



## Notat

---

### Talepunkter til besvarelse af KOU samrådsspørgsmål E

#### Samrådsspørgsmål E

Vil ministeren redegøre for regeringens holdning til de nye oplysninger fra Berlingske Tidende den 16. januar 2014 om digitaliseringens effektivitet (eller mangel på samme), i forhold til regeringens overordnede strategi på området? Ministeren bedes endvidere oplyse om det efter regeringens opfattelse er nødvendigt at indføre prøveperioder for nye systemer.

#### Talepunkter

##### [Indledning]

- Der blev i 2011 indgået en bred aftale mellem regering, regioner og kommuner om en fælles digitaliseringsstrategi for det offentlige Danmark.
- I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi indgår et ambitiøst mål om, at 80 pct. af den skriftlige kommunikation mellem det offentlige og borgerne og virksomhederne skal foregå digitalt i 2015.
- I 2012 blev det obligatorisk for borgerne at betjene sig selv digitalt på de første 10 serviceområder, og i 2013 kom yderligere 29 områder til. I november 2013 blev det endvidere obligatorisk for virksomhederne at modtage post fra det offentlige digitalt.
- I marts 2014 fremsættes lovforslag om obligatorisk digital selvbetjening på en række nye områderså der pr. 1. december 2014 er yderligere 26 områder, hvor der stilles krav om digital selvbetjening. Og fra den 1. november 2014 skal borgerne modtage posten digitalt.
- Lovgivningen angående digital selvbetjening og digital post er vedtaget med brede flertal i Folketinget og med opbakning fra KL og Danske Regioner.
- Formålet med indsatsen er både at effektivisere og modernisere den offentlige sektor.
- Digitalisering gør den offentlige service mere tidssvarende og give en bedre og mere fleksibel service. Samtidig er det et stærkt og velafprøvet redskab til at frigøre ressourcer. Danskerne er – og har længe været – blandt de mest digitale i verden. Borgerne har derfor også en forventning om, at det

offentlige følger med udviklingen og anvender de digitale muligheder.

- Udvalget spørger til effekterne af digitaliseringsindsatsen og til kvaliteten af de digitale løsninger, herunder om det er nødvendigt at indføre en prøveperiode for nye systemer.

#### [Effekten – digital selvbetjening]

- Det samlede potentiale for obligatorisk digital selvbetjening er opgjort til ca. 900 mio. kr. årligt ved fuld indfasning i 2017.
- Der er i beregningerne vedr. overgangen til obligatorisk, digital kommunikation indregnet finansiering til at forbedre kvaliteten i de selvbetjeningsløsninger, der gøres obligatoriske. Derudover er der indregnet finansiering til ekstra hjælp og vejledning af borgerne i en overgangsperiode.
- Endelig er det lagt til grund, at gennemsnitligt 20 pct. af transaktionerne ikke skal foregå digitalt. De, der kan, skal betjene sig digitalt, men der er også mulighed for at blive fritaget for de borgere, der af den ene eller den anden grund ikke kan kommunikere digitalt.
- Der følges løbende op på fremdriften i digitaliseringen. Tal for anvendelsen af de digitale selvbetjeningsløsninger viser, at målsætningen om 80 pct. digital kommunikation er realistisk. På flere af de områder, der overgik til obligatorisk selvbetjening den 1. december 2012, er den gennemsnitlige digitaliseringsgrad nu over 80 pct.
- De forudsatte digitaliseringsgrader i 2013 er ikke realiseret på alle serviceområder, men tallene fra de bedste myndigheder viser, at det kan lade sig gøre at opnå den forudsatte digitaliseringsgrad med en dedikeret indsats.
- Der er således fortsat en klar forventning om, at gevinsterne kan hentes.

#### [Effekten – digital post]

- Det samlede potentiale for overgangen til digital post er opgjort til ca. 1 mia. kr. ved fuld indfasning i 2015.
- Der er i dag ca. 4 mio. borgere, der har oprettet en eBoks. Det er udtryk for, at borgerne i høj grad er indstillet på at kommunikere digitalt.

- Der er 1,6 mio. borgere, der aktivt har valgt at få alt post fra det offentlige digitalt. Det er mere end forventet.
- Alligevel er der sendt færre breve digitalt end forventet i 2013. Det var forventningen, at der skulle sendes ca. 56 mio. breve, men der er kun sendt ca. 28 mio. breve i 2013.
- Det skyldes især en tidsmæssig forskydning i virksomhedernes overgang til digital post i slutningen af året. Forskydningen var en bevidst beslutning for at sikre tid til de nødvendige omstillinger i virksomhederne og i de offentlige myndigheder.
- Forventningen er en betydelig tilvækst i antallet af digitale breve i de kommende år. Målet er, at der frem mod 2015 skal sendes ca. 80 mio. breve årligt som digital post.
- Forudsætningerne for, at borgerne kommer godt i gang med Digital Post, er gode. Der er således allerede over 4 mio. borgere, som har NemID, og ligeså mange har en e-Boks, hvor man kan tilgå posten fra det offentlige digitalt.
- Der er dog tale om et stort forandringsprojekt, som ikke skal undervurderes. De hidtidige erfaringer – fx fra virksomhedsområdet – er et vigtigt afsæt for at sikre en god overgang for borgerne den 1. november 2014.
- Derudover samarbejder Digitaliseringsstyrelsen med Odense kommune, der som led i frikommuneordningen indfører digital post obligatorisk for udvalgte borgere allerede per 1. april 2014. Også erfaringerne herfra vil blive inddraget i forbindelse med overgangen i november.

[Brugervenlighed – krav til de obligatoriske løsninger]

- Gode it-løsninger er både i borgernes og myndighedernes interesse. Jo bedre løsningerne er, jo flere borgere kommer godt igennem forløbet på egen hånd, og indsatsen kan fokuseres på de borgere, der har mest behov for hjælp.
- De offentlige myndigheder har en vigtig opgave med at hjælpe de borgere, der af den ene eller anden grund, har svært ved at benytte de digitale løsninger, og sørge for at de borgere, der ikke kan kommunikere digitalt, bliver fritaget.

- Samtidig skal der være en god kvalitet i løsningerne. Som led i udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har regering, regioner og kommuner indgået en aftale om, at de obligatoriske selvbetjeningsløsninger skal overholde 24 krav til brugervenlighed og handicaptilgængelighed.
- Det er den enkelte myndigheds ansvar at leve op til disse krav, men Digitaliseringsstyrelsen og KL understøtter arbejdet og følger systematisk op på brugervenligheden af de obligatoriske løsninger. For løsninger, som af den ene eller anden årsag ikke er kommet helt i mål inden overgangsdatoen, udarbejdes der fx handlingsplaner med henblik på at komme helt i mål.
- Lovgivningen om obligatorisk, digital selvbetjening er med til at sikre, at der kommer en stor volumen i løsningerne, hvilket skærper myndighedernes incitament til at investere i forbedringer og sikre høj kvalitet.
- Myndighederne, Digitaliseringsstyrelsen og KL prioriterer forbedringer af løsningerne i takt med, at de indføres som obligatoriske.

#### [Brugervenlighed - gennemførselsprocent]

- I forbindelse med diskussion om brugervenlighed har medierne refereret et tal fra borger.dk der viser, at gennemførelsesprocenten på de digitale løsninger er på ca. 47 pct.
- Tallet dækker over den gennemsnitlige gennemførselsprocent på 483 løsninger i 2013. En stor del af disse løsninger er ikke obligatoriske, og dermed heller ikke underlagt kvalitetskravene. Omvendt er det ikke alle obligatoriske løsninger, som er inkluderet i tallet.
- Gennemførelsesprocenten tager ikke højde for, at nogle borgere starter en løsning for at se, om det er den rigtige løsning, hvilken dokumentation der skal fremskaffes, og så videre. Den tager heller ikke højde for de situationer, hvor en løsning startes for at blive demonstreret i en undervisningssituation eller lignende.
- Gennemførelsesprocenten kan således ikke bruges til at sige noget absolut om kvaliteten af en bestemt løsning.
- Når det er sagt, er det vigtigt at understrege, at der generelt er et behov for at sætte skærpet fokus på brugervenligheden i de offentlige digitale løsninger.

### [Brugervenlighed - prøveperiode]

- Der kan med fordel tages højde for høj brugervenlighed og tilgængelighed for handicappede, når løsninger ny- eller videreudvikles. Derfor anbefales det også, at myndighederne gennemfører brugertest og får foretaget de nødvendige ændringer, inden løsninger færdiggøres. Det kan bedst betale sig.
- En prøveperiode er derfor ikke nødvendigvis den mest hensigtsmæssige løsning, selvom det er fornuftigt, at løsninger er klar i god tid, inden de overgår til obligatorisk brug.
- Den enkelte myndighed har det bedste kendskab til egne målgrupper og har ansvaret for at tilrettelægge en god proces, der sikrer høj kvalitet i de løsninger, der gøres obligatoriske.
- Når løsninger er i drift er der en vigtig opgave med at gennemføre løbende forbedringer baseret på relevante anvendelsesdata, tilbagemeldinger fra brugerne, introduktion af ny teknologi mv.

### [Afslutning]

- Overgangen til digital kommunikation er en stor forandringsproces, som tager tid. Arbejdet skal ikke undervurderes, og der skal løbende følges op på erfaringerne, og her er tilbagemeldingerne fra medarbejdere, borgere og forskere vigtige input.
- De foreløbige erfaringer giver imidlertid ikke anledning til at sætte spørgsmålstegn ved, om det er muligt at nå de forventede gevinster for både borgere og myndigheder. Retningen er rigtig, og udviklingen er godt på vej.