”Gjør døren høy – gjør porten vid”

Offentlige elektroniske tjenester for alle

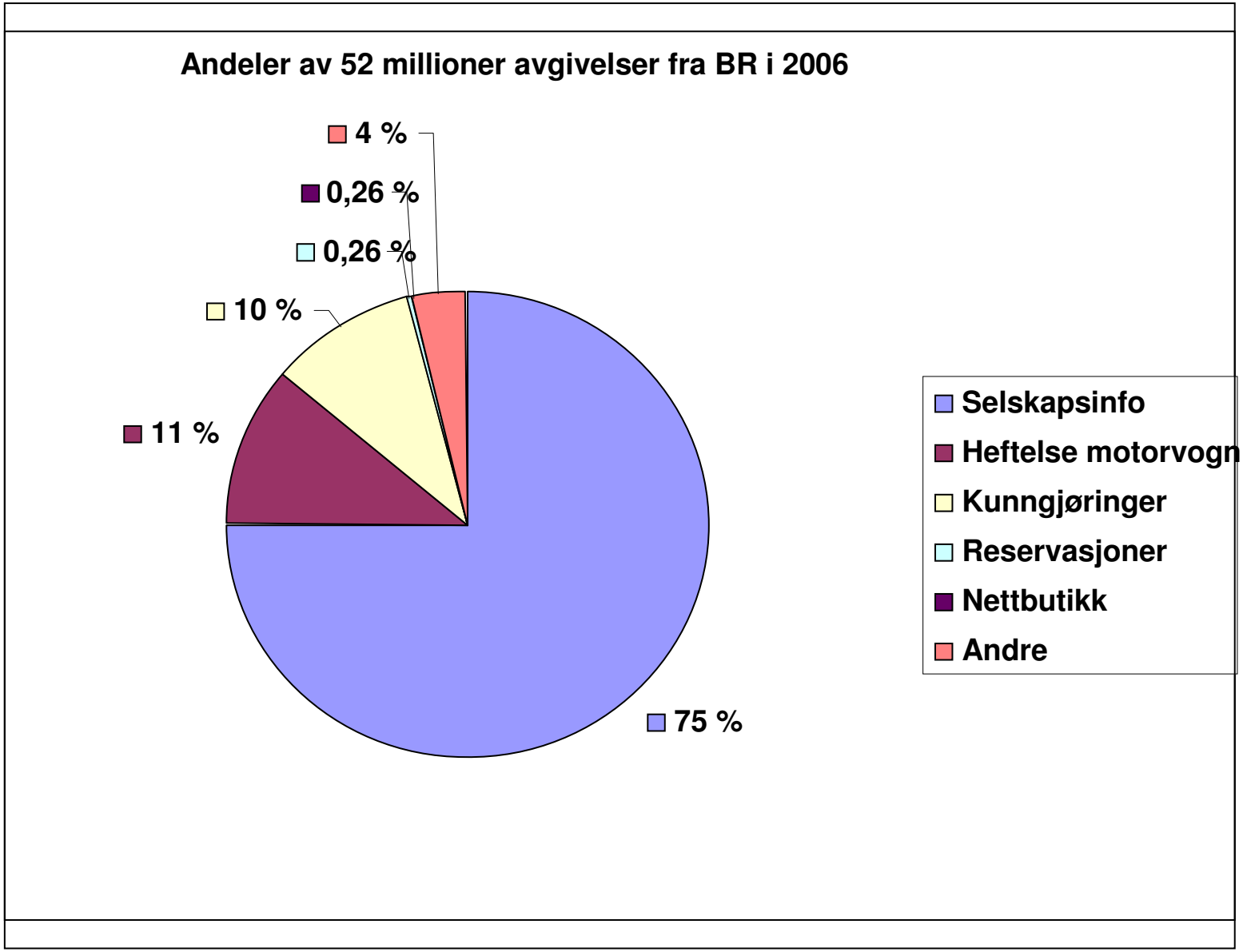
Sverre Bauck (Seniorrådgiver, Brønnøysundregistrene)
Lasse Udjus (Seniorrådgiver, Karde)

Utgangspunkt

Brønnøysundregistrene forvalter store publikumsrettede elektroniske tjenester:

- ***Altinn***
  - funksjonalitet for skjemabaserte tjenester som selvangivelse, flyttemelding, osv
  - Altinn.no – nettsted for skjematjenester
- ***Brreg.no*** - Brønnøysundregistrenes egen internettportal og elektronisk tilgjengelige registertjenester:
  - Enhets- og foretaksregisteret
  - Regnskapsregisteret
  - Løsøreregisteret (med heftelser i kjøretøy)
- Web Services – utlevering av data til abonnenter

Statistikk / bruk av tjenestene i 2006



Utfordringer

- Stadig økning i bruk av elektroniske tjenester.
- Stiller økte krav til tilgjengelighet til tjenestene.
- Pågangen av henvendelser til brukerstøtte vokser proporsjonalt med økt bruk av elektroniske tjenester. Omfanget er i ferd med å bli en stor utfordring for Brønnøysundregistrene.
- Kostnadene ved manglende tilgjengelighet til tjenestene ligger både på brukersiden og på forvaltningssiden (i dette tilfellet BR).

Hvordan gjøre løsningene mer tilgjengelige?

- og spare både brukeren og tjenesteforvalteren for unødvendige belastninger.....

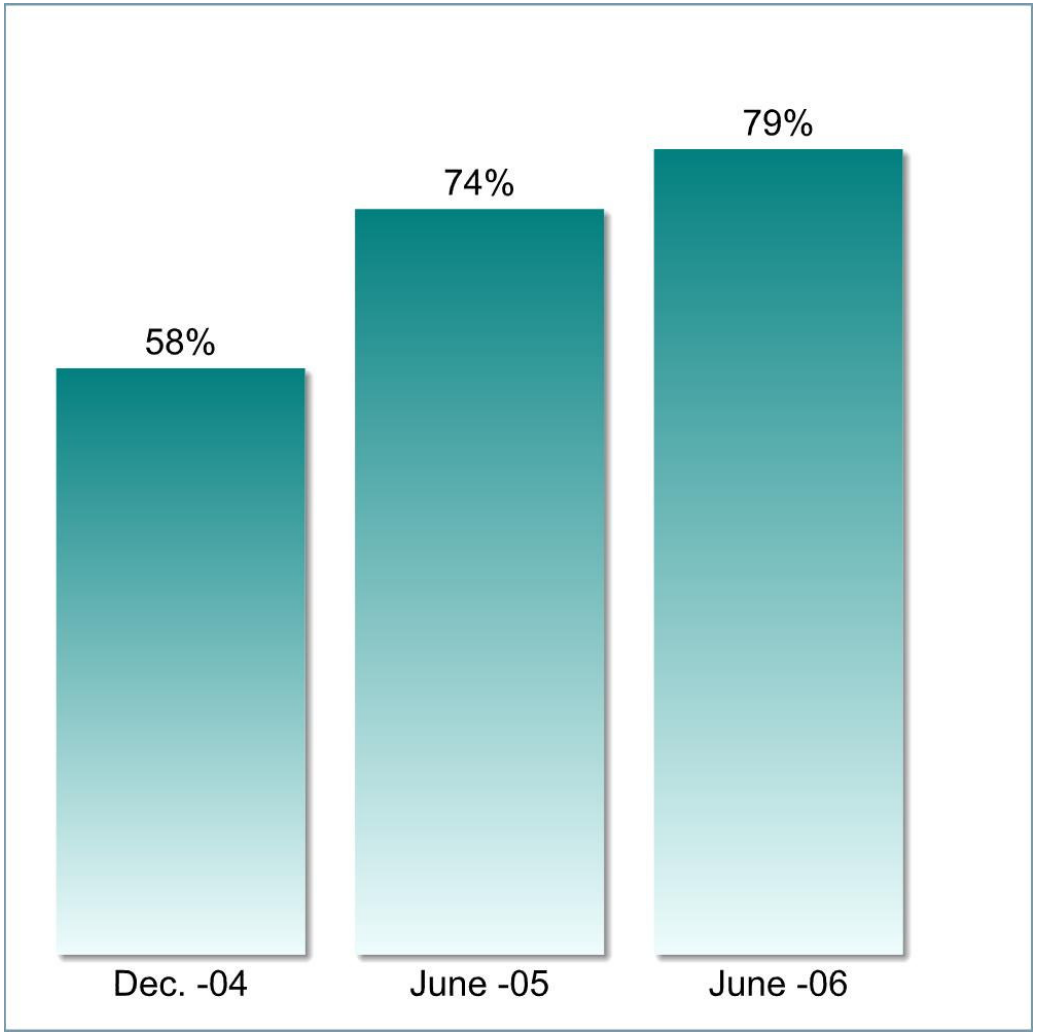
Tiltak for å sikre gode og tilgjengelige tjenester

- Tekniske krav (støtte flest mulig tekniske konfigurasjoner – maskinvare, programvare, eks nettlesere)
- Retningslinjer for utforming av brukergrensesnitt i tjenestene.
- ELMER II-retningslinjer (for skjema)
- WAI-retningslinjer (for blinde/svaksynte)

⇒ Verifisere ved brukertesting

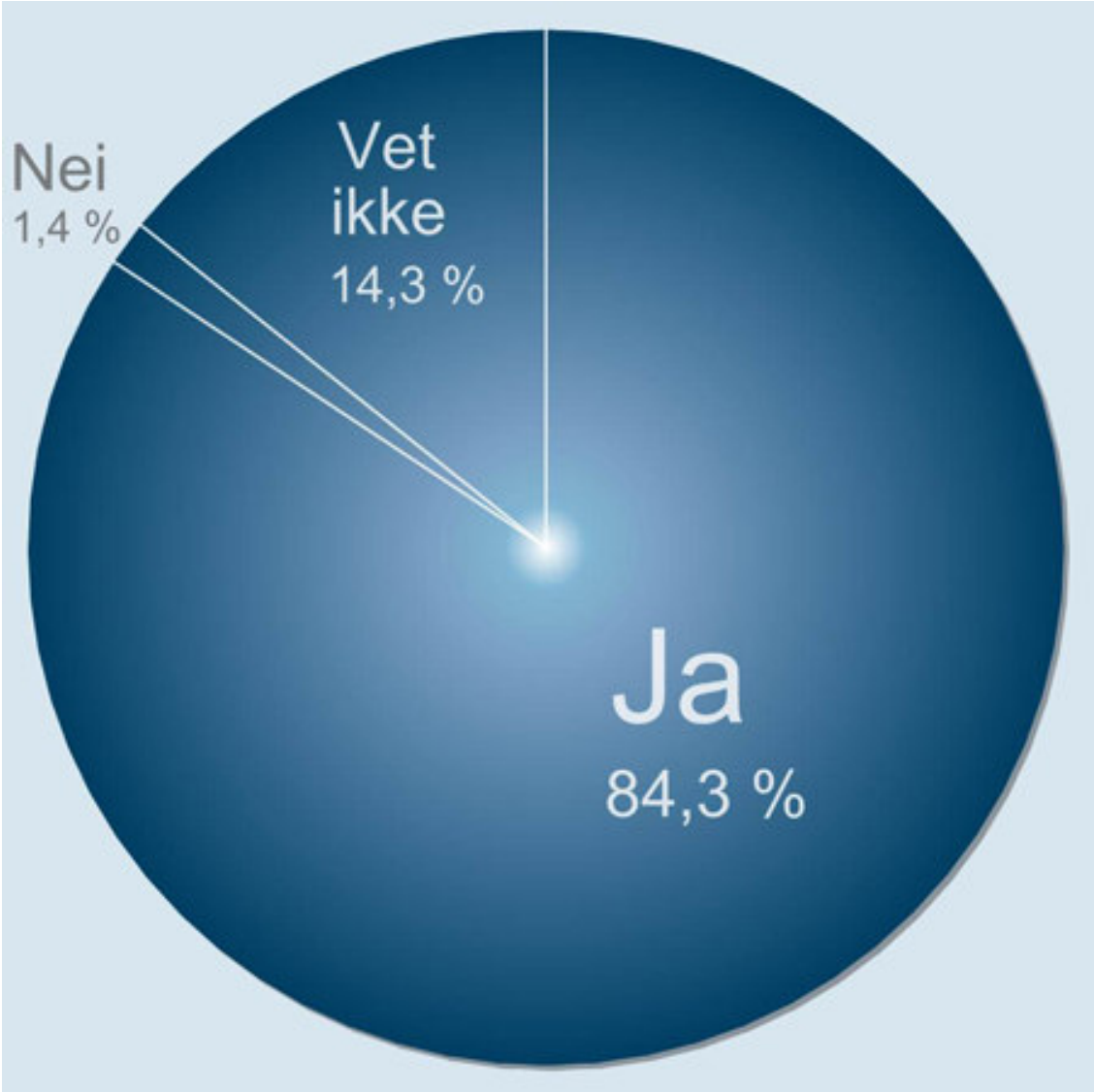
Det er enkelt å bruke Altinn

Undersøkelse blant 2000 daglige ledere



Det er sikkert å bruke Altinn?

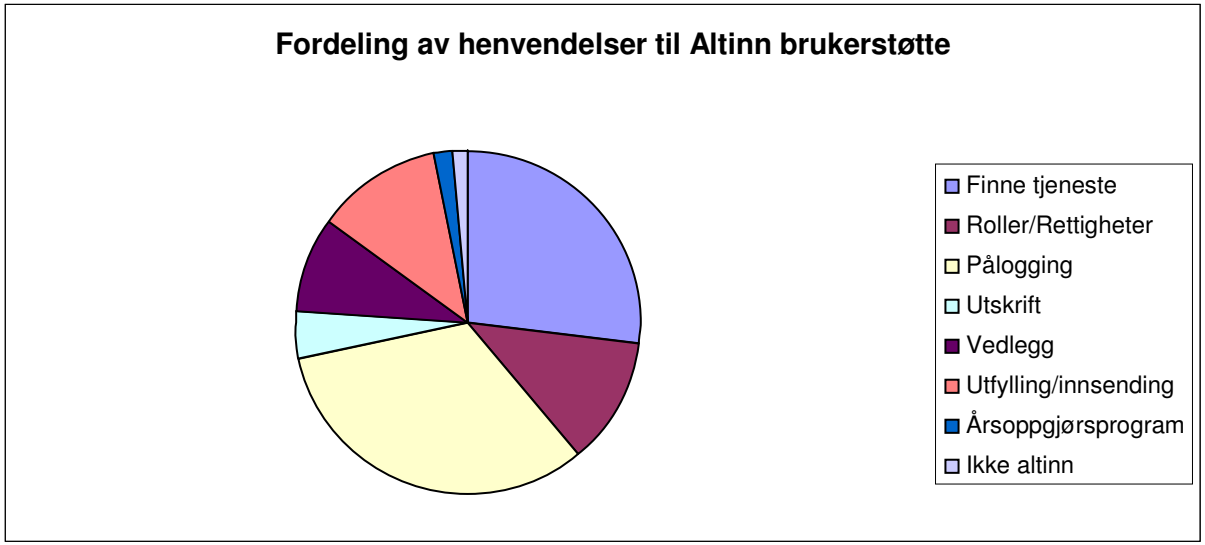
Brukerne svarer:



Kan vi bli enda bedre?

Finnes det forbedringspotensialer og hvordan kan vi bli enda bedre?

Resultater fra analysen av henvendelser til Altinn brukerstøtte



Kategori	Prosentvis
Finne tjeneste	27 %
Roller/Rettigheter	12 %
Pålogging	33 %
Utskrift	4 %
Vedlegg	9 %
Utfylling/innsending	12 %
Årsoppgjørsprogram	1 %
Ikke altinn	1 %
Sum	100 %

100 % betyr MNOK 9,5 i 2008

UNIMOD-prosjektet

”Universell utforming i multimodale grensesnitt”

- Prosjektets hovedmål er å utvikle **kompetanse** om og **løsninger** for multimodale, personaliserte brukergrensesnitt som bidrar til vesentlig bedre kognitiv tilgjengelighet og enklere bruk av elektroniske tjenester.
  - Prosjektets løsninger rettes spesielt mot grupper med ulike typer kognitive funksjonshemninger.
- Prosjektets delmål er å utvikle **mellomvare**, **kunnskap** og **retningslinjer** som gjør det mulig for tjenesteleverandører å:
  - forbedre brukergrensesnittet i eksisterende elektroniske tjenester, og
  - utvikle nye, tilgjengelig utformede tjenester i alternative kanaler.

UNIMOD

- UNIMOD er et brukerstyrt innovasjonsprosjekt (BIP) delfinansiert av VERDIKT-programmet i Norges forskningsråd.
- Brønnøysundregistrene deltar i prosjektet sammen med Norsk Regnesentral, IKT Norge, Karde, More, Norkart, Tellu, Deltasenteret (SHDIR) og Åstvedt.
- UNIMOD løper fra 01.01.2007 til 01.04.2009.

Se www.unimod.no for nærmere informasjon.

Målgruppe

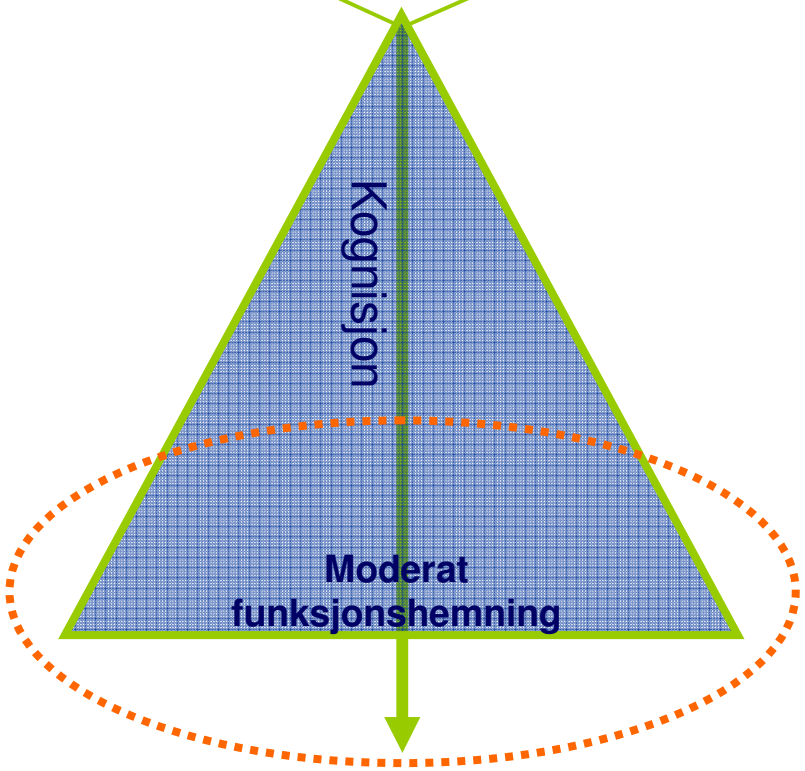
Økende funksjonsevne

Grunnleggenede funksjonshemning

Sensorisk

Motorisk

Økende funksjonsevne



Orientering
Hukommelse
Læring (lese, skrive)
Problemløsing
Konsentrasjon

20-30% av befolkningen

Økende kognitiv funksjonsevne

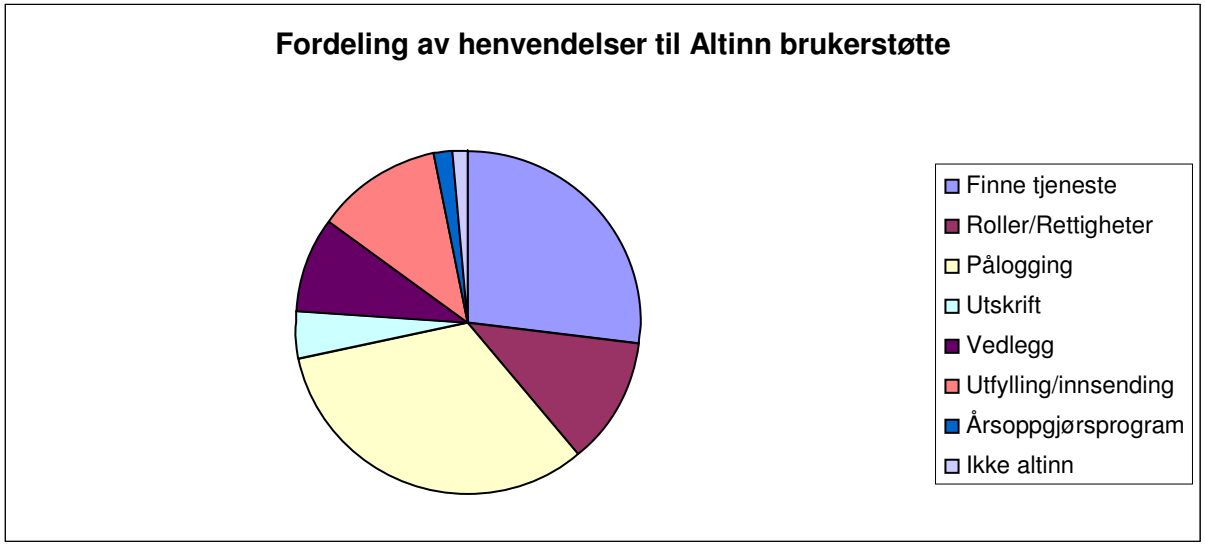
Hypotese

Løsninger som kompenserer for kognitive utfordringer vil forenkle bruken for alle brukere, og på den måten både forbedre datakvaliteten og øke effektiviteten i bruk av elektroniske tjenester.

Altinn – et case for UNIMOD

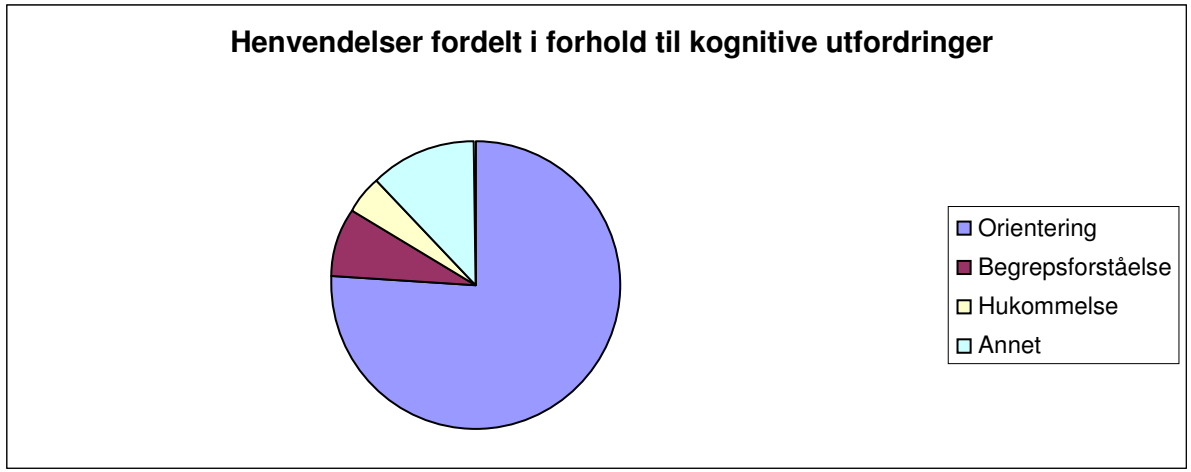
UNIMOD gjorde i mai 2007 en kartlegging av henvendelser til Altinn brukerstøtte. Hensikten var å analysere ulike ***kognitive utfordringer*** i bruk av Altinn.

Resultater fra analysen av henvendelser til Altinn brukerstøtte



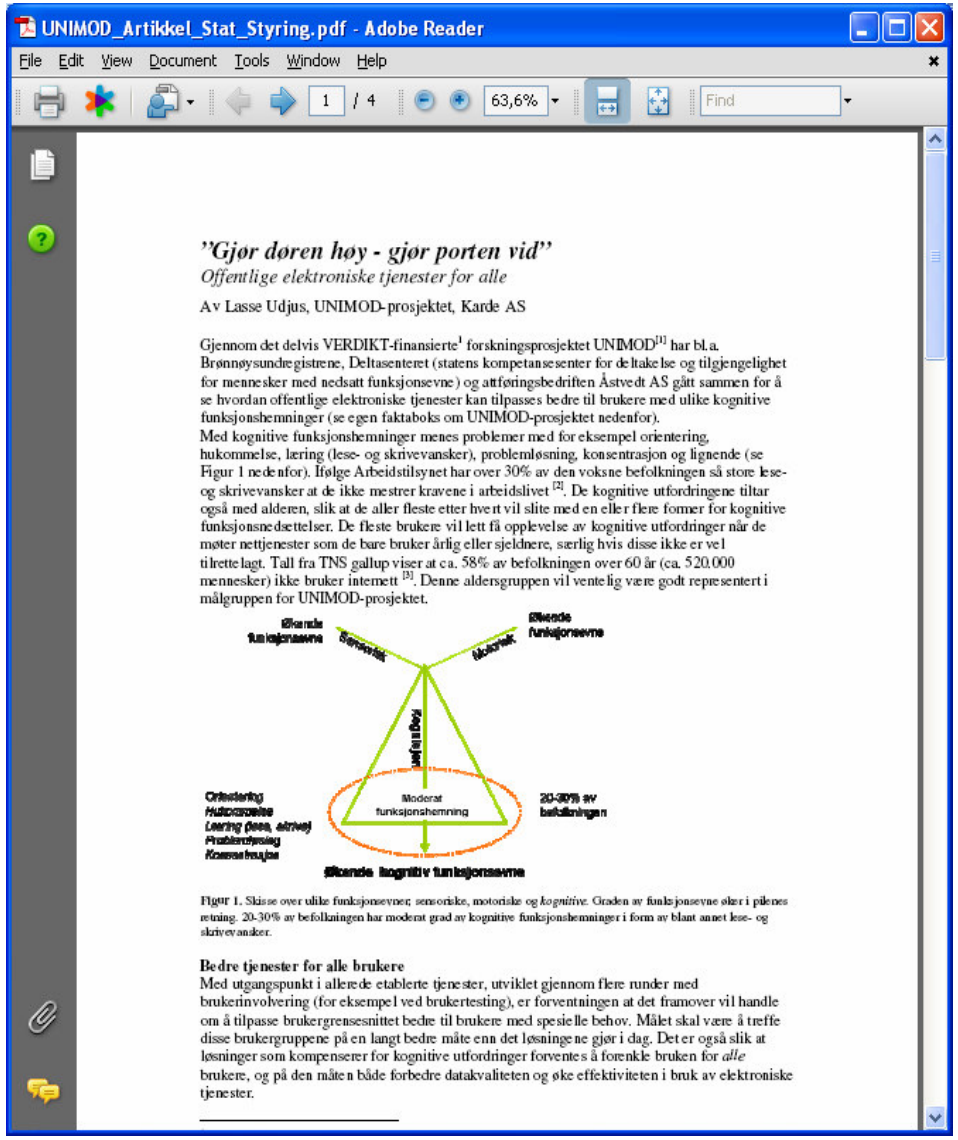
Kategori	Prosentvis
Finne tjeneste	27 %
Roller/Rettigheter	12 %
Pålogging	33 %
Utskrift	4 %
Vedlegg	9 %
Utfylling/innsending	12 %
Årsoppgjørsprogram	1 %
Ikke altinn	1 %
Sum	100 %

Kognitive faktorer (Altinn brukerstøtte)



Kognitive utfordringer	Prosentvis
Orientering	76 %
Begrepsforståelse	8 %
Hukommelse	4 %
Annet	12 %
Sum	100 %

Kilde til artikkel i Stat & Styring (nr 3, 2007)



UNIMOD_Artikkel_Stat_Styring.pdf - Adobe Reader

File Edit View Document Tools Window Help

1 / 4 63,6% Find

"Gjør døren høy - gjør porten vid"

Offentlige elektroniske tjenester for alle

Av Lasse Udjus, UNIMOD-prosjektet, Karde AS

Gjennom det delvis VERDIKT-finansierte[1] forskningsprosjektet UNIMOD[1] har bl.a. Brønnøysundregistrene, Deltasenteret (statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne) og attføringsbedriften Åstvedt AS gått sammen for å se hvordan offentlige elektroniske tjenester kan tilpasses bedre til brukere med ulike kognitive funksjonshemninger (se egen faktaboks om UNIMOD-prosjektet nedenfor).
Med kognitive funksjonshemninger menes problemer med for eksempel orientering, hukommelse, læring (lese- og skrivevansker), problemløsning, konsentrasjon og lignende (se Figur 1 nedenfor). Ifølge Arbeidstilsynet har over 30% av den voksne befolkningen så store lese- og skrivevansker at de ikke mestrer kravene i arbeidslivet [2]. De kognitive utfordringene tiltar også med alderen, slik at de aller fleste etter hvert vil slite med en eller flere former for kognitive funksjonsnedsettelser. De fleste brukere vil lett få opplevelse av kognitive utfordringer når de møter nettjenester som de bare bruker årlig eller sjeldnere, særlig hvis disse ikke er vel tilrettelagt. Tall fra TNS gallup viser at ca. 58% av befolkningen over 60 år (ca. 520.000 mennesker) ikke bruker internett [3]. Denne aldersgruppen vil ventelig være godt representert i målgruppen for UNIMOD-prosjektet.

Figur 1. Skisse over ulike funksjonsevner; sensoriske, motoriske og *kognitive*. Graden av funksjonsevne øker i pilenes retning. 20-30% av befolkningen har moderat grad av kognitive funksjonshemninger i form av blant annet lese- og skrivevanker.

Bedre tjenester for alle brukere

Med utgangspunkt i allerede etablerte tjenester, utviklet gjennom flere runder med brukerinvolvering (for eksempel ved brukertesting), er forventningen at det framover vil handle om å tilpasse brukergrensesnittet bedre til brukere med spesielle behov. Målet skal være å treffe disse brukergruppene på en langt bedre måte enn det løsningene gjør i dag. Det er også slik at løsninger som kompenserer for kognitive utfordringer forventes å forenkle bruken for *alle* brukere, og på den måten både forbedre datakvaliteten og øke effektiviteten i bruk av elektroniske tjenester.

Konklusjoner fra analysen:

- **For mange påloggingsalternativer ("ser ikke skogen for bare trær"). 33% av alle henvendelsene gjelder pålogging.**
- **For kompliserte og komplekse påloggingsalternativer**
- **For mange valg og for mye informasjon presentert i brukergrensesnittet**

Altinn - Startsiden - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites

Address https://www.altinn.no/cms/1044/altinn/ Go Links

Google Go Bookmarks 7 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Settings

EPSON Web-To-Page Drucken Druckvorschau

altinn - enklere rapportering til det offentlige

Du er her: Bokmål > Startsiden

LOGG INN

Første gang

Vært her før

Kom i gang med Altinn

MENY

Startsiden

Støtte til bruk av Altinn:

- Tjenester og skjema
- Lær å bruke Altinn
- Nyhetsarkiv
- Om Altinn
- Driftsmeldinger
- Fagsystem

Altinn for deg som er:

- Styreleder
- Daglig leder
- Enkeltpersonforetak
- Regnskapsfører
- Revisor
- Privatperson

Brukerservice

Altinn in English

Nynorsk

Tjenester for næringsliv

Klikk på lenkene under for informasjon om:

- Årsregnskap
- Produksjonstilskudd i jordbruket
- Aa-melding
- Oppgjørsrapport fra NAV (K27 og K37)
- Samordnet registermelding
- Selvangivelse for selskaper og næringsdrivende
- Skogfondsystemet
- Rapportering av ulykker og hendelser i sivil luftfart
- Terminoppgave for arbeidsgiveravgift og forskuddstrekk
- Alminnelig omsetningsoppgave (MVA-oppgaven)
- Andelshavers/aksjonærers andeler av boligselskapets likningsmessige beløp
- Sameiers andeler av boligsameiets likningsmessige beløp

Se alle tjenester og skjema

Tjenester for privatpersoner

Klikk på lenkene under for informasjon om:

- Skatteoppgjøret
- Selvangivelsen
- Reservasjon mot adressert reklame
- Flyttemelding
- Gjeldsbrev fra Lånekassen
- Oppgjørsblankett for private arbeidsgivere
- Skjema fra Patentstyret

Se alle tjenester for privatpersoner

Aktuelt

07.09.07: Postens adresseending på nett midlertidig stengt
Etter at det ble påvist tekniske svakheter knyttet til Postens omadresseringstjeneste på Internett ble det besluttet å stenge tjenesten. Melding om flytting gjennom Altinn fungerer som tidligere.
Les mer om stenging av Postens adresseendring

30.08.07: Bli med å bygge e-forvaltning midt i Norge!
Brønnøysundregistrene utvikler og forvalter felles

Flere nyheter

10.08.07: I forbindelse med at nettsidene til en teleoperatør har blitt misbrukt til innhøsting av personopplysninger, har Altinn blitt brukt til å luke ut fødselsnummer som ikke er i bruk.
Les mer

08.08.07: Elektronisk søknad om produksjonstilskudd sendes

Internet

Altinn - Innlogging - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address https://www.altinn.no/ega/Login/Login2Pin.aspx?ReturnUrl=/ega/aca.aspx

altinn - enklere rapportering til det offentlige

Velkommen til Altinn!

Her kan du logge deg inn med engangskode (PINkode) fra personlig selvangivelse eller Altinn-brev.

A Logg inn med engangskode:

Steg 1 av 2

Skriv inn fødselsnummeret ditt og velg hvor du har fått engangskoden fra. Klikk deretter på *Fortsett*-knappen.

Fødselsnummer

Engangskode (PINkode) fra
- Selvangivelse 2006
- Altinn

Fortsett >>

Andre muligheter:

B Bestill engangskoder.
Hvis du ikke har engangskoder, kan du bestille dette her.

C Logg inn med passord.
Dersom du har registrert et selvvalgt passord og mobilnummer, kan du bruke disse for å logge inn i Altinn.

D Logg inn med Buypass Smartkort.
Dersom du har et Buypass Smartkort kan du bruke dette for å logge inn i Altinn. For å anskaffe et Buypass Smartkort klikk her.

E Skattekort 2007
Klikk her for å logge inn med PIN-koder fra skattekortet (via Norge.no)

? Hjelp til innlogging.

<< Tilbake til Altinn startside

⇒ Totalt **6** alternative påloggingsløsninger !!

<u>Alternativ E:</u>
Brukeren sendes til MinID (felles påloggingsløsning med MinSide).

Done

Internet

Læring for UNIMOD og BR

- Selv om brukertilfredsheten ved Altinn allerede er på et bra nivå er det åpenbart fortsatt mulig å gjøre tjenesten bedre og mer tilgjengelig for folk flest.
- Blant brukere som allerede bruker Altinn og andre offentlige elektroniske tjenester er det en stor andel som sliter med kognitive funksjonshemminger i en eller annen form og grad (20-30% av den voksne befolkningen har lese- og skrivevansker).
- Det er grunn til å tro at også øvrige brukere sliter med kognitive utfordringer i møtet med offentlige elektroniske tjenester og at tiltak for å bedre forståelsen og tilgjengeligheten for de svakere gruppene vil komme alle brukere til gode.

Omsatt i tiltak for Brønnøysundregistrene

- Kort sikt:
  - Altinn 5.1 (september 2007):
    - Forbedret påloggingsløsning:
      - Bedre støtte til påloggingsprosess
      - Altinn husker hvilken pålogging brukeren benyttet sist
    - Ny søkemotor - kan søke på ulike kriterier/kategorier (skjema, artikler, hjelp, fritekst)
    - Hjelp til regelverk (kobling til ”Spør oss”)

- Lengre sikt:
  - Bruke UNIMOD videre til å identifisere mulige tiltak for å tilpasse brukergrensesnitt til egnede formål og målgrupper
  - Fokusere videre brukerinvolvering og utvikle metodikk for brukerinvolvering (designprosesser og brukertesting).

- Tiltakenes effekt vil bli målt og fulgt opp fra både Brønnøysundregistrene og UNIMOD-prosjektet