

Genveje på mit virk



Indhold

Baggrund	3
Problemstilling.....	5
Eksperiment.....	8
Resultater	11
Konklusion	14
Anbefaling.....	14

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af resultaterne fra et eksperiment gennemført i 2014. Anbefalingerne i rapporten er alene udarbejdet af projektgruppen. Erhvervsstyrelsen har ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til anbefalingerne.

Bemærk at dette eksperiment er lavet på den brugergrænseflade som virk.dk havde indtil ultimo september 2014. Læringen fra eksperimentet kan overføres til den nye brugergrænseflade.

Kontakt

Kristine Poulsen-Hansen, Katrine Brems Olsen, Lasse Nielsen

Erhvervsstyrelsen

Erhvervs- og Vækstministeriet

Publiceret

2014

Genveje på mit virk

Som en del af digitaliseringsstrategien er alle digitale indberetningsløsninger for danske virksomheder samlet på platformen virk.dk og herfra skal danske virksomheder nemt kunne betjene sig selv med digitale løsninger. For at virksomhederne skal opnå at få det bedst mulige ud af de digitale platforme og løsninger, som stilles til rådighed for dem, er det dog nødvendigt at de kender til virk.dk's funktionaliteter. Tid brugt på at lede efter den rette løsning, eller på at finde den relevante information er tid, som virksomhederne i stedet selv kunne disponere over.

Baggrund

Denne rapport beskriver erfaringer og resultater fra eksperimentet "Genveje på mit virk". Afrapporteringen fokuserer på de erfaringer, Erhvervsstyrelsen kan overføre til andre forretningsområder. Eksperimentet gik ud på at afprøve udvalgte nudging-elementer på Virk. Formålet med eksperimentet var at undersøge, hvordan vi kan bruge nudging-elementer til at optimere virksomhedernes brug af virk og undgå uhensigtsmæssig adfærd. I eksperimentet fokuserede vi på genvejsfunktionen. Læringen fra eksperimentet kan bruges til at forbedre den måde, virksomhederne benytter og oplever virk samt til at optimere erhvervsstyrelsens hjemmesider.

Mit virk

Mit virk er virksomhedernes personaliserede del af Virk. På Mit Virk finder virksomhederne en samlet oversigt over virksomhedens kommunikation med de offentlige myndigheder. De kan også administrere, hvilke rettigheder virksomhedens brugere af Virk skal have.

Mit Virk giver virksomhederne et hurtigt overblik over virksomhedens seneste beskeder på Virk, digital post fra offentlige myndigheder, historik over indberetninger samt registreringer på virksomheden. Det betyder, at virksomheden i sidste ende kan spare tid på indberetninger og administration.

Rapport – Genveje på mit virk

The screenshot shows the 'Mit Virk' interface on the virk.dk website. The top navigation bar includes 'Forside', 'Indberetninger', 'Myndigheder', 'Vejledninger', 'Mobilportalen', and 'Mit Virk.dk'. A search bar is located below the navigation. The main content area is divided into several sections: 'Mest anvendte indberetninger på Virk.dk' with links to 'Fakturablanketten', 'NemRefusion', 'Start virksomhed', 'Ændre virksomhed', 'Lukke virksomhed', 'Frivillige foreninger', 'P-enhedsløsningen', 'Starte A/S eller Aps', 'Moms', and 'Indsend årsregnskab'; 'Guides' with links to 'Tildel brugerrettigheder', 'Indberet statistik', 'Registrere eller ændre virksomhedsoplysninger', and 'Bliv arbejdsgiver'; 'NemID medarbejdersignatur' with a link to 'Sådan får du NemID medarbejdersignatur'; 'Alt om Digital Post' with a link to 'Læs mere om Digital Post' and 'Aktivér og opsæt den digitale postkasse nu'; 'Beskeder (0)' with a link to 'Alle beskeder på Mit Virk'; 'Mine genveje' with a dropdown arrow; 'Historik over indberetninger' with a link to 'Se hele historikken'; and 'Digital postkasse' with a link to 'Læs om den digitale postkasse' and a button 'Gå til den digitale postkasse'. The user's name 'Katrine Brems Olsen' and CVR number '10150817' are displayed in the top right corner.

Mit virk i højre bjælke

Mit virk findes både som en bjælke til højre på forsiden af virk, når virksomheden er logget ind, og som en side med flere menupunkter, som man kommer ind på via virk. Fra bjælken til højre kan man klikke sig videre på siden mit virk. Når vi i denne afrapportering skriver mit virk, henviser vi til den personaliserede del af virk i bjælken til højre.

The screenshot shows the 'Mit Virk' interface on the virk.dk website, specifically the 'Registreringer' section. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Registreringer' and includes a sub-section 'Registreringer på Erhvervs- og Selskabsstyrelsen'. Below this, there is a section for 'Virksomhedsoplysninger' with a sub-section 'Virksomhedsoplysninger'. The text states: 'Her kan du se oplysninger, der er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) på Erhvervsstyrelsen siden 1. januar 2005.' Below this text is a table with the following data:

Stamdata	
Virksomhedsnavn	Erhvervsstyrelsen
Cvr-nr	10150817
Startdato	01-04-1964
Adresse	Langelinie Allé 17 2100 København Ø

The user's name 'Katrine Brems Olsen' and CVR number '10150817' are displayed in the top right corner.

Mit virk forsiden

Brug af mit virk

På nuværende tidspunkt er der 2000-3000 besøg på Mit Virk på en hverdag, hvilket betyder, at kun knap en ud af fem besøg på Virk inkluderer et besøg på Mit Virk. De virksomheder, der besøger mit virk bruger primært "overblik", "registreringer" og "historik". De benytter "genveje" og "brugeradministration" i mindre omfang.

Der er mere aktivitet på "historik" end på "genveje". Vi har en tese om, at virksomhederne benytter disse to funktioner til samme formål, nemlig at genfinde tidligere benyttede indberetningsløsninger. Historikken kører på tværs af hele CVR-nummeret, mens genveje knytter sig til den specifikke medarbejdersignatur. Det betyder, at brugeren kan vælge at gå ind under historik og se hvilke indberetninger, der senest er blevet brugt på tværs af alle brugere på CVR nummeret. Via denne visning kan brugeren klikke sig ind på den ønskede indberetning. Hvis brugeren i stedet benyttede genvejsfunktionen, ville han udelukkende blive præsenteret for de indberetninger, han selv har valgt at tilføje. Ved brug af genvejsfunktionen ville brugeren kunne bruge egne præference genveje igen. Dermed ville han undgå, at få vist de indberetninger andre brugere i samme virksomhed har benyttet, og som ikke nødvendigvis er relevante for ham.

Når brugerne benytter genveje, som de har tilføjet på mit virk, kommer de direkte ind til den indberetningsløsning, de skal bruge (igen). Har brugerne ikke tilføjet en genvej, er de nødt til at genfinde den rigtige løsning eller indberetning, blandt de mange andre løsninger, som er på virk, hver gang de har behov for det. Det kan de gøre ved at fremsøge den ved hjælp af virks søgefunktion eller ved at bruge en søgemaskine, såsom Google. En mere tidskrævende søgningsproces, end brugen af de personlige, og derfor relevante, genveje på mit virk. De brugere, der søger indberetningen frem via en søgemaskine, som Google, kommer ikke ind på virks forside, men lander direkte på indberetningens introside på virk.

Problemstilling

For at blive klogere på hvordan man kan optimere virksomhedernes brug af virk, har vi valgt at fokusere på genvejsfunktionen i eksperimentet. Det er et af flere steder, hvor man kunne finde løsninger på nedenstående problemstillinger.

De tre problemstillinger er:

1. Der er for få brugere, der logger ind på mit virk i forhold til, hvor mange brugere der er på virk. Det betyder, at myndighederne ikke kan udnytte mit virks potentiale for at spare både myndigheder og virksomheder for administrative byrder.
2. Brugere kommer ikke igen på mit virk: De er ikke klar over, hvilke fordele der er ved at logge ind på mit virk – f.eks. at de hurtigere kan finde de indberetningsløsninger, de bruger meget via deres genveje.
3. Brugere kan ikke finde de indberetninger, de skal bruge.

Konkret har vi en formodning om, at det er svært for brugerne at finde ud af, hvordan de skal tilføje genveje. Linket til at tilføje genveje er ikke tydeligt for brugeren:

Affaldsdatasystem - Manuel indberetning

Her kan du foretage indberetning af affaldsdata til affaldsdatasystemet.

Tilføj siden til genveje på Mit Virk.dk +

Start


Mere information

Hvis du skal fremsøge indberetninger der er foretaget i affaldsdatasystemet skal du gå til <https://www.ads.mst.dk/>

Trin for trin

1. Vælg indberetningstype og indberetningsår
2. Indtast oplysninger
3. Indtast oplysninger om fraktioner
4. Indsend indberetning
5. Kvittering

Hjælp og Support

 Miljøministeriet
Miljøstyrelsen

Miljøstyrelsen Roskilde
Telefon: 72548181
> E-mail

> Vejledning
> Lovgrundlag

Virk er opbygget som en 'glasplade', hvilket betyder, at de forskellige indberetningsløsninger ikke ligger på selve virk, men at der kun vises en introside til hver løsning. Brugerne kommer derfor ikke automatisk tilbage til virk, når indberetningen er gennemført, og de er derfor nødt til at tage stilling til, om de vil gemme en genvej, inden de har gennemført indberetningen.

Den ønskede adfærd

Den ønskede adfærd er at flere tilføjer genveje samt benytter de genveje, de har tilføjet.

Formålet med den ønskede adfærdsændring er, at få virksomhederne til at logge ind på mit virk, når de skal foretage indberetninger via virk.

Diagnose

I diagnosearbejdet er mit virk blevet analyseret og evalueret med henblik på at identificere de fordelagtige steder at foretage ændringer. Diagnostisering blev foretaget af iNudgeyou/DNN. Princippet bag dette arbejde er at identificere de områder, hvor man, med udgangspunkt i viden om adfærd fra bl.a. adfærdsøkonomi, kognitiv psykologi og socialpsykologi mener, der er potentiale for forbedringer.

Overordnet er målet med interventionen at få folk til i højere grad at logge ind på virk, så de får adgang til det personaliserede univers mit virk. Det er hypotesen, at visse af funktionerne på mit virk ikke bliver benyttet i tilstrækkelig grad i forhold til potentialet. Det primære mål er at få virksomheder til at tilføje genveje, til de indberetninger de ofte bruger. Dernæst skal virksomhederne ændre procedure, så de fremover begynder med at logge ind på det personaliserede univers og benytter de tilføjede genveje.

Som platformen virk fungerer nu, er det dog ikke altid nødvendigt for virksomhederne at gå igennem mit virk for at foretage indberetninger¹. Vi skønner, at genveje er en funktion, hvis potentiale er større end den nuværende benyttelsesgrad indikerer. Ved at øge brugen af genveje vil aktiviteten på mit virk siden øges. Genvejs-funktionen lader brugerne gemme en genvej til de indberetningsløsninger, de bruger, så det kan genfindes i bjælken til højre eller på mit virk forsiden. Brugeren kan således nemt genfinde introsiden til indberetningen ved fremtidige indberetninger. Vi mener samtidig, at fuldbyrdelse af potentialet for genvejs-funktionen qua øget aktivitet på mit virk, kan agere løftestang for gennemførelsen af styrelsens andre interesser, såsom at få virksomhederne til at opdatere stamdata.

Manglende kendskab

På nuværende tidspunkt er der kun få virksomheder, der benytter genvejs-funktionen. En af de mere benyttede funktioner er 'Historik'. Hvor genvejs-funktionen er tilgængelig for hver bruger, er historikken et udtryk for hele virksomhedens historik. Det vil sige, at man under historikken ikke kan være sikker på ubesværet at genfinde éns seneste indberetningsløsning.

Manglende fokus

Folk har ikke fokus på muligheden for at gemme indberetningen som genvej på mit virk, når de går i gang med en indberetning. Dvs. selv hvis de har kendskab til funktionen, så ligger fokus på at afslutte indberetningen frem for at gemme indberetningsløsningen som genvej. Der er i det nuværende set up ikke nogen særlig fokus på at opfordre brugeren til at tilføje indberetningsløsninger som genvej.

Hyperbolic discounting

Når virksomhederne udsøger en indberetningsløsning, har de sandsynligvis fokus på at fuldføre netop den igangværende handling, nemlig at foretage en indberetning. Det vil sige, at der skal en eller anden form for påvirkning til for at få folk til at tænke i fremtidige gevinster ved at gemme indberetningen som en genvej. Vi ved fra litteraturen, at vi som mennesker i mange sammenhænge foretager 'hyperbolic discounting'. Hyperbolic discounting er betegnelsen for irrationel nedskrivning af værdi over tid. F.eks. vil man i en rundspørge sandsynligvis finde ud af, at en del af en gruppe hellere vil have 1300 kroner nu frem for 1500 kroner om tre uger (prisen justeret for inflation, osv.). Til gengæld vil langt de fleste hellere have 1500 kroner om et år og tre uger, frem for 1300 kroner om et år (prisen justeret for inflation, osv.). Med andre ord: penge, og tid for den sags skyld, er mest værd for os her og nu, hvorimod penge og tid i morgen synes mindre værd. Dette forklarer en stor del af, hvorfor folk overspringshandler; fx kan støvsugningen vente til i morgen, da værdien af min tid lige nu er mere værd, end den tilsvarende tid i morgen. Problemet er selvfølgelig, at når tiden oprinder, har man igen tendens til at udskyde. Det samme kan spille ind, i forbindelse med oprettelse af en genvej på mit virk. Et rekonstrueret rationale lyder således: "Tiden er dyrebar i dette øjeblik, så jeg vil helst undgå at bruge ekstra tid nu på at gøre fremtidige handlinger nemmere – når jeg igen skal benytte indberetningsløsningen har jeg i øvrigt tid og overskud til at genfinde løsningen".

Manglende personlig procedure

Vi formoder, at mange forsømmer at benytte genveje, da de ikke har oparbejdet en tidsoptimal procedure for deres faste indberetninger. Vi ved, at mange skal benytte de samme indberetningsløsninger igen og

¹Dette gør sig både gældende i den version af virk, som vi lavede eksperimentet i og den version, der er rullet ud efterfølgende

igen. Da de alligevel skal logge ind med Nem-ID i forbindelse med indberetning, er den nemmeste vej igennem systemet at logge på mit virk (med Nem-ID), gå ind på genveje og finde éns ofte benyttede indberetningsløsninger. Dette kræver dog at genvejen bliver oprettet. Det er en barriere for oprettelsen af genveje, at brugerne ikke ved hvad fordelene ved at tilføje en genvej er. Det skal være tydeligt for brugeren, hvad der sker ved oprettelsen af en genvej, før hun kan se en idé i at gøre det. Hvis ikke denne tydeliggørelse er på plads, giver man virksomhederne en mulighed, hvis potentiale er usynligt. Kernen er; hvis du ikke ved, hvad du kan få ud af at gøre noget, hvorfor skulle du så gøre det?

Arena

Vi valgte at bruge introsiden for Regnskab 2.0 som arena for eksperimentet. Regnskab 2.0 løsningen benyttes primært i perioden fra maj til juli, når virksomhederne indberetter årsrapport. Løsningen blev valgt, fordi den dels har mange brugere, som kunne tænkes at komme igen, og dels ligger i et system, der muliggjorde, at vi kunne vise en boks med information om, at genvejen er tilføjet, inde i selve løsningen.

Eksperiment

I eksperimentet ville vi have brugerne til at tage stilling til, om de skulle gemme en genvej til en indberetningsløsning, som de muligvis skulle bruge igen, samtidig med, at de startede indberetningen. Det er umiddelbart ikke et oplagt tidspunkt at få folk til at tage stilling til dette. Det ville være langt mere oplagt at spørge virksomhederne, når de er færdige med deres indberetning². Det, vi ville afprøve, var, hvordan vi får virksomhederne til at tage stilling til noget på et 'forkert' tidspunkt.

Når virksomhederne skal starte indberetningen af regnskab, går de ind på introsiden for Regnskab 2.0 på virk. Her kan de vælge mellem to startknapper. Én hvor de starter indberetningen og tilføjer en genvej, og én hvor de starter indberetningen (uden at tilføje en genvej).

² Virk fungerer som en glasplade, hvor alle indberetningsløsninger er samlet og optræder med en introside. Efter man har trykket Start' på introsiden føres brugeren væk fra virk og ind i indberetningsløsningen, som kan ligge andre steder. Brugeren kommer derfor ikke (nødvendigvis) tilbage til virk efter endt indberetning.

Rapport – Genveje på mit virk

The screenshot shows the 'Indberet digital årsrapport - Regnskab 2.0' page on virk.dk. The page features a blue header with the virk.dk logo and navigation links. The main content area includes a search bar, a 'Start' button, and a 'Mere information' section. A right sidebar shows user information for Jørgen Krabbe1 and a list of messages. The Windows taskbar is visible at the bottom.

Denne intervention sigter dels på:

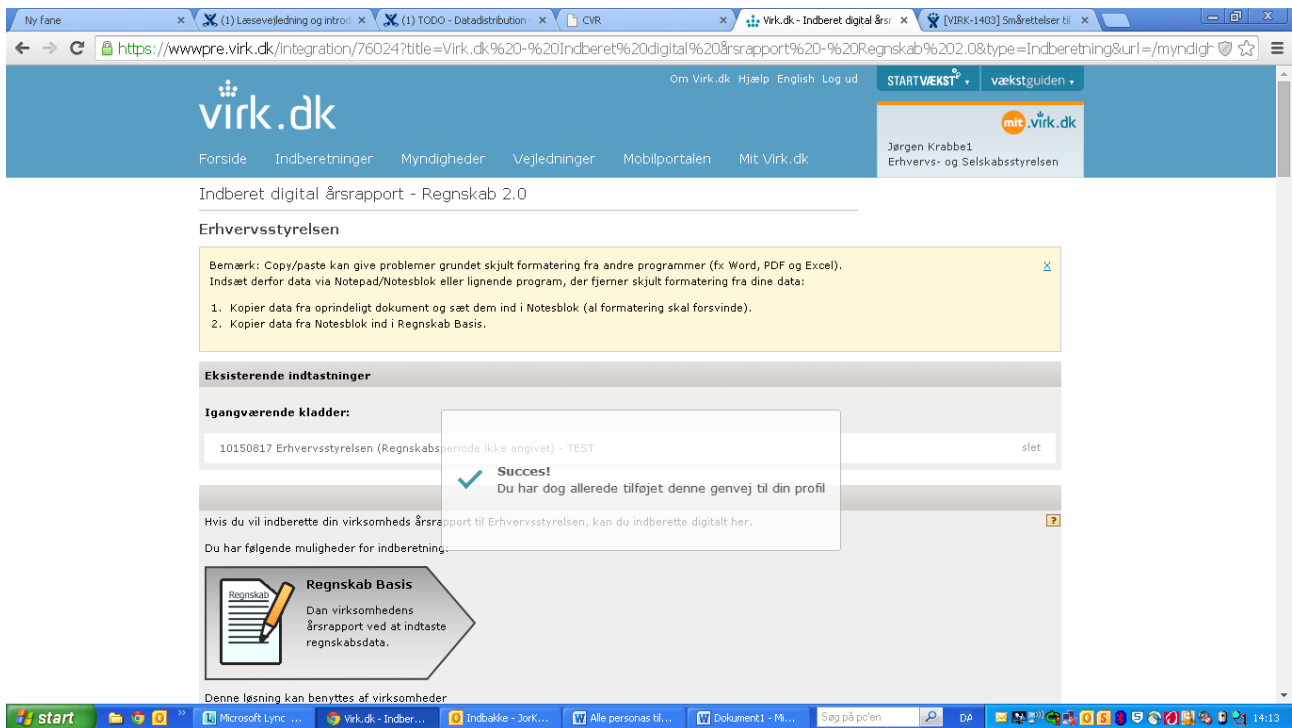
- 1) at skabe kendskab til genvejs-funktionen
- 2) at rette fokus mod den
- 3) at gøre det så nemt, at tilføje indberetningsløsningen som genvej, at det modvirker hyperbolic discounting
- 4) at lede brugerne ind i proceduren

Når brugeren valgte Start og tilføj genvej, blev der vist en bekræftelse af, at genvejen var tilføjet:

The screenshot shows a confirmation message on the virk.dk website. The message states: "Success! Genvejen er nu tilføjet til din profil". The page header and navigation are visible at the top.

Rapport – Genveje på mit virk

Og hvis brugeren ved næste log-ind (i eksperimentperioden) brugte Start og tilføj genvej-knappen igen kom der en meddelelse op om, at den allerede var tilføjet:



The screenshot shows the 'Indberet digital årsrapport - Regnskab 2.0' page on the 'mit.virk.dk' website. A yellow notification box at the top contains a warning about copy/paste formatting. Below it, a 'Succes!' message with a green checkmark states: 'Du har dog allerede tilføjet denne genvej til din profil'. The page also features a 'Regnskab Basis' section with a pencil icon and text: 'Dan virksomhedens årsrapport ved at indtaste regnskabsdata.' The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications, including Microsoft Lync, and the system clock displays 14:13.

For at hjælpe brugerne yderligere med, "4) lede brugeren ind i proceduren", optræder der ved første indlogging på mit.virk følgende 'lommelyste'-effekt sammen med en notifikation for at rette fokus derhen:

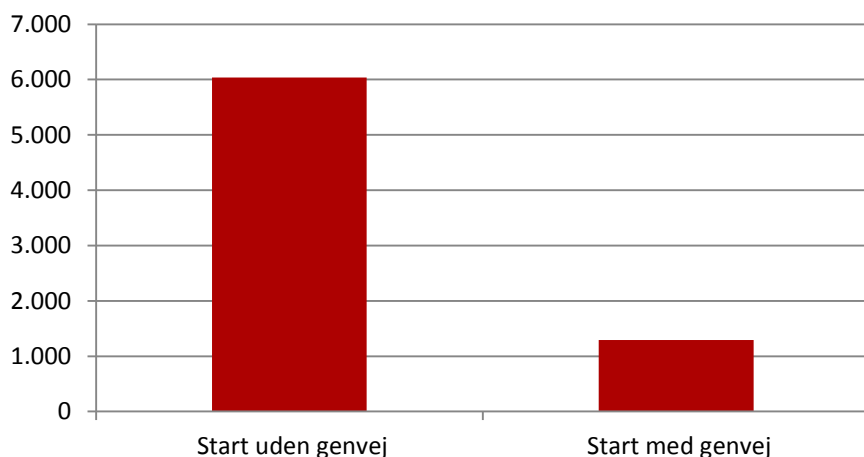
The screenshot shows the Mit Virk.dk website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Forside', 'Indberetninger', 'Myndigheder', 'Vejledninger', 'Mobilportalen', and 'Mit Virk.dk'. A search bar is located below the navigation. The main content area is divided into several sections: 'Mest anvendte indberetninger på Virk.dk' with a list of links like 'Fakturablanketten', 'NemRefusion', and 'Start virksomhed'; 'Guides' with links like 'Tildel brugerrettigheder' and 'Indberet statistik'; 'NemID medarbejdersignatur' with a link 'Sådan får du NemID medarbejdersignatur'; and 'Alt om Digital Post' with a link 'Læs mere om Digital Post'. On the right side, there is a user profile for 'Katrine Brems Olsen' and a 'Mine genveje' section. A notification bubble is visible over the 'Mine genveje' section, stating: 'Sidste du loggede på Mit Virk.dk, tilføjede du en genvej. Den kan du finde her under Mine genveje.' Below the notification is a 'Tak det er forstået' button. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Virk.dk | Kontakt | Vilkår | Cookies'.

Resultater

Hvilken forskel gjorde det at have to startknapper?

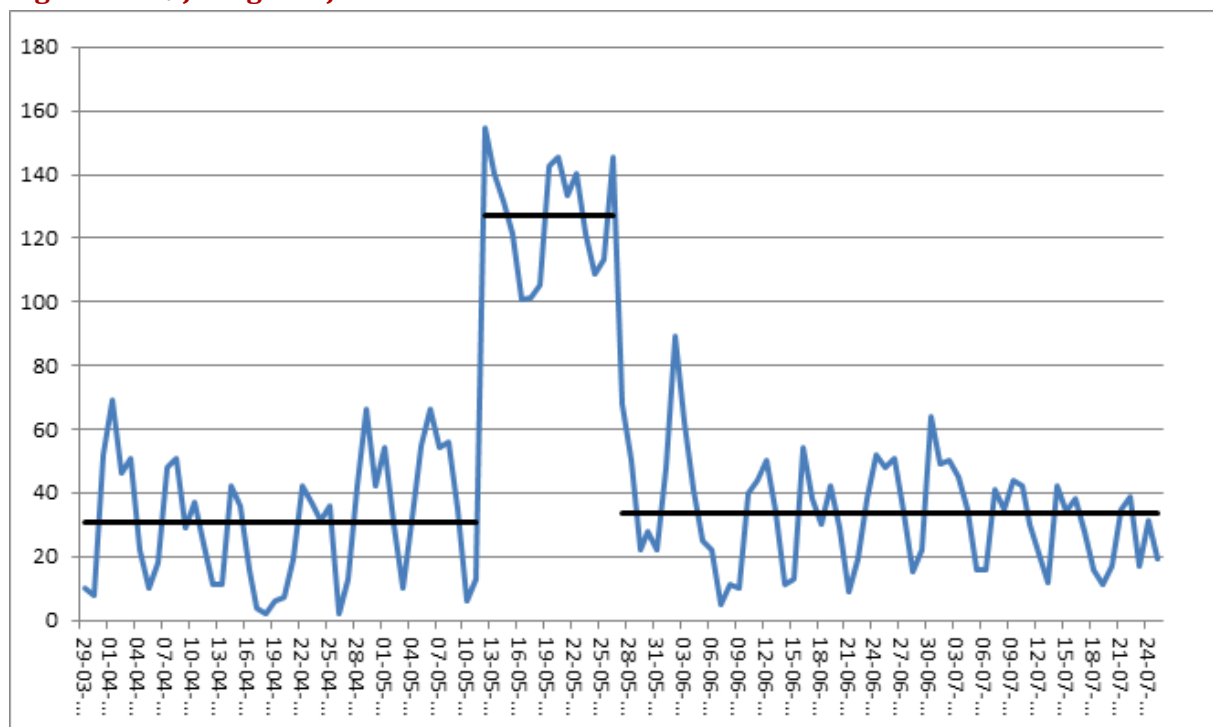
I eksperimentet blev der målt på hvor mange, der trykkede på hver af de to start knapper. Figur 1 viser antallet af brugere, der startede løsningen med hver af de to knapper. Der var i alt 1.295, der startede løsningen og tilføjede den til genveje, hvilket svarede til cirka 18 pct. Det svarer til, at cirka halvanden gange så mange tilføjede genveje til Regnskab 2.0 løsningen, i de to uger eksperimentet kørte, i forhold til hvad der var tilføjet af genveje til alle indberetningsløsninger på Virk i hele måneden op til eksperimentet.

Figur 1: Tryk på startknapper i eksperimentet



Der var markant flere, der tilføjede genveje under eksperimentet. Der var dagligt op mod 80 flere, der tilføjede en genvej til Regnskab 2.0 i forhold til perioden før eksperimentet. Det svarer til en tredobling³. Dette resultat er robust, selvom der tages højde for, at der var væsentligt flere brugere inde at indberette årsregnskab i perioden under eksperimentet end i perioden før.

Figur 2: Tilføjede genveje



Forøgelsen af tilføjelse af genveje kan direkte tilskrives eksperimentet, da 70 pct. af de tilføjede genveje stammede fra knappen "Start med Genvej".

³ Resultatet var signifikant ved et 99 pct. konfidensniveau.

Antallet der opretter genveje faldt efter eksperimentperioden tilbage til niveauet fra før interventionen. Hvis der tages højde for, at der var flere brugere af Regnskab 2.0 efter interventionsperioden, var niveauet endog signifikant lavere end perioden før interventionen.

Table 1: Estimation af eksperimentets betydning for tilføjelsen af genveje

Variable	Antal daglige tilføjelser	Sandsynlighed
Ved start af eksperimentet	24	< 0,0001
Under eksperimentet	80	< 0,0001
Efter eksperimentet	-24*	0,0008

*tallet skal ses ift. antallet af brugere på løsningen Regnskab 2.0

Resultaterne viser, at interventionen har haft en statistisk signifikant effekt på antallet af tilføjede genveje. Der er ikke nogen indikation på, at brugerne har tilføjet andre genveje end Regnskab 2.0.

Der blev ikke tilføjet flere genveje efter eksperimentet var slut, end der blev, før det blev sat i gang. Dette var heller ikke forventeligt, fordi det sandsynligvis er nye/andre brugere, der har brugt løsningen efterfølgende. Disse nye brugere bliver præsenteret for den oprindelige startside, hvor funktionaliteten ikke er tydelig. Dermed er de tilbage i samme situation, som diagnosen beskriver, hvor der ikke er fokus på funktionen og potentialet ved "tilføj genvej".

Data fra eksperimentet tyder på, at brugerne af mit virk ikke tilføjer genveje uden direkte at blive opfordret til det. Det bekræfter de to diagnoser om hyperbolic discounting og manglende personlig procedure.

Efterfølgende brug af genveje

Det andet relevante målepunkt er brugen af genveje. Under eksperimentperioden steg antallet af gange en genvej blev brugt til at komme ind på Regnskab 2.0's startside, dette skyldtes dog til dels, at antallet af visninger af siden steg markant. Men selv hvis man korrigerer for antallet af besøg på Regnskab 2.0's startside, var der en mereffekt af interventionen på 35 klik på genveje per dag. Det svarer til en fordobling (hvis antallet af visninger havde været konstant). Efter interventionsperioden var antallet, der brugte genveje stadig højt, men hvis der korrigeres for det samlede antal visninger, er denne forskel ikke signifikant forskellig fra perioden før interventionen, jf. tabel 2.

Table 2: Estimering af eksperimentets betydning for brug af genveje

Variable	Antal klik på tilføjede genveje	P-værdi
Ved eksperimentets start	-24*	0,0003
Under eksperimentet	35	< 0,0001
Efter eksperimentet	4	0,6299

*Tallet er negativt, da der er korrigeret for antal af visninger, som var lavere ved eksperimentets start

Dermed må vi konstatere eksperimentet signifikant øgede brugen af genveje, men at der denne effekt ikke holdt ud over interventionsperioden. Dette kan skyldes at de brugere der har tilføjet genvejene efterhånden er færdige med deres regnskabsindberetninger, og at de derfor ikke skal bruge genvejen igen før næste år. Det kan også skyldes at det var "lommelygte"-effekten på de tilføjede genveje i eksperimentet, der øgede brugen af knappen.

Konklusion

Resultaterne fra eksperimentet viser, at vi ved hjælp af nudging-elementer kan få brugerne af mit virk til at benytte de funktionaliteter og udføre de handlinger, vi gerne vil have dem til, på et område hvor den eksisterende adfærd er uhensigtsmæssig. Ved at bruge nudging-elementer kan vi skabe bedre brugeroplevelse og øget effektivitet, samtidig med, at arbejdet understøtter, at vi sikrer virksomhederne de bedste muligheder for at efterleve lovgivningen.

Resultaterne indikerer også, at det ikke er nok at vise brugerne en funktionalitet én gang, hvis vi vil have dem til at fortsætte med brugen⁴.

Anbefaling

Projektgruppen anbefaler, at man arbejder videre med, hvordan nudging-elementer kan benyttes til at få brugerne til at udføre, fra styrelsens side, ønskværdige handlinger på virk og mit virk.

Ved at benytte brugeroplysninger om den enkelte brugers mest benyttede introsider, kunne man også proaktivt foreslå brugeren hvilke genveje, de med fordel kunne tilføje.

Projektgruppen anbefaler, at det tværfaglige arbejde i styrelsen styrkes, så der i endnu højere grad kan skabes sammenhæng mellem funktioner på virk, og de problemer erhvervsservice oplever. Samtidig anbefaler vi, at styrelsen bruger viden fra eksisterende datakilder til den løbende forbedring af virk.

Endelig anbefaler projektgruppen, at man afprøver lommelygtefunktionen i perioder til at sætte fokus på forskellige funktionaliteter på virk.

⁴ Det er dog heller ikke sikkert at det ville have en effekt at vise brugerne en funktion flere gange.

Fakta om eksperimentet

Population

- Der var i interventionsperioden blev indberetningsløsningen startet 7.886 gange
- I de 14 dage op til interventionen blev indberetningsløsningen startet 5.009 gange
- I de 14 dage efter interventionen blev indberetningsløsningen startet 11.214 gange

- I interventionsperioden blev genvejen brugt 1.446 gange
- I de 14 dage op til interventionen blev genvejen brugt 477 gange
- I de 14 dage efter interventionen blev genvejen brugt 1.548 gange

Hvad er datapunkterne

- Antallet af oprettede genveje
- Andel der bruger Start og opret genvej knappen
- Antallet af gange genvejen er brugt
- Der er kontrolleret for hvor mange der samlet bruger løsningen i de forskellige perioder

Hvad er brugt til bc

- Antallet af oprettede genveje
- Andel der bruger Start og opret genvej knappen
- Tidsforbrug
- Udviklingsomkostningen

Kvalitetssikring

- Opstartsmøde om dataindsamling
- Opfølgende møde med dataansvarlig om korrekt tolkning af data

Forudsætninger for resultaternes validitet

- Da effektmålingen er sekventiel, er det en forudsætning for resultaternes validitet at omstændighederne i de forskellige perioder er sammenlignelige. Da interventionsperioden faldt lige omkring det tidspunkt hvor der er flest brugere af indberetningsløsningen, men før den travleste periode, kan der tænkes at være forskelle på omstændighederne, der er dog kontrolleret for det daglige antal bruger hvilket vil fange en del af en sådan forskel.

Populationsovervejelser

- Det var vurderet at minimum 1.000 indberettere skulle præsenteres for interventionen for at det ville være muligt at se små forskelle. Med 5.009 visninger er dette tal mere end nået.
-

Henvendelsesovervejelser

- Det har været vurderet at interventionen ikke ville give væsentlig flere henvendelser, hvilket heller ikke har været tilfældet.