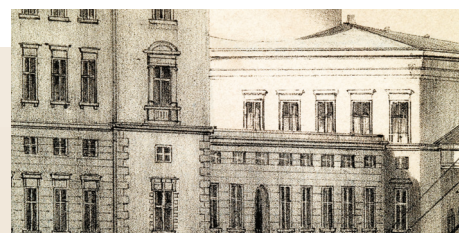


4/2015

STATSREVISORERNE



Beretning om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksom- heder



4/2015

Beretning om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksom- heder

Statsrevisorerne fremsender denne beretning med deres bemærkninger til Folketinget og vedkommende minister, jf. § 3 i lov om statsrevisorerne og § 18, stk. 1, i lov om revisionen af statens regnskaber m.m.

København 2015

Denne beretning til Folketinget skal behandles ifølge lov om revisionen af statens regnskaber, § 18: Statsrevisorerne fremsender med deres eventuelle bemærkninger Rigsrevisionens beretning til Folketinget og vedkommende minister.

Finansministeren, erhvervs- og vækstministeren, skatteministeren, justitsministeren og miljø- og fødevarerministeren afgiver en redegørelse til beretningen.

Rigsrevisor afgiver et notat med bemærkninger til ministrenes redegørelser.

På baggrund af ministrenes redegørelser og rigsrevisors notat tager Statsrevisorerne endelig stilling til beretningen, hvilket forventes at ske i maj 2016.

Ministrenes redegørelser, rigsrevisors bemærkninger og Statsrevisorerne eventuelle bemærkninger samles i Statsrevisorerne Endelig betænkning over statsregnskabet, som årligt afgives til Folketinget i februar måned – i dette tilfælde Endelig betænkning over statsregnskabet 2015, som afgives i februar 2017.

Henvendelse vedrørende
denne publikation rettes til:

Statsrevisorerne
Folketinget
Christiansborg
1240 København K
Telefon: 33 37 59 87
Fax: 33 37 59 95
E-mail: statsrevisorerne@ft.dk
Hjemmeside: www.ft.dk/statsrevisorerne

Yderligere eksemplarer kan
købes ved henvendelse til:

Rosendahls-Schultz Distribution
Herstedvang 10
2620 Albertslund
Telefon: 43 22 73 00
Fax: 43 63 19 69
E-mail: distribution@rosendahls.dk
Hjemmeside: www.rosendahls.dk

ISSN 2245-3008
ISBN 978-87-7434-477-3

Statsrevisorernes bemærkning

BERETNING OM BRUGERVENLIGHEDEN AF OFFENTLIG DIGITAL SELVBETJENING FOR VIRKSOMHEDER

Digital selvbetjening er et krav for at drive virksomhed i Danmark. Alle virksomheder skal fx modtage post fra det offentlige via Digital Post, og alle virksomheder skal have NemID.

Rigsrevisionen har undersøgt brugervenligheden af 9 digitale selvbetjeningsløsninger, der retter sig mod virksomheder. Undersøgelsens fokus er på mindre virksomheder med færre end 10 medarbejdere, hvor man typisk ikke har ansat personale med administrativ uddannelse. Disse virksomheder udgør mere end 80 % af Danmarks virksomheder.

Statsrevisorerne finder det utilfredsstillende, at ingen af de undersøgte digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder er tilstrækkeligt brugervenlige fra start til slut. Statsrevisorerne bemærker, at der kun i meget begrænset omfang er sikret brugervenlig sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af myndighedsområder.

Statsrevisorerne skal gentage, at når det offentlige stiller krav om, at brugerne skal anvende digitale løsninger, er det afgørende, at løsningerne er brugervenlige*¹). Manglende brugervenlighed medfører spild af tid og resurser hos både borgere, virksomheder og offentlige myndigheder.

Statsrevisorerne skal fremhæve, at Rigsrevisionen har undersøgt brugervenligheden på en måde, som ligger ud over den fællesoffentlige brugertest. Brugervenligheden er således undersøgt både for brugerens vej ind i løsningen, for indtastningen af oplysninger og for afslutningen.

Statsrevisorerne finder det tilfredsstillende:

- at Digitaliseringsstyrelsen fremadrettet vil arbejde for at udarbejde en fællesoffentlig test af brugervenlighed, der dækker selvbetjening fra start til slut
- at KL på vegne af kommunerne og de 5 undersøgte statslige myndigheder alle vil bruge undersøgelsens testresultater til at forbedre brugervenligheden i de digitale løsninger.

*¹) Gentagelse af Statsrevisorernes bemærkning til beretning nr. 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger.

Statsrevisorerne,
den 11. november 2015

*Peder Larsen
Henrik Thorup
Klaus Frandsen
Lennart Damsbo-Andersen
Lars Barfoed
Søren Gade*



Beretning til Statsrevisorerne om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder

Rigsrevisionen har selv taget initiativ til denne undersøgelse og afgiver derfor beretningen til Statsrevisorerne i henhold til § 17, stk. 2, i rigsrevisorloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 101 af 19. januar 2012. Beretningen vedrører finanslovens § 7. Finansministeriet, § 8. Erhvervs- og Vækstministeriet, § 9. Skatteministeriet, § 11. Justitsministeriet og § 24. Miljø- og Fødevarerministeriet.

Indholdsfortegnelse

1.	Introduktion og konklusion	1
1.1.	Formål og konklusion	1
1.2.	Baggrund	3
1.3.	Revisionskriterier, metode og afgrænsning	4
2.	Brugervenligheden af de digitale selvbetjeningsløsninger	9
2.1.	Virksomhedernes vej ind i løsningerne	10
2.2.	Virksomhedernes indtastning i løsningerne	16
2.3.	Virksomhedernes afslutning på løsningerne	21
3.	Sammenhængen mellem de digitale selvbetjeningsløsninger	27
	Bilag 1. Detaljerede resultater	33
	Bilag 2. Metode	39
	Bilag 3. Ordliste	48

Beretningen vedrører finanslovens § 7. Finansministeriet, § 8. Erhvervs- og Vækstministeriet, § 9. Skatteministeriet, § 11. Justitsministeriet og § 24. Miljø- og Fødevareministeriet.

I undersøgelsesperioden har der været følgende ministre:

Finansministeriet.

Bjarne Corydon: oktober 2011 - juni 2015

Claus Hjort Frederiksen: juni 2015 -

Erhvervs- og Vækstministeriet.

Henrik Sass Larsen: august 2013 - juni 2015

Troels Lund Poulsen: juni 2015 -

Skatteministeriet.

Benny Engelbrecht: september 2014 - juni 2015

Karsten Lauritzen: juni 2015 -

Justitsministeriet.

Mette Frederiksen: oktober 2014 - juni 2015

Søren Pind: juni 2015 -

Miljø- og Fødevareministeriet.

Dan Jørgensen: december 2013 - juni 2015

Eva Kjer Hansen: juni 2015 -

Beretningen har i udkast været forelagt Finansministeriet, Erhvervs- og Vækstministeriet, Skatteministeriet, Justitsministeriet og Miljø- og Fødevareministeriet, hvis bemærkninger er afspejlet i beretningen.

1. Introduktion og konklusion

1.1. Formål og konklusion

1. Denne beretning handler om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening set fra et virksomhedsperspektiv. Det er ikke muligt at drive virksomhed i Danmark i dag uden at betjene sig selv digitalt. Virksomhederne er bl.a. forpligtet til at have Digital Post, og de kan kun indberette moms digitalt.

Hvis den digitale selvbetjening ikke er brugervenlig, spilder virksomhederne tid og penge på at lede efter de rette løsninger og på at indtaste de krævede oplysninger korrekt, eller de må købe sig til professionel hjælp. I værste fald risikerer virksomhederne at begå fejl i indberetninger og ansøgninger. Manglende brugervenlighed kan samtidig betyde, at det offentlige skal bruge resurser på support og eventuelle fejl og mangler i indberetninger, ansøgninger mv., som kunne være undgået.

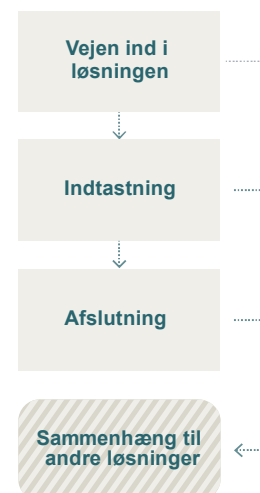
2. Vi har undersøgt, hvordan ikke-professionelle brugere oplever brugervenligheden af digital selvbetjening, fx ejeren af en lille virksomhed, der selv står for indberetninger til myndighederne. Det har vi gjort med såkaldte brugervenlighedstests, hvor vi har bedt brugere om at betjene sig selv digitalt, bl.a. at oprette et iværksætterselskab (IVS) og registrere det som en fødevarevirksomhed.

3. Siden den første fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fra 2002 har det været et mål at levere brugervenlig, sammenhængende offentlig digital selvbetjening med udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov. Styregruppen for den nuværende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har besluttet, at obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger fremadrettet skal bestå den såkaldte standardiserede fællesoffentlige brugertest. Kravet gælder løsninger, der bliver obligatoriske fra december 2015 som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, eller ny- og videreudviklinger af eksisterende obligatoriske løsninger. Testen er inspireret af den måde, brugervenlighed defineres på i den relevante ISO-standard. Den måler, om en digital selvbetjeningsløsning er brugervenlig, ud fra om virkelige og relevante brugere kan gennemføre selvbetjeningen med et minimum af spild og med høj grad af tilfredshed. Vi har taget udgangspunkt i denne test for at måle, om løsningerne i undersøgelsen er brugervenlige baseret på brugernes oplevelser.

Den standardiserede fællesoffentlige brugertest måler på den del af selvbetjeningen, hvor brugerne indtaster oplysninger. Rigsrevisionen lægger imidlertid til grund, at der er flere led i en selvbetjeningsløsning ud over indtastningen. Det er *vejen ind i løsningen*, hvor brugere skal finde startsiden for indtastningen i den rette løsning for at kunne betjene sig selv digitalt. Det er også *afslutningen*, hvor brugere skal afslutte selvbetjeningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen, og hvem de kan kontakte med spørgsmål osv. Rigsrevisionen vurderer, at alle led skal være brugervenlige, for at selvbetjeningsløsningen er brugervenlig fra start til slut. Derfor har vi sammen med de brugervenlighedseksperter, der har udført testene i undersøgelsen, udviklet en metode med udgangspunkt i ISO-standardens definition af brugervenlighed til også at måle brugervenligheden af de led, som den standardiserede fællesoffentlige brugertest ikke dækker.

En ikke-professionel bruger er her en person, som har en beskæftigelse, der indebærer, at han/hun lejlighedsvist skal indberette oplysninger, ansøge om tilladelser mv. Det står i modsætning til den professionelle bruger, hvis primære beskæftigelse er indberetninger, ansøgninger mv. – enten som ansat i en specialiseret funktion, fx en lønmedarbejder, eller som ekstern konsulent.

En digital selvbetjeningsløsning består af 3 led. Løsningen har eventuelt også sammenhæng til andre løsninger.



Derudover har vi undersøgt, om der er en brugervenlig sammenhæng mellem relevante selvbetjeningsløsninger, så virksomhederne bliver hjulpet videre til at få opfyldt deres behov, fx ved at oplyse en nyoprettet virksomhed om, at den skal opsætte Digital Post for at kunne få adgang til post i den digitale postkasse.

4. Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om digital selvbetjening for virksomheder er brugervenlig. I beretningen besvarer vi følgende spørgsmål:

- Er de enkelte digitale selvbetjeningsløsninger brugervenlige fra start til slut?
- Er der brugervenlig sammenhæng mellem relevante digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder?

I undersøgelsen indgår 5 statslige myndigheder og kommunerne med følgende 9 digitale selvbetjeningsløsninger:

Erhvervsstyrelsen:

- Opret iværksætterselskab (IVS)
- Ændre adresse for IVS.

Digitaliseringsstyrelsen:

- Bestil NemID
- Opsæt Digital Post.

SKAT:

- Indberet moms
- Opret medarbejder i elndkomst.

Fødevarestyrelsen:

- Registrer fødevarevirksomhed.

Rigspolitiet:

- Søg om alkoholbevilling.

Kommunerne:

- Giv fuldmagt i byggesag.

Når brugerne er færdige med at oprette et IVS hos Erhvervsstyrelsen, modtager de en e-mail, der oplyser, at virksomheden nu er registreret. Fra e-mailen er der **delvis brugervenlig sammenhæng** til andre løsninger, idet den bl.a. oplyser brugerne om, at de skal have NemID og opsætte Digital Post. Der er dog ikke direkte links til de relevante løsninger, og virksomhederne hjælpes ikke videre til løsninger, som er relevante for specifikke målgrupper, fx nystartede restauranter.

KONKLUSION

Rigsrevisionen vurderer, at de undersøgte virksomhedsrettede digitale selvbetjeningsløsninger ikke i tilstrækkelig grad er brugervenlige fra start til slut, og at der er behov for, at myndighederne i højere grad sikrer brugervenlig sammenhæng mellem relevante løsninger.

Rigsrevisionens tests viser, at ingen af de 9 undersøgte løsninger er brugervenlige for ikke-professionelle brugere fra start til slut. Den manglende brugervenlighed opstår i forskellige led i løsningerne, og problemerne er mere alvorlige i nogle løsninger end i andre. Det gennemgående problem er, at løsningerne ikke vejleder og hjælper brugerne tilstrækkeligt i forhold til deres behov.

Undersøgelsen viser også, at kun Erhvervsstyrelsens løsning *opret IVS* har en delvis brugervenlig sammenhæng til andre relevante selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsstyrelsens løsninger har kun i meget begrænset grad brugervenlig sammenhæng til andre relevante løsninger i undersøgelsen, mens der ikke er brugervenlig sammenhæng fra Fødevarestyrelsens løsning og Rigspolitiets løsning. Vi har ikke undersøgt, om der er brugervenlig sammenhæng fra de øvrige 4 løsninger, da det ikke er oplagt, at brugerne skal hjælpes videre fra disse løsninger til de andre løsninger, som indgår i undersøgelsen.

I lyset af de konstaterede mangler i brugervenligheden finder Rigsrevisionen det positivt, at alle 5 statslige myndigheder og KL på vegne af kommunerne har oplyst, at de vil bruge testenes resultater til at forbedre brugervenligheden af deres respektive løsninger. Nogle forbedringer er ifølge myndighederne allerede gennemført.

Rigsrevisionen vurderer på baggrund af undersøgelsen, at det er vigtigt at måle brugervenligheden af alle led i en digital selvbetjeningsløsning. Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at styrelsen vil arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig brugertest, der dækker selvbetjening fra start til slut. Styrelsen har oplyst, at det vil ske på baggrund af en evaluering af erfaringerne med at bruge den nuværende standardiserede fællesoffentlige brugertest på de løsninger, der bliver obligatoriske fra december 2015. Styrelsen forventer, at evalueringen kan føre til andre ændringer i testen.

Rigsrevisionen finder det også positivt, at Digitaliseringsstyrelsen vil arbejde for, at der udarbejdes en fællesoffentlig test, som dækker selvbetjening fra start til slut. Derudover anbefaler Rigsrevisionen på baggrund af undersøgelsen, at:

- de enkelte myndigheder sikrer, at deres løsninger er brugervenlige fra start til slut
- de enkelte myndigheder sikrer brugervenlig sammenhæng videre til andre løsninger, hvis det er relevant
- Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen understøtter myndighedernes arbejde med at sikre brugervenlig sammenhæng mellem relevante digitale selvbetjeningsløsninger.

1.2. Baggrund

5. Rigsrevisionen har selv taget initiativ til undersøgelsen i november 2014. Der er en række årsager til, at vi har valgt at undersøge brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening.

For det første er digital selvbetjening et krav på en række områder, der er nødvendige for at kunne drive virksomhed. Fx er alle virksomheder forpligtet til at modtage post fra det offentlige via Digital Post, og alle virksomheder skal have NemID medarbejdersignatur (herafter NemID) for at kunne få adgang til Digital Post og logge ind i og signere i offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Særligt for små virksomheder er brugervenlighed centralt, fordi de typisk ikke har ansat specialiserede medarbejdere til at håndtere indberetninger til det offentlige. Derfor kan virksomhederne med rette forvente, at offentlig digital selvbetjening er brugervenlig.

I forlængelse heraf har alle 4 fællesoffentlige digitaliseringsstrategier siden 2002 haft målsætninger om høj brugervenlighed med brugerne i centrum. Målet i forhold til virksomheder har overordnet været bedre service og færre administrative byrder via digital selvbetjening.

For det andet er høj brugervenlighed en vigtig forudsætning for, at digital selvbetjening er omkostningseffektiv. Hvis den digitale selvbetjening ikke er brugervenlig, skal virksomhederne bruge flere resurser end nødvendigt på først at forsøge at betjene sig selv digitalt, og hvis det ikke lykkes, på support. Tilsvarende kan det for myndighederne betyde, at de skal bruge tid på support til virksomhederne og eventuelle fejl og mangler i indberetninger, ansøgninger mv., som kunne være undgået.

For det tredje undersøgte Rigsrevisionen i 2013 brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening (beretning nr. 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger). Undersøgelsen viste, at myndighederne kunne forbedre løsningernes brugervenlighed. På den baggrund finder vi det vigtigt at undersøge området igen. Den første undersøgelse havde fokus på borgerrettet selvbetjening, og vi har derfor valgt at koncentrere denne undersøgelse om virksomhedsrettet selvbetjening.

Fra den første fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2002):

"Opgaver i den offentlige sektor skal løses med udgangspunkt i borgeres og virksomheders behov og aktuelle situation, støttet af digitale løsninger. Målet er, at der udvikles sammenhængende servicetilbud, også når det kræver løsninger på tværs af eksisterende forvaltningsgrænser".

1.3. Revisionskriterier, metode og afgrænsning

Revisionskriterier

6. Vi undersøger brugervenlighed med udgangspunkt i den internationalt anerkendte definition af brugervenlighed, der har indgået i en ISO-standard (ISO 9241) siden 1990'erne. Den definerer brugervenlighed som, i hvilken grad en bruger ved hjælp af et system, et produkt eller en service kan opnå sit mål på en måde, der er effektiv (dvs. at brugeren opnår det ønskede og gør det med et minimum af spild) og tilfredsstillende i en given brugssituation. Således undersøger vi brugervenlighed set fra virksomhedernes perspektiv.

Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at den standardiserede fællesoffentlige brugertest er inspireret af ISO-standardens definition af brugervenlighed. Brugertesten omsætter definitionen fra ISO-standarden til målbare kriterier for, om en digital selvbetjeningsløsning er brugervenlig. Testen dækker dog kun indtastningen. Rigsrevisionen lægger til grund, at der er flere led i en digital selvbetjeningsløsning end selve indtastningen, nemlig vejen ind og afslutningen, og at alle led skal være brugervenlige, for at løsningen er brugervenlig fra start til slut. For at måle brugervenligheden af disse øvrige led i selvbetjeningen har Rigsrevisionen sammen med de brugervenlighedseksperter, der har udført testene i undersøgelsen, opstillet kriterier herfor med udgangspunkt i ISO-standardens definition af brugervenlighed. Vi forklarer kriterierne for hvert led nærmere i kap. 2. Vi har brugt tilsvarende minimumskrav for, hvornår en løsning er brugervenlig, i de øvrige led, som gælder for indtastningen i den fællesoffentlige brugertest.

7. Kriterierne for brugervenlig sammenhæng tager udgangspunkt i målsætningerne i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier om at sikre sammenhæng i digital selvbetjening med udgangspunkt i brugernes behov på tværs af myndigheder.

8. Vi har vurderet alle løsninger på lige fod ud fra de opstillede kriterier, selv om de har forskellige rammevilkår for at være brugervenlige. De dækker fx områder med forskellig kompleksitet i den lovgivning, der ligger bag, og er idriftsat på forskellige tidspunkter. Fra brugernes perspektiv er det afgørende imidlertid, om løsningerne opleves som brugervenlige og sammenhængende.

Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at styrelsen ikke finder, at kravene i den standardiserede fællesoffentlige brugertest – og i forlængelse heraf kriterierne i Rigsrevisionens test af alle 3 led – kan overføres til *opsæt Digital Post*. Digitaliseringsstyrelsen begrundede dette med, at Digital Post er digital infrastruktur, der anvendes som led i digital selvbetjening, og ikke en selvbetjeningsløsning i sig selv.

Rigsrevisionen fastholder imidlertid, at kriterierne er relevante og rimelige for at vurdere alle de udvalgte løsningers brugervenlighed. Som nævnt ovenfor tager vi i denne undersøgelse udgangspunkt i virksomhedernes perspektiv. Vi måler resultatet – om løsningerne er brugervenlige – frem for om proceskrav er overholdt. Rigsrevisionen er enig med Digitaliseringsstyrelsen i, at Digital Post er digital infrastruktur. Men vi fastholder samtidig, at lige netop den del, vi tester, hvor brugeren opsætter Digital Post, svarer til en opgave i en selvbetjeningsløsning og derfor kan testes ud fra de samme kriterier. Brugeren skal nemlig betjene sig selv, så han/hun kan gå fra en situation, hvor han/hun ikke har adgang til virksomhedens digitale post, til en situation, hvor han/hun bl.a. har adgang til posten og får en påmindelse, når der er ny post. Det svarer til, at brugeren fx skal fra en situation, hvor han/hun ikke har registreret sin fødevarevirksomhed hos Fødevarestyrelsen, til han/hun har registreret den. Derfor benævner vi også *opsæt Digital Post* som en selvbetjeningsløsning i beretningen.

Metode

9. Undersøgelsens fokus er mikrovirksomheder, der har færre end 10 medarbejdere, som brugere af de løsninger, der indgår i undersøgelsen. Mikrovirksomheder udgør mere end 4 ud af 5 af alle virksomheder i Danmark. Disse virksomheder – den selvstændige restaurant-ejer, håndværker eller konsulent – har typisk ikke ansat personale, som har en professionel baggrund i forhold til at håndtere administrative opgaver. Mikrovirksomheder er derfor i endnu højere grad end større virksomheder afhængige af, at den digitale selvbetjening er brugervenlig.

Vi har derfor testet, hvordan ikke-professionelle brugere oplever selvbetjeningen. Det er muligt, at en professionel bruger vil opleve løsningerne anderledes, bl.a. fordi han/hun har rutine i at bruge dem. Det ligger dog uden for undersøgelsens rammer.

10. Brugervenlighedstests er en anerkendt metode til at få viden om brugervenligheden af digital selvbetjening. Brugervenlighedstests kan udføres på forskellige måder. Valget af fremgangsmåde kan bl.a. afhænge af, om målet er at identificere brugervenlighedsproblemer eller at måle, om løsningen er brugervenlig. I dette tilfælde er det primære formål at måle brugervenligheden. Det svarer til formålet med den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

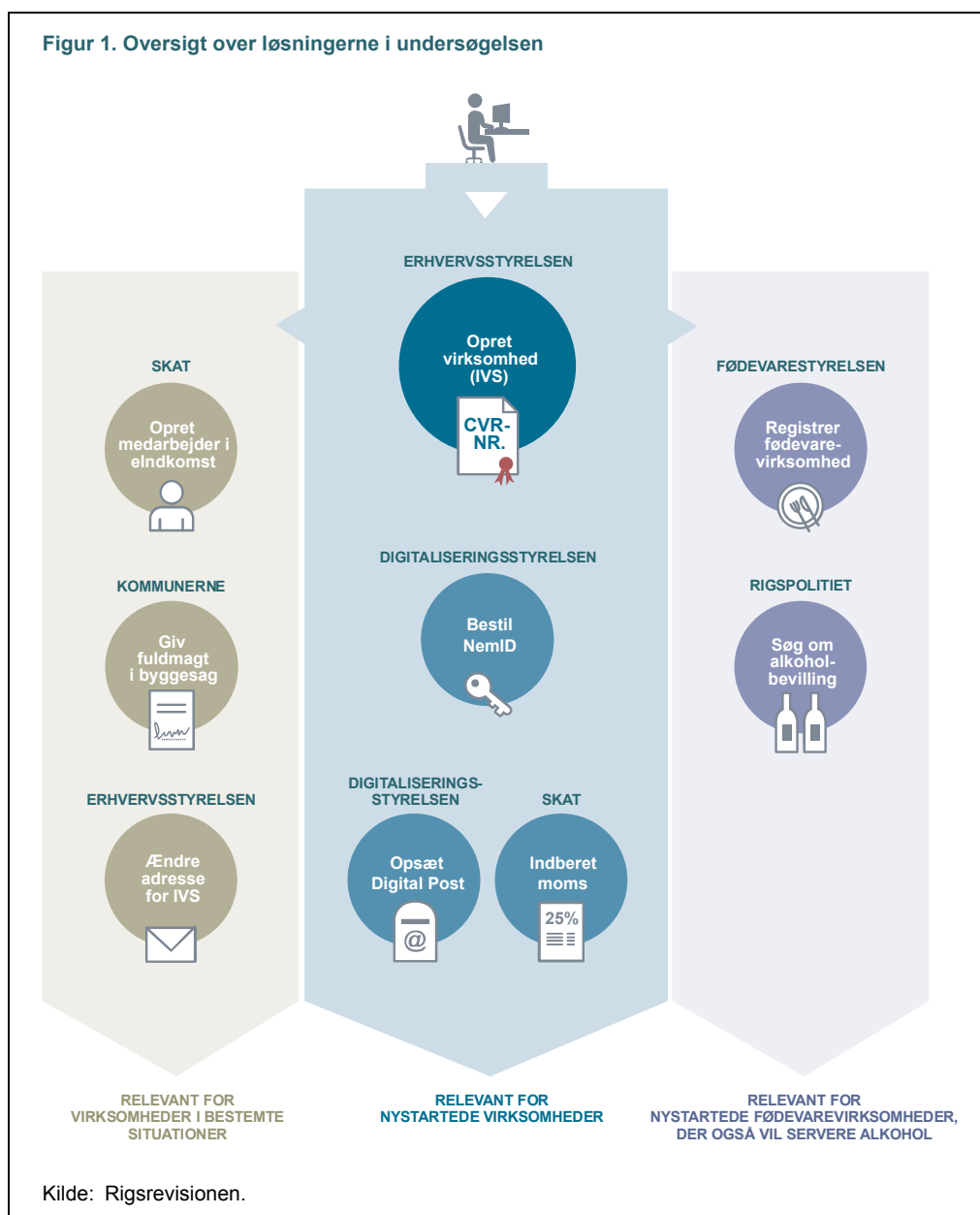
Vi har tilrettelagt testene i samarbejde med de myndigheder, der indgår i undersøgelsen.

Løsninger i undersøgelsen

11. Erhvervsstyrelsen har oplyst, at der er ca. 1.900 statslige digitale selvbetjeningsløsninger, som er rettet mod virksomheder i Danmark. Ca. $\frac{2}{3}$ heraf er online PDF-blanketter. Hertil kommer et ikke-opgjort antal virksomhedsrettede løsninger hos bl.a. kommunerne. I denne undersøgelse indgår 9 digitale selvbetjeningsløsninger, hvoraf den ene (*søg om alkoholbevilling*) er en online PDF-blanket. Løsningerne er fordelt på 5 statslige myndigheder og kommunerne. Vi har udvalgt dem med udgangspunkt i, at de er relevante for nystartede virksomheder. Løsningerne i undersøgelsen fremgår af figur 1.

En digital selvbetjeningsløsning defineres af myndighederne bag borger.dk som en elektronisk tjeneste, hvor en bruger via internettet kan løse en opgave selv i stedet for at ringe til eller møde personligt op hos en myndighed.

Elektroniske blanketter (i PDF-format), som brugerne kan hente på nettet og udfylde hjemme, er også en selvbetjeningsløsning ifølge borger.dk. Det gælder, uanset om brugeren udfylder blanketten, underskriver via NemID og fremsender den elektronisk og krypteret, eller om brugeren udskriver den udfyldte blanket og sender den til myndigheden med posten. Den definition lægger vi også til grund for undersøgelsen.



Et IVS svarer i høj grad til et anpartsselskab (ApS) med bl.a. den forskel, at selskabet kan startes med meget begrænset kapital (1 kr.).

Løsningen **registrer fødevarevirksomhed** skal anvendes af en række fødevarevirksomheder, herunder restauranter. I samme digitale løsning kan en fødevarevirksomhed også anmode Fødevarestyrelsen om at blive autoriseret. Det er relevant for virksomheder med mere kompleks produktion. Fødevarestyrelsen kalder den samlede løsning for "anmeldelsesløsningen".

Figur 1 viser, at de 9 løsninger fordeler sig efter, om de er relevante for 1) nystartede virksomheder, 2) nystartede fødevarevirksomheder, der også vil servere alkohol, eller 3) virksomheder i bestemte situationer.

Som vist i figuren er det naturligt for nye virksomheder at starte med at oprette sig hos Erhvervsstyrelsen. I 2015 forventer Erhvervsstyrelsen ca. 70.000 oprettelser af virksomheder, hvoraf ca. 6.000 forventes at være IVS'er, som er den løsning, der indgår i undersøgelsen. Alle nystartede virksomheder skal bestille NemID og derefter opsætte Digital Post, for at virksomheden kan få adgang til post i sin digitale postkasse. Langt de fleste virksomheder – både nyoprettede og eksisterende – er momspligtige og skal derfor også løbende indberette moms til SKAT.

Hvis der er tale om en lille restaurant eller en anden fødevarevirksomhed, skal virksomheden også registreres hos Fødevarestyrelsen, uanset om den vil servere alkohol eller ej. Styrelsen har oplyst, at den i løbet af det seneste år har registreret ca. 10.400 fødevarevirksomheder enten som nyetablerede virksomheder eller i forbindelse med ejerskifte.

Hvis restauranten også vil servere alkohol, skal den søge om alkoholbevilling. Rigspolitiet skønner, at der vil være ca. 8.000 ansøgninger fra personer og selskaber om alkoholbevillinger i 2015.

Ud over disse 6 løsninger indgår 3 løsninger i undersøgelsen, som vil være relevante for virksomheder i bestemte situationer. Det drejer sig om *opret medarbejder i eIndkomst*, hvis virksomheden får én eller flere ansatte, *giv fuldmagt i byggesag*, hvis virksomheden skal bygges om, og det kræver en byggetilladelse, og endelig *ændre adresse for IVS*, hvis virksomheden flytter til en anden adresse.

12. Af de i alt 9 løsninger er 6 af dem obligatoriske at benytte. Digitaliseringsstyrelsen har dog oplyst, at NemID ikke formelt er obligatorisk, men er det i praksis, fordi NemID er nødvendig, bl.a. for at få adgang til den digitale postkasse. Det er ikke obligatorisk at oprette et IVS og ændre virksomhedens adresse digitalt, men Erhvervsstyrelsen har oplyst, at over 90 % af disse indberetninger er digitale. Den sidste ikke-obligatoriske løsning er ansøgning om alkoholbevilling. Rigspolitiet har ikke præcise tal for, hvor mange der finder blanketten online i forhold til, hvor mange der henter den på en politistation.

13. Selv om vores fokus er ikke-professionelle brugere, har nogle af løsningerne i undersøgelsen både professionelle og ikke-professionelle brugere, bl.a. fordi virksomhederne i nogle tilfælde vælger at betale en professionel for opgaven frem for at gøre det selv, fx søge om en alkoholbevilling. Da netop manglende brugervenlighed kan være en årsag til, at en virksomhed vælger at betale professionelle for opgaven frem for at gøre det selv, er det relevant at have løsninger med i undersøgelsen, der både anvendes af professionelle og ikke-professionelle. Vi har til gengæld fravalgt løsninger, hvor myndighederne har oplyst, at målgruppen udelukkende er betalte professionelle specialister. Vi har vurderet, at sådanne løsninger ikke vil være relevante for de ikke-professionelle brugere, der er undersøgelsens målgruppe.

14. SKAT har oplyst, at de modtager langt størstedelen af indberetningerne om løn og oprettelse af nye medarbejdere i eIndkomst via automatiske filoverførsler. Mikrovirksomheder har typisk ikke selv et system til sådanne automatiske overførsler. I stedet for automatiske filoverførsler kan de vælge mellem at betale et lønservicebureau for at stå for opgaven eller at benytte én af de 2 selvbetjeningsløsninger – eIndkomst og LetLøn – som SKAT stiller til rådighed. Brugere kan selv vælge, hvilken løsning de vil bruge. I undersøgelsen har vi testet brugervenligheden af at oprette en medarbejder i eIndkomst.

Øvrig metode

15. Vi supplerer i kap. 3 testene med at gennemgå sammenhængene mellem løsningerne. Derudover har vi gennemgået dokumenter fra de myndigheder, der er ansvarlige for løsningerne, og holdt møder med dem.

16. Revisionen er udført i overensstemmelse med god offentlig revisionsskik, jf. boks 1.

BOKS 1. GOD OFFENTLIG REVISIONSSKIK

God offentlig revisionsskik er baseret på de grundlæggende revisionsprincipper i rigsrevisionernes internationale standarder (ISSAI 100-999).

17. Bilag 1 indeholder de detaljerede resultater af testene. Metoden bag undersøgelsen er uddybet i bilag 2. Bilag 3 indeholder en ordliste, der forklarer udvalgte ord og begreber.

Afgrænsning

18. Vi har indsamlet materiale til testene og øvrig dokumentation til undersøgelsen i perioden november 2014 - oktober 2015. Vi har tilrettelagt brugervenlighedstestene i perioden januar-maj 2015 og gennemført dem i april og maj 2015. Uanset løsningernes rammevilkår, fx deres alder, har vi vurderet deres brugervenlighed ud fra, hvordan brugerne har oplevet dem i testperioden, målt på de samme kriterier.

De forbedringer, som myndighederne har oplyst, de har foretaget, efter testene blev gennemført, indgår ikke i undersøgelsen og behandles ikke i beretningen.

19. Myndighederne har testet brugervenligheden af en række af de udvalgte løsninger som led i arbejdet med at udvikle løsningerne. Vi bruger ikke resultaterne af disse tests i undersøgelsen, da myndighederne har udført dem på forskellige måder og med det formål at forbedre løsningerne frem for at måle deres brugervenlighed.

20. Vi behandler ikke i undersøgelsen, om myndighederne udnytter mulighederne for at genbruge data tilstrækkeligt, fx kontaktoplysninger, så virksomhederne kun skal oplyse dem til det offentlige én gang, idet brugervenlighedstests ikke er en velegnet metode til at afdække den problemstilling. Vi har desuden fravalgt at analysere brugernes oplevelse af selve log-in-leddet, hvor brugerne – typisk ved hjælp af NemID – får adgang til løsningen. NemID som log-in indgik i Rigsrevisionens tidligere undersøgelse af brugervenlighed.

Vi har også fravalgt at undersøge brugernes oplevelse af hjælp på andre kanaler end selve løsningen, fx informationsmøder og telefonhenvendelser til myndighederne. Vi har lagt til grund, at omkostningseffektiv vejledning til at betjene sig selv digitalt og blive hjulpet videre til andre selvbetjeningsløsninger, hvis det er relevant, er hjælp i kontekst, dvs. i de enkelte løsninger, som vi har testet.

2. Brugervenligheden af de digitale selvbetjeningsløsninger

Rigsrevisionen vurderer på baggrund af brugervenlighedstestene, at de undersøgte digitale selvbetjeningsløsninger ikke i tilstrækkelig grad er brugervenlige fra start til slut.

Testene viser, at ingen af de undersøgte løsninger er brugervenlige for ikke-professionelle brugere hele vejen fra start til slut. Et gennemgående problem er, at de ikke dækker virksomhedernes behov for vejledning og information tilstrækkeligt. Enten fordi der er for meget eller for lidt information, eller fordi løsningen ikke præsenterer dette hensigtsmæssigt.

Vejen ind i løsningerne er ikke brugervenlig i 7 af de 9 løsninger. Virksomhederne har nogle gange problemer med at finde det rigtige sted at starte indtastningen, og de ender ofte med at tage store omveje og spilde tid på vejen ind i løsningerne. Det gælder fx Digitaliseringsstyrelsens løsning *bestil NemID*, som brugerne spilder særlig lang tid på at finde frem til. Vejen ind i Erhvervsstyrelsens 2 løsninger er i højere grad brugervenlig. Vejen ind i SKATs ene løsning, *indberet moms*, er brugervenlig, mens vejen ind i *opret medarbejder i eIndkomst* ikke er brugervenlig.

Indtastningen i 6 af de 9 testede løsninger er ikke brugervenlig. Virksomhederne savner ofte hjælp lige netop der, hvor de er gået i stå, så de selv kan komme videre. Det gælder fx i Erhvervsstyrelsens løsninger, der ikke forklarer fagudtryk i hjælpetekster på en måde, så det er nemt for brugerne at forstå dem. Digitaliseringsstyrelsens 2 løsninger er i højere grad brugervenlige i indtastningsdelen. Også indtastningen i *indberet moms* hos SKAT og *registrer fødevarevirksomhed* hos Fødevarestyrelsen er brugervenlig.

Løsningernes afslutninger er samlet set ikke brugervenlige, idet ingen af de 9 afslutninger er tilfredsstillende for brugerne. Det skyldes på tværs af løsningerne, at virksomhederne oplever det som uklart, hvem de kan kontakte med spørgsmål til deres sag. Dertil kommer, at en række af løsningerne efterlader mange af brugerne uden en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. Det gælder *bestil NemID*, den ene del af *opsæt Digital Post*, *indberet moms*, *opret medarbejder i eIndkomst* og *søg om alkoholbevilling*.

21. Dette kapitel handler om, hvorvidt de enkelte digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige. For at vurdere brugervenligheden af selvbetjeningsløsningen fra start til slut behandler vi, om følgende 3 led er brugervenlige:

- *vejen ind i løsningen*, hvor brugeren skal finde startsiden for indtastningen i den rette selvbetjeningsløsning og blive forberedt på indtastningen
- *indtastningen*, hvor brugeren skal afgive oplysninger til fx en ansøgning eller en indberetning
- *afslutningen*, hvor sagsforløbet skal stå klart for brugeren, herunder hvad han/hun har opnået med indtastningen og det eventuelle videre forløb.

For at komme fra *vejen ind i løsningen* over i *indtastningen* skal brugerne typisk logge ind i løsningen. Det led indgår dog ikke i undersøgelsen, jf. kap. 1.

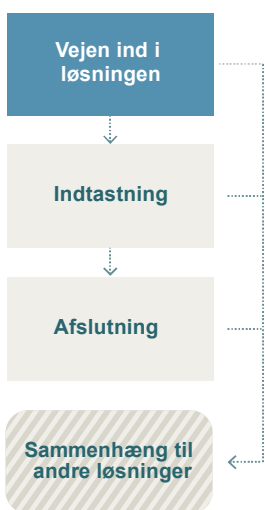
2.1. Virksomhedernes vej ind i løsningerne

22. Den standardiserede fællesoffentlige brugertest måler ikke brugervenligheden af vejen ind i løsninger. Med udgangspunkt i ISO-standardens definition af brugervenlighed har vi sammen med de brugervenlighedseksperter, der har stået for testene i undersøgelsen, opstillet 3 kriterier for at vurdere, om vejen ind i selvbetjeningsløsningerne er brugervenlig.

Kriterierne er, om virksomhederne kan:

- gennemføre vejen ind ved at finde startsiderne for indtastningen i de rette løsninger uden hjælp fra andre (gennemførelse)
- gennemføre vejen ind med maks. 3 unødvendige klik (minimum af spild)
- gennemføre vejen ind på en tilfredsstillende måde (brugertilfredshed).

Løsningerne skal opfylde alle 3 kriterier for at være brugervenlige. Det svarer til de krav, som den standardiserede fællesoffentlige brugertest stiller til indtastningsdelen.



Minimumskrav










For de observationsbaserede kriterier skal minimum 80 % af brugerne opfylde kravet, for at løsningen er brugervenlig på det kriterium.

For det holdningsbaserede kriterium skal brugerne som minimum give karakteren 4 på en skala fra 1 til 5. Brugertilfredsheden udregnes som et gennemsnit af svarene på de stillede spørgsmål.

Minimumskravene på minimum 80 % og 4 på en skala fra 1 til 5 svarer til de minimumskrav, som den standardiserede fællesoffentlige brugertest stiller til indtastningsdelen.

23. Tabel 1 viser resultaterne af brugervenlighedstestene i forhold til, om vejen ind i løsninger er brugervenlig, vurderet på de 3 kriterier.

Tabel 1. Brugervenlighedstests af vejen ind i løsninger

		Gennemførelse: Virksomhederne kan finde startsiden for indtastningen i den rette løsning (observation)	Minimum af spild: Virksomhederne kan finde startsiden for indtastningen i den rette løsning med maks. 3 unødvendige klik (observation)	Brugertilfredshed: Virksomhederne kan gennemføre vejen ind i løsningen på en tilfredsstillende måde (holdning)
ERHVERVSSTYRELSEN				
Opret IVS		✓	✓	✓
Ændre adresse for IVS		✓	✓	÷
DIGITALISERINGSSTYRELSEN				
Bestil NemID		✓	÷	÷
Opsæt Digital Post		✓	÷	✓
SKAT				
Indberet moms		✓	✓	✓
Opret medarbejder i eIndkomst		÷	÷	÷
FØDEVARESTYRELSEN				
Registrer fødevarer virksomhed		÷	÷	÷
RIGSPOLITIET				
Søg om alkoholbevilling		÷	÷	÷
KOMMUNERNE				
Giv fuldmagt i byggesag		✓	✓	÷

Note: De detaljerede resultater er vist i tabel 1a-1c i bilag 1.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af de gennemførte brugervenlighedstests.

✓ Minimumskrav nået
÷ Minimumskrav ikke nået

I det følgende gennemgår vi resultaterne af brugervenlighedstestene, som er vist i tabel 1.

Gennemførelse

24. Vi har observeret, om brugerne kan finde frem til startsiderne for de rette løsninger, hvor de skal begynde at taste uden hjælp fra andre.

25. Testene viser, at brugerne kan finde frem til startsiderne for indtastningen for 6 af de 9 løsninger uden hjælp fra andre, jf. tabel 1. Brugerne har til gengæld problemer med at finde startside for indtastningen, når de skal oprette en ny medarbejder i eIndkomst, registrere en nystartet fødevarevirksomhed eller søge om alkoholbevilling.

26. Mange brugere oplever, at der ikke er de relevante oplysninger på vejen ind i disse løsninger til at lede dem frem til der, hvor de skal klikke for at starte indtastningen. På vejen ind i *registrer fødevarevirksomhed* og *søg om alkoholbevilling* er der så meget tekst på de sider, hvor indtastningen starter på Fødevarestyrelsens portal og Rigspolitiets portal, at mange brugere ikke kan finde det rette sted at klikke for at starte indtastningen. Derudover bliver nogle af brugerne forvirrede over de ord, som de skal klikke på for at starte indtastningen i bl.a. *søg om alkoholbevilling*. De forbinder ordet "selskaber" i denne kontekst med et middagsselskab og ikke en virksomhed/restaurant, jf. boks 2, der viser et udsnit af vejen ind i *søg om alkoholbevilling*.

BOKS 2. UDSNIT AF VEJEN IND I SØG OM ALKOHOLBEVILLING

ks Sitemap A-Å Find politikkreds Abonnér Selvbetjening English Cookies

POLITI

HJÆLP POLITIET LOVE OG RETTIGHEDER OM POLITIET KONTAKT

Forside » Borgerservice » Tilladelser » Alkoholbevilling

Alkoholbevilling

Virksomheder, der serverer stærke drikke, herunder øl og vin skal have en alkoholbevilling. Her kan du se, i hvilke tilfælde politiet kræver, at du er i besiddelse af en alkoholbevilling. Du kan også få nærmere information om, hvordan du ansøger om alkoholbevilling.

Personer

Ansøgeren skal som hovedregel være fyldt 25 år for at søge om alkoholbevilling. Hvis ansøgeren har afsluttet en uddannelse inden for hotel- og restaurationsfaget, skal ansøgeren være fyldt 23 år. Ansøgeren må ikke være umyndig eller under værgemål.

Derudover må ansøgeren ikke:

- have anmeldt betalingsstandsning eller være under konkurs,
- have forfalden gæld til det offentlige på 50.000 kr. eller derover
- være dømt for et forhold, der begrundet nærliggende fare for misbrug i forbindelse med erhvervet, jf. straffelovens § 78, stk. 2.

Selskaber

Selskabet må ikke have forfalden gæld til det offentlige på 50.000 kr. eller derover. Direktionens medlemmer og flertallet af bestyrelsesmedlemmerne skal være fyldt 25 år. Hvis en uddannelse inden for hotel- og restaurationsfaget er afsluttet skal ansøgeren være fyldt 23 år.

Derudover må direktionens medlemmer og flertallet af bestyrelsesmedlemmerne ikke:

- være umyndige eller under værgemål,
- have forfalden gæld til det offentlige på 50.000 kr. eller derover, eller
- være dømt for forhold, der begrundet nærliggende fare for misbrug i forbindelse med erhvervet, jf. straffelovens § 78, stk. 2.

Der må heller ikke foreligge forhold, som efter § 16, stk. 1, 2 og 5 i lovbekendtgørelse 2005-08-09 nr. 786 om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v. er til hinder for meddelelse af bevilling.

Yderligere vejledning

Du kan finde yderligere vejledning til ansøgning om alkoholbevilling på blanketterne.

Ansøgning

Du skal udfylde de relevante ansøgningsblanketter og sende dem til det lokale politi, hvor foreningen skal finde sted, for at få tildelt alkoholbevilling. Nederst på siden finder du alle relevante vejledninger og ansøgningsblanketter.

Vær opmærksom på:

1. At der er forskellige blanketter til brug for henholdsvis personer (herunder interessentskaber) og selskaber/foreninger.
2. Ved ansøgninger om alkoholbevillinger til nyetablerede restaurationsvirksomheder eller restaurationsvirksomheder, hvis driftsform eller størrelse ønskes ændret væsentligt (for eksempel fra spiserestaurat til diskotek), vil der blive stillet krav om, at der fremsendes et detaljeret projekt, der redegør nærmere for såvel de indretningsmæssige som driftmæssige forhold.
3. Hvis ansøgeren ikke selv skal varetage den daglige drift, eller hvis ansøgeren er et selskab/forening, skal der endvidere ansøges om godkendelse af en bestyrer.
4. Hvis du ønsker tilladelse til at holde virksomheden åben i den almindelige lukketid, skal dette fremgå af ansøgningen.

Blanketter vedr. alkoholbevilling

- [Ansøgning om alkoholbevilling for personer/interessentskaber](#)
- [Ansøgning om alkoholbevilling for selskaber, foreninger m.v.](#)
- [Fornyelse af alkoholbevilling for personer](#)
- [Fornyelse af alkoholbevilling for selskaber, foreninger, m.v.](#)

Elektronisk ansøgning til dørmænd

Ansøg digitalt om autorisation til dørmænd - klik her.

Ansøg elektronisk til dørmænd - trin for trin

For at ansøge elektronisk om autorisation til dørmænd skal du have NemiID.

1. Log ind med NemiID
2. Ansøg om autorisation til dørmænd
3. Vedhæft et velegnet foto samt dokumentation for uddannelse
4. Betal for legitimationskortet
5. Vælg politistation hvor du vil afhente legitimationskortet
6. Ansøgningen sendes til politiet
7. Når ansøgningen er behandlet og godkendt af politiet modtager du en sms, om at kortet er klar til afhentning.
8. Medbring billede-id ved afhentning af legitimationskortet på din lokale politistation

Andre blanketter

- Ansøgning om næringsbrev som restauratør eller hotelvært
- Drifts- og likviditetsbudget
- Ansøgning om godkendelse af bestyrer
- Ansøgning om autorisation som dørmænd i virksomhed med alkoholbevilling
- Anmeldelse af ændring om sammensætningen af direktion og bestyrelse

"Den var omgivet af en masse tekst og paragraffer. Det gør mig bare lidt utryg. Og man ved ikke, om man misser noget, når der er så meget tekst".

"Det var ikke tydeligt, hvilken blanket jeg skulle bruge".

Portalen refererer til en række betingelser i form af lovparagraffer, der skal være opfyldt, for at ansøgeren kan få sin bevilling, uden at det forklares nærmere. Bl.a. står der: "Der må heller ikke foreligge forhold, som efter § 16, stk. 1, 2 og 5 i lovbekendtgørelse 2005-08-09 nr. 786 om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v. er til hinder for meddelelse af bevilling".

Det er her, brugerne skal klikke for at starte indtastningen i den rette PDF-blanket.

Et **unødvendigt klik** er, hvis brugeren går ind på en hjemmeside, en portal eller en løsning, der enten ikke er startside for den rigtige løsning eller ikke leder brugeren på vej frem til den rette startside, hvor indtastningen kan begynde.

Et unødvendigt klik svarer til at køre forkert på vejen hen til målet. For at brugere finder løsningen med et minimum af spild, kræver det, at de maksimalt "kører forkert" 3 gange.

Minimum af spild

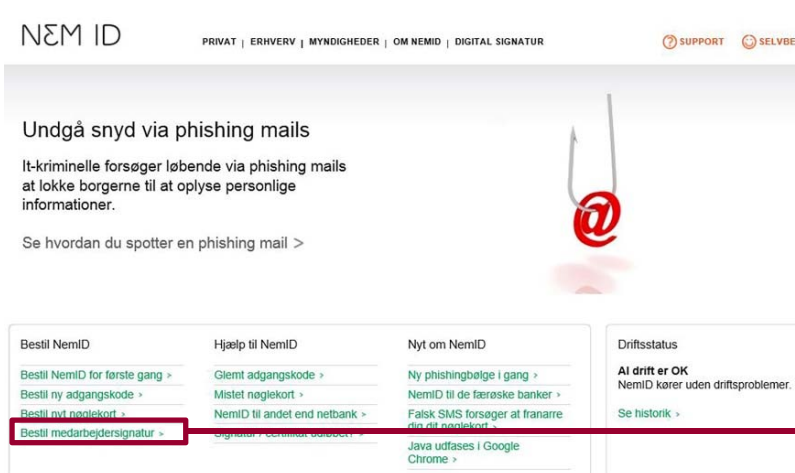
27. Vi har observeret, om brugerne finder frem til startside for indtastningen i den rette løsning med maks. 3 unødvendige klik, dvs. om der er et minimum af spild på vejen ind i løsningerne.

28. Brugervenlighedstestene viser, at brugerne kan finde startside for indtastningen i den rette løsning med et minimum af spild i 4 af de 9 løsninger, jf. tabel 1. I de resterende 5 løsninger må brugerne klikke unødigt meget rundt for at finde frem til startside. Problemet gør sig gældende i de 3 løsninger, som brugerne har svært ved i sidste ende overhovedet at finde startside for indtastningen til (*opret medarbejder i eIndkomst, registrer fødevarevirksomhed og søg om alkoholbevilling*). Derudover må brugerne også klikke unødigt meget rundt for at finde startside for indtastningen til at bestille NemID og opsætte Digital Post. Både *opsæt Digital Post* og *søg om alkoholbevilling* er tæt på minimumskravet. For *opsæt Digital Post* gælder dog samtidig, at alle nyoprettede virksomheder skal opsætte deres digitale postkasse. Problemer med brugervenligheden i løsninger med mange brugere påvirker alt andet lige flere.

Særligt svært er det til gengæld for brugerne at finde frem til startside, hvor de skal begynde at taste i *bestil NemID*-løsningen. I brugervenlighedstesten måtte 26 af de 28 brugere bruge mere end 3 unødvendige klik for at finde frem til startside for indtastningen. Problemet set fra virksomhedernes perspektiv er bl.a. det samme som for vejen ind i *søg om alkoholbevilling*, nemlig at det ord, som brugerne skal klikke på for at starte indtastningsdelen, ikke er intuitivt forståeligt for flere af brugerne.

Boks 3 viser et udsnit af en vej ind i *bestil NemID* på www.nemid.nu, som mange brugere klikkede ind på for at finde startside for indtastningen til at bestille NemID.

BOKS 3. UDSNIT AF EN VEJ IND I BESTIL NEMID



"Forvirrende og ikke tydelige indgange".

En af forhindringerne for brugerne er, at flere af dem ikke forbinder "medarbejdersignatur" med det NemID, de som *ejere* skal bestille til deres virksomhed.

Kilde: Skærbillede fra www.nemid.nu.

29. Designet kan også påvirke, hvor nemt og hurtigt det er at finde frem til den rette startside for indtastningen. Fx placeringen af log-in-knap eller link til indtastningen på portalen. I testene er de elementer, brugerne ser på skærmen, blevet målt med et kamera, der følger øjnens bevægelser, hvilket kaldes eyetracking. Eyetrackingen understøtter målingerne baseret på observationer og spørgsmål til brugerne.

Eyetrackingen viser, at flere af løsningerne er designet, så mange brugere overser enten linket ind i løsningen eller vigtig information på vejen ind i løsningen. Brugere ser og læser fx forberedelsesinformationen, når de skal finde frem til startside for indtastningen til at bestille NemID, registrere fødevarevirksomhed og søge om alkoholbevilling. Men eyetrackingen viser også, at mange af brugerne alligevel ikke har nemt ved at finde log-in-knappen eller et link til startside, der ikke er hensigtsmæssigt placeret på portalerne. Det spiller sammen med problemerne med meget tekst og visse ord, som nogle brugere ikke forbinder med det, de skal bruge løsningen til, jf. ovenfor. Omvendt er startknappen placeret let tilgængelig øverst på siden og er meget tydelig i Erhvervsstyrelsens løsning *opret IVS*. Men det betyder til gengæld, at mange brugere på vejen ind i løsningen overser væsentlig information, som er placeret under startknappen.

Brugertilfredshed

30. Vi har vurderet, om vejen ind i løsningerne er tilfredsstillende for brugerne ved at stille brugerne en række spørgsmål om deres oplevelse. Spørgsmålene er opstillet sammen med de brugervenlighedseksperter, der har stået for testene i undersøgelsen. De afdækker, i hvilken grad brugerne oplever, at de kan gennemføre vejen ind (dvs. finde startside for indtastningen i den rette løsning), og at løsningen hjælper dem med at gennemføre vejen ind og forbereder dem på selve indtastningen. Fx spørger vi om, hvorvidt sproget er forståeligt. Resultaterne, der er vist i tabel 1, er et gennemsnit af brugernes svar på de i alt 5 spørgsmål. Bilag 1 viser alle 5 spørgsmål og resultaterne for hvert spørgsmål.

31. Brugertestene viser, at vejen ind i løsningerne er tilfredsstillende i 3 af de 9 løsninger: *opret IVS*, *opsæt Digital Post* og *indberet moms*.

SKAT søger aktivt at hjælpe brugerne på vejen ind i *indberet moms*. Når det er tid til at indberette moms, sender SKAT en e-mail til alle virksomheder, der har en e-mailadresse registreret hos SKAT, med et direkte link. Mange af brugerne er positive over for påmindelsen.

Derudover er *ændre adresse for IVS* tæt på minimumskravet for brugertilfredshed.

32. Brugere oplever som den største mangel på tværs af løsningerne, at der ikke er tilstrækkelig information om, hvilke forberedelser de skal gøre, før de begynder at taste i løsningerne. Af de 9 løsninger vurderer brugerne kun *opsæt Digital Post* som tilfredsstillende på dette punkt.

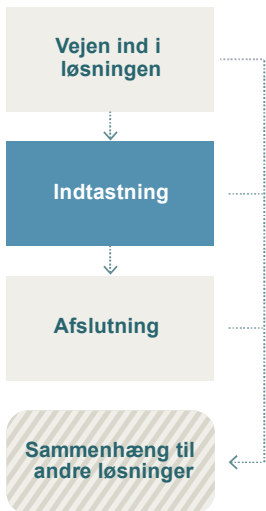
Resultater

33. Undersøgelsen viser, at vejen ind i 2 løsninger er brugervenlig: *opret IVS* og *indberet moms*. Vejen ind i de øvrige 7 løsninger er ikke brugervenlig.

Af disse lever 3 ikke op til nogen af minimumskravene til en brugervenlig vej ind i løsningerne. Det gælder *opret medarbejder i eIndkomst*, *registrer fødevarevirksomhed* og *søg om alkoholbevilling*. Det betyder, at brugerne har problemer med at finde frem til de rette startside for indtastningerne, at de oplever spild, fordi det tager lang tid at finde frem til dem, og at vejen ind i løsningerne ikke er tilfredsstillende.

Vejen ind i *bestil NemID* lever ikke op til 2 af de 3 kriterier. Brugere oplever meget spild på vejen ind i løsningen, og vejen ind er ikke tilfredsstillende for brugerne.

De resterende 3 løsninger lever ikke op til et af de 3 kriterier. *Opsæt Digital Post* er tæt på minimumskravet for minimum af spild og dermed samlet set tæt på at være brugervenlig på vejen ind, da løsningen lever op til minimumskravet på de 2 andre kriterier. Samtidig skal alle, der har en virksomhed, opsætte Digital Post. Der er altså tale om en løsning med mange brugere. Det betyder, at problemer med brugervenligheden alt andet lige påvirker flere brugere end løsninger med færre brugere.



Årsagen til problemerne i nogle løsninger er, at der ikke er de relevante oplysninger. I nogle løsninger er der for meget tekst. Samlet set gør det, at mange brugere ikke forstår eller kan finde den information, de har brug for. Det sidste kan også hænge sammen med, at myndighederne har designet portalerne uhensigtsmæssigt, så brugerne har svært ved at se det, de skal bruge. Endelig bruger nogle af løsningerne ord, som nogle brugere ikke forbinder med den løsning, de skal bruge, og som de derfor ikke klikker på.

2.2. Virksomhedernes indtastning i løsningerne

34. Den standardiserede fællesoffentlige brugertest måler brugervenligheden af indtastningsdelen af en selvbetjeningsløsning, dvs. den del, hvor brugeren giver oplysninger til myndighederne, jf. kap. 1. Vi har derfor brugt den standardiserede fællesoffentlige tests kriterier for at måle brugervenligheden af indtastningsdelen. Kriterierne er, om virksomhederne kan:

- gennemføre indtastningen i løsningen uden hjælp fra andre (gennemførelse)
- gennemføre indtastningen uden kritiske fejl (minimum af spild)
- gennemføre indtastningen på en tilfredsstillende måde (brugertilfredshed).

De enkelte løsninger skal ligesom i den standardiserede fællesoffentlige brugertest leve op til minimumskravene på alle 3 kriterier for at være brugervenlige.

Minimumskrav











For de observationsbaserede kriterier skal minimum 80 % af brugerne opfylde kravet, for at løsningen er brugervenlig på det kriterium.

For det holdningsbaserede kriterium skal brugerne som minimum give karakteren 4 på en skala fra 1 til 5. Brugertilfredsheden udregnes som et gennemsnit af svarene på de stillede spørgsmål.

Minimumskravene svarer til minimumskravene i den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

35. Tabel 2 viser resultaterne af brugervenlighedstestene i forhold til, om indtastningen i løsningerne er brugervenlig, vurderet på de 3 kriterier.

Tabel 2. Brugervenlighedstests af indtastningen i løsningerne

		Gennemførelse: Virksomhederne kan gennemføre indtastningen i løsningen (observation)	Minimum af spild: Virksomhederne kan gennemføre indtastningen i løsningen uden kritiske fejl (observation)	Brugertilfredshed: Virksomhederne kan gennemføre indtastningen i løsningen på en tilfredsstillende måde (holdning)
ERHVERVSSTYRELSEN				
Opret IVS		÷	÷	÷
Ændre adresse for IVS		÷	÷	÷
DIGITALISERINGSSTYRELSEN				
Bestil NemID		✓	✓	✓
Opsæt Digital Post ¹⁾	Opsætning af postkasse		✓	÷
	Giv medarbejder adgang		✓	÷
SKAT				
Indberet moms		✓	✓	✓
Opret medarbejder i indkomst		✓	÷	÷
FØDEVARESTYRELSEN				
Registrer fødevarevirksomhed		✓	✓	✓
RIGSPOLITIET				
Søg om alkoholbevilling		÷	÷	÷
KOMMUNERNE				
Giv fuldmagt i byggesag		÷	÷	÷

1) Opsæt Digital Post består af 2 dele i indtastningen. Da resultaterne er ens i forhold til, om minimumskravene er nået eller ikke nået, behandles de 2 dele samlet i teksten.

✓ Minimumskrav nået
÷ Minimumskrav ikke nået

Note: De detaljerede resultater er vist i tabel 2a-2c i bilag 1.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af de gennemførte brugervenlighedstests.

Gennemførelse

36. Vi har målt, om brugerne kan gennemføre indtastningen i løsningen korrekt.

37. Brugervenlighedstestene viser, at brugerne kan gennemføre indtastningsdelen af 5 løsninger uden særlige problemer, jf. tabel 2. Derimod har brugerne problemer med at få oprettet virksomheden som et IVS, at ændre adresse for IVS, at søge om en alkoholbevilling og at give fuldmagt til en rådgiver i en byggesag. *Giv fuldmagt i byggesag* er dog tæt på minimumskravet for gennemførelse.

For særligt mange brugere lykkes det derimod ikke at søge om alkoholbevilling. Brugerne oplever ansøgningen som meget kompleks og har derfor stort behov for vejledning. Imidlertid er vejledningen adskilt fra selve ansøgningsblanketten på 2 separate sider, der først følger efter selve blanketten. Eyetrackingen viser derudover, at det er meget få brugere i testene, der ser henvisningen til vejledningen, som findes på blanketten.

38. Der er også mange brugere, som ikke kan oprette et IVS. Hertil har Erhvervsstyrelsen oplyst, at den primære målgruppe for *opret IVS* er professionelle brugere, og at den sekundære målgruppe er erfarne brugere, som ikke er professionelle. Erhvervsstyrelsens opgørelse viser, at fordelingen er ca. $\frac{2}{3}$ professionelle brugere og ca. $\frac{1}{3}$ ikke-professionelle brugere. Kun ikke-professionelle indgår som målgruppe i denne undersøgelse. Ifølge Erhvervsstyrelsen bør de 2 løsninger vurderes ud fra resultaterne af brugervenlighedstestene for gruppen af erfarne brugere med vægten på den gruppe, der samtidig er højtuddannet.

Resultaterne af testene fordelt på henholdsvis erfarne og uerfarne brugere og brugere med kort og lang uddannelse viser, at der kun blandt gruppen af brugere med både erfaring og lang uddannelse er tilstrækkeligt mange, som kan gennemføre indtastningen, til, at minimumskravet for gennemførelse er opfyldt for *opret IVS*. Imidlertid viser testene også, at løsningen ikke er brugervenlig for denne type brugere på de 2 øvrige kriterier – minimum af spild og brugertilfredshed – som vi gennemgår nedenfor. Dermed viser testene, at indtastningen i *opret IVS*-løsningen heller ikke er brugervenlig for gruppen af erfarne, højtuddannede brugere.

En tilsvarende forskel mellem typer af brugere findes i øvrigt ikke i testene for Erhvervsstyrelsens anden løsning (*ændre adresse for IVS*), der ifølge Erhvervsstyrelsen er udviklet til samme type brugere som *opret IVS*. Erhvervsstyrelsen har oplyst, at den satte de 2 løsninger i drift, umiddelbart før vi testede dem, og at styrelsen stadig er i gang med at rette i løsningerne, før de overgår til almindelig drift og vedligeholdelse.

39. Testene viser ikke entydige forskelle i brugervenligheden af indtastningsdelen for de øvrige løsninger, afhængigt af brugernes erfaring med selvbetjening og deres uddannelseslængde.

Minimum af spild

40. Virksomhederne bør kunne gennemføre indtastningen hurtigt og uden hjælp fra andre, så indtastningen ikke koster flere resurser end nødvendigt, dvs. med et minimum af spild. For at vurdere, om virksomhederne kan gennemføre indtastningsdelen med et minimum af spild, har vi – ved at observere brugerne – målt, om de kan gennemføre løsningerne, uden at der opstår kritiske fejl. En kritisk fejl kan fx være, at brugeren ikke forstår, hvad brugeren skal indtaste i et felt og derfor må ringe til løsningens support-hotline for at kunne komme videre med indtastningen, eller at brugeren afslutter indtastningen uden at have løst opgaven korrekt, dvs. at formålet ikke er opnået.

Testene viser, at brugerne kan gennemføre indtastningen i 4 af løsningerne med et minimum af spild, jf. tabel 2. I de øvrige 5 løsninger – *opret IVS*, *ændre adresse for IVS*, *opret medarbejder i eIndkomst*, *søg om alkoholbevilling* og *giv fuldmagt i byggesag* – oplever brugerne spild i indtastningen på grund af kritiske fejl. *Opret medarbejder i eIndkomst* og *giv fuldmagt i byggesag* er dog tæt på minimumskravet.

Vi har testet løsningerne på i alt 28 brugere fordelt i 4 grupper, efter om de er henholdsvis erfarne eller uerfarne med offentlig digital selvbetjening og har kort eller lang uddannelse.

Hver gruppe består af 7 brugere. Det er én person mere end minimumskravet for antallet af brugere i den standardiserede fællesoffentlige brugertest og tilstrækkeligt mange til, at vi kan bruge resultaterne af testene for hver af grupperne for sig.

Den standardiserede fællesoffentlige brugertest definerer en **kritisk fejl** som:

- en fejl, som testpersonen ikke selv kan rette, og hvor testpersonen skal søge hjælp uden for løsningen, eller
- en fejl, der betyder, at formålet med løsningen ikke er opnået, selv om løsningen er gennemført.

Særligt mange brugere oplever spild, når de forsøger at oprette et IVS, uanset erfaring med offentlig digital selvbetjening eller uddannelseslængde. Bl.a. forstår mange brugere ikke navnene på indtastningsfelterne, fx finansielt formål, kapital og kapitalklasser. Også indtastningsfeltet "virksomhedsnavn" gav problemer, fordi navnet skal indeholde virksomhedsformen (IVS), men det forstod brugerne ofte ikke. Hjælpeteksterne oplyser, at brugeren har begået fejl, men hjælper ikke brugeren med at rette dem. Boks 4 viser eksempler på indtastningsfelter, som brugerne har problemer med at forstå.

BOKS 4. UDSNIT AF INDTASTNINGEN I OPRET IVS

Kapital

Kapitalposter *

Valuta: DKK

Indskudsmetoder ?	Nominelt beløb ?	Kurs ?	Indbetalt beløb ?
Kontant pengeinstitut	25.000,00 DKK	100,00	25.000,00 DKK
Samlet nominel kapital		Gennemsnit	
25.000,00 DKK		100,00	

[Rediger kapitalposter](#)

Vær opmærksom på, at den samlede nominelle kapital skal fremgå af vedtægterne.

"Der, hvor jeg havde brug for hjælp, måtte jeg finde den uden for løsningen".

Kapitalklasser

Beslutning om opdeling af ejerandelene i kapitalklasser sker på generalforsamling og skal fremgå af vedtægterne. Kapitalklasser skal også registreres i ejerregisteret og virksomhedens ejerbog.

Findes der kapitalklasser? *

Ja

Nej

Ja - såfremt der er besluttet opdeling af ejerandelene i kapitalklasser.

Mange af brugerne havde problemer med at forstå flere af indtastningsfelterne, fx kapital og kapitalklasser.

Godkend kapital

Du skal have godkendelse af kapitalposter for at kunne indsende indberetningen. De skal godkendes af anmelder, revisor, pengeinstitut eller en advokat.

Indskudsmetode	Nominelt beløb	Kurs	Indbetalt beløb
Kontant pengeinstitut	25.000,00 DKK	100,00	25.000,00 DKK

✓ Godkendt med egenklæring 24-03-2015 [Fjern godkendelse](#)

Egenklæring [Egenklæring.docx](#) 24-03-2015

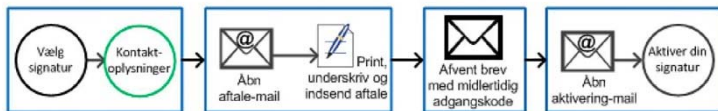
Kilde: Skærbillede fra indtastningen i opret IVS.

Derimod oplever ingen brugere spild ved indberetning af moms. Her er de obligatoriske felter i løsningen markeret med en rød stjerne, hvilket gør det klart og tydeligt for brugerne, hvilke felter de skal udfylde. *Bestil NemID* giver også kun få kritiske fejl, og testene viser, at brugerne hjælpes godt fra punkt til punkt i indtastningsdelen. Digitaliseringsstyrelsen har for nylig udskiftet løsningen til at bestille NemID til den løsning, vi har testet på, da brugerne oplevede store problemer med den tidligere løsning. Boks 5 viser, hvordan *bestil NemID* hjælper brugerne igennem indtastningen.

BOKS 5. UDSNIT AF INDTASTNINGEN I BESTIL NEMID

KONTAKTOPLYSNINGER

Den lille café IVS CVR: 36636483



"Der var ikke så meget at være i tvivl om, jeg blev guidet igennem fra punkt til punkt".

Navn på person i virksomhedens ledelse der skal underskrive aftale om NemID

Titel
Ejer

Navn
Helene Eva Hilligsøe * Skal udfyldes

Du bliver NemID administrator. Indtast dine kontaktoplysninger

Navn
Helene Eva Hilligsøe * Skal udfyldes

+45 Indtast mobilnummer
[Hvad bruges det til?](#)

E-mail til aktivering af NemID medarbejdersignatur skal sendes til:

hh@cafe.dk * Skal udfyldes

Når aftalen er godkendt, får du din NemID medarbejdersignatur ved at følge vejledningen i e-mailen

TILBAGE

NÆSTE

Løsningen viser tydeligt, hvor langt brugeren er nået, og hvilke udfyldningsfelter der er obligatoriske. Den tillader også brugeren at navigere frem og tilbage for at rette i oplysninger.

Kilde: Skærmbillede fra indtastningen i *bestil NemID*.

Brugertilfredshed

41. Vi har vurderet, om indtastningsdelen af løsningerne er tilfredsstillende ved at stille brugere en række spørgsmål om deres oplevelse. Spørgsmålene svarer til spørgsmålene i den standardiserede fællesoffentlige brugertest. De afdækker, i hvilken grad brugerne oplever, at de kan gennemføre indtastningen, og at løsningen hjælper dem med at gennemføre. Her spørger vi fx også om, hvorvidt sproget er forståeligt. Resultatet, der er vist i tabel 2, er et gennemsnit af svarene på hvert af de i alt 6 spørgsmål. Alle 6 spørgsmål og resultaterne fordelt på de enkelte spørgsmål fremgår af bilag 1.

42. Testene viser, at indtastningsdelen i 3 løsninger er tilfredsstillende, jf. tabel 2. Det er til gengæld ikke tilfredsstillende at oprette et IVS, ændre adresse for et IVS, opsætte Digital Post, oprette en medarbejder i eIndkomst, søge om alkoholbevilling eller give fuldmagt i en byggesag. Brugere vurderer særligt løsningerne *opret medarbejder i eIndkomst* og *søg om alkoholbevilling* lavt.

43. På tværs af de løsninger, hvor indtastningsdelen ikke er tilfredsstillende for brugere, er det særligt manglende hjælp undervejs i løsningerne, og at løsningerne er svære at gennemføre, der trækker tilfredsheden ned.

Det gælder også *opsæt Digital Post*, selv om løsningen når minimumskravene på de 2 andre kriterier. Ligesom i de øvrige løsninger, hvor indtastningen ikke er tilfredsstillende for brugere, er det mangel på hjælp undervejs, og at indtastningen opleves som svær at gennemføre, der trækker den samlede brugertilfredshed mest ned.

Resultater

44. Undersøgelsen viser, at indtastningsdelen af 3 af de 9 løsninger er brugervenlig ud fra kravene i den standardiserede fællesoffentlige brugertest: *bestil NemID, indberet moms og registrer fødevarevirksomhed*.

Indtastningsdelen i de øvrige 6 løsninger er ikke brugervenlig.

Af disse 6 lever 4 ikke op til nogen af minimumskravene i den standardiserede fællesoffentlige brugertest: *opret IVS, ændre adresse for IVS, søg om alkoholbevilling og giv fuldmagt i byggesag*. Det betyder, at brugerne har problemer med at gennemføre løsningerne, og at de oplever spild i form af kritiske fejl, som gør, at de må søge hjælp uden for løsningerne, eller at formålet med løsningerne ikke er opfyldt. Endelig er indtastningen ikke tilfredsstillende for brugerne.

Opret medarbejder i eIndkomst lever op til minimumskravene for gennemførelse, men ikke til de 2 øvrige kriterier. Løsningen er dog tæt på minimumskravet for minimum af spild. *Opsæt Digital Post* lever op til minimumskravene for gennemførelse og minimum af spild, men ikke til brugertilfredshed.

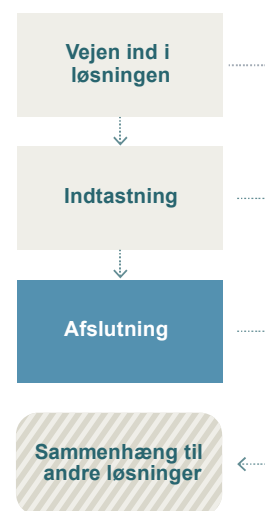
Det er særligt mangel på hjælp i umiddelbar nærhed af de indtastningsfelter, hvor brugerne har problemer, som påvirker brugervenligheden negativt.

2.3. Virksomhedernes afslutning på løsningerne

45. Den standardiserede fællesoffentlige brugertest måler ikke brugervenligheden af afslutningen på løsningerne, hvor sagsforløbet skal stå klart for brugeren, efter at han/hun er færdig med indtastningen. Med udgangspunkt i ISO-standardens definition af brugervenlighed har vi sammen med de brugervenlighedseksperter, der har stået for testene i undersøgelsen, opstillet 2 kriterier for at vurdere, om afslutningen på selvbetjeningsløsningerne er brugervenlig. Kriterierne er, om virksomhederne kan:











- afslutte løsningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen (forståelse)
- afslutte løsningen på en tilfredsstillende måde (brugertilfredshed).

Løsningerne skal opfylde begge kriterier for at være brugervenlige. Det svarer til de krav, som den standardiserede fællesoffentlige brugertest stiller til indtastningsdelen.



46. Tabel 3 viser resultaterne af brugervenlighedstestene i forhold til, om afslutningen på løsningerne er brugervenlig, vurderet på de 2 kriterier.

Tabel 3. Brugervenlighedstests af afslutningen på løsningerne

		Forståelse: Virksomhederne kan afslutte løsningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen (interview)	Brugertilfredshed: Virksomhederne kan afslutte løsningen på en tilfredsstillende måde (holdning)
ERHVERVSSTYRELSEN			
Opret IVS		✓	÷
Ændre adresse for IVS		✓	÷
DIGITALISERINGSSTYRELSEN			
Bestil NemID		÷	÷
Opsæt Digital Post ¹⁾	Opsætning af postkasse 	÷	÷
	Giv medarbejder adgang 	✓	÷
SKAT			
Indberet moms		÷	÷
Opret medarbejder i elndkomst		÷	÷
FØDEVARESTYRELSEN			
Registrer fødevarevirksomhed		✓	÷
RIGSPOLITIET			
Søg om alkoholbevilling		÷	÷
KOMMUNERNE			
Giv fuldmagt i byggesag		✓	÷

¹⁾ Opsæt Digital Post består af 2 dele i afslutningen. Da resultaterne er ens i forhold til, at minimumskravet for brugertilfredshed ikke er nået, behandles de 2 dele samlet for dette kriterium.

✓ Minimumskrav nået
÷ Minimumskrav ikke nået

Note: De detaljerede resultater er vist i tabel 3a-3b i bilag 1.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af de gennemførte brugervenlighedstests.

I det følgende gennemgår vi resultaterne af brugervenlighedstestene, som er vist i tabel 3.

Brugernes forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen

47. Vi har undersøgt, om brugerne afslutter løsningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. Afslutningen adskiller sig fra de 2 første led ved, at brugerne ikke skal foretage en aktiv handling, der kan observeres. Når brugerne er færdige med at indtaste, har vi i stedet bedt dem forklare, hvad de har opnået med indtastningen. Derefter har vi sammenlignet brugernes udsagn med myndighedernes oplysninger om, hvad korrekt gennemførelse indebærer. Fx forudsætter en klar forståelse af *bestil NemID*, at brugerne forstår, at de nu har NemID i form af en nøglefil, som de kan bruge til at logge ind i selvbetjeningsløsninger med. En oversigt over, hvad det indebærer at gennemføre de enkelte løsninger korrekt, findes i bilag 2.

48. Testene viser, at brugerne har en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen i 4 af de 9 løsninger og i den sidste del af *opsæt Digital Post*, jf. tabel 3. Det er til gengæld uklart for mange af brugerne, hvad de har opnået med indtastningen i de resterende løsninger: *bestil NemID*, den første del af *opsæt Digital Post*, *indberet moms*, *opret medarbejder i elIndkomst* og *søg om alkoholbevilling*.

49. *Bestil NemID* er tæt på minimumskravet for forståelse for alle brugerne i testen. Der er dog tale om en løsning, som skal kunne bruges af mange forskellige brugere, herunder alle, der starter virksomhed. Testene viser, at *bestil NemID* især efterlader brugere med kort uddannelse, der er uerfarne med at bruge offentlig digital selvbetjening, uden en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. Af de 7 brugere i denne gruppe forventer 2 at modtage et nøglekort, som man typisk har til privat NemID, mens én leder efter et link til at downloade nøglefilen, selv om brugeren allerede har fået den.

50. I *opsæt Digital Post* skal brugerne i første del opsætte postkassen, herunder sætte den op til, at brugerne får besked via sms og e-mail, når der er ny post. Testene viser, at mange brugere ikke har en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. Som led i opsætningen får brugerne en sms for at bekræfte deres telefonnummer. Men for mange af brugerne er sms'ens funktion ikke klar. I stedet opfatter de bl.a. sms'en som en bekræftelse på, at de er den person, de udgiver sig for at være.

Minimumskrav

For forståelse skal kriteriet være opfyldt for minimum 80 % af brugerne.

For det holdningsbaserede kriterium skal brugerne som minimum give karakteren 4 på en skala fra 1 til 5. Brugertilfredsheden udregnes som et gennemsnit af svarene på de stillede spørgsmål.

Minimumskravene på minimum 80 % og 4 på en skala fra 1 til 5 svarer til de minimumskrav, som den standardiserede fællesoffentlige brugertest stiller til indtastningsdelen.

En *NemID nøglefil* er software, som brugerne installerer på deres computer. Derefter kan brugerne logge ind med *NemID* blot ved at skrive en adgangskode. Nøglefilen adskiller sig fra nøglekortet ved, at den kun kan bruges på den computer, som nøglefilen er installeret på. Til gengæld skal brugerne kun indtaste den selvvalgte kode ved log-in.

Opsæt Digital Post markerer, hvad brugerne har foretaget sig i opsætningen, ved at markeringerne af, hvad de mangler at gøre, forsvinder, jf. boks 6.

BOKS 6. MARKERINGER I OPSÆT DIGITAL POST AF, HVAD BRUGERNE ENDNU IKKE HAR FORETAGET SIG

The screenshot shows the 'Opsæt Digital Post' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Oversigt' (highlighted), 'NemSMS', 'Indstillinger', and 'Hjælp'. The 'e Boks.dk' logo is in the top right. Below the tabs, the 'Oversigt' section is visible. On the left, under 'Profiloplysninger', there is user information: '18049823 (Ret)', 'Cvr-nr.: 18049823', 'RID-nr.', 'e-mailadresser: hh@cafe.dk (Ret)', and 'Mobilnummer: 28193000 (Ret)'. On the right, three yellow boxes with red borders highlight tasks:

- Adgang til indbakke**: 'Der er ikke givet adgang til indbakken. For at give dig selv eller andre adgang til at se virksomhedens post, gå til brugerstyring. [Gå til brugerstyring](#)
- Bekræft din e-mailadresse hh@cafe.dk**: 'For du kan modtage besked om ny post på din e-mailadresse, skal den bekræftes. [Bekræft din e-mailadresse](#). Hvis du ikke har modtaget en e-mail, så kontroller, om adressen er korrekt og se evt. din mappe med uønsket post (spam).
- Bekræft dit mobilnummer**: 'Ved at bekræfte dit mobilnummer sikres det, at du har oplyst det korrekte nummer. [Bekræft dit mobilnummer](#)

"Jeg var ikke klar over, hvad jeg havde gjort. Der er ikke nogen klare bekræftelser undervejs".

Skærbilledet viser, hvordan opsæt Digital Post markerer det, som brugerne endnu ikke har gjort i opsætningen af deres digitale postkasse. Når brugerne har færdiggjort et led, fx bekræftet deres e-mailadresse, forsvinder markeringen af leddet uden yderligere besked.

Kilde: Skærbillede fra *opsæt Digital Post*-løsningen.

Det er op til brugerne undervejs i indtastningen at holde styr på, hvad de har foretaget sig ved at følge med i, at markeringerne forsvinder. De får ikke en egentlig kvittering til sidst, der fortæller dem, hvad de har sat postkassen op til. Digitaliseringsstyrelsen har hertil oplyst, at brugerne kan se på forsiden, hvis de har undladt oplysninger under oprettelsen, og at de valgte oplysninger fremgår under "profiloplysninger". Testene viser, at mange brugere efterspørger bedre information, når de afslutter *opsæt digital post*. Bl.a. efterspørger de en bekræftelse på, hvad de har sat Digital Post op til, fx at sende sms og e-mail, når der er ny post.

Til gengæld har brugerne en klar forståelse af, hvad de har opnået, når de har givet en medarbejder adgang til virksomhedens digitale postkasse, som de gør i testene som anden del af at opsætte Digital Post.

51. For *indberet moms* har særligt de uerfarne brugere, fx den nystartede virksomhedsejer, ikke en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. Det gør sig i mindre grad gældende for de erfarne brugere, der udgør langt den største andel af brugerne, fordi moms skal indberettes tilbagevendende. Testene viser, at mange af brugerne er usikre på, om forløbet er slut, og de venter på at få yderligere besked om, hvordan de skal betale. I forlængelse heraf viser eyetrackingen, at under halvdelen af brugerne ser og læser informationen på kvitteringen om, hvad de skal gøre.

52. *Opret medarbejder i eIndkomst* efterlader også mange brugere uden en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. SKAT har oplyst, at skattekort af sikkerhedsmæssige grunde ikke kan vedhæftes en e-mail. Når brugerne har afsluttet indtastningen, modtager de inden for 30 minutter en e-mail, der fortæller, at skattekortet på medarbejderen er klar til afhentning i systemet. Imidlertid giver flere brugere udtryk for, at e-mailen ikke giver dem den information, de har brug for, og nogle er usikre på, om de har givet korrekte oplysninger i sagen.

SKAT har også oplyst, at hvis en bruger generelt ikke ønsker at få en e-mail, når et skattekort er tilgængeligt, kan brugeren fravælge det i systemet.

53. *Søg om alkoholbevilling* afsluttes med, at brugerne sender ansøgningen med posten eller afleverer den på den lokale politistation. Det er uklart for mange af brugerne, hvad de har opnået med indtastningen. PDF-blanketten kan ikke give en kvittering, der forklarer brugerne dette. Rigspolitiet har oplyst, at politiet ikke sender en kvittering på, at de har modtaget brugerens ansøgning om en alkoholbevilling. Brugeren får først svar, når politiet har behandlet ansøgningen og sendt den videre til det lokale bevillingsnævn. Rigspolitiet har ikke oplysninger om, hvor lang sagsbehandlingstiden er.

Brugertilfredshed

54. Vi har vurderet, om afslutningen på løsninger er tilfredsstillende for brugerne ved at stille brugerne en række spørgsmål om deres oplevelse. Spørgsmålene er opstillet sammen med de brugervenlighedseksperter, der har stået for testene i undersøgelsen. De afdækker, i hvilken grad brugerne oplever, at sagsforløbet står klart både bagudrettet og i det eventuelle fremadrettede forløb. Fx spørger vi om, hvorvidt det er tydeligt, hvem brugerne skal kontakte for yderligere information, hvis de har brug for det. Resultaterne, der er vist i tabel 3, er et gennemsnit af svarene på de i alt 5 spørgsmål. Bilag 1 viser alle 5 spørgsmål og resultaterne for hvert spørgsmål.

55. Testene viser, at afslutningen ikke er tilfredsstillende for brugerne i nogen af de undersøgte løsninger, jf. tabel 3. Dog er 3 løsninger tæt på at nå minimumskravet: *opret IVS*, *bestil NemID* og *registrer fødevarevirksomhed*. På tværs af løsningerne trækker det brugernes tilfredshed mest ned, at mange brugere oplever det som uklart, hvem de kan kontakte for at få information om deres sag. Kun *indberet moms* og *registrer fødevarevirksomhed* er tæt på at nå minimumskravet på dette spørgsmål.

Boks 7 viser kvitteringen, som brugerne modtager, når de har bestilt NemID. Det er et eksempel på en kvittering, hvor mange brugere oplever det som uklart, hvem de skal kontakte for yderligere oplysninger om deres sag. Kvitteringen viser Nets DanID's navn, logo og oplysninger om mulighed for support. Men mange brugere oplever det som uklart, hvem der står bag NemID, eller hvem de kan kontakte, hvis de har spørgsmål.

BOKS 7. KVITTERING FOR BESTILLING AF NEMID

Forside NemID medarbejdersignatur Log på selvbetjening

nets

BESTIL MEDARBEJDETSIGNATUR | SELVBETJENING | SUPPORT

DU ER FÆRDIG MED AKTIVERING

Du kan nu bruge din NemID medarbejdersignatur

Du kan eksempelvis bruge din NemID medarbejdersignatur til at logge på **virk.dk**.

På **virk.dk** kan du se **Digital Post** fra det offentlige til din virksomhed, lave **momsindberetning** og få adgang til **NemRefusion**.

[TILBAGE](#) [LUK VINDUE](#)

Nets DanID A/S
Lautrupbjerg 10
Postboks 500
2750 Ballerup
CVR-nr.: 30808460
Privatlivspolitik

NemID til erhverv
Bestil
Support
Priser

NemID tjenesteudbyder
Bestil
TU-pakke
Vikår

Læs på **nets.eu**
Digital signering
NemID tjenesteudbyder
Nets rettighedsstyring

Læs på **nemid.nu**
Bestil NemID til private
Selvbetjening til private
Support til private

Hold dig orienteret
Nyhedsbreve
Nyheder og presse
Kontakt os

nets

Kilde: Skærbillede fra *bestil NemID*-løsningen.

56. De fleste løsninger informerer for lidt i afslutningen. I *registrer fødevarevirksomhed* har kvitteringen, der er 3 sider lang, dog så meget information, at der er risiko for, at brugerne ikke kan finde det væsentlige. I begge tilfælde betyder det, at brugerne mangler klarhed over, hvad de skal gøre fremadrettet, eller hvem de kan kontakte med yderligere spørgsmål.

Resultater

57. Undersøgelsen viser, at 4 af de 9 løsninger og den ene del af *opsæt Digital Post* efterlader mange af brugerne uden en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen i løsningen. Ud over den ene del af *opsæt Digital Post* gælder det *bestil NemID*, *indberet moms*, *opret medarbejder i elndkomst* og *søg om alkoholbevilling*.

Ingen af løsningerne lever op til kriteriet om, at afslutningen skal være tilfredsstillende for brugerne. *Opret IVS*, *bestil NemID* og *registrer fødevarevirksomhed* er dog tæt på at nå minimumskravet for brugertilfredshed.

På tværs af løsningerne vurderer brugerne, at det er særligt uklart, hvem de skal kontakte, hvis de har spørgsmål. Kun *indberet moms* og *registrer fødevarevirksomhed* er tæt på at nå minimumskravet på dette spørgsmål. Generelt oplever brugerne, at løsningerne tilbyder dem for lidt information. I afslutningen på *registrer fødevarevirksomhed* er der dog så meget information, at der er risiko for, at brugerne ikke kan finde det væsentlige.

3. Sammenhængen mellem de digitale selvbetjeningsløsninger

Rigsrevisionen vurderer, at der er behov for, at myndighederne i højere grad sikrer brugervenlig sammenhæng mellem relevante løsninger.

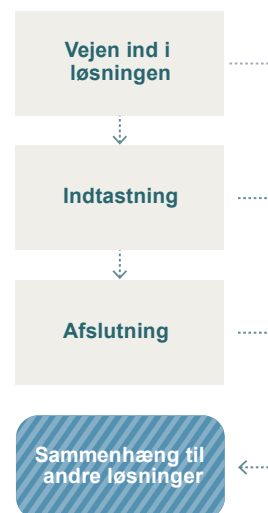
Undersøgelsen viser, at der fra Erhvervsstyrelsens *opret IVS-løsning* som den eneste løsning er en delvis brugervenlig sammenhæng til andre selvbetjeningsløsninger i undersøgelsen, der er relevante for nystartede virksomheder. Når en bruger har oprettet et IVS, sender Erhvervsstyrelsen en såkaldt tillykke-e-mail, der gør opmærksom på, at virksomheden kan bestille NemID og opsætte Digital Post. Der er dog ikke direkte links hertil, og Erhvervsstyrelsen udnytter heller ikke muligheden for at henvise til løsninger, der er relevante for specifikke målgrupper, på baggrund af oplysninger om virksomhedens formål eller branche. I dette tilfælde kunne det være forskellige former for digital selvbetjening, som en nystartet restaurant har brug for.

Der er kun i meget begrænset grad brugervenlig sammenhæng fra Digitaliseringsstyrelsens 2 løsninger (*bestil NemID* og *opsæt Digital Post*) til anden relevant digital selvbetjening i undersøgelsen, mens der ikke er brugervenlig sammenhæng fra Fødevarestyrelsens *registrer fødevarer virksomhed* og Rigspolitiets *søg om alkoholbevilling*. Derudover indeholder Rigspolitiets løsning fejl, idet ansøgningsblanketten om alkoholbevilling henviser til regler hos andre myndigheder, der har været forældede i op til 4 år. Rigspolitiet er ellers blevet orienteret om de ændrede regler. Rigspolitiet har oplyst, at de på baggrund af undersøgelsen er i gang med at rette ansøgningsblanketten til, så den henviser til de korrekte krav hos andre myndigheder.

Vi har ikke undersøgt, om der er brugervenlig sammenhæng fra de øvrige 4 løsninger, da det ikke er oplagt, at brugerne skal hjælpes videre fra disse løsninger til de andre løsninger, som indgår i undersøgelsen.

58. Dette kapitel handler om, hvorvidt der er brugervenlig sammenhæng mellem relevante digitale selvbetjeningsløsninger for virksomheder.

59. Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen og KL har oplyst, at myndighedernes strategi i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er at samle de virksomhedsrettede løsninger på portalen Virk. Dér vil de samtidig tilbyde information til virksomhederne om, hvilke selvbetjeningsløsninger de skal benytte osv. Imidlertid har myndighederne også oplyst, at mange brugere finder startsiderne for indtastningen i selvbetjeningsløsningerne uden at gå via Virk. For SKATs løsninger er det en meget lille del af brugerne, der går via Virk.



Brugervenlighedstestene bekræfter, at brugerne ikke nødvendigvis bruger Virk til at finde ind i de enkelte løsninger. Testene viser, at når brugerne får til opgave at finde startsideen for indtastningen i de rette selvbetjeningsløsninger fra en blank side, vælger flere brugere at finde ind i løsningerne ved at bruge en søgemaskine, fx Google, eller via myndighedens egen portal end ved at gå via Virk.

60. Vi har derfor lagt til grund, at Virk ikke i sig selv skaber en tilstrækkelig brugervenlig sammenhæng mellem forskellige digitale selvbetjeningsløsninger set fra virksomhedernes perspektiv. Yderligere har vi i samarbejde med de brugervenlighedseksperter, vi har brugt i undersøgelsen, lagt til grund, at hjælp til at komme videre til anden relevant selvbetjening er brugervenlig, når brugerne får hjælp via de løsninger, de bruger, frem for at skulle søge information forskellige steder. Henvisningen skal også være direkte til den relevante løsning for at være brugervenlig.

På den baggrund har vi undersøgt, om der er brugervenlig sammenhæng direkte mellem relevante løsninger, som indgår i denne undersøgelse. Det vil være naturligt for en virksomhedsejer at starte med at oprette sin virksomhed hos Erhvervsstyrelsen, men brugerne følger ikke nødvendigvis en bestemt rækkefølge mellem selvbetjeningsløsninger. Det gør det endnu vigtigere, at der er brugervenlig sammenhæng mellem relevante løsninger.

61. I denne del af undersøgelsen indgår 5 af de 9 løsninger. Det gælder *opret IVS* og 2 løsninger, som alle nystartede IVS'er og øvrige nye virksomheder skal anvende (*bestil NemID* og *opsæt Digital Post*). Herudover indgår de 2 løsninger, der er relevante, hvis den nystartede virksomhed er en restaurant eller anden fødevarer virksomhed, som også skal servere øl og vin (*registrer fødevarer virksomhed* og *søg om alkoholbevilling*), jf. figur 1. Vi undersøger ikke, om der er brugervenlig sammenhæng fra *ændre adresse for IVS*, *indberet moms*, *opret medarbejder i elndkomst* og *giv fuldmagt i byggesag*, da det ikke er oplagt, at brugerne skal hjælpes videre fra disse løsninger til andre af de selvbetjeningsløsninger, som indgår i undersøgelsen. Endelig har vi ikke undersøgt en eventuel sammenhæng til specifikke løsninger, som ikke indgår i undersøgelsen.

Sammenhæng fra opret IVS

62. *Opret IVS*-løsningen er central i forhold til at sikre brugervenlig sammenhæng til andre relevante selvbetjeningsløsninger, fordi den er det naturlige startsted for at starte virksomhed – i denne undersøgelse for at oprette et IVS, jf. ovenfor. Vi har på den baggrund undersøgt, om løsningen hjælper brugerne videre til andre relevante løsninger.

63. Undersøgelsen viser, at når en bruger har oprettet et IVS, modtager brugeren en tillykke-e-mail fra Erhvervsstyrelsen. Ud over virksomhedens CVR-nummer oplyser e-mailen den nystartede virksomhedsejer om forskellige muligheder for, hvad han/hun kan og skal gøre for at komme i gang med sin virksomhed. Derigennem søger Erhvervsstyrelsen at skabe en sammenhæng til anden relevant offentlig selvbetjening for en nystartet virksomhed.

Undersøgelsen viser dog også, at Erhvervsstyrelsens tillykke-e-mail kun delvist hjælper brugerne videre. E-mailen nævner *bestil NemID* og *opsæt Digital Post*, men brugertestene viser, at sammenhængen er mindre brugervenlig. Brugere ledes nemlig til en hjemmeside på portalen Virk, der kræver log-in med NemID, som brugerne netop ikke har endnu. Brugertestene viser også, at mange af brugerne overser, at tillykke-e-mailen oplyser dem om, at de skal opsætte Digital Post. Henvisningen er ikke tydelig, da den står i samme linje som NemID, jf. boks 8.

BOKS 8. TILLYKKE-E-MAILEN, SOM BRUGERNE FÅR, NÅR DE HAR AFSLUTTET OPRET IVS

Virksomhedens navn er nu registreret

Sagsnummeret er: xxxxxxxx

Vedlagt finder du en oversigt over de registrerede oplysninger for virksomheden.
Oplysningerne er offentliggjort på CVR på Virk.

Virksomheden har fået tildelt CVR-nummer/registreringsnummer: 12345678

Virksomheden skal nu:

- bestille en NemID medarbejdersignatur, logge på Mit Virk og aktivere virksomhedens digitale postkasse. [Få hjælp på Ny på Virk](#)
- lave en ejerbog og registrere virksomhedens ejere i [Det offentlige ejerregister](#)
- gå i banken og få en erhvervskonto/NemKonto til virksomheden. Tag vedhæftede oversigt med i banken.

Virksomheden kan nu

- registrere sig for moms, import/eksport, som arbejdsgiver og andre pligter på [Ændre virksomhed](#)

Få mere inspiration og gode råd om opstart af virksomhed

På [Virk Startvækst](#) kan du søge viden om opstart, drift og udvikling af virksomheder.

Har du behov for sparring kan du kontakte din lokale erhvervsrådgiver eller din væksthusskonsulent.

Med venlig hilsen
Erhvervsstyrelsen

Kilde: Erhvervsstyrelsen.

Brugerne overser ofte henvisningen til den digitale postkasse, da den gemmer sig blandt andre budskaber.

64. I tillykke-e-mailen bliver brugerne også henvist til, at de kan registrere sig for moms. Erhvervsstyrelsen har oplyst, at det på sigt vil blive muligt at registrere sig for moms som led i selve oprettelsen af et IVS. Det vil gøre denne henvisning overflødig. Erhvervsstyrelsen og SKAT har derudover oplyst, at de nyoprettede IVS'er ud over tillykke-e-mailen fra Erhvervsstyrelsen modtager separat information fra SKAT om, hvordan man kommer i gang med TastSelv Erhverv, hvor brugerne indberetter de oplysninger, de er forpligtet til at indberette digitalt til SKAT, fx moms.

65. De 2 løsninger, der er specifikt relevante for fødevarer virksomheder, nævnes ikke i tillykke-e-mailen. Det gælder generelt, at e-mailen ikke nævner løsninger, som er relevante for specifikke målgrupper. Således udnytter *opret IVS*-løsningen ikke muligheden for undervejs i indtastningen at indhente oplysninger om virksomhedens formål eller branche og bruge dem til at sikre relevant sammenhæng for virksomheden.

66. De løsninger, hvori brugerne opretter virksomheder, herunder *opret IVS*, som vi har testet i undersøgelsen, spiller en særlig rolle i at skabe brugervenlig sammenhæng på tværs. Men undersøgelsen har vist, at Erhvervsstyrelsen ikke havde koordineret væsentligt indhold af tillykke-e-mailen med Digitaliseringsstyrelsen. Digitaliseringsstyrelsen blev således via vores undersøgelse opmærksom på, at e-mailen ikke nævnte Digital Post. Digitaliseringsstyrelsen henvendte sig derefter til Erhvervsstyrelsen, der på opfordring ændrede e-mailen til også at nævne Digital Post, sådan som det er vist i boks 8.

Sammenhæng fra *bestil NemID*

67. Den nystartede virksomhed skal først have NemID for at kunne få adgang til virksomhedens digitale postkasse og bruge de fleste andre offentlige selvbetjeningsløsninger. På den baggrund har vi undersøgt, om brugerne ledes videre til at få opsat Digital Post, når de har bestilt NemID, og hjælpes videre i forhold til, hvordan de kan bruge deres NemID.

Undersøgelsen viser, at kvitteringen for *bestil NemID* ikke henviser virksomheden til, at den skal opsætte Digital Post, for at den kan modtage post fra myndighederne. Det fremgår til gengæld af kvitteringen, at NemID kan bruges i arbejdsmæssige sammenhænge, fx til at logge på skat.dk eller Virk, hvor brugerne ifølge kvitteringen bl.a. kan læse digital post. Brugernes oplysninger dog ikke om, at de først skal sætte postkassen op for at få adgang til post i deres digitale postkasse. Testene viser, at denne information ikke opfylder flere af brugerens behov for viden om, hvordan de kan bruge deres nye NemID til at betjene sig selv digitalt som virksomhedsejere.

Sammenhæng fra *opsæt Digital Post*

68. Virksomheden kan først sætte Digital Post op, når den har et NemID, jf. ovenfor. Vi har derfor undersøgt, om brugerne bliver hjulpet fra *opsæt Digital Post* til *bestil NemID*, hvis de forsøger at få adgang til Digital Post uden at have NemID.

69. Undersøgelsen viser, at når brugerne kommer til startside for *opsæt Digital Post* via en søgemaskine, informeres brugerne om, at de først skal have NemID til virksomheden for at kunne bruge Digital Post. Til gengæld er der ingen information om dette, hvis brugerne forsøger at finde ind til startside for indtastningen i *opsæt Digital Post* via søgefunktionen på Virk. Her sendes brugerne direkte til log-in-billedet uden videre information.

70. Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen har oplyst, at Digitaliseringsstyrelsen har ansvaret for Digital Post-løsningen, herunder løsningens brugervenlighed, men at Erhvervsstyrelsen samtidig har ansvaret for en række forhold knyttet til Digital Post, fx at informere nye virksomheder om tilslutning til Digital Post. Undersøgelsen har imidlertid vist, at de 2 myndigheder ikke har udarbejdet en egentlig aftale om ansvarsfordelingen undtagen en tidsbegrænset aftale for den periode, hvor Digital Post overgik til at være obligatorisk for virksomheder.

Sammenhæng fra *registrer fødevarevirksomhed*

71. Når en restaurant er registreret som en fødevarevirksomhed hos Fødevarestyrelsen, skal den søge om alkoholbevilling hos Rigspolitiet, hvis den skal sælge alkohol på lovlig vis. Dermed er det relevant for brugerne, at der er en sammenhæng fra *registrer fødevarevirksomhed* hertil. Derudover kan en restaurant blive registreret hos Fødevarestyrelsen uden først at være oprettet som en virksomhed hos Erhvervsstyrelsen. I så fald er det relevant for brugerne, at der sikres sammenhæng videre til *opret IVS* hos Erhvervsstyrelsen. Vi har derfor undersøgt, om brugerne hjælpes videre til disse løsninger.

72. Undersøgelsen viser, at *registrer fødevarevirksomhed* ikke hjælper brugerne videre til nogen anden selvbetjening. Når en virksomhed har registreret sig hos Fødevarestyrelsen, sender styrelsen en kvittering. Heri oplyser Fødevarestyrelsen, at kvitteringen kun vedrører fødevarelovgivningen, sådan som det er vist i boks 9. Den hjælper således hverken brugerne videre til *søg om alkoholbevilling* eller *opret IVS*.

BOKS 9. UDDRAG AF KVITTERING FOR REGISTRER FØDEVAREVIRKSOMHED**Bekræftelse på registrering**

Fødevarestyrelsen har registreret virksomheden DAMSØ CAFE ApS, Jydeholmen 45, st. 2720 Vanløse, CVR-nr. 33395450.

Registreringen sker på baggrund af oplysningerne i anmeldelse af 02-05-2015, hvor det er angivet, at virksomheden starter den 01-06-2015. Hvis startdatoen ændres, bedes der givet besked til Fødevarestyrelsen ved brug af kontaktformularen på Fødevarestyrelsens hjemmeside, eller på tlf. 72 27 69 00.

Virksomheden kan gå i gang med aktiviteterne på startdatoen, og behøver ikke afvente nærmere besked fra Fødevarestyrelsen.

Hvis virksomheden håndterer fødevarer, sker registreringen efter artikel 6, stk. 2, i hygiejneforordningen¹ og § 7, stk. 2, i autorisationsbekendtgørelsen².

Hvis virksomheden alene håndterer fødevarekontaktmaterialer og ikke fødevarer, sker registrering efter § 20, stk. 1, i autorisationsbekendtgørelsen.

Fødevarestyrelsen kommer på første ordinære kontrolbesøg inden for 14 dage eller inden for 1 måned, afhængigt af virksomhedens type. På besøget vil Fødevarestyrelsen fastlægge endelig branche og kontrolfrekvens for virksomheden.

Virksomheden skal til enhver tid have gode arbejdsgange og evt. et egenkontrolprogram, herunder en skriftlig risikoenalyse, der løbende tilpasses virksomhedens aktuelle aktiviteter, jf. artikel 5 i hygiejneforordningen.

[...]

Dette brev vedrører alene krav indenfor fødevarerlovgivningen og forholder sig derfor ikke til anden lovgivning, som for eksempel byggelovgivning, brandvedtægter m.v.

Kvitteringen er bygget op om henvisninger til fødevarerlovgivningen. Af brevet fremgår bl.a., at det ikke henviser til krav i anden lovgivning. Brugere hjælpes således ikke videre.

Kilde: Fødevarestyrelsen.

Sammenhæng fra søg om alkoholbevilling

73. Når en virksomhed søger om alkoholbevilling, er det et krav, at den først er oprettet som et selskab hos Erhvervsstyrelsen. Derudover kan det være relevant for brugerne, at der er sammenhæng fra søg om alkoholbevilling til Fødevarestyrelsens løsning *registrer fødevarevirksomhed*, da brugerne ikke nødvendigvis først har registreret sig som en fødevarevirksomhed. På den baggrund har vi undersøgt, om løsningen hjælper brugerne videre til disse løsninger.

74. Undersøgelsen viser, at blanketten, som virksomhederne bruger til at søge om alkoholbevilling, konkret henviser til godkendelser hos 2 andre myndigheder, som skal være på plads, før en virksomhed må servere alkohol:

- Virksomheden skal være optaget i Næringsbasen.
- Lokalerne skal være godkendt til restaurations- og hotelvirksomhed af den lokale fødevareregion (ikke digital selvbetjening).

Imidlertid har Erhvervsstyrelsen som ansvarlig myndighed for Næringsbasen oplyst, at Næringsbasen ophørte den 1. januar 2015, hvilket vil sige, at brugeren ikke længere skal have næringsbrev for at drive fødevareraktivitet. Fødevarestyrelsen har oplyst, at ordningen med lokalegodkendelse for nye detailfødevarevirksomheder ophørte i 2011, mens de lokale fødevareregioner blev nedlagt i 2012. Begge myndigheder har dokumenteret, at de har orienteret Rigspolitiet om ændringerne.

75. Brugertestene viser, at de forældede henvisninger giver brugerne problemer med at gennemføre indtastningsdelen af løsningerne og forstå sagsforløbet. I forhold til de ophævede krav om lokalegodkendelse hos den lokale fødevareregion viser testene, at 26 ud af 28 brugere ikke kan gennemskue, hvem der skal godkende lokalerne. De gætter på bl.a. brandmyndighederne, politiet og Fødevarestyrelsen.

76. Ansøgningen henviser desuden ikke til, at restaurantejeren kan oprette sin virksomhed hos Erhvervsstyrelsen eller registrere sig hos Fødevarestyrelsen som en fødevarer virksomhed, selv om disse sammenhænge ville være relevante for brugerne. Søg om alkoholbevilling hjælper derfor ikke brugerne videre.

Rigspolitiet har oplyst, at de på baggrund af undersøgelsen er i gang med at rette ansøgningsblanketten til, så den henviser til de korrekte krav hos andre myndigheder.

Resultater

77. Undersøgelsen viser, at der kun fra Erhvervsstyrelsens løsning *opret IVS* er delvis brugervenlig sammenhæng til andre relevante selvbetjeningsløsninger. Dog er der kun sammenhæng til løsninger, som er relevante for alle, der starter virksomhed, bl.a. *bestil NemID*. Der er fx ikke nogen sammenhæng fra *opret IVS* til løsninger, som er relevante for nystartede fødevarer virksomheder. Desuden er henvisningerne ikke direkte til de relevante løsninger, og det gør dem mindre brugervenlige.

Bestil NemID har generelle henvisninger til skat.dk og Virk, men brugerne får ikke at vide, at de skal sætte Digital Post op for at få adgang til post i deres digitale postkasse. Flere brugere får ikke opfyldt deres behov for viden om, hvordan de kan bruge deres nye NemID. Fra *opsæt Digital Post* er der kun i begrænset grad brugervenlig sammenhæng til *bestil NemID* for de brugere, som ikke allerede har et NemID, selv om de skal bruge NemID til at logge ind i Digital Post.

Fra *registrer fødevarer virksomhed* og *søg om alkoholbevilling* hjælpes brugerne ikke videre til andre relevante løsninger. Derudover henviser Rigspolitiets løsning til forældede krav hos andre myndigheder, selv om Rigspolitiet er blevet gjort opmærksom på de ændrede regler. Rigspolitiet har oplyst, at de er i gang med at rette ansøgningsblanketten til, så den henviser til de korrekte krav hos andre myndigheder.

Myndighederne kunne flere steder koordinere bedre for at sikre brugervenlig sammenhæng for virksomhederne. Erhvervsstyrelsen har ikke koordineret væsentligt indhold af tillykke-e-mailen med Digitaliseringsstyrelsen. De 2 styrelser har derudover ikke udarbejdet en egentlig aftale om ansvarsfordelingen for Digital Post undtagen en tidsbegrænset aftale for den periode, hvor Digital Post overgik til at være obligatorisk for virksomheder.

Rigsrevisionen, den 4. november 2015

Lone Strøm

/Mads Nyholm Jacobsen

Bilag 1. Detaljerede resultater

Dette bilag præsenterer undersøgelsens resultater på detaljeret niveau.

Tabelnumrene i bilaget henviser til tabelnumrene i kap. 2. Fx henviser tabel 1c i dette bilag til tabel 1 i beretningen. C'et henviser til, at det er de detaljerede resultater for 3. kolonne i tabel 1 (brugertilfredshed).

Vi har markeret resultater på eller over minimumkravene til brugervenlighed med grøn skrift og resultater under minimumkravet med rød skrift.

Angivelserne i procent i tabellerne viser, hvor stor en procentdel af brugerne i testene der fx kunne finde startsiden for indtastningen i den rette løsning. De viser derimod ikke, hvor stor en procentdel af den samlede population (brugerne af løsningen) der fx ville kunne finde startsiden for indtastningen i den rette løsning. Vi har derfor valgt også at angive resultaterne i antal brugere.

Detaljerede resultater for tabel 1

Tabel 1a. Brugervenlighedstests af vejen ind i løsningerne

		Gennemførelse: Virksomhederne kan finde startsiden for indtastningen i den rette løsning (observation)	
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	28/28	100 %
	Ændre adresse for IVS	26/28	93 %
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	24/28	86 %
	Opsæt Digital Post	25/28	89 %
SKAT	Indberet moms	28/28	100 %
	Opret medarbejder i elndkomst	18/28	64 %
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	20/28	71 %
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	20/28	71 %
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	28/28	100 %

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Tabel 1b. Brugervenlighedstests af vejen ind i løsningerne

		Minimum af spild: Virksomhederne kan finde startsiden for indtastningen i den rette løsning med maks. 3 unødvendige klik (observation)	
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	25/28	89 %
	Ændre adresse for IVS	26/28	93 %
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	2/28	7 %
	Opsæt Digital Post	22/28	79 %
SKAT	Indberet moms	25/28	89 %
	Opret medarbejder i eIndkomst	13/28	46 %
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	16/28	57 %
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	22/28	79 %
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	28/28	100 %

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Tabel 1c. Brugervenlighedstests af vejen ind i løsningerne

		I hvilken grad var det muligt at finde frem til den relevante selvbetjening?	I hvilken grad var det tydeligt, hvilke forberedelser der skulle gøres før anvendelse af selvbetjeningen?	I hvilken grad var der den information, du havde behov for, til at komme i gang med selvbetjeningen?	I hvilken grad oplevede du sproget på de sider, der leder op til selvbetjeningen, som forståeligt?	I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet frem til selvbetjeningen?	Brugertilfredshed (gennemsnit) Virksomhederne kan gennemføre vejen ind i løsningen på en tilfredsstillende måde (holdning)
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	4,5	3,8	4,2	4,5	4,3	4,3
	Ændre adresse for IVS	4,0	3,6	4,1	3,8	3,9	3,9
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	3,0	3,0	3,0	3,5	3,6	3,2
	Opsæt Digital Post	4,2	4,1	4,0	3,9	3,8	4,0
SKAT	Indberet moms	4,6	3,5	4,3	4,2	4,3	4,2
	Opret medarbejder i eIndkomst	2,8	2,7	2,8	3,3	3,0	2,9
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	3,3	3,2	3,5	3,6	3,7	3,5
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	3,4	2,9	3,5	3,3	3,5	3,3
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	3,9	2,9	3,3	4,0	3,3	3,5

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Detaljerede resultater for tabel 2

Tabel 2a. Brugervenlighedstests af indtastningen i løsningerne

		Gennemførelse: Virksomhederne kan gennemføre indtastningen i løsningen (observation)	
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	15/28	54 %
	Ændre adresse for IVS	20/28	71 %
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	26/28	93 %
	Opsæt Digital Post (opsætning af postkasse)	26/28	93 %
	Opsæt Digital Post (giv medarbejder adgang)	26/28	93 %
SKAT	Indberet moms	28/28	100 %
	Opret medarbejder i elndkomst	24/28	86 %
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	25/28	89 %
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	5/28	18 %
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	22/28	79 %

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Tabel 2b. Brugervenlighedstests af indtastningen i løsningerne

		Minimum af spild: Virksomhederne kan gennemføre indtastningen i løsningen uden kritiske fejl (observation)	
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	9/28	32 %
	Ændre adresse for IVS	12/28	43 %
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	26/28	93 %
	Opsæt Digital Post (opsætning af postkasse)	26/28	93 %
	Opsæt Digital Post (giv medarbejder adgang)	27/28	96 %
SKAT	Indberet moms	28/28	100 %
	Opret medarbejder i elndkomst	22/28	79 %
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	23/28	82 %
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	15/28	54 %
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	21/28	75 %

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Tabel 2c. Brugervenlighedstests af indtastningen i løsningerne

		I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave?	I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet?	I hvilken grad indeholdt løsningen den relevante information?	I hvilken grad oplevede du sproget i løsningen som forståeligt?	I hvilken grad oplevede du løsningen som let at gennemføre?	I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?	Brugertilfredshed (gennemsnit) Virksomhederne kan gennemføre indtastningen i løsningen på en tilfredsstillende måde (holdning)
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	3,8	3,7	3,7	3,7	3,6	3,1	3,6
	Ændre adresse for IVS	3,6	3,6	3,5	3,7	3,1	3,5	3,5
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	4,5	4,4	4,5	4,1	4,2	4,4	4,4
	Opsæt Digital Post (opsætning af postkasse)	3,7	3,3	3,5	3,6	3,1	3,2	3,4
	Opsæt Digital Post (giv medarbejder adgang)	3,2	2,9	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0
SKAT	Indberet moms	4,5	4,3	4,4	4,2	4,4	4,2	4,3
	Opret medarbejder i eIndkomst	3,1	2,7	3,0	3,2	2,7	2,5	2,9
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarer virksomhed	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,0	4,3
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	2,8	2,4	2,9	2,4	2,2	2,7	2,6
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	3,3	3,1	3,1	3,4	2,9	2,8	3,1

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Detaljerede resultater for tabel 3

Tabel 3a. Brugervenlighedstests af afslutningen på løsningerne

		Forståelse: Virksomhederne kan afslutte løsningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen (interview)	
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	28/28	100 %
	Ændre adresse for IVS	23/28	82 %
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	22/28	79 %
	Opsæt Digital Post (opsætning af postkasse)	19/28	68 %
	Opsæt Digital Post (giv medarbejder adgang)	27/28	96 %
SKAT	Indberet moms	13/28	46 %
	Opret medarbejder i elndkomst	17/28	61 %
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	25/28	89 %
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	18/28	64 %
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	28/28	100 %

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Tabel 3b. Brugervenlighedstests af afslutningen på løsningerne

		I hvilken grad føler du dig klar over, hvad der sker i det videre sagsforløb?	I hvilken grad har system/myndighed bekræftet din kontakt?	I hvilken grad er der den information, du har behov for i forhold til at skabe klarhed om, at du har afsluttet selvbetjeningen?	I hvilken grad er det tydeligt for dig, hvem du skal kontakte for at få informationer om din sag?	I hvilken grad oplever du sproget i kvittering og e-mails som forståeligt?	Brugertilfredshed (gennemsnit) Virksomhederne kan afslutte løsningen på en tilfredsstillende måde (holdning)
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	3,7	4,6	4,2	3,1	4,1	3,9
	Ændre adresse for IVS	3,3	4,4	3,5	3,5	3,8	3,7
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	4,1	4,2	4,0	3,1	4,2	3,9
	Opsæt Digital Post (opsætning af postkasse)	3,2	3,8	3,4	2,6	3,7	3,3
	Opsæt Digital Post (giv medarbejder adgang)	3,1	2,7	2,9	2,5	3,0	2,8
SKAT	Indberet moms	2,9	3,4	3,2	3,8	3,8	3,4
	Opret medarbejder i elndkomst	2,9	4,1	3,0	2,6	3,3	3,2
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	3,6	4,5	3,8	3,8	3,8	3,9
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	2,3	1,7	2,2	2,2	-	2,1
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	3,0	3,0	3,5	2,4	3,8	3,1

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af EyeReplys rapport af 16. juni 2015.

Bilag 2. Metode

Brugervenlighedstests i undersøgelsen

Vi har i brugervenlighedstestene opdelt selvbetjeningen i 3 led for at teste brugervenligheden af en digital selvbetjeningsløsning fra start til slut: *vejen ind i løsningen, indtastningen og afslutningen*.

Metodisk har vi fulgt kravene i den standardiserede fællesoffentlige brugertest for indtastningsdelen.

Vi har sammen med brugervenlighedseksperterne, der har udført testene i undersøgelsen, udviklet en metode til at måle brugervenligheden af vejen ind i og afslutningen på selvbetjeningsløsningerne. Det ligger ud over den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

Efter at vi har gennemført testene, har styregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 i maj 2015 udgivet "Brugertestvejledning – Til gennemførelse af den standardiserede fællesoffentlige brugertest". I forhold til tidligere vedtagne testkrav tilføjer vejledningen, at testene skal måle, hvor lang tid det tager brugerne at gennemføre opgaverne. Vejledningen opstiller dog ikke en maksimal tidsgrænse for en brugervenlig løsning. Denne undersøgelse behandler ikke, hvor lang tid det tager brugerne at gennemføre løsningerne, men oplysningerne er tilgængelige i de gennemførte interviews.

Derudover har vi også undersøgt i testene, om myndighederne har sikret brugervenlig sammenhæng mellem relevante løsninger i undersøgelsen. Det kan have betydning for, om brugerne opnår deres samlede mål. Dvs. at de ikke kun betjener sig selv i den enkelte løsning (fx *opret IVS*), men også bliver hjulpet videre til andre relevante løsninger, så de kan komme godt i gang med fx en lille nystartet restaurant. I testene vil det bl.a. være, at brugerne – ud over at få oprettet et IVS – også får virksomheden registreret som fødevarevirksomhed, søgt om alkoholbevilling, får bestilt NemID osv.

Testenes indhold

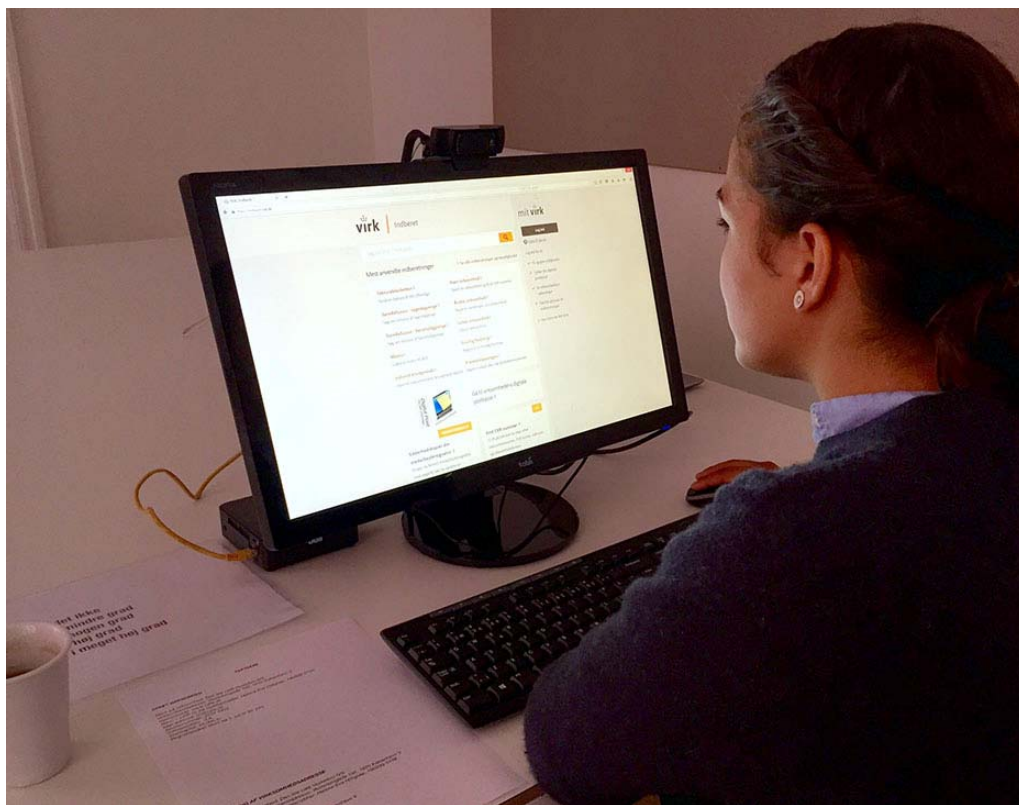
I testene får brugerne opgaver, som de skal løse uden hjælp fra andre. Opgaverne svarer til konkrete opgaver, som brugerne ville kunne komme ud for at skulle løse ved hjælp af digital selvbetjening. Brugerne får udleveret al nødvendig baggrundsinformation.

Målemetoder

Vi har i testene benyttet flere forskellige metoder til at måle løsningernes brugervenlighed: observationer af brugerne, spørgsmål til brugerne og kvalitative interviews. Derudover har vi anvendt eyetracking til at understøtte de øvrige resultater.

For det første har vi observeret, om brugerne kan gennemføre vejen ind i og indtastningen i løsningerne med et minimum af spild. Dernæst har vi ved hjælp af foruddefinerede standardspørgsmål i hvert led i løsningen stillet brugerne en række spørgsmål for at afdække, om løsningerne er tilfredsstillende for brugerne. Ved hjælp af kvalitative interviews har vi i afslutningen på løsningerne undersøgt, om brugerne har en klar forståelse af, hvad de har opnået i indtastningen, sammenholdt med, hvad myndighederne definerer som korrekt gennemførelse af selvbetjeningen. Brugerne er i hvert led også blevet spurgt om deres umiddelbare oplevelse. Ligesom til tidsmålingen knytter der sig ikke et krav hertil, for at løsningen er brugervenlig.

Endelig har vi ved hjælp af eyetracking vurderet, om brugerne ser og læser information, fx om hvad de kan/skal gøre i forbindelse med en digital selvbetjening og i det videre sagsforløb. Eyetracking foregår ved, at et kamera under computerskærmen følger øjnenes bevægelse i selvbetjeningsløsningen. Dermed er det muligt at måle, hvilke elementer brugerne kigger på. Eyetracking er brugt til at guide testlederen i opfølgende spørgsmål og for at understøtte testenes øvrige resultater med forklaringer og nuanceringer. Vi har ikke brugt eyetracking som selvstændige resultater, men til at underbygge testenes primære fund. Der er ikke knyttet krav hertil, for at løsningerne er brugervenlige.



Bruger i testsituation (modelfoto). Kameraet under skærmen måler, hvad brugeren ser på, ved hjælp af eyetracking. Kameraet over skærmen bruges til at dokumentere brugerens udsagn og reaktioner. Undervejs i testen kan testlederen på sin egen skærm følge med i, på hvilke sider brugeren er, og hvad brugeren taster.

Foto: EyeReply

For at sikre ensartethed i testene beskriver spørgeguides de opgaver, som brugerne skal løse, og den samme testleder har gennemført alle tests. Testene er optaget på video, så vi efterfølgende har kunnet uddybe og verificere testlederens noter og testenes resultater.

Undersøgelsens kriterier

Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at den standardiserede fællesoffentlige brugertest er udarbejdet med udgangspunkt i definitionen af brugervenlighed, der stammer fra ISO-standard 9241. For at vurdere brugervenligheden af indtastningsdelen har vi derfor brugt den standardiserede fællesoffentlige tests operationalisering af ISO-standardens definition af brugervenlighed i konkrete målbare kriterier. Da den standardiserede fællesoffentlige brugertest kun måler på indtastningsdelen af en selvbetjeningsløsning, har vi med udgangspunkt i ISO-standardens definition af brugervenlighed udarbejdet kriterier for vejen ind i løsningen og afslutningen på løsningen i samarbejde med de brugervenlighedseksperter, som har udført testene i denne undersøgelse.

Minimumskrav for brugervenlighed

I definitionen af brugervenlighed i ISO-standarden forstås brugervenlighed som en grad. En løsning er mere eller mindre brugervenlig. For at kunne vurdere, om en løsning er tilstrækkelig brugervenlig, har vi imidlertid opstillet minimumskrav herfor. Vi har taget udgangspunkt i minimumskravene i den standardiserede fællesoffentlige test til indtastningen. Minimumskravene er, at minimum 80 % af brugerne kan gennemføre løsningerne og gøre det med et minimum af spild. Brugere skal desuden give løsningerne minimum 4 på en skala fra 1 til 5 som et gennemsnit på tværs af de stillede spørgsmål. Vi har anvendt tilsvarende minimumskrav for de øvrige led.

For kriteriet om, at brugerne har en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen i løsningen, har vi valgt at anvende minimumskravet for gennemførelse. Det betyder, at løsningen har nået minimumskravet for forståelse, hvis minimum 80 % af brugerne kan afslutte selvbetjeningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen.

I en test med 28 brugere når løsningen fx minimumskravet på 80 % for gennemførelse, hvis 23 brugere kan gennemføre. Det betyder, at hvis op til 5 brugere ikke gennemfører, vil løsningen stadig nå minimumskravet.

I tabel 1, 2 og 3 markerer vi, om løsningerne er brugervenlige i de forskellige led med \sqrt eller \div . Vi viser resultaterne i tal i bilag 1.

I den standardiserede fællesoffentlige brugertest skal løsningen nå minimumskravene på alle kriterier, for at løsningen består testen. På tilsvarende måde har vi lagt til grund, at løsningerne skal nå minimumskravene på alle kriterierne inden for hvert led, for at det led er brugervenligt. For at løsningerne er brugervenlige fra start til slut, skal hvert af de 3 led være brugervenligt.

Vej ind i løsningerne

Det er en forudsætning for at kunne betjene sig selv digitalt, at man kan finde vej til startside for indtastningen i den rette selvbetjeningsløsning, der kan opfylde virksomhedens mål. Derudover skal brugerne forberedes på indtastningen.

For at vurdere brugervenligheden af vejen ind i løsningerne har vi opstillet 3 kriterier. Kriterierne er, om virksomhederne kan:

- gennemføre vejen ind ved at finde startsiderne for indtastningen i de rette løsninger uden hjælp fra andre (gennemførelse)
- gennemføre vejen ind med maks. 3 unødvendige klik (minimum af spild)
- gennemføre vejen ind på en tilfredsstillende måde (brugertilfredshed).

Selv om der ikke er en maksimal tidsgrænse for at gennemføre hele opgaven, har vi sammen med de brugervenlighedseksperter, der har udført testene, sat en tidsgrænse på vejen ind. Brugere fik maks. 3 minutter til at søge efter startside i den rette løsning, før de fik hjælp af testlederen.

Vi har vurderet minimum af spild ud fra, om brugerne finder frem til den rigtige startside for indtastningen med maks. 3 unødvendige klik på en hjemmeside, en portal eller startside for indtastningen i en løsning, der enten ikke er startside for indtastningen i den rette løsning eller ikke leder brugeren på vej frem til den rette startside, hvor indtastningen kan begynde.

Vi har vurderet brugertilfredshed ud fra en række spørgsmål til brugerne om deres oplevelse. Spørgsmålene er opstillet sammen med de brugervenlighedseksperter, som har stået for testene. De afdækker, i hvilken grad brugerne oplever, at de kan gennemføre vejen ind (dvs. finde startside for indtastningen), og i hvilken grad løsningen hjælper dem med at gennemføre og forbereder dem på selve indtastningen. Fx spørger vi om, hvorvidt sproget er forståeligt. Vi har undersøgt brugertilfredshed i de 2 næste led på tilsvarende måde.

Indtastning

For at vurdere brugervenligheden af indtastningen anvender vi de 3 kriterier for den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

Kriterierne er, om virksomhederne kan:

- gennemføre indtastningen i løsningerne uden hjælp fra andre (gennemførelse)
- gennemføre indtastningen uden kritiske fejl (minimum af spild)
- gennemføre indtastningen på en tilfredsstillende måde (brugertilfredshed).

Vi har vurderet minimum af spild ud fra, om brugerne kan gennemføre indtastningen, uden at der opstår kritiske fejl. Den standardiserede fællesoffentlige brugertest definerer en kritisk fejl som: en fejl, som testpersonen ikke selv kan rette, og hvor testpersonen skal søge hjælp uden for løsningen for at komme videre i indtastningen, eller en fejl, der betyder, at formålet med løsningen ikke er opnået, selv om løsningen er gennemført.

Afslutning

Ifølge ISO-standarden for brugervenlighed er en digital selvbetjeningsløsning kun brugervenlig, hvis brugerne opnår deres mål med at bruge selvbetjeningen. Rigsrevisionen lægger til grund, at det kræver, at sagsforløbet står klart for brugeren både bagudrettet og i det eventuelle fremadrettede forløb. Vi har på den baggrund sammen med brugervenlighedseksperterne opstillet 2 kriterier for at vurdere, om afslutningen på selvbetjeningen er brugervenlig. Kriterierne er, om virksomhederne kan:

- afslutte løsningen med en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen (forståelse)
- afslutte løsningen på en tilfredsstillende måde (brugertilfredshed).

Tabellen viser, hvad korrekt gennemførelse af de enkelte løsninger indebærer. Oplysningerne er brugt til at undersøge, om brugerne har en klar forståelse af, hvad de har opnået med indtastningen. De er også brugt i valideringen af, om brugerne har gennemført løsningerne korrekt.

Definition på korrekt gennemførelse for hver løsning

		Når brugerne afslutter løsningerne, har de forstået, at de:
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	<ul style="list-style-type: none"> • Har oprettet et IVS og fået tildelt et CVR-nr.
	Ændre adresse for IVS	<ul style="list-style-type: none"> • Har fået ny adresse registreret og ikke skal foretage sig mere.
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID	<ul style="list-style-type: none"> • Har fået NemID i form af en nøglefil, som de kan bruge til at logge ind med.
	Opsæt Digital Post	<ul style="list-style-type: none"> • Har opsat postkassen, så de får besked via sms og e-mail, når der er ny post, og ved, at de kan logge ind og læse post fremover. • Har givet en medarbejder adgang til postkassen.
SKAT	Indberet moms	<ul style="list-style-type: none"> • Skal betale deres moms, herunder hvordan og hvor meget de skal betale.
	Opret medarbejder i elndkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Har oprettet en medarbejder, herunder forstået fremgangsmåden for indberetning af løn via elndkomst på den oprettede medarbejder.
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarer virksomhed	<ul style="list-style-type: none"> • Har oprettet en fødevarer virksomhed, og at de kan forvente udvidet kontrolbesøg.
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	<ul style="list-style-type: none"> • Skal printe og sende blanketten eller aflevere den på nærmeste politistation.
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	<ul style="list-style-type: none"> • Har oprettet en byggesag, og at rådgiver er inviteret til at udfylde sagen.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af myndighedernes oplysninger.

Testenes opbygning

Vi har testet løsningerne i 3 forløb med 3 løsninger i hvert. Det har vi gjort for at undgå for lange forløb for ikke at trætte de brugere, der tester løsningerne.

Vejen ind i løsningerne

For at undersøge vejen ind i løsningerne har vi bedt brugerne om at finde frem til der, hvor de kan løse de stillede opgaver, dvs. at finde frem til startside for indtastningen i den rette løsning, når de fx skal oprette et iværksætterselskab eller indberette moms. Det har vi gjort ved at lade brugerne finde ind i løsningen selv. Brugere fik en blank side i en browser at gå ud fra og kunne selv vælge, om de ville bruge søgemaskine eller gå via en portal. Kriterierne "gennemførelse" og "minimum af spild" for vejen ind er testet herfra. *Indberet moms* er dog testet med start på portalen skat.dk efter råd fra de brugervenlighedseksperter, der har udført testene. Vi valgte denne løsning, da det er almindeligt kendt, at moms indberettes hos SKAT, og det er derfor den naturlige vej ind i løsningen.

For *bestil NemID* og *opsæt Digital Post* har vi også testet vejen ind fra Erhvervsstyrelsens tillykke-e-mail, som brugerne får, når de har oprettet et IVS. For *indberet moms* har vi også testet vejen ind fra den påmindelses-e-mail, som SKAT sender til de virksomheder, SKAT har en e-mailadresse til, når det er tid til at indberette moms. Vejen ind i øvrige løsninger er også testet fra hver af løsningernes portaler.

Vi har spurgt om brugertilfredsheden med vejen ind i løsningen fra en blank side. For de løsninger, hvor vi også har testet fra en sammenhæng, har vi spurgt om brugertilfredsheden, efter at brugerne fandt startside for indtastningen i den rette løsning herfra. Det afspejler en situation, hvor brugerne har fået så meget hjælp som muligt af løsningerne.

Hjemmesiderne/portalerne, hvor startsiden for indtastningen findes, indgår kun i det omfang og kun på de steder, hvor brugerne har benyttet sig af disse på vejen ind til startsiden for indtastningen. Vi har ikke testet myndighedernes hjemmesider/portaler i deres helhed.

Indtastning

For at undersøge indtastningen i løsningerne har vi bedt brugerne om at gennemføre indtastningen fra den første side, hvor de skal indtaste oplysninger efter eventuelt log-in, og til og med den sidste side, som løsningen viser brugerne, når de har afsluttet indtastningen, fx en kvittering på skærmen.

Afslutning

For at undersøge afslutningen på løsningerne har vi bedt brugerne om at forholde sig til de kvitteringer, som løsningerne giver brugerne, når de har afsluttet indtastningen – både dem, som umiddelbart vises på skærmen, og eventuelle efterfølgende beskeder. For de løsninger, der ikke giver en kvittering, udgør den sidste side i indtastningen afslutningen.

Sammenhæng

For at undersøge sammenhængen mellem løsningerne har vi testet, hvordan brugerne oplever de henvisninger, der er mellem løsningerne.

Platform

Den standardiserede fællesoffentlige brugertest kræver, at løsningerne testes på den mest brugte platform (pc, tablet eller mobil), men anbefaler samtidig, at alle relevante platforme testes. Vi har dog valgt kun at teste løsningerne på pc, uanset at virksomheder, der ikke bruger pc i deres daglige arbejde, kunne have et ønske om adgang til offentlig digital selvbetjening via tablet eller mobil. Alle løsninger er som minimum udviklet til at fungere på pc og stilles derfor lige på dette parameter.

Inddragelse af myndighederne i testene

Før vi besluttede os for undersøgelsens genstandsfelt og metode, holdt vi en indledende workshop, hvor en række myndigheder deltog sammen med eksperter på området.

Vi har inddraget de statslige myndigheder, som indgår i undersøgelsen, og KL og Kombit på vegne af kommunerne i at tilrettelægge og gennemføre testene. De har herudover været med til at udvælge de løsninger og opgaver, vi testede.

Derudover har myndighederne beskrevet, hvad det vil sige at gennemføre en løsning korrekt. Myndighederne har også valideret, at de beskrevne forløb i spørgeguiden og test-setupper svarer til det, en virkelig bruger ville opleve på testtidspunktet. For bestilling af NemID gælder dog, at forløbet svarer til, hvordan Digitaliseringsstyrelsen på testtidspunktet forventede, at løsningen ville se ud i efteråret 2015, idet Digitaliseringsstyrelsen var i gang med en grundlæggende nyudvikling af løsningen for at gøre bestilling af NemID mere brugervenlig. Styrelsen har sat ændringerne i drift i september 2015. Vi har i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen testet løsningen i en prototype af den nye udgave, som Digitaliseringsstyrelsen har oplyst er i drift nu.

Vi har inviteret myndighederne til at overvære testene. Efter testene har myndighederne fået udleveret alle resultater på deres egne løsninger for hver enkelt bruger.

Ekstern bistand

Analysebureauet EyeReply har bistået med at udvikle en metode til at måle brugervenligheden af vejen ind i og afslutningen på selvbetjeningsløsningerne. EyeReply har også været med til at udarbejde tests af, om de sammenhænge, vi fandt mellem løsningerne, er brugervenlige. De har derefter tilrettelagt og gennemført de brugervenlighedstests, som undersøgelsen bygger på. Endelig har vi drøftet vores vurderinger med dem.

Kombit er et selskab, som er 100 % ejet af KL, og som står for Byg og Miljø på vegne af kommunerne. "Giv fuldmagt i byggesag" er en del af Byg og Miljø.

EyeReply har erfaring med brugervenlighedstests for offentlige myndigheder og har bidraget til at udvikle den standardiserede fællesoffentlige brugertest. EyeReply har ikke på testtidspunktet været involveret i myndighedernes arbejde med at sikre brugervenligheden af nogen af de løsninger, som indgår i undersøgelsen. For at kvalitetssikre testene har vi brugt ekspert i brugervenlighed Rolf Molich som konsulent.

Antal brugere

Brugervenlighedstests er kvalitative tests. Det betyder, at man ikke kan konkludere, at den andel af brugerne i testene, der oplever en bestemt problemstilling, vil svare til den andel, der vil opleve den samme problemstilling i den samlede population. Den statistiske gyldighed af testene handler i stedet om at have tilstrækkeligt mange brugere til at have en høj sikkerhed for, at eventuelle problemer og fejl, som en løsning har, opstår i testene.

Vi har testet løsningerne på i alt 28 brugere fordelt i 4 grupper. Hver gruppe består af 7 brugere. Det er én person mere end minimumskravet for antallet af brugere i en målgruppe i den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

Baseret på bl.a. brugervenlighedseksperter Robert A. Virzi har EyeReply oplyst, at der er 95 % sandsynlighed for at identificere de fejl, som opstår for 10 % af brugerne i den samlede population, når 28 brugere tester en løsning. Det betyder, at vi med 28 brugere har en særdeles høj sikkerhed for, at vi har identificeret de relevante brugervenlighedsproblemer i løsningerne. Derudover er der også tilstrækkeligt mange brugere i hver gruppe til, at vi kan bruge resultaterne af testene for hver af grupperne for sig.

Typer af brugere

Undersøgelsen fokuserer kun på brugervenligheden af løsningerne for den ikke-professionelle bruger.

De brugere, der har testet løsningerne, er virkelige og relevante i forhold til målgruppen. Det er vigtigt for at sikre, at relevante brugervenlighedsproblemer afdækkes. Det betyder fx, at en myndigheds medarbejdere ikke kan teste brugervenligheden af en løsning, som er rettet mod private virksomheder. Til gengæld kan de teste en løsning, der skal anvendes af de ansatte hos myndigheden, fx til sagsbehandling.

Forskning peger på, at erfaring med offentlig digital selvbetjening og uddannelse har betydning for, hvordan brugerne oplever offentlig digital selvbetjening. For at øge sikkerheden for at identificere problemer med brugervenligheden har vi derfor yderligere valgt at rekruttere brugerne efter følgende 4 typer med 7 brugere i hver gruppe:

- uerfaren med at bruge offentlig digital selvbetjening og kort uddannelse
- erfaren med at bruge offentlig digital selvbetjening og kort uddannelse
- uerfaren med at bruge offentlig digital selvbetjening og lang uddannelse
- erfaren med at bruge offentlig digital selvbetjening og lang uddannelse.

Erfarne brugere er brugere, der er middel- eller højfrekvente brugere af offentlig digital selvbetjening generelt, men ikke af de specifikke løsninger med undtagelse af *indberet moms*, jf. nedenfor. De uerfarne brugere har ikke indsigt i eller erfaring med offentlig digital selvbetjening i virksomhedssammenhæng. Alle brugerne i testene har som minimum haft overvejelser om at starte egen virksomhed. I denne undersøgelse har brugere med lang uddannelse en længere uddannelse end en kort videregående uddannelse, og brugere med en kort uddannelse har ingen eller en kort videregående uddannelse. En sådan rekruttering af brugere med forskellig erfaring og uddannelseslængde er ikke et krav i den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

I samråd med Erhvervsstyrelsen har vi valgt at teste oprettelse af et IVS frem for en enkeltmandsvirksomhed. Sidstnævnte er ellers den typiske løsning for den ikke-professionelle bruger, der selv vælger at oprette sin virksomhed hos Erhvervsstyrelsen. Det skyldes, at løsningen til oprettelse af en enkeltmandsvirksomhed stod over for en fuldstændig udskiftning umiddelbart efter testperiodens afslutning.

Indberet moms er en selvbetjeningsløsning, som brugerne benytter flere gange årligt. Erfarne brugere af offentlig digital selvbetjening for virksomheder vil derfor have erfaring med både selvbetjening generelt og med indberetning af moms. For at sikre, at brugerne i testene er virkelige og relevante, har vi rekrutteret brugere, der har specifik erfaring med momsindberetning, til at teste momsløsningen.

I samråd med SKAT har vi – ud over indberetning af moms, der er en af de mest benyttede virksomhedsrettede løsninger – valgt at teste *opret medarbejder i eIndkomst*. SKAT har oplyst, at de modtager langt størstedelen af indberetningerne om løn og oprettelse af nye medarbejdere i eIndkomst via automatiske filoverførsler. De 2 øvrige muligheder er systemerne eIndkomst og LetLøn, jf. kap. 1. Det betyder også, at den opgave, som brugerne er blevet stillet over for, ikke er typisk for langt størstedelen af virksomhederne, der altså ifølge SKAT anvender automatiske filoverførsler, lader et lønservicebureau stå for opgaven eller bruger LetLøn. SKAT kender ikke den præcise sammensætning af brugerne af *opret medarbejder i eIndkomst*.

Rekruttering

Vi har rekrutteret brugere til testene via EyeReplys testpanel. Derudover har vi rekrutteret relevante brugere til test af *registrer fødevarevirksomhed* og *søg om alkoholbevilling* på bl.a. fødevarermarkeder og institutioner inden for fødevareruddannelser og via brancheorganisationer (Håndværkerrådet, Dansk Erhverv og Horesta).

Rekrutteringen har fulgt de krav, der gælder for den standardiserede fællesoffentlige brugertest. EyeReply har screenet brugerne 2 gange – først i forbindelse med rekrutteringen og dernæst ved forinterviewet i forbindelse med testseancen. Screeningen skal sikre, at brugerne ikke har brugertestet de pågældende løsninger inden for de seneste 6 måneder. Derudover må brugerne ikke arbejde med test af brugervenlighed og markedsundersøgelser og må ikke direkte kende løsningerne fra leverandør- eller myndighedsside eller arbejde professionelt med løsningerne.

Vi har rekrutteret brugerne i Storkøbenhavn og tilstræbt, at de fordeler sig ligeligt på alder, køn og it-mæssige kundskaber i grupperne. Når brugere er udeblevet, har vi rekrutteret erstatningsbrugere. Vi har herudover sikret anonymitet for alle testpersoner. Vi fandt ingen ekstreme holdninger blandt nogen af testenes brugere, hvilket fx kunne have været stærkt negative holdninger til det offentlige. Hvis det havde været tilfældet, ville de være blevet udskiftet.

Metode i øvrigt

Ud over brugervenlighedstestene har vi holdt møder med de relevante myndigheder og gennemgået dokumentation. Specifikt i forhold til sammenhæng mellem løsninger har vi gennemgået løsningerne, herunder deres kvitteringer, for at undersøge, om der er relevante sammenhænge, fx om de henviser til andre løsninger i undersøgelsen. Hvis det er tilfældet, har vi brugt brugervenlighedstestene i vores vurdering af, om de fundne sammenhænge er brugervenlige.

De udvalgte løsninger i undersøgelsen

Oversigt over de udvalgte løsninger

	Løsningens navn i undersøgelsen	Sat i drift
Erhvervsstyrelsen	Opret IVS	2015 (marts)
	Ændre adresse for IVS	2015 (marts)
Digitaliseringsstyrelsen	Bestil NemID ¹⁾	2015 (september)
	Opsæt Digital Post	2010
SKAT	Indberet moms	2010
	Opret medarbejder i elndkomst	2007
Fødevarestyrelsen	Registrer fødevarevirksomhed	2013
Rigspolitiet	Søg om alkoholbevilling	2001
Kommunerne	Giv fuldmagt i byggesag	2014

¹⁾ *Bestil NemID* blev idriftsat i 2010 og ændret til den løsning, der indgår i testene, i september 2015.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra myndighederne og KL på vegne af kommunerne.

Digital Post er en del af den digitale infrastruktur, som bruges til at sende post. Vi har testet opsætning af Digital Post som en handling, der svarer til øvrig digital selvbetjening, jf. kap. 1. Digitaliseringsstyrelsen har derudover oplyst, at Digital Post også står over for ændringer, som dog på tidspunktet for testene ikke forelå i et format, vi kunne teste. På grund af løsningens væsentlighed for brugerne har vi alligevel taget den med i undersøgelsen.

Tilsvarende er NemID også en komponent i den digitale infrastruktur. NemID bruges bl.a. som log-in til offentlig digital selvbetjening for virksomheder. Vi undersøger kun den del, hvor brugeren skal bestille NemID. Denne bestilling er en handling, der svarer til øvrig digital selvbetjening. Derfor har vi også testet bestilling af NemID på lige vilkår med de øvrige løsninger.

For Rigspolitiets løsning *søg om alkoholbevilling* har vi i samarbejde med Rigspolitiet udvalgt elementer til test i den 4-sider lange skrivbare PDF, der yderligere har 2 siders vejledning. Det har været nødvendigt at begrænse testen på denne måde for at kunne gennemføre den inden for rammerne af testene i undersøgelsen. I afslutningen på denne løsning har vi ikke spurgt om, i hvilken grad brugerne oplever sproget som forståeligt, da PDF-blanketten ikke har en egentlig afslutning på samme måde som de øvrige løsninger. Rigspolitiet har oplyst, at Erhvervs- og Vækstministeriet har igangsat en analyse af, hvordan det kan blive nemmere at søge om alkoholbevilling. Rigspolitiet har også oplyst, at de påbegynder arbejdet med at lave en ny hjemmeside og selvbetjeningsløsning i slutningen af 2015 med fokus på forbedret funktionalitet og design.

Den kommunale løsning *giv fuldmagt i byggesag* indgår i løsningen Byg & Miljø. Formålet med Byg & Miljø er at søge om byggetilladelse. Kombit har imidlertid oplyst, at den ikke-professionelle virksomhedsbruger typisk vil give fuldmagt til en professionel rådgiver, der derefter søger om byggetilladelse på vegne af virksomheden. Vi har derfor kun testet *giv fuldmagt i byggesag* frem for hele ansøgningsprocessen.

Bilag 3. Ordliste

Brugervenlighed	I hvilken grad en bruger ved hjælp af et system, et produkt eller en service kan opnå sit mål på en måde, der er effektiv (dvs. at brugeren opnår det ønskede og gør det med et minimum af spild) og tilfredsstillende i en given brugssituation.
Brugervenlighedstest	I en brugervenlighedstest løser virkelige og relevante brugere konkrete opgaver for at identificere eventuelle problemer med brugervenligheden eller for at måle graden af brugervenlighed.
Den standardiserede fællesoffentlige brugertest	Styregruppen for den nuværende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har besluttet, at digitale selvbetjeningsløsninger, der bliver obligatoriske fra december 2015 som led i strategien, eller ny- og videreudviklinger af eksisterende obligatoriske løsninger, skal bestå den såkaldte standardiserede fællesoffentlige brugertest. Testen er udarbejdet med udgangspunkt i definitionen af brugervenlighed i den internationale standard ISO 9241, og den måler, om indtastningsdelen af en digital selvbetjeningsløsning er brugervenlig.
Digital selvbetjeningsløsning	En elektronisk tjeneste, hvor en virksomhed kan løse en opgave selv i stedet for at ringe til eller møde personligt op hos en myndighed. Elektroniske blanketter, som virksomheden kan hente på nettet og udfylde hjemme, betragtes som en selvbetjeningsløsning. Det gælder, uanset om virksomheden udfylder blanketten, underskriver via NemID og fremsender den elektronisk og krypteret, eller om virksomheden udskriver den udfyldte blanket og sender den til myndigheden med posten.
ISO-standard	ISO er den internationale organisation for standardisering. Organisationen udvikler internationale standarder inden for en række forskellige områder. En standard angiver specifikationer osv. på et givent område, som kan anvendes for at sikre, at produkter, services mv. er egnede til deres formål.
Iværksætterselskab (IVS)	Svarer i høj grad til et anpartsselskab (ApS) med bl.a. den forskel, at selskabet kan startes med meget begrænset kapital (1 kr.). I beretningen omtaler vi også IVS'er som virksomheder.
Kritisk fejl	En fejl, som brugeren ikke selv kan rette, og hvor brugeren skal søge hjælp uden for løsningen. Det kan også være en fejl, der betyder, at formålet med løsningen ikke er opnået, på trods af at løsningen er gennemført.
Lønservicebureau	En virksomhed, der har specialiseret sig i at stå for andre virksomheders lønudbetaling.
Mikrovirksomhed	En virksomhed, der har færre end 10 medarbejdere. Flere end 4 ud af 5 registrerede virksomheder i Danmark er mikrovirksomheder.
Minimum af spild	Handler i den standardiserede fællesoffentlige brugertest om, at der ikke opstår kritiske fejl i indtastningen. Ud over minimum af spild i indtastningen benytter vi betegnelsen, når vi undersøger, om virksomhederne kan finde startsiden for indtastningen i de rette selvbetjeningsløsninger hurtigt og nemt. Her er der tale om spild, hvis en bruger har flere end 3 unødvendige klik på vejen ind i en løsning.
Minimumskrav	Minimumskravene for en brugervenlig løsning er ifølge den standardiserede fællesoffentlige brugertest, at 80 % af brugerne i testene skal kunne gennemføre løsningerne og med et minimum af spild, og at deres tilfredshed skal være minimum 4 ud af 5. Med udgangspunkt i disse minimumskrav, der gælder for indtastningsdelen af en løsning, har vi opstillet tilsvarende minimumskrav for de kriterier, vi har opstillet for at vurdere brugervenligheden af vejen ind i løsningerne og afslutningen.
Portal	En hjemmeside, der samler information og indgange til flere beslægtede selvbetjeningsløsninger ét sted, fx Virk.
Startside for indtastningen	Den første side, hvor det er muligt at indtaste oplysninger i en digital selvbetjeningsløsning.
Styregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi	Består af udvalgte ministerier, ATP, KL og Danske Regioner. Styregruppen har som mandat at udarbejde og tilpasse digitaliseringsstrategien, inddrage interessenter og udarbejde politiske indstillinger. Finansministeriet/Digitaliseringsstyrelsen er formand og sekretariat for styregruppen.