



Sagsnr.  
2023 - 2192

Doknr.  
23316

Dato  
21-06-2023

## Notat om beretning om styrkelse af borgerfokus i digitaliseringen af den offentlige sektor

### Baggrund

Udvalget for Digitalisering og It har opfordret digitaliserings- og ligestillingsministeren til at få vurderet de seks anbefalinger, der fremgår af udvalgets beretning om styrkelse af borgerfokus i digitaliseringen af den offentlige sektor. Nedenstående vurdering er foretaget af Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet med bidrag fra Uddannelses- og Forskningsministeriet, Børne- og Undervisningsministeriet og Finansministeriet.

### Boks 1

#### Anbefalinger fra DIU om styrkelse af borgerfokus i digitaliseringen af den offentlige sektor

##### *Anbefaling nr. 2.1: Borgeren i centrum*

Ved udvikling af nye offentlige borgerrettede it-systemer. De digitale løsninger skal udvikles og designes, så borgernes forskelligheder tænkes ind fra starten. Det kan ske ved, at forskellige borgergrupper inddrages i systemudviklingen hele vejen fra start til slut – fra udvikling til implementering.

##### *Anbefaling nr. 2.2: Inklusion i designfasen*

Der skal skabes enklere løsninger i øjenhøjde med borgeren og målgruppen, og de digitale platforme bør afspejle borgernes ærinder. Mange kan klare sig med en lightmodel, men der designes ofte, så alle muligheder er taget med. Det øger kompleksiteten og udfordrer brugervenligheden. I tillæg hertil bør systemerne tilpasses borgernes foretrukne enheder, f.eks. mobiltelefonen.

##### *Anbefaling nr. 2.3: Fritagelse fra digitale løsninger*

Det skal være nemmere at blive fritaget for de borgere, som ikke er i stand til at blive digitale. Der skal altid være en analog vej. Samtidig skal der findes alternativer til digitale fuldmagter til dem, som ikke ønsker eller har mulighed for at involvere deres netværk. Det blev også nævnt, at der skal være bedre adgang til personlig digital træning til de borgere, der ønsker at være digitale, men som er udfordret.

##### *Anbefaling nr. 2.4: Børn og unge*

Børn og unge skal rustes til at kunne begå sig i det digitaliseret samfund. Skolerne spiller her en afgørende rolle, og teknologiforståelse anbefales indført som obligatorisk timesat fag i grundskolen i samarbejde med skolernes parter. Samtidig skal lærerne klædes bedre på, og der bør igangsættes en betydelig efteruddannelsesindsats, ligesom teknologiforståelse bør indføres som et selvstændigt fagområde på læreruddannelsen

##### *Anbefaling nr. 2.5: Konsekvensvurdering af digitaliseringsprojekter*

Der skal være pligt til at vurdere de retssikkerhedsmæssige, dataetiske og bredere samfundsmæssige konsekvenser af et digitaliseringsprojekt, inden der træffes beslutning om at igangsætte projektet. Dette skal ske systematisk på tværs af stat, regioner og kommuner. Konsekvensvurderingerne skal være offentligt tilgængelige.

##### *Anbefaling nr. 2.6: Offentlige udbud af digitale projekter*

Der skal fastsættes fælles regler og retningslinjer for offentlige udbudsprocesser om digitale projekter, hvor der indgår krav om it-sikkerhed, anvendelse, inklusion, brugervenlighed og beskyttelse af borgernes data samt ansvarlig



digitalisering. Offentlige myndigheder skal undgå afhængighed af få globale aktører, og offentligt betalt udvikling skal være offentligt ejet, herunder kildekoden, for at gøre op med monopollignende tilstande og sikre offentlig kontrol med og indflydelse på systemudviklingen. Det vil desuden smidiggøre overdragelse af systemerne til andre offentlige myndigheder og leverandører

## Vurdering af anbefalinger

### **Anbefaling nr. 2.1: Borgeren i centrum**

Der findes allerede i dag det fællesoffentlige værktøj "Fælles krav til gode brugeroplevelser", som skal understøtte, at der udvikles brugervenlige digitale løsninger i det offentlige. Et af punkterne i disse krav er 'Tidlig brugerinddragelse' med en opfordring til blandt andet at teste løsningen løbende i udviklingsprocessen. Det er vurderingen, at værktøjet "Fælles krav til gode brugeroplevelser" ikke i tilstrækkelig grad anvendes, ligesom værktøjet med fordel kan udvikles yderligere. Dette arbejde er igangsat i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022- 2025 (FODS 2022-2025).

Hertil kommer, at det er aftalt i regi af FODS 2022-2025, at der skal udarbejdes fællesoffentlige principper for digital inklusion. Principperne skal understøtte myndighederne i deres arbejde med digitalt udfordrede borgere. Principperne er under udarbejdelse, og myndigheder på tværs af stat, kommune og regioner har sammen med civilsamfundsorganisationer været inddraget i formulering af principperne. Det er forventningen, at det blandt andet vil blive et fællesoffentligt princip, at myndighederne skal tage udgangspunkt i borgernes behov, og at borgerne skal inddrages i de borgerrettede digitaliseringsprojekter, herunder at forskellige borgergrupper inddrages i udviklingen.

Det er vurderingen, at videreudviklingen og udbredelsen af "Fælles krav til gode brugeroplevelser" samt udviklingen af fællesoffentlige principper for digital inklusion vil understøtte myndighederne i, at borgernes forskelligheder tænkes ind i udviklingen af de borgerrettede digitale løsninger. Ansvar for at omsætte anbefalinger og best practices påhviler den enkelte myndighed og sker under hensyntagen til fx krav til it-sikkerhed, lovgivningens kompleksitet mv.

### **Anbefaling nr. 2.2: Inklusion i designfasen**

I udarbejdelsen af de fællesoffentlige principper for digital inklusion, jf. ovenfor, er der fokus på, at borgerrettede digitale løsninger skal udvikles, så de er anvendelige for flest mulige borgere. Jo mere simpel og brugervenlig en løsning er, desto nemmere kan den anvendes af flest muligt. Som en del af det princip forventes der blandt andet at være en anbefaling om, at myndighederne i den tidlige designfase tager udgangspunkt i *mobile first*. Dels fordi mange danskere foretrækker at anvende de digitale løsninger på en mobilenhed, dels fordi de ofte medfører, at de løsninger, der udvikles, er mere simple.

Udviklingen af brugervenlige løsninger understøttes blandt andet af de fællesoffentlige værktøjer "Fælles krav til gode brugeroplevelser" samt "Det fælles designsystem". Det fælles designsystem skal understøtte en ensartet funktionalitet og design i selvbetjeningsløsninger på tværs af myndigheder. Det er vurderingen, at Det fælles designsystem ikke i tilstrækkelig grad anvendes af myndighederne, ligesom værktøjet med fordel kan udvikles yderligere. Dette arbejde er i gangsat i regi af FODS 2022-2025.

Ved udvikling af light løsninger med begrænset funktionalitet (fx Danske Banks *Letbank*) er det vigtigt at være opmærksom på, at de borgere, der anvender løsningen, bliver afskåret fra visse funktionaliteter, som de dermed ikke får kendskab til. Det kan stille dem dårligere sammenlignet med borgere, der anvender den 'fulde' løsning. Hertil kommer, at der må forventes øgede omkostninger til udvikling og drift af to løsninger. På den baggrund er det vurderingen, at de offentlige digitale løsninger bør være så enkle, at der ikke er behov for at udvikle særskilte light løsninger.



Det er vurderingen, at udarbejdelsen af de fællesoffentlige principper for digital inklusion, samt arbejdet med at videreudvikle og udbrede kendskabet til "De fælles krav til gode brugeroplevelser" og "Det fælles design system" vil understøtte, at myndighederne udvikler enklere og mere brugervenlige offentlige digitale løsninger. Jf. vurdering af anbefaling 1 bemærkes det, at ansvaret for at udvikle enkle løsninger, som er nemme at anvende, påhviler den enkelte myndighed.

### **Anbefaling nr. 2.3: Fritagelse fra digitale løsninger**

Per 1. juni trådte den nye lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening i kraft. Med loven er det nu muligt for de borgere, som er fritaget for Digital Post, at blive fritaget for krav om digital selvbetjening i alle nuværende og fremtidige selvbetjeningsløsninger. Den nye lovgivning vurderes derfor at fritage størstedelen af de borgere, som har sværest ved det digitale, og som oftest eller altid har brug for et alternativ. Samtidig har de fritagne borgere mulighed for frit at vælge aldrig at benytte obligatoriske selvbetjeningsløsninger eller kun at benytte dem, de ønsker.

Såfremt man ønsker en selvstændig, generel digital fritagelse vurderes det at kræve omfattende it-udvikling både centralt i form af en ny registerløsning og decentralt i alle kommuner og alle øvrige myndigheder, der administrerer områder med obligatorisk digital selvbetjening. Det må forventes at afstedkomme væsentlige økonomiske og administrative konsekvenser på tværs af myndighederne.

Det vurderes, at der kan gøres mere for at skabe bedre adgang til personlig digital træning til de borgere, der ønsker at være digitale, men som er udfordret, eller som ikke ønsker at give digital fuldmagt til fx pårørende eller andre digitale støttepersoner. Den digitale træning kan både ske i samarbejde med offentlige og private aktører, herunder bl.a. civilsamfundet. En sådan indsats vurderes at kræve særskilt finansiering.

### **Anbefaling nr. 2.4: Børn og Unge**

[Børne- og Undervisningsministeriet bemærker, at der i perioden 2018-2021 blev gennemført et forsøgsprogram om teknologiforståelse på baggrund af 'Aftale om initiativer for Danmarks digitale vækst' mellem V, LA, K, DF og RV (feb. 2018).

De 46 deltagende skoler afprøvede teknologiforståelse som hhv. et selvstændigt fag og som en integreret del af eksisterende fag. Forsøget krævede godkendelse til at fravige folkeskolelovens § 5, stk. 2 (om fagrækken) for de 22 skoler, der underviste i teknologiforståelse som selvstændigt fag. 17 skoler fortsætter forsøget med teknologiforståelse i skoleåret 2023/2024. Heraf er der ni skoler, som arbejder med teknologiforståelse som selvstændigt fag, og som dermed har fået godkendelse til at fravige folkeskolelovens § 5, stk. 2, mens otte skoler arbejder med teknologiforståelse integreret i fag.

Regeringen har endnu ikke taget stilling til, hvordan erfaringerne med teknologiforståelse kan integreres i folkeskolen, herunder om det fx skal ske som et nyt fag i folkeskolen, som integreret i den eksisterende fagrække eller på anden vis.]

[Uddannelses- og Forskningsministeriet bemærker, at der på læreruddannelsen allerede er igangsat flere indsatser, der omhandler teknologiforståelse, hvor relevante forskere, undervisere og uddannede lærere gør sig erfaringer med fagligheden. Københavns Professionshøjskole (KP) gennemfører på andet år fx forsøg med teknologiforståelse som et undervisningsfag på læreruddannelsen, og har været involveret i flere sektorprojekter vedr. teknologiforståelse. Danske Professionshøjskoler og Danske Universiteter har derudover indgået et forpligtende samarbejde om etablering af et nationalt videntcenter, som skal informere og skabe grundlaget for en fælles forskningsbaseret og praksisfunderet udvikling af teknologiforståelse som faglighed i hele det danske uddannelsessystem, herunder i læreruddannelsen.

Indførelse af teknologiforståelse som en selvstændig faglighed på læreruddannelsen vil kræve en større kompetenceudviklingsindsats for underviserne på professionshøjskolerne. Der vil



derfor også være et behov for at udvikle relevante moduler i efter- og videreuddannelsessystemet til lærerne i folkeskolen. Det vurderes, at der er meget erfaring at hente fra de ovennævnte initiativer, og at man derfor ikke vil skulle starte fra bunden.

Der vil være udgifter forbundet med at indføre fagligheden på professionshøjskolerne og i forbindelse med efter- og videreuddannelsesaktiviteter, der forventes at skulle afvikles for folkeskolens uddannede lærere, herunder til vikardækning. Omfanget af udgifterne afhænger af, i hvilken grad teknologiforståelse ønskes styrket i læreruddannelsen og indført i folkeskolen].

#### **Anbefaling nr. 2.5: Konsekvensvurdering af digitaliseringsprojekter**

Der findes i dag en række indsats, som understøtter en bred vurdering af digitaliseringsprojekter.

Indsatsen for digitaliseringsklar lovgivning har til formål at sikre, at lovgivningsprocessen tager højde for, at nye love og regler kan implementeres i praksis og kan administreres digitalt. Det er fx obligatorisk for fagministerier at vurdere og beskrive offentlige implementeringskonsekvenser i lovbemærkningerne på nye lovforslag blandt andet i relation til databeskyttelse og lovforslags betydning for borgerne. Det følger af indsatsen, at fagministerierne bør forholde sig til lovforslagets efterlevelse af en række principper, herunder om tryk og sikker datahåndtering, hvilket fx i relevant omfang kan indebære en vurdering af de dataetiske konsekvenser af de foreslåede digitaliseringstiltag.

Statens it-råd rådgiver statslige myndigheder om tidlig håndtering af risici i it-projekter og strategisk styring af deres it-systemporteføljer. Rådet foretager systematiske risikovurderinger af alle statslige it-projekter over 15 mio. kr. og gennemfører reviews af it-systemporteføljestyrelsen hos statslige myndigheder med årlige it-omkostninger på mere end 30 mio. kr. eller med ansvar for samfundskritiske it-systemer. Derudover findes der med Dataetisk Råd et tværgående forum, hvor forholdet mellem på den ene side fordelene ved anvendelse af ny teknologi og på den anden side hensynet til borgernes grundlæggende rettigheder, retssikkerhed og samfundsmæssige værdier drøftes og vurderes.

Et 'digitaliseringsprojekt' er ikke klart defineret under anbefaling 2.5, men umiddelbart vurderes anbefalingen at kræve omfattende ændringer i eksisterende lovgivning og afstedkomme væsentlige økonomiske og administrative konsekvenser på tværs af myndighederne.

Det vurderes at være relevant løbende at vurdere konsekvenserne af digitaliseringsprojekter, herunder om eksisterende indsats kan forbedres.

#### **Anbefaling nr. 2.6: Offentlige udbud af digitale projekter**

Økonomistyrelsen bemærker, at den offentlige sektors indkøb af varer, tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder er indgående reguleret, primært gennem EU-regler. Reglerne regulerer også IT-anskaffelser (og det der i initiativ 2.6 benævnes "digitale projekter"). Reglerne er kendetegnet ved at være procesregler, der opstiller krav til fremgangsmåden, hvorpå offentlige ordregivere køber ind. Formålet med reglerne om offentlige indkøb er, at de skal kunne anvendes på en lang række forskellige anskaffelser, og reglerne omfatter af den grund ikke krav til anskaffelsernes genstand. Lovgivningen suppleres allerede i dag af en lang række vejledninger o. lign., f.eks. om IT-sikkerhed, der mere detaljeret opstiller krav og best practice på relevante områder.

Ny eller supplerende lovgivning indeholdende krav til anskaffelsens genstand vil derfor være en væsentlig ændret tilgang, og eftersom det ikke fremgår af anbefaling 2.6, hvorvidt en sådan lovgivning skal omfatte alle "offentlige udbudsprocesser om digitale projekter" eller blot en delmængde, samt hvad der iflg. Udvalget for Digitalisering og It nærmere kendetegner "digitale projekter", er det vanskeligt endeligt at vurdere relevansen af et sådant initiativ.

På flere forskellige områder (også ikke-IT-relaterede) er markeder med en eller få leverandører et vilkår, der kræver særlig opmærksomhed, når offentlige myndigheder køber ind. I dag



vil dette, med god grund, ofte være et vigtigt opmærksomhedspunkt, når der skal vælges anskaffelses- og udbudsstrategi i de konkrete anskaffelsesprojekter.

Muligheden for at sikre sig ejendomsretten til et IT-systems kildekode er tilstede i dag, men det er Økonomistyrelsens anbefaling, at det sker efter en konkret vurdering fra projekt til projekt.

Digitaliseringsstyrelsen nævner som eksempel, at styrelsen fx selv ejer hovedparten af kildekoden til de kritiske infrastrukturløsninger MitID, NemLog-in, Digital Post, digitalt kørekort og digitalt sundhedskort.

I tillæg hertil bemærker Digitaliseringsstyrelsen, at de fællesoffentlige principper for digital inklusion (jf. svar til anbefaling 2.1) kan anvendes af de offentlige myndigheder til at stille de rette krav til leverandørerne. I tillæg hertil kan Digitaliseringsstyrelsen fx udarbejde fællesoffentligt materiale, som kan understøtte myndighederne i at stille de rette krav til leverandørerne. Dette er ikke i gangsat. Behov og effekt skal undersøges i samarbejde med de fællesoffentlige parter og vil forventeligt kræve finansiering.