



Folketingets Kommunaludvalg
Christiansborg

Finansministeren

2. april 2012

Endeligt svar på Kommunaludvalgets spørgsmål nr. 98 af 7. marts 2012
(Alm. del - § 7).

Spørgsmål:

Vil ministeren redegøre for, hvordan ministeren vil sikre udbredelse af de gode lokale digitale løsninger og samtidig sikre en ensretning af digitaliseringen lokalt, regionalt og statsligt?

Svar:

Det er fastlagt i digitaliseringsstrategien, at den offentlige sektor skal tilbyde borgerne gode og brugervenlige selvbetjeningsløsninger. Ansvaret for dette påhviler de enkelte myndigheder. For at støtte myndighederne i dette arbejde har Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med myndigheder og brugervenlighedseksperter fastlagt nogle basale kriterier for, hvornår en selvbetjeningsløsning er god og brugervenlig. Det fremadrettede arbejde med forbedring af de digitale selvbetjeningsløsninger vil tage udgangspunkt i disse kriterier for brugervenlighed, ligesom det vil inddrage fastsatte kriterier for (handicap-)tilgængelighed.

Såfremt der eksisterer flere selvbetjeningsløsninger til den samme opgave, vurderes det, hvilken selvbetjeningsløsning der har størst brugervenlighed og er mest tilgængelig. I det fællesoffentlige statistiksystem på borger.dk har myndighederne mulighed for at følge med i anvendelsen af over 400 forskellige selvbetjeningsløsninger. Her kan de f.eks. på det kommunale område følge med i gennemførelsesprocent og gennemførelsestid og dermed se, hvilke selvbetjeningsløsninger der klarer sig bedst. Disse data er frit tilgængelige for alle og kan derfor bruges til sammenligning på tværs af selvbetjeningsløsninger og myndigheder.

Borger.dk opsamler via sit kontaktcenter løbende borgernes tilkendegivelse af brugervenlighedsproblemer i selvbetjeningsløsninger. Problemerne beskrives og formidles videre til de myndigheder, der har ansvaret for selvbetjeningsløsningerne. Fra december 2012 får borgerne endvidere mulighed for på borger.dk at vurdere og give bemærkninger om deres oplevelser med brugervenlighed i selvbetjeningsløsninger på borger.dk. Den viden, der opsamles ad denne vej, stilles til rådighed for myndighedernes arbejde med at forbedre løsningerne.

Der udvikles et digitalt scorecard i løbet af 2012, som skal give overblik over i hvilken grad digitaliseringsstrategiens mål nås. Her vil der også være mulighed for at følge op på selvbetjeningsløsningernes kvalitet.

For at gøre det nemmere og billigere for myndighederne at udvikle gode selvbetjeningsløsninger udarbejdes der i løbet af 2012 en forpligtende udviklingsvejledning, der vil indeholde alle vigtige retningslinjer og standarder for udvikling af gode og brugervenlige selvbetjeningsløsninger. Dette initiativ vil bidrage til en standardisering i forhold til kriterierne for bl.a. brugervenlighed i selvbetjeningsløsninger.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon