



Rigsrevisionens notat om beretning om

# brugervenlighed og bruger- inddragelse i offentlige digitale løsninger



revision  
revision

revision

**Opfølgning i sagen om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger (beretning nr. 1/2013)**

10. august 2016

RN 1505/16

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger, som blev indledt med en beretning i 2013. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 22. januar 2014.

**KONKLUSION**

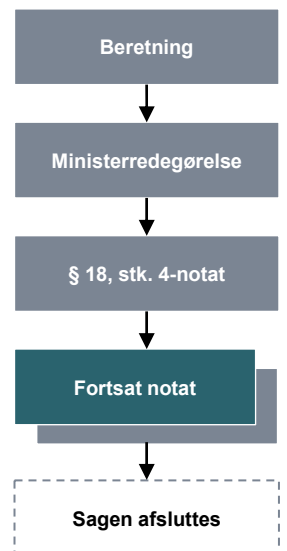
Siden beretningen blev afgivet, har Digitaliseringsstyrelsen arbejdet med at sikre en højere brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger. Det har Digitaliseringsstyrelsen bl.a. gjort ved at igangsætte en række initiativer for at udbrede viden om digitale løsninger med fokus på, hvordan brugervenligheden kan styrkes.

Rigsrevisionen finder overordnet initiativerne tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- Digitaliseringsstyrelsen har opdateret den fællesstatslige it-projektmodel med et krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører tests, herunder fx brugervenlighedstests.
- Digitaliseringsstyrelsen har været i dialog med ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation og håndtering af eventuelle udfordringer.
- Digitaliseringsstyrelsen har i samarbejde med de øvrige fællesoffentlige parter opstillet mål for brugervenlighed og stillet krav om løbende opfølgning herpå – også for ikke-obligatoriske løsninger – i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2016-2020.

**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 oktober 2013 en beretning om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger. Beretningen handlede om, hvordan brugervenlighed og brugerinddragelse indgår i tilrettelæggelsen, udviklingen og driften af offentlige digitale løsninger. Rigsrevisionen igangsatte undersøgelsen i marts 2013 på baggrund af en anmodning fra Statsrevisorerne. Undersøgelsens formål var at vurdere, om myndighederne sikrer, at de offentlige digitale løsninger er brugervenlige.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, bemærkede de, at når det offentlige stiller krav om, at borgerne skal anvende de digitale løsninger, er det afgørende, at løsningerne er brugervenlige, så flest mulige borgere kan anvende dem. Statsrevisorerne henstillede til, at Digitaliseringsstyrelsen opstiller mere ambitiøse mål for brugervenligheden i borgerrettede digitale løsninger og sikrer løbende opfølgning. Statsrevisorerne angav, at de forventede, at de offentlige myndigheder arbejder mere aktivt for at øge brugervenligheden ved:

- at de fællesoffentlige krav til brugervenlighed efterleves, og ved at der systematisk gennemføres brugervenlighedstests
- at Digitaliseringsstyrelsens klarmeldingskoncept også kommer til at omfatte, at myndighederne skal etablere betjening til de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt
- at offentlige myndigheder afsætter tilstrækkelige resurser til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger.

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
Skatteministeriets og Justitsministeriets initiativer i forhold til Rigsrevisionens anbefalinger til en række forbedringer af brugervenligheden i ministeriernes digitale løsninger.	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 22. januar 2014.
Digitaliseringsstyrelsens opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel med et krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører tests, herunder fx brugervenlighedstests.	Behandles i dette notat.
Resultatet af Digitaliseringsstyrelsens dialog med ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation og håndtering af eventuelle udfordringer.	Behandles i dette notat.
Resultatet af Digitaliseringsstyrelsens drøftelser med de øvrige fællesoffentlige parter om, hvordan alle de fællesoffentlige krav til brugervenlighed kan gøres gældende for ikke-obligatoriske digitale 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. Digitaliseringsstyrelsens initiativer

Vi gennemgår i det følgende Digitaliseringsstyrelsens initiativer i forhold til de udestående opfølgningspunkter.

6. Rigsrevisionen har siden afgivelsen af § 18, stk. 4-notat til Statsrevisorerne af 22. januar 2014 fulgt området gennem møde med Digitaliseringsstyrelsen, brevveksling og indhentning af dokumentation.

### **Digitaliseringsstyrelsens opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel**

7. Statsrevisorerne bemærkede, at de forventede, at de offentlige myndigheder arbejder mere aktivt for at øge brugervenligheden ved, at der systematisk gennemføres brugervenlighedstests.

8. Det fremgik af beretningen, at alle statslige myndigheder siden 2011 har skullet følge den fællesstatslige it-projektmodel, som dog ikke indeholdt krav til brugervenligheden i digitale løsninger.

9. Finansministeren oplyste i sin redegørelse af 20. december 2013, at Digitaliseringsstyrelsen havde igangsat en opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel med henblik på at stille krav om brugervenlighedstests.

Vores gennemgang af vejledningen til den fællesstatslige it-projektmodel viser, at modellen nu er opdateret med krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører relevante tests, herunder brugervenlighedstests.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at opdateringen af den fællesstatslige it-projektmodel har øget fokus på brugerinddragelse og brugervenlighed i gennemførelsesfasen. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

### **Resultat af Digitaliseringsstyrelsens dialog med ældre- og handicaporganisationer med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation**

11. Statsrevisorerne bemærkede, at de forventede, at Digitaliseringsstyrelsens klarmeldingskoncept også kommer til at omfatte, at myndighederne skal etablere betjening til de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt. Statsrevisorerne bemærkede endvidere, at de forventede, at offentlige myndigheder afsætter tilstrækkelige resurser til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger.

12. Vores gennemgang af det materiale, Digitaliseringsstyrelsen har fremsendt, viser, at dialogen med ældre- og handicaporganisationerne har resulteret i forskellige typer initiativer flere steder i landet. Der har været fokus på at udbrede viden om digitalisering af den offentlige sektor, og i foråret 2014 afholdt Digitaliseringsstyrelsen fx informationsmøder om Digital Post for ansatte på biblioteker, i Borgerservice og i Ældre Sagen.

Dialogen med handicaporganisationerne har desuden resulteret i vejledning til frontpersonale om, hvordan de hjælper handicappede med at benytte de offentlige selvbetjeningsløsninger. Derudover er der informeret om handicappedes mulighed for at få hjælp til digital selvbetjening, herunder lovgivning på området, fritagelsesmuligheder og udfordringer for denne gruppe.

13. Det fremgår endvidere af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020, at der igangsættes løbende initiativer rettet mod særlige målgrupper, herunder unge, ældre, mennesker fra ikke-vestlige lande og mindre it-parate virksomheder, så flest mulige borgere får glæde af de digitale muligheder.

14. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Digitaliseringsstyrelsen har gennemført initiativer med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation, og at dette vil fortsætte som følge af initiativer i den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

#### **Den fællesstatslige it-projektmodel**

*Det er beskrevet som et krav i budgetvejledningen, at alle statslige myndigheder skal anvende den fællesstatslige it-projektmodel, når de gennemfører it-projekter.*

*Modellen indeholder principper for, hvordan et projekt skal inddeles i faser, hvordan man går fra én fase til den næste, og hvordan man organiserer sit projekt. Herudover hører der en række dokumenter til modellen.*

*Se mere på [www.digst.dk](http://www.digst.dk).*

#### **Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 – Et stærkere og mere trygt digitalt samfund**

*Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi vedrører myndigheder i både stat, kommuner og regioner, dvs. både de administrative led i form af ministerier, styrelser samt kommunernes og regionernes forvaltninger og de udførende institutioner som fx hospitaler, folkeskoler og universiteter.*

*Parterne bag strategien er regeringen, KL og Danske Regioner.*

*Se mere på [www.digst.dk](http://www.digst.dk).*

#### **Obligatoriske og ikke-obligatoriske løsninger**

Med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 indførtes obligatorisk digital selvbetjening i bølger fra 2012 til 2015.

Første bølge af obligatorisk digital selvbetjening kom i december 2012, hvor det bl.a. blev obligatorisk for borgerne at anmelde flytning og ansøge om plads i dagtilbud digitalt.

Der er ikke krav om, at borgerne skal anvende de ikke-obligatoriske løsninger i deres kommunikation med det offentlige. De ikke-obligatoriske selvbetjeningsløsninger er heller ikke en del af digitaliseringsstrategiens bølgeplan.

#### **Borger.dk og Virk**

Borger.dk er borgernes samlede digitale indgang til den offentlige sektor. Her har borgerne adgang til en del af de oplysninger, det offentlige har om dem, og der er adgang til selvbetjeningsløsninger og information.

Virk er virksomhedernes samlede indgang til indberetninger, data og rådgivning. Her er fx alle myndigheder og kommuners indberetningsløsninger samlet.

### **Digitaliseringsstyrelsens drøftelser vedrørende de fællesoffentlige krav til ikke-obligatoriske digitale løsninger**

15. Statsrevisorerne henstillede til, at Digitaliseringsstyrelsen opstiller mere ambitiøse mål for brugervenligheden i borgerrettede digitale løsninger og sikrer løbende opfølgning.

16. Rigsrevisionen vurderede i beretningen, at det er vigtigt, at både obligatoriske og ikke-obligatoriske digitale løsninger lever op til alle fællesoffentlige krav til brugervenlighed. Rigsrevisionen anbefalede derfor, at Digitaliseringsstyrelsen overvejer, hvordan alle de fællesoffentlige krav til brugervenlighed kan gøres gældende for ikke-obligatoriske løsninger.

17. Digitaliseringsstyrelsen oplyser, at krav til brugervenlighed til digital selvbetjening indgår i den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020, selv om der i strategien ikke direkte er aftalt krav om brugervenlighed til ikke-obligatoriske løsninger, som det er kendt fra det obligatoriske område. Digitaliseringsstyrelsen oplyser desuden, at mange af de ikke-obligatoriske løsninger er karakteriseret ved at have lave besøgstal. Digitaliseringsstyrelsen oplyser i forlængelse heraf, at krav om fx fællesoffentlig brugertest på ikke-obligatoriske selvbetjeningsløsninger kan være en uforholdsmæssig stor udgift, som ikke medfører tilsvarende værdi.

18. Vores gennemgang af det materiale, Digitaliseringsstyrelsen har fremsendt, viser, at der mellem parterne (regeringen, KL og Danske Regioner) bag digitaliseringsstrategien er aftalt en række andre initiativer til forbedring af brugervenligheden, som gælder for både obligatoriske og ikke-obligatoriske løsninger.

Det fremgår desuden af materialet, at obligatoriske selvbetjeningsløsninger, erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger, portaler (borger.dk, Virk og sundhed.dk) og fællesoffentlige infrastrukturkomponenter som minimum skal leve op til få aftalte krav om tilgængelighed, fællesoffentlig brugertest ved ny- og videreudvikling samt enkle krav i henhold til god forvaltningsskik, fx tydelig afsender og information om den videre proces.

Vores gennemgang viser, at digitale selvbetjeningsløsninger – både obligatoriske og ikke-obligatoriske – som vises på borger.dk og Virk, fremadrettet vil skulle efterleve en fælles designmanual for borger.dk og Virk. Designmanualens indhold skal aftales nærmere mellem parterne, men vil ifølge Digitaliseringsstyrelsens oplysninger forventeligt indeholde retningslinjer om opbygning og logik i selvbetjeningsløsningerne.

Derudover fremgår det af materialet, at det som et nyt princip er aftalt mellem parterne, at der skal gennemføres brugertilfredshedsmålinger for alle digitale selvbetjeningsløsninger, herunder også de ikke-obligatoriske. Målingerne skal have fokus på brugernes tilfredshed, tryghed og tillid med offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Viden om løsningernes effekt og værdi for brugerne skal anvendes til at forbedre selvbetjeningsløsningerne.

19. Rigsrevisionen finder, at resultatet af Digitaliseringsstyrelsens drøftelser med de øvrige fællesoffentlige parter om at opstille krav til og mål for brugervenlighed og opfølgning på brugernes tilfredshed – også med ikke-obligatoriske løsninger – er tilfredsstillende. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.