# **Utkast til spørsmål for løsning for kommunens innbyggere**

Dette skjemaet er et forsøk på en oversikt over kategorier og mulige spørsmål som det kan være naturlig å stille seg for systemer som skal tas i bruk av en kommunes innbyggere.

| Nr | Krav | Beskrivelse |
| --- | --- | --- |
|  | *Kategori: Teknologisk tilgang og kompetanse* | |
| 1 | Krav til å ha smarttelefon | Mange tjenester krever i dag at brukeren må installere en egen app. |
| 2 | Krav til Internett tilgang | Om det ikke er krav om en egen app vil det ofte være krav til at brukeren må ha tilgang til en nettleser. |
| 3 | Teknisk kompetanse | Innbyggerne kan trenge grunnleggende ferdigheter for å betjene en smarttelefon, datamaskin eller nettbrett. |
| 4 | Oppdatering av programvare | Innbyggerne kan trenge å regelmessig oppdatere apper eller programvare for å sikre optimal funksjonalitet. |
| 5 | Krav til fysisk utstyr | Foruten smarttelefon kan det være krav om tilgang til andre typer utstyr som webkamera, mikrofon, eller spesifikke typer datamaskiner / operativsystem. |
|  | ***Kategori: Språk og kommunikasjon*** | |
| 6 | Språkferdigheter | Ikke alle i en kommune vil kunne bruke systemer som er begrenset til norsk eller norsk og engelsk. |
| 7 | Kontaktbarhet | I en kommune er det ikke alle innbyggere som kan nås via normale kanaler som brev eller telefon, fordi de ikke er folkeregistrert eller av andre årsaker. |
|  | ***Kategori: Autentisering og sikkerhet*** | |
| 8 | Krav til identifisering | BankID er helt klart den vanligste metoden for sikker autentisering i dag, men ikke alle kommunens innbyggere vil ha tilgang. |
| 9 | Konfidensialitet og datasikkerhet | Det kan være krav om at innbyggerne overholder retningslinjer for konfidensialitet, som å ikke dele passord eller annen sensitiv informasjon. Noen vil synes dette er vanskelig. |
| 10 | Forståelse for personvern | Innbyggerne bør være oppmerksomme på hvordan deres data blir brukt og beskyttet av kommunen. |
|  | ***Kategori: Kognitive og pedagogiske krav*** | |
| 11 | Kognitiv funksjonsevne | Mange skjemaer og app-løsninger kan være kompliserte, og bruke komplisert språk. Dette stiller krav til mottakeren om at de er i stand til å forstå hva som er forventet av dem. |
| 12 | Opplæring eller kursdeltakelse | Det kan være nødvendig at innbyggere deltar på opplæringsøkter eller kurs for å forstå hvordan det nye systemet fungerer. |
| 13 | Tilpasningsevne | Med tanke på systemoppdateringer eller endringer kan innbyggerne trenge å være fleksible og tilpasse seg nye funksjoner eller endringer i brukergrensesnittet. |
|  | ***Kategori: Organisatoriske og administrative krav*** | |
| 14 | Tilgjengelighet | Noen systemer kan kreve at innbyggerne er tilgjengelige på bestemte tidspunkter for f.eks. oppdateringer eller vedlikehold. |
| 15 | Feedback og tilbakemelding | Kommunen kan ønske tilbakemelding fra innbyggere for kontinuerlig forbedring av systemet. |
| 16 | Opprettholde konto | Innbyggerne kan trenge å regelmessig oppdatere sin profil, endre passord eller bekrefte sin identitet for å opprettholde tilgang til systemet. |
| 17 | Tilgang til støtte | Dersom det er behov for teknisk støtte eller spørsmål om systemet, kan det være krav om at innbyggere tar kontakt med et bestemt støttesenter eller hjelpelinje. |
| 18 | Alderskrav | Noen systemer kan ha aldersrestriksjoner, spesielt hvis de håndterer sensitive data. |