

Statsrevisorernes Sekretariat
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Finansministeren

20. december 2013

Ministerredegørelse til Statsrevisorerne vedr. beretning nr. 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger

Med henvisning til Statsrevisorernes skrivelse af 22. oktober 2013 angående beretning 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger, fremsender jeg hermed, i overensstemmelse med § 18, stk. 2 i lov om revisionen af statens regnskaber m.m., ministerredegørelse angående denne.

Først og fremmest er jeg enig med Rigsrevisionen og Statsrevisorerne i, at når det offentlige stiller krav om, at borgerne betjener sig selv digitalt, er det vigtigt, at de digitale løsninger er brugervenlige. Derfor stilles der i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15 også krav til brugervenligheden og tilgængeligheden af de løsninger, som det i medfør af strategien bliver obligatorisk for borgere og virksomheder at anvende. Dette arbejde understøttes af en række initiativer, hvoraf flere er nævnt i beretningen.

Jeg har særligt noteret mig fire anbefalinger i beretningen, herunder:

- 1) At Digitaliseringsstyrelsen overvejer, hvordan alle de fællesoffentlige krav til brugervenlighed kan gøres gældende for ikke-obligatoriske digitale løsninger.
- 2) At brugervenlighedstest i udviklingen af digitale løsninger indgår i de fællesoffentlige krav til brugervenlighed og omfattes af den fælles statslige it-projektmodel.
- 3) At Digitaliseringsstyrelsen i klarmeldingen af obligatoriske løsninger følger op på, om myndighederne har etableret betjening for borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt, og tillige offentliggør alle de krav, som obligatoriske digitale løsninger klarmeldes efter.
- 4) At Digitaliseringsstyrelsen stiller krav om, at myndigheder efter idriftsættelse af digitale løsninger løbende følger op på brugernes erfaringer og sik-

rer forbedringer af brugervenligheden, hvis opfølgningen viser, at der er behov for det.

På baggrund af Rigsrevisionens første og fjerde anbefaling har Digitaliseringsstyrelsen iværksat arbejde for at se på, hvordan brugervenligheden af ikke-obligatoriske løsninger kan fremmes, herunder om det er muligt at lade ikke-obligatoriske løsninger omfatte af kravene i en eller anden form. Det skal dog bemærkes, at de løsninger og områder, som bliver obligatoriske som led i overgangen til digital kommunikation, er udvalgt bl.a. på baggrund af deres potentielle brugsvolumen. Således vil der være et begrænset omfang af ikke-obligatoriske løsninger tilbage, når den nuværende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi afsluttes i 2015, og størstedelen af disse må forventes at have en forholdsvis lav brugsvolumen. Fordele og ulemper ved at de resterende løsninger skal leve op til samtlige fællesoffentlige krav til brugervenlighed skal derfor belyses nærmere og drøftes med de øvrige fællesoffentlige parter. Samtidig prioriteres det i første omgang at sikre høj kvalitet i de løsninger, som det bliver obligatorisk for borgerne at anvende.

Som led i arbejdet ses der også på, hvordan brugertests og brugerinddragelse kan fremmes som værktøjer i udviklingen af digitale løsninger, hvilket bl.a. forventes at ske gennem udviklingsvejledningen for selvbetjeningsløsninger.

Hvad angår anden anbefaling om krav om brugervenlighedstest i den fællesstatslige it-projektmodel, kan jeg meddele, at det på baggrund af beretningen er blevet besluttet at øge fokus på brugerinddragelse og brugervenlighed i den fællesstatslige it-projektmodel ved følgende tiltag:

- 1) Der lanceres 22. januar 2014 en opdatering til den fællesstatslige it-projektmodel, der integrerer it-arkitektoniske overvejelser i tjeklisten for entreprise-arkitekter i den fællesstatslige it-projektmodel som et værktøj. En del af tjeklisten for entreprise-arkitekter orienterer sig mod brugerinddragelse og brugervenlighedstest.
- 2) Den fællesstatslige it-projektmodel vil pr. 22. januar 2014 januar blive opdateret med krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører tests, herunder eksempelvis brugervenlighedstest. Til brug for valg af tests vil blive udformet et værktøj til modellen, bestående af et idekatalog over mulige testformer.

Jeg kan tilføje, at brugerinddragelse allerede indgår i projektmodellen, bl.a. i kraft af et krav om deltagelse af seniorbruger(e) i projektstyregrupper. Derudover er brugerinddragelse et eksplicit parameter ved anvendelsen af statens standardkontrakter, herunder i særdeleshed K03, som også anbefales i den fællesstatslige it-projektmodel.

I forhold til den tredje anbefaling kan jeg oplyse, at klarmeldingskriterierne på baggrund af anbefalingen er blevet offentliggjort i deres helhed på digst.dk.

Rigsrevisionen anbefaler også, at Digitaliseringsstyrelsen følger op på, om *myndighederne har etableret betjening for borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt*. Formålet med klarmeldingskonceptet er imidlertid at følge op på de *nye* løsninger og elementer, der skal implementeres som led i overgangen til digital kommunikation. Ikke-digital betjening svarer til situationen før obligatorisk digital selvbetjening, og der er derfor i forvejen etableret alternativer.

Samtidig er det understreget i samlelovene om overgangen til digital kommunikation (lov nr 558 af 18/06/2012 og lov nr 622 af 12/06/2013), at hvis *der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal [myndigheden] tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening*. Jeg kan tilføje, at Digitaliseringsstyrelsen arbejder tæt sammen med blandt andet ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation, herunder at oplyse om fritagelses- og undtagelsesmuligheder for de, som ikke kan betjene sig selv digitalt. Skulle der vise sig at være udfordringer på dette område, vil jeg naturligvis følge op på dette.

I forlængelse heraf kan jeg tilføje, at jeg er meget enig med Statsrevisorerne i, at de offentlige myndigheder skal vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger. Digitaliseringsstyrelsen understøtter denne indsats, bl.a. gennem udviklingen af værktøjer og vejledninger til borgere og medarbejdere.

I forhold til NemID bemærkes, at der naturligvis også her fortsat arbejdes med at sikre en god brugeroplevelse for både borgere og virksomheder, og at dette også indgår i den igangværende udvikling af NemID mobil.

Samlet set er jeg af den opfattelse, at aktuelle og planlagte indsatser vil bidrage til øget brugervenlighed i offentlige, digitale løsninger.

Eksemplarer af nærværende redegørelse fremsendes samtidig til Rigsrevisionen.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon