



Screening af selvbetjeningsløsning

	Serviceområde:	Bestilling af NemID
	Navn på løsning:	Bestil NemID til private
	Leverandør:	Nets DanID A/S
	Myndighed:	Digitaliseringsstyrelsen
	Kontaktoplysninger på firma, der har gennemført screeningsvurderingen	Mads & Vitus - Tlf. 2835 6466
	Dato for screening:	31-04-2013
	Hvilken målgruppe skal anvende selvbetjeningsløsningen?	
	Løsningen henvender sig til alle, der ønsker at bestille NemID.	

Forklaringer:

N eller Ø i venstre kolonne:

Opfyldelse af kriterium er enten N (Nødvendigt) eller Ø (Ønskeligt).
Ved nyudvikling af selvbetjeningsløsninger skal alle kriterier være opfyldt.

Vurderingsskala:

Der er i vurderingen af de enkelte parametre nedenfor anvendt en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst og 1 er dårligst. I nogle tilfælde kan 5 være udtryk for, at svaret er ja (hvis det er et ja/nej spørgsmål).
I nogle tilfælde kan 1 være udtryk for, at svaret er nej (hvis det er et ja/nej spørgsmål).

	Sprog og tekst	1	2	3	4	5
1 N	Tekster er korte og præcise, uden kancellisprog og fagudtryk er forklaret					X
	Teksterne i løsningen er gode og skrevet i et borgerrettet sprog. Der bliver anvendt fagudtryk – eks. OCES-certifikat – men disse fagudtryk er forklaret i hjælpetekster, der findes til højre på alle sider. Disse hjælpetekster er ligeledes godt skrevet, og er placeret og designet, så de ikke virker forvirrende for den del af løsningen, hvor borgeren indtaster oplysninger. Sågar den tekst, der beskriver regler for brug af NemID og brug af cookies er skrevet i et borgerrettet sprog. Dette er bemærkelsesværdigt og meget prisværdigt.					
2 Ø	Tekster er handlingsorienterede (og hjælper borgeren videre gennem løsningen)					X
	Ja. Teksterne leder borgeren videre i løsningen, og man føler sig taget i hånden gennem hele bestillingsprocessen.					
3 Ø	Borgeren bliver oplyst om, hvad han/hun skal have klar, inden selvbetjeningsløsningen påbegyndes (f.eks. lejekontrakt ved ansøgning om boligstøtte)					X
	Ja. Allerede på forsiden kan man vælge at bestille med pas eller kørekort, og da det er de eneste oplysninger, man skal have klar, så scorer løsningen topkarakter i dette kriterium.					
4 N	Borgeren har adgang til uddybende information undervejs i selvbetjeningsløsningen (hjelptekster)					X

	Ja. Der er gode hjælpetekster undervejs. Dels er fagudtryk forklaret i højre side på alle sider, og borgeren har også adgang til en supportside (FAQ). Denne er ligeledes godt skrevet, og løsningen skal derudover have ros for at tilbyde en video, som i et roligt tempo beskriver, hvordan man logger på med NemID.						
5 N	Ved fejlindtastninger fremgår det tydeligt for borgeren, hvad der skal rettes						X
	Ja, der fremkommer fine fejlmeddelelser, hvis man mangler at angive en obligatorisk oplysning, eller hvis man skriver forkert i et felt.						
6 N	Fejlmeddelelser skal være skrevet på dansk						X
	Ja. Det er de.						
	Forløb og flow	1	2	3	4	5	
7 Ø	Løsningen er opdelt så den er overskuelig for borgeren (f.eks. logisk trinvis)						X
	Løsningen er godt opdelt i logiske trin.						
8 Ø	Inden påbegyndelse af løsningen er opgavens omfang klar for borgeren (f.eks. antal trin i en guide)	X					
	Nej. Man bliver ikke oplyst hvor omfattende opgaven er.						
9 Ø	Under gennemførelsen af løsningen bliver borgeren oplyst, hvor langt han/hun har igen	X					
	Nej. Det er ingen krummesti eller lignende. Det skal dog til løsningens forsvar nævnes, at den er forholdsvis kort. Man skal egentlig kun afgive oplysninger på én side, hvorefter man får en opsummering og dernæst en kvittering. Man kan derfor sætte spørgsmålstegn ved, hvorvidt det overhovedet ville give mening at have eks. en krummesti.						
10 N	Løsningen afsluttes med en tydelig kvittering						X
	Ja. Der er en tydelig kvittering.						
11 Ø	Kvitteringsskrivelse sendes også til borgeren pr. mail eller andet medie uden for selve løsningen						X
	Ja. Kvitteringen sendes også til borgeren pr. mail. Det er dog også muligt at undlade at angive en mailadresse, og i dette tilfælde vil man selvsagt ikke modtage en kvittering pr. mail.						
12 Ø	Efter endt løsning fremgår det videre forløb tydeligt for borgeren						X
	Ja. På kvitteringen er det tydeligt angivet, at man modtager to breve inden for ca. tre dage.						
	Data og oplysninger	1	2	3	4	5	
13 N	Hvis login er nødvendig, anvendes NemLogin						
	Spørgsmålet kan ikke besvares, da der jo netop er tale om at borgeren bestiller NemID for første gang.						
14 Ø	Løsningen genbruger i videst muligt omfang allerede eksisterende data, så borgeren ikke skal oplyse dette						
	Spørgsmålet kan ikke besvares. Da der ikke er tale om at man logger ind, genbruger løsningen ikke borgerens data. Det kan dog nævnes at NemID efter endt bestilling sendes til borgerens folkeregisteradresse, og her er der jo egentlig tale om genbrug af data, da borgeren ikke behøver at indtaste adressen.						
15 N	Løsningen giver borgeren en opsummering af indtastede oplysninger inden endelig indsendelse						X
	Ja. Der er en fin opsummering inden afsendelse.						
16 N	Borgeren kan kun indsende oplysninger, såfremt alle påkrævede oplysninger er indtastet i løsningen						X
	Ja. Der er kontrol på alle obligatoriske felter, og man kan kun indsende, såfremt disse er udfyldt.						

17 N	Indtastningsfelter validerer i videst muligt omfang oplysninger, så risikoen for fejltastninger minimeres (f.eks. så et felt, hvor borgeren skal indtaste cpr-nummer, skal indeholde 10 tal)					X
	Ja. Der er kontrol på relevante felter, og man får tydelige fejlmeddelelser, hvis man skriver noget forkert – f.eks. navn i cpr-feltet.					
18 Ø	Løsningen tilpasser i videst muligt omfang spørgsmål afhængig af tidligere svar (f.eks. så borgeren ikke bliver spurgt om forhold vedr. egne børn, hvis vedkommende tidligere har angivet at han/hun ikke har børn)					
	Spørgsmålet kan ikke besvares. Alle borgere skal igennem det samme forløb, og det ville ikke være muligt at tilpasse løsningen.					
	Teknik og design	1	2	3	4	5
19 N	Løsningen virker i følgende browsere: Internet Explorer, Safari, Firefox/Chrome					X
	Ja. Løsningen virker i alle ovenstående browsere					
20 N	Logisk og konsekvent knapanvendelse: Der er tydelig adskillelse af positiv- og negativknapper, og placeringen af disse er konsekvent og logisk (frem/tilbage/ja/nej/ryd-knapper) ingen utydelige knapper				X	
	Knapperne er tydelige og konsekvent placeret. Det kan dog undre at Positiv-knapperne (Næste) er placeret til venstre og negativ-knapperne (Tilbage) er placeret til højre, men her er tale om en petitesse, der i praksis ikke vil afholde nogen fra at anvende løsningen.					
21 N	Myndigheden bag løsningen fremgår tydeligt	X				
	<p>Nej. Her kunne siden forbedres.</p> <p>-Hjemmesiden hedder NemID.nu, og siden har sin egen grafiske identitet.</p> <p>-Når man læser teksterne, så fremgår det tydeligt at det er DanID, der er afsender af siden</p> <p>-I sidefoden står kontaktoplysninger på Digitaliseringsstyrelsen.</p> <p>-En af hjælpeteksterne forklarer at Nets DanID A/S står for drift og vedligeholdelse af NemID på vegne af Finansministeriet...</p> <p>Alt dette er jo for så vidt rigtigt nok, men der er ganske mange navne at holde rede i for borgerne – specielt de, der ikke måtte vide at Digitaliseringsstyrelsen hører under Finansministeriet. Når man bestiller, så får man derudover oplyst regler for NemID, og i denne tekst figurerer navnet på den hedengangne It- og Telestyrelse, så borgeren præsenteres altså for et ganske forvirrende billede. Alt dette ændre dog ikke ved at siden som helhed fremstår officiel og tryk.</p>					
22 N	Løsningen kan gennemføres uden særlige tekniske eller kompetencemæssige forudsætninger hos borgeren (ingen særlige browserindstillinger eller plug ins)					X
	Ja, der kræves ingen særlige kompetencer eller teknisk opsætning for at anvende løsningen.					
	<p>Samlet vurdering af udviklingsbehov:</p> <p>Selvbetjeningsløsningens samlede udviklingsbehov tager udgangspunkt i følgende vurderinger (OBS: Bemærk det er en anden typer kategorier end ovenfor):</p> <p>1. Ingen udvikling - Løsninger uden forbedringsbehov, en god brugervenlig løsning.</p> <p>2. Forbedring/tilpasning - Velfungerende selvbetjeningsløsninger – med et vist forbedringspotentiale</p> <p>Velfungerende løsninger, som langt de fleste borgere vurderes at kunne anvende uden nævneværdige problemer.</p> <p>3. Videreudvikling - Selvbetjeningsløsninger - med et stort forbedringspotentiale</p> <p>F.eks. løsninger med kompleks kommunikation (jura-, kancelli- og fagsprog), løsninger, der kunne være mere overskuelige, f.eks. på grund af deres opbygning eller kompleks lovgivning/indviklede regler, "gammeldags" digitale blanketløsninger, omstændelige løsninger, samt løsninger, der kræver en forhåndsviden, for at man kan anvende dem.</p> <p>4. Nyudvikling - Selvbetjeningsløsninger – der er komplekse og har et meget stort forbedringspotentiale</p> <p>Selvbetjeningsløsninger, der vurderes at være meget komplekse og vanskelige for borgerne at bruge, f.eks. meget kompliceret lovgivning eller fagligt indforståede selvbetjeningsløsninger. Kan også være teknisk komplicerede, hvor borgeren er nødt til at foretage installationer af ekstra programmer og plug-ins, som kræver et vist it-færdighedsniveau hos borgeren.</p>					

	<p>Konklusion: <u>Brugervenlighed:</u> Løsningen vurderes at være kategori 1</p> <p>Løsningen vurderes at være i kategori 1, og stort set alle borgere vil kunne anvende løsningen uden problemer. Såvel tekster, struktur, navigation og supportmulighed er virkelig godt lavet og gennemarbejdet. Løsningen fremstår nem at gå til, og man føler sig tryk hele vejen igennem bestillingsprocessen. Den eneste væsentlige anke er de mange begreber og myndighedsnavne (pkt. 21), og så at positiv- og negativknapper ikke understøtter fornemmelsen af, at man bevæger sig fra venstre mod højre (pkt. 20). Men det ændrer dog ikke ved, at der samlet set er tale om en rigtig god løsning.</p>
	<p>Supplerende:</p>