

din **vegvisar** i det offentlege



noreg.no

Årsrapport 2006



1. Innhald

1. Innhald	3
2. Innleiing	4
2.1 A word from the director	5
2.2 Om Noreg.no	6
3. Noreg.no i 2006	7
3.1 Organisasjonen	7
3.2 Marknadsføring	9
3.3 Forvaltningsorganisasjonen Miside	10
3.4 Norga.no	13
3.5 Los - informasjonsstandard for offentlege tenester	14
3.6 Søkemotor og emnekart	15
3.7 Norway.no	15
3.8 Norsk lysingsblad	16
3.9 Samarbeid	17
4. Kvalitetsvurdering av offentlege nettstader	18
4.1 Kvalitet 2006	18
4.2 Kvalitetskonferansen	20
5. Tilgjengelegheit	21
5.1 Informasjonsaktivitetar	22
5.2 Taleportalen	23
6. Tal og fakta	24
6.1 Databasar og register	24
6.2 Kjennsksgransking	24
6.3 Brukargransking	25
6.4 Brukarkontakt	25
6.5 Tal frå brukartrafikken	26
6.6 Tal frå nettrafikken	28
6.7 Tal frå norway.no	30
6.8 Tal frå Norsk lysingsblad	31
6.9 Tal frå Taleportalen	31
7. Artiklar	32
7.1 Kva spør brukarane om?	32
7.2 Minside - ditt offentlige servicekontor på Internett	33
7.3 Service-erklæring	35

2. Innleiing

I desember lanserte Fornyings- og administrasjonsministeren Miside, den sentrale inngangsporten til offentlege elektroniske tenester for privatpersonar på Internett. Noreg er først i verda med ei slik teneste. Miside inneber at brukarane får ein lettare tilgang til offentlege tenester. Med pc og internettilgang kan ein løyse fleire og fleire oppgåver mot det offentlege uavhengig av tid og stad. I tillegg kan brukaren via fleire av tenestene på Miside kontrollere kva opplysningar dei offentlege etatane har lagra om brukaren.

Noreg.no har forvaltningsansvaret for Miside. Det inneber at vi har hatt ei sentral rolle i utviklinga av portalen. Det er også vårt ansvar å utvikle Miside slik at portalen blir det sentrale elektroniske servicekontoret mot det offentlege. Dette har vore ei spennande oppgåve i 2006, og det vil bli eit sentralt arbeidsområde i tida framover. Fjorten dagar etter at Miside vart lansert, hadde 60 000 brukarar logga seg på tenesta. Bruken viser at nordmenn i svært stor grad er klare til å utføre tenester via Internett. Det kviler derfor eit stort ansvar både på Noreg.no og offentlege etatar og kommunar for å utvikle og tilretteleggje dei offentlege tenestene elektronisk.

Lanseringa av Miside vekker interesse også utanom landegrensene. Fleire land følgjer etter Noreg i utviklinga av portalar som Miside og planlegg lansering av tilsvarende tenester om nokre år. Derfor tek mange kontakt for å lytte til våre røynsler med Miside. Den offensive satsinga Noreg gjer for å bruke den elektroniske motorvegen i dialog med brukarane vekker oppsikt.

I 2006 markerte Noreg.no ein milepæl. Talet på sidevisingar på nettportalane våre passerte 100 millionar sidan oppstarten i januar 2000. I tillegg tek svært mange kontakt med Noreg.no for å få hjelp til å finne fram i det offentlege. I årsrapporten vår kan du lese meir om erfaringane våre med brukarkontakten i 2006.

Noreg.no gjennomfører kvart år ei kvalitetsvurdering av offentlege nettstader. I år vart 700 nettstader vurderte. Resultatet viser at dei offentlege nettstadene er på rett veg. Sjølv om skilnaden er stor, har nettstadene fått betre tilgjengelegheit, betre brukartilpassing og meir nyttig innhald. Det er bra.

Ei stor utfordring for det offentlege framover vil vere å utvikle og tilretteleggje nye tenester i takt med forventningane og etterspurnaden frå brukarane. Miside vart opna som ei ny teneste via Noreg.no i 2006. Vi opplevde at mange sette pris på utvidinga, samstundes som vi er klar over at brukarane heile tida vil forvente meir innhald og nye tenester. Det betyr at Noreg.no også har mange utfordringar i tida framover.

Ove Nyland
Direktør Noreg.no



Foto: oskar-andersen.com

2.1 A word from the director

In December 2006, the Ministry of Government Administration and Reform launched MyPage, the official portal from which citizens may carry out public service transactions via the Internet. Norway is the first in the world to offer this kind of service. MyPage provides an easier way for citizens to interact with the public sector. By means of computer and Internet access, citizens may perform their public duties whenever and wherever it suits them. Furthermore, citizens are able to inspect data stored in public authority registers about themselves.

Norway.no has the administrative responsibility for MyPage, and has had a central role in developing the portal. We aim to develop MyPage as the official online one-stop shop for public services in Norway. MyPage has been an important and exciting project in 2006, and it will continue to be a focal area of responsibility for us in the future. Within a fortnight of MyPage being launched, 60 000 citizens had logged on to the service. This indicates that Norwegian citizens are ready to interact with the public sector electronically. Norway.no and public sector authorities have the important responsibility and task of developing and providing these online public services for citizens.

The launch of MyPage has also stirred interest abroad. Several countries are now involved in developing portals similar to MyPage. Norway.no is regularly contacted by those wanting to learn from the experience we have gained in developing MyPage. Norway's investment in using the electronic highway to optimise citizen interaction is groundbreaking.

In 2006, Norway.no reached a milestone. The total number of page views on our web portals, since our first portal was launched in January 2000, exceeded 100 million. Norway.no's help desk also continues to be extremely popular among citizens needing help in navigating the public sector.

Norway.no conducts an annual assessment of Norwegian public web sites. In 2006, more than 700 web sites were assessed. Results suggest that public sector web sites are on the right course. Norwegian public web sites score better, when it comes to accessibility, usability and useful content, than ever before. This is promising.

One of the toughest challenges the public sector in Norway now faces lies in providing and developing new online services that satisfy both the expectations and needs of citizens. MyPage was launched as a new service provided by Norway.no in 2006. Positive feedback shows that many are pleased with this expansion. However, we are also aware that citizens expect continuous development when it comes to new online services and the improvement of existing ones. This in mind, Norway.no can expect to face numerous challenges in the future.

Ove Nyland,

Director Norway.no

2.2 Om Noreg.no

Noreg.no er den leiande nasjonale portalen for formidling av offentleg informasjon og offentlege tenester. Vi har ei viktig rolle som vegvisar og folkeopplysar. 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. Dette betyr at Noreg.no skal ha ei innovativ rolle i forhold til bruk av ny teknologi og vere ein pådrivar for å betre kvaliteten på offentleg informasjon og tenesteformidling.

Historikk

1. januar 2002 vart Opplysningstenesta i staten samlokalisert med redaksjonen i www.noreg.no. I 2004 overtok Noreg.no ansvar for kvalitetsvurdering av offentlege nettstadar. 3. juni 2004 vart Internettportalen www.norway.no opna. Målet for denne portalen var å gje engelskspråklege brukarar tilgang til offentleg informasjon på Internett. Frå 1. januar 2006 har Noreg.no ansvar for drifts- og operatøransvar for Norsk Lysingsblad. Noreg.no har forvaltningsansvar for innbyggjarportalen Miside som vart lansert 18. desember 2006.

Internettportalane www.noreg.no og www.norge.no¹ vart lanserte 24. januar 2000, etter at Regjeringa og styret i KS hadde vedteke at det skulle etablerast ein felles inngang til all offentleg informasjon på Internett. Tenesta skal medverke til at forvaltninga framstår som heilskapeleg. Noreg.no har frå 1. januar 2005 vore ei eiga verksemd underlagt Fornyings- og administrasjonsdepartementet, heretter omtalt som FAD.

I tillegg til internettportalane www.noreg.no, www.norge.no og www.norway.no har Noreg.no ei publikumsteneste som gjev opplysningar om offentlege verksemder, lover, reglar, rettar og plikter.

Nettsidene 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 brukarvennlege.

Glimt frå Noreg.no i 2006

- Nettstadane har 26 686 523 sidevisingar fordelt på 2 606 294 unike brukarar.
- Noreg.no svarar på 28 845 spørsmål frå brukarane.
- I samband med kvalitetsvurderinga vart 691 nettstadar vurderte opp mot Noreg.no sine kvalitetskriterier.
- På konferansen "Kvalitet på offentlige nettsteder" 1. desember delte Noreg.no ut pris til "Beste netteneste" til Statens lånekasse, "Årets kommunale nettsted" til Rogaland Fylkeskommune, "Årets statlege nettsted" til Statens forureiningstilsyn og "Tilgjengelegheitsprisen" til Arbeids- og velferdsetaten (Nav).
- I juni markerte Noreg.no at vi frå oppstarten har hatt 100 millionar sidevisingar.
- Noreg.no lanserte innbyggjarportalen Miside 18. desember 2006.
- Ved lanseringa av Miside la vi ut www.norga.no.

1. Vidare i årsrapporten refererer www.noreg.no til både www.norge.no og www.norway.no.

3. Noreg.no i 2006

3.1 Organisasjonen

Leiing

Ove Nyland, Direktør.

Direktøren har eit overordna ansvar for Noreg.no sitt arbeid med samordning av offentlege nettportalar, nordisk og europeisk samarbeid, budsjett og rekneskap, overordna personalansvar, avtalehandtering, høyringsuttalar og styringsdokument.

Marit Mellingen, Nestleiar.

Nestleiareren er direktøren sin stedfortredar. Nestleiareren har ansvar for utarbeiding av kompetanseplan, avtaleforvaltning, HMS-arbeid, rapportering, rullering av årsplan, koordineringsrolle organisasjon, arkiv, statistikk, marknadsføring, systemkontakt (inkl. IKT-kontakt), intranett, høyringsuttalar, utadretta kontakt. I tillegg er nestleiareren prosjektleiar for Los.

Seksjon teneste

Seksjonsleiar: Trude Risnes.

Ansvarsområda til seksjonen omfattar: Prosjekt- og utviklingsplan, brukarkontakt og brukarstøtte, vedlikehald av innhald og tenesteutvikling på nettsidene, Norsk lysingsblad, Taleportalen, vedlikehald av tekstar på Miside, prosjektdeltaking interne og eksterne prosjekt.

Seksjon IT/Utvikling

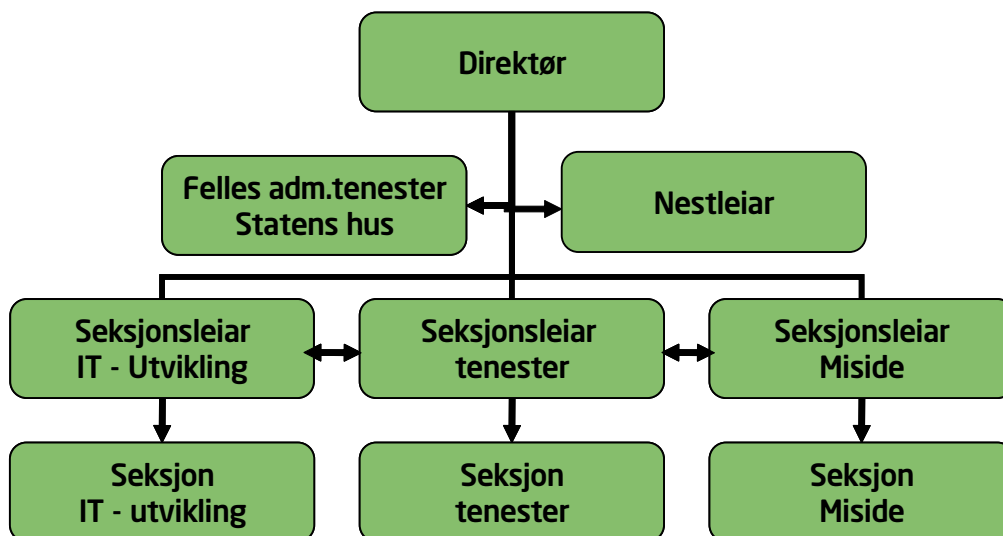
Seksjonsleiar Randi Marie Sjøholt.

Ansvarsområda til seksjonen omfattar IT drift, IT utvikling, arbeid med kvalitetskriteria og kvalitetsmerking, tilgjengelegheit, søkemotor, teknisk utvikling Los samt eksterne prosjekt.

Seksjon Miside

Seksjonsleiar Tor Alvik.

Seksjonen har forvaltningsansvar, ansvar for drift og vidareutvikling av Miside og Minid. Vidare er ansvarsområda til seksjonen leverandørstyring, avtalehandtering og avtaleforvaltning, endringshandtering, nye tenester Miside, tenesteleverandør-kontakt (tenesteforum) og ekstern kontakt e-forvaltning.



Ansvar og oppgåvefordeling

Noreg.no held til i Statens hus Sogn og Fjordane saman med Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, Riksrevisjonen, Fylkesskattekontoret og Skattefutkontoret. Dei administrative funksjonane i Noreg.no vert utført av den felles administrasjonsavdelinga i Statens hus.

Noreg.no har 26 tilsette. Av desse er 21 fast tilsette, 2 i vikariat og 3 i engasjement. Kjønnfordelinga er jamn, med ei lita overvekt av kvinner: 12 menn og 14 kvinner er tilsett i verksemda. Av dei fast tilsette er 57 % kvinner. I leiargruppa er 60 % kvinner. I tillegg til dei fast tilsette og medarbeidarane på engasjement, har Noreg.no hatt ein hospitant frå Skatteetaten 1. kvartal 2006.

Alle tilsette i Noreg.no har høgare utdanning. Utdanningsbakgrunnen spenner over ei rekkje ulike fagområde, noko som gir Noreg.no eit breitt kompetansegrunnlag.

Hausten 2006 starta Noreg.no ei kompetanseheving innan prosjektgjennomføring for alle sine tilsette. Dette arbeidet vil fortsetje i 2007 til alle har gjennomført grunnkurs i prosjektleiing, og vi tek sikte på vidare kompetanseheving til sertifisert prosjektleiar for nokre av dei tilsette.



Leiargruppa. Frå venstre Randi Marie Sjøholt, Tor Alvik, Ove Nyland, Trude Risnes, Marit Mellingen. Foto: oskar-andersen.com

3.2 Marknadsføring

Dei viktigaste aktivitetane knytt til marknadsarbeid i 2006 var utvikling av grafisk profil for Noreg.no og utsending av Miside-informasjon saman med skatte-kortutsendinga.

Grafisk profil

I 2006 utvikla vi ein grafisk profil til bruk i trykksaker, presentasjonar, brev, interne dokument og liknande. Vi har dermed fått eit heilskapleg uttrykk både internt og eksternt.

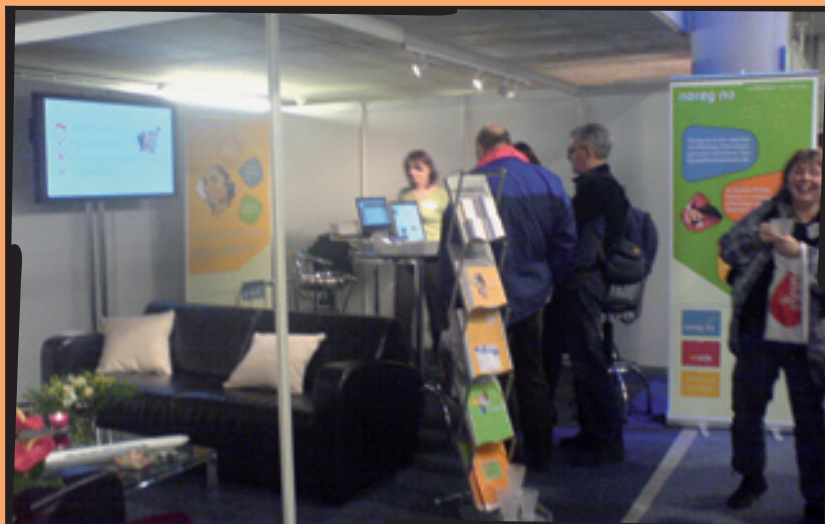
Aktivitetar retta mot publikum

Vi har også i år hatt ei heilsides annonse i Telefonkatalogen. Vi vurderer dette til å vere den beste måten for å nå dei av innbyggjarane som ikkje brukar Internett. I 2006 brukte 51,8 % av befolkninga kvite sider og 39,9 % rosa sider i Telefonkatalogen (kjelde Eniro/TNS Gallup). Aktivitetar retta mot nettbrukarar har vore annonsering på Kvasir.no, Gulesider.no og Sesam.no.

Saman med skattekortutsendinga i desember gjekk det ut eit vedlegg om Miside og Noreg.no, med eit opplag på 3,95 millionar. Der vart det informert om kva Miside er, korleis ein logger seg inn og kva ein kan gjere på Miside. Vi hadde også generell informasjon om Noreg.no. Vi har inntrykk av at mange har lese dette vedlegget.

Aktivitetar retta mot forvaltninga

Vi sende i år ut e-post til alle kommunane og ein del statlege etatar. Her vart det informert om Noreg.no, og vi oppfordra dei til å lenkje til sidene våre. Mange har teke denne oppfordringa. Det er særleg viktig for oss at dei tilsette på servicetorga i kommunane kjenner til oss, slik at dei kan vise brukaren til oss dersom dei får spørsmål som gjeld statlege etatar. Under KS-konferansen "eKommune" i juni hadde vi ein informasjonsstand der vi delte ut Miside-informasjon, og elles informerte om Noreg.no. Vi har inntrykk av at forvaltninga etter kvart har fått god kjennskap til Noreg.no.



Frå standen vår på Digital hverdag. Foto: Marit Mellingen, Noreg.no

3.3 Forvaltningsorganisasjonen Miside

Miside er eit offentleg servicekontor på Internett, med kommunale og statlege tenester. På Miside kan innbyggjaren få utført tenester, få innsyn i opplysningar som er registrerte om seg sjølv og etter kvart sende og motta meldingar frå offentlege etatar på ein sikker måte. Målet med Miside er å gjere offentlege tenester på Internett meir tilgjengelege for innbyggjaren.

Miside var klar for lansering i januar 2006, men lanseringa vart utsett fordi ein venta på at sikkerheitsportalen for det offentlege skulle bli ferdig utvikla. Noreg.no overtok ansvaret for utviklingsarbeidet med Miside i slutten av januar 2006, medan forvaltningsansvaret vart overført i mai 2006. Vi arbeidde med forbetring av brukargrensensnittet, la til rette for visning av kommunale tenester og vidareutvikla meldingstenesta.

I samarbeid med Forsvaret vart det utvikla støtte for visning av enkle skjema i Miside og til tenester frå Vernepliktsverket. Vernepliktsverket tek også i bruk meldingstenestene i Miside og tilbyr innbyggjaren full elektronisk saksbehandling.

Etter at FAD sa opp rammeavtalen for den offentlege sikkerheitsportalen i juni 2006, fekk Noreg.no i oppdrag å etablere ei mellombels innloggingsløysing for Miside. Innloggingsløysinga vart utvikla i løpet av hausten og bygger på bruk av personnummer, PIN-kode og eit sjølvvald passord. I samarbeid med Skattedirektoratet vart PIN-kodar til bruk ved innlogginga trykt på skattekortet og sende ut saman med informasjon om Miside.

The screenshot shows the Miside website interface. At the top, there is a logo for 'miside' and a navigation bar with links like 'Om Miside', 'Kontakt Miside', and 'Sikkerheit'. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of services. The main content area is titled 'Framsida' and contains a welcome message, a list of services, and a security notice. A sidebar on the right includes a user profile for 'KAR NORMANN' and a calendar for 'Månedsoversikt'.

Lansering av Miside

Miside vart lansert 18. desember 2006 av fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys. På pressekonferansen viste ho korleis ein bruker Miside.

Innbyggjarane kunne ta i bruk Miside etter kvart som dei fekk tilsendt skattekortet med PIN-kodane. Utsendinga av skattekort starta i Nord-Noreg 15. desember, og dei fleste innbyggjarane fekk tilsendt skattekortet før nyttår. Frå 18. desember til årsskiftet oppretta kring 60 000 innbyggjarar brukarkonto på Miside.

Dei mest brukte tenestene på Miside etter lanseringa var Min fastlege og Mine køyretøy og tenester knytte til skattekort og pensjon. Fram til midten av januar 2007 hadde 17 prosent av alle som bestilte nytt skattekort gjort det via Miside.

Miside fekk god omtale i media ved lanseringa. Portalen vart omtalt i dei fleste større avisene, radio og tv. Noreg.no gjennomførte også ein kampanje med nettannonsar på Dagbladet.no rett etter nyttår.

Ved lansering hadde 23 kommunar og 5 statlege etatar tenester på Miside.

Statlege etatar
Nav
Statens vegvesen
Statens lånekasse
Skattedirektoratet
Statens kartverk/Norsk eiendomsinformasjon

Kommunar
Trondheim
Malvik
Stjørdal
Levanger
Steinkjer
Alta
Hammerfest
Nordkapp
Kvalsund
Loppa
Måsøy
Hasvik
Ski
Frogn
Nesodden
Oppegård
Vestby
Ås
Stavanger
Asker
Skedsmo
Molde
Halden



Vidare arbeid med Miside

Talet på tenester på Miside er i dag avgrensa. Det viktigaste arbeidet med Miside framover vil vere å auke tilbodet av tenester mellom anna ved å samarbeide med KS, kommunesamarbeid, enkeltkommunar, fylkeskommunar og statlege etatar og verksemdar.

Ei rekkje tenester er i dag berre tilgjengelege på nettsidene til dei enkelte kommunane og etatane. Noreg.no vil arbeide for at også desse tenestene blir ein del av Miside.

Vidareutvikling av Miside må ta utgangspunkt i m.a. eNorge-planen, e-kommune-planen og Stortingsmelding nr. 17-06 Eit informasjonssamfunn for alle. Sentrale føringar her er forenkling for innbyggjaren, tilgjengelegheit for alle og ein heilskapleg it-politikk på tvers av forvaltninga.

Personopplysningslova gjev alle innbyggjarane rett til innsyn i eigne opplysningar i offentlege register. Vi vil leggje til rette for at kommunane og etatane på ein enkel måte skal kunne gje slikt innsyn via Miside. Vi vil derfor etablere ein standard utvekslingsmetode basert på webservice og WS-security.

Portalane noreg.no og Miside er i dag to ulike løysingar. Eit mål for 2007 er at løysingane skal framstå som meir heilskapelege for brukarane.



Foto: oskar-andersen.com

3.4 Norga.no

Hausten 2006 starta vi arbeidet med å utvikle ein samisk versjon av www.noreg.no. Målsetjinga var å lage ei forenkla framside med eit statisk innhald. Utforminga av sida tok utgangspunkt i rammeverket på www.noreg.no.

Noreg.no samarbeider med samIT i arbeidet med omsetjing av tekstane til samisk. SamIT har teke på seg ansvaret for å koordinere omsetjingsarbeidet, dette gjeld omsetjing av tekstar både til framsida og den samiske versjonen av Miside.

Ved lanseringa av Miside la vi ut www.norga.no. Innhaldet på sida er i dag avgrensa til informasjon om Miside. Lanseringa av Miside medførte at arbeidet med omsetjing vart retta mot tekstar på Miside, og vi er derfor ikkje komne heilt i mål med å få menystrukturen på www.norga.no omsett til samisk.

Bokmål | Nynorsk | **Sámegeilla** | English

din **veiviser** i det offentlige

Musiidui | Aktuelt | Temaoversikt | Ditt nærrområde | Finn myndighet | Spør oss | Om Norge.no

Musiidui

- [Sisaloggan Musiiddu](#)
- [Musiidu](#)
- [Musiidu](#)
- [Musiiddu báilvalusat](#)

For deg som skal bruke Minside:

- [Oahpa adnit Musiiddu](#)
- [Lea go juoga maid eahpidat? - Mu siiddu gulahallanskoviin](#)

Musiidu

Musiidu lea almmolaš báilvaluskantuvra interneahhtas. Musiidu addá dutnje:

- Oktasaš elektrovnalaš beassama almmolaš báilvalusaide
- Vejolašvuoda álkít sággastallat almmolaš áshusaiguin
- Oppalaš dieduid dan birra mii lea registrerejuvvon du birra almmolaš registariin

Ássiportála galgá dahkat oibmuid árgabeaivvi álkibun dainna lágiin ahte almmolaš báilvalusat galget leat eanet olámuttos.

Almmolaš báilvalusfálaldat cohkkejuvvon ovttá juohkehažžii heivehuvvon interneahhtaportálii. Musiidduin oažžu juohkehaš alcces sierra siiddu. Diedut leat biddjon fáttaid mielde, ja báilvalusat leat cohkkejuvvon ja sirrejuvvon ássiid dárbbuid vuodul. Geavaheaddjin gávnnat don álkít daid báilvalusaid maid dárbašat jus vel it dieđege ovdagihtii guhte almmolaš etahta ovddasvástáduš báilvalus lea.

Loga eambbo Musiiddu birra [dás](#).

musiidui

- [Sisaloggan Musiiddu](#)

For offentlig sektor:

- [Hvordan få en tjeneste inn på MinSide?](#)
- [Teknisk dokumentasjon](#)

norga.no

Til forsiden
Nettstedskart

Tema A-Å

A B D E F G
H I J K L M
N O P R S T
U V Y Ø Å

Finner du ikke frem i det offentlige?

- [Spør oss direkte på nettet og få svar med en gang!](#)
- [Ring oss på grønt nummer 800 30 300](#)
- [Send oss e-post, SMS eller brev.](#)
- [Ofte stilte spørsmål til Norge.no](#)
- [Nyheter og informasjon får du også fra vår døgnetts taleportal Ring 800 30 301](#)

3.5 Los - informasjonsstandard for offentlege tenester

Los er ein informasjonsstruktur og eit tilhøyrande IT-system for integrasjon av offentleg informasjon. Etter at det hausten 2005 vart bestemt å lage ein ny versjon av det som då heitte LivsIT, har Noreg.no arbeidd med avgrensing, ein ny emnestruktur og teknisk infrastruktur for tenesta. I desember vart namnet LivsIT endra til Los - informasjonsstandard for offentlege tenester”.

Kva er Los?

Los er eit klassifiseringssystem for informasjon om offentlege tenester. Målet med Los er å gjere det mogeleg å dele data mellom offentlege verksemder, og å gjere det enklare for innbyggjarane å finne fram i det offentlege uavhengig av kva offentleg verksemd som leverer tenesta.

Los har ein emnestruktur med hovud- og underemne. Denne strukturen skal kunne nyttast som ein navigasjonsstruktur på offentlege nettstader. Strukturen består av temahierarki i to nivå og tilhøyrande emneord som fungerer som eit tredje nivå. Det mest sentrale i strukturen er emneorda, desse fungerer som eit kontrollert vokabular med utbygd tilvisingsapparat. Arbeidet med å velje ut emnestrukturen og emneord vart gjort av ei arbeidsgruppe med deltakarar frå Noreg.no og Deichmanske bibliotek. Noreg.no har også sett ned ei referansegruppe med brei kompetanse på struktureringsarbeid som kvalitetssikrar arbeidet med den nye strukturen. Arbeidsgruppa gjorde ferdig emnestrukturen i desember, deretter vart den send på høyring til alle samarbeidspartar i testfasen i tillegg til referansegruppa.

Los består i tillegg til ein felles temastruktur for informasjon om offentlege tenester, også av ein database med eit sett av kartotek kort (metadata). Kvart kartotek kort har ein omtale av, og ei lenkje til, ein nettressurs. Dette er nettressursar frå vevtenestene til statlege etatar, fylkeskommunar og kommunar.

Pilotfasen

Kommunane Bergen, Trondheim og Ski melde seg sommaren 2006 som interesserte i å setje i gang testarbeid, og fekk oversendt den førebelse emnestrukturen. Hausten 2006 starta Bergen kommune eit pilotprosjekt med å setje i verk emnestrukturen. Samstundes starta arbeidet i Noreg.no med utarbeiding av ontologien og utvikling av eksport av emnestruktur og nettressursar til piloten. Til første testpilot valde vi å utvikle på emnekartplattform og XTM-format, sidan Bergen kommune ønskte dette. For at flest mogleg skal kunne ta strukturen i bruk på sine nettstader vil vi i løpet av våren 2007 tilby eksport og import av data i XML-format, XTM-format (emnekart) og RSS.

Vidare framdrift

I 2007 skal testfasen avsluttast, og systemet setjast i drift. Noreg.no skal ta i bruk emnestrukturen på sine eigne nettportalar, og produksjon av metadata om statlege nettressursar skal samordnast med vedlikehaldsarbeidet på www.noreg.no. Målet er at flest mogeleg kommunar og offentlege verksemder tek Los-standardten i bruk for å merke og presentere informasjon om offentlege tenester. Fleire kommunar signaliserer interesse for å bruke Los-standardten for utveksling og samarbeid om informasjon om tenester mellom ulike verksemder.

3.6 Søkemotor og emnekart

Søk er ei teneste som blir mykje brukt på nettsidene til Noreg.no. Søkemorteknologien er under stadig utvikling, og ein kan ta i bruk nye og meir brukarorienterte metodar.

I 2006 gjekk vi gjennom søkemotorløysinga vår for å sjå korleis vi kunne lage ei best mogeleg søketeneste for brukarane våre. Vi er no i gang med å forbetre søketenesta og vil ta i bruk ny teknologi for å vidareutvikle trefflistene frå våre eigne nettsider. I løpet av 2007 vil vi komme med ei forbetra søkemorteneneste med innhald frå dei fleste offentlege nettstader og frå www.noreg.no.

I 2006 gjennomførte vi saman med Numedalskommunane, Statens vegvesen og Husbanken Høykomprosjektet "Vidareutvikling av eServicetorget i Numedal saman med statlege aktørar", der vi tok i bruk emnekart som teknologi og metode. I prosjektet la vi databasen til Noreg.no over på ei emnekartløysing. Vi prøvde ut teknologien og konkluderte med at dette er ein framifrå måte å utveksle data på tvers av offentlege etatar. Ved hjelp av emnekartmotoren og webservices kan alle etatar hente ut data frå databasen til Noreg.no og presentere desse på sine eigne nettsider. Ein kan lese meir om dette prosjektet på <http://app.norge.no/demo/numedal/>.

I samarbeid med deltakarane i prosjektet, prosessmodellerte vi ulike tenester. Det viste seg at prosessmodellering kan gje etatane eit betre brukarperspektiv på nettsidene sine. I tillegg kan brukarane hoppe mellom nettsider til dei forskjellige aktørane via prosessmodellane.

3.7 Norway.no

Norway.no er den engelskspråklege versjonen av www.noreg.no. Innhaldet på sidene er tilpassa brukarar som ønskjer informasjon om norske samfunnsforhold og informasjon om offentlege etatar på engelsk. Nettsidene er godt besøkt med gjennomsnittleg 3 913 sidevisingar og 595 unike brukarar dagleg.

I 2006 starta arbeidet med å få portalen www.norway.no over på same plattform som www.noreg.no. Dette vil leggje til rette for ei samordna utvikling av alle språkversjonane av noreg.no og forenkle redigerings- og vedlikehaldarbeidet. I tillegg vil arbeidet fremje potensialet for vidareutvikling av eksisterande og nye nettenester på www.norway.no.



Foto: oskar-andersen.com

3.8 Norsk lysingsblad

Noreg.no overtok drifts- og operatøransvaret for Norsk lysingsblad 1. januar 2006. Servicesenteret for departementa (DSS) har forvaltningsansvaret.

Ved overtakinga var ny teknisk plattform, nettsidestruktur, database- og registreringssystem for publisering ferdig utvikla og sett i drift, og brukarane hadde tilgang til kunngjeringar frå 1. november 2005 og framover. Norsk lysingsblad har frå 1. juli 2005 vore ein fullelektronisk publikasjon.

Kunngjeringar

8 539 kunngjeringar er publiserte i 2006. Dette gjev eit gjennomsnitt på 34 kunngjeringar pr. dag, noko høgare enn DSS sitt estimat på 20-25. Kunngjeringar knytte til gjeldsforhandlingar får Noreg.no elektronisk frå Brønnøysundregistra. Også andre kunngjeringar kjem inn elektronisk, via e-post. 20 prosent av kunngjeringane kom i 2006 inn via brev eller faks. Dette er meir arbeidskrevjande enn elektronisk mottak. Vi vil derfor sjå på kva vi kan gjere for å få fleire av brukarane til å sende kunngjeringane elektronisk.

Følgjande kunngjeringar vert publiserte på www.norsk.lysingsblad

- proklama
- gjeldsforhandlingar etter gjeldsordningslova
- mortifikasjonar
- andre kunngjeringar som t.d. dommar frå forliksråd, forkynning i separasjons- og skilsmisssaker, diverse løyve og konsesjonar

Besøk på nettstaden og brukarkontaktar

Nettstaden er godt besøkt med 53 166 sidevisingar og 5 412 unike brukarar pr. månad i gjennomsnitt. Trafikken er stabil over heile året, med ein naturleg nedgang i sommarmånadene. Dei fleste spørsmåla vi får gjeld publiseringrutinar og endringar til ei kunngjering. Mange har også spørsmål om tilgang til historiske kunngjeringar. Tidlegare operatør eig kunngjeringane frå 1. juli-1. november 2005. På oppdrag for DSS undersøker vi om desse kan bli utkjøpte og gjort gratis tilgjengelege.

Endring i drifts- og publiseringrutinar

Etter ei tids erfaring med publiseringansvaret dukka det opp problemstillingar kring eksisterande publiseringrutinar. På bakgrunn av dialog med DSS, FAD og Justis- og politidepartementet har vi endra publiseringrutinar for proklama etter lov om skifte.

Vi er også i dialog med Barne- og likestillingsdepartementet om publiseringrutinar for gjeldsforhandlingar etter lov om gjeldsordning. Det er særleg viktig å få vurdert forholdet mellom omsynet til personvernet og dei formelle krava til ei kunngjering, som kor lenge ei kunngjering bør liggje tilgjengeleg. Vi har no lagt fram forslag til nye publiseringrutinar og bede om ei vurdering frå dei ansvarlege departementa og faginstansane om dette er i tråd med lovverket som regulerer kunngjeringane. I tillegg har vi utarbeidd forslag til nye arkivrutinar som vi også har bede om tilbakemelding på.

Lovverk og harmonisering

Noreg.no har overfor DSS og FAD peikt på at omlegginga av Norsk lysingsblad frå papir til elektronisk format bør føre til ei vurdering av om lovverket som regulerer kunngjeringar bør harmoniserast. Så langt er vi kjende med at innspela våre som gjeld krav til kunngjering etter skiftelova er sende til Skifte-lovsutvalet.

Norsk lysingsblad 2007

Noreg.no vil på bakgrunn av tilråding frå ansvarlege departement og DSS endre publiseringrutinane for kunngjeringar. Det blir i tillegg arbeidd med å vidareutvikle publiseringverktøyet, og eit nytt brukarstøttesystem vil komme på plass i Noreg.no våren 2007. Noreg.no ser også at www.norsk.lysingsblad.no og www.noreg.no kan utviklast meir i takt enn i dag. Ei eventuell felles tenesteutvikling og samordning er først aktuell når det er gjort ei meir langsiktig avklaring rundt Norsk lysingsblad.

3.9 Samarbeid

Nordisk portalmøte

Danmark var i år vertskap for Nordisk portalmøte, som er eit årleg møte og samarbeidsforum for alle dei nordiske portaltenestene. Portalmøtet er ein viktig arena for å orientere om prosjekt under arbeid og vidare planar for dei ulike landa si portalutvikling. Noreg.no orienterte om arbeidet med Miside, prosjekt med emnekarttenking og prosessmodellering, LOS-prosjektet og planar for ny kartteneste.

Både Danmark og Finland har i 2006 arbeidd med restrukturering av nettportalane. Den nye danske portalen Borger.dk er i første fase i arbeidet med å byggje ein felles offentleg informasjons- og digital sjølvbeteningsportal. Portalen har fleire tenester som tilsvarar tenester på www.noreg.no og planane vidare følgjer i stor grad det norske Miside-arbeidet. Finland har brukt emnekart-tilnærming i relanseringa av sin portal. Sverige karakteriserte 2006 som eit venteår når det gjeld portalutvikling og planar for felles offentlege sjølvbeteningsløysingar og peikte på arbeid på med søk og søkemotorteknologi som viktige satsingar framover. Island har i fleire år arbeidd med planar om ein offentleg informasjonsportal tilsvarande www.noreg.no og viste ein demonstrasjon av prosjektet.

Finland og Sverige orienterte m.a om erfaringar med måleverktøy, etablering av faglege nettverk og utvikling av rettleiingsmateriale, noko som særleg i Sverige har fått god respons. Her er det mykje erfaring å hente.

Med lanseringa av Miside ligg Noreg framfor dei andre nordiske landa innanfor portalutvikling, og det er stor interesse for å følgje i same retning. Danmark er nærast Noreg på dette feltet og arbeider målretta m.a. med eit omfattande strategisk arbeid i botn. Det årlege portalmøtet er viktig for erfaringsutveksling mellom dei ulike landa på sentrale arbeidsfelt som portalutvikling, samordning, kvalitet og tilgjengelegheit.

Lokalt samarbeid

Noreg.no deler sin kompetanse og sine erfaringar innanfor portal- og tenesteutvikling i mange samanhengar, ofte gjennom ulike nasjonale nettverk, men også på lokalnivå. I 2006 har vi m.a. hatt eit godt samarbeid med skatteetaten i Sogn og Fjordane i samband med etablering og oppbygging av Service- og informasjonstenesta for skatteetaten i Sogn og Fjordane (SIS). Dette samarbeidet vil halde fram, og det er planar om etablering av eit lokalt nettverk for offentlege informasjons- og nettenester.



Foto: Ole Jomar Moen, Noreg.no

4. Kvalitetsvurdering av offentlege nettstader

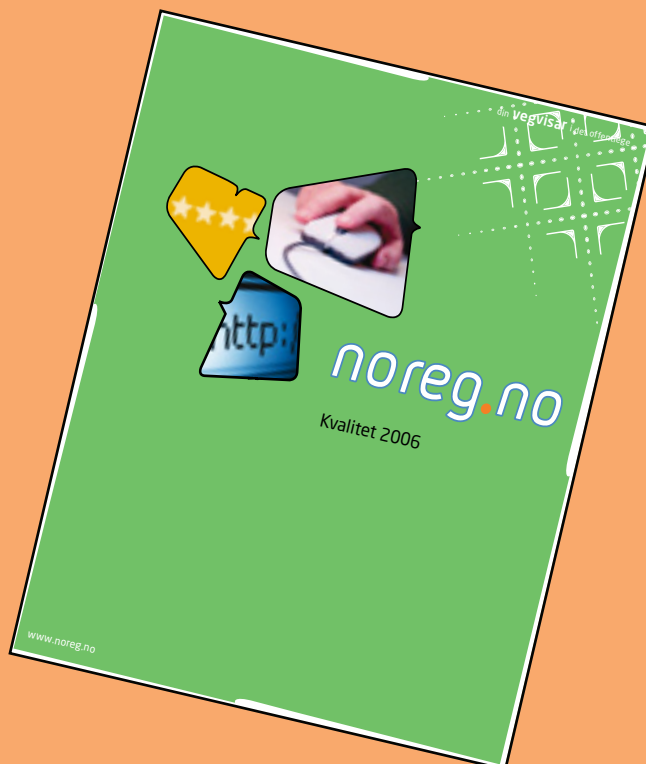
For å hindre digitale skilje er det viktig at alle brukarar har tilgang til offentlege nettstader. Dette betyr at tilgangen ikkje må avgrensast av ferdigheitsnivået til brukaren eller krevje spesialtilpassa løysingar for personar med nedsett funksjonsevne.

Noreg.no skal sjå til at offentlege nettstader følgjer dei internasjonale retningslinjene for tilgjengelegheit, Web Content Accessibility Guidelines (WAI WCAG)². Noreg.no har eit pådrivaransvar for å betre kvaliteten på offentlege nettstader. Ein sentral del av dette arbeidet er den årlege kvalitetsvurderinga som Noreg.no sidan 2004 har hatt det faglege ansvaret for.

4.1 Kvalitet 2006

I 2006 gjennomførte Noreg.no den femte kvalitetsvurderinga av offentlege nettstader. Nettstadene blir målte mot eit kriteriesett som består av 34 indikatorar innanfor dei tre områda tilgjengelegheit, brukartilpassing og nyttig innhald. Nettstadene får frå ei til seks stjerner, der seks stjerner er best.

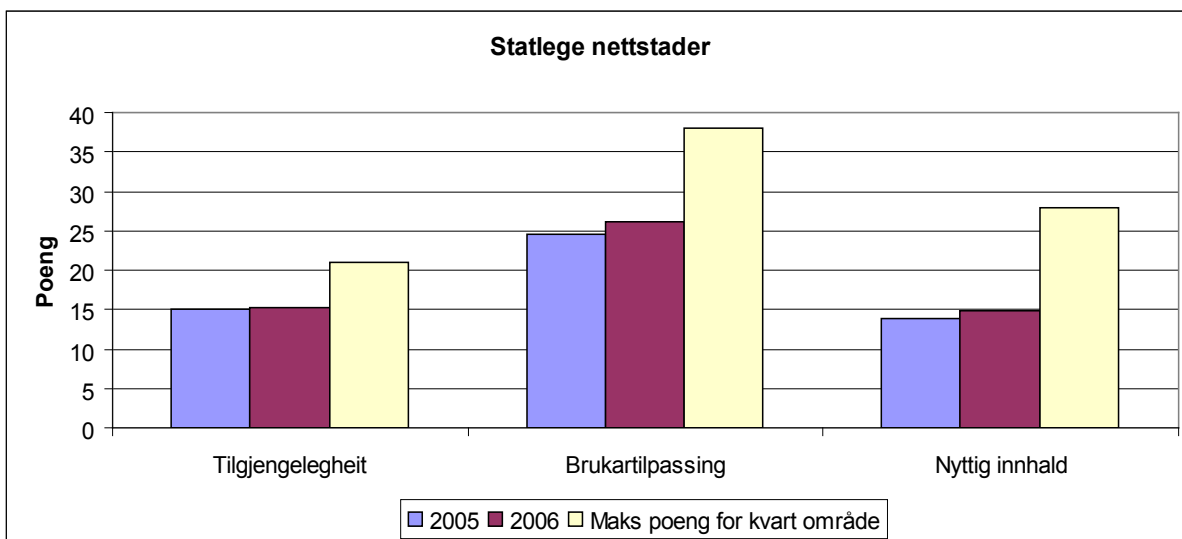
I samarbeid med Vestlandsforsking og Aletheia vurderte vi 691 nettstader. Det førebelse resultatet vart sendt til nettstadene slik at dei kunne gi tilbakemelding om eventuelle feil. Det endelege resultatet frå vurderingane vart offentleggjort på konferansen "Kvalitet på offentlige nettsteder" 1. desember.



2. <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>

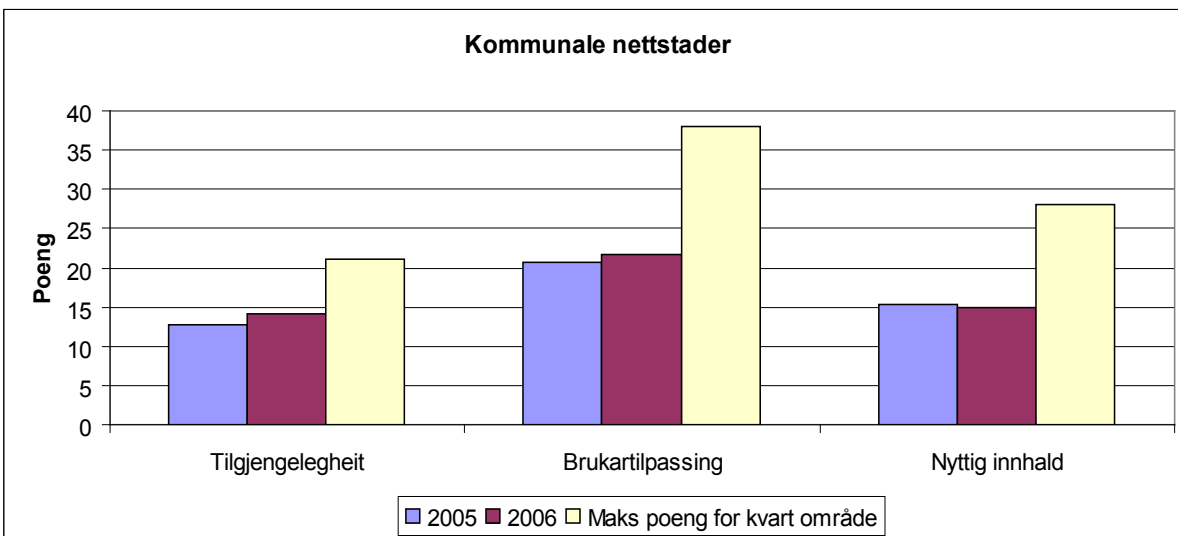
Resultat

Resultatet frå kvalitetsvurderinga viser at det er ei forbetring i høve til 2005. I statleg sektor har gjennomsnittet for dei 243 nettstadene auka på alle dei tre områda. Figur 1 viser at det er størst betring på området brukartilpassing.



Figur 1: Gjennomsnittleg poengsum for statlege nettstadar. Kjelde: Noreg.no.

For dei 448 fylkeskommunale og kommunale nettstadene har gjennomsnittet auka mest på området tilgjengelegheit. Likevel finn vi at dei kommunale nettstadane heng litt etter dei statlege innan denne kategorien. Det er stor skilnad mellom dei beste og dei dårlegaste nettstadene i kommunal sektor.



Figur 2: Gjennomsnittleg poengsum for kommunale nettstadar. Kjelde: Noreg.no.

4.2 Kvalitetskonferansen

Konferansen "Kvalitet på offentlige nettsteder"³ vart arrangert på Royal Christiania Hotel i Oslo den 1. desember 2006. Fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys innleia konferansen med å snakke om utfordringar for offentleg sektor og fornying i praksis.

Den årlege konferansen er eit viktig tiltak for å bevisstgjere nettstadansvarlege om korleis ein kan sikre god kvalitet på offentlege nettstader. Eit av dei viktige områda for kvalitetsvurderinga er tilgjengelegheit, og dette var eit viktig tema på konferansen. Deltakarane gav tilbakemelding om at innlegget "Tilgjengelighet til nettsider: Riktig, viktig og enkelt!" var svært nyttig. For mange var dette første gong dei fekk demonstrert korleis ein blind person navigerer på Internett. Konferansen vart avslutta med presentasjon av årets kvalitetsvurdering og prisutdeling ved politisk rådgjevar Jørund Leknes.



Foto: oskar-andersen.com

Vinnarane av årets prisar:

Beste netteneste: Statens lånekasse⁴

Tilgjengelegheitsprisen: Arbeids- og velferdsetaten (NAV)⁵

Årets kommunale nettstad: Rogaland fylkeskommune⁶

Årets statlege nettstad: Statens forureiningstilsyn⁷

3. <http://www.norge.no/konferanse/>

4. <http://www.lanekassen.no/>

5. <http://www.nav.no/>

6. <http://www.rogfk.no/>

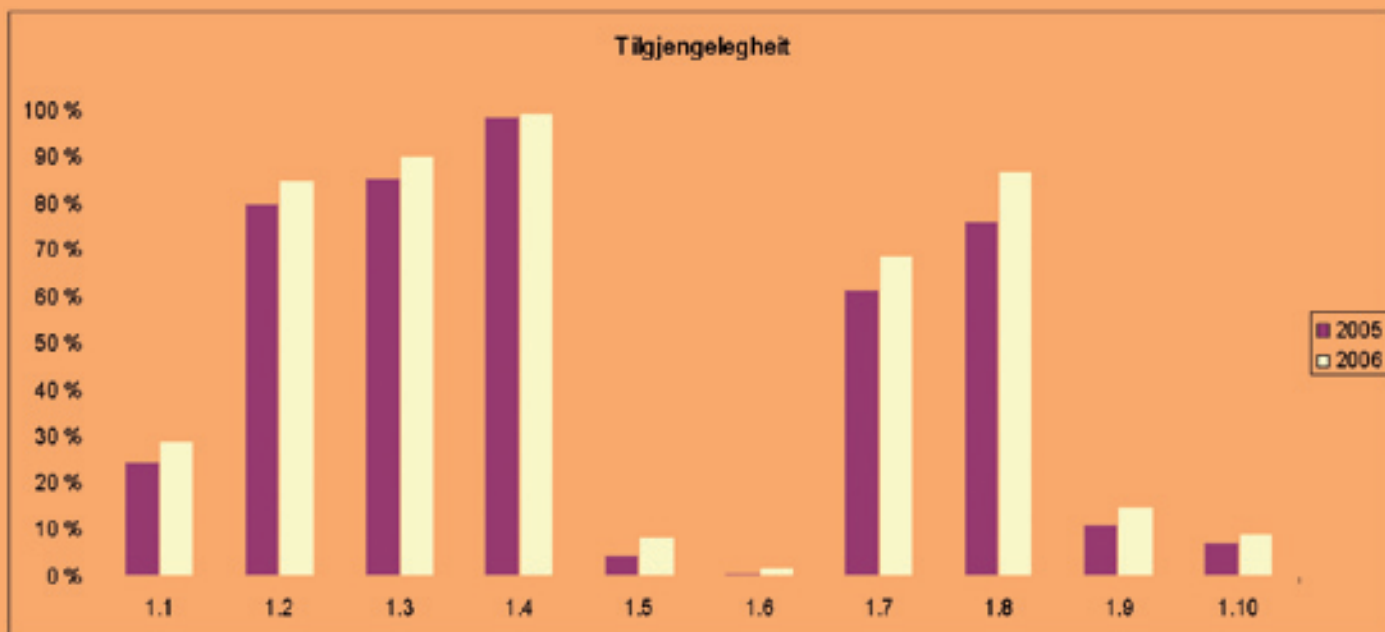
7. <http://www.sft.no/>

5. Tilgjengelegheit

Ei målsetting i "eNorge 2009"⁸ er at: " I løpet av 2007 skal 80 prosent av offentlige nettsteder oppfylle Norge.nos kvalitetskriterier for tilgjengelighet." Resultatet frå årets kvalitetsvurdering viser at ein er langt unna å oppfylle dette målet.

Berre 39 % av dei statlege og 27 % av dei kommunale nettstadene oppfyller 80 % eller meir av indikatorane for tilgjengelegheit. Det er seks nettstader som oppfyller alle indikatorane, noko som utgjer i underkant av ein prosent.

Sjølv om ein er langt unna måltala i eNorge 2009, er det ei positiv utvikling for tilgjengelegheiten på offentlege nettstader. Årets resultat viser ei betring for alle indikatorane⁹ i høve til 2005. Som ein kan sjå på figuren under er det stor skilnad mellom oppfyltingsgraden for dei ulike indikatorane. Medan alle nettstadene oppfyller kravet om at ein ikkje skal ha element som får skjermen til å flimre (indikator 1.4) er det berre 2 % som oppfyller kravet om meiningberande namn på rammer (indikator 1.6).



Figur 3: Prosent nettstader som oppfyller indikatorane for området tilgjengelegheit. Kjelde: Noreg.no.

8. http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/Tema/IT-politikk_eNorge/eNorge-2009.html?id=439499

9. <http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2006/kriterier.asp>

5.1 Informasjonsaktivitetar

På oppdrag frå FAD har vi i 2006 gjennomført ulike informasjonsaktivitetar i samsvar med IKT5 i "Regjerings handlingsplan for økt tilgjengelegheit for personer med nedsatt funksjonsevne"¹⁰.

Rettleiar

Noreg.no og Deltasenteret samarbeider om å gje ut ein serie med rettleiarar om tilgjengelegheit på nettsider. Serien skal bestå av tre rettleiarar, og har fått namnet "Tilgjengelige nettsteder". Den første rettleiararen kom i 2005 og gjev ei generell innføring i tilgjengelegheit og innhaldsproduksjon.

Rettleiar nr. 2 kom i 2006 og har fått namnet "Tilgjengelige nettsteder - Design og koding". Den inneheld informasjon om korleis ein kan designe og kode nettsider slik at dei er tilgjengelege for alle. Mellom anna gjev vi 12 praktiske tips og råd til dei som skal programmere nettsider. Rettleiararen er tilgjengeleg for nedlasting på nettsidene til Deltasenteret¹¹.



CD

Eit av dei viktigaste tiltaka for å betre tilgjengelegheita på offentlege nettstader er å formidle informasjon om kvifor tilgjengelegheit er viktig og korleis ein kan gjere sin eigen nettstad betre. For å nå ut til fleire målgrupper har vi utvikla ein CD som tek utgangspunkt i dei to første rettleiarane i serien "Tilgjengelige nettsteder", og som gjev ein enkel introduksjon til emnet.

CD-en kan bli brukt som ein introduksjon for andre enn teknisk ansvarlege, som til dømes avgjerdstakarar og andre som ikkje primært er målgruppa for rettleiarane. Ved å nå ut til denne målgruppa kan ein sikre at arbeidet for betre tilgjengelegheit får ei brei forankring i organisasjonen. CD-en er også aktuell som eit utgangspunkt for undervisning eller kurs om tilgjengelegheit.

Nettverk

Noreg.no overtok i 2005 ansvaret for nettstaden "Internett for alle" frå Deltasenteret og oppretta eit nettverk for nettsideansvarlege. Målet med nettverket er å tilby ein samlingsstad der ein kan finne informasjon om tilgjengelegheit og dra nytte av andre sine erfaringar og løysingar.

I 2006 hadde vi om lag 14 000 sidevisingar på nettverket. Det har vore vanskeleg å få oppdatert nettstaden, noko som er eit kjent problem når ein skal avslutte eit prosjekt for å gå over til ein driftsfase. For å betre denne situasjonen har vi lagt til rette for at eksterne personar skal kunne leggje inn informasjon. Tilbakemeldingane til Noreg.no er at nettverket framleis er lite kjent. Vi vil arbeide med å profilere nettverket i samband med kvalitetsvurderingane i 2007.

10. http://www.universell-utforming.miljo.no/kategori.shtml?cat_id=22

11. http://www.shdir.no/publikasjoner/veiledere/tilgjengelige_nettsider_2_3_design_og_koding_62041

5.2 Taleportalen

Som eit ledd i å betre tilgangen til offentleg informasjon tilbyr Noreg.no telefontenesta Taleportalen. Tenesta er eit grønt nummer (800 30 301) som gjer offentleg informasjon tilgjengeleg for brukarar som ikkje kan eller vil bruke Internett for å søke offentleg informasjon.



Målgruppa for Taleportalen er m.a. eldre, synshemma og dyslektikarar. Taleportalen er utvikla i samarbeid med Blindeforbundet.

Noreg.no er ansvarleg for innhaldet i Taleportalen. Den tekniske løysinga vert drifta av VoiceAsp.

Innhaldet i tenesta omfattar

- nyheiter og aktuell informasjon frå forvaltninga
- kontaktinformasjon til offentlege kontor og instansar
- ofte stilte spørsmål

På dagtid kan brukarane bli sette over til Noreg.no. Brukarar som kontaktar Noreg.no utanom opningstid blir sette vidare til Taleportalen.

Bruk

Bruken har vore lågare enn forventet. I gjennomsnitt har Taleportalen 403 samtalar pr. måned, med gjennomsnittleg samtaletid på 2 minutt. Til samanlikning har Blindeforbundet si telefonavis om lag 1 000 samtalar med gjennomsnittleg samtaletid opp mot 10 minuttar. Dei fleste nyttar Taleportalen til å finne kontaktinformasjon til offentlege etatar og til å høyre nyheiter.

Brukarane av Taleportalen har gitt tilbakemeldingar om at deler av løysinga ikkje var optimal for deira bruk, og vi har difor gått i dialog med interesseorganisasjonane til desse brukarane. Utgangspunktet vårt var at vi hadde ynskje om å betre og vidareutvikle eksisterande tilbod eller etablere nye tilbod som kunne styrke tilgangen til offentleg informasjon.

Samarbeidet med Noregs Blindeforbund og Dysleksiforbundet har ført til at Taleportalen vert vidareført som ein kanal for offentleg informasjon. På bakgrunn av tilbakemeldingane frå brukarane og organisasjonane har vi sendt ein endringsbestilling til vår leverandør, slik at tenesta vert enklare i bruk og får betre kvalitet. Døme på endringar er standardisering av tasteval, betre uttale og ein ny hjelpefunksjon. I tillegg vil vi jobbe vidare med å marknadsføre tenesta.

Evaluering av tenesta - planar for 2007

I 2006 gjennomførte vi ei brukargranskning retta mot hovudmålgruppa for Taleportalen. Brukarar som ringde Taleportalen blei oppmoda om å svare på 15 spørsmål. I tillegg blei det sendt spørjeskjema til sentrale interesseorganisasjonar, mellom anna Blindeforbundet, Dysleksiforbundet og Seniornett. Tilbakemeldingane var få og ga ikkje svar verken på opplevd nytte eller funksjonalitet.

Trass i låge brukartal og få tilbakemeldingar valde Noreg.no likevel å halde fram drifta av Taleportalen. I samarbeid med Blindeforbundet har vi i 2006 arbeidd med løysingar for å vidareutvikle tenesta og Taleportalen vil i løpet av våren 2007 få utvida funksjonalitet i tråd med brukarane sine ønskje.

6. Tal og fakta



6.1 Databasar og register

I tildelingsbrevet frå FAD heiter det: "Noreg.no skal i 2006 gjennomgå rutinane og aktivitetane sine når det gjeld vedlikehald og oppdatering av databasar og register. Føremålet er at ein i større grad utnyttar gjeldande databasar og gjeldande oppdateringsrutinar."

Rutinar for vedlikehald av databasar og register

Noreg.no har registrert 11 420 offentlege etatar og verksemder i databasen. For kvar av desse er det registrert kontaktinformasjon, internettadresse, kartdata, administrativ tilknytning osv. I tillegg har vi lenkjer til andre offentlege nettressursar. Alt dette blir oppdatert manuelt, og det er ei ressurskrevjande oppgåve å vedlikehalde eit så stort datamateriale.

Lenkjepolitikk og retningslinjer for kva for informasjon som skal registrerast i basane våre blir vurdert jamleg. Kva register bør vi ha sjølve, når bør vi lenkje til andre og kva nettressursar ønskjer vi å formidle? I 2006 hadde vi ein større gjennomgang av dette, og arbeidet vil halde fram også i 2007.

Datautveksling

Noreg.no ser store fordelar ved å samarbeide med andre offentlege verksemder om utveksling av data. Føresetnaden er at dei data vi får er oppdaterte.

I 2006 tok vi initiativ til eit samarbeid med Bedrifts- og foretaksregisteret om utveksling av m.a. adressedata. Vi har avtale med Nav sentralt om å få adresse- og etatsdata for alle einingane i Nav. Vi har også starta samarbeid med Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Målet her er å vurdere tilpassingar av datastrukturen vår til NSD sin struktur, og å leggje til rette for datautveksling.

6.2 Kjennskapsgransking

Synovate MMI gjennomførte på oppdrag for Noreg.no i juni ei gransking for å kartleggje nordmenn sin kjennskap til oss.

På spørsmålet: "Kva offentlege instansar og/eller internettportalar vil du bruke dersom du treng informasjon frå det offentlege?" var det 4 % som nemnde Noreg.no. Når respondenten fekk opplese namnet på ulike nettportalar, svarte 41 % at dei hadde høyrte om www.noreg.no. Dette gjev eit totalt kjennskapsnivå på 45 %. Dette er 19 % høgare enn i 2005.

På spørsmål om kva kanal respondenten nyttar for å finne offentleg informasjon, svarte 66 % at dei nytta Internett. 41 % svarte at dei kontakta kommunen. Respondenten fekk her lese opp alternativ.

Resultata frå målinga viser at kjennskapen til Noreg.no er låg. Når 66 % av respondentane nyttar Internett når dei leitar etter informasjon frå det offentlege, vil mange fleire enn dagens brukarar kunne ha nytte av nettsidene våre. Utfordringa vår er å nå ut til innbyggjarane med dette.

6.3 Brukargransking

Noreg.no gjennomførte ei brukargransking av eigne brukarar i desember 2006. Målet for denne granskinga var å få betre kjennskap til og innsikt i kva våre eigne brukarar meiner om tenestene til Noreg.no. Undersøkinga var eit pop up element på nettsidene til www.noreg.no i tida frå 21. desember til 5. januar 2007. Analysen av dei innsamla data vart gjennomført av Vestlandsforskning.

Granskinga viser at brukarane av www.noreg.no viser at dei er godt nøgde med tenestene våre, 81 % av brukarane våre er positive til nettsidene og seier at dei vil tilrå dei til andre. Brukarundersøkinga vår viste også at det var fleire brukarar av www.noreg.no frå private verksemder og næringslivet i 2006 enn i 2005.

I 2006 fann vi at det er endringar i det brukarane seier er årsaka til at dei er inne på nettsidene. Undersøkinga i 2005 fann at det var informasjon om ulike emne som var den viktigaste grunnen til å gå jnn på www.noreg.no. Undersøkinga i 2006 viser at brukarane nyttar nettsidene våre til å finne fram til adresse-informasjon og nettsidene til andre offentlege etatar.

Felles for dei som svarte på brukarundersøkinga er at dei er aktive nettbrukarar og på spørsmål om dei nyttar andre offentlege nettstadar svarer 92 % ja. På spørsmål om korleis brukarane oppfattar Noreg.no sine nettsider samanlikna med andre offentlege nettsider, svarer 23 % at www.noreg.no er betre og 48 % at www.noreg.no er like bra som andre offentlege nettstader.

I 2006 målte vi også brukarane sine haldningar til Miside. 80 % sa at Miside var ei teneste dei vil bruke. Av dei som er meir tvilande til å ta i bruk Miside, er den viktigaste årsaka at dei liker å utføre tenester på offentlege kontor. Nokre færre seier at det er sikkerheit som er grunnen til at dei ikkje vil ta i bruk Miside.

6.4 Brukarkontakt

Nær 30 000 personar kontakta Noreg.no med spørsmål om informasjon og tenester på www.noreg.no og i det offentlege generelt. Frå lansering av Miside rettleiar vi også brukarar i innlogging til Felles innlogging for offentlege tenester.

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 opningstid kan leggje att spørsmåla som såkalla nettpost.

Kvar veke vert spørsmåla frå publikum oppsummerte og analyserte. På denne måten er vi oppdaterte om kva type informasjon publikum spør etter. Vi nyttar denne informasjonen til å produsere tekstar og oppdatere lenkjer på nettsidene. På denne måten sikrar vi at brukaren får tilgang til relevant og etterspurd informasjon.

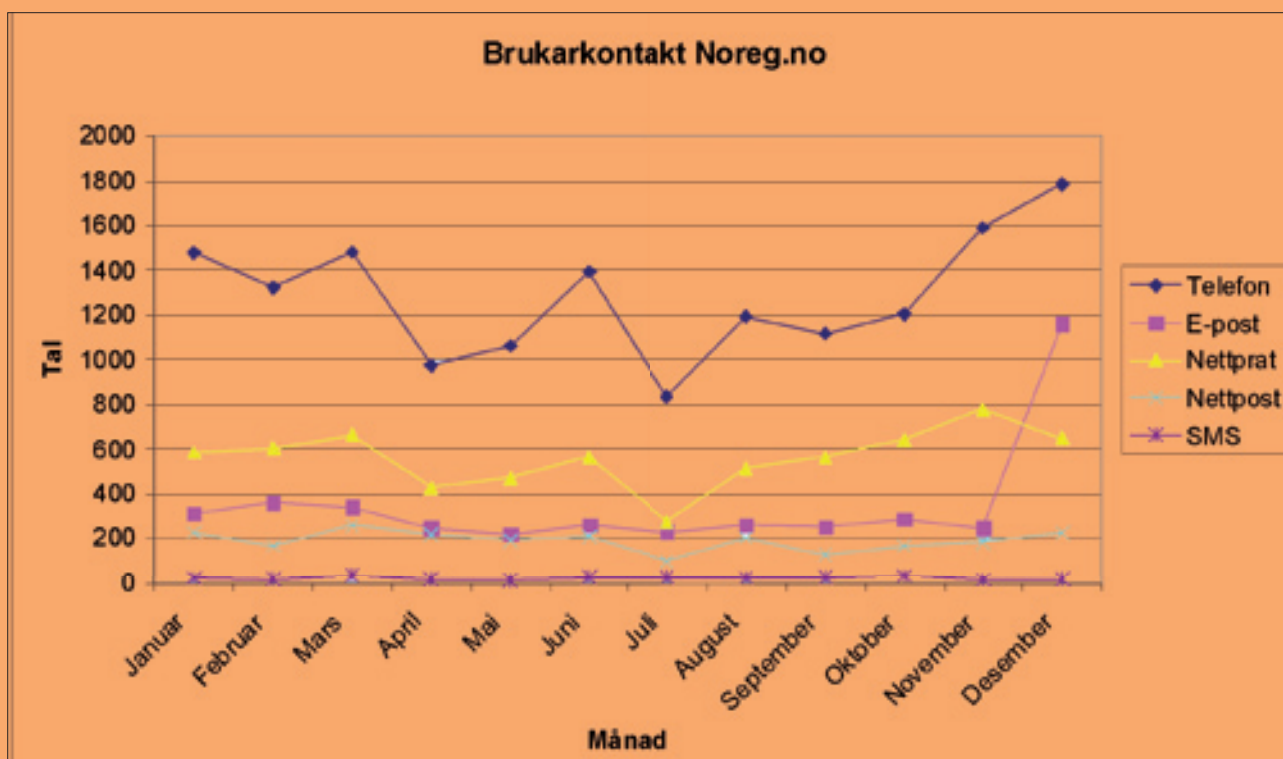
Erfaringane frå brukarkonkten er verdifulle og Noreg.no brukar desse m.a. når vi blir spurt om å bidra til ulike høyringar og andre innspel, til dømes i Stortingsmelding nummer 17-06.



Foto: oskar-andersen.com

6.5 Tal frå brukartrafikken

Totalt var det 28 845 kontaktar til Noreg.no i 2006.



Figur 4: Brukarkontakt fordelt på kontaktmåte til Noreg.no 2006. Kjelde: Telenor, E-dialog 24, Outlook.

Brukarkontakt: Telefon og nettprat

Månad	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Tal kontaktar	2 251	1 837	2 024	1 401	1 843	1 651	1 110	1 705	1 683	1 846	2 370	2 431
% direkte dialog	78,9	77,0	77,9	72,6	80,0	79,4	76,0	77,9	80,8	79,4	84,4	63,4

Tabell 1: Fordeling direkte dialog. Kjelder: Telenor, eDialog24.

Brukarkontakt: Nettprat og e-post

Månad	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Tal kontaktar	1 226	1 104	1 174	940	1 031	865	600	975	943	1 091	1 204	2 031
% elektr. kontakt	43,0	46,3	45,3	48,7	44,7	41,6	41,1	44,5	45,2	46,9	42,9	53,0

Tabell 2: Fordeling elektronisk kontakt. Kjelder: eDialog24, Outlook.

Tal på innlogga til Miside

Noreg.no sende ut informasjon om Miside i samband med skattekortet i desember. Frå lanseringa av Miside 18. desember og fram til 31. desember 2006 var det 59 405 personar som registrerte seg som brukarar på Miside.

Brukarkontakt: Telefon, vente- og samtaletid

Månad	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Ventetid	00:21	00:20	00:21	00:13	00:11	00:17	00:12	00:15	00:14	00:13	00:14	00:16
Samtaletid	02:13	02:34	02:13	01:49	01:58	02:08	02:04	01:56	02:19	02:07	02:13	02:10

Tabell 3: Gjennomsnittleg vente- og samtaletid på telefon. Kjelde: Telenor.

Brukarkontakt: Kvartalsvis fordeling

År	2005	2006	% endring
	1. kvartal		
Telefon	3 888	4 283	10,0 % opp frå 1. kvartal 2005
E-post	1 504	1 010	32,8 % ned frå 1. kvartal 2005
Nettprat+nettpost	1 683	2 505	48,8 % opp frå 1. kvartal 2005
SMS	75	70	6,6 % ned frå 1. kvartal 2005
Sum	7 150	7 868	10,0 % opp frå 1. kvartal 2005
	2. kvartal		
Telefon	4 812	3 432	28,6 % ned frå 2. kvartal 2005
E-post	1 213	722	40,4 % ned frå 2. kvartal 2005
Nettprat+nettpost	2 144	2 075	3,2 % ned frå 2. kvartal 2005
SMS	102	51	50,0 % ned frå 2. kvartal 2005
Sum	8 271	6 280	24,0 % ned frå 2. kvartal 2005
	3. kvartal		
Telefon	5 552	3 146	43,3 % ned frå 3. kvartal 2005
E-post	1 053	742	29,5 % ned frå 3. kvartal 2005
Nettprat+nettpost	2 442	1 776	27,2 % ned frå 3. kvartal 2005
SMS	74	69	6,7 % ned frå 3. kvartal 2005
Sum	9 121	5 733	37 % ned frå 3. kvartal 2005
	4. kvartal		
Telefon	5 071	4 580	9,6 % ned frå 4. kvartal 2005
E-post	837	1 688	101,6 % opp frå 4. kvartal 2005
Nettprat+nettpost	2 767	2 638	4,6 % ned frå 4. kvartal 2005
SMS	70	58	17,1 % ned frå 4. kvartal 2005
Sum	8 745	8 964	2,5 % opp frå 4. kvartal 2005

Tabell 4: Trafikk til Noreg.no 2005 og 2006, kvartalsvis fordeling. Kjelder: Telenor, E-dialog 24, Outlook.

6.6 Tal frå nettrafikken

Ein viktig del av arbeidet til Noreg.no er knytt til opp til utvikling og drift av nettstadane våre. I juli 2006 markerte Noreg.no at vi har passert 100 millionar sidevisingar. I samband med dette uttalte statsråd Heidi Grande Røys: "Tala til Noreg.no viser at offentleg informasjon og offentlege tenester er viktig for brukarane. For mange innbyggjarar er Internett i dag den viktigaste plassen for å hente informasjon og for å kommunisere med det offentlege."

Nettrafikk: Totaltal

	<i>www.noreg.no</i>	<i>www.norway.no</i>	<i>Kart</i>	<i>Søk</i>	<i>www.norsk.lysingsblad.no</i>	<i>Totalt 2006</i>
Sidevisingar	20 174 766	1 428 426	3 969 947	475 383	638 001	26 686 523
Unike brukarar	1 834 030	217 446	326 086	163 778	64 954	2 606 294

Tabell 5: Totaltal sidevisingar og unike brukarar. Kjelde: Web Trends.

Noreg.no har ein gjennomsnitt bruk på 73 113 sidevisingar kvar dag. For unike brukarar har vi nedgang på 28 % frå 2005.

Sentrale omgrep i nettanalyse

Sidevisingar

Tal på gangar 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.

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 gangar innanfor same døgnet vert berre rekna ein gang for å skape eit realistisk bilete av kor mange brukarar som nyttar www.noreg.no kvart døgn. Det kan vere ein viss feilmargin for desse tala ettersom fleire datamaskinar kan skjule seg bak same IP-adresse der dei vert beskytta av brannmurar. Dette kan gjelde for arbeidsstasjonar i større verksemdar.

Nettrafikk: Kvartalsvis fordeling sidevisingar og unike brukarar

År	2005	2006	% endring
	1. kvartal		
Sidevisingar	5 289 628	7 544 468	42,6 % opp frå 1. kvartal 2005
Unike brukarar	1 032 552	770 068	25,4 % ned frå 1. kvartal 2005
	2. kvartal		
Sidevisingar	5 769 178	7 564 918	31,1 % opp frå 2. kvartal 2005
Unike brukarar	1 108 209	685 613	38,1 % ned frå 2. kvartal 2005
	3. kvartal		
Sidevisingar	4 677 877	5 213 224	11,4 % opp frå 3. kvartal 2005
Unike brukarar	877 716	495 030	43,6 % ned frå 3. kvartal 2005
	4. kvartal		
Sidevisingar	4 816 804	6 363 983	32,1 % opp frå 4. kvartal 2005
Unike brukarar	589 102	655 583	11,2 % opp i frå 4. kvartal 2005

Tabell 7: Sidevisingar og unike brukarar 2005 og 2006, kvartalsvis fordeling. Kjelde: Web Trends.



Nettrafikk: Mest leste sider www.noreg.no

Mest leste sider www.noreg.no	
Startsida	5 699 091
Kart	3 583 012
Finn myndighet	1 816 406
Temasider A-Å	1 746 175
Miside	643 225
Søk	429 058
Ditt nærområde	172 759
Kvalitet	141 936
Nyheiter	126 567
Sist brukte side	68 059

Tabell 8: Mest leste sider, www.noreg.no. Kjelde: Web Trends.

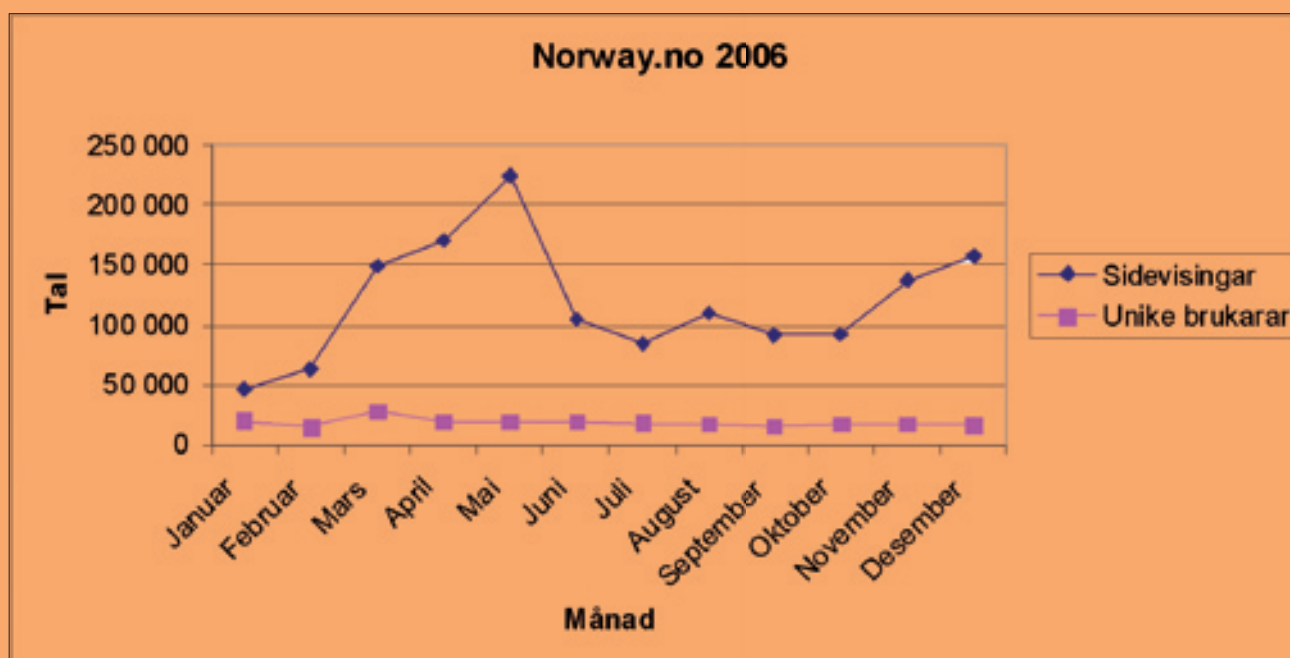
Nettrafikk: Mest leste temasider www.noreg.no

Mest leste temasider www.noreg.no	
Skatt	25 015
Arbeidssøker	24 709
Skule og utdanning	23 726
Bustad og eigedom	21 651
Trygd	18 818
Pass og legitimasjon	17 073
Arbeid	16 665
Familie	15 397
Trafikk	13 645
Pensjonar	7 455

Tabell 9: Mest leste temasider, www.noreg.no. Kjelde: Web Trends.

6.7 Tal frå www.norway.no

Nettrafikk: Sidevisingar og unike brukarar



Figur 5: Sidevisingar og unike brukarar, www.norway.no. Kjelde: Web Trends.

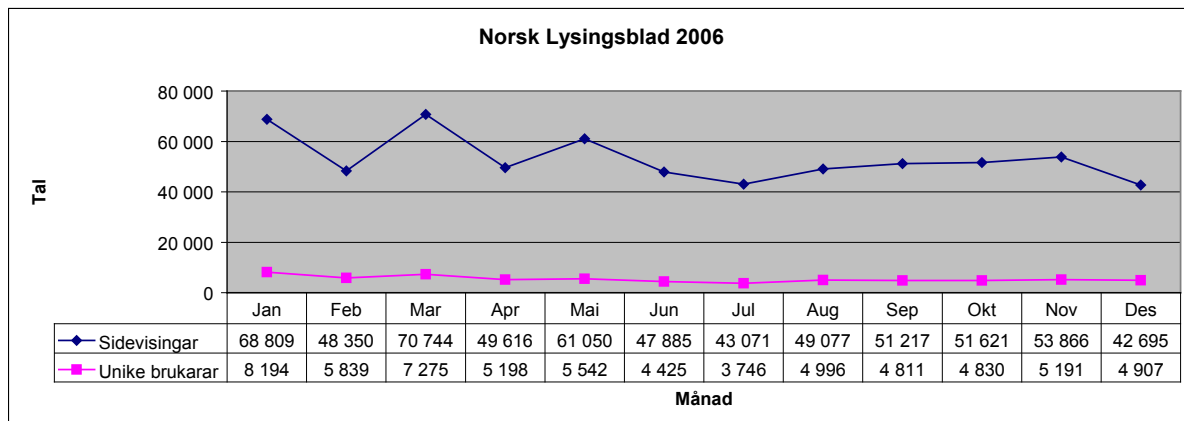
Mest leste sider	
Topic pages	215 153
Homepage	209 339
Find authority	147 548
News	38 664
Search	34 356
Web Quality	14 120
FAQ	13 639
About Norway.no	12 235
In the Know	8 910
Bureauspeak	3 237

Tabell 10: Mest leste sider, www.norway.no. Kjelde: Web Trends.

Mest leste temasider	
Jobseekers	5716
Citizenship	3176
Housing and property	3094
Cultural heritage	2532
Employees	2528
Buisness activities	2379
Higher education	2127
Travellers	1644
Public administration and policy	1333
Parents and children	1262

Tabell 11: Mest leste temasider, www.norway.no. Kjelde: Web Trends.

6.8 Tal frå Norsk lysingsblad

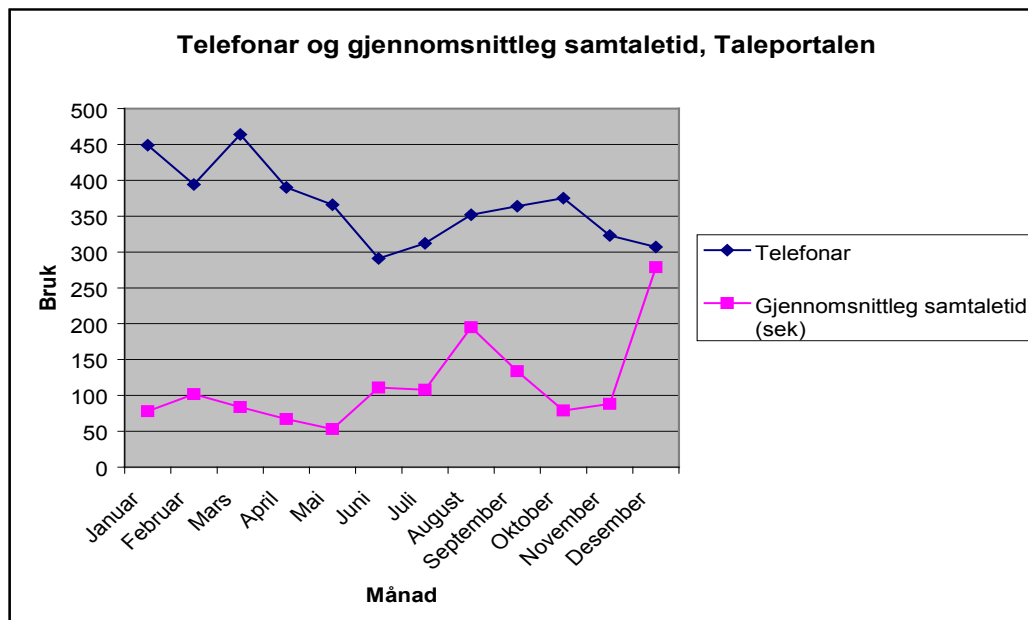


Figur 6: Sidevisingar og unike brukarar, www.norsk.lysingsblad.no. Kjelde: Web Trends.

Type kunngjering	Brev /faks	E-post
Proklama	719	2 055
Gjeldsforhandlingar	0	2 142
Mortifikasjonar	420	1 151
Andre kunngjeringar	587	1 465
Totalt	1 726	6 813

Tabell 12: Kunngjeringar etter type, Norsk lysningsblad. Kjelde: Noreg.no.

6.9 Tal frå Taleportalen



Figur 7 : Bruk og gjennomsnittleg samtaletid, Taleportalen. Kjelde: Voice ASP.

Tabellen viser at det var flest telefonar frå januar til april. I desember gjekk den gjennomsnittlege samtaletida opp.

7. Artiklar

7.1 Kva spør brukarane om?

Nokre tema er mykje etterspurd uansett årstid. Dømer på dette er arv og skifte, permisjons- og stønadsordningar for foreldre, inngåing og oppløysing av ekteskap, samver og offentlege regulativ for løn og reise. Det er jamt mykje spørsmål etter kontaktinformasjon til offentlege etatar og statlege føretak og selskap. Noreg.no merkar at det er stadig fleire brukarar etter-spør elektroniske tenester. Når vi kan vise brukaren til elektroniske tenester som tinging av helsetrygdkort og elektronisk skjema for flyttemelding blir desse tenestene positivt motteke av brukarane. Vi opplever også at stadig fleire brukarar kontaktar oss over telefon medan dei er på Internett.

Fleire av spørsmåla til Noreg.no er sesongbaserte. Dette kan vere spørsmål etter nye satsar som trer i kraft ved årsskiftet, og nye lover og reglar. I april er det mange som tar kontakt med Noreg.no med spørsmål om sjølvmeldinga og i mai er det mange som leiter etter informasjon om flaggreglar. Sommaren er det mange spørsmål etter pass, helsetrygdkort og tollkvotar. Utanlandske kontaktar i sommarmånadane er m.a. spørsmål om ein kan nytte sitt førarkort i Noreg. Hausten pregast av spørsmål knytt til utdanning, studieplassar og opptak.

Brukarane som tar kontakt med Noreg.no veit ofte kva dei leitar etter, men treng hjelp til å finne fram. Vi ser ein tendens til at brukarane vil finne lovtekstar og politiske dokument som ordførarlistar. Brukarane har også spørsmål om korleis dei kan få tilgang til offentlege register som folkeregisteret og eigedomsregisteret.

I 2006 har vi hatt mange spørsmål knytt til omlegginga til Nav. Brukarane fann ikkje fram til kva for kontor dei skulle kontakte. Mange var misnøgde med at Nav etter omlegginga ikkje hadde ein felles telefonserie, men veksla mellom 800-nummer og lokale telefonnummer.

Utsendinga med informasjon om Miside saman med skattekortet genererte mykje trafikk til Noreg.no.

"Vi skal gifte oss. Kva skjema treng vi?"

"Kva PIN-kode skal eg bruke for å logge meg inn på Miside?"

"Kor på nettet kan eg melde flytting?"

"Korleis kan eg byte fastlege?"

7.2 Minside - ditt offentlige servicekontor på Internett

På førespurnad frå Seniornett skreiv vi i januar 2007 ein artikkel om Minside. Denne blei trykt i mars-nummeret deira.

Før nyttår fikk ca. 4 millioner innbyggere tilsendt skattekortet for 2007. Sammen med dette lå det et informasjonsark om Minside. Er du en av de som lurer på hva Minside er, og hva du kan bruke denne Internett-tjenesten til? Syns du kanskje det høres litt skummelt ut med personlige opplysninger tilgjengelig på Internett? Da bør du lese videre, for her gir vi en enkel presentasjon av hva Minside er, hvordan utvekslingen av informasjon fungerer, og hva du kan bruke Minside til.

Hva er Minside?

Minside er ditt offentlige servicekontor på Internett. Her får du

- en felles inngang til elektroniske tjenester fra det offentlige
- mulighet for enkel dialog med det offentlige
- oversikt over informasjon som er registrert om deg i ulike offentlige registre

Minside ble etablert som et samarbeidsprosjekt mellom FAD og de etatene som leverer tjenester i første versjon av løsningen. Ansvaret for Minside er nå overført fra FAD til Norge.no, som er en offentlig virksomhet under FAD. Hensikten med Minside er å gjøre offentlige tjenester på Internett lettere tilgjengelig for deg som innbygger.

Hva kan du gjøre på Minside?

Minside er en brukervennlig inngangsport til det offentlige Norge. Det vil si at du kan finne elektroniske tjenester fra ulike offentlige etater samlet på ett sted. Tjenestene på Minside har vært tilgjengelig på Internett før, men da på nettsidene til de enkelte etatene (f.eks på nettsidene til kommunen din, Skatteetaten, NAV osv.). Minside gjør det enklere å benytte seg av disse ved å samle de på ett sted.

Minside er fremdeles i startfasen, og det jobbes kontinuerlig med å utvide innholdet.

På Minside kan du blant annet

- bestille skattekort
- melde flytting
- bytte fastlege
- se hvilken adresse du er registrert med i folkeregisteret
- bestille helsetrygdkort
- bestille serviceberegning for alderspensjon
- få oversikt over ditt/dine registrerte kjøretøy, inkludert dato for siste periodiske kontroll og frist for neste kontroll
- se din status hos NAV arbeid
- se hvilke eiendommer som er registrert på deg
- utføre tjenester fra enkelte kommuner

En av fordelene med Minside er at du slipper å logge deg inn flere ulike steder. Skal du f.eks endre skattekort eller bestille helsetrygdkort, trenger du ikke logge deg inn på Skatteetaten eller NAV sine nettsider. Innlogging til Minside gjør deg automatisk innlogget på disse nett-tjenestene. I praksis vil dette innebære at du slipper å huske mange ulike passord, og du trenger heller ikke huske nettadressen til etatene, eventuelt lure på hvor på nettsidene du finner det du leter etter. Det kan også tenkes at du på Minside finner muligheter på Internett du ikke visste fantes.

Minside er også nyttig fordi du her kan få oversikt over hvilke opplysninger det offentlige har registrert om deg selv. Det er ønskelig at hver enkelt innbygger skal ha muligheten til å kontrollere den informasjonen som er lagret i offentlige registre, og gjennom Minside kan du hente frem de opplysningene som finnes om deg hos blant annet folkeregisteret.

Minside tilbyr dessuten en sikker elektronisk postkasse for meldinger fra forvaltningen. Her kan du motta personlige meldinger fra de etatene som er tilknyttet Minside, som for eksempel svar på søknad du har sendt. Dette er en tjeneste under utvikling, og de første til å ta i bruk denne postkassen er Statens vegvesen, som sender ut melding om periodisk kjøretøykontroll til bileiere gjennom Minside.

Minside er ment å være en side du kan tilpasse deg og dine behov. Dersom det er menypunkt som ikke er relevante for deg, la oss si «Søknad om studielån», «Søknad om barnehageplass» eller «Mine kjøretøy», kan du enkelt og greit fjerne dette i oppsettet, slik at disse ikke vises. Det kan også være greit å vite at Minside på ingen måte erstatter den «gamle» måten å samhandle med det offentlige på. Du kan fremdeles kommunisere med det offentlige via brev, telefon eller personlig oppmøte.

Sikkerhet

Sikkerhet og personvern er godt ivaretatt i Minside. Minside tilgjengeliggjør kun opplysninger om deg som allerede er registrert i ulike offentlige registre. Når du ber om det, viser Minside opplysninger fra disse, men informasjonen lagres ikke på Minside. Dataene blir liggende i registrene hos etaten som leverer tjenesten. Du vil kun ha tilgang til opplysninger om deg selv.

Du blir bedt om å oppgi fødselsnummer ved innlogging. Dette fødselsnummeret benyttes kun for å identifisere deg som unik bruker. Det blir ikke benyttet til andre formål enn dette.

Norge.no sin publikumstjeneste

Norge.no er en veiviser til offentlig informasjon og offentlige tjenester på Internett. I tillegg til å være ansvarlig for Minside, driver Norge.no nettstedene www.norge.no, www.noreg.no og www.norway.no. På disse nettsidene finner du nyttig informasjon, lover, regler, elektroniske skjema, kontaktinformasjon til offentlige kontor med mer.

Norge.no har også en publikumstjeneste som du kan kontakte dersom du trenger informasjon fra det offentlige. Kanskje du leter på Internett etter informasjon i forhold til tema som for eksempel samliv, pensjon eller skatt? Kanskje du lurer på hvilken etat det er riktig å henvende seg til i en gitt situasjon, eller kanskje du har problemer med å finne telefonnummeret til et offentlig kontor i telefonkatalogen grunnet navneskifte? Norge.no hjelper deg med slike spørsmål. Slik kontakter du oss:

Grønt nummer 800 30 300

E-post: info@norge.no

Nettprat på www.norge.no



Foto: oskar-andersen.com

7.3 Service-erklæring

Noreg.no er ei offentleg teneste som består av internettportalen www.noreg.no og ei publikumsteneste som svarer på spørsmål via telefon, nettprat, e-post, SMS, brev og telefaks.



Kva kan Noreg.no hjelpe med?

Noreg.no kan hjelpe publikum med opplysningar om offentlege verksemdar, lover, reglar, rettar og plikter. Dersom førespurnaden gjeld enkeltsaker eller tolking av lover, hjelper vi brukaren med å finne fram til rett offentleg kontor. Ein kan kontakte Noreg.no anonymt.

Svartider

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

Språk

Noreg.no søkjer 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 også 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 brukaren kontaktar oss skriftleg, får han svar på den målforma han sjølv brukar. Offentlege instansar som har offisiell samisk eller kvensk namneform er oppførte med alle namneformene. Informasjon på engelsk om det offentlege finn ein på den engelske utgåva av noreg.no, www.norway.no. Vi svarer også på engelsk.

Oppdatering av www.noreg.no

Følgjande minimumskrav gjeld for oppdatering av nettsidene våre

- url-ar og kontaktinformasjon vert oppdatert jamleg, og seinast innan tre døgn
- temasider vert oppdaterte jamleg
- nyheiter vert oppdaterte dagleg

Tilbakemeldingar frå brukarane er viktige!

Vi er opptekne av kva brukarane synest om dei tenestene vi tilbyr og den servicen dei får. Vi set pris på forslag til nye tenester og kva vi kan gjere for å bli betre.

Krav til eksterne nettstader

For at det skal leggjast lenkje frå www.noreg.no til ein nettstad, må nettstaden vere styrt av eit offentleg 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 verksemdar
- stiftingar og organisasjonar knytt til offentleg verksemd eller med særskilde samfunnsoppgåver



Noreg.no

Njøsavegen 2 • 6863 Leikanger • Tlf: 57 65 50 00

E-post: post@norge.no

www.noreg.no

