

RAPPORT

Brukerundersøkelse

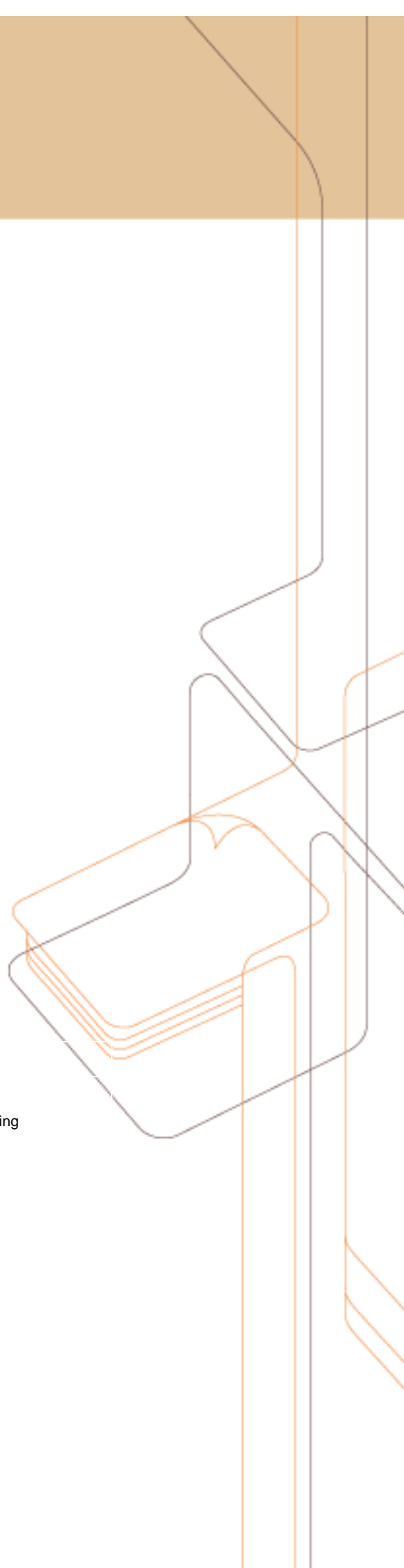
Norge.no – Minside

VESTLANDSFORSKING

VERSJON 2.0

DATO 25.08.2008

ANSVARLIG Lene Gulbrandsen, Bouvet ASA og Svein Ølnes, Vestlandsforskning



Innhold

1 BAKGRUNN	3
2 METODE	3
3 ANALYSE	4
3.1 HVA ER OFFENTLIG FORVALTNING?.....	4
3.1.1 <i>Hypoteser for videre arbeid</i>	6
3.2 VALGFRIHET OG KANALER	6
3.2.1 <i>Hypoteser for videre arbeid</i>	8
3.3 FORVENTNINGER TIL DET OFFENTLIGE	8
3.3.1 <i>Hypoteser for videre arbeid</i>	10
3.4 OM PERSONVERN OG INNSYN.....	10
3.4.1 <i>Hypoteser for videre arbeid</i>	12
3.5 INNLOGGING.....	12
3.5.1 <i>Hypoteser for videre arbeid</i>	14
3.6 OM EKSISTERENDE TJENESTER OG INFORMASJON	14
3.6.1 <i>Hypoteser for videre arbeid</i>	16
4 OPPSUMMERING	17
4.1 HOVEDTREKK I MATERIELLET	17

1 Bakgrunn

På bakgrunn av strategiarbeid levert DIFI april 2008, fikk Vestlandsforskning og Bouvet ASA i samarbeid et oppdrag med å gjennomføre en brukerundersøkelse i henhold til anbefalinger gitt i strategirapporten.

Undersøkelsen er for liten i omfang til å gi noen konkrete svar, men prosjektet har satt seg som mål å produsere noen hypoteser omkring disse problemstillingene. Hypotesene og analysene kan brukes både videre i DIFI sitt strategiarbeid for Minside/Norge.no, og de kan også brukes som grunnlag for et mer kvantitativt fundert prosjekt senere. Ved videre bruk skal det vises til DIFI som eier av rapporten og materialet i den.^s

2 Metode

Det er brukt en kvalitativ metode i denne undersøkelsen. Tilfeldig utvalgte informanter er intervjuet av Vestlandsforskning og Bouvet med utgangspunkt i en semistrukturert intervjuguide er informantene.. En semistrukturert intervjuguide gir en pekepinn på retning og overordnet tematikk for intervjuet, men gir samtidig frihet til å ta sidespor som er interessante for undersøkelsen. Kvalitativ metode gir mulighet for å gjøre en tekstlig analyse av den informasjonen informantene har kommet med, men gjør ikke intervjuene direkte sammenlignbare. De digitale lydfilene fra intervjuene er transkribert av DIFI og resultatet er analysert av Vestlandsforskning og Bouvet.

Det er alltid et aspekt ved kvalitative undersøkelser at intervjueren kan påvirke informanten, og at informanten vil forsøke å gjøre et så godt inntrykk som mulig. Det kan derfor bli en skjevhet i retning av overdrevent positive utsagn og holdninger. Når undersøkelsen i tillegg inneholder noe oppgaveløsning på skjerm, avsløres et misforhold mellom utsagn og faktiske kunnskaper.

Undersøkelsen er gjennomført i Oslo og i Sogndal, med henholdsvis 5 og 6 informanter. Informantene er rekruttert gjennom byrået Norstat etter spesifisering fra DIFI. Det er gitt informert samtykke for alle informantene.

Informantenes motivasjon til å være med på slike undersøkelser kan påvirke resultatet. Dette er informanter som har sagt seg villig til å bidra til alle typer undersøkelser uavhengig av tema, og belønningen er et gavekort. I positiv forstand er informantene uforberedt på temaet og har i liten grad brukt tid på å forberede seg.

Utvalgets representativitet kan diskuteres, spesielt når det gjelder alder fordi vi har en overrepresentasjon av yngre representanter. Andelen personer med annen bakgrunn enn norsk er godt representert. Se tabell neste side.

Tabell 1: Aldersfordeling for informantene

Aldersgruppe	Antall
16 – 24 år	3
25 – 44 år	6
45 – 66 år	2
67 -	0

Kjønnsfordelingen blant informantene var fem kvinner og seks menn. Aldersfordelingen viser at gruppene over 45 år er underrepresentert. Det var ingen pensjonister blant informantene.

Intervjuene er gjennomført av Vestlandsforskning i Sogndal og på Sandane og av Bouvet ASA i Oslo-området. Informantene er i størst mulig grad intervjuet i sine egne omgivelser, enten privat hjemme eller på sin arbeidsplass. Dette for å få en viss observasjonsmessig kvalitet på resultatet, og fordi det gir et inntrykk av hvilke distraksjoner og muligheter som ligger i informantenes miljø. Dette har i negativ forstand gitt unødig mye støy på enkelte opptak og mye småprat om andre ting på andre opptak.

3 Analyse

Analysen er delt opp i kategorier som er samsvarer med strukturen i intervjuguiden og er ment som knagger utsagnene kan knyttes til. Sitatene er blandet i forhold til utskriftene. I sitatene står "K" for konsulent og "I" for informant.

3.1 Hva er offentlig forvaltning?

Grenseoppgangene mellom begrepene "offentlig forvaltning", "offentlige tjenester" og private aktører og tilbydere kan være diffuse og bidra til ulike forventninger til hva som presenteres fra avsenderne. Det virker ikke opplagt hvor skillene går mellom offentlige og private tilbydere av tjenester. Informantene nevner både forsikringsselskaper, Finn.no og nettbanker som eksempler på offentlige tjenester. Typisk for slike tjenester er lite reklame startsidene, videre at sidene har klare innganger og er tydelige i sitt budskap.

Informantene har til dels ulike meninger om hva offentlige tjenester/forvaltning er, og det går et skille mellom de som har problemstillinger, spesielt med helse eller arbeidsledighet, og de som ikke har det. Uavhengig av problemstillinger er Skatteetaten og NAV de virksomhetene som oftest trekkes frem som en opplagt offentlig tjeneste.

De følgende informantene har brukt offentlige tjenester mest til å hente informasjon og få hjelp til etableringer, endre/få skattekort og lignende ikke-sensitive tjenester.

Jeg tenker kanskje at, i og med at jeg har eget foretak så tenkte jeg kanskje sånne steder der man får hjelp til spørsmål. Sånne...hva heter det...det er et sted som gir hjelp til å komme i gang når man skal starte egen virksomhet, der man får hjelp til spørsmål og sånt noe...

...

K: Hvilke offentlige tjenester bruker du?

I: Reknes Altinn som offentlig tjeneste?

K: ...Mmm...

I: Ja, den bruker jeg. Og så bytte fastlege og slike. Er det Minside?

K: Det tenker du på som offentlig tjeneste?

I: Ja.

Ting som gjør, eller som forenkler kontakten man har med det offentlige. Søke på informasjon, eller bestille ting som man ellers ville ha møtt opp for å få utført hos en eller annen etat eller...

...

...altså, offentlige tjenester, er tjenester som er på en måte... ja tjenester som er tilgjengelige for alle, gud og hvermann, vil jeg på en måte betegne for hva som er offentlige tjenester. Internett er ikke en offentlig tjeneste for det er ikke alle som har det. Ikke sant, det er ikke alle som har tilgang til det.

Informanter som har vært mer i kontakt med noen institusjoner eller har jobber som gir kunnskap, har også flere begreper og større forståelse av hva som er det offentlige:

Offentlige tjenester kan være innenfor alle områder – vi har noen departementer for å si det sånn...Det kan være alt ifra helse, arbeid, skole, fritid, kultur...For å nevne noen områder. For eksempel det legekantoret som jeg bruker, de har en hjemmeside der jeg bestiller reseptene mine, så får jeg de i posten.

...

K: Kva offentlege tenester brukar du ellers, og korleis er det med ... altså der du møter opp fysisk... brukar du nokon offentlege tenester?

I: No i det siste har eg vore sjukmeldt lenge, så eg har vore ein del hjå NAV.

K: Og då er du mest innom deira kontor?

I: Ja, det er det.

K: Ikkje så mykje på...Men har dei òg...Brukar du òg deira tenester på nettet?

I: Ja, lite grann. Eg har vore ein del inne på deira side før, i forbindelse med jobbsøking. Sett på ledige stillingar og sånn. Men bortsett frå det har eg ikkje brukt nettsidene deira. Eg har leitt litt etter informasjon angående rettigheter til sjukmelde, og sånne ting, og sett etter...etter...reglar ved skilsmisse og sånne ting. Ikkje for min eigen del, men for andre sin del.

K: Fann du det du leitte etter?

I: Eg fann noko, men ikkje alt.

...

Nei, eg regner vel med det går sånn som på for eksempel NAV eller sånne ting, at du går inn der og sjekker og sånn, då. Men eg synst det er litt sånn...altså det er ikkje alltid du klarer å få det til, og då kan du bli litt frustrert. Og så synst eg det er blitt forferdelig vanskelig å få kontakt via telefon, og det synst eg er veldig frustrerende når du ikkje er flink på datamaskina.

Enkelte informanter har enten liten kontakt med det offentlige, har liten kunnskap om hva det offentlige er grunnet bakgrunn eller alder:

K: Brukar du nokon offentlege tenester?

I: Æh, nei, jeg har ikke brukt så mye av det foreløpig, det blir jo bank, jeg vet ikke om det går inn under det offentlige.

...

K: når eg seier offentlege tenester, kva tenkjer du då?

I: då tenkjer du nett?

K: nei, generelt

I: det er eit veldig vidt begrep for meg, på ein måte..

K: kan du gje nokon eksempel

I: eg føler det er alle tenester som vil ha mi oppmerksomheit

K: absolutt alle?

I: nei ikkje alle, for så vidt. Offentlege tenester... det er eit vanskeleg ord, eigentleg

K: ja, men kva ligg i offentlig då?

I: ja det er på ein måte...ehh, ja

3.1.1 Hypoteser for vidare arbeid

- Alder, erfaring, utdanning og yrke har betydning for kunnskap om offentlege
- Brukergrensesnitt er mer avgjørende for oppfatning av hva som er offentlig enn hvem som er avsender
- Bevissthet om skillet mellom offentlege og private tenester og tjenestetilbydere er langt svakere på nett enn i den fysiske verden

3.2 Valgfrihet og kanaler

Den valgfrihet informantene ønsker i forhold til kanaler (personlig oppmøte, skranke, brev, mobil, internett) i møtet med det offentlige er avhengig av livssituasjon, kunnskap og tilgjengelig. Tidligere erfaringer med møtet med det offentlige preger i stor grad hvilke holdninger den enkelte har til de ulike kanalene.

De som er positive og ikke har hatt dårlige erfaringer med offentlige tenester uttaler:

[...] Selv tenker jeg at mail er veldig bekvemt. Man bare skriver ned et spørsmål, får et svar og så trenger man ikke dra dit. Men i starten, når man ikke aner noen ting, så er det jo fint å kunne dra og snakke med noen. Slik at de kan for eksempel veilede meg i en del papirer og sånt. For om man bare får en konvolutt full av papir hjemsendt, så kan det kanskje være litt lite motiverende å starte opp, enn at man får hjelp i starten.

...

En god hjemmeside hadde vært det beste, synes jeg. En brukervennlig hjemmeside som kanskje er litt interaktiv, sånn at du får svar på ting som du lurte på. Om ikke med en gang, så i alle fall helst innen en dag eller to.

...

Jeg pleier å bruke internett fram til jeg trenger å komme fram til eller i kontakt med personer og deretter bruker jeg telefon. Men de behovene jeg har da, i det siste, har vært å få tak i kodene til de der, ja du vet de kodene man trenger til alle mulige ting. Det lar seg jo veldig lett løse med å bestille slike da. Så jeg har hatt liten kontakt med det offentlige sånn sett.

For de som har utfordringer med skriftlig fremstilling, språk eller har sammensatte problemstillinger reflekteres dette i hvordan de ønsker å møte det offentlige:

K: hvilken måte foretrekker du når du skal henvende deg, altså både henvende deg og få svar fra offentlig..., fra det offentlige. Hvilken måte foretrekker du i forhold til brev, oppmøte, skranke, automatiske tastetelefoner, web, e-post...

I:...oppmøte

K: samme hva det gjelder nesten, tenker du?

I: ja faktisk, så syns jeg det er bedre

K: har du noen begrunnelse?

I: for jeg sliter litt med..., jeg er ikke så veldig flink til å formulere meg skriftlig, og heller ikke muntlig over telefon. Jeg føler meg bedre når jeg på en måte kan se personen ansikt til ansikt, syns jeg.

...

K: Men er det nokre av dei tinga du har bruk for NAV til no som du kunne ha gjort på nettet?

I: Nei, det, for det eg har hatt med NAV å gjere no, det har vore møter, og ja.

K: Men, sidan du er sjukmeld, så er òg helsetenesta, altså kommunehelsetenesta...

I: Ja, kommunehelsetenesta...

K: Kommunehelsetenesta har vore kobla inn.

I: Ja, og Helse Førde i form av forskjellige sjukehus.

K: Men er det der noko... alt det har gått på telefon eller...

I: Det har gått greitt, ja, det har gått på telefon, det er ingenting som går på nett egentleg, for der må ein jo helst møte opp og prate.

K: Og der er ingenting som kunne ha... eventuelt avtalar då, eller...gjort avtalar eller...

I: Nei, eg trur ikkje dei brukar så mykje nett, for eg har inntrykk av at det er strenge reglar i forhold til personvern, og sånne ting.

Men andre prøver seg frem som best de kan og velger litt ut fra det tilbudet som faktisk eksisterer for de enkelte tjenester og/eller er usikre på hva de egentlig vil velge:

K: I forhold til barnehageplass, kunne dere ha kommunikasjon med bydelen her via nettet da, i forhold til søknadene deres?

I: Vi gikk inn på den vanlige oslo kommune hjemmeside, så gikk vi inn på bydelsnivå, så fant vi administrasjonen og hvilken avdeling vi skulle kontakte og så fant vi et telefonnummer og så ringer man.

K: Så det var ingen saksbehandling som gikk via nettet i forhold til den prosessen der?

I: Nei, det har det ikke vært. Jeg ville ha ønska også å fått e-faktura fra bydelen, for sfo og barnehage, men det virker ikke som det er kommet noen ordning på det enda. [...] Det har ikke vært noe tilbud om dette enda. For stort sett alle de som har det tilbudet, det benytter vi oss av.

...

K: Kunne du tenkt deg å brukt det viss, altså viss du fekk valget mellom å motta brev på vanleg måte, i postkassen din, eller ha ein elektronisk postkasse? Kva ville du valgt då?

I: Nei...

K: Begge deler, eller berre elektronisk eller?

I: Ja, begge deler foreløpig, tror jeg.

K: Fordi?

I: Nei, jeg vet ikke, det er jo... Nei, jeg vet ikke, det er jo litt sånn ganske nytt og sånn da, så jeg veit ikke om det funker hundre prosent, det er vel kanskje litt sånn en viss skepsis, kanskje [...]

K: Hende det er feil med tenester, elektroniske tenester?

I: Ja, men på sikt er jeg sikker på det kommer til å bli sånn. Får det sikkert ikke i postkassa om tjuе år, sikkert. Så det er sikkert en god ide.

...

K: Det gjeld både fysisk og elektronisk?

I: Ja, eg har vel ikkje oppsøkt dei, stort sett så prøve eg å finne ut om eg kan ordne det om kvelden, sant, utanom opningstidene. Så eg har vel ikkje vore på... ja, det kan eg sei. Eg sjekka vel ikkje om eg kunne få refundert brillene til sonen min på nettet, det... då gjekk eg på NAV. Det gjorde eg! Kanskje eg kunne gjort det på nettet? Så, ja. Hm.

K: Men du føretrekk, du sjekkar først om du kan ordne det på nettet.

I: Ja, stort sett så gjer eg det, der eg har ein anelse om at eg kan gjere det på nettet. Men det hender vel kanskje at det ikkje sviv meg at eg kunne gjort det på nettet. Og det går jo sjølv sagt på at det eg kan gjere på kveldstid, det er mykje enklare å få unna, enn det eg må gjere på dagtid, i arbeidstiden, arbeidstiden min eller arbeidstiden på eit eller anna kontor.

3.2.1 Hypoteser for videre arbeid

- Hvilke kanaler som brukes til hvilke tjenester er avhenging av graden av kompleksitet i opplevd problemstilling eller livssituasjon
- Internett er best til økt kunnskap om egen situasjon, - personlig oppmøte er best for dialog om den konkrete situasjonen.
- Rutinepregede og regelbaserte tjenester er godt egnet for Internett
- Tillitten til vanlige brev er større enn for tilsvarende meldinger på e-post, både når det gjelder avsender og for arkivering
- Enkle administrative helsetjenester der forekomsten av sensitive opplysninger er lav kan utføres på Internett
- Alle tjenester må kunne utføres i flere kanaler

3.3 Forventninger til det offentlige

Når det gjelder forventninger til både hva det offentlige bør tilby og hvordan det offentlige kan utvikle seg videre, er svarene sprikende.

Det er noen veldig lave forventninger, så lave at nesten alt virker positivt når det blir vist frem:

Jeg har vel ikke så store forventninger, jeg er litt positivt overrasket kanskje? Når det skjer noe. Men jeg kan ikke si at... det er vel ingen offentlig side som jeg besøker daglig liksom... det er det ikke... så...

...

K: hvis du tenker på dine forventninger til det offentlige. Har du tro på at det offentlige kan lage og levere gode tjenester, og hvordan forventer du at de skal utvikle seg i forhold til nett og mobil og kommunikasjon med oss brukere?

I: nei, jeg forventer egentlig ikke så veldig mye. Dem har jo aldri vært gode på det, syns jeg, og jeg har liksom ingen forventninger på det, egentlig, jeg

K: men hva tenker du om utviklingen generelt da, det er jo mange tjenester, ja sånn som nav da, som flytter seg fra skranke til nettet. Har du noen forventninger til det tjenestetilbudet deres i forhold til om det skal bli mer el mindre skranke, mer el mindre nett, eller...?

I: nei, altså i forhold til det, så har jeg heller ikke noen sånne spesielle forventninger eller forhåpninger. I forhold til nav så forventer jeg bare at dem får bedre folk som jobber der, at de klarer å endre litt på rutinene i forhold til ansettelse. Det er det eneste da.

K: mhm hva tenker du på da, konkret?

I: nei dem har liksom ikke, i forhold til saksbehandling og sånne ting, så har dem ikke noe konkret å gå etter, ikke sant, der blir det på en måte mer skjønn i forbindelse med hvem som sitter hvor, ikke sant, og det mener jeg blir helt feil

K: men tror du at hvis man flytter sånn type problematikk over på nettet, tror du det blir mer eller mindre likebehandling, vil man komme unna det med skjønn da, eller kan det komme til å bli verre?

I: jeg tror at hvis man flytter sånne ting over på nett så kan det fort blir verre. For du må jo ha et visst inntrykk av saksbehandleren din, og saksbehandleren din må ha et visst inntrykk av deg. Og det får du ikke hvis det bare er nettbasert.

K: så du tenker rett og slett at det er mye som ligger i det personlige oppmøte fordi man på en måte kan kommunisere i flere dimensjoner, på en måte?

I: ja

Mens andre mener at det er en slags selvfølgelig utvikling på gang, og at verden ruller videre med positiv tankegang:

K: [...] forventer du at flere offentlige etater skal komme på nett, eller at tjenestetilbudet skal bli bedre? Forventer du for eksempel mer dialog, mer saksbehandling, eller bare mer og bedre informasjon?

I: Begge deler egentlig. At flere bare bruker portaler framfor å øke antallet saksbehandlere hos seg. Men at de sidene også blir profesjonelle da.

...

Jeg bruker lite offentlige tjenester, på grunn av den alderen jeg er i nå, jeg har liten kontakt med det offentlige, bortsett fra det aller mest nødvendige. Men jeg har en tro på at når noe i samfunnet skal løses, så er det det offentlige som kan løse det best, så lenge de får de ressursene og spillerommet som de trenger

...

Altså eg ville jo forventa at dei var høgt oppe og langt framme, eigentleg. Dei skal jo vere til beste for oss som skal bruke det, og då vil eg i alle fall tru at dei vil etterstreba å vera gode og flinke og enkle, slik at forbrukarane finne fram.

Noen sier det hele enklere enn andre:

K: [...] Forventningar. Kva slags forventningar har du til det offentlege på nett?

I: Nei, det bør jo være oversiktig og lett å finne fram i, holdt jeg på å si.

K. Ja.

I: Det bør fremstå som seriøst selvfølgelig. Rett og slett.

Kanskje har denne informanten, på bakgrunn av relativt mye kunnskap om hva som er mulig, et balansert syn på hva hun forventer fremover:

K: Forventningar då ellers? Forventningar til offentlige tenester, og spesielt på nettet? Kva er forventningane dine?

I: Forventningane er jo, forventningane er nok høge, for eg veit så godt kva som er mogleg, i alle fall i ein enklare sammenheng. Det er det at me blir vant med allslags private nettsider, kommersielle nettsider, og det fungerer så greitt. Det er så enkelt, og betalingsmoglegheiter fungerer voldsomt greitt, bestillingar, ein ser det berre på når ein bestiller ein flybillett [...] Og det er jo klart då at forventningane til dei offentlege nettsidene, dei må jo vera tilsvarande, sjølv om eg eigentleg veit at det er ein del krav, spesielt på dette her med utveksling av data, sant? Me meiner at "dei bør jo vite om at den andre etaten har sånn og sånn og sånn", og så veit eg eigentleg at det skal ligge nokon sperre, det bør ligge nokon sperre...

K: Det er voldsomt lett å samanlikna med andre teneste. [...]Du tenker ikkje på same måten når du er inne på NAV-kontoret, eller..

I: Faktisk, for då toler du å stå i kø, sant, du toler at du får eit skjema som må...å komme att neste dag. Men det toler du ikkje i ein butikk, eller i, sant. Ja. Men i den fysiske verden, der skil me. I denne verden så skjønner me ikkje kvifor det skal vera vanskelegare i den offentlege verden, sant. Heilt... så eg har nok bra høge forventningar. (Ier) Og da... Eg va... Eg trur ikkje eg har vore innom Minside. Men me snakka akkurat om det i eit kaffiselskap eg var, det var eit par som hadde vore innom, og såg at "her var det no ingenting!". Var innom då i begynnelsen. Og då er det fort at det blir liggande lenge, og då skal du ha press på dei for at dei skal gå innatt der. Så det der er ein skummel sak. (Ier)

3.3.1 Hypoteser for vidare arbeid

- Gode, private nettjenester setter standard for hva som forventes fra det offentlige hos de som har høye forventninger til det offentlige.
- Det offentlige trenger ikke ha åpent 24/7 for dialog og brukerstøtte, men for informasjon og selvbetjening
- Det er lave forventninger til hva det offentlige tilbyr på Internett fordi det er lav kjennskap til hva det offentlige tilbyr
- Det er lave forventninger til hva det offentlige tilbyr på Internett basert på tidligere erfaringer med det offentlige i andre kanaler

3.4 Om personvern og innsyn

Personvern

Minside handler om personlig informasjon det offentlige har registrert om oss og personvern er derfor veldig viktig for en tjeneste som Minside. Informantene har ulikt syn på personvern, sensitive data og tillit til offentlig sektor generelt. Noen har full tillit til at informasjon blir behandlet forsiktig, mens andre ikke stoler på at det er tilfelle.

Det finnes de som er veldig skeptisk til det offentlige håndtering av personvern og sikkerhet:

K: Har du større tiltru til la oss sei NAV då, enn bankane, på akkurat det området der?

I: Ja, nei, eg synst det kan vere såpass at dei høyrer med deg om det er greit. Og det eg reagerer på òg, det er liksom vi skal ha eit personvern, vi skal ha eit personnummer. Personnummeret de skal dei ha i alle samanhengar, om det er offisielt eller ikkje offisielt, og det synst eg: Då er det ikkje noko personvern, det er ikkje noko personnummer. Når du ikkje får gjort noko utan at du utleverer det nummeret. Så det synst eg er heilt bortkasta, det kunne dei berre spart seg, for å seie det rett ut. Ja.

K: Det er heilt klart, og du ville lagt stor vekt på det i forhold til om du skulle brukt ei slik teneste.[.. som Miside]

I: Ja, eg synst det er litt viktig altså, for eg må seie at eg reagerer veldig på at det blir forlangt at du skal oppgi det personnummeret ditt. Og viss eg seier "Viss eg ikkje gjer det då?", nei då kan eg berre legge på. Sant? Så det er jo ikkje noko personvern lengre, synst eg. Eg synst det er lite personvern. Når du kan gå inn og lese omtrent det meste om ein person. Eg blei jo veldig forundra når eg gjekk inn og såg på personar, kva som står. Dei har jo opplysningar om det meste for deg, altså, oppgitt navn og adresse, telefon og stilling, og ditten og datten, utan at du har sagt eit ord eller gjort, altså dei har berre samla det frå andre kjelder, og ikkje frå deg. Du veit ikkje om at det står der ein gong! Eg synst det er utidig! Og kven som helst kan gå inn og sjekke det. Synst det er feil. Det synst eg.

Og i den andre enden har vi de som mener at så lenge en ikke har noe å skjule, er det ikke noe problem.

K: Hvis vi går til det som handler om personvern – jeg spurte deg jo i stad om hva du foretrekker...skranke, internett....Og uansett hvilken måte man henvender seg til det offentlige på, så er personvern en "issue". Har du noen formening om eller opplevelser av at personvernet ditt er blitt ivaretatt, evt. ikke ivaretatt i møtet med det offentlige?

I: Jeg har ikke hatt noe problemer med det og jeg føler at det fungerer som det skal. Jeg er mer overraska over de som er så redde hele tiden for hva de legger igjen av opplysninger. For jeg tenker at så lenge....du ikke har noe å skjule, eller være redd for, så ser jeg ingen problem med at det offentlige får mer innsyn i mennerskers liv. Jeg har for eksempel ikke noe problem med at passasjerlister blir lagt ut, som det var oppslag om for en tid siden. Jeg ser ikke det store problemet

Sensitiv informasjon

Flere uttrykker også en grunnleggende tillit til det offentlige og hvordan de håndterer sensitiv informasjon:

K: Når det gjeld personvern, kva tenkjer du om dette i forhold til...

I: Nei, eg er ikkje av dei som... eg er på ein måte ikkje alltid enige med Datatilsynet. (Ier) Det er jo dei som er flinke til å tenke på personvern. Eg har vel litt lett for å tenke at det er viktig at det er enkelt, og sjølv... det er kanskje det at personvernet tenker eg som noko så sjølvstøtt at det... at løysingane MÅ ta høgde for det. Og det er ikkje noko me skal lure på. Og det tek eg for gitt, at alt som kjem av løysingar, det har sikra personvern og heile den biten der.

Personvern handler om hvordan sensitive opplysninger behandles. Det er uklart for mange hva som ligger i begrepet sensitive opplysninger:

K: hva tenker du er sensitive opplysninger og ikke-sensitive opplysninger. Hvor tenker du at de grensen går mellom.. ikke sant det henger jo opp mot det personvernet

I: jo da. Det kommer jo an på hvilken setting. La oss si du er på arbeidskontoret, på nav arbeid, og snakker med en saksbehandler, så blir jo de sensitive opplysningene det vanlige med fødsels og personnummer, eller personnummeret i hvert fall, og litt i forhold til bakgrunn, sykdom og sånne ting.

...

K: Hvor tenker du at skillene går mellom det som er sensitive og ikke-sensitive opplysninger som du gir fra deg til det offentlige?

I: Jeg tenker at den kontakten jeg har med NAV for eksempel, det tenker jeg er sensitivt. Det er saker som folk ikke har kanskje...så det er saker som ikke alle skal få vite om. Skjønt mellom fastlegene, det er jo ikke problem. Om jeg bytter, så er det mitt valg, men mellom andre? Nei.

Innsyn og kontroll

En annen side ved personvernet er innsynsmuligheter for den enkelte innbyggeren, at vi har en mulighet til å kontrollere de opplysninger det offentlige har om oss. Og i forlengelsen av innsynsmulighet en mer utvidet rett til å få vite hvordan personopplysninger blir behandlet ved at det må gis aktiv informasjon til den enkelte ved annenhånds innsyn (en annen etat ber om personlige opplysninger).

K: Fordi, det er jo slik at hvis du søker om lån i banken, så sjekker jo de kredittverdigheten din og sånn. Da får du jo et brev i posten. Kunne du tenke deg at, når mer av disse tingene blir digitale, ville det vært en måte å ivarettatt at hvis det er gjort oppslag på deg av andre på informasjon du har gitt til en etat, ville det vært en måte å...?

I: Ja, det ville ha vært helt greit, synes jeg

K: For da ville du ha følt at du fikk vite at noen har sett....

I: Ja.

3.4.1 Hypoteser for videre arbeid

- De fleste har grunnleggende stor tillit til det offentliges håndtering av personvern
- Mange har problemer med å skille mellom hva som sensitive data og hva som ikke er det
- Bruken av personnummer gjør folk usikre på om personvernet er ivarettatt

3.5 Innlogging

Innlogging og sikkerhetsfunksjoner har vært sentralt i Minside siden planleggingen av nettstedet startet for fire år siden. Den sentrale Sikkerhetsportalen havarerte imidlertid og prosjektet måtte tilbake til start og tenke nytt og en midlertidig sikkerhetsløsning ble etablert. Løsningen ble basert på PIN-koder distribuert via skattekontet. Etter vel et års bruk ble det innført mulighet for å få tilsendt midlertidig passord via SMS. Problemene med sikkerhetsløsningen har preget Minside siden starten.

Intervjuene bekrefter problemene med innlogging. Av de 11 som ble intervjuet, klarte 6 å logge seg inn, mens de andre ikke klarte det, stort sett fordi de ikke hadde med det rette dokumentet (del 3 av skattekortet for 2008).

Men også de som klarte å logge seg inn på Minside med egen identitet, hadde problemer.

Ja... jeg har slitt med denne tidligere inntil jeg forstod hva man skulle gjøre – men det var Altinn – men det var jo samme sak egentlig, her og Altinn.

Forståelig nok har informantene problemer med å skille Minside og Altinn når det gjelder innlogging.

Innlogging bør være like enkelt som i nettbanken, og den blir trukket fram som eksempel:

K: Har du brukt mobiltelefonen noen gang til å få tilsendt koder?

I: Det gjør jeg på Skandiabanken, men ikke her. Det har jeg vel bare ikke forstått. Jeg tror jeg forsøkte på Altinn en gang, men da stod det at jeg ikke hadde registrert meg og bla...bla..bla..Men det er jo veldig praktisk, som med Skandiabanken da. Så kanskje det er det beste om jeg bare lærer meg hvordan man gjør det.

Begrepsbruken skaper forvirring; informantene klarer ikke å skille mellom "passord", "engangskoder", "PIN-koder" osv.

K: Så prøver du å taste inn passord på nytt igjen...

I: En engangskode...? Ja, nå har ikke jeg noen engangskode jeg....

K: Da taster du på den som heter pinkode i stedet?

I: Ja.....Og trykke på fullfør...

K: Nå kommer du til velkommen siden og så leser du den, men...du sa du ikke hadde vært her før, men du tasta inn et passord – hvilket passord var det da?

I: Det er et passord som jeg har fått i forbindelse med...bank...jeg bruker det i nettbank...og så bruker jeg det når jeg skal inn på skatteetaten og bestille koder

I ett tilfelle skapte forrige innlogging på Minside store problemet for neste informant som skulle logge inn. Informasjon fra forrige innlogging hang igjen i nettleseren, også etter at nettleseren var lukket og startet på nytt, og også med skifte av nettleser. Det kan synes som det er problemer med cookies og "husking" av data.

I: Nei, æsj, der stod no passord. Nei, det er ikkje heilt bra, at det vert liggande att. Skal me sjå. Passord? Kva som er passordet her då?

K: Ja då ... nei ja

I: Ikkje pin-kode. Ny brukar. Eg er jo ny brukar eg då sikkert! Ja! Det må me gjera! Ja. Neste. Ja, denne fekk eg vekk då. PIN-kode nr 1 – tjueni – ein to ni. Og så er det nummer 13 – fjorten null null sju. Nei! Heng den att på di? Dette var løge! Heilt ut? Eller? Søren! Eg må avbryte. No begynne eg på nytt. Ja, veit du, sjå her, no ligg heile liste med fødselsnummer her. (les fødselsnummeret sitt). Gud, dette er...dette er ikkje bra!

K: Dette er ein alvorleg sak. Me hadde jo til og med avslutta nettlesaren, starta den på nytt, likevel.

I: Ja, det hadde vi gjort. Viss eg no har vore inne ein gong...Ja, no kom eg hakket vidare. Skal me sjå... Skal me sjå... Eingongskodar? Nei. Eg kan helle greie...

Informasjonen fra intervjuene bekrefter DIFI/Norge.no sin egen brukerundersøkelse fra oktober 2007 der brukere av Minside ble spurt mellom annet om hvordan de opplevde innloggingen. Da svarte over 40 % at den var vanskelig (trinn 4, 5 og 6 på en skala fra 1 – 6).

3.5.1 Hypoteser for videre arbeid

- Brukerne ønsker en innlogging som ligner mest mulig på nettbank-innlogging, siden den brukes mest.
- Brukerne ønsker PIN-koder tilsendt på mobiltelefonen heller enn å bruke skattekortet.
- Brukerne forstår ikke begrepene "engangspassord", "passord", "PIN-koder", "autentisering" og evner ikke å skille mellom dem.

3.6 Om eksisterende tjenester og informasjon

En viktig del av formålet med undersøkelsen var å finne ut om kjennskapen til tjenestene Norge.no og Minside.no og få synspunkter på bruken av disse. Ikke uventet var kjennskapen til de to tjenestene nokså dårlig. Tre av informantene har hørt om eller har brukt Norge.no, mens kjennskapen til Minside er litt høyere; her har fem av informantene enten hørt om eller brukt tjenesten.

Etter å ha brukt Norge.no til å finne fram enkelte opplysninger, er de fleste godt fornøyde med tjenesten. De finner den enkel å bruke og oversiktlig, selv om det også kom kommentarer om at det er litt mye tekst som møter brukeren på startsidene:

K: Dette er norge.no. Når du ser på den siden sånn som det, hva tenker du at dette er for noe, på en måte?

I: At det er rett og slett det offentlige nettsider, egentlig. Det ser veldig oversiktlig ut. Det ser ut som om det er veldig enkelt å finne fram, til det man da vil ha.

...

K: Tenker du litt på FINN som det som virkelig er bra?[informanten har litt problemer med å finne fram på Norge.no og har tidligere framhevet Finn.no som en enkel tjeneste å bruke]

I: Det er nesten sånn barnslig lett og finne lett...Når jeg ser framsiden her så er min første tanke bare...jeg tenkte ikke at her er det delt inn i kategorier – før jeg begynte å se etter – det er egentlig bare masse tekst og da kan det bli litt sånn...Åh..her er det tekst...Men man ser jo det når man orker å sette seg inn i det. Men første tanken er vel at det er masse tekst, så det kunne kanskje vært tydeligere inndelt.

Informasjon og tjenester i sammenheng

I dag er Norge.no og Minside to uavhengige tjenester på nettet som bare lenker til hverandre. En opplagt strategi vil være å samordne informasjonen og tjenestene slik at det framstår som en helhet, kanskje strukturert som dagens temasider på Norge.no, men i tillegg med direkte lenke til de enkelte skjemaer på Minside.

K: Hvis du har sett på de temaene som har vært nå – vi har vært innom pass og bygge. Begge de to er konkrete. Men tenker du, ville du på en sånn type tjeneste som dette

være interessant om det var mer sånne sekkeposttemaer som for eksempel reise. Som putter inni seg flere av disse temaene igjen. For eksempel pass, visum, vaksine, ha med kjæledyr, innføre ting til landet..

I: Ja. Det hadde vært mer riktig

...

K: Når det gjeld innloggingstenester generelt då, altså, opplever du at det er eit visst hinder at ein er nøydd til å logge inn. Ser litt vekk frå den litt kronglete innloggingen her då, men innlogging generelt. Altså, kor ofte ville du brukt ei slik teneste viss du heile tiden måtte logge inn?

I: Når innloggingen er på plass, så tykkjer eg eigentleg det er greitt. Men det som ofte stoppar meg, er viss det er ein voldsomt lang registrering.

Søk som både bra og dårlig

De fleste informantene bruker søkemotor som en første navigasjon. Men når de kommer til nettstedet, f.eks. Norge.no, stoler de mer på den tematiserte eller systematiske inngangen enn den interne søketjenesten. Dette sier en av superbrukerne blant informantene:

K: Men du som bruker google så mye og tydligvis er vant med å søke, du vil ikke bruke søkefeltet her, for å finne ting som pass eller?[... inne på selve www.norge.no]

I: Her tenker du på?

K: Ja. Pleier du ikke å gjøre det på sånne nettsteder eller?

I: Jo, men jeg har litt dårlig erfaring – det er sjelden at det er søkemotorer som gir fornuftig informasjon, sånn at det vil som regel lønne seg mer å søke direkte i google.

...

I: Eg ser at eg går meir og meir over på Søk.

K: Lat oss berre ta eit eksempel på arv for eksempel. Viss du skulle funne informasjon på Norge.no om arv, så ville du gjort eit søk der.

I: Oi! (ler) Tema, ja. Etater. Men dette var..Ja då blir eg, sant...det er jo farleg med søk (ler) plutseleg er ein over i noko heilt anna. Sidan eg arbeider på ein høgskule, sant, så blir eg nysgjerrig på "Kva er det Høgskulen i Narvik...kva er det dei drive på med om arv då? Eg må nett sjå!". Og så kjem det berre på deira framsida, og arv er sikkert mykje lenger bak. [Søk etter 'Arv' på Norge.no viser "Høgskolen i Narvik" som første treff]

Inn og ut av Minside

Dagens Minside er bygget på en slik måte at brukeren ofte forlater nettstedet og får opp en ny side og en ny tjeneste. Skatterelaterte saker havner på Altinn, fastlege-opplysninger hos NAV, studie- og låneinformasjon hos Statens lånekasse osv. Dette er utfordrende for brukerne, rett og slett fordi de blir forvirret av en ny side og har problemer med å komme tilbake til Minside:

K: Kva forventar du finne på Minside?

I: På Minside. Nei, då har eg jo sjølv sagt lyst at det skal stå det forholdet eg har til skatteetaten, eg har jo lyst til å kunne finne det ut her, sant. Ja, her skal me bestille... kopi av skattekort! Sjølvmelding, men kva er det då. Er det... Ja... ja. Akkurat sjølvmelding er jo nokså enkelt. Nei, var det dumt? Her prøvde eg å klikke meg bort der.

Nei, kvar er det eg klikkar meg ut her då? ... Korleis skal eg bla her? [Informanten har klikket på "Bestill kopi av skattekort" og forsvinner over i ny side hos Skatteetaten. Har problemer med å komme tilbake til Minside]

Minside med stort potensial som er godt gjemt

Hovedinntrykket fra informantene etter orienteringen om Minside og de mulighetene som ligger der, er en positiv overraskelse. De aller fleste hadde ingen anelse om hva tjenesten inneholder, og blir overrasket over å finne såpass mye og at det er personlig rettet. Bare i ett tilfelle hadde en av informantene hatt et konkret ærend på Minside, i forbindelse med søknad til Samordna opptak.

K: Heilt avslutningsvis her – no har me snakka om offentlege tenester, offentlege tenester på nett – har du gjort deg nokon refleksjonar, eller gjere du deg nokon refleksjonar om offentlege tenester på nett no etter intervjuet, etter at me har vore gjennom desse her – ting du ikkje har tenkt på før som du tenker på no. Har du fått nokon nye idear?

I: Eg har jo for eksempel funne ut at eg må logge meg inn på Minside og sjå kva som er der. Så det virkar interessant å sjå etter. Men eg ser ikkje nokon nye problemstillingar anna enn at eg vil inn å sjå kva som er der.

...

K: Er det noe du har tenkt over underveis?

I: Jeg tenkte at....Ja, det her er jo bra...Ja, det har jeg tenkt ☺

...

K: Er det noe du har lyst til å si som du ikke har blitt spurt om?

I: Nei....Ikke som jeg kommer på nå....Ikke mer enn at jeg nå føler at jeg bør gå inn i Minside for å studere den nøye i alle fall. Det var jo ganske interessante ting som jeg ikke visste om som lå der. Men jeg har ikke tatt det i bruk.

...

K: nei. Har du en annen oppfatning av offentlige tjenester nå enn før vi starta intervjuet?

I: ja, det har jeg.

K: åja.

I: at man har enklere tilgang på sine egne opplysninger enn før. At det er mer oversiktelig enn det man har trodd (ler)

3.6.1 Hypoteser for videre arbeid

- Informasjon og tjenester må sees i sammenheng (undersøkes best med brukertesting)
- Funksjonaliteten i Minside bør legges opp slik at en unngår dagens forvirrende URL-hopp (undersøkes også best med brukertesting)
- Innsyn og kontroll med egne opplysninger er en undervurdert og underkommunisert del av Minside
- Flere og bedre tjenester vil kunne løfte bruken og nytten av Minside.

4 Oppsummering

4.1 Hovedtrekk i materialet

Det er noen trekk i dette materialet vi synes skiller seg ut tydelig.

Det mest positive er at våre informanter nesten uten unntak er **veldig positivt overrasket over tilbudet som ligger i Minside**, og synes det er en god idé å samle alle tjenester og informasjon om hvordan man kan orientere seg i det offentlige på ett sted. De eneste som ikke synes dette, eller er likegyldige, er informanter som har veldig komplekse og følsomme problemstillinger som igjen har ført til dårlige møter, spesielt med de store aktørene, som NAV.

I denne positive strømmen kan man si at **kjennskapen til Minside er uforholdsmessig lav i forhold til nytten** disse informantene erkjente. Det var kun en av informantene som husket at de hadde sett informasjonsskrivet som følger med skattekortet.

Skillet mellom de private og de offentlige aktørene virker også som det viskes mer ut når det er snakk om nettet enn for den fysiske verden. Godt fungerende og mye brukte private tjenester setter standarden også for offentlige tjenester. At informantene har private aktører som tydelige målestokker for sine forventninger er et krav som det offentlige må strekke seg etter. De forventer at det skal være like enkelt og med så tydelige kategorier som Finn.no, like presist og innholdsrikt som Google og like tilgjengelig og tjenestevillig som nettbanken.