



Årsrapport Noreg.no 2004

frå prosjekt til eiga verksemd

Innhald

Innhald.....	1
Hilsen fra Statsråden	2
Del 1 Innleiing.....	3
Organisasjon - Noreg.no	4
Auke i ansvar og oppgåver.....	5
Personalressursar og arbeidsform.....	5
Økonomi og budsjett i 2004	5
Del 2 Verksemda Noreg.no i 2004.....	6
Norway.no – vegvisaren på engelsk.....	6
Samfunnsboka	7
Kvalitetssikring av eigne data	7
Nye www.noreg.no	7
Søk.....	8
Utvikling av brukarretta dynamiske tenester	8
Dekningskart	8
Datoar og fristar	8
Ofte stilte spørsmål.....	8
Samfunnskartet.....	9
Kvalitetsmerking av offentlege nettstader – ”Kvalitet 2004”	9
Tilgjengelegheit til offentlege nettstader.....	10
Mi side.....	10
Del 3 Noreg.no i tal og fakta	12
Telefon	12
Nettprat.....	12
E-post	13
SMS.....	13
Nettrafikk	13
Brukarundersøking på www.noreg.no	13
Del 4 Noreg.no – vegvisar, folkeopplysar og formidlar	15
Kven, kva, kvar i offentlig forvaltning?	17
Korleis opplever brukarane møtet med det offentlege?	20
Gje meg det eg har krav på!	22

Hilsen fra Statsråden

Jeg vil ha en offentlig sektor som aldri etterlater tvil om hvem den er til for. Vi skal alltid ta utgangspunkt i innbyggernes ønsker og behov. Gjennom Norge.no fremstår det offentlige Norge med et felles ansikt utad. Siden oppstarten i 2000 har Norge.no vært et prøveprosjekt under Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Fra 1. januar 2005 blir Norge.no en egen virksomhet underlagt Moderniseringsdepartementet. De ansatte i virksomheten har, sammen med Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, bygget opp Norge.no til å bli vår nasjonale veiviser på internett. Vi ønsker nå å sikre at det gode utviklingsarbeidet som gjøres i Norge.no kan fortsette.

I tillegg til å være en veiviser for brukere av offentlige tjenester, gjør Norge.no en viktig jobb når det gjelder å bedre kvaliteten på de offentlige tjenestene på Internett. Den årlige kvalitetsvurderingen av offentlige nettsteder bidrar både til å fremme dem som gjør en god jobb, og til å minne andre om at nettsider er en viktig informasjonskanal som de kan gjøre mer ut av. Slik kan vi alle bli bedre.

I arbeidet med å utvikle en god dialog mellom det offentlige og innbyggerne, vil Norge.no ha en sentral plass. Jeg ønsker Norge.no lykke til i sitt første år som selvstendig virksomhet og lover at jeg vil følge godt med på det videre arbeidet med utviklingen av vår nasjonale portal på internett.

Morten Andreas Meyer
Moderniseringsminister



Foto: CF Wesenberg, Kolonihaven

Del 1 Innleiing



Foto: Oskar Andersen, Debra foto AS

Gjennom nok eit år har Noreg.no opplevd ein vekst i talet på brukarar som nyttar tenestene våre for å finne fram i det offentlege. Bruken av nettsidene aukar og vi opplever ein kraftig auke i talet på dei som kontaktar oss elektronisk for å få hjelp. At fleire og fleire av innbyggjarane vel å hente informasjon og utføre tenester elektronisk gjev både Noreg.no og resten av den offentlege forvaltinga store utfordringar.

Vi har gjennom heile 2004 utvikla nettsidene våre og lansert nye tilbod for å gje brukarane gode tenester. Målet til Noreg.no er å tilby løysingar som gjer det enklare og raskare for brukarane å finne informasjonen dei søkjer og få utført tenestene dei ynskjer i det offentlege.

Samstundes som nettrafikken aukar ser vi og at det er ei stor gruppe som treng å kome i kontakt med Noreg.no for å finne fram i det offentlege. Talet på telefonar, e-postar og nettpprat viser at den personlege kontakten Noreg.no tilbyr er viktig for å gje brukarane ein lik tilgang til offentleg informasjon og offentlege tenester.

Noreg.no er tildelt ei rolle som koordinator- og pådrivar når det gjeld den elektroniske portal- og tenesteutviklinga i det offentlege. Som ein lekk i dette arbeidet gjorde vi ei ny kvalitetsvurdering av 700 offentlege nettsider i 2004. På bakgrunn av kvalitetsvurderinga, kontakten vi har med brukarane og den kommunale- og statlege forvaltinga kan vi slå fast at mange offentlege etatar gjer eit godt arbeid for å tilby innbyggjarane nyttige tenester, men skiljet er stort. Både våre og andre granskingar har avslørt at mange etatar har langt att før dei har løysingar som viser at det er innbyggjarane dei er til for. I denne årsrapporten peikar vi på nokre av desse utfordringane.

Det vil det vere avgjerande for tilliten til forvaltinga at dei offentlege etatane er i stand til å tilby brukarvennlege løysingar som er minst like gode som tenestene brukarane får i det private.

Ove Nyland
Direktør Noreg.no

Organisasjon - Noreg.no

Noreg.no ei offentleg verksemd underlagt Moderniseringsdepartementet. Noreg.no held til i Leikanger i Sogn og Fjordane. Informasjonsportalen www.noreg.no vart lansert 24.1.2000 av regjeringa og Kommunenes Sentralforbund (KS). Målsetnaden var å gje borgarar og forvaltning ein felles inngang til all offentleg informasjon på Internett. I tillegg til Internettportalen www.noreg.no, har Noreg.no ei publikumsteneste som viser veg innanfor offentleg forvaltning via telefonar, e-post, nettprat, SMS, brev og telefaksar.

Fylkesmannen i Sogn og Fjordane har hatt ansvar for drift og utvikling av tenesta frå oppstart og fram til 31.12.2004. Frå 1.1.2005 er Noreg.no etablert som ei eiga verksemd underlagt Moderniseringsdepartementet

Noreg.no har som mål for verksemda gjere det lettare for brukarane å finne fram til offentlege tenester og offentleg informasjon. Samtidig skal Noreg.no medverke til auka kvalitet og betre samordning av offentlege tenester på Internett.

Noreg.no sine oppgåver:

- Ein offentleg informasjonsportal med folkeopplysingsrolle
- Eit koordinerings-, pådrivar- og utviklingsrolle innanfor informasjonspolitikken i offentleg sektor når det gjeld mellom anna den elektroniske portal- og tenesteutviklinga.
- Hovudansvar for kvalitetsarbeidet med offentlege nettstader
- Eit pådrivaransvar overfor nettløysingar for funksjonshemma og overvaking av at offentlege nettstader følgjer WAI- standarden
- Ansvar for vidareutvikling og forvaltning av LivsIT- prosjektet

Auke i ansvar og oppgaver

Frå prosjektstart og fram til i dag har Noreg.no fått tilført fleire oppgaver og meir ansvar. Frå januar 2002 vart Opplysningstenesta i staten skilt ut frå Statens Informasjonsteneste og samlokalisert med Noreg.no. Hausten 2003 fekk Noreg.no ansvar for å gjennomføre kvalitetsmerking av offentlege nettstader. Same haust tok dåverande Arbeids og Administrasjons departementet initiativ til at det skulle lagast ei engelskspråkleg utgåve av www.noreg.no, tilpassa engelsktalande busett i Noreg. Portalen www.norway.no vart lansert i juni 2004.

Personalressursar og arbeidsform

Noreg.no har ved utgangen av 2004, 14 medarbeidarar som jobbar innanfor kjerneområda drift og utvikling av www.noreg.no, www.norway.no og publikumstenesta. Arbeidsforma er i stor grad prosjektbasert der fagpersonar bidrar i ulike grupper.



Foto: Oskar Andersen, Debra foto AS

Økonomi og budsjett i 2004

I 2004 var Noreg.no underlagt Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Fylkesmannen fekk for 2004 ei øyremerka tildeling over Statsbudsjettet på 8,6 millionar kroner til drift og vidareutvikling av tenestene i Noreg.no

Del 2 Verksemda Noreg.no i 2004

Noreg.no skal gjennom sine nett – og publikumstenester vere ei sentral informasjonsteneste for borgarar og forvaltning. Det meste av aktiviteten i 2004 har vore retta mot styringsmål innanfor kjerneoppgåvene. I tillegg kjem arbeid knytt til nye oppgåver og eksterne prosjekt.

Norway.no – vegvisaren på engelsk

Hausten 2003 tok dåverande Arbeids- og administrasjonsdepartementet initiativ til å lage ei engelskspråkleg utgåve av www.noreg.no. Arbeidet med å utvikle www.norway.no tok til i januar 2004. Målgruppa var i hovudsak engelsktalande med opphald i Noreg.

Innhaldet vart utvikla i tråd med kontaktar til publikumstenesta, det vil seie at e-postar og andre kontaktar til Noreg.no frå 2003-2004 vart filtrerte ut og analyserte. Analysen viste at informasjonsbehovet til brukarane kunne kategoriserast i seks hovudtema: turisme, busetting, arbeid, studie, kultur og forvaltning. Det vart utforma temasider, temarelaterte ordlister og ofte stilte spørsmål etter desse hovudtema. I dette arbeidet vart nettadresser til engelskspråklege sider og engelske etatsnamn registrert i databasen til Noreg.no. Dette var ikkje ei lett oppgåve då mange offentlege nettstadar mangla nettsider på engelsk, og få etatar hadde engelske namn.

Den 3. juni 2004 vart portalen www.norway.no lansert av moderniseringsminister Morten Andreas Meyer. Pressekonferansen fann stad på Stabben fyr ved vestkystbyen Florø i Sogn og Fjordane. ”På samme måte som fyr i mange hundre år har vist veien i urent farvann, skal www.norway.no vere veiviser på Internett,” sa ministeren under lanseringa.

www.norway.no vil bli vidareutvikla i 2005. Dette vil mellom anna inkludere omlegging av nettsidene til ny design, vidareutvikling av ordlistefunksjonen og utvikling av engelskspråklege versjonar av eksisterande tenester på www.noreg.no.

Det er viktig at den norske forvaltninga etablerer ein tovegs kommunikasjon med brukarane sine, og når interessa kjem frå den internasjonale arenaen, må forvaltninga også vere klar til å delta i ein dialog på engelsk. Kvalitetsvurderinga av offentlege nettstader som Norge.no gjennomførte i 2004 viser at av dei 700 offentlege nettstadar som ble vurderte, hadde 61 % ikkje tilrettelagt tenester på andre språk enn norsk. Bare 21 % hadde tilrettelagt tenestene for fleire brukargrupper med omsyn til språk på ein tilfredsstillande måte. www.norway.no vil vere aktivt med i arbeidet for å betre kvaliteten også på dei engelske nettsidene til offentlege etatar.

Tabell 2.1 Sidevisingar og unike brukarar på www.norway.no i 2004

Sidevisingar og unike brukarar	
Sidevisingar	624 205
Unike brukarar	119 158

Tabell 2.2 Dei fem mest lesne temasideane på www.norway.no frå opninga 3. juni til 31. desember 2004.

Temaside	Sidevisingar
Touring Norway	12635
Working in Norway	8960
Living in Norway	8855
Introducing Norway	8610
Studying in Norway	5211

Trafikken til www.norway.no viser at det er temasida Touring Norway som har hatt flest sidevisingar. Bruken av temasideane på www.norway.no viser at vi når ut til brukarar som anten vil reise til, er busett i, eller vil bu i Noreg for kortare eller lengre periodar.

Samfunnsboka

I april 2004 tok Noreg.no over Samfunnsboka frå Statskonsult. Samfunnsboka inneheld tekstar om rettar og plikter innanfor viktige samfunnsområde. Tekstane skal hjelpe brukarane til å finne fram i det offentlege og bli orienterte om kva for lover og reglar som gjeld. Tekstane i samfunnsboka har vore tilgjengelege på Noreg.no sidan oppstart i 2000. Med overtaking av rettane til boka følgde ansvar for å oppdatere tekstane. Dette krev ressursar og utfordringar med omsyn til kontinuerleg og fagleg oppdatering for å sikre at tekstane til ei kvar tid er rett. For å kunne gje brukarane ei best mogeleg teneste må Noreg.no styrke samarbeidet om utveksling og gjenbruk av data mellom Noreg.no og andre etatar.

Kvalitetssikring av eigne data

Noreg.no har ein database som inneheld 6115 postar med kontaktinformasjon og nettadresser til kommunale, fylkeskommunale og statlege verksemder. I tillegg kjem 690 eksterne lenkjer til andre nettstader, og 522 til statlege skjema. Databasen er eit sentralt fundament for www.noreg.no og eit viktig arbeidsreiskap for publikumstenesta. Kvalitetssikring og vedlikehald av basen er ei kontinuerleg oppgåve. I 2004 har Noreg.no oppdatert og kvalitetskontrollert adresseinformasjon til 5000 offentlege instansar og kontor.

Nye www.noreg.no

I desember 2003 sette Noreg.no ned ei arbeidsgruppe som skulle vurdere portalen www.noreg.no. Både informasjonsinnhald, informasjonsstruktur, tilgjengelegheit, systematisering og organisering av informasjon og design skulle vurderast. I tillegg til interne deltakarar, var Are Halland frå WM- data og Svein Ølnes- frå Vestlandsforskning, med i arbeidsgruppa.

16. april la arbeidsgruppa fram sluttrapport. Denne rapporten inneheld analyse av www.noreg.no, forslag til nye tenester, og spesifikasjon av funksjonaliteten til dei ulike delane av www.noreg.no. Eit viktig element i dette arbeidet var tettare samanveving mellom erfaringane Noreg.no har frå dagleg kontakt med brukarane og utvikling av nye nett- tenester.

I tida etter at rapporten frå arbeidsgruppa var klar, har Noreg.no laga ein aktivitetsplan tufta på gjennomføringsplanen som var skissert i rapporten. I tida fram til årsskiftet 2004/05 vart tre av fem nye tenester utvikla i tråd med rapporten: "Dekningskart", "Datoar og fristar" og "Ofte stilte spørsmål". I tillegg vart ei rekkje av tilrådingane rundt meny punkt og startside gjennomførte innanfor eksisterande versjon av www.noreg.no.

Søk

Arbeidsgruppa nye www.noreg.no peika på at den eksisterande versjonen av søk på www.noreg.no fungerte mindre bra. Arbeidet med å forbetre denne funksjonen vart sett i gang umiddelbart etter at rapporten var levert. I den opphavlege søkjefunksjonen kunne brukarane velje mellom to ulike søk på www.noreg.no. Det eine var eit søk i databasen til Noreg.no mellom anna etter kontaktinformasjonen til ulike etatar. Det andre var eit dokumentsøk eller eit fritekstsøk på nettsidene til Noreg.no, som samtidig let brukaren søkje i sidene til alle offentlege nettstader.

Eit av framlegga i Nye Noreg.no - rapporten var å kombinere dei to søka i eitt søkefelt, slik at resultatane frå dei to søka vart presenterte samla. Dette er i tråd med tilrådingar om å vente med å presentere alternativa for søk til *etter* at brukaren har gjort sitt første søk. Først etter å ha sett søkeresultatane har brukaren fått nok informasjon om innhaldet på nettstaden til å vite kva avgrensingar det er lurt å gjere. Alle desse tiltaka vart gjennomført.

Utvikling av brukarretta dynamiske tenester

I tråd med Nye www.noreg.no rapporten er det i 2004 utvikla tre nye tenester som er lagde ut på www.noreg.no, "Dekningskart", "Datoar og fristar" og "Ofte stilte spørsmål". Utviklinga av desse tenestene er gjort i nært samarbeid mellom teknisk utvikling og kunnskap om kva brukarane opplever som vanskeleg i det offentlege.

Dekningskart

Ei av dei mange røynsleane Noreg.no har gjort gjennom publikumskontakten er at publikum har vanskar med å finne fram til rett etat eller kontor. Ofte er årsaka at etatar flyttar, slår seg saman, får nye namn eller får ny organisering. Frå brukaren sin ståstad kan omorganiseringane framstå utan noko felles koordinering, og det offentlege landskapet som eit lappeteppje av statleg organisering og ansvarsområde som går på kryss og tvers av kommune - og fylkesgrenser. Å halde oversikt over dette landskapet, for å kunne hjelpe brukarane til å finne fram til rett etat er ei av Noreg.no sine kjerneoppgåver.

For å gjere det lettare for brukarane å finne fram i det stadig skiftande offentlege landskapet, laga Noreg.no eit dekningskart i oktober. Den første utgåva av dekningskartet inneheld etatar som brukarane har vanskar med å finne fram til; trafikkstasjonar, likningskontor og tingrettar. Ved å bruke dekningskartet kan brukaren finne kvar hennar næraste kontor er lokalisert, og kva for geografisk område etaten har ansvar for. Andre utgåve av dekningskartet vil innehalde fleire etatar, og skal vere klar vinteren 2005. Vev -analysen viser at sidevisingar til denne sida er stor.

Datoar og fristar

Datoar og fristar er ein kalender som inneheld eit utval av statlege fristar. Kalenderen er for privatpersonar, skuleelvar, næringsdrivande og frivillige organisasjonar. I datoar og fristar kan brukaren søkje opp statlege fristar i sitt fylke til dømes innanfor kategorien "skatt". Ut frå nettrafikken ser vi at datoar og fristar har hatt 4677 sidevisingar sidan oktober 2004.

Ofte stilte spørsmål

I oktober omarbeidde Noreg.no tenesta "Nyttig", løfta ut "Ofte stilte spørsmål" og plasserte denne på framsida www.noreg.no. Ofte stilte spørsmål er ei dynamisk teneste som presenterer spørsmål Noreg.no får frå brukarane og svara på desse. Av dei tre nye dynamiske tenestene som er laga i 2004 er det ofte stilte spørsmål sida som har hatt flest sidevisingar, statistikken viser 7673 sidevisingar frå oktober til desember 2004.

Samfunnskartet

I oktober 2004 vart Samfunnskartet tildelt Statens Dataforums sin Fyrlyktpris. Prisutdelinga er den fyrste i sitt slag og har som hovudmål å sette søkjelys på vellukka it-prosjekt i det offentlege.

Samfunnskartet er eit interaktivt organisasjonskart som viser samanhengane i offentleg forvaltning. Kartet viser korleis det norske samfunnet er bygd opp og kva for oppgåver dei ulike verksemdene har. Brukaren kan via kartet finne korte tekstar om arbeidsoppgåver og ansvar innanfor ulike nivå. Hovudmålgruppa for tenesta var skuleelevar og studentar, men tilbakemeldingane og bruken av samfunnskartet viser at tenesta appellerer til langt fleire. Tal på sidevisingar til denne sida i 2004 er 622 271.

Kvalitetsmerking av offentlege nettstader – ”Kvalitet 2004”

I 2004 overtok Noreg.no ansvaret for kvalitetsmerkinga av offentlege nettstader. Målet med kvalitetsmerkinga er å bidra til auka kvalitet og meir brukarvennlege nettstader. I 2004 er det lagt ekstra vekt på at nettstadene skal vere tilgjengelege for alle. Det er laga eit sett internasjonale retningslinjer for korleis ein kan sikre at nettstadene er tilgjengelege for alle. Desse retningslinjene er eit resultat av arbeidet til ”Web Accessibility Initiative” (WAI)¹, og ein omtalar dei gjerne som WAI-krava.

Norske offentlege nettsider har vorte vurderte to gonger, i 2001 og 2003. Grunnlaget for vurderingane er *kvalitetskriteria for offentlege nettstader*². Første versjon av kvalitetskriteria kom i 2001, og kriteria vart reviderte til kvalitetsmerkinga i 2003. Noreg.no har vore med på den praktiske gjennomføringa av merkinga begge åra, og resultatata - presentert i form av *stjerner* - har lege på www.noreg.no.

Då Noreg.no overtok ansvaret, vart det sett ned ei arbeidsgruppe med representantar frå Skatteetaten, Kommunal Rapport, Deltasenteret og Vestlandsforskning for å revidere kvalitetskriteria for offentlege nettstader. Målsetjinga med revisjonen var å auke fokuset på området ”tilgjengelegheit for alle”. Dei nye kvalitetskriteria var ferdige sommaren 2004. Om hausten vart det nye kriteriesettet brukt til å vurdere 700 offentlege nettstader, deriblant nettstadene til 430 kommunar, 50 direktorat og tilsyn, 18 fylkeskommunar, 18 fylkesmenn og 18 departement.

Ei samanlikning med resultatata for 2003 viser ei positiv utvikling av norske offentlege nettstader. Nær alle offentlege etatar har den mest sentrale informasjonen om etaten på nettstaden sin. Til dømes har 99 % av etatane kontaktinformasjonen liggjande på nettstaden.

Resultata viser vidare at 41 % av alle verksemdene utnyttar vev -teknologien til å lage nyttige tenester. De er ein auke på nærare 20 % frå 2003. Med ”nyttige tenester” meiner vi tenester som går utover standard informasjon om etaten. Eksempel på slike tenester er elektronisk søknad om barnehageplass.

Eit skar i gleda er det også at det framleis er langt igjen før nettenestene blir tilgjengelege for alle. Sjølv om vi også her ser forbetringar, er tempoet truleg for lågt til å hindre auka skilnader

¹ Den korrekte nemninga er ”Web Content Accessibility Guidelines” (WCAG). WAI er et initiativ frå ”World Wide Web Consortium” (W3C), som er standardiseringsorganet for World Wide Web. WCAG - retningslinjene finst i norsk omsetjing: ”Retningslinjer for tilgjengelegheit på veven”, sjå: <http://www.shdir.no/assets/4256/wai-pageauth.html>

² Sjø: <http://www.noreg.no/kvalitet/kvalitet2004/>

mellom dei som alt kan gjere seg nytte av informasjonssamfunnet, og dei som enno ikkje kan det.

Mange som brukar resultatane herfrå for å gjere nettsidene sine betre. Vi kan sjå av tilbakemeldingane vi får at betringane særleg kjem i høve til dei krava som ikkje er så godt kjende frå før. I arbeidet med tilgjengelegheit er såleis kvalitetsmerkinga nyttig både fordi den fortel korleis tilstanden er, samstundes som det er ein svært god kanal for informasjon om kva tilgjengelegheit er og korleis ein kan gjere ein nettstad meir tilgjengeleg.

Tilgjengelegheit til offentlege nettstader

Noreg.no har arbeidd med tilgjengelegheit på fleire område. I planen for utbetring av "Nye www.noreg.no" er det sett krav om at den nye nettstaden skal oppfylle alle WAI - krava. Samstundes har vi gjort nokre endringar på den løysinga vi har i dag. Til dømes har vi på sida "Nytt frå forvaltninga" lagt inn eigne "title"- attributt på lenkjene, og kalendrane som blir brukt for å finne fram i arkivet, er koda slik at han skal vere lettare å orientere seg i for dei som brukar skjermlesar.

Noreg.no samarbeidd med Deltasenteret, om å lage rettleiaren "*Tilgjengelige nettsteder – veileder for bestillere og leverandører*"³. I rettleiaren går det fram kva ein kan gjere for å oppfylle krava til tilgjengelegheit. Dei krava som fell saman med kvalitetskrteria for offentlege nettstader er merka spesielt.

I tillegg er Noreg.no med i referansegruppa til EU-prosjektet "European Internet Accessibility Observatory" (EIAO). Det er Høgskulen i Agder som leiar prosjektet, og det er ein del av eit større prosjekt kalla "Web Accessibility Benchmarking" (WAB). Målet er å finne fram til ein felles europeisk metode for å måle tilgjengelegheita til nettstader.

Mi side

28. juni 2004 fekk Noreg.no i oppdrag av moderniseringsminister Morten Andreas Meyer å lage ei skisse for Mi side. Skissa skulle vise korleis ein borgarportal ved hjelp av offentleg nøkkel - infrastruktur (PKI) kunne gjere offentlege tenester meir tilgjengelege for den enkelte brukaren. Det var Noreg.no sitt oppdrag å visualisere kva potensiale som låg i ei slik teneste, og gje gode dømer på korleis brukaropplevinga kunne verte. 1. august var skissa til "Mi side" ferdig: <http://www.noreg.no/minside/framside.asp>. Stikkord for innhaldet i tenesta var innsyn i eigne persondata, samordning på tvers av etatsgrenser og saumlaus integrering av elektroniske tenester.

³ Rettleiinga kan lastas ned frå: <http://www.shdir.no/index.db2?id=13289>

Representasjon

Noreg.no deltek i mange samanhengar på kurs, foredrag og i arbeidsgrupper. Noko av det Noreg.no deltek på er:

- Opplæring call senteret, Oslo kommune "Offentleg informasjon ut til brukaren"
- Deltasenteret, workshop om utvikling av veileder for tilgjengelige nettsteder
- Høgskolen i Oslo: "Visjon og virkelighet – om publikumstjenesten til Noreg.no"
- Undervisning av elevar frå medialinja ved Sogndal vidaregåande skule
- OECD Peer Review of E- government in Norway
- Noreg.no arrangerer Nordisk portaltreff i Leikanger
- LastThursday. Innlegg: "Offentlig informasjon om tjenester på Internett – Er Norge på rett WAI?"
- European Internet Accessibility Observatory. Innlegg: "Introduction to Norway.no"
- Symposiet eLandet Norge. Innlegg: "Nettprat som inngang til eit brukarretta offentleg nettverk"
- Medlem Ediotor board for "Your Europe"

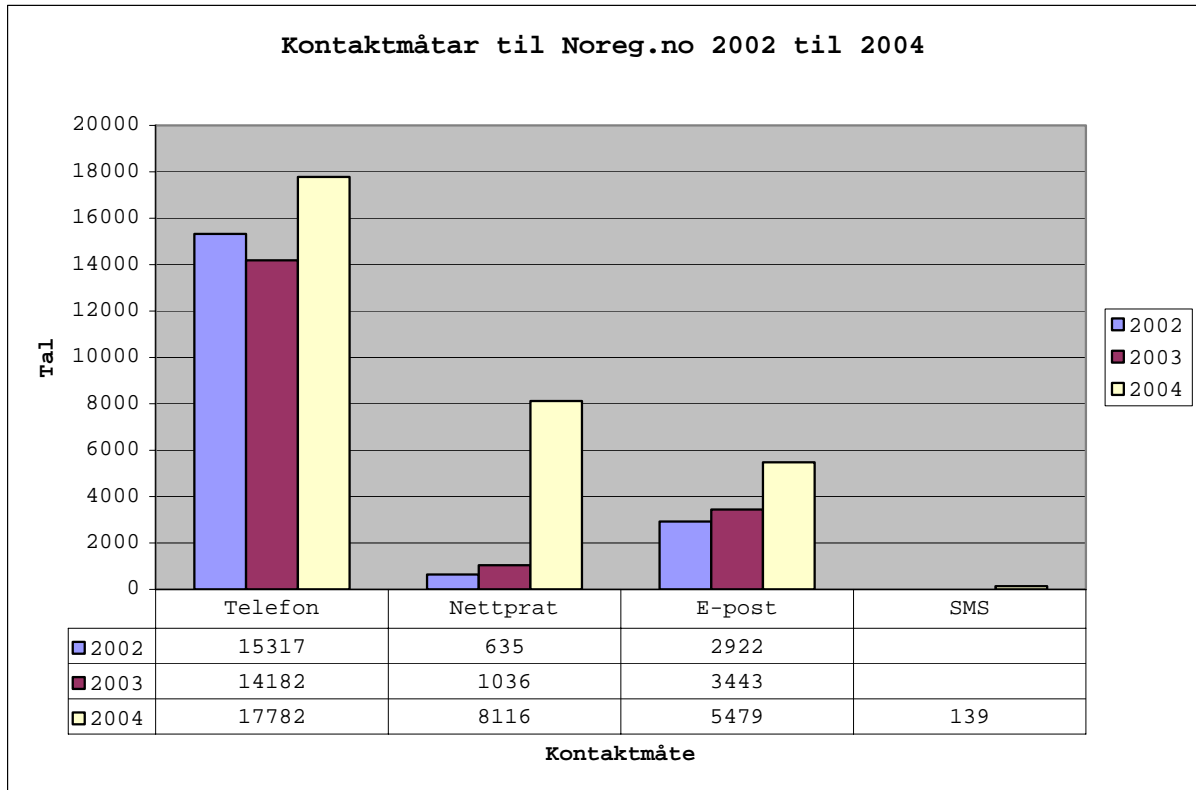


Stabben Fyr ved Florø. Foto: Noreg.no

Del 3 Noreg.no i tal og fakta

I 2004 var det totalt 31 435 kontaktar til Noreg.no. 56 % av desse kontaktane er frå brukarar som ringjer oss frå telefon. I 2004 valde mange brukarar å nytte seg av Noreg.no sine elektroniske kontaktmåtar. Nettprat utmerkar seg i denne samanhengen, men vi har også ei auke i e-postar i høve til 2002 og 2003.

Tabell 3.1 Kontakt til Norge.no på ulike medium 2002 til 2004



Tal for brev og telefaks for perioden 2002 til 2004 er ikkje tatt med på grunn av låge tal.

I lesinga av tabell 3.1 er det viktig å vere merksam på at tala for 2004 er totaltal, medan tala for 2002 og 2003 er tal på registrerte kontaktar til Noreg.no. Tala som vert presenterte for 2004 vil ikkje vere direkte samanliknbare med tal frå 2002 og 2003 på grunn av at Noreg.no har fått nye rapporteringsrutinar.

Telefon

Framleis er det flest brukarar som tek kontakt på telefon, telefonbrukarar utgjer 56 % av alle kontaktane. Brukarane ringjer oftast mellom klokka 11 og 14 på dagen. 12 % av telefontrafikken vår i 2004 er frå mobiltelefonar, eit stabilt tal samanlikna med 2003 der talet var 11 %. Noreg.no sine erfaringar er at mange som nyttar www.noreg.no tek kontakt på telefon.

Nettprat

Som eit alternativ til telefon kan brukarane nettprate med Noreg.no i sanntid på nettet. Å nettprate gjer brukaren mulighet til å mellom anna få tilsendt lenkjer i dialogen. Mange brukarar er nyfikne på kva nettprat tenesta er, ein del kontaktar oss og med spørsmål som ligg på sida av arbeidsoppgåvene til Noreg.no. I 2004 utgjer nettprat 25 % av alle kontaktane. Noreg.no opplever at det i 2004 har vore ei kraftig auke i trafikken på nettprat og dette kan ha samanheng med alternativa brukarane har hatt for grad av anonymitet i dialogen. Erfaringane

er at trafikken på nettprat går opp når brukarane ikkje treng å legge igjen personopplysingar, som til dømes e-post adresser.

Noreg.no si erfaring er at brukarane av nettprat er nøgde med denne tenesta. Det vert opplevd som positivt kor snart ein får svar frå Noreg.no.

Døme på tilbakemeldingar:

*“This service is great for getting information on an easy way, and it can/must be recommended that more instances will deliver this kind of service.
And to thank you : the only thing I CAN do is send you an electronic rose :-)
@---/---\--“*

E-post

Tal på e-postar til Noreg.no har auka i 2004. E-postar utgjør 17.3 % av trafikken i 2004. Noreg.no har som målsetjing å svare på alle e-postar innan tre virkedagar.

SMS

SMS tenesta har i 2004 vore ein lite brukt kommunikasjonskanal. Ofte har brukarane innfløkte og komplekse problemstillingar som kan vere vanskeleg å konkretisere på 160 teikn. Tenesta har heller ikkje i stor grad blitt marknadsført frå Noreg.no i 2004.

Nettrafikk

Tabell 3.2 Sidevisingar, unike brukarar på www.noreg.no

År	2003	2004
Sidevisningar	14 266 319	16 371 649
Unike brukarar	2 225 004	2 596 292

Vi har hatt ei auke i både sidevisingar og unike brukarar i 2004 sett i høve til 2003. Vi har ei auke i sidevisningar på 2 105 330 sidevisingar og ei auke på 371 288 unike brukarar i 2004.

Ved utgangen av 2004 var det 68 millionar sidevisingar på www.noreg.no sidan opninga i 2000.

Tabell 3.3 Sidevisingar og unike brukarar på dei ulike elementa av www.noreg.no

Side	Sidevisingar	Unike brukarar
Startsida	7 588 714	1 404 732
Finn myndigheit	4 421 733	712 326
Kart	3 593 534	262 545
Søk	767 668	216 689
Totalt	16 371 649	2 596 292

Tabell 3.3 viser at i 2004 er det startside www.noreg.no som er mest besøkt. Bruken av venstremenyen ”finn myndigheit” viser at mange brukar www.noreg.no til å finne adresser og kontaklinformasjon til ulike myndigheiter.

Brukarundersøking på www.noreg.no

I samband med arbeidet til Nye www.noreg.no gruppa vart det gjennomført ei spørjeundersøking i form av ein pop – up som låg på www.noreg.no. Resultatet av denne

undersøkinga viser at brukarane våre er unge, 55 % er under 40 år. Vidare har www.noreg.no mange førstegangsbrukarar, det er 40 % av dei spurte som seier at dei ikkje har eit forhold til www.noreg.no. Dei fleste brukarane er på leit etter informasjon om eit emne, noko som vert stadfesta når vi ser på trafikken inn til temasideane på www.noreg.no for 2004. Av dei spurte i undersøkinga var inngangen "finn myndigheit" mest brukt av offentleg sektor.

Tabell 3.4 Dei fem mest lesne sidene på www.noreg.no i 2004

Fem mest lesne sidene www.noreg.no	
Temasider A til Å	1 434 194
Emne	472 662
Kommunar	420 458
Departement	312 866
Kommunar, fylkesvis	201 995

Tabell 3.5 Oversikt over dei mest brukte temasideane på www.noreg.no

Fem mest brukte temasider, www.noreg.no	
Familie, foreldre og barn	41802
Skatt	7826
Tilsetjing og arbeidsforhold	5696
Bustad	4847
Innvandrarar	4624

Vev- analysane viser at mange les temasideane på www.noreg.no før dei klikkar på finn myndigheiter, for å finne det kontoret eller den etaten som har ansvaret for å løyse dei oppgåvene som brukarane etterspør.

Del 4 Noreg.no – vegvisar, folkeopplysar og formidlar

Av Trude Risnes, Noreg.no

Noreg.no har som mål å vere ei aktuell og nyttig teneste for borgarar og forvaltning. I ein slik samanheng er brukarane sine spørsmål og tilbakemeldingar nyttige rettessnorar til å utvikle brukarretta innhald og tenester. Dette kan gjerne vere nyttige korrektiv, også for forvaltninga generelt. Med utgangspunkt i kontaktar inn til publikumstenesta, løftar me her fram aktuelle problemstillingar: brukaren finn ikkje fram til ønska kontor eller etat, forventningane til brukarane ovanfor det offentlege om kva ein kan finne på Internett vert ikkje oppfylde, og brukarane opplever at dei ikkje får det dei har krav på frå det offentlege.

Brukarkontakt som rettessnor



Noreg.no er ein vegvisar til offentlege tenester og informasjon, både via internettportalane www.noreg.no, www.norway.no og publikumstenesta. Og dei fleste brukarane nyttar oss nettopp som vegvisarar. Kva type informasjon er dei så på leit etter og innanfor kva emne?

Nær 30 % av brukarane tek kontakt for å få rett kontaktinformasjon til ulike delar av forvaltninga. Folk veit gjerne kven dei skal kontakte, men finn av ulike grunnar ikkje fram på eiga hand. 16,2 % av dei som kontaktar Noreg.no treng hjelp til å finne fram til lover og reglar innanfor aktuelle område. Fleire av desse vil ha rettleiing i å finne fram i sjølve lovteksten eller til tolking. Mange er også på leit etter konkret informasjon om kva rettar ein som borgar har til offentlege tenester, kva plikter ein har overfor det offentlege, eller kva retningslinjer som gjeld for forvaltninga i deira kontakt med den enkelte borgaren. Andre tek kontakt for å få hjelp til å finne offentlege publikasjonar, skjema og statistikk. Mange ønskjer dette i elektronisk format, medan andre framleis vil ha dette som trykksak.

Ein del av dei som tek kontakt med Noreg.no leiter etter informasjon på Internett. Brukarane ventar t.d. å finne elektroniske publikasjonar og skjema innanfor alle delar av den offentlege forvaltninga. Offentlege publikasjonar finst i stor grad på Internett. Når det gjeld brosjyrar, erfarer Noreg.no at mange i forvaltninga tek kontakt med spørsmål om oversikt over slike. Det vert spurt etter den tidlegare publikasjonen Brosjyreoversikten, eller eit elektronisk alternativ til denne. I dag finst ikkje dette, verken som trykksak eller på Internett. Noreg.no jobbar med å legge til rette for at brukarane lettare skal kunne orientere seg om kor ein finn brosjyrar innanfor aktuelle tema.

Skjema på Internett

Mange brukarar av Noreg.no spør også om skjema er tilgjengelege på Internett. Analysar av trafikken på www.noreg.no viser at skjemabasen er mykje brukt, noko som understrekar verdien av slike nett-tenester. I 2004 hadde inngangen 242 390 sidevisingar. Brukarane vil stort sett kunne finne dei fleste skjema frå statsetatane gjennom Statens elektroniske blankettarkiv. Men fleire undrar seg over kvifor nokre skjema berre finst som betalingsteneste. Norge.no får stadig spørsmål om kvifor det offentlege ikkje sjølv tilbyr skjema for skøyte på Internett eller hjå tinglysingsmyndigheitene. I dag må ein anten kjøpe dette i bokhandel eller hjå private tilbydarar på Internett. Mange meiner at det offentlege i det minste burde opplyse om ein kan finne dette på Internett. På nettsidene til tinglysingsmyndigheitene finn ein ikkje slik informasjon. Ein e-post frå ein brukar set denne problemstillinga på spissen:

”Hvorfor finnes ikke skjøte som et elektronisk skjema som vi kan laste ned og fylle ut. Jeg synes at det er litt for gammeldags at vi skal sitte med blåpapir og skrivemaskin”.

Det nære og kjære

Ut frå registreringa av kontaktar til Noreg.no kan vi slå fast at det er *det nære og kjære* som er viktigast. Arbeidet, familien, helsa og bustaden vår – alle kjerneområde der folk flest treng informasjon frå det offentlege. Og det er gjerne når livssituasjonen endrar seg at ein er på leit etter kva rettar ein har, kva lover som gjeld, eller korleis ein skal gå fram i ein gitt situasjon. Noreg.no registrerer også at mange har spørsmål om etablering. Vi samarbeider her godt med Bedin/Narviktelefonene, med utgangspunkt i nettverket vi har etablert gjennom nettprat. Brukarane opplever dette samarbeidet mellom to tenester som utfyller kvarandre, som positivt.

Folkeopplysar og faktaformidlar

Utover hjelp til å finne fram til informasjon, kontaktar brukarane Noreg.no med spørsmål om offentlig forvaltning. Mange veit ikkje kva offentlig instans som er den rette å kontakte med sine spørsmål, andre nyttar Noreg.no som folkeopplysar og faktaformidlar. I ei tid med omfattande endringar og modernisering av offentlig sektor, vil mange ha problem med å orientere seg. Spørsmål av typen *kor mange kommunar er det egentleg no?* Illustrerer dette.

Noreg.no fyller på mange vis også rolla som formidlar mellom brukarane og forvaltninga. Mange oppfatar oss som eit talerøyr til å formidle korleis den enkelte opplever det offentlege som tenesteytar. For forvaltninga er me ein forlenga arm i all kommunikasjon og informasjonsformidling til borgarane. Me erfarer også at kommunal- og fylkeskommunal forvaltning, og ytre deler av statsforvaltninga nyttar Noreg.no til å formidle synspunkt og innspel inn til sentralforvaltninga. Med auka ansvar og fleire oppgåver, vil formidlarrolla verte stadig viktigare for Noreg.no.



Foto: Oskar Andersen, Debra foto AS

Kven, kva, kvar i offentleg forvaltning?

Av Anne Straume, Noreg.no

Noreg.no blir dagleg kontakta av folk som har problem med å orientere seg i det offentlege. Dei opplever at det kartet dei har laga seg over offentleg sektor gjennom skulegang og erfaring, ikkje lenger stemmer med terrenget. Kartet har rett og slett gått ut på dato. Offentlege etatar blir omorganiserte, skifter namn og får nye oppgåver. I denne situasjonen tyr mange til Noreg.no for å få hjelp.

”Eg finn ikkje Sorenskrivaren i telefonkatalogen, kor i alle dagar skal eg ringje for å få tinglyst skøyet? ”

Kontaktane til Noreg.no viser at det i hovudsak er tre grunnar til at brukarane har problem med å finne fram:

Overføring av ansvar og oppgåver

”Kven har egentleg ansvaret for sjukehusa?”

Dei siste åra har ansvaret for både barnevernet og spesialisthelsetenesta/sjukehusa blitt flytta frå fylkeskommunane til staten, til respektive Barne-, ungdoms- og familieetaten og fem regionale helseforetak. Ansvar blir og omfordelt mellom statlege etatar, for eksempel har Stortinget vedteke at tinglysing i fast eigedom skal bli overført frå domstolane til Statens kartverk sitt hovudkontor i Hønefoss. Overføringa skjer gradvis i perioden 2004 - 2007. Dette betyr at per i dag er det tingretten, byfuten og byskrivaren som har ansvaret for tinglysing i enkelte kommunar, medan det i andre kommunar er Statens kartverk som skal kontaktast.

Omorganiseringar

”Kor har det blitt av likningskontoret mitt?”

Statistikken over dei som tok kontakt med Noreg.no i fjor viser at folk får problem med å finne fram når velkjende administrative inndelingar forsvinn. Både skatteetaten, Aetat, politiet og domstolane har omorganisert seg på lokalt nivå. Etatane har mellom anna slått saman lokale kontor, slik at det ikkje lenger finst eit kontor i kvar kommune. Og då er det ikkje alltid like lett for brukarane å finne ut kva for ein tingrett eller kva for eit likningskontor dei høyrer til. På fylkesnivå har Statens vegvesen og Forbrukarrådet lagt ned fylkeskontora og oppretta regionar, medan både Fylkeslegen og Statens utdanningskontor forsvann då dei blei innlemma i fylkesmannsembeta.

Namneendringar og nye omgrep skapar forvirring

”Eg finn ikkje Biltilsynet i telefonkatalogen..”

I takt med omorganiseringar i det offentlege kjem nye omgrep for dei ulike kontora og forvaltningsnivåa. I dag blir det snakka om *regionkontor*, *hovudkontor*, *avdelingskontor*, *distriktskontor* og *lokalkontor*. Kva område desse kontora dekkjer kan variere frå etat til etat.

For det tradisjonelle *fylkeskontoret* var dei administrative og dei geografiske grensene like, og brukarane trong aldri vere i tvil om kva for eit fylkeskontor dei høyrde til. Omorganiseringar fører og til at instansane får nye namn. Sjølv om Biltilsynet skifta namn til trafikkstasjon i januar 1997, spurte heile 61.4 % av dei som i 2004 kontakta oss for å få telefonnummeret til trafikkstasjonen etter Biltilsynet eller Bilsakkyndig. Nettrafikken stadfestar dette biletet, der 35.6 % leiter etter Biltilsynet. Mange uttrykte frustrasjon over å ha bladd lenge og til ingen nytte i telefonkatalogen etter Biltilsynet.

Vi prøver oss...

For å summere opp dei problema brukarane støyer på, kan vi gje følgjande typiske situasjon: Ein brukar skal levere flyttemeldinga, men veit ikkje kor den skal sendast. Når vedkommande endeleg har funne ut at den skal til folkeregisteret, stoppar det opp. For folkeregisteret finst ikkje, verken i telefonkatalogen eller som etatsnamn. Ikkje alle har fått med seg at folkeregisteret no er ein del av likningskontoret. Neste utfordring blir å finne ut kva for eit likningskontor ein høyrer til, då dette er flytta til ein annan kommune og har endra namn.

Fordi instansane er ukjende og plasseringa fjernare, finn brukarane altså ikkje fram til dei offentlige tenestene dei leitar etter. Kontaktane til Noreg.no viser at det offentlege ved endringar må leggje opp gode informasjonsrutinar som varer over tid.

Tastesamfunnet

1 ☎	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
* a/A	0 +	# ↵

Sentralisering av sentralbordtenester er eit vanleg tiltak ved omorganisering i det offentlege. Sjølv om det frå etatane si side er meint å vere ein fordel for brukarane at dei berre treng å hugse eitt telefonnummer, kan brukarane på si side fort oppleve det som negativt når dei ikkje møter eit levande menneske i andre enden. Ein del av dei som kontakta oss i 2004 gav klart uttrykk for at lang ventetid og lange tastemenyar med automatiserte svar blir oppfatta som dårleg service og har ein avvisande effekt. Enkelte føler dei møter veggen og legg på.

Det kan vere ein fordel både for etaten og for brukaren at ein automatisk blir kanalisert inn til næraste kontor når ein ringjer etaten. Men for dei brukarane som skal til eit kontor på ein annan kant av landet, kan det bli vanskeleg å kome fram. Kva gjer ein om ein treng å ringje Køyrekontoret for sjuketransport i nabofylket? Det er ikkje alle etatar som kjenner denne problemstillinga like godt, og som dermed kan setje brukarane over til rett plass.

”Information in English will follow...”

Noreg.no får ein del kontaktar frå fortvila nordmenn i utlandet som ikkje kjem gjennom på 815-nummer i Noreg, då teleoperatøren deira i det landet dei er busette ikkje støttar denne nummerserien. Skatteetaten har no teke konsekvensen av dette og oppretta eit eige telefonnummer for brukarar i utlandet. Mange automatiserte sentralbordtenester i det offentlege manglar også informasjon på engelsk. Brukarar som ikkje beherskar norsk kan då ikkje få med seg nokon av dei vala talemeynane gjev.

Informasjon på Internett – brukarane har store forventningar til det offentlege

Sjølv om kvaliteten på offentlege internettsider har blitt betre, treng mange hjelp for å finne fram til offentleg informasjon på nettet. I visse tilfelle kan brukaren oppleve informasjonen på nettet som mangelfull. Før den nye tomtfestelova tok til å gjelde i 2004 hadde Noreg.no ein jamn straum av kontaktar frå brukarar som ønskte å orientere seg om saka via Internett, og

som hadde problem med i det heile teke å finne relevant informasjon på dei aktuelle offentlege nettstadene.

Mange etatar har blitt flinkare til å tilby informasjon på engelsk på nettsidene sine, medan andre her har meir å gå på. Noreg.no blir ofte kontakta av utlendingar i Noreg og i utlandet som treng informasjon om det norske samfunnet på engelsk. Også offentlege etatar, spesielt dei som har mykje kontakt med innbyggjarane, etterlyser skriftleg informasjon på engelsk.

- Kan eg sende inn flyttemeldinga mi elektronisk?

Spørsmål til Noreg.no viser at brukarane har store forventningar til offentleg informasjon og offentlege tenester på nettet. Brukarane trur ofte at dei kan sende inn for eksempel flyttemelding og melding om endring av namn elektronisk. På Noreg.no si nettprat-teneste hender det at brukarane ber om å bli sett over til rett offentleg kontor. Då svært få offentlege etatar tilbyr slike interaktive tenester, må vi som regel skuffe brukarane. Slik sett ligg brukarane litt i forkant av utviklinga.

Gjennom brukarkontakten har Noreg.no fått god kunnskap om dei problema borgarane har med å finne fram, og forventningane deira om tilgjengeleg informasjon og interaktive tenester frå det offentlege. Denne kunnskapen kan vere eit godt utgangspunkt for forvaltninga i arbeidet med å forbetre informasjonen ut mot brukarane, og i utviklinga av nye elektroniske tenester.

Korleis opplever brukarane møtet med det offentlege?

Av Trude Risnes, Noreg.no

Noreg.no får i dialog med brukarane kunnskap om deira oppleving av det offentlege. Dette gjev sjølvsagt ikkje eit fullstendig bilete av korleis forvaltninga møter borgarane, men kan formidle viktige synspunkt ut frå brukarane sin ståstad.

Svar innan rimeleg tid – kva er det?

Noreg.no får stadig spørsmål om forvaltningsrett. Vel 25 % av alle registrerte spørsmål om emnet forvaltning og styringsverk gjeld dette. Brukarane vil vite kva rettar dei har etter forvaltnings- og offentlegheitslova, og korleis forvaltningsretten forpliktar det offentlege i møtet med borgarane. Særleg har dei spørsmål om saksbehandlingstid, retten til dokumentinnsyn og opplysningsplikt. Eit gjengangar -spørsmål er kva som vert rekna for rimeleg saksbehandlingstid og om ein har rett til å vite når ein kan vente seg eit svar. At enkelte etatar har lang saksbehandlingstid er irriterande nok. Nesten meir frustrerende verkar det å vere at mange ikkje ein gong får tilbakemelding om at e-posten/brevet er motteke, og når dei kan vente seg eit endeleg svar.

Kva med ei service- erklæring?

Andre leiter den aktuelle etaten si serviceerklæring. Dei vil gjerne vite meir om tenestene, korleis saksprosessane går, kva service dei kan vente seg og kva forventningar etaten har til den enkelte brukaren. Serviceerklæringar seier også noko om korleis brukaren kan gje tilbakemeldingar. Det gjev eit viktig signal om at etaten tek brukarane på alvor. På nettsidene til etatane er det varierende kva ein finn av slike serviceerklæringar og kor tilgjengeleg informasjonen er.

Eg vil klage!

Folk har også spørsmål kring konkrete klagesaker dei førebur overfor eit offentleg kontor. Som regel gjeld dette klage på vedtak som er fatta, men også klage på offentleg tenestemann. Brukarane har ofte spørsmål om kvar klaga skal sendast og kven som er klageorgan, korleis den vert behandla og kva den skal innehalde. Mange opplever at dei ikkje får den informasjonen dei meiner å ha krav på, med omsyn til klagegang, anten fordi det ikkje vert orientert om dette, eller at informasjonen er mangelfull.

I 2004 har også mange utlendingar sendt protestar/klage via Noreg.no i samband med vedtak om å opne opp for utanlandsk deltaking i jakt og fangst av kystsel. Protestane har stort sett komme i form av kjedebrev på e-post. På same måte som utanriksstasjonane vert www.noreg.no og www.norway.no kanalar for internasjonale reaksjonar på norske forhold.

No er eg vorten sendt både hit og dit...

Ikkje sjeldan fortel brukarar om endelause ringjerundar der dei vert viste frå det eine kontoret til det andre. Dei undrar seg over tilsynelatande manglande kunnskapar om andre etatars ansvarsområde og lite samarbeid på tvers av etatsgrenser. Offentlege etatar og kontor kan framstå først og fremst som opptekne av eigne ansvarsområde. Ein svarer på det ein sjølv har ansvar for. Kor brukaren må vende seg utover det, er opp til kvar enkelt å finne ut av.

Det ringjer, det ringjer – hallo, når kan de svare?

I ein del tilfelle vert Noreg.no kontakta av frustrerte brukarar med håp om å få eit anna telefonnummer til kontoret dei prøver å nå, ”- for det nummeret eg ringjer, det kjem eg ikkje

fram på!” I periodar har større statlege etatar lang ventetid på telefonen. I periodar med t.d. fristar for innsending av sjølvmelding eller søknad om studielån, er dette gjerne ikkje til å unngå. Men folk vil vite kor lenge dei må rekne med å stå i kø. Frustrasjonen vert kanskje ikkje så sterk om ein får slik tilbakemelding? Her varierer tilbodet til brukaren.

Service – i forvaltninga?

I møte med det offentlege som tenesteytar vil fleire meine at dei ikkje får den servicen dei bør eller skal ha. Ofte kan det nok ha samband med avslag i ei sak, eller at ein ikkje får svara som ein ønskjer å få. Ein kan likevel stille spørsmålet om forvaltninga yter god nok service og tek brukaren på alvor, anten det no gjeld å gje grunnar for vedtak i saker, gje svar innan rimeleg tid, eller gjere aktuell informasjon tilgjengeleg t.d. på Internett.

Gje meg det eg har krav på!

Av Kristine Håland, Noreg.no

Brukarane av offentleg informasjon er blitt meir medvitne på at også dei er i ein posisjon der dei kan stille krav til det offentlege. Trass alt har ein via skattesetelen betalt for ulike tenester, og ventar å få noko attende. Men brukarane er usikre på kva for rettar og plikter dei har, og kva for lover og reglar som gjeld innanfor ulike område.

Som tidlegare nemnt viser brukarkontakten at publikum er opptekne av det nære og kjære. Arbeid, familie og bustad toppar statistikken over det som brukarane kontaktar Noreg.no med spørsmål om. Særleg når ein livssituasjon endrar seg, til dømes frå å vere barnlaus til å vente barn, eller frå å vere yrkesaktiv til å bli omplassert eller permittert, får ein mange spørsmål, og startar å leite etter lover og reglar som kan fortelje om korleis ein skal gå fram. Alle er omgitt av lover og reglar, sett av det offentlege, som regulerer vårt private og offentlege liv. Lover og reglar samt rettar og plikter utgjer 16.2 % av dei tema som Noreg.no får spørsmål innanfor.

Det kan også vere vanskeleg å skilje om ei teneste som ein mottek er noko som ein har krav på etter lova, eller om det er noko som arbeidsgjevar gjev som gode til sine tilsette. Døme er om ein har rett til fri når barn skal begynne i barnehage eller hos dagmamma? Kva er reglane for å få overført ferie frå eit år til eit anna? Arbeidsmiljø er også noko som brukarane er opptekne av, og det kom mellom anna fram med innføringa av røykjelova sommaren 2004. Kva kan ein definere som eit røykjerom? Kan arbeidsgjevar nekte arbeidstakar å røykje i arbeidstida? Samlivsbrot der barn er involvert fører også til spørsmål om rettar og plikter. Kva for rettar har ein då?

Også innanfor helserelevante emne er det mange som leitar etter lover og reglar og lurar på kva for rettar dei har. Kan eg få innsyn i journalen min? Kan eg klage på den behandlinga eg fekk av legen min? Eg er blitt feilbehandla kva for rettar har eg? Noreg.no ser at mange av dei som tek kontakt leiter etter informasjon om diagnosar og ulike sjukdomar.

At mange leitar etter lover og reglar og rettar og plikter kan vere ein indikasjon på at brukarane av Noreg.no nyttar informasjonssamfunnet til å "shoppe" offentlege tenester på lik linje med andre varer og tenester. Dette stiller krav til det offentlege som i større grad må vere budd på å tilretteleggje informasjon om kva brukarane kan forvente av den aktuelle etaten, til dømes i forhold til kva for regelverk etaten arbeider etter og gjerne ei serviceerklæring. Nokre etatar er allereie langt framme og presenterer brukarvennlege løysingar, her trekk vi fram to gode dømer på korleis det offentlege tilpassar seg brukarar som etterspør lover og reglar og rettar og plikter.

Arbeid og helse viser veg

Svartenesta til Arbeidstilsynet, www.arbeidstilsynet.no, har laga ei side kalla "retter og plikter". Tekstane her er korte og inneheld god informasjon om kva for rettar ein har i arbeidslivet. Også innanfor helse finn ein brukarvennlege løysingar. Helsetilsynet har på nettsidene www.helsetilsynet.no laga ei temaside kalla "rettigheter og klagemuligheter". På denne sida finn ein informasjon om korleis ein skal gå fram for å klage på helse- og sosialtenester. Tekstane er skrivne på eit lett språk og tenesta er såleis eit lågterskel- tilbod til brukarar innanfor eit område der det kan vere vanskeleg å orientere seg og som vil generere mange spørsmål.