

Los

- vegvisar til offentlege tenester



Hovudutfordring: Setja namn på ting!



“Now! ... That should clear up
a few things around here!”

Innhold

- **Utfordringar**
 - Fragmentering
 - Avsenderorientering
 - Generell begrepsforvirring
 - Ukjende brukarbehov

- **Spesielt om semantiske utfordringar**
 - offentlege portalar har langt igjen!
 - korleis innføra betre semantiske strukturar?

- **Korleis kan Los hjelpa?**
 - berande ide
 - utforming
 - krav til dei som vil bruka Los
 - planar framover

Utfordringar

- **Fragmentering**
 - litt her og litt der
 - liten eller ingen samanheng mellom relaterte tema

- **Namneforvirring**
 - treng vi 431 måtar å setja opp ein oversikt over stort sett dei same tenestene?
 - ulike namn på noko som er likt

- **Avsendarorientert**
 - det er 15 år sidan det heitte 'Biltilsyn' og 'Bilsakkyndig', likevel brukar over 60 % av brukarane begrepa
 - det nyttar lite å slå dei i hovudet med 'trafikkstasjon'!

- **Veit vi kva brukarane våre vil ha?**

Fragmentering - eksempel

■ **Utfordring for utdanningssektoren:**

- ca 70 portalar som alle omhandla utdanning/skule, men som ikkje hadde nokon fellesnemnar
- Løysing: Vi lagar ein ny portal over desse 70!
 - ettertanke: Då oppnår vi jo berre å få 71 portalar utan samanheng!
- Etter meir grundig gjennomtenking:
 - må få til eit minimum av samanheng mellom portalane
 - ein semantisk fellesnemnar
 - enkel, standardisert teknologi (rss)
 - alle portalane importerer nokre felles begrep og lenker i form av enkle rss-straumar

Namneforvirring: Semantisk rydding

- **Vi må bli enige om enkelte viktige begrep, bruka like namn og få definisjonar på plass slik at vi veit kva vi snakkar om**
- **Vi må likevel ikkje gå for langt: Det ligg ein stor fare i å bli for ambisiøs også!**
 - "Small pieces loosely joined" (David Weinberger): Vi må ikkje gløyma kva veven egentleg handlar om
 - det er gjort mange forsøk på å laga ontologiar for heile universet; det går som regel veldig dårleg
- Som i eksempelet for utdanningssektoren må vi standardisera "nok", men ikkje meir
 - den store utfordringa blir å definera kva som er "nok"

Brukarbehov

- vi må bli betre kjende med brukarane våre
- skal vi oppnå reell brukarorientering og – tilpassing, må vi få brukarane i tale
- spørjeundersøkingar, brukarundersøkingar
- analyse av web-logg og søkelogg (gull verdt!)
- brukartestar

Los

- informasjonsstandard for offentlege tenester
- vegvisar til offentlege tenester
- klar til å takast i bruk!
- www.norge.no/los

Kva er ei teneste?

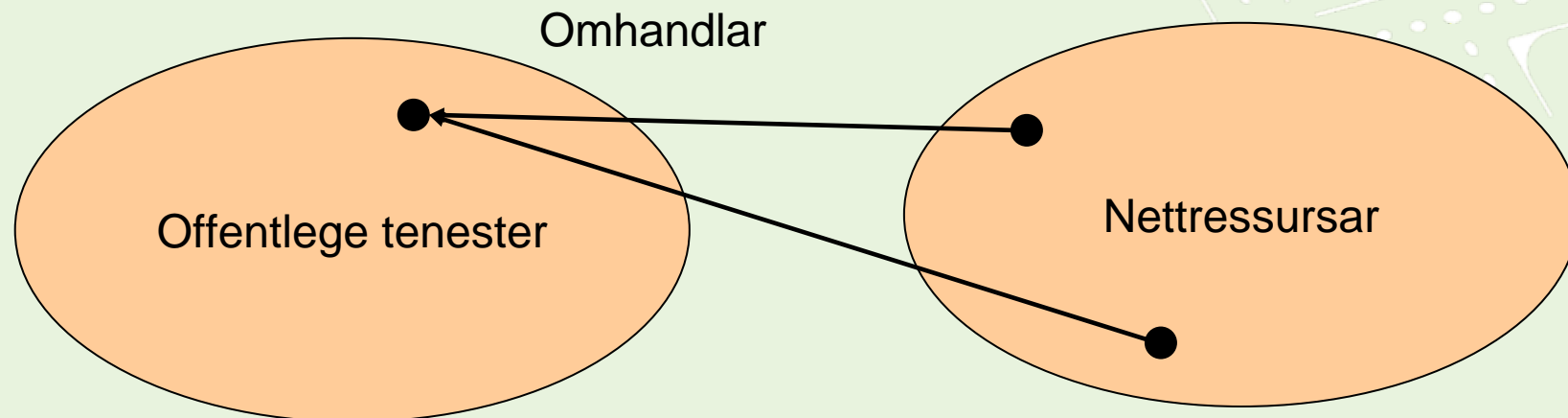
- ”Målet er å få fleire tenester på nett”, ”Digitalisering av tenester”
 - Kan barnehagen bli elektronisk?
 - Kan heimehjelpa bli elektronisk?
 - Feiaren?
 - Sjøppeltømming?

- Er eit elektronisk skjema det same som ei teneste?

Skal vi oppnå semantisk web må vi bli meir presise i ordbruken

 - som menneske forstår vi likevel kva som er meint sjølv om søknad om barnehage blir kalla ei teneste
 - men det er maskinene vi skal få til å ”forstå” begrepa, då må vi vera pinleg nøyaktige!

Offentlege tenester

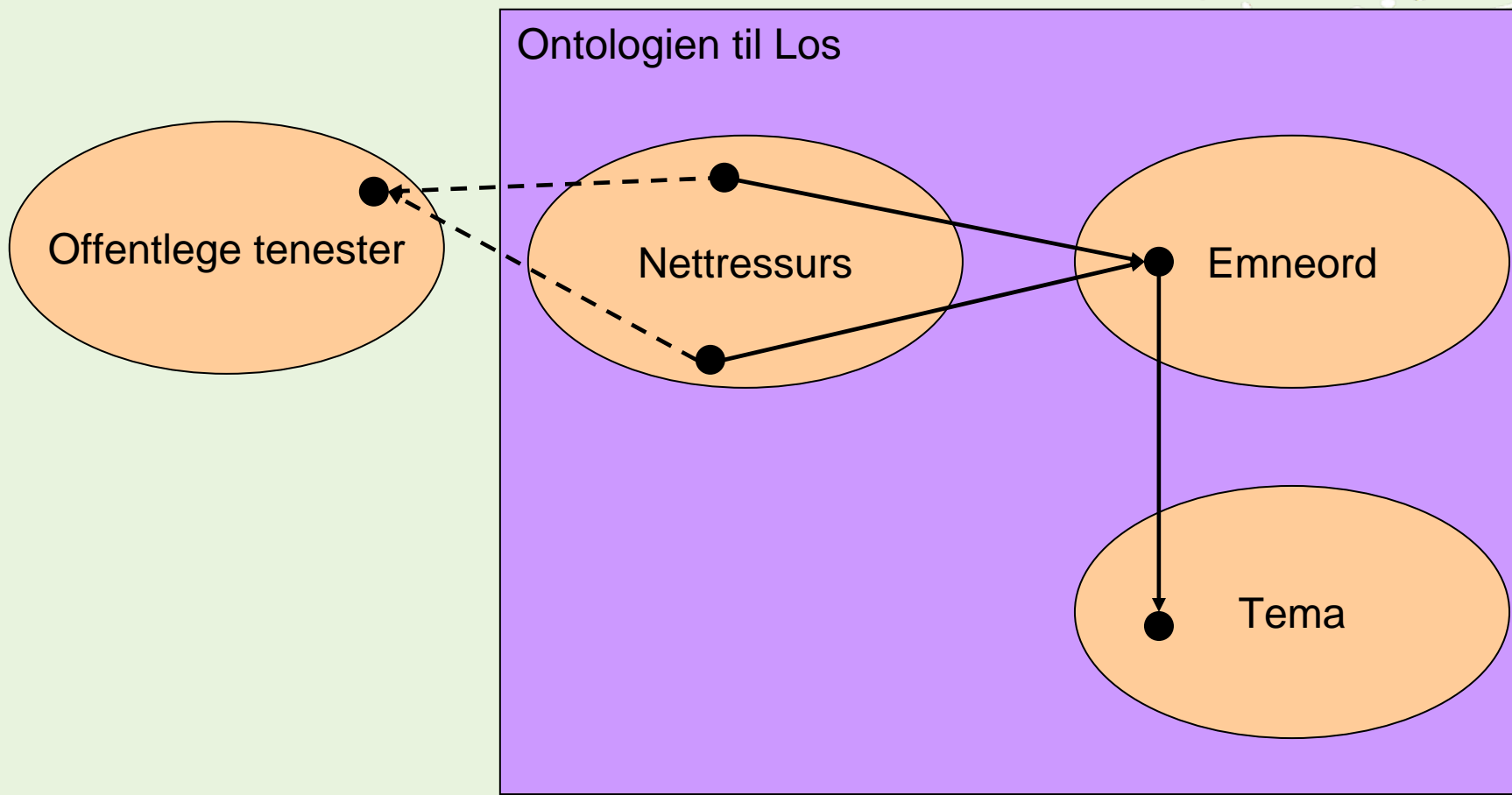


Ei offentlig teneste er noko som krev samhandling mellom brukar/innbyggjar og den offentlege verksemda som tilbyr tenesta. Det er knytt plikter og rettar til ei teneste.

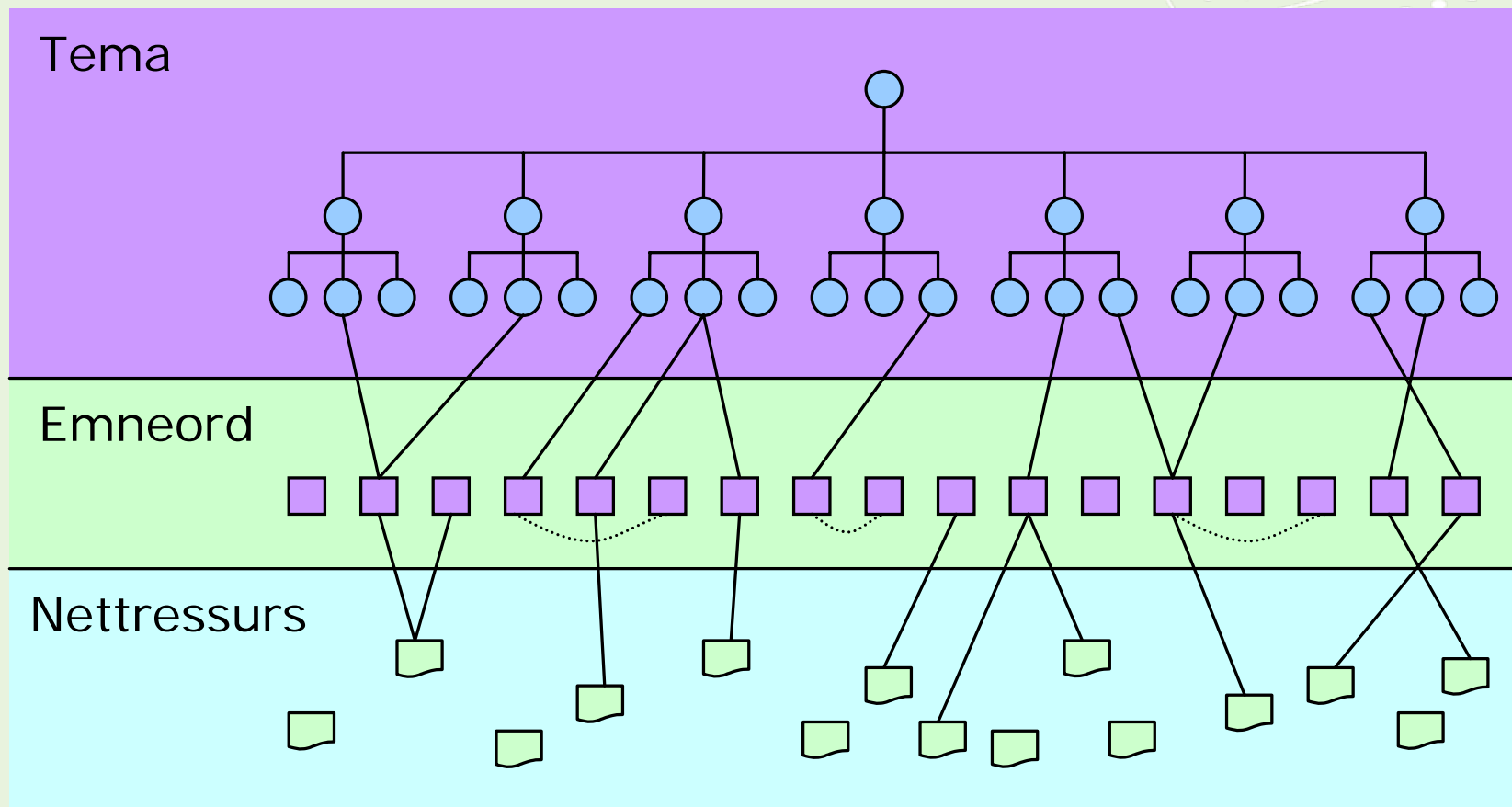
Ein nettressurs er ein elektronisk ressurs vi kan lenke direkte til med ei nettadresse (URI).

Ontologi på overordna nivå

Merk: Vi skil mellom tenester og nettressursar som *omtalar* tenester



Oversikt over Los emneord



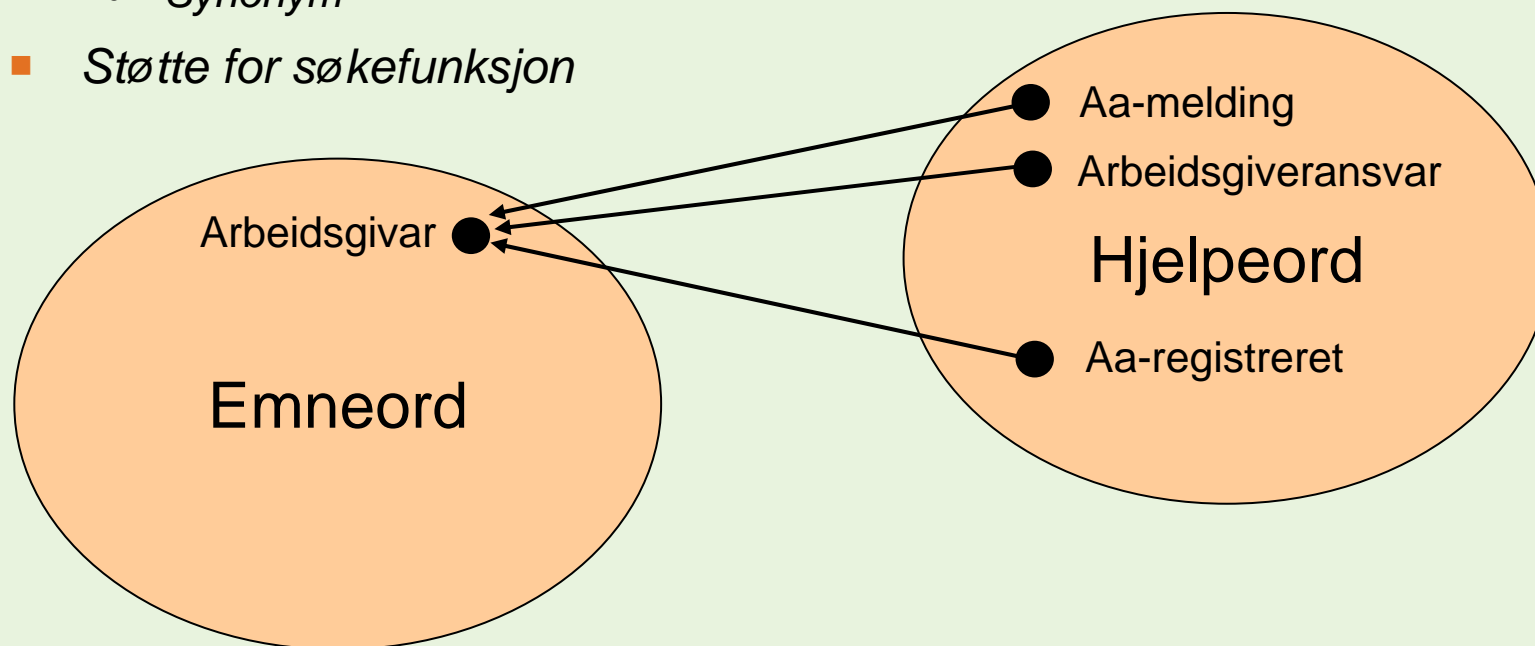
Los emneord

■ Utdrag frå emneordlista i Los:

Abort
Adopsjon	Kultur- og musikkskole	Ventelønn
Aksellastretriksjoner	Kulturaktiviteter	Ventestønad
Aksjer og verdipapirer	Kulturbygg	Verge
Alders- og sykehjem	Kulturmidler	Verneplikt
Alderspensjon	Kulturvern	Videregående skole
Alkoholsalg	Kunstutstilling	Vikarstilling
Allemannsrett	Kystforvaltning	Viltforvaltning
Allergi	Lag og foreninger	Visum
Alternativ behandling	Landbruk	Voksenopplæring
Ambulerende vaktmester	Landbrukseiendom	Voldsoffererstatning
Angrerett	Ledsager	Vrakpant
Anmeldelse	Legemiddel	Værvarsel
Arbeidsavtale	Legetjeneste	Yrkesautorisasjon
Arbeidsgiver	Legitimasjon	Yrkesrettet attføring
...	...	Yrkesskade

Hjelpeord

- *Ikkje føretrekte termar*
 - *Utgåtte termar*
 - *Fagtermar*
 - *Synonym*
- *Støtte for søkefunksjon*



Ulike ambisjonsnivå

- **Los kan brukast på fleire måtar, med varierende ambisjonsnivå:**
 1. Temastrukturen kan brukast som (standardisert) meny for tenester
 2. Statlege lenker kan importerast i portalen v.hj.av rss/web services på ein enkel måte og utan behov for lokal Los-installasjon
 3. Statlege lenker kan importerast til lokal Los-kopi og brukast på portalen
 4. Kommunen/verksemda kan kategorisera eigen tenesteinformasjon med emneord og få full utnytting av Los

Bergen kommune - temastruktur



[ENGLISH](#) | [LEDIGE STILLINGER](#) | [INNHOLDSKART](#)





Aktuelt
Om kommunen
Finn tjenester
Finn avdelinger og ansatte
Politikk
Kart
Søk

Bergen kommune A-Å

[A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#)
[H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#)
[O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#)
[V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#) [Æ](#) [Ø](#)
[Å](#)

Alt om

- Barnehage
- Idrett

Aktuelle tema

- Budsjett 2008
- Gravekalender
- Kommuneplanen

Søk og finn!

SØK

Eksempel: [Skoleruten Valg 2007](#) [Søketips](#)

<p>Barn og familie Barne- og familievern, Barn og foreldre, Samliv, ...</p> <p>Kultur og fritid Fritid, Idrett og friluftsliv, Kulturtilbud og -arrangementer, ...</p>	<p>Bolig og eiendom Bygging, Flytting, Kjøp og salg, Leie og utleie, ...</p> <p>Omsorg, trygd og sosiale tjenester Boformer, Omsorgstjenester, ...</p>	<p>Helse Helsetjenester, ...</p> <p>Skatter og avgifter Offentlige avgifter, Skatt og likning, ...</p>	<p>Individ og samfunn Innbyggerrettigheter, Politikk og valg, ...</p> <p>Skole og utdanning Grunnskoleopplæring, Voksenopplæring, ...</p>
--	--	--	---

Snarveier

- Offentlig journal
- Pressemeldinger
- Viktige telefoner
- Voldsstopp

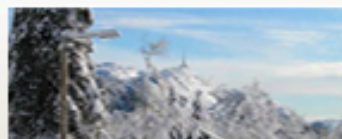
DYBDET 24. SEPTEMBER 2007

Bergen kommune - emneord



BERGEN KOMMUNE

ENGLISH | LEDIGE STILLINGER | INNHOLDSKART



Aktuelt

Om kommunen

Finn tjenester

Finn avdelinger og ansatte

Politikk

Kart

Søk

SØK

Emner A

[Abort](#)

[Adopsjon](#)

[Alderspension](#)

[Alkoholsalg](#)

[Allemannsrett](#)

[Anmeldelse](#)

[Arbeidsavtale](#)

[Arbeidsgiver](#)

[Arbeidsmiljø](#)

[Arbeidssøking](#)

[Arbeidstid](#)

[Arbeidstillatelse](#)

[Arkiv](#)

[Arv og gaver](#)

[Attføringsytelser](#)

[Avlastningsbolig](#)

[Avlastningshjem](#)

● Bergen kommune A-Å

[A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#)

[H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#)

[O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#)

[V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#) [Æ](#) [Ø](#)

Takk for meg!

Ta gjerne kontakt!

Marit Lofnes Mellingen

Telefon: 57 65 50 14 / 472 52 209

E-post: marit@norge.no



Norge.no
Njøsavegen 2, 6863 Leikanger
Tlf: 57 65 50 00
E-post: post@norge.no
Internett: www.norge.no