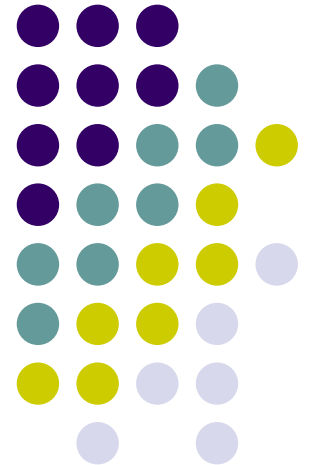
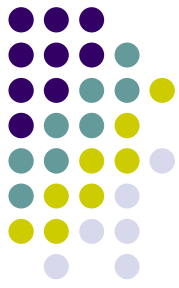


Nettprat som inngang til et brukerrettet offentlig nettverk



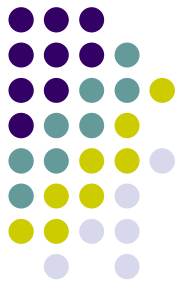
ved Kjell Olav Nordheim,
førstekonsulent, Norge.no





Presentasjon i fire deler:

- Hva er Norge.no?
- Hva er nettprat?
- Et nettverk av offentlige etater
- Gevinster for brukerne



The screenshot shows the norge.no website interface. At the top, it says "... veien til offentlig informasjon og offentlige tjenester". Below the navigation bar, there are several sections:

- Tekstversjon**: A search box with a "SØK" button.
- Finn myndighet**: A list of government entities like Kongehuset, Stortinget, etc.
- Temasider A til Å**: A grid of icons for topics like Nyttig, Kvalitet, Kart, Skjema, and Samfunnskartet.
- Spør oss!**: A section with icons for Netprat, SMS, E-post, and 800 30 300.
- Ofte stilte spørsmål**: A list of frequently asked questions.
- Andre nyttige offentlige lenker**: Links to ODIN, Lovdata, Bedin, KS, and Nyttig.

Spør oss!

Netprat SMS

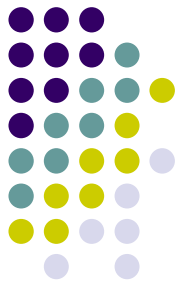
E-post 800 30 300

2003: 19.000 spørsmål

Første halvår 2004: 11 253

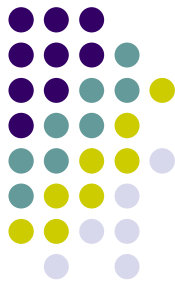
2003: 2 mill. oppslag pr. måned





Hva spør publikum om?

- Er det noe i veien for at man kan ha visning av en bolig i kirketiden?
- Hvordan oppfører innvandrere seg *egentlig*?
- Hvor får jeg tak i brukte telefonstolper?
- Hva er statens satser for kilometergodtgjørelse ved bruk av privatfly?

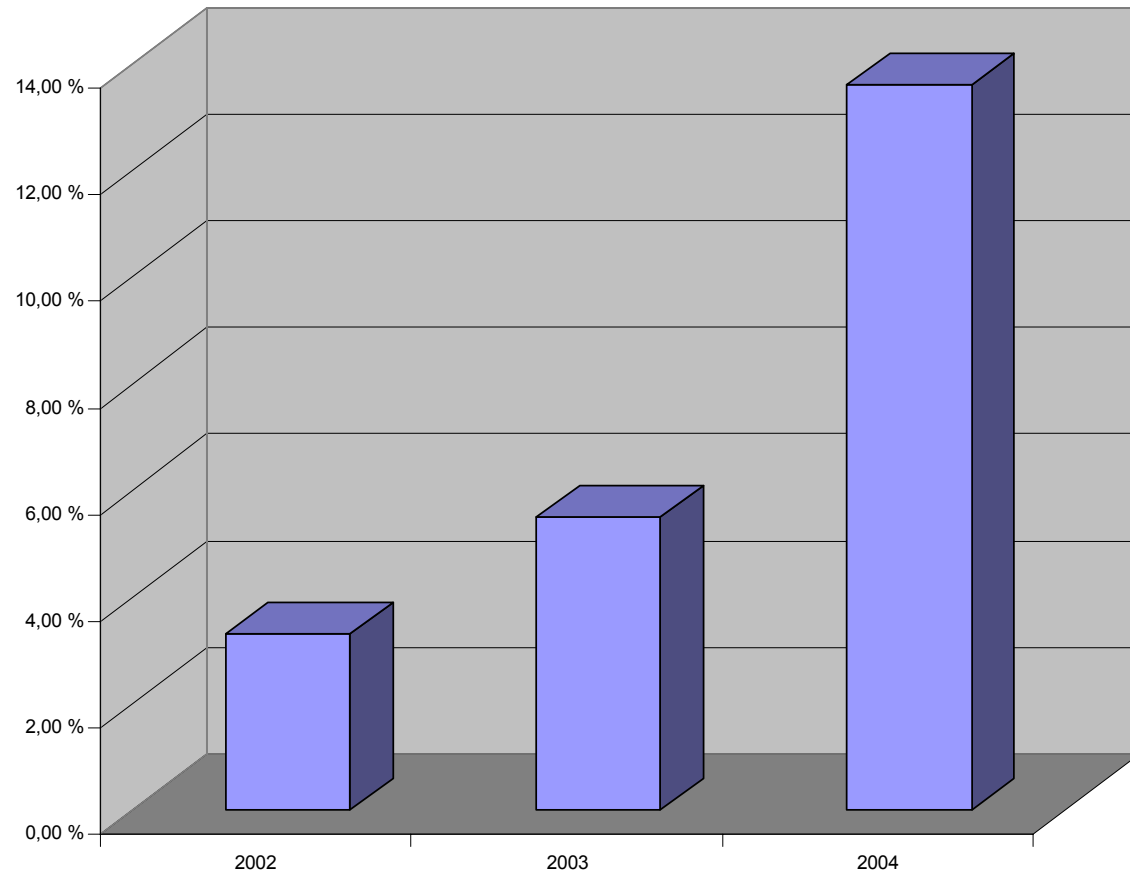


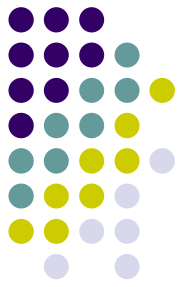
Nettprat

Nettprat øker

Andel av kontakter:

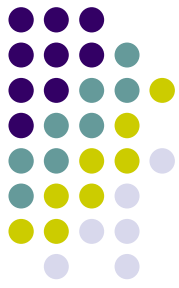
- 2002: 3,3 %
- 2003: 5,5 %
- Første halvdel 2004: 13,6 %





Hvorfor nettpprat?

- Lettere å forholde seg til det offentlige
- Grenseoverskridende
- Service og tilgjengelighet på nettet
- Bidra til modernisering
- Tillit til elektronisk kommunikasjon

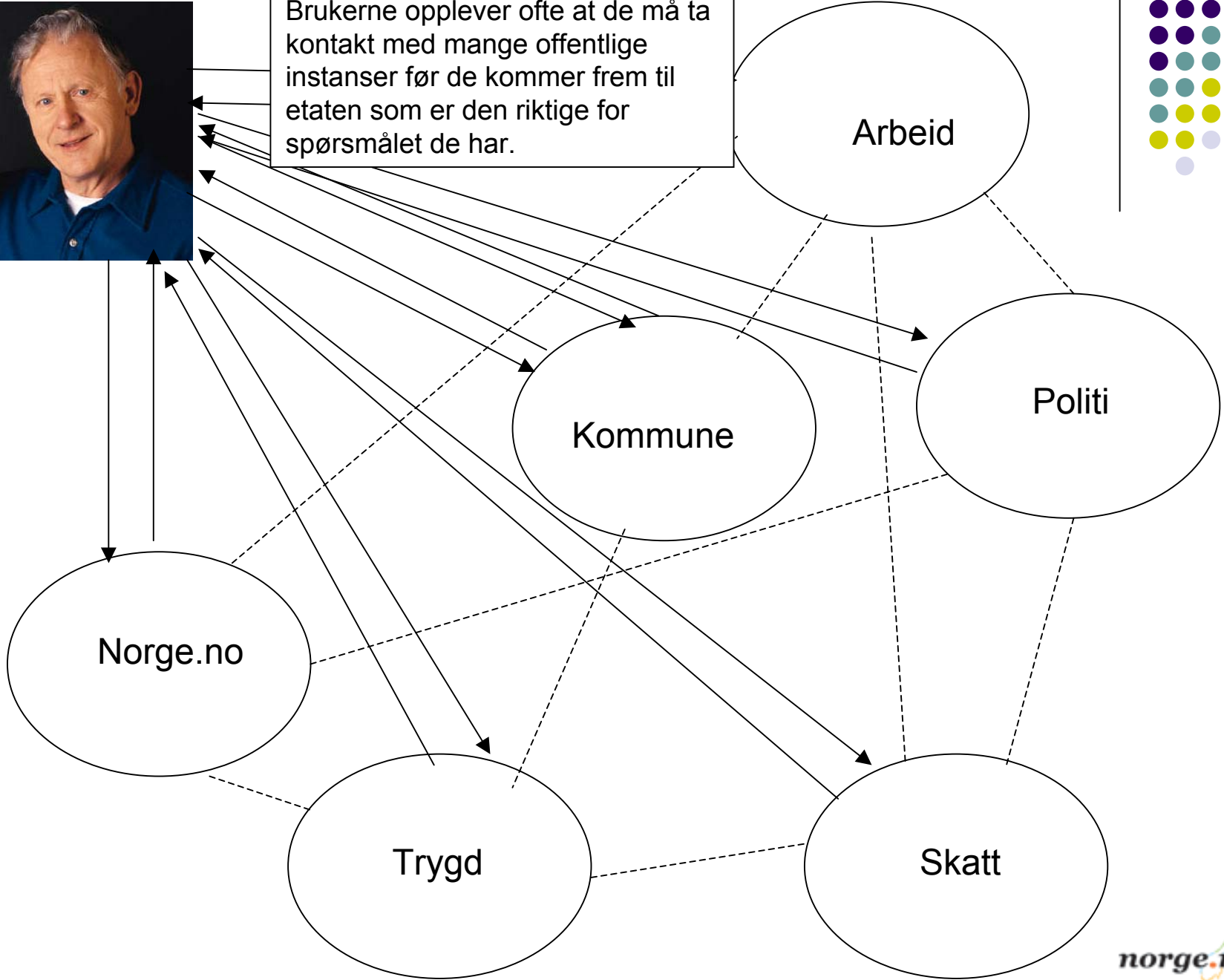


Tillit til moderne teknologi ved:

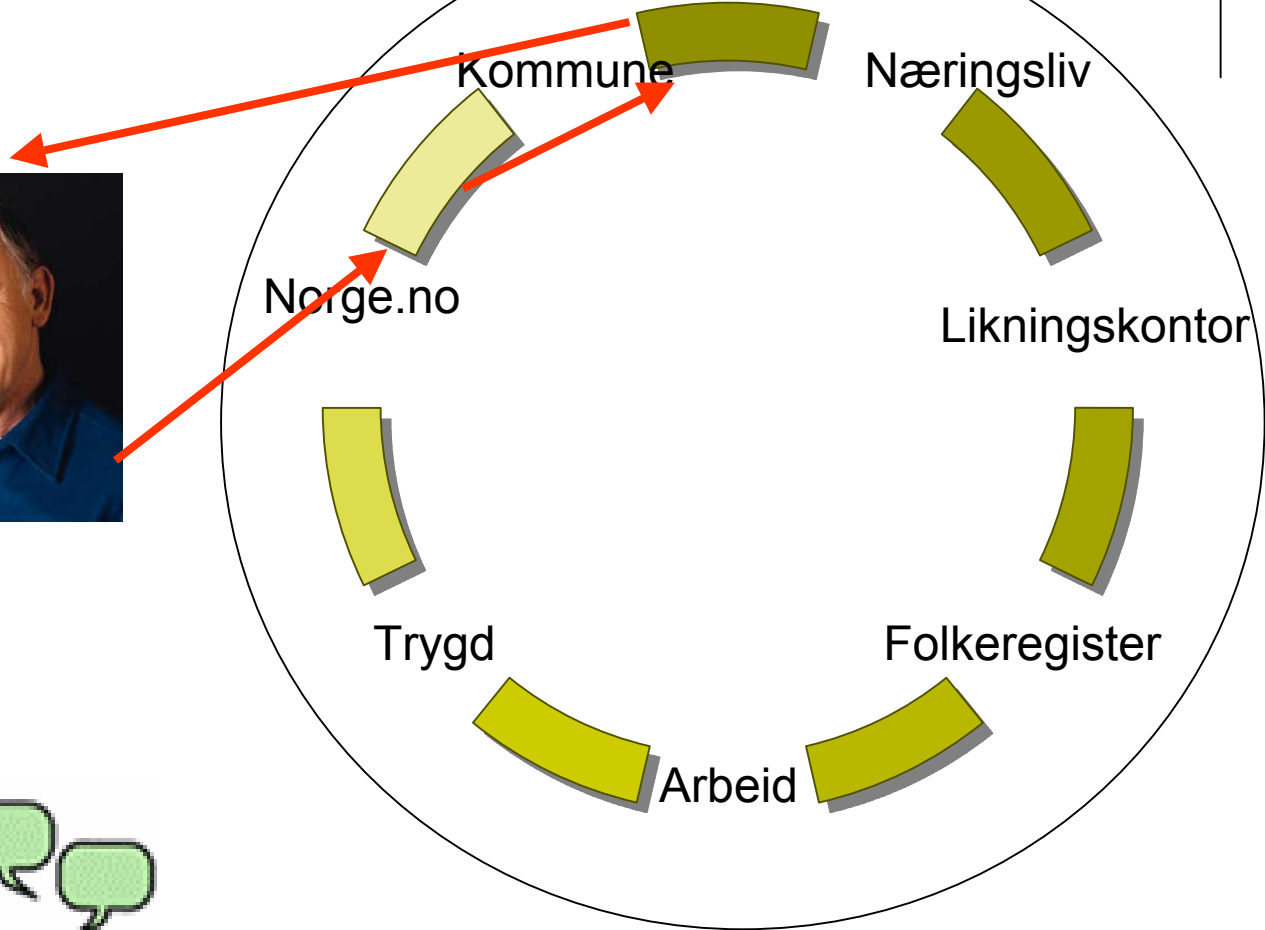
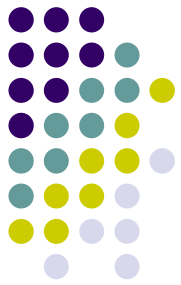
- adgang
- relevans
- ingen inaktiv køtid
- reell dialog
- innfridde løfter
- kvalitet



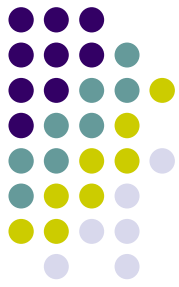
Brukerne opplever ofte at de må ta kontakt med mange offentlige instanser før de kommer frem til etaten som er den riktige for spørsmålet de har.



nettprat



Nettprat



Kjell Olav Nordheim: Velkommen til Norge.no.
14.09.2004 14:32 Hva kan vi hjelpe deg med?

____@online.no: Hei, Jeg har spørsmål ang allmennaksjeloven
14.09.2004 14:32

____@online.no: Spes. paragraf 6 ang ansattes representasjon
14.09.2004 14:33

Kjell Olav Nordheim: Da foreslår jeg at du kontakter
14.09.2004 14:34 bedriftsinformasjonstjenesten Bedin.
Jeg kan forsøke å sette deg over til dem, ok?

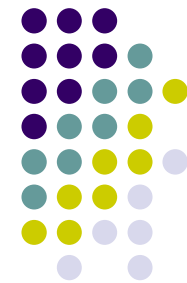
____@online.no: ok, takk
14.09.2004 14:34



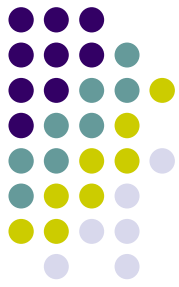
Gevinster for brukeren

- én inngang, flere svarkanaler
- interaktiv
- skriftlig informasjon
- mobilitet
- kommunikasjon

Muligheter for enkelte grupper



- brukere av støtteteknologi
- Ikke tilgang på telefon
- Nordmenn i utlandet, 815-nr
- Tilgjengelighet – noen utfordringer



Nettverket av etater

- lynmeldinger i forvaltningen
- kommunikasjon på tvers
- adgang til den informasjon som finnes



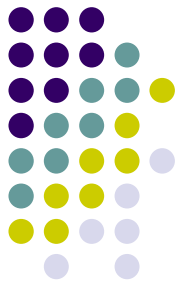
Erfaringer

- Nettprat fungerer som én inngang til et nettverk der brukeren har umiddelbar tilgang
- Brukerne av Norge.no ønsker elektroniske tjenester, og har store forventninger til det offentlige på nett
- Nettprat er den tjenesten som gir oss flest positive tilbakemeldinger fra publikum



Tilbakemeldinger

- ”Takk skal du ha – dette er en god tjeneste som fortjener skryt!”
- ”Jeg har en i familien som er døvstum, er det noen andre offentlige etater som har denne tjenesten? Dette synes jeg er veldig bra!”
- ”Jeg har gått meg vill i internettskogen i 3 timer nå, så takk kjempemasse!”



Hva så?

- Mulighet for brukerrettet nettverk av etater
- Gevinster for brukeren
- Noen utfordringer i forhold til tilgjengelighet



K28324

Kunde

<http://www.norge.no/opplysningstjenesten/nettprat.asp>

Forespørsler i kø: 0

K28324

Operatør

 **Kjell Olav Nordheim**
 norge.no
 Norge.no
 800 30 300
 48 24 30 56

K28324

Organisasjon Standard svar Verktøy

Skjøte 1)

Opplysningene i feltene 1-6 registreres i grunnboken

1. Eiendommen(e) 2)

Kommunenr.	Kommunenavn	Gnr.	Bnr.	Festenr.	Seksjonsnr.	Ideell andel

Overdragelsen gjelder bygg på festet grunn <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Ja	Overdragelsen omfatter transport av festeretten <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Ja
Godkjenning fra bortfester er ikke nødvendig iht tomtefesteloven kapittel 4 eller avtale <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Ja	Bortfester har godkjent overdragelsen og underskrevet i felt for underskrifter og bekreftelser <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Ja
Omfatter overdragelsen ideell andel, herunder eierseksjon, skal andelens størrelse oppgis	Størrelse ideell andel <input type="text"/>
Eiendommen ligger til en annen eiendom som tilhører etter avhendingsloven § 3-4 annet ledd bokstav d <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Ja	

Beskaffenhet

1 Bebyggd 2 Ubebyggd

Bruk av grunn

B Boligeiendom F Fritidseiendom V Forretning/kontor

I Industri L Landbruk K Off.vei A Annet

Type bolig

FB Frittligg. enebolig TB Tomannsbolig RK Rekkehus/kjede

BL Blokkleilighet All Annet

Bruker

- Organisasjon
 - Bokmål
 - Drøfting og vurdering
 - Kan ikke svare
 - Kø
 - Signatur
 - Takk for nå
 - Tull
 - Uhøflig språk
 - Velkommen
 - Vent litt
 - Engelsk
 - Nynorsk

Søknaden sendes til:

**Oppdal kommune**
Fagansvarlig oppvekstPostboks 10
7340 OppdalTelefon: 72 40 10 00 Telefaks: 72 40 10 01
E-post: skjema@oppdal.kommune.no

Skriv ut tom blankett...

KONFIDENSIELT**Søknad om plass i barnehage**

Ønsket oppstartsdato

Dag, måned, år

Søknadsfrist 1. mars

Opplysninger om barnet			
Etternavn Meyer		Fornavn, mellomnavn Emil Nordby	
Adresse Morkelvegen 17		Postnr. 7340	Poststed Oppdal
Kjønn <input checked="" type="checkbox"/> Gutt <input type="checkbox"/> Jente	Nasjonalitet Norsk	Fødselsnr. (11 siffer) 230602 12345	
Har barnet plass i barnehage? <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Ja		Språk Bokmål	
Barnhagens navn		Ev. slektskapsforhold	
Hvem bor barnet hos? <input checked="" type="checkbox"/> Begge foreldre <input type="checkbox"/> Bare mor <input type="checkbox"/> Bare far <input type="checkbox"/> Mor/far med samboer/ektefelle <input type="checkbox"/> Andre			
Foresattes personalia			
Foresatt 1 (Mottaker av faktura) Morten Andreas Meyer		Fødselsnr. (11 siffer) 201059 12645	
Adresse Morkelvegen 17		Postnr. 7340	Poststed Oppdal
Tlf. privat	Tlf. arb.	Mobbiltf.	Epost
Sivilstand		Dersom i permisjon - i jobb fra dato	

Søknaden sendes til:



Oppdal kommune
Fagansvarlig oppvekst

Postboks 10
7340 Oppdal

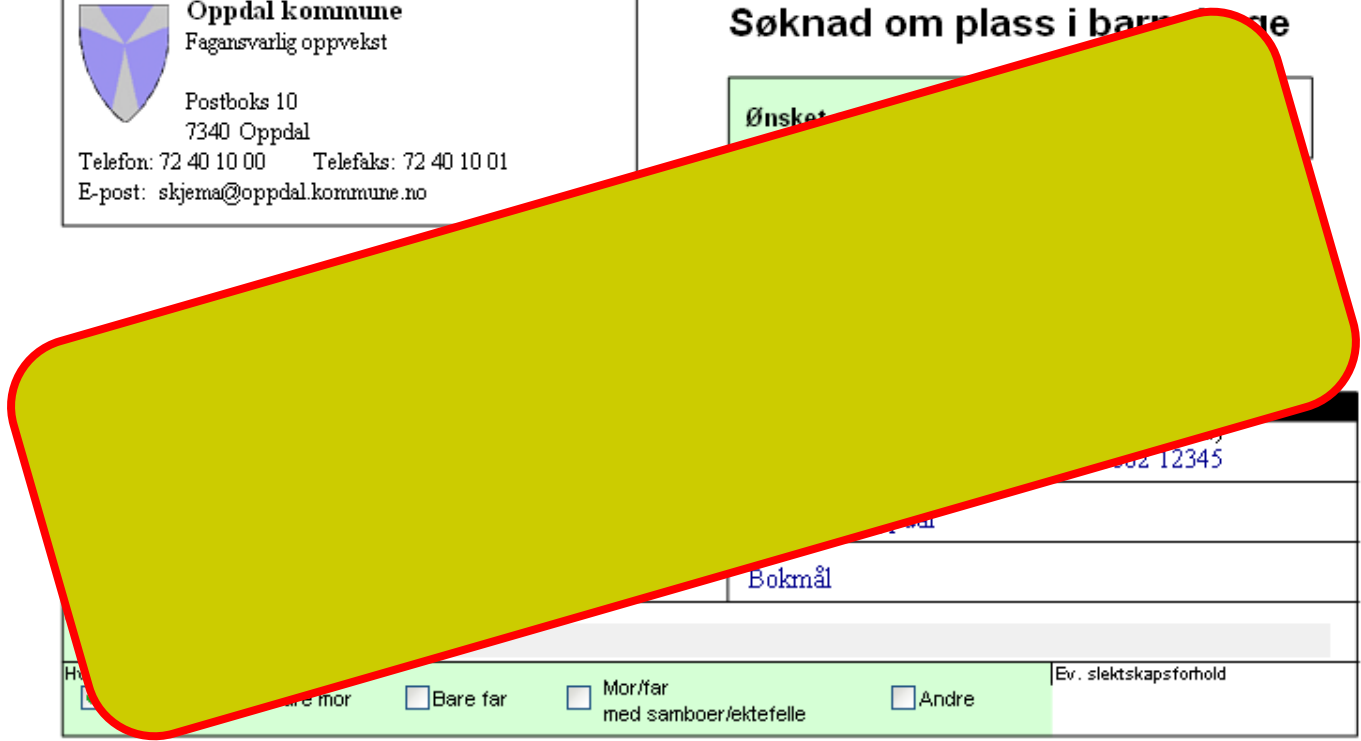
Telefon: 72 40 10 00 Telefaks: 72 40 10 01
E-post: skjema@oppdal.kommune.no

KONFIDENSIELT

Skriv ut tom blankett...

Søknad om plass i barnehage

Ønsket




Ev. slektskapsforhold

Bare far Mor/far med samboer/ektefelle Andre

Foresattes personalia			
Foresatt 1 (Mottaker av faktura)		Fødselsnr. (11 siffer)	
Morten Andreas Meyer		201059 12645	
Adresse		Postnr.	Poststed
Morkelvegen 17		7340	Oppdal
Tlf. privat	Tlf. arb.	Mobiltlf.	Epost
Sivilstand			Dersom i permisjon - i jobb fra dato

Tilgjengelig (online)

Operatør



Nina Olsen
Oppdal kommune

Organisasjon Standard svar Verktøy

Bruker

- Organisasjon
 - Bokmål
 - Drøfting og vurdering
 - Kan ikke svare
 - Kø
 - Signatur
 - Takk for nå
 - Tull
 - Uhøflig språk
 - Velkommen
 - Vent litt
 - Engelsk
 - Nynorsk