



Hvað er spurnið í opinbera vefi 2011?



Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	1
1. Samantekt.....	2
2. Inngangur	2
3. Aðferð	3
4. Þátttakendur.....	3
5. Mælitæki	4
6. Úrvinnsla.....	7
7. Niðurstöður	10
7.1. Samanburður við fyrri úttektir	10
7.2. Meðalstig eftir gerð	11
7.3. Lýðræði.....	12
7.4. Vefumsjónarkerfi.....	12
7.5. Stöðugildi.....	13
7.6. Stærð stofnunar	13
7.7. Heildarniðurstöður	13
7.8. Bestu opinberu vefirnir 2011.....	13
7.9. Hástökkvarar.....	15
7.10. Nánari upplýsingar.....	16
8. Umræður	17
8.1. Athugasemdir sem komu fram við framkvæmd úttektar 2011	17
8.2. Til umhugsunar fyrir næstu úttekt 2013	18
8.3. Fljótlegar úrbætur	19
9. Lokaorð.....	20
10. Viðauki A: Heildareinkunn vefja	21
11. Viðauki B: Spurningalistinn 2011.....	27

1. Samantekt

Úttektin „Hvað er spurnið í opinbera vefi“ var gerð í fjórða skiptið á árinu 2011. Alls voru skoðaðir 267 vefir ráðuneyta, ríkisstofnana og sveitarfélaga. Metið var samkvæmt gátlista hve vel vefirnir uppfylltu kröfur um innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu. Framkvæmd úttektar var með sama sniði og áður en efnisatriði hvers þáttar voru endurskoðuð í samræmi við breyttar kröfur og tækni. Höfðu opinberir vefir bætt sig í öllum þáttum frá síðustu úttekt nema þjónustu en skýrist það af breyttri matsaðferð. Ef litið er til óbreyttrar matsaðferðar er þjónusta óbreytt milli úttekta. Almennt er hægt að segja að opinberir vefir séu farnir að bæta sig að nýju og hækka miðað við fyrri kannanir. Fimm hæstu sveitarfélagsvefirnir í úttektinni voru Reykjavíkurborg (88 stig), Mosfellsbær (80 stig), Seltjarnarnes (77 stig), Garðabær (74 stig) og Akureyri (72 stig). Fimm hæstu ríkisvefirnir í úttektinni voru Neytendastofa (95 stig), Tryggingarstofnun ríkisins (92 stig), Tollstjóri (91 stig), Háskólinn á Akureyri (88 stig) og Fiskistofa (88 stig).

2. Inngangur

Tilgangur úttektarinnar er að greina stöðu vefja opinberra aðila og sveitarfélaga á Íslandi. Er þetta í fjórða sinn sem úttekt af þessu tagi er framkvæmd en áður voru sambærilegar úttektir gerðar á árunum 2005, 2007 og 2009.

Markmið úttektarinnar er að meta hvernig vefir hins opinbera uppfylla kröfur um innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu, gefa stofnunum möguleika á að bera sig saman við aðra sambærilega aðila og gefa upplýsingar um hvernig staða rafrænnar þjónustu er á vefum hins opinbera.

Við framkvæmd úttektarinnar að þessu sinni var úttektarlisti uppfærður í samræmi við reynslu fyrri úttekta, breyttar áherslur í vefþjónustu og þær athugasemdir sem komu fram við síðustu úttekt.

Við vinnslu á spurningalista fyrir árið 2011 var ákveðið að veita sérstaklega mörg tækifæri fyrir tengiliði að koma með athugasemdir ef einhverjar væru. Var þá mögulegt að koma með athugasemdir við einstakar spurningar en einnig við könnunina í heild sinni. Var það gert þar sem ljóst er að vefumhverfi opinberra stofnana á Íslandi er flókið og erfitt að reikna með öllum möguleikum, og alltaf einhverjir sem ekki munu falla í hina fyrirfram ákveðnu svarmöguleika.

Nokkrar breytingar hafa orðið á stofnunum á milli kannanna. Nokkur ráðuneyti höfðu verið sameinuð. Þá hafði einnig verið nokkuð um sameiningar á stofnununum, meðal annars höfðu margar heilbrigðisstofnanir sameinast. Þá voru nú skoðaðar stofnanir sem höfðu verið settar á stofn með mjög ákveðin og takmörkuð verkefni sem flest tengdust á einhvern hátt efnahagshruninu. Orðið stofnun er í þessari skýrslu notað sem samheiti yfir ráðuneyti, ríkisstofnanir og sveitarfélög.

3. Aðferð

Verkefnishópur óskaði eftir tengiliðum hjá stofnunum vegna verkefnisins um miðjan október. Hlutverk tengiliða var að yfirfara gátlista og svara sjálfsmatsspurningum. Settur var á fót verkefnishópur en í honum voru Guðbjörg Sigurðardóttir hjá innanríkisráðuneyti, Halla Björg Baldursdóttir hjá Þjóðskrá Íslands og Björn Sigurðsson og Sigrún Ólafsdóttir hjá forsætisráðuneyti. Starfsmenn Deloitte sem komu mest að verkefninu voru Tryggvi R. Jónsson og Jón Kristinn Ragnarsson.

Eftir að gátlisti hafði verið uppfærður var komið að Deloitte að fara yfir umrædda vefi og svara spurningum 2 til 9.4 í spurningalista (sjá viðauka B).

Niðurstöður úttektar voru settar inn í vefkönnunarkerfi ásamt gögnum úr úttekt 2009. Vefkönnunin var forprófuð af nokkrum aðilum.

Þann 18. nóvember var sendur tölvupóstur til 267 tengiliða þar sem þeim var bent á að fara inn á ákveðna vefsíðu til að taka þátt í vefkönnuninni „Hvað er spurnið í opinbera vefi 2011?“ Í þeim pósti var notendanafn og lykilorð sem tengiliðir þurftu að nota til að geta svarað sínum hluta vefkönnunarinnar.

Vefkönnuninni er hægt að skipta í tvo þætti, annars vegar sá hluti þar sem tengiliðir þurfa að svara spurningum um eigin stofnun þ.e. sjálfsmatshluta og hins vegar þar sem tengiliðir fóru yfir niðurstöður á úttekt Deloitte. Gafst tengiliðum tækifæri til að fara yfir niðurstöður og koma með athugasemdir, auk þess sem tengiliðir höfðu niðurstöður frá 2009 til hliðsjónar við margar spurningar. Tillit var tekið til athugasemda t.d. varðandi tímabil sem vefmælingar náðu yfir. Þá gafst svarendum einnig tækifæri til að koma með almennar athugasemdir um vefkönnunina og úttektina.

Frá upphafi var ákveðið að stefnt yrði að háu svarhlutfalli, enda hafði verið góð þátttaka í þau skipti sem könnunin hafði farið fram. Sendar voru sjálfvirkar áminningar til þeirra sem ekki höfðu lokið könnuninni. Þegar nokkrir slíkir tölvupóstar höfðu verið sendir á tengiliði var hafist handa við úthringingar. Gáfu þessi símtöl þá tækifæri til að heyra í svarendum og þá heyra hvort einhver vandamál hefðu komið upp. Var tengiliðum einnig gert ljóst að tækju þeir ekki þátt í vefkönnuninni myndi þeirra stofnun samt vera hluti af úttektinni.

Þegar frestur var liðinn til svörunar á vefkönnuninni um miðjan desembermánuð voru gögn fengin og hafist handa við að vinna úr þeim. Hófst sú vinna á því að taka tillit til athugasemda og leiðréttinga sem borist höfðu til Deloitte. Þá var einnig tekið til við að setja upp formúlur til að reikna einkunn fyrir hvern vef og hún borin saman við útkomu fyrri kannana.

4. Þátttakendur

Alls voru teknir út 267 vefir og voru þeir flokkaðir í opinberar stofnanir (157), sveitarfélög (70), ráðuneyti (10), þjónustugáttir (14) og opinber hlutafélög/annað (16). Flokkurinn sérvefir sem var í fyrri könnun var færður undir opinber hlutafélög/annað. Svarhlutfall var 92% í sjálfsmatshluta og yfirferð á úttekt.

Misjafnt var hversu hátt hlutfall svaraði ákveðnum spurningum í sjálfsmatshlutanum, frá 90% niður í 65% fyrir almennar spurningar, en spurningar sem tengjast vefmælingum voru með lakara svarhlutfall eða frá 45% til 47%. Svarhlutfall um fjölda eyðublaða var einnig í lægra lagi eða 39% til 57% eftir gerð eyðublaða.

Alls voru 43% stofnana með starfsmann sem sinnir vefmálum (t.d. ritstjóri vefs eða vefstjóri), en þar af voru 6% með starfsmann í fullu starfi, en 37% með starfsmann í hlutastarfi. Algengast er að starfsmenn sem sinna öðrum verkefnum sjái um vefi (40%) en aðeins 5% kaupa þessa þjónustu að öllu leyti frá þjónustuaðila. 60% stofnana kaupa einhverja þjónustu af þjónustuaðila, s.s. þarfagreiningu eða forritun.

Aðeins 40% voru með innri vef í notkun en 3% til viðbótar voru með slíkan vef í smíðum. Af þeim sjö sem voru með slíkan vef í smíðum 2009 höfðu tveir lokið við smíðina, tveir voru enn að smíða en þrír voru ekki með innri vef. Auk þess höfðu tíu aðilar af þeim sem ekki höfðu innri vef 2009 komið sér upp slíku 2011.

65% stofnana sögðust mæla umferð á vef sínum með einhverjum hætti. Algengasta mælitækið var Google Analytics (40%), Modernus (22%), AWStats (8%) en önnur mælitæki voru notuð af færri en 10 aðilum og voru meðal annars Webtrends og Webalizer.

76% vefja voru settir upp í vefumsjónarkerfi af einhverju tagi. Algengasta vefumsjónarkerfið var Eplica en önnur kerfi (s.s. Nepal, Moya, Dacoda, Joomla, WordPress, Lisa, Drupal) voru nefnd í mikið færri tilfellum. Athygli vekur að fimmtungur vefja er settur upp í öðrum vefumsjónarkerfum en þeim sem tilgreind voru sem bendir til að margir noti önnur kerfi eða sérsníðaðar lausnir frá ýmsum aðilum. Af þeim 38 kerfum sem nefnd voru undir „annað“ komu aðeins átta fyrir oftast en einu sinni.

76 vefir nota auðkenningu af einhverju tagi, flestir til að skoða efni á lokuðu svæði (31) en einnig til að fá aðgang að persónulegum upplýsingum (18), senda inn eyðublöð (11) og annað (14). Mismunandi aðferðir eru notaðar til að auðkenna, þar á meðal 12 auðkenning RSK, 15 rafræn skilríki, 12 senda lykilorð í heimabanka, 12 senda lykilorð í almennum pósti og 31 senda lykilorðið í tölvupósti.

Nokkrir aðilar báðust undan því að taka þátt í vefkönnuninni. Voru þeir allir hvattir til að taka þátt og þeim gerð grein fyrir að þrátt fyrir að þeir myndu ekki taka þátt í sjálfsmatinu (hluta vefkönnunarinnar) myndi vefurinn samt vera hluti af matinu. Þá voru aðilar sem töldu að þeirra stofnun ætti ekki að vera hluti af þessari könnun. Þeim athugasemdum var komið til verkefnishópsins sem tók ákvörðun um hvort viðkomandi athugasemd ætti rétt á sér.

5. Mælitæki

Ljóst var að nokkrar spurningar í öllum flokkum úr síðustu könnun áttu ekki lengur við. Þess vegna var ákveðið að leggjast í rýnivinnu til að uppfæra spurningalistann. Tekið var tillit til ábendinga sem komu fram á fundum SKÝ sem haldnir höfðu verið á árinu 2010 og tillögum frá faghópi SKÝ um rafræna opinbera þjónustu.

Í rýnivinnunni voru nokkrar spurningar teknar út, nokkrar spurningar voru sameinaðar en margar spurningar voru óbreyttar milli 2009 og 2011. Spurningar höfðu verið lítið breyttar frá 2005. Ýmsar ástæður, svo sem tíðarandi, breytt viðhorf, tæknilegar breytingar og „tíska“ gerðu sumar spurningar úreltar á tímabilinu og tekið var tillit til þess við rýni á spurningalistanum. Ljóst er að þegar um slíkan lista er að ræða munu ávallt vera einhverjar spurningar sem hægt er að halda fram að eigi ekki lengur við.

Svörun skiptist í tvo hluta, það er að segja svör tengiliða (sjálfsmat) og hins vegar sú úttekt sem Deloitte framkvæmdi (gátlisti) og tengiliðir höfðu tækifæri til að gera athugasemdir við.

Innihald: Spurningar um innihald voru mjög sambærilegar við fyrri úttektir. Nokkrar spurningar voru sameinaðar öðrum þar sem talið var að verið væri að spyrja um of sambærilega hluti. Sumar spurningar voru þrengdar til að reyna frekar að ná kjarnanum fram. Teknar voru út spurningar sem voru of almennar til að geta talist nýtilegar til að greina í sundur vefi.

Nytsemi: Við upphaf verkefnis var ljóst að nokkrar spurningar voru ekki nýtilegar lengur og voru nokkrar spurningar fjarlægðar. Til dæmis var vægi leitar á vefsíðu lækkað vegna aukinnar notkunar Google. Þar með er staðbundin leit á vefsíðum ekki jafnt mikilvæg þar sem Google getur í sumum tilfellum gefið betri niðurstöður en leitarvél á viðkomandi vef.

Aðgengi: Í könnuninni frá 2009 var notast við 17 atriði til að meta hvernig staðið væri að aðgengi. Talsverð gagnrýni hafði komið fram á fyrri aðferðafræði við mat á þessum þætti og var mati á aðgengi því breytt umtalsvert. Notaðar voru vefþjónustur¹ (checkers) og skráður fjöldi villna sem komu í ljós. Skyldar voru eftir spurningar sem talið var að væri ekki hægt að athuga með þessum hætti. Þessar sjálfvirku athuganir mátu meðal annars hvort vefsíðurnar hefðu verið rétt stilltar hvað varðar upplestur á vefsíðum til dæmis með merkingum á myndum. Var það metið sem svo að þessi aðferð gæti reynst vel þar sem líklegt má telja að veftól af þessu tagi séu í stöðugri þróun til samræmis við kröfur sem gerðar eru til vefja og nýrrar tækni og staðla á þessu sviði. Þeir athugarar sem valdir voru hafa verið notaðir í alþjóðlegum úttektum, meðal annars á vegum Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, þar sem aðgengi er hluti af þeim atriðum sem meta þarf á mörgum mismunandi vefjum. Við val á athugurum var tekið tillit til þess hve aðgengilegar niðurstöður þeirra væru fyrir vefumsjónarmenn svo þeir gætu metið og lagfært villur á vefsvæðum sínum. Þá er einnig litið til þess að hér er um að ræða frjálsan og opinn hugbúnað sem metur kóða samkvæmt alþjóðlegum viðmiðum og stöðlum á borð við WCAG 2.0. Mjög mikilvægt er að stöðlum um aðgengi sé fylgt til að lestrartæki m.a. fyrir blinda nýtist sem best.

Þjónusta: Þegar spurt er um fjögur stig þjónustu er ljóst að allir vefir uppfylla fyrsta stig, þar sem einungis er krafist netfangs eða annarra upplýsinga til að hafa samband við viðkomandi stofnun. Var sú spurning þess vegna tekin út. Annars stigs þjónusta er sú sem flýttir þjónustu en þar er leitað að eyðublöðum sem hægt er að prenta út, fyrirspurnarformum sem hægt er að senda inn, skráningum á póstlista eða spurt og svarað virkni. Þriðja stigs þjónusta er þegar rafrænir ferlar eru til staðar til þæginda fyrir notendur. Þar er til dæmis um að ræða gagnvirk eyðublöð, spjallborð eða vefverslun. Fjórða stigs þjónusta er þegar um rafræna málsmeðferð er að ræða. Þar er til að mynda leitast eftir einhverju formi af „Mínum síðum“ þar sem notandi skráir sig inn, getur sent inn umsóknir og fylgst með stöðu þeirra á netinu. Þegar kom að úrvinnslu á gögnum var ákveðið eftir nokkrar umræður að takmarka ekki mat á þjónustu við eiginlega vefi stofnunar heldur taka með þjónustuvefi þó þeir væru ekki hluti af eiginlegum vef stofnunarinnar. Gagnrýnt var í fyrri könnun að mælikvarðinn væri of einfaldur þar sem til dæmis þyrfti aðeins eitt eyðublað með rafrænni málsmeðferð til að fá fullt hús stiga. Brugðist var við þeirri gagnrýni með að nýta upplýsingar úr sjálfsmati um fjölda eyðublaða á hverju þjónustustigi.

Lýðræði: Leitast átti við að fá heildarmynd af þeirri þjónustu sem opinberir aðilar bjóða á vefnum til að stuðla að aukinni notkun vefsins til að gefa notendum tækifæri til að koma

¹ Þau tvö verkfæri sem notuð voru: <http://achecker.ca> og <http://wave.webaim.org/>.

málefnum sínum á framfæri. Var tengiliðum því gefinn kostur á að svara því hvaða þjónusta væri í boði bæði á vef stofnunarinnar og hvaða aðrar vefþjónustur væri verið að nota.

6. Úrvinnsla

Teknar voru niðurstöður úr þeim gátlistaspurningum sem eiga við hvern af þáttum úttektarinnar (innihald, nytsemi, aðgengi og þjónusta) og gefin stig fyrir hvert atriði en auk þess voru notaðar valdar spurningar úr sjálfsmatshlutanum sem tóku á viðkomandi þætti.

Innihald: Til innihalds töldust eftirfarandi atriði á gátlistanum:

- Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa, síma og netfang? (2 – 0 stig)
- Er hægt að sjá hver helstu viðfangsefni stofnunarinnar eru? (1 – 0 stig)
- Er hægt að sjá lög og reglugerðir sem tengjast stofnuninni? (1 – 0 stig)
- Er hægt að skoða stefnur, markmið og/eða samþykktir? (1 – 0 stig)
- Er hægt að skoða fjármálalegar upplýsingar s.s. ársskýrslur, ársreikninga og fjárhagsáætlanir? (1 – 0 stig)
- Eru upplýsingar um tengilið, deildir eða starfsfólk? (2 – 0 stig)
- Er hægt að skoða fundargerðir? (Aðeins fyrir sveitarfélög) (2 – 0 stig)
- Er síðan á öðru tungumáli en íslensku? (2 – 0 stig)
- Er hægt að skoða skipurit stofnunarinnar? (1 – 0 stig)
- Er vísað á hvar ætti að skoða laus störf? (1 – 0 stig)

Auk þess voru notuð svör við eftirfarandi sjálfsmatsspurningum:

- Er hægt að fletta upp eða sækja gögn í skráargeymslur stofnunarinnar í gegnum vefviðmót, skv. hugmyndum um opin gögn? (2 – 0 stig)
- Eru viðhorf notenda síðunnar könnuð með einhverjum hætti, til dæmis viðhorfskönnun á vefnum? (2 – 0 stig)

Að hámarki var hægt að fá 17 stig fyrir innihaldshlutann og stofnunum gefin stig sem hluta af hundraði miðað við það.

Nytsemi: Til nytsemi töldust eftirfarandi atriði á gátlista:

- Eru flokkar í leiðarkerfi eins á öllum síðum? (1 – 0 stig)
- Er útlit síðunnar samræmt og greinilegt að smella eigi á flokka? (1 – 0 stig)
- Er tengill á forsíðu á hverri síðu? (1 – 0 stig)
- Er breidd síðunnar innan við eða jafnt og 1024 punktar(pixlar)? (1 – 0 stig)
- Er til staðar efnisflokkun í samræmi við markhópa stofnunarinnar á forsíðu? (1 – 0 stig)
- Er litur á letri, millifyrirsagnir og stafagerð í samræmi? (1 – 0 stig)
- Er leit til staðar? (1 – 0 stig)
- Ef leitað er að nafni stofnunarinnar á Google, hversu ofarlega birtist hún í leitarniðurstöðum? (2 – 0 stig)

Auk þess voru notuð svör við eftirfarandi sjálfsmatsspurningum:

- Er stofnunin að notast við einhverja tækni sem kennd er við Vef 2.0 (Web 2,0) eða samfélagsmiðla? (Hérna er meðal annars átt við tækni sem stuðlar að dreifingu upplýsinga á milli aðila, notendamiðuð reynsla og samvinna á netinu) (1 – 0 stig)
- Tekur hönnun vefsins tillit til farsíma, spjaldtölva og annarra smærri tækja? (1 – 0 stig)

Að hámarki var hægt að fá 11 stig fyrir nytsemishlutann og stofnunum gefin stig sem hluta af hundraði miðað við það.

Aðgengi: Auk handvirkra athugana var stuðst við sjálfvirk verkfæri til að meta fjölda þekktra vandamála í uppbyggingu vefsíðunnar og þekkt vandamál er varða aðgengi.

- Fjöldi þekktra vandamála við uppbyggingu síðunnar gátu mest gefið 7 stig (0 – 4 villur), 5 stig (5 – 10 villur), 3 stig (11 – 20 villur), 1 stig (21 – 100 villur) og minnst 0 stig (101 eða fleiri villur).
- Fjöldi vandamála vegna aðgengis gátu mest gefið 7 stig (0 villur), 5 stig (1 villa), 3 stig (2 villur), 1 stig (3 villur) eða ekkert stig (4 villur eða fleiri).
- Hafa PDF skjöl verið skilgreind rétt fyrir skjálesara? Það getur meðal annars falist í að hafa millifyrirsagnir í skjölum. Nægilegt er að mest skoðuðu skjölin séu aðgengileg með þessum hætti. (1 – 0 stig)
- Er hægt að breyta litum á bakgrunni eða aðalletri til að koma til móts við þarfir fólks sem á erfitt með að lesa, t.d. vegna sjónskerðingar eða lesblindu. (1 – 0 stig)
- Er margmiðlunarefni á vefnum með textastuðningi eða er textaútgáfa í boði? (1 – 0 stig)

Þegar kom að því að meta hversu mörg stig skyldu gefin fyrir niðurstöður úr þessum sjálfvirku athugunum var tekið til greina að sumir vefir fengu falskar villur vegna athugasemda sem ekki var hægt að laga. Vegna þessa voru mörk mögulegra villna sem gáfu fullt hús víkkuð til að draga ekki niður þá vefi sem fengu falskar villur.

Að hámarki var hægt að fá 17 stig fyrir aðgengishlutann og stofnunum gefin stig sem hluta af hundraði miðað við það.

Þjónusta: Metið var í gátlista hvort vefþjónusta uppfyllti ákveðin stig rafrænnar þjónustu. Fyrir að vera með vefsíðu voru gefin 25 stig, fyrir að vera með þjónustu sem flýtir afgreiðslu voru gefin 50 stig, fyrir rafræna móttöku eða afgreiðslu voru gefin 75 stig en fyrir fulla rafræna málsmeðferð 100 stig. Var sá hluti látinn gilda 80% í mati á þessum þætti. Hvert eyðublað stofnunarinnar var metið miðað við þjónustustig þess eins og það var gefið upp í sjálfsmatshluta. Eyðublað sem eingöngu var til á pappír fékk 25 stig. Eyðublað sem var aðgengilegt á vef fékk 50 stig, eyðublað sem hægt var að fylla út og senda inn á vef fékk 75 stig og eyðublað sem hægt var að skila inn á vef og fylgjast með afgreiðslu fékk 100 stig. Reiknuð var meðaleinkunn allra eyðublaða og sú einkunn látin gilda 20%. Ef engar upplýsingar voru gefnar um eyðublöð stofnunarinnar fékk hún engin stig fyrir þennan hluta.

Heildareinkunn: Meðaleinkunn var reiknuð miðað við jafnt vægi allra fjögurra ofangreindra þátta, innihalds, nytsemi, aðgengis og þjónustu.

Lýðræði: Auk þeirra þátta sem tilgreindir eru hér fyrir ofan var ákveðið að taka saman niðurstöður með sambærilegum hætti sem tengjast lýðræði og hvernig vefir stofnana styðja við lýðræðisþátttöku. Til að meta þann þátt voru notaðar sjálfsmatsspurningar þar sem tengiliður var spurður um hvort vefur hans hefði slíka virkni en auk þess voru gefin stig fyrir hvaða þættir lýðræðis voru til staðar og atriði kennd við Vef 2.0 sem telja má að styðji við lýðræðisþátttöku. Alls voru gefin stig fyrir 16 atriði sem voru:

- Er til staðar virkni sem styður við lýðræðislega þátttöku? (rafrænt lýðræði) Átt er við virkni sem felur í sér að notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar sem

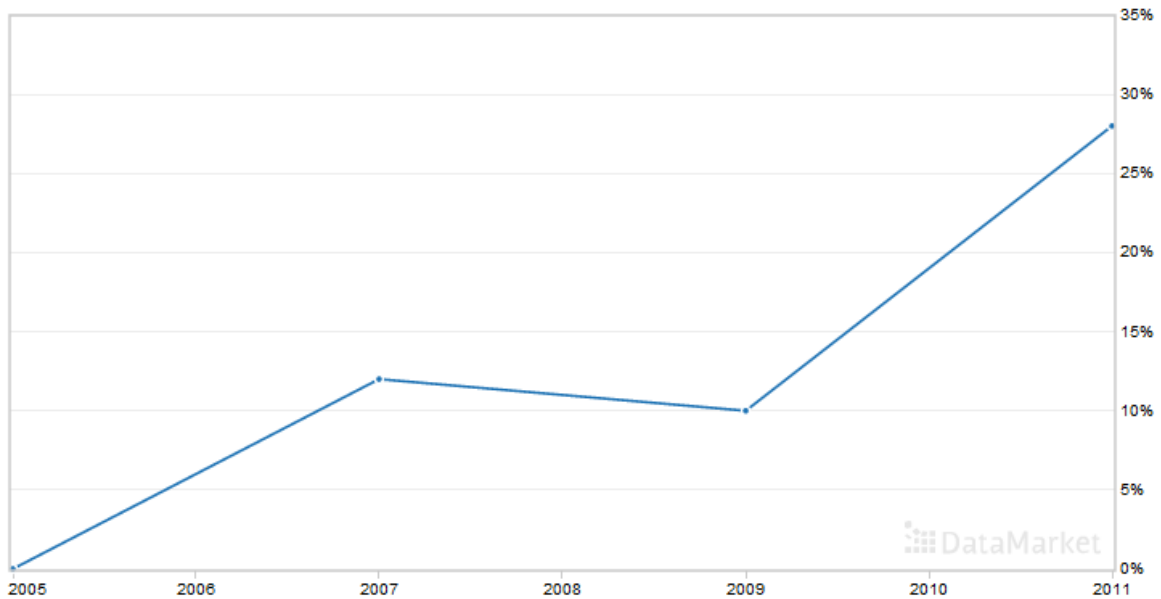
sérstaklega er í umræðunni hverju sinni, til dæmis lagafrumvörp, deiliskipulag eða aðalskipulag. Einnig að notendur geti á rafrænan hátt tekið þátt í fundarhöldum eða atburðum sem haldnir eru á vegum stofnunarinnar og lagt sitt til málanna.

- Úr „Hvaða þættir rafræns lýðræðis eru til staðar hjá stofnuninni?“:
 - Rafrænar umræður
 - Rafrænar kannanir
 - Rafrænar skoðanakannanir
 - Blogg eða umræður
 - Bulletin eða chat
 - Tölvupóstur eða vefform
 - Netspjall
 - Fyrirspurnarform
 - RSS frá stofnun
- Úr „Hvaða tækni sem kennd er við Vef 2.0 er til staðar hjá stofnuninni?“
 - Facebook
 - Blogg stofnunar
 - Blogg notenda
 - Twitter
 - Google+
 - Wiki

Öll ofangreind atriði gáfu 1 stig hvert. Að hámarki var hægt að fá 16 stig fyrir lýðræðishlutann og stofnunum gefin stig sem hluta af hundraði miðað við það.

7. Niðurstöður

7.1. Samanburður við fyrri úttektir



Mynd 1 Heildarmat prósentuhækkun 2005 - 2011

Að jafnaði hækkaði heildarmat á vefjum um 16% frá úttektinni sem fór fram 2009. Flestar gerðir stofnana hækkuðu um 16% nema ráðuneyti sem hækkuðu um 5% og opinber hlutafélög/annað hækkuðu aðeins um 12%.

Innihald: Að jafnaði hækkaði mat á innihaldi um 21% milli ára. Aftur skera ráðuneyti sig úr og lækka um 3%. Aðrir hækka á bilinu 17% til 23% en þjónustugáttir koma best út miðað við fyrra ár og hækka um 53%.

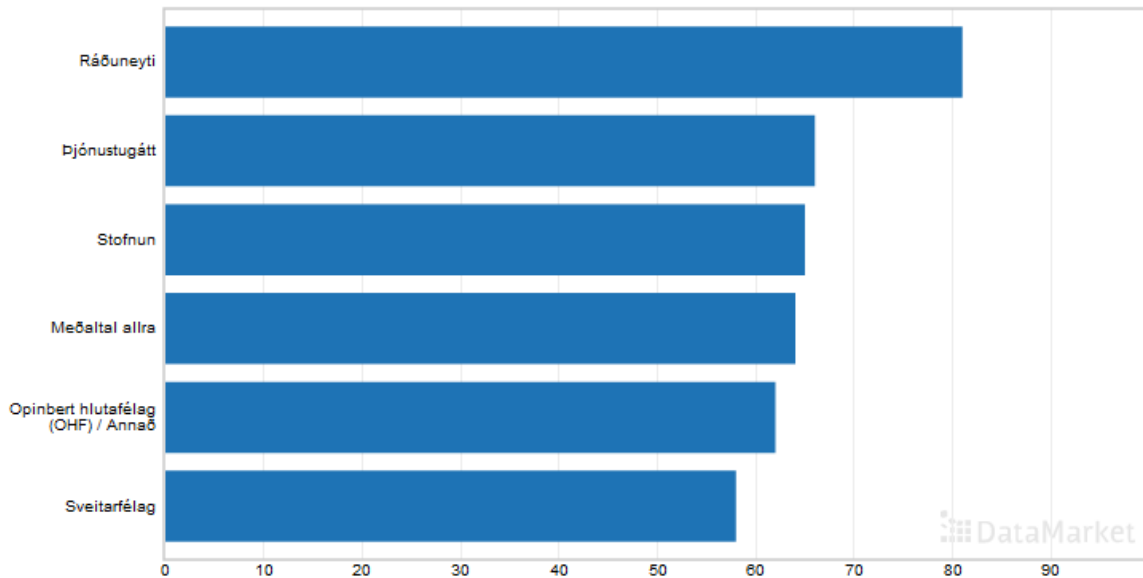
Nytsemi: Hækkaði að jafnaði um 33% en mat á þessum hluta var mikið breytt milli ára. Ráðuneyti skera sig úr hvað þetta varðar og lækka um 3% milli ára. Stofnanir (38%), sveitarfélög (35%) og OHF/annað (30%) hækka verulegu í þessum þætti milli ára.

Aðgengi: Að jafnaði hækkaði mat á aðgengi um 20% milli úttekta. Sveitarfélög skáru sig úr og hækkuðu að jafnaði um 3,5% en aðrir vefir hækkuðu á bilinu 10% til 33% og ráðuneyti mest. Þar sem mat á aðgengi var breytt talsvert milli ára eins og fjallað hefur verið um áður er erfitt að draga ályktun út frá þessum breytingum. Vefir sveitarfélaga koma verr út meðan vefir ráðuneyta sem eru einsleitari hvað tæknilega uppbyggingu (s.s. vefumsjónarkerfi) varðar koma betur út.

Þjónusta: Mat á þjónustu lækkaði að jafnaði um 11% frá úttektinni 2009. Er þetta að stærstum hluta vegna breytinga á mælistiku þar sem fjöldi eyðublaða og þjónustustig þeirra var tekið inn í mælinguna.

Sé litið til þróunar frá fyrstu úttekt (2005) til dagsins í dag má segja að eftir stöðnun í úttekt 2009 hafi heildarmat á öllum opinberum vefjum haldið áfram að þróast í takt við fyrri mælingar (sjá Mynd 1).

7.2. Meðalstig eftir gerð



Mynd 2 Heildarmat eftir gerð

Ráðuneyti komu best út í þessum flokkum með að jafnaði 81 stig í heildarmati af 100 mögulegum en aðrir voru með 58 til 66 stig.

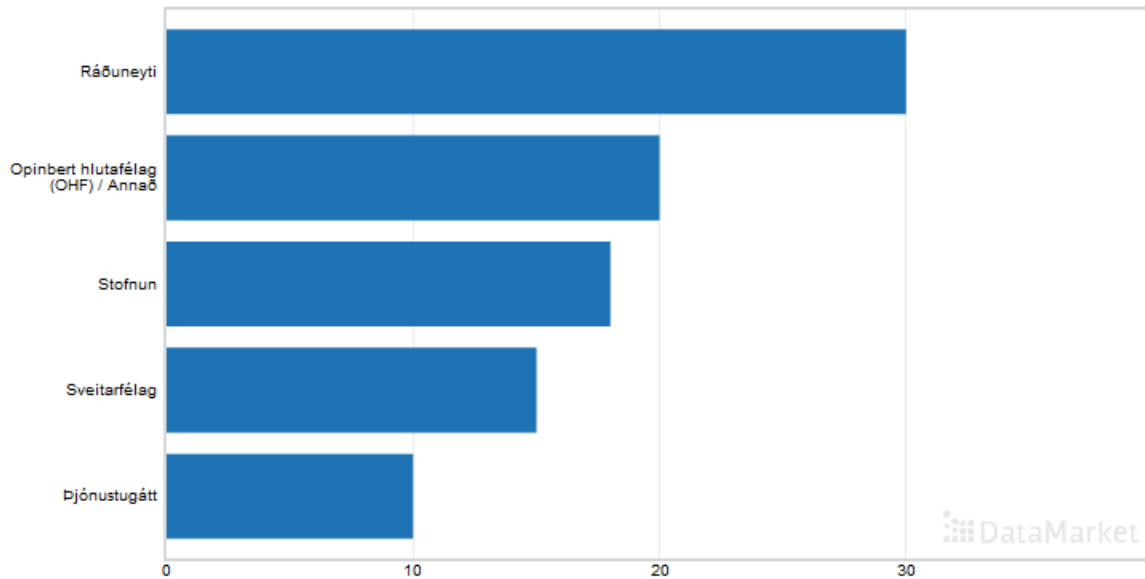
Innihald: Innihald þjónustugátta var metið það lægsta í úttektinni eða 58 stig af 100 mögulegum. Sveitarfélög voru næstlægst með 64 stig en stofnanir og OHF/annað fengu bæði 70 stig að meðaltali. Ráðuneyti voru umtalsvert hærrí á þessum þætti eða með 89 stig af 100 mögulegum.

Nytsemi: Allar gerðir vefja fengu á bilinu 80 – 89 stig að jafnaði á þessum mælikvarða og því ekki hægt að tala um að munur sé á milli mismunandi gerða opinberra aðila og sveitarfélaga.

Aðgengi: Ráðuneyti voru með 93 stig og þjónustugáttir 80 stig og komu best út í þessum þætti en sveitarfélög lakast með 28 stig, aðrir voru á bilinu 44 til 51 stig. Athygli vekur að sveitarfélög breytast lítið sem ekkert milli úttekta en þau fengu að jafnaði aðeins 29 af 100 mögulegum stigum á þessum þætti 2009.

Þjónusta: Niðurstaða stofnana (56), sveitarfélaga (55) og ráðuneyta (53) voru sambærilegar en þjónustugáttir (47) og OHF/annað (47) voru lægri. Séu skólastofnanir skoðaðar sérstaklega er einkunn þeirra hærrí eða að jafnaði 68 af 100 á þessum þætti.

7.3. Lýðræði



Mynd 3 Lýðræði meðaltöl 2011

Í úttektinni 2011 var ákveðið að vinna sérstaklegt mat á þáttum sem tengjast lýðræðisþátttöku og tækni sem stuðlar að þátttöku í rafrænu lýðræði. Var mat á þessum þætti ekki tekið inn í heildarmat á vefjum hins opinbera að þessu sinni.

Þjónustugáttir með 10 stig komu lakast út á þessum þætti enda oft ekki í samræmi við tilgang þeirra að vera með þætti sem tengjast rafrænu lýðræði. Ráðuneyti með 30 stig koma skást út í þessum þætti að jafnaði.

Háskóli Íslands með 94 stig og Þjóðkirkjan – Biskupsstofa með 88 stig koma áberandi best út úr mati á lýðræðisvirkni en Iðnskólinn Hafnarfirði með 75 stig, Fjölbrautaskóli Suðurlands með 69 stig og Framhaldsskólinn á Húsavík með 69 stig fylgja fast á eftir. Alls fékk 41 vefur ekkert stig á þessum mælikvarða.

Í stefnumörkuninni „Ísland 2020 – sókn fyrir atvinnulíf og samfélag“ eru sett fram markmið sem sameiginlega eiga að stuðla að því að Íslandi verði öflugt samfélag sem stendur vörð um velferð á sjálfbæran hátt í þágu samfélagsins. Meðal þeirra markmiða er að Ísland verði meðal 10 efstu þjóða árið 2020 í rafrænni þátttökuvísitölu Sameinuðu þjóðanna en Ísland var í 135. sæti árið 2010. Þessar niðurstöður endurspeglu þá niðurstöðu.

Af þeim stofnunum sem svara spurningunni eru 80 opinberar stofnanir sem segjast notast við Facebook til að tengjast notendum sínum. Þá eru 22 sem segjast nota Twitter. Oft var ekki hægt að sjá á vef stofnunar að slíkur aðgangur væri til staðar. Ekki var greint sérstaklega frá um hvernig notkun á þessum vefþjónustum var.

7.4. Vefumsjónarkerfi

Gerður var samanburður á vefjum sem settir voru upp í vefumsjónarkerfi og þeim sem ekki voru í slíku kerfi. Að jafnaði voru vefir sem settir voru upp í vefumsjónarkerfi með 66 stig af 100 mögulegum en þeir sem voru ekki settir upp í vefumsjónarkerfi með 56 stig af 100 mögulegum. Mestu munaði á mati á þjónustu (15 stig), en minnstu á aðgengi (5 stig), nytsemi (7) og innihaldi (12).

7.5. Stöðugildi

Kannað var hvort það að starfsmaður væri í fullu starfi að sinna vefmálum hjá stofnun hefði áhrif á niðurstöður. Þótt tekið væri eftir að þær stofnanir sem hafa fullt stöðugildi í vefumsjón standi sig almennt betur en aðrar stofnanir er ekki um mikinn mun að ræða. Helst er tekið eftir mun hvað varðar aðgengismál en í öðrum þáttum er munurinn óverulegur. Þá var einnig kannað hvort þeir sem keyptu vefþjónustu væru með hærra mat en aðrir. Óverulegur munur var á þeim sem höfðu aðkeypta þjónustu og þeim stofnunum þar sem starfsmenn sinntu vefmálum ásamt öðrum störfum.

7.6. Stærð stofnunar

Bestan árangur sýndu stofnanir sem voru með 101-200 stöðugildi með 67 stig en lakastan þær sem voru með 11-20 stöðugildi. Stærstu stofnanirnar (200 stöðugildi og yfir) fengu 66 stig en þær minnstu (undir 10 stöðugildi) fengu 64 stig.

7.7. Heildarniðurstöður

Sé lítið til heildarniðurstöðu og þeirra aðila sem fengu hæstu einkunnir í heildarmati eru það:

1. Neytendastofa (95)
2. Tryggingastofnun ríkisins (92)
3. Tollstjóri (91)
4. Háskólinn á Akureyri (88)
5. Reykjavíkurborg (88)

Hæstu einkunnir í flokki sveitarfélaga voru:

1. Reykjavíkurborg (88)
2. Mosfellsbær (80)
3. Seltjarnarnes (77)
4. Garðabær (74)
5. Akureyrarkaupstaður (72)

Hæstu einkunnir í flokki ríkisvefja voru:

1. Neytendastofa (95)
2. Tryggingastofnun ríkisins (92)
3. Tollstjóri (91)
4. Háskólinn á Akureyri (88,2)
5. Fiskistofa (87,6)

7.8. Bestu opinberu vefirnir 2011

Ákveðið var að þessu sinni af verkefnishópi að leggja fimm efstu stofnanirnar fyrir dómnefnd sem skyldi ákveða hver væri með besta opinbera vefinn að þeirra mati. Í dómnefndinni voru valdar Marta María Lárusdóttir, lektor í tölvunarfræði við HR, Helga Arnardóttir, fréttamaður á Stöð 2 tilnefnd af Bláðamannafélagi Íslands, og Rakel Pálsdóttir, forstöðumaður almannatengsla hjá Samtökum iðnaðarins tilnefnd af Samtökum Atvinnulífsins. Fékk dómnefnd lista með fimm efstu vefjum í flokki sveitarfélagavefja annars vegar og ríkisvefja hins vegar í stafrófsröð án upplýsinga um nánari niðurstöður. Fékk hún það hlutverk að ákveða hver væri besti vefurinn í hvorum flokki. Dómnefndin rýndi þessa tíu vefi og lagði óháð mat á þá. Var meðal annars metið huglægt hversu auðvelt er að rata um vefinn/finna upplýsingar, útlit/hönnun vefsins og almennt viðmót hans. Dómnefnd hafði fullt frelsi til að ákveða hvaða þættir réðu úrslitum.

Í flokki sveitarfélagavefja voru tilnefndir: Akureyri, Garðabær, Mosfellsbær, Reykjavík og Seltjarnarnes. Í flokki ríkisvefja voru tilnefndir: Fiskistofa, Háskólinn á Akureyri, Neytendastofa, Tryggingastofnun ríkisins og Tollstjóri. Eftir að hafa farið á alla þessa vefi komst dómnefnd að því að besta sveitarfélagavefurinn væri vefur [Akureyrarkaupstaðar](#) og besta ríkisvefurinn [Tryggingarstofnunar ríkisins](#).

Í umsögn sinni segir dómnefnd um þessa vefi:

Tryggingastofnun ríkisins: Vefurinn tr.is geymir gríðarlegt magn upplýsinga sem settar eru fram á skýran og aðgengilegan hátt. Yfirlit á forsiðu er mjög skýrt og vel uppsett svo notendum vefsins veitist auðvelt að finna svör við spurningum sínum í öllum málaflokkum. Verkfæri vefsins eru einföld í notkun. Útlit vefsins er stílhreint og myndvinnsla vel útfærð með hverjum málaflokki. Viðmótið er hlýlegt og mannlegt.

Akureyrarkaupstaður: Aðgengi upplýsinga á akureyri.is er til fyrirmyndar. Forsíða gefur gott yfirlit um innihald hans og uppsetning er skýr og skilmerkileg. Leitarniðurstöður eru sérlega skipulega framsettar. Vefurinn er vel tengdur við aðra starfsemi í bænum sem eykur gildi hans verulega. Útlitshönnun vefsins er nýstárleg, stílhrein, skipulögð og einstaklega falleg. Samspil mynda og efnisflokks mjög vel unnið. Viðmót vefsins er hlýlegt og þægilegt.

Viðbrögð sigurvegaranna:

Tilkynningu frá Akureyrarkaupstað í tilefni af verðlaununum:

„Það er mikill heiður fyrir Akureyrarkaupstað – og sérstakt ánægjuefni á 150 ára afmælisári bæjarins – að taka við þessari góðu viðurkenningu. Akureyrarstofa hefur á undanförunum árum unnið að breytingum á vefnum og samdi síðasta vor við Stefnu hugbúnaðarhús um vefumsjón – starfsmenn á þeim bænum eiga miklar þakkir skilið fyrir frábæra vinnu og mjög notendavænt vefumsjónarkerfi sem hefur nýst okkur vel við endurbætur.

Heimasíður eiga að vera eins og kvikur lax sem gaman er að eiga við – sprellifandi og sprettharðar. Heimasíður eiga að vera í sífelldri þróun og það er markmið okkar á Akureyrarstofu, ritnefnd síðunnar og þeirra hjá Stefnu að gera góðan vef betri og síðan ennþá betri.“

Í tilefni af viðurkenningunni sagði forstjóri TR:

„Það er ekki á hverjum degi sem við hjá Tryggingastofnun fáum viðurkenningu á opinberum vettvangi fyrir okkar störf. Við erum vanari því að sæta þar gagnrýni fyrir verk okkar, enda er viðskiptamannahópurinn stór og eðli verkefnanna þannig að þau munu ætíð vera til gagnrýninnar umfjöllunar í fjölmiðlum.

Tryggingastofnun greiðir um hver mánaðamót fjölbreyttum og fjölmönnum hópi einstaklinga lífeyri eða bætur af ýmsum toga, um er að ræða um 55 þúsund manns. Við förum með tæplega fimmtung fjárlaga og erum því stór í sniðum hvernig sem á það er lítið.

Þarfir viðskiptavina okkar eru margvíslegar og leggjum við okkur fram um að mæta þeim eins og kostur er. Það gerum við í öllum okkar samskiptum við þá – einnig á vefnum. Þar leggjum við áherslu á að koma fjölbreyttum og umfangsmiklum upplýsingum á framfæri á mannamáli. Hugum að því að aðgengi sé gott – vefurinn opinn til samskipta og vel upp settur þannig að hann taki vel á móti þeim sem þangað leita.

Það er margra manna tak að koma upp góðum vef – þau sem hér standa með mér á sviðinu eru fulltrúar þeirra sem það hafa gert. En til þess að viðhalda honum og gera hann þannig úr garði að hann verði bestur í harðri samkeppni svo marga aðra frábærra ríkisvefja þá þurfa allir starfsmenn að vera vakandi fyrir verkefninu; hvað er inni á vefnum, hvernig það er fram borið og hvort og þá hvernig bæta megi vefinn að efni, umgjörð eða tæknilegum útfærslum og möguleikum. Það þarf að fylgjast vel með þeim nýjungum sem tiltækar eru hverju sinni.

Við erum vel mönnuð í Tryggingastofnun, höfum metnaðarfullum starfsmönnum á að skipa. Vefstjórinn okkar Hildur Hafstein á hér sérstakt hrós skilið. Hún hefur sýnt mikinn metnað í störfum sínum við uppsetningu og þróun vefsins og ræktað gott samstarf við þá starfsmenn sem vinna með henni efni inn á vefinn og að tæknilegri þróun hans.

Vefurinn er í raun ásýnd stofnunarinnar og eitthvert mikilvægasta þjónustutækið sem við höfum. Því er afar mikilvægt að hlusta á óskir og athugasemdir viðskiptavinanna og bregðast við þeim. Sífellt er hægt að gera betur – þetta verkefni tekur engan enda.

Að lokum vil ég þakka fyrir þann heiður sem okkur er sýndur með viðurkenningunni. Hún er okkur afar mikilvæg, hún er staðfesting á því mikla og góða starfi sem unnið er hjá Tryggingastofnun og hún mun hvetja okkur til enn frekari dáða.“

7.9. Hástökkvarar

Sé lítið til þeirra sem hækkuðu mest að stigum talið frá síðustu úttekt eru eftir:

1. Greiningar- og ráðgjafastöð ríkisins (+37 stig)
2. Fiskistofa (+37 stig)
3. Svalbarðsstrandarhreppur (+34 stig)
4. Þjóðkirkjan – Biskupsstofa (+31 stig)
5. Heilbrigðisstofnun Suðurnesja (+30 stig)

6. Skógrækt ríkisins (+30 stig)

7.10. Nánari upplýsingar

Tölulegar niðurstöður um innihald, nytsemi, aðgengi og þjónustu voru að þessu sinni settar inn á vef DataMarket. Þær upplýsingar ásamt öðrum upplýsingum um verkefnið er hægt að nálgast á vefsíðu verkefnisins, <http://www.ut.is/konnun2011>.

8. Umræður

Að jafnaði má segja að framför hafi orðið á flestum sviðum sem úttektin tekur til frá síðustu könnun. Þar sem mælingum var breytt í einhverjum tilfellum er hugsanlega eðlilegt að niðurstöður mælinga breytist. Sé horft sérstaklega til þjónustu var mat 2011 lægra en 2009 en að teknu tilliti til breytinga á mælikvarða voru niðurstöður þær sömu og því ekki hægt að álykta sem svo að þjónusta á opinberum vefjum hafi versnað milli 2009 og 2011. Segja má að framfarir á opinberum vefjum hafi tekið við sér aftur eftir að úttekt 2009 sýndi litlar breytingar eða jafnvel einhverja lækkun á öllum þáttum.

Sveitarfélög eru almennt undir meðaltali, þó vissulega séu sum sveitarfélög að standa sig mjög vel, samanber lista yfir 5 hæstu einkunnir í flokki sveitarfélaga. Fyrir því gætu verið margar ástæður þ.m.t. að hlutverk sveitarfélaga geta verið fjölbreytt og er það óháð stærð þeirra. Ólíkt skólastofnunum þar sem framboð er á vefkerfum sem auka þjónustu er kostnaðarsamara og erfiðara fyrir sveitarfélög að koma sér upp slíku. Má í því samhengi meðal annars nefna að til að bæta þjónustu við íbúa þarf að tengja íbúagátt við bæði málakerfi og fjárhagskerfi ef vel á að standa að málum. Það er ljóst að þetta er nokkuð flókið viðfangsefni og kostnaðarsamt. Sum sveitarfélög hafa farið út í sérsmíði á slíkum kerfum sem er kostnaðarsamt en önnur notast við staðlaðar lausnir sem uppfylla hugsanlega ekki allar kröfur sem sveitarfélög gera til slíkra kerfa.

Hugsanlega er rétt að velta upp spurningum um fyrir hvern vefurinn er og hvernig stefnumörkun stofnunar endurspeglar í uppbyggingu hans. Ef vefur er eingöngu settur upp til þess að uppfylla þá skyldu að vera með vef en ekki til að sinna ákveðnum verkefnum eða tilgangi er ólíklegt að honum verði viðhaldið og sinnt með þeim hætti að hann skili ávinningi fyrir stofnunina. Það kom einnig fram í kynningum þeirra sem hlutu viðurkenninguna besta ríkisvefurinn og besta sveitarfélagavefurinn að ákveðið viðhorf þarf til þess að gera góðan og gagnlegan vef. Starfsmenn stofnana sem eru að sinna hinum daglegu störfum sem þar fara fram eru ómetanleg uppspretta hugmynda til að gera góðan vef enn betri. Erfitt er að leggja þessa spurningu fyrir tengiliði könnunarinnar, en það er hugsanlega hægt að skoða viðhorf umsjónarmanna til vefsins og hlutverks hans.

Önnur hugmynd sem kom fram á fyrrnefndri kynningu er að þegar notendur vefs hafa sent inn erindi, athugasemd eða annað slíkt er mikilvægt að mögulegt sé að fylgjast með stöðu máls. Það eykur tiltrú þeirra á að erindið fái úrvinnslu. Slík tiltrú er nauðsynleg forsenda þess að notendur vefsins nýti hann til aukinnar þátttöku í málefnum og ákvörðunum stofnunarinnar og nýti sér þá þjónustu sem er til staðar á vefnum.

8.1. Athugasemdir sem komu fram við framkvæmd úttektar 2011

Hluti af eftirfylgni við svörun í vefkönnuninni voru símtöl til tengiliða. Þessi símtöl voru gagnleg, ekki eingöngu vegna þess að þau hækkuðu svarhlutfall umtalsvert, heldur veitti það einnig svarendum tækifæri til að koma á framfæri munnlegum athugasemdum. Hafa helstu atriði sem komu fram í þessum samtölum m.a. verið sett í kaflann „Til umhugsunar fyrir næstu úttekt 2013“.

Meðal þeirra athugasemda sem komu upp í þessum samtölum var spurningin um hvernig ætti að meta vef sem er oft uppfærður, hvort sem er af fréttum eða öðru efni, og hvort gefa ætti fleiri stig en þeim vefjum sem ekki eru jafn oft uppfærðir. Þrátt fyrir að það geti verið eftirsóknarvert að vefur sé mjög virkur þá er ekki víst að aukin tíðni sé ávísun á betra innihald. Ekki er því æskilegt að meta uppfærslutíðni sem hluta af einkunn t.d. fyrir innihald.

Helst vöfðust tveir þættir fyrir þeim sem svöruðu könnuninni, snérist það annarsvegar um fjölda eyðublaða á vefnum, auk þess sem oft virtist vefjast fyrir svarendum fjöldi gesta á vef þeirra. Á meðan það tók alla jafna ekki langan tíma að svara könnuninni vildi þetta helst hefja fyrir svörum, og þekktist jafnvel að þessar spurningar hafi valdið því að könnunin var sett á bið og hugsanlega gleymdist. Auk þess var svarhlutfall í þessum spurningum lágt. Einnig ber að hafa í huga að hugtakið eyðublað gæti verið of nátengt pappírsforminu til að ná utan um sumar gerðir þeirrar þjónustu sem verið er að bjóða hjá opinberum aðilum á vefnum.

Eins og fram kemur fyrr í þessari skýrslu var ákveðið að flytja eftirfylgnispurningar um rafrænt lýðræði og tækni kennda við Vef 2.0 aftar í könnunina en upphaflega var áætlað. Mikilvægt er að fá upplýsingar frá tengilið um þessar þjónustur þar sem ekki er alltaf augljóst hvaða þjónustu er verið að nýta af vefsíðum stofnunarinnar. Sé ákveðið að fara út í nánara mat á þessum þáttum gætu upplýsingar um slíkt þurft að liggja fyrir áður en vinna við gátlista fer fram.

8.2. Til umhugsunar fyrir næstu úttekt 2013

Nokkrar spurningar sem notaðar hafa verið í gegnum tíðina sem þóttu einkenni góðra vefja en eru nú orðnar sjálfsagðar eða ekki lengur viðeigandi, til dæmis hvort starfsmannalisti stofnunar sé birtur á vef. Slíkar spurningar hafa lítið upplýsingagildi lengur, greina ekki góða vefi frá. Nauðsynlegt er að **endurmeta spurningar** sem liggja til grundvallar hvers þáttar til að mælingar séu í samræmi við tæknipróun og auknar kröfur um notagildi vefja í hvert sinn sem úttektin er framkvæmd.

Sé ákveðið í næstu könnunum að kanna nánar til dæmis **þjónustu** er hugsanlegt að hluti úttektarinnar verði sérsniðinn að gerð stofnunar, til dæmis sveitarfélögum, skólaföngum og ráðuneytum. Dæmi um meiri dýpt gæti verið að kanna að hve stórum hluta úrvinnsla erinda sem berast í gegnum vef sé að fullu sjálfvirk eða framkvæmd af starfsmönnum stofnunarinnar eða að spurt sé um tilteknar þjónustur sem stofnanir af þessari gerð eru að veita. Til dæmis gæti mat á þjónustu verið 50% sameiginlegt öllum stofnunum, 30% sérsniðið að gerð stofnunar og 20% sjálfsmat.

Könnun á **aðgengi** þarfnast stöðugrar endurskoðunar. Huga þarf að því að mælingin sé að mæla þau atriði sem skipta mestu máli á hverjum tíma. Mörg þeirra atriða sem hafa áhrif á aðgengi eru tengd vefumsjónarkerfinu sem vefurinn er settur upp í en hafa þarf í huga að könnunin á ekki að vera úttekt á gæðum vefumsjónarkerfa. Því er æskilegt að sú könnun sem er gerð á aðgengi sem hluti af verkefninu taki á þeim atriðum sem snúa að viðkomandi stofnun og hvernig verið er að setja fram efni á vefnum. Mikilvægt er að aðgengisathuganir byggi á þeim stöðlum sem eru gildandi hverju sinni til að lestrartæki eins og blindir nota nýttist sem allra best.

Kanna þarf sérstaklega framþróun **lýðræðis** í næstu könnun í samræmi við stefnumörkun stjórnvalda Ísland 2020. Auk þess að viðhalda sérstökum mælikvarða um lýðræði er æskilegt að eiginleikar sem snerta á lýðræði séu samþættir öðrum mælingum. Er nægilegt að stofnun hafi stofnað aðgang inn á Facebook eða Twitter til að slíkt teljist til aukinnar lýðræðisþátttöku? Spurningar um notkun á Facebook eru ekki auðveldar þar sem notkun á samfélagvefum getur verið með mjög mismunandi hætti. Til dæmis getur stofnun verið að nota Facebook til að hafa samskipti við notendur sína með uppfærslum og fréttum í gegnum Facebook og boðið upp á gagnvirkni, sem sagt að notandinn geti sett athugasemdir við fréttir og komið með ábendingar. Einnig er hægt að nota Facebook í þeim tilgangi að deila fréttum

af vef stofnunar. Ákveða þarf því hvaða viðmið eiga að gilda um notkun á slíkri tækni ef kanna á það nánar í næstu úttektum því tilvist stofnunar á samfélagsvefum eins og Facebook gefur ekki nægjanlega skýra mynd af notkuninni.

Vert er að íhuga hvort nauðsynlegt sé að spyrja um **vefmælingar**, fjölda flettinga, heimsóknna og gesta. Þar sem svarhlutfall þeirra spurninga er lágt, óvíst er hvort samræmd aðferð sé notuð við mælingar og þessar spurningar voru að tefja svörun og auka vinnu tengiliða við er nauðsynlegt að endurskoða söfnun þessara gagna. Einnig í ljósi þess að þessar tölur eru ekki notaðar við mat á neinum af þeim þáttum sem metnir eru í verkefninu, þ.e. innihaldi, nytsemi, aðgengi, þjónustu né lýðræði.

Til auðveldunar fyrir samkeyrslu á gögnum milli ára getur verið hagkvæmt að tengja gögn við kennitölur stofnana eða önnur einkvæm númer þegar kemur að vefkönnun 2013. Það myndi auðvelda að tengja saman upplýsingar úr eldri úttektum þegar nöfnum er breytt eða stofnanir sameinaðar.

8.3. Fljótlegar úrbætur

Ein af þeim athugasemdum sem komu fram þegar rætt var við tengiliði var að jafnvel þótt opinn hugbúnaður væri vissulega áhugaverður og hagkvæmur kostur, þá var sá galli á að erfiðara var að nálgast aðstoð ef upp kæmu einhver vandamál. Ef áhugi er fyrir því að auka hlut opins hugbúnaðar væri mögulegt að setja upp samstarfsvettvang meðal notenda (User Group). Þar væri hugsanlega hægt að nálgast hugbúnað sem aðrir hefuð notað og þar væri einnig hægt að finna leiðbeiningar og spjallborð sem notendur gætu skoðað til að sjá lausnir á mögulegum vandamálum. Þessi aðferð myndi þá um leið auka samvinnu milli opinberra stofnanna, minnka notkun á margskonar mismunandi hugbúnaði sem stofnanir nota til að sinna sambærilegum verkefnum, og stuðla að hagræðingu.

Þegar kemur að því að veita notendum vefs möguleikann á að koma með athugasemdir við fréttir eða annað efni á vef er æskilegt að nota staðlaðar lausnir eins og hægt er. Ísland er nú þegar með eina mestu notkun á samfélagsmiðlum eins og Facebook. Mögulegt er að notast við tól frá Facebook þannig að notendur geti notað Facebook aðganga sína til að koma með athugasemdir við efni á öðrum vefjum. Það merkir að bæði er mjög auðvelt fyrir notendur að koma með athugasemdir við efni á vef en gera það jafnframt með auðkenningu. [Nánar er hægt að sjá um það hér](#). Verkfæri af þessu tagi draga einnig úr möguleikum á óumbeðnum auglýsingum (spam) sem oft vilja leggjast á athugasemdavirkni. Rétt er þó að taka fram að Facebook auðkenning er ekki fullgild rafræn auðkenning líkt og Ísland.is býður upp á byggt á rafrænum skilríkjum.

Ef opinber stofnun ætlar að bjóða upp á persónugreinanlegt efni er mjög mikilvægt að allt sem snýr að öryggi þeirra upplýsinga sé með besta móti. Þá er til að mynda nauðsynlegt að auðkenning notenda sé örugg svo hægt sé að aðgangsstýra með fullnægjandi hætti. Ein leið til að auðkenna notendur er meðal annars að notast við auðkenningu Ísland.is. [Frekari upplýsingar um þetta er hægt að nálgast á Ísland.is](#).

Bent er á í umræðu um vefmælingar að algengasta mælitækið sé Google Analytics og er mikið magn efnis aðgengilegt á netinu um virkni þeirrar þjónustu. [Google Analytics er aðgengilegt hér](#).

9. Lokaorð

Viljum við þakka verkefnishópnum ásamt öllum sem að verkefninu komu fyrir samstarfið við framkvæmd verkefnisins.

Deloitte ehf.

10. Viðauki A: Heildareinkunn vefja

Gerð: OHF / Annað

Stofnun	Heildareinkunn (sæti)
Alþingi	80 (1)
Dómstólar og héraðsdómstólar	57 (10)
Fjölmenningssetur	69 (4)
Gegnir	68 (7)
ISAVIA	53 (12)
Íslandspóstur	73 (2)
Íslandsstofa	57 (11)
Keflavíkurlflugvöllur	49 (13)
Kvikmyndamiðstöð Íslands	69 (5)
Lyfjagreiðslunefnd	48 (15)
MATÍS ohf.	67 (9)
Neyðarlínan ohf.	49 (14)
Nýsköpunarsjóður atvinnulífsins	72 (3)
Rafmagnsveitur ríkisins - RARIK	68 (8)
Samband íslenskra sveitarfélaga	69 (6)
Stjórnartíðindi	45 (16)

Gerð: Ráðuneyti

Stofnun	Heildareinkunn (sæti)
Efnahags- og viðskiptaráðuneyti	86 (1)
Fjármálaráðuneyti	81 (4)
Forsætisráðuneyti	78 (9)
Iðnaðarráðuneyti	74 (10)
Innanríkisráðuneyti	80 (6)
Mennta- og menningarmálaráðuneyti	86 (2)
Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðuneyti	79 (7)
Umhverfissráðuneyti	79 (8)
Utanríkisráðuneyti	85 (3)
Velferðarráðuneyti	81 (5)

Gerð: Stofnun

Stofnun	Heildareinkunn (sæti)
Áfengis- og tóbaksverslun ríkisins	67 (64)
Bankasýsla ríkisins	76 (32)
Barnaverndarstofa	54 (126)
Blindrabókasafn Íslands	87 (6)
Borgarholtsskóli	69 (60)
Byggðastofnun	58 (108)
Einkaleyfastofan	85 (8)
Fangelsismálastofnun ríkisins	66 (69)
Fasteignir ríkissjóðs	43 (152)
Ferðamálastofa	64 (75)
Fiskistofa	88 (4)
Fjármálaeftirlitið	64 (76)
Fjársýsla ríkisins	55 (122)
Fjölbrautaskóli Norðurlands vestra	60 (100)
Fjölbrautaskóli Snæfellinga	62 (87)
Fjölbrautaskóli Suðurlands	83 (12)
Fjölbrautaskóli Suðurnesja	79 (23)

Fjölbrautaskóli Vesturlands, Akranesi	61 (94)
Fjölbrautaskólinn Ármúla	83 (13)
Fjölbrautaskólinn í Breiðholti	52 (135)
Fjölbrautaskólinn í Garðabæ	63 (79)
Flensborgarskóli, Hafnarfirði	55 (123)
Flugmálastjórn Íslands	67 (65)
Fornleifavernd ríkisins	57 (117)
Framhaldsskólinn á Húsavík	73 (46)
Framhaldsskólinn á Laugum	68 (62)
Framhaldsskólinn í Austur-Skaftafellssýslu	58 (109)
Framhaldsskólinn í Mosfellsbæ	69 (61)
Framhaldsskólinn í Vestmannaeyjum	70 (59)
Framkvæmdasýsla ríkisins	81 (18)
Geislavarnir ríkisins	75 (35)
Gljúfrasteinn - Hús skáldsins	52 (136)
Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins	75 (36)
Hafrannsóknastofnunin	63 (80)
Hagstofa Íslands	74 (40)
Hagþjónusta landbúnaðarins	49 (140)
Háskóli Íslands	80 (22)
Háskólinn á Akureyri	88 (5)
Heilbrigðisstofnun Austurlands	43 (153)
Heilbrigðisstofnun Suðausturlands	79 (24)
Heilbrigðisstofnun Suðurlands	62 (88)
Heilbrigðisstofnun Suðurnesja	76 (33)
Heilbrigðisstofnun Vestfjarða	51 (139)
Heilbrigðisstofnun Vesturlands	67 (66)
Heilbrigðisstofnun Þingeyinga	75 (37)
Heilbrigðisstofnunin Blönduósi	58 (110)
Heilbrigðisstofnunin Fjallabyggð	48 (144)
Heilbrigðisstofnunin Patreksfirði	43 (154)
Heilbrigðisstofnunin Sauðárkróki	60 (101)
Heilbrigðisstofnunin Vestmannaeyjum	47 (145)
Heilsugæsla á höfuðborgarsvæðinu	67 (67)
Heilsugæslustöðin á Akureyri	61 (95)
Heyrnar-og talmeinstöð Íslands	58 (111)
Hólaskóli - Háskólinn á Hólum	63 (81)
Húsafriðunarnefnd	77 (27)
Hæstiréttur Íslands	64 (77)
Iðnskólinn Hafnarfirði	73 (47)
Íbúðalánasjóður	84 (10)
Íslenskar orkurannsóknir	60 (102)
Íslenski dansflokkurinn	56 (119)
Jafnréttisstofa	49 (141)
Kvennaskólinn í Reykjavík	61 (96)
Kvikmyndasafn Íslands	53 (131)
Landbúnaðarháskóli Íslands	62 (89)
Landgræðsla ríkisins	82 (16)
Landhelgisgæsla Íslands	74 (41)
Landlæknisembættið	77 (28)
Landmælingar Íslands	58 (112)
Landsbókasafn Íslands - Háskólabókasafn	73 (48)
Landspítali	61 (97)
Lánasjóður íslenskra námsmanna	84 (11)

Listaháskóli Íslands	81 (19)
Listasafn Einars Jónssonar	45 (148)
Listasafn Íslands	49 (142)
Listdansskólinn	58 (113)
Lyfjastofnun	85 (9)
Mannvirkjastofnun	67 (68)
Matvælastofnun	68 (63)
Menntaskólinn á Akureyri	77 (29)
Menntaskólinn á Egilsstöðum	64 (78)
Menntaskólinn á Ísafirði	56 (120)
Menntaskólinn á Laugarvatni	63 (82)
Menntaskólinn í Kópavogi	63 (83)
Menntaskólinn í Reykjavík	62 (90)
Menntaskólinn við Hamrahlíð	61 (98)
Menntaskólinn við Sund	66 (70)
Menntaskólinn við utanv. Eyjafjörð -Tröllaskaga	61 (99)
Námsháskólinn	81 (20)
Námsmatsstofnun	57 (118)
Náttúrufræðistofnun Íslands	71 (56)
Náttúruminjasafn Íslands	44 (151)
Náttúruvísindastofnunin við Mývatn	45 (149)
Neytendastofa	95 (1)
Nýsköpunarmiðstöð Íslands	65 (72)
Orkustofnun	78 (26)
Persónuvernd	74 (42)
Póst- og fjarskiptastofnun	72 (51)
Rannsóknamiðstöð Íslands	73 (49)
Rannsóknanefnd flugslysa	59 (104)
Rannsóknanefnd sjóslysa	45 (150)
Rannsóknanefnd umferðarslysa	49 (143)
Ríkisendurskoðun	72 (52)
Ríkiskaup	83 (14)
Ríkislögmaður	54 (127)
Ríkislögreglustjórinn - Lögregluvefurinn	58 (114)
Ríkissaksóknari	62 (91)
Ríkissáttasemjari	53 (132)
Ríkisskattstjóri, Ríkisskattstjóri þjónusutvefur	81 (21)
Ríkisútvarpið	58 (115)
Saksóknari Alþingis	59 (105)
Samkeppniseftirlitið	72 (53)
Samskiptamiðst heyrnarlausra og heyrnarskertra	46 (146)
Seðlabanki Íslands	79 (25)
Sérstakur saksóknari skv. lögum nr. 135/2009	60 (103)
Siglingastofnun Íslands	74 (43)
Sinfóníuhljómsveit Íslands	65 (73)
Sjúkrahúsið á Akureyri	62 (92)
Sjúkratryggingar Íslands	87 (7)
Skattrannsóknarstjóri ríkisins	55 (124)
Skipulagsstofnun	74 (44)
Skógrækt ríkisins	83 (15)
Skrifstofa rannsóknastofnana atvinnuveganna	52 (137)
Stofnun Árna Magnússonar í íslenskum fræðum	66 (71)
Stofnun Vilhjálms Stefánssonar	41 (156)
Sýslumaðurinn í Reykjavík	52 (138)

Sýslumenn	72 (54)
Talsmaður neytenda	55 (125)
Tilraunastöð Háskóla Ísl. í meinafræði að Keldum	56 (121)
Tollstjóri	91 (3)
Tryggingastofnun ríkisins	92 (2)
Umboðsmaður Alþingis	59 (106)
Umboðsmaður barna	54 (128)
Umboðsmaður skuldara	77 (30)
Umferðarstofa	72 (55)
Umhverfisstofnun	73 (50)
Úrvinnslusjóður	74 (45)
Útlendingastofnun	53 (133)
Vatnajökulsþjóðgarður	54 (129)
Veðurstofa Íslands	63 (84)
Vegagerðin	63 (85)
Veiðimálastofnun	71 (57)
Verðlagsstofa skiptaverðs	54 (130)
Verkmenntaskóli Austurlands	71 (58)
Verkmenntaskólinn á Akureyri	65 (74)
Vinnueftirlit ríkisins	58 (116)
Vinnumálastofnun	77 (31)
Vísindasiðanefnd	46 (147)
Yfirskattanefnd	43 (155)
Þjóðgarðurinn á Þingvöllum	62 (93)
Þjóðkirkjan - Biskupsstofa	76 (34)
Þjóðleikhúsið	59 (107)
Þjóðmenningarhúsið	40 (157)
Þjóðminjasafn Íslands	75 (38)
Þjóðskjalasafn Íslands	53 (134)
Þjóðskrá Íslands	82 (17)
Þjónustumiðst. f. blinda, sjónskerta og daufblinda einst.	75 (39)
Þróunarsamvinnustofnun Íslands	63 (86)

Gerð: Sveitarfélag

Stofnun	Heildareinkunn (sæti)
Akraneskaupstaður	61 (22)
Akureyrarkaupstaður	73 (5)
Ásahreppur	40 (68)
Bláskógabyggð	48 (61)
Blönduósbær	51 (54)
Bolungarvíkurkaupstaður	53 (48)
Borgarbyggð	64 (16)
Breiðdalshreppur	63 (18)
Bæjarhreppur	41 (67)
Dalabyggð	55 (40)
Dalvíkurbyggð	70 (7)
Djúpavogshreppur	59 (28)
Eyjafjarðarsveit	55 (41)
Fjallabyggð	59 (29)
Fjarðabyggð	69 (8)
Fljótsdalshérað	64 (17)
Fljótsdalshreppur	52 (51)
Flóahreppur	58 (32)
Garðabær	74 (4)

Garður	60 (24)
Grindavíkurbær	69 (9)
Grímsnes- og Grafningshreppur	49 (60)
Grundarfjarðarbær	60 (25)
Grýtubakkahreppur	47 (63)
Hafnarfjarðarkaupstaður	67 (13)
Hrunamannahreppur	43 (65)
Húnavatnshreppur	39 (69)
Húnaþing vestra	50 (56)
Hvalfjarðarsveit	60 (26)
Hveragerðisbær	61 (23)
Hörgársveit	58 (33)
Ísafjarðarbær	68 (10)
Kaldrananeshreppur	48 (62)
Kjósarhreppur	53 (49)
Kópavogsbær	66 (14)
Langanesbyggð	57 (38)
Mosfellsbær	80 (2)
Mýrdalshreppur	52 (52)
Norðurþing	66 (15)
Rangárþing eystra	55 (42)
Rangárþing ytra	54 (44)
Reykholahreppur	58 (34)
Reykjanesbær	63 (19)
Reykjavíkurborg	88 (1)
Sandgerðisbær	54 (45)
Seltjarnarnes	77 (3)
Seyðisfjarðarkaupstaður	54 (46)
Skaftárhreppur	56 (39)
Skeiða- og Gnúpverjahreppur	50 (57)
Skorradalshreppur	43 (66)
Skútustaðahreppur	53 (50)
Snæfellsbær	59 (30)
Strandabyggð	50 (58)
Stykkishólmsbær	52 (53)
Súðavíkurbhreppur	58 (35)
Svalbarðshreppur	50 (59)
Svalbarðsstrandarhreppur	68 (11)
Sveitarfélagið Álftanes	63 (20)
Sveitarfélagið Árborg	51 (55)
Sveitarfélagið Hornafjörður	71 (6)
Sveitarfélagið Skagafjörður	68 (12)
Sveitarfélagið Skagaströnd	46 (64)
Sveitarfélagið Vogar	58 (36)
Sveitarfélagið Ölfus	59 (31)
Tálknafjarðarhreppur	54 (47)
Tjörneshreppur	39 (70)
Vestmannaeyjabær	60 (27)
Vesturbyggð	63 (21)
Vopnafjarðarhreppur	58 (37)
Þingeyjarsveit	55 (43)

Gerð: Þjónustugátt

Stofnun

ísland.is
Íslandsrót
Kosningavefur innanríkisráðuneytisins
Lögbirtingarblaðið
Menntagátt
Netöryggi
psc.island.is
Rafræn skilríki
Reglugerðarsafn
Réttarheimildir
Ríkiskassinn
Starfatorg
Stjórnendavefur
UT-vefurinn

Heildareinkunn

(sæti)

78 (1)
62 (10)
77 (2)
54 (12)
72 (6)
57 (11)
73 (5)
74 (4)
51 (14)
52 (13)
67 (8)
75 (3)
70 (7)
65 (9)

11. Viðauki B: Spurningalistinn 2011

Er á vefnum <http://www.ut.is/media/utvefur-skjol/Spurningarlistinn.pdf>