



Sak: Høyringsvar – etablering av Finansportal
Ansvarleg: Ove Nyland/ Marit Lofnes Mellingen
Dato: 15.11.2006

Etablering av Finansportalen for privatkundar

Vi viser til brev frå Fornyings- og administrasjonsdepartementet av 18.10.2006, der departementet ber Noreg.no om å gje ei høyringsfråsegn til etablering av ein nettbasert portal for informasjon om finansielle tenester retta mot privatkundar.

Innleiingsvis vil vi peike på det store mangfaldet av informasjon på Internett. Som Barne- og likestillingsdepartementet understrekar; *"Det er ikke tilgangen på informasjon i seg selv som er problemet. Utfordringen for forbrukerne ligger i å orientere seg i et marked med stadig flere og mer kompliserte produkter og tjenester, samt å velge ut relevant informasjon"*.

Svært mykje av informasjonssøkinga føregår i dag på nettet. TNS Gallup sine tal frå august 2006 viser at 3,8 millionar nordmenn over 12 år no har tilgang til Internett og at 2,4 millionar av desse seier at dei brukar Internett dagleg. Å oppnå betre informasjonsflyt handlar difor i stor grad om å skape gode vegvisarar og tenester på nettet. For mange har svaret vore å opprette portalar. Dette har ført til at ein på mange områder, også innan det offentlege, har etablert ei rekkje portalar, som for brukarane har skapt like mykje forvirring og nye spørsmål, som å vere gode vegvisarar for målgruppene ein har definert.

Tydeleg avklaring

Årsaka til at mange portalar ikkje tener føremålet med portalen er samansett. Til dømes kan informasjonen vere overlappende med andre portalar, portalane greier ikkje å gje eit komplett bilete(nok relevant informasjon) innafør sine definerte område, brukarane er usikre på kven som er avsendaren, fleire portalar er dårleg strukturert og organisert, i tillegg er samanhengen mellom nettenesta og ei vidare publikumsteneste/svarteneste, som mange har behov for, dårleg. Desse faktorane er viktig å vurdere ved etablering av "Finansportalen". Brukarane har krav på ei tydeleg avklaring av kva som er portalen sitt innhald, ansvar og rolle.

Samarbeid med andre portalar

Det vil vere viktig for Finansportalen å avklare forholdet til liknande portalar. Til dømes, kva fellestrekk og synergjar kan ein sjå mellom Finansportalen, kraftprisportalen og teleprisportalen. Portalane vil ha ulike målgrupper, men i konsistens og struktur vil dei opplagt ha fleire fellestrekk, såleis vil eit samarbeid truleg vere nyttig både for brukarane og dei ansvarlege for portalane.

Å opparbeide tilstrekkelig erfaring og kompetanse til å utvikle og drifte ein så omfattande portal som Finansportalen vil vere ressurskrevjande. Vi ser at det er vurdert å plassere eigarskapet hjå allereie eksisterande einingar. Noreg.no vil likevel tilrå at ein samordnar drift av Finansportalen med andre offentlege portalar i same segment. Til dømes Telepriser.no eller Konkurransetilsynet.no/kraftpriser. Noreg.no har erfart

at synergieffekten av samdrift ikkje er uvesentleg, både med omsyn til teknisk drift, kostnad og ikkje minst i høve til kompetansen på portal- og informasjonsområdet. Oppretting av ei frittståande stifting vil ikkje løyse problemet med bransjekunnskap, denne vil måtte rekrutterast i alle høve. Klare mandat bør kunne sikre tilliten i bransjen og hjå privatbrukaren.

Kvalitetssikring av data

Som pådrivar for samordning av portalar i det offentlege ser vi det som positivt at ein i rapporten tek omsyn til grunnprinsippa om gjenbruk av allereie eksisterande data.

Arbeidsgruppa peikar på at det vil vere enkelt å presentere data gjennom lister eller ved å utvikle ulike kalkulatorar. Med andre ord vil portalen vere konkurransedrivande i høve til å kome best ut på listene eller i kalkulatoren, for brukaren bør det vere positivt. Ambisjonane om ein slik presentasjon vil stille høge krav til rask innrapportering, rask publisering og god kvalitetssikring av data. Dette er ein vesentleg risikofaktor for kvaliteten på portalen. Det må etablerast gode rutinar for dette arbeidet.

Tillit viktig

Integritet og tillit vil sjølvsagt vere svært viktig for ein portal som har som mål å formidle påliteleg og samanliknande informasjon om vilkår og prisar over finansielle tenester. Vi meiner det er positivt at Barne- og likestillingsdepartementet peikar spesielt på at det vil være viktig for portalen å sikre objektivitet og kommersiell nøytralitet.

Stort ansvar

For brukarane som tek kontakt med Noreg.no opplever vi ofte at dei er ute etter fasiten på kva som er det rette svaret. Det kan vere kva dei har rett til, kva dei har krav på eller kva dei har plikt til. Det kan virke som ei stor oppgåve for ein offentlig aktør å ta på seg ei rolle der ein til ei kvar tid har som ambisjon å vise kven som er billegast, kven som har best vilkår osv. når ein veit kor samansett finansielle tenester er og kor raskt vilkåra skiftar.

Ansvar for drift og utvikling av portalar blir ofte lagt på utsida av verksemda/verksemdene som har det faglege ansvaret for tenestene portalen viser til. Det fører til at portalane ofte berre kan "vise til" ansvarleg instans og som regel ikkje vil vere den staden der brukaren får det eksakte svaret. Desse forholda reiser og spørsmål om kva ansvar ein portal har. Dersom til dømes ein Finansportal viser eller legg til rette for ei rangering av kva verksemd som har dei rimelegaste tenestene og brukaren vel desse utan å sjekke rangeringa grundigare, kva ansvar vil då Finansportalen ha dersom "kunden" i etterkant finn ut at ein eller fleire verksemdar hadde eit betre tilbod enn rangeringa til Finansportalen viste?

Nøytralitet utfordrande

Arbeidsgruppa peikar på at Finansportalen må vere nøytral i den forstand at den ikkje skal gje brukarane konkrete råd, og ikkje formidle informasjon som framhevar éin eller fleire leverandørar framfor konkurrentane. Det kan vere vanskeleg å sjå korleis portalen kan ivareta dette omsynet når sjølv føremålet til portalen er å presentere data som kan samanliknast. Dersom ein offentlig portal kan vise samanlikningsinformasjon om norske forsikringsprodukt så vil mange brukarar velje ut frå oversiktar ein slik portal gjev. Det er lett å tenke seg eit scenario som *"dersom Finansportalen som en offentlig nøytral portal viser at denne institusjonen har de rimligste produktene, ja da velger jeg den. Jeg slipper dermed å bruke mye tid for å hente inn tilbud fra mange steder"*. Kva om rangeringa ikkje er oppdatert eller av andre grunnar er feil?

Samdrift og samarbeid med eksisterande portalar

Noreg.no har eit spesielt ansvar for å drive kvalitetsutvikling og å betre samordninga av offentlege nettstader. Særleg med omsyn til universell utforming og semantisk interoperabilitet.

Som vi har peika på tidlegare i notatet er utfordringane til den nye Finansportalen i stor grad dei same som mange av dei eksisterande offentlege temaportalane opplever. Dersom ein skal sikre at brukaropplevinga vert god er det viktig å samordne denne portalen med dei andre temaportalane innanfor same fagområde. Klare avgrensingar av ansvarsområde og tenestetilbod vert viktig. Kunnskapsdepartementet har gjennom sitt arbeid laga ein strategi for auka gjenbruk og deling av nettbaserte tenester og innhald innan sin sektor.¹ I denne strategien finn ein tiltak for å unngå dobbeltarbeid, kvalitetssikre informasjonen og deling/gjenbruk av publisert materiale. Her kan andre sektorar dra nytte av erfaringane til utdanningssektoren.

Opne IT-standardar

I rapporten er det ikkje lagt til grunn at ein skal byggje den nye Finansportalen på opne standardar. Noreg.no meiner at dette er eit viktig prinsipp å ta med, sidan standardiseringsarbeidet blir framheva nasjonalt som eit viktig fokusområde.²

For å legge til rette for gjenbruk og utveksling av data og informasjon, er det viktig at ein sikrar semantisk og teknisk interoperabilitet. Dette er ikkje nemnt i rapporten, men Noreg.no vil tilrå at ein i arbeidet med utvikling av portalen avklarar bruk av metadata, ev PSI (Published Subjects Identifier)³ med aktuelle data- og informasjonsleverandørar, samt faglege autoritetar⁴ på området.

Struktur og brukarvennlegheit

Like viktig som sikring av datakvaliteten vil det vere å etablere portalen med ein god struktur og eit brukarvennleg grensesnitt. Kravet om universell utforming inkludert WAI-standard⁵ for offentlege nettsider er eit hovudsatsingsområde i Regjeringa sin handlingsplan for universell utforming (MD 2004). Noreg.no har ansvaret for å kvalitetsvurdere offentlege nettstader (www.Noreg.no/kvalitet). I kvalitetskriteria er eit hovudfokus at offentlege nettsider skal vere tilgjengeleg for alle. Det vert peika på at WAI-standarden bør følgjast ved utvikling av offentlege nettstader. Vi ser at dette ikkje er nemnt i rapporten. Noreg.no tilrår at ein i arbeidet med den nye Finansportalen legg desse krava til grunn for utviklingsarbeidet, slik at ein ikkje stengjer ute delar av brukarane. Vidare bør portalen tilfredsstille Noreg.no sine krav til brukarvennlegheit og nyttig innhald.

Det er vesentleg at menyar og strukturar får ein logisk og brukarvennleg utforming. Dette gjeld alt frå korleis menyane blir strukturert og bygt opp vertikalt og integrert i portalen horisontalt, til avklaring av terminologi og konsistens i tittel på emne og nemningar generelt. Dersom Finansportalen ynskjer å legge opp til ei innloggingsløyising for heile eller deler av portalen sitt virkeområde tilrår vi sterkt at rutinar og prosedyrar for dette vert samkøyrt med Noreg.no for å tilpasse løyisinga for innlogging til MiSide. Dette er svært viktig for å

¹ Kultur for deling - strategi for utdanningsportaler

² eNorge 2009

³ Published Subjects: Introduction and Basic Requirements, OASIS Published Subjects Technical Committee Recommendation, 2003-06-24

⁴ Til dømes Standardiseringsrådet, Noreg.no offentleg tenestestruktur

⁵ Web Accessibility Initiative (WAI)

unngå at brukarane må ta omsyn til mange ulike innloggingsløysingar for å nytte offentleg informasjon og offentlege tenester.

Kontakt med Noreg.no

Noreg.no er ein offentleg vegvisar til all offentleg informasjon og tenester. Noreg.no har også som oppgåve å arbeide for betre kvalitet på offentlege nettsider og for at det blir skapt samordning og synergi mellom offentlege internetstader. Dessutan har Noreg.no gjennom å ha ansvaret for ein stor offentleg portal og ei sentral publikumsteneste god erfaring som vi gjerne deler. Vi vil derfor invitere dei som skal arbeide med etableringa av Finansportalen til å ta kontakt med Noreg.no i ein tidlig fase i etableringa av portalen. Vi stiller gjerne vår kompetanse og erfaring tilgjengeleg dersom det er ynskje om dette.