



Administrationen
Majsmarken 5
9500 Hobro
8.30-15.00
Tlf. 99 68 58 00
Fax 99 68 58 01
SE. nr. 29-76-76-02

Sags.beh. Joy Winter

Notat om opfølgning på brugerundersøgelsen af Tinglysningsretten fra marts 2012.

Hobro den 19. oktober 2012

Indledning:

Primo 2012 har Oxford Research A/S på vegne af Tinglysningsretten og Domstolsstyrelsen gennemført en brugerundersøgelse af Tinglysningsretten. Brugerundersøgelsen er en opfølgning af den tidligere brugerundersøgelse fra 2010.

Brugerundersøgelsen består af to hoveddele: 1) en kvalitativ vurdering af Tinglysningsrettens system til system løsning 2) en kvalitativ og kvantitativ undersøgelse af portalløsningen på tinglysning.dk.

Førstnævnte er blevet belyst gennem en række fokusgruppintervjuer med repræsentanter for finanssektoren, mens sidstnævnte er blevet belyst ved en spørgeskemaundersøgelse blandt Tinglysningsrettens brugere, hvor brugerne også har haft mulighed for at supplere deres svar på lukkede spørgsmål med åbne kommentarer. I spørgeskemaundersøgelsen deltog i alt 1.335 personer.

I den samlede rapport fra Oxford Research A/S er nærmere redegjort for brugerundersøgelsens tilgang, metode, statistik m.v., og der er anført fire indsatsområder, som Tinglysningsretten kan arbejde med som opfølgning på brugerundersøgelsen. De fire indsatsområder er følgende:

- 1) Fortsat udvikling af system til system løsningen i tæt samspil
- 2) Justeringer af systemet på tinglysning.dk
- 3) Styrke vejledning og support i forhold til brug af systemet
- 4) Fortsat fokus på kommunikation og brugerinddragelse

Den samlede rapport om brugerundersøgelsen af Tinglysningsretten fra Oxford Research A/S og en sammenfatningen af denne kan findes på Tinglysningsretten.dk.

Tinglysningsretten har som opfølgning på brugerundersøgelsen udarbejdet et notat af 16. april 2012, hvor retten har redegjort for sine umiddelbare kommentarer til en række af punkterne i brugerundersøgelsen og for de tiltag, som retten allerede har iværksat. Notatet kan ligeledes findes på Tinglysningsretten.dk.

Nærværende notat er et supplement til notatet af 16. april 2012. I notatet opstilles samtlige af brugerundersøgelsens resultater i punktform, og Tinglysningensretten supplerende kommentarer til de enkelte punkter anføres. Notatet indeholder også en kort beskrivelse af nogle konkrete projekter, der yderligere vil blive iværksat i Tinglysningensretten som opfølgning på brugerundersøgelsen. De fire indsatsområder, som er foreslået af Oxford Research A/S, er i det væsentlige dækket af indholdet i de nævnte projekter.

Det er Tinglysningensrettens opfattelse, at der bør iværksættes en ny brugerundersøgelse af Tinglysningensretten primo 2014, når de konkrete opfølgningstiltag, som er beskrevet i dette notat, har haft mulighed for at virke.

II) Resultaterne af brugerundersøgelsen i punktform og konkrete projekter:

1) System til system løsningen

I rapporten fra Oxford Research A/S fremgår følgende resultater af fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra finanssektoren:

- a) Finanssektoren vil gerne inddrages mere i udviklingen af system til system løsningen
- b) Finanssektoren vil gerne have længere varsel på opdateringerne
- c) Der skal udføres grundigere tests, og testdata er for gamle. (Bør max. være 1 år gamle)
- d) Tinglysningensretten skal have defineret rollen som IT-driftscenter bedre
- e) Supportfunktionen skal være mere specialiseret

Ad 1a og b) Der er allerede før brugerundersøgelsen 2012 lavet en governanceaftale med finanssektoren om, hvordan sektoren skal inddrages i udviklingen af system til system løsningen. Aftalen indebærer bl.a., at finanssektoren allerede i starten af et nyt udviklingsforløb har mulighed for at fremsende deres udviklingsønsker. Aftalen indebærer også, at sektoren varsles 6 måneder før en ny opdatering lægges ud.

Det er Tinglysningensrettens vurdering, at governanceaftalen på tilstrækkelig vis inddrager finanssektoren i udviklingen af system til system løsningen, og at varslet på 6 måneder før nye opdateringer bør være tilstrækkeligt. Tinglysningensretten foretager sig derfor ikke yderligere i anledning af punkt 1a og b.

Ad 1c) Tinglysningensretten arbejder løbende med en forbedring af de tests, som udføres inden nye opdateringer af systemet. Tinglysningensretten har nu opdateret sine testdata, således at disse udskiftes en gang pr. år. Tinglysningensretten foretager sig herefter ikke yderligere i anledning af brugerundersøgelsen vedrørende punkt 1c).

Ad 1d og e) Tinglysningensretten har af ressourcemæssige årsager ikke mulighed for etablering af et egentlig IT-driftscenter i selve Tinglysningensretten. Opgaven er fordelt mellem CSC og Tinglysningensrettens IT-supportenhed. Tinglysningensretten arbejder løbende med forbedring og specialisering af supportenheden.

2) Portalløsningen på tinglysning.dk

I rapporten fra Oxford Research A/S fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningens øvrige brugere:

- a) Der er mangler ved kladdefunktionen
- b) Søgefunktionerne kunne være bedre
- c) Brugervenligheden bør være bedre (Se punkt 4.1.- 4.4. i sammenfatning fra Oxford Research A/S)
- d) Der er mange fejl i den skannede akt
- e) Bedre information om driftsforstyrrelser og ændringer
- f) Indberetning af fejl og mangler skal gøres mere smidigt udenom kontaktformularen

Ad 2a, b og c) En lang række af de elementer, der efterspørges i brugerundersøgelsen vedrørende den mere tekniske del af tinglysning.dk, vil blive imødekommet ved den næste større opdatering af systemet. Opdateringen finder sted den 24. og 25. november 2012. Opdateringen er baseret på det kravkatalog med 80 krav til systemet, som er udarbejdet af den arbejdsgruppe, der blev nedsat efter brugerundersøgelsen i 2010. Dette er nærmere beskrevet i notatet af 16. april 2012.

Ad 2d) Som det også er beskrevet i notatet af 16. april 2012, er de skannede akter en tro kopi af de akter, som der tidligere fandtes i de 82 tinglysningskontorer. Der er ikke i forbindelse med skanningen foretaget nogen sagsbehandling i akterne, og derfor forekommer der stadig de samme fejl, som fandtes i de tidligere papirakter. Tinglysningens retten vil fremover være mere tydelig i sin kommunikation omkring dette. Tinglysningens retten har også forbedret sine vejledninger om, hvorledes den skannede akt skal tilgås.

Ad 2e) Der er nu lavet en procedure, således at information om driftsforstyrrelser og ændringer sker efter et bestemt skema. Desuden er datoerne for opdateringer af systemet for 2012, 2013 og 2014 allerede nu meldt ud, således at brugerne har mulighed for at indrette sig herpå. Herudover holdes der to gange pr. år møder med Tinglysningens rettens brugergruppe. På disse møder orienteres også løbende om planlagte opdateringer.

Ad 2f) Tinglysningens retten fastholder, at indberetning af fejl og mangler skal ske via kontaktformularen. Indberetning på denne måde har den helt klare fordel, at alle henvendelser bliver automatisk lagret og dermed dokumenteret. Tinglysningens retten har på sin hjemmeside lagt oplysninger ud om, hvordan brugerne for et beskedent beløb kan downloade et program, som gør det betydeligt nemmere at bruge kontaktformularen.

3) Sagsbehandlingen i Tinglysningens retten

I rapporten fra Oxford Research A/S fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningens øvrige brugere:

- a) Sagsbehandlingen af de vanskelige sager bør forbedres
- b) Der efterlyses en mere individuel og dialogbaseret sagsbehandling
- c) Alle begrundelser for en afvisning bør anføres på én gang
- d) For mange standardformuleringer, der ikke er tilpasset den enkelte sag

- e) Cirklen mellem hotline og kontaktformularen
- f) Direkte kontakt til sagsbehandlerne efterlyses
- g) Ændring i ansvaret for fejlretning
- h) Ekspeditionstiden på kontaktformularen
- i) Svarene i kontaktformularen er uforståelige og ikke fyldestgørende
- j) Der skal indtastes for mange oplysninger i kontaktformularen
- k) Der gives forskellige svar fra forskellige medarbejdere
- l) Svar er for standardiserede
- m) Der mangler angivelse af, hvad en sag drejer sig om ved svar fra Tinglysningssretten

Som det fremgår af ovenstående, peges der i brugerundersøgelsen på en række områder, hvor Tinglysningssrettens sagsbehandling generelt kan forbedres. I notatet af 16. april 2012 har Tinglysningssretten forholdt sig til en del af ovenstående punkter.

Tinglysningssretten arbejder løbende med at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen, men Tinglysningssretten har som konkret opfølgning på brugerundersøgelsen besluttet at iværksætte et projekt, som har til formål at højne kvaliteten af sagsbehandlingen i Tinglysningssretten.

Projektet vil blive organiseret således, at der nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter fra alle afdelingerne i Tinglysningssretten og de juridiske sagsbehandlere. Ovenstående punkter vil blive inddraget i arbejdsgruppens arbejde. Projektleder for arbejdsgruppen vil være Tinglysningssrettens dommer. Det er hensigten, at arbejdsgruppens anbefalinger skal implementeres i løbet af 2013.

4) Telefonbetjeningen i Tinglysningssrettens hotline

I rapporten fra Oxford Research A/S fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningssrettens øvrige brugere:

- a) Plads til forbedring på servicen/venligheden i telefonbetjeningen
- b) Meget personafhængig, hvordan servicen/venligheden er
- c) Forskellige svar fra forskellige medarbejdere
- d) Cirklen mellem hotline og kontaktformularen
- e) Behov for større videndeling og tværgående koordinering
- f) Efterlysning af kort automatisk velkomsthilsen

Som det fremgår af ovenstående, peges der i brugerundersøgelsen på en række områder, hvor telefonbetjeningen i Tinglysningssrettens hotline generelt kan forbedres. I notatet af 16. april 2012 har Tinglysningssretten forholdt sig til en del af ovenstående punkter.

Tinglysningssretten arbejder løbende med at forbedre servicen i hotline, men Tinglysningssretten har som konkret opfølgning på brugerundersøgelsen besluttet at iværksætte et projekt, som har til formål at højne kvaliteten af betjeningen i Tinglysningssrettens hotline.

Projektet vil blive organiseret således, at der nedsættes en arbejdsgruppe, som skal arbejde med ovenstående. Ovenstående punkter vil blive inddraget i arbejdsgruppens arbejde. Projektleder vil være Tinglysningssrettens dommer. Det er hensigten, at arbejdsgruppens anbefalinger skal implementeres i løbet af 2013.

5) Tinglysningens vejledninger og spørgsmål/svar funktion m.v.

I rapporten fra Oxford Research A/S fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningens øvrige brugere:

- a) Vejledningerne opleves som forældende og ufyldstgørende
- b) Der efterlyses større systematik i vejledningerne
- c) Der efterlyses en samlet vejledning
- d) Der mangler eksempler i vejledningerne
- e) Der bør laves bedre søgemuligheder i vejledningerne
- f) Der bør nedsættes et brugerudvalg, som kan give feedback på nye vejledninger

Tinglysningens retten har siden brugerundersøgelsen gennemgået og opdateret de fleste af de vejledninger, der findes på Tinglysningens hjemmeside. Desuden arbejder to medarbejdere i Tinglysningens retten løbende med at få opdateret spørgsmål/svar funktionen.

Tinglysningens retten havde oprindeligt udarbejdet en samlet vejledning, men det viste sig hurtigt, at denne vejledning var alt for omfattende og kompleks for brugerne at anvende. Derfor gik Tinglysningens retten over til at udarbejde en vejledning pr. ekspeditionstype. På baggrund af erfaringen med den tidligere vejledning, fastholder Tinglysningens retten, at der bør være flere vejledninger.

Tinglysningens retten har indtil nu benyttet en model, hvor der ad hoc indbydes brugere, når der ønskes feedback på en ny vejledning. Denne model har fungeret udmærket, og derfor vil Tinglysningens retten fortsat benytte sig af dette frem for et fast brugerudvalg.

Det skal for en god ordens skyld nævnes, at Tinglysningens retten faste brugerudvalg, der mødes to gange pr. år, fortsat vil bestå. Mødeformen og sammensætningen af dette udvalg gør dog, at udvalget ikke egnet til at gennemgå konkrete vejledninger.

6) Tinglysningens kommunikation og dialog generelt

I rapporten fra Oxford Research A/S fremgår følgende resultater af den spørgeskemaundersøgelse, som blev gennemført blandt Tinglysningens øvrige brugere:

- a) Der mangler mere generel kommunikation
- b) Der efterlyses flere nyhedsbreve
- c) Kommunikationen bør være mere dialogbaseret
- d) Svar er for standardiserede
- e) Der ønskes kurser/undervisning i brugen af systemet

Tinglysningens retten har allerede i notatet af 16. april 2012 forholdt sig til en række af brugernes ønsker vedrørende Tinglysningens kommunikation.

Det kan supplerende oplyses, at Tinglysningens retten er ophørt med de generelle nyhedsbreve, idet der ikke var indhold nok til hvert nyhedsbrev.

Tinglysningsretten vil dog fortsat være opmærksom på indholdet og frekvensen af den kommunikation, der sendes ud fra retten. Tinglysningsretten vil endvidere overveje, hvordan der fremover bedst muligt kan ske kommunikation med brugerne.

Tinglysningsretten har som en domstol ikke mulighed for at udbyde kurser i brugen af systemet.