



## Hvað er spurnið í opinbera vefi 2017?

### Spurningalisti

Spurningarnar hér að neðan eru almennar spurningar til tengiliða sem snúa að stofnuninni. Athugið að þegar talað er um stofnun í könnuninni er átt við ríkisstofnun, sveitarfélag, embætti eða sérvef.

Viðtakandi er beðinn um svara spurningum á þessari síðu. Takið eftir að er átt við spurningar sem merktar eru 2017. Gögn merkt 2015 eru einungis til hliðsjónar til að svarandi sjái hvaða svar var gefið árið 2015.

Þegar um sérvef er að ræða skal svara bakgrunnsspurningum út frá þeirri stofnun sem sérvefurinn heyrir undir.

Athugið að spurningar í þessum lið gefa ekki stig.

### Spurningar til tengiliða

[www.slodvefs.is](http://www.slodvefs.is)

#### 1. Almennar spurningar

- 1.1. Nafn stofnunar / vefsvæðis - (birt sjálfkrafa)
- 1.2. Tengiliður - (birt sjálfkrafa)
- 1.3. Tegund stofnunar - (birt sjálfkrafa)
  - 1.3.1. Ef ríkisstofnun, undir hvaða ráðuneyti fellur stofnunin?
- 1.4. Hvar er stofnunin staðsett (höfuðstöðvar)?
- 1.5. Hver er fjöldi stöðugilda?
- 1.6. Hefur starfsfólk verið ráðið til að sinna vefmálum sérstaklega ( t.d. vefstjóri eða ritstjóri)?
- 1.7. Hversu hátt starfshlutfall telur þú að fari í að sinna vefmálum (daglegan rekstur t.d. vefstjórn, ritstjórn, innsetning á efni, annað)?
- 1.8. Hefur stofnunin keypt þjónustu vegna vefmála það sem af er þessu ári og/eða árið 2014 (t.d. forritun, þarfagreiningu)?
- 1.9. Er innri vefur í notkun?
- 1.10. Er umferð um ytri vefinn mæld?



- 1.10.1. Ef já, hvaða mælitæki er notað til vefmælinga?
- 1.10.2. Ef vefmælingar eru fyrir hendi, hvernig voru eftirfarandi tölur fyrir síðustu 12 mánuði (okt 2016 – sept 2017)? **ATH ef fleira en eitt tæki er notað til mælinga – tilgreinið úr hvaða tóli tölurnar eru teknar.**
  - 1.10.2.1. Fjöldi gesta (visitors)
  - 1.10.2.2. Fjöldi innlita (visits)
  - 1.10.2.3. Fjöldi flettinga (page views)
- 1.11. Er vefurinn settur upp í sérstöku vefumsýslukerfi?
  - 1.11.1. Ef já, hvaða kerfi er notað?
- 1.12. Þarf notandi að auðkenna sig til þess að skoða einhvern hluta vefsins eða þjónustu í tengslum við hann? (athugið að hér getur verið um sérvef að ræða)
  - 1.12.1. Ef já, til hvers þarf notandinn að auðkenna sig?
  - 1.12.2. Hvernig er notandi auðkenndur í upphafi?
- 1.13. Hversu vel telur þú að stofnunin sinni vefmálum?
- 1.14. Eru viðhorf notenda síðunnar könnuð með einhverjum hætti, til dæmis viðhorfskönnun á vefnum?
- 1.15.
  - a) Hefur stofnunin markað sér vefstefnu?
  - b) Ef já, hefur stofnunin markað stefnu varðandi framsetningu efnis á vef?
  - c) Er hægt að skoða aðgengisstefnu stofnunar á vefnum?

Sjá umfjöllun um vefstefnu á vef Stjórnarráðsins -

<http://stjornarradid.is/verkefni/upplýsingasamfelagid/opinberir-vefir/vefhandbokin/1.-undirbuningur/1.5-vefstefna/>

## 2. Mat á innihaldi vefsins - sjálfsmat

Vinsamlegast svarið eftirfarandi spurningum um innihald vefsins. Mat út frá sama gátlista frá árinu 2015 eru einnig birt til samanburðar. Út frá svörum fást stig og mat á innihaldi vefsins.

Athugið að hægt er að setja inn athugasemd við hverja spurningu ef þurfa þykir.

- 2.1. Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa, síma og netfang?



- 2.2. Er hægt að sjá hver helstu viðfangsefni stofnunarinnar eru?
- 2.3. Er hægt að sjá lög og reglugerðir sem tengjast stofnuninni?
- 2.4. Er hægt að skoða stefnur, markmið og/eða samþykktir stofnunarinnar?
- 2.5. Er hægt að skoða fjármálalegar upplýsingar, s.s. ársskýrslur, ársreikninga og fjárhagsáætlanir?
- 2.6. Eru upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk?  
(nóg er að vísa í einn tengilið/deild)
- 2.7. Er hægt að skoða fundargerðir?  
(á aðeins við sveitarfélög)
- 2.8. Er vefurinn á öðru tungumáli en íslensku?
- 2.9. Er hægt að skoða skipurit stofnunarinnar?
- 2.10. Er vísað á hvar ætti að skoða laus störf?

### 3. Mat á nytsemi vefsins - sjálfsmat

Vinsamlegast svarið eftirfarandi spurningum um nytsemi vefsins. Mat út frá sama gátlista frá árinu 2015 eru einnig birt til samanburðar. Út frá svörum fást stig og mat á nytsemi vefsins.

Athugið að hægt er að setja inn athugasemd við hverja spurningu ef þurfa þykir.

- 3.1. Eru flokkar í aðalleiðarkerfi eins á öllum síðum og greinilegt að smella eigi á flokka?
- 3.2. Er útlit vefsins samræmt?
- 3.3. Er tengill á forsíðu á hverri síðu?
- 3.4. Virkar vefurinn jafnvel í mismunandi tækjum s.s. farsíma, spjaldtölvu eða öðrum tækjum?
- 3.5. Er efni fyrir markhópa/viðskiptavini stofnunarinnar sérstaklega dregið fram á forsíðu?
- 3.6. Er litur á lettri, millifyrirsagnir og stafagerð í samræmi?
- 3.7. Er leit til staðar?
- 3.8. Ef leitað er að nafni stofnunarinnar á Google, hversu ofarlega birtist hún í leitarniðurstöðum?



#### 4. Mat á aðgengi vefsins

Takið eftir að hér hafa matsmenn Sjá skoðað þá vefi sem könnunin nær til og svarað spurningum um þá. Ekki er hægt að breyta þeim gögnum, en viðtakendum býðst að bæta við athugasemdum við hverja spurningu og eru viðtakendur hvattir til að nýta það tækifæri.

Hér að neðan er aðgengi vefsins metið. Vefurinn var metinn samkvæmt eftirfarandi gátlista og stig gefin í samræmi við hann. Niðurstöður úr sama gátlista frá árinu 2015 eru einnig birtar til samanburðar.

#### Athugasemdir við niðurstöður matsmanna

Tengiliðir geta komið með athugasemdir við hvern lið.

- 4.1. Eru allar myndir á síðunni með alt texta (annað hvort texta eða alt = "")?
- 4.2. Ef myndband eða tengill á myndband er á forsíðu, er það textað og/eða er hægt að sækja handrit (transcript) af innihaldi þess?
- 4.3. Ef á vefnum er hljóð, margmiðlunarefni eða annars konar efni sem fer sjálfkrafa af stað þegar síðan er opnuð og uppfærast sjálfkrafa, getur notandinn stöðvað uppfærslurnar á aðgengilegan hátt (t.d. með escape lyklinum þegar fókusinn er inni í efninu eða með tengli eða hnappi efst á síðunni)?
- 4.4. Blikkandi efni (ekki meira en 3var á sekúndu), veldur ekki flogaköstum og inniheldur ekki of mikið af rauðum lit.
- 4.5. Eru fyrirsagnir notaðar til þess að flokka efni og gera það aðgengilegt notendum?
- 4.6. Ef efni er sett fram í töflu, eru töflurnar merktar nægilega vel (eru reitir með dálka-og raðaheitum merktir sem slíkir)?
- 4.7. Er tungumál vefjarins skilgreint í html kóða (t.d. ""lang=is"" fyrir íslensku)?
- 4.8. Er titill vefsíðu (ath hér er átt við <title> Titill vefsíðu </title> element)skýr og gefur hann til kynna hvert hlutverk hans er (titill skal innihalda heiti síðu- heiti stofnunar þ.e. Hafa samband - Stjórnarráðið)?
- 4.9. Getur notandi zoomað allt að 200% án þess að efni á síðu hverfi? (það er í lagi ef notandi þarf að skruma til að sjá efnið).
- 4.10. Er síðan vel kóðuð (fellur hún að kóðastöðlum)? Prófað með <https://validator.w3.org/>
- 4.11. Er hægt að virkja alla hluti og birta allar upplýsingabólur á vefnum án músar?



- 4.12. Er notendum gert kleift að fara milli hluta og aðgerða á síðunni á einfaldan og skilvirkan hátt, með lyklaborðinu einu saman? Býður síðan upp á flýtitengil (skip link) eða kennileiti (ARIA landmarks) svo notandi komist fljótt og örugglega í aðalefni hennar?
- 4.13. Er lyklaborðs-fókusinn (lína í kringum virkan hlut á síðu) til staðar, þ.e.a.s. ef notandi notar TAB lykil til að ferðast um síðuna, getur hann alltaf séð hvar bendill er staðsettur? Ath prófa aðra vafra en Chrome
- 4.14. Er litamunur (e. contrast) í lagi? Texti og myndir af texta hafa skerpumun upp á a.m.k. 4.5:1.
- 4.15. Er litur notaður einn og sér til upplýsingagjafar? (t.d. á tenglum). Litanotkun er ekki ein og sér nýtt til upplýsingagjafar þ.e. til að aðgreina tengla frá nærliggjandi texta, nema skerpumunur á milli tengils og texta sé a.m.k. 3:1 og að auki sé annars konar aðgreining t.d. tengill verður undirstrikaður þegar farið er með mús yfir eða tengill fær focus.
- 4.16. Eru allir útfyllingarreitir, gátreitir, vallistar, og hnappar á síðunni með skýra sýnilega merkingu (eða eru með stoðtæknitexta) sem hverfa ekki þegar notandi setur focus á þá eða slær inn texta). Oft eru reitir merktir með title eigindinu eða placeholder eigindinu þannig að þegar notandi setur fókus á þá eða slær inn texta er merking reitsins horfin og notendur sjá bara textann sem sleginn var inn.
- 4.17. Allir reitir hafa einhvers konar merkingu. Þegar notandi gerir villur við að fylla út upplýsingar á vefformi, eru villureitir skýrt merktir, eru villuboð til staðar þar sem við á, og eru villuboðin tengd við villureitina?

#### **Aukaspurningar (aukastig en ekki frádráttur)**

- 4.18. Býður vefurinn upp á að stækka letur og breyta bakgrunnslit (fyrir lesblinda notendur sem og notendur með skerta sjón) með þar til gerðum hnöppum?
- 4.19. Er íslenskur talgervill til staðar á vefnum?

#### **Sjálfvirkt próf – Wave Toolbar**

- 4.20. Farið var yfir vefinn með sjálfvirku prófi - Wave Toolbar (frá WebAIM) var notaður. Niðurstöðurnar eru sem hér segir: \_\_\_\_\_



## Þjónusta stofnana

Á þessari síðu eru niðurstöður úttektar sem framkvæmd hefur verið á vefsíðu stofnunar/sveitarfélags.

Aðeins er hægt að koma á framfæri athugasemdum í þar til gerða reiti við niðurstöðurnar en ekki breyta þeim á þessari síðu.

Í þessum hluta er sú þjónusta sem í boði er hjá stofnuninni á vefnum metin og flokkuð.

Hér að neðan koma niðurstöður matsmanns Sjá á þjónustu stofnunarinnar. Tengiliðir geta komið athugasemdum á framfæri við niðurstöður matsmanna í athugasemdareitum við hverja spurningu.

Eftirfarandi skilgreiningar á þjónustuflokkum voru notaðir við matið:

5. Er til staðar þjónusta sem flýtir afgreiðslu mála?

Með því er átt við að gögn séu aðgengileg á vefnum sem flýta afgreiðslu, jafnvel án þess að um gagnvirka þjónustu sé að ræða. Einnig fellur hér undir virkni sem auðveldar skilning og upplýsingaflæði til notenda. Dæmi um slíkt eru til dæmis eyðublöð sem hægt er að prenta út, reiknivélar, spurt og svarað virkni, tenglar á sérvefi stofnana.

6. Er til staðar þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu?

Hér er átt við að rafrænir ferlar séu notaðir til þæginda fyrir notendur. Hér er oftast notast við einhvers konar innskráningarferli. Dæmi um rafræna afgreiðslu eru til dæmis eyðublöð sem hægt er að skila á vefnum, spjallborð og vefverslun.

6.1. Ef þessi þjónusta er til staðar á aðgangsstýrðum vef þá er ekki víst að matsmenn hafi getað skoðað hana. Vinsamlegast gerið grein fyrir henni hér:

7. Er til staðar þjónusta sem felur í sér rafræna málsmeðferð?

Hér er um að ræða fyllilega rafræna málsmeðferð, ákvarðanatöku og skil niðurstaðna. Í þessu felst að notendur þurfa að auðkenna sig, til dæmis með veflykli eða rafrænum skilríkjum. Notendur fá einstaklingsmiðaðan aðgang, óska eftir þjónustu og sækja upplýsingar um málsmeðferð og niðurstöður í gegnum vefinn. Dæmi um rafræna málsmeðferð er eins konar „Mín síða“, þ.e. á einkasvæði á vef fyrir einstaklinga og/eða fyrirtæki þar sem hægt er að senda inn umsóknir og fylgjast með stöðu þeirra í kerfinu.

7.1. Ef þessi þjónusta er til staðar á aðgangsstýrðum vef þá er ekki víst að matsmenn hafi getað skoðað hana. Vinsamlegast gerið grein fyrir henni hér:



### Eyðublöð stofnunar

Markmið eftirfarandi spurninga er að athuga hversu langt stofnanir eru komnar með að útfæra þá þjónustu sem mæld er í spurningum 5, 6 og 7. Athugið að svörin reiknast til stiga í mati á þjónustu stofnunar og gilda þau 20% á móti niðurstöðum úr spurningum 2, 3 og 4.

Ef spurningunum er ekki svarað þá er gefin einkunninn núll hér.

#### 8. Hve mörg eyðublöð eru í notkun hjá stofnuninni?

Ath. Hér er ekki átt við eyðublöð vegna innanhússnotkunar eða eyðublöð sem ekki er skilað til stofnunar. Tilgangur þessarar spurningar er að sjá hversu stórt hlutfall eyðublaða eru komin á vefinn.

Vinsamlegast flokkið eyðublöðin í eftirfarandi flokka:

- 8.1. Fjöldi eyðublaða sem eingöngu eru til á pappír:
- 8.2. Fjöldi eyðublaða sem eru á vefnum og hægt er að prenta:
- 8.3. Fjöldi eyðublaða sem hægt er að fylla út og senda inn á vefnum:
- 8.4. Fjöldi eyðublaða sem hægt er að skila inn á vefnum og jafnframt er hægt að fylgjast með afgreiðslu málsins á vefnum:

Markmið þessara spurninga er að athuga hve notendavæn þjónustan er, til dæmis hversu mikið notendum er auðveldað að nýta sér þjónustu stofnana.

#### 9. Kemur stofnunin til móts við notendur með því að auðvelda innskráningu eða skráningu á eyðublöð og form með forskráningu gagna?

Dæmi: Kennitala er slegin inn og þá skráist nafn, heimilisfang og fleira sjálfkrafa í viðeigandi reiti eyðublaðsins.

#### 10. Hefur stofnunin yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda fyrir notendur?

Dæmi: Barn er skráð fyrir leikskólaplássi sjálfkrafa eða þegar afsláttarkort eru afhent sjálfkrafa.



## Lýðræði og samskipti

### - Rafrænt lýðræði

Á þessari síðu eru niðurstöður úttektar sem framkvæmd hefur verið á vef stofnunar/sveitarfélags. Aðeins er hægt að koma á framfæri athugasemdum í þar til gerða reiti við niðurstöðurnar en ekki breyta þeim á þessari síðu.

Í þessum hluta er leitast við að meta það sem í boði er á vefnum og getur talist til lýðræðislegrar þátttöku eða rafræns lýðræðis.

11. Er til staðar virkni sem styður við lýðræðislegt samráð (rafrænt lýðræði)?  
Átt er við virkni sem felur í sér að notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar sem sérstaklega er í umræðunni hverju sinni, til dæmis breytingar á gjaldskrá, opnunartíma, lagafrumvörp, skipulagsmál eða stefnumarkandi ákvarðanatöku.
  - 11.1. Geta notendur á rafrænan hátt tekið þátt í fundarhöldum eða atburðum sem haldnir eru á vegum stofnunarinnar og jafnvel lagt sitt til málanna.
  - 11.2. Er að finna upplýsingar um það hvernig samráðsferlinu er háttað á vef stofnunarinnar (þ.e. upplýsingar um hversu lengi samráðsferlið stendur yfir, hvernig athugasemdir eru afgreiddar með hvaða hætti niðurstöður þess verðar birtar opinberlega)?
    - 11.2.1. Ef já, vinsamlegast settu inn slóð/slóðir þar sem hægt er að skoða þessar upplýsingar?

### - Samskipti

Viðtakandi er beðinn um svara spurningum á þessari síðu. Takið eftir að einungis er átt við spurningar sem merktar eru 2015. Gögn merkt 2013 eru einungis til hliðsjónar til að svarandi sjái hvaða svar var gefið árið 2013.

Eftirfarandi spurningar fjalla um samskipti stofnunar við sína viðskiptavini og notendur vefsins, hvernig þeim er háttað og hvaða tól notuð eru.

12. Hvaða tækni notar stofnunin til samskipta við notendur vefsins?
  - Á ekki við
  - Fyrirspurnarform
  - Netspjall
  - Tölvupóstur eða vefform notaður til að taka við ábendingum/athugasemdum
  - Bulletin eða chat virkni notuð til að safna upplýsingum eða skoðunum notenda á málefnum
  - Blog eða umræður





Samfélagsmiðlar

Rafrænar skoðanakannanir til að safna upplýsingum/skoðunum

Rafrænar kannanir um árangur og þjónustu stofnunar

Rafrænar umræður um ákveðin stefnumál/tímabundnar umræður

Rafrænir umræðufundir (hægt að fylgjast með fundi, senda inn spurningar, o.þ.h)

Kosningar á vef (íbúakannanir sem hafa áhrif á ákvarðanir stofnunar)

Kosningar með farsíma / SMS (íbúakannanir sem hafa áhrif á ákvarðanir stofnunar)

Annað?

13. Er stofnunin skráð á samfélagsmiðil, t.d. Facebook eða Twitter?
- 13.1. Ef svarið er já, hversu virk er stofnunin?
- 13.2. Ef stofnunin er virk í notkun samfélagsmiðla, hvaða miðlar eru notaðir?

### Opinn hugbúnaður

Viðtakandi er beðinn um svara spurningum á þessari síðu. Takið eftir að einungis er átt við spurningar sem merktar eru 2017. Gögn merkt 2015 eru einungis til hliðsjónar til að svarið sjái hvaða svar var gefið árið 2015.

Eftirfarandi spurningar varða notkun á opnum eða frjálsum hugbúnaði hjá stofnuninni. Spurningarnar tengjast stefnu stjórnvalda um val á hugbúnaði.

Smelltu hér til að skoða stefnu stjórnvalda - [http://stjornarradid.is/media/forsaetisraduneyti-media/media/verkefnisstjorn-radstefna-rafraen-framtid/Frjals\\_og\\_opinn\\_hugbunadur\\_-\\_Stefna\\_stjornvalda.pdf](http://stjornarradid.is/media/forsaetisraduneyti-media/media/verkefnisstjorn-radstefna-rafraen-framtid/Frjals_og_opinn_hugbunadur_-_Stefna_stjornvalda.pdf)

14. Er stofnunin að nota opinn eða frjálsan hugbúnaði?  
Nánar um opinn eða frjálsan hugbúnað á UT-vefnum.

Sjá nánar hér - <http://stjornarradid.is/verkefni/upplýsingasamfelagid/stafrant-frelsi/opinn-hugbunadur/>

### Opin gögn

15. Hefur stofnunin opnað aðgang að gögnum í skráargeymslum sínum í gegnum vefviðmót samkvæmt hugmyndum um opin gögn? Dæmi: fjárhagsupplýsingar, landupplýsingar, tölfræði.

(Opin gögn eru gögn sem öllum er frjálst að nota og dreifa. Þeim má miðla áfram undir opnum leyfisskilmálum þar sem í mesta lagi er gerð krafa um að geta uppruna og að tryggja áframhaldandi opið aðgengi. Sjá nánari upplýsingar um opin gögn á hér -

<http://opingogn.is/about>



15.1. Í tengslum við Ísland.is hefur verið sett upp gátt fyrir opin gögn, er stofnunin að nýta sér hana?  
Sjá - <http://www.opingogn.is/>

Já

Nei

Er í undirbúningi

### Hýsing og skýjalausnir

16. Notar stofnunin skýjalausnir við hýsingu gagna?

Nei

Að litlu leyti

Að hluta

Að öllu leyti

16.1. Hvernig er þeirri hýsingu háttað?

Allt hýst hjá stofnun eða hýsingaraðila en ekki í skýi

Gögn í skýi

Hugbúnaður í skýi

Allur rekstur í skýi

### Að lokum

Hér má koma á framfæri athugasemdum um úttektina eða framkvæmd hennar.

17. Er eitthvað sem þér finnst að ekki hafi komið fram í úttektinni og þú vilt koma á framfæri?

17.1. Er eitthvað fleira sem þú vilt koma á framfæri?

**Nú er könnuninni lokið - takk fyrir þátttökuna!**