



FORBRUKERRÅDET

Fornyings- og administrasjonsdepartementet  
Postboks 8004 Dep  
0030 Oslo

Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
Ragnhild Olin Amdam	25.09.2008	2008/486-2	25.06.2008	200701034

## Felles elektronisk tjenesteyting i offentlig sektor – høring av arbeidsgrupperapport om felles IKT-arkitektur

Viser til høringsbrev av 25. juni 2008 vedrørende forslag til felles IKT-arkitektur i offentlig sektor, med høringsfrist 25. september d.å. Forbrukerrådet er en interesseorganisasjon hvis kjerneområde er kjøp og salg av varer og tjenester fra både private og offentlige leverandører. Vi er ikke blant høringsinstansene, men mener høringen kan ha relevans i forhold til forbrukerens kontakt med det offentlige på et overordnet nivå. Vi vil derfor benytte anledningen til å gi noen korte kommentarer til rapporten.

Gode selvbetjeningsløsninger vil av mange brukergrupper oppfattes som en enkel og effektiv måte å kommunisere med det offentlige på. Forbrukerrådet synes derfor det er positivt at målet til arbeidsgruppen blant annet har vært å skaffe til veie forslag til hvordan offentlig sektor kan utvikle bedre elektroniske selvbetjeningsløsninger til innbyggerne. Flere av de foreslåtte arkitekturprinsippene være viktige for å sikre at tjenestene er tilpasset innbyggernes behov. Dette gjelder især interoperabilitet, tilgjengelighet, sikkerhet og åpenhet.

Forbrukerrådet har utformet åtte prinsipper kalt "Dine digitale rettigheter"<sup>1</sup>. Disse har som mål å sikre gode og tilgjengelige digitale tjenester for forbrukerne. Prinsippene har særlig relevans i forhold til kjøp av tjenester fra kommersielle aktører og den digitale innholdsindustrien. Ved bruk av elektroniske selvbetjeningsløsninger øker likheten mellom offentlige og private tjenester. Det er derfor en viktig signaleffekt ovenfor innbyggerne – og forbrukerne – at det offentlige går foran og ivaretar prinsipper som sikrer forbrukeren tilgjengelige tjenester.

Vi finner det derfor positivt at det i arbeidsgrupperapporten nevnes at dokumenter skal være leselige for alle, og ikke stille krav til bestemt programvare og at proprietære løsninger ikke er ønskelig. Det bør komme tydelig fram at dette også skal gjelde selve brukergrensenittet og innloggingsløsningene. Selv om det brukes åpne standarder, kan disse implementeres på en slik måte at det i brukergrensesnittet ut mot forbruker kreves bruk av bestemte operativsystem, nettlesere eller annen programvare.

<sup>1</sup> "Dine digitale rettigheter" [http://forbrukerportalen.no/temaer/digitale\\_rettigheter](http://forbrukerportalen.no/temaer/digitale_rettigheter)

Det er også viktig at selve tjenestene gjenspeiler innbyggernes behov. Her bør brukermedvirkning trekkes inn for å sikre at tjenestene tar utgangspunkt i brukernes hverdag, deres livssituasjon og behov i møte med offentlig sektor. I det videre arbeidet med en døgnåpen forvaltning, må det også tas høyde for at ikke alle kan bruke internett som primær kommunikasjonskanal med det offentlige. Det bør derfor finnes gode, alternative løsninger for disse innbyggerne.

Arbeidsgruppens rapport er full av gode intensjoner. Det er viktig at disse følges opp i det videre arbeidet med en døgnåpen elektronisk forvaltning. Mye taler for at de foreslåtte arkitekturprinsippene bør gjøres obligatoriske for hele offentlig sektor. Dette vil kunne sikre tilgjengelighet for alle som ønsker å bruke internett som primær kommunikasjonskanal i kontakt med hele offentlige sektor.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

  
Irene Solberg  
konst.direktør