



DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT

Forventningar til - behov for innbyggjarportalen – om strategi for Noreg.no og Miside

Rådgjevar Trude Risnes, avd. for Kommunikasjon

Kort om kva eg vil snakke om

- Kjapt om Difi
- Oppdrag og mandat for strategiarbeidet
- Overordna mål og samfunnstrendar – utfordringar og mulegheiter
- Kunnskapsgrunnlag
- Forventningar og behov hjå brukarane
- Forventningar og behov hjå forvaltninga
- Fokuset for strategien
- Vidare prosess



Litt om Direktoratet for forvaltning og IKT



Verdas beste
forvaltning!

DIFI:

- Skaffar kunnskap
- Gjev råd
- Bidreg til fellesløysingar
- Leverer tenester

Vår visjon:

Utvikling gjennom samarbeid!

Forvaltningsutvikling

Ledelse og medarbeiderskap

Opplæring og formidling

Offentlige anskaffelser

Kommunikasjon

IKT styring og samordning

IKT utvikling og forvaltning



Bakgrunn og mandat for strategiarbeidet



Direktoratet skal leggje til rette for koordinert IKT-utvikling og effektive og brukarretta tenester i offentleg sektor

Direktoratet skal medverke til god utnytting av IKT i utviklinga av forvaltninga og effektiv elektronisk samhandling med innbyggjarar, næringsliv og internt i forvaltninga.

Direktoratet skal medverke til oppfølging av St.meld. nr. 17 (2006–2007) «Eit informasjonssamfunn for alle», mellom anna ved å etablere og forvalte felles IKT-løysingar og IKT-standardar for offentleg sektor og medverke til at offentlege verksemder tek desse i bruk.

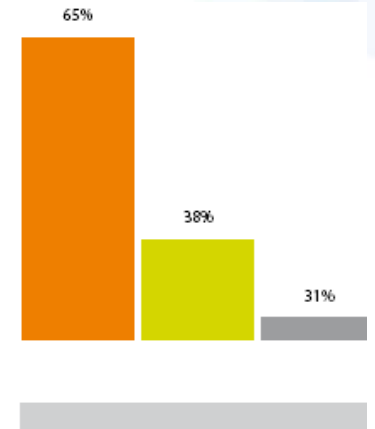
I 2008 skal Direktoratet:

Forvalte og vidareutvikle nettstaden Noreg/Noreg.no, inklusiv Miside, med fleire tenester og auka nytte for brukarane, mellom anna:

- I samarbeid med tenesteeigarar utarbeide strategi og gjennomføringsplan for Noreg.no og Miside, inklusiv ei vurdering av samanhengen mellom Miside og Noreg.no elles (både merkevare og teknisk løysing). Strategi og gjennomføringsplan skal leggjast fram for departementet.

Auka velferd gjennom digital fornying

- Elektronisk kommunikasjon skal vere den primære kanalen for dialogen mellom innbyggjarane og offentlege verksemdar.
- Det er eit mål at alle skal ha tilgang til kunnskap og innsikt som gjer det mogleg å delta i dei demokratiske prosessane og kjenne rettane sine. Kjennskap til verksemda i offentleg sektor er ein viktig del av dette.
- Alle former for relevante tenester som har innbyggjarane som målgruppe, skal vere elektronisk tilgjengelege med utgangspunkt i behova og ynskja til innbyggjarane
- Det er eit offentleg ansvar å bidra til at alle som ynskjer det, er i stand til å bruke dei digitale løysingane i offentleg sektor.



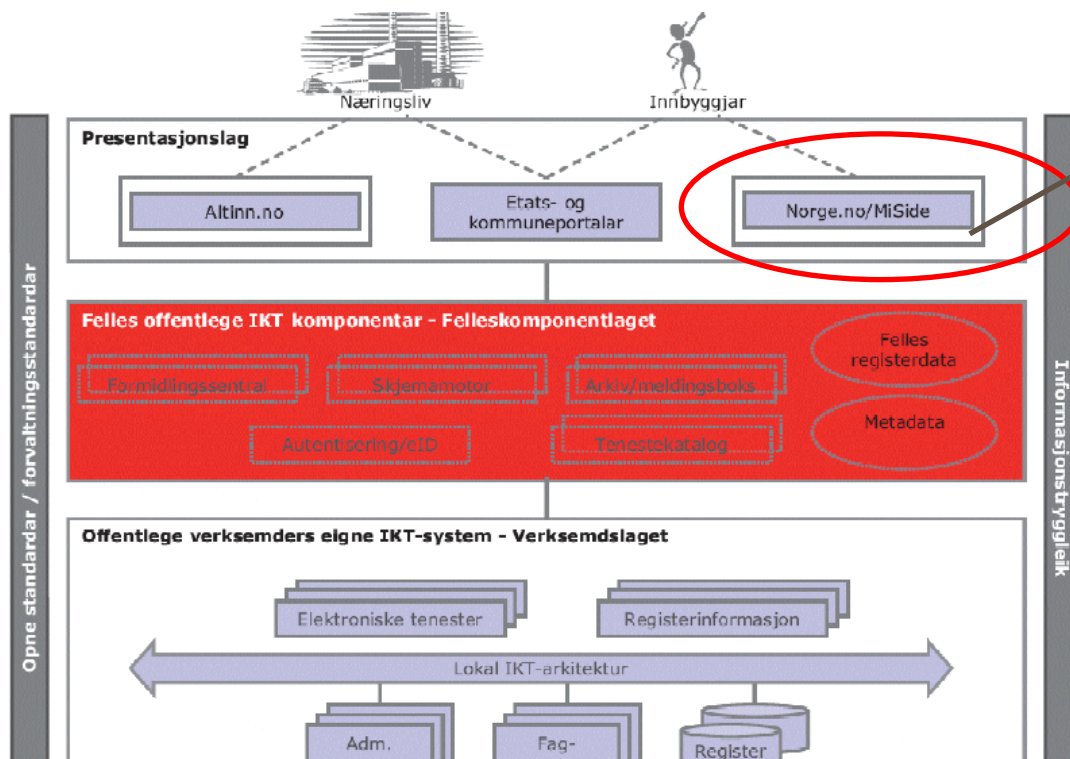
INTERNETT GIR NYE HØVE FOR KONTAKT MELLOM INNBYGGJARANE OG DET OFFENTLEGE

Del av dei som har brukt Internett siste 3 månader som har vore i kontakt med offentlege styresmakter via Internett, 2. kvartal 2007.

- Søkt på offentlege websider
- Lastet ned offisielle skjema
- Sendt inn utfylte skjema

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Innbyggjarportalen – eit verkemiddel i fornyingspolitikken



Alle relevante elektroniske tenester som har innbyggjarar som målgruppe, skal vere tilgjengelege frå innbyggjarportalen Miside så snart som råd og seinast innan utgangen av 2009. Nye elektroniske tenester skal gjerast tilgjengelege i Miside samtidig som dei blir tilgjengelege på verksemda sin eigen nettstad.

Eit komplekst samfunnsbilette

Den digitale generasjonen



eDemokrati



Fornyning og omstilling



Eit globalt Noreg

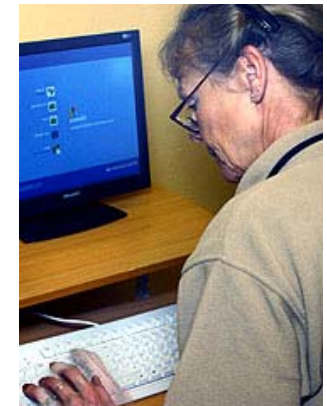


Tilgjengelegheit for alle



Nord a vind en og sola kj
eklet om hvem av dem som
var den sterkeste. Da kom
menmann gående med
en kappe om seg. De ble
enige om at den som først
fikk mannet til å kaste
kappen skulle gjelde for
å være sterkeste enn den
andre.
Nord vinden ble å se av all
sin makt, men mannet
rakk bare kappen te tte re
om seg. Da skinte sola
så godt og varmt at manne
netok kappen av seg. Nord
a vinden måtte innrømme at
sola var den sterkeste av
dem.

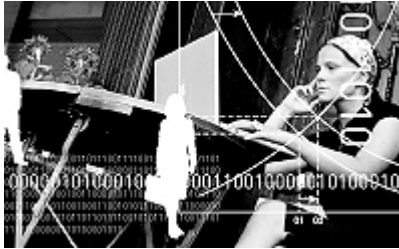
Fleire eldre



DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT

Den digitale generasjonen



*Vi har ikke lengre et passivt forhold til informasjonen på nett. Vi knytter koblinger til innhold som er relevant for oss selv og det vi holder på med. Vi kan tagge, lage bokmerker og hyperkoblinger, digge og mye mer. Vi kan dele dette med andre, andre kan dele med oss.
(NRK Beta)*

Innholdet blir til i grenseflaten mellom avsender og mottaker

...Staten bør bli mer fleksibel og målrettet i valg av informasjonskanaler. - Det er liten grunn til at man bare skal få tak i offentlig informasjon ved å gå inn på offentlige nettsider. Staten må snu sin tenkemåte fra å vektlegge kontroll til at informasjon skal være mest mulig delbar og kunne brukes i andre kontekster



DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT

Fornyning og omstilling – kunnskapen om forvaltninga



Brukar du nokon offentlege tenester?

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

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

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

(Brukarundersøking Vestlandsforskning/Bouvet)



DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT

Fleire eldre – og engstelege eldre

Føler seg utestengt

De eldste seniorenene mener at det offentlige må bli flinkere til å tilrettelegge for elektronisk kommunikasjon.

Innhold og tjenester på nett synes i mindre grad å være en medvirkende årsak til at mange ikke er på nett.

For å imøtekomme ”nybegynnerne” vil det imidlertid trolig være hensiktsmessig at det utformes spesielle portaler og/eller spesielle grensesnitt for nybegynnere.

(Norsk Telecom, FAD)



Tilgjengelegheit for alle

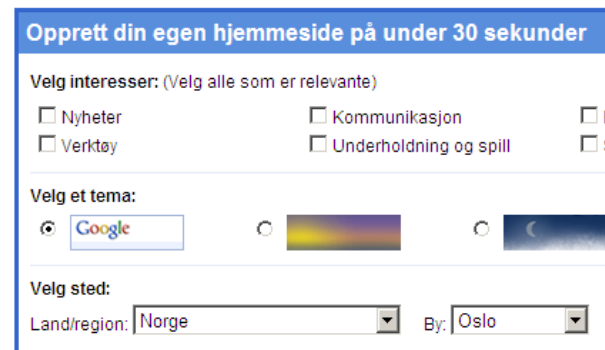
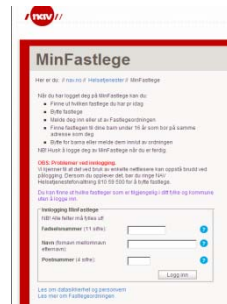
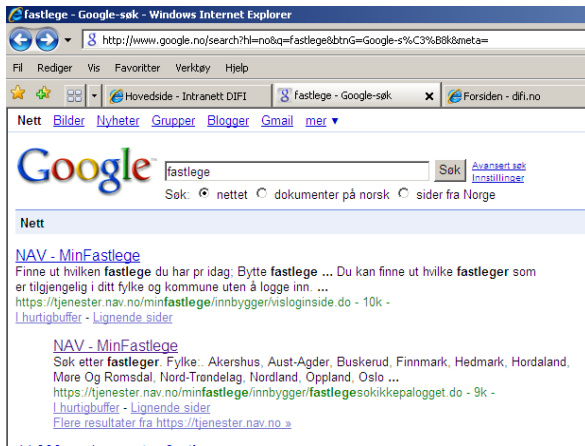


Offentlige nettsteder svake på tilgjengelighet (Noreg.no)



Social networking sites fail on accessibility (Ability Net Report)

Treng vi innbyggjarportalen? Kven treng den?

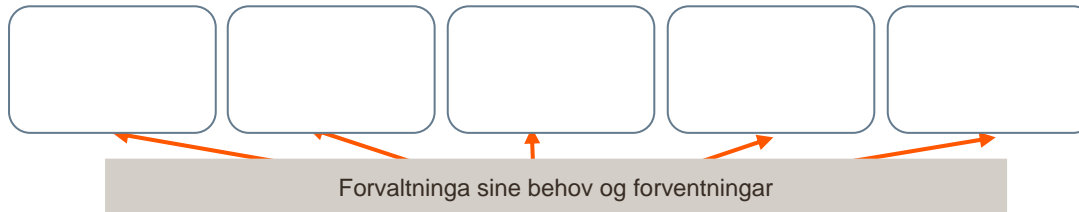


Strategi for vidareutvikling - auka nytte

- Vidareutvikling i tråd med behov og ønskje hjå innbyggjaren
 - Kva er behovet og meirverdien for innbyggjarane?



- Vidareutvikling i tråd med behov og ønskje hjå forvaltninga
 - Kva er behovet og meirverdien for forvaltninga?



Følgje opp
St.meld. 17.

Handlingsrom for
å utfordre

Status - tilbudet til innbyggjaren i dag

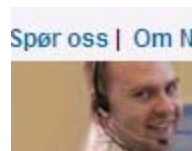
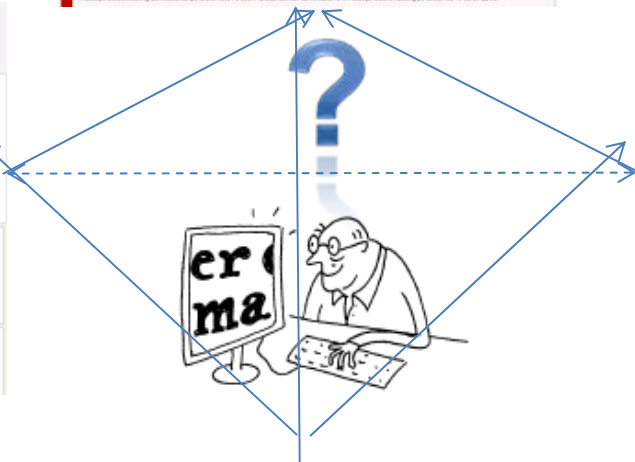
Etats- og kommuneportalar Informasjon og tenester frå verksemda



Vegvisar til informasjon og tenester frå det offentlege



Personalisert sjølvbeteningsportal Utvalg av offentlege tenester



Finner du ikke fram i det offentlige?

- » Spør oss direkte på nettet og få svar med en gang!
- » Ring oss på grønt nummer 800 30 300
- » Send oss e-post, SMS eller brev.

Kunnskapsgrunnlag

- Eksterne ekspertuttalar (rapportar frå UiA/HiSF, VF/Bouvet, BEKK)
- Overordna styringsdokument og litteratur
- Strategiseminar for forvaltning og FoU-miljø
- Interne prosessar
- Kvalitativ brukarundersøking (dybdeintervju med 12 informantar)
- Fokusgrupper m. repr. frå brukarorganisasjonar
- Representativ brukarundersøking blant nettbrukarar (webomnibus)
- Nordisk portalmøte (nettverksmøte; borger.dk, suomi.fi, island.is, verva.se)



Ekspertuttalar – råd om vidareutvikling

- Øke kjennskapen – og bedre informasjon om tilbudet
- En merkevare – en profil - ett startpunkt
- Flere tjenester og informasjon om tjenestene bør samles – offentlige tjenester tilgjengelig fra en side
- Tjenester bør stå i kontekst – navigasjon fra informasjon om tjenesten til selve tjenesten må være enkelt – støtte for prosessenking og dialoger
- Økt sikkerhetsnivå – etterspurte tjenester må inn - Minside bør ha mer data om brukeren – fremmer tjenesteutvikling
- Samordning av løsninger uten å duplisere informasjon og funksjonalitet
- Pålogging bør vere enkelt og sikkert - samordne pålogging og autentisering
- Brukeren må få samme informasjon uavhengig om innlogget eller ikke – all info som ikke er personlig må være tilgjengelig
- Ta i bruk "Ny teknologi" som legger til rette for deling av informasjon og tenester og samhandling mellom brukeren og det offentlige (web 2.0)



Behov og forventningar hjå innbyggjarane

- Enkelt finne og forstå informasjon om rettar og plikter
- Fleire og betre tenester
- Ha trygg elektronisk dialog med det offentlege
- Få innsyn i og kontroll med personlege opplysningar

- Fleire inngangar til informasjon og tenester - ein felles inngang er eit etterspurd supplement til å gå direkte til den einskilde verksemda
- Innhaldet må kunne tilpassast den einskilde – skreddarsaum ut frå behov
- Informasjon og tenester i heilskap – ut frå ”min” situasjon og ”mitt” problem – gje samanheng
- Minst mogleg innlogging – men når nødvendig skal det vere enkelt og trygt



Behov og forventningar hjå innbyggjarane (oppsummert)

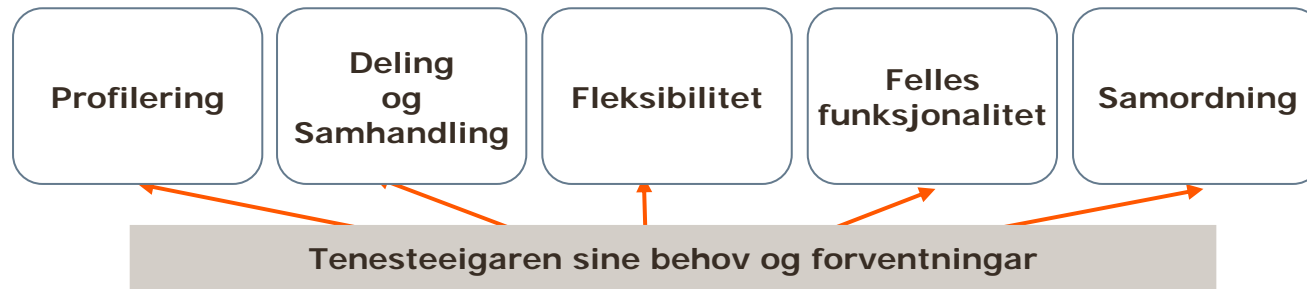


Behov og forventningar i forvaltninga

- Ein ekstra inngang – vise veg til tenester hjå etatar og kommunar
- Profilere informasjon og tenester frå etatar og kommunar
- Samanstille informasjon og tenester på tvers – ivareta heilskap
- Tilby eit "autoriseringsmerke" for offentlege tenester og portalar - bygg tillit
- Tilby felles funksjonalitet (meldingsboks, skjema, emnestruktur, metadata, kart) - uavhengig kven som lagar grunnfunksjonalitet
- Vere fleksibel ift. grad av integrasjon og samarbeid - enkelt å samspele
- Vere "showcase" for informasjons- og tenesteeigarar – samle generiske tenester til gjenbruk – ivareta deling og samhandling



Behov og forventningar i forvaltninga (oppsummert)

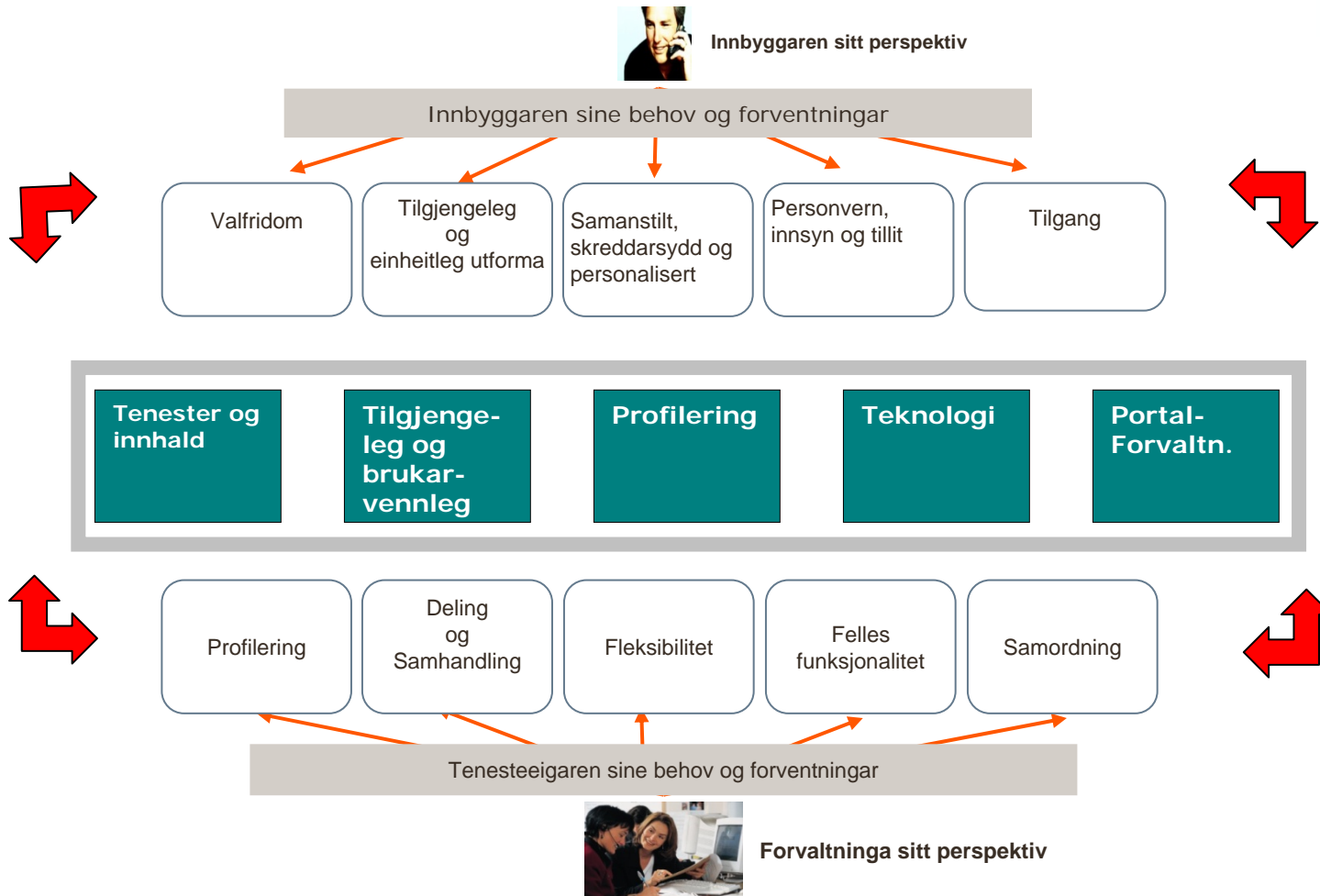


Forvaltninga sitt perspektiv



Innbyggjarportal og innbyggjartjenester

– i samspel med forvaltninga



Innbyggjarportalen – ein heilskapleg møteplass

- **Enkel tilgang til informasjon og tenester**
 - Samla oversikt over tenester i heilskapleg informasjonskontekst
 - Proessorientert informasjon og integrerte tenester
 - Deling og distribusjon av innhald
- **Trygg inngang til personleg informasjon og dialog**
 - Samla innsyn i og kontroll med personlege opplysningar
 - Fellesoffentleg postkasse
 - Trygg oppbevaring av brev og meldingar
- **Felles arena for demokratisk deltaking og medverknad**
 - Informasjon om rettar og plikter som samfunnsborgar
 - Tilgang til informasjon om offentleg verksemd
 - Tenester for medverknad og deltaking
- **Godt samspel med kommunar og stat**
 - Tilby fagleg kompetanse
 - Auke kjennskapen til det offentlege informasjons- og tenestetilbodet
 - Legge til rette for deling og gjenbruk av informasjon, tenester, funksjonalitet

**Sikre tilgjengelegheit til informasjon og tenester
som
føresetnad for digital inkludering og medverknad**



DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT

Når vi alle skal dukke inn i informasjonssamfunnet



DIFI

Direktoratet for forvaltning og IKT

Prosessen vidare

- Ferdigstille mål og strategiar jmf. fokusområda
- Supplere, fokusere, prioritere, strukturere
- Avstemme mot kunnskapsgrunnlag og rammevilkår
- Involvering FAD...
- Interne innspel - November
- Eksterne innspel – November
- Gjennomføringsplan (målbilete kort sikt)
- Overlevering - Desember

