

Saksbehandler:  
TN

Vår dato:  
05.12.2011

Vår referanse:

Deres dato:  
21.10.2011

Deres referanse:  
11/2706

## En felles meldingsboks

Forbrukerrådet viser til Difi-rapporten "En felles meldingsboks", og ønsker å gi noen generelle betraktninger.

Innledningsvis registrerer vi at ambisjonen om en felles meldingsboks er en del av politikken om digitalt førstevalg hvor målet er at dialogen mellom forvaltningen og innbyggere og næringsliv skal skje elektronisk der det er mulig og formålstjenlig. Det nevnes at det i flere Stortingsmeldinger og utredninger er pekt på behovet for en felles meldingsboks som en betingelse for å få til dette. Forbrukerrådet er positive til ambisjonen om digitalt førstevalg og vil her hevde at Norge allerede er på etterskudd hvis en sammenligner med utviklingen i Sverige og Danmark<sup>1</sup>.

Rapporten omtaler flere ganger hvor avgjørende det er å få brukerne til å benytte seg av en meldingstjeneste, og at høy ibruktage er viktig for å komme i gang. Forbrukerrådet vil peke på at brukervennlighet og rimelige vilkår (pris, personvern, eierskap, interoperabilitet, og dataportabilitet) er helt avgjørende for at bruken av tjenesten skal oppfattes som nyttig for brukeren og er dermed viktige suksessfaktorer.

Det er vår oppfatning at konseptbeskrivelsen (pkt 6.1) ikke i tilstrekkelig grad legger vekt på at formålet med tjenesten bør være brukerens dialog med forvaltningen heller enn omvendt. Vi har stor forståelse for at faktorer som forhold mellom forskjellige offentlige institusjoner, sikkerhetsaspekter mv spiller en rolle. Samtidig har et så avgjørende punkt som brukervennlighet etter Forbrukerrådets mening kommet mer i bakgrunnen i rapporten enn vi hadde ønsket.

### Digitale rettigheter

Forbrukerrådet publiserte i 2007 "Dine Digitale Rettigheter"(DDR)<sup>2</sup> som består av åtte punkter Forbrukerrådet anser som særdeles viktig for brukere av digitale tjenester. Forbrukerrådet vil i dette høringssvaret derfor gjøre seg noen generelle betraktninger om den beskrevne meldingstjenesten med utgangspunkt i disse punktene.

<sup>1</sup> <http://ikt-norge.no/2011/10/gratis-miniseminar-om-digitalt-foerstevalg/> og <http://www.sas.com/offices/europe/norway/nyheter/digitalt-valg.html>

<sup>2</sup> [http://forbrukerportalen.no/Artikler/2007/Rydder\\_opp\\_i\\_rettighetskaos\\_med\\_digitale\\_rettigheter](http://forbrukerportalen.no/Artikler/2007/Rydder_opp_i_rettighetskaos_med_digitale_rettigheter)

I tillegg har Forbrukerrådet i samarbeid med IKT-Norge og Fotorådet utviklet en norm for lagring av blant annet fotografier på nett. Normen "OBS-Lagring!"<sup>3</sup> er for tiden under revisjon, og fra Forbrukerrådets side er det ønskelig å utvide normen til å gjelde også annet innhold enn fotografier. Normen vil være et relevant utgangspunkt for de krav og ønsker Forbrukerrådet vil stille til en meldingstjeneste, uavhengig av de alternativene som beskrives i Difis rapport.

Avslutningsvis ønsker vi å knytte enkelte kommentarer til Difis rapport.

### Dine Digitale Rettigheter

Forbrukerrådet mener at forbrukere skal kunne:

1. - ta sikkerhetskopier
2. - se og høre innhold når en selv vil
3. - flytte innhold mellom avspillere
4. - gjøre om innhold til hensiktsmessige format
5. - tilpasse utstyr
6. - bruke digitalt innhold uten å bli overvåket
7. - benytte offentlige og private tjenester
8. - nødvendig teknologi og bistand for å utøve ens digitale rettigheter

Ikke alle åtte punktene er like relevante eller viktige for de forskjellige tjenestene som tilbys sluttbrukerne. Forbrukerrådet ønsker her kort å gi noen eksempler på hvilke egenskaper og funksjonaliteter som må være på plass for tjenester som er foreslått og presentert i rapporten.

Forbrukerrådet er spesielt opptatt av mangfold og konkurranse, og mener at en meldingsboks må legge opp til begge deler:

- Tjenesten må legge opp til full og lik funksjonalitet på alle relevante plattformer, både hva software og hardware angår.
- Tjenestene må være utformet på en måte som gjør det relativt enkelt for brukeren å bytte leverandør. Dette sikrer valgfrihet for brukerne, samtidig som det legger gode premisser for andre tjenesteytere til å etablere seg i et allerede eksisterende marked.
- Hjemstedsprinsippet må legges til grunn, det vil si at tjenestene må være underlagt norsk lov for norske brukere.

Der en bruker f. eks. er i kontakt med flere etater om det som oppleves som samme sak for brukeren, må en meldingsboks være saks- og brukerorientert, og ikke etatsorientert.

Alt innhold som lagres i en meldingstjeneste må klart og utvetydig tilhøre brukeren, uansett opphav. Dette må gjelde både data og metadata. Slik meldingstjenesten er beskrevet i rapporten, fremstår arkiverings/lagringsfunksjonaliteten som supplement til rene kommunikasjonstjenester som sms og e-post, som et fremtredende behov for brukerne.

All den tid det må kunne antas at en meldingstjeneste som fungerer mellom borger og stat vil kunne inneholde sensitiv og personlig informasjon, bør det vurderes om det skal være mulig å tilby/akseptere private tjenester som er reklamefinansiert, dersom en slik forretningsmodell bygger på innhenting av personlig informasjon fra brukeren.

<sup>3</sup> <http://ikt-norge.no/prosjekter/obs-lagring/>

## Normen Obs-Lagring!

Lagring av bilder på nett skiller seg ikke nevneverdig fra lagring av annet elektronisk innhold. IKT- Norge og Forbrukerrådet er i en prosess med å revidere normen slik at den er mer tilpasset alle lagringstjenester for elektronisk innhold på nett, som for eksempel musikk, film og dokumenter.

Ved lanseringen beskrev Forbrukerrådet normen som et viktig nybrottsarbeid og et foregangsprosjekt for all type digital lagring. Normen er utformet nøytralt i forhold til teknologi og type innhold, noe som gjør terskelen lav for andre lagringstilbydere som ønsker å rette seg etter kriteriene.

Det er avgjørende for utbredelsen av lagringstjenester på nett at forbrukerne har visshet om at dette er en trygg måte å oppbevare elektronisk innhold. Når den nødvendige tilliten er etablert vil forhåpentligvis flere benytte lagring og sikkerhetskopiering på nett, noe som er viktig for et velfungerende online- og informasjonssamfunn.

Normen stiller en rekke krav til tjenesteyteren, og dersom meldingstjenesten som nå vurderes også vil ha en fremtredende lagringsfunksjonalitet, vil Forbrukerrådet kunne anbefale tjenester som oppfyller normens vilkår. Vi velger å ikke gå ytterligere inn i detaljer om verken DDR eller normen Obs-Lagring! her, men stiller gjerne opp dersom mer informasjon er ønskelig.

## Avsluttende kommentar

For å få til et system med felles meldingsboks er en helt avhengig av at brukerne finner løsningen nyttig samtidig som løsningen er brukervennlig.

Det er i rapporten trukket opp et skille mellom to ulike modeller; Offentlig monopol og det såkalte Markedsalternativet. I rapportens pkt 7,3,5 Brukerperspektivet, konkluderes det med at Markedsalternativet synes å være det alternativet som i størst grad ivaretar brukerperspektivet og som dermed også legger forholdene best til rette for høyest ibruktagelse:

”Dersom brukerperspektiv vektlegges, vil markedsalternativet fremstå som det beste løsningsalternativet. Alternativet gir gode forutsetninger for å utforske muligheter innen et område hvor det fortsatt finnes mange ubesvarte spørsmål. At brukerperspektivet i høy grad ivaretas, øker også sannsynligheten for høy ibruktagelse av meldingsboksen. Dette er viktig for å legge til rette for digitalt førstevalg. Høy ibruktagelse vil også føre til høyere grad av gevinst.”(s.24)

Til tross for dette foreslås det i rapporten, ut fra en helhetsvurdering hvor en særlig vektlegger tid og økonomi, en form for kombinasjonsløsning, hvor en av hensyn til statlige etater legger opp til at Altinn skal videreføres. Det forutsettes, uten å diskutere tiltak for å få det på plass, at markedsalternativet vil “realiseres på noe lengre sikt”.

Samlet medfører dette at en foreslår en løsning hvor en primært har lagt forvaltningens behov til grunn. Hensynet til brukerperspektivet og dets betydning for å få til digitalt førstevalg er dessverre tonet ned.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Terje Kili  
Fagdirektør, Offentlige tjenester

Thomas Nortvedt  
Fagdirektør, Digitale tjenester