

Vestlandsforsking-rapport nr. 3/2008

# Strategi for Miside og Norge.no

- *innspel til strategi for vidareutvikling av tenestene*

Svein Ølnes, Vestlandsforsking, og Lene Gulbrandsen, Bouvet ASA

## Vestlandsforsking-rapport

<b>Tittel</b> Strategi for Miside og Norge.no - innspel til vidareutvikling av tenestene	<b>Rapportnummer</b> 3/2008 <b>Dato</b> mars 2008 <b>Gradering</b> Førebels ikkje open
<b>Prosjekttittel</b> Miside-strategi	<b>Tal sider</b> 32 + 5 <b>Prosjektnr</b> 6118
<b>Forskar(ar)</b> Svein Ølnes, Vestlandsforsking, og Lene Gulbrandsen, Bouvet ASA	<b>Prosjektansvarleg</b> Ivar Petter Grøtte
<b>Oppdragsgivar</b> Direktoratet for forvaltning og ikt (DIFI)	<b>Emneord</b> Portal IT-arkitektur Interoperabilitet

### Samandrag

Vestlandsforsking og Bouvet ASA har i fellesskap utarbeida eit innspel til strategi for vidareutvikling av tenestene Miside og Norge.no. På kort sikt (1 – 2 år) tilrar vi at tenestene blir samla og marknadsførte som ei teneste med eitt namn mot innbyggjarane. Vi tilrar også at tenestene teknisk sett blir samla på ei felles plattform. Før det blir gjort større endringar vil vi likevel tilrå at det blir gjort grundige brukarundersøkingar for å sikra at utviklinga blir i tråd med reelle brukarbehov.

Når det gjeld strategisk utvikling på lengre sikt, 4 – 6 år, skisserer vi to alternative retningar. Den eine utviklingsretningen er ei vidareføring av dagens strategi medan den andre fokuserer meir på Norge.no/Miside som fellesoffentlege, digitale byggjesteinar i form av komponentar for vidare påbygging. Vi tilrar det siste alternativet.

### Andre publikasjonar frå prosjektet

**ISBN:** 978-82-428-0279-8

**Pris:**

**Forord**

Vestlandsforskning og Bouvet ASA har i fellesskap utarbeida dette innspelet til strategi for vidareutvikling av Miside og Norge.no. Mykje av arbeidet har vore bygt opp rundt tre arbeidsmøte der innleiarar har førebudd diskusjon på visse tema. DIFI har også medverka til å gjera desse arbeidsmøta vellykka.

Arbeidet har i hovudsak vorte utført av forskar Svein Ølnes, Vestlandsforskning, og rådgivar Lene Gulbrandsen frå Bouvet. I arbeidsgruppa elles har løysingsarkitekt Stian Danenbarger, rådgivar for brukskvalitet Lars Helgeland, systemarkitekt Steinar Hødnebø og seniorrådgivar Åsmund Mæhle vore sentrale som innleiarar på arbeidsmøta og elles bidragsytarar til rapporten. Forskingsleiar Ivar Petter Grøtte, Vestlandsforskning, har hatt ansvar for kvalitetssikring av arbeidet.

Vi takkar DIFI for eit godt samarbeid i prosessen og håpar rapporten kjem til nytte i den endelege strategiplanen for Miside og Norge.no.

Sogndal, mars 2008

## Innhald

<b>0. Samandrag .....</b>	<b>5</b>
<b>1. "En historie fra virkeligheten" .....</b>	<b>6</b>
1.1 Eksempel 1 – Brukaren søker på nettet .....	6
1.2 Eksempel 2 – Brukaren kjenner merkevara Miside .....	8
1.3 Merkevareutfordringar for Miside og Norge.no.....	11
<b>2. Bakgrunn.....</b>	<b>13</b>
<b>3. Miside og Norge.no – historikk, bruk og utfordringar .....</b>	<b>14</b>
3.1 Miside: Bakgrunn, bruk og særlege utfordringar .....	14
3.2 Norge.no: Bakgrunn, bruk og særlege utfordringar.....	15
<b>4. Overordna rammer for strategiarbeidet.....</b>	<b>17</b>
4.1 Overordna mål for Norge.no og Minside .....	17
4.2 Kven er brukaren og korleis kan ho identifiserast? .....	18
4.3 Viktige utviklingstrekk generelt sett frå eit brukarperspektiv.....	19
4.4 Viktige utviklingstrekk for offentlege nett-tjenester .....	20
<b>5. Strategiske tilrådingar på kort sikt (1 - 2 år).....</b>	<b>23</b>
5.1 Brukarundersøking for Miside/Norge.no.....	23
5.2 Miside og Norge.no som ei teneste for brukarane .....	24
<b>6. Strategiske tilrådingar på lengre sikt (4 - 6 år).....</b>	<b>26</b>
6.1 Alternativ 1 - Miside/Norge.no som portal for offentlege elektroniske innbyggjartjenester .....	27
6.2 Alternativ 2 - Miside/Norge.no som fellesoffentlege digitale byggjesteinar .....	28
<b>Referansar og litteratur .....</b>	<b>31</b>
<b>Vedlegg 1: Utlysingstekst for arbeidet .....</b>	<b>32</b>
<b>Vedlegg 2: Miside og Norge.no – kort om historikk, bruk og særlege utfordringar .....</b>	<b>33</b>
<b>Vedlegg 3: Forslag til strakstiltak på Miside .....</b>	<b>37</b>

## 0. Samandrag

Vestlandsforskning og Bouvet ASA har gjennomført oppdraget med innspel til strategi for vidareutvikling av Miside og Norge.no som ein serie arbeidsmøte med innleiing til visse tema og med diskusjon i etterkant. DIFI har vore invitert og har delteke på møta og har på den måten bidrege til fruktbare diskusjonar og gode innspel.

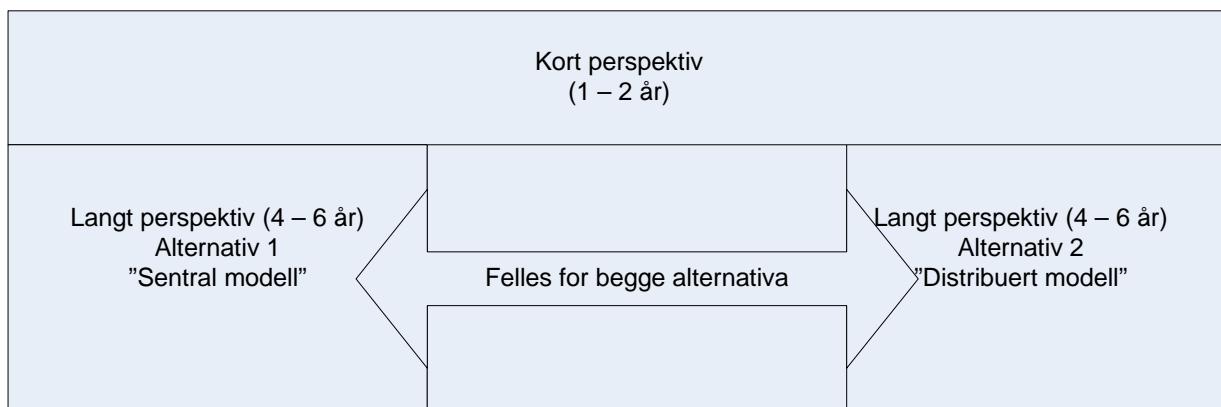
Vi legg i denne rapporten fram forslag til strategi for vidareutvikling med to tidshorisontar; ein kort horisont på 1 – 2 år og ein lang horisont på 4 – 6 år. I den kortsiktige delen av strategiinnspelet føreslår vi at Miside og Norge.no blir knytte tett saman slik at dei to separate tenestene framstår som ei teneste. Det er viktig av mange grunnar, ikkje minst for bygginga av ei merkevare. Vi tilrår difor også at den samla tenesta blir marknadsført med eitt namn, men vi vil ikkje komma med forslag til namn i dette strategiinnspelet.

Samlinga av Miside og Norge.no er viktig også for å kopla tenester og relatert informasjon. Ei slik oppbygging vil vi tilrå å byggja på den såkalla *kjerneside-modellen*. Målet må også vera at brukarane får vita mest muleg før dei eventuelt loggar inn. Av omsyn til lettare intern drift vil vi også tilrå at DIFI samlar seg om ei teknisk plattform for dei to tenestene.

Men før det blir gjort endringar av noko slag vil vi først tilrå at det blir gjort ei grundig brukarundersøking som ein viktig del i arbeidet med å få eit betre brukarperspektiv på den nye tenesta og sikra at utviklinga blir i tråd med reelle brukarbehov.

For den langsiktige strategien skisserer vi to alternativ. Det første alternativet kan sjåast på som eit framhald av dagens strategi med Miside som ein "tenesteportal" medan ein i det andre alternativet går bort frå perspektivet med tenesteportal og fokuserer på felles digitale byggjesteinar for offentleg sektor i form av digitale felleskomponentar. Dei to alternative utviklingsretningane har også ein omfattande felles del som vil gjelda uansett val av retning.

Vi tilrår ei langsiktig strategisk utvikling basert på det andre alternativet med ein distribuert modell med felleskomponentar og tenestesamordning som grunnsteinar.



- Miside som tenesteportal
- Fleire og meir relevante tenester
- Harmonisering av brukargrensesnittet nødvendig, tenester må opplevast som Miside-spesifikke
- Utvida innsyn (også kommunal informasjon)
- Samfunnsboka 2.0
- Tenesteoversikt som naturleg del av informasjonsportalen
- Satsing på fellestjenester som meldingsboks og kalender
- Distribuerte tenester heller enn sentraliserte
- Hovudfokus på fellestjenester og felleskomponentar som interessante byggjesteinar for forvaltninga
- Meirverdi gjennom samstilling og samordning av tenester og informasjon
- Harmonisering av brukargrensenitt på eit anna nivå (tilrådingar som t.d. Elmer)

**Figur 1: Tidsperspektivet i strategiforslaget med detaljering av dei to alternativa for langsiktig strategi**

# 1. "En historie fra virkeligheten"

- eit forsøk på å melda flytting ved hjelp av dagens løysing

Med det faglege utgangspunktet vårt og trua på brukarsentrert utvikling, starta vi strategiprosessen vår med å la ein "testbrukar", som var i ein reell flytteprosess, bruka Miside / Norge.no for å melda flytting og eventuelt utføra andre ting som følgjer med i ein flytteprosess. Testbrukaren er ei kvinne i 40-åra med god kjennskap til Internett og PC-bruk. Det vart teke bilete av bruksmønsteret undervegs, og to ulike framgangsmåtar vart prøvd – ved søk på Internett og ved å gå direkte til Miside. Målet med gjennomgangen er ikkje å peika på detaljforbetringar i Miside/Norge.no, men å setja strategiarbeidet i eit rett, brukarorientert perspektiv.

## 1.1 Eksempel 1 – Brukaren søker på nettet

Testbrukaren vår er vant til å bruka nettet og søkemotorer for å finna det ho har behov for. Ho vel i dette tilfellet Google og søker på det konkrete begrepet "flyttemelding", og ho får dette søkeresultatet:

The screenshot shows a Google search results page for the query "flyttemelding". The results are as follows:

- Skatteetaten - Flyttemelding til folkeregisteret**  
Last ned og skriv ut. Last ned pdf [Flyttemelding](#) til folkeregisteret RF-1400B (PDF) ...  
Flyttemelding fra utleiere av hus, leilighet m.m. ...  
[www.skatteetaten.no/Templates/Skjema.aspx?id=7512](http://www.skatteetaten.no/Templates/Skjema.aspx?id=7512) - 49k -  
[I hurtigbuffer](#) - [Lignende sider](#) - [Noter dette](#)
- Forsiden**  
Altinn er en internettportalen for elektronisk dialog mellom næringsdrivende og det offentlige. 22 etater tilbyr tilsammen over 120 elektroniske tjenester i ...  
[www.altinn.no/](http://www.altinn.no/) - 27k - [I hurtigbuffer](#) - [Lignende sider](#) - [Noter dette](#)

① Første treffet peiker til ei flyttemelding, altså eit skjema, hos Folkeregisteret. Skjemaet er lokalisert til Skatteetaten på adressa [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no). Brukaren vil kanskje bry seg så mykje om kvar skjemaet ligg, berre ho får tak i det og kan senda det inn elektronisk.

Testbrukaren vår vel den første lenka, som verkar både relevant og aktuell, og ho kjem då direkte til denne sida hos Skatteetaten:

The screenshot shows the Skatteetaten website with a yellow border. The main content area is titled 'Flyttemelding til folkeregisteret'. It includes a sidebar with categories like 'Hjem er du', 'Alt om', 'Bibliotek', and 'Innhold A-Z'. A central column has sections for 'Lever på nett' (with a link to 'Flyttemelding til folkeregisteret RF-1400B'), 'Last ned og skriv ut' (with links to 'Flyttemelding til folkeregisteret RF-1400B (PDF)' and 'Last ned siste versjon av Adobe Reader for å lese PDF-filer'), and 'Relaterte skjema' (listing 'Flyttemelding til folkeregisteret fra utlandet' (RF-1401), 'Flyttemelding til folkeregisteret til utlandet' (RF-1402), and 'Flyttemelding fra utleiere av hus, leilighet m.m.' (RF-1407)). The top right features a search bar and a 'Søk' button.

Testbrukaren kan no melda flytting uten å ha sett verken Miside eller Norge.no, eller fått noko meir kjennskap til desse merkevarene, sidan dei ikkje blir presenterte for ho i søkeresultatet frå Google. Tilsvarande resultat får ho ved søk både i Yahoo og Kvasir.

Sidan testbrukaren vår søker etter eit elektronisk skjema, bestemmer ho seg for lenka under det grønne feltet: "Lever på nett", og ho blir sendt vidare til Altinn og denne sida:

The screenshot shows the Altinn login page with a yellow border. The top navigation bar includes links for 'Enkeltre dialog med det offentlige', 'Aktuelt og presse', 'Kontakt og hjelpe', 'Driftsmeldinger', 'Altinn A-Å', and 'Om Altinn'. Below this is the 'altinn' logo. The main form is titled 'Logg inn i Altinn' and asks for a login method. It lists several options: 'Jeg har et smartkort fra Buypass ...', 'Jeg har PIN-kode fra skattekort ...' (which is selected), 'Jeg har engangskode fra selvangivelse 2006 ...', 'Jeg har engangskode fra brev bestilt på Altinn ...', 'Jeg har registrert passord og ønsker engangskode på SMS ...', 'Jeg vil bruke kun passord ...', and 'Jeg er ny bruker/bestill koder/jeg har glemt passordet'. To the right, there is a box for logging in with a PIN code from a card via Norge.no, with a 'Fortsett >>' button. At the bottom are buttons for 'Avbryt innlogging' and 'Sperr min bruker', and a footer note about security level 3.

Frå denne sida kan ho logga inn og levera flyttemelding på nettsidene til Altinn.

- ② Det andre relevante valet i søkeresultatet er å gå direkte til Altinn. Dette valet vil gi same manglande eksponering for merkevarene Norge.no og/eller Minside som i eksempel 1, altså at brukaren vel lenka til Folkeregisteret.

## 1.2 Eksempel 2 – Brukaren kjenner merkevara Miside

I dette tilfellet har testbrukaren fått kjennskap til merkevara Miside via informasjonsarket som vart sendt med skattekartet i starten av året. Denne informasjonen gjer at ho hugsar at ho kan utføra tenester på Miside.



I denne situasjonen hadde det ideelle vore at testbrukaren hadde hugsa tittelen på informasjonsarket, som er:

### Minside på [www.norge.no](http://www.norge.no)

Det er likevel slik at det er begrepet "Miside" ho hugsar, og med kodane frå skattekartet går ho direkte til Miside for å mælda flytting og kanskje også få meir informasjon om flyttinga som sådan.

Testbrukaren skriv difor [www.minside.no](http://www.minside.no) inn i nettleseren, og kjem til denne sida:

Altså til sida [www.norge.no/minside](http://www.norge.no/minside), som promoterer merkevara Norge.no i sterkare grad enn Miside, med tilhøyrande informasjon. Sida har eit tydeleg visuelt element som viser fram Minside som eit val til høgre på sida. I midtfeltet på sida finst det absolutt relevant informasjon både om innlogging og om opplæring i bruk av Miside. Denne informasjonen ser likevel ikkje testbrukaren, ho blir trekt direkte mot den rauda grafikken til høgre på sida.

Testbrukaren velg denne knappen, ho ønskjer jo å logga seg på for å mælda flytting via Miside. Dette fører henne vidare til denne sida:

**Felles innlogging for offentlige tjenester**

Du har valgt en [offentlig tjeneste](#) som krever at du identifiserer deg. Første steg består i å oppgi fødselsnummer og ditt selvvalgte passord i feltet nedenfor.

Velg språk: Bokmål | [Nynorsk](#) | [Sámeigiella](#) | English

**Ny bruker?** [Registrer deg her.](#)

**Steg 1 av 2: Vennligst tast inn ditt fødselsnummer og passord**

Fødselsnummer (11 siffer)

Passord (ikke PIN-kode)

**NESTE** **GLEMT PASSORD**

**Hjelp til innlogging** [Personvern og sikkerhet](#) [Bestill PIN-koder](#) [Sperri PIN-koder](#)

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

Sida har tittelen "Felles innlogging for offentlige tjenester" og i første avsnittet blir det understreka at det er ei "offentleg teneste", med eit for testbrukaren ukjent symbol tilhøyrande teksten. Til høgre på sida er no logoen til Norge.no. Kvar vart det av Miside som brukaren logga seg inn på?

Testbrukaren vår er no ein smule forvirra, det kan verka som om ho har komme til *ein annan stad*, men ho vel å gjera det tenesta ber om. Testbrukaren gjennomfører dermed innlogginga. Den neste sida ho blir presentert for, er i Miside sin visuelle profil:

**miside**

Bokmål | [Nynorsk](#) | [Sámeigiella](#) | English

(Skriv inn søkjeord) **SØK**

**Framside**

Du er her: [Framside](#)

**Velkommen til Miside**

På Miside får du tilgang til å:

- Sjå kva for informasjon det offentlege har registrert om deg
- Utføre offentlege nettbaserte tenester

Opplysningsar og tenester er samla i denne portalen, Miside, og du finn dei sorterte under tema i menyen til venstre. Under lenka "Endre Miside" i toppen kan du sjølv bygge opp ein venstre meny som passer for deg. Ei teneste som er markert med "ny", tek deg ut av Miside og over i den nettsiden som forvaltar tenesta. Les meir om dette under "Om Miside". I kalenderen i høgre meny får du informasjon om offentlege hendingar knyttte til tenestene. Du ser også informasjon om bustadkommunen din.

**Informasjonen om deg**  
Opplysningsar om deg er henta direkte frå dei etatane som har ansvar for dei. Det blir ikkje lagra kopiar av denne informasjonen på Miside.

**Sikkerheit**  
Før informasjonen blir vist for deg på Miside, er han send i innbrøttsikker kode over Internett. Slik er du trygg på at utedoknande ikkje får tak i dei personlege opplysningsane dine. Prosedyren du gjekk gjennom då du logga deg inn på Miside første gong, sørger for at det berre er du som får sjå opplysningsane om deg. I menyen øvst finn du meir informasjon om "Sikkerheit".

**Fleire opplysningsar og tenester kjem**  
Miside blir bygd ut, og i tida som kjem, vil du sjå at fleire offentlege tenester kjem til. Desse kjem til å sortere under respektive tema i venstre meny og vil bli merkta med [NY].

**Nyheitsarkiv** [Utskriftsvennleg visning](#)

**Mine meldinger** [Meldingsboks \(0 utele\)](#)

**Heimstadkommunen min**  
Sogndal kommune [Postadresse: Postboks 153, 6851 Sogndal](#)  
[Besøksadresse: Gravensteinsgata 17](#)  
[E-post: \[Send e-post\]\(#\)](#)  
[Telefon: 57 62 96 00](#)  
[Telefaks: 57 62 96 01](#)

[Valde kommunar](#)

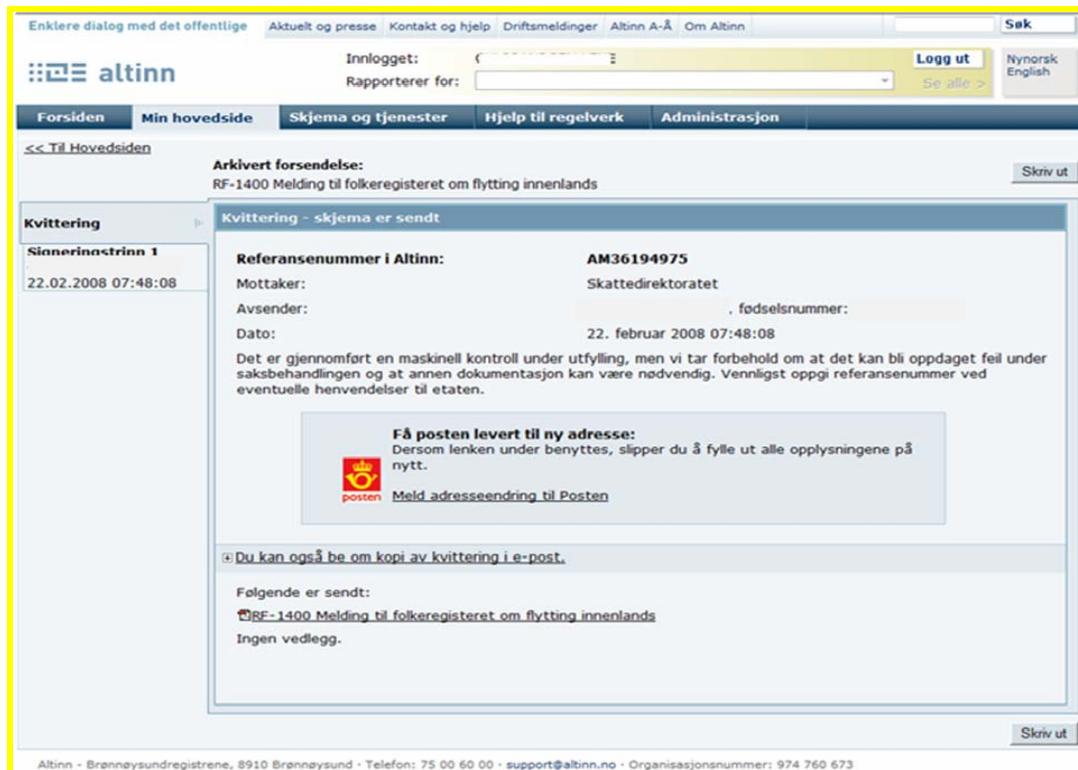
Testbrukaren vel "Bustad og eigedom", og i valet mellom "Melde adresseendring til Posten", og "Melde flytting", vel ho den siste som ho trur er det "offisielle" flyttemeldingsskjemaet. Ho blir sendt vidare til denne sida hos Altinn:

The screenshot shows the RF-1400 Melding til folkeregisteret om flytting innenlands form. The top right corner displays the user information: Innlogget: Rapporterer for: Privatperson, with links for Om skjema, HjelpeTekst, Feiliste, Kontakt Altinn, and Skattedirektoratet. The main form fields include:

- Generell informasjon**: Fields for Navn, Bostedskommune, and Bostedsadresse.
- Type flytting og flyttedato**: Fields for Meldingen gjelder flytting (radio buttons for Innen nåværende kommune or Til annen kommune), Kommune (dropdown menu), and Flyttedato (text input field with placeholder Må altid fylles ut).

At the bottom are buttons for << Forrige, Lagre, Kontroller skjema, and Neste >>.

Og ho kan gjennomføra flyttemeldinga innanfor Altinn si visuelle drakt. Når brukaren er vel ferdig og alt har gått bra med innsendinga, kjem ho til eit sluttbilete som gir ho følgjande kontekst og mulegheiter for vidare tenester:



I dette skjermbiletet kan brukaren velja å gå til **Posten** for fleire tenester, ho kan få ein kopi av kvitteringa og ho kan logga seg ut av Altinn. Brukaren har her ingen mulegheit til å gå tilbake til Miside, og ho får ikke tilbod om eventuelt andre relaterte tenester til flytteprosessen.

I praksis har brukaren vår gjennomført heile prosessen, frå å skriva inn Miside.no i adressefeltet i nettlesaren, til å melda flytting, med svært liten grad av eksponering av merkevara Miside.

Konklusjonen etter å ha prøvd desse to vanlege framgangsmåtane for å finna fram til tenester på nettet, er at testbrukaren ikkje vart eksponert for merkevarene Miside og Norge.no som ønskjeleg. Ho fekk verken inntrykk av kva relaterte tenester som blir tilbydde, meir informasjon knytt til tenesta hun valde og heller ingen motivasjon for å gå tilbake til Norge.no eller Miside.

### 1.3 Merkevareutfordringar for Miside og Norge.no

I dag blir Miside og Norge.no marknadsførte som to separate merkevarer med koplingar mellom kvarandre. Tittelen er "Miside på www.norge.no – ditt offentlege servicekontor på Internett". Desse tenestene har to ulike typar innhald sett frå avsendar si side. Norge.no er ansvarleg for Miside, medan Miside er staden der innbyggjaren kan finna tenester innanfor helse, utdanning, skatt, trygd og pensjon.<sup>1</sup>

Det er i materiellet lett å oppfatte Miside som ei eiga merkevare tilknytt Norge.no, medan det med referansar til brukeropplevinga knytt til det å skulle melda flytting, ikkje blir gitt nokon motivasjon for brukaren til å oppsøka Miside igjen frå eit merkevareperspektiv.

Det er krevjande ressursmessig, både kompetansemessig og økonomisk, å byggja opp ei merkevare fra botnen av slik det har vorte gjort med både Miside og Norge.no. Distinksjonen mellom dei to tenestene verkar ikkje så sterk i dag som intensjonen var opprinneleg. Dette har stor betydning for merkevarene si plassering i brukarane sitt medvit, og vi trur dette kan vera ei av dei overgripande årsakene til ein lågare bruk av tenestene enn kva potensialet tilseier sett i forhold til brukane sine uttrykte ønske om behov og tilgang til tenester.

Ei merkevare bør også ha ein *konkret* og *tydeleg* bodskap og innhald som til saman gir brukaren ein meirverdi. Behovet for meirverdi vil i dette tilfellet vera ei kopling mellom merkevarestrategi og brukeroppleving.

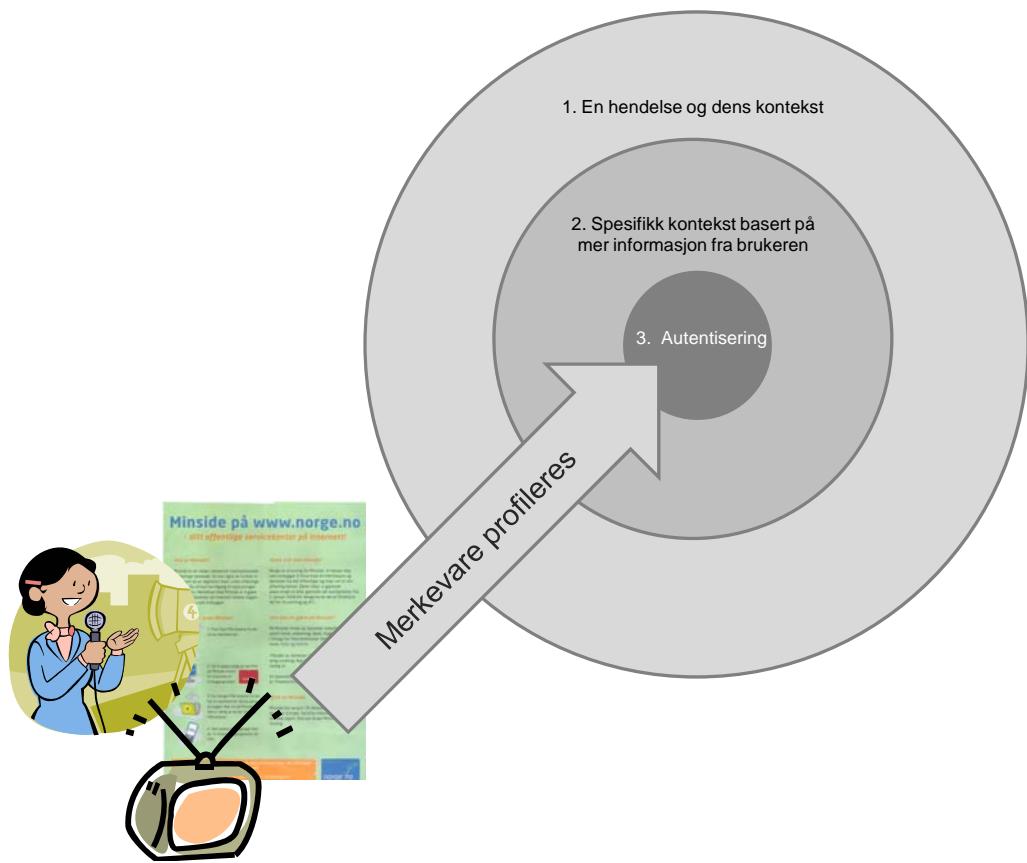
#### Som eit kikkertsikte

Tilrådinga vår om å byggja *ei* teneste som gir brukaren maksimal nytteverdi før ho treng å logga seg inn, er motivert av både strategi for merkevarebygging og brukeroppleving. Vi meiner ei betre brukeroppleving vil styrka merkevara, og at ei merkevare vil bli styrka av ei god brukeroppleving.

For at brukaren i større grad skal bli eksponert for merkevara, tenker vi oss at ho får oppleva mykje av tenestene og innhaldet lenge før ho loggar seg inn. Brukaren kan ved hjelp av kva ho gjer på tenesta få generert meir innhald som er spesifikt i forhold til dei vala ho gjer. Brukaren bør først og fremst bli verande i eit rammeverk av *Merkevara*.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Informasjonsark som følger med skattekortet i posten

<sup>2</sup> I det vidare arbeidet med det konseptuelle vil vi bruka Merkevare og Merkevare.no som uttrykk sidan det ikkje ligg til dette strategi-innspelet å tilrå namn på tenesta.



**Figur 2:** Samanhengen mellom brukaropplevinga og merkevara er sterk. Det er ønskjeleg at brukarane skal oppleva ein konsistens mellom marknadsføringa av merkevarens og kva ho blir tilbydd av innhald og tenester, også før ho treng å logga inn.

## 2. Bakgrunn

Direktoratet for forvaltning og IKT, DIFI, lyste ut eit tilbod om arbeid med strategi for vidareutvikling av dei to nett-portalane Miside og Norge.no i januar 2008. Oppdraget vart tildelt Vestlandsforskning i samarbeid med Bouvet AS, og Bekk Consulting, og dei to leverandørane skal uavhengig av kvarandre utarbeida kvart sitt strategiforslag.

Vestlandsforskning og Bouvet har gjennomført strategiarbeidet med ei rekke arbeidsmøte som grunnlag. På arbeidsseminara har ulike ressurspersonar innleia til diskusjon om sentrale tema i strategiutviklinga. DIFI var sentrale premissgivarar på det første arbeidsmøtet og har også delteke på dei to andre møta.

Arbeidsmøta har hatt følgjande innhold:

Dato	Tema	Innleiar
14.02	Historikk og status for Miside og www.norge.no, visjonar for vidareutviklinga.  Brukarane si oppfatning av offentlege tenester som rettar og plikter, deira ønskje om medverknad og dialog og om vidareutviklinga av Miside/Noreg.no i eit demokrati-perspektiv  Utviklinga dei siste åra; trendar og erfaringar sett frå eit brukar-perspektiv	DIFI  Åsmund Mæhle, Bouvet  Lars Helgeland, Bouvet
22.02	Kva utfordringar og mulegheiter vil vera knytt til å ha ei felles plattform, struktur og grensesnitt for Miside og Norge.no?	Stian Danenbarger, Bouvet Steinar Hødnebø, Bouvet
28.02	Nye tenester på Miside og ny bruk av eksisterande tenester	Steinar Hødnebø. Bouvet

Innleiingane og diskusjonane på arbeidsmøta er samanfatta og brukte som utgangspunkt for tilrådingane i rapporten saman med andre rammer for arbeidet.

Mandatet i oppdraget er eit ønskje frå DIFI om å utvikla Miside og Norge.no til å framstå som meir heilskaplege tenester for innbyggjarane. Vidareutviklinga av tenestene skal sjåast i lys av trendar, utviklingstrekk og utfordringar framover med særleg vekt på brukarperspektivet.

Konkret ønskjer DIFI ei vurdering av om portalane bør

- sjåast i samanheng
- ha felles struktur
- ha ei tettare integrering av informasjon og tenester
- ha same teknologiske plattform
- vera ein og same portal

Dei overordna utfordringane frå DIFI er omtala i kapittel 4 – Overordna rammer for arbeidet – og elles er utlysings-teksten for strategiarbeidet lagt ved som vedlegg 1.

## 3. Miside og Norge.no – historikk, bruk og utfordringar

Dette kapitlet vil gi ein kort presentasjon av Norge.no og Miside ved å sjå på bakgrunn, statistikk for bruk og elles erfaringar og utfordringar slik tenestene er i dag. I vedlegg 2 er det gitt ein fyldigare presentasjon.

### 3.1 Miside: Bakgrunn, bruk og særlege utfordringar

#### Bakgrunn

Moderniseringsminister Morten A. Meyer lanserte våren 2004 idéen om Miside som ein felles inngang til offentlege tenester for innbyggjarane. Norge.no utvikla ein prototype same året for å visualisera idéen. Utviklinga av Miside starta i 2005 og tenesta vart opna for brukarane 18. des. 2006. Då var Sikkerheitsportalen i mellomtida skrinlagt og ei midlertidig sikkerheitsløysing basert på PIN-kodar innført.

#### Bruk i 2007

I det første driftsåret har utviklinga i tal brukarar vore slik (tala er henta frå årsrapporten til Norge.no 2007):

- 296 025 registrerte brukarar av Miside ved utgangen av 2007
- 470 000 registrerte brukarar av sikkerheitsløysinga MinID (som også blir brukt uavhengig av Miside)

Dei mest brukte tenestene på Miside i 2007 har vore:

#### Registertenester

- Mi adresse 760 584 oppslag
- Mine eideommar 295 507 oppslag
- Mine køyretøy 260 485 oppslag
- Min fastlege 153 103 oppslag
  - NAV har til samanlikning 1 072 609 innloggingar på tenesta 'Min fastlege' via [www.nav.no](http://www.nav.no) i same periode<sup>3</sup>

#### Transaksjonstenester

- Vising av skatteoppgjer for lønnstakarar og pensjonistar: 106 757 brukarar
- Endring av skattekort: 73 200 brukarar
  - Skattedirektoratet opplyser at 247 688 brukarar har bestilt skattekort frå [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no) mot 27 250 frå Miside<sup>4</sup>
- Din postkasse, Lånekassen: 56 931 brukarar
- Flyttmelding: 44 271 brukarar
  - Posten sine tal viser at om lag 86 000 har gått inn frå deira sider til denne tenesta<sup>5</sup>
- Bestilling av helsetrygdkort: 21 425 bestillingar
  - NAV opplyser at 437 071 har bestilt helsetrygdkort elektronisk via [www.nav.no](http://www.nav.no) i 2007<sup>6</sup>

#### Særlege utfordringar for Miside

Ut frå samtalar med DIFI, vurdering av Miside og bruken av den i 2007, meiner vi dette er dei største utfordringane for tenesta i dag:

<sup>3</sup> Statistikk tilsendt frå Nav for bruken av tenester på [www.nav.no](http://www.nav.no) i 2007

<sup>4</sup> Statistikk for bruk av [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no) i 2007, tilsendt av Skattedirektoratet. Tala for Miside er baserte på opplysningar frå Skatteetaten, dvs. kor mange bestillingar av skattekort dei har registrert frå Miside.

<sup>5</sup> Statistikk for bruk av tenesta "Flyttmelding" via Posten.no, i perioden veke 5 – veke 27 2007 (tala er omrekna til årsbasis for samanlikninga si skuld)

<sup>6</sup> Statistikk tilsendt frå Nav for bruken av tenester på [www.nav.no](http://www.nav.no) i 2007

- Brukarundersøkinga på Miside hausten 2007 viste at dei fleste problema med bruken kan isolerast til innloggingsrutinen, noko spørsmål til brukarstøtte på Norge.no/Miside også viser
- Sjølv om talet på registrerte brukarar er bra, er utviklinga negativ
  - utviklinga viser nedgang i innloggingar pr. mnd; 75 % av brukarane har registrert seg i første halvår. 65 % av alle innloggingar på Miside var i første halvår.
- Bruken av ulike inngangar til nokre utvalde tenester viser at relativt få brukar Miside som inngang samanlikna med tenesteleverandøren sin inngang
  - 12 % av brukarane går inn på opplysningar om fastlege via Miside, resten via Nav
  - 5 % bestiller helsetrygdkort via Miside, resten via Nav sine nettsider
  - 11 % bestiller skattekort via Miside, resten via Skatteetaten sine sider
  - 34 % av brukarane går inn på Flyttemelding via Miside, resten via Posten
- For lite nyttig innhald, stort behov for fleire tenester og –leverandørar
- Dagens sikkerheitsløysing er ikkje god nok då den ikkje dekkjer høgt sikkerheitsnivå
  - særleg eit hinder for å kunna tilby helsetenester via Miside
- Miside har ikkje ein god nok struktur i botnen for skalering av tenestetilbod
- Miside framstår med rotete og kaotisk for brukaren, basert på våre eigne erfaringar. På grunn av vpn-tilknytinga<sup>7</sup> blir brukaren sendt vidare til tenesteleverandør og mister kontakten med Miside. Alle leverandørane har si eiga utforming og det er vanskeleg å byggja ein eigen profil for Miside.
- Miside tillet ikkje djuplenking slik at alle lenker som går til spesifikke tenester på Miside, går eigentleg til framsida og så må brukaren starta navigeringa på nytt derifrå.
- Miside lagrar berre namn, fødselsnummer, postadresse, postnummer, telefon og epostadresse. Det betyr at Miside veit mindre om brukaren enn dei enkelte tenestene tilbydd gjennom Miside. Det har vore eit mål frå starten av at Miside skal vita minst muleg om brukarane

### 3.2 Norge.no: Bakgrunn, bruk og særlege utfordringar

#### Bakgrunn

Norge.no vart lansert 24. januar i 2000 som ein portal for offentleg informasjon i Norge. Tenesta vart lagt til Leikanger med Fylkesmannen i Sogn og Fjordane som operativt ansvarleg. Frå 01.01.2004 vart Norge.no ein sjølvstendig organisasjon under Moderniseringsdepartementet og frå 01.01.2008 gjekk den inn i det nye Direktoratet for forvaltning og ikt (DIFI).

#### Bruk i 2007

**Tabell 1: Bruken av Norge.no i 2007 (Kjelde: Årsrapport for Norge.no 2007)**

	2007	2006	2005
Sidevisinger	18 805 914	26 686 593	19 703 098
Besök (visitors)	4 301 208	ikkje tilgj.	ikkje tilgj.

Bruken av Norge.no viser ein svak nedgang om vi ser på dei siste tre åra. Auken i 2006 skuldast i følgje Norge.no statistikk-feil i samband med tekniske omleggingar og kan ikkje leggjast vekt på.

**Tabell 2: Bruken av Norge.no samanlikna med andre offentlege portalar (Kjelde: Årsrapport for Norge.no 2007)**

	Besök pr. dag	Sidevisinger pr. dag
Norge.no	11 784	51 319
Forbrukerportalen	8 509	44 406
Regjeringa.no	26 238	121 271
Skatteetaten.no	31 820	172 961

<sup>7</sup> VPN = Virtual Private Network, ein teknologi for å oppretta ei sikker kommunikasjonslinje over eit ope nettverk

Dei mest brukte sidene på Norge.no i 2007 har vore informasjon om

- skatt og avgift
- pass og legitimasjon
- arbeidssøkjar
- fastlege
- skattekort
- flyttemelding

Lanseringa av Miside har påverka bruken av informasjon på Norge.no slik at tematisk informasjon om dei statlege tenestene som finst på Miside, viser auka bruk i løpet av 2007.

### Særlege utfordringar for Norge.no

Dei største utfordringane for Norge.no, både i følgje DIFI og basert på våre eigne observasjonar og kjennskap til tenesta:

- Tenesta har eit stort behov for oppdatering, særleg på den grunnleggjande plattforma
  - Norge.no har heilt sidan starten fått store utfordringar på kort tid og det har vorte mange ad hoc-løysingar – det har aldri vore ressursar til å arbeida med heilskapen og tenesta har vorte veldig fragmentert
- Norge.no har mykje nyttig informasjon, men den er vanskeleg å finna fram til. Tenesta er også for dårleg kjend. Dette kjem også fram i brukarundersøkingar av tenesta.
- Enkelte applikasjonar på Norge.no har stort behov for oppgradering:
  - Kartløysinga treng ei omfattande oppdatering
  - Søketenesta treng sårt ei betring av kvaliteten på søkeresultata

## 4. Overordna rammer for strategiarbeidet

Kapitlet gir ein kort oversikt over dei viktigaste signala for utvikling av Miside og Norge.no slik dei kjem fram i viktige styringsdokument. Vi ser vidare på utviklingstrekk ved offentlege nett-tjenester i Norge og til slutt på viktige utviklingstrekk generelt på nettet, særleg ut frå eit brukarperspektiv.

### 4.1 Overordna mål for Norge.no og Miside

Utgangspunktet for strategiinnspela våre er dei overordna måla for e-forvaltning formulerte i **eNorge 2009**, **Stortingsmelding 17 "Et informasjonssamfunn for alle"** og dei spesifikke utfordringane for Norge.no og Miside som er skisserte i utlysinga av oppdraget.

#### eNorge 2009

Alle skal kunna delta i informasjonssamfunnet og digitale tjenester skal difor tilretteleggjast med utgangspunkt i behova til den enkelte brukaren.

Av overordna mål for det offentlege si satsing på nettbaserte tjenester heiter det at *universell utforming* er sentralt og at *tjenestene skal være lette bruke for alle aldersgrupper*. Av mål som har direkte verknad for utviklinga av Miside og Norge.no, heiter det:

- I løpet av 2007 skal kvar enkelt innbyggjar sjølv kunna velja om kommunikasjon med det offentlege skal skje elektronisk
- I løpet av 2009 skal alle interaktive tjenester som har innbyggjarane som målgruppe, vera tilgjengelege gjennom Miside
- I løpet av 2009 skal offentlege verksemder ha lagt til rette for elektronisk uthenting av eigen personinformasjon på ein enkel og sikker måte

#### Stortingsmelding 17 "Et informasjonssamfunn for alle"

Tidsramma for stortingsmeldinga er innafor ramma av eNorge 2009-planen, i den grad det er gitt nokon tidshorisont. Sentrale målsetjingar i stortingsmeldinga med relevans for utviklinga av Miside og Norge.no:

- Brukarane skal møta ein *open, tilgjengeleg og samanhengjande* offentleg sektor
- Elektroniske sjølvbeteningstjenester til innbyggjarar og næringsliv
  - Kvar enkelt verksemd/sektor må gjera relevante tjenester tilgjengelege gjennom Miside og Altinn i tillegg til eventuell formidling gjennom eigen portal
  - Det skal gjennomføres systematiske brukarundersøkingar
- Utvikling av felles IKT-komponentar for offentleg sektor
  - Det skal vurderast å etablera felleskomponentar
  - Samarbeid med store IKT-prosjekt om felleskomponentar
  - Avklara organisering av arbeidet med felleskomponentar
- Etablering av felles arkitekturprinsipp for offentlig sektor

#### Strategiske mål for Miside og Norge.no uttrykte i tilbodsførespurnad for strategiarbeidet

Dette er mål som kjem til uttrykk i tilbodsførespurnaden utforma av DIFI, og dei skal vurderast på bakgrunn av eit brukarperspektiv:

- **Digital sjølvbetening**
  - sjølvbetening ut frå eit brukarperspektiv
  - skreddarsydd og samordna informasjon for brukaren
  - nye tjenester på Miside og vidareutvikling av eksisterande

- **Samordna informasjon**
  - tettare integrasjon mellom tenester og tilhøyrande informasjon
  - synergieffektar av integrasjon mellom Norge.no og Miside
  - Miside og Norge.no som overordna fellesoffentleg teneste
- **Brukarmedverknad, brukardialog og eDemokrati**
  - brukarane sitt medvit om offentlege tenester som rettar og plikter
  - openheit og innsyn og kontroll
  - vidareutvikling av Miside i eit demokratiperspektiv

I samråd med oppdragsgjevar har vi tona ned den delen av utfordingane som går i retning av eDemokrati. Det er ikkje fordi det ikkje er viktig, men fordi det er eit veldig omfattande tema som kunne forsvara ei eiga utgreiing.

#### 4.2 Kven er brukaren og korleis kan ho identifiserast?

Problemstillingane rundt identitet, identifisering/autentisering og personalisering er mange i forhold til Miside og Norge.no. Det blir brukt ulike begrep i samband med omtalar av korleis brukarane agerer på nettet, kva dei treng av tenester og om desse tenestene krev innlogging. Slike vurderingar kan baserast på sikkerheitsomsyn, men også på kva som er tenleg med tanke på ønskt bruksmønster.

Nokre av begrepa som blir brukte kan ha fleire tydingar og er tildels overlappande, noko som kan medverka til å skapa forvirring om kva problemstillinga eigentlig handler om. Dei definisjonane vi brukar av begrepa vidare i rapporten vil vera:

#### Identitet

*Det skrives voldsomt mye om identitet i vår tid: om personlig identitet, om kjønnsidentitet, om steders identitet og om etniske og nasjonale identiteter, om hvordan man skaper sin identitet gjennom klesstil og forbruk [...]. Denne litteraturen er vidtrekkende og stundom vidløftig, men den handler alltid om forholdet mellom den enkelte, den andre og ikke minst de andre. Identitet forener og splitter. Den skaper varme innad, men for å kunne gjøre det, må den samtidig skape kulde utad. Det er i en slik forstand at alle gruppefellesskap kan betraktes som omvendte kjøleskap (Hylland Eriksen 2004).*

Identitet har i daglegspråket ofte to tydingar som er ulike; - éi tyding er ein identifikasjon av ein person eller eit objekt. Identifikasjon kan då gjerast gjennom ulike former for legitimasjon for å sikra at det blir referert til rett individ. Den andre tydinga vi vil bruka vidare er identitet i vid forstand, som eit kulturelt, sosiologisk og psykologisk uttrykk for det som ein person, ein organisasjon eller ei gruppe oppfattar seg sjølv som.

Zygmund Baumann (Krænge og Øia 2005:111-113) peiker i teorien sin om den flytande moderniteten at

*"[...] en samfunnstilstand der alt har blitt flytende, hvor samtidas flytende karakter griper inn i alle forhold. Det er ikke lengre noe som er fast. Det vil også gjelde individer og rammene rundt folks handlinger."*

Henriksen (2007:2) omtalar Baumann sitt syn på Internett som kommunikasjonsmedium på denne måten:

*"The question focus on playing with identities and create what they call 'false identities' in communication with others on Internet". Og vidare "Individuals do not want to create a consistant and coherent identity, but rather look at this as a limitation of freedom" (IBID).*

For Miside og Norge.no vil denne teorien ha betydning for korleis brukaren tenkjer om sin(e) identitet(ar) når han skal finna kontekstuell informasjon. Ein brukar frå Gudbrandsdalen som sit i kommunestyret vil vi kanskje tenkja oss har ein identitet som "gudbrandsdøl", medan han sjølv, i konteksten han loggar inn i, kanskje tenkjer han har identiteten "småbarnsfar" når han skal utføra tenester og søker informasjon, for så undervegs å skifta identitet til "næringslivsleiar".

#### Personalisering

Henriksen (2007, 5-6) brukar begrepet *"identity expression"* som ei forklaring på kva som får brukarane til å velgja å personalisera ein PC eller ein mobiltelefon, altså at personalisering er eit uttrykk for ein eigenoppfatning om

identitet. Henriksen (2007) brukar vidare ein definisjon på personalisering som er hentet fra Blom, og som vi vil bruka som definisjon vidare i arbeidet:

*A process that changes the functionality, interface, information content, og distinctiveness of a system to increase its personal relevance to an individual*" (Henriksen 2007:9).

Sett i samanheng med korleis brukarane vil kunna endra eigenoppfatning si om identitet fortløpende, vil ei teneste som Norge.no / Miside ha utfordringar når det gjeld å imøtekomma krava brukarane set til skreddersaum av funksjonalitet og innhald for å personalisera tenesten.

### Autentisering

Med autentisering forstår vi identifikasjon av ein person som ei stadfesting av ektheit (*authenticity = ektheit*). Det er på same måte som begrepet blir brukt i Miside/MinID i dag.

### Vidare arbeid

Denne kunnskapen vil vera nødvendig å ha med seg i ei brukerundersøking, der prosjektet kan henta inn informasjon om i kva grad brukarane vil personalisera ei offentleg teneste, og kva dei tenkjer om sin eigen identitet i forhold til perspektiva *hendingar, livssituasjoner og prosessar*.

### 4.3 Viktige utviklingstrekk generelt sett frå eit brukarperspektiv

Av dei mest karakteristiske utviklingstrekkene på nettet dei siste åra er framveksten av **søk** som ei heilt sentral navigering, særleg eksemplifisert med Google sin suksess, og kombinasjonen av deling av informasjon og brukargenerert innhald, det som ligg bak begrepet *Web 2.0*<sup>8</sup>.

Framveksten av søk og søkerenester har vore svært markant og det sterke fokuset på søk dei seinare åra kan nesten åleine tilskrivast Google. Den sterke posisjonen til søkemotorar på nettet har ført til framvekst av heilt nye forretningsområde; kalla *søkemotor-optimalisering*. Peter Morville, kjend som ein av grunnleggjarane av informasjonsarkitektur som fag, seier at "*information that is hard to find will remain information that is hardly found*" (Morville 2005). Tilgjengeleggjering av informasjon for søkermotorar er eit absolutt krav for dagens nett-tenester, og det gjeld også offentlege tenester. Den auka bruken av søk som utgangspunkt for å finna informasjon inneber også at den enkelte nettstadseigaren må snu tankegangen frå eit sterkt hierarkisk fokus med startsida som den sentrale inngangsdøra, til å innsjå at brukarane like gjerne hamnar direkte på ei underside i strukturen. Då må sida kunna stå på eigne bein.

Google sin fenomenale vekst kan også stå som referanse for den vendinga nett-tenester har teke etter tusenårsskiftet. Den tydelege endringsbølgja som har gått over nettet dei siste åra har fått namnet *web 2.0*. Sentrale element i denne endringa er mellom anna brukarmedverknad og brukargenerert innhald, særleg markert gjennom blogg-fenomenet, framveksten av fri programvare, opne (web-)standardar og lettvektstilnærming til integrasjon i motsetnad til tunge vertikale integrasjonstiltak.

Det siste er eit uttrykk for at ein går tilbake og ser på dei grunnleggjande eigenskapane ved web-en og tek dei i bruk i staden for meir avanserte og kompliserte integrasjonsteknologiar. Google er som nemnt ein viktig eksponent for *web 2.0*-bølgja og eit eksempel på den teknologiske endringa kan vera at dei nyleg kutta heilt ut den tradisjonelle web service-tilnærminga med bruk av SOAP<sup>9</sup> og gjekk heilt over til bruk av den web-sentriske tilnærminga REST<sup>10</sup>. Andre dominerande nettselskap, som Amazon, har gjennomført liknande teknologiske endringar.

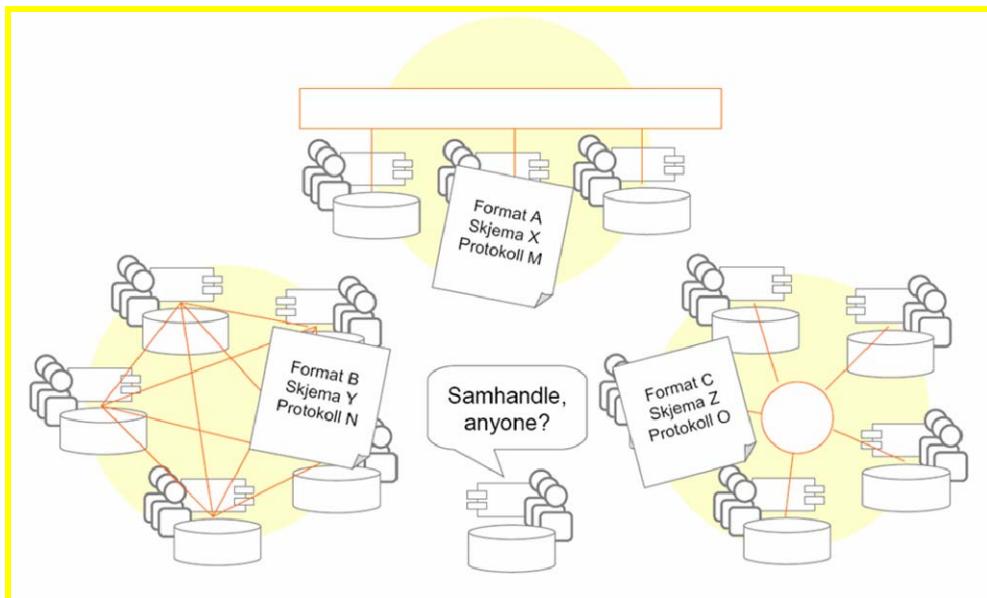
<sup>8</sup> Begrepet *Web 2.0* vart lansert av mediehuset O'Reilly med grunnleggjar og CEO Tim O'Reilly i spissen. Artikkelen *What is Web 2.0?* er sentral i forklaringa av fenomenet.

(<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>)

<sup>9</sup> SOAP = Simple Object Access Protocol, ein protokoll for meldingsutveksling over nettet

<sup>10</sup> REST = Representational State Transfer, ein arkitekturmodell som enkelt sagt beskriv web-en slik vi kjenner den

Ei av dei største utfordringane på veien er den svake eller heilt manglende samanhengen mellom informasjon frå ulike kjelder. Brukaren møter dette gjennom verksemddsspesifikke portalar, eller sektorspesifikke portalar, utan noko samhandling. Dei fleste tenker lite eller ingen ting på det som eksisterer utanfor eige domene, eller utanfor snevre samarbeidsgrenser. Den sterke satsinga på portalar det siste tiåret må ta ein del av skulda for dette – portalane er ikkje konstruerte for å samarbeida med andre nettstader. I forsøket på å retta på det blir det i mange tilfelle berre skapt nye, større siloar.



**Figur 3: Illustrasjon av samhandlingsproblema, trass visse forsøk på å gjera noko med det (Stian Danenbarger, Bouvet)**

Den semantiske veven ber bod om å bøta på desse problema, men det er ei stor utfordring som så langt i liten grad er løyst.

#### 4.4 Viktige utviklingstrekk for offentlege nett-tenester

Offentleg sektor har vore til stades på Internett sidan midt på 1990-talet. Sjølv om offentleg sektor berre har vel 10 års historie på nettet, har det skjedd mykje på den korte tida. Utviklinga kan kort beskrivast i følgjande tre hovudfasar:

##### 1. generasjon: Informasjon ut på nettet - same korleis

I starten var sjølvsagt det viktigaste i det heile å komma seg på nett. Det var tida for heimesnekra løysingar av den enkle grunnen at heile området (web-publisering m.m.) var lite modent og det var lite eller ingen ting av standard-verktøy å hjelpe seg med.

Dei første offentlege nettsidene var enkle informasjonssider som ikkje var knytte til interne fagsystem. "Brosyre" på nett kan vera stikkordet for denne generasjonen og tilsvarer første trinnet på tenestetrappa<sup>11</sup>. Denne perioden varte frå midt på 90-talet til rundt årtusenskiftet for dei fleste.

##### 2. generasjon: Det offentlege som nyheitsprodusent

Andre generasjons offentlege nettsider har vore prega av publisering med nyheter i sentrum. Dette har vore den rådande modellen for dei fleste offentlege nettsider sidan tusenårsskiftet og det er nettavisene som har vore modellen. Enno er mange offentlege nettsider bygde etter denne malen. Nettsidene vart likevel vurderte som ein viktig informasjonskanal og vart ein del av dei verksemddskritiske løysingane, om enn ikkje fullt ut.

<sup>11</sup> Mykje brukt modell som viser ei firetrinns utvikling av offentleg informasjon og tenester på nett

I denne perioden kom også portalane for fullt og påverka sterkt utviklinga også for offentlege portalar. I tillegg til å låna mykje av nettavis-metaforen, var portalane også meir eller mindre avanserte lenkesamlingar. I forhold til tenestetrappa er desse nettløysingane på trinn 2, men enkelte innslag av vertikal integrasjon med fagsystem gjorde at mange portalar også kunne seiast å vera delvis på trinn 3. Ei negativ side ved den dominante portalutviklinga er ei sterk fragmentering av informasjon og ansvar.

### **3. generasjon: Tilbake til kjerneområda – tenestene i sentrum**

I dei siste 2-3 åra har vi sett at nyhetspreget har vorte meir dempa og tenester og tenesteinformasjon vorte meir sentralt. Dialogen med innbyggjarane er styrke og fagsistema blir sentrale i datafangst og dataleveranse. Data frå skjema kjem inn i fagapplikasjonen og blir så leverte til arkivsystemet; sjølvbetening er heilt sentralt. Det er tenestene til verksemda som står i sentrum. Vi kan seia at nettportalane går ”frå nettavis til nettbank”<sup>12</sup>. Nokre har komme langt i denne prosessen, andre har så vidt starta. Utviklinga er tydelegast i kommunesektoren.

#### **Frå nyheiter til tenester**

Utviklinga frå nyheiter til tema og tenester er viktig fordi den varslar ei tilbakevending til kjerneområda. Innføring av generelle portal- og publiseringssystem må ta mykje av skulda for at mange offentlege portalar har likna på nettavisar. Desse sistema har eit nokså einsidig fokus på nyheiter og behandlar all publisering på denne måten (alt er artiklar, og ein artikkel har overskrift, ingress, brødtekst). Ordtaket ”When all you have is a hammer, everything looks like a nail” passar her: Når systemet er basert på nyhetsmetaforen, vil alt som blir publisert sjå ut som nyheiter.

Utveksling av data frå mange typar informasjonssystem er ein viktig del av innhaldet på mange offentlege nettsider og her har tenesteorienteringa fått gjennomslag i det som blir kalla ein tenesteorientert arkitektur (SOA – Service Oriented Architecture). Det betyr at det blir innført eit lag over dei mange ulike informasjonskjeldene og utveksling av data skjer mot dette laget, med teknologien web services. Som referansen til Google viser, er det ulike teknologiske utviklingsretningar også innan den tenesteorienterte arkitekturen.

#### **Kernesider og landingssider**

Framheving av tenester ligg også til grunn for modellen kjernesider<sup>13</sup>. Det er lettare å byggja kjernesider rundt tema og tenester enn rundt nyheiter. Ideen bak kjernesider er å løfta fram den viktigaste informasjonen og tenestene i ei verksemde og gi dei ein god og uavhengig struktur. Kernesider må stå på eigne bein fordi brukarane kjem inn frå alle kantar, ikkje berre frå framsida og via ein hierarkisk meny, jamfør den sterke utviklingstrenden mot meir bruk av søk. Når brukarane kjem inn via ein søkemotor blir sidene dei landar på ofte kalla landingssider; dei er på mange måtar parallelle med kjernesider. Karakteristisk for kjernesider er at dei har mange vegar inn og tydeleg merka utganger.

Ein viktig del av kjerneside-modellen er at brukaren skal få tilgang til all relevant informasjon knytt til eit tema eller ei teneste på ein stad. Ei kjerneside blir dermed som ein ”portal i portalen”. Kikkertsikte-metaforen (ref. Figur 2) er også viktig i kjerneside-samanheng fordi den peikar på ein retning frå det generelle til det spesielle, men utan at ein mistar konteksten.

#### **Semantisk vev**

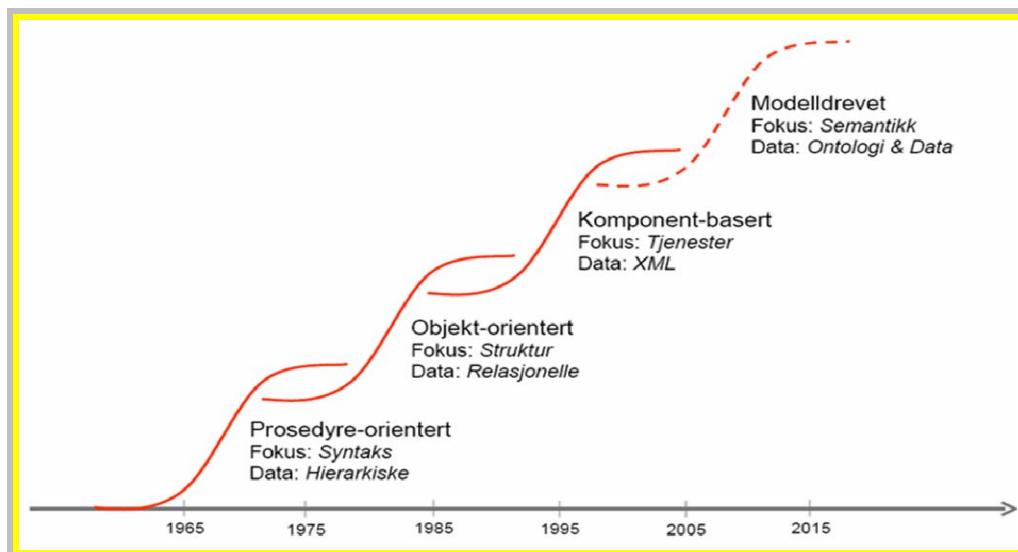
Parallelt med eit sterkt fokus på tenester og tenesteorientering skjer det også ei viktig utvikling i bruken av metadata for å beskriva informasjon og data – utviklingstrekk som går i retning av den semantiske vegen. Her er prosjekt som *Los* og spennande utviklingstankar som *Semantisk Minside*<sup>14</sup> interessante utgangspunkt. *Los* er ein vegvisar for offentlege tenester i form av ei emneordliste (eit kontrollert vokabular), medan *Semantisk Minside* viser eksempel på aktiv informasjon om rettar til brukarane ved hjelp av ei semantisk basert regelmaskin.

<sup>12</sup> Nettbank-metaforen må ikkje takast heilt bokstaveleg, for det er viktige skilnader mellom nettbankar og offentlege tenester på nett, som Teknologirådet har peikt på (Teknologirådet 2006).

<sup>13</sup> Kernesider er ein modell for strukturering av den viktigaste informasjonen for ei verksemde. Hovudpoenget er at desse sidene og denne informasjonen må kunna stå på eigne bein (ref. Are Halland, Netlife Research).

<sup>14</sup> Masteroppgåve ved avd. for forvaltningsinformatikk, UiO, av Steinar Skagemo og Kjetil Helberg.

Samanbinding av nettstader, særleg portalar, ved bruk av semantisk teknologi, er ei av dei viktigaste utfordringane framover og vi meiner det planlagde strategiarbeidet for vidareutvikling av Miside og Norge.no går rett inn i kjernen av desse utfordringane.



Figur 4: Utviklinga frå prosedyreorientert til modelldriven utvikling (Daconta et al. 2003, modifisert av Stian Danenbarger, Bouvet)

### Det vanskelege teneste-begrepet

I arbeidet med e-forvaltning er tenester eit sentralt begrep, og særleg elektroniske tenester eller tenester på nett. Det er eit uttrykt mål i mange offentlege dokument (eNorge 2009, St.mld. 17-2006) å få fleire tenester på nett.

Men kva er eigentleg ei offentleg teneste? Tenestebegrepet har etter kvart vorte utvida til å omfatta alt som skjer av dialog med brukarane – i alle fall når det er snakk om eit nett-perspektiv. I Miside-samanheng har ein gått endå lenger; her er det jamvel snakk om tenester sjølv om det i realiteten berre er eit databaseoppslag (jfr. register-tenester). Men dersom alt blir tenester, mister begrepet meinung. Meininga i eit begrep, eller ein kategori, blir skapt i avgrensingane frå andre begrep eller kategoriar (Croft og Cruse 2004). Dersom det ikkje lenger er avgrensingar, har begrepet heller inga meinung lenger. Dette blir særleg eit problem når vi arbeider med ein stadig rikare semantisk web.

Det er difor grunn til å sjå nærmare på tenestebegrepet og skilja "snørr og bartar". Kva ligg t.d. bak tenesta barnehage? Er det eit elektronisk skjema på nettet der ein kan søkja om plass for barnet sitt, eller er det den fysiske barnehagen med hus, barn og tilsette? Slik spørsmålet er stilt, vil dei fleste svara det siste, men utan å stilla spørsmålet, blir også søkeradsskjemaet ei teneste. Det blir feil, for skjemaet er berre ein dialog med den offentlege verksemda om å få tilgang til tenesta. Det er eit ledd i prosessen som fører fram til ei offentleg teneste, eller eit avslag på tenesta. Statskonsult la grunnlaget for tenestebeskrivelsar i arbeidet rapporten *Til tjeneste* (Statskonsult 2002), men dei "gløymde" å definera ordet teneste.

Offentlege verksemder har mange oppgåver, og tenesteutføring er ein viktig del av desse, men omfattar ikkje alle oppgåvene. Barnehage, heimesjukepleie, primærhelse er alle eksempel på typiske offentlege tenester. Men eksempel på andre oppgåver enn tenesteutføring er t.d. å føra tilsyn, å yta stønad, å utarbeida reguleringsplanar m.m. (Aaberge 2006). I kommunikasjon mellom menneske er vi i stand til å forstå meiningsa sjølv om vi brukar upresise begrep, men i kommunikasjon mellom maskiner der det også er behov for å trekka ut ei meinung av data, er begrepspresisjon heilt avgjerdande for å lukkast. Vi vil derfor møta att desse utfordringane som vi for tida tek nokså lett på.

I denne rapporten brukar vi likevel teneste-begrepet slik det til no har vore brukt i Miside- og Norge.no-samanheng.

## 5. Strategiske tilrådingar på kort sikt (1 - 2 år)

Vi delar dei strategiske tilrådingane tidsmessig i kort og lang sikt. Den korte tidshorisonten strekkjer seg 1-2 år fram og er den delen som inneholder mest konkrete forslag til endringar. Ein sentral del av denne strategien er å sjå Miside og Norge.no under eitt, som ei teneste for innbyggjarane. Tenesta må også marknadsførast som ei teneste og det må byggjast opp ei merkevare av denne.

I tillegg til den kortsiktige strategien har vi også tillate oss å komma med heilt konkrete forslag til forbeteringar etter å ha gått gjennom Miside. Desse tilrådingane er gjevne i vedlegg 3.

### 5.1 Brukarundersøking for Miside/Norge.no

Vi vil tilrå ei omfattande brukarinvolvering både når det gjeld nyttige tenester, kva som skal til for å bruka tenesta og korleis brukarane vil sjå på nytten av Miside/Norge.no samanlikna med andre tenestetilbydarar som leverer parallelle tenester, som til dømes Nav, Skatteetaten og posten.no.

Nye tenester, eventuelle kjernesider eller landingssider, og endringar i eksisterande strukturar bør i stor grad vera baserte på kva brukarane meiner skal til for å endra bruksmønster, og vi vil difor tilrå at det blir lagt ned mykje og grundig arbeid i brukarundersøkingar.

For å få ei best muleg brukarundersøking meiner vi følgjande metodiske tilnærming vil kunna gi gode resultat for å kunna gjera endringar på kort sikt:

#### 1. Analyse av føreliggjande statistisk materiale for å kunna utforma spørsmål til ei kvalitativ undersøking

Med dette meiner vi at det må gjerast ein analyse av statistikk for bruk av dei enkelte tenestene på Miside, som til dømes "fastlegeordninga". Vi ser at det er stor skilnad på bruken av tenesta frå Miside og frå Nav sine eigne nettsider. Kva trur vi hypotetisk sett er årsaka til det og kva skal vi spørja brukarane om med bakgrunn i dette? Ei anna utfordring er utviklinga av bruk av Miside over tid. Kva har skapt dette bruksmønsteret og hva trur vi skal til for å endra det?

#### 2. Kvalitativ undersøking

Vi vil tilrå ei undersøking basert på ein kvalitativ forskningsmetode og "Rapid Contextual Design" (Holtzblatt et al. 2005), ein metodikk for brukarsentrert prosjektgjennomføring som vi har god erfaring med. Denne prosessen bør innehalda fire viktige element:

Kontekstuelle djupneintervju med minst 12 brukarar. Med kontekstuelt meiner vi i denne samanhengen i den omgivnaden brukaren er når ho skal bruka tenesta; i motsetnad til intervju i laboratorium eller liknande. Det bør vera fire informantar frå kvar alderskategori, 20 – 30 år, 30 – 40 år og 40 – 60 år. Alternativet er å bruka SSB sine aldersinndelingar (16-24 år, 25 -54 år og 55 -74 år) for å oppnå eit betre samanlikningsgrunnlag med eksisterande statistikk for bruk av offentlege tenester. Brukarane bør vera geografisk spreidde.

På bakgrunn av desse intervjua kan det abstraherast og analyserast ut hypotesar som deretter kan undersøkast vidare ved hjelp av ei større kvantitativ undersøking.

#### 3. Kvantitativ undersøking

Den kvalitative undersøkinga vil gi prosjektet grundig og meiningsberande materiale til å skapa hypotesar. Ei større kvantitativ undersøking kan vidare gi prosjektet meir talmateriale for å kunna generalisera og for å gi ein tydelegare retning for videreutvikling av tenestene. Undersøkinga vil følgja allmenngyldige metodiske reglar når det gjeld representativitet, validitet og reliabilitet.

#### 4. Etablering av et brukerpanel

Vi tilrår at det blir brukt eit brukerpanel med 4 - 6 personar som kan spørjast undervegs, komma med innspel til spørsmål og analyse av materiellet som blir produsert undervegs.

### 5.2 Miside og Norge.no som ei teneste for brukarane

#### Historisk bakgrunn for separate tenester

Det er historiske grunnar til at vi har fått to separate tenester; Norge.no og Miside, begge forvalta av DIFI. Miside vart utvikla som eit departementsstyrт prosjekt fram til ferdig teneste, og Norge.no fekk forvaltningsansvaret. Den nye tenesta vart etablert på ei eiga plattform då forvaltningsansvaret på utviklingsstadiet ikkje var avgjort.

#### Felles plattform

Tettare integrasjon mellom Miside og Norge.no kan oppnåast på fleire måtar, og utan at dei to tenestene blir slått fysisk saman til ei og same plattform. Vi meiner likevel at det truleg vil vera ein del å spara på å leggja til rette for etablering av dei to tenestene på same tekniske plattform. Vi har ikkje kunna gå inn og gjera økonomiske vurderingar av dette spørsmålet, rådet her er difor basert på ei ekstern vurdering av situasjonen og diskusjonar med oppdragsgjevar. Vi trur særleg målet om ein integrert presentasjon av tenester gjennom kjernesider vil bli lettare å realisera gjennom ein felles plattform. Det vil også vera innsparingar knytt til bruk av felles verktøy for oppdatering av informasjon. Det bør også vurderast om ei eventuell felles plattform også kan omfatta andre tenester som DIFI har ansvaret for, som Doffin.no, ehandel.no, lysingsblad.no og Kunnskapsnettverk.no.

I utviklinga av ei felles teknologisk plattform for Miside og Norge.no blir det viktig å gjera eit grundig grunnarbeid. Den felles plattforma bør byggjast på ein semantisk sterkt grunnmur for betre å kunna møta framtidige utfordringar. Den semantiske grunnmuren vil også gjera integrasjonsarbeidet lettare og betre og vil vera avgjerande for å få den tette integrasjonen som vi legg opp til i denne strategien.

#### Tenester i kontekst

Med felles forvaltningsansvar er det grunn til å sjå på integrasjon av dei to plattformene på nytt. Men viktigare enn driftsøkonomiske vurderingar er omsynet til brukarane og å gi dei ei rikare og betre brukaroppleveling av dei to tenestene. Det sentrale poenget her er at tenester ikkje kan sjåast isolert frå ein informasjonssamanhang.

Tenestene på Miside framstår i dag som nakne og utan kontekstuell informasjon. Ein integrasjon mellom Miside og Norge.no ville gi tenestene meir kjøt på beinet. Informasjon kan også lenkast inn frå andre, eksterne kjelder ved behov.

Integrasjonen mellom tenester og tenesterelatert informasjon må vera gjennomgripande på ein slik måte at tenester er omgitt av relevant informasjon både utanfor og innanfor sikkerheitsløysinga. For brukaren skal det ikkje vera nokon stor skilnad i brukaroppleveling om han eller ho er innlogga eller ikkje. Det er graden av personleg informasjon som vil vera ulik, men tenestene vil i begge tilfelle vera omgitt av nødvendig informasjon.

Fleire har peikt på den danske parallellell [borger.dk](#) som mål for ei integrert Norge.no og Miside. Fordelen med borger.dk er at det er ei merkevare som blir profilert og den omfattar både teneste-informasjon og sjølvbetening. Under skalet viser det seg likevel at tenesta framstår særleg integrert. Det er ein felles overbygning for den tidlegare [www.danmark.dk](#) og ein sjølvbeteningsportal. Tenestene er lausrivne frå samanhengen og det er berre ein lenkeportal organisert som ein tematisk oversikt der brukaren blir sendt vidare til ein felles skjemmasentral for utfylling av skjema. Norge.no og Miside bør ha ambisjonar om å oppnå noko meir, og har føresetnader for å lukkast med det.

Informasjonen på dagens Norge.no blir rikare med inkludering av tenester. DIFI bør også sjå på korleis den gode brukarkontakten ein har gjennom Norge.no-tenesta kan gje ei endå betre informasjonsteneste. Vi vil kalla denne utviklinga *Samfunnsboka 2.0*, der hovuddelen av informasjonen kjem frå den tidlegare Samfunnsboka, men blir supplert både med tenester frå Miside, brukarinnspel gjennom ofte stilte spørsmål og anna meir direkte brukargenerert innhald, og nye og meir innovative metodar for oppdatering av dei generelle tekstane.

Ein integrasjon mellom tenester og relatert informasjon er likevel ikkje til hinder for at Norge.no/Miside i tillegg kan tilby ein oversikt over elektroniske tenester som i dag. Det blir berre ein annan måte å strukturera den same informasjonen på.

### Kjernesider

Tenester presentert med relevant informasjon for å kunna gjennomføra prosessen kan kallast *kjernesider*. Ei kjerneside vil presentera ei teneste saman med tilhøyrande informasjon. Målet er at all nødvendig informasjon for å kunna gjennomføra tenesteprosessen skal vera tilgjengeleg på ei og same nettside. Kjernesida skal også utformast slik at den står trygt på eigne bein i tilfelle brukaren kjem direkte inn via eit søk. Kjernesida blir i slike tilfelle også ei landingsside. Dette vil særleg vera tilfelle for opne tenester utan behov for ekstra sikkerheit. Men også for tenester bak ein innloggingsmekanisme må det tilretteleggjast for at brukaren kjem direkte til etterspurd teneste.

### Djuplenking

Eit grunnleggjande trekk ved dagens nettsider og webutvikling er tilrettelegging for djuplenking, dvs. at brukarane skal kunna gå rett til aktuell informasjon eller teneste utan å gå vegen om startsida og navigera frå der. Det er særleg utviklinga innan søk som har pressa fram djuplenking, men også i web-ens tidlege fase var dette eit viktig og omstridt tema<sup>15</sup>. Det er viktig at det blir tilrettelagt for djuplenking i Miside. Ein stor svakheit ved dagens Miside er at brukaren alltid må starta navigeringa frå toppen, trass i at ho har valt ei bestemt teneste. Det er eit problem som må fjernast for å gjera det lettare for brukarane å navigera.

### Søk

Både Norge.no og Miside har eigne søkerenester i dag. Søketenesta på Miside er med dagens avgrensa innhald lite verdt, men i ein ny integrert tenesteportal vil søkerfunksjonen få større verdi.

Norge.no har ei utvida søkereneste ved at dei indekserer alle offentlege nettstader registrert i oversikten over myndigheter, i tillegg til at den også fungerer som eit internt søk på Norge.no-spesifikke informasjonssider. Dessverre er ikkje søkerenesta god, og den har aldri vore det. Det er eit stort spørsmål om det er rett strategi å halda fram med dagens modell med søk i eit såpass omfattande domene. Det blir fort ein strategi som inneber direkte konkurranse med dei store, profesjonelle søkermotorane med Google i spissen. Då blir det lett som å skulla slåss med feiaren utan å verta svart.

Vi tilrår å bruka ressursane på søk slik at det interne søkeret, dvs. søker på interne Norge.no/Miside-sider, blir betre og å gjera bruk av den semantiske informasjonen for den nye plattforma til å levera betre søkerenester enn ein vanleg søkermotor kan gjera. Dette er ein liknande strategi som vart valt for den nye regjeringa.no-portalen.

---

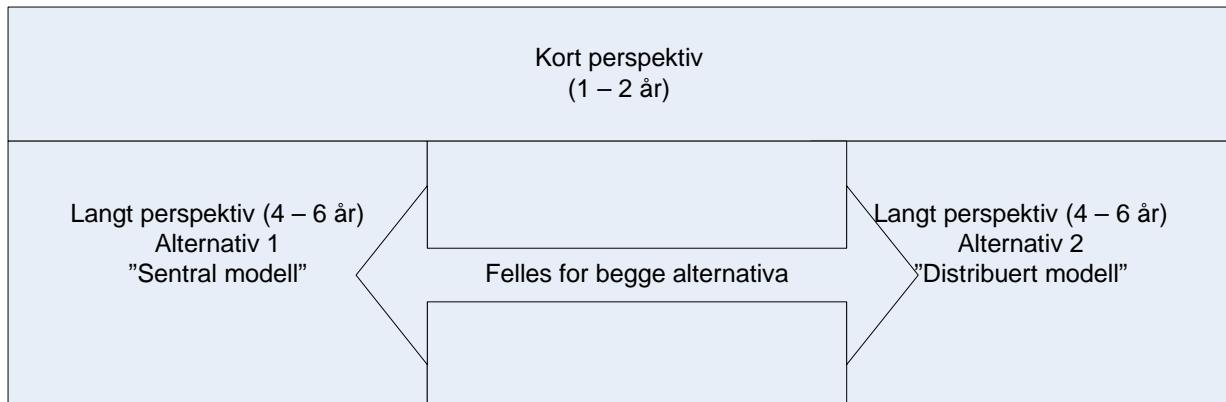
<sup>15</sup> Det har vore mange rettssaker med temaet djuplenking, men W3C Technical Architecture Group slår klart fast at "any attempt to forbid the practice of deep linking is based on a misunderstanding of the technology, and threatens to undermine the functioning of the Web as a whole"

## 6. Strategiske tilrådingar på lengre sikt (4 - 6 år)

Den langsiktige utviklinga for Miside og Norge.no er meir interessant enn den kortsiktige, der mykje er gitt på førehand. I eit langsiktig perspektiv står ein friare til å endra utviklingsretningen i samsvar med dei utviklingstrekkene ein ser både for offentleg sektor spesielt og for den generelle delen av nettutviklinga.

Vi har valt å konsentrera oss om to utviklingsretningar. Den første er ei forsøksvis framskriving av dagens hovudlinje medan den andre legg opp til ei utvikling mot ein nedtona portalfunksjon og auka fokus på deling av opne, lettvektsbaserte komponentar som etatar og verksemder kan ta i bruk og byggja vidare på.

Litt forenkla kan vi seia at det første alternativet er karakterisert av DIFI som byggjer og DIFI som byggjeplass, medan byggjeaktiviteten i det andre alternativet i større grad vil skje i dei enkelte verksemdene med DIFI som leverandør av digitale, prefabrikerte element.

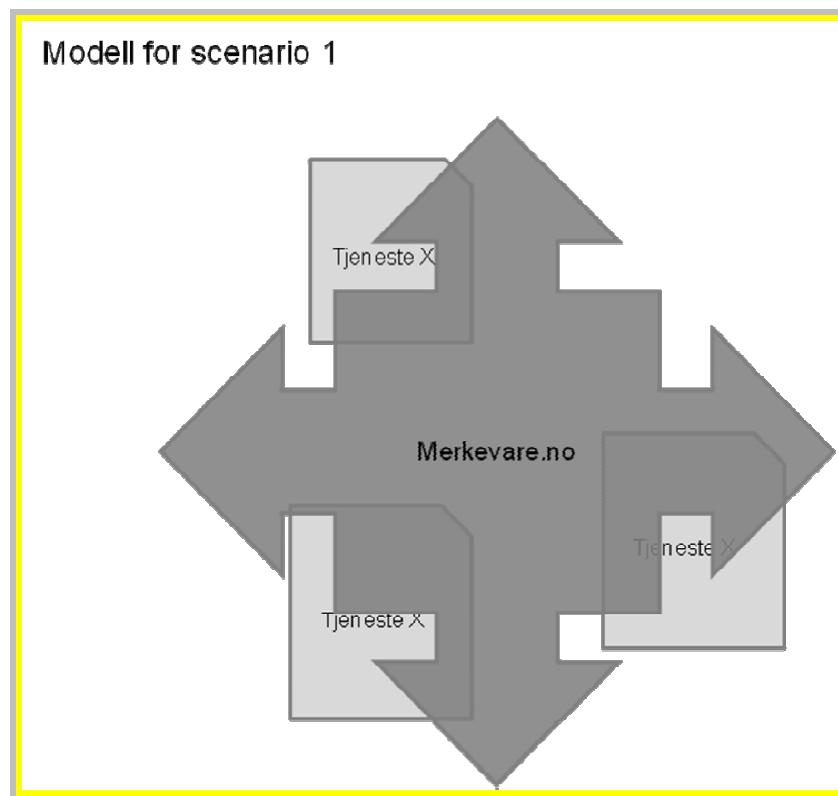


- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Miside som tenesteportal</li> <li>- Fleire og meir relevante tenester</li> <li>- Harmonisering av brukargrensesnitt nødvendig, tenester må opplevast som Miside-spesifikke</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utvida innsyn (også kommunal informasjon)</li> <li>- Samfunnsboka 2.0</li> <li>- Tenesteoversikt som naturleg del av informasjonsportalen</li> <li>- Satsing på fellestjenester som meldingsboks og kalender</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuerte tenester heller enn sentraliserte</li> <li>- Hovudfokus på fellestjenester og felleskomponentar som interessante byggjesteinar for forvaltninga</li> <li>- Meirverdi gjennom samanstilling av tenester og informasjon</li> <li>- Harmonisering av brukargrensenitt på eit anna nivå (tilrådingar som t.d. Elmer)</li> </ul> |
|--|--|---|

**Figur 5:** Tidsperspektivet i strategiforslaget med detaljering av dei to alternativa for langsiktig strategi

## 6.1 Alternativ 1 - Miside/Norge.no som portal for offentlege elektroniske innbyggjartjenester

Dette alternativet er det som ligg nærmast opp til dagens Miside og vi tenkjer oss ei lineær utvikling av den kortsiktige strategien i eit femårs-perspektiv. Sidan mykje av innhaldet i dette alternativet vil vera kjent, vil vi ikkje bruka mykje tid på det anna enn å beskriva dei delane som vil skilja seg noko frå dagens strategi.



**Figur 6:** Modellen viser Merkevara liggjande ”over” tjenestetilboda til innbyggjarane, slik at merkevara skal gi et inntrykk av ein større grad av samhandling og saumlaus oppleving enn det i røynda er.

### Kort om utviklingsretninga

Vi ser for oss ei vidareføring av dagens strategi der Norge.no/Miside blir oppfatta som eit sentralt nav for tenestepresentasjon og –utføring. Offentlege verksemder skal framleis gjera tenestene sine tilgjengelege på Miside og dei viktigaste utfordringane i denne strategien er:

1. Framleis utviding av tenestetilbodet (inklusiv ein arkitektur som toler stor skalering)
2. Harmonisering av brukargrensesnittet
3. Styrking av fellesstenester (meldingsboks, kalender, semantiske fellesstenester)

### Utviding av tenestetilbodet

Den store utfordringa for Miside har heile tida vore å tilby mange nok, og interessante nok, tenester. Det vil halda fram med å vera ei av dei viktigaste utfordringane. Utfordringa er knytt til både omfanget av tenester og ikkje minst kva type tenester som er tilgjengelege. Til det siste punktet er utviding av Miside til også å omfatta helsetenester ei viktig utvikling.

### Harmonisering av brukargrensesnittet

I dette alternativet vil det vera eit spørsmål om kor stor grad harmoniseringa av tenester gjennom felles brukargrensesnitt skal vera. I dagens Miside er det inga harmonisering av brukargrensesnitt og brukaren har litra kjensle av at dei ulike tenestene som blir tilbydde, heng saman på noko vis. Saman med at brukaren blir flytta over til tenesteleverandøren si nettside, skaper det ein stor grad av fragmentering.

Større grad av harmonisering kan oppnåast på ulike vis. I utviklinga av Miside vart det drøfta bruk av teknologi som ville få tenestene til dei ulike leverandørane til å framstå som om dei hadde same brukargrensesenitt (kan oppnåast m.a. ved bruk av teknologien *Web Services Remote Portlets*)<sup>16</sup>, men det vart vurdert å vera for komplisert og fordyrande. I staden vart det valt sikre URL-hopp til leverandøren si nettside og tenestene vart der utførte uendra. Ei tilpassing som nemnt over, ville også by på utfordringar for leverandørane – kva ville dei få igjen for ei slik tilpassing?

Vi trur ei harmonisering av brukargrensesnittet ville vera bra for brukarane, men vanskeleg å gjennomføra av ressursmessige grunnar. Vi trur at dersom ei slik tilpassing skal bli vellykka, må det gjerast på ein enkel måte og på ein slik måte at leverandørane ville få igjen noko sjølve. Meirverdien for leverandørane kunne vera at dei tok i bruk same teknologi/grensenitt på sin eigen portal – ein del tenesteleverandørar har det same problemet internt, med ulike plattformer og tenester som ikkje alltid heng godt saman.

### Styrking av fellestener

Fellestenester som alt er på plass på Miside må takast i bruk. Det er tenester som meldingsboks og kalender. Desse er ferdig utvikla, men ikkje tekne i bruk. Utfordringane ligg såleis på eit anna plan enn teknologi.

I tillegg til dei to tenestene som alt er utvikla i Miside-samanheng, kan vi tenkja oss andre fellestener. Vi vil særleg peika på tenester som er av semantisk karakter i form av eit begrepsapparat som kan delast mellom offentlege verksemder. Eksempel på slike begrepsapparat er Los (offentlege tenester), SERES 2 (skjema-semantikk) og Grep (begrepsharmonisering i utdanningssektoren). Det offentlege treng semantiske knaggar å hekta informasjon og tenester på, og Norge.no/Maside er ein naturleg stad, saman med m.a. Altinn, å forankra og forvalta denne type fellesressursar.

Styrking av fellestener er ein viktig del av alternativ 2 for strategisk utvikling, og vil bli omtalt nærmare der.

## 6.2 Alternativ 2 - Miside/Norge.no som fellesoffentlege digitale byggjesteinar

I dette alternativet snur vi perspektivet slik at Miside/Norge.no ikkje først og fremst er ein tenesteportal, men ein informasjonsportal og ei samling fellesoffentlege løysingar. Miside blir felleskomponentar og fellestener for offentleg forvaltning meir enn ei samling tenester. Miside skal ha ansvaret for det den enkelte offentlege verksemda ikkje klarer på eiga hand, eller som det ikkje er naturleg blir utført på verksemdsnivå.

### Distribuert heller enn sentralt

I dette perspektivet blir distribuerte tenester sentralt. I staden for å "samla" tenester på Miside, vil brukaren bli vist til rett teneste og på vegen vil nødvendig autentisering og sikkerheitsnivå bli ordna gjennom MinID, som er ein av felleskomponentane frå Miside/Norge.no.

Maside vil likevel ha ein sentral funksjon for brukarane i form av innsyn og kontroll. Vi meiner at innsynsdelen av Miside er underkommunisert som eit viktig element i ei open forvaltning og for å gi brukarane tilbake kontrollen over eigne data. Vi meiner vidare at innsynsdelen skil seg tydeleg frå (transaksjons-)tenester ved at verdien av innsyn og kontroll aukar når slik informasjon blir tilgjengeleg frå *ein* stad, medan ei samling av (transaksjons-)tenester på ein stad ikkje nødvendigvis tilfører noko ekstra for brukaren.

### Fellestenester, felleskomponentar og opne grensesnitt

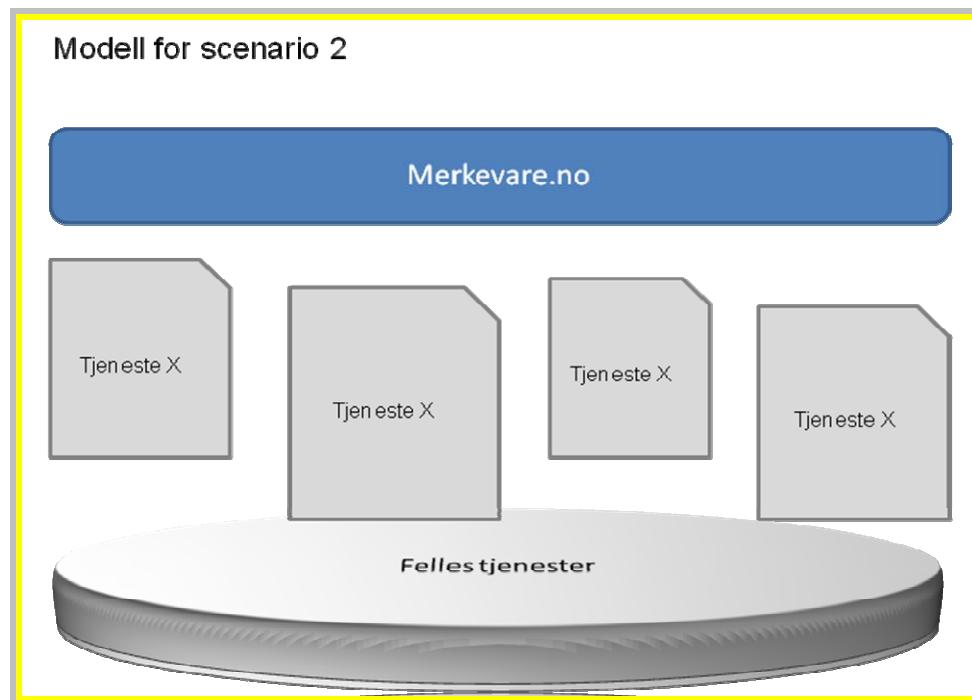
Maside vil innehalda fellestener som meldingsboks og kalender i tillegg til verksemどsovergripande funksjonar som å sy saman tenester på tvers av organisasjonar. I mange situasjonar har brukaren behov for meir enn ei teneste, og Miside vil då vera den naturlege staden for å samla desse og visa samanhengen. Eksempel på situasjonar som krev integrasjon av tenester frå ulike tenesteleverandørar er *flytting* og *ta førarkort*. Prosessen med å ta førarkort var ei av modelltenestene i eit Høykomfinansiert prosjekt i 2005 der Norge.no var deltakar saman med Vegdirektoratet, Husbanken samarbeidskommunane i Numedal. Prosessen med å ta førarkort involverer fleire etatar, både statlege og kommunale, i tillegg til privat næringsliv og rekkefølgja for dei ulike stega i prosessen er også viktig. Det vart utvikla ein emnekartbasert prosessmodell for denne tenesta (Ølnes 2006).

<sup>16</sup> I praksis same verknad som om ein hadde brukt rammer (*frames* eller *iFrame*)

### Gulrot eller pisk

For å få opp bruken av fellestenester har ein grovt sett valet mellom gulrot og pisk. Vi vil i det lengste tilrå det første. Det betyr at fellestenester, felleskomponentar og opne grensesnitt mot Miside/Norge.no må utviklast på ein slik måte at det blir interessant for etatar og kommunar å ta dei i bruk og byggja vidare. Dei må då få ei oppleving av at det tilfører noko meir, ikkje at det berre blir ein kopi eller endå ein måte å utføra det same på.

I enkelte tilfelle vil det likevel bli nødvendig med ei hardare linje, t.d. å knesetja prinsippet om at det offentlege berre skal ha ein meldingsboks/varslingsteneste. For slike tilfelle bør ein gjera Theodore Roosevelts ord til sine eigne: "Speak softly and carry a big stick".



**Figur 7: Modell av alternativ 2 der Miside i stor grad blir distribuerte felleskomponentar og –tenester og verksemddsspesifikke tenester blir utførte hos tenesteleverandøren.**

Ein felles meldingsboks er alt ein del av Miside, men den blir ikkje brukt. På dette punktet må dei ansvarlege for Miside få gjennomslag for at den skal brukast av alle offentlege etatar; styringsmessig vil det seia alle dei statlege etatane. I den analoge verda er det sjølvsagt at verken Nav eller Skatteetaten hengjer opp eigne postkassar ute hjå innbyggjarane; innbyggjaren har ein postkasse. Slik bør det også vera i den digitale verda. Kommunane bør i tillegg oppfordrast til å bruka ein slik felles meldingsboks. Det er viktig å understreka at dokumentarkiv og meldingsboks må skiljast; sjølve brevet ligg i arkivet til Nav eller Skatteetaten, medan meldinga om at brukaren har fått eit brev, blir sendt til meldingsboksen i Miside. Det bør også vurderast om næringslivet kan få tilgang til ei slik meldings- og varslingsteneste, på same måte som eBoks-konseptet i Danmark.

Ei kalenderteneste kan få ein liknande posisjon og også denne er ferdig utvikla i Miside utan at den blir brukt.

### Tenesteoversikt

Ein oversikt over offentlege tenester på nett kan også oppretthaldast utanfor eit sikkerheitsunivers som ein del av dagens Norge.no si informasjonsteneste. Om den faktiske tenesteutføringa – eller rettare sagt skjemautfyllinga – skal utførast også på Miside/Norge.no eller at brukaren går direkte til ansvarleg etat, blir då ei underordna sak. Men vi tilrår det siste.

I staden for å skulla tilby tenestene, i form av skjema, meiner vi DIFI har ei viktigare oppgåve i å forvalta og vidareutvikla standardar for skjemautforming, skjemasamordning og begrepsharmonisering kring skjema. Ei slik oppgåve må utførast i tett samarbeid med Brønnøysundregistra og Altinn.

## Eksemplifisering av utviklingsretningen

Vi vil illustrera den alternative utviklingsretningen med to eksempel/scenario for å gi enkelte glimt av korleis Miside/Norge.no kan fungera dersom ein slik strategi blir vald.

### Eksempel 1: Flytting

Ellen Vennersten og Egil Haraldsen er gifte og har to barn på 3 og 10 år. Heile familien skal flytta frå Oslo til Bergen fordi Ellen har fått ny jobb i Bergen. Egil må søkja ny jobb, men er usikker på om han kanskje skal ta eit friår og vera saman med barna etter flyttinga.

Brukaren skal oppleva å få ein meirverdi gjennom bruk av sammensette tenester på Minside i forhold til verksemddsspesifikke enkelttenester:

- Få ein oversikt over *prosessen* flytting, ved til dømes:
  - Ein status over kva ho har utført, kva ho bør tenkja på og kor ho kan venda seg
  - Kunna leggja opp ein personleg kontaktinformasjon i form av eigne kommentarar, notat og hugselappar om kven ho har snakka med m.m.
  - Få servert informasjon fra tilflyttarkommunen eller bydel om rettar, ventelister og relevante offentlege tenester elles, som t.d. bibliotek og kulturskule
    - oversikt over ledige barnehageplassar og skuleplass
  - Tips-boks – "Visste du at...[tips]" (basert på samfunnsboka?)
  - Brukar kan abonnera på relevant informasjon tilpassa si eiga personaliserte side (rss-straumar m.m.)

### Eksempel 2: Langtidssjukmelding

Stein Haraldsen har fått ein alvorleg diagnose og har vore sjukmeldt i fire månader dette året. Han er ikkje nøgd med fastlegen som er den som skal følgja han opp vidare, og han vil difor byta fastlege for andre gong i år.

Ved ein kombinasjon av innsyn og informasjon om rettar kan brukaren få:

- oversikt over *livssituasjonen* å vera langtidssjukmeldt
  - visa kva etatar som er involverte i ein slik livssituasjon, og korleis ein kan kontakta dei ut frå der ein bur
  - visa oversikt over rettar – kva skjer dersom jeg er tilbake på jobb innan et år? Kva skjer dersom eg blir 50% ufør eller 100% ufør?
    - rettigheitskalkulator
  - kunna leggja opp personleg kontaktinformasjon i form av eigne kommentarar, notat og hugselappar om kven ein har snakka med og liknande
- uoppfordra visa tips relatert til situasjonen – "Visste du at...[tips]", basert på informasjon fra samfunnsboka

Eksempla over er berre meint som illustrasjonar av ein utviklingsretning for Norge.no/Miside der enkelttenester ikkje blir det sentrale, men å kunna setja saman tenester og informasjon frå ulike leverandørar til ein større heilskap. Då vil Norge.no/Miside fylla eit udekka behov og det er ei oppgåve som er heilt naturleg for overgripande tenester som Norge.no/Miside er. Strategien medfører at ein går bort frå den reine dupliseringa av tenester og over til å gi konkret meirverdi for brukarane gjennom samanstilling av tenester og informasjon som ikkje enkeltetatar eller kommunar klarer å gi på eiga hand.

## Referansar og litteratur

- Croft, William og D. Alan Cruse Cognitive Linguistics, Cambridge University Press, Cambridge 2004
- Daconta, Michael C., Leo J. Obrst og Kevin T. Smith The Semantic Web: A Guide to the Future of XML, Web Services, and Knowledge Management, Wiley Publishing 2003
- Eriksen, Thomas Hylland Røtter og føtter: Identitet i en omskiftelig tid. Om historie og identitet Oslo: Aschehoug Forlag. ISBN 82-525-5182-3, 2004
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) eNorge 2009 – det digitale spranget, Oslo, 2005 (utarbeida av det nåverande Moderniseringsdepartementet)
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) Eit informasjonssamfunn for alle, Stortingsmelding 17/2006, Oslo 2006  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/Eit-informasjonssamfunn-for-alle.html?id=445374>
- Henriksen, Anders Information Systems as a medium for Identity Expression. Proceedings of the 30th Information System Research Seminar in Scandinavia IRIS 2007, p.p. 1145-1160. ISBN 978-951-44-7048-6. ISSN 1795 Kan lastast ned fra:  
<http://www.cs.uta.fi/reports/dsarpa/D-2007-9.pdf>
- Holtzblatt, Karen, Jassamyn Burns Wendell and Shelly Wood Rapid Contextual Design – A how-To Guide to Key Techniques for User-Centered Design, San Francisco 2005  
<http://www.incontextdesign.com/resource/rcdbbook.html>
- Krange, Olve og Øia, Tormod Den nye moderniteten. Ungdom, individualisering, identitet og mening. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag, 2005
- Morville, Peter Ambient Findability: What We Find Changes Who We Become, O'Reilly Media Inc., Sebastopol, 2005
- Statskonsult Til tjeneste, Statskonsult-notat 2002:10, Statskonsult 2002
- Ølnes, Svein Emnekart og tenesteprosessar. Bruk av emnekart-teknologi som kunnskapsstøtte for utføring av tenester på nettet. VF-rapport 3-2006,  
<http://www.vestforsk.no/www/show.do?page=12&articleid=1284>
- Aaberge, Terje Konstruksjon av informasjonsstruktur for tematisk avgrensa informasjonsdomene, VF-rapport 1-2006, Vestlandsforskning 2006,  
<http://www.vestforsk.no/www/show.do?page=12&articleid=1232>

## Vedlegg 1: Utlysingstekst for arbeidet

Del av strategiarbeid for videreutvikling av [www.norge.no](http://www.norge.no) og [www.minside.no](http://www.minside.no)

Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) skal utarbeide strategi for videreutvikling av selvbetjeningsjenesten Minside og nettstedet norge.no.

Minside tilbyr innbyggeren personlige tjenester, norge.no tilbyr offentlig informasjon. DIFI ønsker å utvikle norge.no og Minside til å framstå mer helhetlig overfor innbyggeren. Muligheter for integrasjon mellom informasjon og tjenester, primært sett fra et brukerperspektiv. Viderutviklingen vil vi se i lys av trender, utviklingstrekk og utfordringer fremover, herunder:

- brukerperspektivet: ønske om mer selvbetjening
- brukeren søker skreddersydd og samordnet informasjon
- brukernes bevissthet rundt offentlige tjenester som en rettighet
- åpenhet/innsyn, ønske om medvirkning og dialog
- videreutviklingen av Minside i et demokratiperspektiv
- hvilke nye tjenestetyper kan man se for seg i portalen, utover de eksisterende typene?
- Utfordringer og muligheter for minside og norge.no som overordnet fellesoffentlig tjeneste

DIFI ønsker innspill fra ulike kompetansemiljø i utforming av strategi og videreutviklingsplaner og inviterer tilbydere (minimum 2) til et slikt oppdrag. Arbeidet skal munne ut i en rapport, med anbefalinger, begrunnelser og konklusjon. På bakgrunn av rapporten kan det bli aktuelt å invitere ett kompetansemiljø til et utvidet oppdrag, med rådgivning inn i et evt. videreutviklingsløp.

DIFI ønsker bl.a å få vurdert om portalene bør:

- sees i samanheng?
- ha felles struktur?
- tettere integrasjon mellom informasjon og tjenester?
- ha felles grensesnitt?
- ha same teknologiske plattform?
- være en og samme portal?

Vi etterspør kompetansemiljøer som kjenner offentlig forvaltning godt og har god kunnskap om portalene og nettjenester. DIFI vil bidra med kompetanse om de to nettstedene, mot de to aktørane som blir valgt.

## Vedlegg 2: Miside og Norge.no – kort om historikk, bruk og særlege utfordringar

### Bakgrunn for Miside

Moderniseringsminister Morten A. Meyer lanserte våren 2004 idéen om Miside som ein felles inngang til offentlege tenester for innbyggjarane. Norge.no fekk i oppdrag å utvikla ein prototype for å visualisera idéen og å beskriva prototypen og dei føresetnadene som låg til grunn. Prototypen for Miside vart utvikla sommaren 2004.

Utviklinga av Miside starta i 2005, først som eit strategiarbeid og seinare i form av eit utviklingsprosjekt med leverandøren Software Innovation. Portalen var klar til lansering i slutten av 2005, men problem med etablering av den viktige Sikkerheitsportalen gjorde at lanseringa vart utsett heilt til 18. desember 2006. Då var Sikkerheitsportalen i mellomtida skrinlagt og ei midlertidig sikkerheitsløysing basert på PIN-kodar innført.

### Bruken av Miside i 2007 og status i mars 2008

#### Bruken av tenesta i 2007

Miside vart lansert 18. desember 2006 i samband med at PIN-kodar for tilgang til tenesta var distribuerte på skattekortet for 2007 til alle skatteytarar. Tenesta fekk ekstra merksemd i september då den vann pris for framståande e-forvaltningsløysing i klassen "Deltaking og openheit" (Participation and transparency) i samband med European eGovernment Awards 2007. Det har ført til stor interesse for Miside frå andre land.

I det første driftsåret har utviklinga i tal brukarar vore slik (henta frå årsrapporten til Norge.no):

- 296 025 registrerte brukarar ved utgangen av 2007
  - 72 % av desse har brukta tenesta meir enn ein gong
  - 62 % menn og 38 % kvinner
  - Aldersfordeling av registrerte brukarar på Miside:
    - under 30 år: 26 %
    - 30 – 50 år: 44 %
    - over 50 år: 26 %

Ved nærmere gransking av alderssamsetjing viser det seg at det er flest registrerte brukarar i aldersgruppa 30 - 40 år, ei aldersgruppe som er i ein typisk etablerarsituasjon. Gruppa over 65 år viser stor auke, noko som speglar den generelle utviklinga i nettbruk i samfunnet. (samanlikna dette med generelle tal for internett-bruk)

Dei mest brukte tenestene på Miside i 2007 har vore:

- Mi adresse (760 584 oppslag)
- Mine eigedommar (295 507 oppslag)
- Mine køyretøy (260 485 oppslag)
- ...
- Vising av skatteoppgjerfor lønnstakrarar og pensjonistar (106 757 brukarar)
- Endring av skattekort (73 200 brukarar)
- Din postkasse, Lånekassen (56 931 brukarar)
- Bestilling av pensjonsutrekning (56 191 brukarar)
- Melding av flytting (44 271 brukarar)
- Byte av fastlege (41 950 brukarar)

Sikkerheitsløysinga MinID, som er ein del av føresetnaden for Miside, men som også fungerer som sjølvstendig autentiseringsløysing, har pr. dato passert 470 000 registrerte brukarar.

#### Brukarundersøking 2007

I oktober 2007 vart det gjennomført ei nettbasert spørjeundersøking for brukarar innlogga på Miside. Hovudresultata av undersøkinga var slik:

- over 60 % godt nøgde med Miside (karakter 4, 5 og 6 på ein 6-trinnsskala)

- brukarane var mest misnøgde med innlogginga
- helse-relaterte tenester mest sakna

### Status for Miside februar 2008

Utviklingsavtalen med dagens leverandør, Software Innovation, går ut til sommaren. Det vil difor ikkje bli sett i gang større utviklingsarbeid på Miside før ny kravspesifikasjon er utarbeida, mellom anna på bakgrunn av innspela i strategiarbeidet og den samla strategiplanen som etter planen vil bli utarbeida i løpet av første halvår.

Fleire tenester og tenesteleverandørar har høgast prioritet, saman med arbeidet med ei ny og betre sikkerheitsløysing; eit nytt sikkerheitsnav. Arbeidet med å frigje Miside som fri programvare er også i gang.

### Særlege utfordringar for Miside

Ut frå samtalar med DIFI, vurdering av Miside og bruken av den i 2007, meiner vi dette er dei største utfordringane for tenesta i dag:

- Brukarundersøkinga på Miside hausten 2007 viste at dei fleste problema med bruken kan isolerast til innloggingsrutinen, noko spørsmål til brukarstøtte viser også dette
- Sjølv om talet på registrerte brukarar er bra, er utviklinga negativ
  - utviklinga viser nedgang i innloggingar pr. mnd; 75 % av brukarane har registrert seg i første halvår. 65 % av alle innloggingar på Miside var i første halvår.
- Bruken av ulike inngangar til nokre utvalde tenester viser at relativt få brukar Miside som inngang samanlikna med tenesteleverandøren sin inngang
  - 12 % av brukarane går inn på opplysningsar om fastlege via Miside, resten via Nav
  - 5 % bestiller helsetrygdkort via Miside, resten via Nav sine nettsider
  - 11 % bestiller skattekort via Miside, resten via Skatteetaten sine sider
  - 34 % av brukarane går inn på Flyttemelding via Miside, resten via Posten
- For lite nyttig innhald, stort behov for fleire tenester og –leverandørar
- Dagens sikkerheitsløysing er ikkje god nok då den ikkje dekkjer høgt sikkerheitsnivå
  - særleg eit hinder for å kunna tilby helsetenester via Miside
- Miside har ikkje ein god nok struktur i botnen for skalering av tenestetilbod
- Miside framstår med rotete og kaotisk for brukaren, basert på våre eigne erfaringar. På grunn av vpn-tilknytinga<sup>17</sup> blir brukaren sendt vidare til tenesteleverandør og mister kontakten med Miside. Alle leverandørane har si eiga utforming og det er vanskeleg å byggja ein eigen profil for Miside.
- Miside tillet ikkje djuplenking slik at alle lenker som går til spesifikke tenester på Miside, går eigentleg til framsida og så må brukaren starta navigeringa på nytt derifrå.
- Miside lagrar berre namn, fødselsnummer og postnummer – det betyr at Miside veit mindre om brukaren enn dei enkelte tenestene tilbydd gjennom Miside

### Bakgrunn for Norge.no

Ei arbeidsgruppe nedsett av det dåverande KOSTIT-rådet (Kommune-Stat-samarbeid på IT-sida) leverte ein rapport med tilråding om etablering av portalen Norge.no (eller Inngang.no som forslaget heitte den gongen) i 1997. Bakgrunnen var eit identifisert behov for ein samordna oversikt over offentleg informasjon på nettet. Tenesta var i starten planlagt som ei lenkesamling, men supplert med informasjon om offentleg sektor frå *Samfunnsboka*.

Arbeidet med etablering av portalen starta i 1999 som eit samarbeid mellom Fylkesmannen i Sogn og Fjordane og Statens informasjonsteneste og portalen vart lansert 24. januar 2000.

Portalen vart lagt til Leikanger i Sogn og Fjordane gjennom ei politisk avgjerd, og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane fekk ansvaret for drift. Norge.no fekk ansvaret for Opplysningsstenesta i Staten frå 1.1.2002 og med det fekk dei tilført ein del ressursar frå det dåverande Statens informasjonsteneste. Denne tenesta har seinare fått namnet *Publikumstenesta*.

<sup>17</sup> VPN = Virtual Private Network, ein måte å oppretta ei sikker kommunikasjonslinje over eit ope nettverk

Frå 1.1.2004 vart Norge.no sjølvstendig organisasjon underlagt Moderniseringsdepartementet og frå 1.1.2008 er Norge.no fusjonert inn i det nye direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI), og Norge.no er no namnet på informasjonsportalen og ikkje organisasjonen.

Norge.no er ein "halvslank" portal med basis i ei strukturert lenkesamling kombinert med ei søketeneste. Men portalen har i tillegg eigenprodusert informasjon, først og fremst gjennom tekstane i den tidlegare Samfunnsboka. Norge.no har også ei nyheitsteneste der det blir lagt inn korte nyheter om aktuelle saker frå forvaltninga. I tillegg har dei bygt opp ei spørsmål- og svartesamling basert på publikumstenesta og dei spørsmåla som blir registrerte der.

### **Bruk av Norge.no i 2007 og status i mars 2008**

**Tabell 2: Bruken av Norge.no i 2007**

	2007	2006	2005
Sidevisinger	18 805 914	26 686 593	19 703 098
Besök (visitors)	4 301 208	ikkje tilgj.	ikkje tilgj.

Nedgangen i sidevisinger har vore stor frå 2006 til 2007, heile 30 prosent, men har truleg ei teknisk forklaring på grunn av omlegging i 2006. Samanlikna med 2005 er bruken av Norge.no nokolunde konstant. Det finst dessverre ikkje tal for besök (visitors) før 2007 fordi det tidlegare berre vart målt på unike brukarar og sidevisinger.

Norge.no hadde i gjennomsnitt 11 784 besökande kvar dag i 2007 og dei stod for 51 319 sidevisinger dagleg. Bruken gjennom året varierer og Norge.no har hatt god drahjelp av lanseringa av Miside, det viser januartala med over 600 000 besök.

Bruken av Norge.no er om lag på nivå med Forbrukerportalen.no, medan ei teneste som Regjeringa.no til dømes har litt meir enn det doble talet på brukarar med i overkant av 26 000 besök dagleg. Det har vore ein diskusjon om bruken av Norge.no og Miside i media hausten 2007 ut frå det som vart oppfatta som altfor låge brukstal.

Dei mest brukte sidene på Norge.no i 2007 har vore informasjon om

- skatt og avgift
- pass og legitimasjon
- arbeidssøkjær
- fastlege
- skattekort
- flyttemelding

Også her har lanseringa av Miside påverka bruken ved at informasjon på Norge.no knytt til statlege tenester på Miside viser auka bruk gjennom året.

### **3.6 Særlege utfordringar for Norge.no**

Portalen Norge.no vart lansert i januar 2000 og har gått gjennom ei større omlegging i 2004 etter det. I tillegg er det mange mindre endringar som har skjedd, og skjer, kontinuerleg. Portalen, og organisasjonen bak, har vore gjennom ei rask oppbygging basert på stadig nye tenester og oppgåver frå departementet. Teknologisk har dette vorte løyst med lansering av stadig nye tenester på portalen utan at det er god samanheng mellom dei. Det har bakgrunn i knappe ressursar og knappe tidsfristar. Norge.no har alltid levert dei etterspurde oppgåvene i tide, men kostnaden kjem att i form av manglande samanheng og fragmentarisk preg. Det har kort sagt aldri vore tid til å tenkja heilskap og å gjennomføra det.

Dei største utfordringane for Norge.no, både i følgje DIFI og basert på våre eigne observasjonar og kjennskap til tenesta:

- Tenesta har eit stort behov for oppdatering, særleg på den grunnleggjande plattforma

- Norge.no har heilt sidan starten fått store utfordringar på kort tid og det har vorte mange ad hoc-løysingar – det har aldri vore ressursar til å arbeida med heilskapen og tenesta har vorte veldig fragmentert
- Norge.no har mykje nyttig informasjon, men den er vanskeleg å finna fram til. Tenesta er også for dårleg kjend. Dette kjem også fram i brukarundersøkingar av tenesta.
- Enkelte applikasjoner på Norge.no har stort behov for oppgradering:
  - Kartløysinga treng ei omfattande oppdatering
  - Søketenesta treng sårt ei betring av kvaliteten på søkeresultata

## Vedlegg 3: Forslag til strakstiltak på Miside

Etter at vi har brukt Miside i samband med utarbeiding av innspel til ein samla strategiplan, har vi notert enkelte ting vi meiner kan og bør rettast opp. Dette er ikkje ein del av strategiarbeidet, det er ei konkret liste med forslag og spørsmål. Mykje av dette kan eventuelt endrast på kort tid og på den måten betra brukaropplevinga.

### Innlogging

Sjølv med eingongspassord tilsendt på SMS er innlogginga på Miside (MinID) noko tungvindt i forhold til nettbank, som Miside nødvendigvis må samanlikna seg med. Er det nødvendig med 9 teikn som i tillegg er case-sensitive? Kan ein heller redusera eingongspassordet til t.d. 6 teikn der ein i tillegg ikkje skil mellom store og små bokstavar, men likevel oppretthalda det sikkerheitsnivået som er sett?

### Adresseopplysningar

Valet 'Oppdater opplysningsar' (Framside -> Personlege opplysingar) gir ikkje høve til oppdatering, berre stadfesting. Feilmelding "Det er ikkje registrert endra opplysningsar om deg hos DSF". Her må Det sentrale folkeregisteret skrivast fullt ut. (dette vart prøvt 21.02.08, det er muleg det har skjedd endringar etter den tida).

### Adressa mi

Opplysningsane som kjem fram her er ikkje adressa, men namn, fødselsdato og personnummer.

Når eg får opp adresseopplysningar via 'Personlege opplysingar', kjem det inn "null" etter adressa, det gjer det ikkje under adresseopplysningar. I adressefeltet mitt står det "Barsnes, null". Dette kan vera litt forvirrande for brukarane og bør i tilfelle det er nødvendig å ta det med, forklarast nærmare.

### Aktivering av epostadresse

Det går ikkje tydeleg fram kva som er poenget her og kva ein kan oppnå ("aktivere e-postvarsling", men kva betyr det?). Forklaringsa ser først ut til å komma i kvitteringa etter registreringa. Det går heller ikkje fram kva som skjer om ein registrerer mobilnr. og/eller epostadresse, men ikkje kryssar av for aktivering.

### Adresseendring

Ved melding av adresseendring (Posten) må ein fylla ut alle opplysningsar på nytt – det burde vera unødvendig. Ved melding av flytting blir namn og adresse automatisk fylt ut. Det same gjeld også for bestilling av helsetrygdkort.

### Reservasjon mot adressert reklame

Denne tenesta er ikkje heilt synkronisert med Miside slik at det blir litt uklart for brukaren korleis ein skal gå vidare.

### Kommunane mine

Melding: "Følgjande kommunenummer er ugyldig og har blitt fjerna frå Mine kommunar: 1420".

### Spørsmål og svar

Er dette reelle spørsmål samla inn gjennom publikumstenesta? Dei verkar meir av typen "spørsmål vi godt kunne tenkt oss at du stilte" ..

### Skjema

Kva betyr "aktive skjema"?

### Aktive/inaktive menyval

Kva betyr det at enkelte menyval er inaktive, t.d. "Vising av skatteoppgjer for lønnstakrar og pensjonistar"?

### Søk

Kva omfattar søket? Berre sider på [www.maside.no](http://www.maside.no) eller også tenesteleverandørane sine sider?