

Samtykke i et borgerperspektiv

Sammen med Odense Kommune og KL undersøgte Tovejs borgeres forventninger og behov, når de skal afgive samtykke digitalt.

Opgaven

Hvad forventer borgerne, og hvilke behov har de, når de i et ansøgningsforløb bliver bedt om samtykke til, at kommunen indhenter og opbevarer data om dem? Det ønskede Odense Kommune indsigt i. Kommunen var i gang med at udvikle en digital komponent, der lader borgerne afgive samtykke i kommunens selvbetjeningsløsninger.

Tovejs designede og gennemførte et forløb, der skulle afdække borgernes forventninger og behov samt teste deres reaktioner på en tidlig wireframe på en samtykkekomponent.

Forløbet blev gennemført i 2018-2019.

Forløbet

Forløbet bestod af tre dele:

1. **To fokusgrupper.** Fokusgruppeinterviews med borgere gav indblik i borgernes forståelse af og erfaringer med at afgive samtykke.
2. **Analyseshop.** Ved hjælp af Tovejs' spil til fælles analyse blev materiale fra fokusgrupperne diskuteret og prioriteret. Borgere, medlemmer af projektgruppen og kommunale konsulenter deltog i workshopen.
3. **Udvikling og test af wireframe.** Tovejs udviklede en wireframe for et digitalt samtykkekomponent, som blev testet med borgere og eksperter i form af kommunale konsulenter.

“Tak for et spændende og lærerigt samarbejde.”

Chefkonsulent og
Programleder for Digital
Service
Birgitte Hjelm Paulsen

Resultatet

På baggrund af forløbet blev der formuleret to designprincipper og en række konkrete anbefalinger til det videre arbejde med udvikling af samtykkekomponenten. De er beskrevet i en rapport, der kan hentes på KL's hjemmeside.

Samarbejdspartnere

[Odense Kommune](#)
[KL](#).

