

## 1.5. Velfungerende selvbetjeningsløsninger

### Målsætning

For at gøre det nemmere og billigere for kommuner, regioner og ministerier at udvikle gode selvbetjeningsløsninger, samles de vigtigste retningslinjer om sikkerhed, design, brugervenlighed, sprog, tilgængelighed og genbrug af data i en forpligtende udviklingsvejledning

(<http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening>).

### Beskrivelse af initiativ

En digital selvbetjeningsløsning kan betragtes som velfungerende, effektiv og brugervenlig, når den på samme tid:

- a) Er enkel og effektiv at bruge og formidlet i et klart og let forståeligt sprog for borgere, virksomheder og for det offentlige
- b) Er let at finde
- c) Giver mulighed for gennemførelse af sikre digitale transaktioner
- d) Er tilgængelige for eksempelvis personer med handicap

Pejlemærkerne skal vejlede myndighederne om, hvorvidt deres selvbetjeningsløsninger har tilstrækkelig kvalitet. Pejlemærkerne har primært anvendelse fremadrettet i udviklingen af nye digitale løsninger.

For at pejlemærkerne bliver praktisk anvendelige for myndighederne operationaliseres de i syv krav (*jf. bilag*). Når en selvbetjeningsløsning opfylder kravene, er den velfungerende, brugervenlig og effektiv.

Kravene omsættes til en webbaseret udviklingsvejledning, der kan fungere som værktøjskasse for myndigheder og leverandører ved udviklingen af nye digitale selvbetjeningsløsninger. Udviklingsvejledningen skal være det sted, hvor relevante parter samlet kan få et overblik over offentlige krav og vejledning på området.

Udviklingsvejledningen kan blandt andet indeholde:

- Overordnet vejledning som specificerer pejlemærkerne for gode, offentlige selvbetjeningsløsninger
- Best practice for brugerinddragelse, brugertest samt anvendelse af sprog
- Link til relevante vejledninger, herunder om tilgængelighed
- Link til integrationsvejledninger og referenceimplementeringer
- Link til scorecard for fuld digital kommunikation

### Økonomi

En forudsætning for øget anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger og herunder at det offentlige efterfølgende høster effektiviseringsgevinsterne ved digital kommunikation, er en større udbredelse af velfungerende, effektive og brugervenlige selvbetjeningsløsninger i det offentlige. Udarbejdelsen af vejledningen skal understøtte denne forudsætning.

Der afsættes midler til ekstern bistand til blandt andet udarbejdelse af vejledninger, referenceimplementeringer med videre.

**Tabel 1**

**Økonomi fælles indsats for bedre digital selvbetjening (mio. kr.)**

	2012	2013	2014	2015
Estimerede udgifter	1,0	0,5	0,0	0,0

Midlerne prioriteres efter en konkret beslutning i STS. Som grundlag herfor udarbejdes et nærmere beslutningsgrundlag, som blandt andet indeholder:

- Detaljeret budget
- Opdateret løsningsbeskrivelse
- Opdateret tidsplan

### Organisering

Initiativet indgår som en del af projektgennemførelsen under *initiativ 1.2 Trinvis overgang til obligatorisk digital selvbetjening*.

Initiativet udarbejdes i tæt samarbejde med *initiativ 2.1a Virksomhedernes egen side på Virk.dk*, hvorunder der udarbejdes en fælles designmanual og integrationsvejledning for alle selvbetjeningsløsninger.

Leverandører inddrages for at sikre, at leverandørerne er klar til at levere løsninger, der lever op til pejlemærkerne.

### Proces for implementering

Mulighederne for at igangsætte opgaven i efteråret 2011 undersøges, således at vejledningen kan være på plads primo 2012.

## Bilag: Syv krav til den velfungerende, brugervenlige og effektive digitale selvbetjeningsløsning

Kravene til den velfungerende, effektive og brugervenlige selvbetjeningsløsning er:

### 1. **Brugerens oplevelse:**

Digitale selvbetjeningsløsninger skal af brugerne opleves som velfungerende, brugervenlige og effektive, ligesom de skal være tilgængelige for, for eksempel mennesker med handicap uden behov for personlig assistance.

Det er væsentligt for anvendelsen og tilfredsheden med den digitale service, at brugerne *oplever* den pågældende service som velfungerende, brugervenlig, effektiv og skrevet i et forståeligt sprog. Dette bør sikres gennem brugerinddragelse og gennem en god sammenhæng mellem den konkrete løsning og andre løsninger, som borgeren kan have brug for i forbindelse med den handling, som borgeren søger at udføre i forhold til det offentlige.

Det skal desuden være muligt at generere statistik om anvendelsen af løsningen, eksempelvis ved installering af tællerscript.

Kravet bidrager til at operationalisere *pejlemærke a*.

### 2. **Sikkert login kun med digital signatur og single sign-on:**

Alle offentlige selvbetjeningsløsninger skal leve op til dette eDag3-krav – ikke kun de nationale.

Kravet operationaliserer *pejlemærke c*.

### 3. **Forudfyldte data:**

For borgere og virksomheder kan det virke umoderne og bøvlet at skulle indberette de samme data til det offentlige flere gange. Offentlige selvbetjeningsløsninger skal derfor forudfyldes med de data, som de offentlige myndigheder allerede har, hvis der ikke er væsentlige omkostninger eller juridiske udfordringer forbundet hermed. Det vil give mulighed for forenklinger og effektiviseringer af offentlig sagsbehandling.

Kravet bidrager til at operationalisere *pejlemærke a*.

### 4. **Kvittering:**

Det er god forvaltningspraksis og god netbruger-venlighed at give borgere og virksomheder en kvittering for data, som er afleveret digitalt til det offentlige. Det bør tilstræbes, at kvittering leveres til borgerens digitale postkasse eller vises på MinSide på borger.dk.

Kravet bidrager til at operationalisere *pejlemærke a*.

**5. Følger standarden for offentlige selvbetjeningsløsninger:**

Alle digitale løsninger skal opfylde OIM 2.0, der vil være en videreudvikling af den nuværende OIM 1.1. OIM 2.0 vil udbygge standarden for offentlige selvbetjeningsløsninger med forberedelse af løsningerne til mobile platforme, fælles designlinje for de fællesoffentlige portaler borger.dk og virk.dk og understøttelse af det fælles ledelsesinformationssystem, herunder dokumentation for anvendelse af selvbetjeningsløsninger.

Kravet bidrager til at operationalisere *pejlemærke a og b*.

**6. Integration til sagsbehandlingssystemer:**

Offentlige selvbetjeningsløsninger bør automatisk levere indberettede data til bagvedliggende sagsbehandlingssystemer. Dette bidrager til, at den offentlige sagsbehandling bliver mere effektiv.

Kravet bidrager til at operationalisere *pejlemærke a*.

**7. Væk med PDF-blanketter:**

PDF-blanketter og andre dokumentbaserede selvbetjeningsløsninger, uden mulighed for integration til single sign-on, fagsystemer og registre, skal så vidt muligt udfases til fordel for web-løsninger.

Kravet bidrager til at operationalisere *pejlemærke a*.

Ikke alle krav vil være relevante for alle løsninger. Særlige forhold kan tale for, at enkelte løsninger ikke skal opfylde et eller flere krav. Det kunne for eksempel være en negativ business case ved udvikling af løsningen i henhold til et krav eller kravet om digital signatur, som ikke vil være relevant for løsninger, hvor sikkert log-in ikke er påkrævet.

De syv krav indgår i arbejdet med scorecardet for fuld digital kommunikation, *jf. initiativ 12.3 Dokumentation for at strategiens mål realiseres*.