



MIND  
LAB

Det er ikke nok at kunne  
bruge en mus

Infinet temadag om digitalisering 20/1/12  
Jakob Schjørring, MindLab



SKATTEMINISTERIET



MIND  
LAB



Jakob Schjørring

Rediger min profil

## Nyheder

 Beskeder 4

 Begivenheder 31

 Venner 3

Roskildeklubben

Opret gruppe...

Vis alle

 Spilmodninger 15

 Applikationsanmodninger 1

Flere ▾



## Nyheder

Topnyheder · Seneste

Del: Status Billede Link Video Spørgsmål


**Morten Philbert** tilføjede 12 nye billeder til sit fotoalbum 31. maj 2011.


31. maj 2011

for 17 timer siden · Synes godt om · Tilføj kommentar · Del


**Anne Sofie Hjermove Baltzersen** Og hvad har du gjort af nyeste skud på stammen? Hvorfor må vi ikke se billeder?

for 17 timer siden · Synes godt om


**Christian Sigersted Larsen** Nye Inter fans?

for 17 timer siden · Synes godt om


**Pernille Hermansen**

Af sted til Langebro!



for 17 timer siden via iPhone · Synes godt om · Tilføj kommentar · Del

## Kommende begivenheder

Vis

## Sponsoreret

Opret en annonc

## Annoncér på Facebook

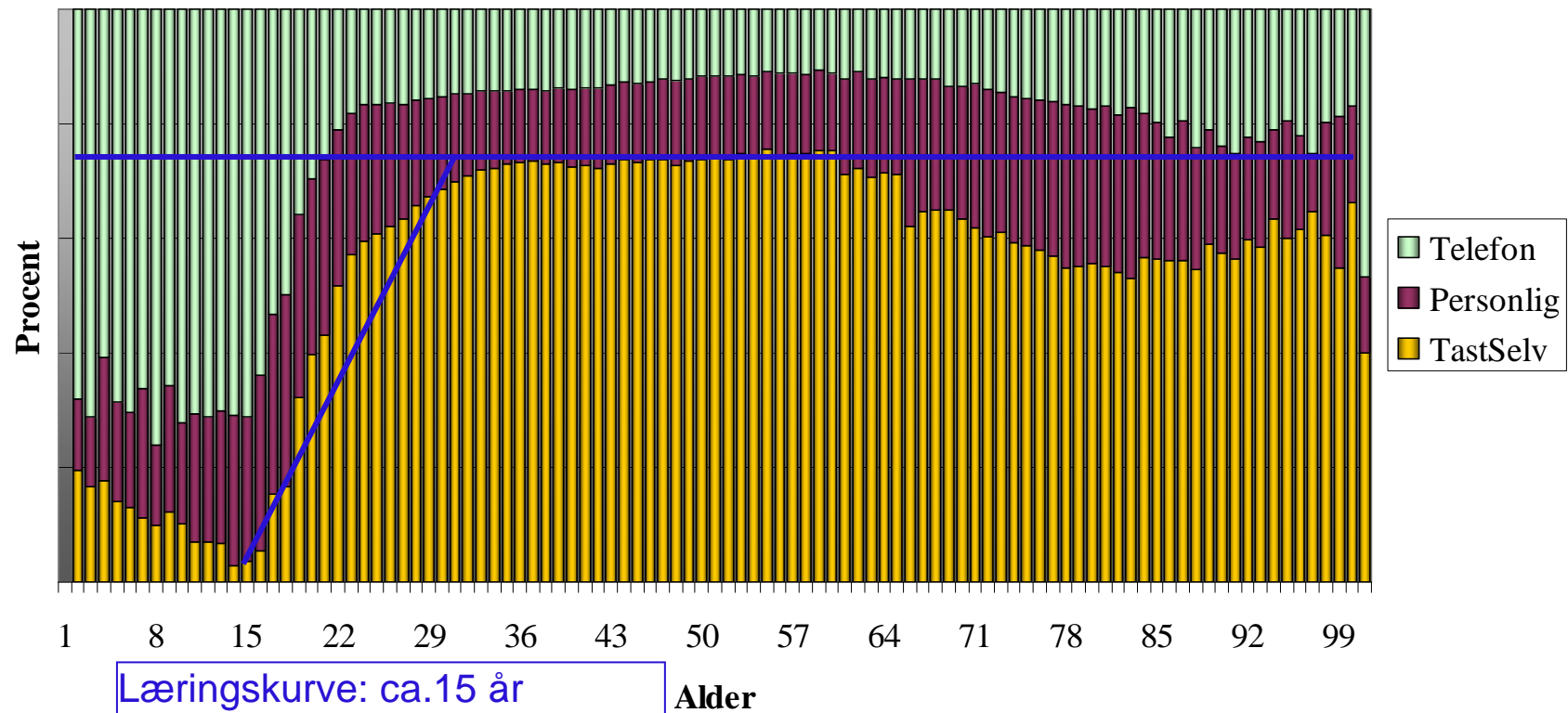
 Annoncér på  
Facebook

Nå over 500 mio. aktive brugere på Facebook. Find ud af hvordan din virksomhed kan nå ud til rigtige kunder via Facebook-annoncer

See More

# Problem: Unge bruger ikke TastSelv

Procentvis fordeling af forskudsændringer på kanal



Læringskurve: ca. 15 år  
Take-up rate: over 75%

MIND  
LAB



Fra digital adgang til  
digital selvhjulpenhed



**MIND  
LAB**

Hvordan skaber  
vi digitalt  
selvhjulpne  
borgere?

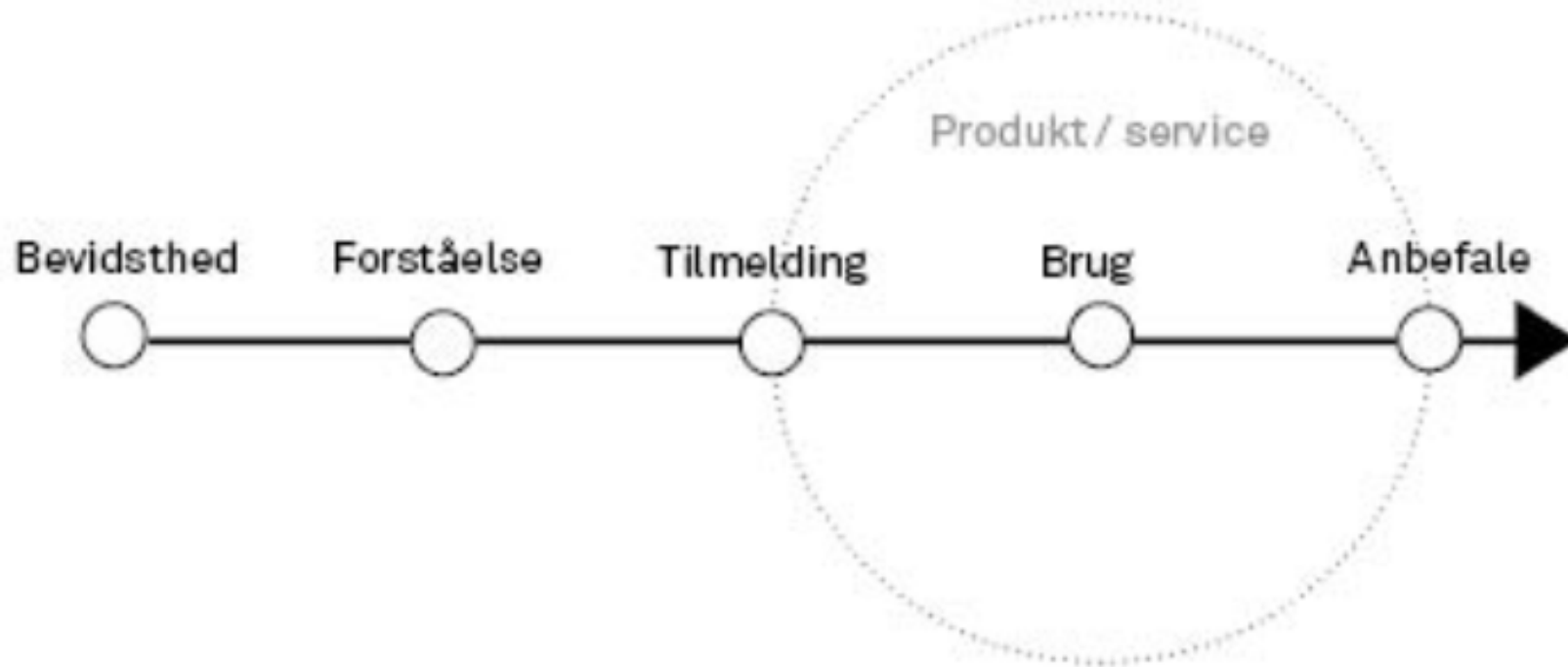
Behov for oversættelse  
mellem lovgivning og min  
egen situation



Husk at brug ord, som  
borgerne kan forstå



Se digitalisering som en samlet, integreret serviceproces



Personlig kontakt kan  
være en god investering



# Digitalisering vs. automatisering

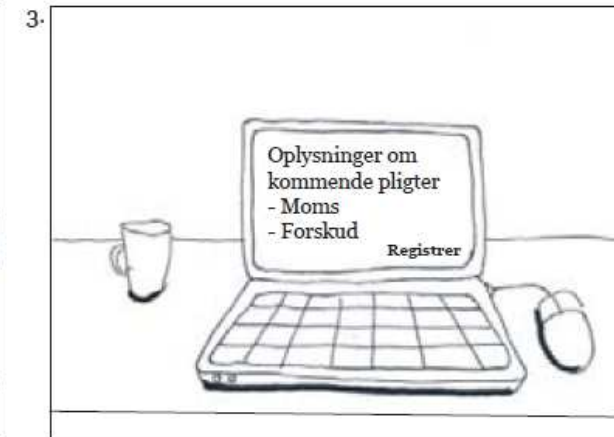
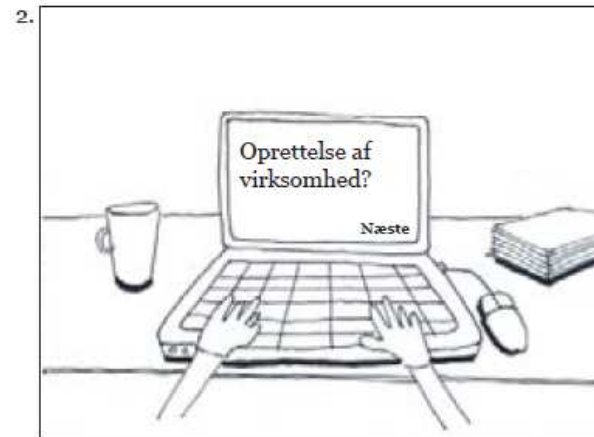
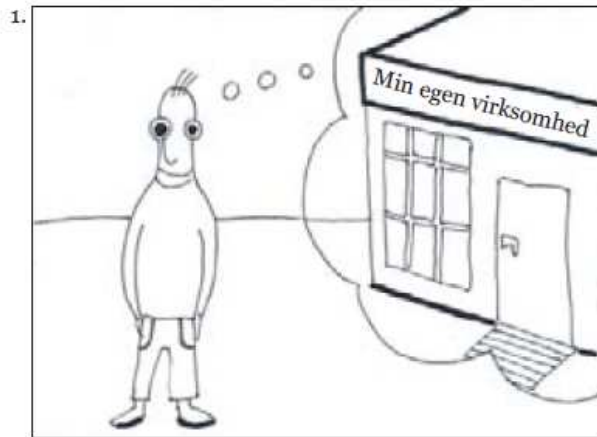
15% i skranken

85% processer data

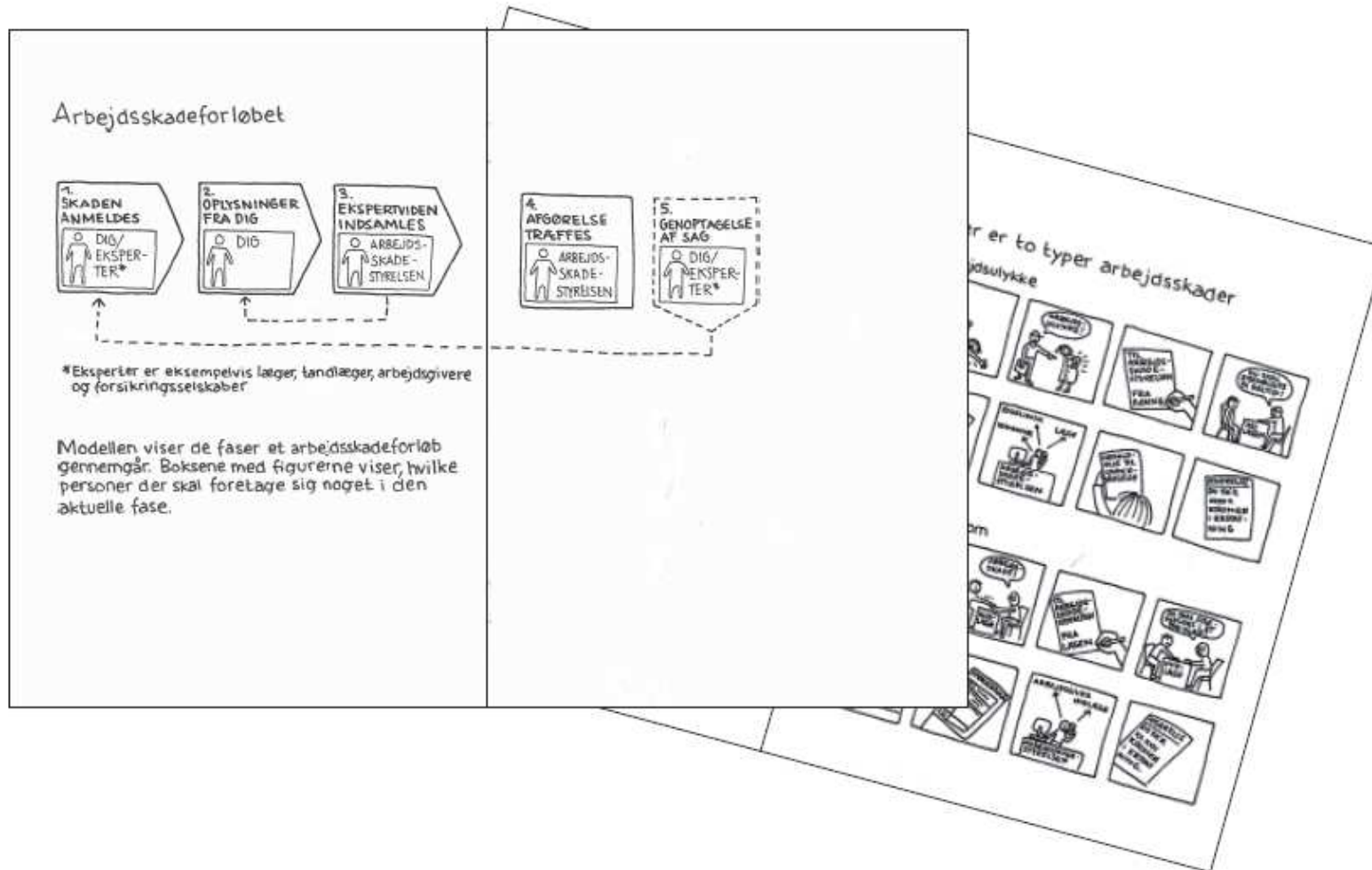
**Ressourcefordeling i borgerservicecentre**

Kilde: Den kompetente borger, Skaarup research 2011

## Synliggør ”hvad går du ind til”



Udnyt alle de aktører, som borgeren er i kontakt med



MIND  
LAB

Og paletten fastlægges igennem  
systematisk brugerinddragelse



jas@mind-lab.dk  
mind-lab.dk  
mindblog.dk  
innovationsguiden.dk

**MIND  
LAB**