

Oppsummering fokusgrupper brukerundersøkelse Ptil 2017

Gruppe 1

Myndighetskontaktene bruker nettstedet daglig. En viktig del av jobben å følge med på hva vi publiserer, og videreformidle relevant informasjon internt i egen organisasjon.

Hovedinntrykk

- Nettsidene er gode, ryddige og med god brukervennlighet– samtidig påpeker alle at det er vanskelig å finne informasjonen (!)
- Ptil.no oppleves som unikt. Mye informasjon, godt innhold. Åpenhet.
- Flere på arbeidstakersiden uttrykker bekymring over at vi ønsker å lage nye sider – de ønsker ikke å endre.

Flere myndighetskontakter hadde tatt en runde i egen organisasjon, for å få innspill:

- De som bruker nettstedet mye synes ptil.no er svært bra
- Regelverk, sammen med tilsyn, brukes mest. Også informasjon om Ptils rolle («synd at det er på nynorsk, gir merarbeid når de skal klippe og lime»)
- Krevende å finne eldre oppslag, må vite nøyaktig hva du leter etter
- Den bakenforliggende teknologien kan forbedres
- Problem at informasjonen ligger kronologisk
- Innholdet burde være mer digitalt, ikke så mye PDFer (for eksempel regelverkspliktig innsending)
- Flott med jevn strøm av nyheter – nyhetsbrevet er bra, men ønsker bedre timing for publisering av sentrale tilsyn/granskinger (for eksempel jul og påske)
- Åpenheten trekkes fram av flere – positivt at alle tilsynsrapportene ligger ute.
- Bra at vi har mye gammelt – ønsker ikke at vi kaster alt, her er mye av historisk verdi.

Svakhet: Finne informasjon

- Må bygge opp informasjonen slik at den er søkbar. I dag må du lese mye for å finne det du skal.
- Nettstedets største svakhet er at det er dokumentsentrisk i stedet for datasentrisk
- Ptil er en kravstiller, og mye av innholdet kan regnes som et oppslagsverk (for eksempel regelverket). Da må oppslagsverket bli bedre.
- Svakt på metadata – bør være mer databasedrevet.
- Skrevne nettsider er old school - utnytt teknologien med det formål å gjøre det vi vil formidle mer tilgjengelig.
- Den gamle søkemotoren var bedre, nå blir det for mange treff – og må lete lenge for å finne det mest relevante.
- Bruker PDF av regelverket for å kunne søke i det....
- Savner mer fortolkninger og praksis – stort behov for dette i næringen. Systematisere fortolkningene bedre.
- Tverrfaglige tilsyn – her er ikke alltid taggingen riktig – ikke alltid lett å finne tilsynsrapporten igjen.

Språk

Ofte vanskelig å finne de rette ordene. Ptil har et eget språk. Bruker det engelske regelverket mye for å finne hvilke begrep Ptil bruker. Ønsker mer informasjon på engelsk.

De som virkelig trenger vår informasjon snakker ikke norsk. Ønsker også arrangementer på engelsk. Opplever at mange ikke tror det myndighetskontaktene sier - først når de hører det direkte fra Ptil, tror de på det.

Ptils rolle som pådriver/førerhund

Ønsker kurs for næringen, slik OD gjør. De har ventelister og må sette opp nye kurs. Uttrykk for behov i bransjen for mer informasjon. Ikke sikkert at nettsidene er for alle – flere kurs og fagdager mottas med takk!

Ptil må bli bedre til å synliggjøre pådriver-rollen, ikke bare være politi. Ptil har mye kunnskap som kan deles – bidra til å utdanne bransjen.

Framtiden – hva bør det satses mer på?

- Mer faglighet. Setter pris på små temahefter som Dialog. Heller det enn SSS, som er stort og tungt.
- Hvor går grensen mellom det faglige og det tabloide? Ptil beveger seg i retning det tabloide i kommunikasjonsformen det siste året. Integriteten falt i den siste utgaven av Dialog – for lite faglig i denne.
- Selskapene trenger den siste Ptil-tankegangen – for eksempel gjennom presentasjoner: Dette er det viktigste for Ptil nå, hva er de store temaene det jobbes med for tiden

Innspill/ønsker

- Kalender er ikke en kalender – kun arrangementer
- Lage en «Min side» hvor alle kan ha spesifikk informasjon for seg selv?
- Savner PDFer av slides som de kan bruke internt, for eksempel Trenden skal snus.
- De ønsker å ha en liste over hvem som sitter i tilsynslaget sitt, slik at de kan ta direkte kontakt med fagpersoner hvis de har tekniske spørsmål – ønsker ikke å belaste kontaktpersonene hele tiden.
- Ønsker at listen over ansatte skal inneholde mer informasjon (for eksempel tilsynslag, e-postadresse, hva de er oppgaveledere for
- Savner veiledninger/oppskrifter – for eksempel mal for samtykkesøknad. Alle selskapene sitter med sitt – det er vel enklere for Ptil dersom alle følger samme mal? (OED PUD/PAD bedre her)
- Savner årshjul/oversikt over faste brev som kommer.
- Ønsker bedre struktur på for eksempel likelydende brev, mulig å søke i disse?
- Ord og uttrykk er bra, men skulle vært på engelsk!
- Savner Ptil-terminologi i listen

Sidespor

- Må sikre at kvaliteten i standardene vi lenker/refererer til holder mål (innspill til regelverksfolket)
- Ptils tolkning av Offentleglova: Ptil skiller ikke mellom formell og uformell informasjon. I kommunikasjonen med OD, Mdir og OED er det også en uformell kanal som går på mindre avklaringer og spørsmål. Selskapene blir mer forsiktige i kommunikasjonen med Ptil – ringer framfor å sende mail.
- Uttalelser i media. Skulle ønske at de som uttaler seg er fagfolk, ikke generalister i kommunikasjonsavdelingen

Gruppe 2

Felles for denne gruppen er at de får informasjon fra Ptil gjennom nettstedet og i møter med Ptil.

Bra

- Regelverket sentralt – også historisk informasjon som høringer, endringer i regelverket. Presentasjonen av regelverket er bra, men det er viktig å ha brukbar historisk dokumentasjon.
- Overordnede signaler og tilsyn på nett er det beste med nettstedet.
- Setter pris på ulike virkemidler som video og magasin.
- Liker godt de små, temabaserte magasinene. Her er vi modige og aktuelle. SSS for omfattende.
- Enkelt å ta kontakt med oss – ikke overlegne bedrevitere.
- Fornøyde med seminarer om som lærer om beste praksis, for eksempel fagdag om dokumentasjonsprosjektet, ergonomi – dette er noe man lærer av. Samlinger er en god måte å nå kjernemålgruppen på.
- Stort og omfattende nettsted = bra, men for dårlig søkbarhet
- Gode på å holde nettstedet levende, er raske med å legge ut video fra arrangementer.
- Veiledningene til forskriftene er en styrke

Kan forbedres

- Tilsyn på nett mangler systematikk og sortering. Dette er for dårlig.
- Søk virker ikke. Tilfeldig hva som kommer opp. Må vite hva du leter etter. Må bruke ny teknologi for å få bedre søk
- Ønsker mer spissing på konkrete fagområder. Hva mener vi egentlig med robusthet?
- Bør være bedre oppdatert på det faglige, for eksempel er ikke alt om risikostyring oppdatert.
- Savner bedre tilsynsbaser
- Bør være raskere på oversettelser
- Ptil bestiller en rekke rapporter fra for eksempel SINTEF – hvor blir de av? Umulig å finne på nettsidene, må vite hva man leter etter for å kunne søke det fram.
- Arbeidstilsynet er bedre på tema/fakta. Må formidle nyheter fra fagområdene på en bedre måte.

Ønsker/innspill/annet

- Ønsker offentlig tilsynsplan
- Ønsker at vi framsnakker bransjen mer – viser til best cases
- Lenker til betalingsmurer – fy!
- Bør vurdere å inkludere hørings svar under regelverkshøringene.
- Synliggjøre de koordinerende etatene – for eksempel legge lenke i footer?
- Er det mulig å splitte nyhetsbrevet i flere kategorier? Det blir litt mye nyheter

Framtid

- Vaktbikkjen Ptil er lett å se – førerhunden ikke så synlig på ptil.no. Ønsker at Ptil bidrar til å finne gode løsninger og se mulighetsrommet.
- Ulike målgrupper – ulikt innhold: Ikke alle har behov for regelverket. Bør vinkle innholdet mot ulike brukergrupper.
- Sosiale medier kan utnyttes enda bedre.
- Bruk mer video. Det funker, og er lett å dele.
- Vi bør ha større oppmerksomhet på å få ut de viktigste signalene – regelverk og tilsyn går av seg selv.
- Mer fag/fakta (HSE og Arbeidstilsynet er gode på dette).

- Mer tematisk tilnærming på noen områder, for eksempel regelverket. Se epim.no for hvordan navigere i ressursregelverket = godt eksempel på et regelverk som er tematisk framstilt. Hva med å samarbeide med næringen for å få til tilsvarende for HMS-regelverket?