



noreg.no

Årsrapport 2007





Innhald

1.	Innleiing	4
	1.2 Introduction	5
2.	Organisasjon	6
3.	Nettstaden Noreg.no inklusiv Miside	7
	3.1 Måling av kjennskap og profilering av Noreg.no og Miside	7
	3.2 Informasjonsportalen Noreg.no	8
	3.3 Norway.no	10
	3.4 Sjølvbeteningsportalen Miside	11
	3.5 Svarteneste og brukarstøtte	14
4	Mellombels innloggingsløysing for Miside	16
5	Kvalitet på offentlege nettstader	17
6	Tilgjengelegheit og universell utforming	19
7	Samordning av offentlege portalar	19
8	Andre aktivitetar og prosjekt	20
	8.1 Norsk lysingsblad	20
	8.2 Taleportalen	21
	8.3 Regional stat	21
9	Sluttnotar	21

1. Innleiing

"Noreg.no har nasjonale forvaltingsoppgåver knytte til mellom anna det å gjere det enklare for brukarane å finne fram til offentlege tenester og offentleg informasjon, og medverke til auka kvalitet og betre samordning av offentlege tenester på Internett. Ei sentral oppgåve i denne samanhengen er forvaltningsansvaret og ansvaret for vidareutvikling av Miside" (Tildelingsbrev for 2007)

2007 har på mange måtar vore eit merkeår for Noreg.no. Året starta med lanseringsperioden for Miside, ei krevjande og spanande tid. I mai kom nyheita om at Noreg.no skulle bli del av eit nytt direktorat. Og i september vann Miside den europeiske prisen for framstående e-forvaltningsløyisingar, European eGovernment Awards.

Kåringa av Miside i klassen for Participation and transparency (deltaking og openheit) viser at Noreg er i front i utviklinga av innbyggjarretta tenester. Den internasjonale merksemda er stor og Miside blir brukt som "beste praksis" i fleire land som no arbeider med utvikling av tilsvarande tenester.

Forvaltning og utvikling av Miside, inkludert internasjonalt nettverksarbeid, har vore den viktigaste oppgåva for Noreg.no i 2007. Vel eitt år etter lanseringa har tenesta runda over 300.000 registrerte brukarar, og Minid som vart lansert samstundes, har i skrivande stund passert 470 000 registrerte brukarar. Og meir enn 50 offentlege verksemder tilbyr no til saman meir enn 300 elektroniske tenester til innbyggjarane gjennom Miside.

I brukarundersøkingane våre svarer vel 80% at Internett er den viktigaste kjelda til å søke informasjon og tenester frå det offentlege. Eit fleirtal av dei spurde er nøgde med Noreg.no og Miside. At tenester blir tilgjengelege gjennom ein felles inngang, blir trekt fram som særleg positivt. Kjennskapsundersøkinga viser at vi ikkje kan vere nøgde med kjennskapen til Noreg.no og Miside. Derfor blir marknadsføring av portalane ei viktig oppgåve også i det kommande året. Viktig blir også arbeidet med vidareutvikling. Plan for arbeidet med strategien er utarbeidd, og sjølv strategiarbeidet er planlagt å vere ferdig sommaren 2008.

Omorganisering og arbeidet med å etablere eit nytt direktorat har vore ei anna oppgåve som har vore i fokus siste halvdel av 2007. Leiing og tilsette har aktivt vore med i omorganiseringsprosessen, bl.a. gjennom deltaking i ulike arbeidsgrupper. Frå 01.01.2008 er Noreg.no del av Direktoratet for forvaltning og IKT, med avdeling for kommunikasjon og avdeling for IT utvikling og forvaltning leia frå Leikanger.

Frå 01.01.2008 er altså verksemda Noreg.no historie. Tenestene eksisterer derimot vidare og fokuset er det same; betre offentlege tenester til innbyggjarane og god fagleg kvalitet på arbeidet vi gjer.

Leikanger, 1. mars 2008
Marit Lofnes Mellingen,
Konstituert direktør Norge.no 2007



Foto: Oskar Andersen

1.2 Introduction

“Norway.no has national administrative responsibilities, for example simplifying citizen access to public services and information, and improving the quality and management of online public services. Central to these responsibilities is the management and development of MyPage.” (Letter of allocation 2007)

2007 has been a memorable year for Norway.no. The year began shortly after the launch of MyPage; a challenging and exciting time. In May, we learned that Norway.no was to become part of a new public agency. In September, we were delighted to receive one of the European e-Government Awards for outstanding e-government solutions.

The award, presented for participation and transparency, shows that Norway leads the way in developing citizen-oriented services. The ensuing international interest has been considerable and MyPage is now used as an example of “best practice” in several countries now developing similar solutions.

The management and development of MyPage, and building an international network, have been important task areas for Norway.no in 2007. One year after its launch, MyPage has 300 000 registered users, and MyID - the common log-in system for public services - has more than 470 000 registered users. More than 50 public authorities now provide more than 300 electronic services for citizens via MyPage.

Our user survey conducted in 2007 found that 80 % of users consider Internet to be the most important channel for seeking public information and services. The majority of those questioned were satisfied with the information and services provided by Norway.no and MyPage. Being able to access services via a common portal is considered particularly useful. Our marketing survey revealed that we have room for improvement regarding the general public’s familiarity with Norway.no and MyPage. Marketing our portals will therefore be a prioritised task area in 2008. Developing the portals of Norway.no and MyPage further will also be imperative. Strategic plans have been drawn up and subsequent initiatives will be in place by September 2008.

The process of creating a new public agency dominated the latter part of 2007. Both Norway.no’s management and staff have been active in this process, participating in various planning committees and work groups. As of 1 January 2008, Norway.no became part of the Agency for Public Management and e-Government. The agency’s Department for Communication in Public Administration and Department for IT Management and Development are both based in Leikanger.

As of 1 January 2008, Norway.no’s existence as an independent organisation came to an end. Nevertheless, the activities of Norway.no will continue, focusing upon the improvement of citizen access to public information and services, and working to ensure that expertise and quality are hallmarks of the public sector in Norway.

Leikanger, 1 March 2008
Marit Lofnes Mellingen
Acting Director for Norway.no 2007

2. Organisasjon

“Noreg.no må kontinuerleg vidareutvikle og oppgradere verksemda slik at ein er i stand til å gjennomføre dei gitte oppgåvene slik at dei har god kvalitet, er godt tilgjengelege, er brukarvennlege og prega av service i tråd med brukarane sine forventningar” (Tildelingsbrev for 2007)



Noreg.no har frå 01.01.2005 vore ei eiga verksemd under Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD¹). Frå 01.01.2008 er Noreg.no del av det nyoppretta Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI), saman med Statskonsult, E-handelssekretariatet og ressursar frå Fornyings- og administrasjonsdepartementet.

Personale og arbeidsmiljø i 2007. Noreg.no hadde

- 29 tilsette, 14 menn og 15 kvinner, pr. 31.12.2007
- flest tilsette i aldersgruppa 30-39 år
- 2 medarbeidarar med innvandrarbakgrunn
- sjukefråver på 4,8 %, ein nedgang på 2,2 % samanlikna med 2006
- lokal IA-avtale og handlingsplan for HMS-arbeid
- kompetanseutviklingsplan, med satsing på prosjektarbeid

Økonomi

I tillegg til den ordinære ramma og vidareutvikling av Miside fekk Noreg.no i 2007 midlar til ulike prosjekt. Fullstendig oversikt kjem fram i økonomirapport sendt Fornyings- og administrasjonsdepartementet.

Prosjektmidlane har vore knytte til desse oppgåvene:

- etablering av Direktoratet for forvaltning og IKT (frå interimorganisasjonen for DIFI)
- marknadsføring av Miside (frå FAD)
- forbetring av innloggingsløysinga for Miside (frå FAD)
- utvikling av ei oversikt over “den regionale staten” (frå FAD)
- søknad om European eGovernment Awards (frå FAD)
- drifts- og operatøransvaret for Norsk lysingsblad (frå DSS²)
- arbeid med tilgjengelegheit og universell utforming (frå MD³)

3. Nettstaden Noreg.no inklusiv Miside

“Noreg.no skal i 2007 vidareføre og vidareutvikle portalen Noreg.no inklusiv Miside og dei tilhøyrande tenestene” (Tildelingsbrev for 2007)

Forvaltning, drift og utvikling av Miside og innloggingsløysinga Minid har vore sentrale arbeidsoppgåver i 2007, og det blir jobba kontinuerleg for å få fleire tenester og for å spreie kunnskap og informasjon om Miside. Det er eit mål å ta ut synergjar mellom Noreg.no og Miside, og plan for strategiarbeidet er utarbeidd. Den endelege strategien er planlagt ferdigstilt sommaren 2008.

3.1 Måling av kjennskap og profilering av Noreg.no og Miside

“For å kunne by på ein nettstad og tilhøyrande tenester som i størst mogleg grad tilfredsstiller brukarane sitt behov, er det nødvendig med løpande kartlegging av brukarane si nytte av og kjennskap til Noreg.no og Miside” (Tildelingsbrev for 2007)

Kunnskap om korleis brukarane opplever og vurderer nytten av tenestene er ei viktig rettesnor i vidareutviklinga av Noreg.no og Miside. I 2007 er det gjennomført følgjande analysar og kartleggingar:

- Kjennsapsundersøking om Noreg.no, inkludert Miside (3. kvartal)
 - o 40 % svarer at dei har høyrte om Noreg.no som ein av fleire nettstader for å finne offentleg informasjon
 - o 54 % svarer at dei har høyrte om Miside som eit offentleg servicekontor på Internett
 - o På spørsmål om kva felles nettstad for elektroniske tenester brukarane kjenner til, svarer 6 % Miside og 3 % Noreg.no.
- Brukargransking om Noreg.no (1. kvartal)
 - o Eit fleirtal seier at dei vil tilrå nettstaden til andre
 - o 28 % svarte at dei bruker Noreg.no for å finne fram til andre offentlege etatar
 - o 19 % av dei spurde bruker Noreg.no for å finne informasjon knytt til ulike emne
 - o Fleire svarer at søketenesta på Noreg.no kan bli betre
- Brukargransking om Miside og den mellombelse innloggingsløysinga Minid (3. kvartal)
 - o Eit fleirtal av dei spurde meiner at Miside er brukarvennleg
 - o Vel 41 % av dei spurde opplever innlogginga som vanskeleg
 - o 5 % av dei spurde har vore i kontakt med brukarstøtte
 - o Eit stort fleirtal er positive til Miside som inngang til offentlege tenester
 - o Eit fleirtal svarer at tenestene på Miside er relevante
 - o 64 % av dei spurde seier dei vil bruke Miside for å utføre offentlege tenester

“Betre kjennskap til Noreg.no og Miside er viktig for at innbyggjarportalen Miside skal bli ein suksess både når det gjeld fleire brukarar og når det gjeld å få nye tenester tilgjengelege på portalen. På denne bakgrunnen gjev departementet ei ekstra løyving til marknadsføringstiltak for Miside” (Tildelingsbrev for 2007)

Det er utarbeidd marknadsføringsstrategi for Noreg.no og Miside med desse satsingsområda:

- Nettannonsering på nettstader med mykje besøk
- Søkeordannonser i søkemotortenester
- Profilering gjennom lenking frå andre offentlege nettstader
- Informasjons- og spreingsaktivitetar gjennom stand på messer og konferansar
- Buss- og t-banereklame
- Informasjonsark sendt ut som vedlegg til skattekortet

3.2 Informasjonsportalen Noreg.no

"Nettstaden Noreg.no skal i størst mogeleg grad vere eit naturleg startpunkt for innbyggjarane og i forvaltninga" (Tildelingsbrev for 2007)

Bruken av Noreg.no varierer mykje gjennom året. I 2007 spenner det frå 600 582 besøk i januar, som var første heile månad etter lansering av Miside, til 270 620 besøk i juli.

Nytt for heile perioden 2007 er at vi måler besøk, ein indikator som gjer at vi i større grad kan samanlikne trafikkutviklinga på våre nettstader med andre. For 2007 viser serverloggen at Noreg.no har gjennomsnittleg hatt 11.784 besøk og 51.319 sidevisingar dagleg.

Tabell 3.1 Sidevisingar og besøk for www.noreg.no 2007

	2007	2006	2005
Sidevisingar	18 805 914	26 686 593	19 703 098
Besøk	4 301 208	ikkje tilgj.	ikkje tilgj.

Talet på sidevisingar i 2007 er vesentleg lågare enn i 2006, men om lag på same nivå som i 2005. Det knyter seg ei feilkjelde til tala for 2006, då vi gjorde endringar i den tekniske løysinga for portalane våre. Dette vart retta opp før 2007.

Kva sider og tema er mest brukte?

1. halvår	2. halvår
Kart	Kart
Startsida	Startsida
Noreg.no-Miside	Finn myndigheit
Finn myndigheit	Temasider A-Å
Temasider A-Å	Noreg.no-Miside

Slik vi er kjende med frå tidlegare år, blir kartinngangen registrert som den mest brukte, fordi brukarane må klikke seg vidare fleire gonger for å få fram ønskt informasjon. Første halvdel av 2007 var Miside sitt første halvår på nett, og vi ser at dette blir avspegla i oversikta over mest lesne sider.



Kva måler vi av nettrafikken?

Nettstatistikk syner ikkje kor mange personar som har brukt nettstaden, men er estimat som kan nyttast til å finne trendar og tendensar i trafikken på nettstaden. Metodane og verktøya som ligg til grunn for estimata, vil ha ulik grad av treffsikkerheit. For at tala frå ein nettstad skal kunne samanliknast med tal frå andre nettstader, må ein vite om trafikken blir målt på same måte, og korleis dei ulike estimata blir definerte.

Sidevisingar: Tal gonger eit dokument, ei dynamisk side eller eit skjema blir lese av besøkande. Sidevising gjev andre tal enn "treff", fordi det kan registrerast fleire treff til kvar sidevising.

Besøk: Eit besøk er ein serie hendingar som tek til når ein besøkande les si første side på nettstaden. Besøket sluttar når den besøkande forlet nettstaden og blir vekke eller er inaktiv i lenger enn 30 minutt (tomgangstida).

Definisjonane er henta frå www.regjeringa.no

Mest lesne temasider

1. halvår	2. halvår
Skatt og avgift	Skatt og avgift
Pass og legitimasjon	Pass og legitimasjon
Trygd	Bustad og eigendom
Arbeidssøkjjar	Arbeidssøkjjar
Bustad og eigendom	Personskatt

Det er større variasjon gjennom året når det gjeld kva som er dei mest lesne stikkorda på sidene våre. Det er likevel verdt å merke seg at dei langt fleste populære stikkorda relaterer til tenester på Miside.

Mest lesne stikkord

1. halvår	2. halvår
Kart	Fastlege
Fastlege	Kart
Skattekort	Folkeregister
Skatt	Skattekort
Skøyte	Flyttemelding

Tildelingsbrevet seier at bruken av Noreg.no inklusiv Miside bør kunne vise til ei positiv utvikling jamført med nettstader det er relevant å måle seg mot. Som omtalt, er det visse avgrensingar når det gjeld analyse av trafikken på ein nettstad, og skilnad på kva som blir målt med ulike indikatorar. Noreg.no er derfor i dialog med andre etatar for å sjå om ein kan finne same måte å presentere statistikk frå offentlege nettstader på.

Tabell 3.2 Sidevisingar og besøk for 2007, samanlikna med andre nettstader

	Bedin.no	Forbrukarportalen.no	Noreg.no	Regjeringa.no frå 12.02.2007 ⁴	Skatteetaten.no
Sidevisingar	7 944 626	16 208 460	18 805 914	38 730 995	63 130 672
Besøk	ikkje tilgj.	3 106 022	4 301 208	8 379 745	11 614 331

Drift og utvikling:

- Forbetringar med omsyn til brukartilpassing er under arbeid, bl.a. med tilrettelegging for utskriftsversjon
- I andre kvartal 2007 vart det gjennomførte eit større arbeid med å korrigere statisikkprofilane og reinske vekk feilkjelder i nettstatistikken.
- Søk er vidareutvikla med betre lingvistikkfunksjonalitet, stavekontroll og relevans
- Tema og stikkord på Noreg.no er tilpassa Los-strukturen. Arbeidet er ikkje avslutta
- Karttenesta er under utvikling, i samband med prosjektet "Regional stat"
- Taleportalen er utbetra, med utvida nyheitsteneste
- Plan for strategiarbeid for Noreg.no og Miside er utarbeidd

3.3 Norway.no

Norway.no er den engelske versjonen av informasjonsportalen vår. Engelskspråklege brukarar får her informasjon om norske samfunnstilhøve og norske styresmakter på engelsk. Bruken av Norway.no følger i stor grad same tendens som Noreg.no.

Tabell 3.3 Sidevisingar og besøk for www.norway.no 2007

	2007	2006	2005
Sidevisingar	869 326	1 428 426	850 389
Besøk	285 236	Ikkje tilgj.	Ikkje tilgj.

Talet på sidevisingar i 2007 er vesentleg lågare enn i 2006, men om lag på same nivå som i 2005. Det knyter seg ei feilkjelde til tala for 2006, då vi gjorde endringar i den tekniske løysinga for portalane våre. Dette vart retta opp før 2007.

Norway.no har ei anna brukargruppe enn Noreg.no. At desse brukarane har eit anna informasjonsbehov, viser mellom anna ved at det er andre stikkord og tema som er mest brukte.

Mest lesne sider

1. halvår	2. halvår
Home page	Topic pages
Public authorities	Home page
Topic pages	Public authorities
Search	Search
Norway.no/MyPage	Web Quality

Mest lesne temasider

1. halvår	2. halvår
Jobseekers	Jobseekers
Employees	Employees
Cultural heritage	Cultural heritage
Business activities	Business activities
Taxation	Housing and property

Mest lesne stikkord

1. halvår	2. halvår
Tourism	Personal identification number
Language courses	Tourism
Personal identification number	Public authorities
Work permits	Work permits
Visas	Visas



3.4 Sjølvbeteningsportalen Miside

“Noreg.no skal arbeide for å styrkje fellesfunksjonane i Miside-løysinga slik at innbyggjarportalen framstår som innbyggjaranes naturlege val for elektronisk dialog med offentleg sektor” (Tildelingsbrev for 2007)

Miside vart lansert 18. desember 2006. Hovudfokuset dette første året har vore å auke tilbodet av tenester. Med eit utvida tenestetilbod vil portalen bli meir aktuell som inngang til offentlege tenester, og nytten av Miside vil bli større for brukarane. Meir enn 300 tenester frå statleg og kommunal forvaltning er no tilgjengelege på Miside.

Internasjonalt fyrstårn - vinnar av European eGovernment Awards

Miside vann i 2007 European eGovernment Awards, ein pris som blir gjeven til dei beste europeiske løysingane innan elektronisk forvaltning. Miside vann prisen i klassen for openheit og innsyn. Prisen er ei anerkjenning av norsk nybrottsarbeid, og den internasjonale interessa for Miside som “beste praksis” er stor. Noreg.no får spørsmål frå heile verda om å dele erfaringane våre knytte til utvikling av ei slik teneste. Etablering og oppfølging av det internasjonale nettverket rundt e-forvaltning har vore ei av fleire viktig oppgåver i forvaltninga av Miside i 2007.



Brukstal og bruksmønster:

- 296 025 registrerte brukarar frå lanseringa og til utgangen av 2007
- 72 % av desse har brukt tenesta meir enn ein gong
- 62 % av brukarane er menn, medan 38 % er kvinner
- Dei fleste er i aldersgruppa 30 til 49 år (44 %). Gruppa under 30 år utgjør 26 %, medan gruppa frå 50 år og oppover utgjør 29 %

Tenesteutvikling

Arbeidet med å skaffe fleire og meir avanserte tenester har hatt prioritet i 2007. Dette er eit omfattande arbeid med høge krav til samordning mellom den ansvarlege for tenesta og forvaltingsorganisasjonen. Etter eitt års drift har vi nådd målkravet om at minst 40 kommunar og statlege verksemder skal tilby tenester gjennom Miside. Det er ressurskrevjande å klare å nå alle potensielle tenesteleverandører til Miside. Ei anna utfordring når det gjeld å få meir avanserte tenester, er at slike utviklingsløp tek tid og set i tillegg krav til høgare sikkerheitsnivå.

Om tenestene:

- 43 kommunar og 12 statlege verksemder tilbyr tenester på Miside pr. 31.12.2007
- Tenestene er knytte til tema som arbeid, bustad, helse, pensjon, skatt, oppvekst og utdanning
- Tenester som gjev brukarane innsyn i eigne opplysningar frå offentlege register er dei mest brukte (registertenester)
- Vernepliktsverket tilbyr, som den første statlege verksemda, full elektronisk saksbehandling ved bruk av meldings- og skjemateneste

Tabell 3.4 Bruk av registertenester Miside 2007

Registertenester	Leverandør	Total 2007
Mi adresse	Skattedirektoratet	760 584
Mine eigedommar	Norsk Eigedomsinformasjon	295 507
Mine køyretøy	Vegdirektoratet	260 485
Min fastlege	Nav	153 103
Min status som arbeidssøkjjar	Nav	145 823
Felles lånekort	BIBSYS	14 601

Tabell 3.5 Bruk av skjematenester Miside 2007

Skjematenester	Leverandør	Total 2007
Svardel på melding om innrulling	Vernepliktsverket	5578
Interesseregisteret	Vernepliktsverket	608

Tabell 3.6 Bruk av transaksjonstenester Miside 2007

Transaksjonstenester	Leverandør	Total 2007
Sjølvmelding for lønnstakarar og pensjonistar/Vising av skatteoppgjer lønnstakarar og pensjonistar	Skattedirektoratet	106 757
Endre skattekort	Skattedirektoratet	73 200
Din postkasse	Lånekassen	56 931
Bestille pensjonsberekning	NAV	56 191
Melde flytting	Skattedirektoratet	44 271
Byte fastlege	NAV	41 950
Mitt studielån	Lånekassen	30 428
Eksamensresultat	Lånekassen	29 925
Mine hefte i Lausøyreregisteret	Brønnøysundregistra	29 491
Status bestilling av skattekort/frikort	Skattedirektoratet	29 303

Drift og vidareutvikling:

- Det har ikkje vore vesentlege avvik i krav til oppetid i løpet av året
- Oppgradering til ny programvarefunksjon og omskriving av rammeverk er gjennomført
- Arbeidet med å gjere Miside tilgjengeleg som open kjeldekode er nær ferdigstilt
- Plan for strategiarbeid for Noreg.no og Miside er utarbeidd
- Arbeid med ROS-analyse for Miside er starta opp

Miside som felles offentleg teneste:

- Brukarforum mellom forvaltingsorganisasjon og tenesteeigarar er etablert
- Samarbeidsavtalar mellom forvaltingsorganisasjonen og tenesteeigarane er under revisjon
- I samarbeid med FAD er det gjennomført eitt etatsleiarmøte, med mål om auka fokus på tenesteutvikling
- Samarbeid med Altinn, bl.a. i arbeidet med spesifiseringa av Altinn II



3.5 Svarteneste og brukarstøtte

“Noreg.no er ein offentleg informasjonsportal og vegvisar med viktig oppgåve som folkeopplysar” (Tildelingsbrev for 2007)

Noreg.no har i 2007 hatt ansvar for ei mellombels innloggingsløyising til Miside, inkludert brukarstøtte til denne løyisinga (Minid). Denne brukarstøtta har vorte drifta saman med svartenesta ved Noreg.no. Talet på brukarkontaktar har auka med meir enn 50 % i høve til i 2006.

Svartenesta ved Noreg.no tilbyr kanalane telefon, e-post, nettprat/nettpost⁵ og SMS, medan brukarstøtta for Minid er tilgjengeleg på telefon og via kontaktskjema.

Tabell 3.7 Brukarkontaktar i 2007

	2007	2006	Endring i prosent
Telefon	23 303	15 441	51
E-post	13 150	4 162	216
Nettprat/ nettpost ⁵	7 409	8 994	-18
SMS	274	248	10
Total 2007	44 136	28 845	53

Nedgangen i talet på nettprat/nettpost er bl.a. knytt til at ein i nokre periodar i 2007 stengde tilgangen til nettprat i opningstida. Dette har vore knytt til periodar med svært stor trafikk til Miside brukarstøtte, og vi har då valt å prioritere kontaktar på telefon. Nedgangen heng også saman med at vi har fått betre verktøy til å sile vekk useriøse spørsmål.

Frå brukarundersøkinga 3. kvartal 2007 kjenner vi til at rundt 5 prosent av dei som loggar inn med Minid svarer at dei treng brukarstøtte for å logge inn. Med om lag 300 000 brukarinnlogingar ser vi at desse 5 prosentane omtrent tilsvarear auken i spørsmål til svarteneste og brukarstøtte.

Tabell 3.8 Fordeling av brukarkontakt mellom Noreg.no inklusiv Miside og Minid brukarstøtte

Fordeling av brukarkontakt på telefon	Noreg.no	Minid	Totalt
Samtalar	17 333	5 970	23 303

Tabell 3.8 viser korleis brukaren navigerer i telefonmenyen vår, men han viser ikkje den reelle fordelinga av samtalanene. Talet på spørsmål til Minid er vesentleg høgare enn tabellen gjev uttrykk for. Dette har samanheng med at mange brukarar tastar feil, eller at dei sjølve ikkje gjer eit aktivt val i telefonmenyen. Dei blir då registrerte med samtale til Noreg.no.

Skattekort og nye PIN-kodar til Minid blir sende ut rundt midten av desember. Saman med januar peikar desember seg ut som månadene med høgast trafikk inn til Minid brukarstøtte. Vi veit òg at dette er månadene med flest innlogingar og med flest nye brukarar.

Vente- og samtaletid

Tabell 3.9 Gjennomsnittleg vente- og samtaletid 2007

	Telefon Minid	Telefon Noreg.no	Nettprat
Ventetid	21 sekund	19 sekund	14 sekund
Samtaletid	3 minutt	2 minutt	9 minutt

Den gjennomsnittlege ventetida gjev eit uttrykk for servicenivået vårt. Telefonsamtalar til Minid tek lengre tid enn telefonsamtalar til svartenesta. Brukarstøttespørsmål til Minid gjer at vi ofte må følgje brukaren gjennom heile innloggingsprosessen, i tillegg til å hjelpe brukarar som er låste eller sperra og treng hjelp til å komme vidare.

Nettprat har kort ventetid før brukaren får svar, men har lengre samtaletid enn telefon. Desse samtaletidene kan likevel ikkje samanliknast direkte, då tida for nettprat blir målt frå brukaren opnar dialogvinduaga til han eller ho stengjer det sjølv, noko som gjerne skjer ei god stund etter at dialogen reelt sett er over. Vi ser på moglegheita til å få målt samtaletida på ein meir korrekt måte. Ofte undersøker brukaren den informasjonen han har fått, og kjem attende med utfyllande spørsmål. I tillegg har brukarane som kjem via nettprat ofte fleire og samansette spørsmål. Noko anna som påverkar samtaletida, er at kvar operatør kan ha fleire dialogar samstundes.

Kva spør innbyggjaren om?

Den viktigaste oppgåva for Noreg.no er å vere ein vegvisar i det offentlege. Noreg.no skal gjere det lettare å finne fram til informasjon frå det offentlege og sikre at innbyggjaren enkelt får tilgang til å utføre offentlege tenester. Noreg.no si svarteneste gjev brukarane opplysningar om offentlege verksemdar, lover, reglar, plikter og rettar. Gjeld spørsmålet enkeltsaker eller tolking av lover, hjelper vi dei med å finne fram til rett offentleg kontor.

Frå kontakten med brukarane våre kan vi identifisere nokre fellestrekk. Nokre tema er mykje etterspurde uansett årstid. Brukarane som tek kontakt med Noreg.no veit ofte kva dei leitar etter, men treng hjelp til å finne fram. Noreg.no merkar at stadig fleire brukarar forventar at tenestetilbodet dei leitar etter også er tilgjengeleg på Internett.

Døme på tema som er mykje etterspurde gjennom heile året

- arv og skifte
- permisjons- og stønadsordningar for foreldre
- inngåing og oppløysing av samliv
- samversrettar med barn
- offentlege regulativ for lønn og reise
- kontaktinformasjon til offentlege etatar
- arbeid og opphald i Noreg
- familiegjenforening
- fastlege
- folkeregister og flytting
- forbrukarspørsmål

Ei anna gruppe spørsmål til Noreg.no er meir knytte til årstid og fristar. Døme på dette er:

- Første kvartal: Skattekort, årsavgift, kringkastingsavgift
- Andre kvartal: Sjølvmelding, ferie, pass, land- og reise informasjon, visum
- Tredje kvartal: Pass, helsetrygdkort, tollkvotar, kontaktinformasjon til norske og utanlandske utanriksstasjonar, utdanning, studieplassar, opptak og skatteoppgjer. Også høgare andel spørsmål frå utlandet.
- Fjerde kvartal: Skattekort, piggdekk, arbeidstakarrettar



Trafikken til svartenesta varierer med årstid, fristar i det offentlege og av omtalen ulike saker får i media. Eit døme på dette er omtale av norsk viltforvaltning og rovdyrpolitikk i utanlandske media. Norway.no blir i desse tilfella eit kontaktpunkt for dei som prøver å få enkeltpersonar og organisasjonar til å påvirke norske styresmakter.

Utsendinga med informasjon om Miside saman med skattekontret førte som venta også til mykje trafikk til Noreg.no. Denne utsendinga fall saman med ei større omorganisering av skatteetaten, noko som prega innhaldet i kontakten med brukarane i overgangen til 2008.

Brukarkontakt samanlikna med andre etatar

Tabell 3.10 Tal brukarkontaktar samanlikna med andre etatar

	2007	2006	Endring i prosent
Forbrukarportalen.no	165 353	161 652	2
Norge.no	44 136	28 845	53
Bedin.no/ Narviktelefonane	23 901	26 116	-8

Jamfør tabell 3.2 har nettstaden vår høgare trafikk enn Forbrukarportalen.no. Når det kjem til brukarkontakt, har Forbrukarrådet langt fleire kontaktar. Bedin.no og deira svarteneste Narviktelefonane er også ei nasjonal informasjonsteneste, men retta mot føretak og næringsliv.

4. Mellombels innloggingsløysing for Miside

“Noreg.no har ansvar for ei førebels innloggingsløysing for Miside (Minid). Noreg.no skal medverke i arbeidet med å etablere ei eventuell felles sikkerheitsløysing for offentlig sektor slik at ein får gjort nytte av erfaringane med Minid, og for at Miside sine behov blir ivaretekne” (Tilleggsbrev for 2007)

Sikker innlogging er eit av dei viktigaste kriteria for vidareutviklinga av Miside. Vi har i 2007 gjort endringar i innlogginga for å gjere den meir brukarvennleg. Det er også arbeid med å tilby eit høgare sikkerheitsnivå i den mellombelse innloggingsløysinga.

Viktige endringar:

- Innloggingsløysinga til Miside er forbetra, i tråd med ønskje frå brukarane
- Det er lagt til rette for enklare tilgang gjennom bruk av eingongskodar sendt via SMS
- Rapport med vurdering av korleis elektronisk ID på nivå 4 kan integrerast i Miside er sendt FAD

Felles innlogging for offentlege tenester

Du har valt ei [offentleg teneste](#) som krev at du identifiserer deg. Første steg er å skrive inn fødselsnummer og det sjølvvalde passordet ditt i feltet nedanfor.

Vel språk: [Bokmål](#) | [Nynorsk](#) | [Samgiella](#) | [English](#)

Ny brukar? [Registrer deg her.](#)

Steg 1 av 2: Ver vennleg og tast inn fødselsnummeret ditt og passordet

Fødselsnummer (11 siffer)

Passord (ikkje PIN-kode)

- [Hjelp til innlogging](#)
- [Personvern og sikkerheit](#)
- [Bestill PIN-kodar](#)
- [Sperr PIN-kodar](#)

Versjon 2.0.0.14 - 19.12.2007
Noreg.no | Tlf: 800 30 300 | [Kontakt Noreg.no](#) | Ansvarlig redaktør: Marit Lofnes Mellingen

5 Kvalitet på offentlege nettstader

“Noreg.no skal vere pådrivar for kvalitetsutvikling og auka tilgjengelegheit på offentlege nettstader, bl.a. ved å gjennomføre årlege målingar” (Tildelingsbrev for 2007)

Noreg.no vurderer årleg om lag 700 nettstader etter kriterium på områda tilgjengelegheit, brukartilpassing og nyttig innhald. Vurderinga skal medverke til utvikling og forbetring av kvaliteten på offentlege nettstader. I 2007 vart kriteriesettet revidert, noko som innebar ei skjerping av krava til offentlege nettstader.

- 692 offentlege nettstader er vurderte. Av desse er 246 statlege og 446 kommunale/fylkeskommunale nettstader
- Vurderinga er gjort etter revidert kriteriesett med 32 ulike kriterium
- Rapport om årets kvalitetsvurdering er overlevert FAD

Tabell 5.1 Fordeling av nettstader på tal stjerner

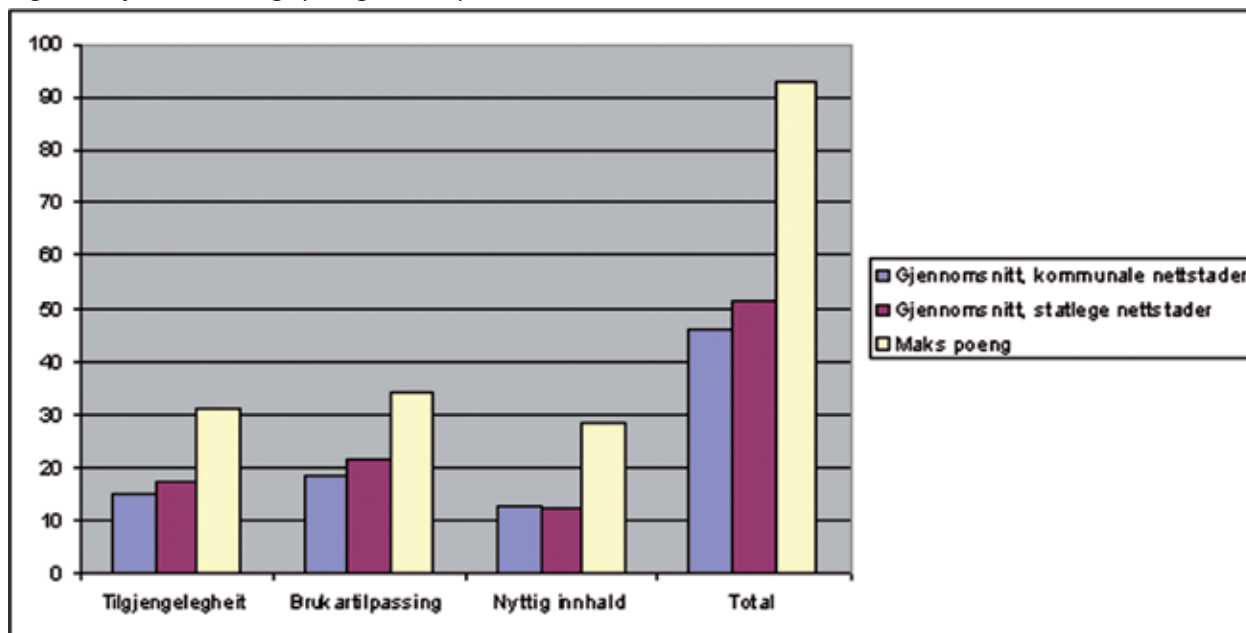
Stjerner	Tal nettstader
6	8
5	36
4	165
3	330
2	127
1	26

Resultatet av kvalitetsvurderinga blir presentert med eit visst tal stjerner som viser den vurderte kvaliteten på nettstaden. Åtte nettstader fekk 6 stjerner i årets vurdering, sju av desse var kommunale.

Tabell 5.2 Gjennomsnittlege poengsummar på dei ulike testområda

Område	Gjennomsnitt, kommunale nettstader	Gjennomsnitt, statlege nettstader	Maks poeng
Tilgjengelegheit	15,1	17,3	31
Brukartilpassing	18,4	21,5	34
Nyttig innhald	12,6	12,5	28
Total	46,1	51,3	93

Figur 5.1 Gjennomsnittlege poengsummer på dei ulike testområda



Konferansen Kvalitet på nett 2007

Noreg.no arrangerer årleg ein nasjonal konferanse med tema knytt til kvalitet og tilgjengelegheit på offentlege nettstader. Konferansen i 2007 samla nær 300 deltakarar frå kommunar og statlege verksemdar. Deltakarane fekk mellom anna presentert resultatet av årets vurdering. Konferansen er ein viktig møtestad for nettedaktørar, portalansvarlege og andre knytte til offentlig portalutvikling.

Kåring av årets offentlege nettstader

Sidan 2004 har Noreg.no, i samarbeid med Kommunal Rapport, kåra årets offentlege nettstader. Juryen har hatt fagleg fridom også til å nominere nettstader som ikkje er kvalitetsvurderte i den ordinære kvalitetsvurderinga. Resultata er presenterte på nettstaden Noreg.no.

Vurdering av private nettstader

Også eit mindre utval sentrale private nettstader er vurderte i 2007, på områda tilgjengelegheit og brukertilpassing. Utvalet er for lite til at målinga kan seie noko om private nettstader generelt.

6. Tilgjengelegheit og universell utforming

"I samband med Noreg.no sine aktivitetar på området tilgjengelegheit vil det ev. òg i 2007 bli overført midlar frå Miljøverndepartementet, via Fornyings- og administrasjonsdepartementet til Noreg.no" (Tildelingsbrev for 2007)

Noreg.no fekk i 2007 ei løyving på kr 400 000 til arbeid med tilgjengelegheit og universell utforming. Løyvinga er knytt til revidert aktivitetsplan oversendt Fornyings- og administrasjonsdepartementet. I samråd med FAD er det søkt om overføring av løyvinga til 2008, med mål om gjennomføring vinteren 2008.

Arbeid med tilgjengelegheit i 2007:

- Til saman er 692 offentlege nettstader vurderte på området tilgjengelegheit
- Noreg.no har, saman med Deltasenteret, bidrege i arbeidet med å utarbeide nasjonal rettleiar for tilgjengelegheit på offentlege nettstader
- Det er gjennomført måling av tilgjengelegheit og brukartilpassing på nettstadene til sju politiske parti og ungdomspartia deira

7. Samordning av offentlege portalar

"Noreg.no skal leggje til rette for betre samarbeid mellom andre offentlege nettportalar i Noreg og internasjonalt med sikte på å gjere det mogeleg å forenkle og samordne tenester og ressursbruk" (Tildelingsbrev for 2007)

Noreg.no medverkar i fleire samanhengar i arbeidet med samordning av offentlege portalar og elektroniske tenester, særleg gjennom arbeidet med Miside og som deltakar i ulike råd og utval. Noreg.no har sidan 2005 også hatt prosjektansvaret for Los (tidlegare LivsIT), som tilbyr ein felles offentlig informasjonsstruktur og standard for utveksling av informasjonsressursar i det offentlege.

I 2007 har Noreg.no

- delteke i Standardiseringsrådet sitt arbeid med å utarbeide referansekatalog for IKT-standardar
- vore medlem av styringsgruppa for Semantikkregisteret for offentlig samhandling (SERES)
- delteke i samarbeidsgruppe for Altinn
- delteke i prosjektgruppa for etablering av felles arkitektur i det offentlege (FAOS)
- vidareutvikla Los, gjennomført kartlegging av Los-interesse og bidrege i implementeringa av Los i to pilotkommunar (Trondheim og Bergen)

8. Andre aktivitetar og prosjekt

8.1 Norsk lysingsblad

Norsk lysingsblad har hatt jamn trafikk gjennom året med gjennomsnittleg 1627 sidevisingar og 452 besøk dagleg.

Tabell 8.1 Sidevisingar og besøk www.norsk.lysingsblad.no 2007

	2007	2006	Endring i prosent
Sidevisingar	593 877	638 001	- 7
Besøk	165 195	Ikkje tilgj.	Ikkje tilgj.

Noreg.no mottok i mai historiske data for Norsk lysingsblad for perioden 01.07.2005 til 01.12.2006, frå Kionor Anbudsservice AS. Dette gjer at vi i dag har eit komplett elektronisk arkiv over alle kunngjeringsar i Norsk lysingsblad frå og med 01.07.2005. Dette materialet vil bli tilgjengeleg for søk og oppslag via www.norsk.lysingsblad.no.

Tabell 8.2 Kunngjeringsar i Norsk lysingsblad 2007 etter type

	2007	2006	Endring i prosent
Proklama	3 395	2 774	22
Gjeldsforhandlingar	2 091	2 091	-2
Mortifikasjonar	1 593	1 571	1
Andre kunngjeringsar	2 035	2 035	-1
Totalt	9 114	8 539	7

I 2007 vart det publisert tilsaman 9 114 kunngjeringsar på Norsk lysingsblad. Dette er ein auke på 7 % samanlikna med 2006. Frå 01.08.2007 tok vi til å publisere kunngjeringsar sendt inn som brev berre to gonger pr. veke. Alle kunngjeringsar som kjem inn elektronisk blir publiserte dagleg.

Tabell 8.3 Innkomne kunngjeringsar til Norsk lysingsblad etter kanalar

	2007	2006	Endring i prosent
Brev	939	1726	-46
E-post	8175	6813	20

Talet på kunngjeringsar sendt som brev har minka frå 1726 til 939, ein reduksjon på 46 %. For kunngjeringsar sende inn elektronisk har auken vore 20 % samanlikna med 2006.

8.2 Taleportalen

I 2007 vidareutvikla vi taleportalen, mellom anna ut frå innspel frå Norges Blindforbund. Ved utgangen av året stod det att noko testing før den nye versjonen av taleportalen var klar.

Tabell 8.4 Oppringing taleportalen 2007

	2007	2006	Endring i prosent
Tal oppringingar totalt	2 512	4 586	-45
Oppringingar direkte til taleportalen	1 999	1 943	3
Oppringingar via Noreg.no utanom opningstida til Noreg.no	513	2 643	-81

Tabell 8.5 Gjennomsnittleg samtaletid taleportalen 2007

	2007	2006	Endring i prosent
Gjennomsnittleg samtaletid i sekund	117	110	6

8.3 Regional stat

På oppdrag frå statsforvaltningsavdelingen i FAD har vi med bakgrunn i Stortingsmelding nr. 12 (2006-2007) arbeid med å utvikle ei elektronisk oversikt over den regionale staten. Dette blir ein kartinngang på nettstaden Noreg.no. Tenesta vil gje informasjon om og oversikt over den regionale statsforvaltninga. Ein første versjon av tenesta er planlagt lansert mot slutten av første kvartal 2008

9 Sluttnotar

- 1 Fornyings- og administrasjonsdepartementet blir i rapporten nemnt med forkortinga FAD
- 2 Servicesenteret til departementa blir i rapporten nemnt med forkortinga DSS
- 3 Miljøverndepartementet blir i rapporten nemnt med forkortinga MD
- 4 Regjeringa.no erstatta odin.dep.no 12.02.2007. Statistikken for 2007 tek derfor ikkje til før denne dato.
- 5 I dei periodar der operatørar ikkje er tilgjengele på nettprat, kan brukaren likevel sende melding til oss via same grensesnitt. Desse meldingane blir kalla nettpost, og vi svarer på dei på same måte som e-post.

din **vegvisar** i det offentlege



Noreg.no
Njøsavegen 2 • 6863 Leikanger • Tlf: 57 65 50 00
E-post: post@noreg.no

www.noreg.no