



Rigsrevisionens notat om beretning om

brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder



revision
revision

revision

Vedrører:**Statsrevisorernes beretning nr. 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder**

3. maj 2016

RN 1502/16

Skatteministerens redegørelse af 1. marts 2016**Finansministerens redegørelse af 17. marts 2016****Miljø- og fødevareministerens redegørelse af 29. marts 2016****Erhvervs- og vækstministerens redegørelse af 30. marts 2016****Justitsministerens redegørelse af 5. april 2016**

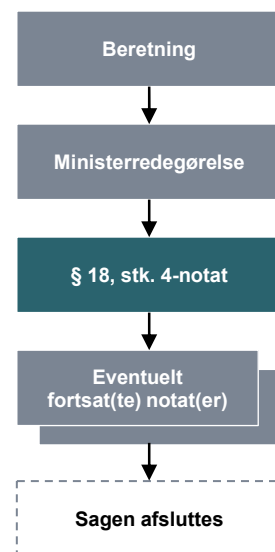
1. Rigsrevisionen vurderer i dette notat de initiativer, som ministrene har iværksat og vil iværksætte som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens konklusioner.

KONKLUSION

- Ministrene har oplyst, at der er taget initiativ til at forbedre brugervenligheden i og mellem de digitale selvbetjeningsløsninger, der indgik i undersøgelsen, og at arbejdet hermed vil fortsætte. Rigsrevisionen finder dette tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- resultatet af Digitaliseringsstyrelsens arbejde med at udarbejde en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening fra start til slut
- resultatet af arbejdet med at forbedre brugervenligheden på tværs af sammenhængende løsninger, herunder dels Digitaliseringsstyrelsens arbejde med området i digitaliseringsstrategien, dels samarbejdet mellem Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen om at udvikle en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger.

Sagsforløb for en større undersøgelse

Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

I undersøgelsen indgik 9 digitale selvbetjeningsløsninger:

Erhvervsstyrelsen:

- Opret iværksætterselskab (IVS)
- Ændre adresse for IVS.

Digitaliseringsstyrelsen:

- Bestil NemID
- Opsæt Digital Post.

SKAT:

- Indberet moms
- Opret medarbejder i elnd-komst.

Fødevarestyrelsen:

- Registrer fødevarer virksomhed.

Rigspolitiet:

- Søg om alkoholbevilling.

Kommunerne:

- Giv fuldmagt i byggesag.

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i november 2015 en beretning om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder. Beretningen handlede om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening set fra et virksomhedsperspektiv. I undersøgelsen var der fokus på virksomheder med færre end 10 ansatte.

Formålet var at undersøge, om løsningerne er brugervenlige fra start til slut, og om der er en brugervenlig sammenhæng mellem relevante selvbetjeningsløsninger.

Rigsrevisionen har anvendt brugervenlighedstests til at undersøge brugervenligheden i 3 dele af løsningerne, nemlig vejen ind i løsningen, indtastningen og afslutningen. Vi har også undersøgt brugervenligheden i sammenhængen mellem relevante løsninger, fx i overgangen mellem at have registreret en fødevarer virksomhed (i dette tilfælde en restaurant) og at skulle søge om alkoholbevilling.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, bemærkede de, at de fandt det utilfredsstillende, at ingen af de undersøgte digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder er tilstrækkeligt brugervenlige fra start til slut. Statsrevisorerne bemærkede desuden, at der kun i meget begrænset omfang er sikret brugervenlig sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af myndighedsområder.

Statsrevisorerne bemærkede endvidere, at når det offentlige stiller krav om, at brugerne skal anvende digitale løsninger, er det afgørende, at løsningerne er brugervenlige. Manglende brugervenlighed medfører spild af tid og resurser hos både borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.

Statsrevisorerne fandt det positivt, at Digitaliseringsstyrelsen fremadrettet vil arbejde for at udarbejde en fællesoffentlig test af brugervenlighed, der dækker selvbetjening fra start til slut, og at KL på vegne af kommunerne og de 5 undersøgte statslige myndigheder alle vil bruge undersøgelsens testresultater til at forbedre brugervenligheden i de digitale løsninger.

4. Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Gennemgang af ministrenes redegørelser

Brugervenlighed fra start til slut i digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder

5. Det fremgik af beretningen, at det er vigtigt at måle brugervenligheden i alle 3 dele af en digital selvbetjeningsløsning, og Rigsrevisionen anbefalede, at de enkelte myndigheder sikrer, at deres løsninger er brugervenlige fra start til slut. Det gennemgående problem med brugervenligheden er, at brugerne ikke bliver vejledt og hjulpet tilstrækkeligt i forhold til deres behov, især fordi mængden af information enten er for stor eller for lille. Den manglende brugervenlighed optræder både i vejen ind i løsningen, under indtastningen af oplysninger og i løsningernes afslutning. Problemerne er mere alvorlige i nogle løsninger end i andre.

6. Ministrene er generelt enige i, at de digitale selvbetjeningsløsninger skal være brugervenlige fra start til slut. Ministrene har oplyst, at der på baggrund af beretningen er foretaget forbedringer af de undersøgte løsninger, og at arbejdet med at forbedre brugervenligheden i egne løsninger fortsætter.

Rigsrevisionen finder dette tilfredsstillende og vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

7. Finansministeren er som nævnt enig i, at myndighederne skal sikre brugervenlige løsninger fra start til slut, og oplyser, at der derfor via den fællesoffentlige udviklingsvejledning for gode selvbetjeningsløsninger stilles krav til obligatoriske selvbetjeningsløsninger om brugervenlighed.

Rigsrevisionen skal dog bemærke, at de nuværende krav ikke omfatter brugervenlighed fra start til slut. Rigsrevisionen skal desuden bemærke, at Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med beretningen oplyste, at styrelsen vil arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig test, der dækker selvbetjening fra start til slut.

Rigsrevisionen vil følge dette arbejde og orientere Statsrevisorerne om resultatet heraf.

Brugervenlig sammenhæng videre til andre relevante selvbetjeningsløsninger

8. Det fremgik af beretningen, at der enten ikke eller kun delvist var en brugervenlig sammenhæng mellem 5 af de undersøgte løsninger.

9. Ministrene er generelt enige i, at der skal være en brugervenlig sammenhæng til andre relevante selvbetjeningsløsninger. Erhvervsstyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen, Fødevarestyrelsen og Rigspolitiet har igangsat initiativer, der skal styrke brugervenligheden i sammenhængen mellem løsningerne, og vil fortsætte dette arbejde.

Rigsrevisionen finder dette tilfredsstillende og vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

10. Rigsrevisionen anbefalede på baggrund af undersøgelsen, at Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen understøtter myndighedernes arbejde med at sikre brugervenlig sammenhæng mellem relevante digitale selvbetjeningsløsninger.

11. Finansministeren er enig i, at der skal sikres brugervenlig sammenhæng mellem løsninger på tværs af myndighederne, og oplyser, at der i arbejdet med digitaliseringsstrategien er fokus på at identificere, hvordan den tværgående brugervenlighed kan optimeres.

Derudover oplyser finansministeren og erhvervs- og vækstministeren, at Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen sammen vil arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig brugertest, som dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger. Arbejdet vil tage afsæt i en evaluering af den nuværende fællesoffentlige brugertest.

Rigsrevisionen finder dette positivt og vil følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om resultatet af arbejdet med at forbedre brugervenligheden på tværs af sammenhængende løsninger, herunder dels Digitaliseringsstyrelsens arbejde med området i digitaliseringsstrategien, dels samarbejdet mellem Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen om at udvikle en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger.

I undersøgelsen af sammenhængen mellem de digitale løsninger indgik 5 af de 9 løsninger:

Erhvervsstyrelsen:

- Opret iværksætterselskab (IVS).

Digitaliseringsstyrelsen:

- Bestil NemID
- Opsæt Digital Post.

Fødevarestyrelsen:

- Registrer fødevarer virksomhed.

Rigspolitiet:

- Søg om alkoholbevilling.