

din **vegvisar** i det offentlege

noreg.no

Årsmelding 2005



Helsing frå statsråden

Eg vil ha ein sterk og kunnskapsrik offentleg sektor som set brukarane og tenestene i fokus til felles beste for alle innbyggjarar i landet. Gjennom Noreg.no står det offentlege Noreg i dag med eit felles ansikt utetter.

Noreg.no har fått ansvaret for å forvalte og vidareutvikle inngangsportalen MiSide. Eg ønskjer at MiSide skal verte inngangspunktet det norske folk nyttar for å få utført elektroniske tenester med offentleg sektor. MiSide skal verte det naturlege startpunktet for alle som ønskjer elektronisk dialog med forvaltninga, eller som ønskjer å sjå kva for opplysningar offentlege verksemder har lagra om oss som enkeltindivid.

I tillegg til å vere ein inngangsportal og vegvisar for brukarar av offentlege tenester, gjer Noreg.no ein viktig jobb når det gjeld å betre kvaliteten på offentlege tenester på Internett. Denne kvalitetsvurderinga av offentlege nettstader medverkar både til å synleggjere alle dei som gjer ein god jobb, samtidig som den er ei påminning til andre om at nettsider er ein informasjonskanal med stort potensial i dialogen med brukarar og publikum. På den måten kan vi alle bli betre.

I arbeidet med å utvikle ein god dialog mellom det offentlege og innbyggjarane, har Noreg.no ein sentral plass. På få år har dei tilsette i verksemda bygd opp etaten til å bli vår nasjonale vegvisar på Internett. Det er viktig å sikre at det gode utviklingsarbeidet også kan halde fram i framtida.

Eg ønskjer Noreg.no lykke til i arbeidet framover og ser fram til å følgje det vidare arbeidet med utviklinga av vår nasjonale portal på Internett.



Heidi Grande Røys
Fornyings- og administrasjonsminister

Foto: Bjørn Sigurdsøn, SMK

1. Innhald

HELING FRÅ STATERÅDEN	2
1 INNHALD	3
2 INNLEIING	4
2.1 Kort om Noreg.no	5
2.2 Glimt frå Noreg.no i 2005	6
3 NOREG.NO I 2005	7
3.1 Organiseringa av Noreg.no	7
3.2 Økonomi og budsjett	8
3.3 Marknadsføring	9
3.4 Representasjon	10
3.5 Forvaltingsorganisasjonen MiSide	12
3.6 LivsIT	13
3.7 Norsk lysingsblad	14
4 NOREG.NO PÅ INTERNETT	15
4.1 Relanseringa av www.noreg.no	15
4.2 Nye tenester i 2005	16
4.3 Norway.no - for engelskspråklege brukarar	18
4.4 Nyhende på Noreg.no	19
4.5 Søkjetenesta på nettstadane	19
5 PUBLIKUMSTENESTA	20
6 KVALITET PÅ OFFENTLEGE NETTSTADER	21
6.1 Kvalitet på nett-konferansen	22
7 OFFENTLEG INFORMASJON TILGJENGELEG FOR ALLE	23
7.1 Tilgjengelegheit	24
7.2 Gransking av tilgjengelegheit på statlege nettstader	27
7.3 Kostnadsestimering	27
7.4 Rettleiaren "Tilgjengelige nettstader"	28
7.5 Nettverk og INFA	28
7.6 Taleportalen - 800 30 301	29
8 TAL OG FAKTA FRÅ NOREG.NO	30
8.1 Databasar og register	30
8.2 Kjennsapsgransking	31
8.3 Brukargransking	32
8.4 Tal frå publikumstenesta	33
8.5 Tal frå nettrafikken	36
9 ARTIKLAR	38
9.1 Lat Noreg.no gjere kontakten med det offentlege litt enklare	38
9.2 Serviceerklæring	39

2. Innleiing



Ove Nyland
Direktør Noreg.no

Foto: Oscar Andersen, Debra Foto

På mange måtar markerte 2005 eit hamskifte for Noreg.no. Både i høve til organisering av verksemda, tenestene vi leverer til brukarane og oppgåvene som er tillagt Noreg.no er det store endringar i år.

Frå 1. januar vart vi eiga verksemd direkte underlagt Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Frå å vere eit prøveprosjekt har Noreg.no no endra karakter til å bli ei offentleg verksemd med ei klar rolle og eit tydeleg ansvar for å levere gode tenester til både innbyggjarane, offentlege etatar, næringsliv, lag, organisasjonar og til styrande departement.

Noreg.no skal vere ein sentral vegvisar og tilretteleggjar av offentlege tenester, vi skal medverke til å betre kvaliteten på dei offentlege elektroniske tenestene og sikre samordning og utvikling av gode offentlege løysingar på Internett. Noreg.no skal arbeide med ein felles offentleg temastruktur for betre integrasjon av offentlege tenester på Internett, i tillegg til fleire andre oppgåver som sikrar at det offentlege ligg langt framme i å bruke Internett som ein viktig arena i samhandlinga med innbyggjarane. Dette er viktige oppgåver. I Noreg.no er vi stolte over at vi har fått eit tydeleg medansvar for å løyse desse oppgåvene til det beste for deg som innbyggjar.

I juni la vi ut ein ny versjon av Noreg.no på Internett. Dette markerte eit viktig skilje i korleis vi ynskjer å møte brukarane. Vi stabla om på menyane våre. Tidlegare fekk du først servert ein presentasjon av kven det offentlege er, kva etatane har ansvar for og korleis dei er organisert. Etter omleggjinga viser vi no først tenestene vi tilbyr, tenestene brukarane av Noreg.no oftast etterspør, kvar du finn dei og korleis du kan bruke desse tenestene.

Vi har også fått tildelt forvaltingsansvaret for MiSide dette året. Dette ansvaret overtek Noreg.no når MiSide blir lansert i 2006. At du vil få di eiga side i samhandlinga med det offentlege markerer enno tydelegare at du som brukar skal vere i sentrum. For Noreg.no betyr oppgåva at vi får eit større ansvar for å tilby ein god elektronisk veg inn til det offentlege.

Noreg.no har entusiastiske, serviceinnstilte og kunnskapsrike medarbeidarar som alle er opptekne av at ditt møte med det offentlege skal bli så enkelt og effektivt som muleg. Ta gjerne kontakt med oss og gje oss gjerne innspel til korleis vi kan utvikle tenestene våre, slik at dei blir slik du ynskjer.

I fjor vart årsrapporten vår lasta ned over 5000 gonger på nettet. Det gler oss at så mange er opptekne av kva vi driv med. Det betyr også at vi har lagt ned mykje arbeid i denne årsrapporten for å gje deg god innsikt i aktiviteten vår i 2005. Dersom det er noko du saknar i årsrapporten er du hjarteleg velkomen til å ta kontakt med oss.

2.1 Kort om Noreg.no

Noreg.no har frå 1. januar 2005 vore ei eiga verksemd underlagt Moderniseringsdepartementet (MOD),¹



- Skal gjere det enklare for brukarane å finne fram til offentlege tenester og offentleg informasjon.
- Har ei rolle som folkeopplysar og vegvisar i det offentlege.
- Skal stimulere til at fleire offentlege instansar kjem på Internett.
- Har ei koordinerings-, pådrivar- og utviklingsrolle innanfor informasjonspolitikken i offentlig sektor, spesielt innanfor elektronisk portal- og tenesteutvikling.
- Har som mål å styrke samordning og einskapleg utforming av offentlege portalar og nettstader.
- Skal vere ein innovatør i høve til bruk av ny teknologi.
- Har hovudansvar for kvalitetsarbeid med offentlege nettstader.
- Har eit pådrivaransvar ovanfor nettløysingar for funksjonshemma, og overvaking av at offentlege nettstader følgjer WAI-standarden.
- Har ansvar for vidareutvikling og forvaltning av LivsIT-prosjektet.
- Har frå årsskiftet 2006 ansvar for publisering av kunngjeringar i Norsk lysingsblad.
- Tek over forvaltingsansvaret for innbyggjarportalen MiSide når denne vert lansert.

Noreg.no er ei offentlig teneste som mellom anna består av internettportalane www.noreg.no, www.norge.no og www.norway.no, og ei publikumsteneste som gjev opplysningar om offentlege verksemder, lover, reglar, plikter og rettar. Vi hjelper også brukarane til å finne fram til rett offentlig kontor. Noreg.no held til i Statens hus på Leikanger i Sogn og Fjordane.

Internettportalane www.noreg.no og www.norge.no² vart lanserte 24. januar 2000, etter at Regjeringa og styret i KS hadde vedteke at det skulle etablerast ein felles inngang til all offentlig informasjon på Internett. Tenesta skal medverke til at forvaltninga står fram som heilskapleg.

1. januar 2002 vart Opplysningstenesta i staten, som tidlegare var ein del av Statens informasjonsteneste, samlokalisert med redaksjonen i www.noreg.no. 3. juni 2004 vart Internettportalen www.norway.no opna. Målet for denne portalen er å gje engelskspråklege brukarar tilgang til offentlig informasjon på Internett.

Noreg.no er den leiande nasjonale portalen for formidling av offentlig informasjon og offentlege tenester i Noreg. Tenestene våre skal gje brukarane ein enkel og effektiv tilgang til det offentlege. Noreg.no skal arbeide for å utvikle eit godt samvirke mellom innbyggjarane og det offentlege, særskilt i høve til elektronisk kommunikasjon. Det inneber at vi skal ha ei innovativ rolle i forhold til bruk av ny teknologi og vere ein pådrivar for å betre kvaliteten på offentlig informasjon og tenesteformidling.

¹ Fornyings- og administrasjonsdepartementet frå 1.1.2006.

² Vidare i årsmeldinga refererer www.noreg.no til både internettportalane om ikkje anna er presisert.

2.2 Glimt frå Noreg.no i 2005

- Nettstadane til Noreg.no har 19 703 098 sidevisningar, fordelt på 3 899 606 unike brukarar.
- Publikumstenesta til Noreg.no svarar på 33 287 spørsmål frå brukarane.
- I samband med kvalitetsvurderinga vert meir enn 700 offentlege nettstader vurderte opp mot Noreg.no sine kvalitetskriterier.
- Noreg.no vert betre kjent blant befolkninga viser undersøkingar gjort av MMI og Visendi AS.
- www.noreg.no og www.norge.no vert relansert med nytt innhald og ny struktur.
- Ei rekkje nye tenester vert utvikla og gjort tilgjengelege for brukarane på www.noreg.no
- Noreg.no delar ut pris for Beste offentlege nettstad, Beste kommunale nettstad, Årets nett-teneste og Tilgjengelegheitsprisen på Kvalitet på nett-konferansen 7.november.
- Noreg.no si eiga brukargransking viser at 70 % av brukarane er nøgde med tenestene våre, medan berre 2 % uttrykkjer misnøye.
- Noreg.no flyttar inn i nye lokale i Statens hus på Leikanger.
- Noreg.no vert tildelt forvaltingsansvaret for innbyggjarportalen MiSide frå denne vert lansert.
- Kvalitet på nett-konferansen vart arrangert for første gong, med eit spesielt fokus på kvalitetsvurderinga 2005.

3. Noreg.no i 2005

3.1 Organiseringa av Noreg.no

Leiargruppa

Ove Nyland vart 11. februar 2005 tilsett i den nyoppretta stillinga som direktør for Noreg.no. Nyland leia Noreg.no i prosjektperioden underlagt Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Marit Lofnes Mellingen er tilsett som nestleiar, medan Randi Marie Sjøholt (IT - Utvikling), Trude Risnes (Tenester) og Tor Alvik (MiSide) er tilsett som fagleiarar.

Personalressursar

Noreg.no har ved årsskiftet 26 tilsette. Av desse er 20 fast tilsett, medan 6 medarbeidarar er tilsett på engasjement. Alle tilsette i Noreg.no har høgare utdanning, og gjev Noreg.no ei brei kompetanse innanfor ei rekkje fagområde. Fordelinga mellom kjønnna er noko-lunde jamn, det er fjorten menn og tolv kvinner tilsett i verksemda. Av dei fast tilsette er 55 % kvinner. Andelen kvinner i leiargruppa er 60 %. I tillegg til dei fast tilsette og medarbeidarane på engasjement, har Noreg.no også i periodar hatt nytte av to hospiterande medarbeidarar frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane.

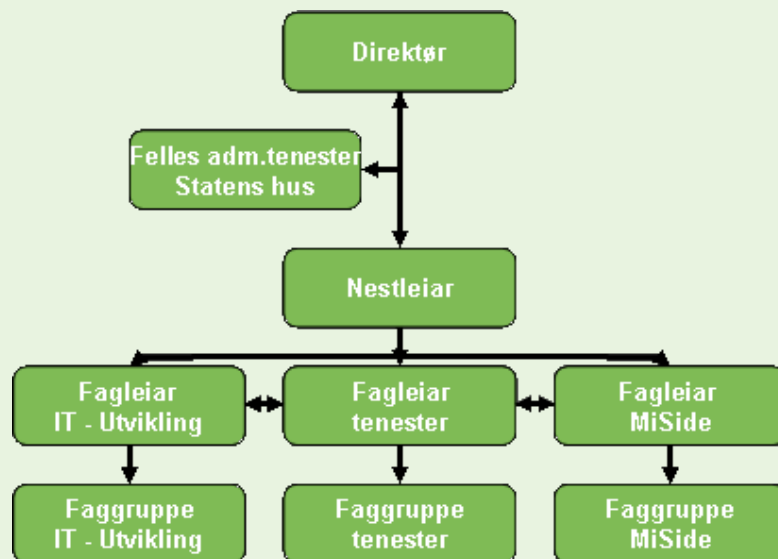
Organisasjon

Noreg.no har i heile 2005 vore i vekst både i høve til ansvarsområde og nye medarbeidarar. Dette har medført at det er utført organisatoriske endringar i verksemda. Det er oppretta tre faggrupper internt i Noreg.no, med ansvar for kvar sine arbeidsområde. Desse tre faggruppene er IT- utvikling, Tenester og Forvaltingsorganisasjonen for MiSide. Forvaltingsorganisasjonen består ved årsskiftet av fem stillingar, medan IT - utvikling har fire årsverk. I faggruppa for tenester arbeidde det ved årsskiftet 15 personar, inklusive to medarbeidarar i permisjon.

Administrative tenester

Noreg.no kjøper administrasjonstenester frå den felles administrasjonsavdelinga i Statens hus. Dette er ei fylgje av samlokaliseringa med Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, Riksrevisjonen, Fylkesskattekontoret og Skattefutkontoret.

Organisasjonskart:



3.2 Økonomi og budsjett

Dei økonomiske rammene for drifta av Noreg.no følgjer av tildelingsbrevet frå departementet.

Dei øyremerkte midlane for verksemda er i 2005 11,2 millionar kroner for drift og vidareutvikling av tenes- tene i Noreg.no. I samsvar med mellom anna St.prp. nr. 1 for [Moderniseringsdepartementet](#) skal løyvinga dekkje utgiftene til:

- Etablering som ei eiga eining, under dette fristillinga frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane.
- Auka satsing på kvalitetsutvikling, koordinert utvikling og utforming av offentlege nettstader, med vekt på bruk av universell utforming.
- Å gjere Noreg.no si erfaring og kompetanse innanfor portal- og tenesteutvikling lett tilgjengeleg for andre offentlige verksemder sine nettstader.
- Vidareutvikling av [www.norway.no](#).
- Ordinære løns- og driftsutgifter.
- Vidare arbeid med utvikling og bruk av LivsIT.

Noreg.no mottok i 2005 ei tilleggsløyving på 2 millionar kroner for kostnader knytt til omleggjinga av nettsidene i samband med relanseringa av Noreg.no. Vidare vart Noreg.no tilført kr 500.000 for å arbeide med kartlegging av tilgjengelegheit til offentlege nettsider. Prosjektet vart gjennomført for Moderniseringsdepartementet som tiltak IKT5 i regjeringa sin handlingsplan for auka tilgjengelegheit for personar med nedsett funksjonsevne.

3.3 Marknadsføring

Marknadsføringa av Noreg.no har i 2005 vore styrt av hovudmåla Moderniseringsdepartementet la fram i tildelingsbrevet for 2005.

Hovudmål 1: Noreg.no skal lage marknadsføringsstrategiar med klare resultatmål.

Det er oppretta ei eiga marknadsføringsgruppe i Noreg.no. Gruppen har vore ansvarleg for å planleggje og gjennomføre marknadsføringstiltak. Resultatmåla fylgjer krava i tildelingsbrevet.

Hovudmål 2: Noreg.no skal kartleggje brukarane kjennskap til og bruk av Noreg.no.

Brukarane ynskjer informasjon om det "nære og kjære" som til dømes familiesaker og saker som handlar om arbeidssituasjonar, bustad og så vidare.

Noreg.no si publikumsteneste vert kontakta av brukarane når dei ikkje finn fram til relevant offentlig informasjon eller dei rette offentlege etatane på eiga hand. Noreg.no dreg stor nytte av dei erfaringane vi gjer oss gjennom denne kontakten med brukarane, og brukar desse til innhaldsproduksjon på nettsidene. Kompetansehevinga operatørane får av kontakten er óg svært nyttig. Kontakten mellom operatørane og brukarane vert dokumentert gjennom eigne databasar og gjennomgått kvar veke.

Noreg.no har også i 2005 gjennomført to store granskingar av brukarane våre. Ei ekstern kjennsksgransking der vi målte kjennskap til tenestene våre i befolkninga generelt, og ei brukargransking av brukarane på nettstadane våre.



Bilete: Sogndal Fotball med Noreg.no i ryggen i Adeccoligaen 2005.
Foto: Tor Yttri.

Hovudmål 3: Noreg.no skal verte betre kjent og nyttast oftare av målgruppene.

Gjennom heile 2005 har Noreg.no vorte meir kjent blant målgruppene og har vorte nytta oftare. Resultatmåla for 2005 er nådde med omsyn til talet sidevisingar og unike brukarar på nettstadane våre. Utvikling av tiltak innan marknadsføring har hatt utgangspunkt i målet om å fremje namnet Noreg.no gjennom ei rekkje ulike tiltak.

Kjennsksgranskinga frå februar syner at Noreg.no var lite kjent av kvinner, eldre og ungdom. Som eit resultat av dette har desse gruppene vorte prioriterte som målgrupper for marknadsføring i 2005. Noreg.no gjennomførte også ein større sommarkampanje i 2005. Denne bestod av landsdekkjande radio- og avisannonsar retta mot fleire målgrupper. Mellom anna ungdom, eldre, bilistar og foreldre med små born, vart opplyste om kva Noreg.no kan svare på. Kampanjen vart utvikla i regi av Moderniseringsdepartementet saman med byrået Siste Skrik AS.

3.4 Representasjon

I tildelingsbrevet frå Moderniseringsdepartementet har Noreg.no fått oppgåva som pådrivar for å utvikle og samordne den offentlege elektroniske forvaltninga.

Noreg.no driv eit aktivt arbeid mot andre etatar for å nå desse måla. Dei tilsette hjå Noreg.no har ved fleire høve delteke på eksterne konferansar og samlingar, både som føredragshaldarar og med informasjonsstands.

Fleire tilsette er med i ulike arbeidsgrupper og styringsgrupper som er etablert i samband med utviklinga av MiSide. Noreg.no er representert i Koordineringsorganet for eForvaltning og deltek i Moderniseringsdepartementet si arbeidsgruppe som skal leggje fram forslag til felles strategi for utvikling av webbaserte tenester.

Vidare deltek Noreg.no i eit Høykomprosjekt saman med fleire statlege og kommunale aktørar. I tillegg har vi bidrege i ulike arbeidsgrupper i regi av Delta-senteret, EdeAN (European Design for All e-Accessibility Network), EIAO (European Internet Accessibility Observatory), og referansegruppa for "Selvbetjening og standardisering - hvordan sikre universell utforming?"

Som døme på andre arrangement og fora der Noreg.no har delteke med innlegg i 2005 kan vi nemne:

- Kvalitet 2004 - Høgskulen i Agder
- Seniorkonferansen - Seniornett
- Publikumstenester - E-forum
- Ungdom i Sogn og Fjordane - Innovasjon Noreg
- IKT - konferansen i Haugesund
- Statens dataforum - Fyrlykt premieutdeling
- IT-forum 2005 i Sogn og Fjordane
- Yggdrasil | 05 - Dataforeningen
- Førelingar mellom anna ved Universitetet i Oslo og Høgskulen i Sogn og Fjordane
- Kvalitet på nett - Noreg.no og Kommunal rapport
- Nordisk portalmøte - Island



3.4.1 Nordisk portalmøte

Det årlege Nordiske portalmøtet vart i 2005 halde i Reykjavik på Island 13. - 14. oktober 2005. Frå Noreg.no deltok Knut Moen, Steinar Skagemo og Marit Lofnes Mellingen.

Finland orienterte om sitt arbeid med tilgjengelegheit og WAI, der dei har eit sterkt fokus på den finske portalen, Suomi.fi, som eksempel på oppfylging av WAI-kriteria. Både Danmark.dk og Sverige.se planlegg ei relansering av tenestene sine i 2006. Hovudmålet med desse omstruktureringane er å oppnå ei betre tilpassing til brukaren sine behov, og fjerne seg frå forvaltingsfokuset som har styrt utviklinga tidlegare. Island er enno i startgropa for utvikling av ein felles offentlig portal. Dei har jobba mykje med felles innkjøp av programvare og utstyr i statleg sektor - til dømes er det eit mål at alle skal bruke same publiseringsløyising og andre bakanforliggjande system. Noreg.no informerte om MiSide prosjektet. Interesse var stor for dette temaet, og mykje av diskusjonane krinsa rundt dette.

På portalmøtet var det semje om at ein skulle halde fram med det årlege møtet, sidan alle såg på møtet som ein viktig arena for å utveksle erfaringar og knytte kontaktar på tvers av landegrensene. Der var og ei gjensidig interesse for å få til utveksling og hospitering mellom landa, særleg sidan ein ikkje har tid til å gå i djupna på enkelttema på eit slikt møte. Nordisk Råd har ei utvekslingsordning som kan nyttast. Vidare initiativ på dette området vert opp til det enkelte land. Portalmøtet 2006 vert lagt til Danmark.

3.4.2 Lokalt samarbeid

I oktober inviterte Noreg.no representantar frå servicetorga i nærliggjande kommunar til ein halv dags samling. Denne samlinga vart nytta til å gå systematisk gjennom korleis www.noreg.no er bygt opp, kva informasjon du finn der og korleis dette kan vere til hjelp i det daglege arbeidet i dei kommunale servicetorga.

Attendemeldingane frå dei som deltok på samlinga var at dette var ein nyttig gjennomgang; www.noreg.no inneheld informasjon og løysingar som dei kan trekkje veksjar på i sitt møte med publikum, og at dei hadde sett at det hadde vorte nytta meir enn ein halv dag for å gå gjennom alle løysingane. Samstundes vart dette ein arena for utveksling av erfaring mellom dei ulike lokale publikumsretta tenestene. Av den grunn kan ein i ettertid sjå at personale frå dei ulike lokale biblioteka gjerne kunne vore innbydde til same samlinga eller same type samling.

Éit framhald av dette initiativet kan verte at Noreg.no vil tilby tilsvarande opplæring til dei publikumsretta tenestene og bibliotekpersonale også andre stader. Ein kan sjå føre seg regionale samlingar som éin av fleire moglege måtar å gjere dette på.

3.5 Forvaltingsorganisasjonen MiSide

Det er oppretta ei eiga faggruppe i Noreg.no som skal arbeide med forvaltning av MiSide.

Den primære oppgåva er å samarbeide med leverandøren for å få til ei god driftsløysing, i tillegg til utvikling av nye tenester og innhald i portalen.

Forvaltingsorganisasjonen til MiSide kjem til å:

- Ha ansvaret for drift og utvikling av MiSide.
- Ha ansvaret for avvikshandtering, konfigurasjonsstyring og kapasitetsplanlegging.
- Ha ansvaret for å følgje opp kontraktar med omsyn til kvalitet på tenestene ovanfor leverandørane av MiSide, følgje opp avtalar med tenesteleverandørar og vidareutvikle kontraktar og avtalar.
- Arbeide med funksjonell og teknisk arkitektur i MiSide og ha ansvaret for at leverandørane leverer løysingar i samsvar med spesifikasjonane.
- Sikre at brukarane, leverandørane og andre får god informasjon og rettleiing om bruk av MiSide, samt w utvikle den funksjonelle arkitekturen i MiSide.

Forvaltingsorganisasjonen til MiSide består av desse funksjonane:

Forvaltingsansvarleg – Tor Alvik
Systemadministrator – Steinar Skagemo
Kontraktsadministrator – Karin Furuli
Systemutviklar – Daniel Tennefoss Lerum
Tenestekoordinator – Sigrun Kongsrud

Noreg.no overtek forvaltingsansvaret for MiSide frå lansering av løysinga. MiSide blir då ei av tenestene på nettstadane til Noreg.no. Vi vil ha ansvaret for tenesteutvikling, vidareutvikling, drift og brukarstøtte knytt til MiSide.

MiSide skal vere eit offentleg tenestekontor på Internett som skal medverke til ein enklare kvardag for folk flest. MiSide skal vere ein felles inngang til elektroniske tenester som mogleggjer enkel dialog med det offentlege, og gjev oversikt over informasjon som er registrert om den enkelte.

MiSide samlar offentlege tenestetilbod i éin individuelt tilpassa Internett-portal. Gjennom MiSide kan alle innbyggjarar få ei eiga skreddarsydd side. Informasjonen er tematisk strukturert, tenestene er samla og sortert ut frå behova til innbyggjaren. Brukaren skal lett kunne finne fram til den tenesta vedkomande treng, utan forkunnskapar om kva offentleg etat som har ansvaret for den. MiSide skal bli ein samanhengjande og lettfatteleg inngangsport til det offentlege Noreg. Dei ulike offentlege etatane vil framleis ha ansvaret for tenestene på same måte som dei har det i dag. MiSide vil berre vere ein portal som gjer tilgjengeleg fleire tenester på éin stad.

MiSide er ein sentral del av eNorge 2009-planen. Det er ein føresetnad at nye digitale tenester som vert utvikla skal tilpassast MiSide og gjerast tilgjengeleg for innbyggjaren. MiSide skal nytte den offentlege Sikkerhetsportalen for felles pålogging til alle tenester. Pålogginga er basert på at den enkelte innbyggjar skaffar seg ein elektronisk identitet (eID) som gjev tilgang til offentlege tenester på Internett.

Utviklinga av Miside starta etter eit initiativ frå Moderniseringsdepartementet (no Fornyings- og administrasjonsdepartementet, FAD) tidleg i 2005. Det er FAD som har styrt utviklinga av MiSide og fungert som koordinator i prosjektet. Fleire av etatane som leverer tenester til MiSide har og delteke aktivt i utviklinga av løysinga. Dei har bidrege med ressursar til dei ulike prosjektgruppene knytt til løysinga, samt tilpassa tenestene sine til MiSide. Noreg.no har delteke med ressursar innan utvikling og testing av løysinga. Frå november 2005 har heile forvaltningene delteke aktivt på ulike felt i utviklingsprosjektet for MiSide.

I siste kvartal 2005 har Noreg.no etablert dei naudsynte forvaltningssystema knytt til MiSide. Blant anna gjeld dette prosessar knytt til utvikling og drift, samt tenesteutvikling knytt til løysinga.

Noreg.no har i 2005 bidrege med presentasjonar og foredrag om MiSide på ei rekkje nasjonale og internasjonale konferansar. Noreg.no har lagt vekt på å delta aktivt i debatten rundt løysinga, og vore med på å påverke utviklinga av digitale tenester i det offentlege Noreg.

3.6 LivsIT

LivsIT er ein informasjonsstruktur og eit tilhøyrande IT-system for integrasjon av offentleg informasjon.

Målet med LivsIT er å lage eit system som kan gjere samhandling mellom offentlege verksemder mogleg i praksis, og på same tid presentere resultatet på ein brukarorientert måte.

Noreg.no overtok ansvaret for LivsIT frå Statskonsult 1. januar 2005. Etter eit møte med kommunar, statlege etatar og systemleverandørar vart det i mars sett ned to arbeidsgrupper. Den eine gruppa fekk i oppgåve å kome med forslag til ny informasjonsstruktur for LivsIT, medan den andre gruppa hadde ansvaret å vurdere den teknologiske strukturen og eventuelt kome med forslag til endringar.

Arbeidsgruppene vart ferdige med sitt arbeid i september, og dei to rapportane vart oversendt Moderniseringsdepartementet i oktober. Rapportane er tilgjengelege på Noreg.no sine nettsider: www.noreg.no/tenestestruktur

Nokre av dei viktigaste konklusjonane frå arbeidsgruppene var:

- I den nye versjonen må LivsIT avgrensast ved å prioritere offentlege tenester for innbyggjarane og informasjon om desse tenestene.
- Tenester skal vere det organisatoriske hovudprinsippet og ikkje livssituasjonar som tidlegare.
- Dei prioriterte tenestene og tenesteinformasjonen i første versjon blir valde ut frå ei rundspørjing hjå kommunale servicekontor, ofte stilte spørsmål til Noreg.no, bruk av søkjetenestene på Noreg.no og planlagde tenester i første versjon av MiSide.

- Det bør etablerast ein struktur med to nivå og med ei emneordliste knytt til denne. Emneordlista vil framstå som eit tredje nivå i strukturen for brukarane, men vil ikkje vere fast knytt til strukturen.
- Det bør vere ei fastsett klassifisering for å kunne betre navigasjon og gjenfinning.
- Metadata skal knytast til originaldokumentet så sant det er mogleg.
- LivsIT som namn bør skiftast ut. Livssituasjonane er ikkje lenger det berande organisatoriske prinsippet. Det er viktig å velje eit namn som beskriv både innhald og føremål med strukturen.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (tidlegare Moderniseringsdepartementet) vedtok mot slutten av året at Noreg.no skal vidareføre LivsIT-prosjektet i 2006. Noreg.no vil i 2006 mellom anna ferdigstille informasjonsstrukturen og emneordliste i ein første versjon. Vidare vil det bli laga ein operativ prototype som viser strukturen i bruk.

Det vil bli halde møter med aktuelle brukarar (kommunar og statsetatar) og systemleverandørane. Noreg.no vil óg vurdere ei løysing for konvertering av data frå gamal til ny informasjonsstruktur.

3.7 Norsk lysingsblad

Noreg.no inngjekk i november -05 avtale med Departementenes servicesenter (DSS) om overtaking av drifts- og publiseringsansvaret for Norsk lysingsblad. Dato for overtaking var 01.01.06.

I tida fram til overtakinga fekk Noreg.no oversikt over ansvarsfelt og arbeidsoppgåver, innarbeidde publiserings- og driftsrutinar og utvikla eit nytt publiseringsverktøy. Til overtakingstidspunktet var historiske data tilbake til 01.11.05. registrerte i den nyutvikla databasen.

Dialogen med DSS har vore god. Det har likevel vore ei utfordring å få på plass ei såpass omfattande arbeidsoppgåve innanfor tidsfristen. Den fyrste driftsfasen vil difor vere prega av at tenesta er under etablering, der vi ønskjer å arbeide fram gode løysingar til beste for både brukar og Noreg.no som drifts- og publiseringsansvarleg.

I skrivande stund er Noreg.no i dialog med DSS og Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) om avklaringar rundt arkivrutinar m.m. Vi har ovanfor DSS og departementet også peika på behovet for at aktuelle lover og forskrifter blir tilpassa til at Norsk lysingsblad no berre eksisterer som ei internettbasert teneste. Som formelt ansvarleg for Norsk Lysingsblad er DSS vår næraste samarbeidspartnar og oppdragsgjevar. Driftsrutinane våre vil difor utviklast i samsvar med DSS sine retningslinjer.

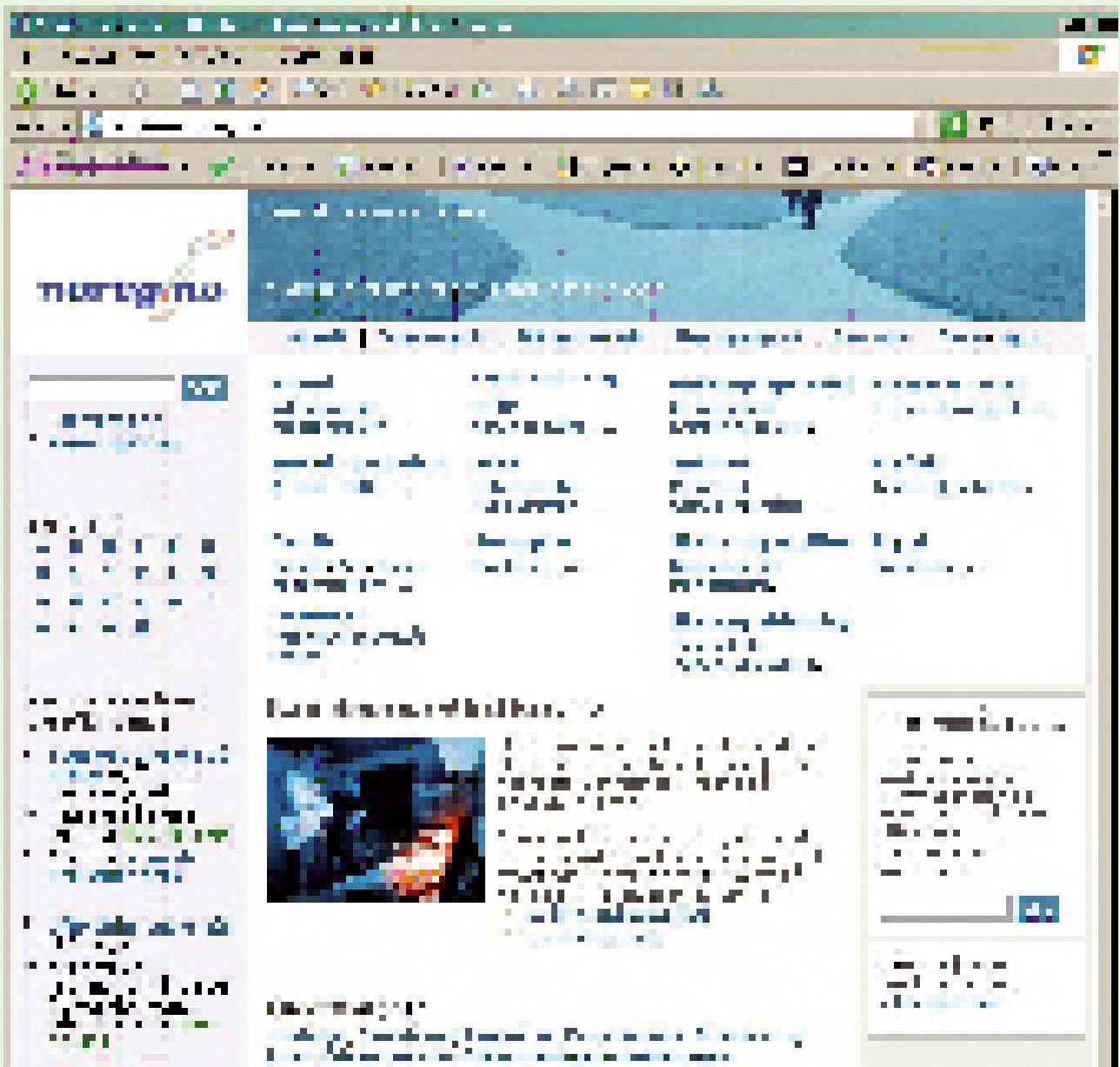
- Norsk Kunngjørelsestidende starta opp i 1883 etter lovvedtak i Stortinget.
- Rettskrivingsreforma i 1938 førde til namneendringa til Norsk lysingsblad.
- Norsk Lysingsblad vart frå 1. juli 2005 ein rein elektronisk publikasjon.
- Ein kan abonnere på nyhende og oppdateringar på Norsk lysingsblad med RSS-Feed.
- Avgjerdsla om å avvikle papirutgåva er eit ledd i Regjeringa si satsing på å gjere informasjon frå det offentlege enklare og meir effektiv.

4. Noreg.no på Internett

4.1 Relanseringa av www.noreg.no

I første halvår 2005 gjorde Noreg.no den største endringa av www.noreg.no sidan opninga av tenesta i januar 2000. Denne omlegginga er første steg på vegen mot MiSide. Målet med endringa var å flytte fokus frå organiseringa av dei offentlege etatane og over på brukaren og dei tenestene som det offentlege tilbyr.

Mykje av innhaldet på www.noreg.no vart omstrukturert. Omlag 8000 kommunale og statlege tenester vart samla inn og registrert. Resultatet er nettenester der ein ut frå geografisk tilhøyrgheit og tema får presentert informasjon om rettar, plikter og tilgjengelege elektroniske tenester frå det offentlege. 13. juni opna dåverande Kommunal- og regionalminister Erna Solberg og Moderniseringsminister Morten Andreas Meyer den nye versjonen av www.noreg.no.



4.2 Nye tenester i 2005

I 2005 vart nokre tenester fornya og relansert på www.noreg.no. Hovudmotivasjonen for dette var å forenkle tilgangen til offentleg informasjon for brukarane.

Mellom anna desse tenestene vart gjort tilgjengelege for Noreg.no sine brukarar i 2005:

4.2.1 Ditt nærområde

I tenesta [Ditt nærområde](#) vil du finne informasjon om kva offentlege kontor og tenester du finn i din eigen kommune. Ved å taste inn postnummer eller kommunenamn vil du kunne finne kva offentlege etatar som ligg i kommunen din, og også kontaktinformasjonen dit.

Vidare vil du kunne sjå dei nyttigaste elektroniske tenestene kommunen din tilbyr, og den viktigaste informasjonen om dei ulike tenestene. Du vil finne fleire av dei kommunale tenestene integrert i temasidene på nettsidene våre. Om du til dømes bur i Trondheim kommune kan du frå [Noreg.no](#) sine temasider om familie og barn lese meir om det kommunale tenestetilbodet i eigen kommune. Likeeins kan du søkje plass i kulturskolen og mykje anna.

Våren 2005 samla og kategoriserte [Noreg.no](#) meir enn

4.2.2 Dekningskartet

[Noreg.no](#) vert dagleg kontakta av personar som har vanskar med å finne fram i det offentlege. Dei opplever at det kartet dei har laga seg av det offentlege gjennom skulegang og erfaring ikkje lenger stemmer med terrenget. Kartet har rett og slett gått ut på dato, etatar er vorte omorganiserte, dei har bytt namn og fått nye oppgåver. I denne situasjonen tyr mange til [Noreg.no](#) for hjelp.

[Dekningskartet](#) er eit ledd i svaret [Noreg.no](#) gjev for desse utfordringane. Her kan ein enkelt, ved å taste inn postnummer eller namn på heimkommune, finne ut kva offentleg kontor ein tilhøyrrer. Til dømes kan du sjå kva trafikkstasjon du høyrer til, du kan finne ut kva som er ditt likningskontor eller kven som er di tinglysingsmyndigheit. Deretter kan du lett finne kontaktinformasjonen

4.2.3 Temastrukturen

til dette kontoret, eller du kan sjå i ei interaktiv kartløyning kvar sjølve kontoret ligg geografisk.

I samband med relanseringa av [www.noreg.no](#) sommaren 2005, vart temainngangen på nettsidene omstrukturert. Den nye temastrukturen har no 14 hovudtema som er kopla til 41 undertema.

[Temasidene](#) er ein inngang til offentleg emneinformasjon som skal gjere det lettare for brukaren å finne relevant informasjon, og lenkjer til dei ansvarlege myndigheitene innanfor dette området. Ein må sjå desse sidene i samanheng med stikkorda som brukaren også kan nytte. Ein kan skilje desse ved å sjå på

4.2.4 Tema A-Å

Ein kan også velje å navigere på nettsidene våre ved å nytte ei alfabetisert tematisk inngang. Dette er ei løysing der ein kan finne informasjon på ein meir presis måte enn gjennom hovudtemastrukturen som tek høgde for meir generell informasjon innanfor kvart område. Ved å nytte Tema A-Å vil ein kunne gå rett inn på sidene våre om årsavgift eller kontantstønad og slik finne relevant informasjon om det ein lurar på.

4.2.5 Sist besøkte sider

Sist besøkte sider er ein funksjon der brukaren får tilgjengeleg dei seinaste sidene han/ho har besøkt på nettstaden. Her hugsar vi kva du las sist du nytta sidene, og gjer det enkelt for deg å finne det att.

Med denne tenesta ønskjer vi å gje brukarane ein snarveg til den informasjonen som dei sist søkte, slik at dei ikkje må gå gjennom same prosessen ein gong til. Har du til dømes funne informasjon om årsavgift, er det meininga at du enkelt og raskt skal kunne finne tilbake til denne informasjonen.

4.2.6 Kunnskapsspelet

Spelet er laga for at brukarane våre skal kunne teste kjennskapen sin til det offentlege på ein uhøgtidleg og underhaldande måte. Ved å svare på spørsmåla i spelet trur vi fleire vil få nyttig informasjon om kven som har ansvaret for kva i det offentlege, og kanskje også ei meir bevisst haldning om si rolle i høve til forvaltninga.

Vi har håp om at spelet vil motivere brukarane våre til å heve kunnskapen dei har om samfunnet kring seg, og samstundes verte meir bevisste på korleis dei kan bruke forvaltninga. Spørsmåla i [kunnskapsspelet](#) utarbeidast internt i Noreg.no, medan sjølve spelet er utvikla av det finske selskapet Älypää Oy.



4.3 Norway.no -for engelskspråklege brukarar

Your gateway to the public sector in Norway

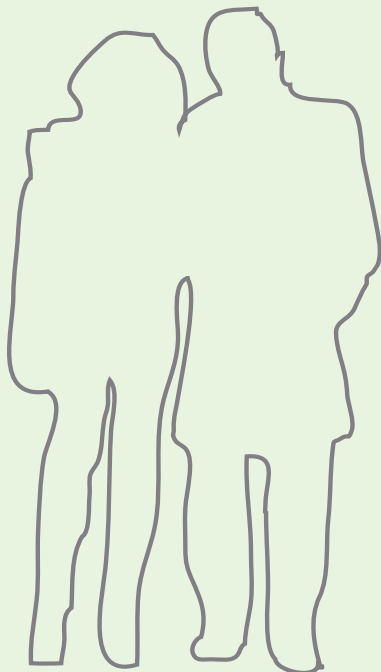
3. juni 2004 vart www.norway.no lansert. Denne portalen er ei engelskspråkleg utgåve av www.noreg.no. Her finn ein skreddarsydd informasjon om det offentlege Noreg tilrettelagt på engelsk. Både nettrafikken og publikumstrafikken viser at [Norway.no](http://www.norway.no) er mykje brukt av engelskspråklege som anten er busett i eller tenkjer på å busette seg i Noreg.

I 2005 har [Norway.no](http://www.norway.no) arbeidd aktivt og målretta for å etablere seg som den sentrale portalen for offentleg informasjon retta mot engelsktalande brukarar av forvaltninga. Dette er eit arbeid der ein møter store utfordringar, mykje på grunn av at engelskspråkleg informasjon på andre offentlege nettstadar ikkje på langt nær er så utbreidd som ynskjeleg. Jamt over finn ein at produksjon av engelske tekstar er lite prioritert. Fleire etatar har ikkje informasjon tilgjengeleg i det heile tatt. Ein finn sjølvsagt unntak, men heilskapsbiletet syner at behovet for nettstaden [Norway.no](http://www.norway.no), og ikkje minst tilgjenge til svartenesta, er viktig for å sikre informasjonstilgang for innbyggjarar som ikkje er norsktalande.

I fylgje Statistisk sentralbyrå utgjer innvandrarbefolkninga 8 % av innbyggjarane i Noreg, og andelen førstegenerasjonsinnvandrarar er om lag 301 000 per i dag.³ Behovet for ein informasjonskanal på engelsk for å rettleie denne gruppa i det offentlege er difor stort.

Også brukarane våre frå utlandet har eit stort behov for informasjon om det offentlege i Noreg. Spørsmåla publikumstenesta mottek frå desse brukarane viser at dei søker informasjon om å busetje seg i Noreg, besøke landet av ulike årsaker, informasjon om det å drive forretningar med norske selskap, drive forretningar i Noreg, eller generell informasjon knytt til norsk offentleg forvaltning. [Norway.no](http://www.norway.no) nyttar desse spørsmåla for å vidareutvikle tilbodet på nettsidene til også å verte tilpassa dette brukarsegmentet, og ser óg på grunnlag av dette behovet for at portalen er tilstades.

[Norway.no](http://www.norway.no) arbeidar ved utgangen av 2005 med å tilpasse nettsidene til same plattform og struktur som ein finn på dei norskspråklege sidene.



³ Jf. Statistisk sentralbyrå sine temasider om innvandring og innvandrarar: <http://www.ssb.no/emner/00/00/10/innvandring/>

4.4 Nyhende på www.noreg.no

Rolla som felles inngang på Internett til informasjon frå det offentlege kjem også til uttrykk gjennom [nyhendetenestene](#) på www.noreg.no. Kvar yrkedag samlar Noreg.no inn nyhende frå departement, direktorat og tilsyn.

Noreg.no har ikkje ein eigen nyhendeproduksjon, men samlar aktuell og oppdatert informasjon i tenesta Nytt frå forvaltinga. Tekstane vert presenterte i dei fire kategoriane [Nytt frå departementa](#), [Nytt frå direktorat og tilsyn](#), [IKT i forvaltinga](#) og [Nytt om lovar og reglar](#).

Publiseringa av nyhende spring ut frå at Noreg.no ser at nokre nyhende har eit særskilt publikumsfokus, og treng å verte løfta fram i meir enn éin dag. Difor har Noreg.no gjort det mogleg for brukaren å søkje etter tidlegare publisert informasjon frå forvaltinga, med hjelp av ein eigen kalender.

Tal frå brukarundersøkjingar syner at 16 % av brukarane går til www.noreg.no med det primære føremål å halde seg oppdatert på nyhende frå forvaltinga.⁴

Noreg.no tilbyr òg RSS-abonnement på dei nyhenda som vert lagt ut. Eit utval av nyhenda vert og publiserte i Noreg.no sin taleportal.

4.5 Søkjetenesta på nettstadane

Søk vert stadig viktigare for å finne fram i informasjonen på Internett. Samstundes gjer den store og stadig aukande mengda informasjon at det ikkje lengre er nok å finne fram til sider som inneheld dei orda ein søkjer etter. Ein søkjemotor bør også kunne presentere dei mest relevante treffa først.

Forbetring av søk jobbar vi kontinuerleg med i Noreg.no, og vi ser at dette er eit viktig verktøy for å finne fram i informasjonen på Internett. I 2005 utførte vi ei forbetring av søkjemotoren vår saman med Fast Search and Transfer. Relevansen for treff i søkja våre er no betra og ein kan velje vekk ein del irrelevante treff. Ein finn framleis treff frå Noreg.no sin eigen database i starten av trefflista. Dette er fordi desse treffa er særst relevante i høve dei brukarane som er inn på nettsidene til Noreg.no.

Som følgje av den stadig aukande informasjonsmengda på Internett og problem med å finne fram på nettet har Noreg.no delteke i eit Høykomprosjekt saman med Nummedalskommunane, Husbanken og Statens Vegvesen. Høykomprosjektet går ut på å ta i bruk emnekartteknologi for å forbetre informasjonstreffet for den enkelte brukar på offentlege nettsider. Noreg.no ser på denne metoden med stor interesse. Å kople søk saman med emnekartteknologi kan i framtida gje ein stor gevinst for brukaren. I 2006 vil Noreg.no gjere ei evaluering av prosjektet for så å nytte dette vidare inn i nettenestene.

⁴Tal frå Noreg.no si interne brukargranskning 2005.

5. Publikumstenesta

Publikumstenesta er ei av kjerneoppgåvene i Noreg.no.

Publikum kan kontakte oss på telefon, nettprat og SMS og få svar omgåande i opningstida, eller sende oss ein e-post. Dei som går inn på nettprat eller sender SMS utanom opningstida kan leggje att spørsmåla som såkalla nettpost. I serviceerklæringa vår lovar vi svar på nettpostar første arbeidsdag etter at dei er mottekne, og på e-postar svar innan tre yrkedagar.

Vi har registrert alle spørsmål retta til publikumstenesta i ein eigen database som gjev oversikt over kva tema spørsmåla gjaldt, og kva kontaktform brukaren nytta. Kvar veke har spørsmåla frå publikum vorte oppsummerte og analyserte.

På denne måten er vi stadig oppdatert på kva type informasjon publikum etterspør. Vi nyttar denne informasjonen til å produsere dagsaktuelle tekstar og oppdatere lenkjer på nettsidene. Slik sikrar vi brukaren tilgang til relevant og etterspurt informasjon. Det er også dei tilsette på publikumstenesta som står for både det daglege og det planmessige vedlikehaldet og oppdateringa av databasane.



“Dere er fantastisk flinke til å svare fort og greit og dessuten har vi selvfølgelig stor nytte av www.norge.no selv om vi av og til må henvende oss til dere med spørsmål.”

“Det er bare så bra det dere gjør på norge.no. Ikke bare er det en glimrende portal til alle mulige offentlige ting, men hvis en skriver et spørsmål så får en faktisk svar fra noen som vet! Jeg er imponert og jeg synes det er lurt det dere gjør.”

Tilbakemeldingar
frå brukarane
våre!

6. Kvalitet på offentlege nettstader

Noreg.no har eit pådrivaransvar for kvalitetsarbeid på offentlege nettstader. Sidan 2004 har Noreg.no hatt det faglege ansvaret for kvalitetsmerking av offentlege nettstader.

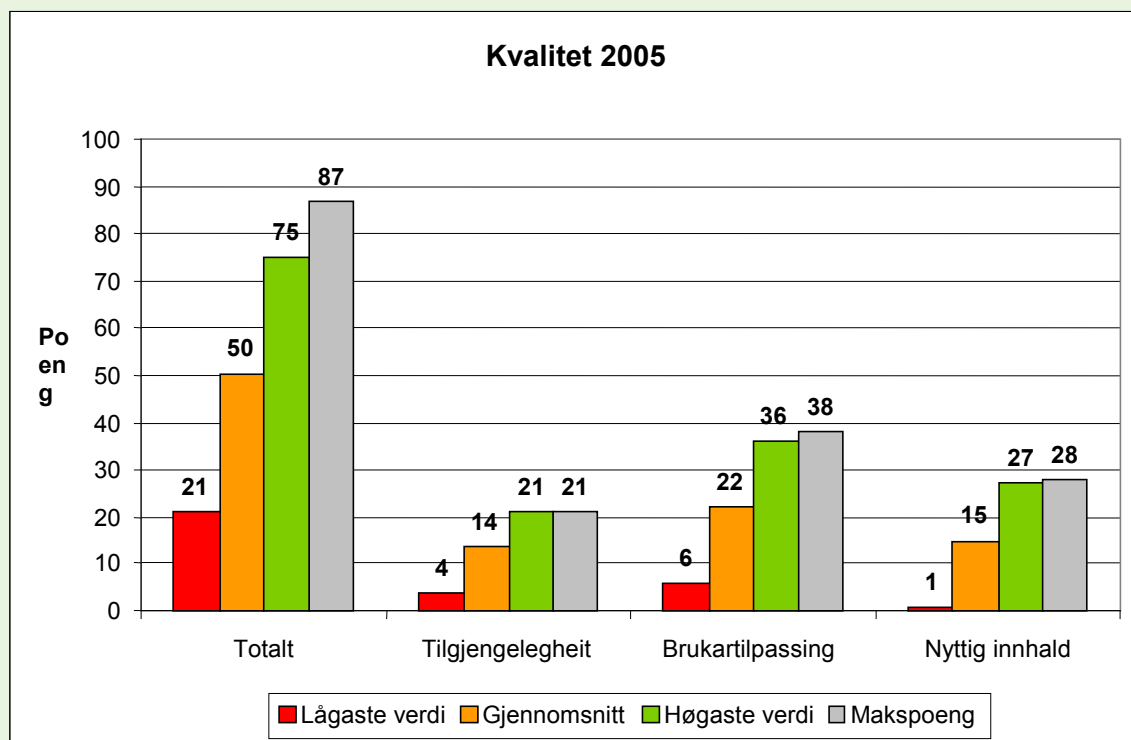
Målet med **kvalitetsvurderinga** er å medverke til auka kvalitet og betre brukarvenlegheit på offentlege nettstader. I kvalitetsvurderinga vert nettstadane målt mot eit kriteriesett, og vurderinga resulterer i at nettstaden får mellom ei og seks stjerner. Kriteriesettet omhandlar tilgjengelegheit, brukartilpassing og nyttig innhald. Kvalitet 2005 var fjerde gong offentlege nettstader vart kvalitetsvurdert etter kvalitetskriteria.

Målet med vurderingane er å auke kvaliteten på offentlege nettstader, slik at brukarane opplever nettsidene som meir brukarvenlege. I tillegg til at kvalitetsmerkinga gjev gode nettstader "løn for strevet", er det òg ein måte å gjere nettstader merksame på problem som brukarane kan oppleve på nettsidene deira.

Vurderingane av dei 700 nettsidene vart utført i perioden 29/8 - 31/10, og vart utført av Noreg.no, Vestlandsforskning og Aletheia. Resultatet viser at det er store skilnadar mellom nettstadane. Figuren under viser ein oversikt over dårlegaste og beste nettstad i kvar kategori, samt gjennomsnittet for alle nettstadane.

Drøfting av resultatata i figur 1:

Medan den beste nettstaden totalt oppnår 75 poeng, oppnår den dårlegaste berre 21 poeng. Vi ser den same trenden på enkeltområda, der skilnaden mellom beste og dårlegaste nettstad er særst stor. For å sikre at alle får tilgang til offentleg informasjon, er det viktig at alle offentlege nettstader oppfyller eit minimumskrav på dei ulike områda. Dette er særst viktig på området tilgjengelegheit, der dårlegaste nettstad berre oppnår fire poeng.



Figur 1: Oversikt over resultatet frå Kvalitet 2005

6.1 Kvalitet på nett-konferansen

I samband med kvalitetsvurderingane av offentlege nettsider arrangerte Noreg.no konferansen "Kvalitet på nett" i samarbeid med Kommunal Rapport.

Konferansen fann stad på Royal Christiania Hotel i Oslo 7. november. Tema for konferansen var kvalitet og tilgjengelegheit på offentlege nettstader. 150 personar frå offentlege etatar og private selskap deltok på konferansen. I tillegg til offentleggjeringa av resultatata frå årets kvalitetsvurderingar, vart det delt ut fire prisar.

Jørund Leknes, politisk rådgjevar i Moderniseringsdepartementet, stod for opninga av konferansen og utdeling av prisar til vinnarane.

Vinnaren av "Årets statlege nettstad 2005" var [Statens Lånekasse for utdanning](#), medan "Årets kommunale nettstad" gjekk til [Måsøy kommune](#). I kategorien "Årets netteneste 2005" gjekk prisen til [Skatteetaten](#) med tenesta Sjølvmeldinga på nett.

For å sette fokus på tilgjengelegheit delte vi i år ut "Tilgjengelegheitsprisen 2005", som gjekk til Miljøverndepartementet sin nettstad [Universell utforming](#). Tilbakemeldingane frå deltakarane på konferansen var særst god, og vi håpar at vi kan arrangere ein tilsvarande konferanse i 2006.



Bilete frå konferansen. Foto: Frank Fardal, Noreg.no.

7. Offentleg informasjon tilgjengeleg for alle

Noreg.no har eit hovudansvar for å arbeide med å betre kvaliteten på offentlege nettstader.

Vi har også ansvar for å drive fram løysingar for personar med nedsett funksjonsevne. Noreg.no skal òg sjå til at offentlege nettstader følgjer dei internasjonale retningslinjene for tilgjengelegheit, dei såkalla "WAI-krava"⁵. Kvalitetsvurdering av offentlege nettstader er ein viktig del av arbeidet for å auke tilgjengelegheit.

Noreg.no tek også ansvar for dette på eigne nettsider. Å betre tilgjengelegheit var eit av måla i arbeidet med dei nye nettsidene som vart lansert i sommar. Dei nye sidemalane er no langt betre enn dei gamle, og gjer det mellom anna enklare for brukarar med skjermlesarar å finne fram på sidene.

Samstundes er sidene raskare å laste ned og lettare å finne fram til gjennom andre søkjetenester. Likevel er det mykje arbeid som står att. Difor vil arbeidet med å betre tilgjengelegheit også i framtida vere eit av hovudmåla til Noreg.no, på eigne nettsider så vel som på andre offentlege nettstader.

For å hindre digitale skilje er det viktig at alle har tilgang til offentlege nettstader. Dette betyr at tilgangen ikkje må avgrensast av ferdigheitsnivået til brukaren eller krevje spesialtilpassa løysingar for personar med nedsett funksjonsevne. Noreg.no nyttar prinsippet om universell utforming og retningslinene frå W3C, "WAI krava", som grunnlag for arbeidet vårt på dette området.

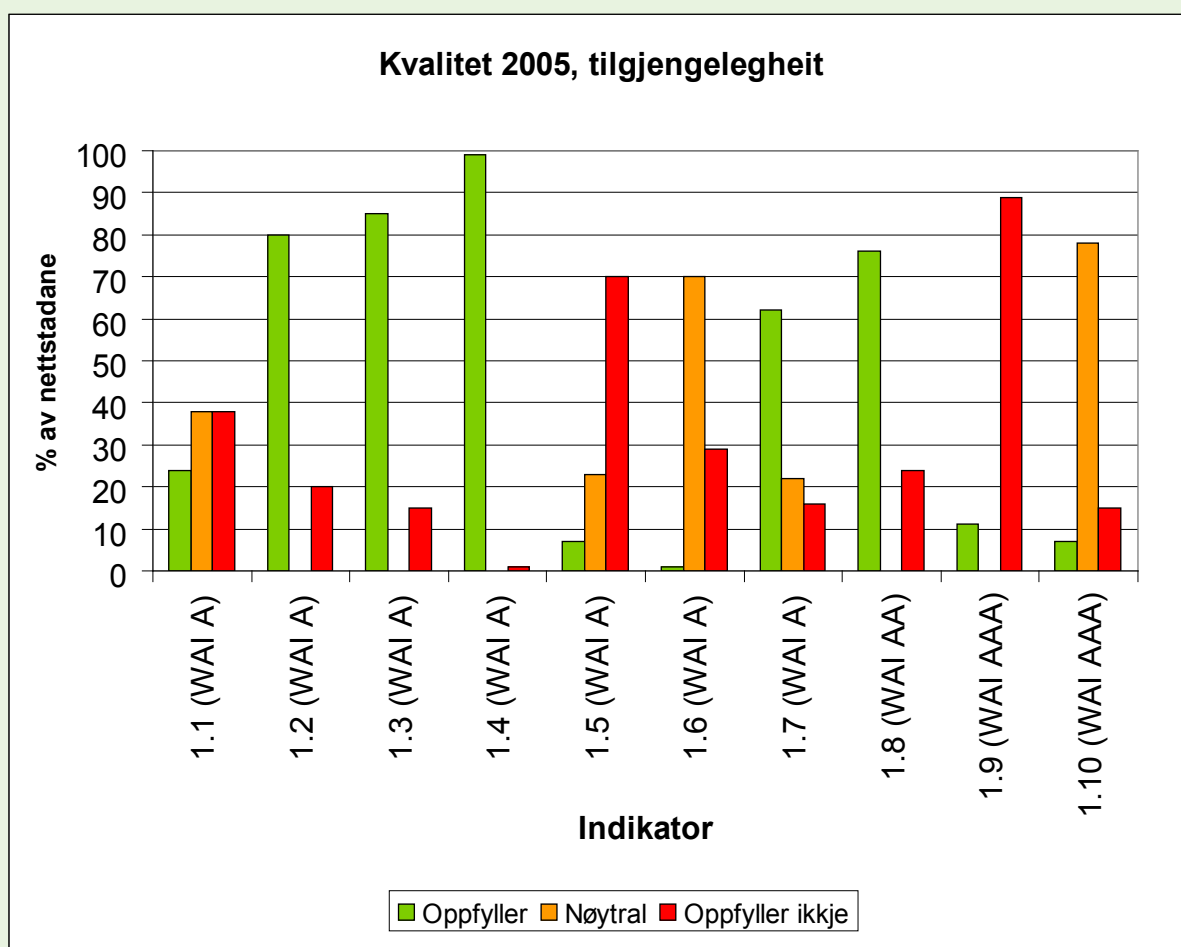
Noreg.no har ei rolle som rådgjevar for andre offentlege nettstader. Difor har Noreg.no motteke midlar for å setje i gang informasjonstiltak for å sikre at fleire skal få tilgang til offentlege nettsider. Blant desse tiltaka er eit samarbeid med Deltasenteret om å lage ein ny rettleiar som forklarar korleis ein kan gjere nettsider meir tilgjengeleg for alle. Noreg.no arbeider også saman med Deltasenteret om å lage eit nettverk for nettsideansvarlege, der dei kan dele erfaringar og synspunkt. I tillegg til informasjonstiltaka har vi i haust arbeidd med eit prosjekt for å estimere kor mykje det vil koste å gjere offentlege nettsider tilgjengelege for alle.

⁵WAI står for Web Accessibility Initiative, og er eit arbeid i regi av World Wide Web Consortium, W3C. Les meir om WAI på <http://www.w3.org/WAI/>

7.1 Tilgjengelegheit

I regjeringa sin plan eNorge 2009⁶ er målsetjinga: "I løpet av 2007 skal 80 prosent av offentlige nettstader oppfylle Norge.no's kvalitetskriterier for tilgjengelighet."

Resultatet frå årets kvalitetsvurdering viser at det berre er éin nettstad som oppfyller alle krava, medan 150 nettstader oppfyller 80 prosent av krava.⁷ Dette betyr at arbeidet med å betre tilgjengelegheit må intensiverast dersom ein skal oppnå målsetjinga i eNorge 2009.



Figur 2: Resultata frå enkeltindikatorane på området tilgjengelegheit

Figuren over viser resultatata frå enkeltindikatorane på området tilgjengelegheit. Det er spesielt indikatorane 1.5⁸ og 1.9⁹ som skil seg ut negativt for mange av nettstadane. Noreg.no vil difor fokusere spesielt på informasjonsarbeid i samband med desse indikatorane, sidan dei har eit stort forbettringspotensiale.

⁶ <http://odin.dep.no/fad/norsk/tema/ITpolitikk/enorge/nn.html>

⁷ Datatilsynet si nettside var einaste nettstad som oppfylte alle kriteria for tilgjengelegheit i Kvalitet 2005: www.datatilsynet.no

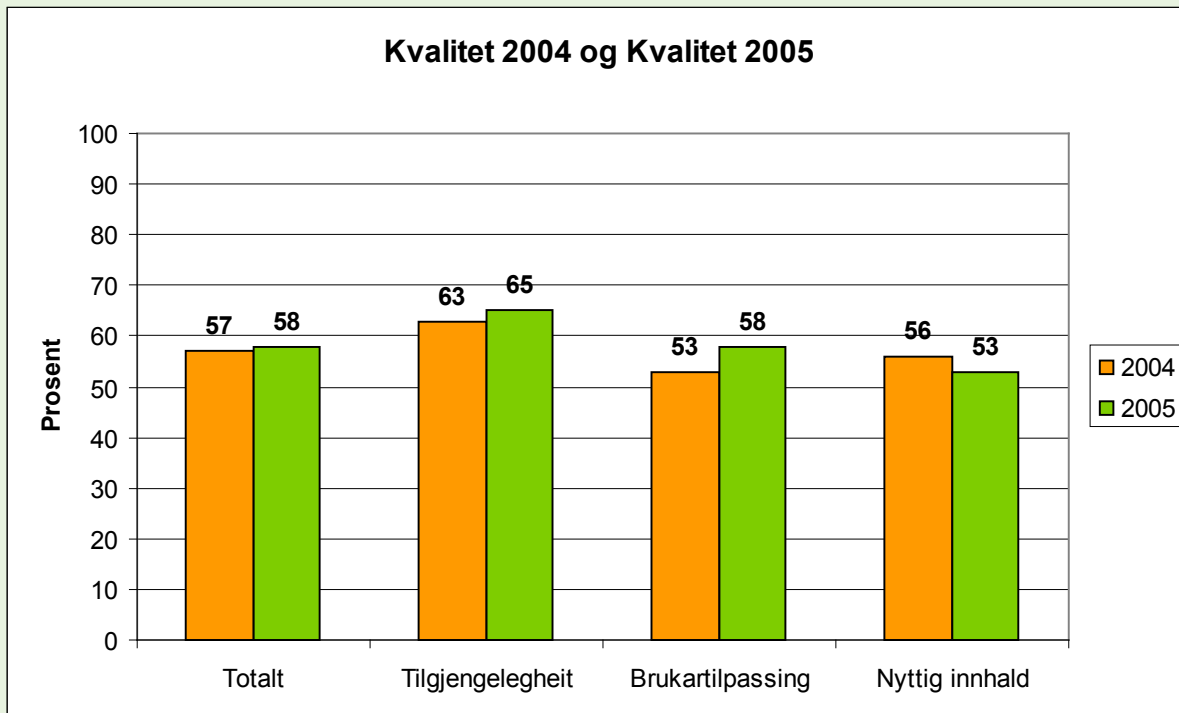
⁸ Er rad- og kolonnetitlar merka i datatabellar?

⁹ Finnes det ein måte å hoppe over faste element/menyar og direkte til innhaldet på sida?

7.1.1 Tilstanden i 2005 samanlikna med 2004

Målet med kvalitetsmerking er å betre kvaliteten, og resultatet syner ei positiv utvikling samanlikna med fjoråret.

Figuren under viser ei samanlikning av gjennomsnittet frå 2004 og 2005.



Figur 3: Samanlikning av gjennomsnittet i 2004 og 2005

Den positive utviklinga gjeld områda tilgjengelegheit og brukartilpassing, medan innan området nyttig innhald ser ein ei negativ utvikling.

7.1.2 Kvalitetssikring av vurderingane

For å sikre kvaliteten på vurderingane gjev vi nettstadane moglegheit til å kommentere resultatata for kvar av indikatorene, og varsle om ting dei meiner ikkje er korrekt vurdert. I 2005 vurderte Noreg.no i alt 23 732 indikatorar, og av desse har vi motteke tilbakemelding om at 126 av desse vart vurdert feil. I 2006 er det sett av meir tid til denne typen kvalitetssikring, og vi vil blant anna forbetre skjemaet som vert brukt for å gje tilbakemelding.



7.1.3 Interesse for kvalitetsvurderinga

Noreg.no opplever at det var stor interesse for årets kvalitetsvurdering, noko vi blant anna merkar i form av mange tilbakemeldingar. Positive tilbakemeldingar gjev motivasjon til vidare arbeid på området, medan negative tilbakemeldingar gjev oss innspel til kva som kan betre kvaliteten og verknaden av kvalitetsmerkinga. Vi har plukka ut eit utval av tilbakemeldingane nedanfor:

"Hei, gratulerer med en ny grundig sjekk av off. nettsider! Dette er viktig arbeid, og det engasjerer oss bl.a. til å kunne gi bedre nettilbud til våre innbyggere og andre som er interessert i kommunen vår."

"Veldig nyttig at dere fortsetter med evalueringene! Vi snapper opp alt vi kan og endrer fortløpende... Til slutt så vil jeg si at undersøkelser gjør at vi får et lite spark for å gjøre våre nettsider bedre."

"Generelt er vi positive til slike kvalitetsvurderingar som norge.no gjennomfører. Det gjev oss konstruktive tilbakemeldingar på arbeidet med sidene våre, som er viktig for vidare utvikling. Sjølv om vi kanskje ikkje alltid er like samde i kvalitetskriteriane!"

7.2 Gransking av tilgjengelegheit på statlege nettsider

I forlenginga av kvalitetsvurderinga undersøkte Noreg.no tilgjengelegheit for statlege nettsider utifrå tilrådingane frå W3C.¹⁰ Denne undersøkjinga vart gjennomført av Vestlandsforskning.

Granskinga tek mellom anna utgangspunkt i ni offentlege nettstader, der den gjev ei kvalitativ tilnærming på desse. Undersøkjinga byggjer også på resultatane frå kvalitetsvurderinga i 2005, for den kvantitative delen. Vestlandsforskning konkluderer i si undersøkjing at særskild få nettstader har utarbeidd handlingsplanar for å betre tilgjengelegheiten på eigne nettsider. Granskinga peiker på følgjande barrierer i arbeidet for å auka tilgjengelegheit:

- Manglar i systema grunna alder eller storleik.
- Manglande kompetanse om emnet.
- Leverandørane tek i for liten grad omsyn til tilgjengelegheit når dei utviklar løysingar.

Noreg.no ser det som hensiktsmessig å iverksetje tiltak som stimulerer leverandørane til å vere meir bevisste på tilgjengelegheit på nettstadane. Dette er noko Noreg.no ønskjer å sjå nærare på i samband med kvalitetsvurderinga for 2006, og meir generelt i arbeidet med tilgjengelegheit i tida framover.

7.3 Kostnadsestimering

Det er eit ynskje at offentlege nettsider skal tilfredstille eit minimumskrav for tilgjengelegheit. For at ein skal kunne fastsetje ein frist for når minimumskravet skal vere oppfylt er det naudsynt å finne ut kva kostnader som vil følgje med eit slikt krav. Minimumskravet for tilgjengelegheit tek utgangspunkt i WAI-krava og kategoriseringane WAI A, WAI AA og WAI AAA.

Noreg.no er gjeve eit ansvar for å berekne kva det vil koste å gjere alle offentlege nettstader tilfredsstillande med tanke på tilgjengelegheit. For å kunne estimere kostnadane har vi analysert seks nettstader som er representative for statleg og kommunal sektor. Desse er: Skattedirektoratet, Teknologirådet, Hordaland Fylkeskommune, Stryn kommune, Måsøy kommune og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. I arbeidet med å kartleggje graden av tilgjengelegheit på nettstadane har vi samarbeida med SIKT (Synshemmedes IKT-senter). Kostnadsestimeringa skal vere ferdig i 2006.

¹⁰ Desse tilrådingane finn ein i WAI-krava (WAI/WCAG)

7.4 Rettleiaren "Tilgjengelige nettsteder"

Noreg.no har i samarbeid med Deltasenteret og NetLife Research laga rettleiaren "Tilgjengelige nettsteder - Innføring og innholdsproduksjon". Rettleiaren er den første av ein serie på tre rettleiarar om tilgjengelegheit. Arbeidet med den andre rettleiaren er allereie i gang, og målet er at heile serien skal vere tilgjengeleg i løpet av våren 2006.

I den første rettleiaren gir vi ei generell innføring i tilgjengelegheit, i tillegg til å fokusere på kva som er viktig å tenkje på når ein produserer innhald. Rettleiaren inneheld blant anna 21 konkrete tips for innhaldsproduksjon.

7.5 Nettverk og INFA



**Nettverk for
nettsideansvarlege**

Nettverk for nettsideansvarlege skal vere ein ressurs der ein finn informasjon om utviklingsarbeid for nettsider, med særleg fokus på tilgjengelegheit. I første omgang vert informasjonen på nettsidene lagt ut av Noreg.no, men vi vil etter kvart opne for at andre kan bidra til nettverket.

I samband med opprettinga av dette nettverket har vi overteke ansvaret for å vidareføre informasjonen som ein i dag finn på INFA (Internett for alle). Det er Deltasenteret som i dag har ansvaret for desse nettsidene, men aktørane ser det som naturleg at ein samlar informasjonen på éin nettstad. Aktørane samtalar no om at dette vert integrert i Noreg.no.

Den vidare utviklinga av nettverket vil i stor grad bli styrt etter ynskje frå deltakarane, og vi ser til dømes for oss at ein kan ha samlingar der ein diskuterer ulike problemstillingar. Noreg.no vil ha det administrative ansvaret for dette nettverket.

7.6 Taleportalen - 800 30 301

Noreg.no sin taleportal vart lansert 13. juli 2005 på NRK Norgesglasset.

Taleportalen er ei telefonteneste der ein gjennom avansert taleteknologi får lest opp offentleg informasjon og nyheiter. Ved hjelp av eiga stemme navigerer ein mellom menyar og kan velje mellom å få nyheiter og aktuelle saker frå forvaltninga, søkje informasjon om spesielle tema eller kontaktinformasjon til offentlege myndigheiter.

Tenesta er eit grønt nummer, og på denne måten fell det ingen kostnadar på dei brukarane som ynskjer å nytte taleportalen.

Det fins i dag mange verktøy som gjer tenester på Internett lettare tilgjengelege for mellom anna synshemma. Målet med taleportalen er å gjere offentleg informasjon betre tilgjengeleg for fleire. Her får dei som ikkje har tilgang til eller er brukarar av Internett, informasjon henta frå Noreg.no sine nettsider. Tenesta er difor eit alternativ til informasjon og tenester på Internett.

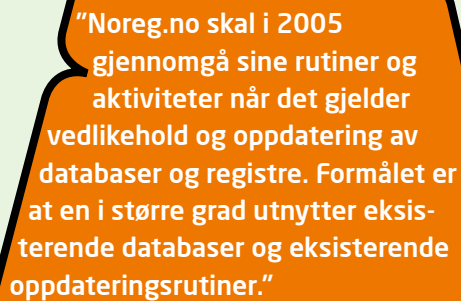
I utviklinga av taleportalen har Noreg.no samarbeidd med VoiceASP, som driftar den tekniske løysinga. Når det gjeld utforming av innhald og funksjonalitet gav testgruppene med deltakarar frå mellom anna Noregs Blindeforbund, Dysleksiforbundet i Noreg og Seniorsurf konstruktive og nyttige innspel. Generelt var tilbakemeldingane gode. Taleportalen er eit av fleire tiltak innanfor Noreg.no sitt arbeid med auka tilgjengelegheit.



8 Tal og fakta frå Noreg.no

8.1 Databasar og register

I Moderniseringsdepartementet sitt tildelingsbrev til Noreg.no for 2005 heiter det:



“Noreg.no skal i 2005 gjennomgå sine rutiner og aktiviteter når det gjelder vedlikehold og oppdatering av databasar og registre. Formålet er at en i større grad utnytter eksisterende databasar og eksisterende oppdateringsrutiner.”

Noreg.no oppdaterer dagleg innhald i databasar og register. I tillegg vert adresse- og tenestedatabasane jamleg oppdaterte etter fastlagde planar. Adresse-databasen inneheld kring årsskiftet 5 440 postar. For tenestebasen er talet på lenkjer 6 711. Oppdatering og kvalitetssikring av data er difor ei omfattande og ressurskrevjande oppgåve. Desse databasane ligg til grunn for særskilt mykje av informasjonen på nettsidene, og fungerer også som eit nyttig arbeidsverktøy for operatørane i Noreg.no si publikumsteneste.

I juni vart det sett ned evaluerings- og koordineringsgrupper for dei ulike arbeidsfeltene. Gruppene har som mandat å evaluere eksisterande registrerings- og oppdateringsrutinar med mål om vidareutvikling og betre flyt i arbeidet. Dokumentasjon av rutinar, styrings- og planverktøy og informasjonssystem er ein sentral del av arbeidet.

Noreg.no er i dialog med andre statlege etatar med mål om å vurdere gjenbruk og automatisert overføring av data til www.noreg.no. Eit slikt samarbeid kan effektivisere arbeidet med registrering og kvalitetssikring av data. I tillegg har Noreg.no bygd inn støtte for tovegsutveksling av innhaldsdata i LivsIT-systemet.

8.2 Kjennskapsgransking

MMI Univero gjennomførte på oppdrag frå Noreg.no i mars ei gransking for å kartleggje nordmenn sin kjennskap til verksemda.

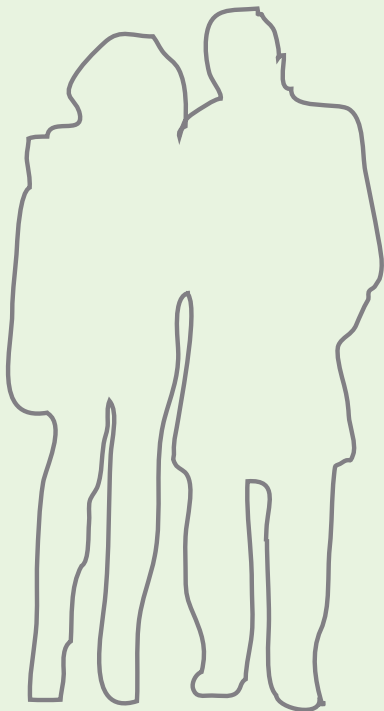
Granskinga vart utført mellom eit utval av den norske befolkninga som er 15 år og eldre og vart gjort i perioden 15.- 20. februar.

Tala visar mellom anna at 4 % av befolkninga har kjennskap til Noreg.no utan at intervjuaren les opp namnet på verksemda. Totalt har 26 % av befolkninga høyrte om Noreg.no. Vidare visar undersøkinga at 27 % av dei som har tilgang til Internett er vant til å søkje etter informasjon om offentlege verksemdar, lovar, reglar osv. på nettet. Av desse er det 7 % som seier at www.noreg.no og www.norge.no er blant dei nettsidene dei nyttar mest.

Analyser av undergruppene viser at den delen som nyttar www.noreg.no mest er menn, personar i alderen 40-49 år, og personar med utdanning på universitetsnivå.

I perioden frå 12. til 15. september vart det av Visendi AS gjort ei liknande gransking for Odin. På spørsmålet "kva statlege nettportalar kjenner du til?" svarar 19,68 % av utvalet Noreg.no med uhjelpen kjennskap, dvs. utan at intervjuaren les opp namnet på verksemda. På spørsmålet "kven av dei følgjande statlege nettportalane kjenner du til?" svarar heile 45,32 % at dei kjenner til Noreg.no. Dette plasserer Noreg.no på andre plass, berre forbigått av Odin.

Noreg.no gjennomførte i samarbeid med Moderniseringsdepartementet ei større reklamekampanje sommaren 2005, og det er grunn til å tru at denne har auka publikum sin kjennskap til verksemda.



8.3 Brukargransking

Noreg.no gjennomførte ei eiga intern gransking av eigne brukarar i november 2005.

Målet for denne granskinga var å få ei oversikt over eigne brukarar og i kva grad dei er nøgde med tenestene Noreg.no tilbyr på Internett. Undersøkinga vart utvikla i samarbeid med RKIT, og vart gjennomført som eit pop-up element på www.noreg.no i perioden 14. til 16. november. Analysen av datagrunnlaget vart gjort av Vestlandsforskning, og førelåg Noreg.no den 9. desember.

Granskinga av brukarane til Noreg.no viser at brukarane er godt nøgde med tenestene på nettstadane, men at det likevel er rom for betring av nokre tenester. 70 % av respondentane seier at dei er ganske eller særst godt nøgd med Noreg.no totalt sett, samstundes som berre 2 % i noko grad er misnøgde.

I tillegg til svara på fleirvalsspørsmåla, var det også mogleg å skrive eigne tilbakemeldingar til Noreg.no i samband med granskinga.

Her mottok vi i alt 320 konstruktive meldingar. Desse vart alle gjennomgåtte, og vert tekne med i vurderinga når vi vidareutviklar nettenestene våre. Av dei som har teke stilling til tenestene, er om lag 2/3 av tilbakemeldingane positive, medan 1/3 er negative.

Dei positive tilbakemeldingane går mykje på at folk er nøgde med at ei teneste som Noreg.no fins, og dei vektlegg den menneskelege kontakten svartenesta gjev som ein viktig dimensjon. Dei negative meldingane er kritikk for noko tungvint navigasjon og søkjetenesta på nettsidene.

Granskinga viser at brukarane våre er aktive nettbrukarar. Heile 93 % av dei nyttar Internett dagleg, medan 6 % oppgjev at dei nyttar det minst ein gong i veka. Det er mindre enn 1 % av respondentane som seier dei nyttar nettet sjeldnare enn ein gong i veka.



Foto: Ole Jomar Moen, Noreg.no.

8.4 Tal frå publikumstenesta

I tildelingsbrevet frå Moderniseringsdepartementet er det sett opp følgjande mål for trafikken til publikumstenesta:

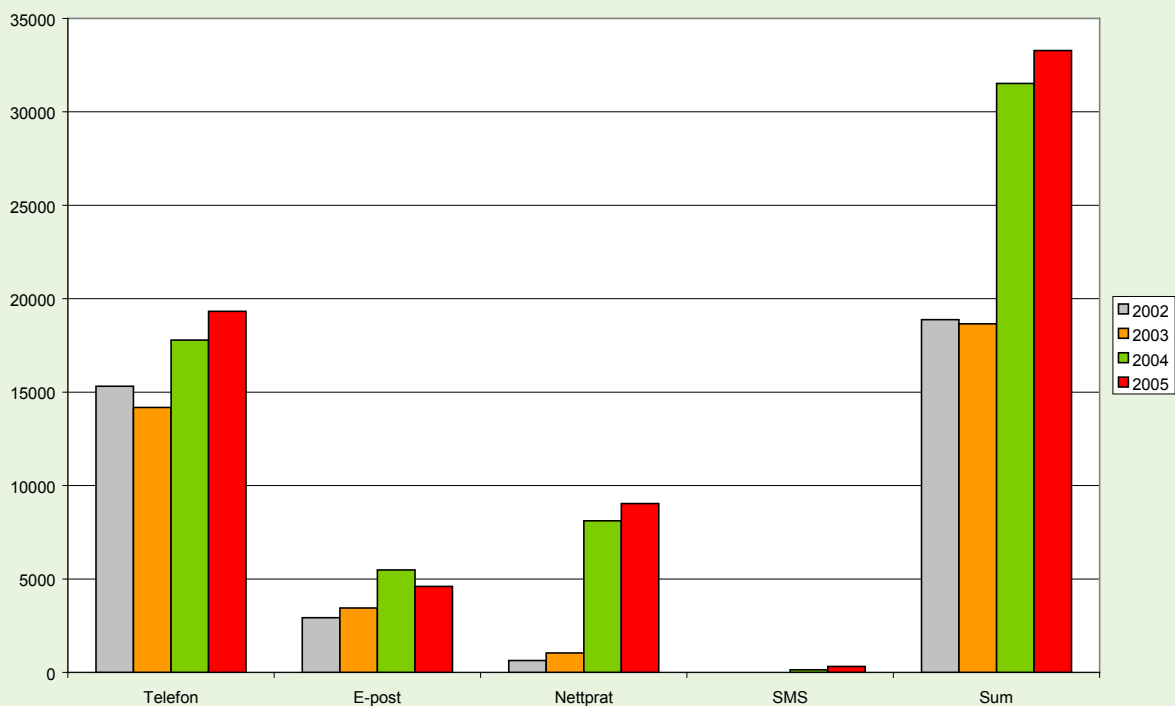
- Antall henvendelser skal økes med 10 % i forhold til 2004.
- Andelen elektroniske henvendelser skal økes til 40 %.

Totalt var det 33 287 kontaktar til publikumstenesta i 2005. Dette utgjør ei auke på 5,6 prosent i høve til tala for 2004. Vi ligg såleis noko under resultatkravet om ei auke på 10 prosent.

Telefon er framleis viktigaste kontaktmåten, og utgjør 58 % av alle kontaktar i 2005. Samanlikna med 2004 har talet på telefonkontaktar gått opp med 8,7 %. SMS utgjør til trass for ei auke på 120 % berre om lag 1 % av samla trafikk.

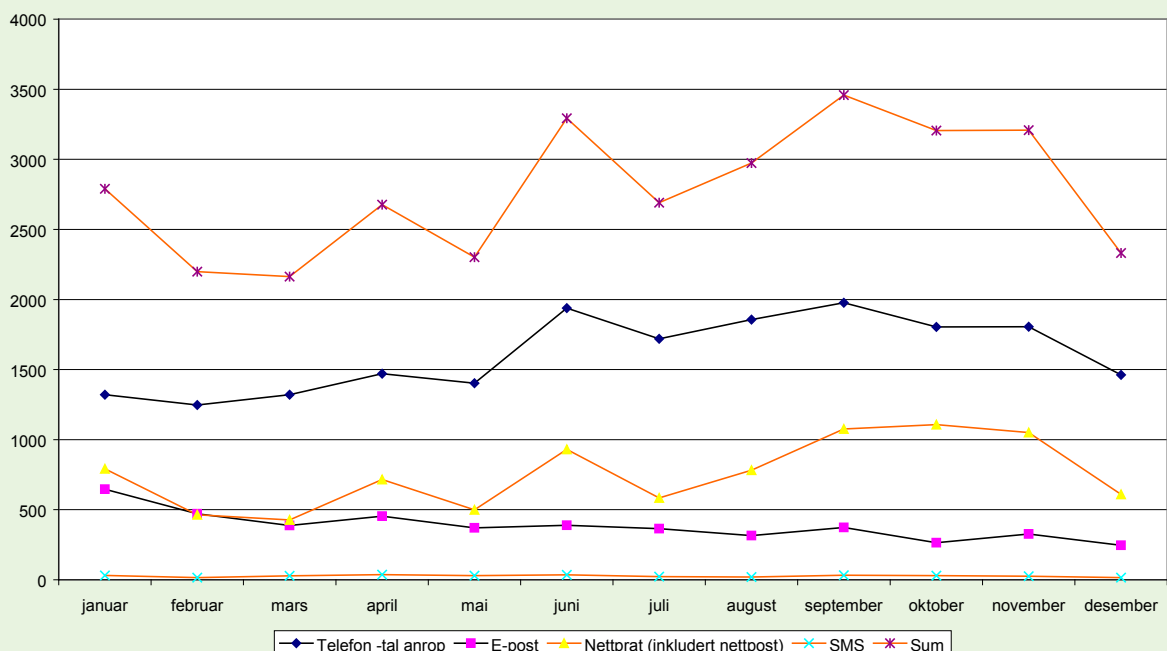
Resultatkravet om 40 % elektronisk kommunikasjon er oppfylt i 2005. Til saman utgjør e-post og nettprat 41 % av publikumskontaktane. Talet på e-postar har gått ned med 15 % i høve til 2004. Nettprat tek over som den viktigaste forma for elektronisk kommunikasjon og har i høve til 2004 gått opp med 11,3 %. Omlag 21 % av dei som kontaktar oss på nettprat gjer dette utanom opningstida til Noreg.no. Spørsmålet vert då lagt att hjå oss som ein såkalla nettpost som er garantert svar neste yrkedag. Desse tala er inkludert som nettprat.





Figur 4: Kontaktar til publikumstenesta i 2005 samanlikna med 2004, 2003 og 2002.
(Kjelde: Telenor InContact, Sentinel eDialog24, og Microsoft Outlook 2003: besvarte meldingar).

Trafikkutvikling for publikumstenesta i 2005



Figur 5: Trafikkutviklinga for publikumstenesta i 2005
(Kjelde: Telenor InContact, Sentinel eDialog24, og Microsoft Outlook 2003: besvarte meldingar).

Trafikken varierer med årstida. Vi ser tydeleg nedgang i samband med fridagar og ferie. Trafikken var høgare i 2. halvår, noko som truleg skuldast ein effekt av relanseringa og reklamekampanjen sommaren 2005.

8.4.1 Kva spør brukarane om?

Nokre tema er mykje etterspurde uansett årstid.

Døme på dette er arv og skifte, permisjons- og stønadsrettar for foreldre, inngåing av ekteskap, oppløysing av parforhold, samver, barnebidrag og offentlege regulativ for løn og reise. Det er og jamt mykje spørsmål etter kontaktinformasjon til offentlege etatar og statlege føretak og selskap. Noreg.no merkar at stadig fleire brukarar etterspør elektroniske tenester. Når vi kan vise til slike som til dømes tinging av helsetrygdkort og elektronisk skjema for flyttemelding, vert dette positivt motteke av brukarane som har kontakta oss. Vi opplever óg at stadig fleire brukarar kontaktar oss over telefon medan dei sjølve er på Internett. I desse tilfella tyr brukarane til publikumstenesta for hjelp til å finne fram til den informasjonen dei søker etter.

Fleire av spørsmåla til Noreg.no si publikumsteneste er sesongbaserte. Med dette meiner vi at det er nokre spørsmål som vert ofte stilt i særskilde periodar av året. Dette er spørsmål om endra satsar og gebyr, og om nye lovar og reglar som trer i kraft ved årsskiftet. Spørsmål om sjølvmeldinga kjem i april, medan brukarane interesserer seg for spørsmål om pass, helsetrygdkort og tollkvotar om sommaren.

I 2005 var det stortingsval, noko Noreg.no merka med omsyn til spørsmåla publikumstenesta mottok i tida kring valet. Vi fekk mange spørsmål før valet, om førehandsrøysting, valkort og røystelokale, medan etter valet handla spørsmåla om valresultat, mandatfordeling og kven som vart Noreg sine nye stortingsrepresentantar.

Vidare var hausten prega av spørsmål om regjeringsskiftet; brukarane våre søkte informasjon om Soria Moria-erklæringa, namn på nye statsrådar og statssekretærar og endringar i departement og deira ansvarsområdar. Også informasjon om statsbudsjettet var mykje etterspurt på hausten.

Variasjonen i spørsmåla Noreg.no mottek er stor. Vi opplever at det er viktig å kontinuerleg produsere oppdatert og dagsaktuell informasjon på nettsidene. Vi ser også endringar i kva kontaktform brukarane ynskjer å kontakte oss med. Stadig fleire vel å nytte nettprat for å kontakte Noreg.no, medan vi får færre spørsmål på e-post samanlikna med 2004. Nettprat er óg den kontaktmåten vi fekk flest positive tilbakemeldingar på i brukargranskinga hausten 2005.

“Vi skal gifte oss.
Kva skjema
treng vi?”

“Kvar skal
eg melde
flytting?”

“Kvar på
Internett kan
eg byte
fastlege?”

8.5 Tal frå nettrafikken

Ein viktig del av arbeidet til Noreg.no er knytt opp til utvikling og drift av nettstadane våre.

Ein viktig resultatindikator for dette arbeidet kan målast gjennom tal på sidevisingar og unike brukarar, ein indikator som målast kvar veke heile året. Tala Noreg.no hentar ut nyttast sjølvstilt til fleire bruksområde, mellom anna til innhaldsproduksjon og for å sjå korleis brukarane nyttar nettstadane.

Tildelingsbrevet frå Moderniseringsdepartementet set klare resultatkrav til trafikken på nettsidene til Noreg.no og presiserer desse resultatindikatorane:

- Tal på sidevisingar på nettstaden skal vere minst 40.000 pr. dag.
- Tal på unike brukarar skal vere 10.000 i gjennomsnitt pr. dag.

Tal frå vevsloggane syner at desse resultatane er nådd for 2005¹¹. Talet sidevisingar for heile året enda på 19 703 098, noko som gjev eit gjennomsnitt per dag på 53 981 sidevisingar. I høve til unike brukarar vart vi besøkt av i gjennomsnitt 10 684 unike brukarar dagleg.

Unike brukarar:

Noreg.no nyttar dei unike IP - adressene til dei besøkjande på nettsidene for å telje kor mange som nyttar sidene dagleg. Brukarar som har besøkt sidene fleire gonger innanfor same døgnet vert berre rekna ein gong for å skape eit realistisk bilete av kor mange ein-skilde brukarar som nyttar www.noreg.no kvart døgnet. Det kan vere ein viss feilmargen for desse tala ettersom fleire datamaskiner kan skjule seg bak same IP - adresse der dei vert beskytta av brannmurar. Dette gjeld som regel arbeidsstasjonar i større verksemdar og liknande.

Sidevisingar:

Tal på gonger eit dokument, ei dynamisk side eller eit skjema vert lest av besøkjande. Sidevisingar gjev andre tal enn "treff", fordi det kan registrerast fleire treff til kvar sidevising.

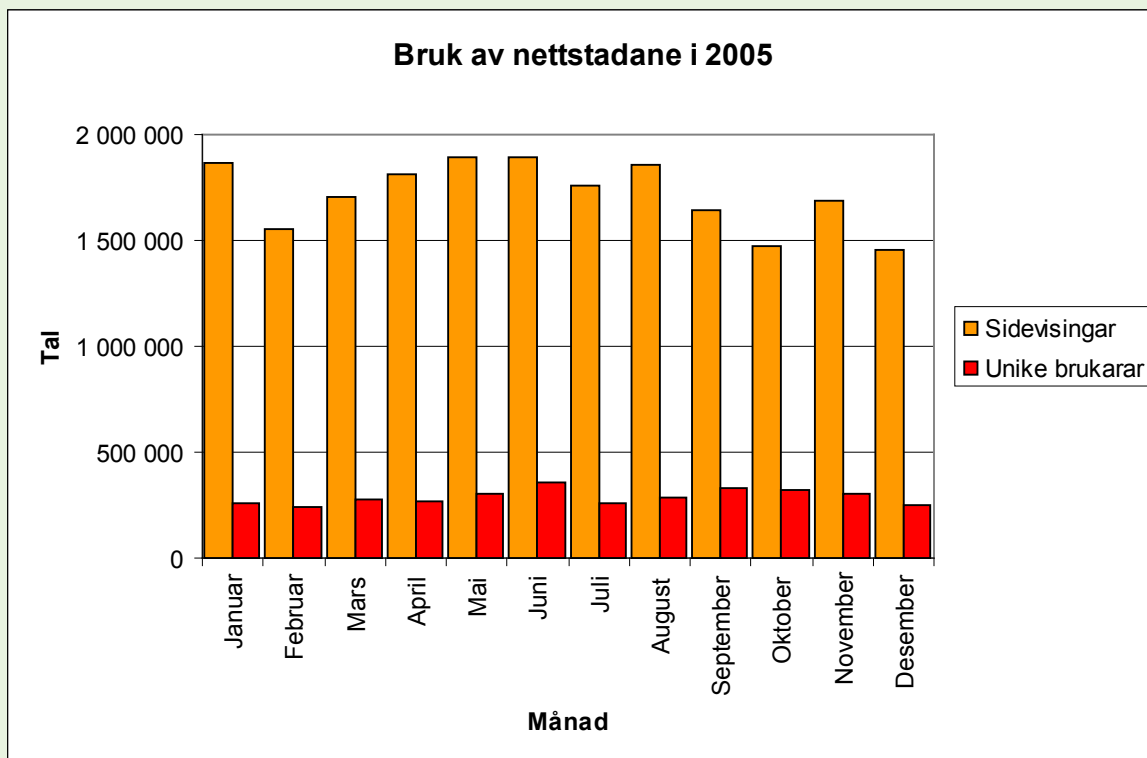
¹¹ Noreg.no nyttar seg av analyseverktøyet WebTrends for å analysere nettrafikken på nettstadane www.norge.no, www.noreg.no, og www.norway.no. I 2005 har vi òg nytta verktøyet LinkPulse for å analysere korleis brukarane navigerer i arkitekturen på dei ulike nettsidene.

Også i høve til tidlegare år har Noreg.no i 2005 opplevd ein vekst i talet for sidevisingar på nettstadane. Auken frå 2004 til 2005 er på 3 331 449 sidevisingar, eller om lag 20 prosent.

År	Sidevisingar
2003	14 266 319
2004	16 371 649
2005	19 703 098

Figur 6. Årleg trafikktvikling siste tre år.

Ved utgangen av 2005 har det vore om lag 88 millionar sidevisingar på www.noreg.no sidan opninga i 2000.



Figur 7. Bruk av nettstadane i 2005 - trafikktvikling fordelt på månad

Vevsloggane syner oss og kva tema som interesserte brukarane mest i 2005. Figur 8 syner dei fem mest lesne temasidane på www.noreg.no sidan relanseringa av nettsidene 13. juni 2005. Ein kan sjå at det framleis er informasjon knytt til det nære og kjære brukarane våre søker. Dei er interesserte i å finne informasjon om emne som omhandlar arbeid og utdanning, økonomiske spørsmål som skatt og trygd og informasjon knytt til bustad og eigedom.

Fem mest lesne temasider i 2005 ¹²	
Arbeidssøkjar	7,73 %
Skatt	7,47 %
Skule og utdanning	5,76 %
Bustad og ungdom	5,64 %
Trygd	5,36 %

Figur 8. Fem mest lesne temasider på www.noreg.no i 2005

¹²Tala her refererer til tida frå relanseringa av nettsidene 13. juni 2005. Årsaka til dette er den store omstruktureringa av temastrukturen på nettsidene, noko som medførte at det ikkje er samanliknbare data for perioden fram til relanseringa.

9. Artiklar

9.1 Lat Noreg.no gjere kontakten med det offentlege litt enklare!

Frå opninga i 2002 har publikumstenesta hjå Noreg.no bidrege til å hjelpe brukarane våre til å finne fram i det offentlege. Talet på kontaktar var i 2005 høgare enn nokon sinne, og det er ei rekkje årsaker til dette.

Brukarane våre møter ein offentleg sektor i stadig endring, og det er ikkje alltid like lett å orientere seg om kva etat som har ansvar for dei ulike tenestene. Offentlege etatar blir omorganiserte, dei byter namn og får nye arbeidsoppgåver. Kvar Biltilsynet vart av i telefonkatalogen, og kvifor ein ikkje finn postadressa til Sorenkrivaren er ikkje uvanlege spørsmål for Noreg.no.

No er det ikkje slik at ein alltid hugsar kvar ein kan bestille helsetrygdkort før ein reiser på bilferie i Europa. Heller ikkje kvar ein kan reservere seg mot irriterande telefonseljarar som forstyrrar den velfortente ettermiddagskvilen på sofaen. I Noreg.no veit vi korleis du gjer dette. Dersom du kontaktar oss på telefon, e-post, SMS, eller via vår nettpratteneste på Internett, kan vi opplyse deg om kven som hjelper deg med dette, eller kvar du kan gjere dette sjølv på Internett når det er mogleg.

Hugsar du kva likningskontor du høyrer til, eller kvar du skal sende flyttemelding? Og veit du kven du klagar til dersom du ikkje er einig i vedtaket på byggesøknaden din? Heller ikkje dette er spørsmål som set oss fast. Har du spørsmål om det offentlege, lovar og reglar, pliktar eller rettar, eller kanskje du lurar på kva offentleg kontor du skal kontakte? Då kan Noreg.no hjelpe deg!

Tek du kontakt med oss som arbeider i Noreg.no møter du kvalifiserte og hyggelege personar. Dei tilsette i publikumstenesta vår har brei fagleg bakgrunn og god erfaring i å finne fram i det offentlege. Dersom du kontaktar oss kan du vere sikker på å få svar.

Det er langt ifrå alle spørsmål vi kan svare på sjølv, men i desse tilfella vert du rettleia til det kontoret som kan svare deg eller som skal behandle saka di. Du kan sjølvstyk kontaktet Noreg.no anonymt dersom du ønskjer det.

Du kan óg nytte Internett for å finne informasjonen du leitar etter. På nettstadane www.noreg.no og www.norge.no finn du offentleg informasjon på nynorsk og bokmål. Her kan du finne kontaktinformasjon til om lag 5 500 offentlege kontor og etatar.

Du finn også emneinformasjon kategorisert etter både meir generelle tema, som til dømes familie, eller meir spesifikke tema, som til dømes årsavgift. Brukar du nettsidene våre får du tilgang til ei rekkje nyttige tenester som gjer det enklare for deg å finne fram i det offentlege. Informasjonen er óg tilgjengeleg på engelsk, på nettstaden www.norway.no.

9.2 Service-erklæring

Kva kan Noreg.no hjelpe med?

Noreg.no er ei offentleg teneste som mellom anna omfattar internettportalane www.noreg.no, www.norge.no og www.norway.no, og ei publikumsteneste som svarar på spørsmål via telefon, nettpat, e-post, SMS, brev og telefaks.

Noreg.no kan hjelpe deg med opplysningar om offentlege verksemder, lovar, reglar, plikter og rettar. Gjeld spørsmålet enkeltsaker eller tolking av lovar, hjelper vi deg med å finne fram til rett offentleg kontor.

Du kan kontakte Noreg.no anonymt.

Svartider

På telefon, nettpat og SMS får du svar med det same. Utanom opningstida kan du leggje igjen melding på nettpat, sende SMS eller sende e-post. Legg du igjen ei melding på nettpat eller sender oss ein SMS, vil vi svare deg neste arbeidsdag. Sender du e-post, brev eller telefaks, svarer vi deg innan tre arbeidsdagar.

Oppdatering av www.noreg.no

Noreg.no oppdaterer jamleg innhaldet i portalen. Likevel kan det finnast innhald som ikkje er fullstendig eller ajourført. Dersom du finn feil eller har kommentarar, send oss gjerne ein e-post.

www.noreg.no er utvikla i tråd med informasjonsfaglege krav og føringar som er fastsette gjennom den statlege informasjonspolitikken og tilrådingar frå KS. I utviklinga av www.noreg.no legg vi vekt på behova og føresetnadene til brukarane, i tillegg til generelle krav om å vere tilgjengelege og brukarvenlege.

Språk

Noreg.no søker å oppfylle krava i Lov om målbruk i offentleg teneste. Vi legg vinn på å føre eit enkelt og forståeleg språk, både på www.noreg.no og i kontakt med brukarane. Vi har òg som mål å unngå utanlandske faguttrykk, og i staden bruke norske ord og omgrep.

Informasjonen på www.noreg.no vert oppdatert samstundes på bokmål og nynorsk. Når du kontaktar oss skriftleg, får du svar på den målforma du sjølv brukar.

Offentlege instansar som har offisiell samisk eller kvensk namneform er oppførte med alle namneformene.

Informasjon på engelsk om det offentlege finn du på den engelske utgåva av www.noreg.no, www.norway.no. Vi svarar også på engelsk på spørsmål til publikumstenesta som kjem frå utanlandske brukarar.

Tilbakemeldingane dine er viktige!

Vi er opptekne av kva du synest om dei tenestene vi tilbyr og den servicen du har fått. Har du forslag til nye tenester eller til kva vi kan gjere for å bli betre, vil vi gjerne høyre frå deg. Finn du noko som bør rettast opp på nettstadane våre, set vi pris på om du gir oss ei tilbakemelding.

Krav til eksterne nettstader

For at det skal leggjast lenkje frå www.noreg.no til ein nettstad, må nettstaden vere styrt av eit offentleg (kommunalt, fylkeskommunalt eller statleg) organ eller ei offentleg verksemd. I dette ligg:

- Forvaltningsorgan og -bedrifter i følgje Forvaltningslova §1 og organ som er unnateke frå denne lova jf. §4.
- Kongehuset.
- Offentleg eigde verksemder.
- Stiftingar og organisasjonar knytt til offentleg verksemd eller med særskilde samfunnsoppgåver.



noreg.no
Njøsavegen 2 • 6863 Leikanger • Tlf: 800 30 300
E-post: info@noreg.no
Internett: www.noreg.no