



## Screening af selvbetjeningsløsning

	<b>Serviceområde:</b>	Log på med NemID
	<b>Navn på løsning:</b>	Det offentlige log-ind-fællesskab – Nemlog-in
	<b>Leverandør:</b>	Nets DanID A/S
	<b>Myndighed:</b>	Digitaliseringsstyrelsen
	<b>Kontaktoplysninger på firma, der har gennemført screeningsvurderingen</b>	Mads & Vitus - Tlf. 2835 6466
	<b>Dato for screening:</b>	30-04-2013
	<b>Hvilken målgruppe skal anvende selvbetjeningsløsningen?</b>	
	Løsningen skal anvendes af alle, der ønsker at logge på en offentlig selvbetjeningsløsning – f.eks. borger.dk eller skat.dk – og anvendes derudover i mange banker som adgangskontrol til netbank.	

### 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
<b>1 N</b>	<b>Tekster er korte og præcise, uden kancellisprog og fagudtryk er forklaret</b>			X		
	<p>Løsningen indeholder i den del, der handler om at logge ind, meget lidt tekst. Her er i praksis tale om, at man skal indtaste sine oplysninger. Der er dog mulighed for at læse både hjælpetekster og baggrundsmateriale om NemID, og her er teksterne godt skrevet.</p> <p>Det er dog værd at bemærke, at når man aktiverer løsningen, så får man som standard en pop-up tekst om, at man "...viderestilles til det offentlige log-ind-fællesskab." Denne besked er faktisk lidt forvirrende for det samlede billede. Man må formode, at borgere, der anvender løsningen, godt ved hvad NemID er, men "Det fællesoffentlige log-in-fællesskab" er nok ikke et begreb mange borgere kender til, og det vil derfor kunne skabe utryghed hos nogle borgere.</p> <p>Hvis man beder om hjælp til at aktivere cookies på sin computer, så viderestilles man uden videre til en side på borger.dk, der handler om cookies på borger.dk. IT-svage brugere vil højst sandsynligt opleve dette som en total showstopper.</p>					
<b>2 Ø</b>	<b>Tekster er handlingsorienterede (og hjælper borgeren videre gennem løsningen)</b>					

	Spørgsmålet kan faktisk ikke besvares ud fra denne præmis. Det er nemlig ikke løsningens tekster som sådan, der sikrer, at brugeren kommer igennem sit login. Det skal snarere tilskrives, at det jo faktisk er den eneste handling, man kan foretage på startside.					
<b>3 Ø</b>	<b>Borgeren bliver oplyst om, hvad han/hun skal have klar, inden selvbetjeningsløsningen påbegyndes (f.eks. lejekontrakt ved ansøgning om boligstøtte)</b>					
	Spørgsmålet giver ikke mening. Da log på med NemID altid vil være en del af en løsnings samlede flow, så er det hjemmesiden, hvor en given selvbetjeningsløsning startes (og hvor log på med NemID så er første trin), der skal oplyse borgeren, hvad han/hun skal have klar. Det kan dog nævnes at det på startside – med billede af NemID nøglekort fremgår meget tydeligt, at man skal have sit nøglekort klar. Dette vil uden tvivl hjælpe mange borgere, men skaber også risiko for, at de borgere, som anvender en elektronisk nøgleviser i stedet for et nøglekort, forvirres.					
<b>4 N</b>	<b>Borgeren har adgang til uddybende information undervejs i selvbetjeningsløsningen (hjælpetekster)</b>					<b>X</b>
	Ja. Der er omfattende hjælpetekster, og disse er godt skrevet.					
<b>5 N</b>	<b>Ved fejlindtastninger fremgår det tydeligt for borgeren, hvad der skal rettes</b>				<b>X</b>	
	Ja. Der fremkommer en tydelig fejlmeddelelse, hvis man forsøger at logge på med forkert bruger-id eller adgangskode. Dette markeres med rød skrift, der trods den er skrevet småt, alligevel springer i øjnene. I screeningsprocessen er det imidlertid også lykkedes at få en generel fejlmeddelelse (se skærmdump 2_generel_fejl.png), og i dette tilfælde efterlades borgeren lidt alene. Man får at vide at der er sket en fejl, men der er ingen anvisning på, hvad fejlen er, og hvad man skal gøre for at komme videre derfra.					
<b>6 N</b>	<b>Fejlmeddelelser skal være skrevet på dansk</b>					<b>X</b>
	Ja. Det er de.					
	<b>Forløb og flow</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7 Ø</b>	<b>Løsningen er opdelt så den er overskuelig for borgeren (f.eks. logisk trinvis)</b>				<b>X</b>	
	Ja. Overordnet set er løsningen meget overskuelig, og stort set alle borgere vil kunne anvende den uden problemer. Det kan dog undre at løsningens vindue er så stort, når det i praksis kun er et lille område af det, man skal bruge. Ved de selvbetjeningsløsninger, hvor selve log-på-feltet er framet ind (se skærmdump 1_Danske_Bank.png), giver løsningen faktisk bedre mening end i sin "rene" form, som uheldigvis er den, de fleste offentlige myndigheder anvender.					
<b>8 Ø</b>	<b>Inden påbegyndelse af løsningen er opgavens omfang klar for borgeren (eks. antal trin i en guide)</b>	<b>X</b>				
	Nej. Der er ingen indikation af dette.					
<b>9 Ø</b>	<b>Under gennemførelsen af løsningen bliver borgeren oplyst, hvor langt han/hun har igen</b>	<b>X</b>				
	Nej. Der er ingen indikation af dette.					
<b>10 N</b>	<b>Løsningen afsluttes med en tydelig kvittering</b>					
	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.					
<b>11 Ø</b>	<b>Kvitteringsskrivelse sendes også til borgeren pr. mail eller andet medie uden for selve løsningen</b>					
	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.					
<b>12 Ø</b>	<b>Efter endt løsning fremgår det videre forløb tydeligt for borgeren</b>					
	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.					
	<b>Data og oplysninger</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13 N</b>	<b>Hvis login er nødvendig, anvendes NemLogin</b>					

	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.				
<b>14 Ø</b>	<b>Løsningen genbruger i videst muligt omfang allerede eksisterende data, så borgeren ikke skal oplyse dette</b>				
	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.				
<b>15 N</b>	<b>Løsningen giver borgeren en opsummering af indtastede oplysninger inden endelig indsendelse</b>				
	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.				
<b>16 N</b>	<b>Borgeren kan kun indsende oplysninger, såfremt alle påkrævede oplysninger er indtastet i løsningen</b>				<b>X</b>
	Ja. Man skal indtaste bruger-id, adgangskode og nøglenummer for at komme igennem løsningen.				
<b>17 N</b>	<b>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)</b>				<b>X</b>
	Ja. Der er (qua at der er tale om en log-på-procedure) tale om absolut validering.				
<b>18 Ø</b>	<b>Løsningen tilpasser i videst muligt omfang spørgsmål afhængig af tidligere svar (eks. så borgeren ikke bliver spurgt om forhold vedr. egne børn, hvis vedkommende tidligere har angivet at han/hun ikke har børn)</b>				
	Spørgsmålet giver ikke mening og dette kriterium vurderes derfor ikke.				
	<b>Teknik og design</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>19 N</b>	<b>Løsningen virker i følgende browsere: Internet Explorer, Safari, Firefox/Chrome</b>				<b>X</b>
	Ja. Løsningen virker i alle ovenstående browsere.				
<b>20 N</b>	<b>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</b>			<b>X</b>	
	Knapperne er tydelige og konsekvent placeret. Det kan dog undre at Positiv-knapperne (Log på) er placeret til venstre og negativ-knapperne (Afbryd) er placeret til højre, men her er tale om en petitesse, der i praksis ikke vil forhindre nogen i at anvende løsningen.				
<b>21 N</b>	<b>Myndigheden bag løsningen fremgår tydeligt</b>	<b>X</b>			
	Nej. På selve siden kan man faktisk slet ikke se myndigheden bag. Man kan kun se at Digitaliseringsstyrelsen har noget med løsningen at gøre, hvis man kigger i adresselinjen i sin browser (se skærmdump 3_adresselinje.png)				
<b>22 N</b>	<b>Løsningen kan gennemføres uden særlige tekniske eller kompetencemæssige forudsætninger hos borgeren (ingen særlige browserindstillinger eller plug ins)</b>	<b>X</b>			
	Nej. Løsningen kræver at man har en opdateret version af Java installeret på sin computer, og at man accepterer cookies. Dette vil volde en del af de it-svare brugere problemer. Problemet forstærkes af, at man –hvis man skal have hjælp til at aktivere cookies på sin computer – ledes til en side på borger.dk, der handler om brug af cookies på netop borger.dk. Det virker forvirrende, at man således springer mellem sider, og for brugere, der i forvejen har svært ved at overskue løsningen, vil det formodentlig betyde, at de går i stå.				

	<p><b>Samlet vurdering af udviklingsbehov:</b>  Selvbetjeningsløsningens samlede udviklingsbehov tager udgangspunkt i følgende vurderinger (<b>OBS: Bemærk det er en anden typer kategorier end ovenfor</b>):</p> <p><b>1. Ingen udvikling</b> - Løsninger uden forbedringsbehov, en god brugervenlig løsning.</p> <p><b>2. Forbedring/tilpasning - Velfungerende selvbetjeningsløsninger – med et vist forbedringspotentiale</b>  Velfungerende løsninger, som langt de fleste borgere vurderes at kunne anvende uden nævneværdige problemer.</p> <p><b>3. Videreudvikling - Selvbetjeningsløsninger - med et stort forbedringspotentiale</b>  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><b>4. Nyudvikling - Selvbetjeningsløsninger – der er komplekse og har et meget stort forbedringspotentiale</b>  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><b>Konklusion:</b>  <b>Brugervenlighed:</b>  <b>Løsningen vurderes at være kategori 2</b></p> <p>Der er tale om en løsning, der for langt de fleste borgere er uproblematisk at anvende, men som kan forbedres på enkelte punkter.</p> <p>Løsningen er kort, og da man kun skal indtaste tre ting, vil langt de fleste komme igennem uden problemer. For meget svage it-brugere er der dog en række ting, som kunne forbedres. Løsningens navn og den advarsel/infotekst, man får i starten, vil gøre en gruppe af borgere utrygge. Man bør heller ikke kunne få en generel fejl uden samtidig at få en anvisning på, hvad man skal gøre. Desuden stiller løsningen krav om, at man skal have såvel Java som accept af cookies slået til på sin computer, og da hjælpeteksterne på netop disse områder ikke er gode (endsige en del af løsningen), så vil mange it-svage brugere have svært ved at anvende løsningen, før de har fået hjælp af en mere IT-kyndig.</p>
	<p><b>Supplerende:</b></p>