



Notat til Statsrevisorerne om
beretning om brugerinddragelse
og brugervenlighed i offentlige
digitale løsninger

Februar
2014

e
v
i
s
i
o
n
r
e
v
i
s
i
o
n

revision

Vedrører:**Statsrevisorernes beretning nr. 1/2013 om brugerinddragelse og brugervenlighed i offentlige digitale løsninger**

22. januar 2014

RN 1501/14

Justitsministerens redegørelse af 19. december 2013**Skatteministerens redegørelse af 20. december 2013****Finansministerens redegørelse af 20. december 2013**

(Finansministerens redegørelse er modtaget i Rigsrevisionen den 22. december 2013)

1. Dette notat handler om de initiativer, som justitsministeren, skatteministeren og finansministeren har iværksat som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens indhold og konklusioner.

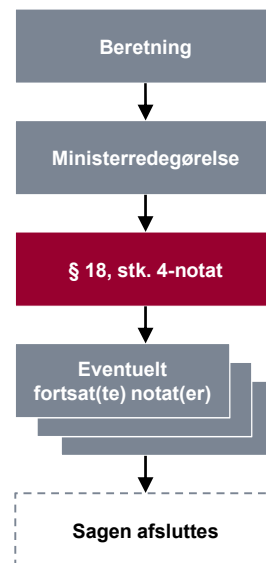
KONKLUSION

Skatteministeren oplyser, at SKAT har gennemført en række forbedringer af brugervenligheden i sine digitale løsninger og løbende arbejder med at forbedre brugervenligheden, bl.a. ved at udbrede brugen af brugervenlighedstest. Justitsministeren oplyser, at ministeren ikke har bemærkninger til beretningen.

Rigsrevisionen finder dette tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes, idet Rigsrevisionens 4 anbefalinger om øget fokus på brugervenlighed i digitale løsninger navnlig var rettet mod Digitaliseringsstyrelsen under Finansministeriet. Digitaliseringsstyrelsen er sammen med KL og Danske Regioner ansvarlig for at implementere den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Finansministeren oplyser, at Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af beretningen har igangsat en opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel med krav om, at man i modellens gennemførelsesfase bl.a. udfører test, herunder fx brugervenlighedstest. Rigsrevisionen anbefaler dog fortsat, at brugervenlighedstest i forbindelse med udviklingen af digitale løsninger indgår i de fællesoffentlige krav til brugervenlighed.

Derudover oplyser finansministeren, at fordelene og ulemperne ved, at de ikke-obligatoriske digitale løsninger skal leve op til samtlige fællesoffentlige krav til brugervenlighed skal belyses nærmere og drøftes med de øvrige fællesoffentlige parter. Rigsrevisionen finder dette arbejde vigtigt. Rigsrevisionen lægger samtidig vægt på, at myndighederne – også efter idriftsættelse af en digital løsning – følger op på brugernes erfaringer og sikrer løbende forbedringer. Rigsrevisionen anbefaler derfor, at dette indgår i drøftelserne med de fællesoffentlige parter.

Sagsforløb for en større undersøgelse

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

Når det gælder betjening af de borgere, der ikke kan betjene sig selv på nettet, oplyser finansministeren, at disse borgere kan benytte anden betjening, hvilket svarer til situationen før obligatorisk digital selvbetjening. Ministeren oplyser endvidere, at Digitaliseringsstyrelsen arbejder tæt sammen med bl.a. ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation. Ministeren oplyser samtidig, at hvis der skulle vise sig udfordringer på dette område, vil ministeren følge op på dette.

Rigsrevisionen finder, at det er vigtigt at have et særskilt fokus på de borgere, der ikke kan betjene sig selv på nettet, og vil derfor følge op på resultaterne af Digitaliseringsstyrelsens løbende samarbejde med organisationerne og følge op på, hvordan styrelsen håndterer eventuelle udfordringer på området. Det er dog fortsat Rigsrevisionens anbefaling, at Digitaliseringsstyrelsen – inden de digitale løsninger bliver obligatoriske at anvende – følger op på, om myndighederne har etableret betjening for borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- Digitaliseringsstyrelsens opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel med et krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører test, herunder fx brugervenlighedstest
- 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
- resultatet af Digitaliseringsstyrelsens dialog med ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation og håndteringen af eventuelle udfordringer.

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i oktober 2013 en beretning om brugerinddragelse og brugervenlighed 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. På baggrund af Statsrevisorernes spørgsmål var undersøgelsens formål at vurdere, om myndighederne sikrer, at de offentlige digitale løsninger er brugervenlige.

Beretningen viste, at de undersøgte myndigheder – både før og efter idriftsættelse af de digitale løsninger – har arbejdet med at sikre brugervenligheden. Imidlertid viste undersøgelsen, at myndighederne kunne forbedre de digitale løsningers brugervenlighed, bl.a. ved at efterleve samtlige fællesoffentlige krav til brugervenlighed og ved systematisk at gennemføre brugervenlighedstest.

Beretningen viste videre, at Digitaliseringsstyrelsens klarmeldingskoncept til obligatorisk digital selvbetjening ikke omfatter, om myndighederne har etableret betjening for borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt. Derudover er der ikke krav om at gennemføre brugervenlighedstest af en digital løsning før idriftsættelse. Endelig viste beretningen, at ikke alle de krav, som løsningerne skal klarmeldes efter, er offentligt tilgængelige.

3. I beretningen anbefalede Rigsrevisionen, at:

- Digitaliseringsstyrelsen overvejer, hvordan alle de fællesoffentlige krav til brugervenlighed kan gøres gældende for ikke-obligatoriske digitale løsninger
- brugervenlighedstest i udviklingen af digitale løsninger indgår i de fællesoffentlige krav til brugervenlighed og omfattes af den fælles statslige it-projektmodel
- 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
- Digitaliseringsstyrelsen stiller krav om, at myndigheder efter idriftsættelse af digitale løsninger løbende følger op på brugernes erfaringer og sikrer forbedringer af brugervenligheden, hvis opfølgningen viser, at der er behov for det.

4. 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. Derfor henstillede Statsrevisorerne til, at Digitaliseringsstyrelsen opstiller mere ambitiøse mål for brugervenligheden i borgerrettede digitale løsninger og sikrer løbende opfølgning. Beretningen viste, at offentlige myndigheder i 5 digitale løsninger havde arbejdet med at sikre brugervenligheden. 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 at der systematisk gennemføres brugervenlighedstest
- 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.

5. Dette notat indeholder Rigsrevisionens vurdering af de initiativer, som justitsministeren, skatteministeren og finansministeren har iværksat som følge af beretningen.

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

II. Gennemgang af ministrenes redegørelser

6. Justitsministeren har ingen bemærkninger til beretningen. Rigsrevisionen forstår dette således, at justitsministeren tager Rigsrevisionens bemærkninger til efterretning.

7. I det følgende gennemgår vi skatteministerens og finansministerens redegørelser.

Rigsrevisionens anbefaling om brugervenlighedstest i udviklingen af digitale løsninger

8. Rigsrevisionen fandt, at myndighederne kunne forbedre de digitale løsningers brugervenlighed ved systematisk at gennemføre brugervenlighedstest. Rigsrevisionen anbefalede, at brugervenlighedstest i udviklingen af digitale løsninger indgår i de fællesoffentlige krav til brugervenlighed og omfattes af den fælles statslige it-projektmodel.

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

10. Finansministeren oplyser, at Digitaliseringsstyrelsen – som led i styrelsens arbejde med at fremme brugervenligheden af ikke-obligatoriske digitale løsninger – også ser på, hvordan brugervenlighedstest og brugerinddragelse kan fremmes som værktøjer i udviklingen af digitale løsninger, hvilket bl.a. forventes at ske gennem udviklingsvejledningen for selvbetjeningsløsninger.

Videre oplyser finansministeren, at det på baggrund af beretningen er blevet besluttet at øge fokus på brugerinddragelse og brugervenlighed i den fællesstatslige it-projektmodel ved følgende tiltag:

- en opdatering til den fællesstatslige it-projektmodel, der omhandler brugerinddragelse og brugervenlighedstest
- et krav om, at man i modellens gennemførelsesfase bl.a. udfører test, herunder fx brugervenlighedstest.

Finansministeren oplyser, at begge tiltag lanceres den 22. januar 2014.

11. Rigsrevisionen finder, at Digitaliseringsstyrelsens øgede fokus på brugerinddragelse og brugervenlighed i den fællesstatslige it-projektmodel samt de deraf følgende tiltag er tilfredsstillende. Rigsrevisionen anbefaler dog fortsat, at brugervenlighedstest i forbindelse med udviklingen af digitale løsninger indgår i de fællesoffentlige krav til brugervenlighed.

Rigsrevisionen vil følge Digitaliseringsstyrelsens opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel med et krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører test, herunder fx brugervenlighedstest.

Rigsrevisionens anbefaling om de fællesoffentlige krav til brugervenlighed samt Rigsrevisionens anbefaling om opfølgning på brugernes erfaringer og sikring af brugervenligheden efter løsningernes idriftsættelse

12. Beretningen viste, at når en digital løsning er idriftsat, anbefaler Digitaliseringsstyrelsen, at myndighederne indsamler viden om brugernes erfaringer med løsningen, men der er ikke krav herom.

13. Rigsrevisionen anbefalede, at Digitaliseringsstyrelsen stiller krav om, at myndigheder efter idriftsættelse af digitale løsninger løbende følger op på brugernes erfaringer og sikrer forbedringer af brugervenligheden, hvis opfølgningen viser, at der er behov for det.

Rigsrevisionen fandt samtidig, at myndighederne kunne forbedre deres brugervenlighed ved at efterleve samtlige fællesoffentlige krav til brugervenlighed og ved systematisk at gennemføre brugervenlighedstest. Rigsrevisionen anbefalede derfor, at Digitaliseringsstyrelsen overvejer, hvordan alle de fællesoffentlige krav til brugervenlighed kan gøres gældende for ikke-obligatoriske digitale løsninger.

14. Statsrevisorerne henstillede til, at Digitaliseringsstyrelsen opstiller mere ambitiøse mål for brugervenligheden i borgerrettede digitale løsninger og sikrer løbende opfølgning. Samtidig bemærkede Statsrevisorerne, at de forventer, at de offentlige myndigheder arbejder mere aktivt for at øge brugervenligheden, ved at de fællesoffentlige krav til brugervenlighed efterleves.

15. Skatteministeren oplyser i sin redegørelse, at SKAT har gennemført en række forbedringer af brugervenligheden i sine digitale løsninger og løbende arbejder med at forbedre brugervenligheden ved at udbrede brugen af brugervenlighedstest.

16. Finansministeren erklærer sig i sin redegørelse 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 2011-2015 krav til brugervenligheden og tilgængeligheden af de løsninger, som det i medfør af strategien bliver obligatorisk for borgere og virksomheder at anvende. Ministeren oplyser videre, at dette arbejde understøttes af en række initiativer, hvoraf flere er nævnt i beretningen.

17. Rigsrevisionen anbefaler fortsat, at Digitaliseringsstyrelsen stiller krav om, at myndigheder efter idriftsættelse af digitale løsninger løbende følger op på brugernes erfaringer og sikrer forbedringer af brugervenligheden, hvis opfølgningen viser, at der er behov for det.

18. Finansministeren oplyser i sin redegørelse, at Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af Rigsrevisionens beretning overvejer, hvordan brugervenligheden af ikke-obligatoriske digitale løsninger kan fremmes, herunder om det er muligt at lade ikke-obligatoriske digitale løsninger omfatte af kravene.

Finansministeren oplyser videre, at spørgsmålet skal belyses nærmere og drøftes med de øvrige fællesoffentlige parter. Endelig oplyser finansministeren, at Digitaliseringsstyrelsen i første omgang prioriterer at sikre høj kvalitet i de digitale løsninger, som det bliver obligatorisk for borgerne at anvende.

19. Rigsrevisionen vil følge 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.

Rigsrevisionens anbefaling om betjening af de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt

20. Beretningen viste, at Digitaliseringsstyrelsens klarmeldingskoncept for obligatoriske digitale løsninger ikke omfattede myndighedernes betjening af borgere, som ikke kan betjene sig selv digitalt. Rigsrevisionen kunne endvidere konstatere, at ikke alle de krav, som løsningerne skal klarmeldes efter, var offentligt tilgængelige. Rigsrevisionen anbefalede, 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.

21. 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 forventer, at offentlige myndigheder afsætter tilstrækkelige resurser til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger.

22. Finansministeren oplyser i sin redegørelse, at Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af Rigsrevisionens anbefaling har offentliggjort klarmeldingskriterierne i deres helhed på www.digst.dk.

Finansministeren oplyser videre, at formålet med klarmeldingskonceptet er 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. Ministeren oplyser videre, at det samtidig er understreget i samlelovene om overgangen til digital kommunikation (lov nr. 558 af 18. juni 2012 og lov nr. 622 af 12. juni 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.

Finansministeren oplyser desuden, at Digitaliseringsstyrelsen arbejder tæt sammen med bl.a. ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation, herunder at oplyse om fritagelses- og undtagelsesmuligheder for dem, som ikke kan betjene sig selv digitalt. Ministeren oplyser endelig, at skulle der vise sig at være udfordringer på dette område, vil ministeren følge op på dette.

Finansministeren erklærer sig endvidere enig med Statsrevisorerne i, at de offentlige myndigheder skal vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger. Ministeren oplyser, at Digitaliseringsstyrelsen understøtter denne indsats, bl.a. gennem udviklingen af værktøjer og vejledninger til borgere og virksomheder.

23. Skatteministeren oplyser, at SKAT som led i sin kommunikations- og kanalstrategi har allokateret resurser til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger, og at en sådan vejledning kan ske ved telefonisk kontakt til SKAT eller ved et personligt møde med SKAT efter nærmere aftale. Ministeren oplyser, at SKAT i 2012 afsatte 168 nettoårsværk til SKATs kundecenter Person, der besvarer telefonopkald og e-mails fra borgere, og at det var vurderingen, at der var afsat tilstrækkelige resurser til at løfte opgaven på en tilfredsstillende måde.

24. Rigsrevisionen finder offentliggørelsen af samtlige klarmeldingskriterier på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside tilfredsstillende. Rigsrevisionen finder videre SKATs og Digitaliseringsstyrelsens initiativer i forhold til vejledning af borgerne tilfredsstillende.

Rigsrevisionen finder dog fortsat, at det er væsentligt, at borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt, selv om de får hjælp og vejledning, bliver betjent på anden vis. Rigsrevisionen noterer sig, at finansministeren vil følge op, hvis eventuelle udfordringer skulle vise sig i forhold til de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt. Det er dog fortsat Rigsrevisionens anbefaling, at Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med overgangen til obligatorisk digital selvbetjening følger op på, om myndighederne har etableret betjening for borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt. Dette kan fx ske som led i klarmeldingskonceptet.

Rigsrevisionen vil fortsat følge resultatet af Digitaliseringsstyrelsens dialog med ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation og håndteringen af eventuelle udfordringer.

III. Næste skridt i sagen

25. Rigsrevisionen vil følge udviklingen på følgende områder:

- Digitaliseringsstyrelsens opdatering af den fællesstatslige it-projektmodel med et krav om, at man i modellens gennemførelsesfase udfører test, herunder fx brugervenlighedstest
- 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
- resultatet af Digitaliseringsstyrelsens dialog med ældre- og handicaporganisationerne med henblik på at give målrettet vejledning om digital kommunikation og håndteringen af eventuelle udfordringer.