



# God selvbetjening

## **Udviklingsvejledning for selvbetjeningsløsninger**

Version 2.0

Dato: 12. maj 2015



## Udviklingsvejledning for selvbetjeningsløsninger, version 2.0

Udviklingsvejledningen for god selvbetjening indeholder de fællesoffentlige krav, som skal sikre gode brugergrænseflader i digitale selvbetjeningsløsninger. Alle krav i udviklingsvejledningen skal som udgangspunkt opfyldes.

Vejledningens anbefalinger, gode eksempler og værktøjskasse er forslag og hjælp til at leve op til kravene. Bag kravene står Styregruppen for den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi.

### Kravbanken

Kravbanken giver dig det samlede overblik over, hvilke krav digitale selvbetjeningsløsninger skal overholde.

#### > Sprog

Skriv enkelt, klart og forståeligt.



#### > Design, flow og funktionalitet

Lav et logisk, konsistent og enkelt forløb.



#### > Data, komponenter og standarder

Tænk i genbrug af data, komponenter og standarder på tværs.



#### > Tilgængelighed

Gør din løsning brugbar for alle.



### Den Gode Proces

En gennemtænkt udviklingsproces er nøglen til god digital selvbetjening. Den gode proces er inspiration og anbefalinger.



- > Før udvikling
- > Anskaffelse
- > Under udvikling
- > Efter udvikling

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>UDVIKLINGSVEJLEDNING FOR SELVBETJENINGSLØSNINGER</b>	<b>1</b>
<b>KRAVBANKEN</b>	<b>5</b>
<b>KRAV TIL SPROG</b>	<b>5</b>
<b>KRAV TIL DESIGN, FLOW OG FUNKTIONALITET</b>	<b>9</b>
<b>KRAV TIL DATA, KOMPONENTER OG STANDARDER</b>	<b>20</b>
<b>KRAV TIL TILGÆNGELIGHED</b>	<b>26</b>
<b>DEN GODE PROCES</b>	<b>32</b>
<b>ANBEFALINGER TIL FØR UDVIKLING</b>	<b>33</b>
Målgruppe og brugerbehov	33
Forretningsbehov	35
<b>ANBEFALINGER TIL ANSKAFFELSE</b>	<b>37</b>
Målgruppe og brugerbehov	37
Forretningsbehov	37
<b>ANBEFALINGER TIL UNDER UDVIKLING</b>	<b>42</b>
Målgruppe og brugerbehov	42
Forretningsbehov	42
<b>ANBEFALINGER TIL EFTER UDVIKLING</b>	<b>44</b>
Målgruppe og brugerbehov	44
Forretningsbehov	45

## KRAVBANKEN

Kravbanken giver dig det samlede overblik over, hvilke krav digitale selvbetjeningsløsninger skal overholde.



## KRAV TIL SPROG

**Det er et krav, at alle tekster i selvbetjeningsløsninger skal være skrevet i et enkelt, klart og forståeligt sprog, der er tilpasset løsningens målgruppe.**

Hvorfor er et brugervenligt sprog vigtigt?

Hvis løsningens sprog er for svært at forstå, risikerer løsningsejerne en række unødvendige henvendelser, og at løsningen ikke bliver brugt i det ønskede omfang. For at kunne opfylde kravene til sprog skal du kende din målgruppe. Dette gør du bedst gennem en god proces, der inkluderer brugerinddragelse, brugertest og aktiv inddragelse af erfaringer i din organisation.

Læs mere:

<http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening/den-gode-proces>

**1.1 Følg gældende skrivevejledninger:** Når din løsning skal bo på portaler som borger.dk, virk.dk eller sundhed.dk, skal du følge de gældende skrivevejledninger.

Du opfylder kravet, når:

- ✓ 1.1.a Teksterne følger skrivevejledningen for den side/portal, løsningen skal ligge på.
- ✓ 1.1.b. Teksterne er målrettet din målgruppe.

Tag udgangspunkt i de fællesoffentlige portalers skriveguides, eksempelvis skriveguiden for borger.dk. De fællesoffentlige skriveguides er udviklet på baggrund af portalernes respektive målgrupper, fx borgere og virksomheder. Der findes også andre guides, som kan være gode til inspiration. Blandt andet har Europa-Kommissionen udarbejdet brochuren 'Skriv klart', som indeholder mange konkrete råd.

**1.2 Brug et enkelt og klart sprog:** Skriv letforståeligt og forklar alle fagudtryk.

Du opfylder kravet, når:

- ✓ 1.2.a Løsningens tekster er korte og præcise, uden kancellisprog, og fagudtryk er forklaret.

For at sikre, at sproget er letlæseligt for en bred målgruppe, bør du undgå at bruge myndighedssprog og lange sætninger. Hvis der er særlige fagudtryk, som er nødvendige at få med, skal de forklares. Undgå paragrafreferencer eller tungt lovsprog. Forklar loven i stedet for at citere den og link evt. til relevant information, hvis der er brug for mere uddybning.

Du kan med fordel bruge personas i dit arbejde. Det er vigtigt, at professionelle kommunikationsfolk udarbejder dine tekster.

**1.3 Vejled brugerne:** Skriv handlingsanvisende og hjælp brugerne trin for trin og forklar brugerne, hvad de skal gøre for at komme videre.

Du opfylder kravet, når:

- ✓ 1.3.a Teksterne er handlingsorienterede og hjælper brugeren videre gennem løsningen.
- ✓ 1.3.b Brugeren har adgang til uddybende information undervejs i løsningen (hjælpetekster).

Du skal hjælpe brugerne, hvis de ikke udfylder et felt helt korrekt eller har glemt at oplyse nødvendige informationer i en formular. Hjælpeteksterne skal være specifikke og handlingsanvisende. Fortæl hvad og hvor, der skal rettes for at komme videre i forløbet. Du kan fx tilføje en instruktion og en visuel markering af det felt, som brugeren skal opdatere.

**1.4 Giv meningsfuld feedback på fejl:** Fejlmeddelelser skal være til at forstå for brugerne, så de ved, hvad de skal ændre for at komme videre.

Du opfylder kravet, når:

- ✓ 1.4.a Det tydeligt fremgår for brugeren, hvad der skal rettes ved fejlindtastninger.

Fejlbeskeder skal være til at forstå og have færrest muligt tekniske udtryk. Hvis brugeren klikker på et dødt link, eller hvis serveren er overbelastet, skal du forklare, hvad der er sket. En fejlbesked eller fejlside skal derfor så klart som muligt beskrive, hvad der er galt, hvordan brugeren kan komme videre, eller hvornår fejlene forventes rettet.

**1.5 Fejlmeddelelser skal være skrevet på dansk:** Sørg for, at brugeren får danske fejlmeddelelser, herunder system- og tekniske fejl, der ofte er på engelsk.

Du opfylder kravet, når:

- ✓ 1.5.a Fejlmeddelelser er skrevet på dansk.

Alle fejlmeddelelser og feedback skal være skrevet på dansk og i et letforståeligt sprog med færrest mulige tekniske udtryk. Det gælder både meddelelser om manglende udfyldelse af påkrævede indtastningsfelter i løsningen samt system- og tekniske fejl som fx "Fejl 404".



## KRAV TIL DESIGN, FLOW OG FUNKTIONALITET

Det er et krav, at brugerfladens design, funktionalitet og forløbet igennem selvbetjeningen skal være logisk, konsistent og enkelt at gennemføre for brugerne.

Hvorfor er et brugervenligt design og forløb vigtigt?

Et højt niveau af brugervenlighed og et logisk forløb er forretningskritisk. Hvis løsningens design, funktionalitet og forløb ikke er logisk og simpelt at anvende, opgiver brugerne at anvende løsningen.

Det er derfor særdeles vigtigt, du tænker design, flow og funktionalitet tidligst muligt ind i udviklingsprocessen. Følger brugerfladen i din selvbetjeningsløsning ikke retningslinjerne fra designmanualerne for de fællesoffentlige portaler, kan din selvbetjeningsløsning ikke integreres på portalerne.

For bedst mulig opfyldelse af kravene skal du desuden både under udvikling og i drift løbende brugerteste din løsning, og aktivt følge op på de erfaringer, brugerne af løsningen gør sig i den daglige drift. Anvend kendte og testede principper og funktionalitet, som brugerne kan genkende fra andre løsninger.

Læs mere:

<http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening/den-gode-proces>

**2.1 Overhold designmanualer:** Der findes designmanualer for de fællesoffentlige portaler. Hvilken manual, der er gældende, afhænger af, om din løsning er målrettet borgere eller erhvervsliv.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.1.a De gældende designmanualer er overholdt, dvs. borger.dk's HTML-guide og Virk.dk's Designmanual.

- ✓ 2.1.b Løsningen er integreret på den eller de relevante fællesoffentlige portaler, dvs. borger.dk, Virk.dk og sundhed.dk.

Du skal overholde designmanualen, hvis din løsning skal på Virk.dk og/eller borger.dk. Manualerne indeholder principper for og metoder til, hvordan du skal designe din selvbetjeningsløsning. Det kan fx være:

- hvilke farver og ikoner, du skal bruge
- hvordan html-koden skal opbygges
- hvordan en topmenu skal se ud og opføre sig

**2.2 Forbered brugerne, inden de går i gang:** Brugeren skal vide, hvor omfattende løsningen er, og hvad der skal til, for at de kan gennemføre den.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.2.a Opgavens omfang er klart for brugeren (eks. antal trin i en løsning) inden løsningens start.
- ✓ 2.2.b Allerede ved løsningens start bliver brugerne oplyst om, hvilke oplysninger brugeren skal anvende for at gennemføre løsningen, fx indtægtsoplysninger, betalingsmuligheder, lejekontrakt ved ansøgning om boligstøtte, eller at der ved flytning også skal tages stilling til lægeskift.

Du skal afstemme brugernes forventninger til selvbetjeningsforløbet, fx fortælle hvor mange trin brugeren skal igennem, hvor lang tid det vil tage, om løsningen ikke kan bruges på bestemte platforme (fx mobile platforme) osv.

Inden brugerne går i gang, skal de desuden have at vide, hvad de skal have fundet frem eller taget stilling til for at gennemføre processen. Det kan fx være NemID, indtægtsoplysninger, lejekontrakt ved ansøgning om boligstøtte eller en oplysning om, at

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

løsningen kræver fuldmagt, eller at man ved flytning også skal tage stilling til lægeskift.

**2.3 Opbyg et logisk og konsekvent forløb:** Sørg for, at løsningen opbrydes i et - for brugerne - logisk forløb og i et meningsfuldt og konsekvent design.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.3.a Brugeren bliver oplyst om, hvor i løsningen han/hun befinder sig (fx hvor mange trin, der er tilbage).
- ✓ 2.3.c Løsningens brug af navigationselementer (fx brug af piletaster og knapper) er logisk og konsekvent.

Løsningen skal inddeles i trin, som er logiske og giver brugerne et overblik. Målet er at gøre komplekse ansøgninger og forespørgsler overskuelige for brugerne.

Du skal hjælpe brugeren ved at lave et konsekvent design. Det kan du fx gøre ved altid at placere en 'frem'- eller 'næste'-knap det samme sted på siden. Så skal brugerne ikke lede efter den samme knap flere gange. Du skal tydeligt vise, hvilke knapper der er positive og negative - fx ja- og nej-knapper eller bekræft- og annuller-knap. Bevar den samme placering af navigationselementer, så brugeren ikke bliver forvirret eller vælger en forkert knap.

**2.4 Giv brugeren et resumé:** Indtastede oplysninger skal opsummeres for brugeren, inden løsningen afsluttes (dvs. inden en ansøgning indsendes).

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.4.a Brugeren får en opsummering af de indtastede oplysninger, inden løsningen afsluttes (dvs. inden en ansøgning indsendes).

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

**2.5 Tjek og validér oplysninger før indsendelse:** Brugeren må først kunne indsende oplysninger, når alle obligatoriske felter i løsningen er udfyldt.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.5.a Brugeren kun kan indsende oplysninger, såfremt alle påkrævede oplysninger er indtastet i løsningen.
- ✓ 2.5.b Indtastningsfelterne i videst mulige omfang validerer oplysninger, så risikoen for fejlindtastninger og formmæssige fejl minimeres.

Du skal fejlsikre din selvbetjeningsløsning, så brugeren aldrig kan få lov at gennemføre den, før alle oplysninger er givet.

Din løsning skal så vidt muligt validere brugernes indtastede oplysninger. På den måde minimerer du risikoen for, at brugerne laver fejlindtastninger, som fx et ugyldigt telefonnummer på kun syv cifre.

Du kan med fordel bede brugeren om at tjekke og validere indtastet indhold i forbindelse med opsummeringen

**2.6 Afslut med en kvittering:** Vis brugerne en kvitteringsside, når de har gennemført et forløb.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.6.a Løsningen afsluttes med en tydelig kvittering (som minimum at den er modtaget, sags- eller reference nummer, hvornår brugeren kan forvente at få svar, hvor der kan stilles spørgsmål eller indsendes ændrede oplysninger).
- ✓ 2.6.b Indtastet indhold i ansøgningen fremgår af kvitteringen og kan printes i et læsbart format.

- ✓ 2.6.c Det videre forløb fremgår tydeligt for brugeren efter afslutning.

Vis altid brugerne en kvitteringsside, når de har gennemført et forløb. På den måde sikrer du dig, at brugerne ikke er i tvivl om, at deres oplysninger er sendt af sted og er undervejs i systemet. En kvittering kan leveres på mange måder, fx pr. sms, NemSMS, til den Digitale Postkasse eller som en kvitteringsside sidst i løsningen - en side som skal kunne printes i et læsbart format og eventuelt videresendes som en e-mail, downloades og/eller gemmes.

Kvitteringssiden skal indeholde:

- ansvarlig myndighed
- bekræftelse på at ansøgningen er modtaget
- et referencenummer
- hvornår der kan forventes et svar
- hvor brugeren kan stille spørgsmål
- opsummering af, hvad brugeren har indtastet

**2.7 Vis din afsender:** Lav et design, hvor den ansvarlige myndighed altid fremgår i brugerfladen.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.7.a Afsenderen, dvs. myndigheden, fremgår tydeligt af selvbetjeningsløsningen.

Afsenderinformation er vigtigt for brugerne, fordi det giver dem mulighed for at vurdere sidens troværdighed. Det har også betydning for, om de har lyst til at opgive personlige oplysninger på siden. Vis hvem der står bag løsningen, og hvor de oplysninger, man indtaster, bliver sendt hen. Også vigtigt at du angiver, hvor brugeren kan få hjælp, hvortil ændrede oplysninger kan sendes etc.

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

13

Der er forskellige regler for, hvordan afsender skal fremgå, alt efter om din løsning er rettet mod borgere eller virksomheder.

**2.8 Optimér til relevante platforme:** Tænk interaktion, flow og funktionalitet igennem i forhold til forskellige skærmstørrelser og devices.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.8.a Løsningen er optimeret visuelt og funktionelt, så den fremstår logisk på forskellige platforme og skærmstørrelser.

Det stiller særlige krav til din løsnings visuelle design, hvis den skal kunne besøges via mobile devices (fx med tablet eller smartphone) uden at forringe brugeroplevelsen. Sørg for at begrænse både dit indhold og funktionalitet til det absolut vigtigste, så brugeren ikke mister overblikket på en lille skærm. Mindre skærme med touch-interaktion kræver en særligt tilpasset brugerflade - fx skal man kunne ramme links og knapper med fingeren uden at skulle zoome ud og ind hele tiden. Husk også, at der ikke kan uploades pdf-dokumenter fra en smartphone.

Du skal gøre din løsning responsiv og kan med fordele designe din løsning og dens flow til en lille skærm og herefter opskalere den til større skærmstørrelser.

Test altid din løsning på forskellige skærmstørrelser, så du kan se, hvordan sider og funktionalitet opfører sig.

**2.9 Optimér til browsere:** Du skal sikre dig, at design og flow fungerer på de mest udbredte browsere.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 2.9.a Løsningen gennemføres uden særlige tekniske softwarekrav påkrævet af brugerens udstyr.
- ✓ 2.9.b Løsningen fungerer i følgende browsere: Explorer 9 og nyere, seneste version af Safari, Chrome og Firefox.

Selvbetjeningsløsninger skal kunne fungere på de mest brugte versioner af de mest gængse browsere. Det kan fx være Internet Explorer, Safari, Chrome og Firefox. Ligeledes skal du sikre, at brugerne ikke skal installere specifikke programmer, filer eller plug-ins for at bruge din løsning. Samme princip gælder også, når du skal teste for browsere på mobile devices.

**2.10 Brugertest:** Krav om brugertest til Udviklingsvejledningen for god selvbetjening

**Den standardiserede fællesoffentlige brugertest skal bestå:** Som ansvarlig myndighed er det dit ansvar at sikre, at løsningen har bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertest før den gøres tilgængelig for brugerne. Brugertesten skal vise, at de relevante målgrupper kan gennemføre en relevant opgave som løsningen leverer med et minimum af spild og på en tilfredsstillende måde ved hjælp af løsningen.

Kravet om brugertest skal ikke ses som erstatning for brugerinddragelse og test i udviklingsfasen. For at løsningen bliver bedst mulig anbefales det, at brugerne løbende inddrages under udviklingen af løsningen, og at brugerne tester løsningen i udviklingsfasen.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ Løsningen har bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

### **Den fællesoffentlige standard for brugertest**

**Formål:** Brugertesten skal vise, at de relevante målgrupper ved hjælp af løsningen kan: 1) gennemføre en relevant opgave, 2) med et minimum af spild og 3) på en tilfredsstillende måde. Forslaget til testen er inspireret af den internationale iso-standard for brugervenlighed.

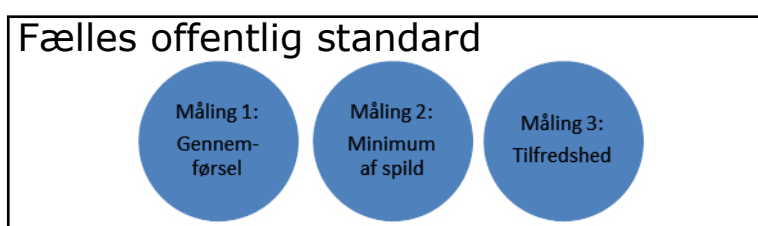
**Indhold** (*hvad undersøger testen*): Testen undersøger, i hvilken grad en digital løsning kan bruges af den eller de relevante målgrupper til at løse en eller flere relevant(e) opgave(r), som

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

15

løsningen leverer med et minimum af spild og på en tilfredsstillende måde. På de tre parametre skal testen leve op til et minimumskrav.

- Kan brugerne gennemføre deres opgaver i den digitale løsning (gennemførelse)?
- Laver brugerne kritiske fejl under opgaveløsningen (minimum af spild)?
- Er brugeren tilfreds med den digitale selvbetjeningsløsning (tilfredshed)?



**Tidspunkt** (*hvornår foregår testen*): Løsningen skal brugertestes, når den er færdigudviklet, men før den sættes i produktion.

**Form** (*hvordan foregår testen*): En uvildig part har gennemført den standardiserede fællesoffentlige brugertest. En standardiseret testvejledning skal benyttes og tilbagemeldingsskabelonen skal udfyldes. Testen er en uhjulpen opgaveløsning, hvor testpersonen skal interviewes om observationer efter løsning af hver enkelt opgave. Testpersonen skal i testen løse den eller de primære konkrete opgaver, som løsningen leverer. Har løsningen flere formål, der retter sig mod forskellige målgrupper, skal der gennemføres en brugertest for hver målgruppe. Testen skal gennemføres på den platform, som forventes at være den mest anvendte af brugerne (PC, tablet eller telefon). De data, der er nødvendige for at gennemføre testen, skal gives til testpersonen på forhånd

**Målgruppe** (*hvem og hvor mange skal besvare testen*): Testen skal gennemføres med minimum 6 virkelige og relevante brugere fra den primære målgruppe, som løsningen retter sig mod. Målgruppe skal forstås bredt, og det er ikke nødvendigt at segmentere på baggrund af fx IT-kendskab, indkomst, alder, bopæl



og lignende. Eksempler: En løsning der skal anvendes af personer, der er ledige skal brugertestes af personer, der er ledige. En løsning hvor der skal ansøges, skal testes af personer, hvor det vil være aktuelt at sende den pågældende ansøgning. For så vidt angår løsninger, hvor målgruppen i særlig grad indbefatter personer, der har fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser og/eller sociale problemer, skal repræsentant(er) fra disse målgrupper inddrages som testpersoner.

Hvis løsningen retter sig mod flere markant forskellige målgrupper, skal løsningen testes med minimum 6 virkelige og relevante brugere fra hver af målgrupperne.

Eksempler på markant forskellige målgrupper kan være: En løsning som både skal benyttes af borgere og virksomheder. En løsning, hvor formålet eller udfaldet af løsningen er forskellig alt efter hvem du er, fx om du er patient eller pårørende.

Rekruttering af testpersoner skal ske i et tilfældigt udvalg af personer i målgruppen. Testpersonerne skal være uafhængige af myndigheden og leverandøren af løsningen.

**Ansvar for testen:** Det er den ansvarlige myndigheder, der skal sikre, at løsningen har gennemgået og bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertestet, før den gøres tilgængelig for brugerne. Forud for integration til portalerne Virk og borger.dk skal portalerne modtage en kopi af testrapporten

## Minimumskrav til beståede løsninger

	Minimumskrav til løsningen	Bemærkninger
Gennemførelse	80% af testpersonerne skal kunne gennemføre selvbetjeningsløsningen.	
Minimum af spild	80% af testpersonerne må ikke opleve en kritisk fejl.	En kritisk fejl er en fejl, som 1) testpersonen ikke selv kan rette, og skal søge hjælp uden for løsningen. Eller 2) en fejl der betyder, at formålet med løsningen ikke er opnået på trods af, at løsningen er gennemført.
Brugertilfredshed	Den samlede brugertilfredshed skal være minimum 4 på en skala fra 1-5, hvor 5 er det bedste. Tilfredsheden opgøres som et gennemsnit af alle testpersoners svar på samtlige spørgsmål.	Efter gennemførelse af selvbetjeningsløsningen bliver testpersonen stillet en række forhåndsdefinerede spørgsmål, der skal måle brugertilfredsheden med løsningen. Testpersonen svarer på en skala fra et til fem, hvor fem er det bedste. Brugertilfredshedsspørgsmålene er: <ul style="list-style-type: none"><li>• I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave?</li><li>• I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet?</li><li>• I hvilken grad indeholdt løsningen den relevante information?</li><li>• I hvilken grad oplevede du sproget i løsningen som forståeligt?</li><li>• I hvilken grad oplevede du løsningen som let at gennemføre?</li><li>• I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?</li></ul> Testpersonerne skal have mulighed for at svare "Ved ikke/ikke relevant".

### Anbefalinger til testen:

- Tag så vidt muligt udgangspunkt i testpersonens egne data ved testen.
- Det anbefales, at man i udviklingen af løsningen tester hele brugerrejsen inklusiv løsningens login. Der er dog kun de dele af løsningen som myndigheden selv er ansvarlig for, der skal vurderes i brugertesten.
- Det anbefales at teste på alle relevante platforme (PC, tablet og mobil). Udviklingsvejledningen stiller dog kun krav om test på den mest brugte platform.

- Sørg for at fejl bliver beskrevet. Dermed er det muligt at lære af testen.

**Fordele:** Fordelen ved en afsluttende brugertestes er, at du sikrer, at dine løsninger fungerer efter hensigten, og at brugerne kan anvende løsningen. Dermed øges brugertilfredsheden, tidsforbruget hos brugerne nedsættes og omkostningerne til support hos myndighederne mindskes.

**Ulemper:** Kræver ressourcer i udviklingsforløbet

**Link til værktøjet/eksemplet:** Der udarbejdes testvejledning samt afrapporteringsskabelon.

## KRAV TIL DATA, KOMPONENTER OG STANDARDER

**Det er et krav, at data, komponenter og standarder skal indtænkes intelligent på tværs af brugerfladen i din selvbetjeningsløsning. Det er med til at øge effektiviteten internt i din organisation og til at forbedre brugernes oplevelse af det offentlige på nettet.**

Hvorfor er genbrug af data, komponenter og standarder vigtigt for brugerfladen?

Der er et uudnyttet potentiale i at genbruge data, komponenter og standarder på tværs af den offentlige sektor. Genbrug og automatisk indhentning af data og udfyldning af felter gør selvbetjeningen lettere for borgeren, fordi der skal testes mindre. Samtidig kan det give mere effektiv sagsbehandling, fordi myndighederne får mulighed for at genbruge eksisterende viden om borgerne.

For at opfylde kravene og optimere din brug af data, komponenter og standarder skal du kende din målgruppes og din organisations behov. Dette gør du bedst gennem en god proces der inkluderer brugerinddragelse, aktiv inddragelse af erfaringer i din organisation, proces- og regelforenkling.

Læs mere:

<http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening/den-gode-proces/Før-udvikling>

Baggrund for den standardiserede fællesoffentlige brugertest og

**3.1 Brug NemLog-in:** NemLog-in skal bruges, hvis løsningen kræver et sikkert log-in.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.1.a Løsninger, der kræver sikkert log-in, anvender NemLog-in.
- ✓ 3.1.b For uddannelsesinstitutioner kan UniLogin og WAYF bruges som alternativ til NemLog-in.

NemLog-in er det fælles offentlige login. Du skal bruge NemLog-in, hvis din løsning kræver, at brugerne logger sikkert ind, dvs. hvis løsningen indeholder eller behandler personlige eller personfølsomme oplysninger. Ét fælles login for alle de offentlige hjemmesider og selvbetjeningsløsninger sparer brugerne for besværet ved at skulle logge på flere gange. De slipper også for at skulle huske på flere forskellige passwords til alle de offentlige løsninger, de benytter. Uddannelses- og undervisningsinstitutioner må ud over NemLog-in også bruge Uni-login eller WAYF (Where Are You From).

**3.2 Genbrug data:** Genbrug allerede eksisterende data i videst muligt omfang.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.2.a. Løsningen så vidt muligt genbruger allerede eksisterende data, så brugeren ikke skal oplyse dette (genbrug af data).

Mange selvbetjeningsløsninger kræver, at en bruger skal udfylde personlige data om dem selv. Det kan fx være CPR-nummer, brugerens navn, adresse eller CVR-oplysninger.

Hvis brugeren er logget ind, fx med NemID, skal den slags oplysninger hentes, så felterne automatisk bliver udfyldt for Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

brugeren. Autoudfyldning sparer tid og besvær for brugeren. Samtidig kan det give en mere effektiv sagsbehandling, fordi myndighederne får mulighed for at genbruge eksisterende viden om borgerne.

Du skal genbruge data, som du i forvejen har fået oplyst af brugeren, fx fra tidligere selvbetjening eller anden kontakt med din organisation. Eksempler på data, som kan genbruges, er information fra din myndigheds fagsystem eller fra grunddataprogrammet, som blandt andet stiller landkortdata til rådighed.

**3.3 Genbrug komponenter:** Genbrug allerede udviklede komponenter i videst muligt omfang.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.3.a. Løsningen genbruger i videst muligt omfang allerede eksisterende komponenter, så du ikke behøver at udvikle dem, og de let kan integreres til andre fællesoffentlige løsninger (genbrug komponenter).

Du skal genbruge allerede udviklede komponenter i videst muligt omfang. Det kan fx være 'Min side' på borger.dk eller 'Mit Virk' på Virk.dk, Digital Post, Digital Fuldmagt, NemSMS etc. Det kan også være en række af de kortfunktionaliteter, som allerede eksisterer - eksempelvis borger.dk's kort-funktion eller den digitale fuldmagtsløsning. Ved at genbruge komponenter og funktionalitet undgår du at bruge tid og penge på at udvikle noget, som findes i forvejen.

**3.4 Brug fællesoffentlige, internationale og åbne standarder:** Brug eksisterende standarder som fx OIO og åbne standarder.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.4.a Løsningen bruger fællesoffentlige, internationale og åbne standarder - fx korrekt datoformat.

Ved at bruge eksisterende standarder i din løsning sikrer du, at din selvbetjeningsløsning også kan fungere med eksisterende og fremtidige brugerflader, løsninger og fagsystemer. Åbne standarder og åbne arkitekturer er afgørende for, at din løsning kan videreudvikles og integreres med andre løsninger. For brugerfladen betyder det blandt andet, at du skal bruge korrekte formater fx for datoer og andre faste felter.

**3.5 Tilpas efter besvarede spørgsmål:** Løsningen skal i videst muligt omfang tilpasse spørgsmål efter allerede indtastede oplysninger.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.5.a Løsningen tilpasser i videst muligt omfang spørgsmål på baggrund af tidligere svar (fx udelader spørgsmål om ægtefælle, hvis det tidligere er angivet, at man ikke er gift).

Hvis en bruger på et indledende trin fx har svaret, at han eller hun er ugift, så skal der ikke senere stilles spørgsmål om en eventuel ægtefælles indtjening. Din løsning skal altså tænkes fleksibelt og intelligent, så den tilpasser sig løbende efter de oplysninger, brugerne opgiver.

Du kan med fordel tænke i personas og brugersegmenter, når du udvikler din løsning, ligesom du kan genbruge data og viden ved fx NemID login.

**3.6 Opbevar oplysninger sikkert:** Du skal overholde persondatalovgivningen, cookielovgivningen og sørge for at opbevare følsomme oplysninger sikkert.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.6.a Personfølsomme oplysninger opbevares sikkert.
- ✓ 3.6.b ISO 27001-standarderne, DS 484, databeskyttelsesdirektivet/ cookielovgivning og persondatalovgivning efterleves.

Der skal være et ensartet højt niveau af informationssikkerhed i hele den offentlige sektor. Du skal være særligt opmærksom på sikkerheden, hvis din løsning behandler personfølsomme oplysninger. Det samme gælder fx for information om sundhed eller børn. Det er dit ansvar at sørge for sikkerhed og fortrolighed i din selvbetjeningsløsning, dvs. at du følger persondataloven.

Du skal sikre, at dine løsninger følger databeskyttelsesdirektivet. Statslige myndigheder skal følge den åbne standard for informationssikkerhed DS 484. Standarden sikrer, at alle aspekter om sikkerheden nøje overvejes med udgangspunkt i en risikovurdering. Alle øvrige offentlige myndigheder bør også efterleve standarden. ISO 27001-standarderne er også relevante.

Hvis din løsning også skal fungere på mobile platforme, skal du følge de samme retningslinjer som for øvrige løsninger. Dog er der en række særlige opmærksomhedspunkter i forhold til sikkerhed, som kan findes i det offentliges guide til mobiludvikling.

**3.7 Brug tællerscript:** Indsaml statistik om brugen af din løsning ved hjælp af et tællerscript.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 3.7.a Løsningen har installeret det relevante fællesoffentlige tællerscript (fra borger.dk eller Virk.dk) og bekræftet, at de indsamlede data er retvisende.

Du skal integrere et tællerscript, hvis din selvbetjeningsløsning skal integreres på portalerne borger.dk eller virk.dk. Hver portal har sit særlige tællerscript.

Du indsætter tællerscriptet direkte i din selvbetjeningsløsning, hvorfra scriptet registrerer brugernes anvendelse af løsningen. Scriptet gemmer disse oplysninger til brug i en anvendelsesstatistik. Der registreres:

- Hvor mange brugere der startede løsningen
- Hvor mange brugere der afsluttede løsningen (gennemførte en transaktion)

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger



- Hvor mange brugere der ikke afsluttede løsningen (som måske opgav)
- Hvor lang tid brugerne anvendte på at gennemføre løsningen

Statistikken giver et enkelt overblik over anvendelsen af selvbetjeningsløsninger, og anvendes fx til det fællesoffentlige scorecard. Statistikken er frit tilgængelig på [statistik.borger.dk](http://statistik.borger.dk).

## KRAV TIL TILGÆNGELIGHED

**Det er et krav at offentlige myndigheders hjemmesider og selvbetjeningsløsninger skal overholde bestemte standarder for tilgængelighed. Det blev besluttet af Regeringen, KL og Danske Regioner i 2007. Standarden for tilgængelighed hedder på fagsprog WCAG 2.0 og sikrer, at løsningerne bliver brugbare for alle. Som myndighed er det dit ansvar, at din selvbetjeningsløsning bliver udviklet efter WCAG 2.0. Retningslinjerne findes i tre niveauer: A, AA og AAA. I Danmark skal vi ligge på niveau AA. Kravene er inddelt i fire overordnede principper, som hver indeholder en række retningslinjer. Selve principperne og retningslinjerne er faste, mens teknikkerne til at opfylde dem kan ændre sig over tid.**

Hvorfor er tilgængelighed vigtigt?

Principperne for tilgængelighed sikrer, at din løsnings generelle brugervenlighed vil blive bedre for alle typer af brugere. Løsningen vil også blive vist mere ensartet på tværs af platforme og enheder. Hvis du ikke følger kravene, overholder du ikke den gældende aftale. Du risikerer også, at en lang række brugergrupper ikke kan benytte din selvbetjeningsløsning, og at de bliver tvunget til at bruge dyrere service- og kontaktkanaler for at få løst deres problem.

Her kan du se de overordnede krav til tilgængelighed. En fuldstændig gennemgang af principper og retningslinjer kan du finde hos [W3C](#), som har udarbejdet standarderne. Tjek altid [WCAG 2.0](#) for at se de præcise instrukser på området. Tilgængelighed i digitale selvbetjeningsløsninger skal leve op til følgende krav:

**4.1 Gør din løsning opfattelig:** Du skal præsentere og strukturere informationer i din brugergrænseflade på en måde, så det kan opfattes af brugerne og deres hjælpemidler.

Kravet er opfyldt, når:

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

- ✓ 4.1.a Løsningen understøtter tekstbaserede alternativer (WCAG 2.0. 1.1).
- ✓ 4.1.b Alt indhold med lyd og video er gengivet med tekst (WCAG 2.0 1.2).
- ✓ 4.1.c Løsningens indhold kan tilpasses (WCAG 2.0. 1.3).
- ✓ 4.1.d Brugerfladen understøtter kontrast/kontrastfarver (WCAG 2.0. 1.4).

At din selvbetjeningsløsning skal være opfattelig betyder, at informationer i din løsning skal præsenteres og struktureres på en måde, så de kan afkodes af brugerne og deres hjælpemidler - fx en skærmlæser. Der er flere krav til, hvordan du skal opfylde princippet om opfattelighed:

### Tekst som alternativ

For det første skal du sørge for, at der altid findes et tekstbaseret alternativ til alt ikke-tekstbaseret indhold. Dette krav gælder både for billeder, video og lyd. Fordelen ved den digital tekst er, at den kan læses op og forstørres, så det bliver lettere for svagtseende og blinde at afkode indholdet. Se [W3Cs præcise retningslinjer for tekstalternativer til materiale, der ikke i sig selv er tekst.](#)

### Lyd og video

Du skal også sørge for, at indholdet i medier som lyd og video bliver gengivet med tekst. Det kan fx være i form af undertekster eller dokumenter til synstolkning. Se [W3Cs præcise retningslinjer for tekstalternativer til medier som video og lyd.](#)

### Struktur

Strukturen på dit indhold er vigtig for, om din selvbetjeningsløsning bliver vist på en meningsfuld måde - også selvom en bruger ser den i et forenklet layout. Det betyder fx, at elementerne på din side skal komme i en logisk rækkefølge. En overskrift bør eksempelvis altid komme før selve brødteksten. Se [W3Cs præcise retningslinjer for at strukturere dit indhold på en meningsfuld måde.](#)

### Tydeligt indhold og struktur

## Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

For nogle brugere er det vigtigt, at man tydeligt kan se indhold og struktur. Det gælder især for svagtseende personer. Derfor er det vigtigt, at der er høj kontrast mellem teksten og baggrunden. Du skal også sørge for, at din tekst kan skalere, uden at det går ud over løsningens struktur. Se W3Cs præcise retningslinjer for at gøre indhold og struktur tydeligt.

**4.2 Gør din løsning anvendelig:** Navigation og elementer i din brugerflade skal kunne bruges af de fleste. Det er ikke nok kun at tænke i interaktion med en mus.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 4.2.a Man navigere kan gennem hele løsningen ved at bruge tastaturet (WCAG 2.0. 2.1).
- ✓ 4.2.b Eventuelle tidsbegrænsninger kan slås fra (WCAG 2.0. 2.2).
- ✓ 4.2.c Hyppige blink er undgået (WCAG 2.0. 2.3).
- ✓ 4.2.d Løsningen er navigerbar (WCAG 2.0. 2.4).

Brugerne skal ikke blot kunne opfatte information og brugerflade - de skal også kunne interagere med din selvbetjeningsløsning. Nogle personer er fx afhængige af at kunne navigere med tastatur. Derfor er det ikke nok kun at tænke i interaktion med en mus. Andre har brug for lidt mere tid end gennemsnittet til at gennemlæse en tekst. Der er en række krav til, hvordan du gør din løsning anvendelig for de fleste brugere:

Tilgængelighed via tastatur

Først og fremmest skal alle funktioner i din selvbetjeningsløsning kunne bruges med et tastatur - og ikke kun via en mus. En række hjælpemidler lige fra skærmlæsere til forskellige pegeredskaber kræver, at man kan bruge tastaturet til at navigere og interagere med. Søgerobotter, der indekserer hjemmesider til søgemaskinerne, kan heller ikke bruge mus. Se W3Cs præcise krav til, at din løsning skal være tilgængelig via tastatur.

## Tidsbegrænsninger

Ikke alle brugere kan læse, skrive eller forstå lige hurtigt. Derfor skal du også sørge for, at brugerne har tid nok til at kunne forstå dit indhold eller selv kan tilpasse tiden til egne behov. Det betyder blandt andet, at hvis du har tidsbegrænsninger på noget af dit indhold, så skal brugerne have mulighed for slå begrænsningen fra. Hvis du har indhold, som bevæger sig, skal brugeren have mulighed for at sætte bevægelsen på pause, så de kan nå at opfatte indholdet. Se W3Cs præcise krav til, hvordan du sørger for, at dine brugere kan nå at afkode dit indhold.

Må ikke være skyld i anfald

En anden vigtig ting i forhold til bevægelige elementer er, at indhold ikke må designes sådan, at det kan være skyld i (epileptiske) anfald. Undgå derfor hyppige blink i din løsning. Se W3Cs præcise krav til, hvordan du undgår at forårsage anfald.

## Navigation

Din løsning skal være navigerbar. Det betyder, at du skal hjælpe din bruger med at navigere, finde indhold og afgøre, hvor på siden de befinder sig. Derfor skal du blandt andet give dine sider meningsfulde titler. Og tekster, som beskriver links, skal være dækkende for linkets formål. Se W3Cs præcise krav til, hvordan du gør din løsning navigerbar.

**4.3 Gør din løsning robust:** Koden til løsningen skal laves sådan, at forskellige teknologier og programmer (fx browsere og skærmlæsere) kan aflæse indholdet nogenlunde pålideligt

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 4.3.a Løsningen er kompatibel (WCAG 2.0. 4.1).

Koden til løsningen skal laves sådan, at forskellige teknologier og programmer kan aflæse indholdet nogenlunde pålideligt. Teknologier og programmer kan fx være en browser, det kan være Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

en mobil enhed, men det kan også være hjælpemidler som fx en skærmlæser.

Korrekt kode

For at sikre at din løsning aflæses ensartet, skal koden leve op til en række ret specifikke krav. Se W3Cs krav til, hvordan du skal sørge for, at din kode er robust.

**4.4 Gør din løsning forståelig:** Både indholdet i din selvbetjeningsløsning og interaktionen med den skal være forståelig for brugeren.

Kravet er opfyldt, når:

- ✓ 4.4.a Løsningens sprog fremgår rent kodningsmæssigt (WCAG 2.0. 3.1).
- ✓ 4.4.b Løsningen er gjort forudsigelig, dvs. uden overraskelser for brugeren (WCAG 2.0. 3.2).
- ✓ 4.4.c Brugeren får hjælp til at udfylde formularer og rette fejl (WCAG 2.0. 3.3).

Information og betjening af brugergrænsefladen i din løsning skal være forståelig og brugbar for de fleste. Det betyder blandt andet, at siden skal opføre sig forudsigeligt, og der skal tilbydes hjælp, hvor det er nødvendigt. Der er flere krav til, hvordan du skal opfylde princippet om, at din løsning skal være forståelig:

Sprog skal kunne afkodes

Alt tekstindhold skal gøres læseligt og forståeligt. I WCAG på AA-niveau handler dette krav faktisk udelukkende om at sikre, at det anvendte sprog (fx engelsk, dansk, polsk) kan forstås rent programmeringsmæssigt. Se W3Cs præcise krav til sprog og afkodning.

Forudsigelighed

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

30

Din selvbetjeningsløsning skal fungere på en forudsigelig måde. Det betyder blandt andet, at der ikke pludselig må ske ændringer på siden, uden at brugeren selv har bedt om det - fx ved at klikke på noget. Du skal også sørge for, at navigation og begreber bliver brugt på samme måde i hele løsningen. Se W3Cs præcise krav til, hvordan din løsning skal være forudsigelig.

### Hjælp til at udfylde formularer

Brugere skal have hjælp til at undgå og rette fejl, når de udfylder felter og formularer. Denne retningslinje er vigtig i forhold til selvbetjening. Det betyder blandt andet, at du skal give instrukser til, hvordan man udfylder et felt korrekt. Og hvis brugerne alligevel indtaster ukorrekte oplysninger, skal du vejlede dem i, hvordan de retter fejlen. Se W3Cs præcise krav til, hvordan du hjælper brugerne med at udfylde formularer.

## DEN GODE PROCES

En gennemtænkt udviklingsproces er nøglen til god digital selvbetjening. Den gode proces er inspiration og anbefalinger.

### > Før udvikling

---

Før du går i gang med udvikling af en digital selvbetjeningsløsning, er der en række ting, som du bør undersøge og afklare for at komme godt fra starten. Her kan du finde anbefalinger til, hvordan du skaber et fornuftigt forløb.

### > Anskaffelse

---

Det er vigtigt du i inden anskaffelsen danner dig et overblik over udbudsprocessens forskellige faser, kontraktforhold og sikre under udviklingen løbende kvalitetsikre dit produkt. Det kan gøre din løsning bedre og hjælpe dig med at undgå dyre tilbageløb under udviklingsprocessen.

### > Under udvikling

---

Det er vigtigt løbende at evaluere dit produkt undervejs i udviklingen. Det kan gøre din løsning bedre og hjælpe dig med at undgå dyre tilbageløb senere i processen.

### > Efter udvikling

---

En webløsning er sjældent perfekt eller helt færdig, når den bliver lanceret. Ofte giver det god mening at evaluere løbende efter lancering og holde øje med, om løsningen fungerer tilfredsstillende.



## ANBEFALINGER TIL FØR UDVIKLING

Før du går i gang med udvikling af en digital selvbetjeningsløsning, er der en række ting, som du bør undersøge og afklare for at komme godt fra starten. Her kan du finde anbefalinger til, hvordan du skaber et fornuftigt forløb.

### Målgruppe og brugerbehov

Hvis en selvbetjeningsløsning skal fungere effektivt skal den tage udgangspunkt i brugernes behov i forhold til den konkrete sagsbehandling. Som myndighed er det dig, der skal sikre, at løsningen bliver lavet, så den i højest mulig grad er tilpasset de forventede brugeres situation. Der er flere forskellige aspekter af, at afklare brugernes behov:

**Find forbedringsmuligheder:** Gennemgå en eventuel eksisterende løsning for åbenlyse forbedringsmuligheder

Hvis du skal videreudvikle en eksisterende løsning, er der ofte mulighed for samtidig at lave en række forbedringer. Det kan fx være i forhold til at bruge et mere jordnært sprog eller ved at forklare fagudtryk. Det kan også være, at din brugergrænseflade ikke lever op til kravene for tilgængelighed, og at svagtseende derfor ikke kan tilgå løsningen med en skærmlæser. Tag udgangspunkt i brugernes situation, når du gennemgår din brugerflade for potentielle forbedringsmuligheder.

**Gennemgå processer:** Gennemgå eksisterende processer og undersøg om de kan forsimples

Måske skal du udvikle en løsning, som tidligere har eksisteret - enten digitalt eller via andre kanaler. Dette giver dig mulighed for at gennemgå den eksisterende proces og optimere den. Du kan finde frem til, hvor brugerne har problemer. Eller hvor du kan hjælpe dem med en nemmere opbygning. Her kan du fx tænke i use cases, sådan som OIO Arkitekturguiden (Offentlig Information Online) beskriver.

**Undersøg platforme og behov:** Afklar hvilke devices dine brugere vil tilgå din selvbetjeningsløsning fra

Sæt dig ind i hvilke devices dine brugere ønsker at besøge din løsning med. Vil de kun bruge pc? Eller også fx tablet og smartphone, så din løsning skal kunne tilpasse sig forskellige skærmstørrelser og interaktionsmetoder? Afklar også hvordan du bedst kan imødekomme brugernes behov.

**Afklar målgruppen:** Undersøg hvem der forventes at bruge din løsning

Undersøg hvilken viden din målgruppe har med sig, inden de går i gang med selvbetjeningen. Er brugerne fx allerede i kontakt med dig via andre kanaler? Er de fagpersoner inden for området. Eller skal løsningen bruges af borgere uden særligt forhåndskendskab til fagområdet? Kender de sagsgangene på forhånd - eller skal de have information om, hvad de skal bruge for at kunne gennemføre selvbetjeningen?

Hvis du skal henvende dig til flere forskellige målgrupper, er det også vigtigt at vide, om der er forskel på deres behov.

**Forstå din målgruppe:** Indsaml viden om dine potentielle brugere, så du kan hjælpe dem bedst muligt

Undersøg hvilken viden din målgruppe har med sig, inden de går i gang med selvbetjeningen. Er brugerne fx allerede i kontakt med dig via andre kanaler? Er de fagpersoner inden for området. Eller skal løsningen bruges af borgere uden særligt forhåndskendskab til fagområdet? Kender de sagsgangene på forhånd - eller skal de have information om, hvad de skal bruge for at kunne gennemføre selvbetjeningen?

Hvis du skal henvende dig til flere forskellige målgrupper, er det også vigtigt at vide, om der er forskel på deres behov.

**Afklar brugernes behov:** Afklar hvad dine brugere har behov for fra din selvbetjeningsløsning

Sæt dig ind i brugernes behov i din specifikke løsning. Har målgruppen fx brug for at kunne følge sagsbehandlingen efter indberetning, få et konkret svar på en henvendelse, eller se hvor på en venteliste de er placeret?

Find frem til, hvad der typisk er brugerens slutmål med selvbetjeningen. Du kan også kortlægge forskellige brugsscenerier og herefter udvælge, hvilke af dem som er vigtigst at imødegå. Den viden kan du bruge til at prioritere funktionalitet i brugerfladen undervejs i udviklingsarbejdet.

## **Forretningsbehov**

Hvis du skal have succes med din selvbetjeningsløsning, bør du gøre dig en række forretningsmæssige overvejelser. På den måde kan du tvinge dig selv og dit team til at prioritere og vælge de bedste og mest effektive løsninger i udviklingen af brugergrænsefladen. Der findes en række overvejelser, du kan gøre dig:

**Lav et idékatalog:** Lav en samling af gode ideer og brug dem i dit udviklingsarbejde

Etablér et katalog med ideer til forbedringer. De kan opstå ud fra samtaler med sagsbehandlerne og brugerne. Hvis du skal videreudvikle en eksisterende løsning, kan du også ideudvikle ud fra erfaringer med den. Fremlæg ideerne for beslutningstagerne og prioritér dem i fællesskab. Det kan fx være på en workshop, hvor I diskuterer de forskellige muligheder og laver øvelser for at finde frem til de bedste rammer og koncepter.

**Prioritér forretningens krav:** Saml alle forretningsmæssige krav til løsningen og prioritér, hvilke der skal fokuseres på i udviklingsarbejdet

Lav en businesscase eller en prioriteret liste over succeskriterier og forretningsmæssige krav til løsningen inden udviklingen sættes i gang. Succes kan fx måles ved hjælp af en brugervurdering, en optælling af transaktioner gennemført via selvbetjeningen og/eller en nedbringelse af telefonopkald og emails til supportfunktionen.

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

Du kan også se på andelen af brugere, som ikke gennemfører en påbegyndt selvbetjening - og hvor i flowet, de falder fra. De krav, du opstiller, kan dokumenteres på flere måder. Det kan være i form af målbare parametre for antal selvbetjeninger, brugertilfredshed eller økonomiske faktorer.

### **Undersøg din organisation ift. den konkrete løsning:**

Gennemgå sagsgange og processer og tjek, om noget kan forbedres gennem interaktionen i brugergrænsefladen

Hvordan fungerer processerne nu? Hvordan kan du tænke løsningen, så den realistisk set kan fungere for organisationen? Udvikling af en digital selvbetjeningsløsning er også en mulighed for at gennemgå relevante arbejdsprocesser og administrative arbejdsgange for at se på, om de bør gentænkes og optimeres. Kan praksis ændres, så løsningen bedre understøtter den overordnede strategi, og er der mulighed for at bruge den direkte interaktion med brugerne til at forsimple eller effektivisere sagsgangen?

## ANBEFALINGER TIL ANSKAFFELSE

Det er vigtigt du i inden anskaffelsen danner dig et overblik over udbudsprocessens forskellige faser, kontraktforhold og sikre under udviklingen løbende kvalitetssikre dit produkt. Det kan gøre din løsning bedre og hjælpe dig med at undgå dyre tilbageløb under udviklingsprocessen.

### Målgruppe og brugerbehov

Ingen indhold.

### Forretningsbehov

Sørg løbende for at den brugergrænseflade du udvikler lever op til de succeskriterier, som blev opstillet ved projektets opstart. Det kan du gøre på flere forskellige måder:

**Planlægning:** Alle former for udbud og anskaffelse kræver grundig forberedelse

Alle former for udbud og anskaffelse af nye selvbetjeningsløsninger begynder med en grundig planlægning. Du skal afklare ressourceforbruget, vælge udbudsformen og lægge en strategi for kontrakten. Det er en god idé at udarbejde en tidsplan, der skitserer hele udbudsprocessen.

Du skal i din planlægning forholde dig til følgende:

- **Intern organisering:** Når du skal organisere udbuddet internt i en kommune, skal du sikre, at personale med relevante kompetencer bliver inddraget. Du skal også sørge for, at der er en klar rolle- og ansvarsfordeling mellem det personale og de afdelinger, der inddrages. Det sidste gælder især, hvis du som udbyder vælger at afgive kontrolbud i forbindelse med et udbud.

- Udarbejdelse af tidsplan: En tidsplan for hele udbudsforløbet kan være med til at sikre, at der både afsættes tid til de enkelte faser i udbudsforløbet og til eventuelle politiske behandlinger undervejs.
- Valg af udbudsform: Der findes seks forskellige udbudsformer i EU's Udbudsdirektiv. Som udbyder bør man kende fordele og ulemper for dem alle, inden man beslutter, hvilken man vil bruge.
- Kontraktstrategi: Skal man opdele udbuddet i små eller store kontrakter? Korte eller lange kontrakter? Det er strategiske spørgsmål, som I skal overveje allerede i planlægningsfasen.
- Håndtering af fysiske aktiver: Ved udbud af større driftsopgaver overdrager udbyder ofte relevant materiel og bygninger til den nye leverandør. Det kan for eksempel ske som lån, leje eller salg. Overvej hvordan I bedst kan gribe opgaven an.
- Kontrolbud: Hvis du som udbyder selv skal udarbejde et kontrolbud, bør den kommunale enhed, der afgiver budet, have klart definerede frihedsgrader i forhold til driften.
- Politisk behandling: Det er politikerne, der i sidste ende er ansvarlige for udbuddet. Derfor er det vigtigt, at de inddrages i relevant omfang.
- Orientering af personalet: Når politikerne påtænker at sende en opgave i udbud, skal relevante dele af organisationen orienteres, så de kan give deres bemærkninger hertil. Der skal også tages stilling til, om virksomhedsoverdragelsesloven er aktuel.

**Udbudsmateriale:** Overhold gældende udbudsregler og forbered relevant materiale

Du skal overholde gældende udbudsregler, som indeholder regler om, hvilke oplysninger der skal offentliggøres ved et udbud, og

Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

hvor udbuddet skal offentliggøres. Reglerne suppleres også af den nationale lovgivning. Derudover gælder de almindelige EU-retlige principper om ikke-diskrimination, ligebehandling osv. også ved udbud.

Som udbyder skal du give potentielle tilbudsgivere et klart billede af, hvad der udbydes. Spillereglerne skal være tydelige, både når det gælder konkurrencen og for den efterfølgende drift.

Du skal forholde dig til følgende:

- Udbudsbekendtgørelse: Hvor skal udbudsbekendtgørelsen offentliggøres? Hvilket indhold og materiale skal med og i hvilken form og struktur?
- Konkurrencen: Hvilke udvælgelseskriterier skal jeres tilbud vurderes ud fra, og hvordan vægtes de? Er der minimumskrav, der skal opfyldes? Er der nogle leverandører, der udelukkes? Hvilken økonomisk, finansiel og teknisk formåen skal leverandøren have? Hvilke tildelingskriterier skal tilbud vurderes ud fra - fx laveste pris eller økonomisk mest fordelagtige tilbud?
- Evalueringsmodel: Vil du acceptere alternative tilbud eller tilbud med forbehold?
- Kravspecifikation: Du skal udarbejde en sigende kravspecifikation dvs. tekniske specifikationer, krav til ydelse og leverandør, en beskrivelse af brugerens servicerejse, beskrivelse af forretningsbehov, specifikation af tilbuddets ønskede detaljeringsniveau osv. Hvis du er ved at anskaffe dig en digital selvbetjeningsløsning, så skal den leve op til de 24 krav til brugervenlighed og tilgængelighed specificeret i 'Kravbanken'. Derudover kan du bruge udviklingsvejledningens anbefalinger til 'den gode proces' som inspiration til, hvilke krav der skal opfyldes i jeres udviklingsproces. Du kan med fordel inkludere en tjekliste til kravspecifikation. Besøg eventuelt værktøjer som: Udbudsportalen.dk og Udbudsværktøjskassen for tilgængelighed. Udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger

- Kontrakttype: Du skal specificere kontrakttypen, løbetid, betalingsbetingelser osv.

**Udbudsprocessen:** Sikre en saglig og gennemsigtig proces, informer tilbudsgiver og overhold udbudsreglerne

Udbudsrunden strækker sig fra offentliggørelsen af udbudsmaterialet indtil modtagelse af tilbud og valget af leverandør.

Du skal sikre, at processen sker på en saglig og gennemsigtig måde. Når resultatet af valget foreligger, skal alle tilbudsgiverne informeres. Du skal overholde forskellige regler for både offentliggørelse og for valget af leverandør for at sikre, at alle potentielle tilbudsgivere får ens vilkår.

Udbudsrunden indeholder normalt følgende trin:

- Offentliggørelse af udbuddet: Der stilles ganske præcise krav til, hvad en udbudsbekendtgørelse skal indeholde, og hvor den som minimum skal offentliggøres.
- Besvarelse af spørgsmål: Både spørgsmål og svar bør altid afgives skriftligt, og de skal gøres tilgængelige for alle, der har fået udbudsmaterialet.
- Modtagelse og åbning af tilbud: Du bør som udbyder overholde visse procedurer, når du modtager og åbner de indkomne tilbud.
- Vurdering af tilbud: Der gælder bestemte regler og procedurer, som udbyder skal være opmærksom på ved vurderingen af de indkomne tilbud.



- Annullation: Der kan i løbet af en udbudsproces opstå omstændigheder, der medfører, at udbuddet må annulleres.
- Standstill-periode: Ved EU-udbud skal der minimum gå 10 dage fra udbyder giver tilbudsgiverne besked om valg af leverandør, til kontrakten må underskrives. Det kaldes standstill-perioden.
- Kontraktindgåelse: Når standstill-perioden er overstået, og eventuelle tvivlsspørgsmål er afklaret med den valgte tilbudsgiver, kan kontrakten indgås.
- Offentliggørelse af resultatet: Ved EU-udbud er der præcise regler for, hvordan udbyder skal orientere om resultatet.

## ANBEFALINGER TIL UNDER UDVIKLING

Det er vigtigt løbende at evaluere dit produkt undervejs i udviklingen. Det kan gøre din løsning bedre og hjælpe dig med at undgå dyre tilbageløb senere i processen.

### Målgruppe og brugerbehov

Evaluér løbende din løsning ud fra brugernes perspektiv, så du hele tiden har fokus på deres behov. Du kan fx:

**Lav brugertest:** Involver brugerne og brug input til at forbedre din løsning

Lad brugerne teste dit produkt. Det kan være på alle niveauer i udviklingen lige fra en skitse eller wireframe til en decideret prototype eller på selve den udviklede løsning. Opstil kriterier for, hvad testen skal undersøge, inden du går i gang.

Der findes flere forskellige metoder til at brugerteste, og du bør overveje, hvilken metode som bedst passer til jeres behov og ressourcer.

**Gennemgå løsningen:** Gå kritisk igennem skitser og prototyper ud fra brugernes synsvinkel

Gå igennem løsningen med udgangspunkt i *de brugerbehov*, du afklarede indledningsvis. Har I skabt en løsning, der besvarer de opstillede behov, eller kan I med fordel forbedre på løsningen inden lancering? Få eventuelt en kollega til at se dine skitser eller prototypen igennem og komme med forbedringsforslag.

### Forretningsbehov

Sørg løbende for at den brugergrænseflade du udvikler lever op til de succeskriterier, som blev opstillet ved projektets opstart. Det kan du gøre på flere forskellige måder:

**Kobl selvbetjeningen med sagsbehandlingen:** Tænk løsningen sammen med sagsbehandling og procedurer

Brugerfladen bør tænkes ind i den efterfølgende og forudgående sagsbehandling. Du skal altså lave en selvbetjeningsløsning som realistisk set kan fungere i samspil med din organisation. Men husk samtidig, at et nyt system kan være med til effektivisere arbejdsgangene. Derfor vil du ofte skulle balancere nytænkning med rammer og retningslinier, som ikke kan eller bør ændres.

**Understøt målsætninger:** Prioritér udviklingsarbejdet med udgangspunkt i målsætningerne

Brugerfladen bør udvikles, så den understøtter de målsætninger til gevinstrealisering, som ligger til grund for projektet. Det kan fx være at lave en bedre service for borgerne. At være tilgængelige på tværs af platforme (fx tablet, mobil og pc). Eller at spare administrative ressourcer på sagsbehandling.

**Test din løsning:** Vis din løsning til sagsbehandlerne og få feedback

Få sagsbehandlerne til at evaluere din foreløbige løsning og bed dem om feedback på flow og indhold. De er eksperter på deres fagområde og kender til muligheder, faldgruber og udfordringer inden for deres felt. Husk at koble input fra sagsbehandlerne sammen med brugernes behov, så du ikke får en meget afsenderfokuseret løsning.

## ANBEFALINGER TIL EFTER UDVIKLING

Ofte giver det god mening at evaluere løbende efter lancering og holde øje med, om løsningen fungerer tilfredsstillende.

### Målgruppe og brugerbehov

Efter lancering kan du indsamle viden om dine brugeres erfaringer med løsningen og deres udfordringer med den. Du kan undersøge dette på flere måder:

**Indsaml brugerfeedback:** Undersøg hvilke spørgsmål, der oftest stilles til løsningen og dens funktionalitet

Tag en snak med de personer, som modtager opkald og emails angående din selvbetjeningsløsning. De har indblik i, hvad brugerne oftest henvender sig omkring. Det kan fx være meget nyttigt at vide, hvilke supportspørgsmål som oftest bliver modtaget. Spørg også ind til hvilke udfordringer i brugerfladen, spørgsmålene kan være udtryk for - og hvad der bliver gjort for at hjælpe brugerne videre. Du kan bruge denne viden dels til at evaluere din løsning, men også til at finde frem til ting, som bør ændres, hvis løsningen skal udvikles videre.

**Indsaml statistik:** Undersøg hvordan brugerne anvender din løsning i praksis

Gennemgå de statistikker du har til rådighed om brugernes færden på dit website. Det kan fx være via [Google Analytics](#) eller et andet system. Brug tallene til at undersøge, hvordan din løsning bliver brugt. Hvor mange besøgende er der? Hvor er der typisk frafald undervejs i flowet? Er der noget, som virker overraskende i forhold til jeres forventninger. Brug statistikken til at evaluere dine succeskriterier for selvbetjeningsløsningen efter lancering.

## Forretningsbehov

Når din løsning er lanceret, er det en god ide at lave en status på, om produktet også lever op til forventningerne. Det kan du gøre på forskellige måder:

**Se på muligheder for videreudvikling:** Undersøg om løsningen kan og bør videreudvikles

Efter lancering kan det blive tydeligt, en række ting kan eller bør optimeres. Måske kan der bygges videre, så brugerne kan lave endnu mere selvbetjening. Måske kan du aflaste sagsbehandlerne mere. Gennemgå løsningen for udfordringer og potentiale til en endnu bedre service. Det kan du gøre fx ved hjælp af brugertest, gennem statistik om brugen af sitet eller ved at tale med personer i din organisation.

Lav en liste med ideer til, hvordan løsningen kan videreudvikles. Fortæl beslutningstagerne om tankerne og potentialet i et eventuelt videre arbejde. Du kan også involvere beslutningstagerne i en workshop, hvor I sammen udvikler ideer og prioriterer, hvad der skal ske med løsningen fremover.

**Evaluér din løsning:** Tjek om din løsning lever op til målsætninger og succeskriterier

Find de målsætninger og succeskriterier frem, som blev stillet op, inden du gik i gang med udviklingsarbejdet. Opstil parametre, som du kan bruge til at måle, om din løsning lever op til forventningerne. Hvis selvbetjeningen skulle resultere i færre telefonopkald til supportpersonalet, kan du lave en før/efter-status på dette. Det kan også være relevant at se på antallet af gennemførte selvbetjening. Se også på mere kvalitative parametre som fx hvor tilfredse brugerne er med løsningen. Eller få brugerne til at vurdere, hvor let eller svært det er at anvende selvbetjeningen.