

Elektronisk brukardialog sett i inn i ein større samanheng

Svein Ølnes, Vestlandsforskning, 26.03.07

Målsetjing

Løfta blikket frå det digitale skjemaet til å sjå på korleis skjema og tilhøyrande informasjon blir strukturert og presentert på dagens kommuneportalar. På denne måten vil effektane av *Tjenester på nett* kunna bli mykje større.

Bakgrunn

KS-prosjektet *Tjenester på nett* er eit viktig initiativ for å auka talet på digitale sjølvbeteningsløyningar i kommunane. Prosjektet vil vera ei viktig drivkraft for utvikling av standardiserte løyningar rundt elektroniske skjema og for tilpassing til andre viktige initiativ som *Miside* og *SERES*.

Sjølv om elektroniske skjema er viktig for sjølvbeteningsløyningar, eksisterer dei ikkje i eit vakuum. Skjema må sjåast på som ein integrert del av ei heilskapleg informasjonsløyning. Dei fleste av dagens kommuneportalar er for dårleg strukturerte og er dermed ikkje i stand til å dra full nytte av dette viktige prosjektet. Ved å løfta fram informasjonsarkitektur i tillegg, vil kommunane bli betre i stand til å dra nytte av resultatane i prosjektet.

Viktige komponentar

For å gjera dagens kommuneportalar betre i stand til å dra nytte av elektroniske sjølvbeteningsløyningar, er det ei rekkje tiltak som kan setjast i verk. Dei er retta både mot kommunane og mot portalleverandørar:

- informasjon om manglane ved dagens løyningar
- mulege løyningar:
 - sikra ein grunnmur i portalane som gjer at dei er betre rusta til nye oppgåver
 - ta i bruk *Los* frå Norge.no (informasjonsstruktur for tenester)
 - byggja viktig informasjon i portalane med modellen for *kjernesider*
 - i aukande grad ta i bruk semantiske løyningar for å byggja meir robuste modellar
 - visa spesielt korleis det interne søket i portalen kan forbestrast

Muleg gjennomføring

Det første som bør gjerast er å gjera problemstillingane kjende ved å presentera dei for flest muleg, både deltakarar i prosjektet og andre kommunar. Det kan gjerast ved presentasjonar på sentrale arrangement (t.d. KS-konferansen *eKommune 2007* og andre IT-arrangement).

Presentasjonane kan så følgjast opp med ei ”beste praksis”-teneste i nær tilknytning og samarbeid med KS IKT-forum:

- etablering av eigne ressursider på ks-iktforum.no
- etablering av blogg med faste innlegg knytt til temaet og med å løfta fram eksempel – gjennom blogg-løysinga kan det også skapast debatt rundt dette
- evt. pilotprosjekt der desse ideane vert realiserte (Førde kommune og kommunane rundt er til dømes i gang med eit slikt prosjekt)