

”Gjør døren høy – gjør porten vid”

Offentlige elektroniske tjenester for alle



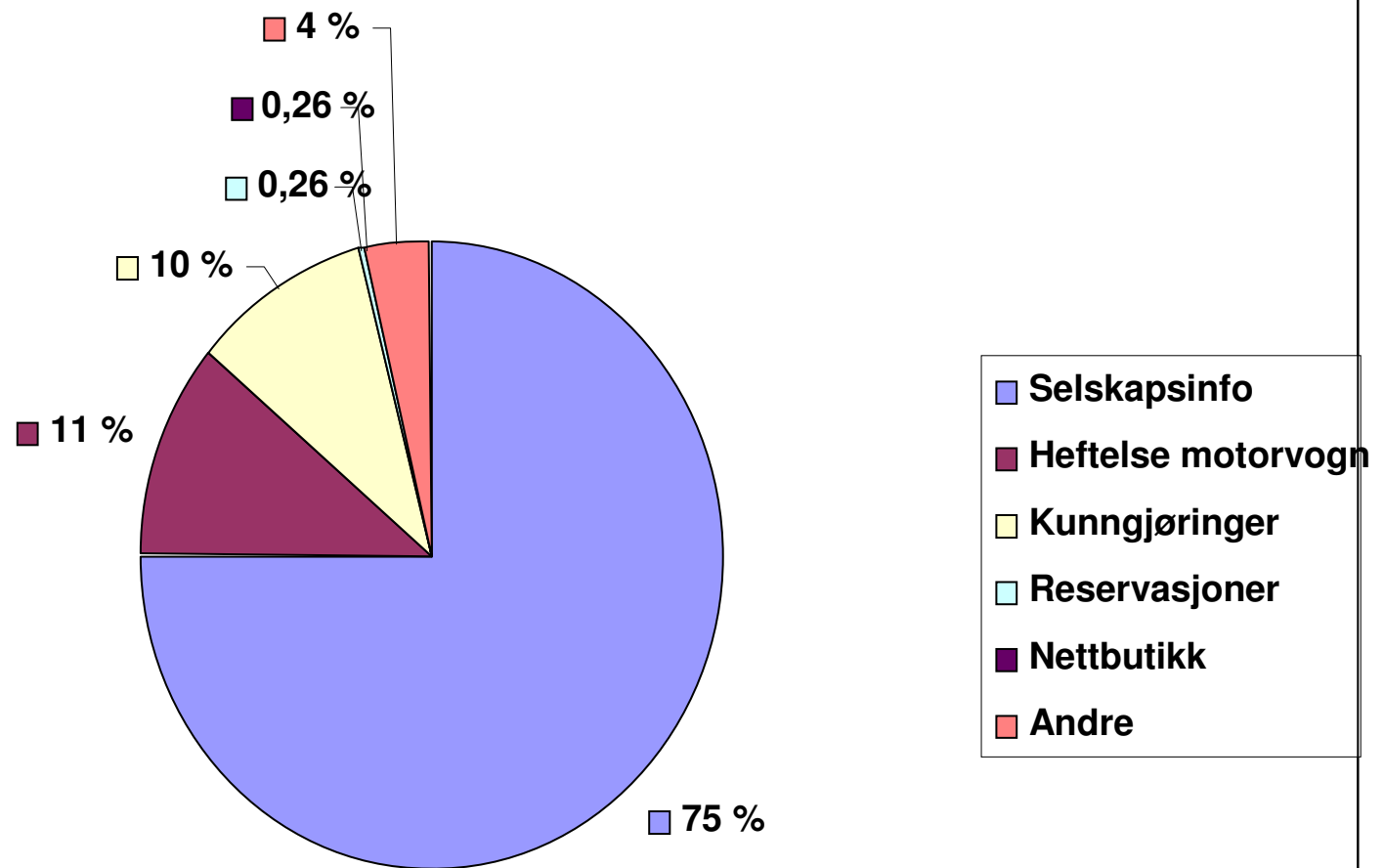
Sverre Bauck (Seniorrådgiver, Brønnøysundregistrene)

Lasse Udjus (Seniorrådgiver, Karde)

Utgangspunkt

- Brønnøysundregistrene forvalter store publikumsrettede elektroniske tjenester:
 - **Altinn** – kanal for skjemabaserte tjenester som selvangivelse, flyttemelding, osv
 - **Brreg.no** - Brønnøysundregistrenes egen internettportal og elektronisk tilgjengelige registertjenester:
 - Enhets- og foretaksregisteret
 - Regnskapsregisteret
 - Løsøreregisteret (med heftelser i kjøretøy)
 - Etc.

Andeler av 52 millioner avgivelser fra BR i 2006



Utgangspunkt forts....

- Tilgjengelighet betyr at tjenestene kan nås på Internet.

Hvordan innfri forventningene?

**Ikke bare å legge
tjenestene ut på nett !!**

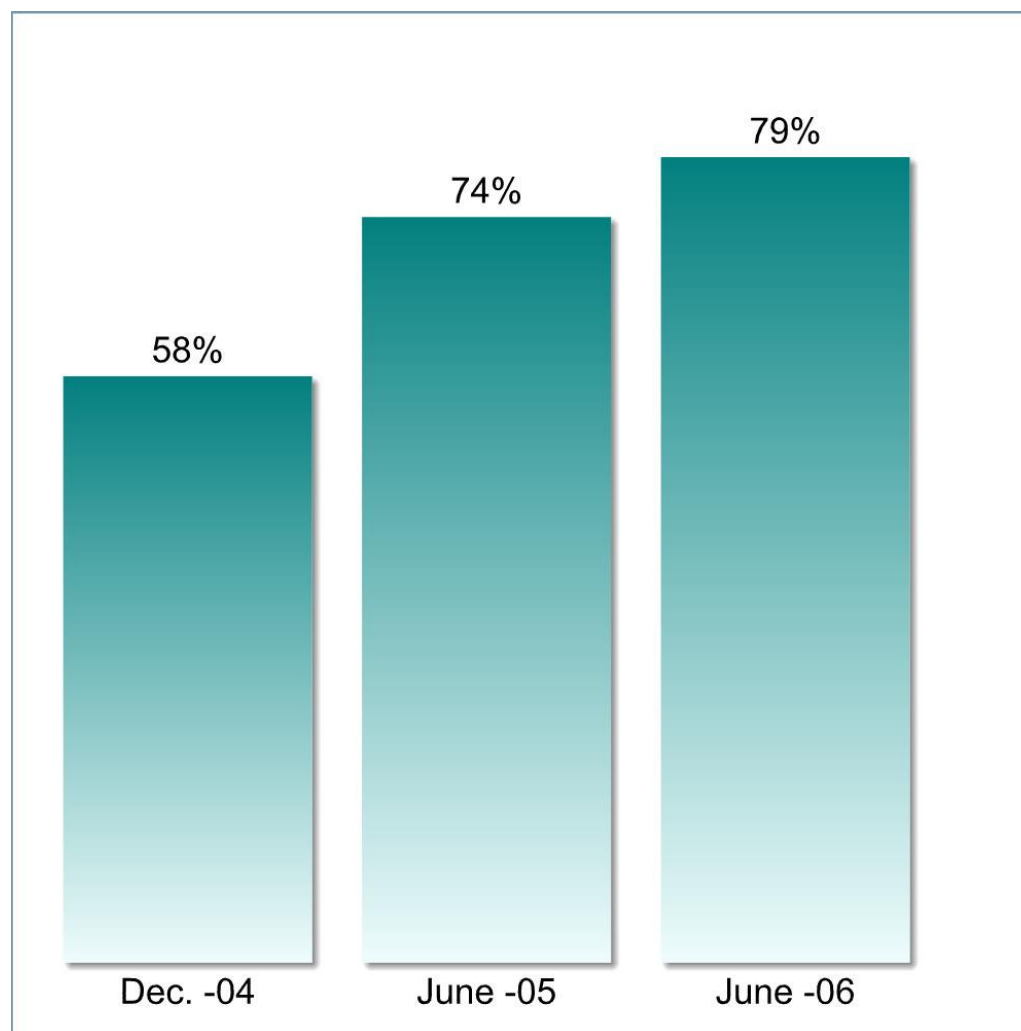
Tiltak for å sikre gode og tilgjengelige tjenester

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

⇒ Verifisere ved brukertesting

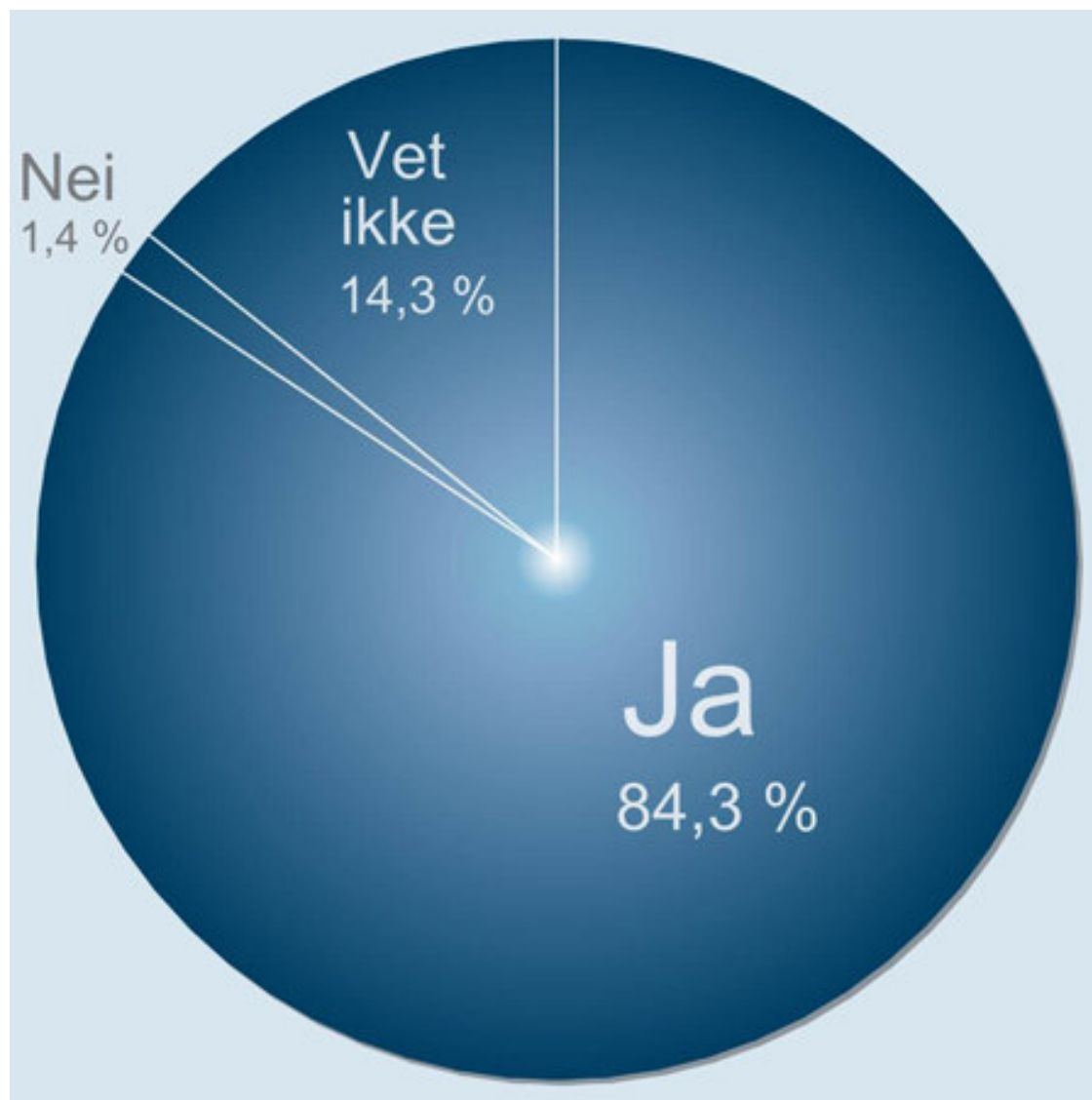
Det er enkelt å bruke Altinn

**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 brukerservice



Kategori	Prosentvis
Finne tjeneste	27 %
Roller/Rettigheter	12 %
Pålogging	33 %
Utskrift	4 %
Vedlegg	9 %
Utfylling/innsending	12 %
Årsoppgjørprogram	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

Sensorisk

Grunnleggende funksjonshemming

Motorisk

Økende funksjonsevne

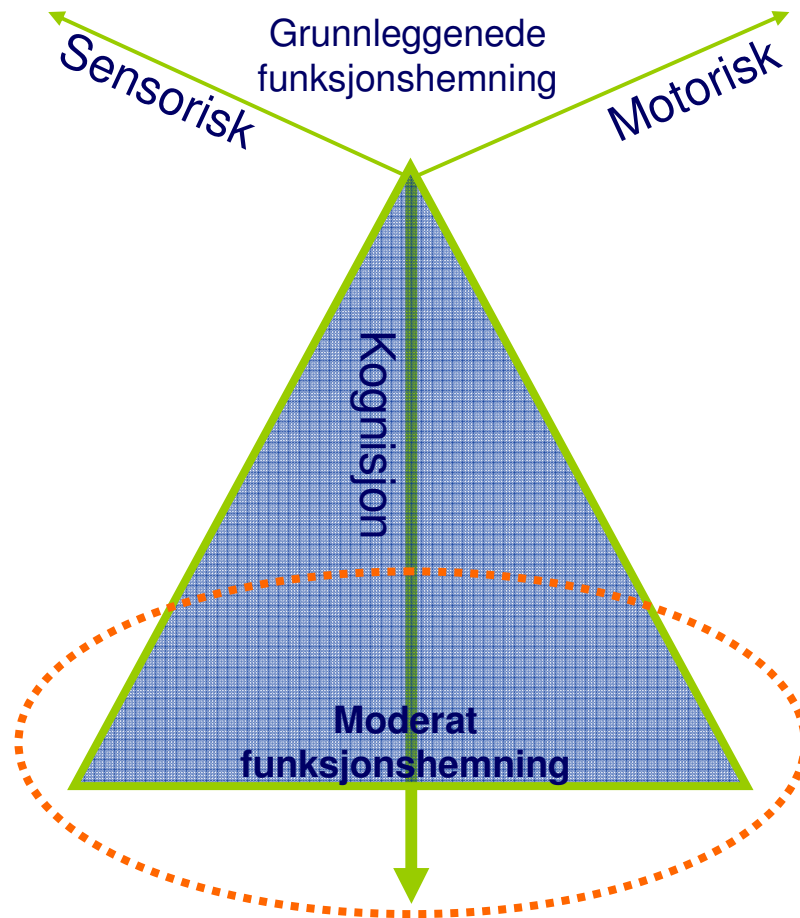
Kognisjon

Moderat funksjonshemming

20-30% av befolkningen

Orientering
Hukommelse
Læring (lese, skrive)
Problemløsing
Konsentrasjon

Økende kognitiv funksjonsevne



Hypotese

Løsninger som kompensere 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

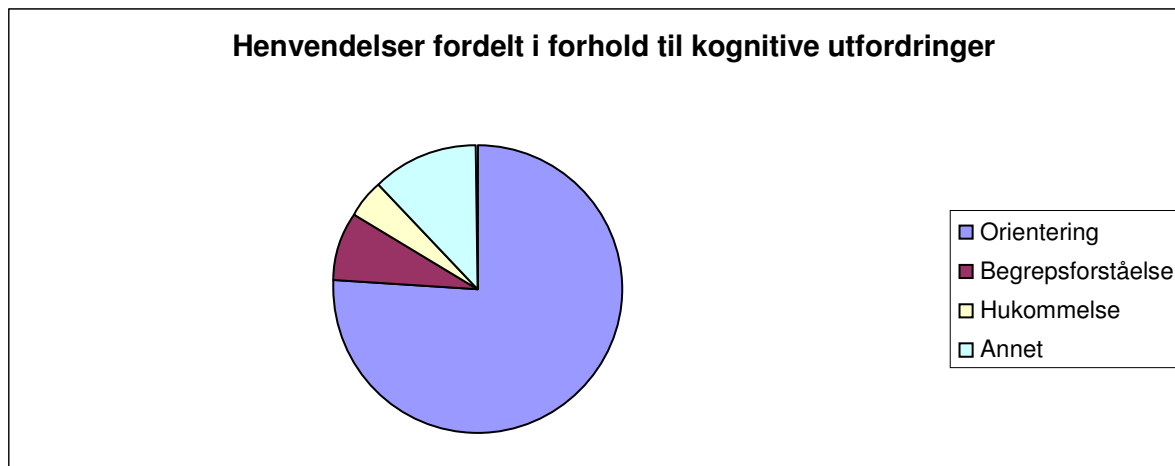
UNIMOD gjorde i mai 2007 en kartlegging av henvendelser til Altinn brukerstøtte. Hensikten var å analysere ulike ***kognitive utfordringer*** i bruk av Altinn.

Resultater fra analysen av henvendelser til Altinn brukerservice



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

Kognitive faktorer (Altinn brukerservice)



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

Kilde til artikkel i Stat og styring (nr 3, 2007)

TJENESTER FOR ALLE

GJØR DØREN HØY – GJØR PORTEN VID

AKTUELT

HVORDAN KAN OFFENTLIGE ELEKTRONISKE TJENESTER
TILPASSES BEDRE TIL BRUKERE MED FORSKJELLIGE
KOGNITIVE FUNKSJONHEMNINGER.



Lasse Uigjus
UNIMOD-prosjektet,
Kardé AS

Gjennom det debrís VERDIKT-finansierte' forskningsprosjektet UNIMOD (se faktaboks) har blant annet Brønnøysundregistrene, Dekasenteret (statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet for mennesker med redusert funksjonsevne) og arbeidsforings- og arbeidsstøttekontoret i Åstvedt AS gått sammen for å se hvordan offentlige elektroniske tjenester kan tilpasses bedre til brukere med forskjellige kognitive funksjonshemninger.

Med kognitive funksjonshemninger menes problemer med for eksempel orientering, hukommelse, læring (lese- og skrivevansker), problemløsning, konsentrasjon og lignende (se figur 1). Ifølge Arbeidstilsynet har over 30 prosent av den voksne befolkningen så store lese- og skrivevansker at de ikke mestrer kravene i arbeidslivet.

De fleste brukere vil lett bli opplevde av kognitive utfordringer når de møter netjtjenester som de bare bruker årlig eller sjeldnere, særlig hvis disse ikke er vel tilrettelagt. Tall fra TNS Gallup viser at ca. 58 prosent av befolkningen over 60 år (ca. 520.000 mennesker i Norge) ikke bruker internett. Denne aldersgruppen vil ventelig være godt representert i målgruppen for UNIMOD-prosjektet.

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 gir i dag. Det er også slik at løsninger som kompensere 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.

Altinn som eksempel

Som et første case i prosjektet ønsket Brønnøysundregistrene å vurdere den offentlige saksportalen Altinn, som Brønnøysundregistrene selv har forvaltningsansvaret for. Dette ble gjort ved å gå nærmere inn i dialogen mellom brukerne og Altinn brukertilrette (ABS). I perioden 29-30. mai 2007 gjennomførte derfor prosjektet lytting til samtaler mellom brukere av Altinn og ABS. Perioden var bevisst valgt, da innleveringsfristen for selvangivelsen for næringsdrivende var 31. mai 2007, og at man da hadde et stort trykk av brukere på løsningen.

Utfordrende resultater

Selv etter flere år med stadig fokus på brukere og brukervennlighet i løsningen, dreier fortsatt rundt en tredjedel av henvendelsene til Altinn brukerstøtte seg om å komme innenfor døren, altså pålogging til portalen www.altinn.no. Videre har ca. 12 prosent problemer med å finne ut hvilken rolle de skal velge for den tjenesten de skal benytte. 27 prosent av brukere har problemer med å finne frem til selve tjenesten. Sammenlagt har altså så mange som 72 prosent, eller nærmere tre fjerdedeler av alle som henvender seg til Altinn brukerstøtte, problemer med å komme i gang med å bruke tjenesten. Resterende 28 prosent fordeler seg på flere områder ved bruk av

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

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.

Tiltak for forbedring av Altinn

- Kort sikt:
 - Altinn 5.1 (høsten 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
 - Fokuserere videre brukerinvolvering og utvikle metodikk for brukerinvolvering (designprosesser og brukertesting).

Oppsummert

UNIMOD har analysert og systematisert svakheter med tilhørende belastninger for BR. Dette gir mulighet til å spisse forbedringer slik at ressurser kan brukes bedre.

Takk for oppmerksomheten 😊