

Statsrevisorernes Sekretariat
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

17. marts 2016

Finansministerens redegørelse til beretning nr. 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder

Med henvisning til Statsrevisorernes skrivelse af 11. november 2015 angående beretning 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder fremsender jeg hermed ministerredegørelse angående dette.

Rigsrevisionens beretning omhandler brugervenligheden af ni digitale selvbetjeningsløsninger, der retter sig mod virksomheder. Beretningen konkluderer, at de undersøgte selvbetjeningsløsninger ikke i tilstrækkelig grad er brugervenlige fra start til slut, og at der mangler brugervenlig sammenhæng mellem løsningerne.

Jeg er enig i, at myndighederne skal sikre brugervenlige løsninger fra start til slut. Derfor stilles der også via den fællesoffentlige *Udviklingsvejledning for gode selvbetjeningsløsninger* krav til obligatoriske selvbetjeningsløsninger om blandt andet brugervenlighed. Et af disse krav er, at der skal foretages brugertest af løsningerne. Her skal myndighederne anvende den fællesoffentlige brugertest.

Jeg er også enig i, at der skal sikres brugervenlig sammenhæng mellem løsningerne på tværs af myndigheder. I arbejdet med digitaliseringsstrategien er der derfor også et fokus på at identificere optimering af brugervenligheden, hvor brugerrejse går på tværs af myndigheder. Beretningens anbefalinger flugter således med de ønsker, jeg har til den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, hvor borgeres og virksomheders behov skal være i fokus i mødet med den offentlige sektor.

I forhold til Rigsrevisionens metode til undersøgelse af offentlig digital selvbetjening bemærkes, at Rigsrevisionen selv har udviklet den metode, der i undersøgelsen blev brugt til test af brugervenlighed i den offentlige digitale selvbetjening for virksomheder.

Den udviklede metode baserer sig på den fællesoffentlige brugertest, som har til formål at brugerteste digitale selvbetjeningsløsninger, ikke infrastrukturkomponenter som fx opsætning af Digital Post, som den anvendes til her. Det har heller ikke været den fællesoffentlige brugertests formål at teste, om brugerne kan navigere frem til løsningerne, eksempelvis ved brug af søgemaskiner. Det er derfor min vurdering, at Rigsrevisionens metode ikke nødvendigvis er velegnet til at teste de valgte forløb.

To konkrete løsninger, som Finansministeriet har ansvaret for udvikling og drift af, indgik i Rigsrevisionens undersøgelse. Digitaliseringsstyrelsen har oplyst mig om nedenstående tiltag i forhold til disse løsninger og øvrige relevante anbefalinger:

Beretningen anbefaler, at Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen understøtter myndighedernes arbejde med at sikre brugervenlig sammenhæng mellem relevante digitale selvbetjeningsløsninger. Blandt andet i den forbindelse vil Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med Erhvervsstyrelsen arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af sammenhængende løsninger. Arbejdet vil tage afsæt i en evaluering af den nuværende fællesoffentlige brugertest, som alene tester brugervenligheden i den enkelte løsning. Evalueringen af den nuværende brugertest færdiggøres i 2. kvartal 2016.

Bestilling af NemID

Bestil NemID indgik i undersøgelsen, og Rigsrevisionen påpeger udfordringer for brugerne i forbindelse med brug af løsningen.

Digitaliseringsstyrelsen har inden Rigsrevisionens beretning var færdig, optimeret brugervenligheden ved førstegangsbestilling af NemID medarbejdersignatur i samarbejde med Erhvervsstyrelsen. Forbedringerne trådte i kraft i september 2015. Der er siden arbejdet videre med en gradvis forbedring af startforløbet i forhold til bestilling af NemID.

Kvitteringssiden ved bestilling af NemID blev også forbedret, inden Rigsrevisionens beretning var færdig. Digitaliseringsstyrelsen samarbejder med Erhvervsstyrelsen og Nets om forbedringer i forhold til at guide brugerne ind til bestilling af NemID og tydeliggøre, hvem der står bag NemID.

Opsæt Digital Post

Opsætning af Digital Post indgik ligeledes i Rigsrevisionens testforløb, hvor der blev påpeget udfordringer for brugerne.

Digitaliseringsstyrelsen arbejder med disse udfordringer for virksomhederne og har bl.a. planlagt dialog med Erhvervsstyrelsen om forbedring af informationen til brugerne, ligesom der er planlagt justeringer i løsningen.

Rigsrevisionens brugertest er udført på det nuværende design af Digital Post. Digital Post erhverv overgår til ny brugergrænseflade i foråret 2016. Brugergrænsefladen er brugertestet i udviklingsforløbet. På den baggrund forventes en bedre brugervenlighed.

Også ved planlægning af de næste generationer af Digital Post og NemID er brugervenlighed i fokus. Ved udformning af krav i de kommende udbud af løsninger vil Statsrevisorernes bemærkninger samt resultater og anbefalinger fra Rigsrevisionens beretning indgå.

Kopi af dette brev sendes til Rigsrevisionen til orientering.

Med venlig hilsen

Claus Hjort Frederiksen
Finansminister