



HVAÐ ER SPUNNIÐ
Í OPINBERA VEFI?

2017



Amennt um úttektina

Hvað er spurnið í opinbera vefi? er úttekt á opinberum vefjum á Íslandi, framkvæmd nú í sjöunda sinn á vegum samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytis og Sambands íslenskra sveitarfélaga (úttektin hefur verið framkvæmd annað hvert ár frá árinu 2005).

Tilgangur úttektarinnar er að greina stöðu opinberra vefja á landinu. Úttektinni er ætlað að veita heildstæða yfirsýn yfir það hvernig opinberir vefir uppfylla kröfur um innihald, nytsemi, aðgengi og rafræna þjónustu og gera opinberum aðilum grein fyrir stöðu sinni í samanburði við aðra.

Markmið úttektarinnar er að meta hvernig vefir hins opinbera standa og styðja við þróun rafrænnar þjónustu í samræmi við stefnu ríkisstjórnarinnar þar að lútandi.

Framkvæmd

Framkvæmdin nú var með svipuðu sniði og í fyrri úttektum. Fram fór mat á vefjunum, framkvæmt af Sjá annars vegar en einnig sjálfsmat stofnananna sjálfra. Niðurstöður matsins voru birtar á vef sem tengiliðir stofnananna fengu aðgang að, hver að sínu svæði.

Matið fór fram 15. ágúst - 8. september 2017. Í kjölfarið, þann 11. september var sendur tölvupóstur til tengiliða með slóð úttektarinnar ásamt notendanafni og lykilorði. Tengiliðir voru beðnir um að svara spurningum um sína stofnun, yfirfara mat á vef og svara spurningum í tengslum við sjálfsmat. Jafnframt var mögulegt að gera athugasemdir við mat ef það var ekki talið endurspeglar vef stofnunarinnar. Lokað var fyrir svörun í byrjun október.

Birting niðurstaðna

Úrvinnsla og framsetning á niðurstöðum úttektarinnar er með svipuðu sniði og í fyrri úttektum. Teknar voru saman helstu niðurstöður og gögn gerð aðgengileg á rafrænan hátt.

Í þessari samantekt um niðurstöður úttektarinnar er aðeins tæpt á því helsta og aðaláhersla lögð á að bera saman heildarniðurstöður á milli ára.

Hægt er að nálgast niðurstöður og hrágögn á vef stjórnarráðsins (www.stjornarradid.is).

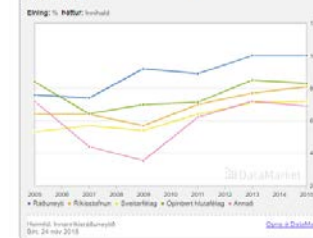
Mælaborð

Á vef stjórnarráðsins er einnig að finna mælaborð sem sýnir helstu niðurstöður í myndum.

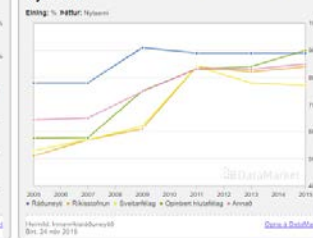
Mælaborðið sækir gögn á vef Datamarket þar sem hægt er að kalla fram upplýsingar um þróun einstakra þátta eftir stofnunum og bera saman.

Samburður á einstökum þáttum hjá öllum stofnunum og sveitarfélögum

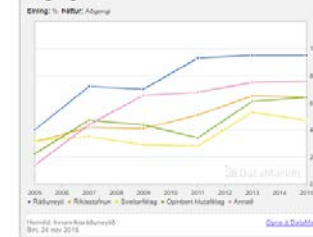
Mynd 1. Allar stofnanir og sveitarfélög - Innihald



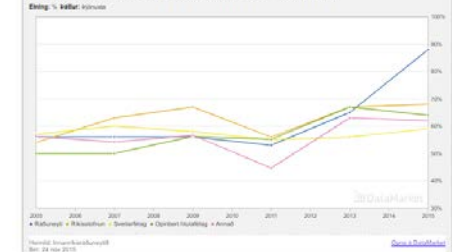
Mynd 2. Allar stofnanir og sveitarfélög - Nýtsemi



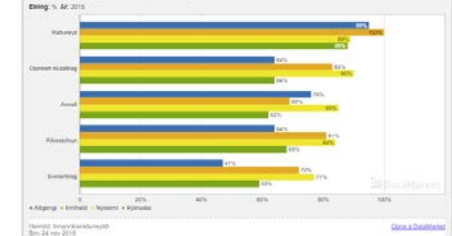
Mynd 3. Allar stofnanir og sveitarfélög - Aðgengi



Mynd 4. Allar stofnanir og sveitarfélög - Þjónusta



Mynd 5. Samburður á þáttum hjá öllum stofnunum og sveitarfélögum - Nýjustu gildi



Helstu fjöldataölur

Í ár voru 239 vefir með í úttektinni. Þetta eru 16 færri vefir en 2015. Alltaf eru einhverjar breytingar á þeim vefjum sem teknir eru út á milli ára, s.s. vegna sameiningar stofnana og eins bætast nýir vefir við. Vefir sveitarfélaganna voru þeir sömu og í úttektinni 2015.

Flokkun á tegundum vefsvæða hefur aðeins verið breytileg eftir árum. Sú breyting er nú að öll ráðuneytin eru með einn sameiginlegan vef og því ekki sér flokkur heldur teljast með ríkisstofnunum. Flokkarnir nú eru því *ríkisstofnun, sveitarfélag, opinbert hlutafélag og annað*.

Eins og áður sagði fengu tengiliðir vefjanna sendan tengil á úttektina, og var þeim falið að svara bakgrunns-spurningum um stofnunina, sjálfsmati á ákveðnum þáttum og yfirferð á mati Sjá. Sú breyting var nú að innihald og nytsemi vefja var sjálfsmat stofnunar en var áður hluti af mati Sjá.

Þetta felur í sér þá breytingu að þeir vefir sem ekki svara fá ekki einkunn fyrir innihald og nytsemi og reiknast þess vegna ekki með inn í heildareinkunn.

Hér er gerð grein fyrir þeim fjölda sem liggur að baki flokkunum sem fjallað er um á næstu síðum til glöggvunar fyrir lesendur

Fjöldi vefja eftir stofnunum og árum							
	2005	2007	2009	2011	2013	2015	2017
Ráðuneyti	14	14	12	10	8	8	
Ríkisstofnanir	154	165	171	157	153	147	145
Sveitarfélög	71	68	72	70	72	71	71
OHF fyrirtæki		2	4	16	8	8	8
Annað	7	13	15	14	24	21	15
Samtals	246	262	274	267	265	255	239

* athugið ráðuneyti eru nú flokkuð með ríkisstofnunum.

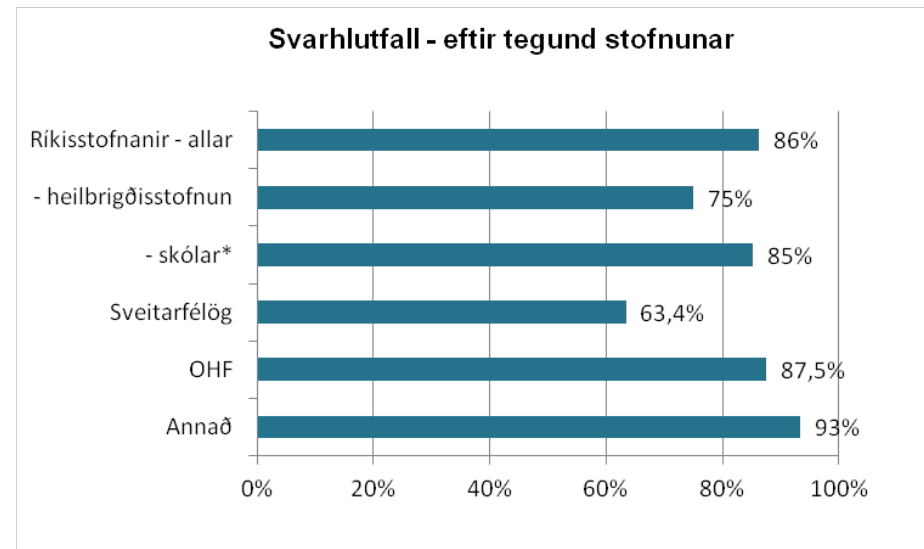
Svarhlutfall

Svarhlutfallið í könnuninni var nú um 80%. Þetta er nokkuð betra en 2015 en þá var það 74%.

191 stofnun sendu inn svör að þessu sinni. Til viðbótar byrjuðu 8 stofnanir að svara án þess að klára endanlega að senda inn og eru þau svör sem komin voru tekin með í úttektinni þar sem við á en reiknast ekki inn í tölur um svarhlutfall. Það voru aftur 40 stofnanir sem ekki tóku þátt með neinum hætti.

45 sveitarfélög skiluðu svörum eða rúmlega 63,4%. Ríkisstofnanir sem svöruðu nú voru 125 eða 86%. Ef horft er á skóla sérstaklega (þ.e. framhaldsskóla og háskóla) skila 29 af 34 svörum, eða 85% en 9 af 12 heilbrigðisstofnunum eða 75%. Bæði skólar og heilbrigðisstofnanir eru annars flokkaðar með ríkisstofnunum. 88% annarra ríkisstofnana skila svörum. Svörum skila 7 af 8 opinberum hlutafélögum (87,5%) og 14 af 15 vefja sem flokkast undir annað (93%).

Fjöldi þeirra sem ekki senda inn svör er 48 eða 20% af öllum sem fengu sendan spurningalista.



*ath - skólar ná yfir framhaldsskóla og háskóla

Um flokkun rafrænnar þjónustu

Áður en helstu niðurstöður úttektarinnar eru skoðaðar þarf að gera grein fyrir því hvernig flokkun á rafrænni þjónustu var háttað. Vefirnir voru flokkaðir í fjóra flokka eftir tegund rafrænnar þjónustu.

Flokkarnir mynda eins konar róf allt frá því að hafa litla sem enga rafræna þjónustu, t.d. einungis uppgefin netföng, upp í að bjóða rafræna málsmeðferð, s.s. íbúagátt sveitarfélags.

Eins og í úttektinni 2015 voru eyðublöð stofnunar tekin inn í dæmið hér til að gefa betri mynd af þjónustustigi hennar og höfðu þau áhrif á endanlega niðurstöðu. Þannig skiptir fjöldi eyðublaða, sem stofnunin hefur í tengslum við hvern þjónustuflokk, máli. Meðaleinkunn eyðublaða gildi svo 20% á móti mati á þjónustustigi.

Flokkarnir eru þessir:

Grunnur (20–25 stig): Vefur er til staðar og þar er að finna upplýsingar og netfang þar sem hafa má samband við stofnunina.

Allir vefirnir í úttektinni uppfylla þetta skilyrði.

Flýttir (40–50 stig): Gögn eru 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: eyðublöð sem hægt er að prenta út, reiknivélar, spurt og svarað virkni, tenglar á sérsíður stofnana.

Afgreiðsla (60–75 stig): Rafrænir ferlar eru notaðir til þæginda fyrir notendur. Hér er oftast notast við einhvers konar innskráningarferli.

Dæmi: eyðublöð sem hægt er að skila á vefnum, spjallborð og vefverslun.

Málsmeðferð (80–100 stig): Fyllilega rafræn málsmeðferð, ákvarðanatataka og skil niðurstaðna. Í þessu felst að notendur þurfa að auðkenna sig, t.d. með veflykli eða rafrænum skilríkjum. Notendur fá einstaklingsmiðaðan aðgang, óska eftir þjónustu og sækja upplýsingar um málsmeðferð og niðurstöður í gegnum vefinn.

Dæmi: 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.

Um gátlistann - sjálfsmat

Eins og í fyrri úttektum skiptist gátlistinn í þrjá meginhluta sem mældu **innihald**, **nytsemi** og **aðgengi**.

Hins vegar var sú breyting gerð nú að gátlistar um innihald og nytsemi byggja á sjálfsmati stofnunar en ykki ytra mati. Gátlistarnir sjálfir eru þó óbreyttir frá síðustu úttekt.

Innihald felur í sér að grunnupplýsingar um stofnunina séu til staðar á vefnum, s.s. heimilisfang, helstu viðfangsefni, lög, reglugerðir og stefnur, markmið eða samþykktir. Einnig hvort fjámálaupplýsingar séu birtar og fundargerðir hjá sveitarfélögum. Spurt var hvort upplýsingar væru í boði á öðru tungumáli en íslensku, hvort hægt sé að nálgast upplýsingar um tengiliði, starfsfólk og deildir, skoða skipurit og, að síðustu, hvort skýrt sé hvar grennslast megi fyrir um laus störf.

Nytsemi felur í sér að spurt er um atriði sem almennt þykja auka notendavæni. Kvarðinn byggir á viðmiðum sem þróast hafa með rannsóknum á notendahegðun og miða að því að vefurinn sé skýr og auðveldur í notkun. Þetta eru atriði eins og framsetning leiðarkerfis, samræmt útlit, hvort tengill á forsíðu sé í boði og markhópatenglar, samræmi í stærð, gerð og lit leturs og leitarvirkni í boði. Einnig er skoðað hvernig vefirnir skiluðu sér í leit á Google. Hér var að auki falast eftir upplýsingum um hvort vefurinn sé sérstaklega hannaður fyrir ólíkar skjástærðir (farsíma, spjaldtölvur eða önnur tæki).

Um gátlistann - aðgengi

Nokkra breytingar voru gerðar á gátlista um **aðgengi** nú frá því sem var 2015. Eins og 2015 byggir kvarðinn á WCAG 2.0 staðlinum en tekur auk þess mið af nýrri tilskipun Evrópusambandsins um aðgengi að opinberum vefsíðum og forritum (nr. 2016/2102/EB).

Sérfræðingar Sjá fóru yfir alla vefina í úttektinni og mátu samkvæmt atriðum í gátlistanum. Niðurstöður voru yfirfarnar af tengiliðum stofnana sem gátu gert athugasemdir eða samþykkt matið.

Aðgengismat

Aðgengismatið byggði að hluta á handvirkum prófunum og að hluta sjálfvirkum.

Gátlistinn endurspeglar mismunandi fatlanir notenda og var leitast við að hann tæki á þeim atriðum sem mestu máli skipta varðandi skert aðgengi, s.s. blindu, sjónskerðingu, hreyfihömlun, heyrnarleysi o.fl.

Vefirnir voru skoðaðir með tilliti til notkunar á skjálesurum en aðgengileg vefhönnun skiptir höfuðmáli þegar kemur að notkun þeirra og endurspeglar því vel hversu aðgengilegur vefur er.

Að auki var notast við sjálfvirk próf Wave toolbar frá Webaim. Sjálfvirk próf gildi 40% á móti handvirku úttektinni.

Um spurningalistann

Spurningalistinn til tengiliða var svo til óbreyttur frá könnuninni 2015. Spurt var um staðsetningu stofnunar, fjölda stöðugilda í stofnuninni og **hversu hátt starfshlutfall færi í að sinna vefnum**.

Þá var eins og áður spurt hvort stofnunin keypti **þjónustu vegna vefmála**, hvort **innri vefur** væri í notkun, hvort og þá hvernig eða með hvaða tóli **umferð um vefinn væri mæld** og nánar um heimsóknartölur. Einnig var spurt hvort notandinn þurfi að **auðkenna sig** til að skoða einhvern hluta vefjarins eða þjónustunnar og þá til hvers. Að auki var spurt með hvaða hætti notandinn sé auðkenndur í upphafi.

Áfram var spurt um mat svarenda á því hve vel stofnunin sinnti vefmálum og hvort **viðhorf notenda** síðunnar væru könnuð með einhverjum hætti.

Eins og áður var spurt um **fjölda eyðublaða** í notkun og svarendur beðnir að flokka eftir gerð og eðli eyðublaðanna, þ.e. hvort þau eru einungis til útprentunar eða sem rafrænir ferlar. Eins og áður hefur komið fram voru þessar tölur notaðar til útreikninga á þjónustustigi stofnunar. Þær stofnanir sem ekki svöruðu fengu því lægri útkomu en hugsanlega var tilefni til.

Spurt var um **forskráningu** á eyðublöð sem gerir notendum mun auðveldara að fylla inn á þau og **sjálfvirka afgreiðslu réttinda** sem felst í að gert er ráð fyrir að íbúar nýti sér þjónustu í stað þess að þeir þurfi allir að sækja um (t.d. að barn er sjálfkrafa skráð fyrir leikskólaplássi án þess að sérstaklega sé sótt um).

Að auki var spurt hvort stofnunin hefði markað sér **vefstefnu** og stefnu varðandi **framsetningu efnis á vef**. Nú var að auki spurt um það hvort hægt væri að skoða **aðgengisstefnu** stofnunar á vefnum.

Um spurningalistann

Spurt var um notkun **opins og frjáls hugbúnaðar** hjá stofnunum. Einnig var spurt hvort boðið sé upp á aðgang að skráargeymslum stofnana í gegnum vefviðmót samkvæmt hugmyndum um **opin gögn** og þá hvort stofnanir nýti sér gátt fyrir opin gögn (sjá - <http://www.opingogn.is/>).

Áfram var leitað eftir upplýsingum um **samskipti** stofnana við notendur vefjarins og þá tækni sem notuð er. Eins og áður var einnig spurt út í **samfélagsmiðla** og hversu virk stofnun er í notkun þeirra.

Að þessu sinni var að auki spurt hvort að stofnanir noti **skýjalausnir** við hýsingu gagna og hvernig hýsingarmálum væri háttað.

Mat á lýðræði

Mat á **lýðræðislegri virkni** var með sama sniði og síðast. Skoðað var hvort til staðar væri virkni sem styður við lýðræðislega þátttöku þar sem notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar. Matið gerði ráð fyrir að fram kæmi með afgerandi hætti í texta að óskað væri eftir innleggi/tillögum frá notendum varðandi þjónustu, starfsemi eða stefnumörkun stofnunar.

Einnig var skoðað hvort notendum væri boðið að **taka þátt í fundum** á vegum stofnunar (útsendingar eða upptökur af fundum).

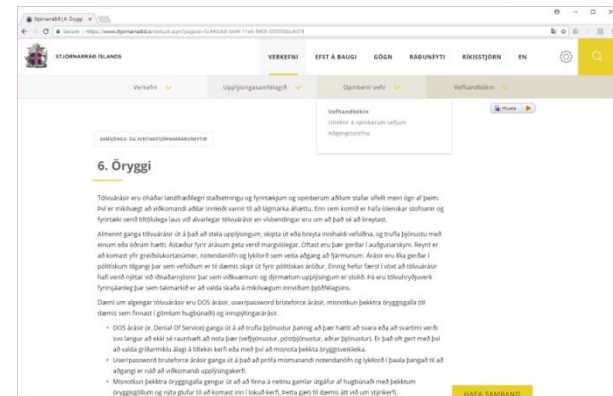
Í þriðja lagi var leitað eftir upplýsingum um hvernig **samráðsferli** sé háttað (tími, afgreiðsla og birting niðurstaðna).

Öryggismál

Eins og 2015 svöruðu stofnanir spurningalista eða sjálfsmati í tengslum við **öryggismál**. Tengiliðir svöruðu spurningum um vef stofnunar, undirliggjandi kerfi og tækniumhverfi.

Ekki er fjallað um niðurstöður úr öryggissjálfsmati hér, en öryggispáttur úttektarinnar var í höndum öryggisérfræðings. Hver stofnun fær afhentar sínar niðurstöður úr öryggismati.

Nánari upplýsingar um öryggismál má finna í Vefhandbókinni á vef stjórnarráðsins (www.stjornarradid.is/verkefni/upplýsingasamfelagid/opin-berir-vefir/vefhandbokin/).



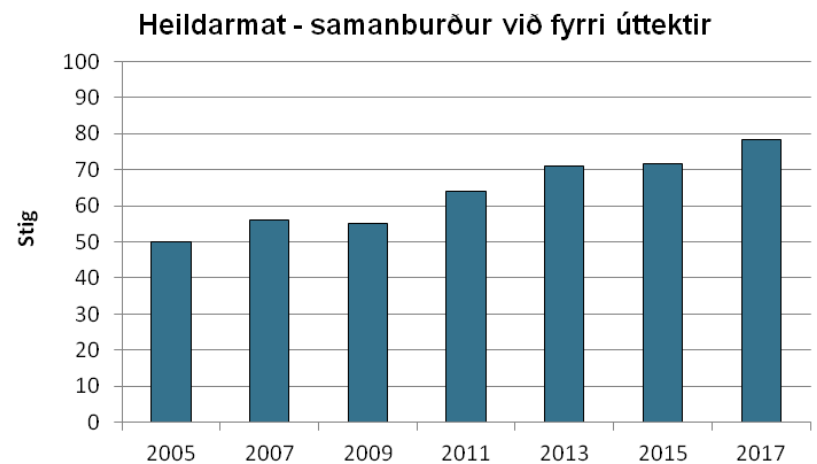
Heildarmat samanburður við fyrri úttektir

Myndin hér til hægri sýnir þróun heildarmats frá því að úttektin var fyrst framkvæmd árið 2005.

Matsþættir eru dregnir saman í eina einkunn, þ.e. innihald, nytsemi, aðgengi og þjónusta en allir þættir fá jafnt vægi.

Heildarmat nú er 78,3 stig sem er nokkur hækkun frá síðustu úttekt en þá var heildarmat 71,8 stig.

Hér á eftir verður mat einstakra þátta skoðað og borið saman við fyrri ár.



Niðurstöður þjónustu og gátlista árin 2005–2017

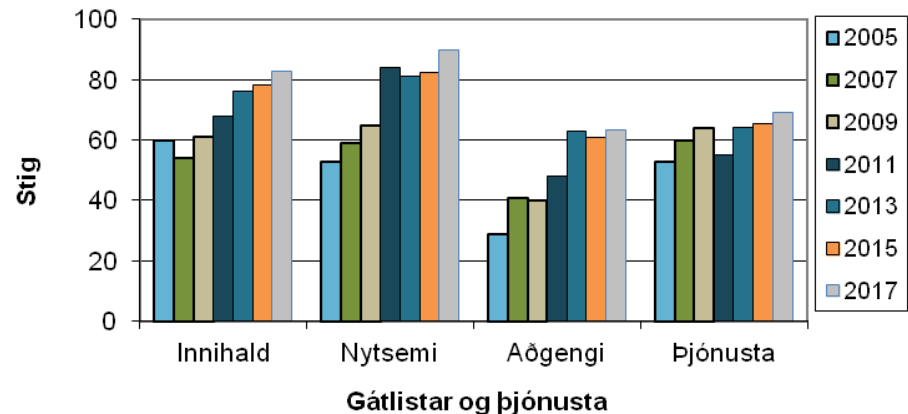
Yfirlit yfir niðurstöður gátlista og þjónustu má sjá hér. Á myndinni sést hvernig þróunin hefur verið á þessum kvörðum öll árin frá fyrstu úttekt 2005.

Hafa þarf í huga að bæði gátlistar og eins útreikningar (sérstaklega þjónustubátturinn árið 2011) hafa tekið einhverjum breytingum á milli úttekta. Stærsta breytingin á aðferðafræði nú felst í því að svör við gátlistum um innihald og nytsemi fengust með sjálfsmati stofnana en ekki ytra mati eins og áður. Mati á þjónustu og aðgengi og útreikningum var hins vegar eins háttað nú og árið 2015 þó gátlisti um aðgengi hafi tekið nokkrum breytingum nú.

Allir þættir hækka nokkuð milli ára núna og er þróunin enn stígandi. Innihaldið hækkar í 83 stig en var 78,3 árið 2015. Nytsemin hækkar mest úr 82,3 stigum í 90 stig nú. Aðgengið hækkar einng úr 61 stigi í 63,5 stig og snýr við lítilegri lækkun síðast. Þjónustan hækkar einnig nokkuð, er nú 69 stig en var 65,5 stig 2015.

Eins og komið hefur fram eru alltaf einhverjar breytingar á því hvaða vefir eru teknir út á milli ára. Bæði á það við hvaða stofnanir eða vefir eru teknir út og eins breytingar á vefjunum sjálfum. Nýir vefir verða til og stöðug þróun á sér stað. Nánar er fjallað um hvern þátt hér á eftir.

Niðurstöður gátlista og þjónustu eftir árum



Heildarmat 2017

Hér má sjá heildarmat eftir tegundum stofnana. Flokkun stofnana (eða vefjanna) hefur tekið nokkrum breytingum á milli úttekta. Eina breytingin nú er sú að ráðuneyti eru ekki sér flokkur eins og hefur verið en flokkast nú með ríkisstofnunum. Flokkarnir nú eru því; *ríkisstofnun*, *sveitarfélag*, *opinbert hlutafélag* og *annað*. Til að sýna betur sambærilegar stofnanir eru heilbrigðisstofnanir og skólar dregnir sérstaklega fram (sem annars heyrir undir flokkinn *ríkisstofnun*).

Þeir vefir sem flokkast undir *annað* eru ýmist sérvefir (ekki vefur stofnunar) eða aðilar með sérhæft hlutverk.

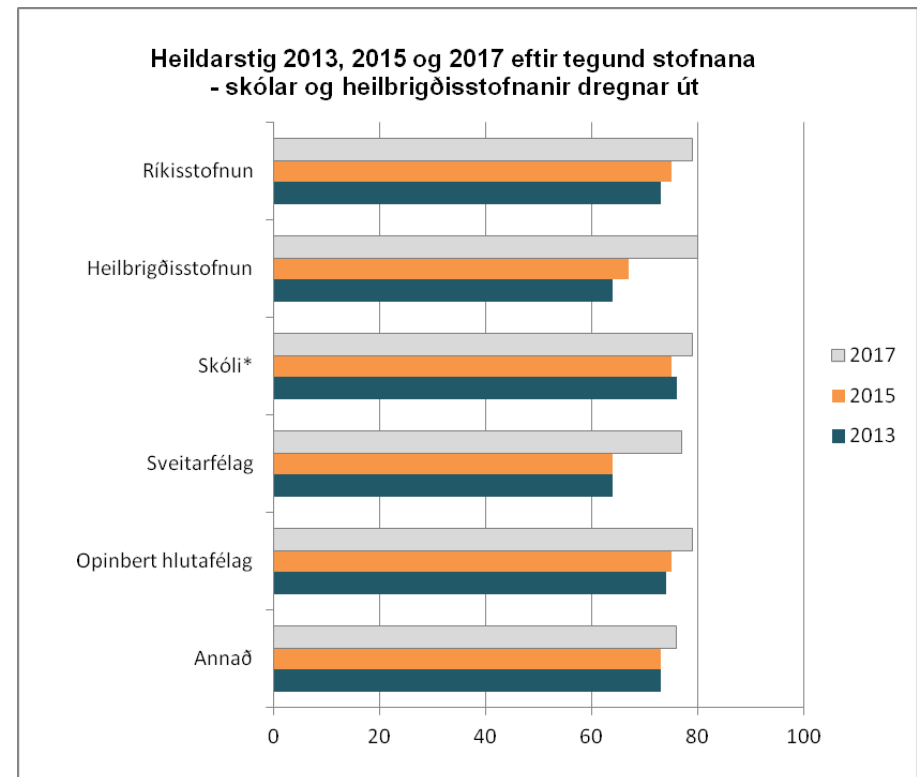
Það er ánægjulegt að sjá að meðaltal allra flokka hækkar á milli ára. Flokkarnir eru einnig nokkuð jafnir.

Ríkisstofnanir eru með tæp 79 stig og hækka um 4 stig. Heilbrigðisstofnanir fá tæp 80 stig núna og hækka um 13 stig. Skólarnir fá nú 79 stig og hækka um 4 stig.

Opinber hlutafélög fá 79 stig nú og hækka um 4 stig.

Vefir sem flokkast undir *annað* hækka einnig eða um 3 stig og fá nú 76 stig.

Sveitarfélögin hækka nokkuð eða um 13 stig og fá nú 77 stig (mest hækkun ásamt heilbrigðisstofnunum).



*ath - skólar ná yfir framhaldsskóla og háskóla

Heildarmat 2017

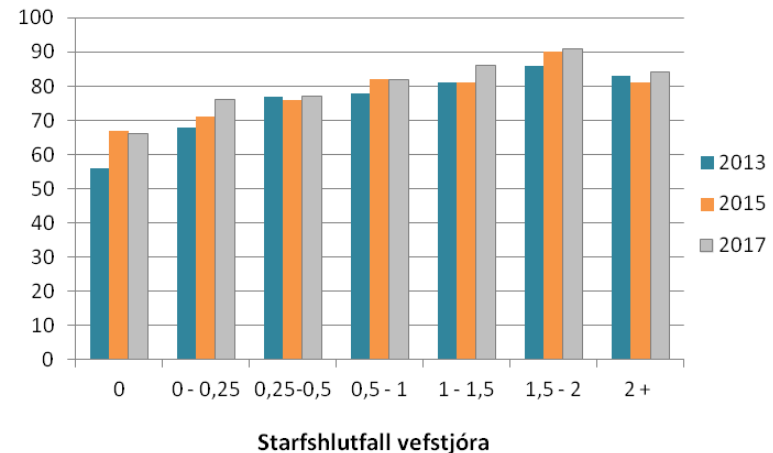
Eins og fram hefur komið í fyrri úttektum þá er fylgni milli árangurs stofnunar og þess hversu hátt starfshlutfall sinnir vefumsjón.

Stofnanir þar sem hálf stöðugildi eða meira sinnir vefumsjón koma best út með yfir 85 stig að meðaltali. Heildarmat fer hækkandi í tengslum við starfshlutfall í vefumsjón en lækkar svo lítillega þegar það er komið yfir tvö stöðugildi. Mest hækkun milli ára er hjá stofnunum með 0-0,25 stöðugildi í vefmálum eða rúmlega 5 stig. Stofnanir með 1-1,5 fylgja þar fast á eftir með tæplega 5 stiga hækkun. Annars eru litlar breytingar milli ára.

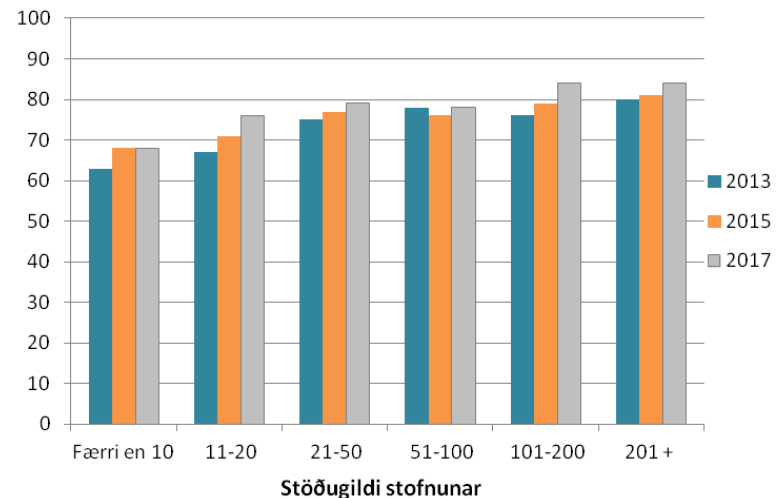
Sömu sögu er að segja um árangur í tengslum við stærð stofnunar en stofnanir með yfir 21 stöðugildi eru með um 78 stig eða hærra. Stofnanir með yfir 100 stöðugildi koma hér best út með um 84 stig.

Mesta hækkun er 5 stig hjá stofnunum með 11-20 stöðugildi og stofnunum með 101-200 stöðugildi. Stofnanir með færri en 10 stöðugildi standa í stað.

Heildarmat - eftir starfshlutfalli í vefumsjón



Heildarmat - eftir stærð stofnunar



Heildarmat 2017

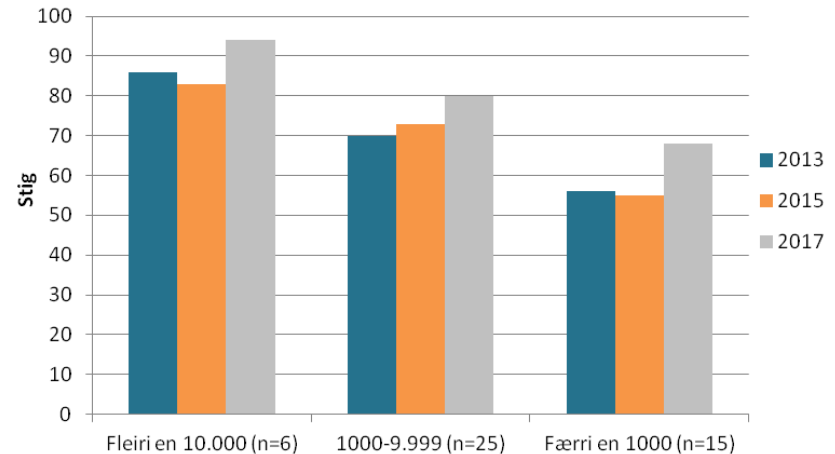
Mjög jákvæð þróun kemur í ljós hjá sveitarfélögunum. Nokkur munur er á árangri ef litið er á sveitarfélögin út frá stærð þeirra eða íbúafjölda. Stærri sveitarfélögin með 10.000 íbúa eða fleiri eru að standa sig langbest með 94 stig í heildarmati. Þau minnstu með undir 1.000 íbúum fá um 68 stig en þau hækka engu að síður mest eða um 13 stig. Stærstu sveitarfélögin 6 hækka einnig nokkuð eða um 11 stig og sveitarfélög með 1000-9.999 íbúa hækka um 7 stig.

Þegar einstakir þættir eru skoðaðir má sjá að stærstu sveitarfélögin standa betur að vígi á öllum kvörðum. Verst koma minnstu sveitarfélögin út í aðgengi og þjónustu.

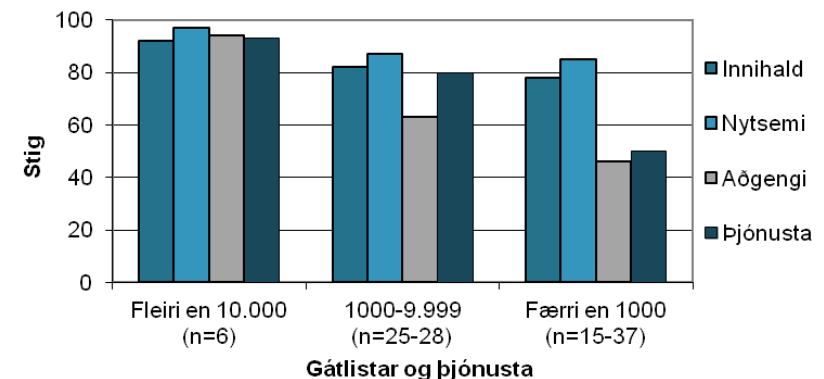
Eins og áður hefur komið fram var sú breyting á að kvarðar um innihald og nytsemi byggja á sjálfsmati. Það eru því ekki öll sveitafélögin inn í útreikningum þar. Kvarðar um aðgengi og þjónustu byggja aftur á ytra mati eins og áður og því ná þær tölur yfir öll 71 sveitarfélögin.

Þessar niðurstöður gefa vísbendingu um að sveitarfélögin séu að taka sig á þar sem heilt yfir hækka sveitarfélögin á öllum kvörðum. Stærsta stökkið er í aðgengi en þar hækka sveitarfélögin um 25, 11 og 6 stig í stærðarröð.

Heildarskor - eftir stærð sveitarfélaga



Niðurstöður gátlista og þjónustu eftir stærð sveitarfélaga 2017



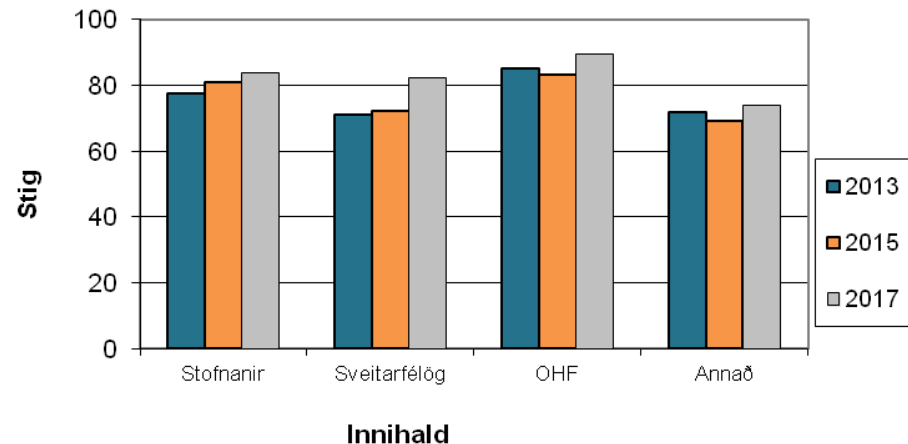
Innihald - sjálfsmat

Innihaldskvarðinn er óbreyttur frá úttektinni 2015, hins vegar svöruðu stofnanir sjálfar gátlistanum núna eins og áður hefur komið fram. Inn í tölunum fyrir 2017 eru því aðeins þær stofnanir sem sendu inn svör sem þarf að hafa í huga og getur haft áhrif á útkomuna núna.

Opinber hlutafélög eru hæst á innihaldskvarðanum með rúm 89 stig. Stofnanir eru með með tæp 84 stig en sveitarfélögin fylgja fast á eftir með 82 stig. Vefir sem flokkast undir annað reka lestina með tæp 74 stig. Það kemur ekki á óvart þar sem þeir vefir eru oft annars eðlis en aðrir í þessari úttekt.

Allir flokkar hækka á milli ára. Sveitarfélögin hækka mest eða um 10 stig. Opinber hlutafélög hækka um rúm 6 stig, vefir sem flokkast undir annað um tæp 5 stig en stofnanir hækka um tæp 3 stig.

Innihald eftir tegund stofnunar



Það er ánægjulegt að sjá sveitarfélögin hækka mikið en að sama skapi umhugsunarefni að aðrir hækki minna. Það ætti að reynast öllum auðvelt að uppfylla innihaldsviðmiðin þar sem um er að ræða upplýsingar eða efni á vefjunum.

Nytsemi - sjálfsmat

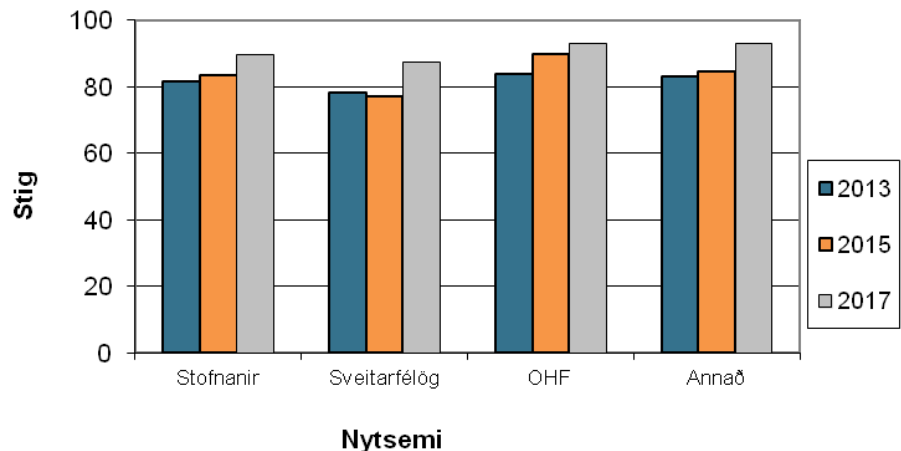
Nytsemiskvarðinn er einnig óbreyttur frá 2015 en hér var einnig um sjálfsmat stofnunar að ræða nú en var ytra mat áður. Inn í tölunum fyrir 2017 eru því aðeins þær stofnanir sem sendu inn svör sem þarf að hafa í huga og getur haft áhrif á útkomuna.

Hér koma opinber hlutafélög og vefir sem flokkast undir annað best út með tæp 93 stig. Stofnanir eru með tæplega 90 stig en sveitarfélögin með tæp 88 stig.

Allir flokkar hækka á nytsemiskvarðanum frá því sem var 2015. Sveitarfélögin hækka mest eða um rúm 10 stig. Vefir sem flokkast undir annað hækka einnig um rúm 8 stig og stofnanir um 6 stig. Opinber hlutafélög hækka líka um tæp 3 stig.

Eins og áður var spurt um það hvort vefir væru sérstaklega hannaðir fyrir farsíma, spjaldtölvur eða önnur tæki. Að auki var gefið stig fyrir að í boði væri farsíma-vefur eða skalanlegur (e. *responsive*) vefur. Hægt var að fá aukastig fyrir að bjóða upp á app fyrir þjónustu stofnunar eða einhvern hluta vefjarins.

Nytsemi eftir tegund stofnunar



Hér er einnig gaman að sjá að allir flokkar hækka á milli úttekta. Sveitarfélögin mest en einnig aðrir.

Aðgengi - breytingar

Eins og fram kom hér að framan voru nokkrar breytingar gerðar á aðgengiskvarðanum núna frá því sem var 2015.

Matið er enn tvíþætt, þ.e. bæði handvirk og sjálfvirk úttekt og byggir eins og áður á alþjóðlegum stöðlum (WCAG 2.0) í samræmi við stefnu stjórnvalda.

Gátlistinn var hins vegar yfirfarinn og aðlagður að nýrri tilskipun um aðgengi að opinberum vefsíðum og forritum nr. 2016/2102/EB sem tekið hefur gildi í Evrópusambandinu.

Aðildarríkjum er gefinn frestur til 23. september 2018 til að innleiða ákvæði hennar en ekki er ljóst hvenær tilskipunin verður tekin upp í EES-samninginn sem Ísland á aðild að.

Aðgengismat

Í sjálfvirkri úttekt var stuðst við Wave toolbar frá Webaim en handvirk úttekt byggðist á áður nefndum gátlista sem tekur á helstu þáttum sem huga þarf að svo vefir séu aðgengilegir öllum.

Matið var hert nokkuð nú miðað við fyrri ár þar sem að gera má ráð fyrir að stofnanir hafi haft nægan aðlögunartíma svo vefir þeirra megi uppfylla aðgengisskilyrði og eins að temja sér þau vinnubrögð sem nauðsynleg eru til að gera vefi aðgengilega öllum.

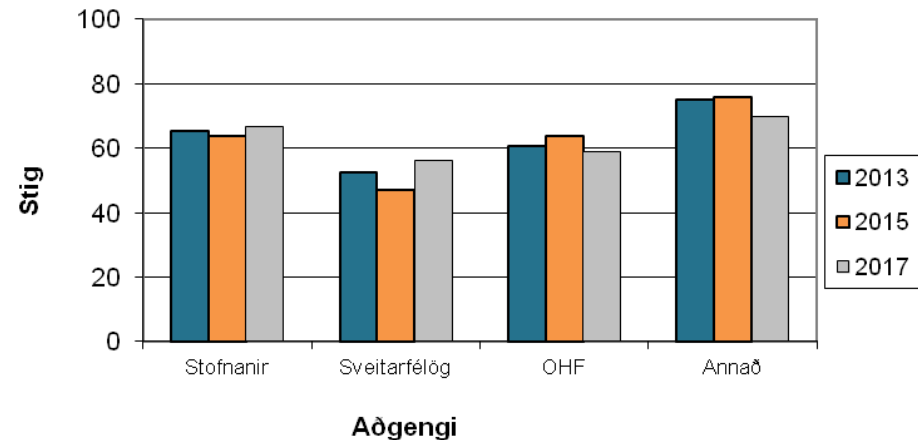
Aðgengi

Vefir sem flokkast undir annað fá flest stig eins og 2015 eða um 70 stig nú. Stofnanir fá tæp 67 stig. Opinber hlutafélög fá nú 59 stig en sveitarfélögin reka lestina með rúm 56 stig.

Þrátt fyrir lægst stig eru það sveitarfélögin sem hækka mest eða um 9 stig. Stofnanir hækka einnig en um 3 stig. Vefir sem flokkast undir annað lækka aftur á móti um 6 stig og opinber hlutafélög lækka um 5 stig.

Eins og áður sagði var matið að mörgu leyti strangara nú en áður hefur verið og því ekki skrítið að einhver lækkun sé. Það verður aftur að teljast afar góður árangur að hækka þrátt fyrir strangara mat.

Aðgengi eftir tegund stofnunar



Þjónusta

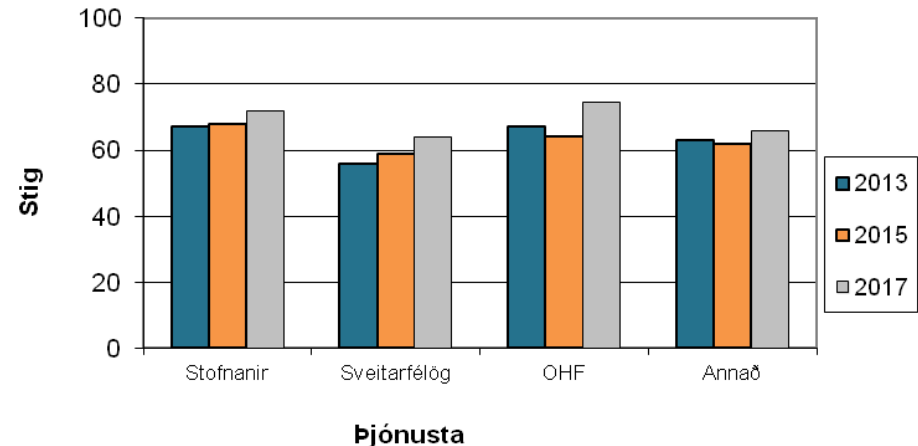
Mat á rafrænni þjónustu var með sama hætti og í úttektinni 2015 þar sem byggt var á stigi þjónustunnar (flýtir, afgreiðsla, málsmeðferð) ásamt fjölda og tegunda eyðublaða í boði.

Opinber hlutafélög fá tæp 75 stig hér en stofnanir 72 stig. Vefir sem flokkast undir annað fá 66 stig en sveitarfélögin fá nú 64 stig.

Séu niðurstöður bornar saman við niðurstöður frá 2015 sést að allir hafa bætt sig nokkuð. Opinber hlutafélög mest eða um 10 stig og sveitarfélögin um tæp 5 stig. Stofnanir og vefir undir annað hafa svo bætt sig um 4 stig.

Þetta er afar ánægjuleg þróun og sérstaklega gaman að sjá að sveitarfélögin hækka nokkuð. Það á þó enn við að betur má ef duga skal og alltaf rúm til bóta. Eins og áður hefur komið fram eru það frekar minni sveitarfélög sem þyrftu að taka sig á í rafrænni þjónustu, þau stærri standa sig almennt betur.

Þjónusta eftir tegund stofnunar



Rafrænt lýðræði

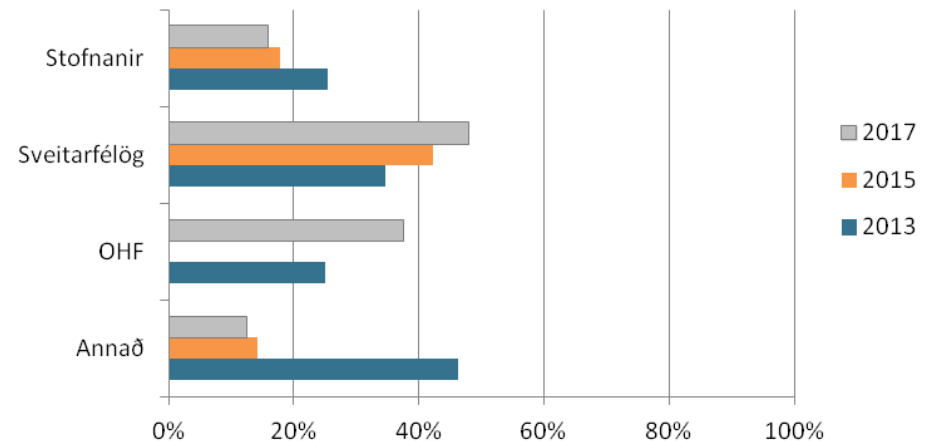
Mat á rafrænu lýðræði stofnana var með sama sniði og 2015. Metið var hvort á vefjunum væri virkni sem styður við rafrænt lýðræði, en átt er við virkni sem felur í sér að notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar.

Í matinu nú var gengið út frá því að lýðræðisvirkni ætti ekki við hjá upplýsingagáttum eða sérvefjum. Allir aðrir voru metnir með sama hætti og áður.

Til að fá stig hér var nauðsynlegt að fram kæmi í texta að sérstaklega væri óskað eftir innleggi frá notendum varðandi ákveðin mál eða ákvarðanir stofnunar. En einnig var tekið tillit til þess ef óskað var eftir ábendingum varðandi starfsemi eða þjónustu stofnunar, það þurfti þó að koma skýrt fram í texta.

Nokkrar breytingar eru milli ára hér, sveitarfélögin hafa bætt sig en tæp 48% þeirra bjóða upp á slíka virkni. OHF hafa tekið stórt stökk upp í 37,5%. Aðeins 16% stofnana bjóða upp á virkni sem styður við rafrænt lýðræði en 12,5% þeirra vefja sem flokkast undir annað.

Virkni sem styður við rafrænt lýðræði
- eftir tegund stofnunar



Hér hefur hugtakið *rafrænt lýðræði* eða *virkni víða* skilgreiningu eins og áður hefur komið fram og miðar að því að allar stofnanir geti fallið inn í sama ramma.

Eins og fyrr var lagt í hendur stofnana að gera athugasemdir og greina frá því ef þessi þáttur þótti ekki eiga við um viðkomandi stofnun. Þessar athugasemdir eru yfirfarnar og munu nýtast til frekari þróunar mats á rafrænu lýðræði á opinberum vefjum.

Rafrænt lýðræði

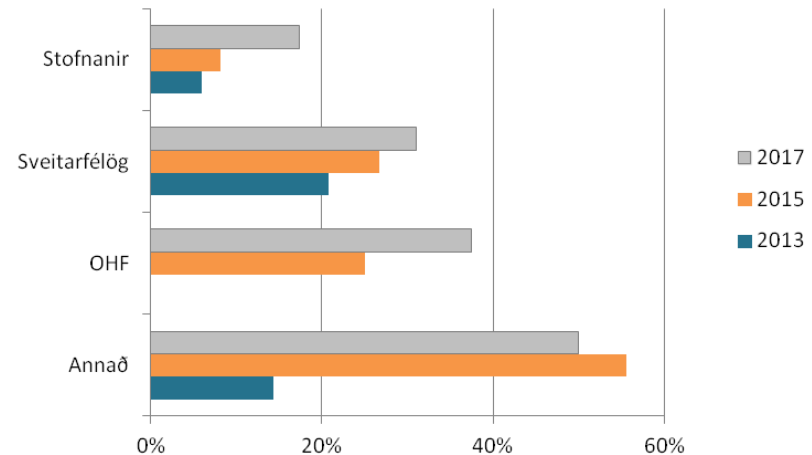
Í tengslum við rafrænt lýðræði var skoðað hvort stofnanir byðu að notendur gætu tekið þátt í fundarhöldum eða atburðum sem haldnir eru á vegum stofnunarinnar. Bæði fékkst stig hér fyrir að bjóða beinar útsendingar af fundum og eins upptökur.

Einhverjar breytingar eru hér milli ára, fleiri sveitarfélög og stofnanir bjóða nú upp á rafræna fundi eða 31% og 17,4% nú. Nú bjóða 37,5% opinberra hlutafélaga upp á rafræna fundi en 50% vefja sem flokkast sem annað.

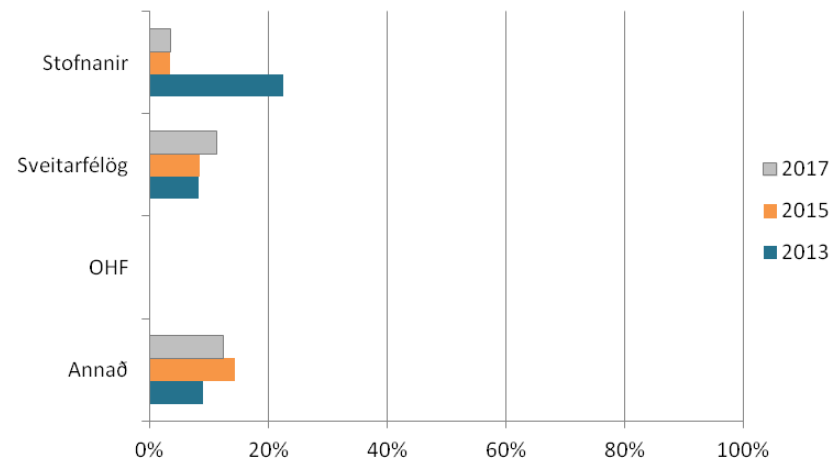
Einnig var skoðað hvort á vefjunum megi finna upplýsingar um það hvernig samráðsferlum er háttað (þ.e. upplýsingar um hversu lengi samráðsferlið stendur yfir, hvernig athugasemdir eru afgreiddar og með hvaða hætti niðurstöður eru svo birtar opinberlega).

Hér eru litlar breytingar frá 2015. Rúmlega 11% sveitarfélaganna birta slíkar upplýsingar en aðeins um 3,5% stofnana og 12,5% vefja sem flokkast undir annað. Samráðsupplýsingar er ekki að finna á vefjum opinberra hlutafélaga frekar en fyrri ár.

Rafrænir fundir - eftir tegund stofnunar



Upplýsingar um samráðsferli - eftir tegund stofnunar



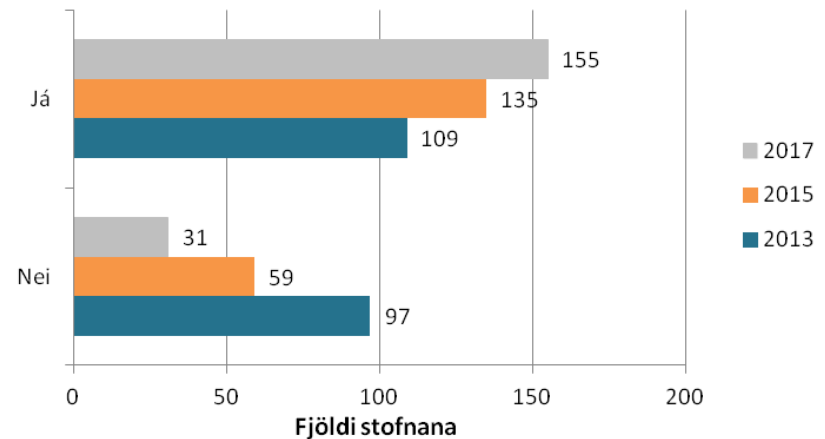
Samskipti

Stofnanir voru spurðar út í notkun samfélagsmiðla.

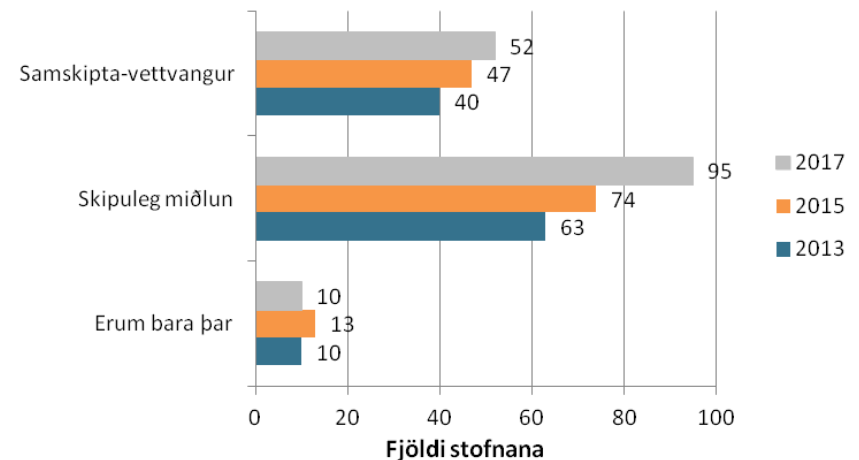
Af þeim sem svara segjast 155 stofnanir vera skráðar á samfélagsmiðil, nokkur aukning frá 2015 þegar þær voru 135. Hins vegar svarar 31 stofnun því neitandi.

Af þeim stofnunum sem nota samfélagsmiðla segjast nú 52 nota þá sem gagnvirkan samskiptavettvangur við notendur og 95 nota samfélagsmiðla til skipulegrar miðlunar fréttu og upplýsinga frá stofnuninni. 10 segjast vera þarna án þess að nýta miðilinn sem slíkan (fyrir kom að stofnanir merktu við fleiri en einn valmöguleika í svörum hér).

Er stofnunin skráð á samfélagsmiðil?



Hversu virk er stofnunin?



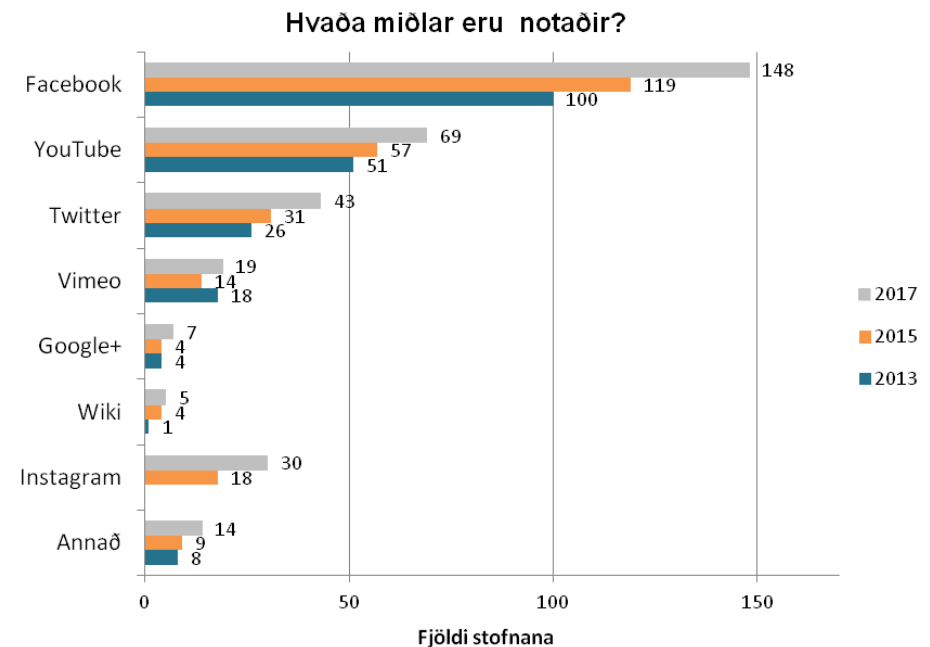
Samskipti

Einnig var spurt hvaða miðlar það væru sem helst væru notaðir. Sumar stofnanir nota fleiri en einn samfélagsmiðil og jafnvel fleiri en tvo eða þrjá miðla.

Eins og fyrri ár er *Facebook* sá miðill sem oftast er nefndur en 148 stofnanir nota *Facebook*. *YouTube* er einnig töluvert notað en 69 stofnanir nýta þann miðil núna. 43 stofnanir nota *Twitter* en 19 *Vimeo*. *Instagram* er einnig nokkuð notað en 30 stofnanir segjast nota þann miðil.

Færri stofnanir nota *Google+* eða 7 og 5 nota svo *Wiki* í sínu starfi.

Að auki nýta 14 stofnanir aðra miðla en þetta eru miðlar eins og *Flickr*, *Pinterest* og *LinkedIn* en einnig nefna 6 stofnanir *Snapchat* sem er nýjung frá 2015.



Vefir og smærri tæki

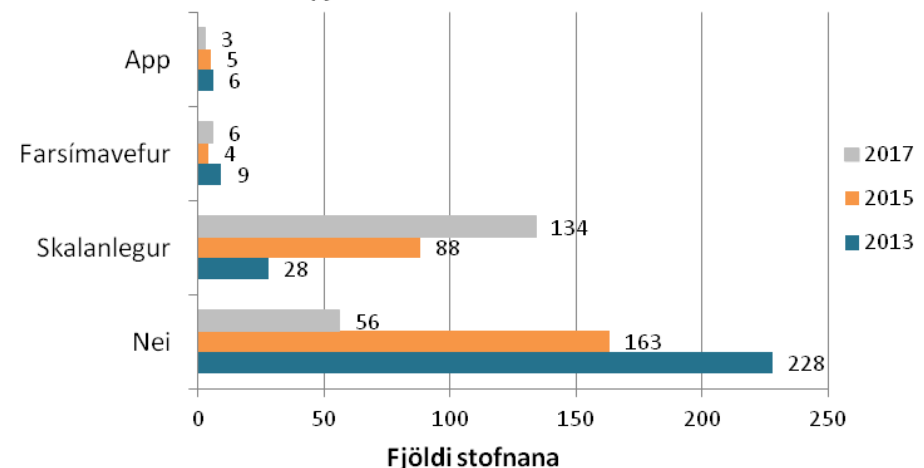
Í mati á nytsemi er spurt um það hvort að vefurinn sé sérstaklega hannaður fyrir farsíma, spjaldbömur eða önnur tæki. Kröfur notenda eru sífellt að aukast hvað þetta varðar og tækninni fleygir fram og því fróðlegt að fylgjast með þróun hér.

Gefið var stig ef vefurinn var skalanlegur (*e. responsive*) og eins ef í boði var sérstakur farsímavefur. Að auki fékkst aukastig (taldist ekki til frádráttar) ef í boði var app fyrir hluta vefjarins eða þjónustu stofnunar.

Greinilegt er að stofnanir átta sig á hversu mikilvægt þetta er en mikil aukning er á skalanlegum vefjum. Nú eru 134 vefir skalanlegir en þeir voru 88 árið 2015. Mun færri virðast gera sérstaka farsímavefi eða nýta sér smáforrit eða app.

56 stofnanir svara þessari spurningu neitandi en árið 2015 voru það 163.*

Er vefurinn sérstaklega hannaður fyrir farsíma, spjaldbömur eða önnur tæki?

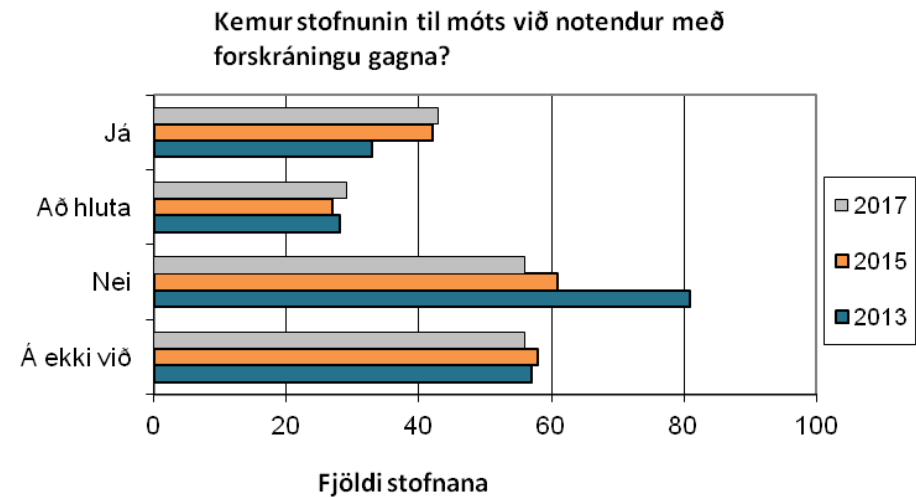


*þessi spurning var hluti af sjálfsmati stofnunar nú en ytra mat 2015.

Forskráning gagna

Stofnanir voru spurðar hvort komið væri til móts við notendur með forskráningu eða skráningu á eyðublöð og form með forskráningu gagna.

Það eru ekki miklar breytingar á svörum hér frá því sem var 2015. Svörin sýna að 43 stofnanir gera svo að fullu nú og 29 að hluta, samanborið við 42 og 27 árið 2015. Nú svara 56 spurningunni neitandi en það gerði 61 stofnun árið 2015.



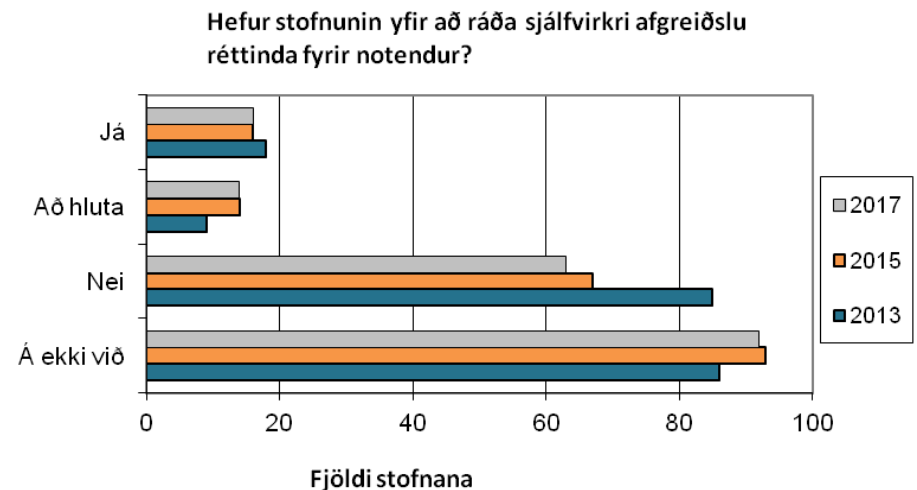
Sjálfvirk afgreiðsla réttinda

Stofnanir voru einnig spurðar hvort þær hefðu yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda fyrir notendur (þannig að þjónustunotandi er sjálfkrafa skráður fyrir þjónustu án þess að sérstaklega sé sótt um).

Fjöldi þeirra sem svara þessari spurningu játandi er óbreyttur frá 2015 eða 16 stofnanir sem segjast gera það að fullu en 14 að einhverju leyti. 63 stofnanir svara spurningunni neitandi en 92 telja þetta ekki eiga við um sína stofnun.

Myndin sýnir að nánast engar breytingar hafa orðið frá árinu 2015.

Hér getur verið um mikinn tímasparnað að ræða fyrir bæði þjónustuþega og stofnanir og felur í sér betri og notendavænni þjónustu. Svo ekki sé talað um aukið traust og ánægju notenda með stofnunina.



Vefmælingar

Vefmælingar teljast til lykilmælikvarða í tengslum við að halda úti vef. Litlar breytingar hafa orðið á þeim fjölda stofnana sem mælir umferð. 138 stofnanir segjast mæla umferð sem eru færri en 2015 (57 svара neitandi en 44 svара ekki). Eins og áður kom fram greina margar stofnanir frá því að þetta standi til bóta.

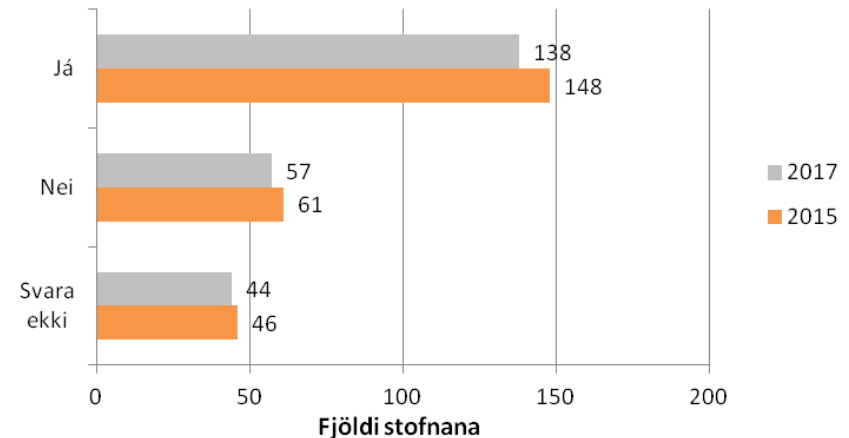
Heimsóknartölur eru mikilvægt innlegg til þess að læra að þekkja hegðun notenda. Þessar upplýsingar nýtast við þróun og eru nauðsynlegar til þess að setja skýr markmið.

Mælitæki sem notuð eru

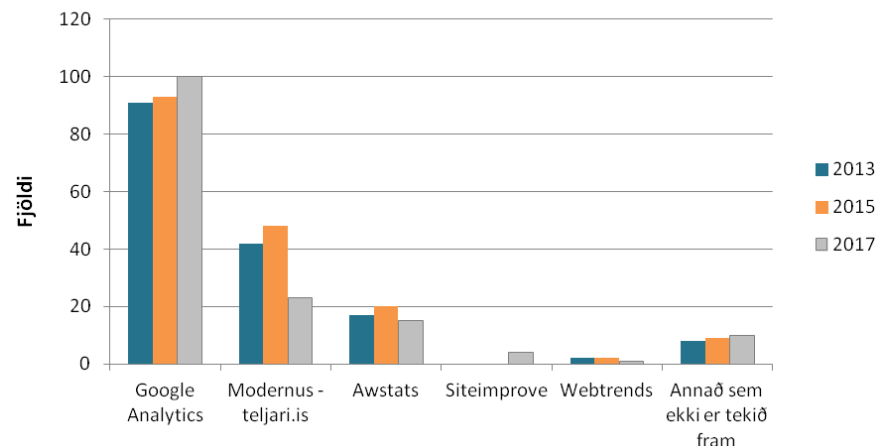
Í framhaldi var spurt að því hvaða tól væru notuð til vefmælinga. Hér ber að athuga að einhverjir nota fleira en eitt tól til að fylgjast með umferð. Myndin hér sýnir hvaða tól eru notuð 2013, 2015 og 2017. Hægt var að merkja við hvaða tól er í notkun en einnig var hægt að skýra frá því ef fleiri en eitt er notað.

Flestir nota Google Analytics eða 100 stofnanir en 23 stofnanir nota Modernus (Teljari.is). 15 stofnanir nota Awstats, 4 nota Siteimprove og 1 stofnun nefnir Webtrends. Hjá þeim sem nefna annað tól er oft um að ræða innbyggð tól í vefumsjónarkerfi.

Er umferð um vefinn mæld?



Hvaða mælitæki eru notuð til vefmælinga



Vefmælingar

Fjöldi notenda

Þær stofnanir sem mæla og fylgjast með umferð voru einnig spurðar um fjölda gesta, innlita og flettinga á sínum vefjum. Ljóst er að mikill fjöldi notenda skoðar opinbera vefi á degi hverjum.

Þessar tölur ber að skoða varlega þar sem kerfin sem notuð eru til mælinga eru misjöfn og hugsanlegt að mælingar séu ekki eins milli stofnana. Einnig ber að hafa í huga að af þeim sem mæla umferð um vefina gáfu ekki allir upp heimsóknartölur. Hins vegar gefur þetta innsýn í notkun og sýnir þörfina á að halda úti góðum vef.

Hér skal enn lögð áhersla á það að allar stofnanir ættu að fylgjast með umferðartölum um vefina sína. Ýmis ókeypis töl eru í boði og því ætti kostnaður ekki að vera fyrstaða.

Meðaltal heimsókna

Til að gefa betri hugmynd um þann fjölda notenda sem er um að ræða eru teknar saman tölur sem sýna meðalfjölda notenda á vef (miðað við svör þeirra stofnana sem gáfu upp heimsóknartölur):

	2013	2015	2017
→ Á ári	130.000	180.000	206.000
→ Á mánuði	10.800	15.000	17.000
→ Á viku	2.500	3.500	4.000

Miðgildi fyrir árið **2017 er 56.643** – helmingur vefja fær fleiri heimsóknir en helmingur færri.

Vefmælingar og lykiltölur eru mikilvægt innlegg þegar kemur að þróun og rekstri vefja og nytsamlegt hjálpartæki allra vefstjóra. Umferðartölur gefa innsýn í þarfir og hegðun notenda og gefa vísbendingar um hvernig betur má nálgast sett markmið.

Auðkenni

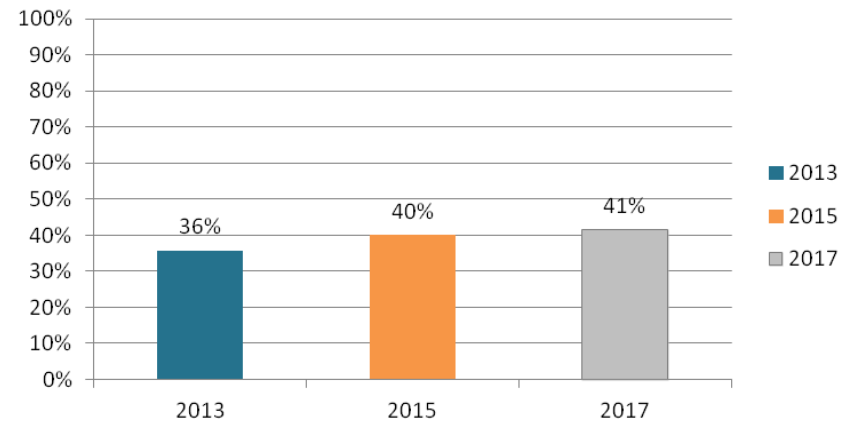
Spurt var hvort notandi þyrfti að auðkenna sig til þess að skoða einhvern hluta vefjarins eða þjónustu í tengslum við hann. Litlar breytingar eru hér á milli ára eins og myndin sýnir.

Til hvers þarf að auðkenna sig

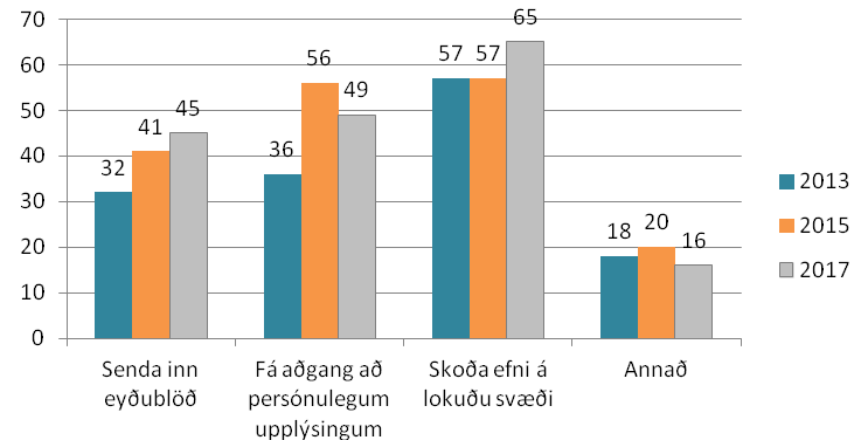
Í framhaldi var spurt að því til hvers notendur þyrftu að nota auðkenningu. Hægt var að haka við fleiri en einn möguleika þannig að sumir vefir nýta auðkenningu vegna allra svarmöguleika en sumir aðeins vegna eins.

Flestir nú, eins og fyrri ár, nota auðkenningu til að notendur geti skoðað efni á lokuðu svæði eða 65 stofnanir. Færri veita aðgang að persónulegum upplýsingum. Nú eru það 49 stofnanir en voru 56 árið 2015. Aðeins fleiri nota auðkenningu þegar senda á inn eyðublöð eða 45 nú en voru 41 árið 2015.

Hlutfall stofnana sem nota auðkenni



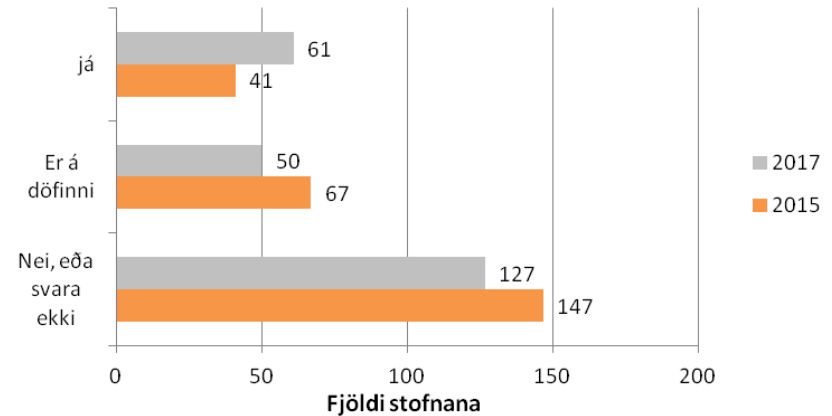
Til hvers þarf notandi að auðkenna sig



Vefstefna

Stofnanir voru spurðar út í stefnumótun varðandi vefinn. 61 stofnun hefur markað sér vefstefnu sem eru 20 fleiri en 2015. Að auki segja 50 að það sé á döfinni. Það má því segja að hér sé þróunin nokkuð jákvæð þó sannarlega megi gera betur.

Hefur stofnunin markað sér vefstefnu?



Einnig var spurt um hvort stofnanir hefðu sett sér stefnu um framsetningu efnis á vefnum. 74 stofnanir sögðust hafa gert það samanboreið við 50 stofnanir árið 2015.

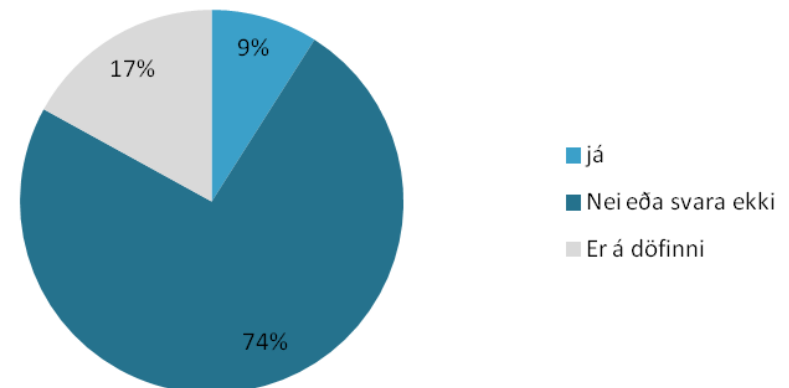
Er hægt að skoða aðgengisstefnu stofnunar á vefnum?

Aðgengisstefna

Nú var einnig spurt hvort að hægt væri að skoða aðgengisstefnu stofnunar á vefnum.

22 stofnanir birta aðgengisstefnu á vef sínum og 41 til viðbótar segir það vera á döfinni eða samtals 26%. 176 svara neitandi eða svara ekki spurningunni.

Í samræmi við auknar kröfur til vefja hvað varðar aðgengi allra að upplýsingum og þjónustu er mikilvægt að skýra frá stefnu stofnana þar að lútandi.



Innri vefur og viðhorf

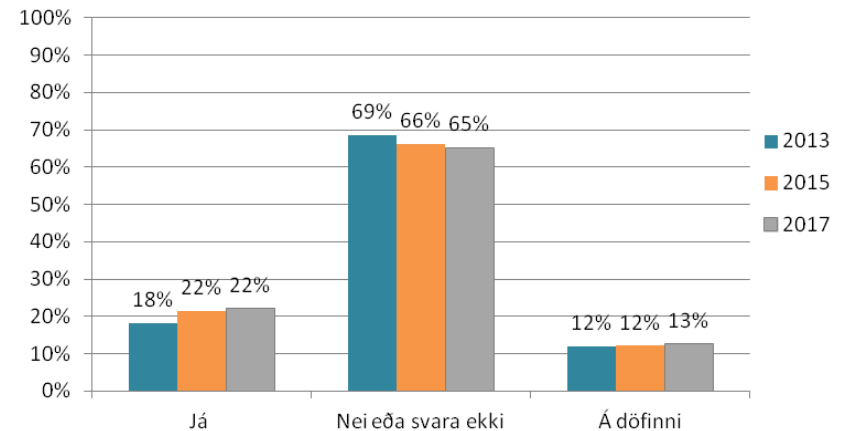
Viðhorf notenda

Aftur var spurt sérstaklega að því hvort viðhorf notenda vefjanna væru könnuð. Hér eru nánast engar breytingar að sjá frá fyrri árum. 22% stofnana segjast kanna viðhorf notenda vefjanna með einhverjum hætti og 13% segja það vera á döfinni.

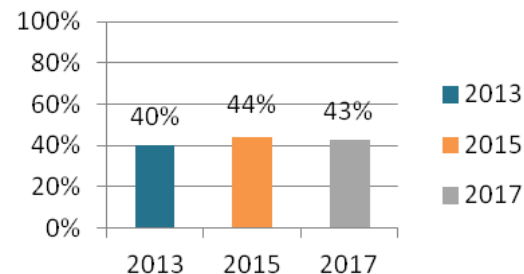
Innri vefir

Litlar breytingar er að sjá hvað varðar innri vefi stofnana. 43% stofnana hafa innri vef en það var 44% árið 2015.

Eru viðhorf notenda könnuð ?



Hlutfall með innri vef



Hýsing og skýjalausnir

Hýsing og skýjalausnir

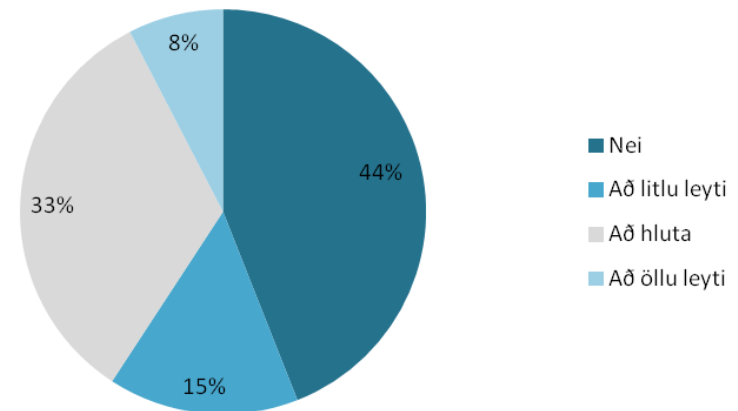
Spurt var út í það hvernig hýsingarmálum er hagað hjá stofnunum og þá sérstaklega notkun skýjalausna. Ekki hefur verið spurt um þetta áður og sýna myndirnar því aðeins svör frá 2017.

44% þeirra sem svara segjast ekki nota skýjalausnir við hýsingu gagna en 8% að öllu leyti. 48% gera það að hluta eða litlu leyti.

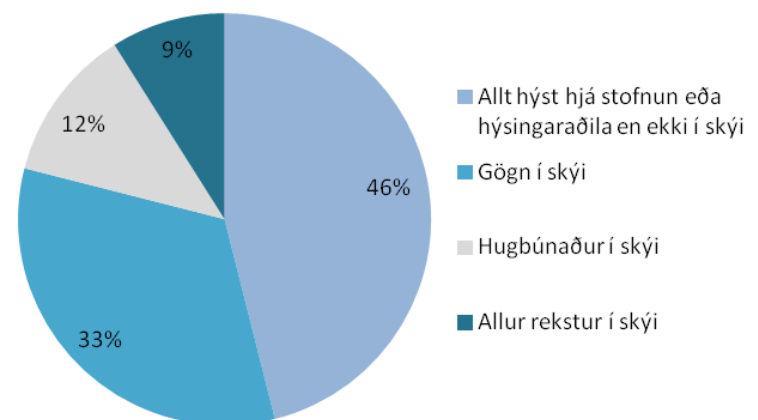
Í framhaldinu var spurt nánar út í það hvernig hýsingu væri háttað.

Hjá 46% stofnana er allt hýst hjá stofnuninni sjálfri eða hýsingaraðila. 33% eru svo með gögn í skýi en 12% með hugbúnað í skýi. 9% eru með allan rekstur í skýi.

Notar stofnunin skýjalausnir við hýsingu gagna?



Hvernig er þeirri hýsingu háttað?



Efstu ríkisvefirnir

Teknir eru saman vefir sem fá flest stig í flokki ríkisvefja (stofnanir, ohf og annað).

Hér er um að ræða heildarmat, þar sem ein einkunn er gefin fyrir alla þætti gátlistans (innihald, nytsemi, aðgengi og þjónusta), en hver þáttur fær jafnt vægi.

Fimm hæstu vefirnir fá 99 og 98.

Flest stig í flokki ríkisvefja 2017

Neytendastofa (99)
Þjóðskrá Íslands (99)
Ríkisskattstjóri (98)
Stjórnarráðið (98)
Háskóli Íslands (98)

Efstu sveitarfélagsvefirnir

Með sama hætti eru teknir saman þeir vefir sem fá flest stig í flokki sveitarfélagavefja.

Hér er um að ræða heildarmat, þar sem ein einkunn er gefin fyrir alla þætti gátlistans (innihald, nytsemi, aðgengi og þjónusta), en hver þáttur fær jafnt vægi.

Fimm hæstu vefirnir hjá sveitarfélögum eru með 98 og 96 stig.

Flest stig í flokki sveitarfélagsvefja 2017

Fljótsdalshérað (98)

Reykjavíkurborg (98)

Kópavogsbær (98)

Akureyri (96)

Reykjanesbær (96)

Bestu vefirnir

Eins og undanfarið eru veittar viðurkenningar fyrir bestu vefina í tveimur flokkum; annars vegar fyrir besta ríkisvefinn og hins vegar besta sveitarfélagsvefinn.

Efstu vefirnir í hvorum flokki voru lagðir fyrir dómnefnd sem ákvað hvaða vefir skyldu hljóta viðurkenningu að þessu sinni. Dómnefndin fékk lista yfir efstu vefina í stafrófsröð og án upplýsinga um niðurstöður stiga. Dómnefnd hafði frjálssar hendur við að meta þá þætti sem réðu úrslitum en sérstök áhersla var lögð á viðmót og notendaupplifun.

Dómnefndina 2017 skipuðu Marta Lárusdóttir, lektor í tölvunarfræði við HR og sérfræðingur í viðmótshönnun, Margrét Kristín Sigurðardóttir, forstöðumaður almannatengsla hjá Samtökum iðnaðarins og Tinni Sveinsson próunarstjóri hjá 365 miðlum.

Niðurstaða dómnefndar 2017

Besti ríkisvefurinn

Stjórnarráðið

Besti sveitarfélagsvefurinn

Reykjavíkurborg

Að lokum

Heildarmat → hækkun á öllum kvörðum

Frá upphafi hefur þróunin verið jákvæð upp á við og heldur áfram í þá átt en hækkunin nú er 6,5 stig.

Allir matsþættir hækka milli ára sem sýnir að þróunin er í rétta átt. Sveitarfélögin eru hástökkvarar að þessu sinni og hafa bætt sig verulega á öllum kvörðum.

Sérstaklega ánægulegt er að sjá að aðgengi hækkar milli ára, þrátt fyrir breytingar á gátlistanum og hertu mati. Aðgengismatið er auk þess ítarlegt og gefur góða mynd af ástandinu. Mikilvægt er þó að halda áfram á sömu braut, auknar kröfur verða gerðar til opinberra vefja á næstu misserum og þá er mikilvægt að vera tilbúinn.

Úttekt í stöðugri þróun

Eins og áður hefur komið fram er matið og úttektin öll í stöðugri þróun. Gátlistar hafa alltaf tekið einhverjum breytingum á milli úttekta en að þessu sinni eru aðrir kvarðar en aðgengiskvarðinn óbreyttir, þó innihald og nytsemi séu nú sjálfsmat stofnunar.

Áfram veginn!

Alltaf er rúm fyrir umbætur. Stóru áskoranirnar framundan eru aukin rafræn þjónusta og aðgengilegri vefir. Kröfur um aukið rafrænt samráð og samskipti við notendur eru líka sífellt að verða meiri en þar má sannarlega gera betur.

→ Nýtum tækifærin

Eins og alltaf er nauðsynlegt að hver og ein stofnun skoði niðurstöður úttektarinnar út frá eigin markmiðum og forsendum. Þar leynast tækifærin til að gera betur.

Verkfæri vefstjórans

Vefhandbókin á vef stjórnarráðsins veitir gagnlegar upplýsingar um vefmál og þar er einnig að finna útlistun á aðferðafræði við mat á opinberum vefjum í þessari úttekt. Hvoru tveggja eru gagnleg verkfæri fyrir vefstjóra opinberra vefja til að halda áfram að gera betur.