

Bilag 2.a

Afrapportering af initiativ 1.5: Velfungerende selvbetjeningsløsninger

Stamdata

Tabel 1: Stamdata for initiativ 1.5	
Initiativnavn	Velfungerende selvbetjeningsløsninger (kendt som udviklingsvejledningen for selvbetjeningsløsninger)
Ministerium	Finansministeriet
Institution	Digitaliseringsstyrelsen
Budget og finansiering	STS finansiering på kr. 1,5 mio. for 2012-2013
Ansvarlig for statusrapportering	Morten Meyerhoff Nielsen
Formand for følge-/arbejdsgruppe	Direktør Lars Frelle-Petersen, Digitaliseringsstyrelsen
Projektleder	Morten Meyerhoff Nielsen
Projektejer	Helle Junge Nielsen
Programleder	-
Starttidspunkt	Februar 2012
Sluttidspunkt	December 2013
Øvrige kommentarer	-

Baggrund

Udviklingsvejledning for selvbetjeningsløsninger er et af de mere end 60 initiativer i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 og understøtter målsætningerne for ”Effektiv digital kommunikation med borgerne”.

Formålet med vejledningen er at understøtte og forenkle offentlige myndigheders udvikling af selvbetjeningsløsninger, så kvaliteten øges, og løsningerne blandt andet lever op til fastlagte brugervenligheds- og tilgængelighedskrav.

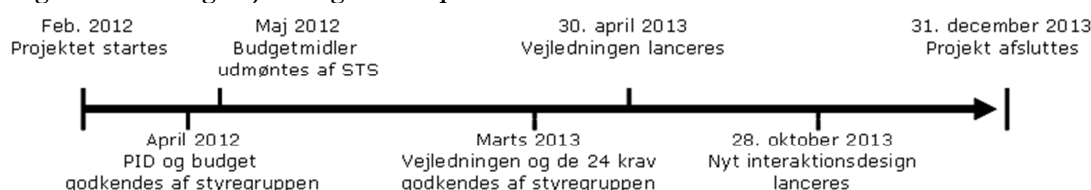
Vejledningen indeholder seks emneområder:

- 1) anbefalinger til afdækning af brugerbehov
- 2) anbefalinger til analyse af forretningsgange
- 3) fastlæggelse af krav til sprog
- 4) krav til flow og design
- 5) krav til data og funktionalitet
- 6) krav til teknisk tilgængelighed, dvs. opfyldelse af WCAG-standarden for bl.a. handicaptilgængelighed

Anbefalingerne i de to områder og kravene i de fire områder understøtter og forenkler myndigheders udvikling af selvbetjeningsløsninger, så kvaliteten øges, og løsningerne lever op til fastlagte brugervenligheds- og tilgængelighedskrav. Vejledningens krav og anbefalinger kan således anvendes i forbindelse med udviklings- og anskaffelsesforretninger, fx i forbindelse med kravspecifikation.

Projektstart var i februar 2012, og projektet afsluttedes den 31. december 2013. Projektets øvrige milepæle (se figur 1) inkluderer:

Figur 1: Udviklingsvejledningens milepæle 2012-2013



Resultater

Udviklingsvejledningens formål er realiseret, og initiativets succeskriterier er alle opfyldt. Det vil sige, at vejledningen er udviklet og lanceret efter planen og inden for budget. Konkret opfyldelse af succeskriterierne er beskrevet i tabel 2.

Tabel 2: Opfyldte succeskriterier	
Kriterium	Status per 1. december 2013
Levering til tid	Tidsmæssigt leveret den 30. april 2013. Interaktionsdesign opdateret den 28. oktober 2013 på baggrund af brugerinput og brugertest.
Levering til budget på 1,5 mio. kr. for perioden 2012-2013	Forbrug 0,9 mio. kr.
Brugertilfredshed på min. 7 af 10 brugere Periode: 30. april til 31. december 2013 Metode: Online spørgeskemaundersøgelse	Opfyldt på følgende målinger (x ud af y brugere er enige eller meget enige i): <ul style="list-style-type: none"> - 78 % er (som myndighed eller leverandør) tilfreds med vejledningen. - 93 % mener, at vejledningen er skrevet i et klart og letforståeligt sprog. - 73 % mener, at detaljeringsgraden af vejledningens indhold er som forventet. - 64 % mener, at det er nemt at finde rundt i vejledningen. - 73 % fandt let det, de ledte efter. - 78 % mener, at validiteten af vejledningens indhold er høj. - 70 % mener, at vejledningen indeholder det, de har behov for.
Brug Periode: 30. april til 31. december	Opfyldt med følgende: <ul style="list-style-type: none"> - 3.272 besøg. - 1.444 unikke besøgende. - 19.235 sidevisninger.

2013	- 6,33 gennemsnitligt antal sidevisninger per besøg.
Metode: Analytics	- 5:37 min. gennemsnitlig besøgsvarighed.
webstatistik	- 45,75% genbesøg.
	- 182 gange er vejledningen downloaded (i perioden fra 23. juli 2013).

Vejledningen er webbaseret og kan tilgås på:

<http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening>. Vejledningen er suppleret med debat- og nyhedsforummet ”God selvbetjening: Udviklingsvejledningen for selvbetjening” på <http://digitaliser.dk/group/2425322>.

Økonomi

Projektet er gennemført 0,6 mio. kr. under det godkendte budget på 1,5 mio. kr. (for perioden 2012-2013). Grundig bruger- og læsetest inden lanceringen af første version af vejledningen har resulteret i, at den planlagte og budgetterede opdatering af vejledningen medio 2013 var unødvendig. Ligeledes er en række udgifter ikke afholdt, da erfaringsopsamling med myndigheder og it-branchen i efteråret, og en mulig opdatering af vejledningen, er udsat til 1. kvartal 2014 for ikke at komplicere klargørelsen af 2. bølge af obligatorisk selvbetjening.

Fremtidig drift

Efter lancering den 30. april 2013 er vejledningen nu i drift.

Mandat og anvendelsesområde

Vejledningen opdateres, når et relevant behov identificeres. Mindre justeringer besluttes af en arbejds- og referencegruppe, mens større ændringer (fx nye krav, radikal nyfortolkning eller justeret anvendelsesområde) skal godkendes af Styregruppen for Digitaliseringsstrategien.

Vejledningen vil fortsat være udgangspunkt for screenings- og klarmeldings kriterier af obligatoriske selvbetjeningsløsninger.

Det vil blive afklaret, hvordan der kan følges op på Rigsrevisionens ”Beretning til Statsrevisorerne om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger” fra 9. oktober 2013.

Målgruppe

Vejledningen henvender sig til konsulenter og projektledere i det offentlige med ansvar for udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger samt relevante medarbejdere i it-branchen.

Forankring

En model for vejledningens fremadrettede drift og vedligeholdelse undersøges i 1. kvartal 2014. Modellen skal understøtte vejledningens fællesoffentlige karakter og sikre medejerskab hos myndigheder og it-branchen.

Erfaringsopsamling

For at sikre merværdien for vejledningens målgruppe gennemføres en erfaringsopsamling i første kvartal af 2014.

Erfaringsopsamlingen vil adressere følgende spørgsmål: Hvordan bruges vejledningen i praksis? Hvordan kan den forbedres? Er krav og anbefalinger formuleret præcist nok? Vil flere eksempler og værktøjer være af værdi for målgruppen og hvorfor? For at besvare disse spørgsmål inviteres interessenter til at bidrage med praktiske erfaringer og konkrete forslag til vejledningens udformning.

Eventuelle justeringer i formuleringen af eksisterende krav og en opdatering af vejledningen tager udgangspunkt i erfaringsopsamlingens konklusioner. En eventuel opdateret vejledning forelægges Styregruppen for Digitaliseringsstrategien.

Tidsplan og hovedelementer for den kommende erfaringsopsamling (se figur 2) er:

Figur 2: Tidsplan for erfaringsopsamling og opdatering af udviklingsvejledningen i 2014



Budget og finansiering

Vejledningens budget for perioden 2014-2015 forventes at være på mellem 0,3 og 0,6 kr. mio. for perioden. Endelige budget og finansiering afklares i 1. kvartal 2014.

Kommunikation

For yderligere at udbrede kendskab til vejledningen fortsætter allerede iværksatte udbredelsesaktiviteter i form af fx nyheder og distribution af materiale, der kan anvendes af samarbejdspartnerne.