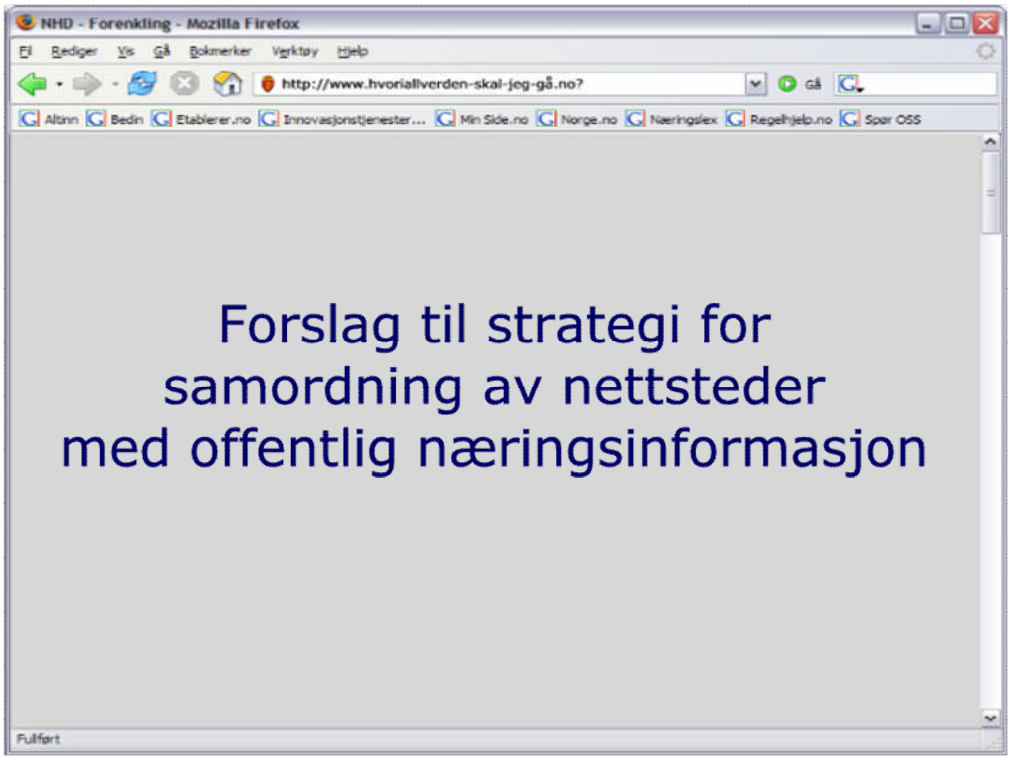
FORVALTNINGSINFO
Bedre samspill forvaltning * næringsliv
Forvaltningsinfo AS, Sinsenveien 67 A, 0586 OSLO

Foretaksregisteret
NO 876 328 372 MVA

Telefon 22 22 34 00
Telefaks 22 22 34 50

Næringsrett på Internett



Forvaltningsinfo AS, 16. januar 2007 for Nærings- og handelsdepartementet

Verdensveven - Formidling av offentlig informasjon
Statens informasjonstjeneste 1999:

«Det er imidlertid mulig å oppfatte denne historien på en annen måte. Den kan leses slik at vevteknologien er et drageegg som ser innbydende ut, men som fort tar makten fra finneren og begynner å leve sitt eget liv. Teknikken har stor egentyngde. Det finnes mange eksempler på at teknikerne har tatt over, og enkle, nyttige tjenester har utviklet seg til overbelastede, sårbare pengesluk. Det er viktig å være oppmerksom på denne faren og praktisere kommunikasjonsprinsippet, som innebærer at det er brukernes (i motsetning til informasjonsarbeidernes) behov som skal styre informasjonsarbeidet.»

Forord

I mangel av noe bedre uttrykk har vi brukt begrepet «næringsrett» i tittelen på denne rapporten. Det er et forsøk på å favne over så vel rettsregler som rettigheter for næringslivet. Eller mer presist; næringsrettet *regelinformasjon,* informasjon om offentlige *støtteordninger* til etablerere og næringsliv og *veiledning* om hvordan etablerere og bedrifter kan opptre i praksis for å oppfylle rettsreglene og få tilgang til rettighetene.

Rapporten er laget på oppdrag fra Nærings- og handelsdepartementet, som ønsker en vurdering av arbeidsdeling og felles strategier for de eksisterende og planlagte statlige nettstedene med etatsoverskridende informasjon om næringsregler og offentlige ordninger.

Nye dedikerte næringsregeloversikter vokser stadig fram på nettet, noen i statlig regi, en rekke kommunale og ganske mange private. Det dreier seg dels om egenutviklede informasjonssider, dels om veivisere med lenker til andres informasjon. I ulik grad gir nettstedene også informasjon om offentlige ordninger for støtte til og finansiering av etablering og næringsdrift.

Etter en kort beskrivelse av relevante nettsteders innhold og organisering, tar rapporten for seg generelle mål og prinsipper for offentlig informasjonsarbeid og utleder derfra konkrete forslag til hvordan innholdet kan samles bak færre inngangsdører og dermed forenkle næringslivets adgang til offentlig informasjon og offentlige tjenester.

Rapporten er skrevet med verdifulle innspill fra usability-eksperter og nøkkelpersoner fra ulike virksomheter som samarbeider om de relevante fellesnettstedene. Rapportens synspunkter står selvsagt fullt og helt for Forvaltningsinfos regning.

Samordningsarbeid i offentlig sektor er avhengig av entusiastiske nøkkelpersoners gjennomslagskraft, samarbeidsevne og kontaktnett. Offentlig ansatte som har engasjert seg i sektor- eller etatsoverskridende fellesprosjekter er en egen slags folk, som det alltid er moro å jobbe sammen med. Det kan bli friske diskusjoner, men alltid med tydelig brukerfokus og ganske fritt for revirbeskyttende tanker og fastlåste posisjoner.

Hvis jeg har forstått ildsjelene rett, og de får rimelig innflytelse på videreutviklingen av sine egne skaperverk, bør vi ha store muligheter for ytterligere samordning og forbedring av offentlig næringsinformasjon på Internett i de nærmeste årene.

Oslo 16. januar 2007

Tor Nygaard
Forvaltningsinfo AS

Innhold side

1. Innledning 7
1.1. Bakgrunn 7
1.2. Mandat og arbeidsform 8
1.3. Rapportens oppbygning 8
1.4. Litt om begreper 9

2. Nettsteder som inngår i analysen 10
2.1. De definerte sentrene (og hvordan de er definert) 10
2.1.1. Altinn 10
2.1.2. Norge.no 11
2.1.3. Virtuell brukerfront 12
2.2. Andre fellesnettsteder for næringslivet 12
2.2.1. Bedin.no 13
2.2.2. Etablerer.no 14
2.2.3. Innovasjonstjenester.no 15
2.2.4. Regelhjelp.no 16
2.2.5. Spør OSS 18
2.2.6. Næringslex 19
2.3. Likheter og ulikheter 20
2.3.1. Redaksjon og finansiering 20
2.3.2. Innhold og identitet 21
2.3.3. Tilleggstjenester 21
2.3.4. Budsjett og besøkstall 21

3. Informasjonsfaglige vurderinger 22
3.1. Statens informasjonspolitikk 22
3.2. Viktige forskjeller fra privat sektor 23
3.3. Formål: Helhet 24
3.4. Korrekt eller forståelig 25
3.5. Formell eller støttende 25
3.6. Inngangsside eller stikkordsøk 27
3.7. Arbeidsdeling og lenkepolitikk 28
3.8. **Våre konklusjoner**: Samspillprinsipper for offentlige nettsteder 30

4. Overordnet struktur for offentlige fellesnettsteder 31
4.1. Noen hovedskillelinjer 31
4.1.1. Kriterier for deling 31
4.1.2. Privatperson/næringsliv 31
4.1.3. Statlig/kommunal informasjon 31
4.1.4. Grovsortering av næringsinformasjon 32

4.2. Altinn – Senteret for næringsregler ... 33
4.2.1. Spør OSS ... 33
4.2.2. Regelhjelp ... 34
4.2.3. Bedin ... 35
4.2.4. Næringslex ... 35
4.3. Virtuell brukerfront – Senteret for næringsstøtte og -veiledning ... 35
4.3.1. Bedin ... 35
4.3.2. Etablerer.no ... 36
4.3.3. Innovasjonstjenester ... 36
4.4. Forholdet mellom Altinn, Virtuell brukerfront og norge.no ... 36
4.4.1. En for alle, alle for en ... 37
4.4.2. Kompromissløs todeling ... 37
4.4.3. Todeling med ekstrainngang ... 38
4.5. **Våre konklusjoner**: Hovedinnretning for samordningen ... 39

5. Styringsform: Senter/leietaker-modellen ... 40
5.1. Leietakerens behov ... 40
5.1.1. Spør OSS som eksempel ... 40
5.1.2. Opprettholde indre styring og struktur ... 40
5.1.3. Opprettholde selvstendig økonomi ... 41
5.1.4. Detaljert effektmåling ... 41
5.1.5. God markedsføring ... 42
5.1.6. Innflytting i tre trinn ... 43
5.2. Sentrenes behov ... 44
5.3. Senterrådet ... 44
5.3.1. Senterrådets sammensetning ... 44
5.3.2. Senterrådets oppgaver ... 45
5.3.3. Framtidige samordnings- og forenklingstiltak ... 45
5.4. **Våre konklusjoner**: Indre struktur og styringsform ... 47

6. Offentlig næringsinformasjon i Sverige og Danmark ... 48
6.1. Sverige ... 48
6.1.1. Sverige.se ... 48
6.1.2. Nutek – Företagarguiden ... 48
6.1.3. ALMI ... 48
6.1.4. Företagsregistrering ... 49
6.1.5. Generelt (første)inntrykk ... 49
6.2. Danmark ... 50
6.2.1. Borger.dk ... 50
6.2.2. Virk.dk ... 50
6.2.3. Startvækst ... 51
6.2.4. Generelt (første)inntrykk ... 51

1. Innledning

1.1. Bakgrunn

Tilgang til god informasjon om hvilke plikter som pålegges næringsdrivende, er avgjørende for juridisk akseptabel atferd hos det store flertallet av norske bedrifter uten egen juridisk ekspertise. Helt fra 1997-1998 har Internett blitt brukt som kanal for tverrsektoriell offentlig informasjon til næringslivet i Norge.

Nye dedikerte regeloversikter vokser stadig fram på nettet, noen i statlig regi, en rekke kommunale og ganske mange private. Det dreier seg dels om egenutviklede informasjonssider, dels om veivisere med strukturerte lenker til andres informasjon. I ulik grad gir nettstedene også informasjon om offentlige ordninger for støtte til og finansiering av etablering og næringsdrift.

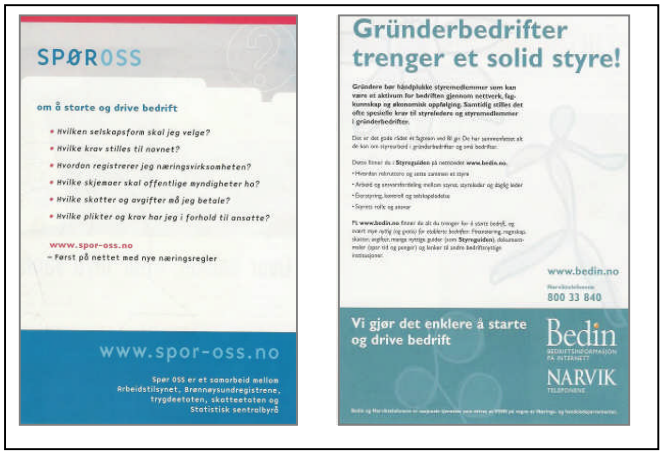
De ulike nettstedene har ulike kvalitetssikringsrutiner, de gir i ulik grad rådgivning (eksempler, sjekklister, tips osv.) i tillegg til ren faktainformasjon, de styres i ulik grad av de organene som forvalter omtalte regler, og de dekker ulike men klart overlappende regelområder.

Det er godt kjent, blant annet gjennom næringsorganisasjonene, at mengden nettsteder med rettsregler og rettigheter for næringslivet kan virke forvirrende for brukerne. Det er vanskelig å finne fram, uklart hvem som svarer på hva, og i verste fall kan man finne motstridende informasjon på grunn av varierende oppdateringsgrad og ulikt presisjonsnivå.

En rekke private portaler gjengir rettsregler for næringslivet, ofte i kombinasjon med markedsføring av egne produkter og tjenester. Noen av dem har annonser for de offentlige nettstedene på framtredende plass, og det kan være vanskelig for brukerne å skille mellom forvaltningens egen framstilling og den private aktørens mer eller mindre oppdaterte fortolkninger av gjeldende regelverk.

For myndighetene er det et ekstra problem at man bruker ressurser på å vedlikeholde parallelle informasjonssett og på å markedsføre hvert sitt nettsted, tidvis side om side i samme etablerermagasin og i samme søkemotor. I tillegg kommer et betydelig merarbeid hos etater med forvaltningsansvar på det enkelte området, til kvalitetssikring av informasjonsutkast fra flere ulike nettredaksjoner.

En helhetlig tydeliggjøring av publiseringsprofil og nedslagsfelt for nettsteder med offentlig næringsinformasjon, kombinert med en viss sanering av publisert stoff, kan tydeliggjøre det offentlige informasjonstilbudet og hindre at en mengde ukoordinerte tiltak framstår som forvirrende enkeltelementer i mengden av private nettsteder. Det kan også virke bremsende på nye initiativ, og hindre nye portaler i å vokse inn i områder som allerede er godt og synlig dekket gjennom en helhetlig publiseringsstrategi for offentlig næringsinformasjon på Internett.



Figur 1 Dobbel forvirring til dobbel pris for staten?
Spør OSS og Bedin med hver sin helsides annonse i Gründer

1.2. Mandat og arbeidsform

På dette grunnlaget er Forvaltningsinfo bedt om å utforme forslag til strategi for samordning av offentlig næringsinformasjon på Internett.

Nærings- og handelsdepartementet har gitt følgende rammer for oppdraget:

> *«Forvaltningsinfo skal utarbeide en rapport til Nærings- og handelsdepartementet med situasjonsbeskrivelser og forslag til arbeidsdeling og felles strategier for de eksisterende og planlagte statlige nettstedene med etatsovergripende informasjon om næringsregler og offentlige ordninger, herunder hvordan nettstedene bør presenteres i og samarbeide med Altinn på lengre sikt. De viktigste kommunale og private nettstedene med tilsvarende informasjonsinnhold skal ses i sammenheng med de statlige.*
>
> *Rapporten skal også kort beskrive hvordan tilsvarende informasjonsoppgaver og avgrensningsproblemer er løst i Sverige og Danmark.*
>
> *I tillegg skal rapporten inneholde råd om hvordan andre, særlig etats- og kommuneportaler, kan nyttiggjøre seg og samarbeide med de etatsovergripende nettstedene mest mulig rasjonelt.*
>
> *[...]*
>
> *Utredningen skal presenteres i Forvaltningsinfos navn. Departementet skal invitere relevante nettsteder og sentrale statlige portaler (Altinn og Norge.no) med i en referansegruppe som kan gi innspill til arbeidet og komme med synspunkter til utkast underveis. De synspunktene rapporten ender opp med skal likevel stå for konsulentens egen regning.*
>
> *Gruppen skal møtes to - tre ganger i løpet av utredningsprosessen. For øvrig må de oppnevnte referansepersonene i rimelig utstrekning stå til utrederens disposisjon for intervjuer og for å skaffe fram nødvendig informasjon om det enkelte nettstedet..»*

Rapporten er utarbeidet av Tor Nygaard, som også har vært engasjert i etablering og vedlikehold av nettstedet Spør OSS siden starten.

Konsulenten hadde innledningsvis åpne diskusjonsmøter med enkeltpersoner og/eller redaksjoner ved hvert enkelt av de miljøene som har interesser i de nettstedene analysen omfatter.

Senere har Nærings- og handelsdepartementet invitert alle interesserte til to dagssamlinger i Oslo hvor nettstedene presenterte seg enkeltvis for deltakerne, som deretter fikk anledning til å spille inn synspunkter etter gruppevise diskusjoner. Deltakere på workshopene er oppgitt i vedlegg 1.

På den siste samlingen presenterte Forvaltningsinfo ulike mulige konklusjoner til sentrale problemstillinger, slik at deltakerne kunne imøtegå og/eller supplere konsulentens resonnement.

Det er også avholdt et faglig møte med Netlife Research og Creuna, som begge har sentrale oppgaver i tilknytning til noen av de aktuelle nettstedene.

Alle innspill fra møter og samlinger har gitt verdifulle bidrag til rapporten. Likevel står selvsagt rapportens betraktninger og konklusjoner for Forvaltningsinfos egen regning.

1.3. Rapportens oppbygning

Kapittel 2 gir en kort beskrivelse av hvert av de aktuelle nettstedene, basert på offentlige dokumenter og egenomtale fra nettsidene, kombinert med besvarelser til prosjektet fra den enkelte redaksjonen.

Kapittel 3 drøfter hvordan den statlige informasjonspolitikken og informasjonsfaglig teori som nettredaksjonene har et felles forhold til, leder fram mot generelle prinsipper for samspill mellom offentlige nettsteder.

Ut fra disse prinsippene arbeider vi oss i kapittel 4 fram til en mulig fordeling av innhold mellom de sentrale statlige portalene og foreslår hvordan hvert enkelt av de andre nettstedene kan innplasseres i disse.

Kapittel 5 tar for seg hvilke metoder for organisering og arbeidsdeling mellom interessentene som best kan støtte opp om den foreslåtte innholdsfordelingen.

Helt til slutt i kapittel 6 gir vi et overordnet bilde av situasjonen i Sverige og Danmark.

Forvaltningsinfos konkrete forslag og råd gis bakerst i hvert av kapitlene 3 – 5, under overskriften «Våre konklusjoner».

1.4. Litt om begreper

De fleste av oss bruker begrepene «nettsted», «portal» og «hjemmeside» litt om hverandre. Men trolig tolker de fleste inn i «portal»-begrepet at nettstedet favner over et stort og variert emne eller område og har som (hoved)oppgave å tilby oversikt og brukerrettet strukturering av informasjonsressurser og tjenester. Noen vil også anta at portalen i stor grad inneholder eller viser til informasjon og tjenester som eieren ikke selv har kontroll og myndighet over.

I denne rapporten kommer vi ikke til å være veldig trofast mot strenge definisjoner på dette området. Det er ikke viktig i vår sammenheng. Vi vil forsøksvis la «**nettsted**» være en samlebetegnelse for alle informasjonssamlinger på Internett. For å slippe å problematisere kontroll- og myndighetsaspektet i utrengsmål, foretrekker vi betegnelsen «virksomhets- (eller etats-) nettsted» framfor «virksomhetsportal». Og «**fellesnettsted**» er et greit navn for nettsteder som presenterer informasjon på tvers av etats-/forvaltningsområder, når vi vil unngå å gi signaler om nettstedeierens innflytelse på eget og lenket innhold.

Vi skal konsentrere oss om offentlig næringsinformasjon. Med «**næringsinformasjon**» vil vi da mene informasjon som eksplisitt angår selve *næringslivsaktøren,* det vil si den juridiske personen, enkeltpersonforetaket osv. som har adgang til eller forbereder å drive næringsvirksomhet, eller den *virksomheten* som utøves av, og i rollen som, slik aktør.

2. Nettsteder som inngår i analysen

Alle kommuner i Norge og tilnærmet alle statlige etater har egne nettsider, og i tillegg finnes det mange temaportaler. For eksempel er det opprettet ca. 70 ulike portaler/nettsteder bare i utdanningssektoren i følge Norge.no. Her skal vi ta for oss nettsteder som, på tvers av etatsgrenser, har til hovedoppgave å gi eller vise til næringsrettet *regelinformasjon,* informasjon om offentlige *støtteordninger* til etablerere og næringsliv og *veiledning* om hvordan etablerere og bedrifter mest hensiktsmessig kan opptre for å oppfylle rettsreglene og få tilgang tilrettighetene. Og vi konsentrerer oss om *offentlige* nettsteder. Det vil si at de finansieres over Statsbudsjettet ved direkte bevilgning eller via en eller flere offentlig finansierte virksomheter, og at offentlige myndigheter har sterk innflytelse på tjenestenes innhold.

2.1. De definerte sentrene (og hvordan de er definert)

Både Regjeringens handlingsplan Et enklere Norge[1], eNorge-planen[2] og den ferske Stortingsmelding nr. 17[3] (ikt-meldingen) framhever Altinn og Minside som de sentrale leverandørene av elektroniske *tjenester* til henholdsvis næringslivet og privatpersoner.

Altinn skal etter de samme styringsdokumentene også utvikles til å bli hovedportalen for samordnet *informasjon* til næringslivet, mens et beslektet informasjonsoppdrag er lagt til nettstedet norge.no.

Ikt-meldingen er kort men klar om plasseringen av ansvar for å sikre tjenestetilfanget på Altinn og Minside:

> *«Elektroniske tenester, både til innbyggjarar og næringsliv, skal vere tilgjengelege via innbyggjarportalen Miside og næringslivsportalen Altinn. Kvar einskild verksemd vil ha ansvaret for å følgje opp dette i praksis.»*

Regjeringen har ikke gitt like tydelige signaler om hvordan man tenker seg ansvarsfordelingen på informasjonsområdet. Dette er et viktigere tema i Altinn enn ved Minside og norge.no, som primært er *veivisere/presentatører* og bare i svært liten grad *produserer* egen informasjon.

Siden Minside så tydelig skal begrense seg til tjenester for privatpersoner, er nettstedet **norge.no** den interessante «konkurrenten» til **Altinn** som eventuell leverandør av informasjon om rettigheter og rettsregler for næringslivet.

Men regjeringens plandokumenter introduserer også en tredje aktør med samordnings- og koordineringsansvar for næringsrettet offentlig informasjon: **Virtuell brukerfront**, som er prosjektets navn og ikke navn på det framtidige nettstedet, er foreløpig på et tidlig planleggingsstadium, men skal spille en viktig rolle for koordinering av informasjon om alle offentlige støtteordninger til etablerere og næringsliv (det såkalte virkemiddelapparatet).

2.1.1. Altinn

Altinn (www.altinn.no) driftes og forvaltes av en sentral forvaltningsorganisasjon (Altinn sentralforvaltning). Hittil har Altinn primært vært et etatssamarbeid om elektroniske skjemaer og innrapportering, etter hvert også med elektronisk postkasse for tilbakemeldinger til den enkelte bedriften.

---

[1] **Regjeringens handlingsplan for Et enklere Norge 2005-2009**: Forenkling og tilrettelegging for næringslivet (pdf 290 kB), 16. juni 2005

[2] **eNorge 2009 - Det digitale spranget**, juni 2005

[3] **Eit informasjonssamfunn for alle**, St.meld. nr. 17 (2006-2007), 15. desember 2006

Et stort flertall av norske bedrifter leverer selvangivelse og mva-oppgave gjennom Altinn, som ved årsskiftet 2006/07 inneholder i overkant av 120 skjemaer fra 18 samarbeidende etater.

Målsettingen om å inkludere regelinformasjon («elektroniske informasjonstjenester») i Altinn er kommet til som del av handlingsplanen Et enklere Norge:

> *«I løpet av 2008 skal all informasjon som dekker næringslivets behov for kunnskap om offentlige ordninger, regelverk osv. være tilrettelagt på en brukervennlig måte for enkelt søk/gjenfinning på nett. Informasjonen skal samordnes og koordineres slik at næringslivet lett kan finne frem til oppdatert og kvalitetssikret informasjon. Generell informasjon skal være tilrettelagt i Altinn. Annen informasjon skal kunne nås via gode henvisninger/linker fra Altinn.»*

For å oppfylle regjeringens målsetning gjennomfører for tiden Altinn sentralforvaltning en omfattende redesign av altinn.no.

I Statsbudsjettet for 2007[4] heter det under overskriften «Altinn – næringslivets dør til offentlige tjenester »:

> *«Det er en målsetting at næringslivet i løpet av 2008 skal få én inngangsportal til alle offentlige tjenester, ett sted å finne og sende inn alle pålagte skjema og andre tjenester, og med postboks og arkiv for all kommunikasjon med det offentlige. Alle typer tjenester skal være tilgjengelige via portalen, også relevant informasjon om regelverk og andre offentlige ordninger.»*

Vi merker oss det viktige skillet mellom «i Altinn» og «via Altinn» og at tjenesten skal ha et ansvar for å informere om både «ordninger» og «regelverk».

2.1.2. Norge.no

Nettstedet *norge.no* er en veiviser i ordets egentlige forstand. Den hjelper brukeren å finne fram, men presenterer ikke destinasjonens innhold selv. Tjenesten består hovedsaklig av systematiserte lenker til informasjon på statlige, fylkeskommunale og kommunale nettsteder.

På www.norge.no beskriver virksomheten seg selv slik (besøkt 18.12.2006):

> *«Norge.no sin viktigste oppgave er å være en veiviser for brukere av offentlige tjenester. Norge.no skal gjøre det oversiktlig å finne frem til offentlig informasjon og sikre at du som bruker får en enkel tilgang til å utføre offentlige tjenester. Norge.no er en egen virksomhet underlagt Fornynings- og administrasjonsdepartementet.*
> *[...]*
> *Norge.no driver nettjenestene www.norge.no, www.noreg.no og www.norway.no. I tillegg har Norge.no en publikumstjeneste som hjelper brukerne med spørsmål om det offentlige. De fleste brukerne tar kontakt via telefon, e-post, nettprat eller SMS.»*

Også innbyggerportalen Minside skal hjelpe folk å finne fram i det offentlige. Slik formuleres det i Statsbudsjettet for 2007[5]:

> *«På MiSide vil den einskilde innbyggjar få utført offentlege tenester, få innsyn i informasjon om seg sjølv i offentlege register og ei sikker elektronisk postkasse for meldingar til og frå forvaltninga. MiSide vil gjere kvardagen enklare for den einskilde ved at tenester frå ulike offentlege verksemder kan nåast frå ein og same stad, og vi får ei meir open forvaltning som gjer det mogleg å få betre innsyn.»*

---

[4] St.prp. nr 1 (2006-2007) - Nærings- og handelsdepartementets budsjettforslag

[5] St.prp. nr 1 (2006-2007) - Fornyings- og administrasjonsdepartementets budsjettforslag

På Minside kan brukeren få innsyn i informasjon om seg selv i ulike offentlige registre og få utført ulike offentlige tjenester som bytte av fastlege og endring av skattekort. Minside tilbyr også en elektronisk postkasse, slik Altinn gjør for næringslivet.

Ved lanseringen 18. desember 2006 kunne portalen by på en grunnpakke med et utvalg av tjenester fra 6 statlige etater og 23 kommuner.

I tiden framover vil arbeidsdelingen mellom nettstedene norge.no og Minside være et tema hos etaten i Leikanger, som ikke vi skal ha synspunkter på. Derimot må vi merke oss at norge.no ikke har noen klar grense mot Altinn. Også næringslivet er blant de «brukere av offentlige tjenester» som skal finne vei ved hjelp av norge.no, etter den nåværende avgrensningen av nettstedets oppgaver.

2.1.3. Virtuell brukerfront

Nærings- og handelsdepartementet har startet arbeidet med å utvikle en «virtuell brukerfront» som skal gi brukerne en enkel tilgang til informasjon om hva virkemiddelapparatet tilbyr av rådgivning, assistanse og andre virkemidler, samt kontaktpunkter for de forskjellige tjenestene.

Formålet med portalen er beskrevet slik i Statsbudsjettet for 2007[6]:

> *«Virtuell brukerfront skal være en nettbasert portal som skal lede til svar på spørsmål om virkemidler innen næringsrettet forskning, næringsliv og internasjonalisering, samt virkemidler tilgjengelig innen EU/EØS. Ut fra formålet skal den virtuelle brukerfronten dekke følgende behov:*
>
> - *være en informasjonskanal for alle offentlige støtteordninger til næringslivet*
> - *gi informasjon om hva som tilbys av assistanse, tjenester og ordninger, uten at brukeren behøver å kjenne de ulike institusjonene eller deres fokusområde*
> - *lede brukeren til annen offentlig informasjon for næringslivet»*

Den overordnede avgrensningen av omfanget er annerledes enn for Altinn («støtteordninger»), men også Virtuell brukerfront vil ta et ansvar for lenker til «annen offentlig informasjon».

Så sier man da også i Statsbudsjettet at

> *«Arbeidet med utviklingen av en virtuell brukerfront skal også ses i sammenheng med planene for videreutvikling av Altinn».*

Virtuell brukerfront skal etter planen omfatte informasjon fra 20 -30 institusjoner og enkeltvirkemidler av svært ulik omfang og kompleksitet. Foreløpig ser man i hovedsak for seg at nettstedet skal bli en avansert veiviser, sannsynligvis med ganske komplekse søke- og filtreringsmuligheter, og altså ikke drive med egen produksjon av informasjon i særlig grad.

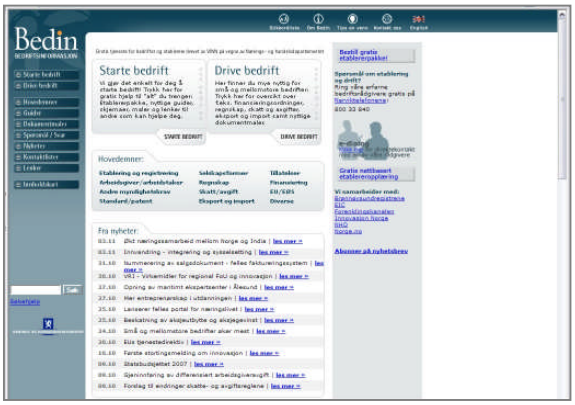
2.2. Andre fellesnettsteder for næringslivet

Beskrivelser og stikkord under dette punktet er gjengitt fra en enkelt spørreundersøkelse blant redaksjonene, hvis ikke annen kilde er nevnt. En kortversjon i tabellform finnes i Vedlegg 2. Etter gjennomgangen drøfter vi likheter og ulikheter (punkt 2.3).

[6] St.prp. nr 1 (2006-2007) - Nærings- og handelsdepartementets budsjettforslag

2.2.1. Bedin.no

Bedin retter seg mot både etablerere og etablert næringsliv, hovedsakelig små og mellomstore bedrifter. Andre brukere er rådgivere innen privat og offentlig sektor og ansatte og elever/studenter i utdanningssektoren.



Figur 2 Bedin, forside (www.bedin.no)

Narviktelefonene og Bedin beskrives slik i Statsbudsjettet for 2007[7].

> *«Bedre og lettere tilgjengelig informasjon til næringslivet er et prioritert mål for regjeringen. Målet for tilskuddet til Narviktelefonene og Bedin er å samordne og bedre tilgjengeligheten til bedriftsrettet informasjonsformidling.*
>
> *– Narviktelefonene gir gratis informasjon tilnæringslivet og publikum om etablerer-, bedrifts- og Europaspørsmål. Tjenesten skal forenkle tilgangen på informasjon om offentlige virkemidler og rammevilkår for å etablere og drive næringsvirksomhet.*
>
> *– Bedriftsinformasjon på Internett (Bedin) er et elektronisk tilbud av bedriftsrelaterte emner med linker til andre aktuelle nettsider og en svartjeneste på e-post. Bedin tilbyr også lett til gjengelige veiledninger og maler til forretningsdokumenter.*
>
> *VINN er ansvarlig for utvikling og drift av Narviktelefonene og Bedin.»*

Bedin har som mål å gi tilgang til «alt» av offentlig informasjon som er nødvendig for å starte og drive næringsvirksomhet. Det medfører at man ikke bare henviser til myndighetskrav og forskrifter, men også kan lede brukeren til tjenester og tilbud fra virkemiddelapparatet. Bedin har dessuten ambisjon om å vise regelverket i en helhetlig sammenheng. Hva du *må* gjøre settes i sammenheng med hva du *kan* gjøre.

Hovedstruktur
Fast hovedmeny med tilgang til seksjonene. Tematisk inndeling i «starte bedrift» og «drive bedrift». Emner/faktainformasjon med henvisning til myndigheter er supplert med guider, ofte stilte spørsmål, nyheter, dokumentmaler og omfattende kontaktlister innenfor 7 ulike områder.

Emner og en omfattende etableringsguide finnes også på engelsk.

Omfang
1 777 temasider fordelt på 12 forskjellige, relevante hovedemner. 30 guider, 77 dokumentmaler og 147 spørsmål/svar. Totalt mer enn 1200 kontaktlister - f.eks. næringshager med mer enn 100 oppføringer.

Tilleggstjenester
Nyhetsbrev, utsendelse av etablererpakke, epost-svar og eDialog – en chatte-tjeneste som er bemannet på dagtid. Søk i eget nettsted. Via erfaringsbasert synonymordbok fanges søk som ikke er presise eller som til og med er skrevet feil.

Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring
Omfattende og detaljerte kvalitetssikringsrutiner internt for alle deler av nettstedet. Kontinuerlig overvåking/endring av innhold ved eventuelle nyheter fra alle sentrale myndigheter. Endringer og vedlikehold er tillagt medarbeidere med fagansvar for forskjellige deler av nettstedet.

[7] St.prp. nr 1 (2006-2007) - Nærings- og handelsdepartementets budsjettforslag

Styrende organer
Nettstedet drives av VINN på oppdrag fra Nærings- og handelsdepartementet.

Besøkstall og budsjett
Ca. 7 mill. sideoppslag for 2006. Budsjett på 11,95 mill. kroner (inkl. Narviktelefonene) for 2007.

2.2.2. Etablerer.no

Etablerer.no er ikke omtalt i Statsbudsjettet, men presenterer seg slik selv på nettstedet (besøkt 20.12.2006):

> *«Innholdet på www.etablerer.no er en tjeneste fra VINN som driftes med støtte fra Innovasjon Norge. Tjenesten etablerer ikke et avtaleforhold mellom VINN og brukeren eller med Innovasjon Norge og brukerne. Bruken av nettstedet er gratis og frivillig for deg.*
>
> *Nettstedet er utviklet på oppdrag fra Nærings og handelsdepartementet og driftes med støtte fra Innovasjon Norge.*

Figur 3 Etablerer.no www.etablerer.no

> *Formålet er å gi etablerere, småbedrifter og andre en innføring i sentrale emner rundt oppstart av egen virksomhet. Dette gjøres ved å tilby elektroniske kurs (e-læring), informasjon og tilgang til ulike verktøyer og materiell som VINN og utvalgte samarbeidspartnere har spesiell kompetanse for å utvikle og distribuere. Tjenesten skal være et supplement til ulike andre tjenester innenfor dette området (blant annet www.bedin.no, Narviktelefonene og ulike tjenester levert fra Innovasjon Norge), og bør ses i sammenheng med disse.»*

Det framgår ikke tydelig hvorvidt det offentlige fullfinansierer denne tjenesten («med støtte fra») men vi anser den uansett som en del av den offentlige nettstedsfloraen. Vi merker oss imidlertid følgende passus i egenomtalen på nettstedet (besøkt 20.12.2006), som kan trekke i motsatt retning:

> *«Alt innhold, herunder tekst, ideer, grafikk og html kode er opphavsrettslig beskyttet, og kan ikke kopieres eller utnyttes kommersielt uten etter skriftlig samtykke fra VINN.»*

Etablerer.no gir tilgang til nettbasert læring for å gi etablerere, småbedrifter og andre en innføring i sentrale emner rundt oppstart av egen virksomhet (etablererkompetanse). E-læringen kan gjennomføres individuelt i brukerens eget tempo. I tillegg er systemet brukt ved gjennomføring av etablererskoler («blended learning»). Etablererskoler har egne grupper for deling av erfaringer, utveksling av dokumenter mv. Det finnes også grupper for bedrifter som ønsker å bruke kvalifiserte coach'er.

Hovedstruktur
En åpen del med tilgang til nyheter, informasjon om nettstedet, de som står bak og hvem etablerer.no samarbeider med. Registrerte brukere får tilgang til e-læring, diskusjonsgrupper, lokale/regionale nyheter og verktøy for forretningsplanen.

Omfang
Stort e-læringssystem med hovedvekt på egen avklaring, markedsarbeid og økonomi.

Tilleggstjenester
Henvisning til Bedin og Narviktelefonene for informasjon om regelverk. E-postsvar og spørsmål/svar fra rådgivere via diskusjonsforumene. Søkefunksjon tilbys.

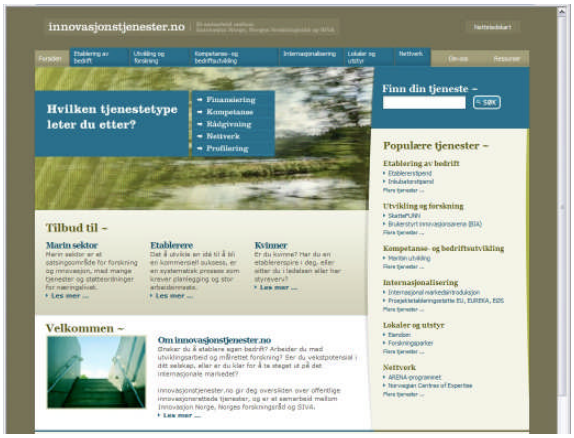
Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring
Fast intern redaksjonsstab med omfattende kvalitetssikringsrutiner.

Styrende organer
Faste kontaktmøter med Innovasjon Norge gjennom året.

Besøkstall og budsjett
Totalt 26 000 registrerte brukere. Ukjent andel er aktive. Anslag nye registrerte brukere 2007 er 8 000. Budsjett på ca. 3 millioner kroner i 2007.

2.2.3. Innovasjonstjenester.no

Innovasjonstjenester ble lansert 31. oktober 2006 og er altså et helt nyopprettet nettsted. Det retter seg først og fremst mot næringslivet – alle typer virksomheter fra oppstartbedriften til de aller største selskapene og bedrifter i nettverk. FoU-institusjoner med innovasjonsaktiviteter og samarbeid med næringslivet er også viktige potensielle brukere, sammen med næringslivets organisasjoner og forvaltningen på alle nivåer.



Figur 4 Innovasjonstjenester (www.innovasjonstjenester.no)

Nettstedet nevnes i Statsbudsjettet for 2007[8] under omtalen av Virtuell brukerfront:

> *«Innovasjon Norge, SIVA og Norges forskningsråd er i ferd med å utvikle en felles kundeport for sine virkemidler. Gjennom kundeporten skal brukerne kunne søke fram de ulike virkemidlene, uavhengig av hvilken av de tre institusjonene som forvalter dem. Kundeportprosjektet betraktes som et pilotprosjekt for den virtuelle brukerfronten.»*

«Kundeport-prosjektet» endte altså opp som nettstedet Innovasjonstjenester, og den videre utviklingen vurderes i forhold til den framtidige virtuelle brukerfronten.

Hovedstruktur
Fast horisontal hovedmeny gjennom hele tjenesten med kategoriene

- Etablering av bedrift
- Utvikling og forskning
- Kompetanse- og bedriftsutvikling
- Internasjonalisering
- Lokaler og utstyr
- Nettverk

Ca. 80 tjenestebeskrivelser som er merket med emneord (metatagger) som bransje, målgruppe, tjenestetype og fylke og som listes under de forskjellige kategoriene over.

[8] St.prp. nr 1 (2006-2007) - Nærings- og handelsdepartementets budsjettforslag

Omfang
Ca. 200 sider i databasen

Tilleggstjenester
Kontaktskjema til nettredaksjonen. Havner hos Innovasjon Norge som ev. sender videre til kontaktpersoner i de andre etatene.

Enkel søkefunksjonalitet hvor søkeresultatet sorteres etter relevans i forhold til antall forekomster av søketermen i dokumentet.

Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring
De tre aktørene har utnevnt redaktører for innovasjonstjenester.no som sørger for kvalitetssikring, redigering, sletting og opprettelse av nye dokumenter. Innovasjon Norge henter over tekst fra eget nettsted (RSS) mens de to andre spesialskriver tekster for nettstedet.

Styrende organer
Et redaksjonsråd bestående av en redaktør for hver av aktørene gjør beslutninger i forhold til utvidelser av metatag-lister, kategorier og innhold. Beslutningene bygger på anbefalinger fra ressurspersoner i de enkelte organisasjonene.

Teknisk utvalg med en representant fra hver av aktørene. Styringsgruppe med en representant fra hver aktør. Styringsgruppen skal godkjenne alle omfattende endringer ift. funksjonalitet, redaksjon og omstrukturering i tjenesten.

Besøkstall og budsjett
Ikke oppgitt besøkstall (nystartet 31.10.2006). Ikke vedtatt budsjett for 2007. Kostnadene fordeles mellom aktørene, basert på omfang.

2.2.4. Regelhjelp.no

Også Regelhjelp er omtalt i Statsbudsjettet for 2007[9]:

> *« «Regelhjelp.no» er en internettbasert bransjerettet regelverksveiviser som skal gjøre det enklere, særlig for små og mellomstore bedrifter, å finne ut hvilke krav på HMS-området som er særlig viktig for dem. Veiviseren ble etablert for 10 bransjer 1. september 2005 og omfatter regelverket til etatene for næringslivsrettet tilsyn, dvs. Statens forurensingstilsyn, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, Arbeidstilsynet, Næringslivets sikkerhetsorganisasjon og Mattilsynet.*
>
> *Veiviseren bygges nå suksessivt ut og skal innen utgangen av 2007 omfatte om lag 50 bransjer.»*

Figur 5 Regelhjelp (www.regelhjelp.no)

Nettstedet inneholder bransjesortert og kvalitetssikret regelverksinformasjon fra fem etaters forvaltningsområde, og konsentrerer seg altså om HMS-relaterte regler. HMS (Helse, Miljø og Sikkerhet) er en samlebetegnelse for alle regler om at produkter og tjenester skal oppfylle forskjellige sikkerhets- og kvalitetsbetingelser og for de krav til lokaler, verneinnretninger og tilrettelegging av arbeidet som skal sikre ytre miljø og trygghet for dem som gjør jobben.

[9] Statsbudsjettet 2007 - Arbeids- og inkluderingsdepartementets budsjettforslag

Det finnes også et annet fellesnettsted med HMS-informasjon, hmsetatene.no, som drives av (stort sett) de samme som står bak Regelhjelp. Dette skal fases ut på nyåret 2007 og behandles følgelig ikke her.

Hovedstruktur
Brukeren velger bransje eller taster inn virksomhetens organisasjonsnummer og kommer slik (via automatisk oppslag i Enhetsregisteret) til den bransjesiden som er aktuell for virksomheten.

På hver bransjeside presenteres relevante kategorier av krav, for eksempel arbeidsmiljø, brannvern m.v. I hver kategori presenteres de viktigste kravene for bransjen i tre nivåer.

- kort beskrivelse i en-tre setninger,
- utdypende tekst med ev. bransjespesifikk informasjon
- lenke til paragraf/regelsett i Lovdata.

Bruker kan også finne informasjon om krav/emner ved å velge Emner A-Å. En beskrivelse av selve nettstedet/konseptet finnes på engelsk og nynorsk.

Omfang
Nettstedet gir informasjon til 31 bransjer pr. desember 2006 med stort gjenbruk av tekster. Publiseringsløsningen bygger på emnekart og viser sider som er generert av mange fragmenter.

Regelhjelp.no inneholder totalt 4980 innholdssider, av disse er 454 emnesider. Andre sidetyper er kravtekster, bransjespesifikke tekster, regelverkslenker, publikasjonslenker og lenker til tilsynsmyndigheter og andre.

Tilleggstjenester
Bruker kan abonnere (gratis) på nyheter for sin bransje – eller for de bransjene vedkommende velger. Det legges ut nyheter fortrinnsvis om endringer i regelverk, men også tilgrensende nyhetsstoff som høringer, nye veiledninger og tilsynsaksjoner og -aktiviteter.

E-posthenvendelser videresendes til riktig samarbeidsetat. (2-4 henvendelser pr. dag). Sentral redaktør besvarer henvendelser som ikke sorterer under en av de andre etatene i samarbeidet.

Regelhjelp har en søkefunksjonalitet som gir treff på Regelhjelp.no og på de deltakende etaters nettsteder.

Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring
Hver etat er ansvarlig for sitt innhold. Innholdet skal være kvalitetssikret i etaten og utformet i samsvar med felles redaksjonelle retningslinjer. Hver etat har egne rutiner for etatsintern kvalitetssikring. Informasjonen skal oppdateres løpende – dvs. at regelverksendringer umiddelbart skal framgå på Regelhjelp.no.

Nå i prosjektfasen produseres informasjonen i bolker, med publisering av nye bransjer fire ganger årlig. Ved hver publisering gjennomføres det en systematisk gjennomgang og eventuell oppdatering av eksisterende stoff. Informasjonen skal oppdateres løpende.

I driftsfasen er planen å gjennomføre en systematisk gjennomgang av eksisterende informasjon to ganger årlig.

Styrende organer
Prosjektet er finansiert av Arbeids- og inkluderingsdepartementet ved tilskudd til SFT. Det ledes av en styringsgruppe bestående av direktører/avdelingsdirektører fra de deltakende etatene. Prosjektgruppe bestående av etatsredaktører/representanter fra de deltakende etater, prosjektleder og sentral redaktør. Næringslivet er representert i en egen referansegruppe.

Besøkstall og budsjett
Tallet på nyhetsabonnenter er økt fra 280 til 1150 i annet halvår 2006. Målsetting for 2007: 3000 abonnenter. Sidevisninger i 2006 ligger rundt 575 000, forventet i 2007: 1 million.

Budsjettet for 2007 er 3,3 millioner kroner.

2.2.5. Spør OSS

Spør OSS beskriver seg selv slik på nettstedet (besøkt 19.12.2006):

«Spør OSS er først og fremst en oversikt over «Ofte Stilte Spørsmål» om myndighetskrav du vil oppleve som etablerer eller bedriftsleder.

I tillegg til enkle svar på kompliserte spørsmål finner du henvisning til relevante lov- og forskriftsparagrafer. I de tilfellene du får vite at myndighetene skal ha opplysninger på et skjema, skal du også få hjelp til å finne det rette skjemaet.
[...]
Fem statlige etater, som har ansvaret for en betydelig del av de reglene du må følge som næringsdrivende, har gått sammen om disse sidene. Finner du ikke svar på det du lurer på, kan du sende ditt eget spørsmål til Spør OSS. Vi svarer deg direkte på e-post. Etter hvert som vi lærer hva brukerne er mest opptatt av, utvider vi spørsmålslistene og tjenestene på dette nettstedet.»

Figur 6 Spør OSS (www.spor-oss.no)

Hovedstruktur
Hovedfanene «Før du starter» og «Når du driver» og underemner under kategoriene

- Før du starter
- Registrering
- Dokumentasjon
- Skatt og avgift
- Arbeidsforhold.

Under hvert underemne finnes en samling spørsmål med hver sin tilhørende svarside. Svarsidene har lenker til fordypningstekst (internt og eksternt), lovparagrafer og skjemaer.

Omfang
Ca. 160 innholdssider. I tillegg kommer spørsmålsoversikter pr. underemne (ca. 30 sider).

Tilleggstjenester
Med jevne mellomrom fordeles de fleste spørsmål og svar fra nettstedet til to papirbrosjyrer. «**Spør oss før du starter egen bedrift**» er tilgjengelig ved ulike offentlige veiledningskontorer og inngår i etatenes etablererpakker sammen med relevante registreringsskjemaer. «**Spør oss når du driver egen bedrift**» sendes til alle nye bedrifter som registreres for MVA.

Finner du ikke et spørsmål som passer under et av emnene i Spør OSS, kan du skrive selv og få svar på e-post. Mailene behandles i første omgang av Opplysningstjenesten ved Brønnøysundregistrene. Spørsmål som gjelder de andre etatene videresendes dit. Spørsmål som går igjen, kan bli tatt inn på nettstedet og i brosjyrene.

Spør OSS har valgt å IKKE ha søkefunksjonalitet. Brukerne skal ikke måtte vite hva de lurer på, bare ledes til riktig spørsmål via et emne.

Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring
Tekstene utarbeides spesielt for nettstedet av innleid konsulent som også fungerer som redaksjonens sekretariat (utlyst oppdrag på anbud). Nye/endrede tekstforslag kvalitetssikres av relevant etat, sammen med lenkene til relevant lovtekst, skjema(er) og fordypningsinformasjon hos andre.

Styrende organer
Redaksjon med ett medlem fra hver av de fem eieretatene. Møtes 5-6 g. pr. år. Bedin møter som observatør. Reaksjonen er organisert som et informasjonsutvalg under Samarbeidsforum for Enhetsregisteret.

Besøkstall og budsjett
1,9 millioner sidevisninger, herav 1,2 mill. svarsider (innholdssider) og 25 000 svar på e-post. Hvert år sendes det ut 20-30 000 brosjyrer. Budsjettet for 2007 er på 750 000 kr. (inkl. produksjon av brosjyrer). I tillegg kommer etatenes egne kostnader til redaksjonsmøter, etatsvis kvalitetssikring av tekst og utsending av brosjyrer. E-postsvar ved Brønnøysundregistrene koster nå ca. én million pr. år men avlaster også etatens faste telefontjeneste (Opplysningstelefonen).

Det er besluttet at informasjonen i Spør OSS skal gjøres tilgjengelig i Altinn i løpet av 2007.

2.2.6. Næringslex

Blant de store kommunale aktørene er Oslo kommune, som forbereder lansering av sitt Næringslex på nyåret 2007. Tjenesten omtales slik på kommunens nettside[10] (besøkt 18.12.2006):

> *«Næringslex er et internettbasert oppslagsverk med nyttig informasjon for deg som skal starte eller driver egen bedrift. Her kan du finne oppskrift på hvordan du går frem ved oppstart, hvilke tillatelser du eventuelt må ha, etater du må forholde deg til og deres saksbehandlingstider. Næringslex inneholder også oversikt over de viktigste lover og forskrifter, samt relevante skjema og brosjyrer. I tillegg kan du finne informasjon om bl.a. skatt, merverdiavgift, regnskapsplikt og andre rettigheter og plikter du har som næringsdrivende. »*

Hovedstruktur
Inngangen til nettstedet skal være et søkefelt hvor brukeren skriver inn stikkord. Man får opp seks menyer man kan gå mellom:

- Hovedartikkelen (åpnes automatisk), de andre er
- Lover og forskrifter
- Kontakter
- Informasjonsmateriell
- Relaterte artikler
- Last ned fullversjon (pdf-fil som samler all informasjonen fra de fem andre menyene).

Omfang
Databasen inneholder rundt 600 stikkord. I tillegg har den kontaktinformasjon til en rekke offentlige instanser som er knyttet stikkord, samt relevante skjema og brosjyrer.

Tilleggstjenester
I Næringslex blir det mulig å sende en e-post til Servicekontoret for næringslivet med spørsmål man måtte ha. I tillegg er det mulig å tipse andre om en artikkel.

Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring
Servicekontoret oppdaterer all informasjon i databasen to ganger i året. Dette gjøres ved at man henvender seg til instansene og kvalitetssikrer at informasjonen er riktig.

[10] www.naringsetaten.oslo.kommune.no/tjenestevelger/naringslex/

Det er i databasen lagt opp til å ta ut statistikk som viser hvor mange som søker i databasen og hvilke ord de søker på.

Styrende organer
Servicekontoret for næringslivet i Næringsetaten.

Besøkstall og budsjett
Det foreligger ikke prognoser for framtidige besøkstall eller budsjett for 2007.

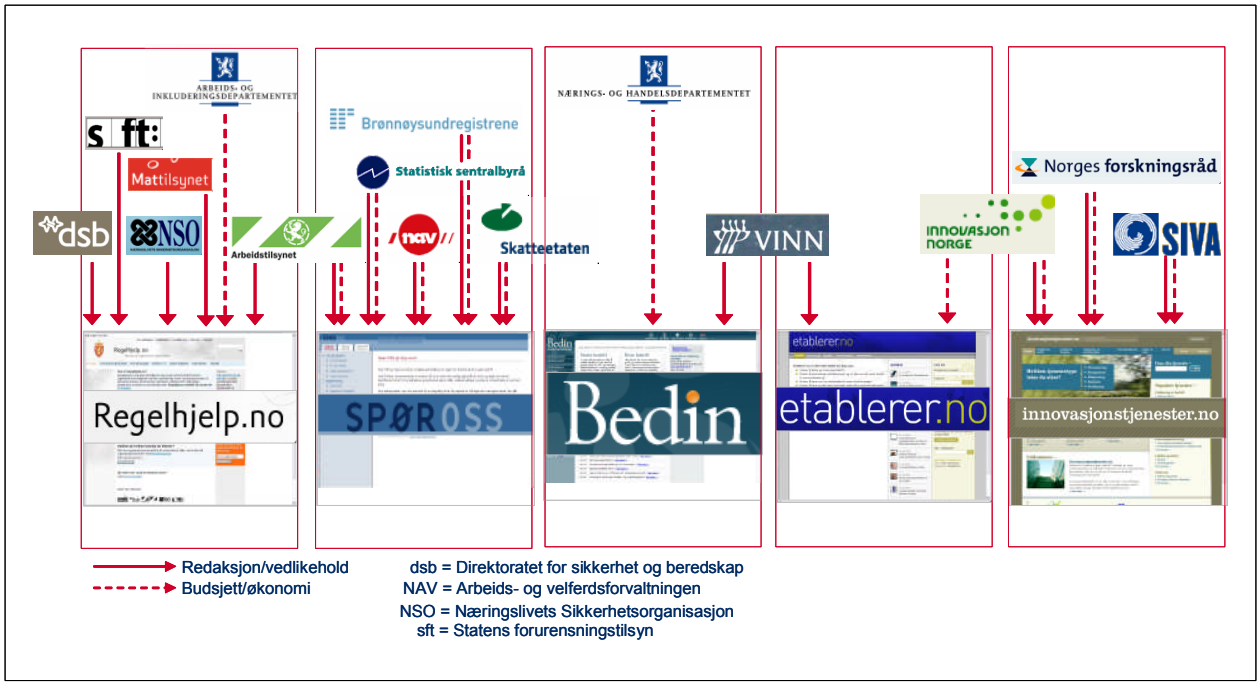
2.3. Likheter og ulikheter

De tekniske løsningene for nettstedene varierer mye, fra rent håndarbeid med nyskrevet informasjon og egenproduserte lenketekster til automatisk presentasjon av andres stoff (RSS) og emnekart. Med vårt fokus på brukerhensyn går vi ikke nærmere inn på de tekniske ulikhetene men konsentrerer oss om å oppsummere beskrivelsene under punkt 2.2.

2.3.1. Redaksjon og finansiering

Som det framgår av Figur 7 nedenfor, er hele 13 institusjoner involvert i vedlikehold av de fem sentrale «næringsrett»-nettstedene som foreløpig er i drift. To virksomheter, **Arbeidstilsynet** og **VINN**, leverer bidrag til mer enn ett av nettstedene. Flere av institusjonene kan få kvalitetssikringsoppgaver også for **Næringslex**, men dette har vi foreløpig liten oversikt over. Og selvsagt har alle et omfattende arbeid med å informere om egne regler på virksomhetens eget nettsted.

Med unntak av **Bedin** og **etablerer.no**, ligger produksjons- og kvalitetssikringsansvaret hos de etatene som forvalter det aktuelle regelverket. (**Spør OSS** har satt bort tekstproduksjonen men ikke etatenes ansvar for innholdet.) Som vi har sett foran, er vedlikeholdsrutiner og prosedyrer for behandling av innkomne spørsmål også ganske likeartet for **Regelhjelp**, **Spør OSS** og **Innovasjonstjenester**, selv om omfanget kan være ganske forskjellig.



Figur 7 Statlige nettsteder for næringsinformasjon – Redaksjon og finansiering

Det er bare **Innovasjon Norge** som gir midler til mer enn ett av nettstedene. To nettsteder, **Regelhjelp** og **Bedin**, finansieres direkte fra et departement, mens to andre, **Spør OSS** og **Innovasjonstjenester**, bekostes av de deltakende virksomhetene etter en fordelingsnøkkel.

2.3.2. Innhold og identitet

Som vi har sett, er formålet med alle disse stedene å gjøre livet lettere for etablerere og næringsdrivende. De skal strukturere, forenkle og effektivisere tilgangen til offentlig informasjon, offentlige tjenester og offentlig rapportering, uten at brukeren skal behøve å kjenne forvaltningens organisering. Men det framgår også at det kan være uklart for en etablerer eller næringsdrivende hvilken av de gode hjelperne som er den rette i en konkret situasjon.

Alle tar sikte på å informere i et enkelt språk og henviser detaljene til fordypningssider, forvaltningsorganenes etatsnettsteder og/eller lenker til Lovdata. Informasjon om tjenester (skjemaer, oversikter, beregningsmoduler osv.) er lenket til aktuell tjeneste eller tilhørende bestillingsrutine.

Bedin har gitt seg den enkleste, men samtidig mest umulige avgrensningsoppgaven. Her er målet å vise *alt* som er nødvendig for å etablere eller drive næring. **Spør OSS** er noe tilfeldig avgrenset, historisk begrunnet i hvilke etater som opprinnelig samarbeidet om Enhetsregisteret, men dekker stort sett de samme regel-/kravområdene som Bedin. Hovedinndelingen «starte» og «drive» har de også til felles. Ellers har Bedin også mye stoff om virkemidler/støtteordninger og dermed en del til felles med **Innovasjonstjenester**.

Regelhjelp har en forholdsvis presis avgrensning, ved å konsentrere seg om HMS-regelverket, selv om *navnet* kan bære bud om noe annet og mer. Både Bedin og Spør OSS svinger også innom HMS, men betydelig mindre detaljert.

Næringslex ser også ut til å få en del overlapp mot de andre, men er den eneste som i tillegg vil informere om *kommunale* regler og prosedyrer.

Etablerer.no befinner seg egentlig på en bane for seg selv, ved å konsentrere seg om etableringsfasen *før* formell registrering og dermed før næringsreglene virker inn. Men tematisk kan det være en viss overlapp i forhold til Innovasjonstjenester.

2.3.3. Tilleggstjenester

Regelhjelp og Bedin er de eneste som tilbyr organiserte **nyhetstjenester**. Samtlige av aktørene gir adgang til å stille egne **spørsmål på e-post**. Ansvaret for besvarelsen følger stort sett de samme linjer som innholdsansvaret.

Bedin er den eneste som tilbyr **chattetjeneste**, og den «analoge» søstertjenesten Narviktelefonene fungerer som **telefonsvaretjeneste** også for Bedin.

Alle unntatt Spør OSS tilbyr **søk** av ulik kompleksitet innenfor eget nettsted. På Regelhjelp inkluderer søket deltakernes etatsnettsteder.

Bare Bedin gir en del informasjon på **engelsk**. Regelhjelp har imidlertid en engelsk beskrivelse av selve tjenesten. Den finnes også på **nynorsk**.

Spør OSS-samarbeidet avføder også de samarbeidende etatenes viktigste **brosjyrer** til næringslivet, og Bedin/Narviktelefonene er den viktigste distributøren utenom etatene selv.

2.3.4. Budsjett og besøkstall

Budsjettene varierer fra nesten 12 millioner til noen få hundre tusen kroner pr. år, men tjenestetilbudet og omfanget varierer også mye. Bedin, med det største budsjettet, har også det klart største antall visninger. Visninger pr. side (og pr. krone) ser imidlertid ut til å være størst hos Spør OSS.

For de to nyeste tilbudene, Innovasjonstjenester og Næringslex, foreligger det ikke uttalte forventninger om kostnader eller besøkstall.

3. Informasjonsfaglige vurderinger

3.1. Statens informasjonspolitikk

Samordning av nettsteder med offentlig næringsinformasjon krever likeartede valg og prioriteringer eierne imellom, både teknologiske og informasjonsstrategisk.

Det er et hovedprinsipp ved organiseringen av norsk forvaltning at overordnet myndighet stiller krav til oppgaveutførelse men ikke til valg av virkemidler. Sist beskrevet slik i ikt-meldingen[11]:

> *«Det er eit innarbeidd styringsprinsipp i offentleg sektor at kvar einskild sektor og verksemd i størst mogleg grad sjølv skal bestemme over kva verkemiddel dei vil gjere bruk av for å oppfylle krav og forventningar frå overordna myndigheit. Dette gjeld òg for verksemdas investeringar i og bruk av IKT. Det betyr at kvar einskild sektor og etat også utarbeider eigne IKT-planar og strategiar.»*

Man har ingen sterk tradisjon i Norge for å *vedta* samordning av arbeidsmåter eller teknisk løsning. Det kan etableres programmer og policystrategier, men til syvende og sist er det virksomhetene selv som *velger* hvor langt de prioriterer å følge dem i praksis. En sentralt iscenesatt vurdering, som denne rapporten, kan være viktig som diskusjonsgrunnlag. Men det blir graden av sunn fornuft som avgjør om aktørene vil bli med på ferden i den retningen som stakes ut.

Fornuften er blant annet nedfelt i Informasjonspolitikk for statsforvaltningen[12]. Den formulerer tre mål og fem prinsipper for hvordan statlige virksomheter skal informere og kommunisere. Til sammen legger målene og prinsippene føringer for hvordan informasjons- og kommunikasjonsvirksomheten i staten bør utøves, framholder dokumentet. Og viktigere i en forvaltning med «fritt virkemiddelvalg»; vi har erfaring for at informasjonsfolk i staten forholder seg ganske bevisst til disse prinsippene og aksepterer dem som rettesnor for arbeidet sitt på overordnet nivå. Det henger nok sammen med at de er ganske generelle, lite kontroversielle og godt kommunikasjonsfaglig fundert. Dessuten har de vært med oss lenge. Første utgave ble publisert tidlig på 1990-tallet.

Satsingen på fellesnettstedene, og en eventuell ny samarbeidsstrategi for dem, må ha en hensikt aktørene kan enes om. Ideelt bør den være å støtte opp om målene og prinsippene i den statlige informasjonspolitikken. Da er det naturlig å drøfte fellesnettstedenes formål og innhold i lys av denne politikken, på veien fram mot konkrete forslag til framtidig organisering.

Målene med statsforvaltningens informasjon er at befolkning, næringsliv og organisasjoner skal

- ha lik og alminnelig tilgang til å delta aktivt i den demokratiske prosessen
- få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha reell tilgang til informasjon om det offentliges aktiviteter.

Det er selvsagt det midterste målet som opptar oss her.

Prinsippene for statlig informasjonsvirksomhet er utformet for å rette søkelyset mot hvordan informasjon bør *håndteres* og hvordan den bør *organiseres*. Begge deler er viktig i vår sammenheng.

Kulepunktene nedenfor er relevante uttrekk fra politikkdokumentets omtale av de fem prinsippene (heretter informasjonspolitikken).

---

[11] **Eit informasjonssamfunn for alle**, St.meld. nr. 17 (2006-2007), 15. desember 2006

[12] **Informasjonspolitikk for statsforvaltningen** - Mål, prinsipper og konsekvenser
Revidert utgave 2001 (pdf 582 kB)

- **Kommunikasjonsprinsippet**
  Kommunikasjonsprinsippet er idealet eller rettesnoren for statlig informasjonsvirksomhet. Forvaltningen og allmennheten skal være likeverdige parter i kommunikasjonsprosessen og veksle i rollene som avsendere og mottakere og som initiativtakere i kommunikasjonsforløpet. Det innebærer at forvaltningen skal ta hensyn til både avsenderens og mottakernes behov for å kommunisere, at forvaltningen må forsøke å sette seg inn i mottakerens situasjon, problemer, synspunkter og behov, og at den enkelte virksomhet bør ha et fast system for dialog med sine sentrale brukergrupper.

- **Prinsippet om aktiv informasjon**
  Innsyn i forvaltningen er ikke nok. Aktiv informasjon fra staten om befolkningens, næringslivets og organisasjonenes plikter, rettigheter og muligheter er en forutsetning for at retts- og velferdsstaten skal fungere. Slik informasjon skal prioriteres, og kravet til egeninnsats skal være lavest for de gruppene av befolkningen som har vanskeligst for å nå fram til det offentlige. […] For at forvaltningen skal kunne bruke informasjon som virkemiddel til å løse oppgaver, må informasjonsvirksomheten planlegges aktivt på grunnlag av ulike målgruppers situasjon og behov. […] Men det krever at informasjonen er målrettet og dekker faktiske informasjonsbehov hos målgruppene på en måte som er forståelig for dem.

- **Helhetsprinsippet**
  Helhetsprinsippet betyr at informasjon som gis fra én statlig virksomhet i størst mulig grad skal samordnes internt og med informasjonen fra tilgrensende virksomheter slik at den blir helhetlig sett fra mottakerens ståsted. Uten at den enkelte forstår helheten i den informasjonen som gis, kan han eller hun vanskelig ivareta egne interesser på en god måte. […] Utgangspunktet er derfor mottakerens behov for informasjon. Forvaltningen bør derfor betraktes som en helhet, der man legger opp til samspill på tvers av forvaltningsnivåer og -sektorer.

- **Linjeprinsippet**
  Linjeprinsippet vil si at informasjonsansvaret følger saksansvaret. […] Informasjon og kommunikasjon er ett av flere virkemidler statlige virksomheter skal ta i bruk for å nå sine mål. Informasjon må sees i sammenheng med juridiske virkemidler, økonomiske, fysiske og organisatoriske virkemidler.

- **Prinsippet om informasjon som lederansvar**
  Det er et lederansvar å virkeliggjøre statens informasjonspolitikk i forvaltningen. […] Prinsippet om informasjon som lederansvar er en konsekvens av linjeprinsippet. Det innebærer at hvert enkelt departement, hver etat og hver avdeling har ansvar for informasjon og kommunikasjon på sine fagområder. Dette er nødvendig for å sikre at informasjonen er korrekt, at den skjer til riktig tid og på riktig sted.

3.2. Viktige forskjeller fra privat sektor

Vi antar altså at den enkelte offentlige aktøren støtter opp om målene og prinsippene foran. Men i tillegg må vi kunne vente at den enkelte ser seg selv i et samspill med andre aktører og ikke som en konkurrent. Hver enkelt nettredaksjon kan ikke begrense seg til å oppfylle målene for sin egen del, men må se seg som medspiller i et felles offentlig opplysningsprosjekt.

Mens en privat tjenesteleverandør normalt arbeider for å sikre sin posisjon i markedet uavhengig av om det finnes alternative tilbydere, skal et offentlig tilbud tilstrebe en optimal bruk av fellesskapets ressurser. Og ikke konkurrere aktivt med andre offentlig finansierte tjenester eller med tilfredsstillende alternativer som tilbys i det private markedet.

For så vidt følger dette også av prinsippene foran. «Hensyn til både avsenderens og mottakernes behov» (**kommunikasjonsprinsippet**) og « planlegges aktivt på grunnlag av ulike målgruppers situasjon og behov» (**prinsippet om aktiv informasjon**) tilsier at den enkelte redaksjonen må holde øye med den *totale* informasjonsmengden og hindre at mottakerne utsettes for flere mer eller mindre likeartede, parallelle budskap fra ulike offentlige avsendere.

Dette gir også en utfordring ved brukertesting av offentlige nettsteder. Det er ikke nødvendigvis et mål at brukerne skal finne alt de ønsker seg på det enkelte nettstedet, men behovene må dekkes i de offentlige nettstedene som helhet og med en arbeidsdeling som veier brukernes behov for samkjørt informasjon mot andre, blant annet formelle, krav.

Det er heller ikke noe mål å unngå informasjon (eller tjenester) som brukerne helst vil slippe. Når bedriftene klager på for mye tekst og for kompliserte budskap, vil det ofte skyldes komplekse regelverk. Myndighetene plikter å informere uansett. Hovedmålet er at regelverket blir fulgt. «Informasjon må sees i sammenheng med juridiske virkemidler, økonomiske, fysiske og organisatoriske virkemidler», som det framgår av **linjeprinsippet**. Brukerne skal ikke bare finne stoff de selv ønsker seg, og tilfredse brukere er ikke det eneste målet på vellykkethet.

3.3. Formål: Helhet

Som vi har vist i punkt 2.3.1 er hele 13 institusjoner involvert i vedlikehold av de fem sentrale «næringsrett»-nettstedene som foreløpig er i drift. Da har vi ikke tegnet inn verken de 13 Altinn-etatene som mangler her eller de 15-20 ekstra virkemiddelforvalterne, som snart kommer i tillegg til disse igjen gjennom Virtuell brukerfront.

Summerer vi alle institusjoner med forvaltningsansvar som *har* eller på kort sikt *får* et ansvar for å bidra med innholdsleveranser/kvalitetssikring i Altinn, Virtuell brukerfront og/eller fellesnettstedene i figuren, kommer vi altså godt over 40 aktører. Alle offentlige etater med relasjoner til privatpersoner får i tillegg et forhold til Minside. Samtidig har hver og en av dem ansvar for å informere gjennom sine egne virksomhetsnettsteder.

Linjeprinsippet og **prinsippet om informasjon som lederansvar** betyr at det enkelte forvaltningsorganet må ha kontroll med beskrivelsene uansett hvor de publiseres, «for å sikre at informasjonen er korrekt, at den skjer til riktig tid og på riktig sted», som det er uttrykt i innformasjonspolitikken. Det signaliserer at den primære kilden til nettinformasjon nok bør være etatens egen virksomhetsportal.

Man bør altså ikke bruke tid og krefter på fellesportaler i tillegg, uten en gjennomtenkt strategi og gode begrunnelser. Den beste begrunnelsen finner vi i **helhetsprinsippet**. Skal informasjonen være «helhetlig sett fra mottakerens ståsted» må den som vil etablere seg som lovlydig barnepasser, finne informasjon om Skatteetatens regler sammen med registreringskravene i forhold til Brønnøysundregistrene og ev. NAV. Hvis en arbeidsgiver søker informasjon om *når* han plikter å gi ansatte fri (Arbeidstilsynets felt), er han også opptatt av hvorvidt han selv må *betale lønn* under fraværet (folketrygdloven og NAV). Det gir liten mening å presentere *arbeidsmiljølovens* forbud mot diskriminering ved ansettelser uten å nevne *likestillingslovens*.

Når fellesnettstedene presenterer informasjon på tvers av etat, samtidig som enkeltelementene er kvalitetssikret hos riktig instans, løser de konflikten mellom helhetshensyn og linjeansvar, og fungerer i utgangspunktet som utmerkede samordningstiltak. Likevel er det tydelig at antallet selvstendige og til dels konkurrerende fellesnettsteder er for stort. En bedre «samordning av samordningen» er nødvendig for å ivareta brukernes informasjonsbehov så godt som mulig.

Samtidig må selv en *helhet* avgrenses. Det allmenne ønsket hos befolkningen om å finne *alt på ett sted* må avveies mot behovet for *oversiktlighet*. Informasjonsstruktur og brukerrettet logisk gruppering er avgjørende for tilgjengeligheten. Bruk av «kanaler som når fram til de enkelte målgruppene» (**prinsippet om aktiv informasjon**) kan også favorisere virksomhetsportalen, som ofte er det mest kjente nettstedet for presis informasjon på et avgrenset felt. Folk vet at de finner skattestoff på skatteetaten.no og vil vende seg mot Brønnøysund for registrering.

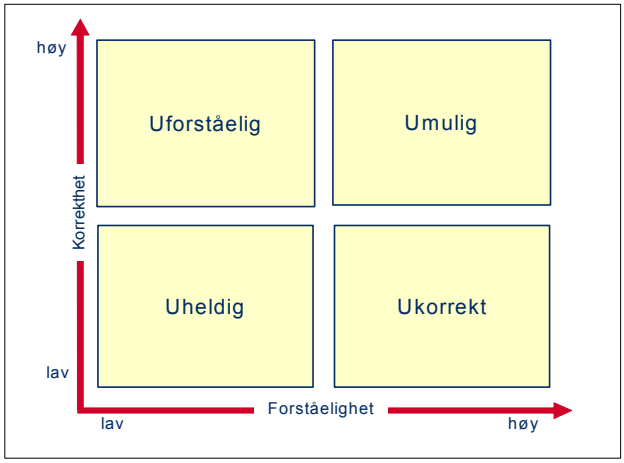
Det er viktig at ikke godt strukturert, velorganisert og betryggende kvalitetssikret informasjon fra den enkelte etaten forsvinner inn i et altomfattende, ukontrollert og dårlig tilrettelagt kaos. Én felles inngang kan virke besnærende, men hvordan det ser ut på innsiden er viktigere.

3.4. Korrekt eller forståelig

Når det nystartede aksjeselskapet finner et *eksempel* eller *forslag til utforming* av en aksjeeierbok sammen med regelen *om at* den skal opprettes, bidrar dette til å dekke «faktiske informasjonsbehov hos målgruppene på en måte som er forståelig for dem». **Prinsippet om aktiv informasjon** innebærer at kravet om å informere *korrekt* må veies mot *forståeligheten*. Både tekstlig frigjøring fra den formelle regelteksten, eksempelbruk og utelatelse av perifere detaljer gjør det lettere å forstå informasjonen. Samtidig kan popularisert tekst underslå viktige nyanser i lovgiverens beslutninger. Og eksempler kan forvirre når de presenteres sammen med formelle krav.

Der juristen helst vil legge informasjonstekstene så nært opptil lov- og forskriftsteksten som mulig og ta med alle unntak og presiseringer, vil informasjonsmedarbeideren forenkle og sammenfatte. Der den ene ser et poeng i at «alt er sagt», vil den andre prioritere at «mest mulig blir forstått». Begge har rett ut fra sin rolle, og den daglige dragkampen mellom juristen og informatøren er et helt nødvendig element i arbeidet med offentlig informasjon. God informasjon oppstår i *spenningsfeltet* mellom det korrekte og det forståelige.

Som antydet i gjennomgangen foran, er en ganske vanlig løsning hos fellesnettstedene å plassere det korrekte og det forståelige i hvert sitt lag. Overordnet, forenklet regelbeskrivelse «ytterst», med lenke til lovtekst, utdypning og unntaksbestemmelser «et klikk bak».



Figur 8 Den informasjonsfaglige utfordringen ved regelformidling

Begge de to veteranene på området, Bedin og Spør OSS, har i årenes løp fått en lang rekke takknemlige tilbakemeldinger, hvor nettopp forståeligheten berømmes av etablerere, registrerte foretak og næringslivets hjelpere (f. eks. regnskapsførere).

Vi har ikke noe solid grunnlag for påstanden, men antar på bakgrunn av sporadiske spørsmål til etatenes interne nettredaksjoner, at tilsvarende takkemailer sjelden adresseres til virksomhetsnettstedene. Det kan henge sammen med en annen antakelse; fellesnettstedene opererer bevisst pedagogisk, i spenningsfeltet mellom det korrekte og det begripelige, under sterk informasjonsfaglig innflytelse. Mens etatsnettstedet i større grad «legger ut» regelstoff ved enkeltstående behov, fra et utsiktspunkt nærmere juristens fagavdeling og mer tro mot korrekthetskravet enn mot behovet for forståelighet.

Kanskje virker også de mest finstemte detaljene på eget regelområde mindre viktig for den som deltar i en fellesredaksjon. Det gjør noe med virkelighetsoppfatningen å opptre på en større arena, sammen med representanter fra andre forvaltningsområder med like stor samfunnsmessig betydning som ens eget.

3.5. Formell eller støttende

Det er vår erfaring, både fra dette prosjektet og tidligere arbeid med regelinformasjon, at etatene aksepterer *forenkling og popularisering* i brosjyrer og nettsider, om enn i ulik grad. *Eksempelbruk eller veiledning* er et større problem for mange. Denne holdningen får stor betydning for oss, siden den er med på å prege regelforvalternes forhold til Bedin og etablerer.no.

Det skulle i prinsippet ikke være mer upassende for myndighetene å veilede næringslivet om sunn forretningsdrift og styresammensetning enn å gi privatpersoner råd om kosthold, mosjon og

konsekvensene av røyking. Men det er selvsagt viktig at ikke gode råd sauses sammen med pålagte regler og formelle krav.

Forvaltningsorganene bekymrer seg for at *eksempelbruk* kan utydeliggjøre alvoret ved regelen. (Når «Slik *kan* aksjeeierboken se ut», beskriver en frivillig løsning, vil kanskje ikke «Selskapet *skal* ha en aksjeeierbok» bli tolket som et absolutt krav heller.) Eller motsatt; eksempelbruk kan føre til at et forslag blir tatt for bokstavelig. (Når «Selskapet *skal* ha en aksjeeierbok» er et absolutt krav, vil «Slik *kan* aksjeeierboken se ut» også tolkes normativt, eller i hvert fall som en anbefaling om hva som er den mest hensiktsmessige måten å innrette seg på.)

Engstelsen for mer generell *veiledning,* som i en sjekkliste for registrering, start-til-mål-oppskrift for å etablere en forretningsplan og andre sammenfattende guider, kan skyldes at vi nå fjerner oss svært langt fra lovmakerens presise formulering, sammenfatter regler på tvers av mange forvaltningsområder og inkluderer områder som ikke er formelt regulert i det hele tatt. Balansen mellom «Det forståelige» og «Det korrekte» er ikke helt som forvalteren er vant til. Samtidig har «Det nyttige» fått plass, også når det faller utenfor «Det myndigheten har noe med».

Det finnes neppe topplederbeslutninger i den enkelte etaten om dette, men vår erfaring er at man er særlig engstelig for å overskride grensen mot *rådgivning.* I denne debatten, hvor vi har vært flue på veggen i mange år, har begrepet vært brukt om informasjon som ikke bare gir eksempler men tilrår ett bestemt av flere tillatte valg eller peker ut det gunstigste av flere alternativer.

Mange legger vekt på å begrense sin informasjonsoppgave til å beskrive formelle krav og muligheter, og vil bestemt ikke komme med anbefalinger innenfor det handlingsrommet reglene avgrenser. De vil altså opplyse hvilke organisasjonsformer som er tillatt, men ikke anbefale hvilken som lønner seg i en gitt situasjon. De vil fortelle om skatteregler i arbeidsforhold, men ikke gi tips om hvilke goder som kan deles ut uten å utløse skatteplikt.

Etter vår mening går man i så fall noe for langt i å distansere seg fra enhver veilederoppgave. Uansett hvordan man velger ut hvilke regeldetaljer som skal presenteres, formuleres og innplasseres på web eller i et papirdokument, er det utenkelig at man til enhver tid opptrer fullstendig nøytralt. Stoffmengden, på mest detaljerte nivå med unntak og unntaks unntak er overveldende. Det skjer en prioritering, til dels bygd på den enkelte organisasjonens kultur og holdninger til hva brukerne bør bli fortalt. I denne utvelgelsen viser man også vei, men bare til de løsningene *organisasjonen* ønsker å favorisere.

Det bør ikke anses som upassende å gjøre oppmerksom på høyst legale og bevisst innførte muligheter til å spare skatt eller minimalisere forpliktelser. Nøytralitet hos informanten vil nettopp være å beskrive de mest fordelaktige løsninger på linje med alle andre. Kanskje plikter myndighetene til og med å framheve dem. At den «interesserte» skal gis adgang til å ivareta sitt tarv «på *best mulig* måte», følger av veiledningsplikten etter forvaltningsloven § 11, første avsnitt:

> *«Forvaltningsorganene har innenfor sitt saksområde en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. Omfanget av veiledningen må likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet.»*

Informasjonspolitikken minner også om denne paragrafen og presiserer:

> *«Veiledningsplikten gjelder overfor partene, men forvaltningsorganet har også plikt til å veilede en person som spør om sine plikter og rettigheter i et konkret forhold som har aktuell interesse for ham, uavhengig av om sak pågår.»*

Det er ikke bare snakk om plikter her, men også om rettigheter. I dette ligger blant annet at staten skal hjelpe næringslivet å finne fram til mulighetene i det offentlige virkemiddelapparatet, slik man legger opp til i Innovasjonstjenester og Virtuell brukerfront.

Vi ser det altså ikke som negativt om offentlige nettsteder opptrer veiledende og støttende. I relasjon til *informasjonspolitikken* er det knapt et problem om de bedriver rådgivning heller. Men vi ser et par andre uheldige konsekvenser: Vi er enig med etatsrepresentantene i at det er en reell fare for sammenblanding og uklarhet hvis veiledning («Slik *kan* du gjøre») opptrer sammen med regelbeskrivelse («Slik *plikter* du å gjøre»). Derfor bør man nok holde pliktbeskrivelsene lenger unna veiledningen enn brukerne isolert sett kunne ønsket seg. Dessuten krever det betydelig ekstra kompetanse og ressurser hos etaten om den skal kunne veilede med tilstrekkelig kvalitet. Som vi har sett ovenfor, tar også forvaltningsloven forbehold om organets «kapasitet til å ta på seg slik virksomhet».

Spesielt bør man holde øye med at offentlig næringsveiledning og -rådgivning ikke beveger seg for langt inn på det private næringslivets enemerker. Som andre offentlige, elektroniske informasjonsressurser bør kanskje også informasjonsnettstedene legge til rette for *privat* utvikling av verdiøkende tjenester utenpå forvaltningens egen basisinformasjon. Heller enn å legge all sin tyngde inn i forretningsmessig rådgivning på hver enkelt regelprodusent sitt spesialfelt.

3.6. Inngangsside eller stikkordsøk

Konseptet «fellesnettsted», selve portal-ideen, baserer seg på å utvikle sterke merkevarer, kjente hovedinnganger til informasjon, som publikum har kjennskap og tillit til og dermed oppsøker som første stadium i en informasjonsinnsamling.

Brukernes vaner og atferd på Internett endrer seg fort. En strategi for offentlige fellesnettsteder bør likevel kunne stå fast i noen år. Da er det naturlig å spørre seg om den voldsomme utviklingen i søketeknologi og brukernes økende søkekompetanse vil gjøre helhetlig, strukturert presentasjon og selve den sammenbindende inngangssiden i et fellesnettsted mindre viktig. Vi mener at svaret er NEI, i hvert fall de nærmeste årene.

Du skal ikke gjøre mange søk med næringsrelaterte oppslagsord på Google eller Kvasir før både Spør OSS og Bedin dukker opp. Det ser likevel ikke ut til at folk finner fram til dem. Flere næringslivsundersøkelser har vist at bedriftene har liten kjennskap til selv disse eldste og mest etablerte fellesnettstedene. Brukerundersøkelser avdekker også at småbedriftsledere blir godt fornøyd med informasjonen de blir presentert for, men sjelden var klar over tjenestene på forhånd.

Det kan hende «folk flest» ikke er så *aktive søkemotorbrukere*, det kan hende de ikke *venter å finne svar* på næringskrav ved å søke på nettet og det kan hende det ikke er så lystbetont å orientere seg i regeljungelen at man gir seg i kast med det *på eget initiativ*.

For offentlig sektor vil det alltid være nødvendig å presentere regler som ikke brukerne selv er opptatt av. Da blir det viktig å ha etablert en arena hvor man bevisst kan dytte fram mindre fengende stoff sammen med materiale brukeren oppsøker av egen interesse. Samtidig må man være klar over at søketeknikkene, og eksterne lenker, fører en del av brukerne direkte til hvilken som helst side på innsiden av det enkelte nettstedet. Det betyr at alle sider bør være utstyrt med god eier-/utstederidentifikasjon og emneoversikter med lenker til de ulike delene og forsiden av nettstedet. Det ser ut til at alle de fellesnettstedene vi har sett på, tar hensyn til dette behovet.

Selv for den som *ønsker* å orientere seg om regler vil søkemotorene ha sine begrensninger. Det kan være lett for rutinerte nettaktører å overvurdere allmennhetens innsikt i avanserte søketeknikker. Den anerkjente nettspesialisten Jacob Nielsen har nettopp advart mot det nye stadiet i «Digital Divide» (Jakob Nielsen's Alertbox, November 20, 2006).

Etter at «the Economic Divide» har fått mindre betydning i vår del av verden, består det overordnede skillet nå i at store grupper mangler brukskompetanse og evne til å nyttiggjøre seg webtek-

nologien fullt ut («Usability and Empowerment Divide»), mener Nielsen. Han trekker spesielt fram bruken av søkemotorer:

> *« we've found that many users don't know how to use search to truly master the Web. People don't understand advanced search features, they rarely employ query reformulation, and many uncritically select the first search results. Also, many users don't understand how search engines prioritize their listings, and some users don't even know that the euphemistic label "sponsored links" refers to paid advertisements. [...] Members of the Internet elite don't realize the extent to which less-skilled users are left out of many of the advancements they cheer and enjoy. »*

Dermed styrker det også den strukturerte inngangssidens posisjon at «kravet til egeninnsats skal være lavest for de gruppene av befolkningen som har vanskeligst for å nå fram til det offentlige». (**Prinsippet om aktiv informasjon**.) Søkebegrepet *starte bedrift* gir litt over 1,1 millioner treff på google.no. («S*tarte bedrift»* i gåseøyne eller etter valget «Avansert søk»/«med den nøyaktige setningen», begrenser tallet til 67 000. Det hjelper ikke mye, og bare for den avanserte.) Etter de tre første treffene, som er sponsede lenker til private tjenesteytere, er de tre neste fra Bedin og Spør OSS. Resten av de første 20 gjelder banker og private etablerersider med et par lenker til Innovasjon Norge innimellom. For den som ikke eksplisitt avgrenser et søk til «sider fra Norge», gir *MVA* over ti millioner treff. Halvparten av de første 20 er på fremmede språk og refererer til helt andre fenomener enn merverdiavgift.

Til sist skal vi være klar over at fellesnettstedene, hvis de ikke blir for mange, formidler et bilde utad av forvaltningen som helhetlig og samlet. Forvaltningens *eget ønske* om å framstå som samarbeidende og motarbeide myten om «den fragmenterte og stivbente staten», er en ikke ubetydelig drivkraft i lojaliteten ovenfor offentlige fellestjenester. Det framgår blant annet av intervjuer[13] med etatsansatte etter etableringen av Altinn, og samsvarer godt med våre egne mer usystematiske erfaringer. Vi tror også det vil være en viktig drivkraft for ytterligere samordning.

3.7. Arbeidsdeling og lenkepolitikk

Å spare brukerne for parallelle budskap oppfylles lettest ved gode, felles prinsipper for rasjonell arbeidsdeling og bevisst bruk av lenker etatene imellom.

Kjernen i en slik tenkning bør være at regelforvaltende etat er primærkilden for informasjon, at man kan ta for gitt at all tekst der er kvalitetssikret av regelforvalteren og at man baserer seg på lenker og automatisk tekstkopiering (RSS o.l.) framfor parallell tekstproduksjon, så sant ikke ny tekst skal oppfylle et særskilt formål. Et slikt formål vil være å gi et helhetsbilde som tilfører merverdi for brukerne.

Strategisk bruk av lenker betyr også at man må være tydelig på hva man *ikke* lenker til i det offentlige. Sett med brukernes øyne, «slutter» ikke nettstedet der etatens eller fellesnettstedets logo blir borte fra sidene. Hvis forvaltningen henviser til et annet nettsted, har den invitert brukeren med dit og antas å gå god for innholdet. Det gjelder uansett om man lenker eller kopierer, om en eventuell ny side åpnes i eget eller samme vindu, om den nås via direkte lenke eller fra nettstedets søkefunksjon og om den er utstyrt med offentlig eller privat logo.

Hvis alle offentlige sider bare peker videre til andre offentlige sider, har man etablert et avgrenset informasjonsrom hvor all tekst opprinnelig er kvalitetssikret av riktig myndighet. På noen områder er forvaltningsmyndighet delegert til private eller halvprivate institusjoner eller virk-

[13] **Tverrsektorielt IKT-samarbeid i staten**, En undersøkelse av etableringen av Altinn (pdf 127 kB)
Marius Pellerud og Arild Jansen, Department of e-government studies, University of Oslo august 2006

somheter, så «offentlige sider» lar seg neppe definere entydig. Men man får en god støtte i den beskrivelsen som er presentert på norge.no av lenkepolitikken der[14]:

> *«For at det skal legges lenke fra www.norge.no til et nettsted, må nettstedet være styrt av et offentlig (kommunalt, fylkeskommunalt eller statlig) organ eller en offentlig virksomhet.*
> *Med offentlig virksomhet menes*
> - *forvaltningsorganer og -bedrifter etter forvaltningslovens §1 og organer som er unntatt fra denne loven jf §4*
> - *kongehuset*
> - *offentlig eide virksomheter*
> - *stiftelser og organisasjoner med tilknytning til offentlig virksomhet eller med særskilte samfunnsoppgaver»*

Det er også viktig å begrense bruken av lenker, så ikke brukeren ledes videre til uvesentlig informasjon. Helst bør det framgå av lenketeksten hva man oppnår ved å klikke seg videre. Det *alle* trenger bør stå i teksten. Man bør lenke til informasjon *spesielle grupper* vil ha behov for, men la det framgå av teksten HVEM lenken angår; for eksempel «Det er egne regler for bedrifter med mer enn 30 ansatte» (lenke til fordypningstekst). Tilsvarende kan man lenke til informasjon *spesielt interesserte* kan tenkes å ville lese, men la det framgå av teksten HVA lenken fører til; for eksempel «… med hjemmel i xxxloven § 12 » (lenke til Lovdata). Lenker som ikke angår den relevante situasjonen, bør unngås. En vanlig feil er å legge inn en lenke til en etats nettsted bare fordi den er nevnt i teksten.

Prinsippene for ansvars-/arbeidsdeling og lenkepolitikk må ikke bare gjelde på selve nettstedet men også ved besvarelse av individuelle henvendelser fra nettstedets e-posttjeneste. Her får man i tillegg den utfordringen å etablere et tydelig skille mellom *informasjon* (hvor man gir en generell tilbakemelding på et generelt spørsmål) og *saksbehandling* (hvor man besvarer et konkret spørsmål som gjelder en bestemt fysisk eller juridisk person). I det siste tilfellet fatter man et enkeltvedtak, som krever formell journalføring og bruk av ordinære saksbehandlingsprosedyrer hos relevant myndighet.

[14] http://www.norge.no/omnorgeno/kvalitetskrav.asp (besøkt 19.12.2006)

3.8. Våre konklusjoner: Samspillprinsipper for offentlige nettsteder

I samspillet mellom nettsteder med offentlig næringsinformasjon foreslår Forvaltningsinfo at følgende informasjonsfaglige prinsipper legges til grunn:

1. Målet med så vel fellesnettstedene som det enkelte virksomhetsnettstedet må være å støtte opp om målene og prinsippene i den overordnede statlige informasjonspolitikken. Det innebærer blant annet at kravet til korrekthet avveies mot kravet til forståelighet og at formell informasjon suppleres med veiledende informasjon, offentlige nettsteder sett under ett.
2. Informasjonen må presenteres på en slik måte at det tydelig framgår hva som er formelle krav og hva som er eksempler og løsningsforslag enhver står fritt til å følge. Veiledende informasjon fra det offentlige må avveies i forhold til private tilbud om forretningsmessig rådgivning.
3. Det er viktig at hver enkelt nettredaksjon holder øye med den *totale* informasjonsmengden og bidrar til at brukerne ikke utsettes for parallelle budskap fra ulike offentlige avsendere.
4. For å ivareta brukernes informasjonsbehov så godt som mulig, bør antall selvstendige fellesnettsteder i det offentlige være lite. Hensynet til helhetlig presentasjon må likevel veies mot behovet for avgrensning, av hensyn til oversiktlighet for brukerne.
5. Hvert nettsted bør ha en brukerrettet logisk struktur og oversikt på forsiden, samtidig som alle sider bør være utstyrt med god eier-/utstederidentifikasjon og emneoversikter med lenker til de ulike delene og forsiden av nettstedet.
6. Regelforvalters eget nettsted skal være primærkilde for nettbasert informasjon. Andre offentlige nettsteder bør primært lenke til dette stoffet, eventuelt generere kopitekster maskinelt, framfor å skrive egen tekst.
7. Gjentakelse eller nyskriving av regelforvalters tekst på annet offentlig nettsted kan gjøres der det tilfører merverdi for brukeren å få informasjonen presentert i direkte tilknytning til annet stoff. Eventuell nyskrevet regelomtale bør kvalitetssikres av regelforvalter.
8. Innhold på regelforvalters nettsted anses pr. definisjon som korrekt, slik at andre offentlige nettsteder kan lenke til dette uten ytterligere kvalitetssikring.
9. Det skal bare lenkes til offentlige nettsteder og bare til relevant stoff. Det bør framgå best mulig av lenketeksten hva det tilfører av merinformasjon å følge lenken. Søkefunksjoner på offentlige nettsteder må bare omfatte offentlige sider.
10. Prinsippene for ansvars-/arbeidsdeling og lenkepolitikk må ikke bare gjelde på selve nettstedet men også ved besvarelse av individuelle henvendelser fra nettstedets e-posttjeneste.

Disse samspillprinsippene legger vi til grunn for løsningsforslagene som følger i kapittel 4.

4. Overordnet struktur for offentlige fellesnettsteder

4.1. Noen hovedskillelinjer

4.1.1. Kriterier for deling

Prinsipp nr. 4 foran sier at hensynet til helhetlig presentasjon må veies mot behovet for avgrensning av hensyn til oversiktlighet for brukerne. «All nettbasert informasjon på ett sted» avgrenser i ytterste konsekvens intet mindre enn det totale internettet. La oss likevel for oversiktens skyld starte strukturbetraktningene våre helt der ute.

Vi kan uten videre slå fast at hva *vi* ønsker å sammenfatte under felles inngang, er *norsk offentlig informasjon*, med den smule presisering som kan hentes fra norge.no sin lenkepolitikk, slik den er gjengitt i punkt 3.7. Men også dette er for stort til å gi god oversikt i et strukturert helhetsbilde. Her tar vi for oss hvilken oppsplitting som antas å gi den beste avveiningen helhetlig/oversiktlig, og dermed er den beste til å oppfylle informasjonspolitikken og våre foreslåtte prinsipper for samspill.

Hvis vi skal plukke ut en mest mulig hensiktsmessig *todeling* av den totale bestand av «offentlig informasjon» bør delelinjen

- være lett *definerbar* og intuitivt *forståelig*,
- holde sammen informasjon som er *samtidig viktig*,
- følge etablerte hovedskiller mellom *rettsregler* og
- korrespondere med et *organisatorisk* skille mellom myndighetsområder for å lette administrasjon og ansvarsplassering.

De tre siste kriteriene henger sammen og må være viktigst. Selv om det hadde vært bekvemt definerbart og forståelig å skille mellom eksempelvis «mannsinformasjon» og «kvinneinformasjon», gir det selvsagt ingen mening i forhold til resten av kriteriene.

4.1.2. Privatperson/næringsliv

Vi mener skillet mellom «privatsfære» og «næringsliv» best oppfyller summen av kriterier. Dermed er altså Regjeringens hovedstrategi med satsingen på en privatsfærens **Minside** og en næringslivets **Altinn** en god og riktig start på struktureringen av offentlige fellesnettsteder.

Det eneste som gjør grensen utydelig er strategien for **norge.no**, som er ment å være en inngang for *alle* «brukere av offentlige tjenester», og den smule overlappingen mellom formulert strategi for **Altinn** og **Virtuell brukerfront**.

Forholdet mellom Altinn og Virtuell brukerfront kommer vi tilbake til. For norge.no sin del mener vi løsningen bør være å fjerne informasjon som gjelder næringslivet i dette nettstedet og i de korresponderende tjenestene Norge.no og norway.no. I noen grad bør det fortsatt finnes lenker til næringslivsinformasjon, men dette kommer vi tilbake til i punkt 4.4. Siden vi skal konsentrere oss om nettsteder med offentlig *næringsinformasjon*, kan vil altså forlate det ene av de tre definerte sentrene i punkt 2.1 allerede her.

4.1.3. Statlig/kommunal informasjon

Vi kommer ikke unna et skille mellom statlig og kommunal informasjon heller. Det henger særlig sammen med det organisatoriske skillet og et overveldende koordineringsbehov. Det vil være vanskelig for et statlig nettsted å ta et ansvar for informasjon om kommunale forskrifter.

Kommunale regler vil være omtalt på kommunens nettsted, i mange tilfeller med kommunale varianter av den generelle Tjenestekatalogen som tilbys fra Kommuneforlaget. For en del av reglene vil det gi «merverdi for brukeren å få informasjonen presentert i direkte tilknytning til annet

stoff » og samspillprinsipp nr 7. tilsier at man kan beskrive dem på fellesnettstedet. Men det forutsetter ganske uhåndterlige kvalitetssikringsprosedyrer. Tilsvarende finner vi det uheldig om kommunale nettsteder presenterer egenprodusert informasjon om statlige regler og ordninger.

I forhold til samspillprinsippene våre vil *henvisning* i et statlig fellesnettsted til kommunale næringsregler og -tjenester være både akseptabelt og prisverdig. Vi vet at innbyggerne, enten de opptrer som privatpersoner eller næringsdrivende, ikke alltid kjenner til hvilket forvaltningsnivå som håndterer det enkelte rettsområdet. Og det går igjen som en intensjon i alle styringsdokumenter for fellesnettstedene at brukeren ikke skal behøve å kjenne forvaltningens organisering.

Likevel er det ikke nødvendigvis hensiktsmessig bruk av ressurser å administrere lenker til over 400 varianter av et stort antall næringsrelaterte lokale regler i et sentralt nettsted, når samtidig kommunens eget nettsted *ofte* vil være den kjente «merkevaren» og *manges* naturlige inngang til slik informasjon.

Det vil føre for langt å detaljbehandle dette dilemmaet her. Vi mener det bør arbeides videre med å finne gode forbindelser begge veier mellom statlige fellesnettsteder og de etablerte kommuneportalene, men etter at man har konkludert om samordning av statlig informasjon i de fellesnettstedene som behandles her, og basert på nærmere analyse av brukeratferd på kommunale nettsteder. Det handler dels om å sikre at kommunale regler kommer med i oversikter som bør være uttømmende, dels om å sikre gode henvisninger til regionale og kommunale kontaktpunkter.

På ett felt ser vi allerede et klart behov og en mulig løsning: Altinns søkbare oversiktsliste over næringsskjemaer, som peker til elektroniske skjemaer i Altinn og (etter hvert) til statlige skjemaer på andre nettsteder, bør suppleres med de mest vanlige kommunale søknads- og rapporteringsskjemaer. Det kan dreie seg om et tjuetalls varianter, mange knyttet til servering og alkoholsalg, men også mer perifere ordninger som salg av fyrverkeri eller gravemelding/-søknad.

Der navnene i skjemaoversikten for enkeltstående *statlige* skjemaer peker direkte til skjemaet, kan navnet på et skjema som brukes i mange *kommuner* lede til en ekstra fordypningsside. I denne bør kommuner som tilbyr en lokal, elektronisk variant av dette skjemaet, selv kunne legge inn lenke til den lokale tjenesten. Slik vil også kommunale skjemaer fanges opp i samme søk som statlige.

Et klikk på skjemanavnet i Altinns skjemaoversikt gir da til enhver tid en liste med kommunenavn, hver av dem med lenke til den lokale tjenesten. Og listen er begrenset til kommuner som tilbyr dette skjemaet og har tatt på seg å legge inn og vedlikeholde et slikt bindeledd til egne elektroniske tjenester. (Det er selvsagt ingen ting i veien for at kommunen lenker til en bestillingstjeneste for papirskjema, men akkurat nå eksploderer kommunesektorens interesse for besparende, elektronisk mottak av skjemadata, og det er selvsagt for elektroniske skjemaer at nytten av slikt lenkevedlikehold er størst for kommunen selv.)

4.1.4. Grovsortering av næringsinformasjon

Vi har til et visst presisjonsnivå avgrenset «offentlig informasjon» ved hjelp av lenkepolitikken i norge.no. Innenfor dette har vi sagt at vi konsentrerer oss om «næringsinformasjon». De fleste regler gjelder *mennesker* enten de opptrer i rollen som næringsdrivende eller privatpersoner. Alle skal følge veitrafikkloven, og avtaleloven gjelder begge parter i en relasjon.

Med næringsinformasjon mener vi informasjon som eksplisitt angår selve *næringslivsaktøren,* det vil si den juridiske personen, enkeltpersonforetaket osv. som har adgang til eller forbereder å drive næringsvirksomhet, eller den *virksomheten* som utøves av, og i rollen som, slik aktør. Det får være en tilstrekkelig presis beskrivelse og samsvarer antakelig brukbart med oppfatningen hos folk flest.

Men en overordnet hierarkisk strukturering kan gjerne gå et hakk videre enn å skille privatsfæren fra næringslivet. I gjennomgangen av de ulike fellesnettstedene for næringslivet har vi grovt sett behandlet tre kategorier:

- Næringsrettet **regelinformasjon,** dvs. primært næringslivets plikter
- Informasjon om offentlige **støtteordninger** til etablerere og næringsliv og
- **Veiledning** om hvordan etablerere og bedrifter mest hensiktsmessig kan opptre for å oppfylle rettsreglene og få tilgang tilrettighetene.

Med **regelinformasjon** mener vi statlig eller kommunalt fastsatte regler som skal følges av alle likeartede objekter i tilknytning til næring. Informasjonen kan gjerne være sammenstilt på tvers av regelområde men vil vanligvis ligge ganske nær opptil beskrivelsene i lov, forskrift eller rundskriv.

Støtteordninger er det offentlige virkemiddelapparatet for etablerere og ulike grupper nærings-drivende sentralt eller lokalt. Til dette regner vi også offentlige nettbaserte opplæringstiltak, selv om dette grenser mot veiledning.

Veiledning kan for eksempel være *guider* («Slik kan du gjøre når …»), *dokumentmaler* («Slik kan du skrive når …») og *eksempler* («Slik kan skjemaet fylles ut hvis …»)

Av de to definerte sentrene er styringsdokumentene tydelige på at Altinn skal konsentrere seg om **regelinformasjon** men også gi overordnet informasjon om **støtteordningene**, som ellers skal være hovedoppgaven til Virtuell brukerfront. Den siste ser ut til å oppfatte **veiledning** som mer eller mindre inkludert i begrepet **støtteordning**, og skal også henvise til **regelinformasjon** i et foreløpig uavklart samspill med Altinn.

Både målet om å holde tydelig fra hverandre «hva som er formelle krav og hva som er eksempler og løsningsforslag» (samspillprinsipp nr. 2) og «behovet for avgrensning av hensyn til oversikt-lighet for brukerne» (samspillprinsipp nr. 4) tilsier at vi bør trekke opp skillet mellom Altinn og Virtuell brukerfront ganske tydelig. Brukertester og rene usability-betraktninger kunne nok ledet oss til å la veiledningen knyttes nærmere til reglene, men regelforvalternes behov for avstand trekker i motsatt retning. Faren for misforståelser ved å blande eksempler og krav er reell. Og i det lange løp heller ingen fordel for brukerne.

Som hovedløsning antar vi at informasjon fra hvert av de andre fellesnettstedenes ganske ryddig kan innplasseres i ett av disse to. I resten av kapitlet vil vi drøfte denne antakelsen ved først å se på hvordan informasjon fra fellesnettstedene kan fordeles på de to «senter-nettstedene» (punkt 4.2 og 4.3). Deretter ser vi på kommunikasjon og forbindelseslinjer mellom sentrene i punkt 4.4, før vi oppsummerer i 4.5.

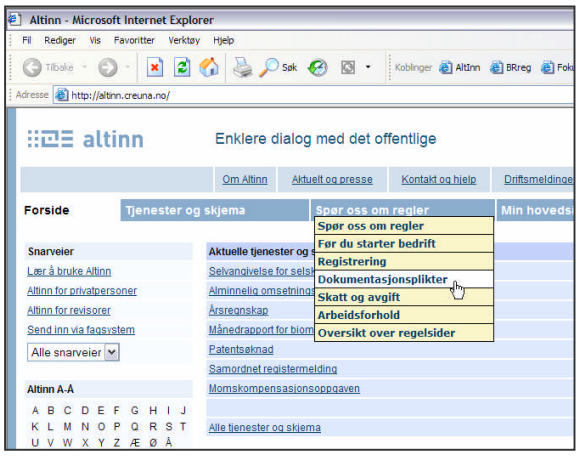
Kapittel 5 tar for seg konsekvensene for de nåværende fellesnettstedenes *egen* publisering og for deres organisasjon og rutiner.

4.2. Altinn – Senteret for næringsregler

4.2.1. Spør OSS

Med få unntak kommer all informasjon i Spør OSS innenfor den avgrensningen av **næringsreg-ler** vi presenterte i punkt 4.1.4. Eieretatene, representert ved Samarbeidsforum for Enhetsregiste-ret, har allerede sluttet seg til at all informasjon fra nettstedet skal gjøres tilgjengelig i Altinn.

Skissen til høyre antyder hvordan en egen regelmeny (som sannsynligvis får en annen overskrift) kan gi tilgang til Spør OSS sine underemner og spørsmålssider, fullt integrert i Altinns struktur og design.



Figur 9 Detalj av Altinn-side med regelmeny. NB: Foreløpig skisse.

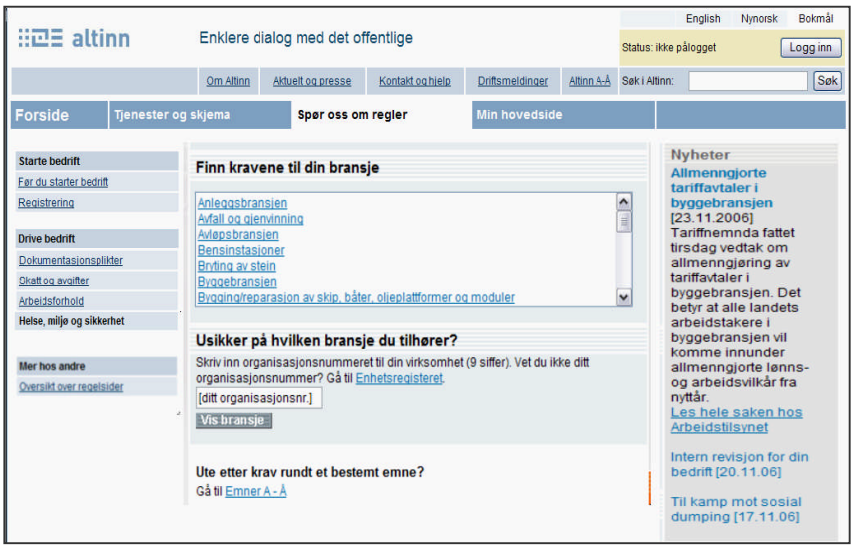
Inndelingen i Spør OSS-sider skal beholdes innenfor Altinn. Valg i toppmenyen skal gi videre emneinndeling i venstrespalten. Valg i spørsmålsside skal gi svaret i midtfeltet, sammen med egen lenkespalte i de tilfellene det er relevant, på samme måte som i spor-oss.no. Den nåværende epost-tjenesten skal opprettholdes.

Senere versjoner av Altinn vil tillate lenker i skjemaenes hjelpetekster i samsvar med brukergrensesnittkravene i ELMER 2. Mange av regeltekstene i Spør OSS vil gi nyttig fordypning til hjelpetekstene.

Omfanget av Spør OSS må utvides noe for å få med de viktigste reglene fra Altinn-etater som ikke er med i samarbeidet i dag.

4.2.2. Regelhjelp

Også Regelhjelp holder seg så godt som utelukkende til **næringsregler** og passer godt inn i Altinn. Det finnes en viss overlapp med Spør OSS, men ikke mer enn at det bør være enkelt å samkjøre disse. Det lille som finnes om HMS i Spør OSS har allerede lenker til Regelhjelps forside.



Figur 10 Regelhjelp presentert i Altinn? NB: Vår egen skisse.

Regelhjelp starter med en silingsside etter bransje, som uten store tilpasninger kan inkorporeres i Altinn. Skissen til høyre gir en antydning av hvordan et ekstra emnevalg på øverste nivå, «Helse- miljø og sikkerhet», kan lede direkte til nåværende regelhjelpforside, uten å komme i veien for den ordinære Altinn-menyen slik den antas å bli etter utvidelsen med Spør OSS-sider.

At informasjonshierarkiet innenfor HMS følger bransjelinjer mens andre regler deles etter emne/situasjon, er sannsynligvis ikke noe problem, heller en rimelig, logisk struktur. Men i sitt indre er Regelhjelp ganske kompleks, og gir nok vesentlig større tekniske og strukturelle utfordringer for samkjøring med Altinn enn tilfellet Spør OSS. Regelhjelp har også nyhetsstoff, e-posttjeneste og bestillingsrutine for nyhetsabonnement, som bør komme til syne i Altinn.

4.2.3. Bedin

Bedin dekker alle de tre kategoriene av næringsinformasjon. Tekstene om **næringsregler** tar for seg emner som er eller burde vært tilfredsstillende omtalt i Spør OSS eller Regelhjelp. Da strider det mot samspillprinsipp nr. 3 å ha parallell skriving av egen tekst. («Ikke utsette brukerne for parallelle budskap») Bedins presentasjon er også problematisk i forhold til prinsipp nr. 7 («Eventuell nyskrevet regelomtale bør kvalitetssikres av regelforvalter»).

Etter en gjennomgang mot Spør OSS og Regelhjelp, bør *regel*informasjon i Bedin enten fjernes eller inkluderes i den relevante av disse to og komme inn i Altinn den veien.

Bedins innhold om **støtteordninger** og **veiledning** behandler vi under omtalen av Virtuell brukerfront nedenfor.

4.2.4. Næringslex

Så langt vi kjenner planene for Næringslex, er tanken å gi informasjon om «bl.a. skatt, merverdiavgift, regnskapsplikt og andre rettigheter og plikter du har som næringsdrivende», som vi har sitert tidligere fra Oslo kommunes nettsted. Mye av dette vil komme i konflikt med prinsipp nr. 3, på samme måte som hos Bedin. Et godt kvalitetssikringssystem kan hindre konflikt med prinsipp nr. 7, men det må i så fall involvere regelforvalterne og påfører dem dobbeltarbeid med kvalitetssikring.

Følgelig er det vår mening at nettstedet ikke bør opprettes med det foreslåtte omfanget. Vi ser det som naturlig at kommunen konsentrerer seg om kommunale regler, med lenker til Spør OSS og Regelhjelp der det tjener til å dekke et behov for helhetlig oversikt. Det er imidlertid en stor fordel om Oslo kommune gjør en gjennomgang av eget statlig regelstoff for å sikre at dette er med i de statlige fellestjenestene. Stoff som mangler bør overlates til disse for inkludering der, på samme måte som fra Bedin.

Forberedelsen til Næringslex, og den generelle rådgivningsvirksomheten ved Næringsetaten i Oslo, har gitt Oslo kommune en særegen kjennskap til grenseflaten mellom statlig og kommunalt informasjonsbehov hos småbedrifter og etablerere. Dette miljøet bør med fordel stå sentralt i det arbeidet for å finne gode forbindelser og samarbeidsløsninger mellom statlige fellesnettsteder og kommunesektoren som vi etterlyser i punkt 4.1.3.

4.3. Virtuell brukerfront – Senteret for næringsstøtte og -veiledning

Vi er overbevist om *at* nettstedene nedenfor bør inkluderes i Virtuell brukerfront, men har ikke grunnlag for å være detaljert om *hvordan* det bør gjøres. På dette området foregår det et parallelt utviklingsprosjekt. Vi har imidlertid hatt god kontakt med prosjektet under vårt eget arbeid og tror ikke tankene, så langt vi kan formulere dem, er i konflikt med dette.

4.3.1. Bedin

Når det definerte nedslagsfeltet for Virtuell brukerfront skal være **veiledning** og **støtteordninger**, blir dette Bedin-informasjonens naturlige hjem hvis **næringsregler** holdes utenfor. Uten **næringsregler** vil Bedin behandle informasjon som ligger lenger unna selve regel*beskrivelsen*. Det reduserer konflikten med prinsipp nr. 7 («Eventuell nyskrevet regelomtale bør kvalitetssikres av regelforvalter.»).

Men selvsagt er også *anvendelsen* av etatenes regler forvalterens anliggende. Derfor vil det, selv med en ny innholdsavgrensning, være viktig at Bedins tilknytning til offentlig myndighet og offentlig kvalitetssikring tydeliggjøres på en bedre måte enn i dag.

Hvis dette lar seg løse på en måte som virker betryggende for regelforvalterne, kan Bedins materiale bli selve overbygningen for Virtuell brukerfront; den overordnede, samlende strukturen og den tekstlige introduksjonen av emner, i en tjeneste som ellers i hovedsak skal begrense seg til lenker inn mot riktig forvalter av virkemidler.

Man må vurdere hvordan tilleggstjenester pr. telefon, e-post og nettprat (eDialog) kan leve videre til støtte for Virtuell brukerfront. Det forutsetter en gjennomtenkt, fleksibel arbeidsdeling med Altinns og regelforvalternes eget støtteapparat for regelspørsmål. Det er lettere å styre lenking mellom nettsider enn tilleggsspørsmål pr. telefon.

4.3.2. Etablerer.no

Etablerer.no er ubetinget **veiledning** og hører hjemme i Virtuell brukerfront, i den grad forvaltningen skal beskjeftige seg med e-læring for etablerere og næringsdrivende. Også for etablerer.no mener vi tilknytningen til det offentlige må gjøres tydeligere. Og vi er skeptisk til opphavsrettsbeskyttelse for offentlig informasjon, slik vi også antyder i punkt 2.2.2.

Vi er nå et stykke unna området **næringsregler**, men fortsatt betyr framstillingen mye for regelforvalterne, i den grad man sneier innom deres ansvarsområde. En tydeligere «offentlig sektorprofil» for tjenesten, som del av et umiskjennelig offentlig informasjonstilbud, forutsetter tydeligere offentlig kvalitetssikring og kan kreve en vurdering av tjenestens åpne diskusjonsfora, hvor språkbruk og rettsoppfatning ikke alltid vil tilfredsstille forvaltningens normer.

Man kunne tenke seg etablerer.no som en privat tjeneste, reklamefinansiert eller medlemsbetalt, men vi er kommet til at konseptet kan forsvares innenfor Virtuell brukerfronts formål. Ikke minst fordi det kan demme opp for mer eller mindre beslektede lokale og regionale tiltak, som ofte også bekostes av det offentlige. Det bør imidlertid gjøres en vurdering i forlengelsen av diskusjonen i punkt 3.5 og samspillprinsipp nr. 2 («Veiledende informasjon fra det offentlige må avveies i forhold til private tilbud om forretningsmessig rådgivning»).

4.3.3. Innovasjonstjenester

Innovasjonstjenester handler om **næringsstøtte** og har som nevnt status som forprosjekt for Virtuell brukerfront, uten at det gir særlig klare føringer for hvordan samspillet bør være i framtiden. Med et nedslagsfelt midt i hovedmålet for det nye senteret, ser vi det som selvsagt at Innovasjonstjenester implementeres i dette.

Sett fra vår synsvinkel handler det om samspillprinsipp 4 (lite antall fellesnettsteder). Vi antar at det videre arbeidet i prosjektet og nettstedet også trekker i denne retningen.

4.4. Forholdet mellom Altinn, Virtuell brukerfront og norge.no

Vi skal gjøre nettet mer oversiktlig, men mange vil uansett være ukjent med hva staten tilbyr i hvert av de gjenværende sentrene. Det betyr at alle de tre sentrene må gjøre oppmerksom på egne begrensninger og de andres eksistens på eller nær forsiden, la oss kalle det «topplenking». Sammenhengen mellom regler og veiledning har vi snakket mye om. Det kan diskuteres hvor langt man skal gå i å lenke mellom enkeltsider (dyplenke) mellom disse områdene.

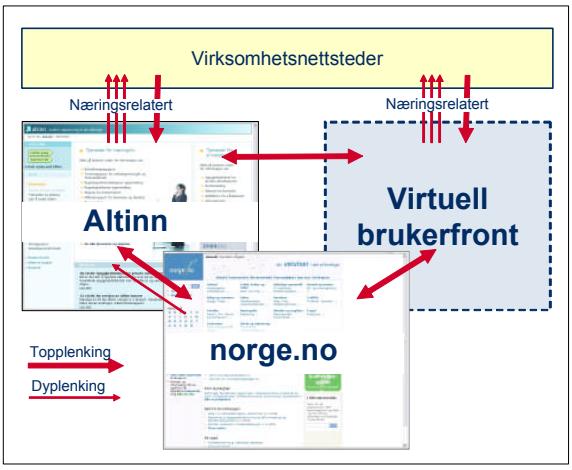
Det finnes også overlappende områder mellom privatsfære og næringsliv. Både et aksjeselskap og en privatperson kan være *aksjonær* og de leverer begge en *selvangivelse,* om ikke av samme slag. Dessuten opererer norge.no med strukturerte oversikter hvor det vil være unaturlig å utelate næringsrettede kategorier. (Brukerne vil vente å finne «næringsskatt» under temaet «skatter og

avgifter».) Det betyr at også norge.no må henge sammen med sentrene for næringsinformasjon på et eller annet nivå.

Det har liten hensikt å gå løs på detaljene i dette samspillet før det foreligger sentrale beslutninger om hovedretningen. Forbindelseslinjene må strekes opp bit for bit som ledd i etableringen av senternettstedene med innhold. Her vil vi bare kort drøfte tre mulige basismodeller for relasjonen mellom de tre sentrene og komme med en svært generell konklusjon.

4.4.1. En for alle, alle for en

I denne modellen framstår senternettstedene som de tre musketerer, likeverdig og med samme forhold til omverdenen. De informerer tydelig om hverandres eksistens på eller nær forsiden. Virtuell brukerfront og Altinn lenker minst mulig til hverandre men henviser hver for seg til relevant fordypning på etatenes nettsteder. Etatsnettstedene markedsfører på ulike vis sentrene, i hvert fall de som er eiere/redaktører for tekst og tjenester, men henviser ikke til detaljerte emner. Med separat profilering vil det også følge separat bruk av offentlige kroner på reklame.



Figur 11 relasjonsmodell «En for alle, alle for en»

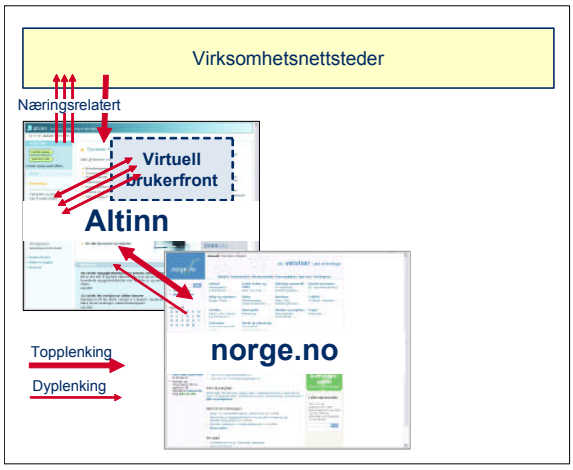
I en temaoversikt på norge.no vil næringsrelaterte hovedgrupper høre med. Derfor finnes det noen lenker til emner i Altinn på norge.no, men neppe den andre veien. (Eventuell lenking mellom norge.no og virksomhetsnettstedene tar vi ikke stilling til her.)

Alt i alt ser vi ingen tilstrekkelig gode argumenter for at Altinn og Virtuell brukerfront skal framstå som helt parallelle innganger på nettet. Vi mener at modellen fjerner seg for mye fra siktemålet i samspillprinsipp nr. 4 om å begrense tallet på fellesnettsteder. Avstand mellom regler og veiledning har positive sider, men dette blir for fragmentert etter vår mening. Et annet poeng er at Altinn ikke bør begrenses til bare regler og rapporteringskrav. Forvaltningens behov for å få folk til å oppsøke lite fengende regelinformasjon, taler for at også de mer «vennlige» sider av myndighetenes befatning med næringslivet på et eller annet vis er tilgjengelig gjennom Altinn.

4.4.2. Kompromissløs todeling

I neste modell har vi gått til det motsatte ytterpunktet. Altinn er blitt det eneste senteret for statlig informasjon til næringslivet på Internett, som norge.no er det for privatpersoner. Virtuell brukerfront befinner seg inne i Altinn, uten eget navn, egen nettadresse eller egen profilering/markedsføring.

Veiledningstekster i det som i rapporten så langt har vært omtalt under et senter med prosjektnavnet Virtuell brukerfront er nå spredt på ulike emner i Altinns informasjonsportal. Siden «alt» uansett er elementer i Altinn er det mye lenking mellom veiledningssider og regler internt.

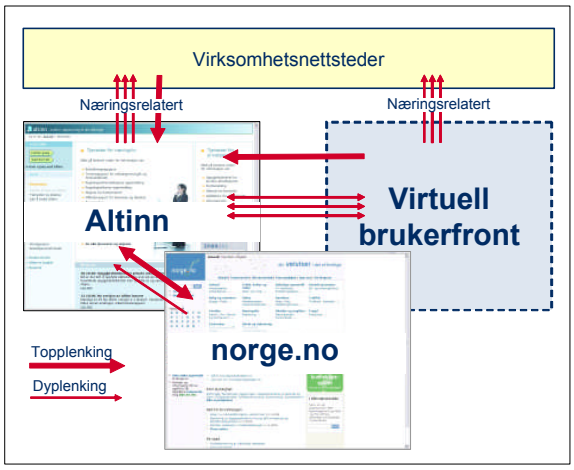


Figur 12 relasjonsmodell «kompromissløs todeling»

Her mener vi samordningen går for langt. Løsningen oppfyller «hensynet til helhetlig presentasjon» men gir for lite av den «avgrensning av hensyn til oversiktlighet for brukerne» som helhetshensynet skal veies mot (prinsipp nr. 4). Det blir heller ikke tilstrekkelig tydelig «hva som er formelle krav og hva som er eksempler og løsningsforslag enhver står fritt til å følge». Vi har altså en kollisjon med samspillprinsipp nr. 2.

4.4.3. Todeling med ekstrainngang

Mellom ytterpunktene ligger kompromisset. Her, som i «En for alle», har regelsenteret og næringsstøtte-/veiledningssenteret hvert sitt navn og eksisterer som separate domener. Og begge dyplenker til virksomhetsnettstedene. Men nå dyplenker de også til hverandre. Veiledningstekstene i Virtuell brukerfront (fra Bedin) har henvisninger til regler, kanskje også skjemaer i Altinn. Og Altinns Spør OSS- eller Regelhjelp-tekster har lenker til veiledning i Virtuell brukerfront.



Figur 13 relasjonsmodell «todeling med ekstrainngang»

Som ved «kompromissløs todeling» er det bare Altinn som markedsføres av andre (inkludert av norge.no og Virtuell brukerfront). Slik blir Virtuell brukerfront et eget nettsted men uten egen framskutt profilering og uten markedsføringsbudsjett. Offentlig informasjon nås gjennom én inngang for privatpersoner og én for næringsliv, men kjentfolk kan bruke en ekstrainngang til næringsveiledning og -støtte. Forvaltningen kan framheve Altinn, og være sikker på at all informasjon i Virtuell brukerfront vil være greit tilgjengelig derfra. Likevel framstår Virtuell brukerfront som noe eget, atskilt fra Altinn.

Her tror vi balansen mellom helhetlig presentasjon og oversiktlighet er ivaretatt (prinsipp nr. 4), samtidig som vi skiller bedre fra hverandre regler og veiledning (prinsipp nr. 2). Og vi sørger for at «formell informasjon suppleres med veiledende informasjon» (prinsipp nr. 1).

Med tett gjensidig lenking kan det bli en liten utfordring å gardere seg mot den sammenblandingsfaren som er mye av årsaken til å lage to arenaer, men det lar seg løse. Blant annet med bevisst bruk av overskrifter og annen tekst, tydelig forskjellig grafisk profil, ved å åpne **veiledning**sider fra den andre verdenen i nytt vindu og ved andre visuelle virkemidler. Dette er ulendt, men farbart terreng på neste etappe, hvis man først blir enige om å gå denne veien.

Hvordan **støtteordninger** fra Virtuell brukerfront skal presenteres i Altinn, må man selvsagt også komme tilbake til. Kanskje er det mest aktuelt med maskinelt genererte kopier (RSS) av Virtuell brukerfronts introduksjonstekster til tjenestene, tilgjengelig fra en egen «næringsstøttefane» i Altinn og lenket direkte til samme målsider som hos Virtuell brukerfront.

4.5. Våre konklusjoner: Hovedinnretning for samordningen

Forvaltningsinfo foreslår følgende hovedinnretning på arbeidet med samordning og videreutvikling av offentlige fellesnettsteder:

1. norge.no, og de parallelle tjenestene noreg.no og norway.no, bør fase ut informasjon og lenker som gjelder næringslivet, unntatt lenker i strukturerte oversikter hvor det vil være unaturlig å utelate næringsrettede forekomster. Nettstedet bør henvise brukerne til Altinn for næringsspørsmål, helst på forsiden.
2. Kommunale nettsteder bør ikke informere selvstendig om statlige næringsregler. Omvendt bør ikke statlige fellesnettsteder selv beskrive kommunale regelverk.
3. Det bør utvikles samarbeidsløsninger for å henvise til kommunale næringsskjemaer i Altinn og for å sikre gode lenker fra statlige regelbeskrivelser til regionale og kommunale kontaktpunkter og omvendt.
4. Informasjonen i Regelhjelp bør gjøres tilgjengelig i Altinn, så langt som mulig med samme struktur, inndeling og tilleggstjenester som på det nåværende nettstedet, på samme måte som det allerede er bestemt for Spør OSS.
5. Tekstene om næringsregler i Bedin som har parallelle beskrivelser i Spør OSS eller Regelhjelp bør fjernes. Tekster som mangler hos disse to bør inkluderes i den mest relevante av dem og gjennom dette bli tilgjengelig i Altinn.
6. Næringslex bør bare publisere egne tekster om kommunale regler. Utviklingsmiljøet bak nettstedet bør involveres i arbeidet med å finne forbindelser og samarbeidsløsninger mellom statlige fellesnettsteder og kommunesektoren, jf. punkt 3.
7. Bedins materiale om næringsveiledning og -støtte bør inkluderes i Virtuell brukerfront og kan fungere som overordnet struktur og tekstlig introduksjon til de lenkene som nettstedet i hovedsak vil bestå av. Det forutsetter at Bedins tilknytning til offentlig myndighet og offentlig kvalitetssikring tydeliggjøres på en bedre måte enn i dag.
8. Etablerer.no bør gjøres tilgjengelig i Virtuell brukerfront etter en vurdering og avgrensning av forholdet til private tilbud om forretningsmessig rådgivning og av bruken av åpne diskusjonsfora. Tilnytningen til offentlig myndighet og offentlig kvalitetssikring bør tydeliggjøres på en bedre måte enn i dag.
9. Innovasjonstjenester bør gjøres tilgjengelig i Virtuell brukerfront som ledd i det videre arbeidet ved prosjektet og nettstedet.
10. Altinn og Virtuell brukerfront bør være etablert som separate domener med tydelig forskjellig visuell profil, men med aktiv bruk av lenker på sidenivå mellom regler og veiledning, og med overordnet oversikt over virkemiddelapparatet begge steder. Av de to bør bare Altinn markedsføres utad som selvstendig tjeneste og ha et ansvar for synliggjøring av Virtuell brukerfronts innhold i tillegg til sitt eget.

Dette forslaget til innplassering av informasjonen fra fellesnettstedene i henholdsvis Altinn og Virtuell brukerfront har ikke tatt for seg ansvars- og arbeidsfordeling og gir heller ingen føringer for skjebnen til de nåværende nettstedene som egne publiseringssteder og domenenavn. Det blir temaet i neste kapittel.

5. Styringsform: Senter/leietaker-modellen

I en forvaltning med sterk sektordeling av beslutningslinjer og rent etatsinndelte budsjetter er samarbeid på tvers ingen triviell oppgave. De fleste fellesinitiativer og –løsninger etableres mer på tross av enn på grunn av formelle strukturer.

Fellesnettsteder kan tilsynelatende gi liten avkastning etter tradisjonelle, interne suksesskriterier i den enkelte etaten og kan ikke alltid forsvares fullt ut innenfor rent interne ressursprioriteringer. Og de profilerer ikke etatens logo.

Spissformulert oppstår slikt samarbeid når et mer eller mindre tilfeldig etablert nettverk av entusiastiske nøkkelpersoner har tilstrekkelig gjennomslagskraft og samarbeidsevne til å finne veier utenom de etablerte, til mål som hever seg over de internt prioriterte.

Skal man lykkes med en ytterligere samordning på det nivået som er oppsummert i punkt 4.5, er det avgjørende at ikke de skjøre samarbeidskonstruksjonene som allerede er etablert, faller fra hverandre i prosessen. Vi tror knapt man kan *beslutte* seg til å gjenskape dem.

Vårt forslag til hvordan man best kan ta vare på så vel samarbeids- som informasjonskvalitet kaller vi «senter/leietaker-modellen», fordi vi låner viktige elementer fra relasjonen mellom et *profilert* kjøpesenter og de likevel *selvstendige* virksomhetene som har sett en *egennytte* i å la seg innlemme i den felles konstruksjonen.

5.1. Leietakerens behov

5.1.1. Spør OSS som eksempel

Tre av de fem etatene som driver **Spør OSS**, la grunnlaget for Altinn, og tjenesten behandler for en stor del skjemaorienterte plikter. Det har gjort det enklere å komme fram til en beslutning om samarbeid med Altinn, men hindrer ikke at Spør OSS har stilt tydelige krav til senteret[15].

Vi mener disse kravene gir et godt utgangspunkt for hvordan «leietakerne» bør behandles organisatorisk og støttes fra «senteret» etter en «innflytting». Det gjelder i hvert fall for **Regelhjelp** sine behov overfor Altinn. Antakelig også for **Innovasjonstjenester** i senteret Virtuell brukerfront. **Bedin** og **etablerer.no** drives på oppdragsbasis, og kan styres direkte fra oppdragsgiver. Disse blir «underordnede avdelinger» av selve kjøpesenteret heller enn selvstendige leietakere.

Det forenkler nok samspillet innenfor Virtuell brukerfront at senteret bygges utenpå de eksisterende tjenestene i ettertid. Og at senteret, i motsetning til Altinn, skal være en veiviser med lite egenprodusert informasjon (bortsett fra overbygningen fra Bedin, hvis vårt forslag legges til grunn). Samtidig blir det en utfordring for Virtuell brukerfront at samarbeidet skal inkludere en rekke virksomheter og enkeltvirkemidler etter beslutning fra overordnet organ, uten å ha en hær av allerede erfarne, samarbeidsorienterte nettredaksjonsmedlemmer å spille på. Sett fra vårt ståsted her og nå avtegner det seg derfor ikke noe tydelig bilde av hvordan strukturene innenfor Virtuell brukerfront må avvike fra Altinn-deltakernes, men skissen i dette kapitlet bør uansett kunne være til hjelp.

5.1.2. Opprettholde indre styring og struktur

Vi har allerede sagt at **inndeling, innhold og tilleggstjenester** i Spør OSS skal beholdes innenfor Altinn og at det samme bør gjelde ved en eventuell inkludering av Regelhjelp (prinsipp 4 i

[15] Spør OSS-redaksjonens løsningsskisse er presentert i notatet «Strategi for implementering av Spør OSS i Altinn» av 20.06.2006, som Samarbeidsforum for Enhetsregisteret har sluttet seg til. Omtalen her bygger på dette notatet.

punkt 4.5). Under Altinn må omfanget av Spør OSS imidlertid utvides noe. Det vil være unaturlig å besvare spørsmål fra bare de fem opprinnelige etatene, på et nettsted som omfatter mange flere områder. (Konkrete planer for videreutvikling vil falle på plass som ledd i Spør OSS-omleggingen i 2007 og drøftes ikke nærmere her.)

Eierne av Spør OSS har også forutsatt at **redaksjon, tekstutvikling og kvalitetssikring** skal fortsette på samme måte ved leveranser til Altinn (men altså etter hvert med en noe utvidet redaksjon). Dette er ganske selvsagt så lenge redaksjonen publiserer på *eget* nettsted parallelt, men skal altså gjelde selv om man skulle gå over til *bare* å publisere i Altinn.

Dessuten vil etatene at Spør OSS-redaksjonen også i framtiden skal ha **formell tilknytning til et eget, overordnet organ** med direkte forankring hos deltakeretatene. Det skal sikre avklaring ved eventuelle kriser og konfliktsituasjoner og gi en viss forsikring om at Spør OSS-stoffet ikke blir glemt eller nedprioritert i den mangfoldige hverdagen, verken av etatene eller av Altinn.

Alle disse poengene gjelder etter vår mening ganske parallelt for Regelhjelp, sannsynligvis også for Innovasjonstjenester. Framtidig styringsform for Bedin må innpasses i Virtuell brukerfront avhengig av den videre planleggingen av senteret og kvalitetssikringsrutinene bør endres hvis vårt forslag legges til grunn. Noe av det samme gjelder etablerer.no.

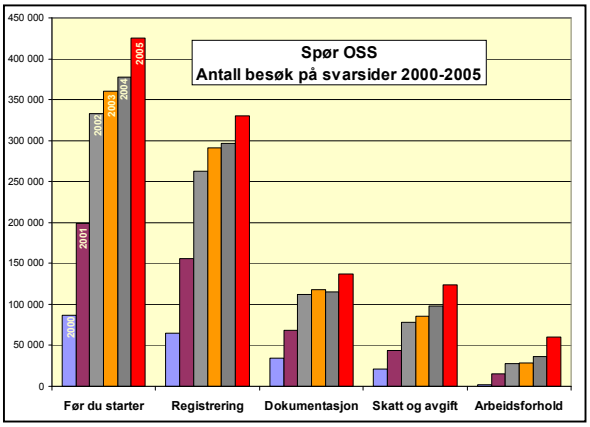
5.1.3. Opprettholde selvstendig økonomi

Spør OSS-eierne ønsker at arbeidet også i framtiden skal ha **sitt selvstendige budsjett**. Det foreligger ingen beslutning om framtidig *finansiering*, men flere har trukket fram at Altinn bør betale produksjonskostnadene hvis Altinn «får» produktet. Vi er ikke overbevist om at dette er så lurt. Finansiering over Altinns budsjett betyr fort at Altinn står fritt til å prioritere. Den som betaler sin egen lunsj, kan på en helt annen måte stille krav til hva den skal bestå av og hvordan den skal smake. Det tjener også til å opprettholde interessen hos *etatene*, hvis de selv fortsatt har **det økonomiske ansvaret** for Spør OSS, uavhengig av hvor innholdet presenteres.

Også under dette punktet antar vi vurderingene vil være de samme for Regelhjelp og Innovasjonstjenester.

5.1.4. Detaljert effektmåling

Usikkerheten for de nåværende aktørene ligger i hvordan Altinn makter å ta synliggjøre informasjonen. « … at man fra Altinn sin side er i stand til å sikre at de ulike regelverksområdene blir viet tilstrekkelig plass til at disse vises i den store helheten», for å sitere et innspill fra en av deltakeretatene i Regelhjelp.



Figur 14 Spør OSS-statistikk etter emne

Spør OSS ligger i dag på en server ved Brønnøysundregistrene. Verten har utviklet en statistikkrutine som gir ukentlig oversikt over antall klikk på hvert eneste spørsmål i Spør OSS, sannsynligvis mer detaljert enn man kan trekke ut av standard webstatistikk-produkter. Dette er informasjon som redaksjonen har stor nytte av, blant annet for prioritering av videreutvikling og for effektmåling, for eksempel etter ulike markedsføringstiltak og etter ny plassering av lenker fra etatenes egne nettsteder. Spør OSS-eierne har stilt som krav at det skal leveres like **detaljert statistikk** også gjennom Altinn.

For alle framtidige leietakere er det nødvendig å sikre besøksstatistikk i Altinn på et slikt detaljeringsnivå at de kan vurdere nytten av å være etablert i kjøpesenteret mot besøkstall i sine frittstående lokaler. (Behovet gjelder også Virtuell brukerfront, i den grad ikke Altinn gir fullstendig oversikt som hovedinngang.)

At kunden begir seg inn i lokalet betyr ikke nødvendigvis at han finner det han trenger og er fornøyd med produktet. Ingen av de framtidige leietakerne har hatt økonomi til å supplere besøksstatistikken med grundige, periodiske **undersøkelser av brukertilfredshet**. Det kan være lettere å gjennomføre for en større enhet som det utvidede Altinn, og viktigere enn før siden leietakerne nå også vil være opptatt av sine innbyrdes resultater og posisjoner.

5.1.5. God markedsføring

For å sikre gode besøkstall blir **markedsføring** avgjørende. Vi har sett for oss at all markedsføringsinnsats for fellesnettstedene heretter konsentreres om Altinn. Det er allerede bestemt at brosjyrene «Spør OSS før du starter egen bedrift» og «Spør OSS når du driver egen bedrift» omformes til Altinn-brosjyrer. Begge brosjyrene reklamerer for at nettstedet har mer og oppdatert informasjon, pekere til skjemaer og mulighet for å stille egne spørsmål til redaksjonen og fungerer dermed som nettstedets viktigste markedsføringstiltak.

Figur 15 Bunntekst i Spør OSS-brosjyrene – markedsføringstiltak for nettstedet

Allerede i 2007 skal det trykkes nye brosjyreutgaver med Altinn-logo og Altinn-design og henvisning til adressen *altinn.no* for oppdatert informasjon, ikke *spor-oss.no*. Til gjengjeld har eierne av Spør OSS forutsatt at trykkekostnadene heretter faller på Altinn. Det er ikke behandlet av eieretatene, men vi antar at brosjyrene også bør få nye navn; «Spør Altinn før du starter …» og «Spør Altinn når du driver …» (Kontinuitet for brukere og distributører kan være et poeng, så aktørene bør se nærmere på ideen.)

Nyetablerte bedrifter gjøres kjent med Spør OSS ved distribusjon av «… når du driver…»-brosjyren. Det er vanskeligere å nå fram til etablerere. En del av Spør OSS sitt budsjett har vært brukt til annonsering i trykte medier (etablerertidsskrifter og lignende) og på nettet. All markedsføring av Spør OSS som selvstendig nettsted ble avsluttet mot slutten av 2006. Spør OSS-eierne har oppfordret Altinn til å rette seg mer mot etablerere enn man har gjort hittil. Dette blir mer naturlig etter at etablererskjemaet Samordnet registermelding nettopp er blitt tilgjengelig gjennom Altinn.

Spør OSS-redaksjonen har kontinuerlig vurdert å erstatte brosjyrene med postkort eller klistremerker, som kan ha samme markedsføringseffekt og trykkes og distribueres atskillig billigere. Det ivaretar i så fall bare *markedsførings*hensynet. Foreløpig antar redaksjonen at trykksaken er nødvendig for alternativ *publisering* av regelinformasjon. Mange av etablererne og småbedriftslederne har lite tradisjon for å søke informasjon på nett.

Også vi mener brosjyrene bør opprettholdes i noen år framover. Det betyr at de etter hvert bør utvides noe med stoff om nye leietakere i Altinn og med informasjon om virkemiddelapparatet (i tillegg til å presentere regler fra flere Altinn-etater, parallelt med utvidelsen av Spør OSS-redaksjonen). Det kan bety færre detaljer innenfor det nåværende dekningsområdet.

Også andre markedsføringstiltak fra Altinn må avspeile hele innholdet, etter hvert som det utvikler seg.

5.1.6. Innflytting i tre trinn

Nå kommer vi til et punkt hvor butikk-metaforen halter en smule. Siden vi befinner oss på Internett, blir fysisk tilstedeværelse ved flere lokasjoner et meningsløst behov.

Vi kan ikke se noen god grunn til at forvirrende, parallell publisering av samme materiale under flere domenenavn på ulike nettsteder skal fortsette, hvis det viser seg at presentasjonen under Altinn og Virtuell brukerfront fungerer tilfredsstillende. Merkenavnene Spør OSS, Regelhjelp, Innovasjonstjenester og Bedin har ingen stor egenverdi. De *tradisjonelt* profilerte varemerkene er etatsnavnene. Det *nye* profilerte er Altinn. Det kan ikke være til hjelp for brukerne å opprettholde et mellomnivå i tillegg, og nettstedene konkurrerer fortsatt om oppmerksomheten. Vi tar for gitt at samarbeidsmiljøer som har mestret å fri seg fra *etatens* logo, også kan ofre et navn som *Spør OSS*, selv om det ikke foreligger noen beslutning om dette og det knapt er drøftet av eieretatene.

Men først må altså senteret bevise at denne lokaliseringen fungerer for leietakeren. Som nevnt vil besøkstall være et viktig suksesskriterium, men også mer subjektive kriterier vil bety en del: Hvorvidt man har fått en tilstrekkelig synlig plassering i senteret. Velfungerende praktiske rutiner for oppdatering og vedlikehold. Markedsføringsinnsatsen fra senterledelsen. Samarbeidsklimaet generelt. Her kan vi lett finne mange paralleller i kjøpesenter-/leietakerrelasjonen igjen.

Vi ser for oss følgende innføringsløp:

- **Trinn 1**
  Kopi av alle sider i opprinnelig nettsted legges inn i senternettstedet for parallell publisering der. Samtidig opphører all selvstendig markedsføring av nettstedet.
- **Trinn 2** (eventuelt, etter evaluering)
  Publisering på opprinnelig nettsted opphører. Videresending (redirect) til parallell enkeltside fra alle sideadresser under opprinnelig nettsted.
- **Trinn 3**
  Avvikling av eget domene (avregistrering)

Domenebeskyttelse er ingen stor kostnad. Derfor kan man gjerne la det gå noen år før man gir fra seg rettighetene. Det er lite heldig om tidligere brukere skulle finne helt andre tjenester, utenfor etatenes kontroll, under et domenenavn noen fortsatt har et forhold til.

Vi antar at det kan ta inntil to år fra et fellesnettsted er presentert i Altinn til den selvstendige tjenesten eventuelt legges ned. Spør OSS er kommet langt i sin interne prosess, og skal være tilgjengelig i Altinn i løpet av 2007. For Regelhjelp vil det måtte ta mer tid å *eventuelt* komme fram til formelle beslutninger om presentasjon i Altinn. De tekniske og strukturelle utfordringene er også betydelig mer krevende enn for Spør OSS.

I Virtuell brukerfront kan utviklingen gå noe raskere: Innovasjonstjenester har ikke rukket å få noen sterk posisjon blant brukerne og kan nok avvikles som selvstendig tjeneste etter en strammere tidsplan. Behovet for å ta vare på den indre strukturen er imidlertid den samme som for de andre, og også her må det forutsettes rimelige besøkstall, selv om det i mindre grad vil finnes et sammenlikningsgrunnlag fra egen fortid.

For tjenestene som i dag leveres av Vinn, kan departementet kreve den *framdrift* det måtte ønske, som vi har vært inne på tidligere. Avvikling av parallell publisering bør heller ikke her skje før brukerne har fått et tilfredsstillende tilbud i senteret. *Løsningen* for Bedin vil avhenge av om dette blir fragmenter av et annet fellesnettsted eller heller overbygningen til det hele.

5.2. Sentrenes behov

Sentrene må bruke mye ressurser på å tilpasse seg leietakerne. Dette er særlig viktig for Altinn som allerede har en etablert tilværelse med store investeringer bak seg og krevende videreutvikling foran seg. Senterets gevinst av samordning med eksisterende fellenettsteder skal blant annet være en tydeligere posisjon som hovedinngang for brukerne, og denne effekten kan ikke tas ut fullstendig før parallellpubliseringen opphører.

Det betyr at leietakerne må ha jordnære forventninger til *hvor* vellykket Altinn-publiseringen skal være før man gir avkall på den parallelle i eget navn. Det bør være et mål for alle at man *helst* skal komme fram til én publisering, både av hensyn til brukerne og av hensyn til alt som blir investert i å utvikle et avansert samspill.

Leietakerne vil selvsagt også tjene publikum og spare kostnadene til dobbelt publisering. Men vårt poeng er at dette også er viktig for *senterets* avkastning.

På samme måte vil senterets krav til leietakernes kvalitet og seriøsitet neppe overgå leietakernes egne, men det er også *senterets* behov. Ingen kjøpesentre vil huse butikker med dårlig rykte og snuskete forretningsmetoder.

Etatene vil beholde styringen med innholdet. Da er det også viktig for senteret at det er *de* som står til ansvar overfor brukerne. Det betyr at ansvarlig etat må oppgis som kilde for hver enkelt informasjonsside i Altinn. Der man tidligere har angitt et kollektivt ansvar hos gruppen som sådan, for eksempel underteksten i Spør OSS-sidene som ramser opp deltakeretater, skal ikke lenger gruppen framstå som noen enhet, og man må gå over til å angi den enkelte kvalitetssikrende etaten.

Virtuell brukerfront må stille krav i to retninger; både til leietakerne sine og til Altinn som skal ha ansvaret for all ekstern synliggjøring og markedsføring.

Hvor langt man bør gå i å nedfelle partenes mål i en formell samarbeidsavtale er usikkert. Men man må være klar over hverandres intensjoner og forventninger og det må finnes et forum for gjensidig erfaringsutveksling, konflikthåndtering og samarbeid. Her kaller vi det «Senterrådet».

5.3. Senterrådet

5.3.1. Senterrådets sammensetning

For Altinn finnes det allerede etablerte samarbeidsfora og et formelt Styringsråd. Vårt «Senterråd» er ikke ment å konkurrere med disse om skjema- og tjenesterelaterte emner generelt, men skal forslagsvis konsentrere seg om leietakerne og være et koordinerende organ

- mellom Altinn sentralforvaltning og «leietakerne»,
- mellom de enkelte leietakerne (her antatt å være Spør OSS-redaksjonen og Regelhjelp-redaksjonen) og
- mellom Altinn og Virtuell brukerfront.

I tillegg til Altinn sentralforvaltning og redaksjonene for Spør OSS og Regelhjelp, bør de sentrale redaksjonene i Virtuell brukerfront være representert i rådet. De vil ha samme behov som de andre for koordinering av innhold og lenker og sikring av egne posisjoner, hvis Altinn skal være hovedinngang og den som markedsføres utad. Også Norge.no (virksomheten, på vegne av norge.no og Minside) bør tilbys en plass i Senterrådet.

Om Virtuell brukerfront vil behøve et *internt* senterråd i tillegg, må vurderes i lys av det endelige omfanget for senteret.

Det kan variere hvor lang tid det tar før det enkelte fellesnettstedet eventuelt flytter inn i Altinn eller Virtuell brukerfront. Likevel mener vi Senterrådet bør etableres raskt og inkludere alle de omtalte redaksjonene allerede fra starten. Det vil gi smidigere mellomløsninger i overgangsfasen og sikre brukernes behov for strukturert, helhetlig informasjon gjennom hele samordningsprosessen.

Med dette omfanget kan Senterrådet se ut som et stort og tungrodd organ. Men til daglig bør det virke som et kontaktnett for bilateral koordinering av enkeltstående problemstillinger. Supplert med noen ganske få formelle møter pr. år. Senterrådet bør ha en fast leder som også bør ha oppgaver som prosjektkoordinator i samordningsprosessen.

5.3.2. Senterrådets oppgaver

Foran beskrev vi Senterrådet som et «forum for gjensidig erfaringsutveksling, konflikthåndtering og samarbeid». **Erfaringsutveksling** skal vi ikke kommentere i detalj, men forumet vil utvilsomt utgjøre en unik ressurs med svært riktig kompetanse på offentlig nettinformasjon til å løse både dagens og framtidens utfordringer på området.

Konflikthåndtering vil man jo helst ikke behøve, men i alle kjøpesentre er det trangt om plassen og hver leietaker har et legitimt behov for å ivareta sine interesser. Noen blir plassert ubekvemt i øverste etasje, og må ha lov til å slåss for rulletrapp. Hvis det er høysesong for hvitevarer samtidig med vintersportsutstyret, kan ikke begge få hovedoppslaget i reklameavisa. Og det *kan* skje at senterledelsen gjør en feil, så det kommer en feil pris i fellesannonsen.

Samarbeid vil likevel bli den viktigste oppgaven. Det handler mye om å fordele emner mellom redaksjoner og lenker mellom sider. Men Senterrådet kan også koordinere markedsføringsinitiativ, for eksempel utvidet omfang av de nåværende Spør OSS-brosjyrene, og finne fram til felles løsninger på eventuelle negative brukerreaksjoner. Det er naturlig at Senterrådet er sammen om å gjennomføre og analysere periodiske brukerundersøkelser.

Samarbeid med den andre, opprinnelige delen av Altinn er også interessant. Vi har nevnt muligheten for lenker i skjemaene. Og «næringsrett»-nyheter må konkurrere om oppmerksomheten med skjemafrister og tekniske meldinger. For ikke å sprenge alle grenser for Senterrådet kan det ikke ha med seg skjemamiljøene for et tjuetalls etater. Altinn sentralforvaltning («senterledelsen») må være bindeleddet mellom ulike organer. Men mye koordinering kan skje utenom forumene, mellom skjema- og informasjonsfolk fra samme etat.

For virkemiddeletater med skjemabaserte søknadsprosedyrer kan Senterrådet bidra med avklarende koordinering. Vi har allerede erfaring for at etatene kan føle seg dratt i to retninger, mellom et Altinn som vil ha skjemaene deres og Virtuell brukerfront som trekker i tjenestene.

5.3.3. Framtidige samordnings- og forenklingstiltak

Hensynet til brukerne, her etablerere og næringsdrivende, har vært ledestjernen for denne rapporten. Som det også er for fellesnettstedene etter alle styringsdokumenter og formålsparagrafer. Det ligger liten økonomisk innsparing for forvaltningen i forslagene våre så langt, når man ser bort fra samordnet markedsføring og redusert parallell tekstproduksjon. En besparelse som på kort sikt veier lite målt mot omstillingskostnadene.

Så snart den mest krevende samkjøringsprosessen er avsluttet, vil Senterrådet kunne heve blikket mot nye forenklende og besparende samarbeidsmåter, langt ut over å forvalte leiertakerroller.

På noen områder ser vi allerede muligheter for sterkere koordinering av senterets **infrastruktur**, litt avhengig av hvordan arbeidsdelingen faller på plass. Med nåværende grenser vil flere leietakere ha likeartede behov for webtjenester med data fra Enhetsregisteret. Brønnøysundregistrenes database over løyvekrav og andre forutsetninger for å drive visse typer virksomhet (TIFON) kan også være viktig for flere. Og det kan være nyttig med en videreutvikling hvor aktørene forholder seg likeartet til emnekart og andre metadatastrukturer, for et utvidet automatisert samspill med andre offentlige nettsteder.

Også **tjenester** kan samkjøres bedre på tvers av redaksjonene. Nyhetsbrev kan slås sammen. E-postsvar kan samles, eller kanaliseres likeartet fra alle til den enkelte etaten. Den elektroniske postkassen i Altinn kan tas i bruk til svartjenester og bekreftelse på nyhetsabonnement.

Innenfor Altinns struktur, som teknisk legger godt til rette for språkversjoner, vil det også være lettere å utvikle flere sider på **engelsk**, stadig viktigere i en globaliseringstid, og på **nynorsk**, stadig viktig i enhver tid.

Lenger enn dette kan vi vanskelig forutse hvilke utviklingsmuligheter Senterrådet vil se for seg i årene framover. Men det er klart at også informasjonssidenes **struktur** bør utvikle seg. Et hovedskille etter den første grenseoppgangen mellom de opprinnelige leietakerne, og videre forgrening etter deres nåværende struktur, vil kanskje ikke vise seg mest hensiktsmessig over tid. Og da vil man kanskje også etter hvert se seg tjent med andre **formelle strukturer**.

5.4. Våre konklusjoner: Indre struktur og styringsform

Forvaltningsinfo foreslår følgende indre struktur og styringsform for fellesnettsteder som inngår et publiseringssamarbeid med Altinn og/eller Virtuell brukerfront:

1. Innovasjonstjenester og Regelhjelp bør opprettholde sine systemer for redaksjon, tekstutvikling og kvalitetssikring og fortsatt ha formell tilknytning til et eget, overordnet organ med direkte forankring hos deltakeretatene, på samme måte som det allerede er bestemt for Spør OSS. Dette bør gjelde uavhengig av om man fortsetter med parallell publisering under eget navn.
2. Innovasjonstjenester, Regelhjelp og Spør OSS bør fortsatt ha selvstendige budsjetter, og det økonomiske ansvaret bør ligge hos eieretatene i tråd med dagens løsninger, uavhengig av om man fortsetter med parallell publisering under eget navn.
3. For Bedin og etablerer.no bør struktur, styringsform, budsjett og finansiering vurderes nærmere, blant annet avhengig av framtidig posisjon innenfor Virtuell brukerfront.
4. Altinn bør ha ansvaret for all markedsføring på vegne av tjenestene. Altinn bør systematisk profileres som den eneste merkevaren, men synliggjøre alt innhold fra de inkluderte fellesnettstedene, også tjenestene i Virtuell brukerfront.
5. Markedsføring av tjenestene i publiseringssamarbeidet, som del av Altinn/Virtuell brukerfront, bør bekostes over Altinns budsjett. Selvstendig markedsføring av tilknyttede fellesnettsteder bør opphøre senest når innholdet gjøres tilgjengelig i Altinn.
6. Den enkelte redaksjonen bør ha tilgang til detaljert besøksstatistikk og data fra periodiske brukerundersøkelser i regi av Altinn/Virtuell brukerfront.
7. Det bør være et mål at nettsteder som tas inn i Altinn/Virtuell brukerfront avvikler den parallelle, selvstendige publiseringen i eget navn, så snart man har tilstrekkelig trygghet for at presentasjon i sentrene fungerer tilfredsstillende for både brukere og redaksjoner. Registrerte domenenavn bør likevel beholdes i noen år.
8. Det bør opprettes et koordinerende organ, her kalt Senterrådet, for gjensidig erfaringsutveksling, konflikthåndtering og samarbeid redaksjonene imellom, mellom den enkelte redaksjonen og Altinn og mellom Altinn og Virtuell brukerfront.
9. I tillegg til Altinn sentralforvaltning og redaksjonene for Spør OSS og Regelhjelp, bør de sentrale redaksjonene i Virtuell brukerfront være representert i Senterrådet. Også Norge.no bør tilbys en plass. Om Virtuell brukerfront vil behøve et internt senterråd i tillegg, må vurderes i lys av det endelige omfanget for senteret.
10. Senterrådet bør etableres snarest og inkludere alle de omtalte redaksjonene allerede fra starten, for å bidra til smidige mellomløsninger i overgangsfasen og sikre brukernes behov for strukturert, helhetlig informasjon gjennom hele samordningsprosessen.

6. Offentlig næringsinformasjon i Sverige og Danmark

Beskrivelsen nedenfor bygger på egne nettvandringer i desember 2006 og januar 2007, samt en håndfull telefonsamtaler med sentrale ansatte ved de ulike nettstedene. Dette gir ikke tilstrekkelig grunnlag for en dyptgående analyse og konklusjon om den samlede tilstanden i våre naboland. Vi har lagt vekk på å lete etter trekk som kan være nyttig i det videre samordningsarbeidet i Norge, men må selvsagt ta forbehold om at gjenomgangen neppe har avdekket alle viktige samordningsspørsmål og utfordringer.

6.1. Sverige

6.1.1. Sverige.se

Sverige.se er parallellen til norge.no, og inneholder som denne først og fremst strukturerte lenker. Søkefunksjonen gir etter eget utsagn «Sök på alla webbplatser i offentlig sektor».

Sverige.se har ingen temaer eller oppslag på førstesiden som spesielt gjelder næringsliv men presenterer hovedinndelingen «Situasjoner i livet» og «Gjör det själv på nätet».

Den eneste *livssituasjonen* med næringstilknytning er «Arbeta och försörja sig». Her åpnes flere stikkord, de fleste leder til **Företagarguiden**, men noen henviser til **ALMI Företagspartner** for finansieringshjelp. Blant *gjør det selv*-stikkordene finner vi «Starta företag» med lenke til nettstedet **Företagsregistrering**.

Dermed er de tre sentrale nettstedene for offentlig næringsinformasjon introdusert i sverige.se, men bare på overordnet nivå.

6.1.2. Nutek – Företagarguiden

Nutek, Verket för näringslivsutvikling, er direkte underlagt Näringsdepartementet og finansiert over statsbudsjettet. Nuteks nettsted Företagarguiden (www.nutek.se, velg «Gå til Företagarguiden») innholder bl.a. faktasider, startguider, dokumentmaler, finansieringsinformasjon og søketjenester. Hovedvekten ligger på etableringssituasjonen. Blant annet kan man søke etter «starta-eget-kontakter i ditt län i Företagarguidens databas».

Företagarguiden samarbeider med nærmere 70 myndighetsorganer og organisasjoner. Det «øverste laget» av tekster skrives av Nuteks egne ansatte, med personlig byline på siden. Dette er populariserte framstillinger som kan gå på tvers av etater/regelområder. Lenger ned finnes det databaser med regelbeskrivelser som den enkelte etaten selv signerer og tar ansvar for. Forespørsler på e-post skal havne automatisk hos den aktuelle av 5-6 samarbeidsetater.

Vi merker oss særlig Nuteks «Friskrivningsklausul» under siden «Om Företagarguiden»:

> *«Informationen på Företagarguiden är generell och översiktlig, inte heltäckande. I många fall kan mer information behöva inhämtas. .... Innehållet i artiklar och guider på Företagarguiden omfattas av upphovsrättslagen. Citera gärna från materialet men ange i så fall källan.»*

6.1.3. ALMI

På nettstedet www.almi.se, som først og fremst omtaler offentlig finansieringsstøtte, finnes også valget «Nyföretagande» som ser ut til å gi noe av den samme etablererveiledningen vi finner hos Företakarguiden. ALMI Företagspartner AB eies av staten (Näringsdepartementet) og er morselskap i et konsern med ett datterselskap med 21 datterselskap, ett for hvert län. Morselskapet eier 51 prosent i hver av datterselskapene. Øvrige eiere varierer men er omtrent utelukkende «*landstingen, regionala styrelseorgan och kommunala samverkansorgan*».

ALMI tilbyr finansiering og rådgivning gjennom de regionale selskapene. Nettstedet er midt i en stor utbygging, særlig på området «Nyföretagande», som dekker etableringsfasen fra gryende idé til de første driftsårene. Morselskapet har ansvaret for nettstedets informasjonsstruktur og leverer felles (landsdekkende) informasjon under de enkelte menyvalgene. Datterselskapene lager egne, tilsvarende sider med regionalt tilpasset tekst.

6.1.4. Företagsregistrering

Bolagsverket og Skatteverket har gått sammen om en egen tjeneste under navnet Företaksregistering (www.foretagsregistrering.se). Her ligger informasjon og relevante skjemaer under emnene

- Anmäla nya företag till Bolagsverket
- Lämna ansökningar till Skatteverket
- Ändra registrerade uppgifter hos Bolagsverket och Skatteverket
- Avregistrera företag hos Bolagsverket
- Hämta och svara på meddelanden från Bolagsverket.

6.1.5. Generelt (første)inntrykk

Et google-søk (google.se) på *driva företag* gir 1,3 millioner treff. (google.no gir omtrent samme resultat, men nå anført av den sponsede lenken ”Fluefiske i Driva.) Treffene på de fire fem første sidene viser i ganske stor utstrekning til private tjenester. Fra offentlig sektor er det særlig Nuteks sider som kommer fram. Søk på *starta eget* gir omtrent samme mengde og kategorier. ALMI kommer ikke fram på de første sidene.

Floraen av private nettsteder med (blant annet) informasjon om offentlige regler og offentlige støtteordninger virker heller større i Sverige enn i Norge.

For oss (og kanskje selv for svensker uten dypere forvaltningsforståelse?) er det vanskelig å se når man bør la seg opplyse av NUTEKs Företagarguiden og når ALMI er rette vedkommende. Ikke bare har ALMI en solid og voksende seksjon «Nyföretagande», men NUTEK har et stort antall sider under menyvalget «Finansiera». Det er også en viss overlapping med informasjonen hos Företagsregistrering.se.

NUTEK og ALMI leverer hver sin mal for forretningsplan, og ingen av dem er den samme som finnes f. eks. hos NyföretagarCentrum (www.nyforetagarcentrum.se), en stiftelse som har til mål å «stimulera entreprenörskap och framväxten av livskraftiga nya företag». Ett av mange halvprivate initiativ vi ikke kan gå dypere inn på her.

En av våre kilder forteller at det finnes en god del konkurrerende oppstartsveiledning på regionalt nivå og mener at regionale utviklingsmidler «*alt for lett vil resultere i en ny regional portal*».

Vårt kortvarige besøk på svenske næringsnettsteder gir ikke inntrykk av at man der har så mye ryddigere forhold enn i Norge. Man har muligens færre offentlige samarbeidsinitiativ men på noen områder mer forvirring. Blant annet en (for oss) mer forvirrende sammenblanding av offentlig og privat finansiering. Både Nutek og Bolagsverket står på listen over sponsorer for den nevnte konkurrenten NyföretagarCentrum, sammen med nesten 30 andre, herunder Vattenfall, ABB og Skandia.

For tiden samarbeider sentrale aktører i et prosjekt for å bedre samordningen av informasjon. Både NUTEK, ALMI, Skatteverket og Bolagsverket deltar i dette arbeidet.

6.2. Danmark

6.2.1. Borger.dk

Nettstedet borger.dk (http://borger.dk) er opprettet fra årsskiftet 2006/07 og erstatter både danmark.dk og netborger.dk, men dette er bare et mellomstadium, slik nettstedet beskriver seg selv:

> *«Borger.dk skal fungere som borgernes digitale hovedindgang til den offentlige sektor, indtil den langsigtede og mere avancerede borgerportalløsning, som pt. udvikles i regi af Projekt Digital Forvaltning, etableres i 2008. Denne videreudvikling af borger.dk vil bl.a. omfatte en personlig indgang til det offentlige - en "Min side" for alle danskere.»*

Borger.dk omfatter tekster, selvbetjeningsløsninger og publikasjoner innenfor 18 overordnede emner, med elementer fra stat, regioner og kommuner. I det materialet som er kommet på plass allerede ved åpningen 3. januar 2007, finner vi ikke noe materiale om næringslivet. Det nærmeste vi kommer er regler for etterlønn i kombinasjon med selvstendig næringsvirksomhet.

På forsiden er det gitt god plass til følgende introduksjonstekst:

> *«Borger.dk er din indgang til hele det offentlige Danmark. På Borger.dk kan du finde information og betjene dig selv over for det offentlige.»*

Men underforstått refererer altså «din» og «dig selv» uten unntak til privatperson. Vi har ikke funnet noen omtale på borger.dk om at næringsinformasjon befinner seg på et annet nettsted.

6.2.2. Virk.dk

Virk.dk (http://www.virk.dk) beskriver seg selv som «*Erhvervslivets indgang til det offentlige*» og presenterer seg på forsiden med tre hovedseksjoner; Indberetninger, Temaer og Værktøj.

Indberetninger gir tilgang til omkring 1 200 skjemaer fra omkring 35 ulike myndigheter. Men mange av dem er små og brukes sjelden. Ca. 500 skjemaer er digitalisert, resten leveres som pdf-versjoner av tilsvarende papirskjemaer. Virk.dk står foreløpig for en ganske liten andel av det totale transaksjonstallet for de offentlige skjemaene. Mange skjemaer finnes også (eller bare) på den enkelte myndighetens nettsted, tilgjengelig ved enkeltstående, passordbeskyttede påloggingsrutiner. På virk.dk bruker utfylleren en digital signatur, som også kan bestilles på virk.dk, for kommunikasjon med alle etatene.

Tjenesten webreg, med selvstendig adresse www.webreg-portal.dk, er Erhvervs- og Selskabsstyrelsens skjemaløsning for registrering, endring og sletting av foretak. Den er i dag integrert i Virk.dk, slik at den kommer opp med virk.dk sin logo og med tilgang til alle tjenester i virk.dk. Basisopplysninger om alle virksomheter i Det Centrale Virksomhetsregister (DCV) er også tilgjengelig i virk.dk, og man kan kjøpe selskapsrapporter og regnskaper.

Under **Temaer** finner man en blanding av etatsskrevet regelstoff og markedsføringspreget «veiledning» fra private leverandører. For eksempel vil undergruppen «IT» gi artikler om programvare for sikkerhet eller regnskapsføring signert Microsoft med tilhørende logo, mens Rambøll Management profileres tilsvarende under Tema/økonomi. Juridisk stoff finnes særlig under Tema/Erhvervsjura. Den enkelte myndigheten skal ha ansvar for å godkjenne og vedlikeholde regelbeskrivelsene, men det skjer gjerne gjennom en «populariserende» dialog med ansatte hos virk.dk.

Værktøy har blant annet lenker direkte til tjenestene webreg og DCV (som vi har nevnt) og Startvækst (som vi kommer tilbake til). Virk.dk har en søkerutine hvor man kan spesifisere om man vil ha oppslag i produkter, firmaer, erhvervsnyheter, offentlige nettsteder eller hos Startvækst.

Virk.dk eies og drives av Kraks Forlag A/S etter avtale med Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, ifølge egenomtalen på nettet.

6.2.3. Startvækst

Lenge før virk.dk kom på lufta eksisterte nettstedet Startguiden. Fra starten av 2006 ble dette integrert i virk.dk, men fra årsskiftet 2006/07 er det reetablert som selvstendig tjeneste, nå under navnet Startvækst (www.startvaekst.dk).

Den direkte foranledningen til reverseringen er så vidt vi forstår at regjeringen ønsker å fokusere tydeligere på vekstbedrifter, med selvstendig nettsted og egne «væksthus» i hver av de nye regionene til støtte for ferske bedrifter med vekstpotensial. Slik beskrevet på Startvækst:

> *«I forbindelse med etablering af fem nye regionale væksthuse bliver portalen regionaliseret. Hver region får sin egen version af Startvækst. Her kan du både finde de tilbud, du kender fra Startguiden og regionale tilbud om personlig vejledning og arrangementer i din egen region.»*

Hvis man vil *registrere seg* som bruker i Startvækst, sendes man innom digital-signatur-rutinen i virk.dk. Da kan man fortsatt få lett tilgang til tjenester i virk.dk fra lenker i Startvækst. Startvækst har også en søkerutine som dekker begge nettsteder.

Begge parter gir inntrykk av at samarbeidet mellom Startguiden og virk.dk var vanskelig, blant annet fikk man aldri helt bukt med en del tekniske integrasjonsproblemer.

Startvækst sier om seg selv at det er «*iværksætterportal til dig som vil starte eller har startet egen virksomhed*». Mens virk.dk hovedsaklig henvender seg til de etablerte, er altså etablererne og de ferskeste bedriftene målgruppen for Startvækst. Men man er skjønt enige om at det finnes en del overlappingsproblemer.

Startvækst eies av Erhvervs- og Byggestyrelsen, som er noe annet enn Erhvervs- og Selskabsstyrelsen. Men begge sorterer under Økonomi- og Erhvervsministeriet. Nettstedet profilerer, men forsiktig, et par av sine støttespillere; næringsavisen Børsen og A-kassen for selvstendige (som er en privat arbeidsledighetsforsikring for selvstendig næringsdrivende). Disse er bidragsytere til Startvækst. Børsen leverer for eksempel nyhetsartiklene.

Private rådgivere kan registrere seg på nettstedet for å komme med under «Finn en privat rådgiver». Forutsetningen er at de gir et visst antall timers gratis bistand til brukerne.

6.2.4. Generelt (første)inntrykk

Også på google.dk gir typiske søkeord mange treff i private nettsteder, for eksempel finner vi fort nettstedet www.startfirma.dk som drives av store revisjons- og konsulentselskaper, og www.ivaekst.dk som drives av mange av de samme som leverer stoff til (og dermed profileres på) virk.dk.

Vi ser at det er noe uklare grenser mellom virk.dk og Startvækst, men her er neppe all omlegging og grenseoppgang avsluttet. Et viktig trekk, her som i Sverige, er en større åpenhet i forhold til informasjonssamarbeid med private aktører enn vi tradisjonelt har ønsket her til lands.

Det totale fraværet i borger.dk av informasjon om næringsforhold eller om *hvor* man finner næringsinformasjon er også påfallende. Våre kontaktpersoner antyder at samarbeidet med borgerportalen bør bedres i tiden framover.

Deltakere på workshops i prosjektet
Samordning av nettsteder med offentlig regelinformasjon

Workshop 1 (WS1): 17. oktober 2006
Workshop 2 (WS2): 29. November 2006

Navn	Etat/organisasjon	WS1	WS2
Dagfinn Torgersen	Brønnøysundregistrene	X	X
Jørgen Ferkingstad	Brønnøysundregistrene, Altinn sentralforvaltning	X	
Elin Walstrand	Brønnøysundregistrene, Oppgaveregisteret	X	
Christina Hagerup	Direktoratet for Arbeidstilsynet		X
Per Ove Jensen	Husbanken	X	
Svein Aage Johansen	Husbanken	X	
Gro Dyrnes	Innovasjon Norge	X	X
Hilde Sannerhaugen	Innovasjon Norge		X
John Magnar Olufsen	Lånekassen	X	
Kristin Braadvig	NAV – Arbeids- og velferdsetaten	X	X
Randi Marie Sjøholt	norge.no	X	X
Trude Risnes	norge.no	X	
Julie Rønning/Målfrid Teigen	Nærings- og handelsdepartementet	X	
Arne Sveen	Oslo kommune	X	X
Alise Davidsen	Oslo kommune	X	X
Birgit Foss	Skattedirektoratet	X	
Rune Hammerstad	Skattedirektoratet	X	
Ole Erik Homlong	Skattedirektoratet	X	X
Øyvind Thuestad	Skattedirektoratet		X
Eyvind Frilseth	Statistisk sentralbyrå	X	X
Kirsti Torbjørnson	Statens forurensningstilsyn	X	
Irene Hansen	Vinn	X	
Snorre Jørgensen	Vinn	X	X

Nettsted	Innhold	Tilleggstjenester	Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring	Styrende organer	Besøkstall (anslag 2007)	Budsjett 2007
Bedin	"Alt" av offentlig informasjon nødvendig for å starte og drive næringsvirksomhet. Det medfører at Bedin ikke bare henviser til myndighetskrav og forskrifter, men også kan lede brukeren til tjenester og tilbud fra virkemiddelapparatet. 1.777 temaer fordelt på 12 forskjellige, relevante hovedemner 30 guider, 77 dokumentmaler 147 spørsmål/svar. Totalt mer enn 1200 kontaktlister.	Nyhetsbrev, utsendelse av etablererpakke, epost-svar (Narviktelefonene) og eDialog – en chatte-tjeneste som er bemannet på dagtid.	Omfattende og detaljerte interne kvalitetssikringsrutiner for alle deler av nettstedet. Kontinuerlig overvåking/endring av innhold ved eventuelle nyheter fra alle sentrale myndigheter. Endringer og vedlikehold er tillagt medarbeidere med fagansvar for forskjellige deler av nettstedet.	Nettstedet drives av VINN på oppdrag fra Nærings- og handelsdepartementet.	Ca. 7 mill. sideoppslag	11,95 mill. kroner (inkl. Narviktelefonene)
Etablerer.no	Nettbasert læring for å gi etablerere, småbedrifter og andre en innføring i sentrale emner rundt oppstart av egen virksomhet (etablererkompetanse). E-læringen kan gjennomføres individuelt i brukerens eget tempo. I tillegg er systemet brukt ved gjennomføring av etablererskoler (”blended learning”). Stort e-læringssystem med hovedvekt på egen avklaring, markedsarbeid og økonomi.	Henvisning til Bedin og Narviktelefonene for innformasjon om regelverk. E-postsvar og spørsmål/svar fra rådgivere via diskusjonsforumene.	Fast intern redaksjonsstab med omfattende kvalitetssikringsrutiner.	Nettstedet drives av VINN på oppdrag fra Innovasjon Norge. Faste kontaktmøter gjennom året.	Totalt 26.000 registrerte brukere. Ukjent andel er engangsbesøkende. Anslag nye registrerte brukere 2007 er 8000	Ca 3 MNOK

Nettsted	Innhold	Tilleggstjenester	Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring	Styrende organer	Besøkstall (anslag 2007)	Budsjett 2007
Innovasjons-tjenester	Veiviser for næringsliv, FoU-institusjoner og organisasjoner og forvaltning. Faste kategorier • Etablering av bedrift • Utvikling og forskning • Kompetanse- og bedriftsutvikling • Internasjonalisering • Lokaler og utstyr • Nettverk Ca. 80 tjenestebeskrivelser som er merket med emneord (metatagger)	Kontaktskjema til nettredaksjonen	De tre aktørene har utnevnt redaktører for innovasjonstjenester.no som sørger for kvalitetssikring, redigering , sletting og opprettelse av nye dokumenter.	Styringsgruppe, redaksjons-råd og teknisk utvalg med en representant fra hver av aktørene	Ikke oppgitt (nystartet 31.10.2006)	Ikke oppgitt (ikke formelt vedtatt noe særskilt budsjett for første år) Kostnadene fordeles mellom etatene basert på omfang.
Regelhjelp	Brukeren velger bransje eller taster inn virksomhetens organisasjonsnummer og kommer slik til den bransjesiden som er aktuell for virksomheten. På hver bransjeside presenteres relevante kategorier av krav, f.eks. arbeidsmiljø, brannvern m.v. i tre fordypningsnivåer. Nettstedet gir informasjon til 31 bransjer pr. desember 2006 med totalt 4980 innholdssider, av disse er 454 emnesider.	Det legges ut nyheter fortrinnsvis om endringer i regelverk. Bruker kan abonnere gratis på nyheter for valgte bransjer. E-posthenvendelser besvares daglig (besvares av sentral redaktør eller formidles til riktig etat)	Hver etat er ansvarlig for sitt innhold. Innholdet skal være kvalitetssikret i etaten og utformet i samsvar med felles redaksjonelle retningslinjer. Hver etat har egne rutiner for etatsintern kvalitetssikring.	Prosjektet er finansiert av Arbeids- og inkluderings-departementet ved tilskudd til SFT. SFT har økonomisk ansvar og rapporterings-ansvar for prosjektet overfor AID. Styringsgruppe og prosjektgruppe med medl. fra alle deltakeretater. Referansegruppe hvor næringslivet er representert.	Sidevisninger forventet i 2007: 1 000 000 Nyhets-abonnenter målsetning 2007: 3000	kr. 3,3 mill.

Nettsted	Innhold	Tilleggstjenester	Produksjon, vedlikehold og kvalitetssikring	Styrende organer	Besøkstall (anslag 2007)	Budsjett 2007
Spør OSS	Først og fremst en oversikt over «Ofte Stilte Spørsmål» om myndighetskrav fra fem statsetater under kategoriene ”Før du starter”, ”Registrering”, ”Dokumentasjon”, ”Skatt og avgift” og ”Arbeidsforhold”. Under hvert underemne finnes en samling spørsmål med hver sin tilhørende svarside. Ca. 160 innholdssider (I tillegg kommer ca. 30 sider med spørsmålsoversikt pr. emne)	To papirbrosjyrer. «**Spør oss før du starter egen bedrift**» og «**Spør oss når du driver egen bedrift**» Finner du ikke et spørsmål som passer under et av emnene i Spør OSS, kan du skrive selv og få svar på e-post (besvares av sentral redaktør eller formidles til riktig etat).	Tekstene utarbeides spesielt for nettstedet. Alle nye/endrede tekstforslag kvalitetssikres av relevant eieretat.	Redaksjon med ett medlem fra hver av de fem eieretatene. Møtes 5-6 g. pr. år. Informasjonsutvalg under Samarbeidsforum for Enhetsregisteret.	1,9 millioner sidevisninger, herav 1,2 mill. svarsider (innholds-sider) 20-30 000 brosjyrer. 25 000 svar på e-post.	750 000 kr. (inkl. prod. av brosjyrer). + Møter og etatsvis kval.-sikr. av tekst. E-postsvar (BR) koster nå anslagsvis én million pr. år.
Næringslex	Oppskrift for oppstart av ulike typer virksomheter innen ulike bransjer i Oslo. Informasjon om krav til tillatelser, etater man må forholde seg til samt eventuelle saksbehandlingstider. Også om regler rundt bl. a. skatt, mva, regnskapsplikt, etc. Oversikt over viktige lover og forskrifter, samt relevante skjema og brosjyrer. Databasen inneholder rundt 600 stikkord.	e-posttjeneste (besvares av Servicekontoret for næringslivet). + «Tips andre om denne artikkelen»	Servicekontoret oppdaterer all informasjon i databasen to ganger i året. Henvender seg til hver enkelt ansvarlige instans for kvalitetssikring.	Oslo kommune Servicekontoret for næringslivet i Næringsetaten.	Ikke oppgitt (ikke startet ennå)	Ikke oppgitt (ikke formelt vedtatt noe særskilt budsjett for første år)