

Statsrevisorernes Sekretariat
Christiansborg
1240 København K

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN**

30. marts 2016

Redegørelse vedrørende statsrevisorernes beretning nr. 04/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

I anledning af Statsrevisorernes beretning nr. 04/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder vil jeg med henvisning til § 18, stk. 2, i lov om revision af statens regnskaber m.m. i det følgende redegøre for de overvejelser og foranstaltninger, som beretningen giver anledning til.

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Tlf. 33 92 33 50
Fax. 33 12 37 78
CVR-nr. 10092485
EAN nr. 5798000026001
evm@evm.dk
www.evm.dk

Indledningsvis vil jeg gerne understrege, at det ikke er tilfredsstillende for virksomhederne, at de offentlige digitale løsninger ikke er tilstrækkeligt brugervenlige og sammenhængende. Offentlig digitalisering skal være en væsentlig kilde til at gøre det lettere og enklere at drive virksomhed og reducere virksomhedernes administrative byrder. Jeg er derfor enig i statsrevisorernes bemærkninger.

Rigsrevisionen har behandlet, hvorvidt der er brugervenlig sammenhæng mellem forskellige selvbetjeningsløsninger. På Erhvervsstyrelsens område har man testet selvbetjeningsløsningerne 'Opret iværksætterselskab' og 'Ændre adresse for IVS'.

Sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger

Rigsrevisionen har undersøgt brugervenligheden på en måde, som ligger ud over den fællesoffentlige brugertest og anbefaler, at Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen understøtter myndighedernes arbejde med at sikre brugervenlig sammenhæng mellem relevante digitale selvbetjeningsløsninger.

Den anbefaling er jeg enig i, og Erhvervsstyrelsen vil i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening på tværs af de offentlige erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger og de infrastrukturkomponenter, som er nødvendige for at anvende selvbetjeningsløsningerne. Arbejdet vil tage afsæt i en evaluering af den nuværende fællesoffentlige brugertest, som alene tester brugervenligheden i den enkelte løsning.

Rigsrevisionen påpeger i beretningen, at der ikke er tilstrækkelig brugervenlig sammenhæng mellem forskellige selvbetjeningsløsninger, herunder at Virk i dag ikke i sig selv skaber den fornødne brugervenlige sammenhæng mellem forskellige digitale løsninger.

Kravet om, at alle erhvervsrettede løsninger skal være integreret til Virk, har eksisteret i en årrække, men der er stadigvæk et stykke vej førend målsætningen er opfyldt. Erhvervsstyrelsen har derfor i 2015 aftalt integrationsplaner med de statslige myndigheder for at sikre, at alle løsninger er fuldt integreret med udgangen af 2016. Fremdriften af rapporteres til regeringen og følges dermed tæt. Integrationsprocenten er i 2015 steget fra godt 38 procent til knap 60 procent.

Fra maj 2015 er indført krav om, at alle obligatoriske digitale løsninger skal testes efter den fællesoffentlige brugertest. Hertil kommer, at Virk siden testen blev obligatorisk, har arbejdet for at også ikke-obligatoriske erhvervsrettede løsninger testes i forbindelse med integration til Virk.

Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen arbejder herudover for, at det bliver lettere for virksomheder at anvende og administrere de fællesoffentlige komponenter, herunder NemID, NemLog-in og Digital Post. Det kan ske ved at skabe mere sammenhæng mellem de tre komponenter og fx skabe en sammenhængende brugergrænseflade på Virk, hvor de tre forskellige brugergrænseflader reduceres til én, og virksomheder kan få adgang til digital selvbetjening i én arbejdsgang ét sted. Det kan også være ved at samle brugerrettighedsadministration for de tre komponenter ét sted.

Initiativet indgår i drøftelserne om den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og vil tillige imødekomme en række forslag fra regeringens Virksomhedsforum for enklere regler om forbedring af brugervenligheden af de tre løsninger.

En anden væsentlig udfordring ved at skabe sammenhæng på tværs af digitale selvbetjeningsløsninger er at identificere, hvordan de individuelle digitale løsninger hænger sammen for brugerne, både når løsningen udvikles og i den løbende drift. På nuværende tidspunkt er der ikke et tilstrækkeligt vidensgrundlag til optimalt og kontinuerligt at sikre denne sammenhæng.

Erhvervsstyrelsen har derfor udviklet og arbejder i regi af den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for indførslen af "datadrevet" brugervenlighed, hvor data om virksomhedernes brug af digitale løsninger på tværs af de enkelte myndigheder systematiseres og vil kunne anvendes aktivt til serviceforbedringer for virksomhederne. Formålet er at under-

støtte arbejdet i regi af Virk med at skabe sammenhænge på tværs af de enkelte selvbetjeningsløsninger samt stille data til rådighed for myndighederne, hvilket kan muliggøre målrettede løft af brugervenligheden i de enkelte løsninger.

Opret IVS og ændre adresse for IVS

Rigsrevisionen har brugertestet to selvbetjeningsløsninger, som stilles til rådighed af Erhvervsstyrelsen, ”Opret IVS” og ”Ændre adresse for IVS”. De to løsninger indgik i et større moderniseringsprogram for styrelsens registreringsløsninger. På undersøgelsestidspunktet var Erhvervsstyrelsens løsninger endnu ikke færdigudviklede, men var taget i brug på grund af afhængigheder i moderniseringsprogrammet. Erhvervsstyrelsen har som led i moderniseringsprogrammet forbedret brugervenligheden af de undersøgte løsninger både under og efter Rigsrevisionens undersøgelse.

Erhvervsstyrelsen har på baggrund af data om brugernes oplevelser med løsningerne forbedret hjælpeteksterne i løsningerne, ligesom anvendelsen af fagudtryk i løsningen ”Opret IVS” er mindsket.

Erhvervsstyrelsen har ligeledes forbedret brugernes forståelse af afslutningen af den digitale løsning ”Opret IVS” (kvittering, kommunikation m.v.) og brugernes forståelse af den videre proces efter afslutning af ”Opret IVS”.

Efter ændringerne er begge løsninger blev brugertestet efter den fællesoffentlige brugertest og har bestået for alle målgrupper, herunder også ’den ikke-professionelle bruger’, som er målgruppen i Rigsrevisionens undersøgelse.

Kopi af redegørelsen er sendt elektronisk til Rigsrevisionen, rr@rigsrevisionen.dk

Med venlig hilsen



Troels Lund Poulsen