

# Udfordringer og løsningsmuligheder fra workshop d. 21/6 2018

## 1. Postkassen: Funktionalitet og design

ID	Udfordring	Prioritet (Høj/Lav/Ingen)	Løst/ikke Løst	Løsningsforslag
1.1	Generel bilagsvisning: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uoverskuelig navigation i bilag</li> <li>• Der kan ikke af indbakken ses, om meddelelsen indeholder bilag og antallet af bilag, en meddelelse indeholder</li> <li>• Bilag bliver overset</li> </ul>	Høj(2) Lav(1)	Løst	Der skal arbejdes videre med bilag, hvordan det skal vises og antallet af bilag, der kan vises i en indbakke
1.2	Dobbelt logo og mange begreber overalt i postkassen (e-Boks, borger.dk/virk.dk, Digital Post, e-mail)	Høj(1)	Løst	
1.3	Udfordring med at videresende meddelelse, som indeholder html. Stylingen forsvinder ved videresendelse	Ingen	Løst	Denne vil løses med MeMo format(den nye postformat) og i den endelige prototype vil der foreligge et eksempel på, hvordan og hvad der videresendes.
1.4	Navigation/handlingsmenu er placeret flere steder og er forvirrende. Der er forskellige menuer, alt afhængig af om du er logget på borger.dk/virk.dk eller e-Boks.	Ingen	Løst	
1.5	Post kan ikke skelnes i forhold til type f.eks. om en post indeholder en frist, tid, handling osv.	Ingen	Løst	Der blev sagt, at det er godt med en rød knap/indikation på meddelelsen ☺ Det løses ved, at MeMo format giver mulighed for at tilføje de nødvendige informationer, så post kan skelnes.
1.6	De vigtige ikoner er alt for usynlige f.eks. papirklips. Borgerne bliver forvirret over, at alle	Lav(1)	Løst	

	handlingsikoner (f.eks. print, slet, videresend) er disabled/inaktive, indtil der vælges en meddelelse. Det er uklart, hvornår de er synlige.			
1.7	I dag virker links ikke i den PDF, som myndigheder sender. Links er heller ikke synlige i meddelelsen og samtidig ikke klikbare.	Ingen	Ikke løst	Der skal arbejdes videre med problemstillingen efter sommerferien.
1.8	Når man anvender webbrowser i en mobiltelefon til at logge på Digital Post, så er visningen meget uoverskuelig.	Høj(2)	Ikke løst	Efter sommerferien arbejder vi mere på mobilversionen.
1.9	Ingen borger.dk app i dag	Høj(6)		Dette er en beslutning, som borger.dk skal tage og derfor kan vi ikke løse udfordringen.
1.10	En virksomhedsmedarbejder der skal kunne skrive på vegne af virksomheden, men ikke har adgang til postkassen	Ingen	Ikke løst	Der overvejes og skal findes en løsning på, hvordan det kan håndteres bedst muligt.
1.11	Besvar knappen er enten slået til eller fra for alt. Det forvirrer borgeren, hvorfor der både er en besvar knap i indbakken og i handlingsmenuen.	Ingen	Ikke løst	
1.12	Der er alt for mange lag i navigationen f.eks. mange sider, som gemmer sig under menu ikonet.	Ingen	Løst	
1.13	Det er ikke muligt at se hele korrespondancen, når en meddelelse er afsendt og modtaget tilbage.	Høj(4)	Ikke løst	
1.14	Det er for svært for medarbejdere i virksomheder at tildele andre medarbejdere adgang til Digital Post	Høj(5)	Ikke løst	Der vil arbejdes på at gøre det lettere for medarbejdere at tildele adgang via. virk.dk.
1.15	Der er ingen mulighed for at borgeren selv kan designe visning eller vælge mellem forskellige visninger. Hvis jeg selv kan bestemme visning af meddelelser, så skal jeg få vist en vejledning om, hvordan jeg kan ændre visningen.	Ingen	Ikke løst	Mindre prioriteret i forhold til andre aktiviteter, som er vigtigt at få implementeret først.

1.16	Et dårligt farvevalg for læsbarhed	Høj(2)	Ikke løst	Farverne vil blive tilgængelighedstestet ift. kontrastforhold og farveblindhed. Der skal overvejes valg af andre farvekombinationer end rød/grøn
1.17	Flere sider under menuen har alt for lille tekst. Der er ingen overskrifter, der er fremhævet.	Høj(1)	Ikke løst	Tydeligt teksthierarki vil blive sikret i kraft af borger.dk-html-guiden og virks designmanual samt brugertest heraf.
1.18	Borgeren har svært ved at finde vejledninger i postkassen. Der er mangelfulde vejledninger	Høj(1)	Ikke løst	Der arbejdes videre med en wizard-guide, som kan tage brugeren med hen til forskellige elementer, der introduceres kort.

## 2. Skriv post til det offentlige


ID	Udfordring	Prioritet (Høj/Lav/Ingen)	Løst/ikke Løst	Løsningsforslag
2.1	Det er ikke intuitivt at vælge modtager	Høj(4)	Løst	
2.2	Sidst anvendte gemmes alt for længe	Ingen	Løst	
2.3	Der er ingen mulighed for funktionel søgemulighed ved valg af modtager.	Ingen	Løst	Kombinering af flere ord og andre søgningsmuligheder
2.4	Søgning i kontakthierarkiet i forhold til postkasser og emner er ikke muligt. Borgeren skal igennem hele hierarkiet for at finde postkassen	Høj(1)	Løst	
2.5	Det er svært for borgeren at forstå, at borgeren først skal vælge et postkasse emne(som myndigheden selv definerer) og derefter har en fritekst emne felt, hvor borgeren skal indtaste hvad henvendelsen drejer om.	Ingen	Løst	
2.6	Ved "fejl-valg" af modtager skal man starte helt på ny og kan ikke klikke sig tilbage til forrige trin. Modtager skal findes på ny.	Ingen	Løst	

### 3. Visning for partsadgang og fritaget borger

ID	Udfordring	Prioritet (Høj/Lav/Ingen)	Løst/ikke Løst	Løsningsforslag
3.1	Det er ikke super synligt, når jeg ser en anden borgers postkasse	Ingen	Løst	
3.2	Som fritaget borger kan jeg ikke se, at jeg er fritaget	Lav(8)	Løst	

### 4. Kontakt/Profil oplysningsside

ID	Udfordring	Prioritet (Høj/Lav/Ingen)	Løst/ikke Løst	Løsningsforslag
4.1	Det er svært for borgeren at forstå, hvis der står <i>leveret af Udbetaling Danmark</i> . Desuden er der ikke et klikbar link til at finde yderligere information om myndigheden.	Ingen	Løst	Det er bedre at skrive <i>information fra Udbetaling Danmark</i> – og dette er prototypen opdateret med. Desuden er det vigtig med et klikbar link, der fortæller/giver mere information om myndigheden f.eks. åbningstider, adresse osv.
4.2	Det er ikke muligt at fjerne mobil nr. til advisering, når e-mail til advisering er tilføjet(og omvendt)	Ingen	Løst	
4.3	NemSMS og SMS advisering nr. er placeret på to forskellige sider, hvilket medfører, at borgere og virksomheder tilmelder sig den ene men glemmer at tilmelde sig den anden. Desuden kan kun samme tlf. nummer anvendes til NemSMS og SMS advis. Der er ikke mulighed for to forskellige numre.	Lav(1)	Løst	Det skal samles sammen sted.
4.4	Det er svært for borgerne/virksomhederne at forstå forskellen på SMS-advisering og NemSMS	Ingen	Løst	1. Ved at samle tilmeldinger til servicebeskeder ét samlet sted (advis og NemSMS), er det eksemplerne hertil som

				<p>sikre, at det er lettere for borgeren at adskille de to servicebeskeder.</p>  <p>2. Samme samtykke skal kunne anvendes både til advisering og NemSMS, således at SMS tænkes som én kanal.</p> <p>3. Kunne løses ved, at borgeren skulle: Tilmeld SMS(default tilmeldt alle):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Digital Post    <input checked="" type="checkbox"/> Aftale</p>
4.5	Der bliver ikke spurgt borgeren/virksomheden igen, hvis der oprindeligt er sagt nej til SMS	Ingen	Ikke løst	Forklar tydeligere hvad kontaktoplysninger bliver brugt til, hvis borger siger nej til at modtage advisering eller NemSMS

## 5. Introforløb

ID	Udfordring	Prioritet (Høj/Lav/Ingen)	Løst/ikke Løst	Løsningsforslag
5.1	Der er kun én primær og meget teksttung introforløb	Ingen	Løst	Flere særforløb
5.2	Manglende information om, hvad man får ud af at indtaste kontaktoplysningerne i forløbet f.eks. hvorfor det er en god idé at oplyse min e-mail.	Ingen	Ikke løst	Det handler om, at brugen kan afgive kontaktoplysninger, fordi de kan få servicebeskeder – så de får noget ud af det.

5.3	Ingen på 15 år læser teksten og der tvivles om det fanger de unge.	Høj(1)	Løst	Måske differentieret forløb for de unge
-----	--	--------	------	---

Denne tabel indeholder tekniske problemstillinger, som kun indirekte har indflydelse på visningen af meddelelser. Derfor er det ikke angivet, om problemstillingerne er løst/ ikke løst eller hvilke løsningsforslag, der kunne være. Disse udfordringer vil blive løst i Digital Post projektet.

6. Teknik				
ID	Udfordring	Prioritet (Høj/Lav/Ingen)	Løst/ikke Løst	Løsningsforslag
6.1	Dokument titel er kun på 60 tegn	Lav(9)		
6.2	Nogle gange bliver PDF ulæselige, hvor tegnsæt bliver konverteret.	Ingen		
6.3	Der er ingen MB grænse på postkasserne og beskederne strander derfor forkert i nogle tilfælde.	Ingen		
6.4	URL til hyperlink virker ikke, når en meddelelse indeholder et link.	Ingen		
6.5	Det er ikke altid at ulæst post og indbakke er synkron med hinanden.	Høj(1)		

7. Anjas prototype for næste generation af Digital Post			
ID	Udfordringer eller kommentarer til prototypen	Løst/ikke Løst	Kommentarer og løsningsforslag
<b>1. Postkassen: Funktionalitet og design</b>			
7.1.1	Myndighederne bliver kontaktet af forvirrede borgere, når der i indbakken er en besvar knap på selve meddelelsen.	Ikke løst	Den enkelte myndighed kan selv vælge om knapper(actions fra MeMo) skal vises i indbakken. Ellers skal det være alt eller intet og ikke en differentiering. Der arbejdes videre med dette.
7.1.2	Det er ikke entydigt, hvad meddelelsesbjælke	Ikke løst	Skal udarbejdes i samarbejde med Domstolsstyrelsen

	med " <i>vigtig meddelelse</i> ", betyder (forkyndet meddelelse). Bjælken står for sig selv uden sammenhæng til meddelelsen. Inkorporerer lille bjælke/ikon i selve meddelelsesfeltet.		
7.1.3	Hvordan ser det ud, når man åbner et bilag?	Ikke løst	Det vil der arbejdes på efter sommerferien
7.1.4	Hvordan navigerer man i flere bilag?	Ikke løst	Jf. id 7.1.3 skal der arbejdes videre på dette
7.1.5	Der kræves en mere omfangsrig prototype, for at kunne teste funktionalitet	Ikke løst	
7.1.6	Vil der være forskellige menuvalg alt afhængig af leverandør	Ikke løst	Prototypen skal vise hvordan det ser ud i borger.dk, virk.dk, odense.dk, eboks.dk mfl. Det er uklart om menuvalg vil være det samme eller forskellige alt afhængig af, om du er på borger.dk, odense.dk eller e-Boks.dk, da alle visningsklienter i princippet kan bestemme, hvordan visningen skal være.
7.1.7	I indbakken virker det forvirrende, hvis alle knapper vises for borgeren/virksomheden.	Ikke løst	Gem knapperne til, at borgeren/virksomheden har åbnet/tilgået meddelelsens indhold.
<b>2. Skriv post til det offentlige</b>			
7.2.1	Hvor gemmer man favoritter?	Ikke løst	Var ikke en del af scope for konceptprototypen – der arbejdes videre med dette, når vi går specificerer UI'et i detaljen.
7.2.2	Man skal kunne navigere tilbage i alle trinene igennem valg af kontaktpunkt	Løst	Det er muligt i alle trinene i skriv ny post og videresend at komme tilbage i alle trinene
7.2.3	Det skal på kontaktpunkt niveau vises for borgeren/virksomheden, hvor meget (antal MB) de kan sende til et givent kontaktpunkt	Ikke løst	Såfremt det giver værdi for brugerne bliver det indtænkt.
7.2.4	Søgning skal være kontekst – afhængig, der skal kunne søges indenfor det man har valgt, f.eks. hvis myndighed er valgt, så skal der kun søges på denne myndigheds kontaktstruktur	Løst	
7.2.5	Brug eksisterende intro i borger.dk/virk.dk til guide til myndighed	Ikke løst	Uklart, hvad der menes med denne problemstilling
7.2.6	Oversigt over kontaktpunkter for den enkelte myndighed er "lækker" design, men det kan blive uoverskueligt ved mange	Ikke løst	Var ikke en del af scope for konceptprototypen at arbejde med corner-cases – men vil blive set på, når vi specificerer UI'et i detaljen.

7.2.7	Hvem leverer grafikken til kontaktgrupperingerne, er det den enkelte myndighed?	Ikke løst	Det skal nærmere afklares, hvorvidt grafik vil blive en del af kontaktgrupperingerne. Hvis grafik ønskes, bør der udvikles en fælles ikondatabase, som myndighederne kan vælge blandt, når nye kontaktpunkter og grupperinger skal have et ikon.
<b>3. Kontakt/ profil oplysningside</b>			
7.3.1	Hvorfor skal der oplyses e-mail og tlf.nr? Der mangler mulighed for "Nej tak" alle steder(e-mail – tlf. NemSMS)	Løst	Det er muligt at sige nej tak
<b>4. Introforløb</b>			
7.4.1	Lidt tung start – en forside som ikke appellere til at gå videre. For myndighedsagtigt, skal mere være en velkomst: "Du mangler kun få trin.."	Ikke løst	Der arbejdes videre med denne efter sommerferie. Løsningsforslag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutorial for usikre eller på fremmspog</li> <li>• En kom 'hurtigt i gang mulighed'</li> <li>• Mulighed for en påmind mig senere</li> </ul>
7.4.2	Usikre på, om borgeren kan afkode til/fra toggle switches	Løst	Vil blive brugertestet fremadrettet, og er brugertestet på 10 brugere, som alle kunne afkode dette.
7.4.3	Vær obs på tekststørrelse på illustrationen af NemSMS	Løst	Teksten gøres lidt større i prototypen.
7.4.4	-	-	Forslag om, at skrive de to sidste slides sammen ift: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Få info om at det er muligt at skrive til en myndighed</li> <li>• Bekræftelse på at postkassen er blevet opsat</li> </ul>