



Nasjonalt ID-senter

# Årsrapport portalen 2020

En presentasjon av data fra Episerver og Google Analytics

# Innhold

Årsrapport portalen 2020.....	1
1. Innledning.....	3
1.1 Rapportens formål.....	3
1.2 Datagrunnlag og kilder .....	3
1.3 Om lagring og sletting av data .....	3
1.4 Kort om portalens oppbygging .....	3
2. Portalens brukere .....	3
2.1 Registrerte brukere av fagportalen (Episerver).....	3
2.2 Årlig revisjon av brukerdatatabasen .....	4
2.3 Om organisasjonene som er representert .....	4
2.4 Bevegelser i brukermassen det siste året.....	7
3. Brukeradferd.....	8
3.1 Hva Google Analytics kan fortelle oss.....	8
3.2 De besøkendes nasjonalitet (toppdomene) .....	9
3.3 Organisasjonstilhørighet.....	9
3.4 Seksjoner med flest sidevisninger .....	10
3.5 Andel sidevisninger pr. organisasjon.....	11
3.5.1 Ikke-påloggede brukere.....	11
3.5.2 Politiet.no .....	11
3.5.3 Skatteetaten.no .....	12
3.5.4 Politihøgskolen (PHS.no) .....	12
3.5.5 Statens vegvesen (vegvesen.no) .....	13
3.5.6 UDI.no.....	13
4. Portalåret 2020 oppsummert.....	15

## 1. Innledning

### 1.1 Rapportens formål

Nasjonalt ID-senters fagportal [www.nidsenter.no](http://www.nidsenter.no) benytter seg av en rekke IKT-systemer for å kunne presentere et digitalt tilbud til sine brukere. I tillegg til å sørge for driften av fagportalen, produserer disse systemene også ulike typer data basert på bruken.

Denne rapporten har som mål å se nærmere på noe av den informasjonen som disse systemene produserer. Statistikken vi får fra disse systemene kan blant annet si noe om *hvem* brukerne våre er, og *hva* de gjør når de besøker oss.

### 1.2 Datagrunnlag og kilder

Dataene som benyttes i denne rapporten er hentet fra Episerver og Google Analytics. Resultatene herfra er beskrevet i respektive kapitler (hhv. kapittel 2 og 3). I tillegg finnes tilsvarende data tilgjengelig for opplæringsplattformen Moodle. Dette er omtalt i en egen rapport (se P360-dokument 20-97).

Perioden som er lagt til grunn går fra og med 1.1.2020 til og med 31.12.2020.

### 1.3 Om lagring og sletting av data

I henhold til personvernreglene (GDPR) har vi kun anledning til å lagre data om våre brukere så lenge det er formålstjenlig. Når en person oppretter en brukerprofil på våre sider, må vedkommende godkjenne en samtykkeerklæring for å oppfylle kravene i gjeldende regelverk om behandling av personopplysninger. Dette er nødvendig for at vedkommende skal få tilgang til den lukkede delen av portalen.

Som en del av arbeidet med å ivareta personvernbestemmelsene, gjennomføres en årlig revisjon av de registrerte brukerne. Dette er beskrevet i kapittel 2.2.

### 1.4 Kort om portalens oppbygging

«Fagportalen» er begrepet som benyttes for Nasjonalt ID-senters digitale vindu utad mot publikum. Portalen består av flere, komplementerende systemer som til sammen danner helheten som brukerne møter når de besøker oss. Det meste av innholdet tilgjengelig på fagportalen krever pålogging, men det finnes også åpent tilgjengelig innhold. Dette dreier seg først og fremst om nyheter og dagsaktuelle ting.

## 2. Portalens brukere

### 2.1 Registrerte brukere av fagportalen (Episerver)

Nasjonalt ID-senter lagrer navn og epost-adresse til våre brukere i Episervers database. Det er disse brukerne som omtales som *registrerte brukere* av fagportalen i denne rapporten. Dette er personer som enten har anmodet om å få tilgang, eller som tilhører et forhåndsgodkjent domene og som dermed selv har registrert seg som bruker.

Se kapittel 1.3 for flere detaljer om lagring og sletting av personopplysninger.

## 2.2 Årlig revisjon av brukerdatatabasen

En gang i året utfører Nasjonalt ID-senter en revisjon av brukerdatatabasen. I denne prosessen ser man på brukere som ikke har vært aktive på en stund, og som av hensyn til personvernet skal fjernes. Kriteriet for å vurdere den enkelte brukerens aktivitet er dato for siste pålogging. Dersom vedkommende *ikke* har vært pålogget på ett år eller mer, er han eller hun å regne som en inaktiv bruker. Det er disse brukerne som blir fjernet ved den årlige brukerrevisjonen. Selve sletting finner først sted *etter* at de inaktive brukerne har mottatt en epost med oppfordring om å logge seg inn igjen dersom vedkommende fortsatt ønsker å benytte seg av våre tjenester. Etter utløpet av en 14 dagers svarfrist, blir brukerne som ikke har respondert fjernet fra datatabasen.

Revisjonen for 2020 ble utført i perioden mellom uke 50 og 52. Etter svarfristens utløp 18. desember, ble i underkant av 1500 brukere fjernet fra datatabasen. Det etterlot totalt 4142 registrerte brukere i Episerver-databasen. Alle disse er å regne som «aktive», dvs. med pålogging minst én gang i løpet av det siste året.

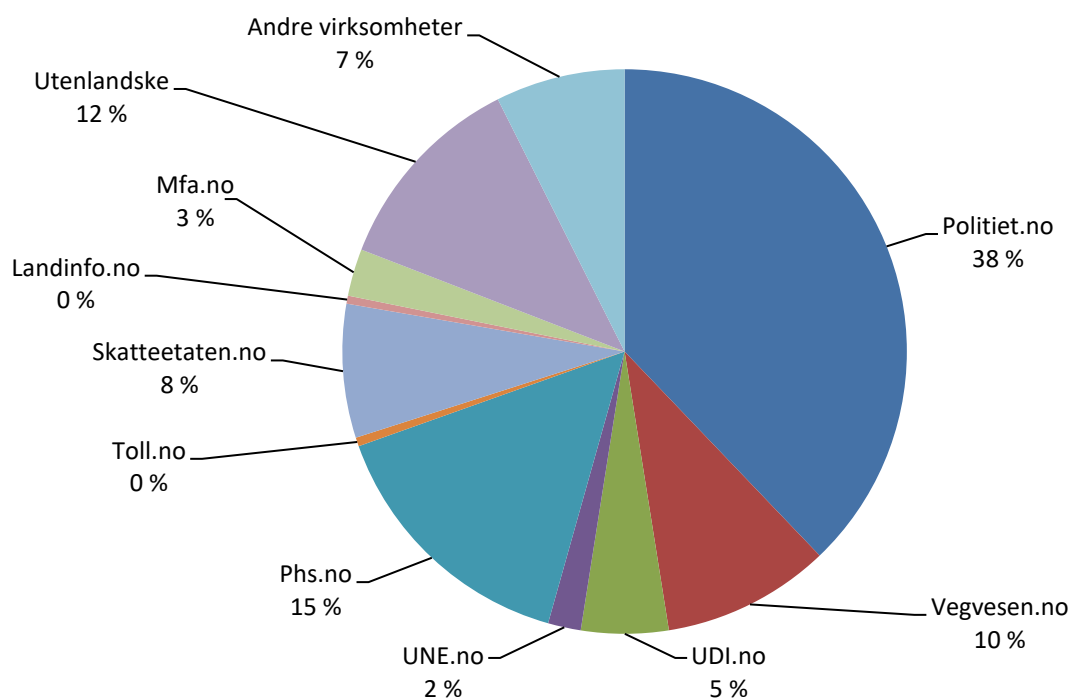
## 2.3 Om organisasjonene som er representert

Nasjonalt ID-senter opererer med en liste over organisasjoner som er forhåndsgodkjent for brukerregistrering. Denne listen gjør det mulig for de ansatte i disse organisasjonene selv å registrere seg som bruker av våre tjenester. Ved inngangen til 2021, står følgende virksomheter på listen over forhåndsgodkjente domener:

- Politiet.no
- Phs.no (Politihøgskolen)
- Pst.politiet.no
- Vegvesen.no
- UDI.no
- UNE.no
- Domstol.no
- IMDI.no
- Jd.dep.no
- Kystvakten.mil.no
- Kystvakten.no
- Landinfo.no
- Menziesaviation.com (globalt selskap som leverer bakketjenester, tilgang begrenset til elæring privat, kun én bruker pr. d.d.)
- MFA.no (DU)
- Migrationsverket.se
- Migri.fi
- Nidc.dk
- Nidsenter.no
- Nokut.no
- NSM.no
- Nsm.stat.no
- Polamk.fi (Polisyreshögskolan)
- Polisen.se

- Sas.no (begrenset tilgang)
- Skatteetaten.no
- Skm.stat.no
- Sysselmannen.no
- Toll.no
- Us.dk (Nyidanmark.dk)
- Visma.com (kun Vismas utviklere som jobber for oss)
- Avinor.no
- Colorline.no/.de/.dk/.se (begrenset tilgang)

Dersom vi fordeler de registrerte brukerne pr. organisasjon, får vi følgende bilde:



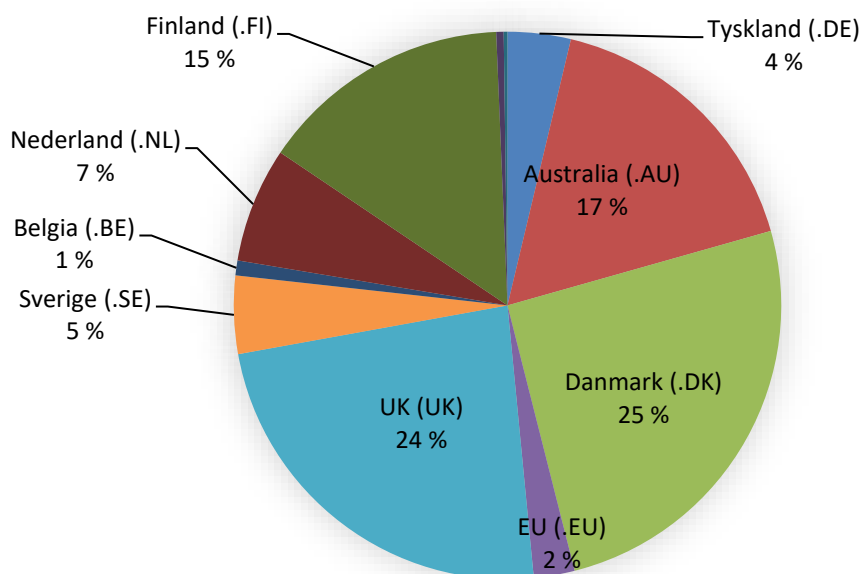
Figur 1a (Episerver): Prosentvis fordeling av registrerte brukere per organisasjon

Av figur 1a ser vi at en stor andel (38 prosent) av portalens registrerte brukere kommer fra politiet. Ved utgangen av desember 2020 var det om lag 1600 brukere fra politiet. Politiet har vært den største enkeltgruppen helt siden etableringen av Nasjonalt ID-senter i 2010.

Den andre hovedgruppen er Politihøgskolen (PHS). Sammen med de politi-ansatte, utgjør disse over halvparten av de registrerte brukerne. Statens vegvesen og Skatteetaten teller hhv. ti og åtte prosent av brukerne, mens UDI står for fem prosent.

Gruppen «Andre virksomheter» rommer ulike deler av statlige og kommunale virksomheter, inkludert Fylkesmannen, NAV, Kystvakten, ulike kommuner, Helsedir, Bufdir, Nasjonal Sikkerhetsmyndighet, Forsvaret og Arbeidstilsynet.

Den siste, store gruppen er utenlandske virksomheter. Pr. januar utgjør denne 12 prosent av brukermassen. I figur 1b ser vi hvordan brukere med utenlandske domener fordeler seg pr. land (pr. januar 2021).

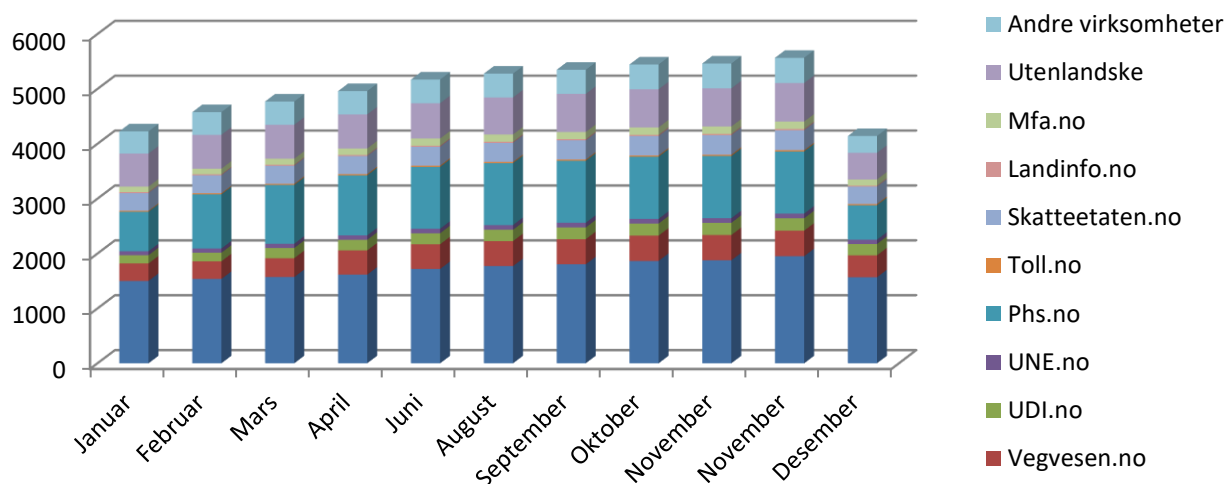


Figur 1b (Episerver): Prosentvis fordeling av registrerte brukere pr. land (toppdomener). Tall fra januar 2021.

Som vi ser, står brukere fra Danmark, Storbritannia, Australia og Finland for store deler av de utenlandske brukerne av portalen.

## 2.4 Bevegelser i brukermassen det siste året

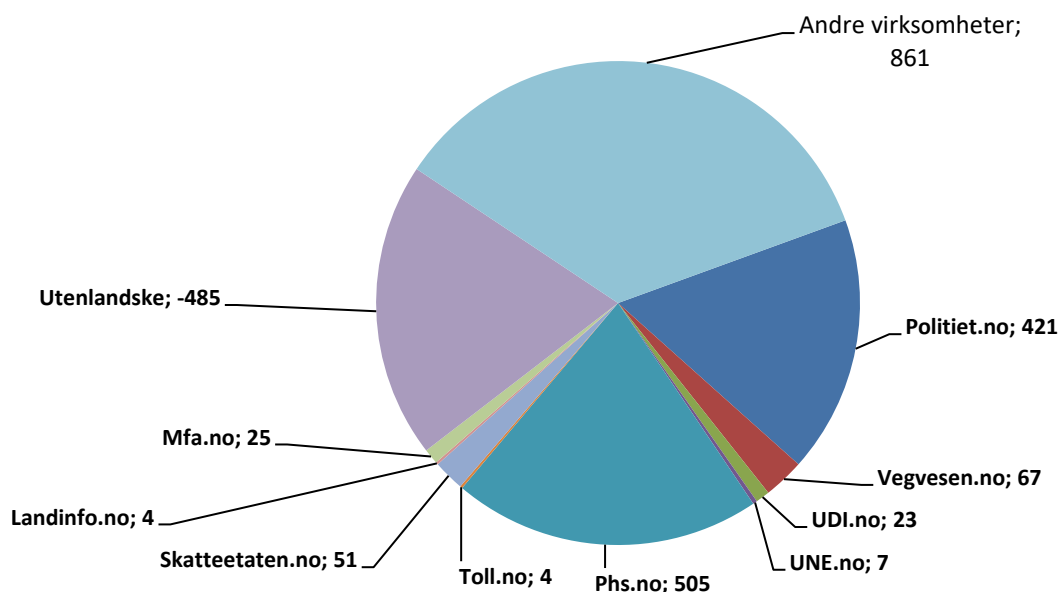
Figur 2a viser endringene i antall brukere pr. organisasjon fra måned til måned i løpet av 2020. Vi ser at de fleste organisasjoner har hatt en stabil utvikling gjennom året.



Figur 2 (Episerver): Endring i antall brukere pr. domene pr. måned i 2020

Søylen for desember viser tall etter gjennomføring av årets brukerrevisjon, og ligger derfor lavere enn de øvrige. Se punkt 2.2 for flere detaljer om denne slettingen og bakgrunnen for denne.

Figur 3 viser hvordan brukerne som ble fjernet ved revisjonen i desember 2020 fordeler seg pr. organisasjon.



*Figur 3 (Episerver): Fordeling av antall slettede brukere per organisasjon ved revisjon av brukerdatabasen desember 2020*

Flesteparten av brukerne som ble fjernet tilhører kategoriene «Andre virksomheter» og «Utenlandske». Det ble også fjernet drøye 500 PHS.no-bruker fra systemet. Overgang fra studenttilværelse til yrkesliv er naturlig å tenke på som en forklaring på nedgangen i antall PHS-brukere i perioden.

### **3. Brukeradferd**

#### **3.1 Hva Google Analytics kan fortelle oss**

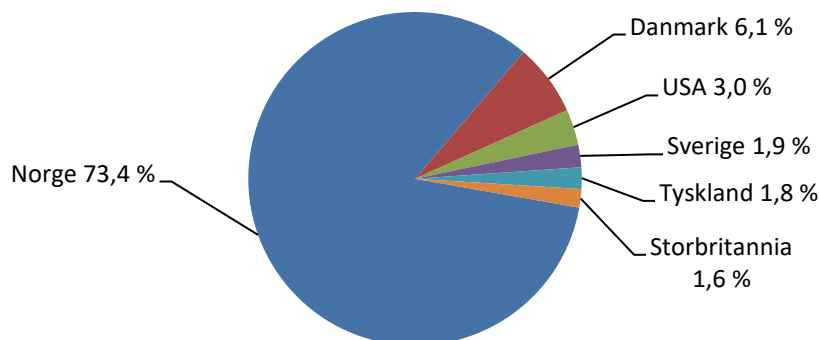
Dette avsnittet tar utgangspunkt i Google Analytics og hva dette systemet kan fortelle om brukernes adferd når de besøker våre sider. Tallene fra Google gir blant annet en indikasjon på hvilke sider og seksjoner som besøkes mest, og av hvem.

Google Analytics er et svært omfattende system som baserer seg på bruken av informasjonskapsler («cookies») for å samle inn opplysninger om hva den besøkende foretar seg når vedkommende besøker en tjeneste. Når en bruker besøker portalen, opprettes en informasjonskapsel med en unik ID. Denne IDen benyttes av Google til å samle opplysninger om hvilke sider som besøkes. Av hensyn til personvernet, blir opplysninger om den besøkende (for- og etternavn, samt den første delen av epost-adressen) anonymisert før det oversendes Google. I tillegg vil Google selv sørge for at siste del av IP-adressen til brukeren anonymiseres. På denne måten sikrer man at dataene Google registrerer om et besøk ikke kan spores tilbake til personen som har besøkt tjenesten.



### 3.2 De besøkendes nasjonalitet (toppdomene)

Etter at en besøkende har logget seg på fagportalen, kan Google Analytics blant annet si noe om hvor den besøkende kommer fra. Landene defineres ut fra brukerens toppdomene, dvs. endelsen som kommer etter punktum i epost-adressen. Figur 4 viser hvordan fordelingen på land så ut ved utgangen av 2020.

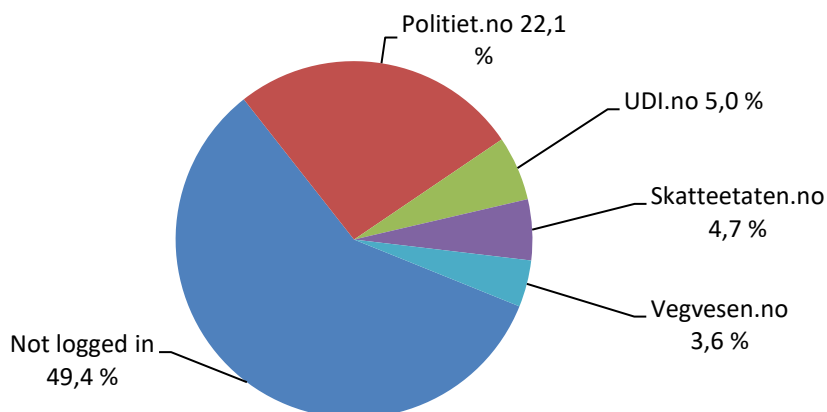


Figur 4 (Google Analytics): Brukere fordelt på land.

En dominerende andel av de besøkende som har vært pålogget fagportalen det siste året har altså vært norske, etterfulgt av brukere fra Danmark, USA og Sverige.

### 3.3 Organisasjonstilhørighet

Figur 5 viser hvordan brukere som registreres av Google Analytics fordeler seg pr. gruppe.



Figur 5 (Google Analytics): Brukere per organisasjon/gruppe

Den klart største gruppen av de besøkende er «Not logged in». Som navnet antyder, er dette brukere som *ikke* logger seg på tjenesten vår. I mange tilfeller er dette brukere som enten besøker fagportalen vår direkte (ved å taste inn [www.nidsenter.no](http://www.nidsenter.no) i nettleserens adressefelt), eller som kommer til vår side via en søkemotor som Google eller Bing. Det at mesteparten av innholdet på Nasjonalt ID-senters fagportal er beskyttet av pålogging, er en viktig forklaring på hvorfor en så høy andel av de besøkende ikke velger å logge seg inn. Vi vet av erfaring at tjenester som krever pålogging utgjør en barriere for mange brukere.

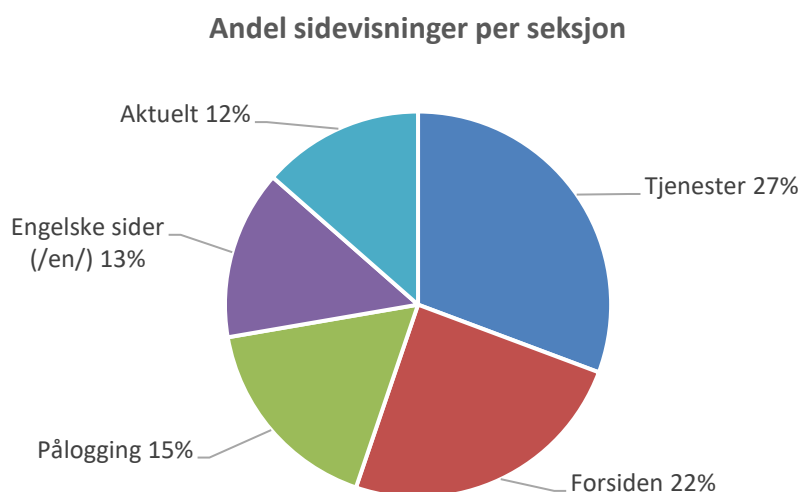
Av brukerne som ikke logger seg inn, besøker drøyt 20 prosent hhv. forsiden og seksjonen for fagstoff /fag/. 17 prosent av de besøkende går til seksjonen for aktuelt (nyheter). Det er på disse områdene av

fagportalen man finner innhold som ligger åpent tilgjengelig, og som brukerne som oftest finner etter å ha benyttet seg av en søkemotor.

Av de besøkende som logger seg inn, ser vi at størstedelen kommer fra politiet. Skatteetaten, Politihøgskolen (PHS) og Statens vegvesen følger etter.

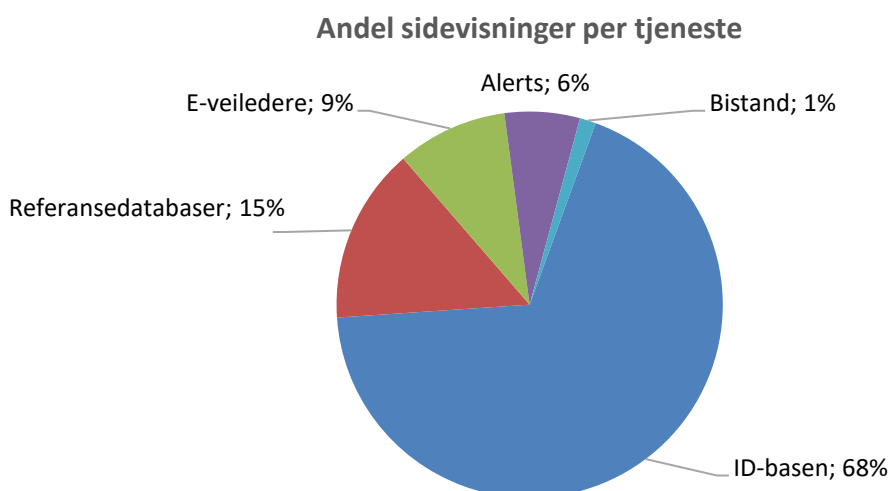
### 3.4 Seksjoner med flest sidevisninger

Statistikken fra Google Analytics forteller oss hvilke seksjoner av fagportalen som får flest sidevisninger. Dette er et uttrykk for det totale antall sider som har blitt vist innen en gitt seksjon.



Figur 6 (Google Analytics): Andel sidevisninger per seksjoner

Seksjonen for tjenester er den som har fått mest trafikk i perioden. Dette er ikke spesielt overraskende, da det er her man finner ID-basen og referansedatabaser – de to mest besøkte tjenestene våre (når vi ser bort ifra Moodle og opplæringstilbudet, som ikke omfattes av denne statistikken, red.am.). At forsiden også er blant de mest besøkte delene av tjenesten er også naturlig, da det som oftest er hit den besøkende først kommer når han eller hun besøker oss. Videre ser vi at systemets sider for pålogging, samt de engelske sidene våre, mottar en del av trafikken.



Figur 7 (Google Analytics): Andel sidevisninger per tjeneste

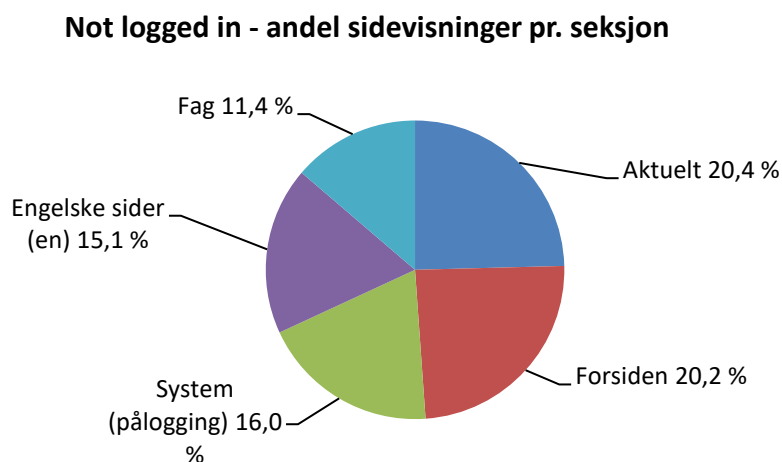
Av figur 7 ser vi at ID-basen er den av våre tjenester som har fått klart flest sidevisninger i perioden med sine 68 prosent. Referansedatabaser følger på med sine 15 prosent av sidevisningene, etterfulgt av hhv. e-veiledere med ni prosent og alerts med seks prosent.

### 3.5 Andel sidevisninger pr. organisasjon

I dette avsnittet skal vi bryte ned tallene for sidevisninger på organisasjonsnivå. Dette kan gi oss en pekepinn på hvilke typer innhold som er mest etterspurt blant våre brukere tilhørende den enkelte organisasjon.

#### 3.5.1 Ikke-påloggede brukere

Figur 8 viser hvilke deler av fagportalen som har flest sidevisninger av brukere tilhørende kategorien ikke-pålogget.

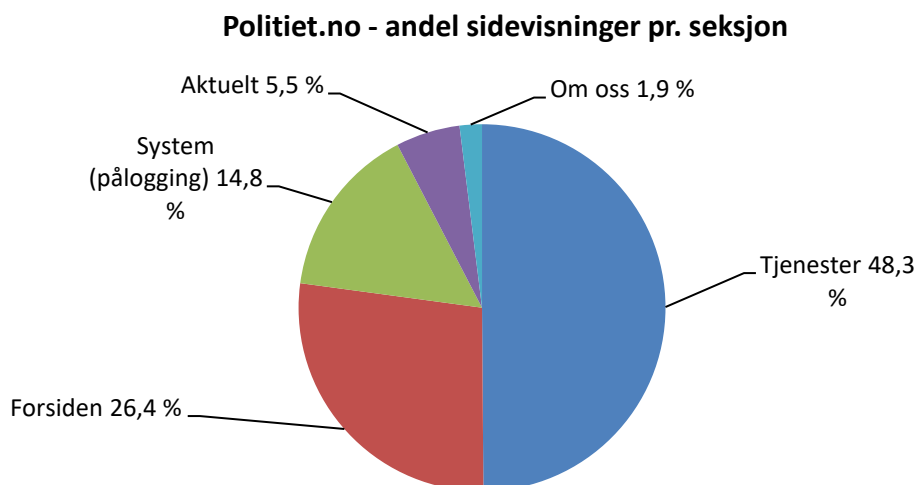


Figur 8 (Google Analytics): Andel sidevisninger pr. seksjon – not logged in

Portalens forside står sammen med seksjon Fag for om lag like store andeler av sidevisningene de besøkende i denne gruppen har stått for. Seksjonene for aktuelt (nyheter), samt systemets påloggingssider, er naturlig også blant de mest besøkte blant brukere som ikke logger seg på.

#### 3.5.2 Politiet.no

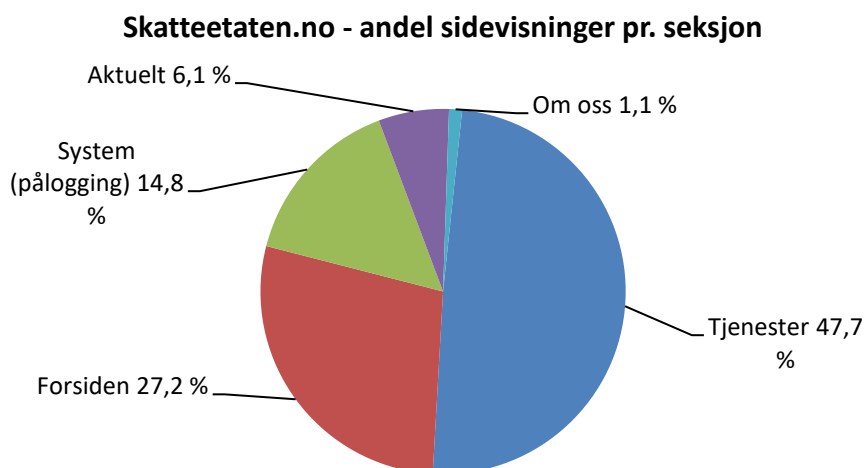
Blant politiets brukere er det seksjonen /tjenester/ som står for den største andelen av sidevisningene. Tjenester er den delen av portalen hvor blant annet ID-basen og referansedatabaser er plassert.



Figur 9 (Google Analytics): Andel sidevisninger pr. seksjon for politiets brukere

### 3.5.3 Skatteetaten.no

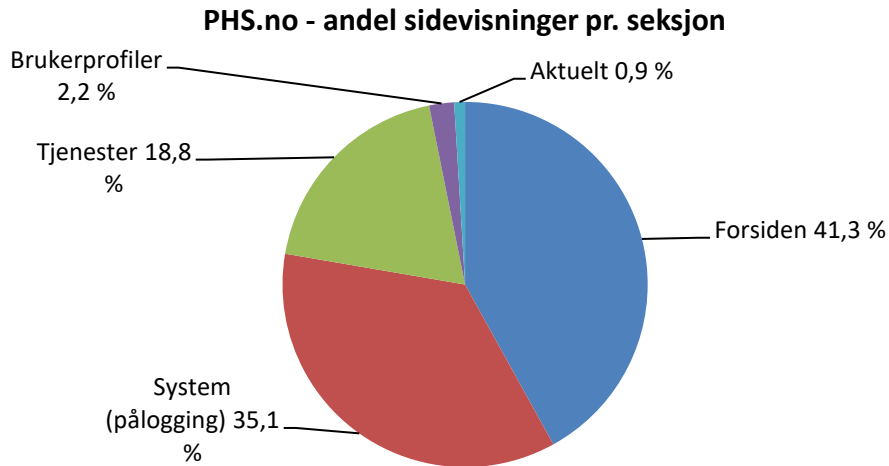
Mye av det samme bildet tegner seg for brukere tilhørende skatteetaten.no. Flesteparten av sidevisningene brukerne fra skatt står for tilhører seksjonen tjenester og forsiden. Deretter er det sider tilknyttet pålogging og aktualitet som går flest visninger.



Figur 10 (Google Analytics): Andel sidevisninger pr. seksjon for Skatteetatens brukere

### 3.5.4 Politihøgskolen (PHS.no)

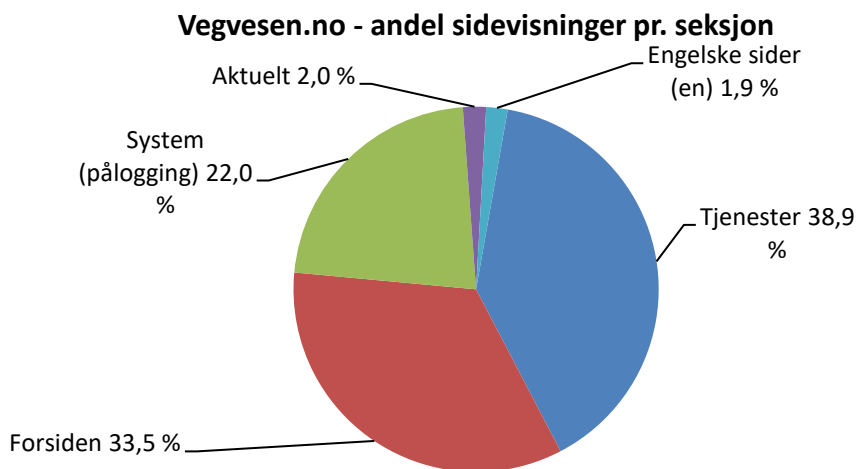
Blant brukere tilhørende phs.no-domenet, ser vi at det er forsiden (41 prosent) og pålogging (35 prosent) som er de to største seksjonene. Deretter er det tjenester som trekker flest sidevisninger blant brukerne i denne gruppen.



Figur 11 (Google Analytics): Andel sidevisninger pr. seksjon – PHS.no

### 3.5.5 Statens vegvesen (vegvesen.no)

På samme måte som for de ansatte i politiet og skatt, er det seksjonen tjenester som får mest oppmerksomhet blant brukerne tilhørende Statens vegvesen.

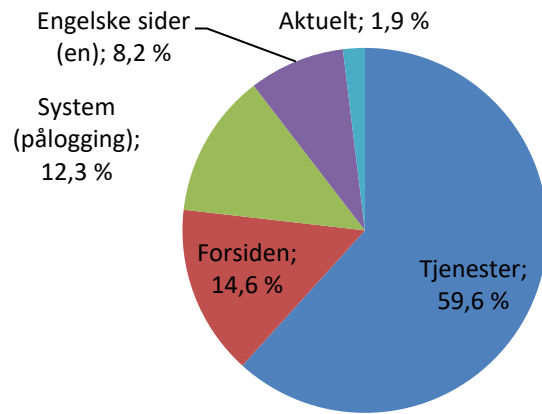


Figur 12 (Google Analytics): Andel sidevisninger pr. organisasjon – vegvesen.no

### 3.5.6 UDI.no

Tjenester er også den seksjonen på portalen som UDIs brukere ser ut til å ha viet størst oppmerksomhet i perioden med sine 60 prosent. Deretter følger påloggingsidene, engelskspråklige sider og aktualitetssider.

### UDI.no - andel sidevisninger pr. seksjon



Figur 13 (Google Analytics): Andel sidevisninger pr. organisasjon – udi.no

#### 4. Portalåret 2020 oppsummert

- Politiet er fremdeles den største enkeltgruppen blant de registrerte brukerne. De ansatte i politiet står nå for 38 prosent av brukerne (etter brukerrevisjonen i desember 2020) \*)
- Studenter ved Politihøgskolen utgjør den nest største gruppen med 15 prosent av de registrerte brukerne \*)
- 1483 brukere ble fjernet ved den årlige revisjonen av registrerte brukere i desember 2020. Av disse tilhørte flesteparten (861) gruppen «Andre virksomheter». Denne gruppen inneholder brukere fra andre deler av offentlige og kommunale virksomheter, samt noen få brukere fra enkelte private virksomheter (bl.a. Color Line, Wideroe) \*)
- Brukerrevisjonen i desember viser også at det ble fjernet relativt mange brukere (505) med tilknytning til @phs.no-domenet. Overgang fra studenttilværelse til yrkeslivet kan være en forklaring på dette \*)
- Om lag halvparten av sidevisningene i 2020 kommer fra ikke-påloggede brukere \*\*)
- Politiet er ikke bare størst i antall registrerte brukere, men også den organisasjonen som sto for flest sidevisninger i fjor med 22 prosent \*\*)
- Seksjonen for tjenester (27 prosent) og forsiden (22 prosent) er de områdene av fagportalen som fikk flest sidevisninger i fjor \*\*)
- Av de tjenestene som tilbys på fagportalen, var ID-basen den som fikk flest sidevisninger med 68 prosent \*\*)
- Referansedatabaser sto for 15 prosent, e-veiledere ni prosent og alerts seks prosent av sidevisningene i 2020 \*\*)
- Tallene fra Google Analytics gir en pekepinn på hvilke områder av fagportalen som får mest oppmerksomhet fra brukere i de enkelte organisasjonene. Av brukerne som ikke logget seg inn, mottok forsiden og seksjonen for aktuelt (nyheter) flest sidevisninger \*\*)
- Blant brukerne fra Politiet, Skatteetaten, Statens vegvesen og UDI var det seksjonen for tjenester som mottok flest sidevisninger i perioden \*\*)
- For brukere fra Politihøgskolen var det forsiden som fikk flest sidevisninger, etterfulgt av tjenester. Tallene kan være en indikasjon på at på at politistudentene var mer interessert i generelt nytt (forsiden) enn i tjenester \*\*)

\*) Kilde: Episerver

\*\*\*) Kilde: Google Analytics