

Erhvervsstyrelsen

Best Practice-vejledning til
Blanketmotoren og DIA

Indhold

1	Intro til Best Practice-Vejledning til Blanketmotoren og DIA	3
2	Blanketmotoren – Best Practice opbygning af selvbetjeningsløsninger.....	4
2.1	Byg jeres løsning i én kolonne.....	4
2.2	Udnyt alle teksttyperne omkring hvert inputfelt i løsningen	5
2.3	Kvitteringen skal italesætte, hvad der sker efter indsendelse.....	6
2.4	Byg jeres løsninger op på samme måde, så der er ensartethed på tværs af dem	7
2.5	Udnyt section templates – både <i>globale</i> og <i>lokale</i>	7
2.6	Træk data automatisk, hvor I kan	7
2.7	Tilpas feltlængder efter deres forventede indhold.....	8
2.8	Brug validering til at customize løsningens brugerrejse	8
2.9	Frivillige felter – Brug varsomt.....	9
2.10	E-mail er smart i en fart - Webservice- og SFTP-integration er sikkert	9
2.11	Hvordan forbinder man BM-løsninger med DIA-sider?	10
3	Blanketmotoren – Byg en organisation op	11
3.1	Forslag til Roller, ansvarsfordeling og proces-template	11
3.2	Skab jer et fælles overblik over jeres BM-løsninger – Et dashboard	12
3.3	Dokumentér jeres Blanketmotor-løsninger	13
3.4	Navngivning og kategorisering af jeres BM-løsninger – Find et system	13
3.5	Bliv enige om terminologi i jeres arbejde med BM og DIA.....	13
3.6	'Toolbox-blanket' – Byg en værktøjskasse.....	14
4	Digital Indberetnings Administration (DIA) – Best Practice	16
4.1	Krav	16
4.2	Den gode introside.....	17
4.3	Skrive vejledning	21
4.4	Persondata afsnit	22
4.5	Bilag 1.....	23

1 Intro til Best Practice-Vejledning til Blanketmotoren og DIA

Til dagligt anvendes Virk værktøjerne **Digital Indberetnings Administration (DIA)** og **Blanketmotoren (BM)**, af mange brugere på tværs af en række myndigheder. For hver af disse værktøjer findes manualer for brugen af dem - henholdsvis [Vejledning til brug af DIA](#) og [BM Wiki til brugen af Blanketmotoren](#).

Dette dokument vil give kontekstuel best practice-vejledning til brugen af BM og DIA og skal derfor ses som en forlængelse af manualerne. Arbejdet med de to værktøjer hænger ofte sammen, og hensigten med denne vejledning er at klæde jer (slutbrugerne i BM og DIA) så godt som muligt på til at bygge hensigtsmæssige og brugervenlige løsninger i BM samt overskuelige og velformidlede introsider i DIA – Alt sammen med udgangspunkt i de krav og anbefalinger, som Virk tager udgangspunkt i, når vi kvalitetssikrer jeres selvbetjeningsløsninger og introsider til deres publicering på Virk.

God fornøjelse!

2 Blanketmotoren – Best Practice opbygning af selvbetjeningsløsninger

Når Virk kvalitetssikrer jeres myndigheds selvbetjeningsløsninger og introsider til publicering på Virk, tager vi udgangspunkt i den samlede kravliste, der findes på [denne side](#). Kravene følger af de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier 2011-2015 og 2016-20 samt de Fælles krav til digitale løsninger, som er besluttet i digitaliseringsstrategien 2016-20. De er primært sammensat, så anmelderne får den bedste brugeroplevelse på introsiden, jeres løsning og Virk som helhed.

I dette afsnit kan du læse, hvordan du bedst bygger din digitale selvbetjeningsløsning op. Vi tager udgangspunkt i Blanketmotor-løsninger, men rådene vil være gældende for alle digitale selvbetjeningsløsninger, der ønskes publiceret på Virk. Undervejs anvendes billedeksempler til at illustrere vejledningerne. Afsnittet her kan også ses som et simpelt opslagsværk (eller checkliste), som man kan have i hånden, når man designer digitale selvbetjeningsløsninger.

2.1 Byg jeres løsning i én kolonne

Når I bygger jeres digitale løsninger, så byg felterne vertikalt op frem for sideliggende med hinanden. Dermed sikres ensartethed og den bedste visning på tværs af de forskellige enheder, slutbrugerne anvender til at udfylde løsningen. Sideliggende felter tager sig eksempelvis ikke godt ud på mobile enheder, og indhold på internettet bygges i stigende grad vertikalt op fremfor horisontalt uanset enheden, der tilgår den. Derfor anbefales den vertikale opbygning altså på alle enheder, da slutbrugeren i forøgende grad forventer det.

The screenshot shows a web form titled "Kontaktoplysninger" (Contact Information). On the left, there is a sidebar menu with the following items: "Stamdata", "Kontaktoplysninger" (highlighted), "Reklamebeskyttelse", "Registrering som socialøkonomisk virksomhed?", "Kvitteringsoplysninger", and "Opsummering". The main content area contains the following fields, all stacked vertically:

- Telefonnummer**: 8 cifre uden mellemrum. Input field.
- Mobilnummer**: 8 cifre uden mellemrum (Offentliggøres ikke). Input field.
- Faxnummer**: 8 cifre uden mellemrum. Input field.
- E-mail**: Cvr-nummeret sendes til denne E-mail-adresse. Input field.
- Hjemmeside (frivilligt)**: fx. [www.hjemmesiden.dk](#) (Hjemmesiden offentliggøres). Input field.

At the bottom of the form, there is a blue button labeled "Næste" and a link labeled "Tilbage" with a left-pointing arrow.

Figur 1: Byg i én kolonne

2.2 Udnyt alle teksttyperne omkring hvert inputfelt i løsningen

I Blanketmotoren er der flere måder at formidle overfor slutbrugeren via de forskellige teksttyper forbundet med inputfelterne:

Type	Detaljer	Eksempel
Label	Label-teksten er feltets mest synlige tekst og bruges til at aktivere anmelder i deres udfyldelse af feltet. Skriv så vidt muligt aktivt i jeres formidling på en måde, der aktiverer anmelderen. Her kan bydeform anbefales.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Indtast dit telefonnummer</i>• <i>Skriv dit navn</i>• <i>Indtast dit postnummer</i>
Hint-tekst	Hint-teksten giver ekstra kontekst til, hvad der forventes af det indhold, anmelder skriver i feltet.	<i>Eks. 2860</i>
Alert Message	Alert Message bruges til hjælpe anmelder videre, hvis hun indtaster noget forkert. Det er vigtigt, at I gør jer tanker om, hvordan I bedst sammensætter feltets alert message, så anmelder får den information, de skal bruge for at udfylde feltet korrekt og komme videre i jeres løsning.	<i>Feltet skal udfyldes med postnummer. Postnummeret er 4 cifre.</i>
Help Message	Her kan I skrive længere brødtekst, hvis der er behov for det. Ofte giver det mening at forklare, hvorfor der spørges om det ønskede indhold i det tilhørende inputfelt.	<i>Vi skal bruge dit postnummer for at kunne...</i>

Vi anbefaler, at I udnytter alle 4 teksttyper ved hvert felt. Dette er der flere grunde til:

1. Anmelderen får flere slags vejledning og dermed de bedste forudsætninger for at forstå og udfylde feltet – Dette resulterer i færre supporthenvendelser til jeres myndighed fra slutbrugere, der er gået i stå i deres indberetning.
2. Anvendes alle teksttyperne, føles jeres selvbetjeningsløsning mere professionel og gennemtænkt.
3. Når I udfærdiger alle 4 teksttyper, vil I automatisk betragte inputfeltet og den tilhørende formidling fra forskellige vinkler. Derigennem vil I lettere opdage, hvis inputfeltet på nogen måde kan optimeres eller sættes bedre op.

TEST-section

Indtast Postnummer ?
Eks. 2860

Feltet skal udfyldes med postnummer. Postnummeret er 4 cifre.

Næste

Vi skal bruge dit postnummer for at kunne...

Figur 2: Udnyt alle teksttyperne omkring hvert inputfelt i løsningen

Bonus-tips:

- Teksten forbundet med løsningens inputfelter skal sammensættes, så anmelder kommer videre, netop dér hvor de er i løsningen. Al indledende info omkring løsningen, dvs. info der forbereder anmelder, før de starter deres indberetning, skal findes på løsningens introside – Ikke i løsningen.
- Vær konsekvent i, hvordan I bruger de 4 teksttyper på tværs af jeres inputfelter og selvbetjeningsløsninger. Dette skaber den bedste brugeroplevelse, det skaber ensartethed på tværs af jeres løsninger, og det fjerner gætværket fra jeres skrivning af teksterne.

2.3 Kvitteringen skal italesætte, hvad der sker efter indsendelse

Når anmelder klikker 'send' til sidst i deres indberetning til en Blanketmotor-løsning, så havner de på kvitteringssiden. Det er forskelligt, hvad myndigheder skriver i teksten på kvitteringssiden. Vi kan dog anbefale, at kvitteringsteksten italesætter følgende:

1. Hvad der sker med anmelders sagsforløb, nu hvor de har indsendt deres indberetning.
2. Hvornår og hvordan anmelder kan forvente at høre fra jeres myndighed omkring sagens videre forløb.
3. Kvitteringen bør også indeholde indsendelsens unikke ID, så den altid kan bruges som dokumentation, der kan sammenkæde anmelderens dokumentation med indsendelsen, som den modtages i jeres modtagersystem.

2.4 Byg jeres løsninger op på samme måde, så der er ensartethed på tværs af dem

Jeres Blanketmotor-løsninger vil være forskelligt bygget op og ofte af forskellige blanketdesignere. Vi kan dog anbefale, at I bygger løsningerne så ens op, da det skaber ensartethed på tværs af jeres løsninger, og det gør det lettere for jer at bygge og vedligeholde dem. Til sidst bliver det også lettere at skifte ansvarshavende for jeres løsninger – Et emne vi vil vende tilbage til [senere i vejledningen](#).

Der er mange måder at skabe denne ensartethed på, men vi anbefaler følgende tiltag:

- Brug så vidt muligt samme opbygning i jeres BM-løsninger:
Eksempel:
 - I starten: Indsamling af data om anmelder, såsom kontaktoplysninger
 - I midten: Indsamling af data unik for selvbetjeningsløsning
 - Til sidst: evt. flueben, som anmelder skal sætte for at tilkendegive, at de er indforståede med den information, de er ved at indberette
 - Opsummeringsside
 - Kvitteringsside
- Find frem til nogle section templates, der kan anvendes på tværs af jeres BM-løsninger.
- Bliv enige om et standardformat for kvitteringssider og deres indhold.

2.5 Udnyt section templates – både *globale* og *lokale*

I jeres opbygning af Blanketmotor-løsninger er der ingen grund til at genopfinde den dybe tallerken fra løsning til løsning. Vi anbefaler altid, at I så vidt muligt anvender section templates som en nem måde at implementere avanceret funktionalitet og skabe ensartethed i jeres løsninger. Her har I en række globale templates til rådighed, som BM-produktteamet administrerer.

Som myndighed vil I altid have den bedste indsigt i, hvordan I sammensætter jeres BM-løsninger til netop jeres slutbrugere. Derfor anbefaler vi også, at I så vidt muligt anvender jeres egne templates, som I selv administrerer og optimerer.

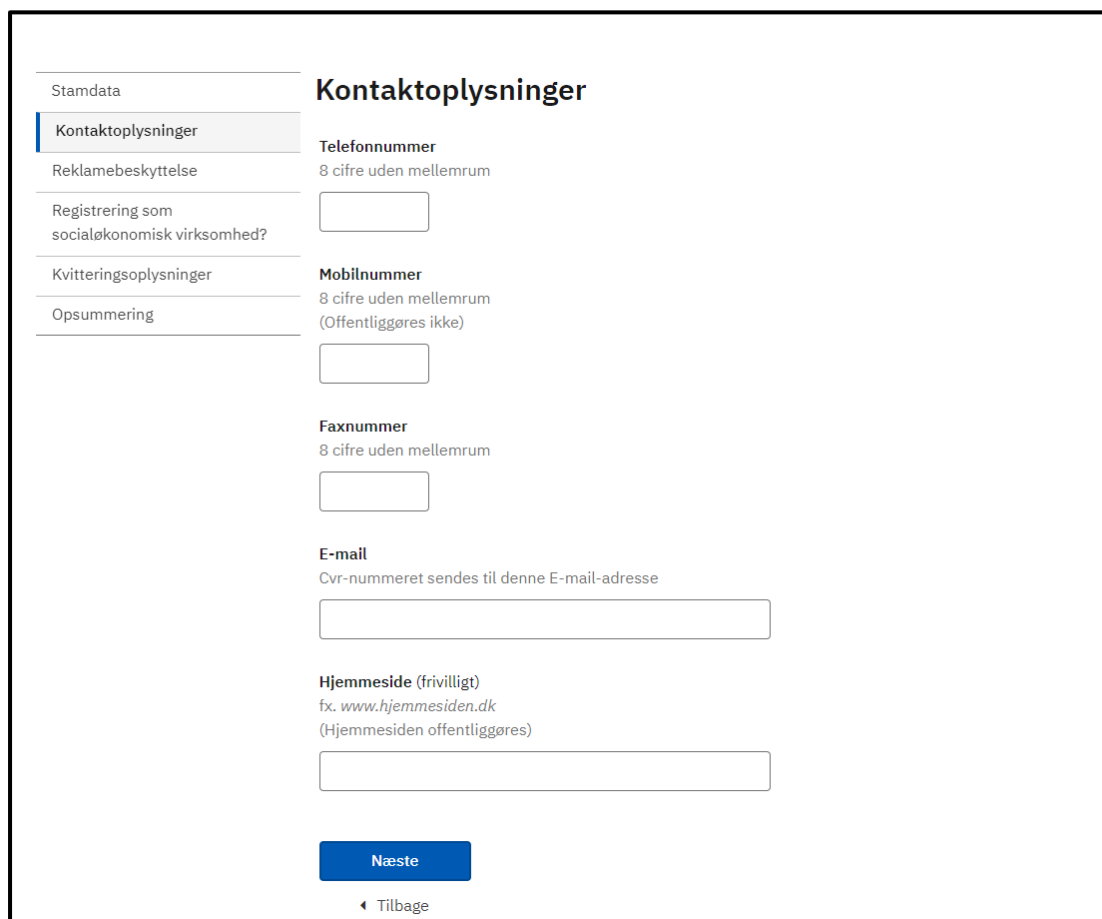
2.6 Træk data automatisk, hvor I kan

I forlængelse af vores råd med at bruge section templates, anbefaler vi altid, at I automatisk trækker data, hvor I kan, fremfor at anmelder selv indtaster den. Dette kan være udtræk af data fra anmelders login-oplysninger, via validering i jeres løsning eller ved integration til jeres egne datakilder. Der er flere fordele ved at udtrække data automatisk:

- Den indsendte data vil være mere retvisende og indeholde færre fejl, end hvis anmelder selv indtaster manuelt.
- Den indsendte data vil være i et ensartet format, der gør den nemmere at håndtere i den videre sagsbehandling.
- Slutbrugerens oplevelse af løsningen forbedres markant, da de skal indtaste mindre.

2.7 Tilpas feltlængder efter deres forventede indhold

Ligesom I bør anvende de forskellige teksttyper til at vejlede anmelderen på feltniveau, så skal I også skræddersy feltlængden for indirekte at signalere, hvad anmelder bør udfylde i feltet. Hvis anmelder skal indtaste et postnummer, bliver hun forvirret, hvis feltet har plads til 20 tegn. I stedet skal feltlængden afspejle det forventede indhold - Hvis forventningen er et postnummer, skal der være plads til ca. 4 tegn i feltet.



The screenshot shows a web form titled "Kontaktoplysninger" (Contact Information). On the left, there is a sidebar menu with options: "Stamdata", "Kontaktoplysninger" (selected), "Reklamebeskyttelse", "Registrering som socialøkonomisk virksomhed?", "Kvitteringsoplysninger", and "Opsummering". The main form area contains several input fields:

- Telefonnummer**: 8 cifre uden mellemrum. Input field.
- Mobilnummer**: 8 cifre uden mellemrum (Offentliggøres ikke). Input field.
- Faxnummer**: 8 cifre uden mellemrum. Input field.
- E-mail**: Cvr-nummeret sendes til denne E-mail-adresse. Input field.
- Hjemmeside (frivilligt)**: fx. *www.hjemmesiden.dk* (Hjemmesiden offentliggøres). Input field.

At the bottom, there is a blue button labeled "Næste" and a link labeled "◀ Tilbage".

Figur 3: Tilpas feltlængderne efter deres forventede indhold

2.8 Brug validering til at customize løsnings brugerrejse

Et af de største problemer med papirblanketter (Word, PDF osv.) er, at de ikke tillader unikke brugerrejser. I en pdf-løsning kan en anmelder indtaste info, der ugyldiggør en del af den resterende løsning. Anmelder kan dog stadig se den del, der ikke længere er relevant for dem, og dette kan skabe forvirring for slutbrugeren.

En digital løsning (såsom en Blanketmotor-løsning) kan anvende validering til at skræddersy løsnings forløb alt efter anmelders tidligere valg i løsningen. I opbygningen af en digital løsning bygger man altså ikke et statisk indberetningsforløb, men mere et 'choose-your-own-adventure'-forløb.

Når I bygger jeres Blanketmotor-løsninger, anbefaler vi derfor altid, at I anvender validering og synlighedsregler, så anmelder kun ser det, der er relevant for dem og deres tidligere valg i løsningen.

Dette er en af de mest simple måder at skabe overblik og overskuelighed i selv meget komplekse løsninger og dermed forbedre slutbrugerens oplevelse af sin indberetning.

TEST-section

Har du postnummer?

Ja

Nej

Indtast Postnummer ? **Vises først, når anmelder har valgt 'ja' ved ovenstående**

Eks. 2860

Næste

Figur 4: Brug validering til at customize løsningens brugerrejse

2.9 Frivillige felter – Brug varsomt

I jeres opbygning af Blanketmotor-løsninger vil langt de fleste felter være obligatoriske, dvs. information, som anmelder *skal* indberette. Vi anbefaler, at I så vidt muligt undgår at bruge frivillige felter. Hvis I gør, så overvej, om feltet overhovedet er nødvendigt og ikke blot tilføjer unødvendig kompleksitet til jeres løsning.

2.10 E-mail er smart i en fart - Webservice- og SFTP-integration er sikkert

I Blanketmotoren er det muligt at anvende forskellige endepunkter for jeres indsendelser:

- Webserviceintegration
- E-mail-endepunkt
- SFTP-integration

Mens det er mest simpelt at opsætte e-mail som endepunkt, så anbefaler vi, at I bruger den ekstra energi, det kræver at opsætte webservice- eller SFTP-integration. Dette skyldes, at der altid vil være en vis usikkerhed forbundet med e-mails, og en sjælden gang imellem vil en e-mail-indsendelse derfor gå tabt - Dette ligger desværre i e-mails natur.

Samme usikkerhed undgås helt, såfremt I anvender webservice- eller SFTP-integration. Ved brug af webservice- eller SFTP-integration har I endvidere langt bedre muligheder for at styre, hvordan jeres modtagersystem modtager, tolker og kan straksbehandle indsendelser, hvilket understøtter jer i jeres videre sagsbehandling.

2.11 Hvordan forbinder man BM-løsninger med DIA-sider?

Et af de meste tilbagevendende spørgsmål, vi får, omhandler, hvordan man kobler en BM-løsning korrekt til en DIA-side, så introsiden får Virk Top og Virk Tæller. Dette beskrives i understående guide. Bemærk, at understående guide er den eneste måde at koble en BM-løsning korrekt til en DIA-side:

<i>Trin</i>	<i>Guide</i>				
1: Overførsel fra Blanketmotor til DIA	<p>1: Tilgå en Blanketmotor-løsning i Blanketmotorens Designer</p> <p>2: Sikr jer, at løsningen er publiceret til PROD i Blanketmotoren</p> <p>3: Klik på Transfer to DIA i Toolbox-menuen. I kan nu vælge imellem 2 faner:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Auto</th><th>Manual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Vælges Send to DIA under fanen Auto, dannes en ny introside i DIA, som Blanketmotor-løsningen er koblet til.</td><td>Vælges Send to DIA under fanen Manual, kobles BM-løsningen til en allerede eksisterende DIA-side, som I fremfinder ved at indtaste sidens DIA-ID.</td></tr></tbody></table> <p>5: Vælg den ønskede fane, indtast info, og klik til sidst Send to DIA.</p> <p>BM-løsningen er nu koblet til en DIA-introside. Tilgås menupunktet Transfer to DIA igen, kan I se, hvilken DIA-side(r), BM-løsningen er koblet til.</p>	Auto	Manual	Vælges Send to DIA under fanen Auto , dannes en ny introside i DIA, som Blanketmotor-løsningen er koblet til.	Vælges Send to DIA under fanen Manual , kobles BM-løsningen til en allerede eksisterende DIA-side, som I fremfinder ved at indtaste sidens DIA-ID.
Auto	Manual				
Vælges Send to DIA under fanen Auto , dannes en ny introside i DIA, som Blanketmotor-løsningen er koblet til.	Vælges Send to DIA under fanen Manual , kobles BM-løsningen til en allerede eksisterende DIA-side, som I fremfinder ved at indtaste sidens DIA-ID.				
2: Publicering af introside i DIA	<p>1. Tilgå DIA-siden, I lige har genoverført løsningen til, i DIA</p> <p>2. I vil se, at DIA-siden er låst for ændringer. Dette skyldes, at koblingen af BM-løsningen til DIA-siden nulstiller siden. Virk Myndighedsteam skal gengodkende DIA-siden, før ændringer kan publiceres. Skriv til Virk Myndighedsteam på erstvirkmyndighedsteam@erst.dk for at anmode om gengodkendelsen.</p> <p>3. Når Virk Myndighedsteam har gengodkendt DIA-siden, kan I selv styre ændringerne af den efter eget behov.</p>				

3 Blanketmotoren – Byg en organisation op

I forrige afsnit har vi beskrevet, hvordan I bedst bygger Blanketmotor-løsninger op. I dette afsnit får I input og råd til at opbygge en organisation og tilhørende processer op omkring brugen af Blanketmotoren i jeres myndighed.

Rådene er sammensat med udgangspunkt i myndighedernes egne erfaringer, opsætninger og problemstillinger, som er blevet italesat og diskuteret på Blanketmotorens Support- og Erfaringsarbejdsgruppemøder.

3.1 Forslag til Roller, ansvarsfordeling og proces-template

I myndighedernes opbygning af deres organisation omkring Blanketmotoren ser vi en række roller gå igen. I jeres opbygning af jeres organisation anbefaler vi, at I også tager udgangspunkt i disse roller og tilknytter yderligere roller efter behov:

BM-organisations-roller	
Rolle	Beskrivelse
BM-SPOC (Blanketmotor-Single Point of Contact)	<p>BM-SPOC'en er den primære tovholder med overblik over jeres myndigheds brug af Blanketmotoren. Denne person er oftest oprettet som Administrator for myndigheden i Blanketmotoren, mens hun også repræsenterer myndigheden til Blanketmotorens CAB-møder og øvrige gruppemøder, såsom udviklings- og Erfaringsarbejdsgrupperne.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dialog med Forretning om ønskede BM-løsninger• Har det samlede overblik over BM-løsninger, brugere og fakturering ift. myndighedens brug af Blanketmotoren• Primær kontaktperson ift. samarbejde med Blanketmotorens Produktteam og Virk Myndighedsteam• Primær modtager af driftsmeddelelser fra BM-Produktteam. BM-SPOC har også ansvaret for evt. at videresende driftsmeddelelser internt i deres myndighed
Blanket-designer	<ul style="list-style-type: none">• Bygger selve Blanketmotor-løsningerne i Blanketmotoren• Sidenhen implementeres ændringer i løsningerne også af Blanket-designer
Forretning	<ul style="list-style-type: none">• Har et forretningsønske om en Blanketmotor-løsning, hvorved de går i dialog med BM-SPOC• Italesætter løbende ændringer til løsninger til BM-SPOC• Har ansvar for at allokere Support og Sagsbehandler(e) til BM-løsningen
Virk Kontaktperson	<ul style="list-style-type: none">• Har overblikket over udstillede introsider på Virk• Har en række andre opgaver - Læs mere her
Support	<ul style="list-style-type: none">• Håndterer supporthenvendelser fra BM-løsningens slutbrugere – Oftest Kundecenter eller lign.
Jura	<ul style="list-style-type: none">• Har kendskab til juridiske krav og overvejelser til BM-løsningen, hvis BM-SPOC eller forretning har brug for sparring
Sagsbehandler(e)	<ul style="list-style-type: none">• Håndterer sagsbehandlingen af indsendelserne til BM-løsningens endepunkt

Ofte vil processen for at bygge en BM-løsning se ud som følger:

Forslag til proces for bygning af BM-løsning		
Trin	Titel	Beskrivelse
1	Afdækning af, om BM kan løse forretningens behov	<ul style="list-style-type: none"> • Forretning har et behov for at indsamle data fra en slutbrugergruppe. • Forretning går i dialog med BM-SPOC omkring opgaven, og de afdækker sammen, om en selvbetjeningsløsning i Blanketmotoren er den rigtige løsning på behovet.
2	BM kan løse opgaven – Dannelsen af udkast i Blanketmotoren planlægges	<ul style="list-style-type: none"> • BM-SPOC og Forretning finder, at en løsning skal laves i BM <ol style="list-style-type: none"> a. BM-SPOC går i dialog med Blanketbygger for at lave udkast b. Forretning allokerer Support og Sagsbehandler til BM-løsningen c. Forretning inddrager evt. Jura ved juridiske tvivlsspørgsmål vedrørende løsning og indsendelser til den d. Forretning (og evt. BM-SPOC) går i dialog med Virk SPOC mhp. At danne introside til løsningen (Såfremt den er virksomhedsrettet)
3	Udkast til BM-løsning dannes	<ul style="list-style-type: none"> • Blanket-designer danner udkast til BM-løsning i dialog med BM-SPOC og evt. Forretning
4	Udkast til BM-løsning optimeres og testes	<ul style="list-style-type: none"> • Udkast af BM-løsning gennemgås, optimeres og testes i dialog imellem BM-SPOC, Forretning, Blanket-designer og Sagsbehandler
5	Udkast meldes som færdigt	<ul style="list-style-type: none"> • Forretning melder, at de er tilfredse med BM-løsning og evt. Introside
6	Løsning går live for slutbrugerne	<ul style="list-style-type: none"> • Løsning går live – Er den virksomhedsrettet, skal den gå live via introside på Virk vha. Virk SPOC
7	Efterfølgende optimering	<ul style="list-style-type: none"> • Løsning optimeres og revideres løbende efter behov i dialog imellem Forretning, BM-SPOC og Blanket-designer

Ovenstående råd til organisation og processer er kun til inspiration. Fremfor alt råder vi jer blot til at danne en konkret organisation og tilhørende processer omkring jeres brug af Blanketmotoren. Det vil gøre det lettere for jer at bygge og administrere jeres løsninger, mens det vil gøre jer i stand til altid at holde overblik over jeres løsninger.

3.2 Skab jer et fælles overblik over jeres BM-løsninger – Et dashboard

Det anbefales, at jeres BM-SPOC skaber og varetager et samlet overblik over jeres myndigheds løsninger samt de tilknyttede interessenter. Det er forskelligt, hvordan myndigheder gør dette, men ofte vil det være i form af et excel-dokument, der opsummerer myndighedens BM-løsninger, og hvem der besidder hvilke roller i håndteringen af løsningen.

3.3 Dokumentér jeres Blanketmotor-løsninger

I jeres brug af Blanketmotoren vil en løsning ofte blive dannet af en primær blanket-designer. En tilbagevendende problemstilling i myndighedernes brug af Blanketmotoren er, at en blanket-designer er syg, siger sin stilling op eller er på ferie, hvorved jeres resterende organisation omkring Blanketmotoren mister indsigt i den BM-løsning, som Blanket-designeren har bygget. Derfor anbefaler vi, at I opstiller processer, der dokumenterer, hvordan en given BM-løsning er bygget op, så den bedre kan skifte hænder, og det bliver lettere at sætte sig ind i den. Det er meget forskelligt, hvordan myndigheder danner sig dette overblik og dokumentation, og den bedste løsning vil også variere fra myndighed til myndighed.

3.4 Navngivning og kategorisering af jeres BM-løsninger – Find et system

I Blanketmotoren kan I tilføje følgende attributter til jeres Blanketmotor-løsninger:

- **Name**
- **Title**
- **Category**
- **Description**

Det er op til jer selv, hvordan I anvender ovennævnte attributter, dvs. hvordan I navngiver og tildeler kategorier og description til jeres BM-løsninger. Vi anbefaler dog, at I finder et system, som alle i jeres BM-organisation er indforståede med, da det vil hjælpe jer med at bibeholde overblikket – Særligt for de myndigheder med mange BM-løsninger.

3.5 Bliv enige om terminologi i jeres arbejde med BM og DIA

Der er ofte forskellige holdninger om, hvad der menes med en 'blanket' en 'løsning' og en 'indberetning'. I myndighedernes brug af Blanketmotoren har det givet pote, når myndigheden lægger en indsats i at etablere en konkret terminologi i deres brug af Blanketmotoren og Virk.

Vi anbefaler, at I tager udgangspunkt i understående termer og evt. tilføjer jeres egne – Det vigtigste er, at der er enighed.

Term	Betydning
Selvbetjeningsløsning/Løsning	Selve den digitale løsning, som anmelder udfylder, hvorefter de til sidst klikker 'send'. Det er altså den digitale brugerrejse, som ligger bag start-knappen på en Virk Introside. Selvbetjeningsløsninger kan også være analoge, dvs. en pdf-fil, man udfylder. Dette betegnes ofte også som en 'papierblanket'
Indsendelse/indberetning	Dette er selve den indberetning, som en anmelder har lavet, når de har tilgået, udfyldt og til sidst klikket send på en selvbetjeningsløsning. Eksempel: Anmelder har lavet en indberetning til en selvbetjeningsløsning
Blanket	Denne er tricky, for i nogles øjne er en blanket det samme som en selvbetjeningsløsning, mens andre mener, at det er en indberetning til en selvbetjeningsløsning. Derfor skal man være varsom med at bruge den.

Anmelder/indberetter	Slutbrugeren, der laver indberetningen på en selvbetjeningsløsning
Introside	Introsiden er den introduktionsside, man kan fremsøge på Virk, der giver en introduktion til selvbetjeningsløsningen og indeholder en startknap, hvorigennem man kan tilgå selvbetjeningsløsningen

3.6 'Toolbox-blanket' – Byg en værktøjskasse

I takt med at jeres blanket-designere bliver mere fortrolige med brugen af Blanketmotoren, vil I anvende mere og mere avanceret funktionalitet, såsom Xpath-udtryk, validering osv. Vi anbefaler, at hver enkelt blanket-designer laver deres egen toolbox-blanket, der kan varetage 2 funktioner:

- Toolbox-blanketten agerer som en testblanket/'Sandkasse', som Blanket-designeren kan afprøve indhold i
- Toolbox-blanketten indeholder alle de xpath-udtryk og validerings-koder, som Blanket-designeren kan finde på at bruge. Toolbox-blanketten vil dermed fungere som et opslagsværk, hvori Blanket-designeren altid kan slå Xpath-udtryk op i og kopierer fra efter behov, når de bygger BM-løsninger

Blanketmotorens Produktteam har en standardiseret Toolbox-blanket, som kan kopieres over i jeres myndighed i Blanketmotoren som inspiration til jeres egne Toolbox-blanketter

4 Digital Indberetnings Administration (DIA) – Best Practice

I det følgende finder I vejledning til, hvordan jeres myndighed arbejder bedst i DIA.

4.1 Krav

Selvbetjeningsløsninger på Virk, skal overholde en række krav til både løsninger og introsider.

Kravene er primært sammensat, så anmelderne får den bedste brugeroplevelse på introsiden, i selvbetjeningsløsning og på Virk som helhed.

Krav til Introsiden

Titel

- **Titlen på introsiden skal være den samme som den titel, brugeren møder i selve selvbetjeningsløsningen**
- Anmelder skal finde overensstemmelse i introsiden og den tilhørende selvbetjeningsløsning.

Kort beskrivelse

- **Den korte beskrivelse på løsningens introside må ikke være identisk med introsidens titel**
- Den korte beskrivelse skal så vidt muligt beskrive løsningens formål og evt. hvem der skal anvende den.

Dette skal du bruge

- **I punktopstilling, beskrive hvad udfylder skal have parat for at gennemføre løsningen**
- **hvad er der påkrævet for at udfylde selvbetjeningsløsningen**
- **hvilke vigtige informationer, kan være gode at have ved hånden inden brugeren klikker på startknappen.**

Kontakt

- skal indeholde kontaktinformationer om løsningens afsendermyndighed
- Udfylder skal have adgang til den relevante support, såfremt de har spørgsmål eller oplever problemer under deres indberetning.

Persondata

- Brugere skal informeres om en række oplysninger, inden de indberetter, hvis de indberetter persondata.
- Introsiden eller løsningen skal indeholde oplysninger om, hvordan persondata behandles.
- Informationen skal være tilgængelig, men ikke forstyrre brugere der skal indberette.

4.2 Den gode introside

Fra worst practice til Best practice

<https://virk.dk/myndigheder/stat/ERST/selvbetjening/Batteriafgift - afgift af hermetisk forseglede nikkel-cadmium-akkumulatorer lukkede nikkel-cadmium-batterier - 24024/>

Byg introsiden, så den passer til målgruppen

Brugere skal opleve, at løsningen benytter et almindeligt dansk med ord, begreber og sætninger, der er velkendte for målgruppen. Brugere skal kunne genkende det anvendte sprog fra tilsvarende og allerede eksisterende, velafprøvede og velfungerende løsninger.

Undgå meget lange sætninger og tekniske ord, medmindre det understøtter en bestemt handling hos målgruppen.

Sprog:

Alle tekster i introsiden og selvbetjeningsløsningen bør være korte og klare for brugeren. Brugere skimmer og skanner tekster, derfor anbefaler Virk, at man:

- anvender aktivt sprog fremfor passivt
- har fokus på nøgleord
- skriver dækkende overskrifter
- skriver under-overskrifter til afsnit
- skriver om ét emne for hvert afsnit
- sorterer sit indhold i punktopstillinger
- undgår meget lange sætninger og tekniske ord, medmindre det understøtter en bestemt handling hos målgruppen.

De skal være forståelige også for første gangs-brugere

Valg af ord og begreber skal være de samme på introside og i selve selvbetjeningsløsningen.


Brug ikke lange sætninger med mange indskudte sætninger, henvisninger, 'myndighedssprog' og svære ord.

De korrekte og præcise betegnelser for virksomhedsområdet anvendes, så vidt det er muligt at kombinere med et klart og flydende sprog.

links

- bør være tydeligt markeret,
- Link-teksten bør formidle, hvor du lander
- Åbningen af links må ikke afbryde eller forhindre indberetningen. Derfor skal de åbne i en ny fane eller vindue

Er jeres forening en Frivillig forening?

Frivillige foreninger er kendetegnet ved at være foreninger, der ikke har nogen afgifts- eller oplysningspligt over for det offentlige. [Læs mere om de forskellige typer foreninger](#) 

Titel

Titlen skal give brugeren en sigende beskrivelse om indberetningens emne og indhold.

Anmelder skal finde overensstemmelse i introsiden og den tilhørende selvbetjeningsløsning

Titlen bør:

- være handlingsrettet
- være kort for at opnå den bedste SEO-optimering.
- være sigende ift. Indberetningens emne og indhold
- indeholde aktivt sprog
- undgå interne kaldenavne, forkortelser og arbejdstitler.
- indeholde nøgleord

Nøgleord

Husk, at skrive de centrale nøgleord i titlen. Nøgleordene skal være sigende for indholdet i selvbetjeningsløsningen.

Når en bruger søger på Virk benytter den interne søgemaskine sig af både titel og den korte beskrivelse til præsentation i søgeresultaterne. Det sker typisk også i de eksterne søgemaskiner, fx Google.

Frivillige Foreninger (Eksempel til Virk Viden)

Afklarings- og testforløb for nye teknologier og forretningsmodeller inden for bio-solutions og tekstiler

Kort beskrivelse

Formålet er at brugeren kan identificere om det er den korrekte selvbetjeningsløsning

Beskrivelsen skal beskrive det centrale indhold i selvbetjeningsløsningen. Den skal også nævne, hvem selvbetjeningsløsningen henvender sig til og hvem den er relevant for.

Den korte beskrivelse bør

- være kort for at opnå den bedste SEO-optimering.
- være sigende ift. Indberetningens emne og indhold
- anvende aktivt sprog fremfor passivt
- indeholde centrale nøgleord
- kort beskrive hvilken side man er på og hvad man kan her.
- beskrive løsningens formål og evt. hvem der skal anvende den.

Hold det så kort og konkret om muligt. Teksten bliver også brugt i søgeresultater

Når en bruger søger på Virk Indberet benytter den interne søgemaskine sig af både titel og den korte beskrivelse til præsentation i søgeresultaterne. Det sker typisk også i de eksterne søgemaskiner, fx Google.

Her kan du registrere en frivillig forening. Det er gratis at registrere en frivillig forening.

Dette skal du bruge

Formålet er at gøre brugeren opmærksom på hvad de skal have klar.

Dette sikrer mindre frustration for anmelder, da de ikke opdager halv vejs igennem udfyldelsen, at de mangler at gøre noget.

- I punktform beskrives hvad brugerne skal have klar for at kunne gennemføre indberetningen.
- Husk kun at beskrive relevante informationer.
- Informer om log ind, herunder signatur og rettigheder

Dette skal du bruge:

- Navn på forening
- C/o navn
- Foreningens adresse
- Kontaktoplysninger i form af telefon og E-mail

Dette skal du bruge:

- Virksomhedsoplysninger
- Kontaktoplysninger på projektets kontaktperson
- Beskrivelse af teknologien eller forretningsmodellen, som din virksomhed arbejder med
- Beskrivelse af de regulatoriske barrierer, som din virksomhed møder i arbejdet med teknologien eller forretningsmodellen
- Beskrivelse af teknologiens eller forretningsmodellens bidrag til innovation og den grønne omstilling

Persondata

Brugerne skal informeres om en række oplysninger, inden de indberetter, hvis de indberetter persondata.

- Introsiden eller løsningen skal indeholde oplysninger om, hvordan persondata behandles.
- Informationen skal være tilgængelig, men ikke forstyrre brugerne der skal indberette.

Kontakt

Kontaktinformationer i bunden af introsiden skal indeholde kontaktinformationer om løsningens afsendermyndighed. Udfylder skal have adgang til den relevante support, såfremt de har spørgsmål eller oplever problemer under deres indberetning.

Kontakt skal formidle kontaktoplysninger, som knytter sig til den enkelte selvbetjeningsløsning.

Mulighed for at give specifikke kontaktoplysninger på hver enkelt introside.

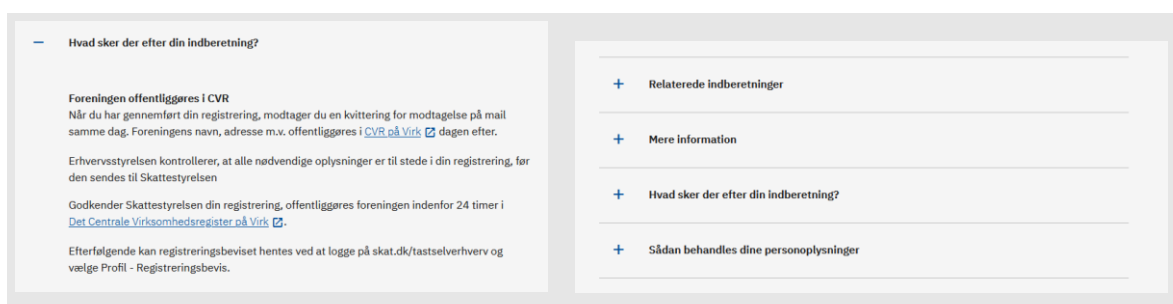
Hvis der, til denne specifikke introside, er behov for, at brugeren skal kontakte en support på et specifikt telefonnummer eller bestemte åbningstider, der afviger fra myndighedens kontaktoplysninger, er det muligt at udfylde felterne på introsiden. Hvis felterne ikke udfyldes, henter Virk kontaktoplysninger fra myndighedssiden.



Accordions

Hensigten med accordion'en er, at brugerne kan bevare deres overblik og hurtigt åbne og lukke for information. Accordions skal anvendes til kortfattet relevant information. Det kan fx være særlig information om frister, tekniske begrænsninger eller muligheder.

- Gør gerne Accordion-titlen præcis og forklarende ift. hvilket indhold der kan findes når den foldes ud.
- Undgå for meget og for lange tekster i hvert fold ud-element



4.3 Skrive vejledning

Sådan skriver vi

Brugerne er i fokus på Virk. De skimmer og skanner tekster digitalt. Nogle af dem har en bred brugerprofil og andre har en dybdegående faglig forståelse.

Fokus er på brugeren eller modtageren af teksten. Husk derfor disse enkle skriveprincipper:

- Definér, hvem du skriver til og hvilket behov for information, brugeren har
- Vær præcis og konkret i din formulering af tekst
- Brug kun fagudtryk der er relevante og sigende for den typiske bruger af løsningen
- Skriv præcise og sigende overskrifter
- Markér afsnit ved at give dem underoverskrifter
- Hold dig gerne til et emne for hvert afsnit
- Sortér konkret indhold i overskuelige inddelinger og punktlistor
- Undgå lange og indskudte sætninger, samt for mange tekniske begreber

4.4 Persondata afsnit

Ifølge persondatadirektivet (GDPR) skal brugerne informeres om en række oplysninger, inden de går i gang med at indberette. Denne information skal kunne tilgås fra introsiden på Virk og opnå synlighed uden at forstyrre.

Tekst og link på introsiden, er standardtekster som genereres automatisk.

Under fanen Persondata i DIA, findes der 12 felter, der kan anvendes. Alle felter er forudfyldt med en skabelon.

Sådan behandles dine personoplysninger	
+ Vi er den dataansvarlige – hvordan kontakter du os?	1
+ Kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren	2
+ Formålene og retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger	3
+ Kategorier af personoplysninger	4
+ Modtagere eller kategorier af modtagere	5
+ Overførsel til modtagere i tredjelande, herunder internationale organisationer	6
+ Hvor personoplysningerne stammer fra	7
+ Opbevaring af personoplysninger	8
+ Automatiske afgørelser, herunder profilering	9
+ Retten til at trække samtykke tilbage	10
+ Dine rettigheder hvis der er afleveret personoplysninger om dig	11
+ Klage til Datatilsynet	12

Det er ikke alle felter der SKAL udfyldes.

Felterne 1,2,12 bliver vist når der ændres i skabelonen, i DIA, og der vælges gem.

Felterne 3-11 bliver først vist, når der bliver ændret i det enkelte felt.

Hvis man herefter ønsker at skjule et felt, kan dette gøre ved at sætte flueben i afkrydsningsboksen

ovenfor feltet.

Felterne 1,2,12 kan ikke skjules.

I felterne 1, 2 og 12 hentes data fra myndighedssiden. Hvis oplysningerne ikke er korrekte, skal disse ændres på myndighedssiden i DIA

1. Myndighedsoplysninger Navn og adresse og kontaktoplysninger

2. DPO databeskyttelsesrådgiver Databeskyttelses rådgiveren

12. Myndighedsnavn Navnet på myndigheden

4.5 Bilag 1

Ingen rettigheder

Dette skal du bruge:

- [Digital signatur](#)
- *Egne punkter eks. Lønmodtagerens Cpr.nr.*
- *Egne punkter Cvr. Nr*

Rettigheder

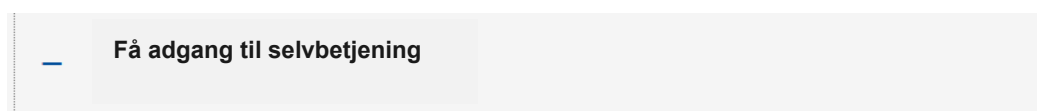
Dette skal du bruge:

- [Digital signatur](#)
- *Rettigheder se hvilke under "Få adgang til selvbetjening"*
- *Egne punkter eks. Lønmodtagerens Cpr.nr.*
- *Egne punkter Cvr. Nr*
- *Egne punkter Lønsedler*

Accordion



En rettighed

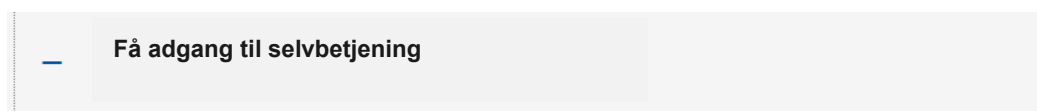


Denne løsning kræver rettigheden - Ret til at tilgå Lønmodtagernes feriemidler

[Tjek om du har rettigheden](#)

Du kan finde vejledning til at få [adgang her](#)

Flere rettigheder



Denne løsning kræver rettighederne

- Ret til at tilgå Lønmodtagernes feriemidler
- Ret for advokater

[Tjek om du har rettighederne](#)

Du kan finde vejledning til at få [adgang her](#)