

**VF-rapport nr. 10/2001**

**Kartlegging og kategorisering av  
offentlige vevtenester**

**Svein Ølnes, Vestlandsforskning**

# VF Rapport

<b>Tittel</b> Kartlegging og kategorisering av offentlege vevtenester	<b>Rapport nr.</b> 10/2001
	<b>Dato</b> Mai 2001
	<b>Gradering</b> Open
<b>Prosjekttittel</b> Kartlegging av vevtenester	<b>Tal sider</b> 23+ 17
	<b>Prosjektnr.</b> 5192
<b>Forskarar</b> Svein Ølnes	<b>Prosjektansvarleg</b> Svein Ølnes og Ivar Petter Grøtte
<b>Oppdragsgjevar</b> Statens informasjonsteneste	<b>Emneord</b> Kartlegging Nettmeter Offentlege vevtenester Utviklingsmodell
<b>Samandrag</b> Vestlandsforsking har gjennomført ei kartlegging av offentlege vevtenester med omsyn til omfang og kategori etter oppdrag frå Statens informasjonsteneste. I tillegg er det utvikla eit nettmeter for presentasjon av status for offentlege nett-tenester. Nettmeteret vart presentert på norge.no på 1-årsdagen for tenesta (24. januar 2001) og blir oppdaterast regelmessig. Kartlegginga av vevtenester er gjort ut frå ein utviklingsmodell ("tenestetrapp") som beskriv fire ulike nivå i utvikling av ei offentleg vevteneste. Vi har utvida denne modellen til også å innehalda "påbegynt kategori" for å få betre fram den utviklinga offentlege vevtenester er i. I arbeidet med kategorisering av tenestene er det lagt stor vekt på å bruka terminologi og indikatorar føreslegne brukt i eEurope-arbeidet slik at resultatata kan brukast vidare i den nasjonale rapporteringa for tilstanden i offentleg sektor.	
<b>Andre publikasjonar frå prosjektet</b>	
<b>ISBN:</b> 82-428-0204-1	<b>Pris</b>

## **Forord**

Vestlandsforskning fekk i oppdrag av Statens informasjonsteneste (SI) å føreta ei kartlegging og kategorisering av offentlege vevtenester slik situasjonen er ved årsskiftet 2000/2001. I tillegg er det utvikla eit nettmeter for presentasjon av tilstanden for norske vevtenester med omsyn til omfang og kategori. Arbeidet er knytt til SI sitt pågåande forskingsarbeid for utvikling av ei elektronisk forvaltning.

Rapporten er skriven av forskar Svein Ølnes. Forskingsleiar Ivar Petter Grøtte og forskar, dr. ésc. Terje Aaberge har delteke i ressursgruppe for diskusjonar om grunnleggjande kriterium for kategorisering og elles stått for kvalitetssikring av rapporten. Hovuddelen av arbeidet med kategorisering av vevtenester er utført av Øyvind Heimset Larsen og Øystein Ølnes. Oluf Haugen har hatt ansvaret for design av nettmeteret medan Rune Kjørlaus i RKIT Consulting AS har stått for den tekniske implementeringa og tilpassinga til [www.norge.no](http://www.norge.no).

Sogndal, mai 2001

# Innhold

<b><u>0. SAMANDRAG</u></b> .....	<b>1</b>
<b><u>1. BAKGRUNN OG MANDAT</u></b> .....	<b>2</b>
<b><u>2. METODE</u></b> .....	<b>3</b>
2.1 Utval .....	3
2.2 Kartlegging .....	3
2.3 Kategorisering .....	4
2.4 eEurope og eNorge .....	6
2.5 Informasjonskategorisering .....	9
<b><u>3. NETTMETER - OVERVAKING AV TILSTANDEN FOR OFFENTLEGE VEVTENESTER</u></b> .....	<b>10</b>
<b><u>4. VURDERING AV OFFENTLEGE VEVTENESTER PRIMO 2001</u></b> .....	<b>11</b>
4.1 Resultat av kategorisering etter Hovudkategori .....	11
4.1.1 Eksempel på tenester i ulike hovudkategoriar .....	14
4.2 Resultat av kategorisering etter ”påbegynt kategori” .....	16
4.3 Andre indikatorar .....	18
<b><u>5. KATEGORISERING OG KVALITETSEVALUERING</u></b> .....	<b>20</b>
<b><u>6. OPPSUMMERING</u></b> .....	<b>22</b>
<b><u>REFERANSAR</u></b> .....	<b>254</b>
<b><u>VEDLEGG 1: OVERSIKT OVER UTVAL I OFFENTLEG SEKTOR</u></b> .....	<b>25</b>
<b><u>VEDLEGG 2: NETTMETER – TEKNISK OPPBYGGING</u></b> .....	<b>33</b>
<b><u>VEDLEGG 3: UTVIKLINGSMODELLEN – ALTERNATIV FRAMSTILLING</u></b> .....	<b>34</b>
<b><u>VEDLEGG 4: KVALITETSKRITERIUM FOR OFFENTLEGE VEVTENESTER</u></b> .....	<b>35</b>

## 0. Samandrag

Vestlandsforskning har på oppdrag frå Statens informasjonsteneste vurdert alle offentlege nett-tenester, 481 i talet, ut frå ein utviklingsmodell. Modellen, som blir grundig drøfta i kapittel 2, blir også kalla ”tenestetrappa” og viser ei dynamisk utvikling av offentlege vevtenester. Vurderinga av vevtenestene er gjort i januar og februar 2001 og tal vevtenester heng saman med kor mange offentlege verksemder som hadde eigne heimesider på den tida. Nøyaktig utval er gjort greie for i vedlegg 1.

Undersøkinga viser at offentlege verksemder har langt igjen når det gjeld målet om døgnopen forvaltning eller elektronisk forvaltning. Dei aller fleste offentlege vevtenester er på trinn ein i utviklingsmodellen (sjå kapittel 2 for grundig gjennomgang av denne). For å differensiera meir og få betre fram den utviklinga som er i gang for mange nett-tenester, har vi valt å innføra såkalla ”hjelpetrinn” på skalaen. Hjelpetrinna blir brukte til å visa påbegynt kategori. Resultata blir presenterte og drøfta i kapittel 4.

I arbeidet med kategorisering av offentlege vevtenester er det lagt stor vekt på å bruka terminologi og indikatorar føreslegne brukt i eEurope-arbeidet slik at resultata kan brukast vidare i den nasjonale rapporteringa for tilstanden i offentlig sektor. Utviklingsmodellen ser ut til å bli ein sentral indikator i eEurope-rapporteringa og som deltakar i dette arbeidet er det viktig at Norge gjer seg kjend med modellen og kjem med forslag til forbetringar og suppleringar der det er naudsynt.

Ut frå erfaringane med bruk av utviklingsmodellen og saman med pågåande kvalitets-evaluering, vil vi føreslå:

- Utviklingsmodellen bør takast opp til grundig vurdering og forbehold og klargjerast på dei områda som er nemnt i kapittel 2. Sider ved utviklingsmodellen som særleg bør diskuterast, er:
  - er modellen si indikering av ei lineær utvikling av vevtenester rett?
  - er utviklingstrinna inkluderande i høve underliggjande trinn?
  - skal alle offentlege vevtenester følgja same utvikling og nå same nivå?Ein del av desse spørsmåla blir også diskutert i samband med eEurope-initiativet og må sjåast i samanheng med det.
- Omgrep som ”døgnopen forvaltning” og ”elektronisk forvaltning” (av *eGovernment*) må definerast betre og definisjonane må tilpassast utviklingsmodellen slik at dei let seg måla.
- Indikatorar for utviklingsmodellen bør integrerast i indikatorsettet for kvalitetsevaluering slik at det for framtida blir ei evaluering som gir svar både på kvaliteten til offentlege vevtenester, og dynamisk utvikling av tenestene. Det er særleg indikatorar som fangar opp trinn 3 og 4 som manglar i dagens indikatorsett.
- Nettmeteret som er innført på [norge.no](http://norge.no) gir ei kontinuerleg, automatisk overvaking av andel offentlege verksemder med heimeside, ned på fylkesnivå. Nettmeteret bør også brukast til å visa både kategori etter utviklingsmodell og kvalitet, gjerne aggregert til fylkesnivå og til statleg og kommunal sektor. Seinare bør nettmeteret brukast til presentasjon av eitt felles uttrykk for kvalitet og kategori.

## 1. Bakgrunn og mandat

Vestlandsforskning fekk i oppdrag av Statens informasjonsteneste (SI) å føreta ei kartlegging av tilstanden for offentlege vevtenester. Kartlegginga skulle omfatta både ei kartlegging av kor mange offentlege etatar som har etablert egne heimesider, og ei vurdering av desse sidene i høve kategoriar for utviklingsnivå. Utviklingsnivået skulle vurderast ut frå utviklingsmodellen som er presentert i figur 1.

Arbeidet går inn i SI og norge.no sin handlingsplan for å få fleire offentlege etatar til å tilby tenester på internett og for å heva kvaliteten på dei. Dette er ein del av arbeidet mot ei elektronisk forvaltning. Eit sentralt mål i handlingsplanen er at alle statlege verksemder skal nytta internett aktivt som kanal for eigen informasjonsstrategi. Gjennom samarbeidsprosjektet norge.no er også kommunesektoren trekt inn og målet om fleire offentlege etatar på internett gjeld også kommunal sektor.

Regjeringa sitt fornyingsprogram har som hovudmål ei brukarretting av tenesteproduksjonen, overføring av ressursar frå administrasjon til tenesteproduksjon og auka handlingsrom på alle nivå. I rapporten "Skritt på veien" (Areids- og administrasjonsdepartementet 2001) har dei lansert 9 reformer for fornying av offentleg sektor. Ei av reformene er utviklinga av ei døgnopen forvaltning. Dette målet er også sentralt i regjeringa sin eNorge-plan, for tida i versjon 2.0. Ambisjonane er at elektroniske tenester skal vera forvaltninga si hovudløysing for brukarane innan utgangen av 2003 (i h.h.t. eNorge-planen).

For å nå eit mål om ei forvaltning med eit døgnope, elektronisk tilbod med intensjon om stor grad av sjølvbetjening, krevst det langt meir enn å berre presentera verksemda på internett. Kategoriseringa etter utviklingsmodellen, eller "tenestetrappa", vil seia noko om korleis offentleg sektor er i stand til å møta utfordringane om ei døgnopen, elektronisk teneste.

Norge har sagt seg villeg til å bidra til rapportering av sentrale indikatorar for IKT til det EU-initierte *eEurope*-programmet. *eEurope* har som mål å få heile samfunnet til å delta på nettet, og å bruka dette for å skapa eit "entreprenørstimulerande" samfunn (*an entrepreneurial Europe*). EU er også opptekne av at informasjonssamfunnet må vera inkluderande (*an Information Society for All*).

Eitt av dei 10 prioriterte satsingsområda i *eEurope*-planen, er *Government online: electronic access to public services*. Eit sentralt verktøy for å følgja utviklinga og sikra oppfylling av måla, er ei kontinuerleg overvakingsteneste, såkalla *benchmarking*, for analyse av prestasjonar og samanlikning mellom EØS-land og USA og Japan. Norge kjem også til å følgja opp med statistikk på aktuelle område. Arbeidet med utforming av indikatorar for denne overvakinga er enno i startfasen. Indikatorane blir samordna med *eEurope*-programmet for at utviklinga i Norge skal kunna samanliknast med utviklinga i EU.

I arbeidet med kategorisering av offentlege vevtenester er det lagt stor vekt på å bruka terminologi og indikatorar føreslegne brukt i *eEurope*-arbeidet slik at resultata kan brukast vidare i den nasjonale rapporteringa for tilstanden i offentleg sektor.

## 2. Metode

### 2.1 Utval

Ein klar og eintydig definisjon av kva som er offentlege vevtenester er vanskeleg å laga. I arbeidet med dette prosjektet har det vore naudsynt å føreta ei avgrensing for å gjera kartlegginga overkommeleg.

For kommunal sektor har vi teke med alle kommunar og alle fylkeskommunar. Vi har 435 kommunar og 18 fylkeskommunar i Norge<sup>1</sup>. På nettet blir det fort synleg at det er mange tenester i grenseland mellom offentlig og privat sektor og det finst også mange samarbeids-tenester. Der samarbeidstenester, t.d. regionale portalar, er særleg relevante og inngår som ein naturleg del av dei kommunale (eller statlege) tenestene, har vi teke dei med i vurderinga indirekte ved at det har påverka kategoriseringa av tenesta.

For statleg sektor har vi brukt Statens Sentrale Tenestemannsregister (SST) som utgangspunkt for utvalet. Vi har sett ei nedre grense på 10 tilsette. I tillegg har vi berre teke med den sentrale delen av etatar som har regional organisering; t.d. har vi vurdert [www.vegvesen.no](http://www.vegvesen.no) som tenesta for Vegvesenet, sjølv om Vegvesenet har mange underliggjande kontor i heile landet. Vedlegg 1 viser utval og tilhøyrande internettadresser pr. januar 2001.

**Tabell 1: Utvalet brukt i undersøkinga<sup>2</sup>**

Sektor		Tal	Verksemder	Prosent	
			verksemder	med heimesider	
Kommunesektor	Kommunar	435	453	284	62,7
	Fylkeskommunar	18			
Statleg sektor			234	202	86,3
<b>Sum</b>			<b>687</b>	<b>486</b>	<b>70,7</b>

### 2.2 Kartlegging

Med kartlegging forstås vi her ei undersøking om ei offentlig verksemd har etablert informasjonsteneste på internett (heimeside). I kartlegginga har *norge.no* vore ei viktig kjelde saman med SI sin *Håndbokbase (HBB)*. Data frå HBB er grunnlaget i *norge.no*. I tillegg til dette har søkemotoren *Kvasir* (frå SOL - Scandinavia Online) også vore brukt. I kommunal sektor har også Kommunal Rapport sin oversikt over norske kommunar på internett vore til stor nytte. Elles har anna leiting og navigering på nettet vorte brukt.

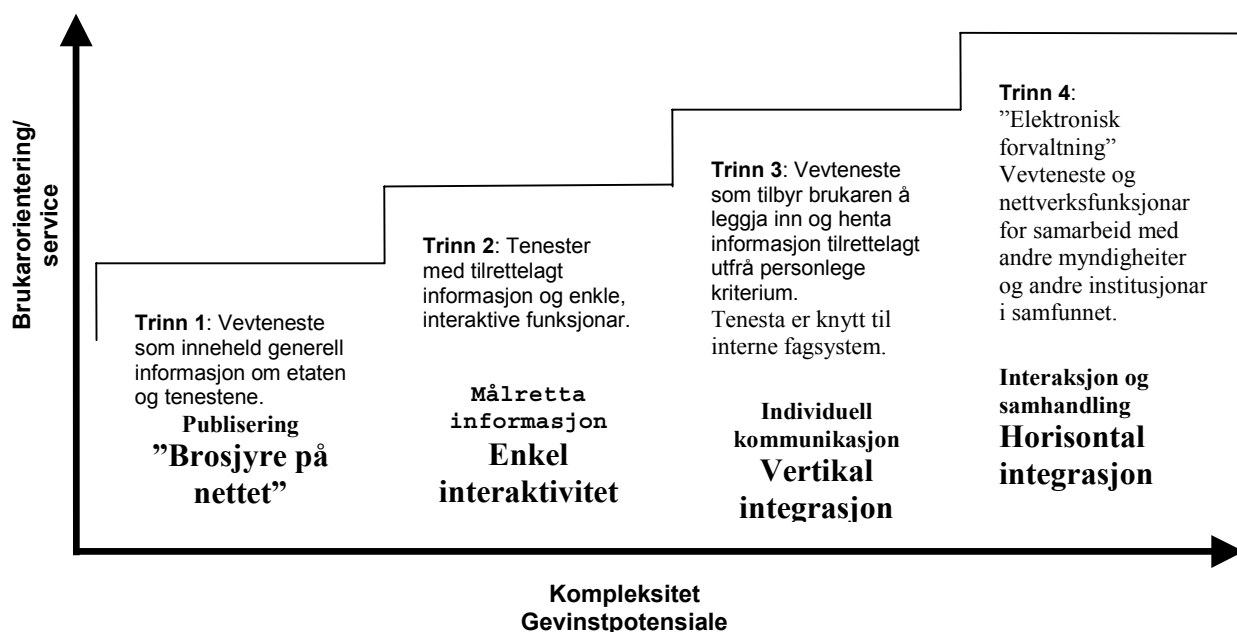
Dei etatar som ikkje er funne gjennom metoden nemnt ovanfor har vorte registrerte som å ikkje ha heimeside. Det kan likevel vera verksemder som faktisk har etablert heimeside, men som ikkje er registrerte eller funne i nokon av ovannemnde kjelder. Det er då viktig å minna om den vanlege bruken av internett og korleis folk finn fram. Etatar som ikkje blir funne gjennom ovannemnde metodar vil truleg heller ikkje blir funne av folk flest! Dette er eit viktig poeng og illustrerer det viktige i *synleggjering*.

<sup>1</sup> Oslo blir her rekna som kommune og ikkje som fylkeskommune.

<sup>2</sup> Tala er frå januar 2001 og sidan det er kontinuerleg endring i offentlege verksemder med heimeside, kan situasjonen vera annleis når dette blir lese. Talet på offentlege verksemder med heimeside er litt høgre enn talet på tenester vi har vurdert. Det skuldast problem med tilgang til ein del tenester.

## 2.3 Kategorisering

I tillegg til kartlegging med omsyn til omfang av etablerte vevtenester har vi også gjort ei vurdering av dei kartlagde vevtenestene for å avgjera kategori. I dette arbeidet har den såkalla *utviklingsmodellen* stått sentralt. Utviklingsmodellen (sjå figur under) prøver å kategorisera vevtenester etter utviklingsstadium. Modellen er sentral i *eEurope*<sup>3</sup>-rapporteringa og er difor viktig. Norge har gitt tilslutnad til samanlikningsopplegget (*benchmarking*) i eEurope og vil delta i arbeidet for at norsk IT-bruk og norske IT-tenester skal kunna samanliknast med resten av Europa. Arbeidet vil for ein stor del skje gjennom eNorge-initiativet, som er Norge sitt svar på eEurope.



**Figure 1:** *Utviklingsmodellen "tenestetrappa" brukt i kategorisering av vevtenester. Tilpassing av modellen til norsk er gjort av Statens informasjonsteneste.*

Utviklingsmodellen, slik den er presentert i figuren over, var utgangspunktet for kategoriseringsarbeidet Vestlandsforskning har gjennomført.

Den ovanstående utviklingsmodellen er eit resultat av ein lang evolusjon og den har vore nytta av mange. Utforminga av dei ulike stadia kan representerast på fleire vis; her er det brukt ei trappeform, men ellipseforma sirkclar er også brukt. I vedlegg 3 er det vist ein alternativ framstilling av denne modellen med bruk av elliptiske sirkclar. Denne framstillingsmåten er mellom anna brukt i rapporten "24-timmarsmyndighet" (Statskontoret 2000). Andre referansar til modellen er mellom anna hjå Gartner Group (Gartner Group 2000) og Australian National Audit Office (ANAO 1999).

<sup>3</sup> *eEurope - An Information Society for All* - er eit initiativ frå EU for å få fleire til å ta i bruk internett og for å få fleire gode tenester på nettet.



Gartner Group (Gartner Group 2000) kallar dei fire fasane

1. Presence
2. Interaction
3. Transaction
4. Transformation

Dei kallar elles modellen for *The Gartner Four Phases of E-Government Model*.

Definisjon av indikatorar for denne type kategorisering er i startgropa og mykje er difor uferdig. Det trengst meir diskusjon for å komma fram til betre løysingar. Samstundes er det viktig å starta arbeidet og vinna erfaringar og ikkje venta på eit "perfekt" rammeverk.

Det er likevel viktig å knyta kritiske kommentarar til modellen som er brukt i kategoriseringa, både for å drøfta feilkjelder og svake sider ved dette konkrete arbeidet, men endå meir som eit konstruktivt innspel til den pågåande diskusjonen om utforming av indikatorar og kriterium for rapportering for offentleg sektor til eEurope-målingane og for at modellen skal kunna brukast som måleinstrument for sentrale mål om offentleg sektor i eNorge-planen.

Utviklingsmodellen indikerer ei lineær utvikling i vevtenester som startar med den enkle heimesida på trinn ein og utviklar seg vidare via trinn to og tre til trinn fire, som trappetrinn i ei trapp. Slik vil det ikkje nødvendigvis vera i ei verkeleg utvikling. I gjennomgåing og vurdering av dei offentlege vevtenestene er det eksempel på verksemder som har starta på trinn 4 og horisontal integrering utan at dei har nærma seg problema i trinn 3 med vertikal integrering.

Det kan også tenkjast at ei verksemd har tenester som er på ulike stadium. Ei spesielt utvikla teneste kan vera på trinn 3 eller 4, medan hovudverksemda kanskje er på trinn 2. Problemet blir då at vi samla sett kategoriserer verksemder, medan det er tenester som er gjenstand for kategoriseringa.

Eit anna moment er at ikkje alle offentlege vevtenester nødvendigvis skal utvikla seg mot trinn to, tre og fire. Den optimale utviklinga for ulike verksemder er avhengig av mellom anna arbeidsområdet til verksemda og graden av brukarkontakt. Dersom ei verksemd har som einaste eksternt retta oppgåve å informera om visse saker, er ei god informasjonsteneste på trinn ein eller to truleg den optimale utviklinga for akkurat denne verksemda.

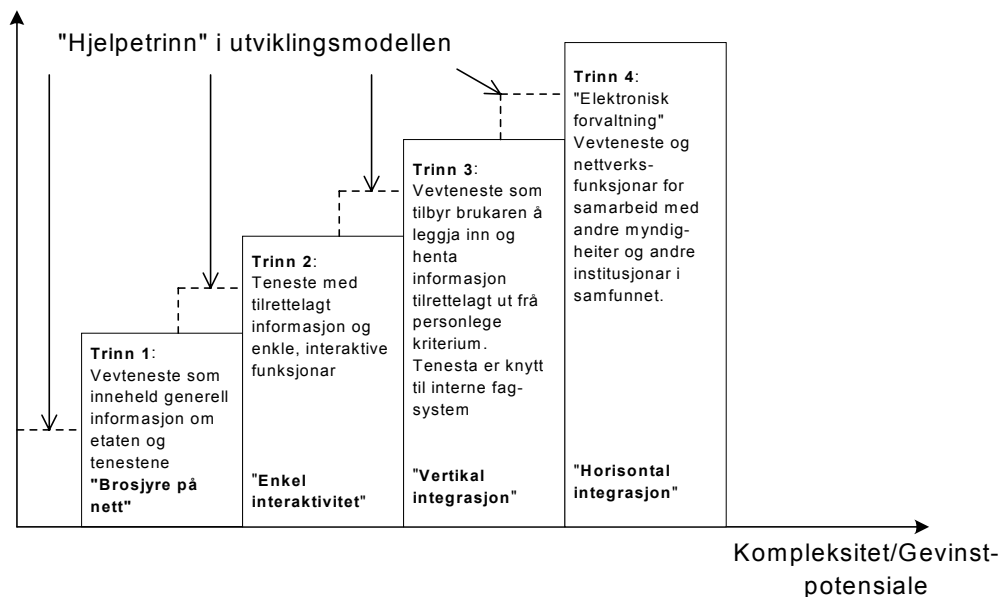
Utviklingsmodellen kan gje inntrykk av ei kvalitetsvurdering i høve utviklingstrinn, men det blir truleg feil.

Utviklingsmodellen indikerer også at ei teneste går frå eitt stadium over til neste; frå eitt trappetrinn til neste trappetrinn. Trappemetaforen er uklar i høve om eit overliggjande trinn også inkluderer det underliggjande trinnet. I vår tolking av utviklingsmodellen har vi sagt at ei teneste kan vera på fleire nivå i utviklingsmodellen. Utviklingstrinna er dermed ikkje inkluderande i høve underliggjande trinn. Ei teneste som blir definert på trinn to kan også vera på trinn ein.

I kategoriseringa etter utviklingsmodellen fann vi også ut at mange tenester i dag er i ein startfase i høve meir kompliserte og omfattande tenester. Vi kan sjå på det som ein begynnande overgang frå fase ein til fase to i offentlege vevtenester. Vi har difor valt å operera med ein hovudkategori og ein "påbegynt kategori". Den førstnemnde vil vera

hovudkategoriane tenesta blir plassert i, medan den andre vil vera påbegynt kategoriar for tenesta.

Brukarorientering/service



**Figur 2:** Innføring av "hjelpetrinn" (= påbegynt kategori) i utviklingsmodellen

Erfaringar frå ei begynnande kategorisering av vevtenester etter utviklingsmodellen viste at svært få tenester hadde komme lenger enn trinn ein. Enkelte har begynt utviklinga på trinn to, tre eller fire, men kan ikkje karakteriserast som fullverdige "to-arar" osv. For betre å indikera dette utviklingsaspektet har vi valt å operera med ein hovudkategori (t.d. trinn ein) og ein "begynnande" kategori (t.d. "begynnande trinn to").

Med innføringa av "påbegynt kategori" har vi halde oss til ei relativ streng tolking i høve hovudkategori. Det er til dømes ikkje nok å ha eit skjema eller to for å bli karakterisert som ei teneste i kategori 2. Det er heller ikkje nok med omfattande ekstern lenking for å bli karakterisert som kategori 4.

Det er viktig å skilja mellom ei kategorisering som denne og ei kvalitetsvurdering. Vi har ikkje gjort noka kvalitetsvurdering av vevtenestene i dette arbeidet, berre ei kategorisering etter nemnde utviklingsmodell. Enkelte element av kvalitet vil likevel komma inn, men totalt sett er det ikkje noka kvalitetsvurdering som er gjort. Ein omtale av kategoriseringsarbeidet samanlikna med arbeidet med kvalitetsvurdering blir gjort i kapittel 5. Her vil også ein framtidig integrasjon av dei to vurderingsmetodane bli diskutert.

## 2.4 eEurope og eNorge

*eEurope - An Information Society for All* - vart lansert i desember 1999 og føremålet var å få ein breiare oppslutnad og bruk av internett i Europa. Hovudmåla er skisserte slik:

- få alle borgarar, husstandar, skular, private og offentlege verksemder på nett
- skapa eit informasjonskunnig og entreprenøraktig Europa
- sikra medverknad frå alle i Information Society

Ut frå desse hovudmålsetjingane er følgjande område peika ut som prioriterte:

- europeisk ungdom inn i den digitale tidsalderen
- billegare internett-tilgang
- aukande e-handelsverksemd
- rask internett-tilgang (breiband) for forskarar og studentar
- stimulering til bruk av smartkort for sikker handel på nettet
- risikokapital for høgteknologiske SMB (små - og mellomstore bedrifter)
- funksjonshemma på nettet
- online helsetenester
- intelligent transport
- offentleg sektor online - elektronisk tilgang til offentlege tenester

Under det siste satsingsområdet - offentleg sektor online (*Government online*) - er det planlagt følgjande handlingar for medlemsstatane:

- viktig informasjon, som lovverk, kultur, miljø og trafikk, skal gjerast tilgjengeleg på internett i løpet av 2002
- medlemslanda må sikra generell elektronisk tilgang til dei viktigaste offentlege basistjenestene (*main basic public services*)

Samanlikning mellom EU-landa og mellom EU-land og andre land er ein sentral del av eEurope. I eEurop-planen heiter det om metoden som skal brukast : "*an open method of coordination and benchmarking*". Det blir lagt opp til bruk av både kvantitative og kvalitative indikatorar der dei siste vil indikera "best practice".

Indikatorar for satsingsområdet "Government on-line" vedtekne i november 2000 (EU-kommisjonen 2000):

- Percentage of basic public services available on-line (definisjonen av *basic public services* ikkje heilt klar enno, men ei liste på 20 sentrale, offentlege tenester er sett opp)
- Public use of government on-line services – for information/for submission of forms
- Percentage of public procurement which can be carried out on-line

Dei 20 definerte tenestene (12 publikumsretta og 8 næringslivsretta tenester) vil bli målte mot utviklingsmodellen som er brukt i denne rapporten ((EU-kommisjonen 2001). I eEurope-arbeidet er denne modellen noko forenkla i høve modellen som er presentert i figur 1. eEurope legg desse definisjonane til grunn for dei ulike trinna i modellen:

Trinn 1: leggja ut informasjon på nettet

Trinn 2: einvegs interaksjon

Trinn 3: Tovegs interaksjon

Trinn 4: fullstendig elektronisk transaksjon inkludert levering og betaling

Indikatorane ber preg av å vera i startfasen og ein god del definisjonar og utdjupingar manglar. I følge handlingsplanen for eEurope (EU-kommisjonen 2001) skal eit komplett sett av indikatorar som dekkar alle innsatsområda i eEurope-planen, vera klart innan utgangen av 2001.

*eNorge* er regjeringa si oppfølging av eEurope-initiativet. eNorge er basert på rammeverket i eEurope, men tilpassa norske forhold. eNorge 1.0 kom i juni 2000 og den noverande 2.0-versjonen er frå desember 2000. eNorge-planen skal rullerast kvar 6. månad og er basert på konkrete og forpliktande tiltak. Oppfølging av tiltaka er sentralt i rapporteringa rundt eNorge-planen.

Av sentrale satsingsområde i 2.0-planen er mellom anna nemnt *døgnopen forvaltning* og *IKT-statistikk og benchmarking*. Særleg det siste området er relevant for denne rapporten, men også døgnopen forvaltning er viktig i høve til den utviklingsmodellen som er brukt i kartlegginga. Førebels resultat frå kartlegginga er nemnt i undervegsrapporteringa om eNorge 2.0 (NHD 2001).

*eNorge*-planen blir etter kvart supplert med ein eKommune-plan som går inn som delplan for kommunesektoren under eNorge-planen. Arbeid med delplanen starta opp våren 2001 i skisse til planarbeidet heiter det at kommunar og fylkeskommunar bør ta i bruk ny teknologi på alle område der det kan gi gevinstar med tanke på effektivitet og kvalitet. Gode eksempel og erfaringar frå vellykka prosjekt og tiltak må formidlast og utnyttast (*best practice*).

## 2.5 Informasjonskategorisering

Utviklingsmodellen representerer ei vinkling og ein innfallsmetode til kategorisering som problemstilling. Men det er også viktig informasjon om ei vevteneste denne modellen ikkje fangar opp. I arbeidet med kategorisering og utforming av indikatorar har vi komme til at utviklingsmodellen åleine ikkje gir eit godt nok bilete av ei teneste. Vi har difor valt å ta med ein ny akse i modellen, ein informasjonsakse. Vi har vurdert dei offentlege vevtenestene også i høve kva for informasjonselement og funksjonar dei inneheld av følgjande liste:

**Tabell 2: Tilleggsindikatorar i kategoriseringsarbeidet**

<b>Indikator</b>	<b>Kommentar</b>
Nytt/Aktualitet	Om tenesta har regelmessige nyheiter
Informasjon om org. struktur og tilsette	Om tenesta har presentasjon av strukturar og tilsette
Saksdokument og rapportar	Om tenesta har lagt ut saksdokument og rapportar
Postliste	Om tenesta har lagt ut postliste (over inngåande post)
Fagtenester	Om tenesta har tilrettelagt vevtenesta for bruk av interne fagsystem (skjema o.l.)
Utviklingsprosjekt	Om tenesta har informasjon om prosjekt som ikkje er ein del av det løpande arbeidet, men som likevel vil vera interessant for brukarane
Søketeneste	Om tenesta har mulegheit til internt søk

Desse indikatorane er valde ut frå ei vurdering av at dei er sentrale for offentlege vevtenester av den typen vi har vurdert. Andre indikatorar kan også tenkjast, men vi har vurdert desse som dei mest sentrale.

Utviklingsmodellen, eller tenestetrappa, seier lite om innhaldet i ei vevteneste. Ved å utvida med innhaldsindikatorane ovanfor, blir innhaldsdelen av vurderinga styrka.

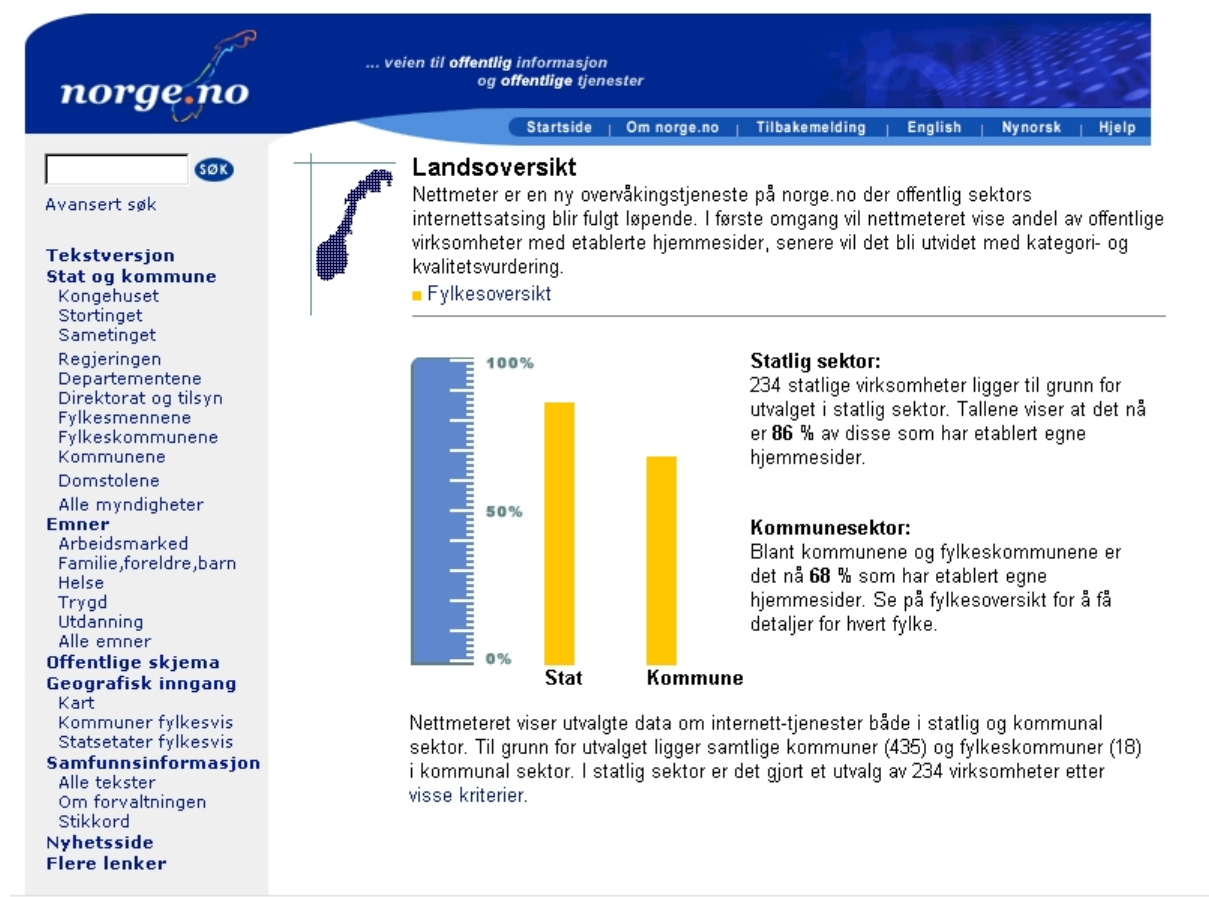
### 3. Nettmeter - overvaking av tilstanden for offentlege vevtenester

Overvakingssystemet "Nettmeter" blir gjennomgått og forklart. Mulege utvidingar av tenesta blir også diskutert.

Ein del av av kartleggingsoppdraget frå Statens informasjonsteneste var utarbeiding av ein oversikt over offentlege verksemder som har etablert heimeside på nettet. Denne oversikten skulle også presenterast på norge.no gjennom eit eigna verktøy. Verktøyet skulle også utformast slik at denne type måling kunne utførast kontinuerleg og det skulle også kunna utvidast til å visa fleire typar statistikk for offentlege nett-tenester.

Resultatet vart *Nettmeter*, eit verktøy for overvaking og presentasjon av ulike typar vev-statistikk. Nettmeteret vart sett i gang på 1-årsdagen for norge.no, 24. januar 2001, og viser verksemder som har etablert heimeside til ei kvar tid. Presentasjonen er delt på statleg sektor og kommunal sektor, og for den siste er det også ei fylkesvis fordeling.

Den tekniske oppbygginga av *Nettmeter* er vist i vedlegg 2.



Figur 3: *Nettmeter* slik det framstår på norge.no våren 2001.

*Nettmeter* er fleksibel i oppbygging og kan difor brukast til å presentera eit vidt spekter av data for offentlig internettbruk. Ei føreståande kvalitetsmerking av offentlege vevtenester er eit eksempel på noko som også kan presenterast ved hjelp av nettmeteret.

## 4. Vurdering av offentlege vevtenester primo 2001

I dette kapitlet blir resultatane av vevkartlegginga analysert og eksempel trekte fram for å illustrera utviklingsmodellen.

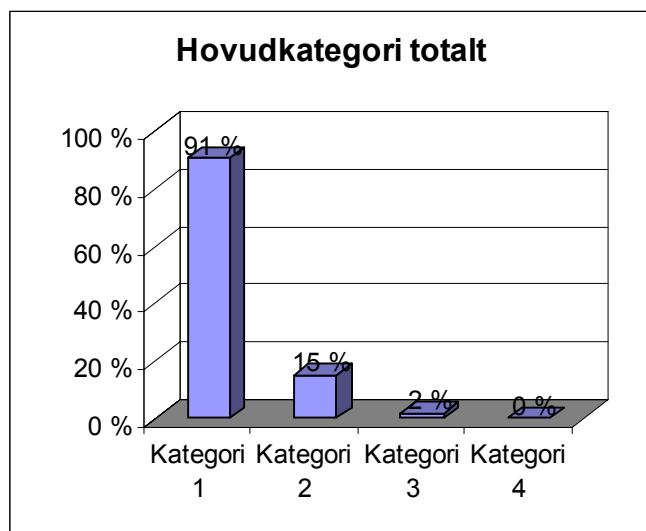
Vurderinga av offentlege vevtenester etter dei kriteriana som er gjort greie for i kapittel 2 starta i januar 2001 og sjølve kartlegginga vart avslutta i månadsskifte februar/mars. Tabellen under viser kor mange tenester som vart gjennomgått:

**Tabell 3: Offentlege vevtenester i undersøkinga**

Sektor	Tal tenester
Kommunesektor	279
Statleg sektor	202
<b>Totalt for offentlig sektor</b>	<b>481</b>

Ein detaljert oversikt over utvalet i offentlig sektor er gitt i vedlegg 1.

### 4.1 Resultat av kategorisering etter Hovudkategori



**Figur 4:** Fordeling av vevtenester på kategoriar i utviklingsmodellen (sjå kap. 2)

Vi ser av figuren at langt dei fleste er på trinn 1 i utviklingstrappa (utviklingsmodellen). Berre 15 % av vevtenestene vart vurderte til kategori 2. Kategori 2 indikerer at tenesta har ein viss interaktivitet innebygd og har starta meir målretting av informasjonen. Tenestene i kategori 2 er også registrerte som kategori 1. Vi har vurdert 9 % av tenestene til ikkje å stetta krava for kategori 1; dvs. dei er så uferdige at dei ikkje tilfredsstillar dei nokså enkle krava som ligg bak kategori 1 (enkle informasjonssider, ”brosjyre på nett”). Slike tenester har gjerne berre ei enkelt side med noko generell informasjon om kommunen og ei e-postadresse. Vi meiner det ikkje er nok til å bli kategorisert som trinn 1 i modellen.

Berre 2 % av tenestene er vurderte til kategori 3, som inneber ein vertikal integrasjon og ei tilrettelegging for individuell kommunikasjon. Vertikal integrasjon betyr at vevtenesta må framstå som integrert med sentrale fagsystem i etaten/kommunen. Merk at vi seier ”framstå”, for vi har ikkje mulegheiter for å sjekka om det faktisk er tilfelle, eller om det bak vevfasaden føregår mange manuelle rutinar. Det er heller ikkje så veldig interessant ut frå eit brukar-perspektiv. For brukaren er kvaliteten på tenesta det viktige, ikkje korleis den reint teknisk blir utført. Det er sjølvstapt ei viktig sak for den enkelte verksemda sidan det i stor grad vil avgjera kostnadseffektiviteten på tenesta.

Vi har ikkje funne tenester som oppfyller krava til kategori 4 i denne undersøkinga. Men som det går fram av neste kapittel, er det utvikling i gang mot også dette nivået.

**Tabell 4: Hovudkategoriar, resultat i statleg og kommunal sektor (prosent av verksemdar)**

Kategori	Stat	Kommune
Kategori 1	100	86
--- ” --- 2	28	6
--- ” --- 3	4	0
--- ” --- 4	0	0

Som vi ser av tabellen over er det stor skilnad mellom statleg og kommunal sektor når det gjeld hovudkategori. Alle statlege vevtenester oppfyller krava til kategori 1, medan 14 % av dei kommunale ikkje gjer det. I kommunesektoren har vi også funne få tenester i kategori 2 medan det ikkje er registrert tenester i kategori 3 og 4. I tillegg er det stor skilnad mellom statleg og kommunal sektor i høve kor mange verksemdar som har etablert vevteneste på nettet (sjå tabell 5). Fylkeskommunane skil seg ut i kommunal sektor ved at alle har etablert heimesider.

Utviklinga mot interaktivitet, målretting og integrering mot interne system har komme lenger i statleg sektor, men fortsatt ser vi ikkje tenester som kan karakteriserast som kategori 4.

Grunnen til at statleg sektor har komme lenger i høve utviklingsmodellen enn kommunal sektor, heng truleg saman med at statlege vevtenester generelt er eldre og dermed meir modne. Tabellen under viser utviklinga i prosent verksemdar med heimeside frå 1997 til 2000. Tala er henta frå undersøkingar i samband med evaluering av Forvaltningsnett-samarbeidet (Ølnes 2000).

**Tabell 5: Utvikling i tal verksemdar med egne heimesider (prosent av verksemdar)**

År	Statleg sektor	Kommunal sektor
1997	58	16
1998	74	31
1999	87	44
2000	86	63 <sup>4</sup>

<sup>4</sup> Disse tala er frå årsskiftet 2000/2001. Tal frå mai 2001 viser at medan tala for statleg sektor er uendra, er det god vekst i tal nye kommunar med heimesider. I mai 2001 hadde 68 % av kommunane egne heimesider.



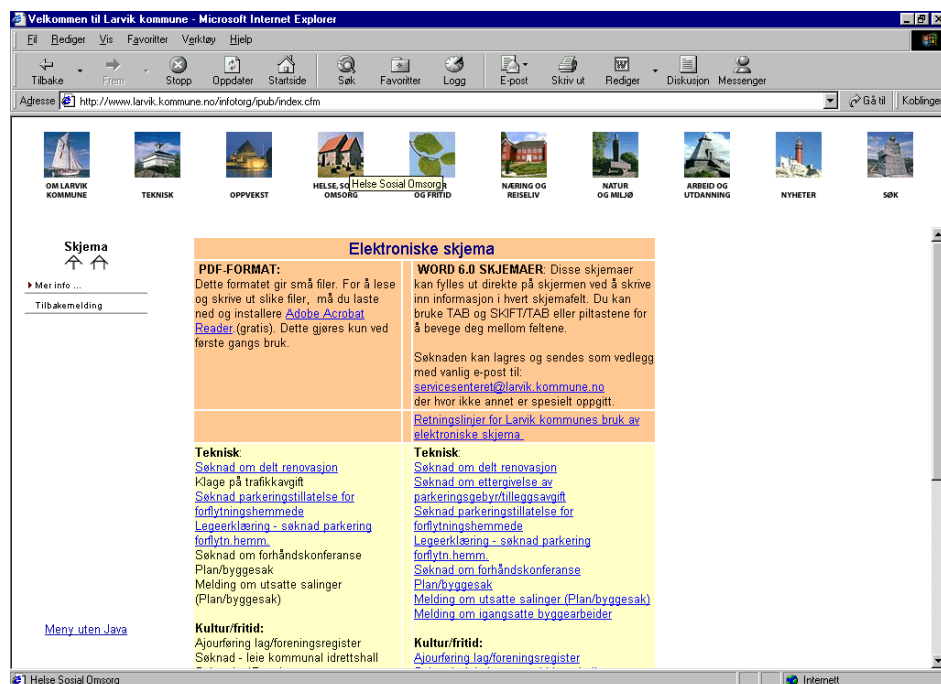
Utvikling mot meir interaktive tenester og meir integrasjon vertikalt (mot eigne fagsystem) og horisontalt (mot andre vevtenester og andre fagsystem), er ei modningssak. Sidan statlege vevtenester generelt er eldre har dei også meir erfaring og har komme lenger i utviklingsprosessen som ei vevteneste heile tida er i.

#### 4.1.1 Eksempel på tenester i ulike hovudkategoriar

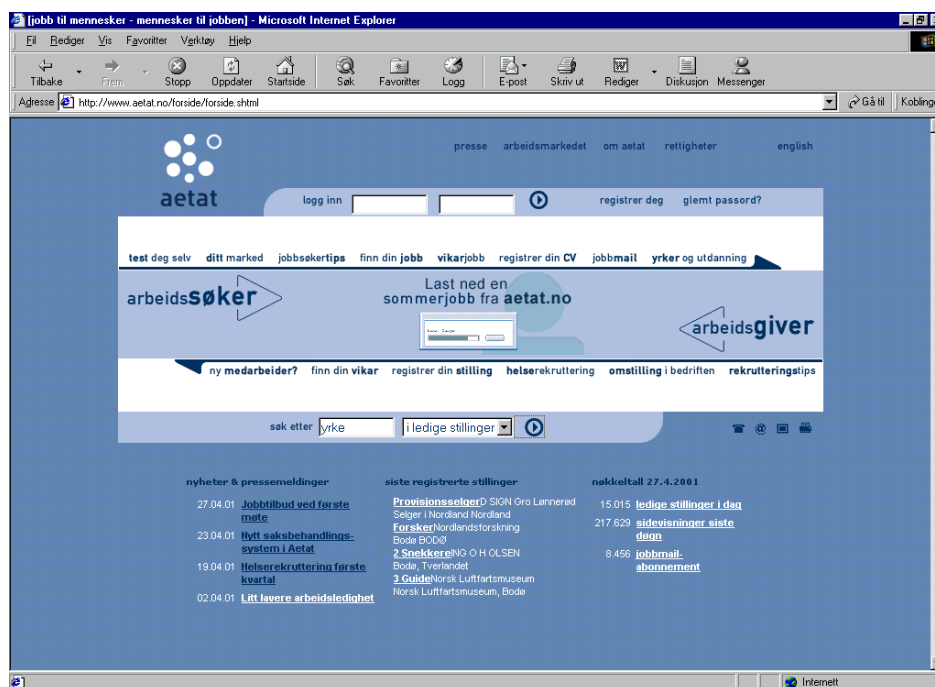
I dette kapitlet vil vi trekka fram enkelte typiske tenester og funksjonar i dei, som illustrerer dei ulike nivåa i kategoriseringa. Eksempla er typiske for kategorien dei representerer, men er ikkje uttrykk for noka kvalitetsvurdering.



Figur 5: Eksempel på teneste i kategori 1: Ål kommune



Figur 6: Eksempel på teneste i kategori 2: Larvik kommune



**Figur 7:** Eksempel på teneste i kategori 3: aetat

Vevtenesta til Ål kommune er valt ut som representativ for ei teneste på nivå 1. Det er ei typisk informasjonsteneste, men einvegs-informasjon. Det er stort sett kontaktinformasjon som er lagt ut på tenesta, altså nokså statisk informasjon. Det er inga nyheitsteneste eller oversikt over løpande saker i kommunen så tenesta blir nokså statisk..

Larvik kommune har på si side ei teneste av meir dynamisk karakter med mellom anna oppdaterte nyheiter, postliste og oversikt over pågåande prosjekt. Kommunen har også lagt opp til tovegs-kommunikasjon med brukarane i form av ei innhaldsrik skjemateneste. Larvik kommune har også som hovudregel at alle skjema kan sendast elektronisk (utan underskrift) med mindre anna er opplyst.

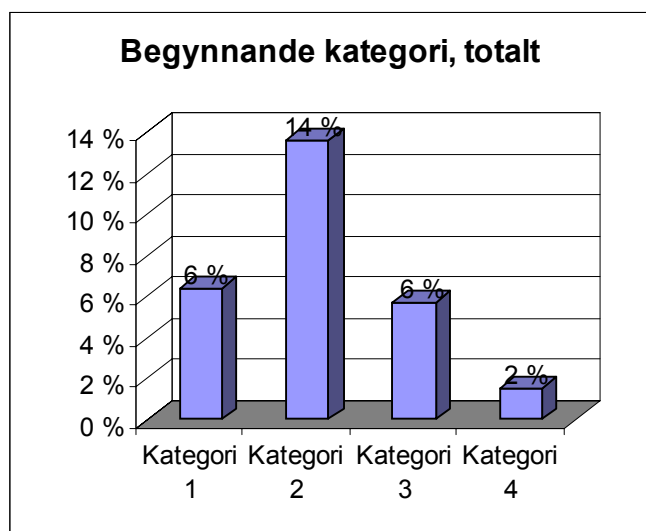
Trass i stor skilnad mellom dei to nemnde vevtenestene, har heller ikkje Larvik kommune ei teneste som ser ut til å vera integrert med sentrale fagsystem i kommunen (med unntak av postlistene). Dei har heller ikkje integrasjon mot andre etatar og tenester ut over vanleg lenking. Tenesta er heller ikkje spesielt tilrettelagt den einskilde brukaren, men vender seg til brukarane som ein einsarta brukar.

Ei teneste som er tett integrert med etatens sitt viktigaste fagsystem er aetat si vevteneste. Tenesta kan skreddarsyast den enkelte brukaren, enten det er ein arbeidssøkjjar, ein arbeidsgjevar eller ein annan brukar. Med tett integrasjon mot underliggjande fagsystem gir tenesta gode mulegheiter til søking og registrering. Vi veit sjølvsagt ikkje korleis dette skjer "bak skjermiletet", det kan godt vera svært tunge batch-prosessorar som blir køyrde nattestid, men det viktigaste for brukaren er at det framstår som som ei integrert teneste.

Trass i god vertikal integrasjon, er det lite eller ingen integrasjon horisontalt hjå aetat. Etaten er "seg sjølv nok", som dei fleste andre etatar, og gjer lite for å byggja ned sektorskiljer mot andre sektorar. Under menyvalet "rettigheter" ville det t.d. vore naturleg med ei tett kopling mot trygdeetaten.

## 4.2 Resultat av kategorisering etter ”påbegynt kategori”

For å få betre fram den utviklinga som synest å vera i gang i retning meir interaktive og meir brukartilpassa tenester, har vi funne det rett å også kategorisera tenestene etter ein ”påbegynt kategori”. ”Påbegynt kategori” vil her seia at tenesta ikkje kan karakteriserast som ein fullstendig kategori, men at det er starta opp arbeid i retning av ein ny kategori og at tenesta har enkelte element frå denne.



**Figur 8:** Resultat av kategorisering etter ”påbegynt kategori”

Figuren over viser at sjølv om dei fleste tenestene hamna i hovudkategori 1, sjå figur 2, er det utvikling i gang mot høgare trinn. Det er naturleg nok mest aktivitet mot trinn 2, dvs. innføring av interaktive teneste – særleg skjematjenester. Vidare er ein del verksemdar i gang med tettare integrasjon mot sentrale fagsystem, medan trinn 4 synest å vera det vanskelegaste nivået. Likevel ser vi utvikling også mot dette trinnet hjå nokre få verksemdar.

**Tabell 6:** ”Påbegynt kategori”, resultat i statleg og kommunal sektor (prosent av verksemdar)

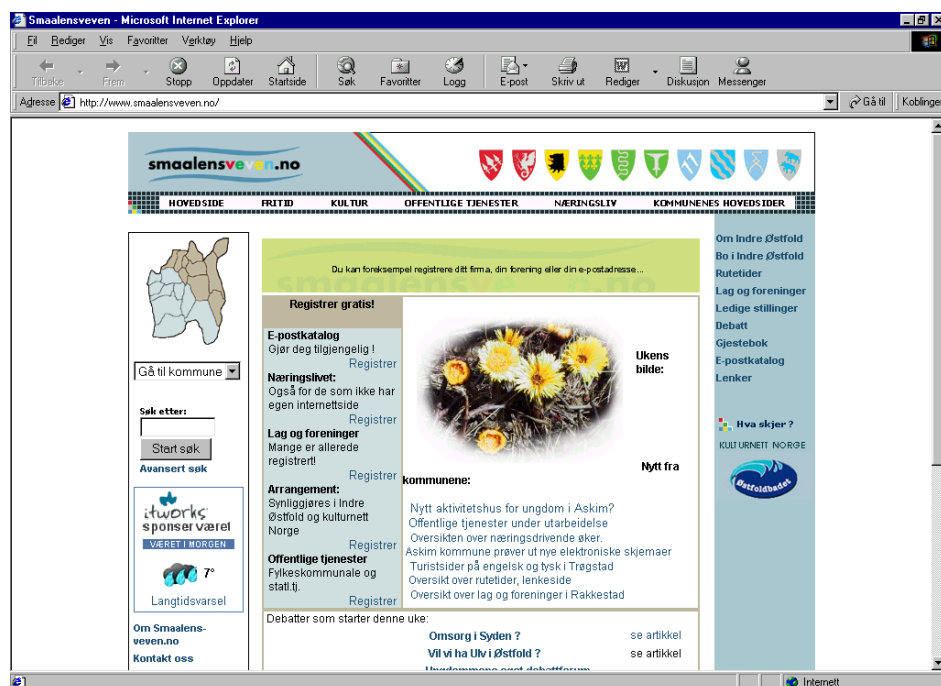
Kategori	Stat	Kommune
Kategori 1	1	10
--- ” --- 2	18	11
--- ” --- 3	11	2
--- ” --- 4	1	2

Skilnadene mellom statleg og kommunal sektor for påbegynt kategori speglar vurderinga for hovudkategori. Kommunal sektor har langt fleire uferdige tenester som enno ikkje har nådd trinn 1. I tillegg ligg også kommunesektoren etter når det gjeld tal verksemdar som har etablert informasjonsteneste på nettet (sjå tabell 5).

Utviklinga mot meir interaktive tenester går noko tregare i kommunesektoren, og integrasjon mot sentrale fagsystem synest også å vera langt tyngre i denne sektoren. Interessant er det at relativt fleire kommunar har horisontal integrering enn statlege verksemdar, sjølv om tala er små og skilnaden liten.

#### 4.2.1 Eksempel på teneste i "påbegynt kategori"

Kartlegginga viste at ingen vevtenester kan karakteriserast som å vera på nivå 4 i utviklingsmodellen, men enkelte kommunar viste utvikling i retning av dette.



Figur 9: Eksempel på påbegynt kategori 4: Smaalensveven.no

Smaalensveven.no er ein felles portal for dei 10 Østfold-kommunane Aremark, Askim, Eidsberg, Høbøl, Marker, Rakkestad, Rømskog, Skiptvet, Spydeberg og Trøgstad. Her kan det søkast etter informasjon på tvers av alle 10 kommunane, som også har egne heimesider. Aktivitetskalender som omfattar aktivitetar i dei 10 kommunane finst også.

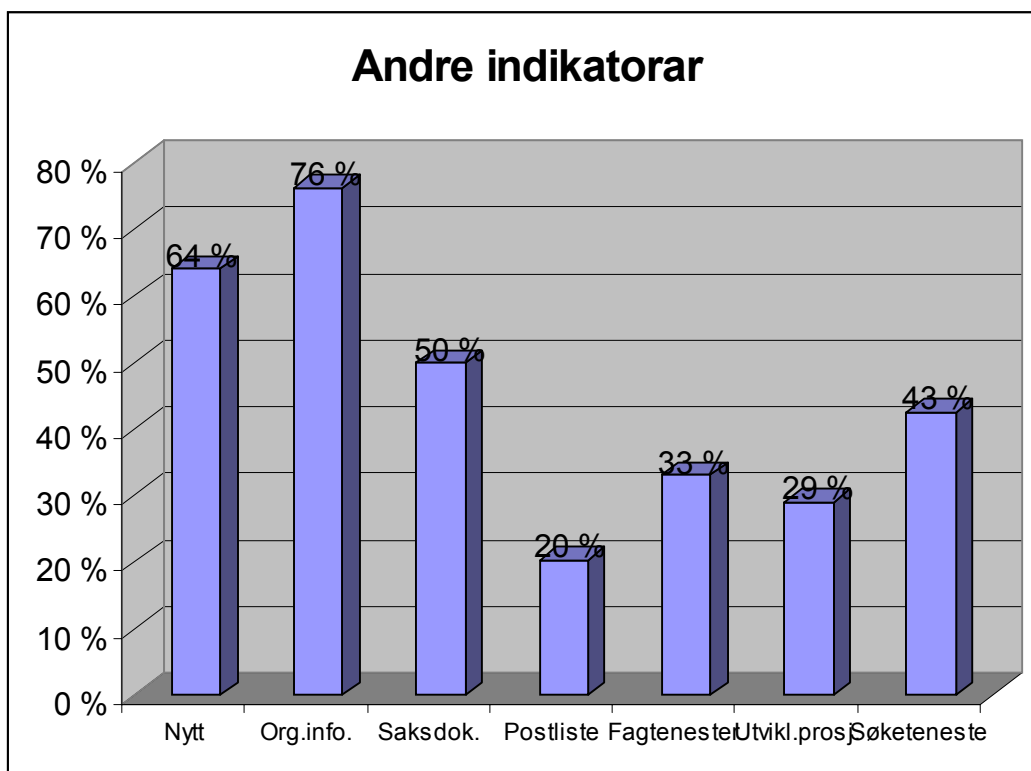
### 4.3 Andre indikatorar

I arbeidet med utviklingsmodellen ("utviklingstrappa") fann vi at den mangla støtte for innhaldsvurdering. Den er egna til å skildra eit dynamisk perspektiv, men har ikkje nokon innhaldsakse. Dette blir også diskutert i kapittel 5, der vi ser på ei samordning mellom kartlegging etter utviklingsmodellen og ei kvalitetsevaluering.

Vi utvida difor kartlegginga til også å omfatta følgjande indikatorar (sjå forklaring på indikatorane i tabell 3):

- Nytt/Aktualitet
- Informasjon om organisasjonsstruktur og tilsette
- Saksdokument og rapportar
- Postliste
- Fagtenester
- Utviklingsprosjekt
- Søketeneste

Vi meiner indikatorane representerer eit tverrsnitt av det innhaldet brukarane bør forventa å finna på ei offentleg vevteneste. Søketeneste er teke med som funksjonell indikator fordi vi meiner det er ei viktig teneste for alle vevtenester, uavhengig om det er offentlege tenester eller andre. Ei søketeneste er eit godt hjelpemiddel for å gjera alle delar av tenesta blir synleg, uavhengig av navigasjonsstruktur og andre hjelpemiddel. Vi har ikkje testa kvaliteten på søketenestene, berre om det finst slike.



**Figur 10:** Andre indikatorar for offentlege vevtenester

**Tabell 7: Andre indikatorar; fordeling mellom stat og kommune (i prosent av verksemdar)**

<b>Indikator</b>	<b>Stat</b>	<b>Kommune</b>
Nytt	82	53
Organisasjonsinfo.	86	70
Saksdok.	58	45
Postliste	11	26
Fagtenester	57	18
Utviklingsprosjekt	40	22
Søketeneste	61	31

Av figuren og tabellen over ser vi at dei fleste offentlege nettstader har nyheiter og informasjon om eigen organisasjon. Statlege nettstader har gjennomført dette i større grad enn kommunale. For postlister er det interessant å merka seg at kommunesektoren har komme lenger i openheit. Relativt sett over dobbelt så mange kommunale som statlege tenester har lagt ut postlister.

Både for informasjon om fagtenester og utviklingsprosjekt er statleg sektor komme lenger enn kommunal sektor.

Det kan synast bra at så mange som 43 % av alle offentlege vevtenester har intern søketeneste, men vi veit ikkje noko om kvaliteten på desse. Likevel er det over halvparten av dagens offentlege nett-tenester som manglar eit slikt viktig verktøy for gjenfinning av informasjon. Med tanke på at mange tenester er vanskelege å navigera i, jfr. kvalitetsevaluering av offentlege vevtenester i kapittel 5, er det ein viktig jobb å gjera her. På dette området ligg det godt til rette for betre utnytting av eksisterande ressursar som t.d. søkemotor i norge.no. Dagens søkemotor i norge.no indekserer alle offentlege vevdokument og kan med relativt enkel utvikling tilpassast til også å bli ei lokal søketeneste for dei offentlege verksemdar som er interesserte. Relativt sett har dobbelt så mange statlege nett-tenester intern søkefunksjonalitet som kommunale.

## 5. Kategorisering og kvalitetsevaluering

Parallelt med kategorisering av offentlege vevtenester etter utviklingsmodellen, har vi arbeida med ei kvalitetsvurdering for den offentlege portalen norge.no av dei same tenestene. Vevtenestene er vurderte etter eit sett kvalitetsindikatorar som Statens informasjonsteneste har arbeida ut med bidrag frå norge.no-redaksjonen og Vestlandsforskning. Sjå vedlegg 4 for detaljert oversikt over kvalitetsindikatorane.

Det er i skrivande stund ikkje publisert noko frå prosjektet om kvalitetsevaluering, men resultatane av evalueringane er lagde ut på norge.no sin oversikt over statlege og kommunale vevtenester etter kvart som resultatane føreligg.

Kvalitetsindikatorane har mykje til felles med dei ekstra indikatorane vi innførte for å få med innhaldsdimensjonen i kartlegginga vår. Det som manglar i kvalitetsindikatorane er eit uttrykk for dynamisk utvikling, slik utviklingsmodellen gir grunnlag for.

I tida framover bør det setjast inn ressursar for å samordna dei to evalueringmetodane slik at ein står att med eitt sett indikatorar som både gir ei kvalitativ vurdering av ei teneste, men også ei vurdering av dynamisk utvikling i høve utviklingsmodellen.

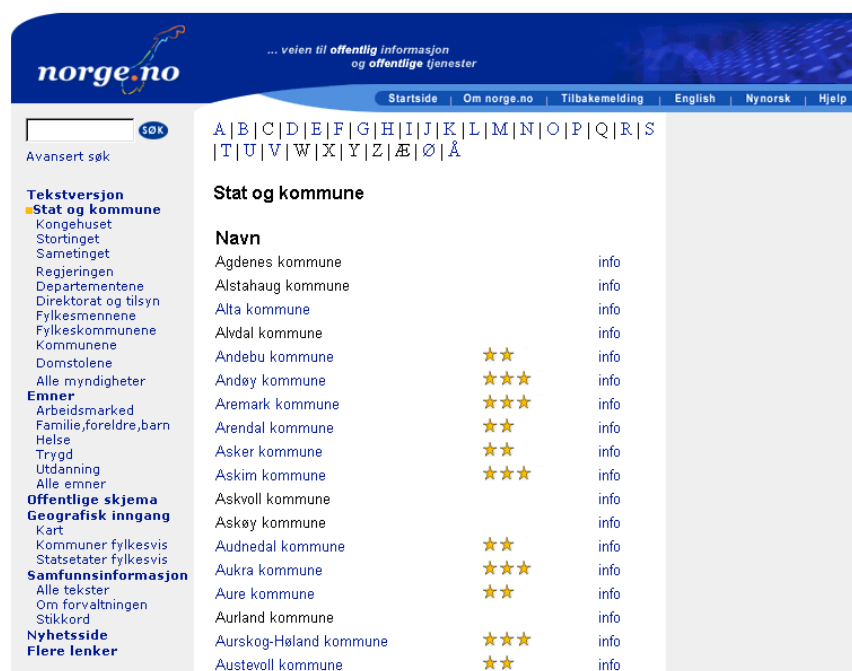
Dette kan best gjerast ved å tilpassa indikatorsettet til å fanga opp det dynamiske aspektet utviklingsmodellen viser.

Kvalitetsindikatorane brukte i den første runden av evalueringar, har desse hovudkategoriane:

1. Aktualitet
2. Brukarvennlegheit
3. Openheit
4. Tilgjenge (tilgjengelighet)

I alt er det 21 spørsmål som kan få frå 1 til 4 poeng. Poenga blir summerte og dividerte på tal spørsmål og ut frå gjennomsnittskaracteren, blir resultatet omrekna til ein skala med seks stjerner.





**Figur 11:** Resultat frå kvalitetsevalueringa (merka med stjerner) blir lagt ut fortløpande på norge.no



**Figur 12:** Detaljbilete som viser bakgrunnen for kvalitetsevalueringa

Resultata så langt (rundt 300 tenester vurderte) viser ein gjennomsnittskarakter på 3,6 (etter 6-stjernersskalaen). Statlege vevtenester har generelt høgare kvalitetsvurdering (rundt 4) enn kommunale tenester (nærmare 3). Det kan ut frå desse resultatata verka som det er ein samanheng mellom utviklingsnivå etter utviklingsmodellen, og kvalitet på tenestene ut frå kvalitetsindikatorane.

Det er likevel grunn til å minna om at utviklingsmodellen ikkje seier noko om kvalitet på ei teneste, samstundes som kvalitetsindikatorane ikkje fangar opp den dynamiske utviklinga skissert i utviklingsmodellen. Det er difor viktig å integrera desse målemetodane til eitt verktøy som både fangar opp utviklingsnivå og kvalitet.

## 6. Oppsummering

Resultatet av kartlegging av offentlege vevtenester etter utviklingsmodellen (omtale i kapittel 2), har vist at dei fleste vevtenestene er på trinn ein i utviklingsmodellen. Statleg sektor har komme lenger enn kommunal sektor i høve utvikling av vevtenester mot meir interaktivitet og meir målretting mot ulike brukargrupper. Det har truleg samanheng med at dei statlege vevtenestene generelt sett er eldre enn dei kommunale og såleis har meir erfaring bak seg i utviklingsarbeid.

Vi ser ei utvikling mot meir interaktivitet i tenestene, der særleg innføring av elektroniske skjema er ei drivkraft. Offentleg sektor har likevel store utfordringar når det gjeld å integrera vevtenestene med dei interne fagsystema. Her er enkelte større statlege etatar komne langt, men det store fleirtalet av verksemder både i statleg og kommunal sektor har ikkje begynt på jobben.

Utvikling av vevtenestene til horisontal integrering, trinn 4 i utviklingsmodellen, er ei endå større utfordring. Dei få initiativa som er gjort her er det kommunane som står for. Statlege etatar har store utfordringar når det gjeld å sjå ut over eigne grenser. Det kan sjå ut som at sektortenkninga og sektoravgrensinga er større i statleg sektor enn i kommunal sektor.

Dersom vi ser resultatata opp mot målet for fornyingsprogrammet om elektroniske tenester som hovudløysing for brukarane i løpet av år 2003, er det tvilsamt om det let seg gjera. Det kjem sjølvsagt an på korleis *døgnopen forvaltning* blir definert. Men om vi seier at ei teneste må vera på minst nivå 3 i tenestetrappa for å kunna karakteriserast som døgnopen forvaltning, er det langt att før forvaltninga når eit slikt stadium. Det er sjølvsagt problem også med ein slik definisjon, men utviklingsmodellen må på eit eller anna vis bli instrumentet for å fanga opp og måla utviklinga mot ei døgnopen forvaltning.

Utviklingsmodellen er også sentral i arbeidet med utarbeiding av indikatorar for *eEurope*-programmet. Norge deltek i dette rapporteringsarbeidet og slik sett er det viktig at vi er kjende med utviklingsmodellen og kan komma med forslag til forbetringar av den og suppleringar til den. Arbeidet som er gjort for Statens informasjonsteneste med kategorisering etter utviklingsmodellen er difor eit viktig arbeid for å prøva ut sterke og svake sider ved modellen.

I dette arbeidet har vi valt å innføra tilleggstrinn, såkalla ”hjelpetrinn”, på skalaen for å få betre fram den utviklinga som er på gang i arbeidet med offentlege vevtenester. Slik tilstanden er for offentlege vevtenester i dag, der storparten hamnar på trinn ein i modellen, er det viktig å få fram at mange tenester er i gang med utviklingsprosjekt som fører tenestene nærmare eit høgare trinn i modellen.

Ut frå erfaringane med bruk av utviklingsmodellen og saman med pågåande kvalitets-evaluering, vil vi føreslå:

- Utviklingsmodellen bør takast opp til grundig vurdering og forbehold og klargjerast på dei områda som er nemnt i kapittel 2. Tilpassing til versjonen brukt i eEurope vil også vera eit sentralt spørsmål.

- Omgrepa ”døgnopen forvaltning” og ”elektronisk forvaltning” (av *eGovernment*) må definerast betre og definisjonane må tilpassast utviklingsmodellen slik at dei let seg måla.
- Indikatorar for utviklingsmodellen bør integrerast i indikatorsettet for kvalitetsevaluering slik at det for framtida blir ei evaluering som gir svar både på kvaliteten til offentlege vevtenester, og dynamisk utvikling av tenestene. Det er særleg indikatorar som fangar opp trinn 3 og 4 som manglar i dagens indikatorsett.
- Nettmeteret som er innført på *norge.no* gir ei kontinuerleg, automatisk overvaking av andel offentlege verksemder med heimeside, ned på fylkesnivå. Nettmeteret bør også brukast til å visa kvalitet og kategor på dei same sidene, gjerne aggregert til fylkesnivå og til statleg og kommunal sektor. Seinare kan det vera aktuelt å visa eit felles uttrykk for kategori og kvalitet.
- Bruken av utviklingsmodellen må sjåast i samanheng med arbeidet som pågår i eEurope-initiativet.

## Referansar

- Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001 *Skritt på veien*, rapport frå Fornyingsseininga 2001, AAD,  
<http://www.odin.dep.no/archive/aadvedlegg/01/01/Progr032.pdf>
- Australian National Audit Office (ANAO) 1999 *Electronic Service Delivery, including Internet Use, by Commonwealth Government Agencies*, ANAO-rapport 18/1999-2000  
<http://www.anao.gov.au/> (bruk søkefunksjonen)
- EU-kommisjonen 2000 *Liste des indicateurs d'étalonnage pour le plan d'action eEurope*  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/indicator\\_list.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/indicator_list.pdf)
- EU-kommisjonen 2001 *eEurope 2002 – Impact and priorities*  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/news\\_library/pdf\\_files/communicaton\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/pdf_files/communicaton_en.pdf)
- Gartner Group 2000 *Gartner's Four Phases of E-Government Model*, Tutorials TU-12-6113, Gartner Group 2000.  
<http://www.gartner.com> (bruk søkefunksjonen)
- Nærings- og handelsdepartementet 2000 *eNorge 1.0 og 2.0*, NHD, juni 2000 og desember 2000  
<http://odin.dep.no/nhd/norsk/p10001865/index-b-na.html>
- Nærings- og handelsdepartementet 2001 *Midtveisrapport for eNorge*, NHD, mars 2001  
<http://odin.dep.no/nhd/norsk/p10001865/index-b-na.html>
- Statskontoret 2000 *24-timmarsmyndighet*, Statskontoret 2000:21,  
<http://www.statskontoret.se/24-timmarsmyndighet/>
- Ølnes, Svein 2000 *Evaluering av Forvaltningsnettsamarbeidet*, VF-rapport 3/2000, Sogndal.

## Vedlegg 1: Oversikt over utval i offentlig sektor (januar 2001)

### Utval i kommunal sektor

I kommunesektoren er utvalet alle kommunar og fylkeskommunar som har etablert egne heimesider. Oslo er rekna som kommune slik at talet på kommunar blir 435 og talet på fylkeskommunar 18; til saman 453 einingar. Tabellen under viser alfabetisk oversikt over dei 284 kommunane som hadde etablert heimesider på det aktuelle kartleggingstidspunktet (5 av desse var utilgjengelege i kartleggingsperioden) og deretter alfabetisk oversikt over dei kommunane som ikkje hadde etablert heimesider (169 kommunar, viste med ordinær skrift). NB! Oversikten blir presentert spaltevis, slik at spalte 1 fortset på neste side.

#### Kommune

[Akershus fylkeskommune](#)  
[Andebu kommune](#)  
[Andøy kommune](#)  
[Aremark kommune](#)  
[Arendal kommune](#)  
[Asker kommune](#)  
[Askim kommune](#)  
[Audnedal kommune](#)  
[Aukra kommune](#)  
[Aure kommune](#)  
[Aurskog-Høland kommune](#)  
[Aust-Agder Fylkeskommune](#)  
[Austevoll kommune](#)  
[Austrheim kommune](#)  
[Averøy kommune](#)  
[Balestrand kommune](#)  
[Bardu kommune](#)  
[Bergen kommune](#)  
[Berlevåg kommune](#)  
[Bindal kommune](#)

[Birkenes kommune](#)  
[Bjarkøy kommune](#)  
[Bjerkreim kommune](#)  
[Bodø kommune](#)  
[Borre kommune](#)  
[Bremanger kommune](#)  
[Brønnøy kommune](#)  
[Buskerud Fylkeskommune](#)  
[Bærum kommune](#)  
[Bø \(Vesterålen\) kommune](#)  
[Bø kommune \(Telemark\)](#)  
[Bømlo kommune](#)  
[Deanu gielda / Tana kommune](#)  
[Drammen kommune](#)  
[Dyrøy kommune](#)  
[Eid kommune](#)  
[Eide kommune](#)  
[Eidfjord kommune](#)  
[Eidsberg kommune](#)  
[Eidskog kommune](#)

#### Kommune

[Namsos kommune](#)  
[Namsskogan kommune](#)  
[Nannestad kommune](#)  
[Narvik kommune](#)  
[Naustdal kommune](#)  
[Nes kommune \(Akershus\)](#)  
[Nes kommune \(Buskerud\)](#)  
[Nesodden kommune](#)  
[Neset kommune](#)  
[Nittedal kommune](#)  
[Nome kommune](#)  
[Nord-Aurdal kommune](#)  
[Norddal kommune](#)  
[Nord-Fron kommune](#)  
[Nordkapp kommune](#)  
[Nordland fylkeskommune](#)  
[Nord-Odal kommune](#)  
[Nordre Land kommune](#)  
[Nordreisa kommune](#)  
[Nord-Trøndelag fylkeskommune](#)

[Nore og Uvdal kommune](#)  
[Nærøy kommune](#)  
[Nøtterøy kommune](#)  
[Oppdal kommune](#)  
[Oppegård kommune](#)  
[Oppland fylkeskommune](#)  
[Orkdal kommune](#)  
[Oslo kommune](#)  
[Overhalla kommune](#)  
[Porsgrunn kommune](#)  
[Radøy kommune](#)  
[Rakkestad kommune](#)  
[Ramnes kommune](#)  
[Rendalen kommune](#)  
[Rennebu kommune](#)  
[Rindal kommune](#)  
[Ringerike kommune](#)  
[Ringsaker kommune](#)  
[Risør kommune](#)  
[Rogaland fylkeskommune](#)

#### Kommune

Dovre kommune  
Drammen kommune  
Dønna kommune  
Eidsvoll kommune  
Engerdal kommune  
Fitjar kommune  
Fjaler kommune  
Flakstad kommune  
Flatanger kommune  
Flora kommune  
Fosnes kommune  
Fræna kommune  
Fusa kommune  
Gaular kommune  
Gildeskål kommune  
Gol kommune  
Gran kommune  
Granvin kommune  
Gratangen kommune  
Guovdageaidnu / Kautokeino kommune  
Hadsel kommune  
Hamar kommune  
Hamarøy kommune  
Harstad kommune  
Hattfjelldal kommune  
Hemne kommune  
Hemnes kommune  
Herøy kommune (Nordland)  
Hitra kommune  
Hjelmeland kommune  
Hol kommune  
Hornindal kommune  
Hurdal kommune  
Hyllestad kommune  
Hægebostad kommune  
Høyanger kommune  
Hå kommune  
Iveland kommune  
Jevnaker kommune  
Jondal kommune

<a href="#">Eigersund kommune</a>	<a href="#">Rollag kommune</a>	<a href="#">Jølster kommune</a>
<a href="#">Elverum kommune</a>	<a href="#">Rælingen kommune</a>	<a href="#">Kárásjohka gielda / Karasjok kommune</a>
<a href="#">Enebakk kommune</a>	<a href="#">Rødøy kommune</a>	<a href="#">Klæbu kommune</a>
<a href="#">Etne kommune</a>	<a href="#">Rømskog kommune</a>	<a href="#">Kragerø kommune</a>
<a href="#">Etne kommun</a>	<a href="#">Røros kommune</a>	<a href="#">Kvam kommune</a>
<a href="#">Evenes kommune</a>	<a href="#">Røyken kommune</a>	<a href="#">Kvinesdal kommune</a>
<a href="#">Evje og Hornnes kommune</a>	<a href="#">Røyrvik kommune</a>	<a href="#">Kvænangen kommune</a>
<a href="#">Farsund kommune</a>	<a href="#">Saltdal kommune</a>	<a href="#">Lebesby kommune</a>
<a href="#">Fauske kommune</a>	<a href="#">Sandnes kommune</a>	<a href="#">Leirfjord kommune</a>
<a href="#">Fedje kommune</a>	<a href="#">Sandøy kommune</a>	<a href="#">Leka kommune</a>
<a href="#">Fet kommune</a>	<a href="#">Sarpsborg kommune</a>	<a href="#">Leksvik kommune</a>
<a href="#">Finnmark fylkeskommune</a>	<a href="#">Sel kommune</a>	<a href="#">Lom kommune</a>
<a href="#">Finnøy kommune</a>	<a href="#">Selbu kommune</a>	<a href="#">Loppa kommune</a>
<a href="#">Fjell kommune</a>	<a href="#">Sigdal kommune</a>	<a href="#">Lund kommune</a>
<a href="#">Flekkefjord kommune</a>	<a href="#">Siljan kommune</a>	<a href="#">Lunner kommune</a>
<a href="#">Flesberg kommune</a>	<a href="#">Sirdal kommune</a>	<a href="#">Lyngdal kommune</a>
<a href="#">Flå kommune</a>	<a href="#">Skaun kommune</a>	<a href="#">Lyngen kommune</a>
<a href="#">Folldal kommune</a>	<a href="#">Skiptvet kommune</a>	<a href="#">Lærdal kommune</a>
<a href="#">Forsand kommune</a>	<a href="#">Skjåk kommune</a>	<a href="#">Lødingen kommune</a>
<a href="#">Fredrikstad kommune</a>	<a href="#">Skånland kommune</a>	<a href="#">Lørenskog kommune</a>
<a href="#">Frei kommune</a>	<a href="#">Smøla kommune</a>	<a href="#">Mandal kommune</a>
<a href="#">Frogn kommune</a>	<a href="#">Snåsa kommune</a>	<a href="#">Meråker kommune</a>
<a href="#">Froland kommune</a>	<a href="#">Sogn og Fjordane fylkeskommune</a>	<a href="#">Midtre Gauldal kommune</a>
<a href="#">Frosta kommune</a>	<a href="#">Sogndal kommune</a>	<a href="#">Mosvik kommune</a>
<a href="#">Frøya kommune</a>	<a href="#">Sokndal kommune</a>	<a href="#">Namdalseid kommune</a>
<a href="#">Fyresdal kommune</a>	<a href="#">Sola kommune</a>	<a href="#">Nedre Eiker kommune</a>
<a href="#">Førde kommune</a>	<a href="#">Spydeberg kommune</a>	<a href="#">Nesna kommune</a>
<a href="#">Gamvik kommune</a>	<a href="#">Stavanger kommune</a>	<a href="#">Nesseby kommune / Unjargga gielda</a>
<a href="#">Gausdal kommune</a>	<a href="#">Steinkjer kommune</a>	<a href="#">Nissedal kommune</a>
<a href="#">Giske kommune</a>	<a href="#">Stjørdal kommune</a>	<a href="#">Notodden kommune</a>
<a href="#">Gjemnes kommune</a>	<a href="#">Stordal kommune</a>	<a href="#">Odda kommune</a>
<a href="#">Gjerdrum kommune</a>	<a href="#">Stor-Elvdal kommune</a>	<a href="#">Os kommune (Hedmark)</a>
<a href="#">Gjerstad kommune</a>	<a href="#">Storfjord kommune</a>	<a href="#">Os kommune (Hordaland)</a>
<a href="#">Gjesdal kommune</a>	<a href="#">Stryn kommune</a>	<a href="#">Osen kommune</a>
<a href="#">Gjøvik kommune</a>	<a href="#">Sula kommune</a>	<a href="#">Osterøy kommune</a>
<a href="#">Gløppen kommune</a>	<a href="#">Suldal kommune</a>	<a href="#">Porsanger kommune</a>
<a href="#">Grane kommune</a>	<a href="#">Sund kommune</a>	<a href="#">Rana kommune</a>
<a href="#">Grimstad kommune</a>	<a href="#">Sunndal kommune</a>	<a href="#">Randaberg kommune</a>
<a href="#">Grong kommune</a>	<a href="#">Surnadal kommune</a>	<a href="#">Rauma kommune</a>
<a href="#">Grue kommune</a>	<a href="#">Sykkylven kommune</a>	<a href="#">Rennesøy kommune</a>
<a href="#">Gulen kommune</a>	<a href="#">Søgne kommune</a>	<a href="#">Ringebu kommune</a>
<a href="#">Halden kommune</a>	<a href="#">Sør-Aurdal kommune</a>	<a href="#">Rissa kommune</a>
<a href="#">Halsa kommune</a>	<a href="#">Sørfold kommune</a>	<a href="#">Roan kommune</a>
<a href="#">Hammerfest kommune</a>	<a href="#">Sør-Odal kommune</a>	<a href="#">Rygge kommune</a>
<a href="#">Haram kommune</a>	<a href="#">Sørreisa kommune</a>	<a href="#">Røst kommune</a>
<a href="#">Hareid kommune</a>	<a href="#">Sør-Trøndelag fylkeskommune</a>	<a href="#">Råde kommune</a>
<a href="#">Hasvik kommune</a>	<a href="#">Sørum kommune</a>	<a href="#">Salangen kommune</a>
<a href="#">Haugesund kommune</a>	<a href="#">Telemark fylkeskommune</a>	<a href="#">Samnanger kommune</a>
<a href="#">Hedmark fylkeskommune</a>	<a href="#">Tingvoll kommune</a>	<a href="#">Sande kommune (Møre og Romsdal)</a>
<a href="#">Hemsedal kommune</a>	<a href="#">Tinn kommune</a>	<a href="#">Sande kommune (Vestfold)</a>
<a href="#">Herøy kommune (Møre og Romdal)</a>	<a href="#">Tjeldsund kommune</a>	<a href="#">Sandefjord kommune</a>
<a href="#">Hjartdal kommune</a>	<a href="#">Tokke kommune</a>	<a href="#">Sauda kommune</a>

<a href="#">Hobøl kommune</a>	<a href="#">Tolga kommune</a>	Sauherad kommune
<a href="#">Hof kommune</a>	<a href="#">Troms fylkeskommune</a>	Selje kommune
<a href="#">Hole kommune</a>	<a href="#">Tromsø kommune</a>	Seljord kommune
<a href="#">Holmestrand kommune</a>	<a href="#">Trondheim kommune</a>	Skedsmo kommune
<a href="#">Holtålen kommune</a>	<a href="#">Trøgstad kommune</a>	Ski kommune
<a href="#">Hordaland fylkeskommune</a>	<a href="#">Tustna kommune</a>	Skien kommune
<a href="#">Hurum kommune</a>	<a href="#">Tynset kommune</a>	Skjerstad kommune
<a href="#">Hvaler kommune</a>	<a href="#">Tysnes kommune</a>	Skjervøy kommune
<a href="#">Høylandet kommune</a>	<a href="#">Tysvær kommune</a>	Skodje kommune
<a href="#">Ibestad kommune</a>	<a href="#">Tønsberg kommune</a>	Snillfjord kommune
<a href="#">Inderøy kommune</a>	<a href="#">Ullensaker kommune</a>	Solund kommune
<a href="#">Karlsøy kommune</a>	<a href="#">Ullensvang herad</a>	Songdalen kommune
<a href="#">Karmøy kommune</a>	<a href="#">Ulstein kommune</a>	Sortland kommune
<a href="#">Klepp kommune</a>	<a href="#">Ulvik kommune</a>	Stange kommune
<a href="#">Kongsberg kommune</a>	<a href="#">Vaksdal kommune</a>	Steigen kommune
<a href="#">Kongsvinger kommune</a>	<a href="#">Valle kommune</a>	Stokke kommune
<a href="#">Kristiansand kommune</a>	<a href="#">Vang kommune</a>	Stord kommune
<a href="#">Kristiansund kommune</a>	<a href="#">Vefsn kommune</a>	Strand kommune
<a href="#">Krødsherad kommune</a>	<a href="#">Vega kommune</a>	Stranda kommune
<a href="#">Kvalsund kommune</a>	<a href="#">Vegårshei kommune</a>	Sveio kommune
<a href="#">Kvinnherad kommune</a>	<a href="#">Vennesla kommune</a>	Svelvik kommune
<a href="#">Kviteseid kommune</a>	<a href="#">Verdal kommune</a>	Sømna kommune
<a href="#">Kvitøy kommune</a>	<a href="#">Vest-Agder fylkeskommune</a>	Søndre Land kommune
<a href="#">Kvæfjord kommune</a>	<a href="#">Vestfold fylkeskommune</a>	Sør-Fron kommune
<a href="#">Kåfjord kommune/Gáivuona suohkan</a>	<a href="#">Vestre Slidre kommune</a>	Sør-Varanger kommune
<a href="#">Lardal kommune</a>	<a href="#">Vestre Toten kommune</a>	Time kommune
<a href="#">Larvik kommune</a>	<a href="#">Vestvågøy kommune</a>	Tjøme kommune
<a href="#">Lavangen kommune</a>	<a href="#">Vik kommune</a>	Torsken kommune
<a href="#">Leikanger kommune</a>	<a href="#">Vindafjord kommune</a>	Tranøy kommune
<a href="#">Lenvik kommune</a>	<a href="#">Værøy kommune</a>	Trysil kommune
<a href="#">Lesja kommune</a>	<a href="#">Vågå kommune</a>	Træna kommune
<a href="#">Levanger kommune</a>	<a href="#">Våle kommune</a>	Tvedestrand kommune
<a href="#">Lier kommune</a>	<a href="#">Ølen kommune</a>	Tydal kommune
<a href="#">Lierne kommune</a>	<a href="#">Østfold fylkeskommune</a>	Tysfjord kommune
<a href="#">Lillehammer kommune</a>	<a href="#">Øvre Eiker kommune</a>	Utsira kommune
<a href="#">Lillesand kommune</a>	<a href="#">Åfjord kommune</a>	Vadsø kommune
<a href="#">Lindesnes kommune</a>	<a href="#">Ål kommune</a>	Vanylven kommune
<a href="#">Lindås kommune</a>	<a href="#">Ålesund kommune</a>	Vardø kommune
<a href="#">Lurøy kommune</a>	<a href="#">Åmli kommune</a>	Verran kommune
<a href="#">Luster kommune</a>	<a href="#">Årdal kommune</a>	Vestby kommune
<a href="#">Løten kommune</a>	<a href="#">Åseral kommune</a>	Vestnes kommune
<a href="#">Malvik kommune</a>	<a href="#">Åsnes kommune</a>	Vevelstad kommune
<a href="#">Marker kommune</a>	Agdenes kommune	Vikna kommune
<a href="#">Marnardal kommune</a>	Alstahaug kommune	Vinje kommune
<a href="#">Masfjorden kommune</a>	Alta kommune	Volda kommune
<a href="#">Meland kommune</a>	Alvdal kommune	Voss kommune
<a href="#">Meldal kommune</a>	Askvoll kommune	Vågan kommune
<a href="#">Melhus kommune</a>	Askøy kommune	Vågsøy kommune
<a href="#">Meløy kommune</a>	Aurland kommune	Våler kommune (Solør)
<a href="#">Midsund kommune</a>	Ballangen kommune	Våler kommune (Østfold)
<a href="#">Modalen kommune</a>	Balsfjord kommune	Øksnes kommune
<a href="#">Modum kommune</a>	Bamble kommune	Ørland kommune
<a href="#">Molde kommune</a>	Beiarn kommune	Ørskog kommune
<a href="#">Moskenes kommune</a>	Berg kommune	Ørsta kommune
<a href="#">Moss kommune</a>	Bjugn kommune	Østre Toten kommune

[Møre og Romsdal fylkeskommune](#)  
[Målselv kommune](#)  
[Måsøy kommune](#)

Bokn kommune  
Bygland kommune  
Bykle kommune  
Båtsfjord kommune

Øyer kommune  
Øygarden kommune  
Øystre Slidre kommune  
Åmot kommune  
Ås kommune

### Utval i statleg sektor

Utvalet i statleg sektor er i hovudsak teke frå Statens sentrale tenestemannsregister (SST) der verksemder med meir enn 10 tilsette er tekne med. Utvalet er så samkøyrte med grunnlagsdata for norge.no. I alt er det 234 statlege verksemder med i utvalet og av desse hadde 202 (86%) etablert egne heimesider på kartleggingstidspunktet.

#### Namn

Aetat Arbeidsdirektoratet  
Arbeids- og administrasjonsdepartementet  
Arbeidsforskningsinstituttet  
Arbeidstilsynet  
Arkeologisk museum, Stavanger  
Arkitektthøgskolen i Oslo  
Barne- og familiedepartementet  
Borgarting lagmannsrett  
Datatilsynet  
Den norske kirke  
Den norske stats husbank  
Det kongelige slott  
Det norske meteorologiske institutt  
Det praktisk-teologiske seminar  
Direktoratet for brann- og eksplosjonsvern, DBE  
Direktoratet for naturforvaltning  
Direktoratet for sivilt beredskap  
Direktoratet for utviklingssamarbeid - NORAD  
Etat for rådssekretariater  
Finansdepartementet  
Fiskeridepartementet  
Fiskeridirektoratet  
Folketrygdfondet,  
Forbrukerombudet  
Forbrukerrådet  
Forsvarets bygningstjeneste  
Forsvarets forskningsinstitutt  
Forsvarets overkommando (FO)  
Forsvarsdepartementet  
Fylkesmannen i Aust-Agder  
Fylkesmannen i Hedmark  
Fylkesmannen i Hordaland  
Fylkesmannen i Møre og Romsdal  
Fylkesmannen i Nord-Trøndelag  
Fylkesmannen i Rogaland  
Fylkesmannen i Sogn og Fjordane  
Fylkesmannen i Sør-Trøndelag  
Fylkesmannen i Troms  
Garantiinstituttet for eksportkreditt

#### Heimeside

[www.aetat.no](http://www.aetat.no)  
[odin.dep.no/aad](http://odin.dep.no/aad)  
[www.afi-wri.no](http://www.afi-wri.no)  
[www.arbeidstilsynet.no](http://www.arbeidstilsynet.no)  
[www.ark.museum.no](http://www.ark.museum.no)  
[www.aho.no](http://www.aho.no)  
[odin.dep.no/bfd](http://odin.dep.no/bfd)  
[www.domstol.no/borgarting](http://www.domstol.no/borgarting)  
[www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no)  
[www.kirken.no](http://www.kirken.no)  
[www.husbanken.no](http://www.husbanken.no)  
[www.slottet.no](http://www.slottet.no)  
[www.dnmi.no](http://www.dnmi.no)  
[www.tf.uio.no/pts](http://www.tf.uio.no/pts)  
[www.dbe.no](http://www.dbe.no)  
[www.dirnat.no](http://www.dirnat.no)  
[www.dsb.no](http://www.dsb.no)  
[www.norad.no](http://www.norad.no)  
[www.er.dep.no](http://www.er.dep.no)  
[odin.dep.no/fin](http://odin.dep.no/fin)  
[odin.dep.no/fid](http://odin.dep.no/fid)  
[www.fiskeridir.no](http://www.fiskeridir.no)  
[www.ftf.no](http://www.ftf.no)  
[www.forbrukerombudet.no](http://www.forbrukerombudet.no)  
[www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no)  
[www.epi.no/fbt](http://www.epi.no/fbt)  
[www.ffi.no](http://www.ffi.no)  
[www.fo.mil.no](http://www.fo.mil.no)  
[odin.dep.no/fd](http://odin.dep.no/fd)  
[www.fm-aa.stat.no](http://www.fm-aa.stat.no)  
[www.fylkesmannen.hm.no](http://www.fylkesmannen.hm.no)  
[www.fylkesmannen.hl.no](http://www.fylkesmannen.hl.no)  
[www.fm-mr.stat.no](http://www.fm-mr.stat.no)  
[www.fylkesmannen-nt.no](http://www.fylkesmannen-nt.no)  
[www.fylkesmannen-rog.no](http://www.fylkesmannen-rog.no)  
[www.fjordinfo.no/fmsf](http://www.fjordinfo.no/fmsf)  
[www.aksess.no/fm-st](http://www.aksess.no/fm-st)  
[www.fylkesmannen-troms.no](http://www.fylkesmannen-troms.no)  
[www.giek.no](http://www.giek.no)



Giftinformasjonssentralen	<a href="http://www.giftinformasjonssentralen.no">www.giftinformasjonssentralen.no</a>
Gulating lagmannsrett	<a href="http://www.domstol.no/gulating">www.domstol.no/gulating</a>
Havforskningsinstituttet	<a href="http://www.imr.no">www.imr.no</a>
Høgskolen i Agder	<a href="http://www.hia.no">www.hia.no</a>
Høgskolen i Akershus	<a href="http://www.hiak.no">www.hiak.no</a>
Høgskolen i Bergen	<a href="http://www.hib.no">www.hib.no</a>
Høgskolen i Bodø	<a href="http://www.hibo.no">www.hibo.no</a>
Høgskolen i Buskerud	<a href="http://www.hibu.no">www.hibu.no</a>
Høgskolen i Finnmark	<a href="http://www.hifm.no">www.hifm.no</a>
Høgskolen i Gjøvik	<a href="http://www.hig.no">www.hig.no</a>
Høgskolen i Harstad	<a href="http://www.hih.no">www.hih.no</a>
Høgskolen i Hedmark	<a href="http://www.hihm.no">www.hihm.no</a>
Høgskolen i Lillehammer	<a href="http://www.hil.no">www.hil.no</a>
Høgskolen i Molde	<a href="http://www.himolde.no">www.himolde.no</a>
Høgskolen i Narvik	<a href="http://www.hin.no">www.hin.no</a>
Høgskolen i Nesna	<a href="http://www.hinesna.no">www.hinesna.no</a>
Høgskolen i Nord-Trøndelag	<a href="http://www.hint.no">www.hint.no</a>
Høgskolen i Oslo	<a href="http://www.hio.no">www.hio.no</a>
Høgskolen i Stavanger	<a href="http://www.his.no">www.his.no</a>
Høgskolen i Stord/Haugesund	<a href="http://www.hsh.no">www.hsh.no</a>
Høgskolen i Sør-Trøndelag	<a href="http://www.hist.no">www.hist.no</a>
Høgskolen i Telemark	<a href="http://www.hit.no">www.hit.no</a>
Høgskolen i Tromsø	<a href="http://www.hitos.no">www.hitos.no</a>
Høgskolen i Vestfold	<a href="http://www.hive.no">www.hive.no</a>
Høgskolen i Østfold	<a href="http://www.hiof.no">www.hiof.no</a>
Høgskolen i Ålesund	<a href="http://www.hials.no">www.hials.no</a>
høgskulen i Sogn og Fjordane	<a href="http://www.hisf.no">www.hisf.no</a>
Høgskulen i Volda	<a href="http://www.hivolda.no">www.hivolda.no</a>
Høyesterett	<a href="http://www.domstol.no/hoyesterett">www.domstol.no/hoyesterett</a>
Jernbaneverket	<a href="http://www.jernbaneverket.no">www.jernbaneverket.no</a>
Justervesenet	<a href="http://www.justervesenet.no">www.justervesenet.no</a>
Justis- og politidepartementet	<a href="http://odin.dep.no/jd">odin.dep.no/jd</a>
Kirke-, utdannings- og forsknings- departementet	<a href="http://odin.dep.no/kuf">odin.dep.no/kuf</a>
Kommunal- og regionaldepartementet	<a href="http://odin.dep.no/krd">odin.dep.no/krd</a>
Konkurransetilsynet	<a href="http://www.konkurransetilsynet.no">www.konkurransetilsynet.no</a>
Kredittilsynet	<a href="http://www.kredittilsynet.no">www.kredittilsynet.no</a>
Kreftregisteret	<a href="http://www.kreftregisteret.no">www.kreftregisteret.no</a>
Kriminalpolitisenralen	<a href="http://www.kripos.no">www.kripos.no</a>
Kulturdepartementet	<a href="http://odin.dep.no/kd">odin.dep.no/kd</a>
Kunsthøgskolen i Bergen	<a href="http://www.khib.no">www.khib.no</a>
Kunsthøgskolen i Oslo	<a href="http://www.khio.no">www.khio.no</a>
Kystverket	<a href="http://www.kystverket.no">www.kystverket.no</a>
Landbruksdepartementet	<a href="http://odin.dep.no/ld">odin.dep.no/ld</a>
Likestillingsombudet	<a href="http://www.likestillingsombudet.no">www.likestillingsombudet.no</a>
Lotteritilsynet	<a href="http://www.lotteritilsynet.no">www.lotteritilsynet.no</a>
Luffartsverket	<a href="http://www.luffartsverket.no">www.luffartsverket.no</a>
Miljøverndepartementet	<a href="http://odin.dep.no/md">odin.dep.no/md</a>
Museet for samtidskunst	<a href="http://www.museumsnett.no/mfs">www.museumsnett.no/mfs</a>
Nasjonalbiblioteket	<a href="http://www.nb.no">www.nb.no</a>
Nasjonalgalleriet	<a href="http://www.museumsnett.no/nasjonalgalleriet">www.museumsnett.no/nasjonalgalleriet</a>
Nasjonalt senter for læring og utvikling	<a href="http://www.ls.no">www.ls.no</a>
Norges geologiske undersøkelse	<a href="http://www.ngu.no">www.ngu.no</a>
Norges handelshøgskole	<a href="http://www.nhh.no">www.nhh.no</a>
Norges idrettshøgskole	<a href="http://www.nih.no">www.nih.no</a>
Norges landbrukshøgskole	<a href="http://www.nlh.no">www.nlh.no</a>
Norges musikkhøgskole	<a href="http://www.nmh.no">www.nmh.no</a>

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU)	<a href="http://www.ntnu.no">www.ntnu.no</a>
Norges Vassdrags- og Energidirektorat (NVE)	<a href="http://www.nve.no">www.nve.no</a>
Norges veterinærhøgskole	<a href="http://www.veths.no">www.veths.no</a>
Norgesnettrådet (NNR)	<a href="http://www.nnr.no">www.nnr.no</a>
Norsk filminstitutt	<a href="http://www.nfi.no">www.nfi.no</a>
Norsk institutt for forskning om oppvekst... (NOVA)	<a href="http://www.isaf.no/nova">www.isaf.no/nova</a>
Norsk Institutt for jord- og skogkartlegging, NIJOS	<a href="http://www.nijos.no">www.nijos.no</a>
Norsk Institutt for landbruksøkonomisk forskning, NILF	<a href="http://www.nilf.no">www.nilf.no</a>
Norsk institutt for skogforskning	<a href="http://www.nisk.no">www.nisk.no</a>
Norsk kulturråd	<a href="http://www.kulturrad.no">www.kulturrad.no</a>
Norsk museumsutvikling	<a href="http://www.museumsnett.no/norsk/nmu">www.museumsnett.no/norsk/nmu</a>
Norsk polarinstitutt	<a href="http://www.npolar.no">www.npolar.no</a>
Norsk språkråd	<a href="http://www.sprakrad.no">www.sprakrad.no</a>
Norsk utenrikspolitisk institutt	<a href="http://www.nupi.no">www.nupi.no</a>
Nærings- og handelsdepartementet	<a href="http://odin.dep.no/nhd">odin.dep.no/nhd</a>
Olje- og energidepartementet	<a href="http://odin.dep.no/oed">odin.dep.no/oed</a>
Oljedirektoratet	<a href="http://www.npd.no">www.npd.no</a>
Pensjonstrygden for sjømenn	<a href="http://www.pts.no">www.pts.no</a>
Planteforsk	<a href="http://www.planteforsk.no">www.planteforsk.no</a>
Politidirektoratet (POD)	<a href="http://www.politi.no">www.politi.no</a>
Politihøgskolen	<a href="http://www.politihs.no">www.politihs.no</a>
Post- og teletilsynet	<a href="http://www.npt.no">www.npt.no</a>
Produkt- og elektrisitetstilsynet	<a href="http://www.prodel.no">www.prodel.no</a>
Produktregisteret	<a href="http://www.produktregisteret.no">www.produktregisteret.no</a>
Radiumhospitalet	<a href="http://www.dnr.uio.no">www.dnr.uio.no</a>
Registerenheten i Brønnøysund	<a href="http://www.brreg.no">www.brreg.no</a>
Reindriftsforvaltningen	<a href="http://www.reindriftno">www.reindriftno</a>
Rettsvesenets IT- og fagteneste (RIFT)	<a href="http://www.rift.no">www.rift.no</a>
Riksantikvaren	<a href="http://www.riksantikvaren.no">www.riksantikvaren.no</a>
Riksarkivet	<a href="http://www.riksarkivet.no">www.riksarkivet.no</a>
Riksbibliotekjenten	<a href="http://www.rbt.no">www.rbt.no</a>
Rikshospitalet	<a href="http://www.rikshospitalet.no">www.rikshospitalet.no</a>
Rikskonsertene	<a href="http://www.rikskonsertene.no">www.rikskonsertene.no</a>
Riksrevisjonen	<a href="http://www.riksrevisjonen.no">www.riksrevisjonen.no</a>
Riksteatret	<a href="http://www.riksteatret.no">www.riksteatret.no</a>
Riksutstillinger	<a href="http://www.riksutstillinger.no">www.riksutstillinger.no</a>
Rusmiddeldirektoratet	<a href="http://www.rusdir.no">www.rusdir.no</a>
Sametinget - Sámediggi	<a href="http://www.samediggi.no">www.samediggi.no</a>
Samferdselsdepartementet	<a href="http://odin.dep.no/sd">odin.dep.no/sd</a>
Samisk Høgskole/Sámi allaskuvla	<a href="http://www.samiskhs.no">www.samiskhs.no</a>
Sjøfartsdirektoratet	<a href="http://www.sjofartsdir.no">www.sjofartsdir.no</a>
Skattevesenet	<a href="http://www.skatteetaten.no">www.skatteetaten.no</a>
Skipsregistre	<a href="http://www.nis-nor.no">www.nis-nor.no</a>
Sosial- og helsedepartementet	<a href="http://odin.dep.no/shd">odin.dep.no/shd</a>
Statens arbeidsmiljøinstitutt	<a href="http://www.stami.no">www.stami.no</a>
Statens bibliotektilsyn	<a href="http://www.bibtils.no">www.bibtils.no</a>
Statens bygningstekniske etat	<a href="http://www.be.no">www.be.no</a>
Statens dyrehelsetilsyn	<a href="http://www.dyrehelsetilsynet.no">www.dyrehelsetilsynet.no</a>
Statens filmtilsyn	<a href="http://www.filmtilsynet.no">www.filmtilsynet.no</a>
Statens forurensningstilsyn	<a href="http://www.sft.no">www.sft.no</a>
Statens forvaltningstjeneste	<a href="http://www.ft.dep.no">www.ft.dep.no</a>
Statens helsetilsyn	<a href="http://www.helsetilsynet.no">www.helsetilsynet.no</a>
Statens helseundersøkelser	<a href="http://www.shus.no">www.shus.no</a>
Statens informasjonstjeneste	<a href="http://www.si.dep.no">www.si.dep.no</a>
Statens innkrevingsentral	<a href="http://www.sismo.no">www.sismo.no</a>
Statens institutt for alkohol- og narkotikaforskning	<a href="http://www.sifa.no">www.sifa.no</a>

Statens institutt for folkehelse (Folkehelsa)	<a href="http://www.folkehelsa.no">www.folkehelsa.no</a>
Statens institutt for forbruksforskning (SIFO)	<a href="http://www.sifo.no">www.sifo.no</a>
Statens kartverk	<a href="http://www.statkart.no">www.statkart.no</a>
Statens landbruksforvaltning (SLF)	<a href="http://www.slf.dep.no">www.slf.dep.no</a>
Statens landbrukstilsyn	<a href="http://www.landbrukstilsynet.no">www.landbrukstilsynet.no</a>
Statens legemiddelkontroll	<a href="http://www.slk.no">www.slk.no</a>
Statens lånekasse for utdanning i Oslo (Lånekassen)	<a href="http://www.lanekassen.no">www.lanekassen.no</a>
Statens medieforvaltning	<a href="http://www.smf.no">www.smf.no</a>
Statens næringsmiddeltilsyn	<a href="http://www.snt.no">www.snt.no</a>
Statens pensjonskasse	<a href="http://www.spk.no">www.spk.no</a>
Statens rettstoksikologiske institutt	<a href="http://www.rettstoks.no">www.rettstoks.no</a>
Statens råd for ernæring og fysisk aktivitet	<a href="http://www.sef.no">www.sef.no</a>
Statens senter for epilepsi	<a href="http://www.epilepsy.no">www.epilepsy.no</a>
Statens strålevern	<a href="http://www.nrpa.no">www.nrpa.no</a>
Statens tobakkskaderåd (TOB)	<a href="http://www.tobakk.no">www.tobakk.no</a>
Statens ungdoms- og adopsjonskontor	<a href="http://www.suak.no">www.suak.no</a>
Statens utdanningskontor i Aust-Agder	<a href="http://www.su.aa.no">www.su.aa.no</a>
Statens utdanningskontor i Buskerud	<a href="http://skolestua.hive.no/Buskerud">skolestua.hive.no/Buskerud</a>
Statens utdanningskontor i Finnmark	<a href="http://www.su.fm.no">www.su.fm.no</a>
Statens utdanningskontor i Hordaland	<a href="http://www.su.hl.no">www.su.hl.no</a>
Statens utdanningskontor i Møre og Romsdal	<a href="http://www.su.mr.no">www.su.mr.no</a>
Statens utdanningskontor i Nord-Trøndelag	<a href="http://www.sunt.no">www.sunt.no</a>
Statens utdanningskontor i Oppland	<a href="http://www.oppland.com/su">www.oppland.com/su</a>
Statens utdanningskontor i Rogaland	<a href="http://www.statens-utdanningskontor.rl.no">www.statens-utdanningskontor.rl.no</a>
Statens utdanningskontor i Sogn og Fjordane	<a href="http://www.fjordinfo.no/Kompetanse/StatUtdann">www.fjordinfo.no/Kompetanse/StatUtdann</a>
Statens utdanningskontor i Sør-Trøndelag	<a href="http://www.ntnu.no/SUST">www.ntnu.no/SUST</a>
Statens utdanningskontor i Telemark	<a href="http://skolestua.hive.no/Telemark">skolestua.hive.no/Telemark</a>
Statens utdanningskontor i Troms	<a href="http://www.opus.tr.no/sutroms">www.opus.tr.no/sutroms</a>
Statens utdanningskontor i Vest-Agder	<a href="http://www.agderweb.no/suva">www.agderweb.no/suva</a>
Statens utdanningskontor i Vestfold	<a href="http://ressurscenteret.hive.no/Vestfold">ressurscenteret.hive.no/Vestfold</a>
Statistisk sentralbyrå	<a href="http://www.ssb.no">www.ssb.no</a>
Statlige spesialpedagogiske kompetansesentra	<a href="http://www.statped.no">www.statped.no</a>
Statsarkivet i Bergen	<a href="http://digitalarkivet.uib.no/sab/">digitalarkivet.uib.no/sab/</a>
Statsarkivet i Kongsberg	<a href="http://digitalarkivet.uib.no/sako/">digitalarkivet.uib.no/sako/</a>
Statsbygg	<a href="http://www.statsbygg.no">www.statsbygg.no</a>
Statskonsult	<a href="http://www.statskonsult.no">www.statskonsult.no</a>
Statsministerens kontor	<a href="http://odin.dep.no/smk">odin.dep.no/smk</a>
Styret for det industrielle rettsvern	<a href="http://www.patentstyret.no">www.patentstyret.no</a>
Sysselemanden på Svalbard	<a href="http://www.sysselemanden.svalbard.no">www.sysselemanden.svalbard.no</a>
Toll- og avgiftsadministrasjon	<a href="http://www.toll.no">www.toll.no</a>
Trygdeetaten	<a href="http://www.trygdeetaten.no">www.trygdeetaten.no</a>
Trygderetten	<a href="http://www.trygderetten.no">www.trygderetten.no</a>
Universitetet i Bergen	<a href="http://www.uib.no">www.uib.no</a>
Universitetet i Oslo	<a href="http://www.uio.no">www.uio.no</a>
Universitetet i Tromsø	<a href="http://www.uit.no">www.uit.no</a>
Utenriksdepartementet	<a href="http://odin.dep.no/ud">odin.dep.no/ud</a>
Utlendingsforvaltning	<a href="http://www.udi.no">www.udi.no</a>
Vegvesenet	<a href="http://www.vegvesen.no">www.vegvesen.no</a>
Veterinærinstituttet	<a href="http://www.vetinst.no">www.vetinst.no</a>
Voksenopplæringsinstituttet - VOX	<a href="http://www.nfu.no">www.nfu.no</a>
Økokrim	<a href="http://www.okokrim.no">www.okokrim.no</a>
Agder lagmannsrett	
Bergvesenet	
Eidsivating lagmannsrett	
Frostating lagmannsrett	
Fylkesmannen i Buskerud	

Fylkesmannen i Finnmark  
Fylkesmannen i Nordland  
Fylkesmannen i Oppland  
Fylkesmannen i Oslo og Akershus  
Fylkesmannen i Telemark  
Fylkesmannen i Vest-Agder  
Fylkesmannen i Vestfold  
Fylkesmannen i Østfold  
Hovedredningsentralen Nord-Norge, Bodø  
Hovedredningsentralen Sør-Norge, Stavanger  
Hålogaland lagmannsrett  
Nidaros domkirkes restaureringsarbeide  
Norsk lyd- og blindeskriftbibliotek  
Regjeringsadvokatembetet  
Statens klinikk for narkomane  
Statens utdanningskontor i Hedmark  
Statens utdanningskontor i Nordland  
Statens utdanningskontor i Oslo og Akershus  
Statens utdanningskontor i Østfold  
Statsarkivet i Hamar  
Statsarkivet i Kristiansand  
Statsarkivet i Oslo  
Statsarkivet i Stavanger  
Statsarkivet i Tromsø  
Statsarkivet i Trondheim  
Voksentoppen - senter for astma og allergi,  
universitetsklinikk

## Vedlegg 2: Nettmeter – teknisk oppbygging

Nettmeter er ei overvakingsteneste basert på norge.no sitt datagrunnlag og måler kontinuerleg internettsatsinga til offentlig sektor, med det datagrunnlaget som er definert som utval. Nettmeteret er integrert med norge.no sitt datasystem.

### Oppbygging

Nettmeteret består av følgjande hovuddelar:

1. Datamodell. Lagrar statistiske data om internettsatsinga i offentlig sektor basert på utvalde vilkår.
2. Oppdateringsmodul. Oppdaterer datamodellen jamnleg basert på databasen i norge.no
3. Presentasjonsmodul. Genererer HTML-kode basert på datamodellen.

### Teknisk løysing

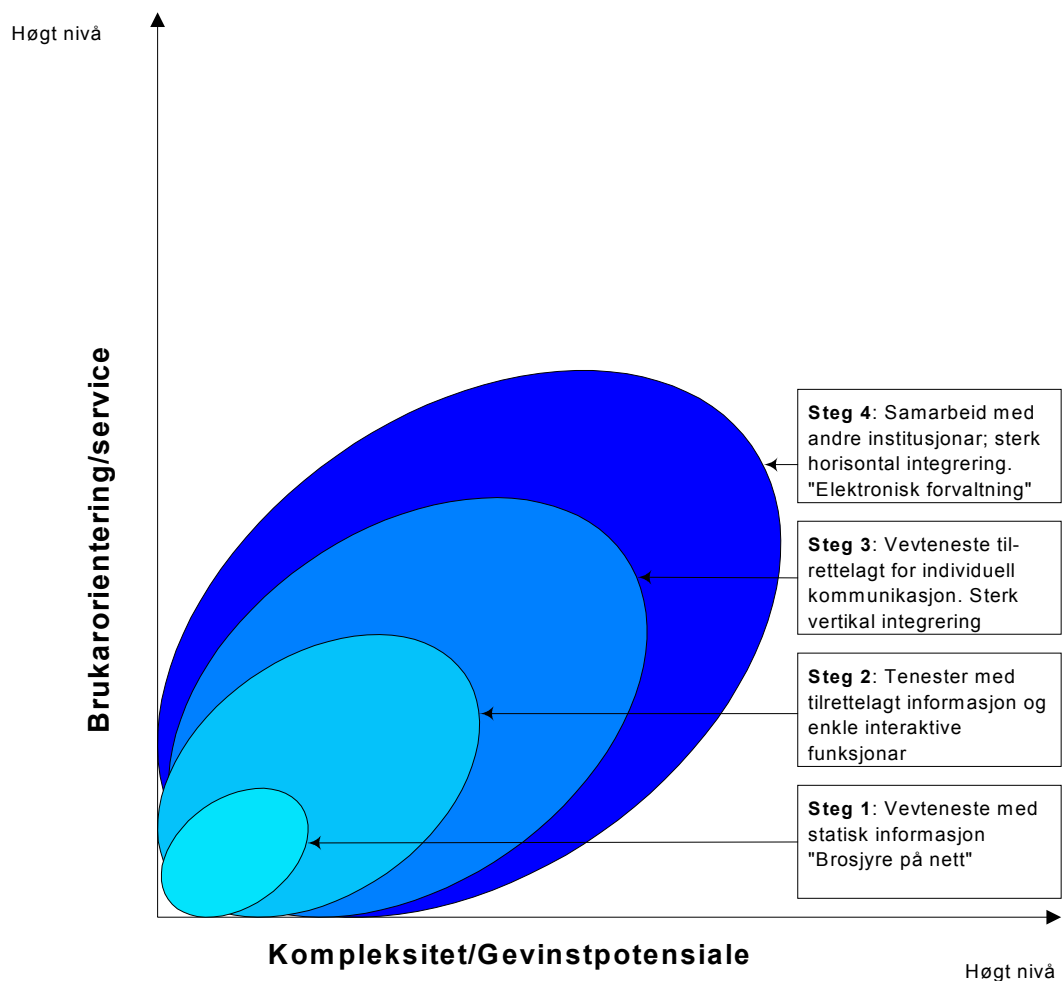
Sidan nettmeteret er integrert med norge.no, er dei tekniske rammene sett av norge.no sine løysingar.

Nettmeteret presenterer eit statistisk samandrag av norge.no-databasen. Slik statistiske spørjingar mot databasar kan fort bli ressurskrevjande. For å ikkje påføre norge.no-systemet unødvendig arbeid, vert difor nettmeteret sine data mellomagra i XML-format (*Extensible Markup Language*).

XML-grunnlaget til nettmeteret blir oppdatert av eit eige program i samband med import av norge.no-data. Endringar i datagrunnlaget for norge.no blir dermed reflektert i nettmeteret med ein gong. Alle endringar i norge.no skjer ved import av data.

Sidan nettmeteret blir lagra i XML-format, er det naturleg å nytte seg av XSLT (XML Style Sheet Transformations) for å presentere nettmeteret. Sjølv nettmeteret blir generert av ei ASP-fil (*Active Server Pages*) som opnar XML- og XSLT-filene og syr desse saman.

### Vedlegg 3: Utviklingsmodellen – alternativ framstilling



## Vedlegg 4: Kvalitetskriterium for offentlege vevtenester

Følgjande indikatorar er lagde til grunn for kvalitetsevalueringa som er gjort av offentlege vevtenester. Resultatet av evalueringa kan lesast på [norge.no](http://norge.no) sine vevsider, under den enkelte verksemda.

### Spørreskjema for kvalitetsevaluering (skala 1-4 (og 1-6 for ant. stjerner))

Etat (navn):	Skala (1-4)
<b>I Aktualitet</b>	Sum av enkeltsp.m.
1. Er informasjonselementer merket med dato?	1
2. Finnes det muligheter for å melde fra om feil og inaktive lenker?	1
3. Har nettstedet oppdaterte nyheter/nyhetssider organisert med det nyeste først?	1
Sum	3
<i>Gjennomsnittstall for aktualitet</i>	1,0
<b>II Brukervennlighet</b>	
4. Kan det foretas søk på nettstedet?	1
5. Er nettstedet tilgjengelig via de mest benyttede allmenne søkemotorene?	1
6. Har tjenesten lenker til eller oversikt over andre web-tjenester?	1
7. Finnes det en global meny som er konsistent gjennom hele tjenesten?	1
8. Finnes det en lenke til hovedsiden fra underliggende sider på web-tjenesten?	1
9. Finnes sidene i en utskriftsvennlig versjon?	1
10. Har nettstedet blanketter/skjema/dokumenter som er tilrettelagt for aktiv brukerutnyttelse?	1
Sum	7
<i>Gjennomsnittstall for brukervennlighet</i>	1,0
<b>III Åpenhet</b>	
11. Finnes det informasjon på web-tjenesten som beskriver etatens virksomhet?	1
12. Er etatens serviceerklæring eller andre beskrivelser av brukerens rettigheter tilgjengelig på web-tjenesten?	1

13. Er informasjon og tjenester på nettstedet merket med ansvarlig etat, evt. forfatter?	1
14. Har web-tjenesten et tekstbasert nettstedskart eller detaljert beskrivelse av nettstedets innhold?	1
15. Finnes kontaktinformasjon (telefon/epostliste) til avsenderen tilgjengelig på web-tjenesten?	1
16. Er etatens postjournal tilgjengelig elektronisk?	1
17. Har nettstedet en detaljert/spesifikk saks- og tjenesterelatert informasjon?	1
Sum	7
<i>Gjennomsnittstall for åpenhet</i>	<i>1,0</i>

#### IV Tilgjengelighet

18. Kan web-tjenesten benyttes med ulike typer nettlesere?	1
19. Kan innholdet på web-tjenesten leses selv om man skrur av funksjonaliteten for å vise bilder i nettleseren?	1
20. Følger web-tjenesten W3C's standard for HTML og er merket i henhold til dette?	2
21. Følger web-tjenesten W3C's standard for tilgjengelighet og merket i henhold til dette (WAI)?	2
Sum	6
<i>Gjennomsnittstall for tilgjengelighet</i>	<i>1,5</i>

Poengene for alle spørsmålene blir summert og dividert med talet på spørsmål (21), og ut frå gjennomsnittskaracteren blir det rekna ut "stjerner" på ein 6-trinnsskala. Stjernene blir presenterte på norge.no saman med hovudkaracter og delkaracterar (snittkaracter innan dei enkelte gruppene indikatorar).

Poengskalaen går frå 1 til 4 og på enkelte indikatorar blir heile skalaen (1 – 2 – 3 – 4) brukt, medan for andre indikatorar, typiske ja/nei-spørsmål, blir 1 eller 4 brukt.