

ServiceNøglen (Version 1.1)

Art				
Kategori	Beskrivelse	Parametre	Måling	Svarmuligheder
Type 1	Selvbetjeningsløsninger kan være enten borgerrettede, virksomhedsrettede eller begge dele.	<ul style="list-style-type: none"> Borgere Virksomheder 	Hvem kan bruge løsningen?	[en til flere] jf. parametre
2	Selvbetjeningsløsninger kan være obligatoriske, som f.eks. SU.	<ul style="list-style-type: none"> Obligatorisk selvbetjening 	Er selvbetjeningsløsningen den eneste mulighed for at udføre den givne handling (dvs. obligatorisk)?	Ja/Nej [enten/eller]
3	Nogle løsninger resulterer i, at det offentlige skal træffe en administrativ afgørelse (sagsbehandling), mens andre ikke gør.	<ul style="list-style-type: none"> Sagsbehandling 	Resulterer løsningen i sagsbehandling (at en myndighed skal træffe en administrativ afgørelse)?	Ja/Nej [enten/eller]
4	Nogle løsninger resulterer i en straksafgørelse. (! Kun relevant, hvis løsningen omfatter sagsbehandling jf. pkt. 3.)	<ul style="list-style-type: none"> Straksafgørelse 	Foretager løsningen en automatisk straksafgørelse?	Ja/Nej [enten/eller]

5	Man kan foretage en til flere grundlæggende handlinger med en selvbetjeningsløsning	<ul style="list-style-type: none"> • Indberette (ansøge, anmelde, opskrive, klage m.v.) • Betale • Beregne • Få indblik 	Hvad kan man gøre med løsningen?	[en til flere] jf. parametre
6	Databehandling En løsning kan medføre, at det offentlige sender modtager en meddelelse om udfaldet af en afgørelse. (! Kun relevant, hvis løsningen omfatter sagsbehandling jf. pkt. 3.)	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronisk (email, sms, elektronisk arkiv fx eBoks eller lign.) • Brev • Telefon • Personligt fremmøde • Modtager kan vælge (mellem de metoder, der er afkrydset ovenfor) 	Hvordan meddeler myndigheden afgørelsen til borgeren eller virksomheden?	[en til flere] jf. parametre
7	En selvbetjeningslønning output bliver behandlet på forskellig vis på <i>bagkanten</i> af løsningen (backoffice)	<ul style="list-style-type: none"> • System til system-integration • Manuel overførsel af elektronisk indkomne data til relevante fagsystemer • Manuel indtastning af data fra papir til relevante fagsystemer • Indskanning af data fra papir til fagsystem • Ingen digital efterbehandling 	Hvis løsningen genererer nye data (elektronisk eller på papir), hvorledes behandles data på backend (hos myndigheden)?	[enten eller] jf. parametre
8	En selvbetjeningsløsning kan evt. fremhente eksisterende registeroplysninger, så brugeren ikke afkræves oplysninger, som det offentlige allerede har.	<ul style="list-style-type: none"> • Fremhentning af baggrundsoplysninger 	Fremhenter selvbetjeningsløsningen selv evt. baggrundsoplysninger (stamdata f.eks. navn, adresse, cpr.nr./cvr.nr., skatteoplysninger o. lign.) så brugeren ikke skal indtaste oplysninger, som allerede findes i offentlige registre?	Ja/Nej [enten/eller]

Adgangskrav 9	En selvbetjeningsløsning kan være baseret på forskellige login-metoder.	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Signatur m. Single sign-on (via NemLogin eller virk.dk´s brugerrettighedsløsning) • Digital Signatur uden NemLoginsingle sign-on • Fælles Pinkode (KMD), • Pinkode (fx SKATs TastSelv-kode), • Uni-login • Netbank/Net-ID • Andet • Intet login-krav 	Hvilke metoder er det muligt at logge ind med?	[en til flere] jf. parametre. Bemærk, kun én af Digital Signatur-felterne kan vælges, hvis relevant.
10	En selvbetjeningsløsning kan være visuelt integreret til borger.dk eller virk.dk jf. Integrationsmodellen (OIM).	<ul style="list-style-type: none"> • Visuel integration til borger.dk eller virk.dk med OIMCSS • Visuel integration til borger.dk eller virk.dk uden OIMCSS • Ingen visuel integration 	Er løsningen visuelt integreret til borger.dk/virk.dk jf. Integrationsmodellen?	[enten eller] jf. parametre

Kvalitet				
Kategori	Beskrivelse	Parametre	Måling	Svarmuligheder
Brugervenlighed ¹ 11	Brugertest kan være en afgørende faktor for, om anvendelsen af en selvbetjeningsløsning bliver optimalt.	<ul style="list-style-type: none"> • Brugertestet • 	Er løsningen blevet brugertestet?	Ja/Nej [enten/eller]
12	Nogle selvbetjeningsløsninger resulterer i en afsluttet handling, som kan være relevant, at brugeren bliver oplyst om. Det giver brugeren sikkerhed for, at en forventet handling faktisk har fundet sted.	<ul style="list-style-type: none"> • Ingen kvittering • Kvittering kan printes fra skærmen eller mailes • Kvittering leveres i DokumentBoks • Kvittering ikke relevant 	Modtager brugeren en elektronisk kvittering, f.eks. når selvbetjeningsløsningen er gennemført? (fx ved indsendt ansøgning, udlogging osv. Kvittering kan være i form af visning på skærmen, email, sms o.a.)	Ja/Nej/Ikke relevant [enten/eller]

Forklaring til parenteser: [En til flere] betyder, at der er mulighed for at vælge en til flere af parametrene i besvarelsen. [Enten/eller] betyder, at man enten kan vælge netop én af parametrene i besvarelsen.

¹ Bemærk, spørgsmålet om brugervenligheden af en given løsning bliver desuden belyst dybdegående i relation til anvendelsen af løsningen, hvilket registreres i forbindelse med virk.dk/borger.dk-statistiksystemet – fx i forhold til antal aktiveringer/gennemførsler, gennemførselsprocent, gennemførelstid samt hvor en given bruger i givet fald er gået i stå. Systemet ventes klar primo 2010.