



Børne- og Undervisningsudvalget
Christiansborg

Styrelsen for It og Læring

Vester Voldgade 123
1552 København V
Tlf. 3587 8889
Fax 3587 8890
E-mail stil@stil.dk
www.stil.dk
CVR nr. 13223459

Svar på spørgsmål 29 (Alm. del):

01-12-2015

I brev af 5. november 2015 har udvalget efter ønske fra Marlene Harpsøe (DF) stillet mig følgende spørgsmål:

Spørgsmål 29:

”Erfaringer med optagelse.dk viser, at brugervenligheden er begrænset, og at problemer i sidens funktionalitet i forhold til udfærdigelse af ansøgning, upload af dokumenter og overførsel af samme skaber store problemer for såvel ansøgere som skoler. Vil ministeren redegøre for, hvilke initiativer ministeren planlægger i forhold til at udbedre funktionsdygtigheden af optagelse.dk for såvel unge som voksne ansøgere og skoler?”

Svar:

Det er vigtigt at have fokus på brugervenligheden i vores it-systemer, og det gælder i særlig grad, når det drejer sig om nationale tjenester som Optagelse.dk, hvor mange brugere skal benytte sig af tjenesten for at få adgang til at søge ind på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse. Her er der tale om brugere, der anvender tjenesten en eller måske to gange i deres liv, hvorfor det er vigtigt, at brugerne umiddelbart kan finde rundt i systemet.

Brugerinddragelse er et vigtigt element i udviklingen af et brugervenligt system. Derfor arbejder Styrelsen for It og Læring kontinuerligt med at inddrage brugerne så meget som muligt i designfasen af udviklingsopgaver på Optagelse.dk.

På Optagelse.dk er der årligt op mod 130.000 ansøgninger til ungdomsuddannelserne og 90.000 ansøgninger til de videregående uddannelser. Langt de fleste af tilmeldingerne og ansøgningerne bliver udarbejdet i og sendt fra Optagelse.dk til de modtagende institutioner uden, at brugerne oplever tekniske eller andre udfordringer. Det er Styrelsen for It og Lærings erfaring, at de brugere, der oplever udfordringer med Optagelse.dk,

ofte henvender sig til styrelsens support. I forbindelse med ansøgningsprocesserne i 2015 er det ca. 5 pct. af brugerne, der har kontaktet styrelsens support.

På baggrund af de brugerhenvendelser, som Styrelsen for It og Læring har modtaget i 2015, står det klart, at der er steder på Optagelse.dk, hvor brugervenligheden fortsat kan øges. Styrelsen arbejder løbende for at imødekomme ændringsønsker og højne den generelle brugervenlighed for ansøgere på Optagelse.dk.

Fremadrettet vil Styrelsen bl.a. inddrage en usability-konsulent, der kan bidrage yderligere til afklaringen af, hvorledes Optagelse.dk kan give ansøgerne udfordringer, samt hvorledes brugervenligheden kan øges på de enkelte ansøgervendte steder.

Med venlig hilsen

Ellen Trane Nørby