"
2. Meld dig ind i [Myndighedsnetværk for digital inklusion](#)