



FOLKETINGET  
RIGSREVISIONEN

September 2020

Rigsrevisionens notat om  
beretning om

# **brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder**

## Opfølgning i sagen om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder (beretning nr. 4/2015)

2. september 2020

RN 1507/20

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder, som blev indledt med en beretning i 2015. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 3. maj 2016.



### Konklusion

Finansministeriet (ved Digitaliseringsstyrelsen) har gennemført en række initiativer for at forbedre brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder. Rigsrevisionen finder, at initiativerne er tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

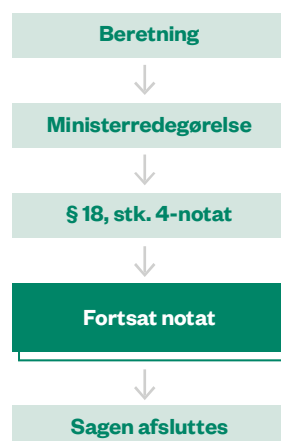
Rigsrevisionen baserer denne konklusion på følgende:

- Digitaliseringsstyrelsen har lavet en tilføjelse til den fællesoffentlige brugertest, så den kan anvendes til at teste selvbetjeningsløsninger fra start til slut, dvs. fra brugeren starter selvbetjeningen, til den er afsluttet, og brugeren har modtaget en kvittering med information om de videre handlinger.
- Digitaliseringsstyrelsen har sammen med parterne bag *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020* udarbejdet et sæt af fælles krav til selvbetjeningsløsninger og en fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening med henblik på at styrke brugervenligheden.
- Erhvervsstyrelsen har sat de 2 første virksomhedsrejser "Start virksomhed" og "Ansæt første medarbejder" i drift i juni 2020.

Derudover har Erhvervsministeriet (ved Erhvervsstyrelsen) og Digitaliseringsstyrelsen undersøgt, om den fællesoffentlige brugertest kan udvides til at teste selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger. Styrelserne har i stedet besluttet at løfte brugervenligheden gennem sammenhængende digitale brugerrejser, som er et initiativ i digitaliseringsstrategien. Som led i dette skal der implementeres flere brugerrejser for virksomheder.

Rigsrevisionen finder det velbegrundet, at Digitaliseringsstyrelsen har besluttet ikke at udvikle en metode til at teste selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger, men i stedet sikre brugervenlighed via de sammenhængende digitale brugerrejser.

### Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk)

## 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.

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

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgningspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

| Opfølgningspunkt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Status                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ministeriernes initiativ til at forbedre brugervenligheden i og mellem de digitale selvbetjeningsløsninger, der indgik i undersøgelsen.                                                                                                                                                                                                                                   | Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 3. maj 2016. |
| 2. Resultatet af Digitaliseringsstyrelsens arbejde med at udarbejde en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening fra start til slut.                                                                                                                                                                                                                              | Behandles i dette notat.                                               |
| 3. 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. | Behandles i dette notat.                                               |

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på [www.rigsrevisionen.dk](http://www.rigsrevisionen.dk) og på [www.ft.dk/Statsrevisorerne](http://www.ft.dk/Statsrevisorerne).

## II. Ministeriernes initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Finansministeriets initiativer ved Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsministeriets initiativer ved Erhvervsstyrelsen i forhold til de udestående opfølgningspunkter. Gennemgangen er baseret på skriftligt materiale fra Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen. Derudover har vi holdt møder med begge styrelser.

### **Digitaliseringsstyrelsens arbejde med at udarbejde en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening fra start til slut**

7. Statsrevisorerne fandt det tilfredsstillende, at ingen af de undersøgte digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder var tilstrækkeligt brugervenlige fra start til slut. Statsrevisorerne fandt det derfor tilfredsstillende, at Digitaliseringsstyrelsen fremadrettet ville arbejde for at udarbejde en fællesoffentlig test af brugervenlighed, der dækker selvbetjening fra start til slut.

Det fremgik af beretningen, at Digitaliseringsstyrelsen ville arbejde for, at der blev udarbejdet en fællesoffentlig brugertest på baggrund af en evaluering af erfaringerne med at bruge den nuværende standardiserede fællesoffentlige brugertest på de løsninger, der blev obligatoriske fra december 2015.

8. Digitaliseringsstyrelsen har i efteråret 2018 gennemført en analyse af den fællesoffentlige brugertest for at afdække behov og muligheder for at revidere og tilpasse testen, så den kan anvendes til at teste det samlede selvbetjeningsforløb. Analysen blev gennemført på vegne af parterne bag *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020*, bl.a. KL, Danske Regioner og Erhvervsstyrelsen.

9. Rigsrevisionen har gennemgået analysens resultater. Det fremgår af analysen, at brugertestens metode kan anvendes til at teste selvbetjening fra start til slut. Det anbefales, at testen udarbejdes som et tillæg for de relevante løsninger, og at tillægget ikke gøres til et fast krav i brugertesten, da start og slut kan ske i andre løsninger, som myndigheden ikke har ansvaret for.

Den reviderede fællesoffentlige brugertest blev offentliggjort i september 2019. Rigsrevisionens gennemgang viser, at brugertesten indeholder et tillæg, som stiller spørgsmål til oplevelsen af brugervenligheden af informationen før og efter selvbetjeningssiden, dvs. fra brugeren starter selvbetjeningen, til den er afsluttet, og brugeren har modtaget en kvittering med information om de videre handlinger.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med parterne bag digitaliseringsstrategien har tilpasset den fællesoffentlige brugertest, så den kan anvendes til at teste selvbetjeningsløsninger fra start til slut. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

### **Digitaliseringsstyrelsens og Erhvervsstyrelsens arbejde med at forbedre brugervenligheden på tværs af sammenhængende løsninger**

11. Statsrevisorerne bemærkede, at der kun i meget begrænset omfang var sikret brugervenlig sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af myndighedsområder.

12. Finansministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at ministeren er enig i, at der skal sikres brugervenlig sammenhæng mellem løsninger på tværs af myndighederne, og oplyste, at der i arbejdet med digitaliseringsstrategien er fokus på at identificere, hvordan den tværgående brugervenlighed kan optimeres.

Finansministeren oplyste endvidere redegørelsen, at Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med Erhvervsstyrelsen vil arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger. Ministeren oplyste, at arbejdet vil tage afsæt i en analyse af den nuværende fællesoffentlige brugertest, som alene tester brugervenligheden i den enkelte løsning.

13. Arbejdet med at forbedre brugervenligheden på tværs af sammenhængende løsninger indeholder 2 dele: Først Digitaliseringsstyrelsens arbejde med området i digitaliseringsstrategien. Dernæst Digitaliseringsstyrelsens og Erhvervsstyrelsens arbejde med at udvikle en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger.

#### **Digitaliseringsstyrelsens arbejde med området i digitaliseringsstrategien**

14. Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at en af de overordnede målsætninger for *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020* er at øge den digitale sammenhæng i de offentlige myndigheders service til borgere og virksomheder. Digitaliseringsstyrelsen har i samarbejde med parterne bag digitaliseringsstrategien bl.a. formuleret et sæt fælles krav til selvbetjeningsløsninger og en fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening for at styrke brugervenligheden.

De fælles krav til selvbetjeningsløsninger blev offentliggjort i august 2019. Rigsrevisionens gennemgang af kravene viser, at der for de virksomhedsrettede digitale selvbetjeningsløsninger bl.a. stilles krav om, at løsningerne skal anvende genkendelige infrastrukturkomponenter, og at løsningerne skal genbruge data fra det offentlige.

Den fællesoffentlige referencearkitektur blev offentliggjort i februar 2018. Rigsrevisionens gennemgang af referencearkitekturen viser, at den indeholder et princip om, at brugerne oplever en sammenhængende service – også på tværs af myndigheder. Derudover beskriver referencearkitekturen rammerne for, at brugerrejser, der omfatter flere selvbetjeningsforløb, kædes sammen i selvbetjeningskæder. Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at myndigheder og leverandører opfordres til at benytte referencearkitekturen, når de skal ny- eller videreudvikle selvbetjeningsløsninger.

15. *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020* indeholder også et initiativ om mere sammenhængende digitale brugerrejser. Initiativet er målrettet 5 udvalgte brugerrejser, heraf er 3 virksomhedsrettet: 1) Opstart af virksomhed, 2) Ophør af virksomhed og 3) Service for udenlandske virksomheder.

16. Erhvervsstyrelsen har oplyst, at initiativet om mere sammenhængende digitale brugerrejser for virksomheder er flyttet fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi til Erhvervsstyrelsen. Flytningen følger med udspillet om *Mindre bureaukrati – mere vækst* fra februar 2019. Det fremgår af udspillet, at Erhvervsstyrelsen under initiativet "Mere sammenhængende digitale virksomhedsrejser" vil gennemføre 10 digitale virksomhedsrejser. Derudover fremgår det, at den første virksomhedsrejse, der skal implementeres er "Start virksomhed". Erhvervsstyrelsen har oplyst, at de 2 første virksomhedsrejser ("Start virksomhed" og "Ansæt første medarbejder") blev sat i drift i juni 2020. Rigsrevisionen har gennemgået en opgørelse af antallet af sidevisninger på virksomhedsrejserne og kan konstatere, at løsningerne bliver besøgt.

Erhvervsstyrelsen har endvidere oplyst, at styrelsen som led i initiativet "Mere sammenhængende digitale virksomhedsrejser" vil udvikle en guidemotor. Guidemotoren skal give myndighederne mulighed for at opbygge interaktive guideforløb og integrere selvbetjeningsløsninger i guideforløbet. Hvert guideforløb tager udgangspunkt i en situation og leder brugeren igennem de valg og selvbetjeningsløsninger, som brugeren skal i kontakt med for at kunne håndtere situationen. Guidemotoren udvikles med udgangspunkt i virksomhedsrejsen "Opstart af virksomhed", og Erhvervsstyrelsen har oplyst, at guidemotoren blev sat i drift i juni 2020 i forbindelse med lanceringen af de ovennævnte virksomhedsrejser.

17. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med parterne bag digitaliseringsstrategien har udarbejdet et sæt fælles krav til selvbetjeningsløsninger og en fællesoffentlig referencearkitektur. Rigsrevisionen finder det endvidere tilfredsstillende, at de første sammenhængende digitale brugerrejser for virksomheder er sat i drift. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

#### **Digitaliseringsstyrelsens og Erhvervsstyrelsens samarbejde om at udvikle en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger**

18. Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen fik i efteråret 2018 gennemført en analyse af den fællesoffentlige brugertest. Analysen skulle afdække mulighederne for at udvide testen, så den omfatter dels det samlede selvbetjeningsforløb fra start til slut, dels test af tværgående brugerrejser. Det fremgår af analysen, at testen ikke er et velegnet format til test af tværgående brugerrejser, bl.a. fordi brugertestens formål er at verificere den enkelte leverandørs løsning. Det anbefales derfor i analysen, at brugertesten ikke skal omfatte test af tværgående brugerrejser, men at man på fællesoffentligt plan overvejer at teste brugerrejser, herunder afdækker den bedste metode hertil.

Digitaliseringsstyrelsen har videre oplyst, at styrelsen gennem arbejdet med digitale brugerrejser har erfaret, at det ikke er muligt at udpege én sammenhængende brugerrejse for en given situation. Det er derfor ikke muligt at udvikle en metode til at teste sammenhængende brugerrejser, ej heller benytte ekspertvurderinger. Det skyldes, at det forløb, der giver den ene bruger en god oplevelse, vil være ufuldstændigt eller uhensigtsmæssigt for en anden bruger. Digitaliseringsstyrelsen har derfor besluttet, at brugervenligheden skal sikres via de sammenhængende digitale brugerrejser, der skal guide borgere og virksomheder gennem en række konkrete situationer.

19. Rigsrevisionen finder det velbegrundet, at Digitaliseringsstyrelsen har besluttet ikke at udvikle en metode til at teste selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger, men i stedet sikre brugervenlighed via de sammenhængende digitale brugerrejser. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.