

# Los

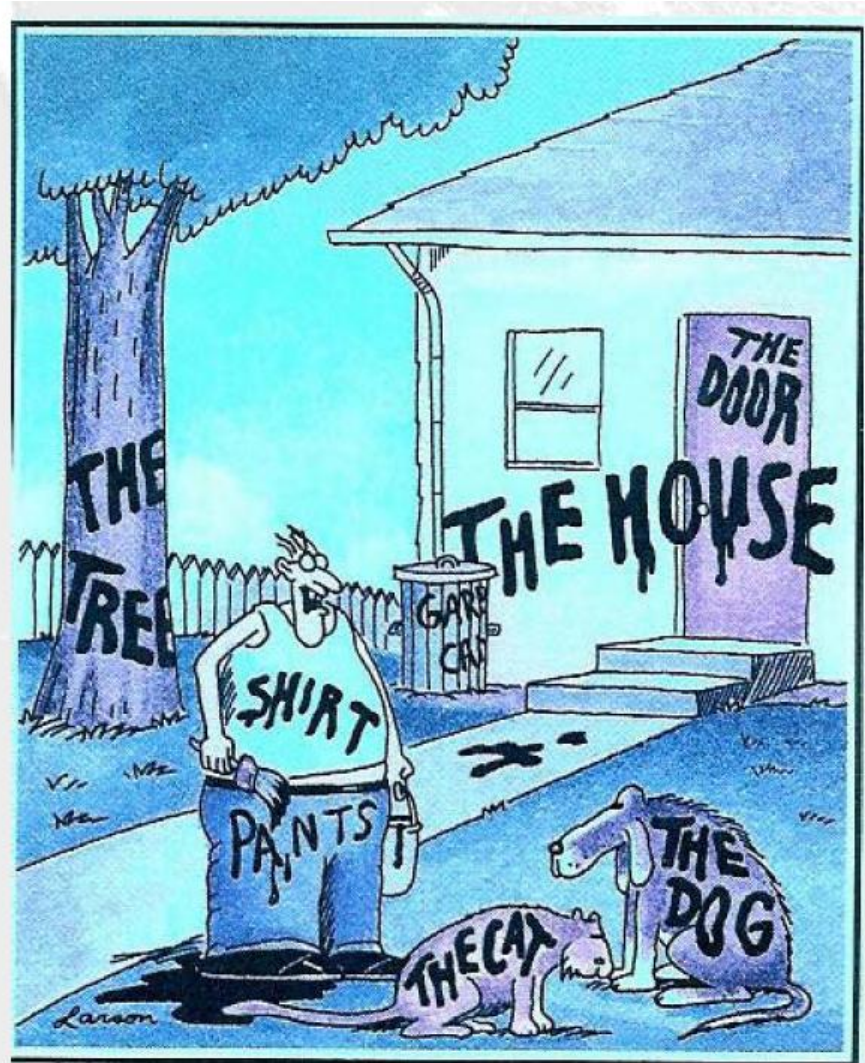
## en informasjonsstruktur for offentlige tjenester

Oslo –Trondheim  
11.-12.nov. 2009  
Susanne Daae-Qvale

1. Hva er Los
2. Hvorfor Los
3. Hvordan brukes Los
4. Noen eksempler
5. Los videre

# Los – hva handler det om?

- ▶ Felles terminologi for offentlige tjenester
- ▶ Tjenesteorientering
  - ▶ Ikke livssituasjon
- ▶ Brukerorientering
  - ▶ Ikke avsendervokabular



“Now! ... That should clear up a few things around here!”

# Hva er Los?

- ▶ Knappt 400 faste emneord med definisjoner
  - ▶ **kontrollert vokabular**
- ▶ Mer enn 1500 hjelpeord (søkeord)
  - ▶ synonymmer, utgåtte termer, ord i daglig tale, osv
- ▶ Navigasjonsstruktur
  - ▶ 15 hovedtema og 78 undertema
- ▶ **Informasjonsressurser** fra statlig sektor
  - ▶ koblet til emneordene

# Los

## ► Temastruktur

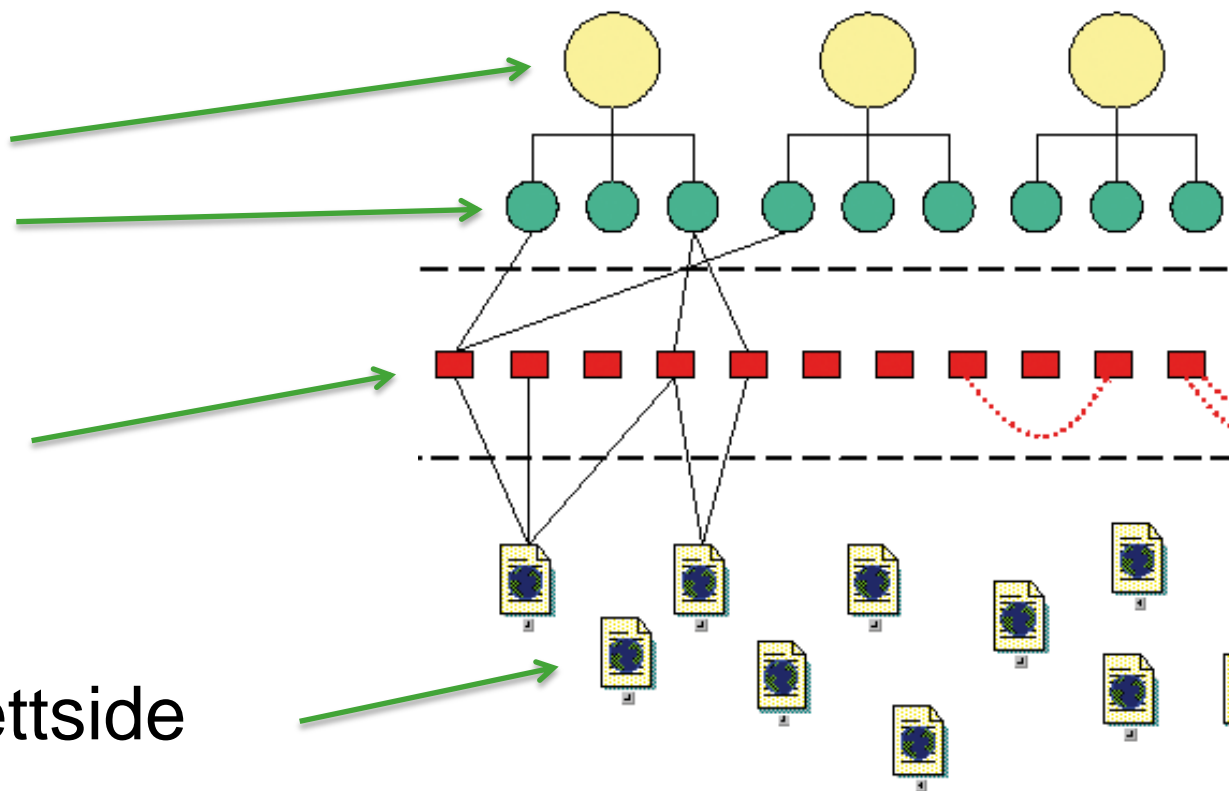
► Hovedtema

► Undertema

## ► Emneord

► Hjelpeord

► Dokument/nettside  
(nettressurs)



# Los

- ▶ Første versjon lansert i 2007
- ▶ Gratis verktøy
- ▶ Los er et metadata-system
- ▶ Standard for utveksling av informasjon
- ▶ Difi er navet i systemet
- ▶ Eksterne lenker fra Norge.no
- ▶ Mer 60 kommuner har tatt i bruk Los
  
- ▶ Om Los: [www.los.difi.no](http://www.los.difi.no)

# Indeksering og gjenfinning

- ▶ Emneord brukes til indeksering av tjenester (kategorisering)
- ▶ Gjenfinning
  - ▶ Alfabetisk liste over emneord på tjenester
  - ▶ Temastrukturen kan brukes som (standardisert) meny for tjenester
  - ▶ Søk i fritekst

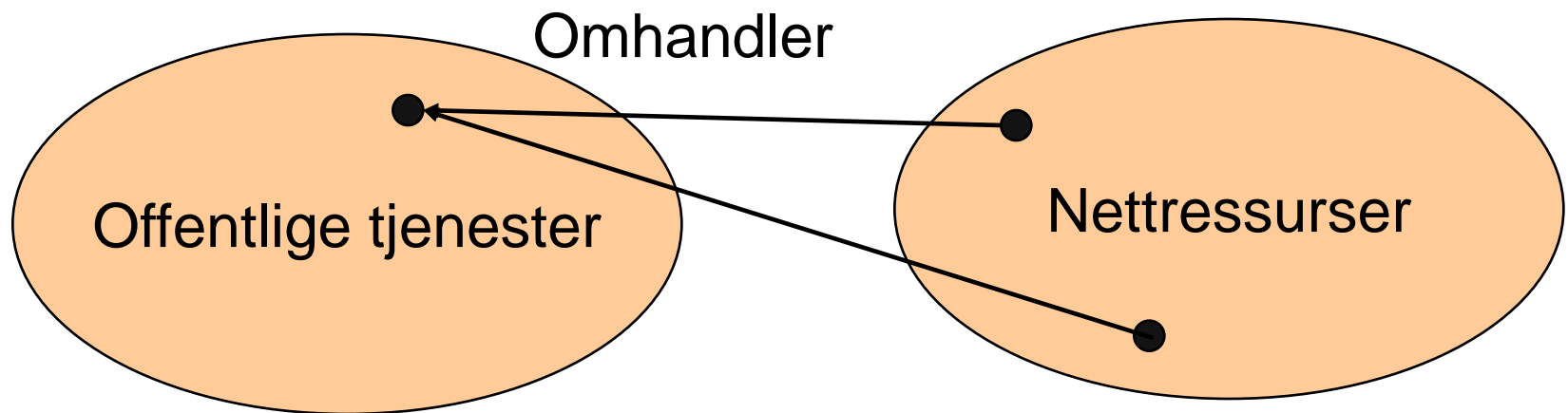
# Los gjør det enklere

- ▶ å finne fram til offentlige tjenester fra ulike forvaltningsnivå
  - ▶ uavhengig av kjennskap til sektor- og forvaltningsgrenser
- ▶ og gir mer brukervennlig grensesnitt
  - ▶ felles og gjenkjenneleg presentasjon på ulike portaler
  - ▶ standardisert vokabular ( få kontrollerte emneord)
  - ▶ bredde i søkevokabular (mange hjelpeord)

# Hva er en tjeneste?

- ▶ ”Med tjenester menes fortrinnsvis skjemaer og elektroniske tjenester, men rene informasjonsdokumenter kan også indekseres ved hjelp av det samme apparatet”

# En nettressurs i Los



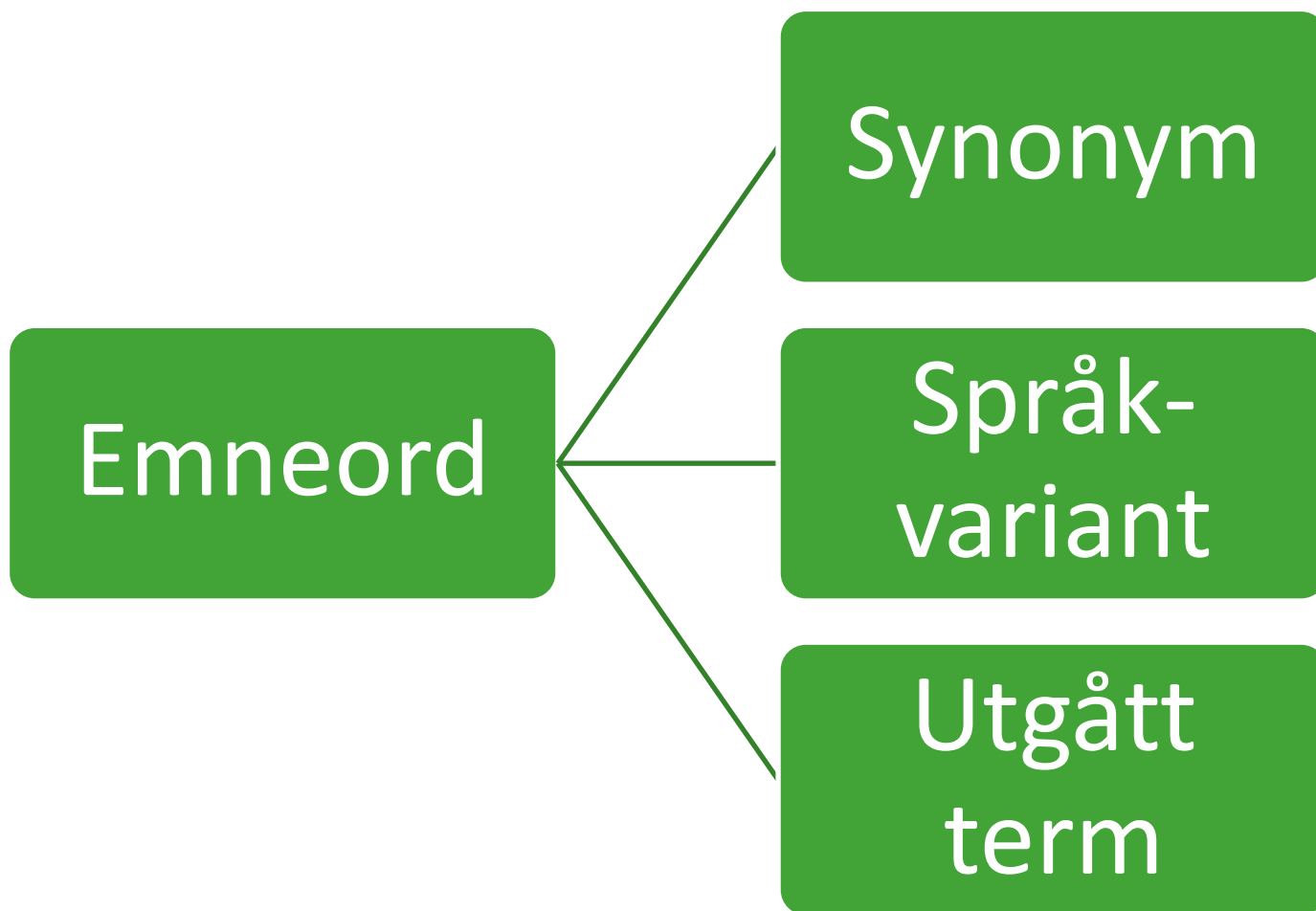
En tjeneste er rettet mot innbyggerne og krever samhandling mellom bruker/innbygger og den offentlige virksomhet som tilbyr tjenesten.

En nettressurs i Los omhandler en tjeneste som finnes på internett og som det kan lenkes direkte til.

# Hva er et emneord?

- ▶ Unike ord/termer
- ▶ Knyttet til én eller flere tjenester
- ▶ Emneord velges ut fra fokus på tjenestene som skal indekseres, ikke på målgrupper, livssituasjon e.l.
- ▶ Emneord uttrykkes i ubestemt form entall

# Hva er et hjelpeord?



# Og hva er henvisninger?

Se-henvisninger:

Hjelpeord-søkeord til emneord

Se også-henvisninger:

Mellom emneord

## ► **Foreldrepenger (Emneord)**

- **Definisjon:** Ytelse som skal sikre inntekt for foreldre i forbindelse med fødsel og adopsjon. Medregnet foreldrepengekalkulator. Engangsstønnad er eget emneord.

### ► **Se også**

- [Fødselspermisjon](#)

### ► **Hjelpeord**

- [Adopsjonspenger](#)

- [Fødselspenger](#)

# Bruk av Los i indeksering

*Den som indekserer kan gå veien om hjelpeord og definisjoner for å finne riktig emneord*

Tjeneste: Melding om bekymring, skjema

Hjelpeord: Bekymringsmelding

**Emneord: Barnevern**

Tjeneste: Søknad om bruk av snøskuter i utmark

Hjelpeord: ATV, Beltebil, Firehjuling, Helikopter, Motorbåt, Scooterløyve, Sjøfly, Skuterløyve, Snøscooter, Snøskuter, Terrengkjøretøy, Traktor

**Emneord: Motorferdsel i utmark**


Tjeneste: Skjenkebevilling, ambulerende

Hjelpeord: Ambulerende skjenkebevilling,  
Bevillingsgebyr, Kunnskapsprøven,  
Salgsbevilling, Skjenkebevilling, Skjenkerett,  
Skjenketid, Skjenketillatelse, Uteservering,  
Øl salg


**Emneord: Alkoholsalg**

# Bergen kommune, eksempel

LOGG INN | ENGLISH | LEDIGE STILLINGER



BERGEN KOMMUNE



Aktuelt Om kommunen Finn tjenester Selvbetjening Finn avdelinger Politikk og valg

**Bergen kommune A-Å**

A B C D E F G  
H I J K L M N  
O P Q R S T U  
V W X Y Z Æ Ø  
Å

**Aktuelt nå**

- Valg 2009
- Influensa A(H1N1) - Svineinfluensa
- Åpningstider idrettsanlegg
- Vi pusser opp skolene
- Budsjett 2009
- Søk jobb i kommunen
- Ungdom - kjapt svar
- Bybanen

**Temasider**

- Integrering
- Barnehage
- Idrett og friluftsliv
- Kulturkontor
- Skole og utdanning
- Kommuneplanen

**Tjenester**

- Tjenestetilbud
- Skjema
- Tilskuddsordninger

**Søk og finn!**

Eksempel: [Skoleruten](#) [Åpningstider](#) [Søketips](#)

**Snarveier**

- Offentlig journal
- Pressemeldinger
- Viktige telefoner
- Vaktsentralen

**Bergen kommune om :**

Arbeid	Barn og familie	Bolig og eiendom	Forbrukerspørsmål
Helse	Individ og samfunn	Kultur og fritid	Natur og miljø
Næring	Omsorg, trygd og sosiale tjenester	Rettslige spørsmål	Skatter og avgifter
Skole og utdanning	Trafikk og samferdsel		

**Oppfordrer alle til å vaksinere seg**

Smittevernoverlege i Bergen Øystein Søbstad anbefaler alle innbyggere i Bergen å ta vaksinen mot A(H1N1) – svineinfluensa. [Les mer](#) (25.08.2009)

**NESTE BYRÅD:**


**Vil ha flere badeplasser i sentrum**

Byrådet skal i sitt neste møte behandle et forslag om å anlegge Kirkebukten og et område ved Store Lungegårdsvann som badeanlegg. [Les mer](#) (25.08.2009)

**Avlegg Smart-løftet i dag!**

Bergen kommune inviterer alle ansatte i bedrifter i Bergen til å avlegge Smart-løftet. La bilen stå en dag i uken i to måneder, og bli med i trekning av flotte premier. [Les mer](#) (24.08.2009)

**Storingsvalg 2009**



Valg 2009

**Spør kommunen**

eDialog

Klikk for nettpost

# Kongsvinger kommune, eksempel

The screenshot shows the official website of Kongsvinger Kommune. At the top left is the municipal coat of arms and the name 'Kongsvinger Kommune'. A search bar with a 'Søk' button and a Google logo are on the top right. A horizontal navigation menu includes links for 'Om Kongsvinger', 'Valg 2009', 'Politikk', 'Planer og prosjekter', 'Kart', 'Dialog', 'Postlister', 'Enhet', and 'Selvbetjening'. On the left side, there is a 'TEMA OG TJENESTER' menu with a list of categories such as 'Arbeid', 'Barn og familie', 'Bolig og eiendom', 'Forbrukerspørsmål', 'Helse', 'Individ og samfunn', 'Kultur og fritid', 'Natur og miljø', 'Næring', 'Omsorg, trygd og sosiale tjenester', 'Rettslige spørsmål', 'Skatter og avgifter', 'Skole og utdanning', and 'Trafikk og samferdsel'. Below this is a 'TJENESTER A - Å' section with links for 'Kunngjøringer og planer på høring', 'Nyhetsarkiv', 'Siste nytt', and 'Ansattliste'. The main content area features a large banner for 'KONGSVINGER ER TILDELT Bymiljøprisen 2009' with a background image of a bridge over a river. Below the banner are two smaller images: one of a woman with the text 'SPØR MIA!' and another for a theater production 'ELVELANGS' with the phone number '090909'. On the right side, there is a 'NYHETER' section with three news items: 'Årsmelding 2008', 'Arkitektur og pedagogikk i Kongsvinger', and 'Svineinfluensa'. Below the news is a section for 'Bydans / brosteinsball' and a 'Rådhuseteatret i dag' section with showtimes and ticket information.

Kongsvinger Kommune

Om Kongsvinger | Valg 2009 | Politikk | Planer og prosjekter | Kart | Dialog | Postlister | Enhet | Selvbetjening

TEMA OG TJENESTER

- ▶ Arbeid
- ▶ Barn og familie
- ▶ Bolig og eiendom
- ▶ Forbrukerspørsmål
- ▶ Helse
- ▶ Individ og samfunn
- ▶ Kultur og fritid
- ▶ Natur og miljø
- ▶ Næring
- ▶ Omsorg, trygd og sosiale tjenester
- ▶ Rettslige spørsmål
- ▶ Skatter og avgifter
- ▶ Skole og utdanning
- ▶ Trafikk og samferdsel

TJENESTER A - Å

- ▶ Kunngjøringer og planer på høring
- ▶ Nyhetsarkiv
- ▶ Siste nytt
- ▶ Ansattliste

KONGSVINGER ER TILDELT *Bymiljøprisen* 2009

SPØR MIA!

EN KULTURELL BYVANDRING MED NYE OPPLEVELSER PÅ KJENT GRUNN  
090909  
ELVELANGS

NYHETER

**Årsmelding 2008**  
Årsmelding, årsberetning, årsregnskap 2008 for Kongsvinger kommune (19.08.2009 09:30)

**Arkitektur og pedagogikk i Kongsvinger**  
Informasjon om og påmelding til Innlandskonferansen 2009. (18.08.2009 13:22)

**Svineinfluensa**  
Oppdatert informasjon om Influenza A (H1N1) finnes på Pandemi.no. (30.07.2009 13:02)

**Bydans / brosteinsball**  
KIL toppfotball arrangerer bydans lørdag 22. august (14.08.2009 15:22)

Rådhuseteatret i dag

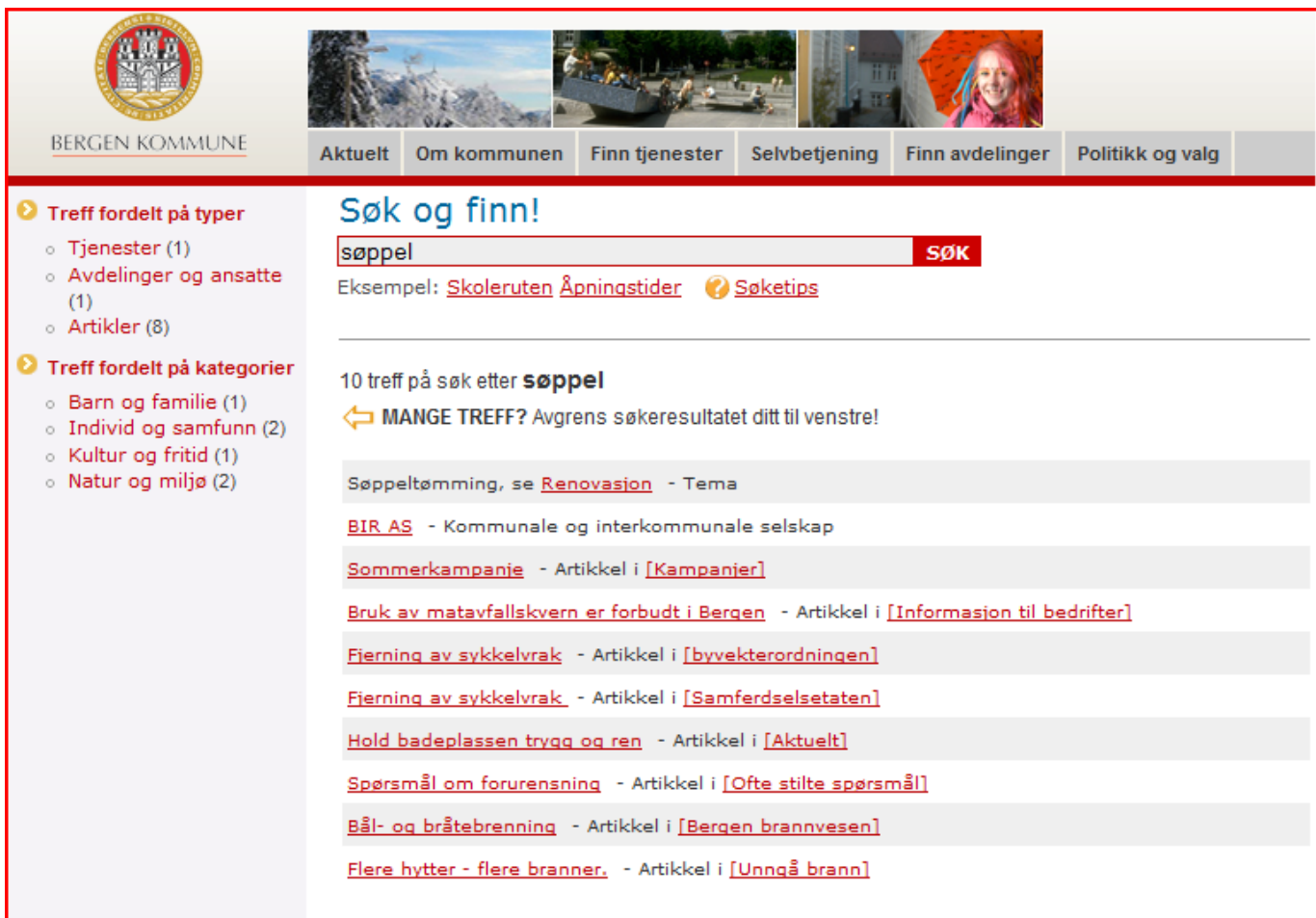
**Istid 3**  
Kjøp billett kl. 16:30

**Velkommen til Shti'ene**  
Kjøp billett kl. 18:45

**Inglourious Basterds**  
Kjøp billett kl. 21:00

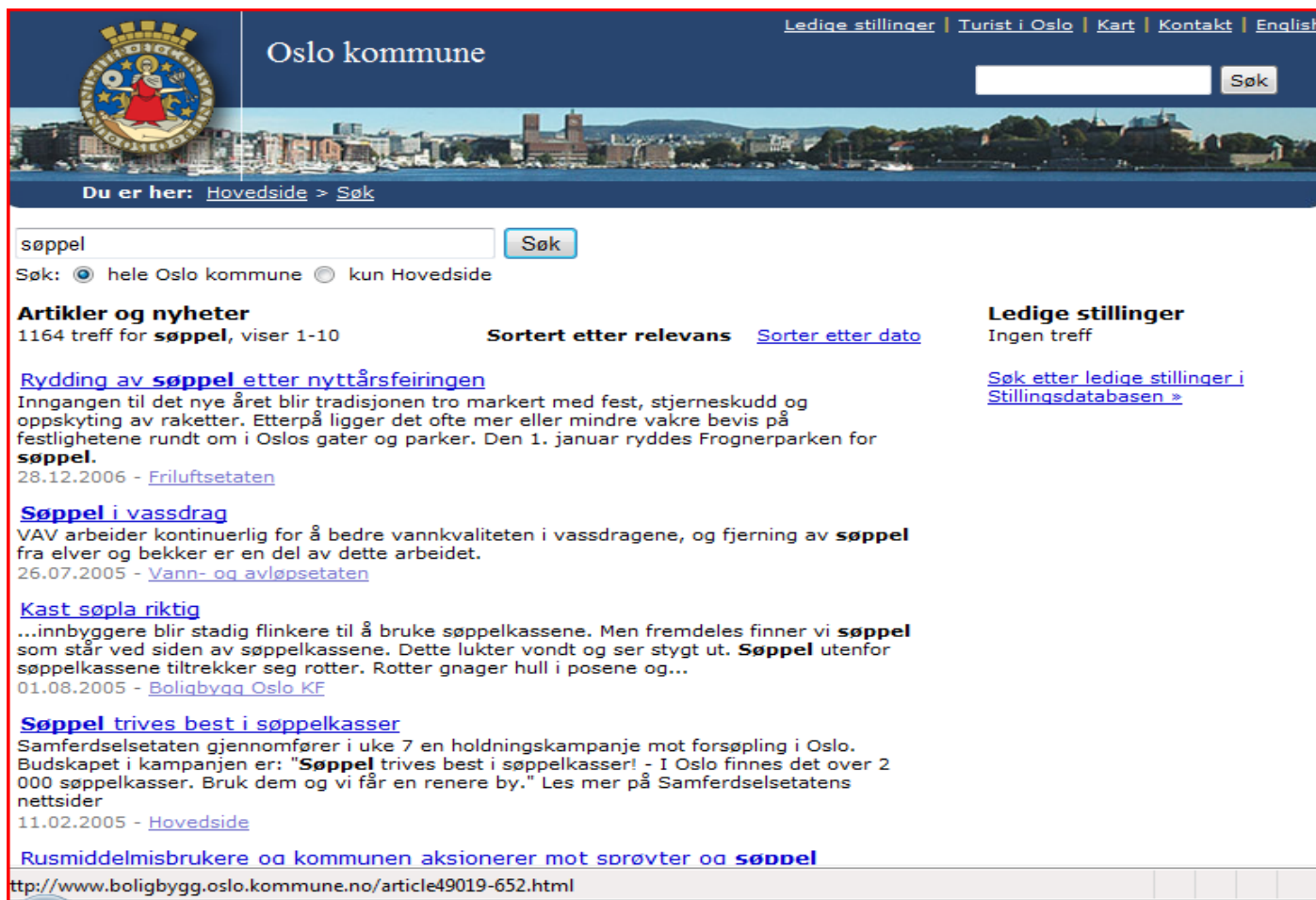
Flere forestillinger

# Eksempel på bruk av Los



The screenshot shows the Bergen Kommune website interface. At the top left is the Bergen Kommune logo. To its right are four small images: a snowy mountain, a boat on water, a street scene, and a woman with a red umbrella. Below these is a navigation menu with items: 'Aktuelt', 'Om kommunen', 'Finn tjenester', 'Selvbetjening', 'Finn avdelinger', and 'Politikk og valg'. The main content area is titled 'Søk og finn!' and shows a search bar with the text 'søppel' and a 'SØK' button. Below the search bar, there are links for 'Eksempel: Skoleruten', 'Åpningstider', and 'Søketips'. The search results section shows '10 treff på søk etter søppel' and a tip: 'MANGE TREFF? Avgrens søkeresultatet ditt til venstre!'. The results list includes: 'Søppeltømming, se Renovasjon - Tema', 'BIR AS - Kommunale og interkommunale selskap', 'Sommerkampanje - Artikkel i [Kampanjer]', 'Bruk av matavfallskvern er forbudt i Bergen - Artikkel i [Informasjon til bedrifter]', 'Fierning av sykkelvrak - Artikkel i [byvekterordningen]', 'Fierning av sykkelvrak - Artikkel i [Samferdselsetaten]', 'Hold badeplassen trygg og ren - Artikkel i [Aktuelt]', 'Spørsmål om forurensning - Artikkel i [Ofte stilte spørsmål]', 'Bål- og bråtebrenning - Artikkel i [Bergen brannvesen]', and 'Flere hytter - flere branner. - Artikkel i [Unnqå brann]'. On the left side of the search results, there are two sections: 'Treff fordelt på typer' with sub-items 'Tjenester (1)', 'Avdelinger og ansatte (1)', and 'Artikler (8)'; and 'Treff fordelt på kategorier' with sub-items 'Barn og familie (1)', 'Individ og samfunn (2)', 'Kultur og fritid (1)', and 'Natur og miljø (2)'.

# Samme søk, men uten Los.....



The screenshot shows the Oslo kommune website with a search for 'søppel'. The page header includes the Oslo coat of arms, the text 'Oslo kommune', and navigation links for 'Ledige stillinger', 'Turist i Oslo', 'Kart', 'Kontakt', and 'English'. A search bar is present with the text 'Søk'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Du er her: Hovedside > Søk'. The search results section shows 'søppel' in the search bar and 'Søk' button. Below the search bar, there are radio buttons for 'Søk: hele Oslo kommune' (selected) and 'kun Hovedside'. The main content area is titled 'Artikler og nyheter' and shows 1164 results for 'søppel', displaying results 1-10. The results are sorted by 'Sortert etter relevans' with a link to 'Sorter etter dato'. On the right side, there is a section for 'Ledige stillinger' which shows 'Ingen treff' and a link to 'Søk etter ledige stillinger i Stillingsdatabasen >'. The first article is titled 'Rydding av søppel etter nyttårsfeiringen' and discusses the tradition of burning fireworks in the streets of Oslo. The second article is 'Søppel i vassdrag' and discusses water quality and the removal of litter from waterways. The third article is 'Kast søpla riktig' and discusses the importance of using litter receptacles. The fourth article is 'Søppel trives best i søppelkasser' and discusses a campaign to encourage the use of litter receptacles. The fifth article is 'Rusmiddelmissbrukere og kommunen aksjonerer mot sprøvter og søppel' and discusses the impact of drug use on litter. The URL at the bottom of the page is 'http://www.boligbygg.oslo.kommune.no/article49019-652.html'.

Oslo kommune

Ledige stillinger | Turist i Oslo | Kart | Kontakt | English

Søk

Du er her: Hovedside > Søk

søppel Søk

Søk:  hele Oslo kommune  kun Hovedside

**Artikler og nyheter**  
1164 treff for **søppel**, viser 1-10

Sortert etter relevans [Sorter etter dato](#)

**Ledige stillinger**  
Ingen treff

[Søk etter ledige stillinger i Stillingsdatabasen >](#)

**Rydding av søppel etter nyttårsfeiringen**  
Inngangen til det nye året blir tradisjonen tro markert med fest, stjerneskudd og oppskyting av raketter. Etterpå ligger det ofte mer eller mindre vakre bevis på festlighetene rundt om i Oslos gater og parker. Den 1. januar ryddes Frognerparken for **søppel**.  
28.12.2006 - [Friluftsetaten](#)

**Søppel i vassdrag**  
VAV arbeider kontinuerlig for å bedre vannkvaliteten i vassdragene, og fjerning av **søppel** fra elver og bekker er en del av dette arbeidet.  
26.07.2005 - [Vann- og avløpsetaten](#)

**Kast søpla riktig**  
...innbyggere blir stadig flinkere til å bruke søppelkassene. Men fremdeles finner vi **søppel** som står ved siden av søppelkassene. Dette lukter vondt og ser stygt ut. **Søppel** utenfor søppelkassene tiltrekker seg rotter. Rotter gnager hull i posene og...  
01.08.2005 - [Boligbygg Oslo KF](#)

**Søppel trives best i søppelkasser**  
Samferdselsetaten gjennomfører i uke 7 en holdningskampanje mot forsøpling i Oslo. Budskapet i kampanjen er: "**Søppel** trives best i søppelkasser! - I Oslo finnes det over 2 000 søppelkasser. Bruk dem og vi får en renere by." Les mer på Samferdselsetatens nettsider  
11.02.2005 - [Hovedside](#)

**Rusmiddelmissbrukere og kommunen aksjonerer mot sprøvter og søppel**

<http://www.boligbygg.oslo.kommune.no/article49019-652.html>

## TEMA OG TJENESTER

### Utvid tema/emneord

► Handel og service

## TJENESTER A - Å



SPØR MIA  
OM KOMMUNEN

Følg kommunen på:



- Kunngjøringer og planer på høring
- Nyhetsarkiv
- Siste nytt
- Ansattliste

### Kontaktinformasjon:

Kongsvinger kommune  
2226 Kongsvinger  
Tlf: +47 62 80 80 00  
Faks: +47 62 80 80 10

## SELVBETJENING

Bygge?

## UTVIKLINGSPROSJEKTER

Rådhuskvartalet

## Skjema

Salgsbevilling av alkohol [134kB, html] [↗](#)

Serveringsbevilling [134kB, html] [↗](#)

Skjenkebevilling - ambulerende [42kB, pdf]

Skjenkebevilling [134kB, html] [↗](#)

## Tjenestebeskrivelser

Etablererprøven for serveringsvirksomhet

Kunnskapsprøven - alkoholloven

Salgsbevilling alkohol

Skjenkebevilling alkohol

Skjenkebevilling alkohol - ambulerende / for en enkelt, bestemt anledning

## Artikler

Åpningstider for serveringssteder

## Eksterne lenker

Alkoholpolitiske retningslinjer KK

## AKTIV INNBYGGER

Lag og foreninger [↗](#)

# Los brukes på flere måter

- ▶ Tjenestemeny
- ▶ Eksterne lenker
- ▶ Egen informasjon
  
- ▶ Videreutvikling av Los er påbegynt

# Revisjon av emneord og tema

- ▶ Erfaring og tilbakemeldinger etter 2 år
- ▶ Lansering rundt årsskiftet
- ▶ Info om oppdatering og overgang til revidert struktur

# Videreutvikle Los

- ▶ Utvikler nye rutiner for deling av informasjon
- ▶ Teknisk utvikling ferdig ila januar 2010
- ▶ Los felleskomponent i utvikling av ny innbyggerportal
- ▶ KS-prosjekt: "Beste praksis for Los i kommunane"

# Nyttig for statlige virksomheter

- ▶ Et godt verktøy for samarbeid mellom stat og kommune
- ▶ Statlige nettsider må uansett arbeide med vokabular
- ▶ Statlige nettsider mer synlige gjennom Los

# Felles terminologi for offentlege tenester

## Kva er Los?

- 400 faste emneord for tenester på nett
- Meir enn 1500 søkeord
- Standard for utveksling av informasjon

## Kvifor Los?

- Enklare å finne fram til offentlege tenester
- Gjenkjenneleg presentasjon på ulike portalar
- Samhandling på tvers i forvaltninga
- Gratis verktøy

[www.los.difi.no](http://www.los.difi.no)

