

Det offentliges digitale kommunikation med ældre borgere

Spørgeskemaundersøgelse blandt ældrerådernes medlemmer
September - November 2014

Nationale resultater



FORORD	3
DEL I Om undersøgelsen	5
Hovedresultater	7
Anbefalinger	10
Baggrundsdata	11
DEL II Undersøgelsens deltagere	13
Køn, alder og interneterfaring	
DEL III Vurdering af information på kommunale hjemmesider	17
Seks hjemmesidetemaer - med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne	19
Hyppige problemer på hjemmesiderne – med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne	27
Kvalitativ karakteristik af deltagerne	34
DEL IV Vurdering af digitale ansøgninger	37
Tre digitale ansøgninger - med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne	38
DEL V Deltagernes besvarelser – resultater i tal	47
Læsevejledning til diagrammer	47
Beskrivelse af deltagerne	48
Deltagernes vurdering af information på kommunale hjemmesider	51
Deltagernes vurdering af digitale ansøgninger	69
BILAG	
Tabel 1. Spørgeskema 1 – spørgsmål om information på kommunens hjemmeside: Tema 1-6 - Tværgående spørgsmål.	80
Tabel 2. Spørgeskema 1 – spørgsmål om information på kommunens hjemmeside: Tema 7 – Kommunens hjemmeside.	81

Forord

I disse år udruller regeringen, KL og Danske Regioner en fælles, overordnet digitaliseringsplan for det offentlige kommunikation med borgerne. Planen medfører, at den enkelte borger i stigende grad må betjene sig selv, når han eller hun vil ”tale” med offentlige myndigheder. Borgerne skal betjene sig selv på kommunens hjemmeside eller på borger.dk, når de søger folkepension, boligstøtte eller byggetilladelse, eller anmelder flytning eller lægeskift m.m. Der er med andre ord indført digital selvbetjening på områder af meget vital betydning for borgernes hverdag og trivsel.

Borgerne forventes også selv at finde information om sociale ydelser og kommunale tilbud på kommunens hjemmeside.

Denne forandring stiller høje krav til kvaliteten af den digitale kommunikation med borgerne: Hjemmesiderne skal være brugervenlige, oplysningerne forståelige og de digitale selvbetjeningsløsninger fungere uden større problemer. Lever kommunikationen ikke op til disse forventninger, undergraver det retssikkerheden, skaber ulighed og desuden både modvilje og utilfredshed hos borgerne. Og tager borgerne ikke de digitale løsninger til sig, høster kommuner og andre offentlige myndigheder ikke de økonomiske gevinster af selvbetjeningsløsningerne, der som led i den fælles offentlige digitaliseringsstrategi allerede er indregnet i de økonomiske rammer.

Der er samtidig behov for at pege på, at der ikke er tilstrækkelig internetdækning alle steder. Med de krav, der stilles til befolkningens del af denne ”kontrakt”, har borgere i disse områder en helt berettiget forventning om, at de tekniske forudsætninger er til stede.

ÆldreForum og DANSKE ÆLDRE RÅD satte sig i sommeren 2014 for at undersøge, hvilke problemer ældre borgere evt. løber ind i, når de skal betjene sig selv via offentlige hjemmesider, og hvordan de i øvrigt forholder sig til denne nye form for kommunikation. Hovedspørgsmålet var: Er kommunernes hjemmesider og de digitale selvbetjeningsløsninger anvendelige og forståelige for ældre borgere? Undersøgelsens resultater peger på, at noget kan gøres bedre.

De lovpligtige kommunale ældreråd er oprettet som ældre borgeres øjne, ører og talerør og fungerer som en væsentlig lokal samarbejdspartner og et vigtigt bindeled mellem den enkelte kommunes ældre borgere, politikere og forvaltning.

Ældrerådene er derfor udvalgt til at afprøve og vurdere dels deres respektive kommuners hjemmesider på områder med særlig relation til ældre, fx oplysninger om forebyggende hjemmebesøg, hjemmehjælp og kommunens plejehjem, dels tre digitale ansøgninger. Deltagerne besvarede en række spørgsmål om hjemmesidens og ansøgningernes brugervenlighed.

Undersøgelsens resultater formidles dels i denne rapport, der samler de lokale resultater på landsplan, dels i lokale rapporter med hvert enkelt ældreråds besvarelser.

De to rapporter har titlerne:

- ”Det offentliges digitale kommunikation med ældre borgere. Spørgeskemaundersøgelse blandt ældrerådernes medlemmer – Nationale resultater”.
- ”Det offentliges digitale kommunikation med ældre borgere. Spørgeskemaundersøgelse blandt ældrerådernes medlemmer – (navn) ældreråd”.

Undersøgelsen er tænkt som en håndsrekning til den løbende udvikling af kommunernes hjemmesider. Håbet er, at det enkelte ældreråd, med afsæt i de indhøstede erfaringer, vil indlede en konstruktiv dialog med kommunens ansvarlige for de tekniske løsninger og for de konkrete oplysninger. En dialog der kan forbedre brugervenligheden, så relevante og nødvendige oplysninger findes på hjemmesiden, og samtidig er både forståelige og lette at finde for borgerne.

Det er også håbet, at denne rapport, som samler de lokale resultater, vil bringe inspiration både over kommunegrænser og til de landsdækkende digitale løsninger, så erfaringer herfra – både positive og negative – kan bidrage til videreudvikling af brugervenlige digitale løsninger.

En stor tak til ældrerådene, som med beredvillighed og engagement har taget den omfattende afprøvelse på sig samt til University College Lillebælt, som har stået for indsamling af spørgeskemaer, indtastning og udskrivning af data, samt udarbejdelsen af oversigten ”Top 6 kommuner” med de kommuner, der klarede sig bedst i undersøgelsen. Oversigten kan ses på www.danske-aeldreraad.dk og www.aeldreforum.dk. Undersøgelsens kvantitative og kvalitative analyser i rapportens del III og IV er foretaget af sekretariatene i DANSKE ÆLDRERÅD og ÆldreForum.

God læselyst



Bent Aa. Rasmussen

Formand for DANSKE ÆLDRERÅD



Ove E. Dalsgaard

Formand for ÆldreForum

April 2015

Om ÆldreForum og DANSKE ÆLDRERÅD

ÆldreForum er et uafhængigt råd under Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold. Rådet skal følge og vurdere ældres vilkår i samfundet på alle livets områder, indsamle og videreformidle viden om ældre samt bidrage til at synliggøre ældres ressourcer og til at nuancere billedet af ældre m.m. Se www.aeldreforum.dk.

DANSKE ÆLDRERÅD er landsorganisation for de folkevalgte ældreråd i kommunerne. DANSKE ÆLDRERÅD varetager ældrerådernes interesser og styrker og videreudvikler ældrerådernes lokale virke. Dette sker bl.a. gennem oplysning, rådgivning og netværksdannelse. Se www.danske-aeldreraad.dk.

DEL I

Om undersøgelsen

HOVEDRESULTATER

ANBEFALINGER

BAGGRUNDSDATA

Om undersøgelsen

ÆldreForum og DANSKE ÆLDRE RÅD har bedt medlemmer fra alle landets ældreråd – som repræsentanter for ældre borgere – vurdere brugervenligheden på dele af deres kommunes hjemmeside og i tre digitale ansøgningsskemaer.

Formålet med undersøgelsen er at se på, hvilke problemer ældre borgere evt. løber ind i, når de skal betjene sig selv via offentlige hjemmesider, og hvordan de i øvrigt forholder sig til denne nye form for kommunikation. Hovedspørgsmålet var dermed om kommunernes hjemmesider og de digitale selvbetjeningsløsninger er forståelige og lette at bruge.

Undersøgelsens resultater peger på, at noget kan gøres bedre.

Hjemmesiders rolle

Den kommunale hjemmeside er et vigtigt redskab til at opfylde kommunens generelle rådgivnings- og vejledningspligt og til at klæde borgerne på til at ”klare sig selv”.

Hvis en borger har vanskeligt ved at finde nødvendig og relevant information på den kommunale hjemmeside, må det forventes, at borgeren kontakter kommunen for at få personlig betjening. Alternativt efterlades borgeren uden den rådgivning og støtte, han eller hun har behov for og krav på. Sådanne situationer er både klart uacceptable for borgerne, og dyre for kommunerne.

Hvor stor betydning brugervenlighed har, ses bl.a. af, at 68 pct. af kommunerne¹ selv ser manglen på brugervenlige digitale løsninger som en af de største udfordringer for at nå pejlemærket i regeringens, KL's og Danske Regioners fælles digitaliseringsstrategi, hvor det forventes, at 80 pct. af kommunikationen mellem borgere og myndigheder foregår digitalt i 2015.² Kun en lille del af kommunernes hjemmeside falder imidlertid ind under denne fælles digitaliseringsstrategi. Men udfordringen med at formidle ofte komplicerede regler og procedurer i et sprog, borgerne forstår, er den samme for kommunernes øvrige hjemmesider.

Deltagernes erfaring med internet og kommunal sprogbrug

Erfaring med internet har betydning for, hvor let det er at finde og forstå information på internettet, og at udfylde digitale ansøgninger.

Langt de fleste deltagere (86 pct.) havde benyttet internet i mindst 6 år, og stort set alle (98 pct.) besøgte internettet mindst en gang om ugen. Deltagere havde dermed benyttet internettet i længere tid og i større omfang end store grupper af den danske ældrebefolkning. Deltagerne må derfor anses som mere erfarne internetbrugere end ældrebefolkningen generelt.

¹ Digitalisering i kommunerne. Juni 2014, Grafikrapport. ÆldreSagen. www.aeldresagen.dk.

² Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi.

Desuden kendte deltagerne i forvejen kommunens sprogbrug på de undersøgte fagområder fra deres arbejde i ældrerådet. Dette gav også deltagerne en fordel i forhold til andre ældre med hensyn til at forstå informationer på hjemmesiderne.

På denne baggrund anses undersøgelsen generelt at *overvurdere* brugervenligheden på kommunernes hjemmesider og i de digitale ansøgninger. Og dermed også at *undervurdere* de problemer, som mange ældre oplever, når de søger efter information på kommunernes hjemmesider eller skal udfylde digitale skemaer.

Deltagernes erfaring med internettet og en sammenligning med ældre borgeres erfaring generelt udbygges i rapportens del II, ”Undersøgelsens deltagere”.

En god digital løsning

Da undersøgelsen som nævnt ovenfor undervurderer de problemer, som ældre generelt vil opleve i forbindelse med søgning af informationer eller udfyldelse af digitale skemaer, er det som et realistisk pejlemærke for at opnå prædikatet en *’god digital løsning’* valgt, at mindst 80 pct. af svarene på de enkelte områder skulle befinde sig i spørgeskemaets mest positive svarmulighed. Dvs. at svarene enten var *Ja*, eller at det var *meget let* fx at finde eller forstå en oplysning eller benytte en funktion.

Hovedresultater

Deltagernes vurdering af hjemmesidernes brugervenlighed

- Vurdering af seks temaer

Deltagerne vurderede brugervenligheden for seks temaer på deres kommunes hjemmeside: demens, plejehjem, forebyggende hjemmebesøg, hjemmehjælp, kommunale tillæg/tilskud og Digital Post.

Deltagerne besvarede spørgsmål som: Var det let at finde konkrete oplysninger på kommunens hjemmeside? Var sproget let at forstå? Og skriften let at læse? Gav søgefunktionen brugbare resultater? Og var der tekniske problemer?

Temaerne for Digital Post, plejehjem samt kommunale tillæg/tilskud skilte sig ud fra de øvrige, som henholdsvis ”top og bund”. De øvrige temaer lå imellem de to yderpositioner.

*Temaet Digital Post blev vurderet som **mest** brugervenligt, idet:*

- Over 90 pct. fandt de ønskede oplysninger om Digital Post, og halvdelen fandt dem meget let.
- Over 90 pct. fik brugbare oplysninger via søgefunktionen, og for næsten halvdelen gik det meget let med at bruge denne funktion.

Det gode resultat kan bl.a. hænge sammen med, at kommunerne gjorde meget for at synliggøre Digital Post, som blev obligatorisk for alle borgere i den periode, undersøgelsen fandt sted.

Det kan derfor overraske, at kun omkring halvdelen af deltagerne havde meget let ved at forstå sproget. En forklaring kan være, at der er forskel på at *genkende* ord og vendinger, der skal anvendes for at søge på hjemmesiden, og på at *forstå*, hvad ordene konkret betyder.

*Temaerne plejehjem og kommunale tillæg/tilskud blev vurderet som **mindst** brugervenlige, idet:*

- Flere oplysninger om plejehjem blev fundet af mindre end halvdelen af deltagerne. Samtidig havde kun omkring en tredjedel meget let ved at forstå sproget, mens resten kom i tvivl eller havde vanskeligheder.
- 20 pct. fandt aldrig oplysninger om tilskud til medicinudgifter, og 24 pct. kunne ikke finde oplysninger om tilskud til tandbehandling. Desuden havde 60 pct. af deltagerne i et eller andet omfang problemer med at forstå informationerne om kommunale tillæg/tilskud.

- Hyppige problemer – en tværgående vurdering

Et gennemsnit på tværs af de seks temaer viser, hvilke problemer, der er mest udbredt på de kommunale hjemmesider.³

Det største problem: At finde information

Det største problem for deltagerne var at finde oplysninger: Kun 17 pct. oplyste, at de havde meget let ved at finde relevant information på kommunens hjemmeside til hverdag.

Søgefunktionen var langt fra altid en hjælp, idet kun lidt over halvdelen havde meget let ved overhovedet at finde funktionen. Af dem som fandt funktionen, havde hver femte meget svært ved at anvende den.

De fleste (80 pct.), som fandt og brugte søgefunktionen til at besvare spørgeskemaet, fik dog brugbare oplysninger. Men det mislykkedes for hver femte.

Andre problemer: Skrift og sprog

Omkring halvdelen af deltagerne havde meget let ved at læse skriften og forstå sproget på hjemmesiden.

Mindre problemer: Tekniske problemer og kontaktoplysninger

Kun 15 pct. oplevede tekniske problemer under deres besøg på kommunens hjemmeside. Langt de fleste fandt kontaktoplysninger på en medarbejder i forvaltningen, hvis de ville vide mere. Kun 12 pct. kunne ikke finde kontaktoplysninger.

- Vurdering af digitale ansøgninger

Deltagerne vurderede brugervenligheden i de digitale ansøgninger ”Beregn boligstøtte til folkepensionister”, ”Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerboliger”, samt ”Anmeld flytning inden for din kommune”.

Undersøgelsen viste, at der er grund til opmærksomhed på flere felter.

At finde information

³ Gennemsnitsberegningerne betyder, at tallene nedenfor kan afvige fra ovenstående oplysninger.

Omkring 70 pct. af deltagerne fandt de efterspurgte oplysninger om kontaktperson, hvem der kan søge/anmelde, og hvordan blanketten udfyldes m.m.

Men ikke alle oplysninger var lette at finde:

- Omkring hver anden deltager (55 pct.) fandt kun nogenlunde let eller med besvær oplysning om, hvordan man søger lån til betaling af ejendomsskat, og
- Ca. hver tredje havde kun nogenlunde let ved eller ligefrem besvær med at finde oplysning om beregning af boligstøtte (36 pct.), eller hvordan man anmelder flytning (35 pct.).

Det forvirrede også, at nogle kommunale informationer skal findes på borger.dk. Ikke alle forstod et link på kommunens hjemmeside til borger.dk.

Ansøgningsblanketter

Mange var i tvivl om, hvilke oplysninger, de skulle give i blanketterne. I grove træk forstod kun omkring halvdelen meget let hvilke oplysninger, der blev spurgt om i blanketterne.

Sproget gav også i mange tilfælde anledning til tvivl. Det blev kun forstået meget let af mellem en tredjedel og lidt over halvdelen i de forskellige ansøgninger.

Hjælpetekster

Hjælpetekster forklarede ord og vendinger i blanketterne "Beregn boligstøtte" og "Ansøgning om lån til ejendomsskat".

Men i begge blanketter havde omkring halvdelen større eller mindre problemer med at få hjælpeteksterne frem på skærmen. Og omkring hver tredje havde ikke helt let ved at læse skriften.

Hjælpeteksterne gav kun meget brugbare oplysninger i omkring hvert tredje tilfælde i begge blanketter.

- Konklusion

Ingen af de 6 temaer levede helt op til pejlemærket 'god digital løsning'. Alle temaer havde dog enkelte områder med mindst 80 pct. rent positive svar, som er markøren for 'en god digital løsning'. Ses der i stedet på brugervenlighed på tværs af temaerne, fungerede kun få områder tilfredsstillende:

- *Teknik*: 81 pct. oplevede ingen tekniske problemer under deres besøg på kommunens hjemmeside.
- *Synlighed af kontaktoplysninger*: 82 pct. kunne finde kontaktoplysninger.
- *Søgefunktion*: Af dem som fandt og anvendte søgefunktionen fik 80 pct. brugbare resultater. I de fleste tilfælde skete det dog med besvær.

Deltagernes kvalitative kommentarer

Deltagerne kunne supplere deres svar med kommentarer og forslag. Der er både positive og kritiske kommentarer – flest kritiske. Deltagerne efterlyser bl.a. hverdagsprog på hjemmesiderne, bedre søgefunktion, præcis information og overskuelighed, så relevante oplysninger kan findes inden for en rimelig tid. Kommentarerne understøtter således undersøgelsens øvrige resultater.

Anbefalinger

Kommunale hjemmesider

ÆldreForum og DANSKE ÆLDRE RÅD foreslår, at kommunerne anvender undersøgelsens resultater til at efterse, udvikle og forbedre deres hjemmesider. Fx ved at gennemgå hjemmesiden og se, om den lider af nogle af de samme skavanker, som der peges på i rapporten.

ÆldreForum og DANSKE ÆLDRE RÅD foreslår endvidere, at ældrerådet i den enkelte kommune inddrages i udvikling af de dele af hjemmesiderne, som har særlig adresse til ældre og deres pårørende.

Ældrerådene kan fx inddrages for at sikre en brugervenlig og logisk opbygning set med ældre borgere øjne. Også ved udvikling af sprog, ord og begreber i søgefunktioner og tekster kan ældrerådene konsulteres, idet ældrerådsmedlemmerne både har kendskab til forvaltnings- og hverdagssprog. Hvis borgere skal have udbytte af hjemmesidernes informationer, skal sproget være let at forstå. Brug af skriftstørrelse og farvevalg m.m., som letter læsningen for borgere med svækket syn, er ligeledes et område, der bør ofres stor opmærksomhed.

Deltagernes kommentarer indeholder desuden konkrete forslag, der kan inspirere til forbedringer af hjemmesiderne.

Digitale ansøgninger

ÆldreForum og DANSKE ÆLDRE RÅD foreslår Digitaliseringsstyrelsen og kommunerne at inddrage undersøgelsens resultater og deltagernes forslag i den løbende forbedring af de testede blanketter og i udviklingen af nye digitale blanketter.

ÆldreForum og DANSKE ÆLDRE RÅD foreslår endvidere Digitaliseringsstyrelsen og kommunerne at inddrage ældrerådene i udviklingsarbejdet.

Baggrundsdata

Deltagerne

Undersøgelsen er foretaget blandt medlemmer af alle landets 98 ældreråd. Da deltagerne som nævnt er særlig udvalgt og desuden har særlige forudsætninger som følge af deres ældrerådsarbejde, er de ikke repræsentative for ældrebefolkningen. Undersøgelsens resultater kan derfor ikke umiddelbart generaliseres.

Deltagernes større erfaring med internet sammenlignet med danske ældre generelt betyder som også nævnt, at deltagerne har lettere ved at finde og forstå informationer på kommunernes hjemmesider og ved at udfylde digitale ansøgninger.

Spørgeskemaer

Undersøgelsen bestod af to spørgeskemaer, som blev udsendt til ældrerådene med opfordring til, at fem af rådets medlemmer besvarede begge skemaer:

- *Spørgeskema 1* med 55 spørgsmål om søgning af information på kommunens hjemmeside. Deltagerne blev bedt om at finde konkrete oplysninger om en række emner på kommunens hjemmeside, og derpå besvare spørgeskemaet.
- *Spørgeskema 2* med 32 spørgsmål om digitale ansøgninger. Deltagerne blev bedt om på kommunens hjemmeside eller på borger.dk at finde konkrete oplysninger om tre emner. Deltagerne blev endvidere bedt om at udfylde (men ikke indsende) den tilhørende ansøgningsblanket, og derpå besvare spørgsmålene i spørgeskemaet.

Begge spørgeskemaer havde kvantitative spørgsmål med faste svarmuligheder, og kvalitative spørgsmål med mulighed for at skrive kommentarer.

De to spørgeskemaer kan ses på www.aeldreforum.dk og www.danske-aeldreraad.dk.

Spørgeskemaerne blev udsendt og besvaret i papirform, idet elektroniske spørgeskemaer ville kræve, at deltagerne arbejdede med flere åbne skærmvinduer på samme tid. Det forudsætter både en vis edb-rutine og en edb-skærm af en vis størrelse. Derfor blev papirformen valgt.

Besvarelse og svarprocent

Besvarelser blev indhentet i perioden 8. september – medio november 2014.

96 ældreråd besvarede spørgeskemaerne, hvad der gav en svarprocent på 98.

490 sæt spørgeskemaer blev udsendt, svarende til fem sæt til hvert ældreråd. Herudover modtog ældrerådsformanden et sæt til orientering.

Ti ældreråd indsendte seks besvarelser. De resterende 86 ældreråd indsendte besvarelser fra mellem én og fem deltagere.

Svarprocenten er beregnet på grundlag af 500 udsendte spørgeskemaer⁴ til 98 ældreråd:

- *Spørgeskema 1* om søgning af information på kommunens hjemmeside: Der blev modtaget 363 besvarede spørgeskemaer, hvilket gav en svarprocent 72,6.
- *Spørgeskema 2* om digitale ansøgninger: Der blev modtaget 350 besvarede spørgeskemaer, hvilket gav en svarprocent på 70,0.

Hvis svarprocenten i stedet beregnes på baggrund af de deltagende 96 ældreråd, er svarprocenten 74,1 for spørgeskema 1, og 71,4 for spørgeskema 2. Lidt flere besvarede således spørgeskema 1 end spørgeskema 2.

Der var forskel på, hvor mange deltagere, der besvarede de konkrete spørgsmål. Nogle sprang enkelte spørgsmål over og gik videre. Andre stoppede helt, når tiden, de havde afsat til opgaven, var gået. Atter andre ønskede ikke at besvare spørgsmål, som indebar anvendelse af personlige oplysninger, fx navn, kommune, eller at logge på en digital ansøgning med NemID.

Frafald

Der blev ikke indhentet oplysninger, som gjorde det muligt at udføre en egentlig frafaldsanalyse.

En række deltagere oplyste ikke kommunenavn i deres besvarelse. Det betyder, at deres svar ikke er indgået i opgørelsen af ældrerådets egen besvarelse, men kun i opgørelsen af svar på landsplan.

Det kan desuden heller ikke udelukkes, at besvarelser bortkom hos postvæsnet.

Et ældreråd har meddelt, at ingen af medlemmerne ønskede at medvirke i undersøgelsen, da besvarelse af nogle spørgsmål indebar brug af personlige oplysninger.

Nogle deltagere oplyste, at pludselig opstået sygdom forhindrede dem i at udfylde spørgeskemaerne. Andre måtte afstå fra at besvare spørgeskemaerne pga. ferie.

⁴ 490 til ældrerådene til besvarelse + 10 indsendte fra formændene

DEL II

Undersøgelsens deltagere

KØN

ALDER

INTERNETERFARING

Køn og alder

Deltagerne i undersøgelsen var i aldersgruppen 60-84 år. Stort set lige mange mænd og kvinder svarede: 52 pct. mænd og 48 pct. kvinder.

Erfaring med internet

For at få indtryk af, om deltagernes erfaring med internet adskilte sig fra ældebefolkningens erfaring generelt, har undersøgelsen også set på Danmarks Statistiks opgørelser af ældre borgeres erfaring med internet.

Hvor længe har du benyttet internettet?

De fleste deltagere (86 pct.) havde benyttet internettet i mindst 6 år, mens 10 pct. havde anvendt det i 3-5 år. 4 pct. havde benyttet internettet i 2 år eller mindre.

Til sammenligning viste opgørelser fra Danmarks Statistik⁵, at 27 pct. af kvinderne og 18 pct. af mændene mellem 65-89 år aldrig havde været på internettet. Omfanget at ældre borgere, som aldrig havde været på internettet steg med alderen.⁶

Hvor ofte bruger du internettet?

Næsten alle deltagere (98 pct.) benyttede internettet mindst en gang om ugen. Heraf besøgte 87 pct. internettet *dagligt*, og 11 pct. *en gang om ugen*. De sidste 2 pct. var på nettet månedligt eller sjældnere.

Til sammenligning var 60 pct. af danske 65-89-årige mænd på nettet *dagligt eller næsten dagligt*. Det tilsvarende tal for kvinder var 45 pct. Andelen, der dagligt eller næsten dagligt var på nettet, faldt med alderen: I gruppen af 85-89-årige var andelen af borgere, som var på nettet dagligt eller næsten dagligt, nede på 25 pct. af mændene og 9 pct. af kvinderne.⁷

Erfaring, køn og alder

Opgørelser fra Danmarks Statistik viste, at alder og køn påvirkede erfaringen med internettet. Disse sammenhænge blev ikke fundet blandt undersøgelsens deltagere. I undersøgelsen var der:

- Stort set ingen forskel på, hvor hyppigt de to køn var på nettet: 97 pct. af kvinderne og 99 pct. af mændene benyttede internettet *hver dag* eller *ugentligt*.
- Ingen større forskel på, hvor længe de to køn havde brugt internettet: 87 pct. blandt både kvinder og mænd havde mindst 6 års erfaring med internet.
- Relativ lille forskel på, hvor ofte de forskellige aldersgrupper benyttede nettet. Der var færrest daglige brugere blandt de 80-84-årige. Da denne gruppe bestod af 12 personer, forrykkede det ikke billedet af den lille forskel.

⁵ Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen 2014. s. 10

⁶ Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen 2014. figur 6

⁷ Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen 2014. s. 10.

- Et stort flertal (73 - 91 pct.) i alle aldersgrupper, som havde anvendt nettet i mindst 6 år.⁸ Andelen var størst blandt de 65-69-årige (91 pct.) og lavest blandt de 80-84-årige (73 pct.).

Andre former for erfaring hos deltagerne

SFI fandt i en undersøgelse⁹ fra 2014, at erfaring og motivation havde større betydning for brug af internet end alder og køn.

Erfaring og motivation forklarer måske også, hvorfor alder og køn ikke havde indflydelse på de deltagende ældrerådsmedlemmers erfaring med internettet. Ud over deres lange erfaring med internet, anvendte de nettet i mange forskellige sammenhænge:

- Næsten alle (95 pct.) anvendte netbank.
- 87 pct. søgte information.
- 84 pct. anvendte internet til ældrerådsarbejde.
- Lidt over halvdelen (55 pct.) benyttede hel eller delvis digital selvbetjening på borger.dk eller kommunens hjemmeside.

Delkonklusion

Deltagernes erfaring med internet

Samlet set havde deltagerne større erfaring med brug af internet end ældre i Danmark generelt. Den større erfaring kunne ses på, at

- Deltagerne havde flere års erfaring med nettet end store grupper af ældrebefolkningen.
- Deltagerne oftere benyttede internettet end store grupper af ældrebefolkningen.

Deltagernes erfaring: Betydning for undersøgelsens resultater

Det antages, at det er lettere at finde oplysninger på kommunens hjemmeside, jo mere erfaring man har med internettet. Og at det samme gælder, når man skal udfylde digitale ansøgninger.

Deltagernes større erfaring med internettet betyder derfor, at det i undersøgelsen antages, at resultaterne overvurderer brugervenligheden i de undersøgte temaer på kommunernes hjemmesider og i de digitale ansøgninger. Og dermed undervurderer de problemer, som ældre generelt løber ind i, når de søger information på kommunale hjemmesider eller skal udfylde digitale skemaer.

⁸ Egne beregninger på baggrund af *Erfaring med brug af internet, fordelt på alder*. UCL, 9.12.2015

⁹ Siren A, Grønborg Knudsen S. Ældre og digitalisering. Holdninger og erfaringer blandt ældre i Danmark. SFI 2014, 14:22

DEL III

Vurdering af information på kommunale hjemmesider

DEMENS

PLEJEHJEM

HJEMMEHJÆLP

FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG

KOMMUNALE TILSKUD/TILLÆG

DIGITAL POST

KOMMUNENS HJEMMESIDE

Spørgsmålene i spørgeskemaet gør det muligt at behandle deltagernes vurdering af informationerne på kommunernes hjemmesider både kvantitativt, dvs. i tal, og kvalitativt ud fra deltagernes kommentarer.

Ved vurderingen af de kvantitative resultater hører det, som allerede nævnt, med i billedet, at deltagerne har væsentlig bedre it-kompetencer end store dele af ældrebefolkningen (se del II), og at de har forhåndskendskab til kommunernes sprogbrug på de undersøgte områder fra deres ældrerådsarbejde. Dermed klarede deltagerne sig bedre, end ældre almindeligvis ville gøre. Resultaterne *undervurderer* derfor de vanskeligheder, ældre borgere generelt har med at finde informationer om tillæg og tilskud.

Læsevejledning

Første afsnit ”Seks hjemmesidetemaer - med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne” behandler deltagernes vurdering af brugervenligheden for hvert af temaerne demens, plejehjem, forebyggende hjemmebesøg, hjemmehjælp, kommunale tillæg/tilskud samt Digital Post.

Andet afsnit ”Hyppige problemer på temasideerne – med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne” trækker de generelle spørgsmål om brugervenlighed ud fra temaanalysen, og ser på spørgsmålene på tværs af temaerne. Afsnittet inddrager spørgeskemaets syvende tema, hvor deltagerne vurderede brugervenligheden på hele kommunens hjemmeside.

I begge afsnit inddrages deltagernes kvalitative kommentarer for at uddybe og nuancere de talmæssige resultater. De to afsnit afsluttes med deltagernes konkrete forslag til forbedring af hjemmesiderne. Nogle af forslagene er afgivet som konkrete forslag, andre er omskrivninger af kommentarer om, hvad der virkede godt – eller mindre godt – på hjemmesiden.

Tredje afsnit ”Kvalitativ karakteristik af deltagerne” omtaler kort undersøgelsens kvalitative analyse og giver en kvalitativ karakteristik af deltagerne.

Ordforklaringer

Deltagere i undersøgelsen

Ordet ”deltagere” anvendes om de personer, som har besvaret de pågældende spørgsmål. Da der var forskel på, hvor mange deltagere, der besvarede hvert spørgsmål, kan ”deltagere” bestå af et forskelligt antal personer. Det fremgår af deltagernes egne besvarelser i rapportens del V, hvor mange personer, der har svaret på de konkrete spørgsmål.

Fortolkning af svarkategorier

Der er to typer svarkategorier i spørgeskemaerne:

- Ja/Nej/Ved ikke
- I høj grad let, I nogen grad let, I mindre grad let, Slet ikke let og Ved ikke.

I de kvantitative analyser er svarkategorierne fortolket således:

- I høj grad let: Det var meget let at
- I nogen grad: Det var *nogenlunde* let at .../var i tvivl
- I mindre grad og slet ikke: Det var *svært* at.../ det var *vanskeligt* at.../ havde problemer
- Ja: Behandles som et positivt svar
- Nej: Behandles som et negativt svar

Seks hjemmesidetemaer - med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne

Dette afsnit ser på deltagernes vurdering af brugervenligheden for hvert af temaerne demens, pleje-hjem, forebyggende hjemmebesøg, hjemmehjælp, kommunale tillæg/tilskud samt Digital Post.

Resultaterne er sammenfattet på side 26-27. Deltagernes svar på spørgeskemaerne kan ses i detaljer i del V, ”Deltagernes besvarelser – resultater i tal”.

Tema 1. Demens

Flere og flere familier bliver berørt af demens. Sygdommen er meget belastende, ikke mindst for de pårørende, og det er derfor særlig vigtigt, at borgere let kan finde og forstå oplysninger om kommunernes tilbud og kontaktoplysning til den lokale demenskoordinator.

Fandt du oplysningerne?

Omkring 4 ud af 5 (78-80 pct.) fandt oplysning om kommunens tilbud til borgere med demens og til deres pårørende.

Men det var ikke altid lige let: Under halvdelen (43 pct.) fandt oplysninger meget let, mens næsten hver femte (18 pct.) enten kun med besvær eller slet ikke fandt oplysninger.

De fleste (83 pct.) fandt kontaktoplysninger til en medarbejder med viden om demens. Men en kommentar fra en deltager illustrerede, at det stadig halter i nogle kommuner: *”Det lykkedes aldrig at finde kontaktoplysninger på demenskoordinatoren - eller omtale af hende - på trods af, at jeg ved, at hun findes.”*

Søgefunktion

De fleste (83 pct.), som benyttede søgefunktionen, fik brugbare resultater. Men det var ikke altid uden problemer: En tredjedel (39 pct.) fandt meget let oplysningerne via søgefunktionen, mens over

halvdelen (53 pct.) løb ind i større eller mindre problemer. En deltager beskrev problemet således: *"Skriv demens i søgefeltet, og der kommer kun et resultat: Hjælpemidler."*

Sprog

Halvdelen af deltagerne (50 pct.) havde meget let ved at forstå sproget. 43 pct. fandt det nogenlunde let at forstå, og 3 pct. havde svært ved det. En kommentar: *"Kancellisprog."*

Det er værd at overveje, om borgere, som kun i nogen grad forstår sproget, er helt klar over, hvad oplysningerne betyder for dem? Eller om de ringer til kommunen, fordi de er i tvivl? Eller efterlades uden den hjælp og støtte fra kommunen, som de har behov for og krav på?

Forslag fra deltagerne

- Demenskonsulentens/demenskoordinatorens træffetider, tlf. nr. og mailadresse bør stå som det første på siden, der omhandler demens.
- Placer kontaktoplysninger et sted på hjemmesiden, hvor de ikke forsvinder – og glemmes – når borgerne stille og roligt "cruiser" sig frem til den ønskede viden.
- Opret en side specielt om demens.
- Udarbejd en god folder til pårørende til personer med en demenssygdom.

Tema 2. Plejehjem (Plejecentre, plejeboliger og omsorgscentre)

Hvilke plejehjem er der i "min" kommune, hvad kendetegner dem, hvor lange er ventelisterne, og hvilket plejehjem imødekommer den kommende plejehjemsbeboers ønsker bedst? Konkrete spørgsmål, som mange stiller sig, når de selv eller et familiemedlem får behov for en plejehjemsplads.

Fandt du oplysningerne?

De fleste fandt en oversigt over kommunens plejehjem, deres adresser (90 pct.) og kontaktoplysninger (79 pct.).

Alle andre informationer viste sig mere vanskelige at finde:

- Oplysning om ventetid på en plejebolig blev kun fundet af en tredjedel (34 pct.).
- Godt en tredjedel fandt et eksempel på husleje (36 pct.) eller udgift til serviceydelser som fx kost, rengøring og tøjvask m.m. (48 pct.).

Og det samlede økonomiske overblik må borgerne ofte selv skaffe sig. En deltager gav de økonomiske oplysninger disse ord med på vejen: *"Alt for mange trin før der kan konkluderes eller sammenfattes et prisniveau."*

Det var heller ikke helt let at finde oplysningerne. Knap halvdelen (46 pct.) havde nogle problemer, og 39 pct. oplevede større problemer. Kun omkring hver tiende (13 pct.) fandt meget let oplysninger om økonomi, ventetid og kontaktperson.

To spørgsmål om hverdagslivet på plejehjemmene var særlig tidskrævende at undersøge. Spørgsmålene blev alligevel taget med, fordi det er vigtigt at have kendskab til dagligdagen i de forskellige plejeboliger, hvis en borger på forhånd vil orientere sig for bedre at kunne vælge mellem forskellige tilbud. De to spørgsmål lød: *Kan du få indtryk af dagligdagen på ét af plejehjemmene?* og *Kan du sammenligne oplysningerne mellem plejehjemmene?*

Af de deltagere, som ledte efter oplysningerne, fik under halvdelen et resultat: 48 pct. fik indtryk af dagligdagen på et plejehjem, og 37 pct. kunne sammenligne oplysninger på tværs af plejehjemmene. Kun 17 pct. fandt oplysningerne meget let. Som en deltager bemærkede: *"Jeg fandt oplysningerne på et plejehjem ad gangen – og sammenhængen bagefter."*

Selv for undersøgelsens deltagere, der næsten alle havde over 6 års erfaring med internetbrug, var det vanskeligt, og i en del tilfælde umuligt, at finde oplysninger om livet i en bolig, som man selv eller ens nærmeste måske skal tilbringe sine sidste år i.

Mange borgere kan med andre ord ikke på forhånd danne sig et overblik over deres egen eller deres nærtståendes økonomi, hvis eller når de flytter i en plejebolig.

Søgefunktion

Søgefunktionen var kun delvis en hjælp: 61 pct. af de deltagere, som anvendte søgefunktionen, fik brugbare resultater. Det var markant lavere end undersøgelsens andre områder, hvor 72-92 pct. fik brugbare resultater. Et citat kan illustrere problemet: *"Ved stort set alle forsøg kom der referater og dagsordner frem fra 2011 – 2014."*

Generelt var det svært at finde oplysninger om plejehjem. Det kan både skyldes, at søgefunktionen ikke gav relevante henvisninger, og at hjemmesidernes opbygning gjorde det svært at gennemskue, hvor de konkrete oplysninger skulle findes.

Sprog

Tre ud af ti (38 pct.) havde meget let ved at forstå sproget på hjemmesiden, mens 50 pct. forstod det nogenlunde.

Resultatet skal ses i lyset af deltagernes kendskab til kommunalt sprogbrug gennem ældrerådsarbejdet. Andre ældre borgere må antages at have væsentligt sværere ved det.

Forslag fra deltagerne

- Læg plejehjemmenes velkomstpjecer som filer på hjemmesiden.
- Læg ensartede oplysninger om værdier og arrangementer for alle plejehjem på hjemmesiden.
- Beskriv aktivitetsmuligheder for alle plejehjem.
- Brug en fælles skabelon for plejehjemmenes oplysninger, så sammenligning er mulig.
- Overvej, hvilke spørgsmål ældre borgere og pårørende typisk har, og bring spørgsmål og svar for hvert plejehjem. Forslaget er kendt fra andre hjemmesider, hvor det betegnes Frequently Asked Questions eller FAQ.

Tema 3. Forebyggende hjemmebesøg

Kommunerne skal efter serviceloven tilbyde borgere, der er fyldt 75 år, mindst et årligt forebyggende hjemmebesøg. Kommunen kan dog vælge *ikke* at tilbyde besøg til borgere, som modtager både personlig pleje og praktisk hjælp. Reglerne står foran en revision, men tilbuddet kommer fortsat til at rette sig mod hovedparten af ældre over en vis alder. Det er derfor naturligt, at kommunerne informerer om disse besøg på deres hjemmeside.

Fandt du oplysningerne?

De fleste (80-87 pct.) fandt oplysninger om hvilke borgere, der tilbydes et forebyggende hjemmebesøg, om formålet med besøget, hvordan en aftale kommer i stand samt kontaktoplysninger.

Men under halvdelen (43 pct.) fandt oplysningerne meget let. 37 pct. fandt dem nogenlunde let, og 16 pct. løb ind i vanskeligheder.

Søgefunktion

Søgefunktionen gav i de fleste tilfælde (84 pct.) brugbare oplysninger.

Men igen krævede det ofte tålmodighed: Under halvdelen (45 pct.) fandt meget let oplysninger via funktionen, og en tredjedel (35 pct.) fandt dem nogenlunde let. Næsten hver femte (17 pct.) havde svært ved det. Et eksempel på fund via søgefunktionen: *"Når jeg søger på forebyggende hjemmebesøg på [fanen]borger, så kommer omsorgstandpleje og sundhed og kultur"*.

Sprog

56 pct. – lidt over halvdelen – havde meget let ved at forstå sproget. 37 pct. fandt det nogenlunde let. Kun 3 pct. havde problemer med sproget.

Hvis mange borgere ikke tager imod tilbuddet om forebyggende hjemmebesøg skyldes det måske, at nogle ikke helt kan gennemskue formålet med besøget?

Forslag fra deltagerne

- Udarbejd en god folder om forebyggende hjemmebesøg, og læg et link på hjemmesiden et synligt sted.
- Læg billeder af forebyggelseskonsulenterne med angivelse af telefonnumre og mailadresser på hjemmesiden.
- Denne opbygning af informationerne virkede godt: Ved 1. klik blev det beskrevet hvem, hvordan osv. besøget ydes til, hvad der skal foregå, og at det er frivilligt m.m. Ved 2 klik oplyses navne og distrikter på sygeplejersker.

Tema 4. Hjemmehjælp

Fandt du oplysningerne?

Stort set alle fandt oplysninger om, hvad en borger kan få hjemmehjælp til (89 pct.), hvordan man søger om hjælpen (91. pct.), og hvem man skal kontakte (87 pct.), hvis man vil have flere oplysninger.

Men en kommentar viser, at kommunerne nøje skal overveje, om borgerne forstår de oplysninger, kommunen lægger på hjemmesiden: *"Jeg ser det som en selvfølge, at jeg kontakter visitator, men det står der ikke direkte."*

Kun 42 pct. fandt meget let oplysningerne, mens lidt flere – 46 pct. – syntes, at det var nogenlunde let. 11 pct. havde vanskeligheder med at finde informationerne. Citat: *"Jeg skal først gå ind under seniorer, derefter hjælp og pleje, derefter praktisk hjælp og derefter hjemmehjælp."*

Søgefunktion

6 ud af 10 (61 pct.) brugte søgefunktionen. De fleste (85 pct.) fik brugbare resultater.

Men heller ikke under hjemmehjælp var det uden problemer at finde informationer ved hjælp af søgefunktionen: Kun 4 ud af 10 (40 pct.) fandt meget let oplysningerne på denne måde. Lidt flere (44 pct.) havde nogle problemer. Omkring en ud af ti (13 pct.) stødte på vanskeligheder.

Begrebet "hjemmehjælp" var et godt eksempel på, hvor det gik galt mellem borger og den kommunale hjemmeside. Borgeren søgte på hjemmehjælp, men ydelsen hed i flere tilfælde noget andet i fagterminologien og dermed på hjemmesiden. En kommentar: *"Man skal skrive hjemmepleje."*

Sprog

Næsten halvdelen (46 pct.) havde meget let ved at forstå sproget, og stort set samme andel (47 pct.) fandt det nogenlunde let. Kun 4 pct. havde problemer.

Forslag fra deltagerne

- Tænk på borgere uden videre kendskab til computere – gør det mere enkelt at søge de mest brugte former for hjælp.
- Fremhæv HVEM der kan søge om hjemmehjælp, og HVORDAN, man får kontakt.
- Telefonnummer bør stå med fed skrift.

Tema 5. Kommunale tillæg/tilskud

De økonomiske vilkår ændrer sig ofte ved overgangen til folkepension, og mange får behov for at vurdere deres samlede økonomiske situation. Hvilke tillæg og tilskud er der ret til, og hvad er betingelserne for at modtage dem?

Fandt du oplysningerne?

Størstedelen (85 pct.) fandt information om varmetillæg. 11. pct. fandt ikke oplysningerne.

73 pct. fandt oplysninger om kommunalt tilskud til medicinudgifter. Hver 5. deltager (20 pct.) fandt ikke oplysningerne.

68 pct. fandt information om tilskud til tandbehandling. Næsten hver 4. deltager (24 pct.) fandt ikke disse oplysninger.

Økonomiske tillæg og tilskud er rettigheder, lovgivningen tillægger borgerne under visse betingelser. Er det på den baggrund acceptabelt, at kun hhv. 20 og 24 pct. af deltagerne slet ikke kunne finde oplysninger om medicintilskud og tilskud til tandbehandling? Og at løsningerne dermed ligger langt under pejlemærket for en 'god digital løsning'.

En deltager bemærkede: *"Jeg fandt intet om varmetillæg og medicinudgifter. Jeg opgav helt enkelt."* Hvis borgerne ikke selv kan finde oplysninger om deres rettigheder på hjemmesiden, er de afhængige af, at andre gør dem opmærksom på muligheden. Fx lægen eller tandlægen. Men i en travl hverdag er det ikke alle behandlere, som fortæller deres patienter om den eventuelle mulighed.

Som nævnt må kommunerne forvente, at ældre borgere generelt har væsentlig sværere ved at finde oplysninger om tillæg og tilskud end undersøgelsens deltagere, som for størstedelens vedkommende har væsentlig bedre it-kompetencer end mange ældre. En deltager udtrykte det således: *"Jeg har hjulpet flere jævnaldrende, da de ikke var vant til nettet og syntes det var svært."*

Søgefunktion

Af dem som anvendte søgefunktionen fik 72 pct. brugbare resultater. Kun 20 pct. fandt meget let oplysningerne via funktionen. 42 pct. havde nogle problemer, og 31 pct. havde svært ved at få et resultat på denne måde. En kommentar: *"Prøvede flere indgange uden resultat. Brugte en time – det er langt over den grænse, jeg har lyst til at bruge på en hjemmeside."*

Sprog

3 ud af 10 (34 pct.) forstod meget let sproget, mens 53 pct. havde nogenlunde let ved det. 7 pct. løb ind i vanskeligheder.

Forslag fra deltagerne

- Det letter søgningen, hvis man kan gå ind på en side kun for pensionister, og dermed undgå henvisninger til fx tillæg for børn og unge.

Tema 6. Digital Post

Fra den 1. november 2014 skulle alle borgere over 15 år være tilmeldt Digital Post, med mindre de blev fritaget.

Fandt du oplysningerne?

De fleste fandt oplysningerne om, hvad Digital Post betød for dem (94 pct.), hvordan de tilmeldte sig (96 pct.) eller søgte om fritagelse (95 pct.), eller fandt kontaktoplysninger (90 pct.).

50 pct. fandt meget let oplysningerne. 41 pct. fandt dem nogenlunde let, og 8 pct. havde problemer.

Søgefunktion

Søgefunktionen gav i 9 ud af 10 tilfælde (92 pct.) brugbare resultater.

Knap halvdelen (48 pct.) fandt meget let oplysningerne vha. søgefunktionen. Lidt færre (39 pct.) fandt dem nogenlunde let, og 11 pct. havde problemer med at finde information via funktionen.

Gode resultater

Flere af resultaterne for Digital Post hører til undersøgelsens bedste – selv om nogle ligger under pejlemærket på 80 pct., som i denne undersøgelse er valgt som markør for en ”god hjemmesideløsning”.

De relativt gode resultater kan hænge sammen med den landsækkende offentlige kampagne, der skulle få borgerne til at tilmelde sig. Kampagnen kan fx have betydet, at de ord, deltagerne brugte til at søge oplysninger om Digital Post, er de samme, som kommunerne har lagt i hjemmesidens søgefunktion. Samtidig informerede mange kommuner om Digital Post på forsiden af hjemmesiden.

Resultatet viser, at det *er* muligt at forbedre brugervenligheden på hjemmesiderne. Kommunerne skal dog fortsat have øje for, at ikke alle ældre borgere har digitale kompetencer, som denne kommentar illustrerer: *”Kan ikke uden hjælp.”*

Sprog

Overraskende nok fandt kun lidt over halvdelen (52 pct.) sproget meget let at forstå. En forklaring kan være, at der er forskel på at kunne *genkende* ord og vendinger, der skal anvendes for at søge på hjemmesiden, og på at *forstå*, hvad ordene konkret betyder.

43 pct. forstod sproget nogenlunde let, og 3 pct. havde egentlige problemer. Nogle deltagere gav sproget under Digital Post en kommentar med på vejen: *”Beskrivelserne er i et krøllet sprog”* og *”Meget fagsprog.”*

Forslag fra deltagerne

- Kommunen bør oplyse, at borgerne selv skal søge om evt. tilskud, selv om de har e-boks.
- Billedikon for "Oprettelse af Digital Post" på forsiden af hjemmesiden virker godt.

Sammenfatning

Ingen af de 6 temaer levede helt op til pejlemærket 'god digital løsning'. Alle temaer havde dog enkelte områder med mindst 80 pct. rent positive svar, som er markøren for 'en god digital løsning'.

I alle temaer fandt mindst 80 pct. en eller flere af de efterlyste informationer. Og i alle temaer, undtagen plejehjem og kommunale tillæg/tilskud, fik mindst 80 pct. relevante resultater, når de brugte søgefunktionen. Men i alle temaer krævede det tålmodighed at finde oplysningerne – også hvor de blev fundet ved hjælp af søgefunktionen.

Temaerne for Digital Post og plejehjem samt kommunale tillæg/tilskud skilte sig ud fra de øvrige, som henholdsvis "top og bund". De øvrige temaer lå imellem de to yderpositioner.

Digital Post

De fleste resultater for Digital Post lå under pejlemærket på 80 pct., der i undersøgelsen er valgt som markør for en 'god hjemmesideløsning'. Men Digital Post fik dog på næsten alle områder en bedre vurdering end de øvrige 5 temaer:

- 90-96 pct. af deltagere fandt oplysningerne om Digital Post, og 50 pct. fandt dem meget let. I de øvrige temaer fandt 68-91 pct. de forskellige informationer, og 19-43 pct. fandt dem meget let.
- Søgefunktionen på Digital Post var også bedre, idet 92 pct. fik brugbare oplysninger, og for 48 pct. gik det meget let. I de øvrige temaer fik 61-89 pct. brugbare oplysninger, og for 14-48 pct. gik det meget let.

De gode resultater kan som nævnt hænge sammen med kampagnen. Det kan derfor virke overraskende, at den sproglige forståelse af oplysningerne ikke ligger i front sammenlignet med de øvrige temaer. En forklaring kan som nævnt være, at der er forskel på at kunne *genkende* ord og vendinger, der skal anvendes for at *søge* på hjemmesiden, og på at *forstå*, hvad ordene konkret betyder.

Plejehjem

Plejehjem og kommunale tillæg/tilskud hørte til de mindst brugervenlige temaer på de undersøgte hjemmesider.

Plejehjem skilte sig ud ved, at nogle oplysninger blev fundet af mindre end halvdelen af deltagerne. Og at kun 13 pct. meget let fandt oplysningerne. Ingen andre områder scorede så lave resultater.

Samtidig var det sværere at forstå informationerne om plejehjem: Kun 38 pct. havde meget let ved det. Det stod dog værre til med kommunale tillæg/tilskud: Her havde 34 pct. meget let ved at forstå sproget. For de øvrige områder havde 46-56 pct. meget let ved at forstå oplysningerne.

Kommunale tillæg/tilskud

Kommunale tillæg/tilskud skilte sig ud ved, at der var flere deltagere, som *slet ikke* fandt oplysningerne, end der var deltagere, som meget let fandt dem.

Temaet markerede sig også ved den store andel af deltagere, som *ikke* fandt oplysninger om tilskud til medicinudgifter (20 pct.) og tandbehandling (24 pct.).

Også sprogligt skilte temaet sig ud: Hele 60 pct. havde i større eller mindre omfang problemer med at forstå sproget. Det tilsvarende tal for de øvrige temaer var 40-53 pct.

Hyppige problemer på hjemmesiderne – med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne

Dette afsnit ser på, hvilke problemer der ud fra en gennemsnitsbetragtning var mest udbredt på hjemmesiderne.

Spørgsmålene om søgefunktion, kontaktoplysninger og forståelse af sprog ses her på tværs af de seks temaer fra forrige afsnit (demens, plejehjem m.m.). Desuden inddrages svarene fra et syvende tema, hvor deltagerne vurderede *hele* kommunens hjemmeside ud fra spørgsmål som: Er det *generelt* let at finde information på hjemmesiden? Er søgefunktionen let at finde? Er skriften let at læse? Og var der tekniske problemer?

Tal og procenter kan afvige fra forrige afsnit, da der i det følgende er oplyst gennemsnit på tværs af temaerne.

Bilag 1 sidst i rapporten viser en opgørelse af de tværgående spørgsmål fra tema 1- 6. Af hensyn til overblikket viser bilag 2 en opgørelse af tema 7, ”En vurdering af hele kommunens hjemmeside”. Opgørelsen kan også ses i del V, side 68.

1. At finde information

Mindre end hver femte deltager (17 pct.) oplyste, at de havde meget let ved at finde relevant information på kommunens hjemmeside til hverdag. Halvdelen (55 pct.) fandt det normalt nogenlunde let, mens mere end hver fjerde (27 pct.) havde vanskeligheder eller slet ikke fandt informationer.

Deltagernes kommentarer belyser, hvorfor så mange havde svært ved at finde information.

Uoverskuelig opbygning

Mange bemærker, at hjemmesiden er uoverskuelig. Eksempler: *"Svært af vide under hvilken 'fane', de ønskede informationer ligger – man skal forsøge flere steder"* og *"Hjemmesiden er svær at navigere i. Det ... er ulogisk for mig at finde de svar, jeg søger."*

Flere fandt hjemmesiden rodet og overfyldt. Citater: *"Rodet – for meget fyld."* og *"Alt for mange små tekstområder i opdelinger – giver et rodet overblik."*

Misvisende overskrifter udgjorde et særligt problem for mange. Et eksempel: *"Ikke særlig brugervenlig – skal igennem mange overskrifter for at finde det, der ledes efter."*

Også denne kommentar maner til eftertanke: *"Den må gerne blive mere overskuelig, når næsten alle skal være digitaliseret."*

Manglende information

Når informationer ikke kan findes, enten fordi de ikke ligger på hjemmesiden eller er meget vanskelige at finde, irriteres borgerne. Citater der illustrerer dette: *"Mange af oplysningerne opdateres for sjældent, de er ældre end 6 måneder"* og *"Det lykkedes aldrig at finde kontaktoplysninger – eller omtale af hende (demenskoordinator) – på trods af at jeg ved at hun findes."*

Svingende kvalitet

Flere deltagere oplevede forskelle i kvaliteten på samme hjemmeside alt efter, hvilket emne der blev søgt efter. Et eksempel: *"Nogle af områderne var nemmere at finde. Andre skal man bruge lang tid for at finde."*

Tidsforbrug

Nogle deltagere gjorde opmærksom på, at det var meget tidskrævende at finde informationer: *"Det tager alt for lang tid, man bliver meget træt"* og *"Det er meget tidskrævende at arbejde med de digitale medier. Det har taget det meste af en dag at udfylde disse to [spørge]skemaer."*

Disse udsagn skal dog ses i lyset af, at deltagerne skulle søge mange forskellige informationer.

2. Søgefunktion

Borgere, der har svært ved at finde information, fordi de ikke kan gennemskue hjemmesidens opbygning, eller som hurtigt vil finde oplysninger, kan have glæde af hjemmesidens søgefunktion. Med en god søgefunktion kan borgere finde relevante informationer ved at indtaste enkle søgeord, som ikke forudsætter kendskab til kommunalt fagsprog.

Undersøgelsen viste stor utilfredshed med hjemmesidernes søgefunktion.

Design og brugervenlighed

Første udfordring var at finde selve søgefunktionen. Lidt over halvdelen (55 pct.) fandt den meget let. En tredjedel (33 pct.) fandt den nogenlunde let, mens 11 pct. syntes, det var vanskeligt eller slet ikke kunne finde søgefunktionen. En kommentar: *"Søgefeltet er for lille og let at overse."*

De fleste (80 pct.), der brugte søgefunktionen til at finde information i forbindelse med spørgeskemaet, fik de oplysninger, de søgte efter. 20 pct. fik ikke brugbare resultater.

Men brugervenligheden var ikke i top: Kun en tredjedel (34 pct.) havde meget let ved at bruge funktionen. Flere (42 pct.) syntes det var nogenlunde let, og hver femte (20 pct.) fandt det svært at finde oplysninger på denne måde.

For mange "hits" var et af problemerne. Nogle eksempler: *"10 søgesvar - hvis man ikke allerede er på digital post, så er man træt inden"* og *"Der kom 230 dokumenter op på 26 sider."*

Et andet problem var søgeord, der gav ubrugelige eller helt forkerte svar: *"Ord på søgefelt svarer ikke til det, der kommer frem"* og *"Jeg forventede, at søgen på hjemmehjælp gav oplysning og ikke en masse om vedtagelse af budget."*

Kendskab til kommunens sprogbrug var i flere tilfælde en forudsætning for at få brugbare oplysninger. Eksempler: *"Generelt er det vigtigt at bruge præcis samme benævnelse som kommunen"* og *"Man skal bruge ord som "seniorservice" samt "Takster" – ord jeg ikke tænkte på."*

En deltager sammenfattede sin vurdering således: *"Virker ikke tilfredsstillende sammenlignet med andre hjemmesiders søgefunktion."*

En anden kommentar viste vej til en helt anden og bedre løsning: *"Mange gange er det lettere at google end at søge på kommunens hjemmeside."*

3. Sprog og skrift

Hvis borgerne ikke helt forstår sproget eller har problemer med at læse skriften, har hjemmesiden kun begrænset nytte. Det er således ikke overraskende, at godt halvdelen af kommunerne (53 pct.) iflg. en ny undersøgelse ser borgernes forståelse af regler og procedurer som en stor udfordring for udbredelsen af digitalisering.¹⁰

Det er imidlertid kommunernes ansvar at formidle ofte komplicerede regler og procedurer i et sprog, som borgerne forstår. Det samme gælder valg af skriftstørrelse og farve m.m., som fremmer overblik og forståelighed.

¹⁰ Digitalisering i kommunerne. Juni 2014, Grafikrapport. ÆldreSagen. www.aeldresagen.dk.

Sprog

Undersøgelsen viste, at sproget var en udfordring for mange deltagere.

Knap halvdelen (46 pct.) fandt sproget meget let at forstå. En deltager, efter eget udsagn en garvet internetbruger, blev positivt overrasket: *"Det overraskede mig, at sproget var så klart, og at jeg havde så let ved at finde tingene."*

En lige så stor gruppe (46 pct.) fandt det dog kun nogenlunde let at forstå, og for en mindre gruppe (5 pct.) var det meget svært eller slet ikke til at forstå. Som et eksempel nævnte en deltager, *"At man ikke helt forstår, hvad de spørger om."*

Deltagernes kommentarer viser, at fagsprog hæmmer forståelsen. Citater der illustrerer dette:

"Dynamisk proces i samspillet med forebyggen" og *"Personlige tillægsprocenter?? Helbredstil-læg, hvad dækker det?"* samt *"Kvalitetsstandarder – ved alle, hvad det er?"*

En enkelt kommenterer: *"Jeg har arbejdet i en offentlig administration – derfor er jeg bekendt med sprogbrugen"*. Underforstået naturligvis at det ikke gælder for alle.

Kommunerne må da også forvente, at ældre borgere generelt har endnu større problemer med at forstå indholdet på siderne end undersøgelsens deltagere, der - via deres ældrerådsarbejde – havde et vist forhåndskendskab til kommunalt sprogbrug.

Skrift

Halvdelen af deltagerne (50 pct.) havde ingen problemer med skriften. To ud af fem (41 pct.) syntes, skriften var nogenlunde let at læse. Men 8 pct. havde meget svært ved eller kunne ikke læse skriften.

Flere deltagere klagede over lille skrift og dårligt design. Nogle eksempler: *"Lille skrift"* og *"Den lysegrå farve på skrifttypen er dårlig"* samt *"Links er ikke tydelige og derfor svært tilgængelige."*

Nogle deltagere minder om, at kommunale hjemmesider også skal være tilgængelige for borgere med nedsat syn eller et egentligt synshandicap. Skavanker der optræder hyppigere med alderen. Kommentarer: *"Det er svært med nedsat syn"* og *"Vanskelig at bruge med skærmlæser."*

4. Tekniske problemer

Mindst problematisk var den tekniske del, hvor fire ud af fem (81 pct.) deltagere var tilfredse.

15 pct. løb ind i tekniske vanskeligheder i form af fejlmeldinger, nedbrud på siden, langsommelighed, sider der "frøs" og krævede, at borgeren startede forfra, eller links, der ikke åbnede i et nyt vindue – med det resultat at borgeren røg helt ud af den side med informationer, han eller hun var ved at læse.

Nogle deltagere konstaterede, at deres kommunes hjemmeside var en *"Ældre udgave ... på godt og ondt."* Andre døjede med det modsatte: *"Ny ufærdig version – opsat for tidligt."*

En deltager havde tekniske problemer med Digital Post og mails med bestemte browsere, hvor henvendelser til kommunen ikke havde hjulpet. En anden deltager var irriteret over, at der *"Hele tiden popper det op, at jeg har en ældre browser. Og de skal klikkes væk. Det giver utryghed."*

5. Kontaktperson

Fire ud af fem (82 pct.) fandt kontaktoplysninger til en kommunal fagperson, mens det mislykkedes for hver tiende (12 pct.).

Flere ytrede ønske om tydelige og flere kontaktmuligheder. Et eksempel: *"Det vil være en god ide at fremhæve, hvem man kan kontakte angående flere oplysninger og altid med henvisning til et telefon nr. og en mailadresse."*

En deltager mindede om, at kontaktoplysninger ikke burde erstatte brugervenlighed: *"Siden kan godt gøres bedre og mere overskuelig – de henviser meget til, at man skal ringe."*

Sammenfatning

At finde information

Til hverdag oplevede kun 17 pct. af deltagerne at have meget let ved at finde relevant information på kommunens hjemmeside.

Søgefunktion

Hvis oplysningerne er svære at finde, kan en god søgefunktion være en hjælp. Undersøgelsen viste dog stor utilfredshed med søgefunktionen:

Næsten halvdelen (44 pct.) havde større eller mindre problemer med overhovedet at finde funktionen.

Af dem som brugte søgefunktionen, fik:

- 80 pct. de oplysninger, de søgte efter,
- Hver femte (20 pct.) ikke brugbare oplysninger.

Men brugervenligheden var ikke i top: Kun hver tredje (34 pct.) havde meget let ved at bruge funktionen.

Skrift og sprog

Sprog og skrift var en udfordring for mange deltagere:

- En relativ lille gruppe på under 10 pct. havde store vanskeligheder med begge dele,
- Knap halvdelen (46 pct.) havde nogle problemer med at forstå sproget. En lige så stor gruppe havde ingen problemer.
- 41 pct. havde noget besvær med at læse skriften, mens 50 pct. ikke havde problemer.

Tekniske problemer og kontaktoplysninger

De færreste (15 pct.) løb ind i tekniske problemer, og 82 pct. fandt kontaktoplysninger til en fagperson.

En god digital løsning

Nogle områder levede op til pejlemærket for en 'god digital løsning':

- *Teknik*: 81 pct. oplevede ingen tekniske problemer under deres besøg på kommunens hjemmeside.
- *Synlighed af kontaktoplysninger*: 82 pct. kunne finde kontaktoplysninger.
- *Søgefunktion*: Af dem som fandt og anvendte søgefunktionen fik 80 pct. brugbare resultater. I de fleste tilfælde skete det dog med besvær.

Deltagernes karakteristik af hjemmesiderne

I analysen af de kvalitative kommentarer tegner der sig et mønster, der handler om: Sidernes uoverskuelighed, manglende information, svært tilgængeligt fagsprog, en søgefunktion der giver alt for mange henvisninger, manglende kontaktoplysninger til en kommunal medarbejder m.m.

Følgende citat illustrerer, hvordan en deltager gerne ville kunne karakterisere "sin" kommunes hjemmeside: *"Kommunens hjemmeside er nem at finde rundt i. Der er mange gode informative pjecer, så man ikke skal søge så mange steder, men kan nøjes med at læse ét sted, om det man er interesseret i"*.

Ikke alle har fundet deres kommunes hjemmeside så brugervenlig, hvilket følgende citat illustrerer: *"Jeg er bekymret for de ældre, der ikke til daglig bruger en pc. De får en besværlig hverdag"*.

Undersøgelsen har ikke registreret, hvor ofte et ælderådsmedlem har opgivet at finde svar på de stillede spørgsmål. En udtrykker sig sådan:

"Jeg har brugt flere timer på det, og været på borgerservice, hvor det ikke gav mere, men fik et telefonnummer på en ansat i kommunen. Men der var bare telefonsvarer på. Har ringet til vedkommende lige siden. Så alt i alt har jeg svaret på [de spørgsmål] som jeg kunne finde [information om]. Min konklusion er, at det ikke er let at finde for almindelige borgere, der ikke er vokset op med computer, og at det er alt for tidligt, at borgerne selv skal det hele. Beklager, men mine evner og tålmodighed rækker ikke til at gøre mere."

En anden skriver: *"Jeg bliver ked af det, når jeg bliver bedt om noget, jeg ikke kan finde ud af."*

En tredje konkluderer: *"Lille fru Jensen bliver forvirret."*

Forslag fra deltagerne

Flere deltagere havde forslag til, hvordan hjemmesiderne kunne forbedres. Andre kommentarer om hvad der virkede godt – eller mindre godt – er ligeledes omskrevet til konkrete ideer til forbedringer.

Hjemmesidens opbygning

- Hjemmesiden forsynes med en indholdsfortegnelse (sitemap) og/eller alfabetisk oversigt over emner.
- Enkel opbygning, der følger borgeres/ældres logik og behov.
- Fremhæv emner, som er centrale for ældre.
- Saml relevante emner for ældre under én fane.
- Undgå lange stier, der kræver flere klik, før borgere når frem til de ønskede oplysninger.
- Undgå for mange oplysninger på ét skærbillede.
- Læg mange og gode informative pjecer på hjemmesiden, så borgere ikke skal søge så mange steder, men kan nøjes med at læse ét sted, om det man er interesseret i. Husk tydelige link.

Sprog og design

- Tydelig og læsbar tekst, fx stor skrift, tydelige overskrifter og links.
- Undgå farvet og lysegrå tekst.
- Tilpas sprogbrug til borgeres/ældres sprog.

Søgefunktionen

- Fremhæv placering og størrelse af søgefunktion.
- Opbyg søgefunktionen, så den giver relevante og ikke for mange resultater.

Kontaktoplysninger og fortsat mulighed for personlig betjening

- Fremhæv kontaktoplysninger, fx via skrifttype. Altid med telefonnummer og mailadresse.
- Kommunal tilgængelighed: Husk, at de svageste brugere altid vil have behov for elementer af personlig betjening.

Brugerinddragelse

- Inddrag et panel af ældre (fx medlemmer af ældrerådet) i udformning af hjemmesiden.

Kvalitativ karakteristik af deltagerne

Deltagernes kommentarer udgør en rigdom af varieret information, som kan nuancere og uddybe de kvantitative resultater. Det er i de kvalitative kommentarer, ældrerådsmedlemmerne har givet udtryk for deres umiddelbare oplevelse af kommunens hjemmeside. Hovedparten af kommentarerne er præget af frustrationer, men også af positive overraskelser og konstruktive ideer til forbedringer.

Den kvalitative viden er ikke kvantificerbar, men kommentarerne viser karakteristikker og mønstre og ikke mindst konstruktive forslag.

Den kvalitative analyse er udarbejdet på baggrund af deltagernes 1.731 kommentarer. Alle kommentarer er læst og inddelt efter deres art. Gennem denne inddeling opstår mønstre, der danner:

- En karakteristik af deltagernes umiddelbare reaktioner
- En karakteristik af og mønstre i de undersøgte hjemmesider, samt
- Konstruktive forslag til forbedringer af hjemmesiden.

Uddrag af deltagernes forslag til forbedringer er medtaget i de to forudgående afsnit: ”Seks hjemmeside-temaer – med anbefalinger fra deltagerne” samt ”Hyppige problemer på hjemmesiderne – med anbefalinger fra deltagerne”.

De godt 1.700 kommentarer kan samles til otte forskellige billeder af umiddelbare reaktioner hos deltagerne, da de forsøgte at finde svar på undersøgelsens spørgsmål:

- **Den vedholdende**
 - *”Forsøgte mange muligheder, uden held.”*
 - *”Det er noget af en labyrinth, at finde frem til den rigtige side.”*
 - *”Jeg søgte på mange ting, der kom mange svar, men ingen reel oplysning.”*
 - *”Skulle gennem flere forsøg, før jeg fandt det rigtige.”*
 - *”Har prøvet selv, lidt svært – men – man prøver og prøver – så går det nogenlunde.”*
 - *”Ikke give op – men svært. Har været lærerigt.”*
- **Den positive**
 - *”Nem og let overskuelig.”*
 - *”Omfattende og informativ.”*
 - *”Det var let at få relevant viden.”*
 - *”Meget fornuftig og nem at håndtere.”*
 - *”Hvis man er ny i PC verdenen, så er det en stor ”verden” med de mange muligheder der findes på hjemmesiderne.”*

Den negative

- *"Sikke noget rod. Først som nr. 6 kommer der noget brugbart. Ud med alt det andet!"*
- *"Fyr den ansvarlige."*
- *"Misvisende eller mangel på relevant information."*
- *"Hvis der findes noget, så er det i hvert fald dårlig lavet, når jeg ikke kan finde det trods forsøg i lang tid."*
- *"Er man ikke rutineret borger, er det noget af en jungle."*

• Den opgivende

- *"Fandt simpelthen ikke noget der kunne bruges, opgav efter en halv times søgning."*
- *"Kunne simpelthen ikke finde de relevante oplysninger."*
- *"138 svarmuligheder. Spild af tid nu er jeg træt."*
- *"NEJ!!!! - Jeg har brugt RIGELIGT tid på dette!!!!"*
- *"Den er for uoverskuelig selv for en øvet PC-bruger."*

• Den frustrerede

- *"Det er ikke logisk, hvor man skal søge."*
- *"Besværligt at finde de links, der skal bruges, ulogisk."*
- *"For mange klik frem og tilbage."*
- *"Anede slet ikke hvor der skulle ledes. Virker som om noget er under seniorpension og også sundhed og sygdom. Forvirrende."*
- *"Det her irriterer mig! Det er en tidsrøver!"*

• Den lykkelige

- *"Det virker!"*
- *"Det virker sgu!"*
- *"Rimeligt nemt at udfylde. Søgefunktionen virker her – HURRA."*
- *"Jeg måtte begynde forfra et par gange før jeg kom det rette sted hen, men så gik det nemt resten af vejen."*

• Den opfindsomme

- *"Det var ikke helt indlysende hvor oplysningerne kunne gemme sig. Derfor måtte jeg bruge søgefunktion."*
- *"Jeg skal ind ad mange nye – steder for at finde oplysninger, det var besværligt jeg vil foreslå at alle oplysninger findes under hvert enkelt plejehjem."*
- *"Det anbefales en oversigt over plejehjem – kommer for sent."*
- *"Utroligt svært og tidsrøvende at navigere i kommunens hjemmeside. Meget lettere at søge på Google."*

Den humoristiske

- *"Øvelse gør mester."*
- *"Lille Fru Jensen bliver forvirret."*
- *"Kommunen er ved at opbygge en ny hjemmeside, der forventes færdig ultimo februar 2015 – så der er håb forud."*
- *"Som alle andre offentlige (næsten) tæsker film, tekst og tale (alt) for hurtigt af sted – man sidder tilbage med cykelfrisure og er totalt hægtet af."*

DEL IV

Vurdering af digitale ansøgninger

BEREGN BOLIGSTØTTE TIL FOLKEPENSIONSTER

ANSØGNING OM LÅN TIL BETALING AF EJENDOMSSKAT

ANMELD FLYTNING INDEN FOR KOMMUNEN

Der stilles krav om digital selvbetjening på stadig flere områder af vital betydning for borgernes hverdag og trivsel. I dag er det fx obligatorisk at søge digitalt om folkepension, boligstøtte, varmetillæg, begravelseshjælp, pas og byggetilladelse samt at anmelde flytning, medmindre man bliver fritaget.

Borgere, der er fritaget for Digital Post, skal som udgangspunkt søge om ny fritagelse, når de søger en ydelse eller tilladelse m.m., hvor digital ansøgning er obligatorisk. Folketinget behandler i skrivende stund forskellige forslag om dette emne.

Undersøgelsen

Undersøgelsens deltagere blev bedt om at udfylde – men ikke indsende – tre digitale ansøgninger. Og derefter vurdere, hvor let det var at finde relevant information på hjemmesiden samt en eventuel vejledning. Deltagerne blev også spurgt om selve ansøgningsskemaet var let at forstå.

De tre ansøgninger var ”Beregn boligstøtte til folkepensionister”, ”Ansøgning om betaling af ejendomsskatter for ejerboliger”, samt ”Anmeld flytning inden for din kommune”.

Generelle perspektiver af undersøgelsen

Deltagernes vurdering drejede sig om generelle forhold. Resultaterne fra screeningen kan derfor inddrages ved udvikling af andre digitale løsninger, hvor det offentlige kommunikerer med ældre borgere.

De detaljerede resultater af deltagernes vurdering af de digitale ansøgninger kan ses i rapportens del V.

Tre digitale ansøgninger – med kommentarer og anbefalinger fra deltagerne

1. Beregn boligstøtte til folkepensionister

Det er væsentligt at kende sin økonomi, og for mange folkepensionister er det vigtigt at vide, om man er berettiget til boligstøtte og kende størrelsen af en eventuel støtte.

På hjemmesiden borger.dk findes information om, hvem der kan få boligstøtte, en film med vejledning om, hvordan man søger støtte samt en blanket til beregning af størrelsen af en eventuel støtte.

For at teste brugervenligheden blev *alle* bedt om at besvare spørgeskemaet om boligstøtte til folkepensionister. Dvs. også deltagere, som ikke var berettiget til boligstøtte.

Alle blev også bedt om at udfylde blanketten *Beregn boligstøtte til folkepensionister* på www.borger.dk. Blanketten er til øvelsesbrug og stort set magen til ”den rigtige” blanket. Undersøgelsens resultater kan derfor overføres på det rigtige ansøgningsskema.

Deltagerne fik som hjælp til at udfylde blanketten tilsendt en fiktiv huslejekontrakt med de nødvendige boligoplysninger.

At finde information

Lidt mere end halvdelen (58 pct.) fandt meget let hjemmesiden, hvor støtten til folkepensionister kan beregnes. Omkring hver tredje (29 pct.) fandt den nogenlunde let, mens 8 pct. havde problemer. En kommentar: ”Svært at finde siden.”

3 ud af 4 (75 pct.) kunne se, hvem de kunne kontakte, hvis de ønskede hjælp.

Vejledning

Lidt over hver tredje (38 pct.) forstod meget let filmen med vejledning om udfyldelse af ansøgningsblanketten. Filmen fik flere rosende kommentarer, fx ”Klar og tydelig” og ”Giver enkel og forståelig information” samt ”Et fint oplysningsgrundlag”.

Men næsten lige så mange (31 pct.) forstod kun nogenlunde vejledningen. Og hver tiende (10 pct.) havde svært ved det, eller forstod den slet ikke. Eksempler på kommentarer: ”Kører meget hurtigt, springer mellem forskellige emner” og ”Der tales for hurtigt” ”Man læser ’udfyld ansøgninger og hæft de relevante dokumenter på’. Hvordan gør man det?”

Set under ét havde et lille flertal i en eller anden grad problemer med at forstå vejledningen.

Mange fandt dog aldrig filmen. Nogle kommentarer: ”Vi har ikke film på xx kommunes hjemmeside” og ”Kunne ikke finde filmen” samt ”Ingen film.”

En deltager bemærkede, at man ”... skal gå på borger.dk.”

Kommentarerne tyder på, at flere overså spørgeskemaets oplysning om, at de skulle starte på borger.dk, og at de i stedet søgte efter vejledningen på kommunens hjemmeside.

Forslag fra deltagerne til vejledningen

- Nedsæt tempo i tale.
- Skift ikke tekster så hurtigt.
- Tekster er meget uklare – kan næsten ikke læses.
- Vis filmen i fuld skærmstørrelse.
- Giv mere information om, hvordan dokumenter vedhæftes.
- Giv information om beregning af værdi af fx bil eller sommerhus.

Blanket

45 pct. forstod meget let, hvilke oplysninger der blev spurgt om i blanketterne, mens lidt færre (43 pct.) syntes, at det var nogenlunde nemt. 4 pct. havde problemer. Et lille flertal kom således i tvivl om udfyldelse af blanketten.

Nogle stødte på andre problemer: Eksempler: *"Kan ikke finde rundt i skemaet"* og *"En særdeles langsommelig proces"* samt *"Svært at følge udregningerne – og fejl i de faste indtastninger kan tilsyneladende ikke rettes."*

Nogle fandt dog aldrig blanketten: *"Jeg kan slet ikke finde bemeldte skema."*

Ca. halvdelen (47 pct.) fandt sproget i blanketten meget let at forstå. Lidt færre (42 pct.) fandt det nogenlunde let, og 3 pct. havde decideret problemer. Eksempler på kommentarer: *"Let at gå til"* og *"Ret kompliceret"* samt *"Kommunerne må forvente mange henvendelser."*

Hjælpetekster

Undervejs i blanketten kunne deltagerne aktivere hjælpetekster med yderligere forklaringer.

Omkring halvdelen havde ikke fuldt udbytte af hjælpeteksterne:

- 41 pct. fik meget let hjælpeteksterne frem. For 43 pct. gik det nogenlunde let, mens 6 pct. havde svært ved det. En kommentar: *"Kunne ikke få hjælpetekster frem."*
- Over halvdelen (58 pct.) fandt skriften meget let at læse, mens en tredjedel (33 pct.) fandt det nogenlunde let. Kun meget få (2 pct.) havde svært ved det.
- Knap halvdelen (46 pct.) havde meget let ved at forstå sproget. Næsten lige så mange (44 pct.) forstod det kun nogenlunde, mens kun 1 pct. havde svært ved at forstå sproget. En kommentar: *"Brug danske ord!"*
- 39 pct. fandt, at hjælpeteksterne i meget høj grad gav brugbare oplysninger. Lidt flere (46 pct.) fandt dem nogenlunde brugbare. Kun få (4 pct.) fandt dem i mindre grad brugbare. Et par kommentarer: *Boliganvist efter den tidligere ældreboliglov – hvordan får jeg dette at vide?"* og *"Hvad er forskellen på kammer og værelse?"*

Sammenfatning

Svarene fordeler sig i et mønster, hvor omkring halvdelen har haft meget let ved at forstå og anvende vejledningsfilm og blanket. Men det efterlader en halvdel, som havde vanskeligheder – det var dog kun et lille mindretal, som løb ind i store problemer.

Ud fra deltagernes kommentarer og forslag til forbedringer ser det ud til, at fagsprog, it-kompetencer og uundgåelige aldersforandringer kan forklare en del af problemerne – og således er oplagte ind-

satsområder, når hjemmeside og blanketter skal forbedres. Som eksempler på relevante aldersforandringer kan nævnes:¹¹

- Svækket syn, der bl.a. gør det sværere at opfatte objekter, der er små og/eller bevæger sig eller ændrer sig hurtigt, tekst med svage kontraster og visse farver m.m.
- Nedsat hørelse, der bl.a. gør det sværere at opfatte hurtig og utydelig tale, fx endelser der snappes af ord.
- Øget perceptuel reaktionstid: Med alderen tager det længere tid at bearbejde information, og man opfatter mindre mængder information ad gangen.

Forslag fra deltagerne til blanketten

- Det skal være muligt at angive, at man ikke har hjemmeboende børn.
- Større tekst.
- Undgå farvede tekster.

2. Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerbolig (Indefrysning af ejendomsskat)

Folkepensionister, som ejer deres bolig, kan søge om lån fra kommunen til betaling af ejendomsskat. For at teste brugervenligheden af den digitale løsning blev *alle* bedt om at besvare spørgsmålene om låneansøgning. Dvs. også deltagere, der ikke var berettiget til at søge.

Det blev antaget, at de fleste borgere er bekendt med, at lånet ydes af kommunen, og at mange derfor automatisk starter med at søge information på kommunens hjemmeside. I spørgeskemaet blev deltagerne derfor bedt om at starte der.

Deltagerne vurderede tre elementer: Information på hjemmesiden om hvem der kan søge om lån og hvordan, vejledningen om udfyldelse af blanketten og endelig selve ansøgningsblanketten.

At finde information: Hvem kan søge – og hvordan?

De fleste (70 pct.) fandt oplysning om, *hvem* der kan søge om lån til indefrysning af ejendomsskat. Kun 15 pct. fandt ikke oplysningerne.

6 ud af 10 (66 pct.) forstod de fundne oplysninger, mens 11 pct. ikke forstod dem.

Det var ikke helt så let at finde information om, *hvordan* man søger lån: Hver tredje (37 pct.) fandt oplysningerne meget let. Stort set lige så mange (36 pct.) fandt dem nogenlunde let, men næsten hver femte (19 pct.) kom i vanskeligheder.

¹¹ Daatland SO, Solem PE. Aldring og samfunn. Innføring i socialgerontologi. Bergen. Fakkbokforlaget Vigmostad & Bjørke, 2. udgave, 2011.

Vejledning

De fleste fandt en vejledning om udfyldelse af blanketten og forstod den også, men ikke alle havde det let:

- 69 pct. fandt en vejledning. Omkring hver femte (17 pct.) fandt ingen vejledning. Mange bemærkede, at vejledningen var på borger.dk. Eksempler på kommentarer: *"Jeg havde forventet at finde vejledningen på kommunens hjemmeside og ikke på borger.dk."* og *"Ringede til xx Kommune."*
- 68 pct. forstod vejledningen. Kun 8 pct. forstod den slet ikke, mens 25 pct. svarede "ved ikke". Kommentarerne spændte fra: *"Det er ganske klart og forståeligt"* over *"Jeg har forstået, men brugte tid"* til *"Forvirrende."*

Forslag fra deltagerne til hjemmeside og vejledning

- Undgå for mange oplysninger ad gangen – det virker kaotisk og forvirrer.
- Forklar link mellem kommunens hjemmeside og borger.dk tydeligt. Beskriv hvad linket indeholder, og hvilken hjemmeside der linkes til.

Blanket

I nogle kommuner er det kun borgere, som opfylder kriterierne for at låne, som kan udfylde hele blanketten. Færre deltagere har derfor vurderet blanket og hjælpetekster.

En del deltagere fandt dog slet ikke blanketten. Eksempler på kommentarer: *"Kunne ikke finde nogen form for ansøgning – heller ikke via søgefunktionen"* og *"Kan slet ikke finde skema eller vejledning"*.

Af dem som fandt blanketten, kom en stor del i tvivl undervejs, og forstod kun nogenlunde eller slet ikke blanketten:

- Lidt over hver tredje (39 pct.) havde meget let ved at forstå, hvilke oplysninger, der blev spurgt efter i blanketten. Hver tredje (33 pct.) forstod det nogenlunde, mens 6 pct. havde vanskeligheder.
- 43 pct. fandt i høj grad sproget let at forstå, mens 32 pct. fandt det nogenlunde let. Kun 3 pct. havde vanskeligheder.

Nogle vurderede blanketten positivt: *"Meget simpel, og meget vejledende"* og *"Godt klart sprog. Når man 'bladrer' lidt, er det enkelt. Blot man er lidt fortrolig med en computer."*

Andre så anderledes på det: *"Det hele bærer præg af bevidstløs oversættelse af et papirskema til IT. Det dur ikke"* og *"Det her irriterer mig. Det er en tidsrøver."*

En deltager stødte dog på et helt andet problem: *"Min mand bor i beskyttet bolig og får boligstipendium. Derfor kan jeg ikke få lån til betaling af ejendomsskatten siges det på ansøgningsskemaet."*

En kommentar maner til eftertanke: *"Turde ikke logge mig ind med nøglekort."*

Hjælpetekster

Hjælpeteksterne voldte en del besvær:

- 28 pct. fandt meget let teksterne, mens flere (40 pct.) kun fandt dem nogenlunde let. 7 pct. havde problemer. En kommentar: *"Der er ikke hjælpetekster til skemaet."*
- Omkring hver tredje (37 pct.) fandt skriften let at læse. Lidt færre (32 pct.) havde nogle problemer, mens 6 pct. havde svært ved det.
- 36 pct. fandt hjælpetekstens ord og vendinger meget velkendte, mens 33 pct. fandt dem nogenlunde velkendte.
- Hver tredje (31 pct.) fandt hjælpeteksterne brugbare, mens en lidt større gruppe (37 pct.) fandt dem nogenlunde brugbare. Kun 5 pct. havde næsten ingen eller slet ingen nytte af dem. En kommentar: *"Hjælpskemaerne er såmænd meget gode, men hele proceduren er alt for kompliceret."*

Opsamling

Blanket og hjælpetekster blev vurderet af både boligejere og af ikke-ejere. Da ejere formentlig har et bedre kendskab til sproget end ikke-ejere, må denne del af vurdering tages med noget forbehold. En nærmere analyse af svarene tyder dog på, at der også blandt boligejere var personer, som ikke havde helt let ved at forstå blanket og hjælpetekster.^{12,13}

Forslag fra deltagerne til blanketten

- Tidligere kunne én ansøgning klare hele opgaven – nu er der mange skemaer. Bør kunne gøres mere simpelt.
- Der er brug for større brugervenlighed: Nedsæt et bruger/testpanel af ældre borgere og lyt.

¹² Ansøgningsblanket og hjælpetekster blev vurderet af ca. 220 deltagere (ekskl. 'ved-ikke-svar'), mens 121 personer opfyldte kriterierne for at søge disse lån og således er bolig-ejere. Blanket og hjælpetekster blev med andre ord også vurderet af en række ikke-ejere.

¹³ 121 deltagere havde meget let ved at forstå ord og vendinger i ansøgningsblanketten, og 111 deltagere fandt det meget let at forstå, hvilke oplysninger, der blev spurgt efter i blanketten. 100 deltagere havde meget let ved at forstå hjælpeteksterne. Nettoopgørelsen tyder på, at der også blandt de 121 bolig-ejere har været personer, som ikke fandt blanket og hjælpetekster helt lette at forstå.

3. Anmeld flytning inden for kommunen

Boligskitte kan ske hele livet. En del ældre borgere vælger at flytte til en mere overkommelig og hensigtsmæssig bolig, og nogle oplever at skulle flytte en ægtefælle eller anden nærtstående til en plejebolig.

Deltagerne blev bedt om at gå til kommunes hjemmeside og anmelde flytning inden for kommunen. Selv om borger.dk som nævnt er tænkt som en fælles indgang, blev det antaget, at mange automatisk starter på kommunens hjemmeside.

At finde information

58 pct. fandt meget let oplysninger om, hvordan man anmelder flytning. 29 pct. fandt dem nogenlunde let, mens 6 pct. havde problemer.

Tidsfristen for flytteanmeldelsen blev fundet af de fleste (78 pct.). Det er dog tankevækkende, at hver tiende (10 pct.) ikke kunne se tidsfristen.

Også kontaktoplysninger blev fundet af de fleste (73 pct.).

Blanket

Lidt over halvdelen (54 pct.) forstod meget let hvilke oplysninger, der blev spurgt efter i blanketten. 32 pct. forstod det kun nogenlunde let, mens 4 pct. havde problemer.

57 pct. fandt sproget meget velkendt, mens 30 pct. ikke følte sig helt fortrolige med blankettens ord og vendinger og kun forstod dem nogenlunde. 2 pct. havde problemer. Eksempler på kommentarer: *"Afsnit om logivært er forvirrende og voldte problemer – forstod det ikke"* og *"Mange lange ord"* samt *"Meget let og forståeligt."*

Det er værd at overveje, om sproget for let åbner for misforståelser eller resulterer i henvendelser til kommunen, som kunne undgås ved en mere pædagogisk udformning?

Nogle deltagere pegede på helt andre problemer: *"Kan ikke som blind – NemID ikke tilgængelig for skærmløse program for blind"* og *"Meget forvirrende med NemID – er logget ind og bliver så alligevel bedt om det igen."*

Forslag fra deltagerne

- En kommune har et MP3-link på hjemmesiden, som i tale forklarede, hvordan skemaet skulle udfyldes. Initiativet fik stor ros.
- Større skrift
- Oplys fra start, hvilke oplysninger, man skal have ved hånden.

Sammenfatning: Tre digitale ansøgninger

Ingen af de digitale ansøgninger levede op til pejlemærket 'god digital løsning', hverken helt eller delvist.

Undersøgelsen viste, at der er grund til at være opmærksom på flere felter:

Borger.dk og kommunens hjemmeside

Det forvirrer øjensynligt, at nogle kommunale informationer skal findes på borger.dk. En del deltagere søgte automatisk efter beregning af boligstøtte på kommunens hjemmeside, selvom det fra starten blev oplyst, at de skulle begynde på borger.dk.

Omvendt blev link på kommunernes hjemmeside til borger.dk, fx om ansøgning om lån til ejendomsskat, ikke altid forstået og brugt.

At finde information

Omkring 70 pct. af deltagerne fandt de efterspurgte oplysninger om kontaktperson, hvem der kan søge/anmelde og hvordan blanketten udfyldes m.m.

Men ikke alle oplysninger var lette at finde:

- Omkring hver anden deltager (55 pct.) fandt det kun nogenlunde let eller havde besvær med at finde oplysning om, hvordan man søger lån til betaling af ejendomsskat, og
- Ca. hver tredje havde kun nogenlunde let ved eller ligefrem besvær med at finde oplysning om beregning af boligstøtte (36 pct.) eller hvordan man anmelder flytning (35 pct.).

Blanketter

Det er vigtigt, at borgere let forstår ansøgningsblanketten og hvilke informationer, de skal give. Det irriterer, hvis blanketten tager lang tid at udfylde, fordi den er delvis uforståelig eller teknisk besværlig. Og det er dyrt for kommunen, hvis borgere må henvende sig personligt for at få blanketten forklaret.

Oplysninger til blanketten

En stor gruppe var i tvivl om, hvilke oplysninger, de skulle give i blanketten: Omkring hver tredje forstod kun nogenlunde let eller med besvær hvilke oplysninger, der blev spurgt om i flytteanmeldelsen (36 pct.) og i ansøgningen om lån til ejendomsskat (39 pct.). Ved beregning af boligstøtte var næsten hver anden (47 pct.) i tvivl.

Sprog

Omkring hver tredje var ikke helt fortrolige eller havde problemer med sproget i flytteanmeldelsen (32 pct.) og i ansøgningen om lån til ejendomsskat (35 pct.). Næsten hver anden (45 pct.) var i tvivl ved beregning af boligstøtte.

Hjælpetekster

I de to blanketter "Beregn boligstøtte" og "Ansøgning om lån til ejendomsskat" gav hjælpetekster yderligere forklaring på ord og vendinger, der var anvendt i blanketten.

Hjælpetekster er kun en hjælp, hvis man kan få dem frem på skærmen, kan læse skriften, forstår sproget og finder forklaringen relevant.

Undersøgelsen viste, at også hjælpeteksterne skal forbedres, hvis de skal være en reel støtte for ældre borgere:

Ca. halvdelen havde problemer eller besvær med at få hjælpeteksterne frem: I boligstøtte-blanketten gjaldt det 49 pct., og i blanketten om lån til ejendomsskat gjaldt det for 47 pct.

Spørgsmålet er, om disse deltagere havde fundet hjælpeteksterne, hvis der ikke var spurgt om dem i spørgeskemaet?

Hver tredje havde nogle problemer eller besvær med at læse skriften: I blanketten for boligstøtte drejede det sig om 35 pct., og i blanketten for ejendomsskat om 38 pct.

Omkring halvdelen fandt hjælpeteksterne i de to blanketter nogenlunde eller mindre brugbare. Det kan hænge sammen med, at både boligejere og lejere blev bedt om at vurdere begge ansøgninger.

DEL V

Deltagernes besvarelser – resultater i tal

Læsevejledning til diagrammer

Antal besvarelser

Tallene i højre side af hvert diagram oplyser, hvor mange personer, der har svaret. I første diagram fremgår det, at 168 kvinder og 182 mænd har oplyst deres køn.

Kun udfyldte svarmuligheder vises

Hvis et spørgsmål havde en svarmulighed, som ingen benyttede, vises denne svarkategori ikke. Eksempel: Ingen deltagere har angivet en alder i aldersgruppen 85-94 år. Disse alderskategorier vises ikke.

Beskrivelse af deltagerne

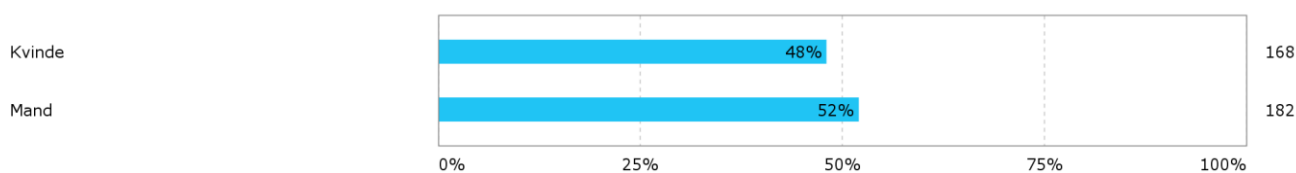
KØN

ALDER

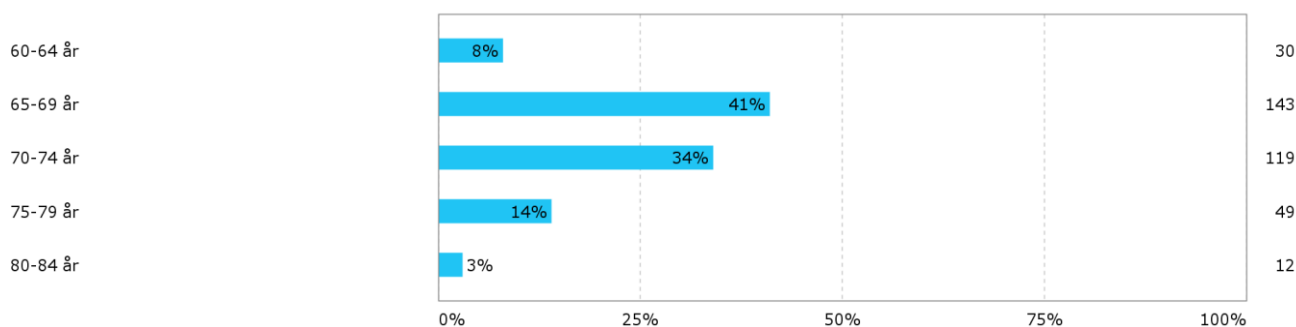
INTERNETERFARING

Beskrivelse af deltagerne

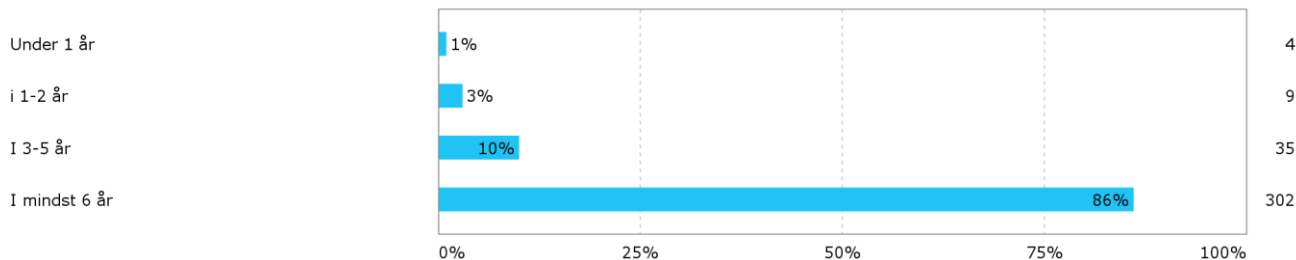
Angiv om du er:



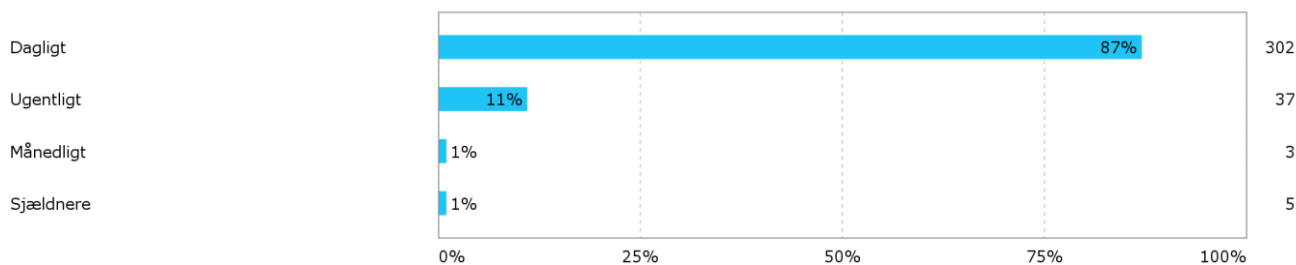
Angiv din alder:



Hvor længe har du benyttet internettet?

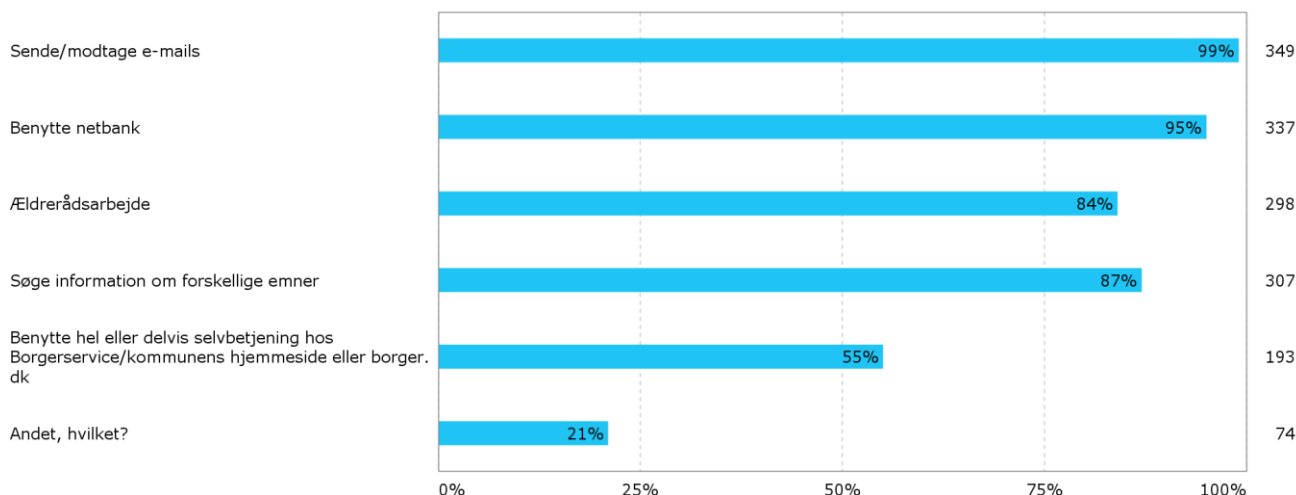


Hvor ofte bruger du internettet?

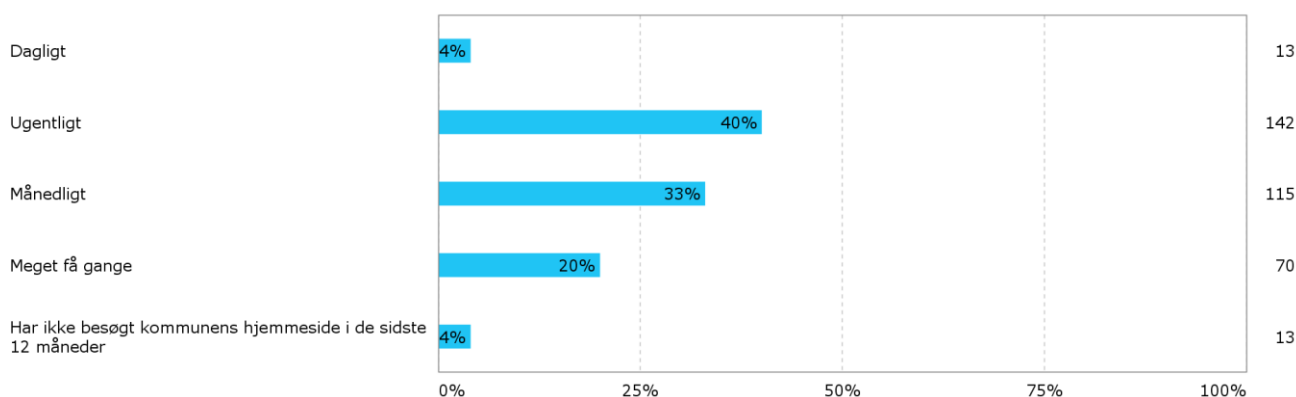


Beskrivelse af deltagerne

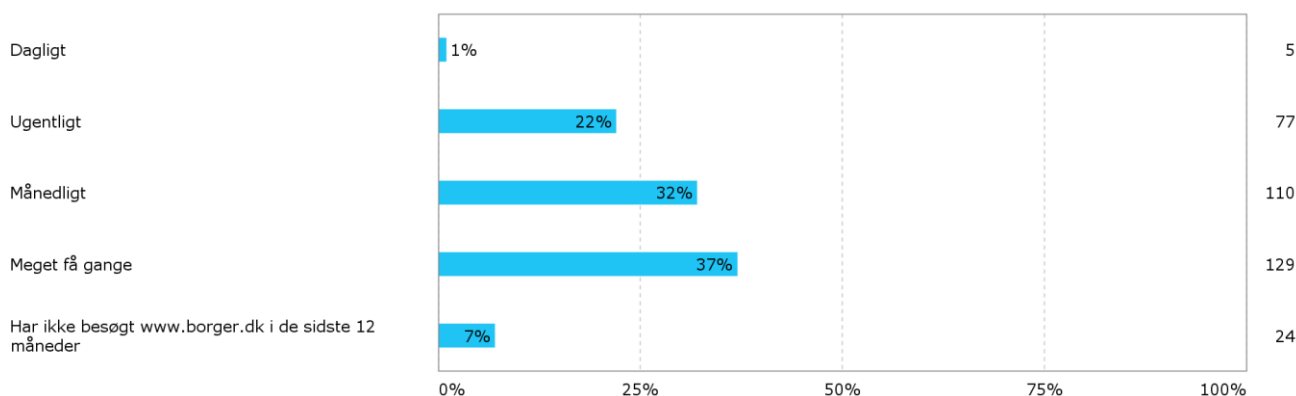
Hvad bruger du oftest internettet til?



Hvor ofte har du besøgt din kommunes hjemmeside inden for de sidste 12 måneder?



Hvor ofte har du besøgt hjemmesiden www.borger.dk inden for de sidste 12 måneder?



Deltagernes vurdering af information på kommunale hjemmesider

DEMENS

PLEJEHJEM

HJEMMEHJÆLP

FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG

KOMMUNALE TILSKUD/TILLÆG

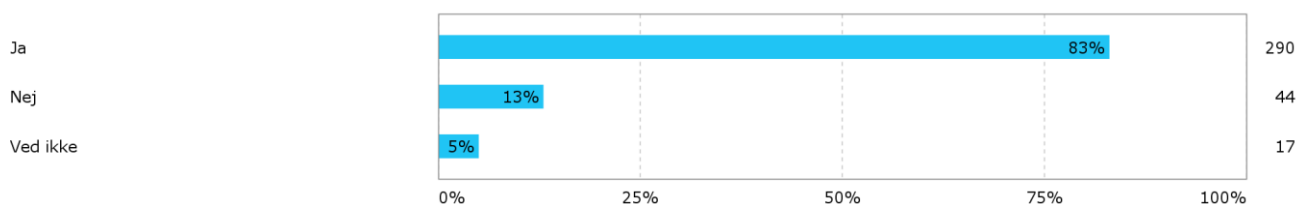
DIGITAL POST

KOMMUNENS HJEMMESIDE

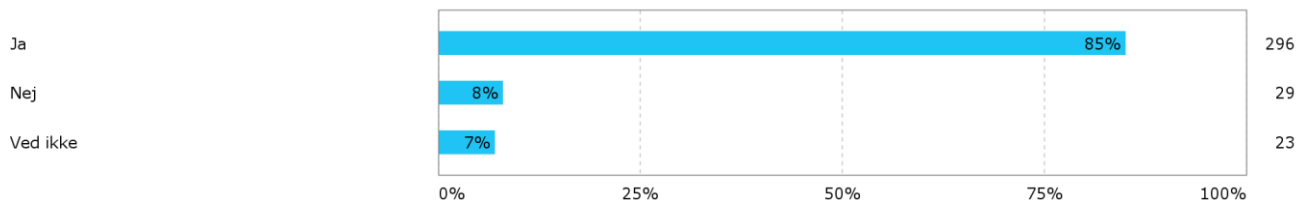
Demens

1. Kan du på hjemmesiden:

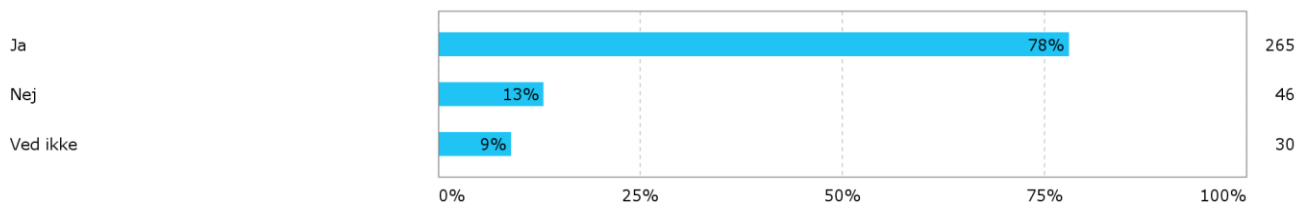
1.1 Finde kontaktoplysninger på en medarbejder i kommunen med viden om demens?:



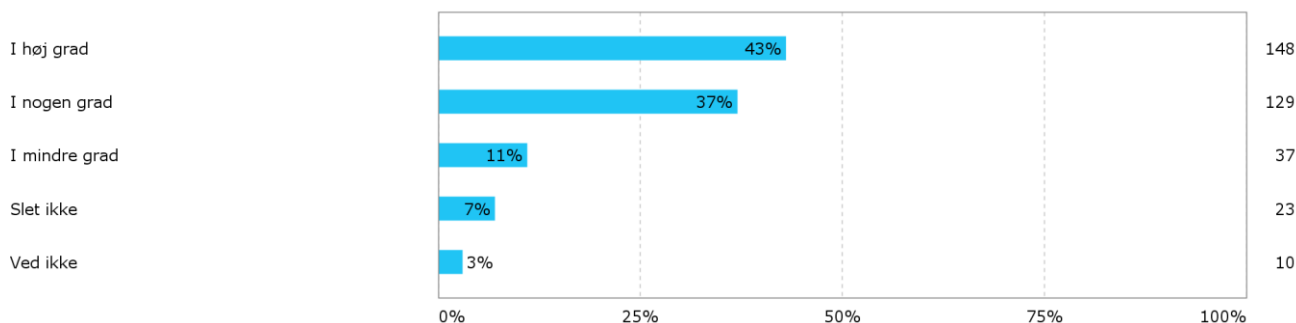
1.2 Finde oplysninger om kommunens tilbud til borgere med demens?



1.3 Finde oplysninger om kommunens tilbud til pårørende?

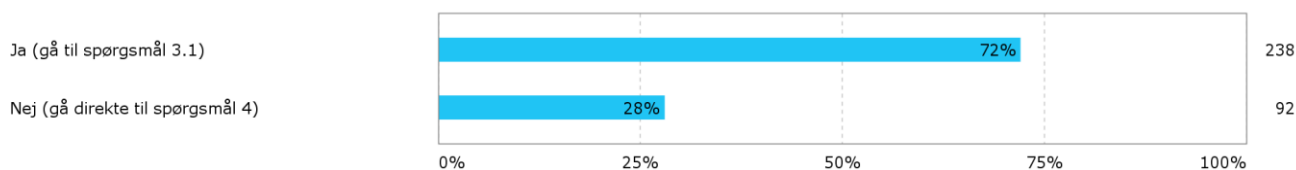


2. Var det let at finde ovenstående oplysninger om demens på kommunens hjemmeside?

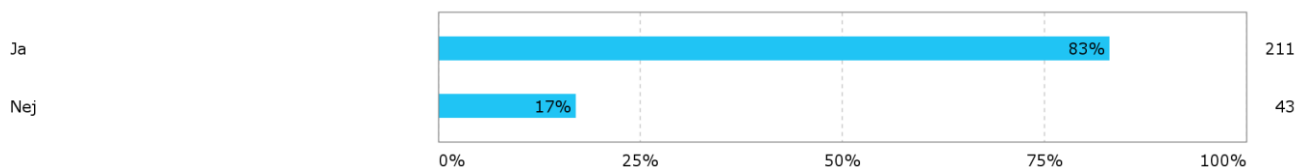


Demens

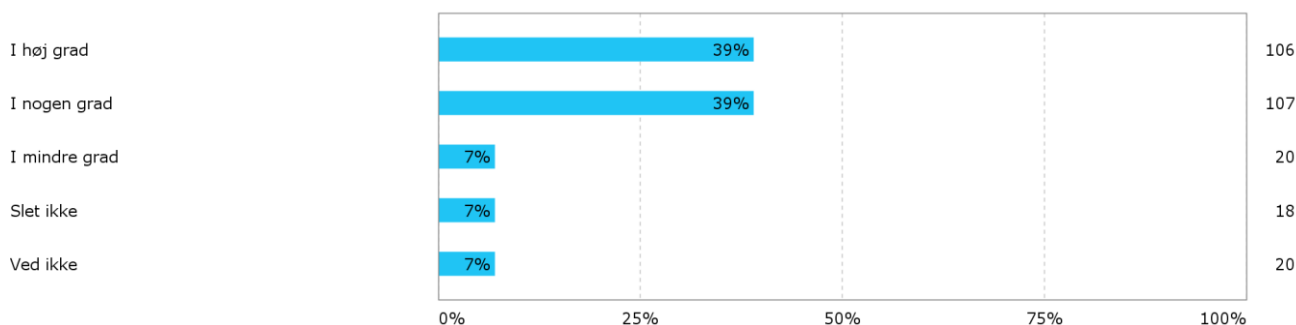
3. Brugte du hjemmesidens søgefunktion (søgefelt) til at finde oplysningerne?



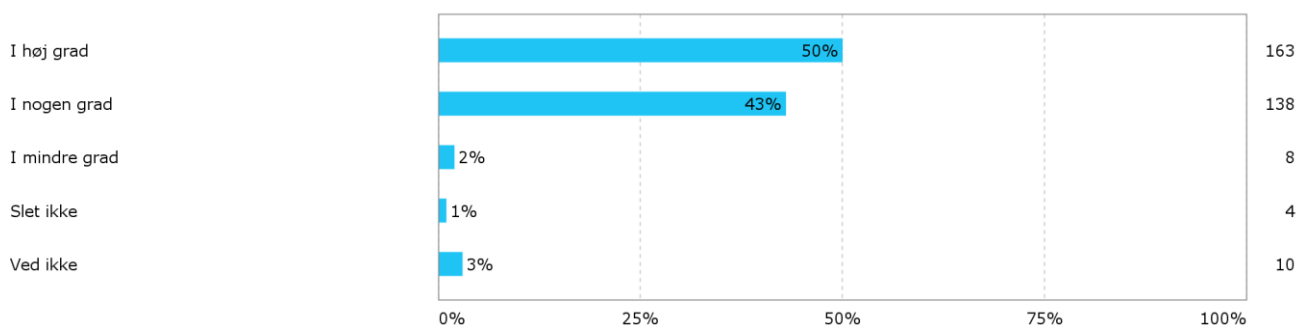
3.1. Fik du brugbare resultater?



3.2. Var det let at finde oplysningerne ved hjælp af søgefunktionen?



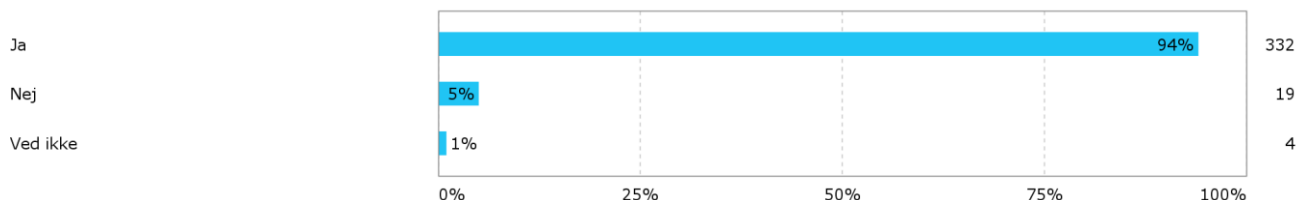
4. Var sproget let at forstå?



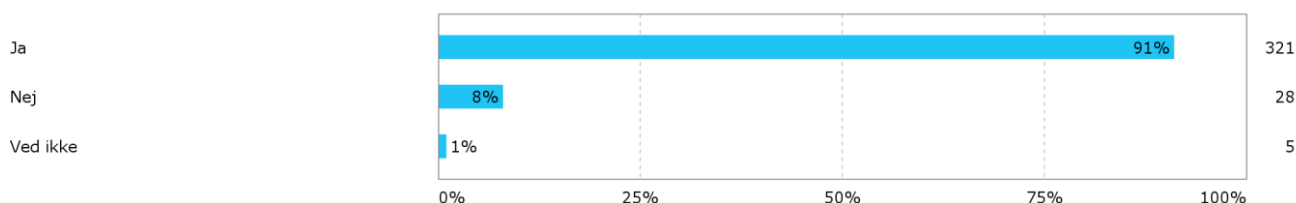
Plejehjem (Plejecentre, plejeboliger og omsorgscentre)

1. Kan du på hjemmesiden:

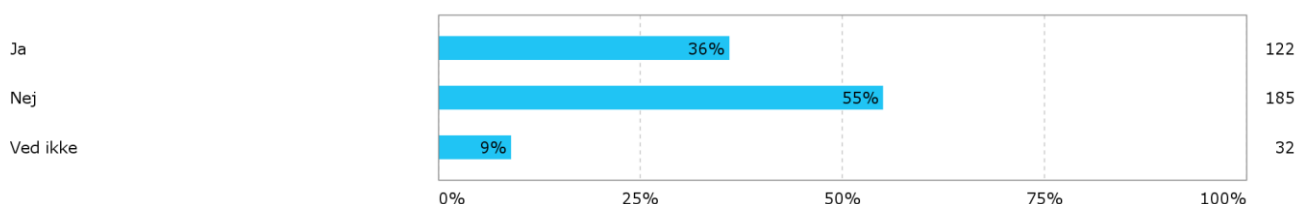
1.1. Finde oplysninger om hvilke plejehjem, der er i kommunen?



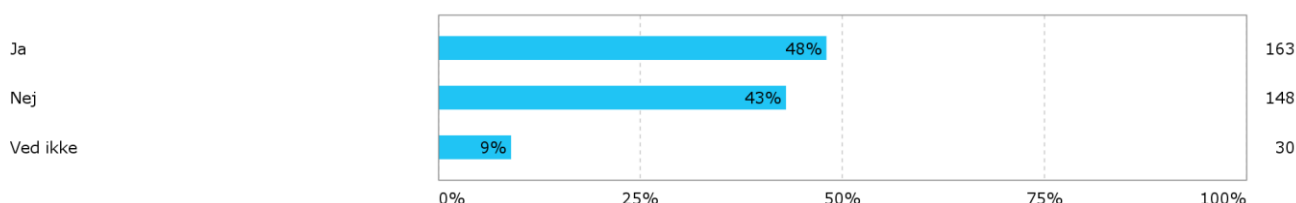
1.2. Finde adressen på et plejehjem?



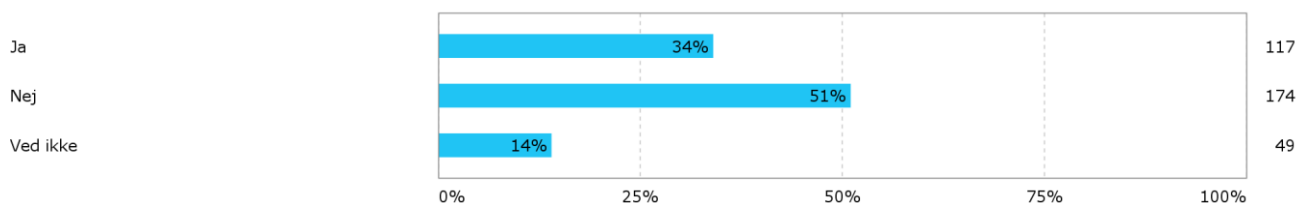
1.3. Finde et eksempel på udgiften til månedlig husleje?



1.4. Finde et eksempel på udgift til serviceydelser som fx kost, rengøring eller tøjvask?

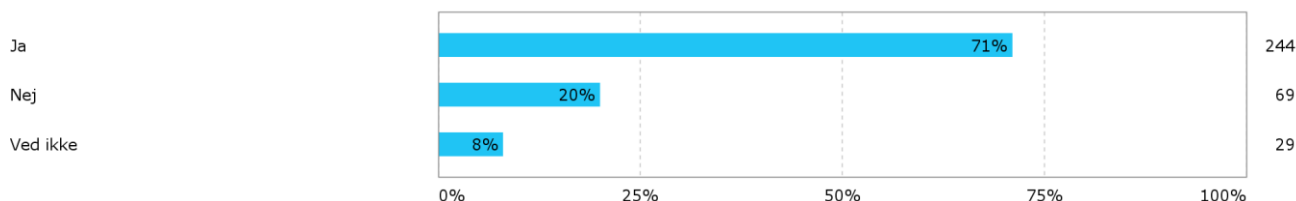


1.5. Se om der er ventetid på en plejehjemsplads?

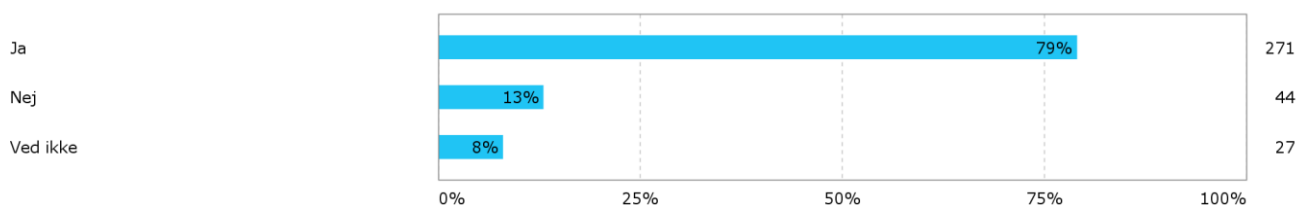


Plejehjem (Plejecentre, plejeboliger og omsorgscentre)

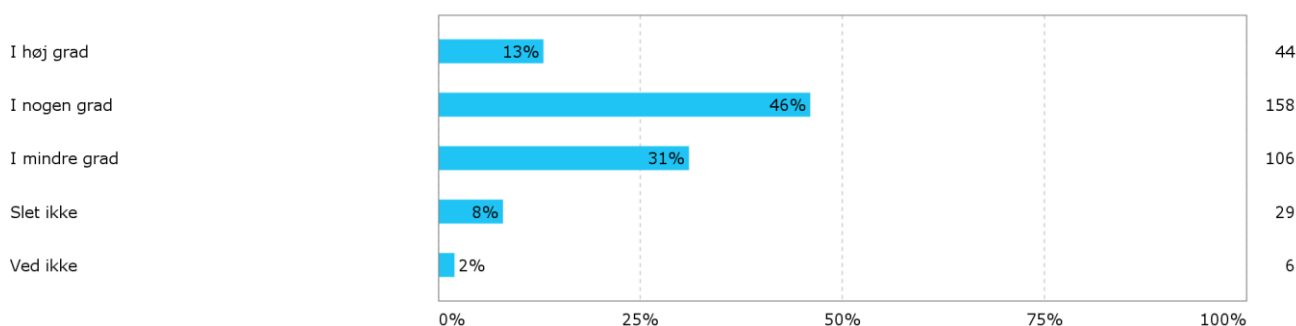
1.6. Se hvordan man søger om en plejehjemsplads?



1.7. Se hvem du skal kontakte, hvis du vil vide mere?

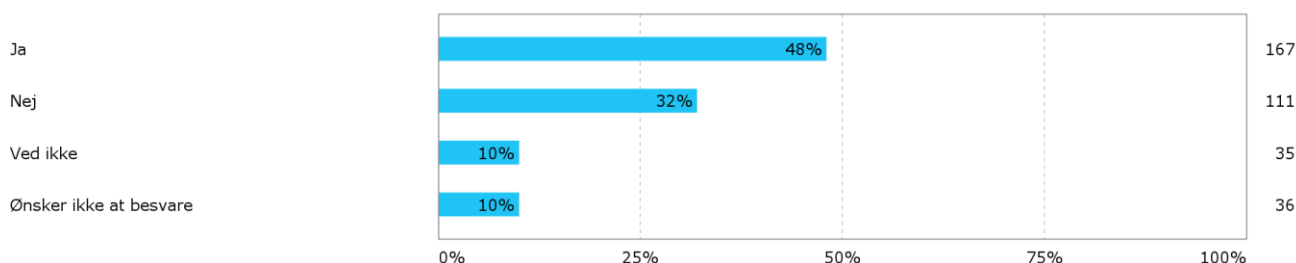


2. Var det let at finde ovenstående oplysninger om plejehjem på kommunens hjemmeside?



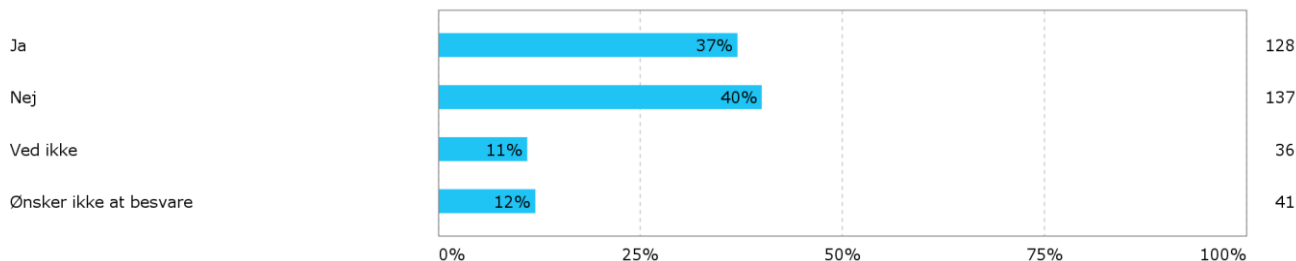
3. Kan du på hjemmesiden:

3.1. Få et indtryk af dagligdagen på et af plejehjemmene?

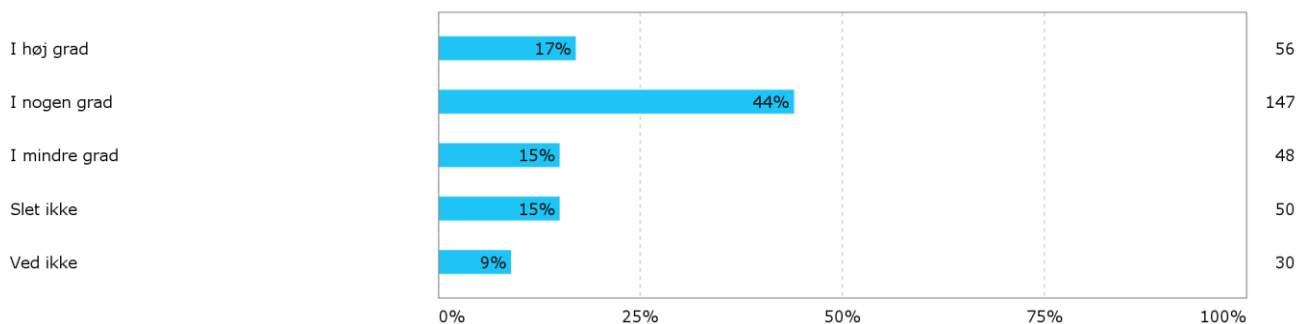


Plejehjem (Plejecentre, plejeboliger og omsorgscentre)

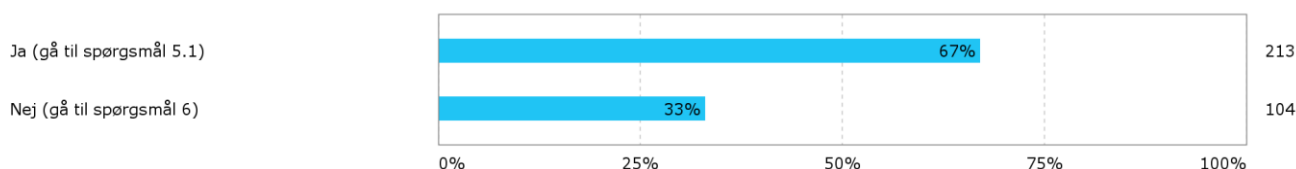
3.2. Sammenligne oplysninger på tværs af plejehjem?



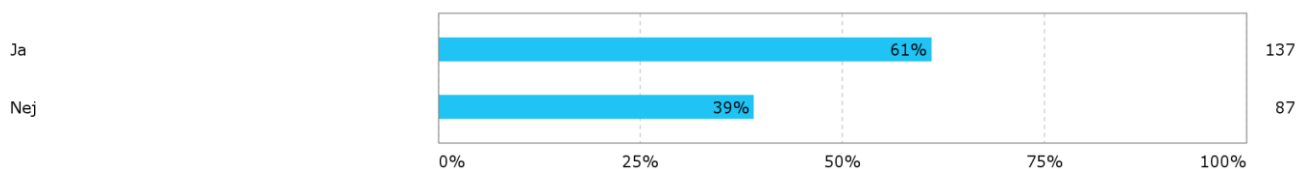
4. Var det let at finde ovenstående oplysninger om plejehjem på kommunens hjemmeside?



5. Brugte du hjemmesidens søgefunktion (søgefelt) til at finde oplysningerne?

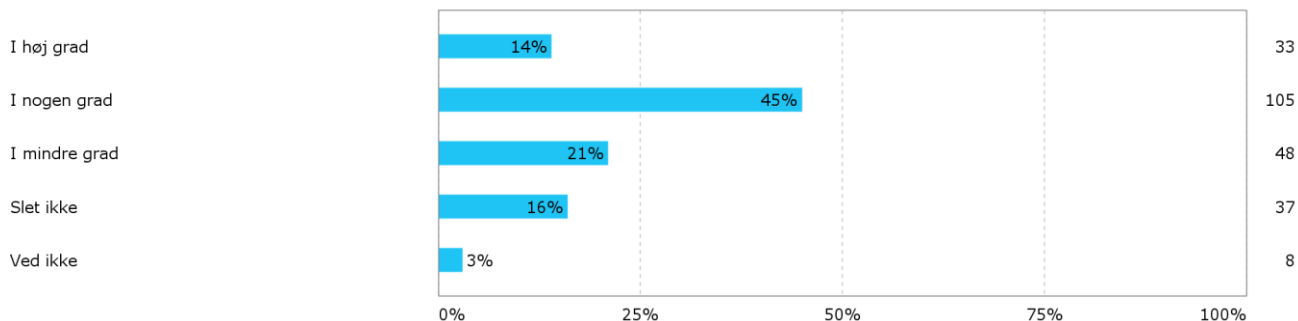


5.1. Fik du brugbare resultater?

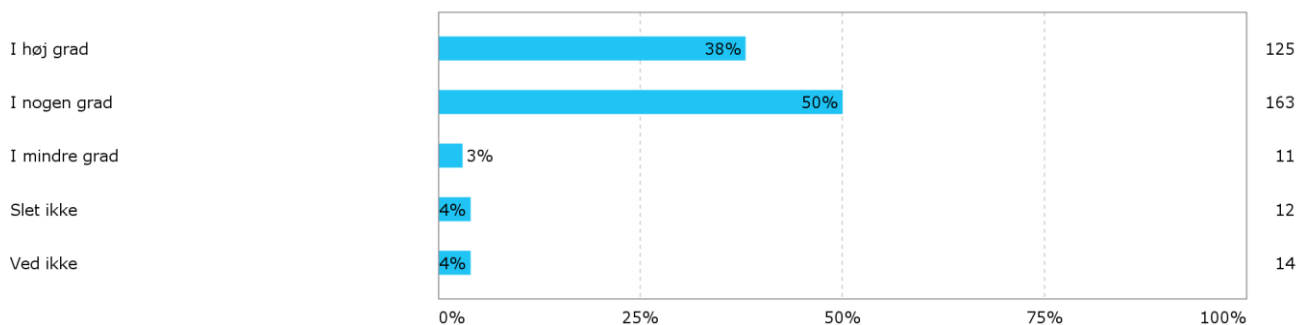


Plejehjem (Plejecentre, plejeboliger og omsorgscentre)

5.2. Var det let at finde oplysningerne ved hjælp af søgefunktionen?



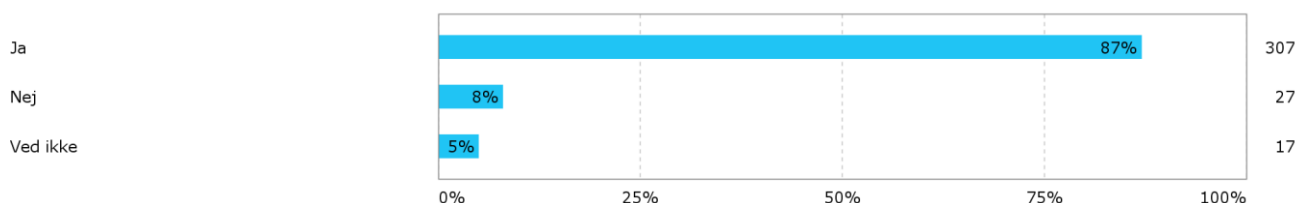
6. Var sproget let at forstå?



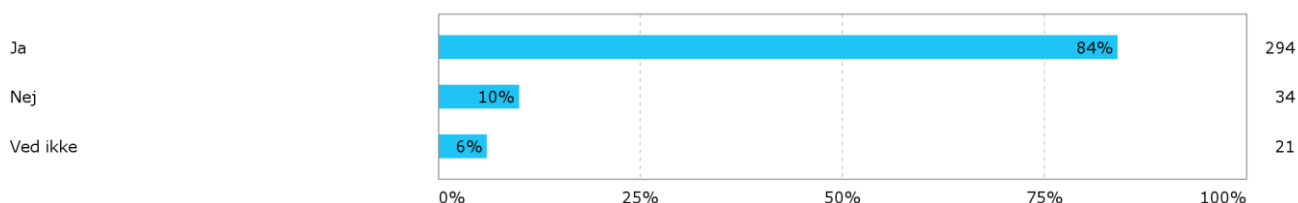
Forebyggende hjemmebesøg

1. Kan du på hjemmesiden finde oplysninger om:

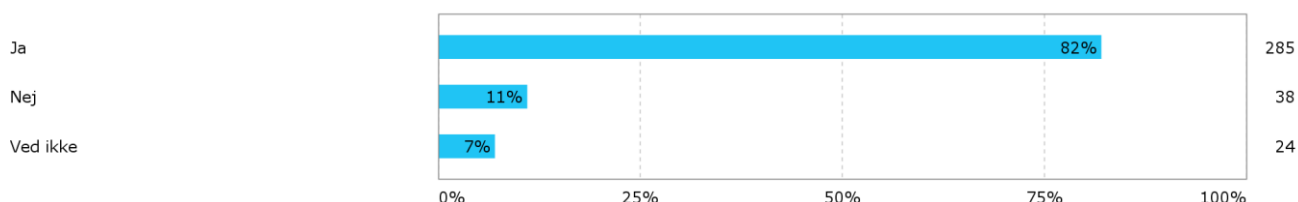
1.1. Hvilke borgere der tilbydes et forebyggende hjemmebesøg?



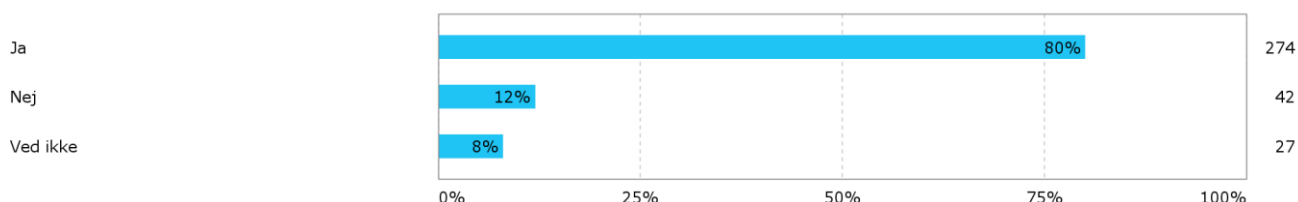
1.2. Hvad formålet med besøget er?



1.3. Hvordan en aftale om et besøg kommer i stand?

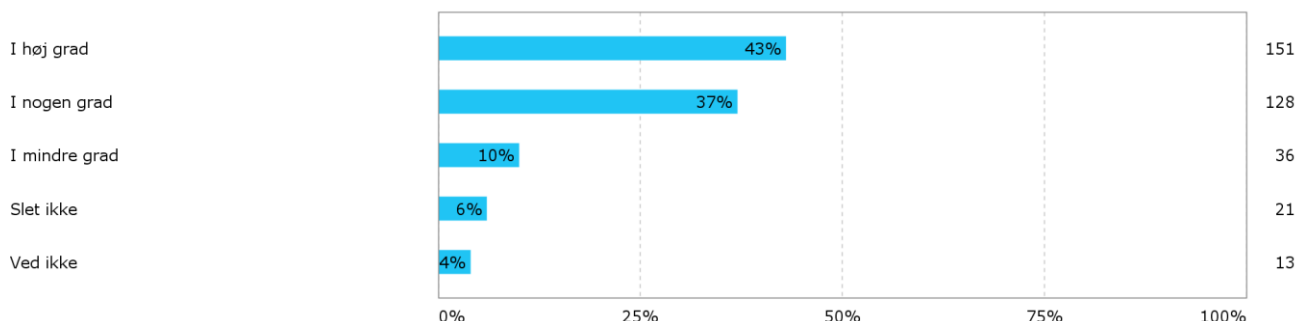


1.4. Hvem du skal kontakte, hvis du ønsker mere information?

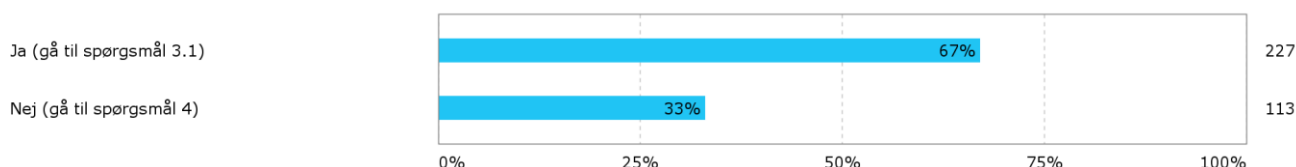


Forebyggende hjemmebesøg

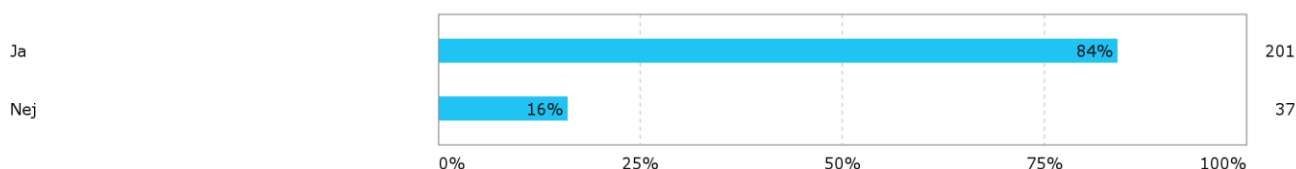
2. Var det let at finde ovenstående oplysninger om forebyggende hjemmebesøg på kommunens hjemmeside?



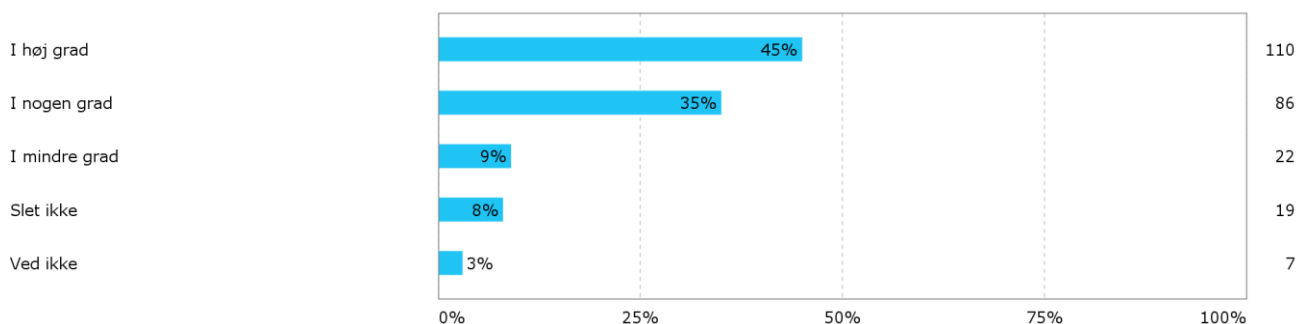
3. Brugte du hjemmesidens søgefunktion (søgefelt) til at finde oplysningerne?



3.1. Fik du brugbare resultater?

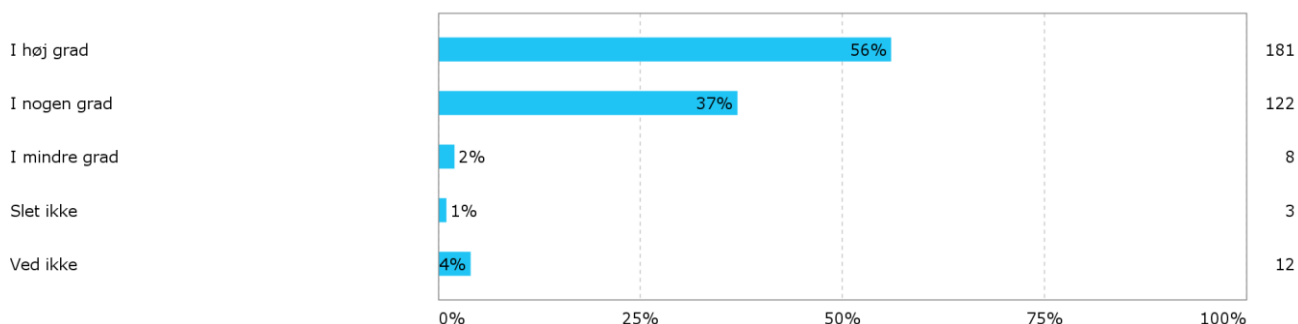


3.2. Var det let at finde oplysningerne ved hjælp af søgefunktionen?



Forebyggende hjemmebesøg

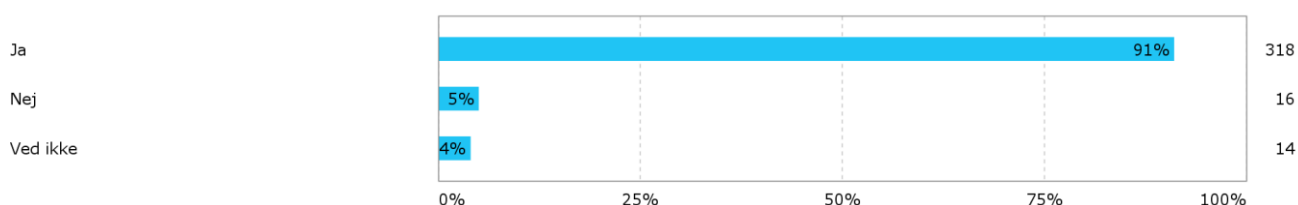
4. Var sproget let at forstå?



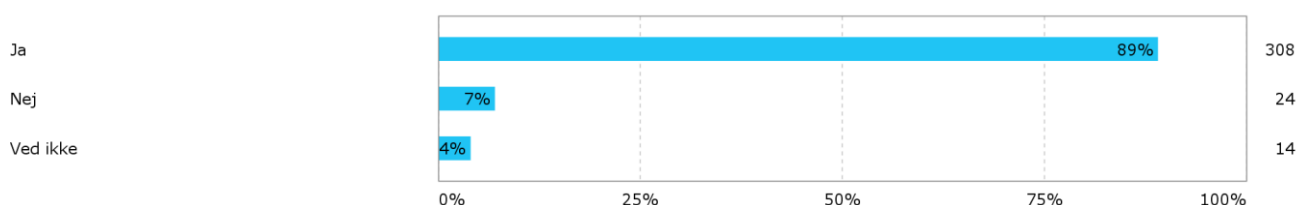
Hjemmehjælp

1. Kan du på hjemmesiden:

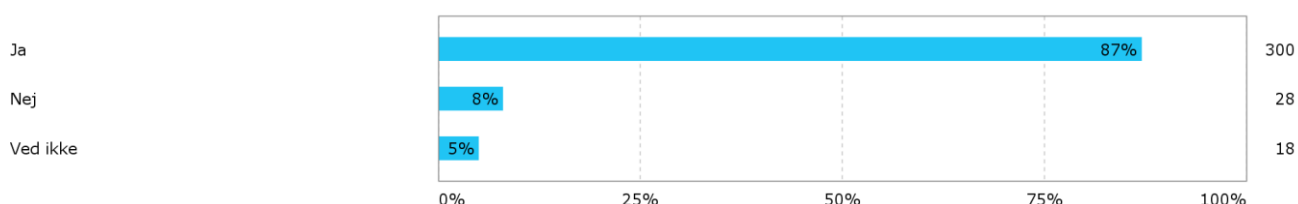
1.1. Finde oplysninger om, hvad man kan få hjælp til?



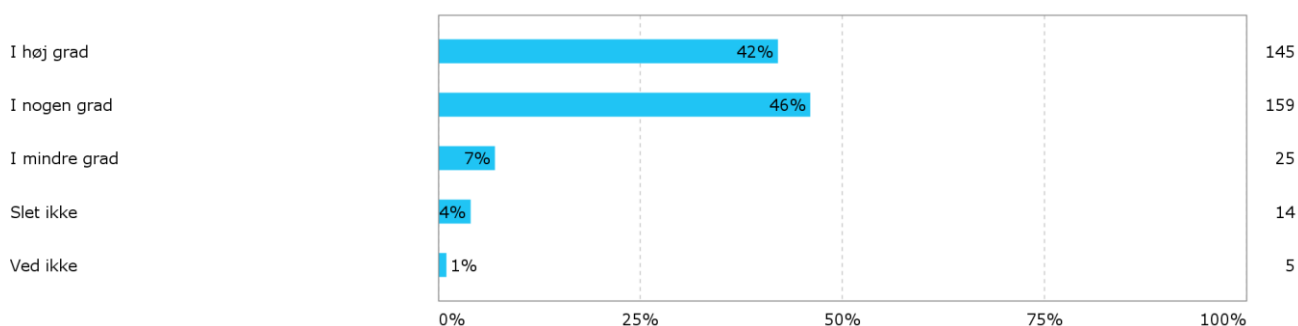
1.2. Finde oplysninger om, hvordan man søger om at få hjemmehjælp?



1.3. Se hvem du skal kontakte, hvis du vil vide mere?

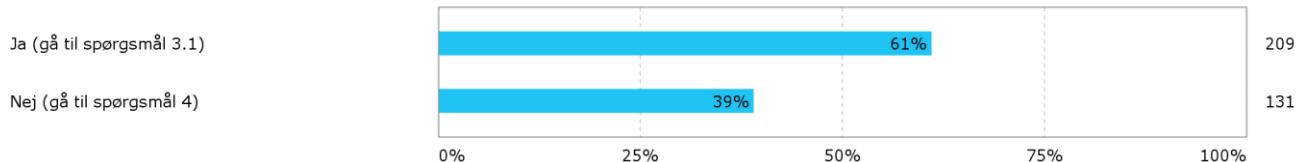


2. Var det let at finde ovenstående oplysninger om hjemmehjælp på kommunens hjemmeside?

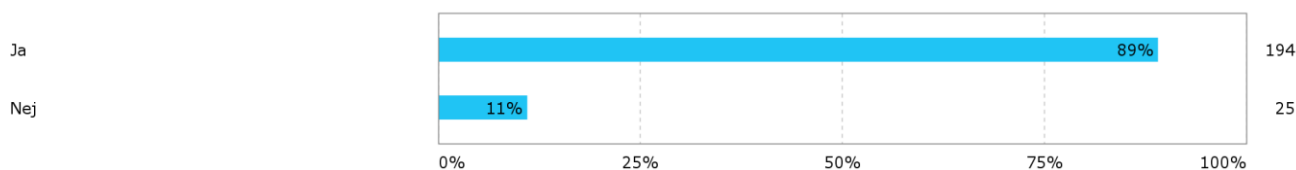


Hjemmehjælp

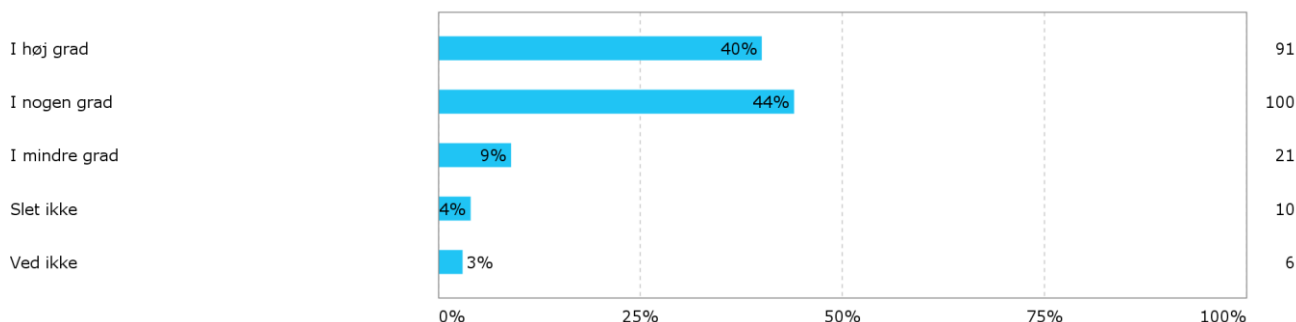
3. Brugte du hjemmesidens søgefunktion (søgefelt) til at finde oplysningerne?



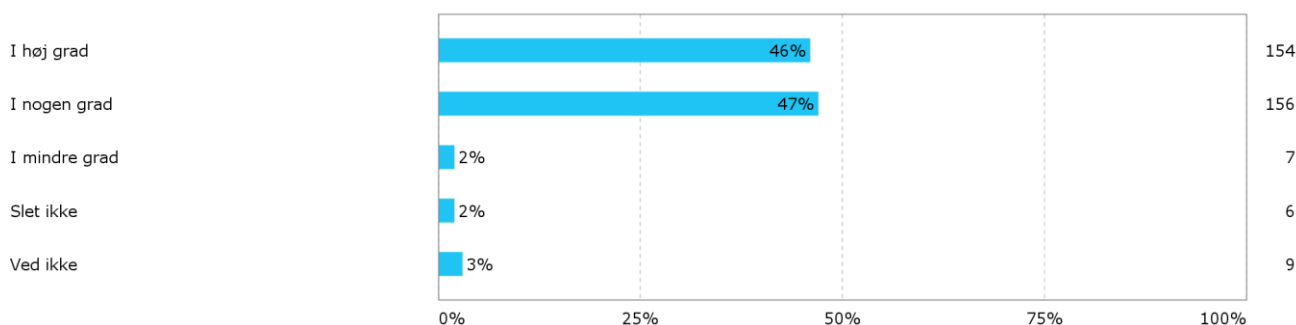
3.1. Fik du brugbare resultater?



3.2. Var det let at finde oplysningerne ved hjælp af søgefunktionen?



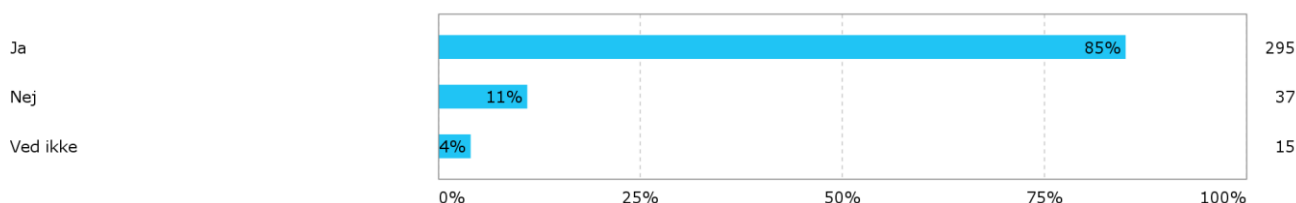
4. Var sproget let at forstå?



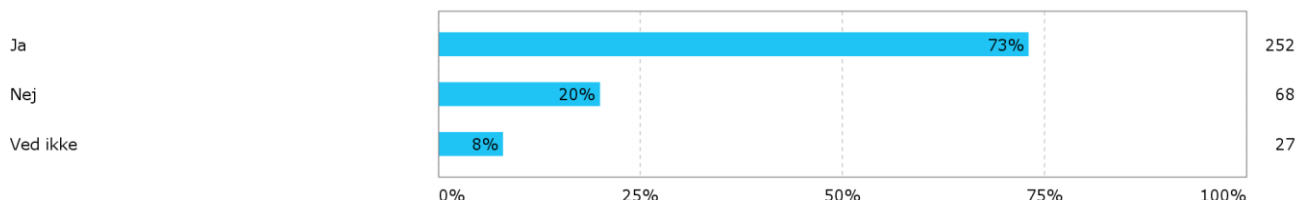
Kommunale tillæg/tilskud

1. Kan du på hjemmesiden finde oplysninger om:

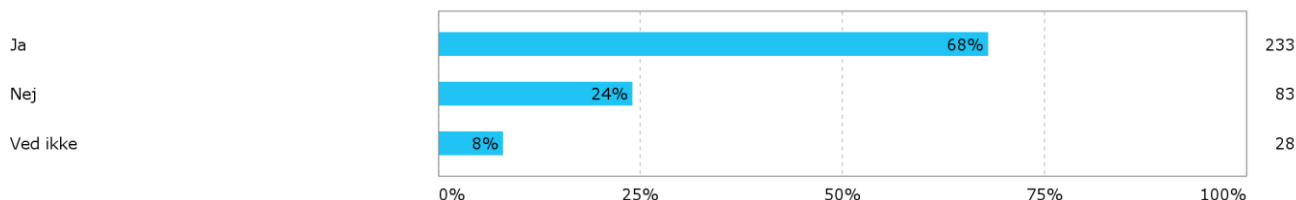
1.1. Mulighederne for som folkepensionist at få varmetillæg?



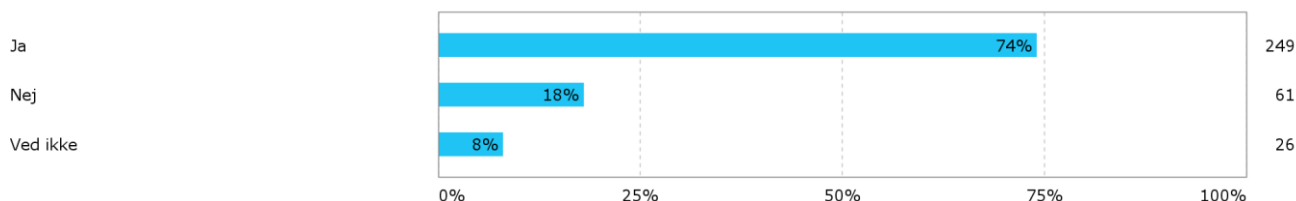
1.2. Mulighederne for som folkepensionist at få tilskud fra kommunen til medicinudgifter?



1.3. Mulighederne for som folkepensionist at få tilskud fra kommunen til udgifter til tandbehandling?

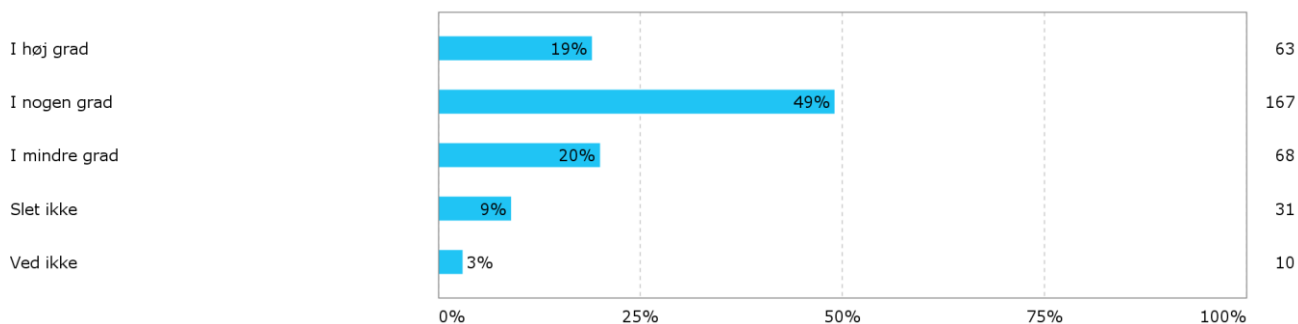


1.4. Se hvem du skal kontakte, hvis du ønsker mere information om tillæg og økonomiske tilskud?

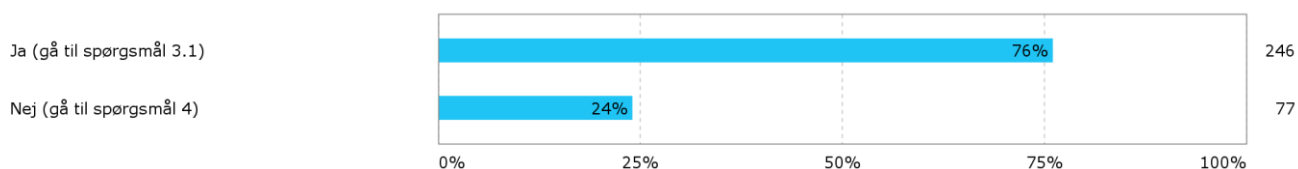


Kommunale tillæg/tilskud

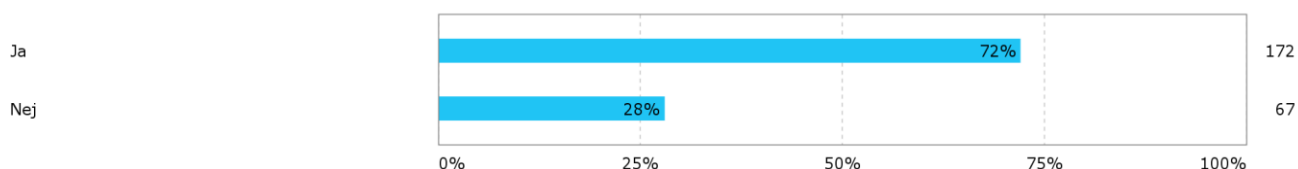
2. Var det let at finde ovenstående oplysninger om tillæg/tilskud på kommunens hjemmeside?



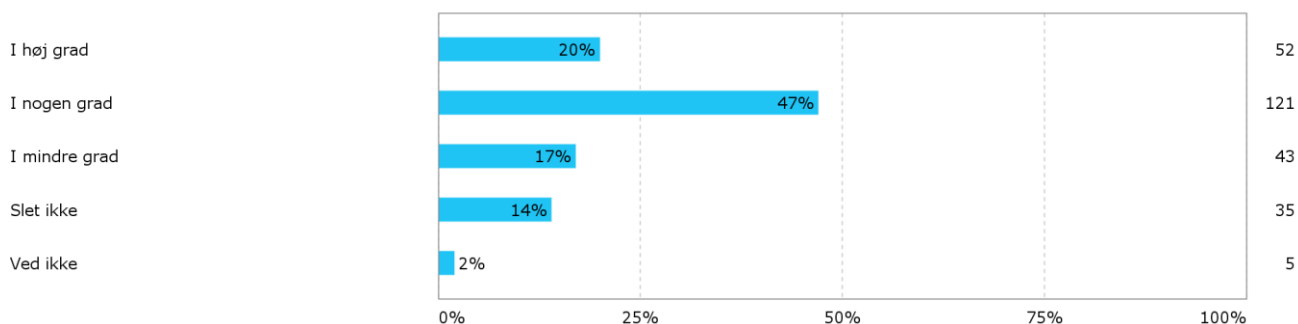
3. Brugte du hjemmesidens søgefunktion (søgefelt) til at finde oplysningerne?



3.1. Fik du brugbare resultater?

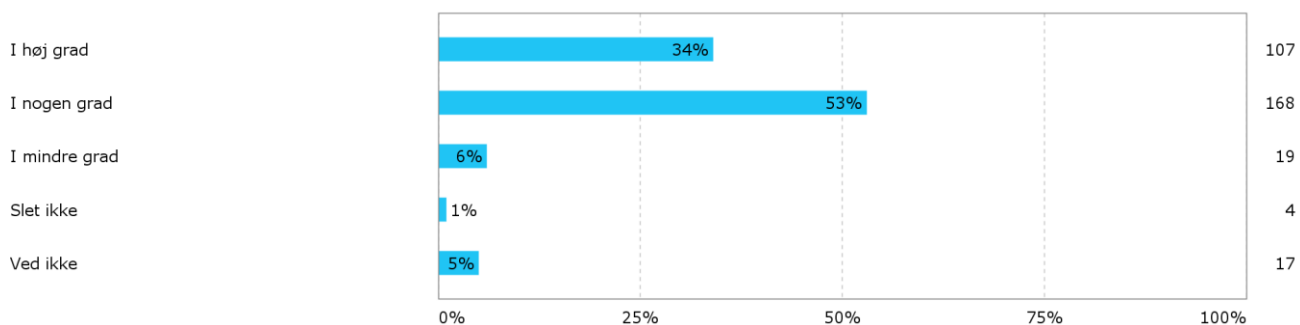


3.2. Var det let at finde oplysningerne ved hjælp af søgefunktionen?



Kommunale tillæg/tilskud

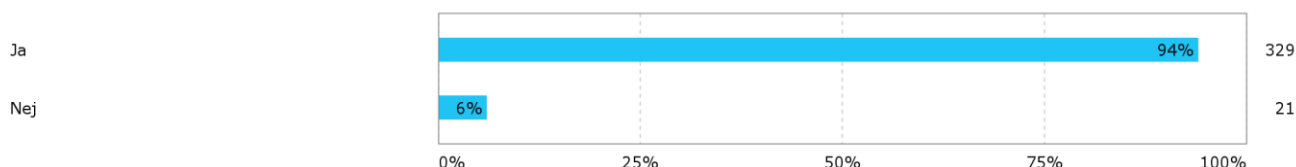
4. Var sproget let at forstå?



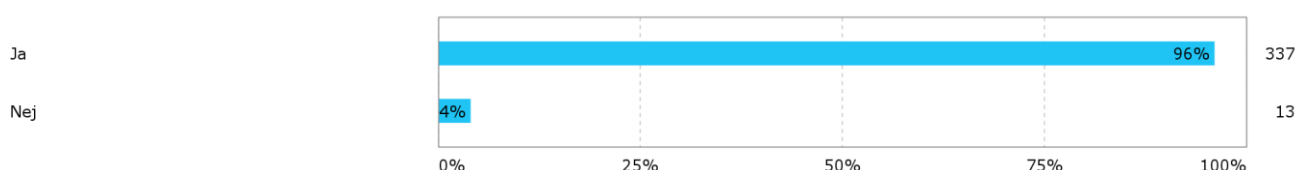
Digital post

1. Kan du på hjemmesiden:

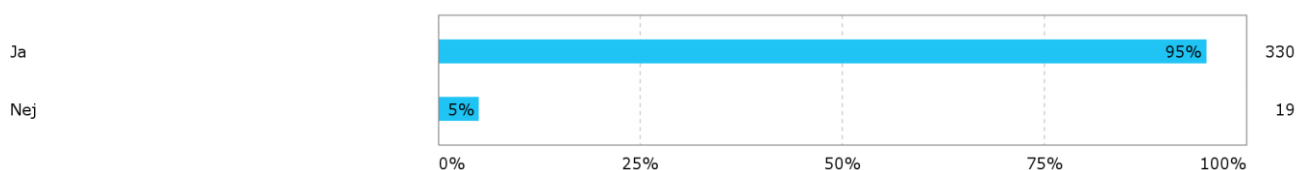
1.1. Finde en beskrivelse af, hvad Digital Post betyder for dig?



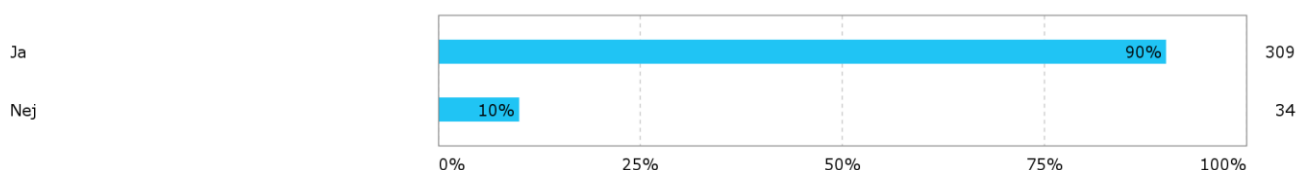
1.2. Finde oplysninger om, hvordan du tilmelder dig Digital Post?



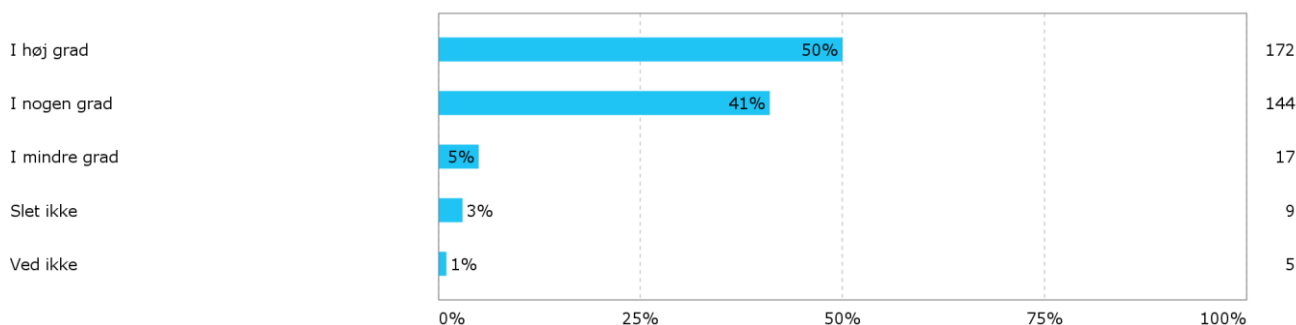
1.3. Finde oplysninger om, hvordan du søger om at blive fritaget for Digital Post?



1.4. Se hvem du skal kontakte, hvis du ønsker mere information?

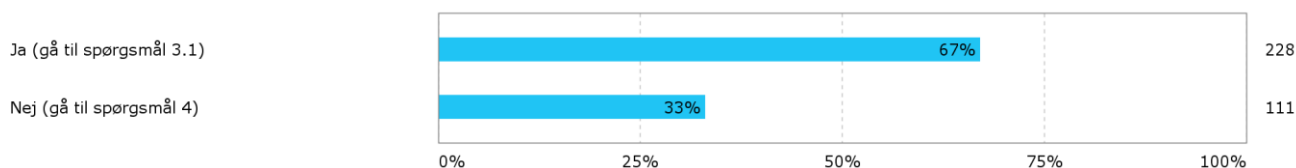


2. Var det let at finde ovenstående oplysninger om Digital Post på kommunens hjemmeside?

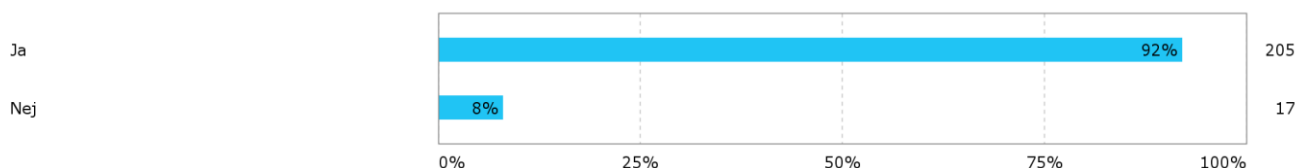


Digital post

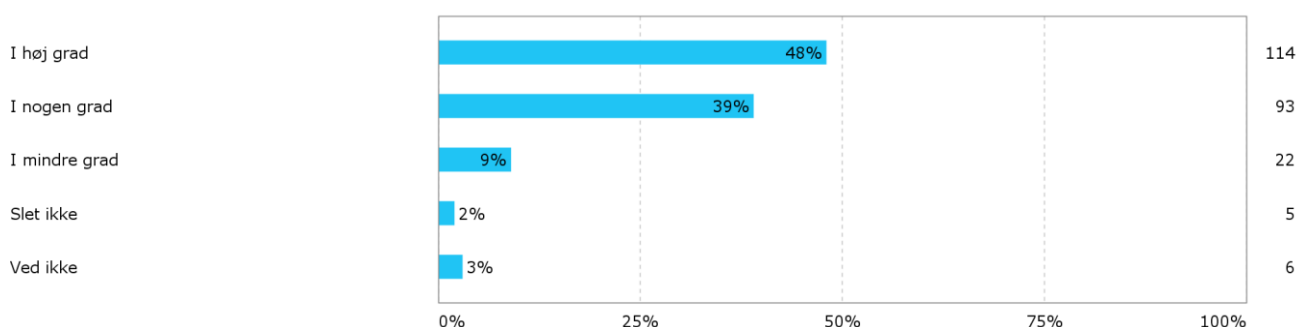
3. Brugte du hjemmesidens søgefunktion (søgefelt) til at finde oplysningerne?



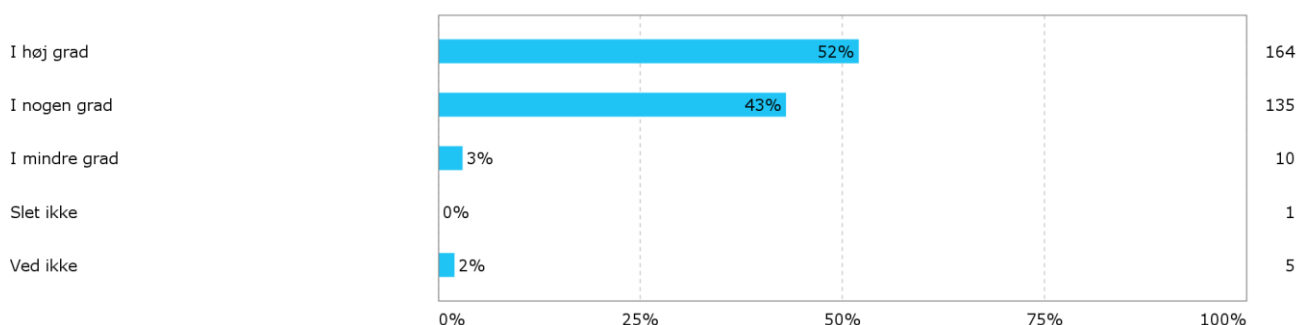
3.1. Fik du brugbare resultater?



3.2. Var det let at finde oplysningerne ved hjælp af søgefunktionen?

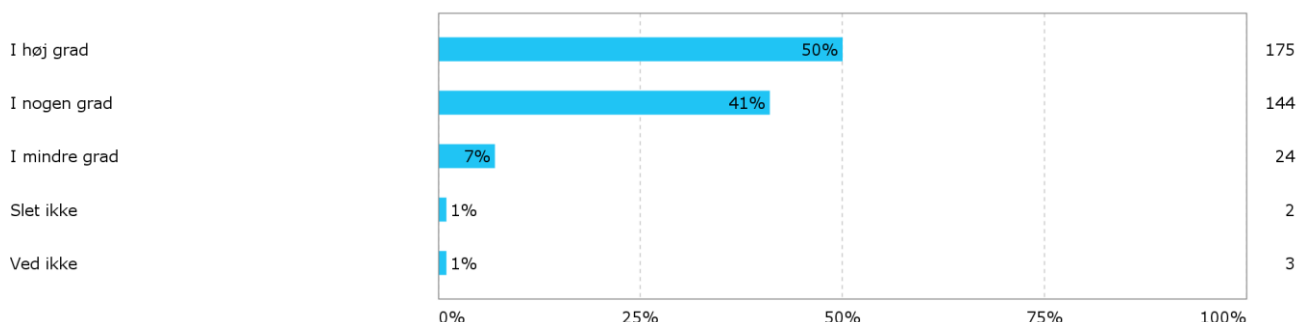


4. Var sproget let at forstå?

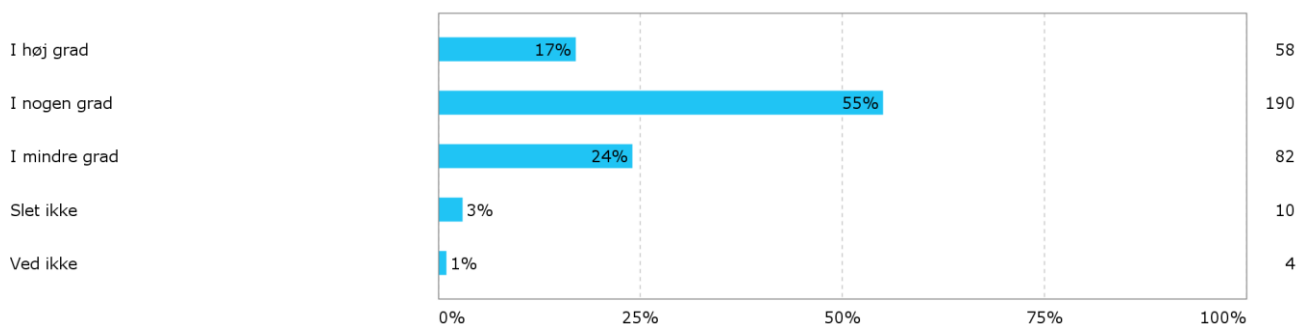


Kommunens hjemmeside

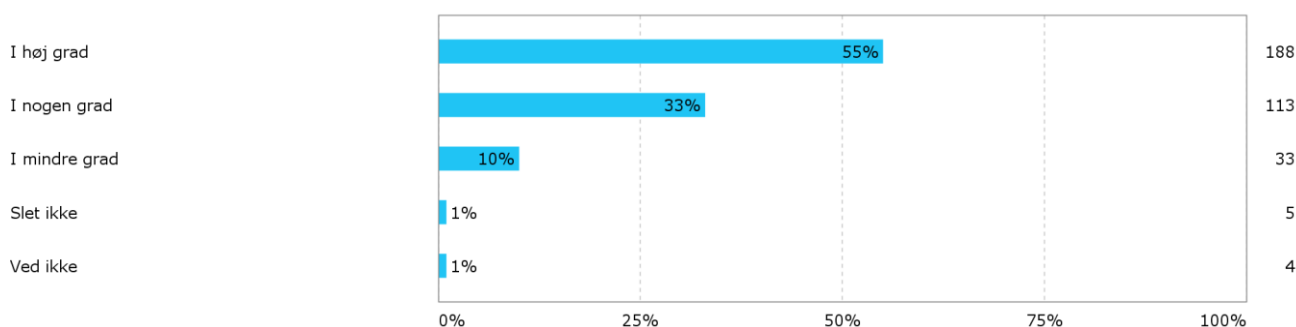
1. Er skriften på kommunens hjemmeside let at læse?



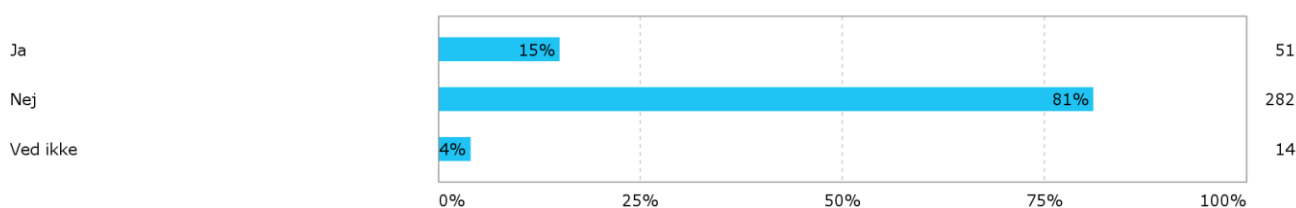
2. synes du, at det er let at finde det, du søger, på kommunens hjemmeside?



3. Synes du, at det er let at finde hjemmesidens søgefunktion/søgefelt?



4. Oplevede du tekniske problemer i forbindelse med dit besøg på kommunens hjemmeside?



Deltagernes vurdering af digitale ansøgninger

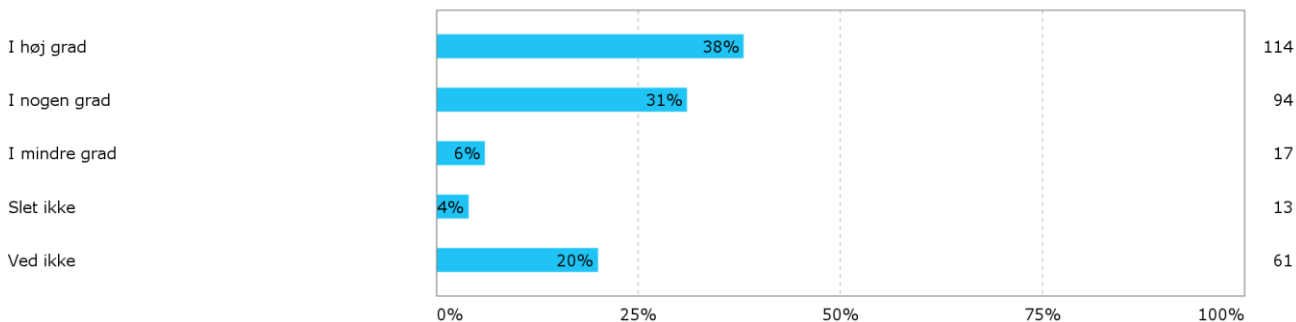
BEREGN BOLIGSTØTTE TIL FOLKEPENSIONSTER

ANSØGNING OM LÅN TIL BETALING AF EJENDOMSSKAT

ANMELD FLYTNING INDEN FOR KOMMUNEN

Beregn boligstøtte til folkepensionister

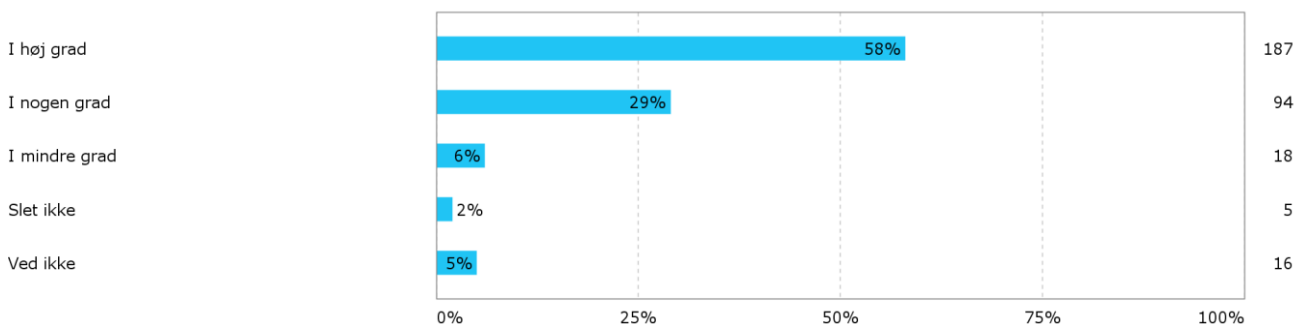
1. På hjemmesiden findes en film om, hvordan man søger boligstøtte. Er det let at forstå vejledningen i filmen?



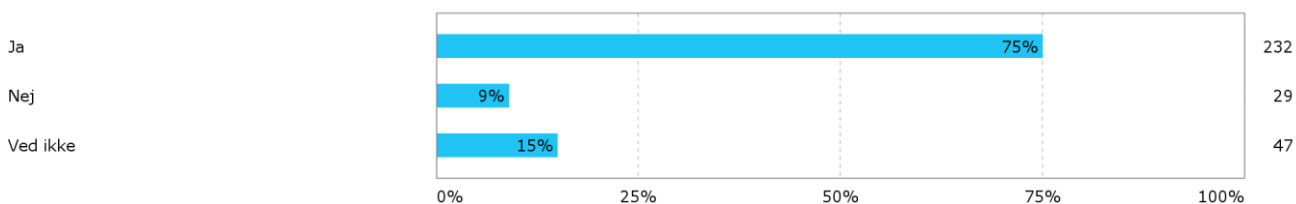
2. Har du kommentarer til filmen?:

Kommentarer er ikke medtaget i denne opgørelse.

3. Var det let at finde hjemmesiden, hvor du kan beregne boligstøtte til folkepensionister?



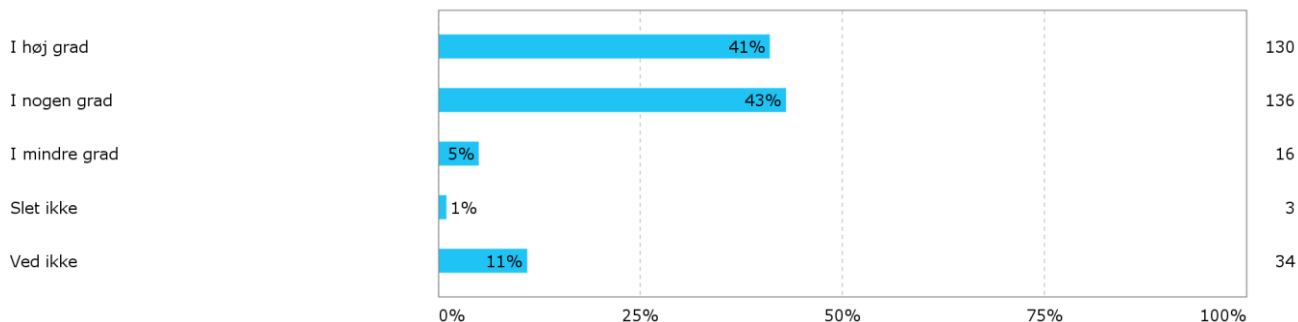
4. Er det oplyst, hvem du kan kontakte, hvis du har behov for hjælp?



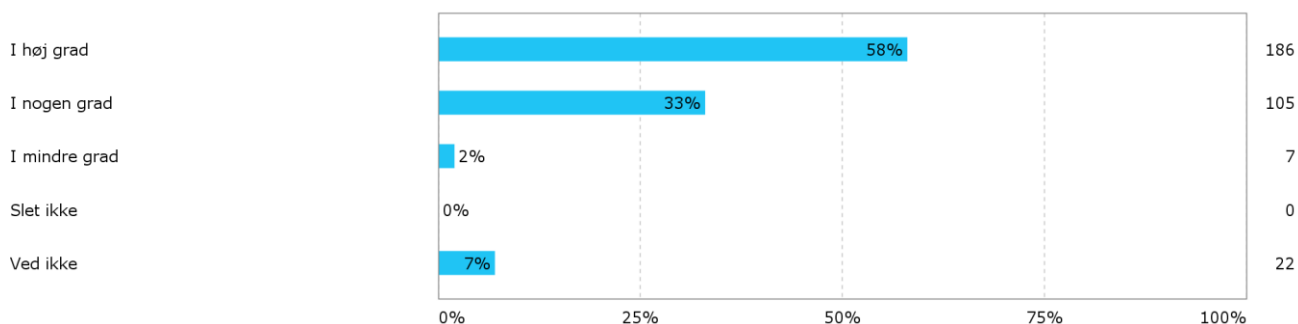
Beregn boligstøtte til folkepensionister

5. Når du udfylder skemaerne i "Beregn din boligstøtte", kan du undervejs få hjælp af hjælpepetekster. Hvordan vurderer du hjælpepeteksterne?

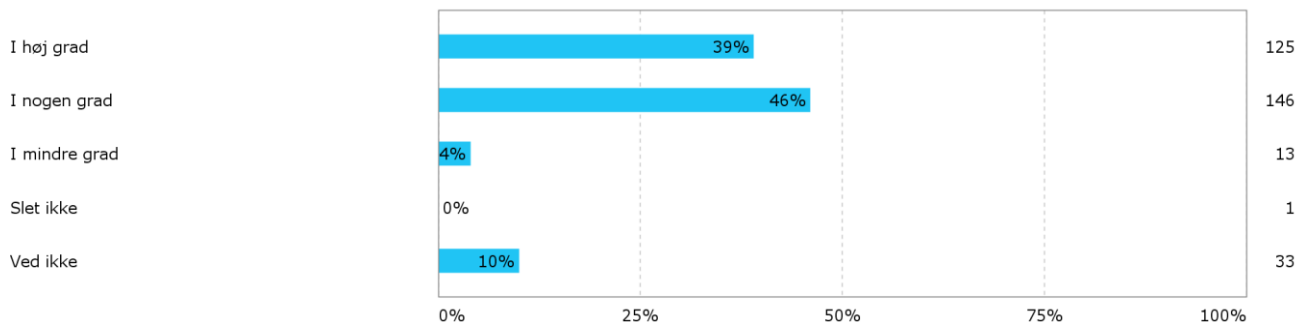
5.1. Hjælpeteksterne er lette at få frem på skærmen



5.2. Skriften er let at læse

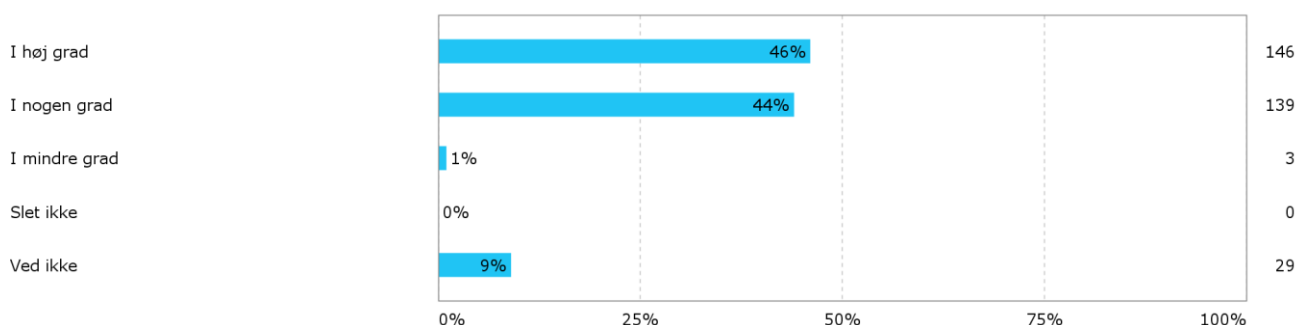


5.3. Hjælpeteksterne giver brugbare oplysninger



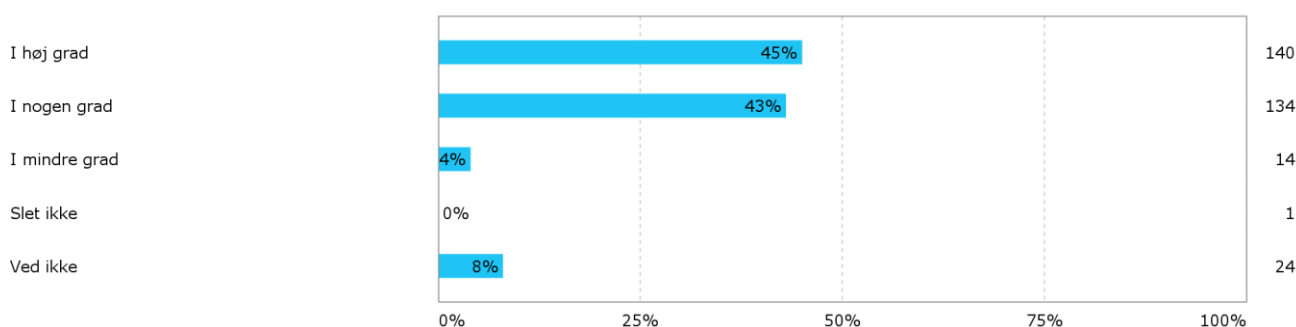
Beregn boligstøtte til folkepensionister

5.4. Der er brugt velkendte ord og vendinger

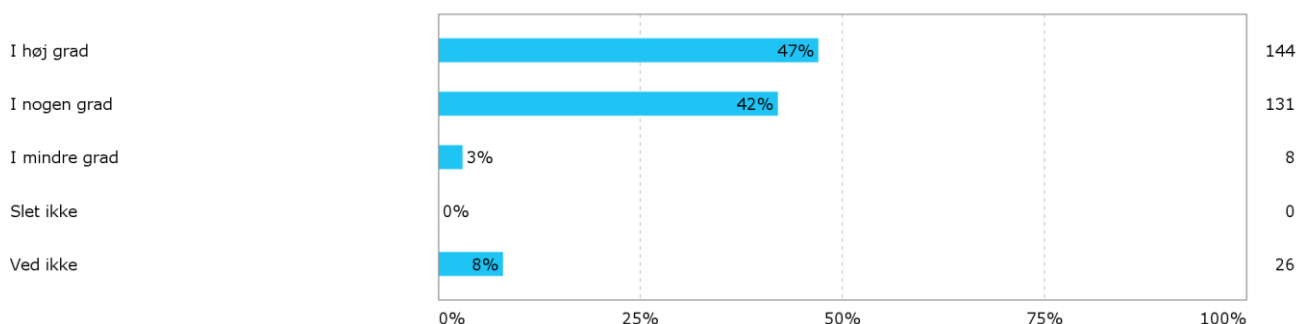


6. Hvordan vurderer du skemaerne i "Beregn din boligstøtte"?

6.1. Det er let at forstå, hvilke oplysninger der spørges efter?

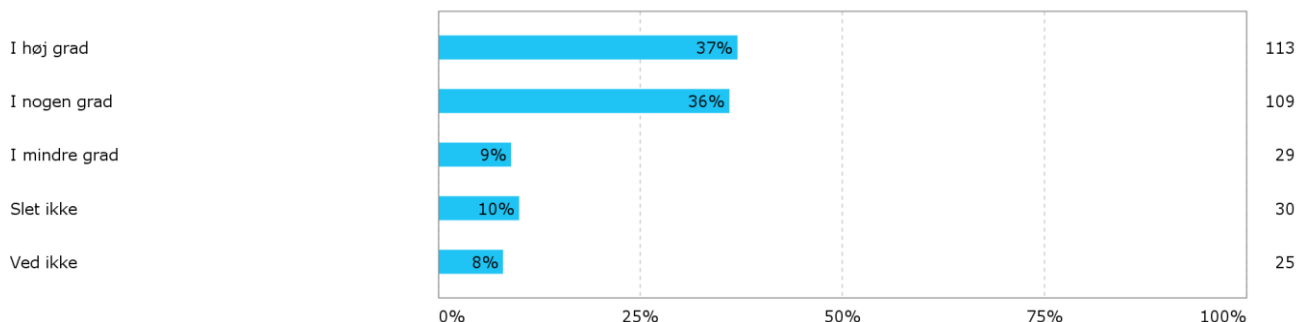


6.2. Der er brugt velkendte ord og vendinger

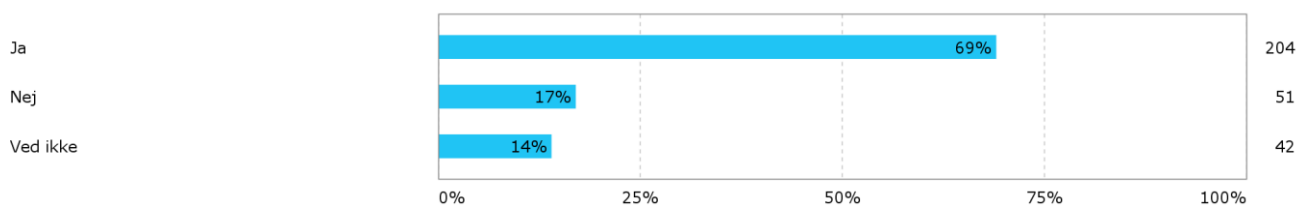


Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerboliger (Indefrysning af ejendomsskat)

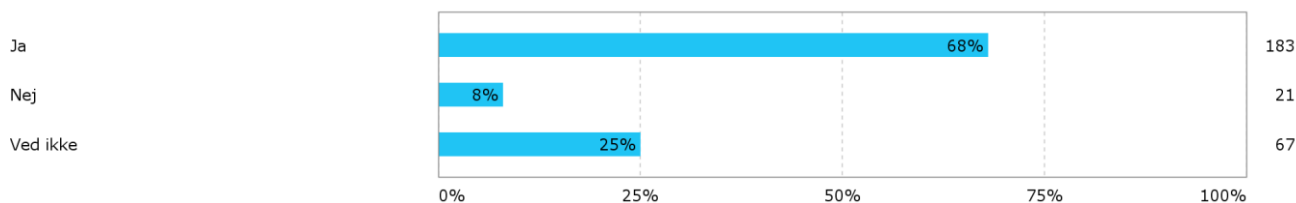
1. Var det let at finde siden, der informerer om, hvordan man ansøger om lån til betaling/indefrysning af ejendomsskat?



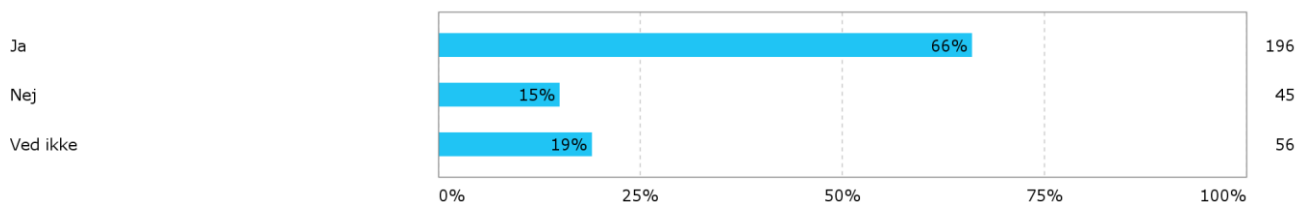
2. Kan du på hjemmesiden finde en vejledning/guide om, hvordan du udfylder ansøgningen om lån til betaling/indefrysning af ejendomsskat?



2.1 Er det let at forstå vejledningen?

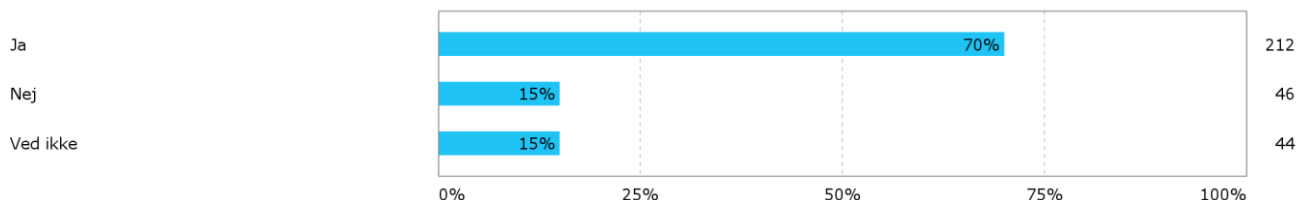


3. Kan du på hjemmesiden se, hvem du kan kontakte, hvis du har behov for hjælp?

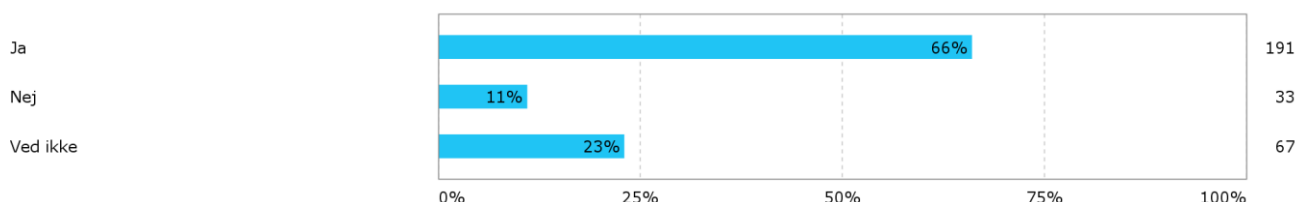


Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerboliger (Indefrysning af ejendomsskat)

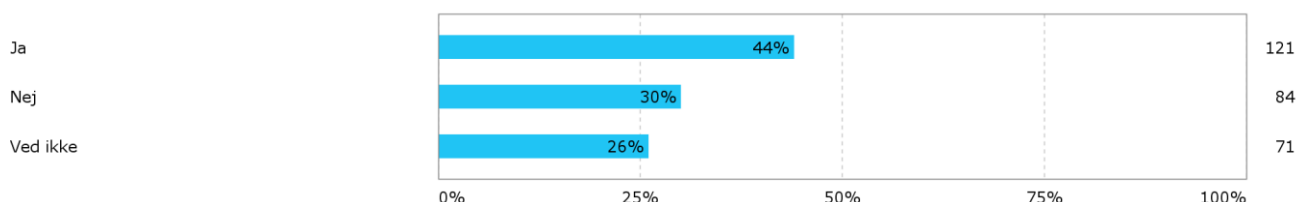
4. Kan du finde information om, hvem der kan ansøge om lån til indefrysning af ejendomsskat?



4.1 Er det let at forstå informationen?

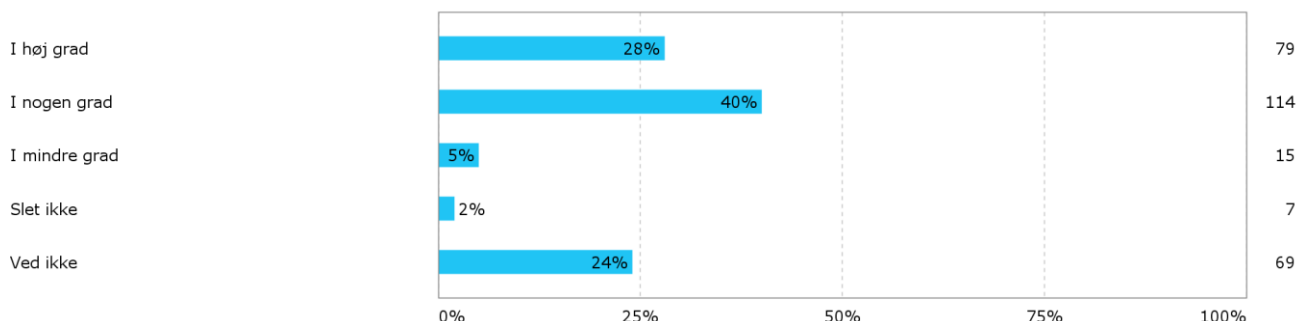


4.2 Opfylder du betingelserne for at søge om lån til indefrysning af ejendomsskat?



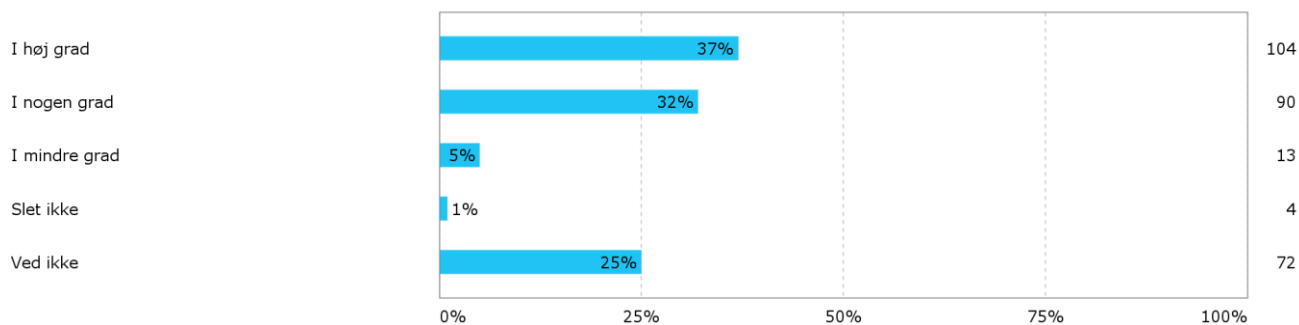
5. Der er indsat hjælpetekster i ansøgningsblanketten, som forklarer, hvilke oplysninger du skal taste ind. Hvordan vurderer du hjælpeteksterne?

5.1. Hjælpeteksterne er lette at finde

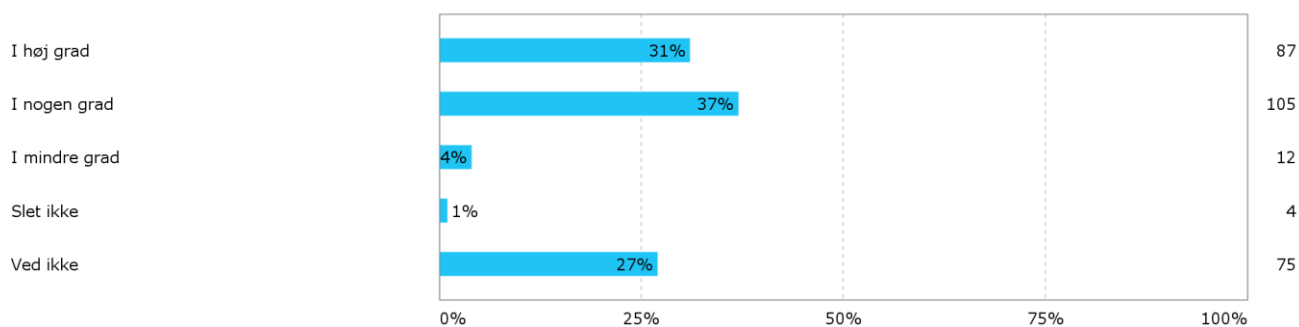


Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerboliger (Indefrysning af ejendomsskat)

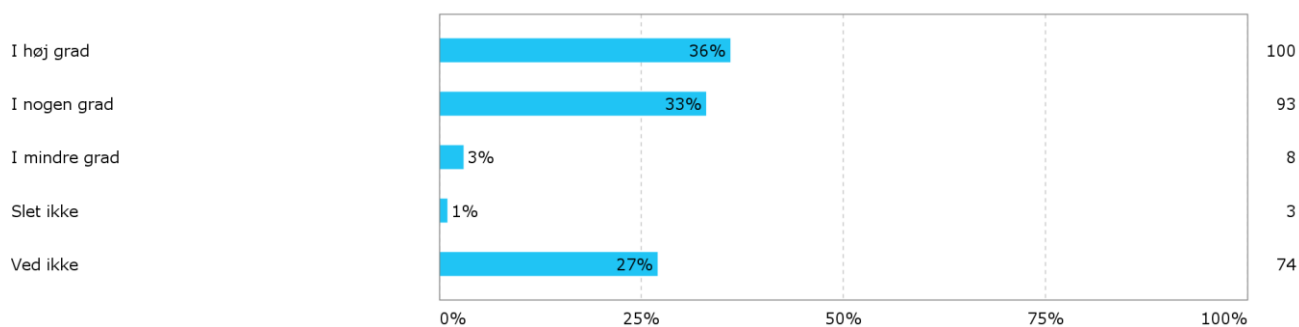
5.2. Skriften er let at læse



5.3. Hjælpeteksterne giver brugbare oplysninger



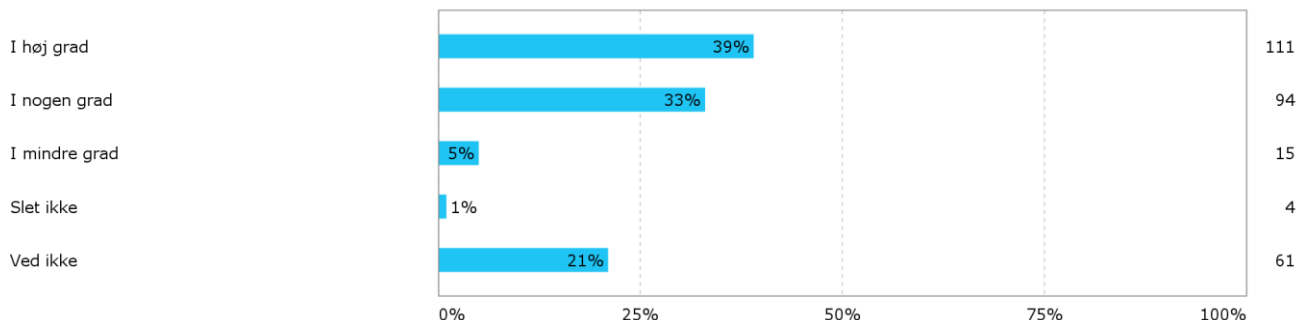
5.4. Der er brugt velkendte ord og vendinger



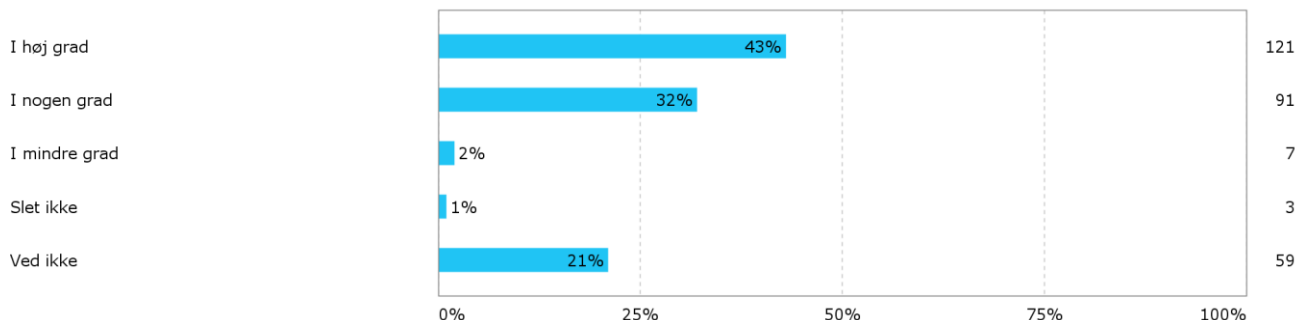
Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter for ejerboliger (Indefrysning af ejendomsskat)

6. Hvordan vurderer du ansøgningsblanketten, som du har udfyldt?

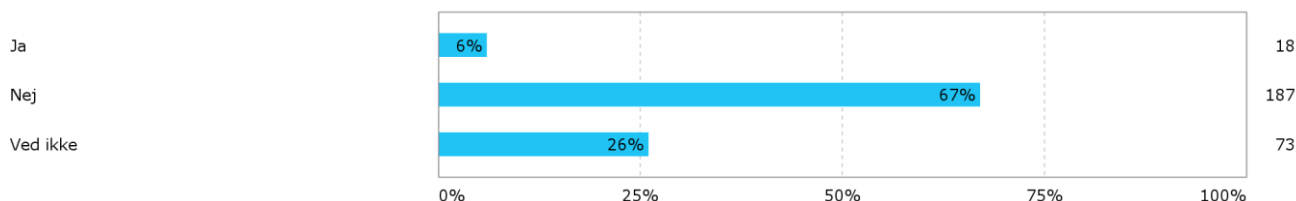
6.1. Det er let at forstå, hvilke oplysninger der spørges efter



6.2. Der er brugt velkendte ord og vendinger

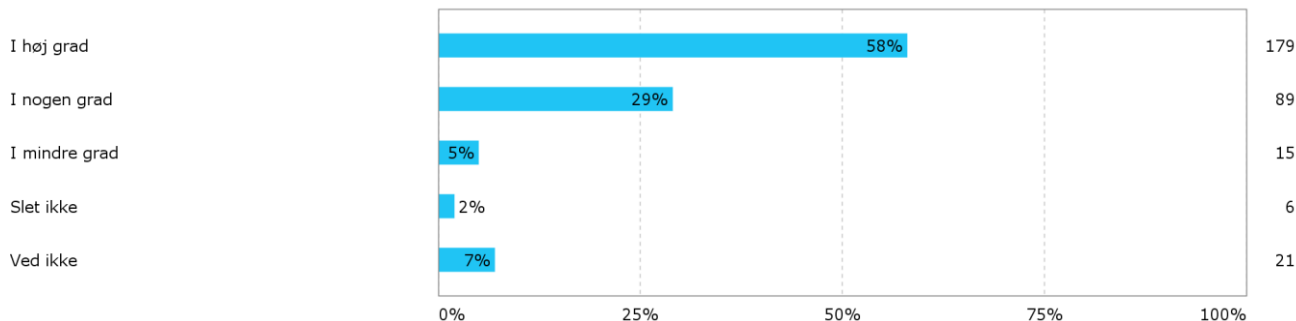


7. Blev du undervejs i ansøgningsprocessen forhindret i at udfylde ansøgningsblanketten, fx fordi du eller din ægtefælle allerede har lån til betaling af ejendomsskatter?



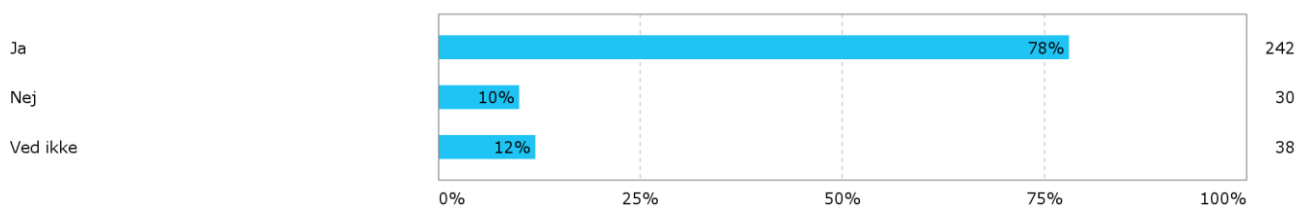
Anmeld flytning inden for din kommune

1. Var det let at finde siden, der informerer om, hvordan man anmelder flytning inden for kommunen?

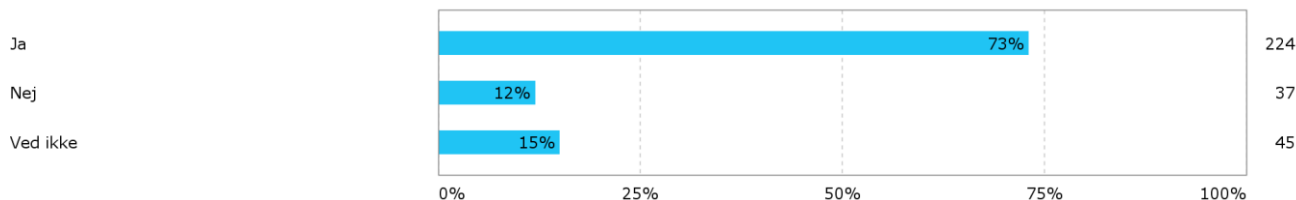


2. Kan du på hjemmesiden:

2.1. Finde oplysning om seneste tidsfrist for at anmelde flytning?

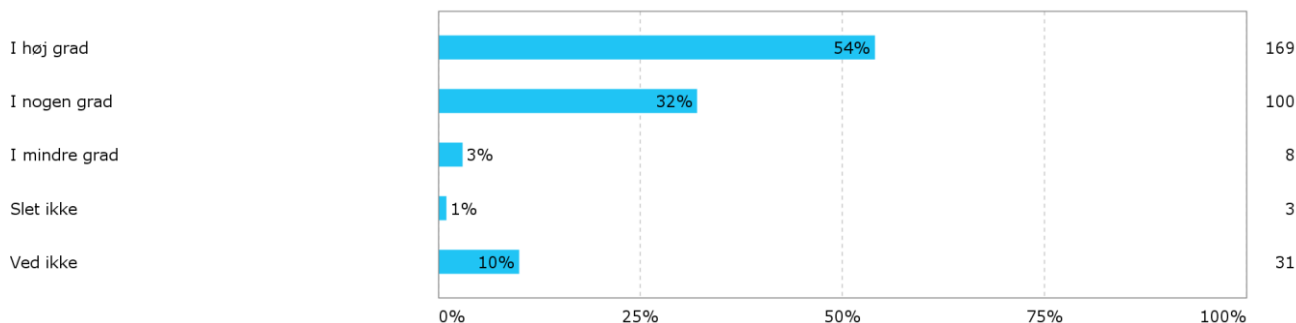


2.2. Finde oplysning om, hvem du kan kontakte, hvis du har behov for hjælp til at udfylde ansøgningen?



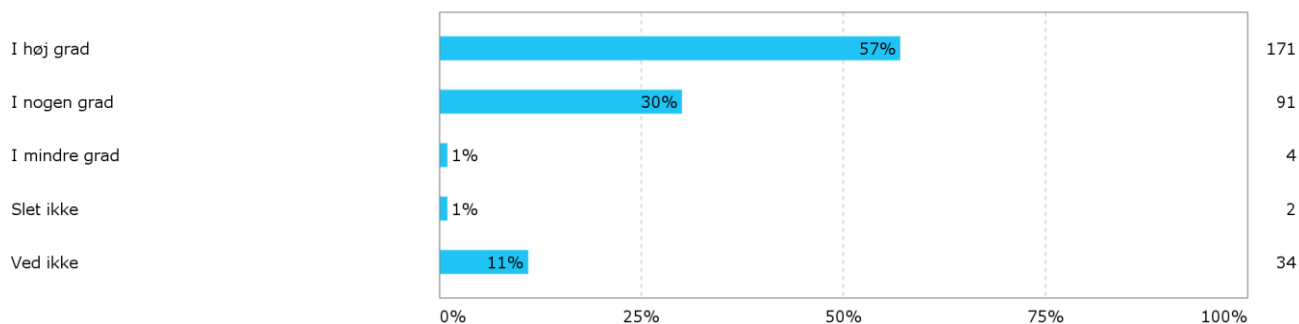
3. Hvordan vurderer du ansøgningsblanketten, som du har udfyldt?

3.1. Det er let at forstå, hvilke oplysninger der spørges efter

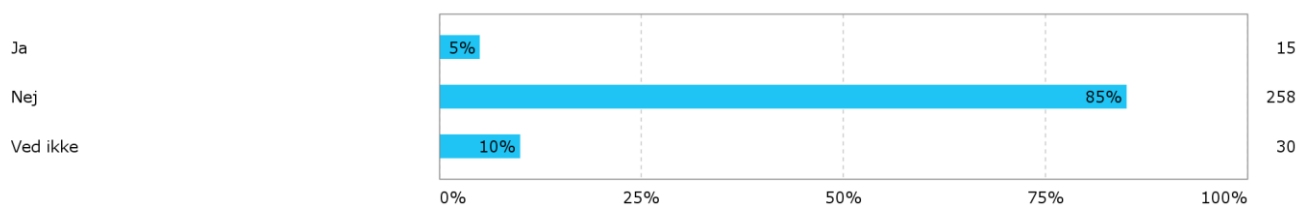


Anmeld flytning inden for din kommune

3.2. Der er brugt velkendte ord og vendinger



4. Gik du i stå undervejs og måtte have hjælp fra en medarbejder fra Borger-service for at komme videre i besvarelsen?



Bilag

Bilag 1: Spørgeskema 1 - Spørgsmål om information på kommunens hjemmeside: Tema 1-6 - Tværgående spørgsmål.

		Demens	Plejehjem	Forebyggende hjemmebesøg	Hjemme- hjælp	Kommunale tillæg mm.	Digital post	Sum	Andel besvarede
* Brugte du søgefunktionen?		(3)	(5)	(3)	(3)	(3)	(3)		
	Ja	238	213	227	209	246	228	1361	68%
	Nej	92	104	113	131	77	111	628	32%
	I alt besvarede	330	317	340	340	323	339	1989	100%
Modtagne skemaer/andel		363	91%	87%	94%	94%	89%	93%	91%
* Fik du brugbare resultater?		(3.1)	(5.1)	(3.1)	(3.1)	(3.1)	(3.1)		
	Ja	211	137	201	194	172	205	1120	80%
	Nej	43	87	37	25	67	17	276	20%
	I alt besvarede	254	224	238	219	239	222	1396	100%
Modtagne skemaer/andel		363	70%	62%	66%	60%	66%	61%	64%
* Var det let at finde oplysningerne vha søgefunktionen?		(3.2)	(5.2)	(3.2)	(3.2)	(3.2)	(3.2)		
	I høj grad	106	33	110	91	52	114	506	34%
	I nogen grad	107	105	86	100	121	93	612	42%
	Mindre/Slet ikke	38	85	41	31	78	27	300	20%
	Ved ikke	20	8	7	6	5	6	52	4%
	I alt besvarede	271	231	244	228	256	240	1470	100%
Modtagne skemaer/andel		363	75%	64%	67%	63%	71%	66%	67%
* Var sproget let at forstå?		(4)	(6)	(4)	(4)	(4)	(4)		
	I høj grad	163	125	181	154	107	164	894	46%
	I nogen grad	138	163	122	156	168	135	882	46%
	Mindre/Slet ikke	12	23	11	13	23	11	93	5%
	Ved ikke	10	14	12	9	17	5	67	3%
	I alt besvarede	323	325	326	332	315	315	1936	100%
Modtagne skemaer/andel		363	89%	90%	90%	91%	87%	87%	89%
* Kan du se, hvem du skal kontakte, hvis du vil vide mere?		(1.1)	(1.7)	(1.4)	(1.3)	(1.4)	(1.4)		
	Ja	290	271	274	300	249	309	1693	82%
	Nej	44	44	42	28	61	34	253	12%
	Ved ikke	17	27	27	18	26	0	115	6%
	I alt besvarede	351	342	343	346	336	343	2061	100%
Modtagne skemaer/andel		363	97%	94%	94%	95%	93%	94%	95%

* Tal i () henviser til spørgsmålets nummer i spørgeskema 1- Spørgsmål om information på kommunens hjemmeside.

Bilag 2: Spørgeskema 1. Spørgsmål om information på kommunens hjemmeside: Tema 7 - Kommunens hjemmeside

*	(1)		Andel besvarede
Er skriften let at læse?	I høj grad	175	50%
	I nogen grad	144	41%
	I mindre grad/Slet ikke	26	7%
	Ved ikke	3	1%
	I alt besvarede	348	100%
	Modtagne skemaer/andel	363	96%
* Synes du, at det er let at finde det, du søger på kommunens hjemmeside?	(2)		
	I høj grad	58	17%
	I nogen grad	190	55%
	I mindre grad/Slet ikke	92	27%
	Ved ikke	4	1%
	I alt besvarede	344	100%
	Modtagne skemaer/andel	363	95%
* Synes du, det er let at finde søgefunktionen?	(3.0)		
	I høj grad	188	55%
	I nogen grad	113	33%
	I mindre grad/Slet ikke	38	11%
	Ved ikke	4	1%
	I alt besvarede	343	100%
	Modtagne skemaer/andel	363	94%
* Oplevede du tekniske problemer?	(4)		
	Ja	51	15%
	Nej	282	81%
	Ved ikke	14	4%
	I alt besvarede	347	100%
	Modtagne skemaer/andel	363	96%
I gennemsnit		95,2%	

* Tal i () henviser til spørgsmålets nummer i spørgeskema 1, tema "Kommunens hjemmeside".