



Anmodning om en undersøgelse af brugerinddragelse ved digitaliseringen af det offentlige kommunikation med borgerne

Statsrevisorerne anmoder rigsrevisor om i et notat at beskrive tilrettelæggelsen af en undersøgelse af:

- i hvilket omfang og på hvilken måde det offentlige har inddraget borgerne ved tilrettelæggelsen af digital kommunikation med borgerne
- om de foreløbige resultater af indsatsen viser et tilfredsstillende antal borgere, som betjener sig selv på nettet
- om brugerinddragelsen er tilstrækkelig og understøtter målsætningerne om øget digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne
- i hvor høj grad offentlige myndigheder i kontrakter med leverandører af systemer sikrer sig mulighed for løbende at optimere brugervenlighed i systemerne i takt med høstede erfaringer og udvikling i bedste praksis.

10. oktober 2012

Ref.: 12-001148-2

Vedtaget på Statsrevisorernes møde 10. oktober 2012

Den overordnede målsætning i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 - ved regeringen, Danske Regioner og Kommunernes Landsforening - er at gøre digital kommunikation til borgerens naturlige førstevalg ved kommunikation med det offentlige. Samtidig er det dog hensigten, at borgere, der ikke kan eller har svært ved at komme i gang med at bruge de offentlige digitale løsninger, skal have den nødvendige hjælp og støtte.

Statsrevisorerne finder det derfor relevant, at Rigsrevisionen vurderer, om de omfattende digitaliseringsplaner har tilstrækkeligt fokus på borgeren, som bruger af og målet for det offentlige tilbud og krav om digital kommunikation.

Baggrund

Ifølge den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 forventes det, at op mod 80 % af alle breve til borgerne i 2015 afsendes digitalt fra det offentlige, og at de offentlige myndigheder i 2015 vil modtage op til 80 % af alle ansøgninger og anmeldelse fra borgerne digitalt. Resultatet vil bl.a. være en milliardbesparelse i den offentlige sektor.¹

¹ Kilde: Den digitale vej til fremtidens velfærd, august 2011, ved Regeringen, Kommunernes Landsforening og Danske Regioner, august 2011.

Disse målsætninger understøttes af ny lovgivning fra juni 2012², som muliggør indførelsen af en obligatorisk digital postkasse for borgere (i 2014) og virksomheder (i 2013). Der indføres endvidere obligatorisk digital selvbetjening på flere områder i perioden 2012-2015. Fra 1. december 2012 bliver det obligatorisk digitalt at anmelde flytning, anmode om sundhedskort og EU-sygesikringskort samt at ansøge om plads i dagtilbud, skole og skolefritidsordning.

Der forventes således en massiv udvidelse af det offentlige digitale kommunikation med borgerne de kommende år. For at opnå den forventede milliardbesparelse må systemerne være lettilgængelige og tilgodese borgerens behov.

Statsrevisorerne har igennem mange år afgivet beretninger om statslige it-projekter, som ikke på alle områder har levet op til forventningerne – fx mht. pris, ibrugtagningstidspunkt, funktion og brugervenlighed.

I rækken af beretninger indgår også beretninger om it-systemer med en udtalt borgervinkel. Den seneste var beretning 14/2009 om det digitale tinglysningsprojekt, som Statsrevisorerne afgav til Folketinget den 15. december 2010. Det digitale tinglysningsprojekt indeholder mange af de generelle elementer, som indgår i systemer, der skal kommunikere med borgerne. Statsrevisorerne konstaterer i deres bemærkning til beretningen bl.a.:

Statsrevisorerne konstaterer, at Domstolsstyrelsen har gennemført en række forbedringer, så den digitale tingbog i dag i al væsentlighed fungerer efter hensigten. Antallet af ophobede sager og sagsbehandlingstiderne er reduceret, og man har nået målet om, at 70 % af alle anmeldelser behandles automatisk.

Statsrevisorerne kritiserer skarpt, at den organisatoriske forberedelse af tinglysningsprojektet har været utilstrækkelig, og at projektstyringen og økonomistyringen ikke har været tilfredsstillende. Tinglysningsprojektet har været præget af, at Justitsministeriet og Domstolsstyrelsen har undervurderet projektets risici og kompleksitet.

Statsrevisorerne skal i den forbindelse understrege, at der af beretningen fremgår en lang række årsager til tinglysningsprojektets indkøringsproblemer, fx:

- *utilstrækkelige vurderinger af behovet for personaleresurser og opgavernes omfang*

² Lov nr. 528 af 11. juni 2012 om Offentlig Digital Post & lov nr. 558 af 18. juni 2012 om ændring af Det Centrale Personregister mv. (obligatorisk digital selvbetjening).

- *for tidlig gennemførelse af den forudsatte effektiviseringsgevinst (reduktion af 200 årsværk)*
- *urealistiske forventninger til, hvor hurtigt man ved udflytning af en myndighed kan opbygge medarbejdernes kompetencer og produktivitet*
- *mangelfulde brugervejledninger og helt utilstrækkelig hotlinefunktion*
- *fravalg af pilottest og test af systemets brugervenlighed*
- *utilstrækkelig forberedelse af håndteringen af fuldmagter.*

Tilsvarende mangler i forhold til brugerbetjening og -inddragelse kan formentlig forekomme i regioner og kommuner. I Berlingske Tidendes artikel "Det offentlige glemmer borgerne" fra 10. september 2012 citeres således, at en ny undersøgelse blandt digitaliseringscheferne i landets kommuner viser, at hele 88 % af kommunerne ikke involverer deres borgere i hverken udvikling eller implementering af de digitale løsninger.

Statsrevisorerne ønsker derfor en undersøgelse af, om brugerinddragelsen vurderes som tilstrækkelig, når de nye offentlige systemer til digital kommunikation med borgerne skal udvikles de kommende år.