

TA-01-U

Vedlegg U – Interne brukergrensesnitt og brukeropplevelse

Nytt fagsystem

GARANTIKASSEN FOR FISKERE

U.1 Formål	2
U.2 Overordnede prinsipper	2
U.2.1 Generelle prinsipper	3
U.2.2 Sammenheng mellom brukergrensesnitt	4
U.3 Brukergrensesnitt for saksbehandling og oppfølging	4
U.3.1 Generelle prinsipper	5
U.3.2 Arbeidslister og kjøbasert behandling	5
U.3.3 Masseoperasjoner	7
U.4 Kontroll og beslutningsstøtte	7
U.4.1 Regel- og kontrollpresentasjon	8
U.4.2 Manuelle vurderinger og overstyringer	8
U.4.3 Historisk sammenligning og analyse	9
U.5 Oppfølging og prosessoversikt	10
U.5.1 Faglig prosessoppfølging	10
U.5.2 Hendelser og oppgaver	11
U.6 Historikk og sporbarhet i brukergrensesnitt	12
U.6.1 Presentasjon av historikk	12
U.6.2 Sporbarhet og kontekst	12
U.6.3 Historiske versjoner	14
U.6.4 Eksport og utskriftsvennlig presentasjon	14
U.7 Søk, filtrering og oppslag	15
U.7.1 Generelle søkefunksjoner	15
U.7.2 Støttede søkeobjekter	15
U.7.3 Eksport og lagrede søk	16
U.8 Brukskvalitet og tilgjengelighet	16
U.8.1 Generell brukskvalitet	17
U.8.2 Feilhåndtering og brukerfeedback	18
U.8.3 Tilgjengelighet og brukergrensesnitt	18
U.8.4 Brukerinvolvering og verifikasjon av brukergrensesnitt	19
U.9 Avgrensninger	19

U.1 Formål

Dette vedlegget beskriver overordnede krav og prinsipper for interne brukergrensesnitt og brukeropplevelse i løsningen.

Formålet er å sikre at løsningen understøtter effektiv, konsistent og kontrollert behandling, oppfølging og administrasjon på tvers av GFFs ordninger og prosesser. Brukergrensesnittene skal støtte både daglig operativ bruk, saksbehandling, kontroll, oppfølging, revisjon og administrativ håndtering.

Løsningen skal redusere behovet for manuelle mellomprosesser, lokal lagring av arbeidsinformasjon og ustrukturert oppfølging utenfor systemet.

Prinsippene og kravene i dette vedlegget gjelder på tvers av løsningens interne brukergrensesnitt, herunder faglige brukergrensesnitt, administrative brukergrensesnitt og kontroll- og oppfølgingsfunksjoner.

Vedlegg TA-01-U beskriver overordnede prinsipper for brukergrensesnitt, brukeropplevelse og operativ bruk. Funksjonelle og prosessspesifikke krav er beskrevet i relevante fag- og administrasjonsvedlegg.

Vedlegget omfatter ikke teknisk driftsovervåkning, systemadministrasjon eller teknisk integrasjonsadministrasjon, som er beskrevet i vedlegg TA-01-T Systemadministrasjon.

Ordningsspesifikke krav er beskrevet i øvrige vedlegg og skal ikke dupliseres i dette dokumentet.

Begreper brukt i dette dokumentet skal forstås i henhold til TA-01-E Vedlegg E – Ordbok og Definisjoner.

U.2 Overordnede prinsipper

Dette kapittelet beskriver overordnede prinsipper for interne brukergrensesnitt og brukeropplevelse.

Brukergrensesnitt skal være utformet slik at brukere kan utføre oppgaver effektivt, konsistent og med høy grad av kontroll og sporbarhet. Løsningen skal støtte arbeidsprosesser på tvers av moduler og fagområder uten unødvendig kontekstbytte eller manuell sammenstilling av informasjon.

I dagens arbeidsprosesser må informasjon ofte sammenstilles manuelt fra flere kilder og prosesser. Dette øker risiko for feil, ineffektiv behandling og personavhengighet. Brukergrensesnittene skal derfor bidra til helhetlig oversikt og sammenhengende arbeidsprosesser.

Eksempler kan være:

- oppfølging av søknad, dokumentasjon og vedtak i samme brukergrensesnitt
- tilgang til historikk og tidligere behandling uten separate oppslag
- sammenheng mellom kontrollresultater, utbetaling og revisjonsspor
- tilgang til relaterte dokumenter og prosesser direkte fra saken

U.2.1 Generelle prinsipper

U.2.1.1 Brukergrensesnitt skal benytte konsistente prinsipper for navigasjon, søk, filtrering og presentasjon av informasjon.

U.2.1.2 Løsningen skal presentere relevante opplysninger samlet og kontekstuellet for den aktuelle arbeidsoppgaven.

U.2.1.3 Kritisk informasjon, avvik og oppgaver som krever oppfølging skal fremheves tydelig.

U.2.1.4 Brukergrensesnitt skal støtte effektiv behandling av store datamengder og høyt antall saker.

U.2.1.5 Løsningen skal minimere behovet for manuell sammenstilling av informasjon fra flere brukergrensesnitt.

U.2.1.6 Brukergrensesnitt skal støtte rolle- og kontekstbasert presentasjon av informasjon.

U.2.1.7 Løsningen skal støtte sammenhengende arbeidsprosesser på tvers av:

- saksbehandling
- kontroll
- dokumentbehandling
- vedtak
- utbetaling
- oppfølging
- revisjon

U.2.1.8 Brukergrensesnitt skal være tilgjengelige gjennom standard nettleser uten krav om lokal installasjon.

U.2.1.9 Løsningen skal støtte samtidige brukere uten vesentlig degradering av brukeropplevelse eller responstid.

U.2.1.10 Løsningen skal støtte bruk av tastaturbasert navigasjon der dette er relevant.

U.2.2 Sammenheng mellom brukergrensesnitt

Dette delkapittelet beskriver krav til sammenheng og navigasjon mellom brukergrensesnitt, prosesser og relaterte objekter.

Brukere skal kunne følge sammenhengende behandlingsforløp uten behov for manuell navigasjon mellom urelaterte moduler eller brukergrensesnitt.

Eksempler kan være:

- navigasjon fra vedtak til tilhørende dokumentasjon
- oppslag fra utbetaling til opprinnelig behandling
- tilgang til relaterte korrigeringer og historiske endringer
- navigasjon mellom person, fartøy og relaterte saker

U.2.2.1 Løsningen skal støtte navigasjon mellom relaterte saker, prosesser, dokumenter, vedtak og økonomiske hendelser.

U.2.2.2 Relaterte objekter og prosesser skal kunne åpnes direkte fra brukergrensesnitt hvor brukeren har behov for tilgang til relaterte data eller prosesser.

U.2.2.3 Brukergrensesnitt skal støtte konsistent presentasjon av relaterte data på tvers av moduler og fagområder.

U.2.2.4 Løsningen skal støtte sammenhengende arbeidsflyt uten unødvendige skjermbytter eller manuelle oppslag.

U.3 Brukergrensesnitt for saksbehandling og oppfølging

Dette kapittelet beskriver krav til brukergrensesnitt for behandling og oppfølging av saker og prosesser.

Brukergrensesnittene skal støtte både enkeltsaksbehandling og løpende oppfølging av større arbeidsmengder.

Saksbehandling i GFF innebærer ofte vurdering av dokumentasjon, historiske forhold, kontrollresultater, korrigeringer og økonomiske disposisjoner. Brukergrensesnittene skal derfor gi brukeren tilstrekkelig oversikt og sammenheng til å kunne utføre behandling og oppfølging på en kontrollert måte.

Eksempler kan være:

- oppfølging av manglende dokumentasjon

- kontroll av kvalifikasjonsgrunnlag
- vurdering av korrigeringer eller tilbakebetalinger
- oppfølging av sperrede eller avviste saker
- kontroll av tidligere vedtak og historikk

U.3.1 Generelle prinsipper

U.3.1.1 Løsningen skal tilby brukergrensesnitt for behandling og oppfølging av saker, søknader, vedtak, dokumentasjon og relaterte prosesser.

U.3.1.2 Brukergrensesnitt skal støtte visning av:

- søker eller medlem
- fartøy
- søknad
- dokumentasjon
- status
- vedtak
- økonomiske hendelser
- historikk
- oppgaver
- relaterte prosesser

U.3.1.3 Brukergrensesnitt skal støtte visning av prosessstatus og behandlingshistorikk.

U.3.1.4 Brukergrensesnitt skal støtte behandling av både aktive og historiske saker.

U.3.1.5 Løsningen skal støtte gjenopptakelse av pågående behandling uten tap av kontekst eller arbeidsstatus.

U.3.1.6 Brukergrensesnitt skal støtte tilgang til relevante dokumenter, journalreferanser og dokumenthistorikk som del av arbeidsprosessen.

U.3.2 Arbeidslister og købasert behandling

Dette delkapittelet beskriver krav til arbeidslister og købasert behandling.

GFF har flere prosesser hvor saker behandles fortløpende eller i større arbeidsmengder. Arbeidslister skal gjøre det mulig å prioritere, filtrere og følge opp saker som krever behandling eller kontroll.

Eksempler kan være:

- saker med manglende dokumentasjon
- saker som krever manuell vurdering
- saker med avvik eller sperringer
- korrigeringssaker
- oppfølging av feil eller avviste behandlinger

U.3.2.1 Løsningen skal støtte arbeidslister og købasert behandling.

U.3.2.2 Arbeidslister skal støtte:

- filtrering
- sortering
- søk
- gruppering
- lagrede søk
- prioritering

U.3.2.3 Arbeidslister skal kunne vise:

- status
- frister
- manglende dokumentasjon
- avvik
- sperringer
- feilstatus
- oppgaver som krever oppfølging

U.3.2.4 Arbeidslister skal støtte rolle- og kontekstbasert presentasjon av oppgaver og saker.

U.3.2.5 Løsningen skal støtte identifisering av saker som krever særskilt oppfølging eller manuell behandling.

U.3.3 Masseoperasjoner

Dette delkapittelet beskriver krav til masseoperasjoner og batchrelatert behandling i brukergrensesnitt.

Flere prosesser i løsningen vil kunne påvirke mange saker eller objekter samtidig. Dette kan eksempelvis være korrigeringer, batchkjøringer, dokumentproduksjon eller oppdatering av grunnlagsdata.

Brukergrensesnittene skal støtte effektiv behandling av slike operasjoner samtidig som sporbarhet, kontroll og tilgangsstyring ivaretas.

Eksempler kan være:

- korrigering eller omberegning av flere saker samtidig
- generering av vedtak eller brev for større mengder saker
- oppdatering av grunnlagsdata fra eksterne registre
- oppfølging av saker med felles avvik eller sperringer
- oppstart av behandlingskjøringer eller kontrollprosesser

U.3.3.1 Løsningen skal støtte masseoperasjoner for prosesser hvor flere saker eller objekter behandles samlet.

U.3.3.2 Masseoperasjoner skal være underlagt rollebasert tilgangskontroll.

U.3.3.3 Masseoperasjoner skal være sporbare.

U.3.3.4 Løsningen skal støtte presentasjon av hvilke objekter og prosesser som påvirkes av en masseoperasjon før gjennomføring.

U.3.3.5 Løsningen skal støtte kontrollert avbrytelse eller tilbakeføring av masseoperasjoner for prosesser hvor operasjonen ikke er endelig gjennomført.

U.4 Kontroll og beslutningsstøtte

Dette kapittelet beskriver krav til støtte for kontroll, vurdering og beslutning i brukergrensesnitt.

Saksbehandling i GFF innebærer ofte manuelle vurderinger, kontroll av dokumentasjon, oppfølging av avvik og vurdering av historiske forhold. Brukergrensesnittene må derfor gi

brukeren tilstrekkelig innsikt i hvilke kontroller som er utført, hvilke forhold som krever vurdering og hvorfor en sak har fått aktuell status eller utfall.

Eksempler kan være:

- manglende dokumentasjon
- avvik mellom historiske og aktuelle opplysninger
- feil eller mangler i kontonummer
- kontroll av kvalifikasjonsgrunnlag
- vurdering av korrigeringer eller tilbakebetalinger

U.4.1 Regel- og kontrollpresentasjon

U.4.1.1 Løsningen skal presentere relevante kontrollresultater og regelvurderinger som del av brukergrensesnittet.

U.4.1.2 Løsningen skal støtte presentasjon av hvilke regler, kontrollregler eller vurderinger som er utført.

U.4.1.3 Løsningen skal støtte presentasjon av hvorfor en kontroll eller regelvurdering har gitt et bestemt resultat.

U.4.1.4 Løsningen skal støtte presentasjon av hvilke regelsett, parametere og kontrollregler som ligger til grunn for vurderinger og vedtak der dette er relevant.

U.4.1.5 Avvik, feil og manglende dokumentasjon skal fremheves tydelig.

U.4.1.6 Løsningen skal støtte presentasjon av kontrollstatus for:

- kvalifikasjon
- dokumentasjon
- økonomiske forhold
- kontonummer
- frister
- utbetalingsgrunnlag

U.4.2 Manuelle vurderinger og overstyringer

Dette delkapittelet beskriver krav til registrering av manuelle vurderinger og kontrollert håndtering av overstyringer.

I flere prosesser vil det være nødvendig med faglige vurderinger og kontrollert manuell håndtering. Slike vurderinger skal være sporbare og kunne etterprøves i ettertid.

Eksempler kan være:

- godkjenning av dokumentasjon
- vurdering av særskilte forhold
- korrigering av feil grunnlag
- midlertidig overstyring av sperringer
- registrering av begrunnelser ved avvik

U.4.2.1 Løsningen skal støtte registrering av manuelle vurderinger og begrunnelser.

U.4.2.2 Løsningen skal støtte kontrollert håndtering av overstyringer der dette er tillatt.

U.4.2.3 Overstyringer skal være eksplisitt sporbare med:

- tidspunkt
- bruker
- begrunnelse
- opprinnelig verdi
- ny verdi

U.4.2.4 Løsningen skal støtte presentasjon av konsekvenser av korrigeringer eller omberegninger før disse gjennomføres.

U.4.3 Historisk sammenligning og analyse

Dette delkapittelet beskriver krav til sammenligning mot historiske data og tidligere behandlinger.

Historiske data og tidligere behandlinger vil ofte være nødvendig som grunnlag for kontroll, vurdering og revisjon.

Eksempler kan være:

- sammenligning mot tidligere vedtak
- kontroll av historiske medlemsopplysninger
- vurdering av tidligere utbetalinger
- analyse av korrigeringer og endringer over tid

U.4.3.1 Løsningen skal støtte sammenligning mot historiske data og tidligere behandlinger der dette er relevant.

U.4.3.2 Løsningen skal støtte identifisering og presentasjon av avvik mellom historiske og aktuelle data.

U.4.3.3 Løsningen skal støtte faglig analyse og oppfølging av historiske endringer og behandlingsforløp.

U.5 Oppfølging og prosessoversikt

Dette kapittelet beskriver krav til faglig oppfølging av prosesser, hendelser og oppgaver.

Flere prosesser i løsningen vil være asynkrone eller gjennomføres som batch- eller behandlingsskjøringer. Dette gjelder blant annet dokumentproduksjon, kontrollprosesser, korrigeringer og økonomiske oppgjør.

Brukergrensesnittene må derfor gi brukerne oversikt over hvilke prosesser som er gjennomført, hvilke som feilet, hvilke som krever oppfølging og hvilke saker som påvirkes.

U.5.1 Faglig prosessoppfølging

Dette delkapittelet beskriver krav til faglig oppfølging av behandlings- og oppfølgingsprosesser i løsningen.

Flere prosesser i løsningen vil være asynkrone eller gjennomføres som batch- eller behandlingsskjøringer. Dette gjelder blant annet dokumentproduksjon, kontrollprosesser, korrigeringer, omberegninger og økonomiske oppgjør.

Brukergrensesnittene skal gi brukerne tilstrekkelig oversikt over hvilke prosesser som er gjennomført, hvilke som er under behandling, hvilke som feilet og hvilke saker som krever oppfølging.

Eksempler kan være:

- oppfølging av korrigeringsskjøringer
- kontroll av dokumentproduksjon eller utsendelser
- oppfølging av omberegninger eller tilbakebetalinger
- oppfølging av sperrede eller avviste behandlinger
- kontroll av behandlingsstatus før utbetaling
- oppfølging av saker som krever manuell behandling etter automatisk kontroll

U.5.1.1 Brukergrensesnitt for saksbehandling skal kunne presentere relevant prosessstatus fra behandlings-, kontroll-, dokument- og utbetalingsprosesser der dette er relevant for arbeidsoppgaven.

U.5.1.2 Løsningen skal støtte oversikt over aktive, ventende, fullførte og avviste behandlingsprosesser.

U.5.1.3 Løsningen skal støtte faglig oppfølging av korrigeringer, omberegninger og relaterte behandlingsprosesser.

U.5.1.4 Løsningen skal støtte visning av prosessstatus, fremdrift og relevante hendelser.

U.5.2 Hendelser og oppgaver

Dette delkapittelet beskriver krav til oppfølging av hendelser og oppgaver som krever handling eller vurdering.

Eksempler kan være:

- sperrede utbetalinger
- manglende dokumentasjon
- avviste behandlinger
- feil i grunnlagsdata
- prosesser som krever manuell oppfølging

U.5.2.1 Løsningen skal støtte identifisering av hendelser og prosesser som krever oppfølging.

U.5.2.2 Brukergrensesnitt skal støtte presentasjon av:

- sperringer
- feilstatus
- manglende dokumentasjon
- frister
- avvik
- oppgaver som krever oppfølging

U.5.2.3 Løsningen skal støtte varsling eller markering av hendelser som krever oppfølging.

U.5.2.4 Kritiske feil, sperringer og avvisninger skal ikke presenteres kun som generiske feilmeldinger, men skal inneholde tilstrekkelig informasjon til at autorisert bruker kan forstå og følge opp forholdet.

U.6 Historikk og sporbarhet i brukergrensesnitt

Dette kapittelet beskriver krav til presentasjon av historikk og sporbarhet i brukergrensesnitt.

GFF har behov for høy grad av sporbarhet og etterprøvbare knyttet til behandling, vedtak, korrigeringer og økonomiske disposisjoner.

Historikk skal derfor ikke kun være tilgjengelig som tekniske logger eller auditdata, men skal presenteres på en måte som gjør det mulig for brukere å forstå hva som har skjedd, hvorfor det skjedde og hvilke konsekvenser endringen har hatt.

U.6.1 Presentasjon av historikk

U.6.1.1 Brukergrensesnitt skal støtte visning av relevant historikk for saker, vedtak, dokumentasjon og økonomiske hendelser.

U.6.1.2 Historikk skal presenteres på en lesbar og forståelig måte.

U.6.1.3 Løsningen skal støtte visning av:

- tidspunkt
- bruker eller system
- type endring
- tidligere verdi
- ny verdi
- begrunnelse der dette finnes

U.6.1.4 Løsningen skal støtte tidslinjebasert presentasjon av historikk og hendelser for saker og prosesser med behov for kronologisk oppfølging.

U.6.2 Sporbarhet og kontekst

Dette delkapittelet beskriver krav til presentasjon av kontekst, sammenheng og sporbar informasjon.

Brukere skal kunne forstå hvordan behandling, vedtak, dokumentasjon, korrigeringer og økonomiske hendelser henger sammen på tvers av prosesser og moduler.

Historikk og sporbarhet skal presenteres på en måte som gjør det mulig å forstå:

- hva som har skjedd
- hvorfor det skjedde
- hvilke prosesser eller hendelser som var involvert
- hvilke konsekvenser endringen har hatt

Eksempler kan være:

- hvorfor en korrigering ble utført
- hvilken prosess som initierte en endring
- hvilken bruker som godkjente et vedtak
- hvilke dokumenter som inngikk i behandlingen
- sammenheng mellom vedtak, utbetaling og senere korrigering

U.6.2.1 Historikk skal kunne spores på tvers av relaterte prosesser og moduler.

U.6.2.2 Løsningen skal støtte presentasjon av:

- identitet på bruker eller system
- tidspunkt
- prosessreferanse
- kontekst
- begrunnelse der dette finnes

U.6.2.3 Løsningen skal støtte sporbar sammenheng mellom:

- sak
- vedtak
- dokumentasjon
- utbetaling
- revisjon
- prosesshistorikk

U.6.2.4 Presentasjon av historikk og sporbarhet skal være konsistent på tvers av moduler og fagområder.

U.6.3 Historiske versjoner

Dette delkapittelet beskriver krav til tilgang til historiske data og versjoner.

U.6.3.1 Løsningen skal støtte tilgang til historiske versjoner av relevante data og dokumenter som inngår i behandling, vedtak eller oppfølging.

U.6.3.2 Løsningen skal støtte tilgang til historiske vedtak og tidligere behandlingsgrunnlag.

U.6.3.3 Historiske versjoner skal være sporbare og kunne knyttes til relevante hendelser og prosesser.

U.6.4 Eksport og utskriftsvennlig presentasjon

Dette delkapittelet beskriver krav til eksport og utskriftsvennlig presentasjon av informasjon fra brukergrensesnitt.

I enkelte arbeidsprosesser vil det være behov for å kunne generere lesbare oversikter over saker, historikk, behandling eller kontrollgrunnlag for gjennomgang, oppfølging, revisjon eller dokumentasjon.

Eksempler kan være:

- saksoversikt ved kontroll eller revisjon
- historikk over behandling og endringer
- grunnlag for vedtak eller korrigerings
- oppfølging av økonomiske disposisjoner
- dokumentasjon ved intern gjennomgang

U.6.4.1 Løsningen skal støtte utskriftsvennlig presentasjon for saker, historikk og behandlingsgrunnlag som krever gjennomgang, kontroll eller dokumentasjon.

U.6.4.2 Løsningen skal støtte eksport eller generering av lesbare oversikter over saker, behandling, historikk og relaterte opplysninger.

U.6.4.3 Eksporterte eller genererte oversikter skal presenteres i et strukturert og lesbart format.

U.6.4.4 Genererte oversikter skal kunne inneholde relevante metadata, herunder:

- dato og tidspunkt
- saksreferanse

- bruker eller system
- status
- prosessreferanse

U.6.4.5 Tilgang til eksport og generering av oversikter skal være underlagt tilgangsstyring og sporbarhet.

U.6.4.6 Løsningen skal støtte kontrollert håndtering av personopplysninger ved eksport og utskriftsvennlig presentasjon der dette er relevant.

U.6.4.7 Løsningen skal kunne støtte masking, begrensning eller utelatelse av personopplysninger ved eksport eller utskrift basert på rolle, tilgang eller formål der dette er relevant.

U.7 Søk, filtrering og oppslag

Dette kapittelet beskriver krav til faglig søk, filtrering og oppslag i løsningen.

Effektivt søk og filtrering er nødvendig for å håndtere store datamengder og sikre effektiv oppfølging av saker og prosesser.

Brukere skal kunne finne relevante saker, personer, fartøy, dokumenter og prosesser uten behov for tekniske spesialverktøy eller databaseoppslag.

U.7.1 Generelle søkefunksjoner

U.7.1.1 Løsningen skal støtte faglig søk og oppslag på relevante identifikatorer og nøkkeldata.

U.7.1.2 Løsningen skal støtte kombinasjon av flere søkekriterier.

U.7.1.3 Løsningen skal støtte filtrering og sortering av søkeresultater.

U.7.1.4 Søkeresultater skal kunne presenteres på en lesbar og strukturert måte.

U.7.2 Støttede søkeobjekter

U.7.2.1 Løsningen skal støtte søk på:

- person
- fartøy
- organisasjon

- søknad
- vedtak
- dokument
- prosessreferanse
- kontonummer
- referansenummer

U.7.2.2 Tilgang til søkerresultater skal være underlagt rolle- og tilgangsstyring.

U.7.3 Eksport og lagrede søk

Dette delkapittelet beskriver krav til lagring av søk og eksport av søkerresultater.

Eksempler kan være:

- lagrede arbeidslister
- oppfølging av korrigeringssaker
- eksport av kontrollgrunnlag
- oppfølging av åpne saker eller avvik

U.7.3.1 Løsningen skal støtte lagring av søk og filtre for arbeidslister, oppfølgingsprosesser og andre brukergrensesnitt hvor brukere har behov for gjentatte oppslag eller løpende oppfølging.

U.7.3.2 Søkerresultater skal kunne eksporteres for arbeidsprosesser hvor eksport inngår som del av kontroll, oppfølging eller dokumentasjon, og hvor bruker har nødvendig tilgang.

U.7.3.3 Eksport skal være underlagt tilgangskontroll og sporbarhet.

U.8 Brukskvalitet og tilgjengelighet

Dette kapittelet beskriver krav til generell brukskvalitet og tilgjengelighet for interne brukergrensesnitt.

Brukergrensesnittene skal være utformet slik at de kan brukes effektivt over tid og redusere risiko for feil, misforståelser og unødvendig manuelt arbeid.

Flere arbeidsprosesser i GFF innebærer behandling av store datamengder, manuell kontroll, oppfølging av avvik og vurdering av historiske forhold. Brukskvalitet er derfor viktig både for effektivitet, kvalitet og etterprøvbarehet i behandlingen.

Brukskvalitet er særlig viktig i arbeidsprosesser som:

- gjennomføres hyppig
- involverer store datamengder
- krever manuell kontroll
- inneholder mange oppfølgingspunkter
- gjennomføres over lange arbeidsøkter

U.8.1 Generell brukskvalitet

Dette delkapittelet beskriver krav til generell brukskvalitet i interne brukergrensesnitt.

Brukergrensesnittene skal støtte effektiv og konsistent arbeidsutførelse over tid. Informasjon skal presenteres på en måte som gjør det mulig å utføre behandling, kontroll og oppfølging uten unødvendig kompleksitet eller risiko for feil.

Brukskvalitet er særlig viktig i prosesser som innebærer:

- hyppig saksbehandling
- oppfølging av store arbeidsmengder
- kontroll og vurdering av historiske data
- behandling av avvik og korrigeringer
- langvarige arbeidsøkter

Eksempler kan være:

- konsistent presentasjon av status og behandlingsforløp
- tydelig markering av avvik og sperringer
- færrest mulig unødvendige skjermbytter
- lesbar presentasjon av historikk og kontrollresultater
- tydelig tilbakemelding ved lagring eller behandling

U.8.1.1 Brukergrensesnitt skal benytte konsistent terminologi og begrepsbruk på tvers av løsningen.

U.8.1.2 Løsningen skal presentere informasjon på en lesbar og forståelig måte.

U.8.1.3 Løsningen skal støtte tydelig tilbakemelding ved lagring, behandling og feil.

U.8.1.4 Brukergrensesnitt skal være tilpasset bruk over lengre arbeidsøkter.

U.8.1.5 Løsningen skal støtte effektiv behandling uten unødvendige steg eller skjermbytter.

U.8.2 Feilhåndtering og brukerfeedback

Dette delkapittelet beskriver krav til feilmeldinger, validering og tilbakemeldinger til bruker.

Feilmeldinger og tilbakemeldinger skal bidra til effektiv oppfølging og redusere risiko for feil behandling eller misforståelser. Informasjon om feil, avvik eller manglende opplysninger skal presenteres på en måte som gjør det mulig for bruker å forstå årsak, konsekvens og behov for oppfølging.

Generiske eller uklare feilmeldinger kan føre til unødvendig manuelt arbeid, feilregistrering eller behov for teknisk bistand. Brukergrensesnittene skal derfor støtte tydelig og forståelig presentasjon av feil og valideringsresultater.

Eksempler kan være:

- forståelige valideringsfeil ved registrering
- tydelig informasjon om hvorfor behandling er avvist
- presentasjon av hvilke data som inneholder feil
- informasjon om hvilke oppgaver som krever oppfølging
- tydelig skille mellom advarsler, feil og sperringer
- tilbakemelding ved vellykket lagring eller gjennomført behandling

U.8.2.1 Løsningen skal presentere feilmeldinger og valideringsfeil på en forståelig måte.

U.8.2.2 Feilmeldinger skal inneholde tilstrekkelig informasjon til at autorisert bruker kan forstå og følge opp forholdet.

U.8.2.3 Løsningen skal støtte tydelig presentasjon av kritiske feil, sperringer og avvísninger.

U.8.3 Tilgjengelighet og brukergrensesnitt

Dette delkapittelet beskriver krav til tilgjengelighet og teknisk brukskvalitet i brukergrensesnitt.

U.8.3.1 Løsningen skal støtte bruk av tastaturnavigasjon der dette er relevant.

U.8.3.2 Brukergrensesnitt skal støtte hensiktsmessig tilpasning til relevante skjermstørrelser og arbeidsflater.

U.8.3.3 Løsningen skal støtte prinsipper for universell utforming i interne brukergrensesnitt der dette er praktisk og funksjonelt relevant for arbeidsprosessene.

U.8.3.4 Løsningen skal støtte visning og behandling av store datasett uten vesentlig degradering av brukeropplevelse.

U.8.4 Brukerinvolvering og verifikasjon av brukergrensesnitt

Utforming av interne brukergrensesnitt skal ta utgangspunkt i GFFs faktiske arbeidsprosesser og informasjonsbehov. Detaljert utforming skal gjennomføres i samarbeid med relevante brukerrepresentanter fra GFF.

Formålet er å sikre at brukergrensesnittene understøtter effektiv og forståelig arbeidsutførelse, og at løsningens tekniske struktur ikke unødvendig styrer hvordan saksbehandlerne må arbeide.

U.8.4.1 Leverandøren skal involvere representative brukere fra GFF ved detaljert utforming av sentrale brukergrensesnitt og arbeidsflyter.

U.8.4.2 Leverandøren skal benytte prototyper, skisser eller tilsvarende visualisering for sentrale brukergrensesnitt før disse ferdigstilles, slik at arbeidsflyt, informasjonsbehov og brukerinteraksjon kan gjennomgås med GFF.

U.8.4.3 Sentrale arbeidsflyter for saksbehandling, kontroll og oppfølging skal verifiseres med representative brukere før de anses ferdigstilt.

U.8.4.4 Utforming av brukergrensesnitt skal ta utgangspunkt i brukerens arbeidsoppgaver og behov for informasjon og skal ikke unødvendig følge løsningens tekniske modul-, tjeneste- eller komponentstruktur.

U.8.4.5 Identifiserte forhold som vesentlig påvirker effektivitet, forståelighet eller risiko for feil i sentrale arbeidsprosesser, skal vurderes og følges opp som del av videre detaljutforming og testing.

U.9 Avgrensninger

Dette vedlegget beskriver overordnede prinsipper og krav for interne brukergrensesnitt og brukeropplevelse i løsningen.

Formålet med vedlegget er å beskrive krav til operativ bruk, sammenheng mellom prosesser, brukskvalitet, kontroll og effektiv arbeidsutførelse for interne brukere.

Vedlegget beskriver ikke detaljert funksjonalitet for enkeltordninger eller spesifikke fagprosesser. Slike krav er beskrevet i relevante fagvedlegg og administrasjonsvedlegg.

Vedlegget beskriver heller ikke detaljert grafisk utforming eller spesifikke teknologivalg for implementasjon av brukergrensesnitt.

Leverandør er ansvarlig for detaljert design og implementering innenfor rammene av kravene i dette dokumentet og øvrige vedlegg.

Vedlegget omfatter ikke:

- grafisk profil
- visuell identitet
- detaljert skjermdesign
- pixel-perfect design
- spesifikke frontend-rammeverk
- spesifikke frontend-teknologier
- designsystem levert av oppdragsgiver
- detaljert tjenstedesignprosess
- krav om bestemt tjenstedesign- eller designmetodikk

Leverandøren er ansvarlig for valg av metode for detaljert design og brukergrensesnittutvikling, innenfor kravene til brukerinvolvering og verifikasjon i U.8.4.

Bruker grensesnitt for eksterne brukere og selvbetjening er beskrevet i vedlegg TA-01-S Min Side.

Teknisk driftsovervåkning, systemadministrasjon og teknisk integrasjonsadministrasjon er beskrevet i vedlegg TA-01-T Systemadministrasjon.