

Könnun á notkun vefhandbókarinnar

Stutt könnun á notkun vefhandbókarinnar var lögð fyrir dagana 13. – 20. nóvember 2018. Hún var send í tölvupósti á 270 netföng fólks sem hefur með vefmál að gera hjá stofnunum og sveitarfélögum landsins.

Framkvæmd könnunar

Netföngin sem könnunin var send á voru fengin úr gagnasafni könnunar á opinberum vefjum árið 2017 („Hvað er spurnið í opinbera vefi?“) sem þá var á vegum samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins árið 2017. Um var að ræða netföng tengiliða allra stofnana og sveitarfélaga á landinu sem þátt tóku í könnuninni. Hjá sumum sveitarfélögum og stofnunum voru fleiri en einn tengiliður. Þar sem upplýsingar um netföngin voru u.þ.b. árs gamlar kom ekki á óvart þó að svarpóstur bærst um 10 netföng sem ekki fundust. Líklegt má einnig teljast að hluti hafi lent í ruslpóstsíum þar sem hver póstsending var send á u.þ.b. 90 manns í einu. Slíkt eykur hættu á að póstur sé skilgreindur sem ruslpóstur þá að viðtakendur séu allir í „földu afriti“ (e. BCC).

Tölvupóstur var fyrst sendur síðdegis 13. nóvember og hann ítrekaður með öðrum pósti 18. sama mánaðar (fylgiskjal 1).

Microsoft Forms var notað til að safna gögnum (fylgiskjal 2).

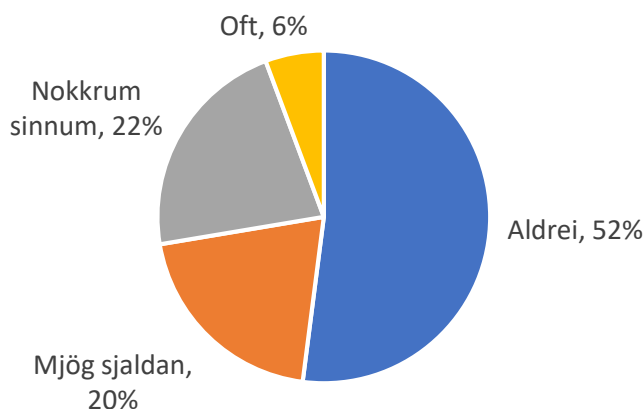
Niðurstöður könnunar

Alls svöruðu 123 könnuninni en það er um 45,5% svörun. Það sem helst vekur athygli er að yfir helmingur (52%) þeirra sem svara hafa aldrei notað vefhandbókina. Ástæða þess er að tæp 80% þeirra sem svara hafa ekki vitað af tilvist hennar. Þeir sem síðan hafa notað handbókina og jafnvel þeir sem ekki hafa notað hana og/eða vissu ekki af henni, eru mjög jákvæðir gagnvart vefhandbókinni. Hún fær fjóra af fimm í einkunn og margar umsagnir eru mjög jákvæðar í garð vefhandbókarinnar.

Könnunin skiptist í sjö spurningar.

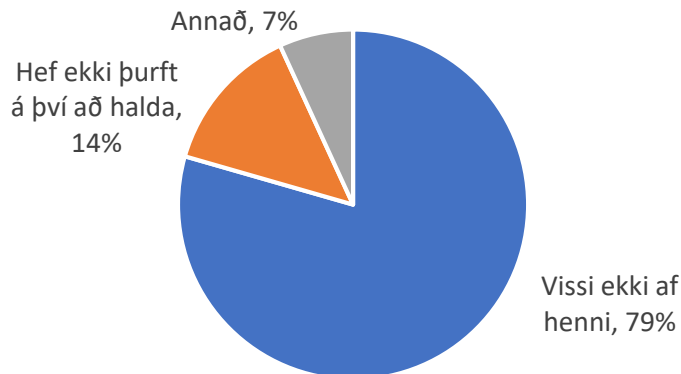
Spurning 1 - Hversu oft hefur þú skoðað vefhandbókina?

Eins og áður segir hafði yfir helmingur þeirra sem svar ekki skoðað vefhandbókina. Aðeins 6% höfðu aftur á móti skoðað hana oft.



Spurning 2 - Ef þú hefur aldrei skoðað vefhandbókina, hver er ástæðan?

Langflestir (79%) vissu ekki af vefhandbókinni og höfðu því ekki skoðað hana. 14% töldu sig ekki hafa þurft á henni að halda. Þeir sem merktu við „annað“ segjast hafa gleymt henni eða ekki gefið sér tíma til að skoða hana.



Spurning 3 - Hversu gagnlega telur þú vefhandbókina vera?

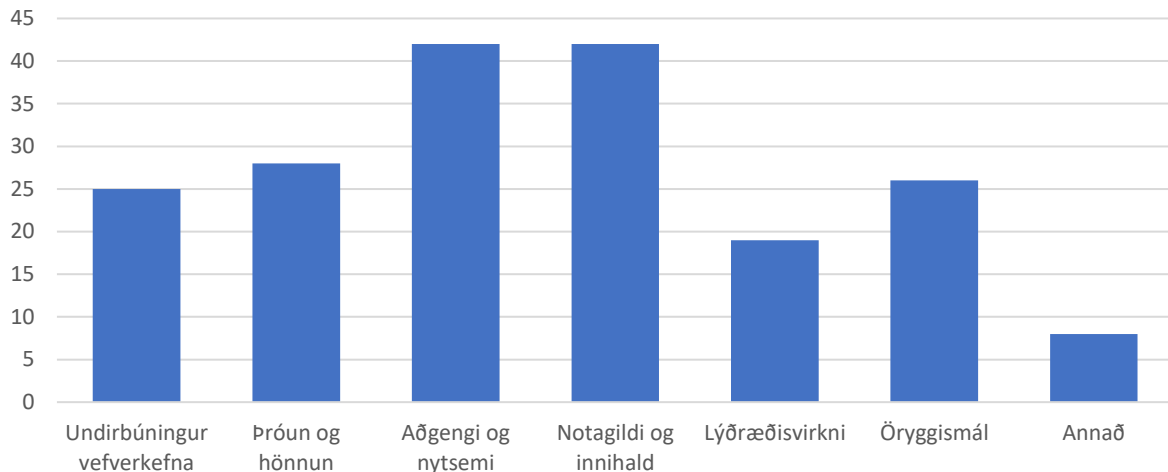
Tæp 54% þátttakenda gefa vefhandbókinni einkunn sem þýðir að sumir sem ekki hafa notað hana svara þessari spurningu. Meðaleinkunn sem vefhandbókin fær er 3.89 af 5 mögulegum. Þrír gefa henni aðeins einn eða tvo. Flestir gefa henni fjóra (tæp 40%) og álíka margir (30%) gefa henni þrjá og fimm. Gera hefði mátt ráð fyrir að þeir sem gefa lága einkunn skrifi gagnrýni, bendi á það sem betur mætti fara, við spurningar 5 og 7. Því er vart til að dreifa, nær öll svör eru á mjög lofsamlegum nótum.



Spurning 4 - Hvaða efni vefhandbókarinnar hefur þú notað?

Það kemur ekki á óvart að margir hafi nýtt sér efni um aðgengi enda eru aðgengismálin eitthvað sem margir vefstjórar leitast við að hafa í lagi, t.d. áður en könnun á opinberum vefjum fer fram. Það er aftur á móti umhugsunarvert af hverju jafn margir nýta sér kaflann um notagildi og innihald. Sá kafli tekur á þáttum sem eru í raun mjög einfaldir og auðvelt að hafa í lagi. Það er e.t.v. þess vegna sem margir lesa hann, það er svo auðvelt að bæta úr þeim atriðum t.d. fyrir könnun á opinberum vefjum.

Þeir sem svara „annað“ segjast ekki hafa skoðað neitt sérstakt eða muna ekki hvað það var.



Spurning 5 - Hvernig telur þú að mætti bæta vefhandbókina?

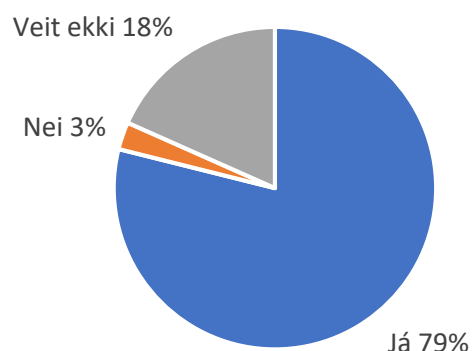
Aðeins tuttugu og fjórir svara þessari spurningu. Fjórdungur þeirra segja að vefhandbókin sé fullnægjandi, það sé ekkert sem vanti og það þurfi ekki að bæta hana sérstaklega. Þeir bæta sumir við og segja t.d.; „vefhandbókin er fín og nauðsynleg“, „flokkarnir eru mýmargir og taka á langflestum þáttum“ og „[vefhandbókin] þróast með breyttum tímum sem er gott“.

Það kemur skýrt fram er að svarendur telja að kynningu á handbókinni sé mjög ábótavant, fjórdungur sem svara spurningunni nefnir það. Meðal þess sem er sagt er; „greina af hverju ég og e.t.v. fleiri eru ekki að nota vefhandbókina“, „auglýsa hana meira eða minna betur á, því handbókin er mjöðög gagnleg“ og „vantar markaðssetningu á henni“.

Nokkrir (fjórir) nefna nauðsyn þess að vefhandbókin sé uppfærð reglulega. Tveir telja að það megi einfalda efnið og leggja meiri áherslu á (eða a.m.k. að nefna fyrst) það sem mestu máli skiptir. Einn telur að efnið mætti vera ítarlegra og annar vill sjá meira um tæknimál.

Spurning 6 - Telur þú þörf á handbók fyrir opinbera vefi?

Niðurstaðan er mjög skýr, tæp 80% telja að þörf sé á handbók af þessu tagi. Spurningunni svar 89% þeirra sem taka þátt svo það eru margir sem ekki hafa nýtt sér handbókina en telja samt þörf á henni. Aðeins 3% telja ekki þörf á vefhandbók.



Spurning 7 - Annað sem þú vilt koma á framfæri varðandi vefhandbókina

Tuttugu og fimm af 123 sem taka þátt, svara þessari spurningu. Nær allir lýsa yfir ánægju með vefhandbókina og telja hana þarft framtak. Nokkrir nefna að þeir hafa ekki vitað af henni en eins og

áður hefur komi fram hafði yfir helmingur ekki skoðað hana áður. Þrír nefna að þeir hafi verið búnir að gleyma að vefhandbókin væri til. Þeir og einn til viðbótar eru ánægðir með hafa verið minntir á hana með þessari könnun. Tveir segja að það hafi gagnast sér vel að vísa byrgjum á vefhandbókina, til að benda á þær kröfur sem gerðar eru til opinberra vefja.

Hér eru nokkur dæmi um svör eða brot úr svörum við fyrrgreindri spurningu:

„Ástæða fyrir lítilli notkun vefhandbókarinnar er ekki vefhandbókin sjálf heldur skortur á áherslu á vefmál hjá minni stofnun.“

„Bara mjög ánægð með vefhandbókina og almennar leiðbeiningar fyrir opinbera vefi til að gera enn betur.“

„Hefði viljað vita fyrr um vefhandbókina.“

„Ég fletti regluleg upp í handbókinni þegar á þarf að halda. Nota hana mest þegar smíði á vefsvæðum er í gangi.“

„Finnst handbókin mikilvæg, ekki síst þegar verið er að endurskoða eða gera nýja vefi. Hún hefur reynst okkur mjög gagnleg við slíkt, t.d. allir staðlar og reglur skýrt þar. Það er gott að styðjast við handbókina og vísa í hana t.d. í samskiptum við söluaðila vefkerfa. Hún er því algerlega nauðsynleg.“

„Í önnum dagsins fórst fyrir að nýta hana sem skyldi.“

„... ég myndi sækja yfirferð/námskeið varðandi uppbyggingu vefs samkvæmt handbókinni.“

„Klárlega þörf á leiðbeiningum.“

„Vefhandbókin er gríðarlega gott framtak hins opinbera til þess að tryggja gæði og nytsemi opinberra vefja og til þess að miðla á þægilegan hátt hvaða kröfur eru gerðar.“

„Vissi ekki af vefhandbókinni en hef þegar deilt henni til aðila sem vinna með vefinn og kerfisstjórn (öryggi) í minni stofnun.“

„Það er klárlega þörf fyrir handbók og ef til vill þarf að kynna tilvist hennar betur. Í þeim tilvikum sem um minni stofnanir eru að ræða þá er jafnvel þörf á meiri stuðning eða frekari kynningu á handbókinni.“

„Þið eruð að vinna góða vinnu en því miður held ég að vefmál sitji á hakanum víða. Bæði þekking og sá tími sem ætlaður er í þau mál. e.t.v. þarf að kynna mikilvægið meira fyrir stjórnendum og opna augu þeirra fyrir því hvernig er hægt að "spara" með því að nota rafræna þjónustu meira..."

Um vefhandbókina

Vefhandbókin var fyrst gefin út árið 2008 af forsætisráðuneytinu. Hún var upphaflega birt á UT-vefnum (ut.is) sem var vefur um upplýsingatæknimál og fyrst og fremst hugsaður sem fræðsluvefur fyrir þá sem störfuðu að upplýsingatæknimálum ríkisstofnana og sveitarfélaga. Við sameiningu vefja Stjórnarráðsins var handbókin flutt á vefinn stjornarradidi.is þar sem hana er að finna í dag undir verkefninu „upplýsingasamfélagið“. Vefhandbókin hefur frá upphafi aðeins verið gefin út á rafrænu formi.

Vefhandbókin hefur tvívegis verið uppfærð, árin 2012 og 2014. Í endurskoðun árið 2012 var meðal annars bætt við umfjöllun um lýðræðislega virkni á vefnum og kafli um aðgengismál var uppfærður. Í endurskoðun 2014 var sérstaklega litið til 1. og 4. kafla sem hafa tekið nokkrum breytingum. Meiri áhersla er á undirbúning vefverkefna, skrif fyrir vefinn, starf vefstjórans, notendaupplifun og efni í heild endurskoðað með tilliti til þróunar í notkun snjalltækja. Þá var bætt við kafla um öryggismál þar sem meðal annars er að finna gátlista og skjal fyrir sjálfsmat.

Markmið vefhandbókarinnar hefur verið að tryggja samræmi í vefhönnun opinberra aðila, bæta þjónustu við almenning og almenn gæði í tengslum við aðgengi fatlaðs fólks og eldri borgara.

Vefhandbókin hefur ávallt verið tengd við könnun á opinberum vefjum „Hvað er spunníð í opinbera vefi?“, sem framkvæmd hefur verið annað hvert ár frá árinu 2005. Handbókinni er m.a. ætlað að aðstoða umsjónarmenn opinberra vefja við að uppfylla þau atriði sem skoðuð eru í könnunni. Því hefur handbókinni verið haldið á lofti og hún kynnt í tengslum við allar kannanir frá 2009. Það hefur verið gert með námskeiðum fyrir umsjónarmenn vefja, upplýsingum í tölvupósti til stofnana/sveitarfélaga og sömuleiðis með tenglum í sjálfri könnuninni þar sem vísað hefur verið á efni til útskýringar í vefhandbókinni. Það hefur þó verið tilfinning þeirra sem hafa haft umsjón með könnunni að þekking á tilvist vefhandbókarinnar væri ekki útbreidd. Einnig hefur komið fram í vefmælingum að notkun á henni er ekki mikil.

Við endurskoðun á vefhandbókinni árið 2014 var efni hennar skipt í sex yfirkafla og 45 undirkafla. Undirkaflarnir skiptust sumir niður í enn fleiri undir-undirkafla. Allt efni vefhandbókarinnar fyllti 140 A4 síður (40 þúsund orð). Meðal efnis voru margar myndir og u.þ.b. tuttugu PDF-skjöl sem voru sérstaklega gerð fyrir vefhandbókina. Þar var einnig að finna mikinn fjölda tengla í alls konar efni sem tengdist umfjöllunarefninu. Því má vera ljóst að umfang vefhandbókarinnar var meira en marga skyldi hafa grunað.

Við breytingar á forsetaúrskurði um skiptingu stjórnarmálefna milli ráðuneyta í Stjórnarráðsins undir árslok 2017 fluttust svo til öll verkefni sem tengjast upplýsingatæknimálum ríkisins til fjármála- og efnahagsráðuneytisins, þar með einnig vefhandbókin. Hún hefur því ferðast frá forsætisráðuneytinu til innarríkisráðuneytisins (2011), síðan til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins (2017) og lokum til fjármálaráðuneytisins sem ber ábyrgð á henni núna.

Heimsóknir á síður vefhandbókarinnar

Eins og fram hefur komið var vefhandbókin fyrst aðgengileg á vefnum ut.is. Þeim vef var lokað sumarið 2017 í kjölfar þess að megnið af efni hans var flutt á nýjan vef Stjórnarráðsins. Ekki eru tiltækar nákvæmar heimildir um fjölda heimsókna á síður vefhandbókarinnar frá þeim tíma sem hún var á ut.is. Það er þó vitað að heimsóknum fjölgaði í aðdraganda kannanna á opinberum vefjum og í kringum námskeið og kynningar sem haldnar voru af innarríkisráðuneytinu fyrir vefstjóra-/umsjónarmenn opinberra vefja.

Við flutninginn á vefhandbókinni á vef Stjórnarráðsins var framsetningu hennar lítillega breytt, þ.e. er að í stað þess að undirkaflar væru hver á sinni síðu voru þeir sameinaðir á eina síðu. Við þessa breytingu var handbókin á fimmtíu og einni vefsíðu, með mjög mismiklum texta.

Frá 1. júlí 2017 til 30. nóvember 2018 (17 mánuðir) voru flettingar á síðum vefhandbókarinnar alls 5.870 (og *unique page views* tæplega 5 þúsund). Notendur höfðu að meðaltali dvalið í 1,45 mínútur á síðunum. Flestar heimsóknir voru á yfirsíðu (þ.e. yfirlitssíðu) vefhandbókarinnar eða um eitt þúsund. Tuttugu mest sóttu síðurnar voru með á bilinu 100 til 250 heimsóknir. Fimm mest sóttu síðurnar voru um undirbúning verkefna, öryggi og aðgengi og nytsemi. Þær síður sem fengu fæstar heimsóknir voru með ríflega fimmtíu flettingar á fyrrgreindum tíma. Flestir skoðuð vefhandbókina í kringum könnun á opinberum vefjum í ágúst 2017 og svo aftur í desember sama ár þegar niðurstöður könnunarinnar voru kynntar. En met í heimsóknum var slegið um miðjan nóvember 2018 þegar send var út könnun til stofnana og sveitarfélaga og spurt um notkun á handbókinni. Þá voru mest 200 flettingar á einum degi.

Að lokum má til gamans geta að flettingar á vef Stjórnarráðsins voru u.þ.b. sex milljónir á þessum 17 mánuðum sem þýðir að flettingar í vefhandbókinni voru 0,1% af þeim.

Fylgiskjal 1 - Póstur til þátttakenda í könnun

Þessi póstur hér að neðan var sendur 13. nóvember 2018.

Sæl(l)

Þessi póstur er sendur á tengiliði hjá stofnunum og sveitarfélögum sem skráðir voru vegna þátttöku í [úttekt á opinberum vefjum 2017](#) (Hvað er spurnið í opinbera vefi?).

Ef þú hefur ekki lengur með vefmál stofnunar/sveitarfélags að gera, vinsamlegast áframsendu póstinn á þann sem hefur tekið við af þér.

Óskað er eftir þátttöku þinn í stuttri könnun á notkun og reynslu af svo kallaðri vefhandbók, það er **handbók um opinbera vefi** sem er á stjornarradid.is/vefhandbok. Það tekur ekki meira en eina eða tvær mínútur að svara. Vinsamlegast **svaraðu fyrir 20. nóvember** nk.

Könnunin er meðal annars gerð til að átta sig á gildi handbókar af þessu tagi.

Svör eru ekki persónugreinanleg.

Niðurstöður verða birtar fyrir lok desember 2018 á stjornarradid.is/vefhandbok.

Þú getur svarað þessum pósti ef þú vilt spyrja eða gera athugasemd annars smellir þú á hnappinn/tengilinn til að svara könnuninni.

Svara könnun

Vefslóð á könnun: <https://goo.gl/pH4bmU>

Með kveðju og fyrir fram þökk fyrir þátttökuna
Björn



Björn Sigurðsson, vefstjóri

Rekstrarfélag Stjornarráðsins
Skuggasundi 3, 101 Reykjavík, Iceland
Sími 545 8800
[Fyrirvari/Disclaimer](#)

Ítrekun var senda 19. nóvember 2018.

Góðan dag

Bestu þakkir til þín ef þú hefur þegar svarað þessari könnun og fyrirgefðu ónæðið.

Ef þú hefur ekki svarað, þá hvet ég þig til þess að gera það fyrir lok dags á morgun, þriðjudag. Það er mjög fljótlegt.

Svara könnun

Vefslóð á könnun: <https://goo.gl/pH4bmU>

Kveðja
Björn

Fylgiskjal 2 – Spurningarform könnunar

Könnun á notkun vefhandbókarinnar

Tilgangur þessarar könnunar er að skoða notkun og reynslu af handbók um opinbera vefi sem aðgengileg er á stjornarradid.is/vefhandbok (var áður á UT-vefnum). Svör eru ekki persónugreinanleg.

* Áskilið

1. Hversu oft hefur þú skoðað vefhandbókina? *

- ☐ Oft
- ☐ Nokkrum sinnum
- ☐ Mjög sjaldan
- ☐ Aldrei (svara þá spurningu nr. 2)

2. Ef þú hefur aldrei skoðað vefhandbókina, hver er ástæðan?

Eftir að hafa svarað þessu eru það aðeins spurningar nr. 6 og 7

- ☐ Vissi ekki af henni
- ☐ Hef ekki þurft á því að halda
- ☐ Annað

3. Hversu gagnlega telur þú vefhandbókina vera?

Gefðu henni einkunn



4. Hvaða efni vefhandbókarinnar hefur þú notað?

Eftirfarandi eru heiti yfirkafila handbókarinnar, þú getur merkt við fleiri en eitt atriði

- ☐ Um undirbúning vefverkefna
- ☐ Um þróun og hönnun
- ☐ Um aðgengi og nytsemi
- ☐ Um notagildi og innihald
- ☐ Um lýðræðisvirktí
- ☐ Um öryggismál
- ☐ Annað

5. Hvernig telur þú að mætti bæta vefhandbókina?

Færðu inn svar

6. Telur þú þörf á handbók fyrir opinbera vefi?

- ☐ Já
- ☐ Veit ekki
- ☐ Nei
- ☐ Annað

7. Annað sem þú vilt koma á framfæri varðandi vefhandbókina

Færðu inn svar

Senda inn