



Arbeids- og sosialdepartementet
v/Odd Helge Askevold
Postboks 8019 Dep
0030 Oslo

Arbeids- og sosialdepartementet	
Saksnr.: 05/03995	Dok.nr.: 5
Arkivkode: 008.9	Dato: 21.11.05
Avd.: SAP	Saksbeh.:
U.off.:	

Deres ref
200503995-/OHA

Vår ref
1.4.2-03/AVØ

Dato
2005-11-18

Innspill til høring på "Retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer for næringslivet på Internett - ELMER 2"

1. Generelt

NAV-interim har innhentet innspill fra fagmiljøene i Aetat Arbeidsdirektoratet og Rikstrygdeverket, og basert på disse og egne vurderinger sammenstilt dette innspillet til "Retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer for næringslivet på Internett - ELMER 2"

NAV-interim slutter seg til de fremarbeidede forslagene til retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer på Internett - ELMER 2- retningslinjene og ser på dette som et positivt bidrag til å harmonisere utforming av skjemaer for næringslivet.

NAV-interim ser på de utarbeidede retningslinjene som et godt utgangspunkt for enklere og mer effektiv innrapportering til det offentlige i henhold til handlingsplanen "Et enklere Norge 2005-2009". Retningslinjene vil mest sannsynlig føre til flere fornøyde sluttbrukere enten som innbygger, representant for en offentlig etat, eller som representant for næringslivet.

På bakgrunn av den brede involveringen av aktører og erfaringer fra forvaltningen og private aktører, ser vi ingen behov for videre utdyping av retningslinjene fra vår side. Forslaget beskriver på en dekkende måte de ulike elementene som berører elektronisk skjemabygging. Det er også positivt at det er utformet en sjekkliste for utforming av skjemaer.

2. ELMER 2-retningslinjene for brukergrensesnitt i offentlige skjema for næringslivet på Internett

Rikstrygdeverket har god erfaring med skjemaer basert på ELMER 1-retningslinjene og NAV-interim er av den oppfatning at en videreutvikling av nettbaserte tjenester og elektroniske skjema i henhold til ELMER 2-retningslinjene, vil øke brukskvaliteten og gi enda mer fornøyde brukere. NAV-interim stiller seg derfor positive til å ta i bruk ELMER 2-retningslinjene i offentlige skjema for næringslivet på Internett. Dette forutsatt jevnlig

Postadresse
Postboks 8057 Dep
0031 Oslo

Kontoradresse
Thorvald Meyersgt. 11

Telefon*
23 23 38 40
Org. nr.
983 887 457

Telefaks
22 37 04 39

Saksbehandler
Wilfred Østgulen

oppdatering, brukertesting og annen kvalitetssikring i videreutviklingen av retningslinjene. I prosjektet for nytt nettsted for den nye arbeids- og velferdsetaten vil det i første omgang, dvs. 2006, ikke gjøres noe med skjemaer rettet mot næringslivet – prosjektet vil videreføre de tjenestene som er på aetat.no og trygdeetaten.no i dag med ny profil. For å realisere kanalstrategien til den nye etaten vil det være store og viktige oppgaver knyttet til utvikling av nye webbaserte tjenester de neste årene og i dette arbeidet vil vi følge de retningslinjene som ELMER 2 gir. Oppgradering av skjemaer som ikke er i henhold til ELMER 2-retningslinjene må prioriteres i forhold til disse oppgavene og eventuelt gjøres der vi ser at det vil ha en klar effekt for brukerne av etatens tjenester.

3. ELMER 2-retningslinjene – en forvaltningsstandard?

NAV-interim mener at ELMER 2-retningslinjene også vil danne et godt fundament for nettbaserte skjemaer rettet mot innbyggere.

I spørsmålet om ELMER 2-retningslinjene sin status mener NAV-interim at dokumentet bør ha status som retningslinjer, ikke forvaltningsstandard. Dette bl.a. fordi:

- den tekniske utviklingen gir stadig nye utfordringer og ikke minst muligheter. Dette krever stadige tilpasninger av og tilrettelegging for optimale nettbaserte løsninger og dermed hyppige vurderinger av retningslinjene som ligger til grunn for utviklingsarbeidet. Prosessen rundt revidering av en forvaltningsstandard vil være mer omfattende enn ved revidering av retningslinjer.
- brukeratferden på Internett endres hyppig over korte perioder
- etatene har ulik erfaring med egne prosesser i forbindelse med tilrettelegging av elektroniske tjenester for informasjonsinnhenting

Samtidig ser NAV-interim helt klart behovet for og nytten av en samordning og harmonisering innen dette området av offentlig forvaltning, men siden området fortsatt er i rask utvikling mener vi det er mest hensiktsmessig å ikke gjøre ELMER 2-retningslinjene til en forvaltningsstandard.

4. Behov for brukertesting av retningslinjene

For å verifisere og sikre brukskvaliteten i skjemaer basert på ELMER 2-retningslinjene ser NAV-interim behovet for å brukerteste ELMER 2-retningslinjene. Dette arbeidet bør gjennomføres av en gruppe sammensatt av involverte parter fra utarbeidelsen av ELMER 2-retningslinjene. Brukertestene bør gjennomføres på aktuelle og veldefinerte målgrupper og på en demonstrasjonsversjon av en fullverdig, nettbasert skjematjeneste som er i henhold til ELMER 2-retningslinjene. Deretter bør resultatene fra disse brukertestene vurderes og kvalitetssikres for så eventuelt å bli innarbeidet i et nytt utkast av retningslinjene.

NAV-interim mener at forvaltningsenheten som skal etableres for ELMER 2-retningslinjene bør få som oppgave å utarbeide rutiner for innsamling av erfaringer i bruken av retningslinjene. Forvaltningsenheten bør også stå som mottaker av erfaringsdokumenter som brukertestrapporter med mer fra aktuelle aktører. Rapporter og lignende bør deretter vurderes tatt med som grunnlag for videreutviklingen av retningslinjene.

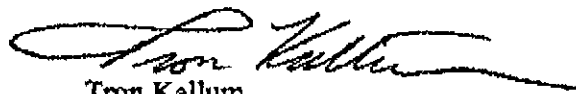
5. Behov for hyppig revisjon og videreutvikling

NAV-interim er enig i at ELMER 2-retningslinjene må revideres hyppig. Dette er viktig for at retningslinjene skal være i henhold til innbyggernes stadige økende netterfaring, teknologisk utvikling og behov for rask og effektiv kommunikasjon med det offentlige. Arbeidsmetodene

i forbindelse med utarbeidelsen av ELMER 2-retningslinjene bør vurderes videreført og videreutviklet med samme grad av forankring hos offentlige etater og private aktører og med samme involvering av ekspertkompetanse som hittil.

Med hilsen


Arild Sundberg
Ass. direktør NAV-interim


Tron Kallum
Programleder NAV IKT

Kopi:

Aetat Arbeidsdirektoratet
Rikstrygdeverket
NAV-interim – Ledergruppe
NAV-interim – Strategisk stab
NAV-interim – Programledere