



*HVAÐ ER SPUNNIÐ Í
OPINBERA VEFI 2013?*



Amennt um úttektina

Hvað er spurnið í opinbera vefi? er úttekt á opinberum vefjum á Íslandi og er framkvæmd nú í fimmta sinn á vegum innanríkisráðuneytisins og Sambands íslenskra sveitarfélaga (annað hvert ár frá 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: *Vöxtur í krafti netsins - stefna um upplýsingasamfélagið 2013–2016.*

Framkvæmd

Framkvæmdin nú var með svipuðu sniði og í fyrri úttektum. Niðurstöður mats Sjá voru birtar á vef sem tengiliðir fengu aðgang að, hver að sínu svæði. Úttektin fór fram 16. - 29. september 2013 en í byrjun október var sendur tölvupóstur til tengiliða með slóð könnunarinnar ásamt notendanafni og lykilorði. Á síðu úttektarinnar voru spurningar til stofnana ásamt mati á viðkomandi vef sem tengiliðir gátu gert athugasemdir við.

Birting niðurstaðna

Úrvinnsla og framsetning á niðurstöðum úttektarinnar er með svipuðu sniði og 2011. Teknar voru saman helstu niðurstöður og gögn gerð aðgengileg á rafrænan hátt.

Hægt er að skoða niðurstöður á UT-vefnum (www.ut.is) og á vef Datamarket (www.datamarket.com/is).

Helstu fjöldatölur

Í ár voru teknir út 265 vefir. Einhverjar breytingar eru á þeim vefjum sem teknir eru út frá fyrri úttekt, s.s. vegna sameiningar stofnana eða sveitarfélaga og eins hafa nýir vefir bæst við. Aðeins örfá sveitarfélög halda ekki úti vef.

Flokkun á tegundum vefsvæða er aðeins breytileg eftir árum en nú voru flokkarnir eftirfarandi: *ráðuneyti*, *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, sjálfsmat á ákveðnum þáttum og yfirferð á mati Sjá. Niðurstöður á matshluta sýna mat fyrir alla vefina, óháð því hvort svör bárust eða ekki. Misjafnt var hversu hátt svarhlutfall var í einstökum spurningum.

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

Fjöldi vefja eftir stofnunum og árum

	2005	2007	2009	2011	2013
Ráðuneyti	14	14	12	10	8
Ríkisstofnanir	154	165	171	157	153
Sveitarfélög	71	68	72	70	72
OHF fyrirtæki		2	4	16	8
Annað	7	13	15	14	24
Samtals	246	262	274	267	265

* athugið að tegundir stofnana eru samkvæmt flokkun 2013 (t.d. var ohf 2011 í raun ohf/annað).

Svarhlutfall

Svarhlutfallið úr könnuninni var tæplega 80% sem er ívið lægra en í fyrri úttektum. Hugsanlega má skýra það með styttra svartímabili en áður og því minni eftirfylgni, en tengiliðir höfðu 10 daga til að senda inn svör.

46 sveitarfélög skila svörum eða 64% sem er nokkuð hærra hlutfall en verið hefur. Ríkisstofnanir sem svöruðu spurningalistanum voru 130 eða 85%. Öll ráðuneytin skiluðu inn svörum. Svörum skila 5 af 8 opinberum hlutafélögum og 21 af 24 vefjum sem flokkast undir annað. Fjöldi þeirra sem ekki svara er 55 eða um 20% af öllum sem fengu sendan spurningalista.

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 2011 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.

Flýtir (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, ákvarðanataka 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

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

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

Gátlistinn var í þremur hlutum eins og áður hefur komið fram og er þeim lýst nánar hér fyrir neðan. Einhverjar breytingar eru frá síðustu úttekt en gátlistinn er í stöðugri þróun og endurskoðun. Mestar breytingar eru þó á aðgengismatinu sem nú er bæði handvirkt og sjálfvirkt.

Innihald var metið út frá því hvort grunnupplýsingar um stofnunina voru til staðar á vefnum, s.s. heimilisfang, helstu viðfangsefni, lög, reglugerðir og stefnur, markmið eða samþykktir. Einnig var skoðað hvort fjármálaupplýsingar væru birtar og fundargerðir hjá sveitarfélögum. Athugað var hvort upplýsingar væru í boði á öðru tungumáli en íslensku, hvort hægt væri að nálgast upplýsingar um tengiliði, starfsfólk og deildir, skoða skipurit og, að síðustu, hvort skýrt væri hvar grennslast mætti fyrir um laus störf.

Nytsemi var metin út frá atriðum sem almennt þykja auka notendavæni. Þessar reglur hafa þróast með prófunum með notendum á vefjum og miða að því að vefurinn sé hannaður með þeim hætti að hann 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. Einnig er skoðað hvernig vefirnir skiluðu sér í leit á Google. Hér var að auki skoðað hvort vefurinn væri sérstaklega hannaður fyrir farsíma, spjaldtölvur eða önnur tæki.

Aðgengi byggði að hluta á handvirkum prófunum og að hluta sjálfvirkum. Í ár var stuðst við nýjan gátlista sem byggist á staðlinum WCAG 2.0. 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. Sjálfvirkt próf gildi 40% á móti handvirku úttektinni.

Um spurningalistann

Að miklu leyti var spurningalistinn til tengiliða svipaður og í fyrri könnunum. Spurt var um staðsetningu, 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. Einnig 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).

Áfram var spurt hvort stofnunin hefði markað sér stefnu varðandi **opinn og frjálsan hugbúnað** og hvort starfsmenn noti frjálsan og opinn hugbúnað í sínum daglegu störfum. Að síðustu var spurt hvort hægt sé að fletta upp eða sækja gögn í skráargeymslur stofnunarinnar í gegnum vefviðmót samkvæmt hugmyndum um **opin gögn**.

Helstu breytingar

Nú var falast eftir ítarlegri upplýsingum um **samskipti** stofnunar við notendur vefjarins. Eins og áður var spurt um þá tækni sem notuð er en að auki hvort stofnunin sé skráð á samfélagsmiðil. Ef stofnun var skráð á samfélagsmiðil var einnig spurt hversu virk hún væri.

Mat á **lýðræðislegri virkni** breyttist töluvert núna, bæði var það ítarlegra en áður og eins ákveðið í upphafi að strangt skyldi tekið á matinu. Skoðað var hvort til staðar væri virkni sem styður við lýðræðislega þátttöku þar sem notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar. Til þess að fá stig hér þurfti með afgerandi hætti að koma fram 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. Hér var nóg að boðið væri upp á útsendingar eða upptökur af fundum.

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

Í umfjöllun um niðurstöður er aðeins tæpt á helstu niðurstöðum og aðaláhersla lögð á að bera saman heildarniðurstöður á milli ára.

Eins og áður hefur komið fram eru allar niðurstöður aðgengilegar á UT-vefnum (www.ut.is/konnun2013/) og á vef Datamarket (www.datamarket.com/is).

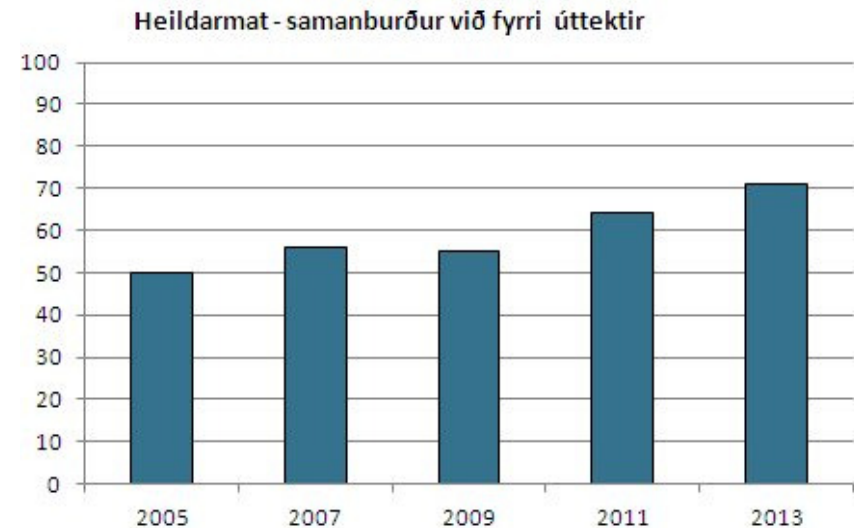
Heildarmat samanburður við fyrri úttektir

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 71 stig sem er hækkun frá árinu 2011 en þá var heildarmat 64 stig.

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



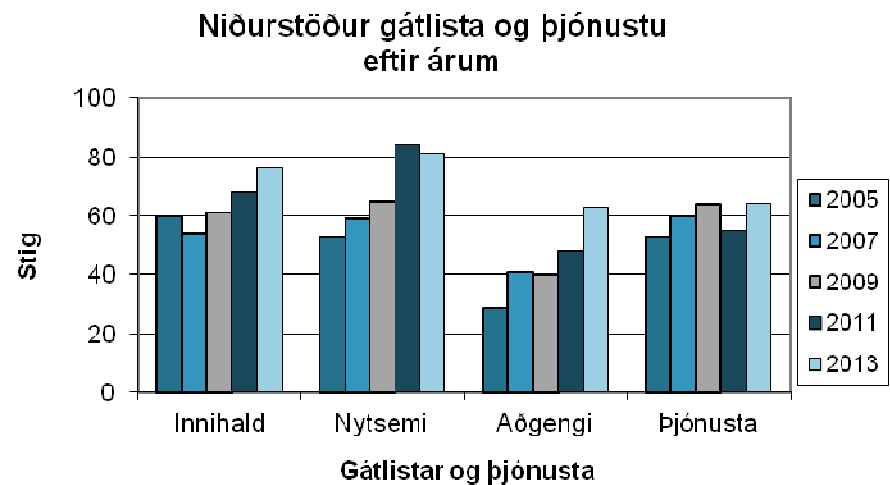
Niðurstöður þjónustu og gátlista árin 2005–2013

Yfirlit yfir niðurstöður gátlista og þjónustu má sjá hér. Á myndinni sést hvernig þróunin hefur verið á þessum kvörðum árin 2005, 2007, 2009, 2011 og 2013.

Vert er að hafa í huga að gátlistar hafa tekið einhverjum breytingum á milli úttekta og eins útreikningar í tengslum við mat á þjónustuþættinum (þá sérstaklega árið 2011).

Segja má að þróunin hafi verið stígandi upp á við í öllum þáttum. Nytsemin dettur aðeins niður núna frá fyrri úttekt (81 stig núna en var 84 stig), sem má e.t.v.skýra með breytingum á gátlistanum. Aðgengið tekur stökk upp á við úr 48 stigum í 63 stig. Þjónustan mælist nú eins og árið 2009 eða 64 stig en datt niður í 55 stig árið 2011. Erfitt er að segja hvað veldur því en eins og áður hefur komið fram eru breytingar á milli ára á þeim stofnunum/vefjum sem teknir eru út.

Nánar er fjallað um einstaka þætti hér á eftir.



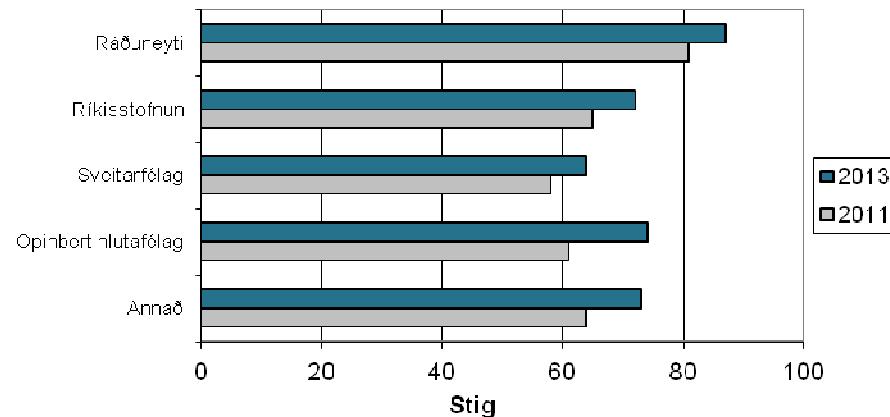
Heildarmat 2013

Hér má sjá heildarmat fyrir 2013 eftir tegundum stofnana. Flokkun stofnana (eða vefjanna) hefur tekið nokkrum breytingum á milli úttekta en í ár var lagt upp með *ráðuneyti*, *ríkisstofnun*, *sveitarfélag*, *opinbert hlutafélag* og *annað*. Þeir vefir sem flokkast undir annað eru ýmist sérvefir (ekki vefur stofnunar) eða aðilar með sérhæft hlutverk. Tengiliðir skilgreindu sjálfir tegund eigin stofnunar (í örfáum tilfellum var því breytt til að gæta samræmis).

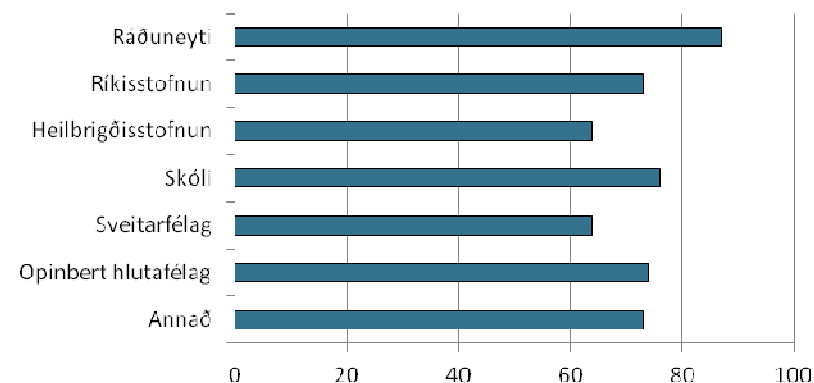
Ráðuneytin koma best út með 87 stig að meðaltali en ríkisstofnanir eru með 72 stig. Opinber hlutafélög fá 74 stig en vefir sem flokkast undir annað fá 73. Sveitarfélögin reka lestina með 64 stig.

Neðri myndin sýnir sömu upplýsingar en þar eru skólar og heilbrigðisstofnanir dregin sérstaklega fram sem annars flokkast með ríkisstofnunum. Heilbrigðisstofnanir fá 64 stig en skólarnir 76 stig. Einkunn annarra ríkisstofnana er nú 73 stig.

Heildarstig - eftir tegund stofnunar



Heildarstig 2013 - eftir tegund stofnunar - skóla og heilbrigðisstofnanir dregin út

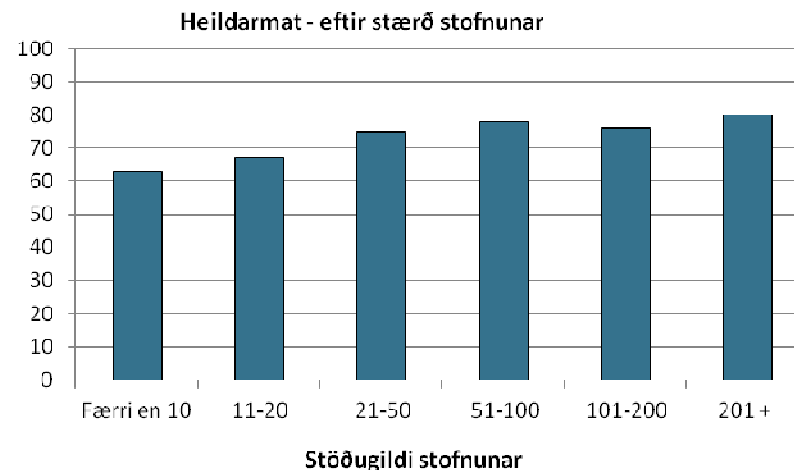
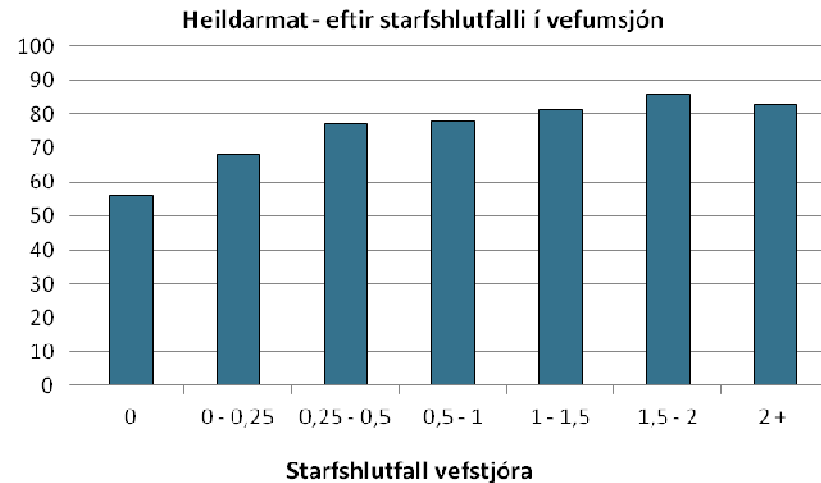


Heildarmat 2013

Þegar heildarmat er skoðað í tengslum við það hversu hátt starfshlutfall sinnir vefumsjón hjá stofnun má sjá að ákveðin fylgni er milli þess og árangurs.

Stofnanir þar sem eitt stöðugildi eða meira sinnir vefumsjón koma best út með yfir 80 stig að meðaltali. Heildarmat fer stighækkandi í tengslum við starfshlutfall í vefumsjón en lækkar svo lítillega þegar það er komið yfir tvö stöðugildi. Erfitt er að segja til um hvað veldur því.

Sömu sögu er að segja þegar árangur er skoðaður í tengslum við stærð stofnunar en stofnanir með yfir 50 stöðugildi eru með yfir 78 stig. Stofnanir með yfir 200 stöðugildi koma hér best út með 80 stig.



Innihald

Innihaldskvarðinn tók ekki miklum breytingum frá úttekt 2011.

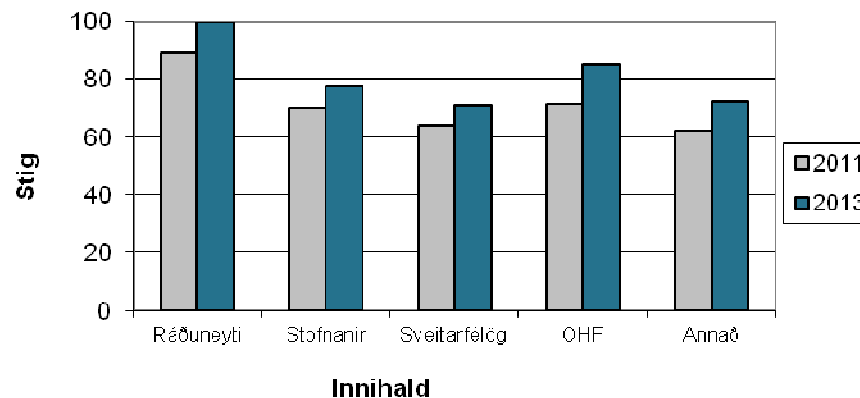
Ráðuneytin koma best út og eru með 100 stig en þar hefur verið markvisst unnið að því að vefirnir standist kröfur um innihald. Stofnanir eru með 77 stig en sveitarfélögin tæplega 71 stig. Opinber hlutafélög eru með 85 stig en vefir í flokknum annað tæplega 72 stig.

Hér sést að hægt er að fá góða einkunn á innihaldskvarðanum með því að yfirfara vefina vel.

Séu niðurstöðurnar bornar saman við niðurstöður á innihaldskvarðanum í úttektinni 2011 kemur í ljós að allir bæta sig.

Ráðuneytin bæta sig um ríflega 7 stig en stofnanir og sveitarfélögin um rúmlega 9 stig. Opinber hlutafélög bæta sig um 13 stig og vefir sem flokkast nú undir annað um 7 stig.*

Innihald eftir tegund stofnunar



*Samanburður á milli úttektar 2011 og 2013 byggist á flokkun vefjanna eins og þeir eru í úttektinni 2013.

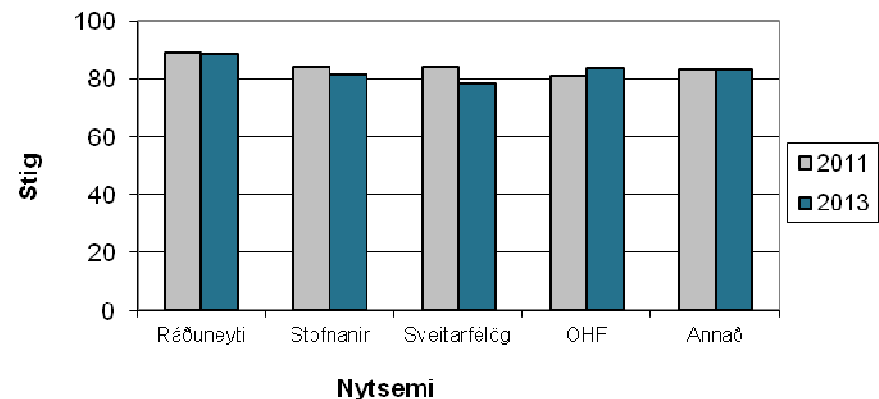
Nytsemi

Nytsemiskvarðinn tók nokkrum breytingum á milli úttekta. Helsta breyting felst í því að nú var skoðað hvort vefurinn væri sérstaklega hannaður fyrir farsíma, spjaldtölvur eða önnur tæki. Gefið var stig fyrir að í boði væri farsíma-vefur eða skalanlegur (*e. responsive*) vefur. Að auki var hægt að fá aukastig fyrir að bjóða upp á app fyrir þjónustu stofnunar eða einhvern hluta vefjarins.

Þegar horft er á niðurstöður í mati á nytsemi má sjá að stofnanir eru nokkuð jafnar. Ráðuneytin eru hæst með tæplega 89 stig. Stofnanir eru með 82 stig og sveitarfélögin 78 stig. Opinber hlutafélög eru með 84 stig og vefir sem flokkast undir annað 83 stig.

Ef við svo berum niðurstöðurnar saman við niðurstöður á nytsemiskvarðanum í síðustu úttekt sést að ráðuneytin standa í stað en stofnanir lækka um tæplega 2 stig. Sveitarfélögin lækka hins vegar um 4 stig. Vefir opinberra hlutafélaga lækka um 3,5 stig frá 2011 en vefir sem flokkast undir annað um tæplega 1 stig.*

Nytsemi eftir tegund stofnunar



*Samanburður á milli úttekta 2011 og 2013 byggist á flokkun vefjanna eins og þeir eru í úttektinni 2013.

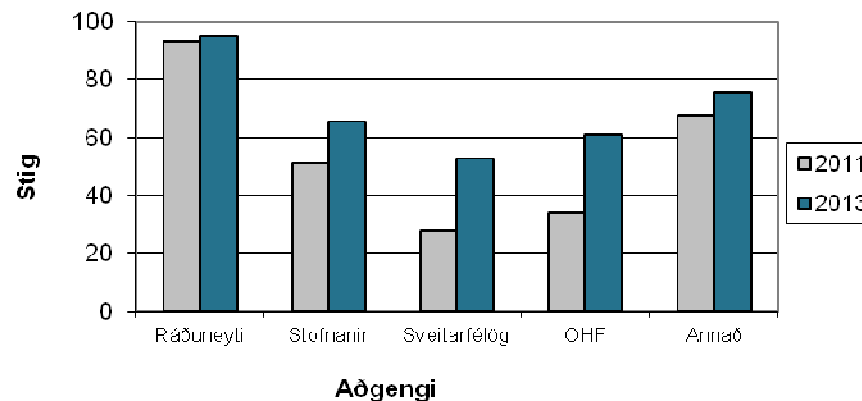
Aðgengi

Mat á aðgengi var með breyttu sniði frá 2011 en þá var stuðst við tvenns konar sjálfvirk próf. Núna var úttektin bæði sjálfvirk og handvirk og byggðust atriðin á alþjóðlegum stöðlum (WCAG 2.0) í samræmi við stefnu stjórnvalda þar að lútandi. Í sjálfvirkri úttekt var stuðst við Wave toolbar frá Webaim en handvirk úttekt byggðist á gátlista sem tekur á helstu þáttum sem huga þarf að svo vefir séu aðgengilegir öllum.

Ráðuneytin koma vel út hvað varðar aðgengi og fá 95 stig. Stofnanir eru með 65 stig en sveitarfélögin 53 stig. Vefir sem flokkast undir annað eru með 75 stig en opinber hlutafélög 61 stig.

Ráðuneytin bæta sig um 1,5 stig frá úttektinni 2011 en stofnanir um tæplega 16 stig. Sveitarfélögin bæta sig um 26 stig og opinber hlutafélög um ríflega 30 stig. Vefir sem flokkast sem annað bæta sig um 5,5 stig.*

Aðgengi eftir tegund stofnunar



*Samanburður á milli úttektar 2011 og 2013 byggist á flokkun vefjanna eins og þeir eru í úttektinni 2013.

Þjónusta

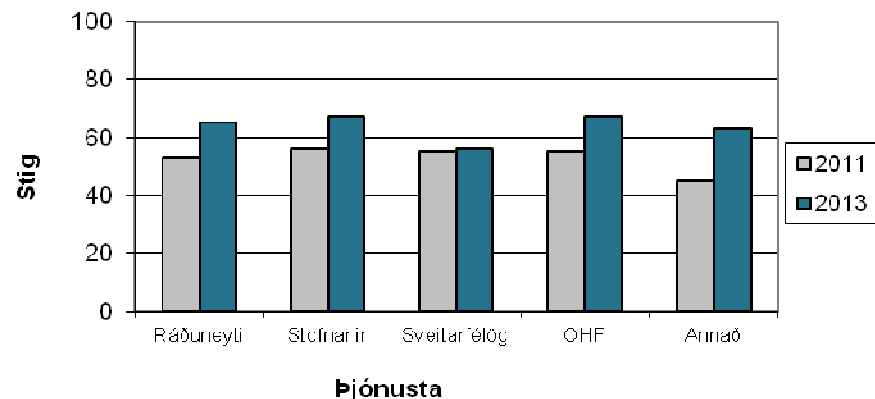
Mat á rafrænni þjónustu var með sama sniði og í úttektinni 2011 þar sem byggt var á stigi þjónustunnar (flýtir, afgreiðsla, málsmeðferð) ásamt fjölda og tegunda eyðublaða í boði.

Hér eru ráðuneytin með rúmlega 65 stig og stofnanir 67 stig. Sveitarfélögin eru hér með 56 stig. Opinber hlutafélög eru með 67 stig en vefir sem flokkast undir annað 63 stig.

Séu niðurstöður bornar saman við niðurstöður frá 2011 kemur í ljós að allir hafa bætt sig. Ráðuneytin hafa bætt sig um 11,5 stig og stofnanir um 12,5 stig. Sveitarfélögin bæta sig lítillega eða um tæplega 1 stig. Opinber hlutafélög hækka um tæplega 9 stig en vefir sem flokkast undir annað bæta sig um rúmlega 17 stig.*

Af þessu má sjá að enn er þörf á verulegum úrbótum, ekki hvað síst hjá sveitarfélögunum. Ljóst er að stærri sveitarfélögin standa sig nokkuð vel en þau minni koma mun verr út.

Þjónusta eftir tegund stofnunar



*Samanburður á milli úttektar 2011 og 2013 byggist á flokkun vefjanna eins og þeir eru í úttektinni 2013.

Rafrænt lýðræði

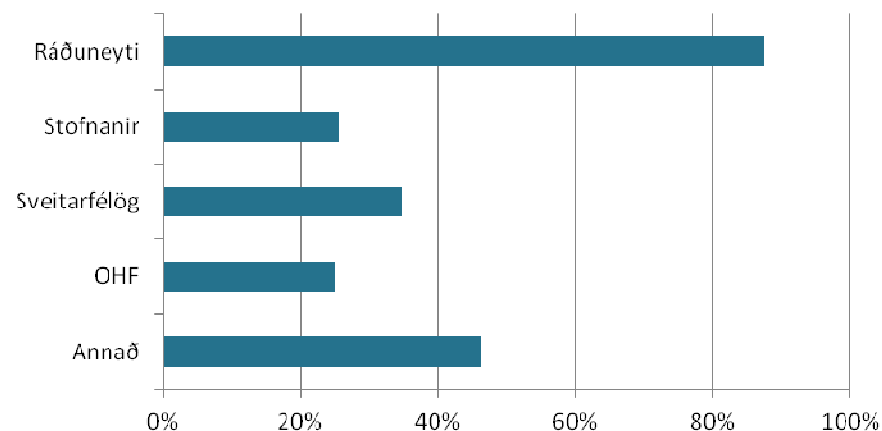
Mat á rafrænu lýðræði stofnana hefur tekið nokkrum breytingum á milli úttekta frá því að það var fyrst skoðað (upphaflega var um að ræða sjálfsmat stofnunar en varð síðan hluti af úttekt matsaðila).

Nú var metið 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.

Ákveðið var að taka strangt á matinu núna, þannig var nauðsynlegt að fram kæmi í texta að sérstaklega væri óskað eftir innleggi frá notendum varðandi ákveðin mál eða ákvarðanir. En einnig var tekið tillit til þess ef óskað var eftir ábendingum varðandi starfsemi eða þjónustu stofnunar. Lagt var í hendur stofnana að gera athugasemd og greina frá því ef þessi þáttur þótti ekki eiga við um viðkomandi stofnun.

Þegar niðurstöður eru skoðaðar má sjá að flest ráðuneytanna bjóða slíka virkni á sínum vefjum eða 87,5% þeirra. Rúmlega 25,5% stofnana sýna slíka virkni á sínum vefjum en tæplega 35% sveitarfélaganna. 25% vefja opinberra hlutafélaga bjóða virkni sem styður við rafrænt lýðræði en rúmlega 46% þeirra vefja sem flokkast undir annað.

Virkni sem styður við rafrænt lýðræði
- eftir tegund stofnunar



Rafrænt lýðræði

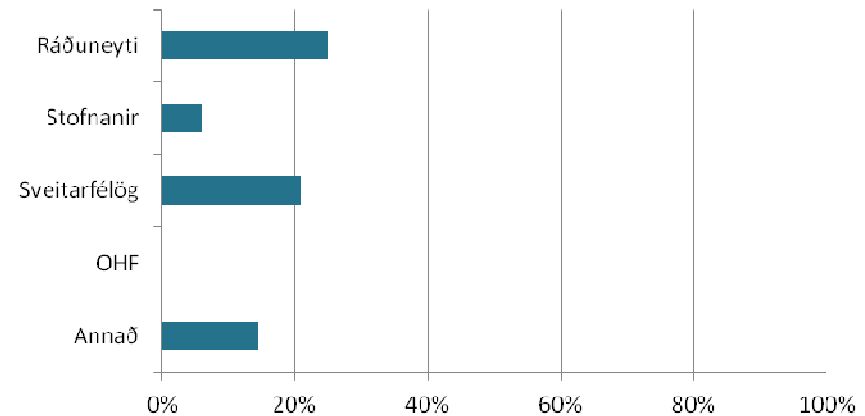
Í tengslum við rafrænt lýðræði var skoðað hvort stofnanir byðu að notendur gætu tekið þátt í fundarhöldum eða atburðum sem haldnir eru á vegum stofnunarinnar. Bæði fékkst stig hér fyrir að bjóða beinar útsendingar af fundum og eins upptökur.

Fram kom að um 25% ráðuneytanna bjóða upp á rafræna fundi og tæplega 21% sveitarfélaganna. Aðeins um 6% stofnana bjóða upp á slíka fundi og engin opinber hlutafélög. Hlutfallið er rúmlega 14% hjá þeim sem flokkast undir annað.

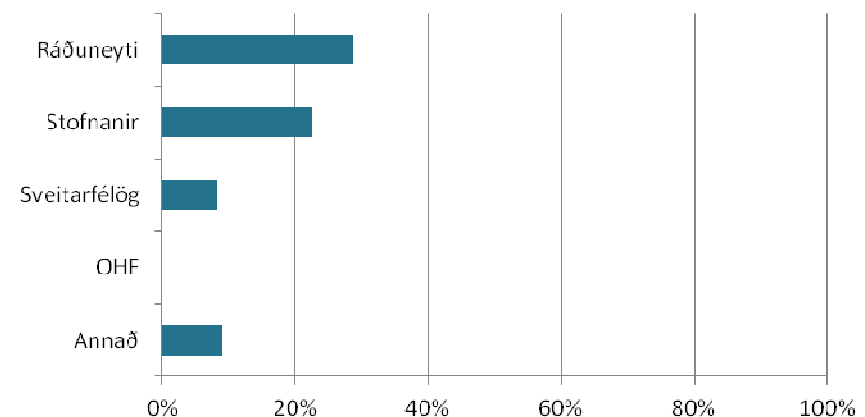
Einnig var skoðað hvort á vef stofnunar megi finna upplýsingar um það hvernig samráðsferlum er háttað (þ.e. upplýsingar um hversu lengi samráðsferlið stendur yfir, hvernig athugasemdir eru afgreiddar og með hvaða hætti niðurstöður eru svo birtar opinberlega).

Hér eru ráðuneytin hæst en upplýsingar um samráðsferlið koma fram hjá tæplega 29% þeirra en 23% stofnana. Sveitarfélögin sýna þessar upplýsingar á rúmlega 8% vefjanna en 9% vefja sem flokkast undir annað. Samráðsupplýsingar var ekki að finna á vefjum opinberra hlutafélaga.

Rafrænir fundir
- eftir tegund stofnunar



Upplýsingar um samráðsferli
- eftir tegund stofnunar



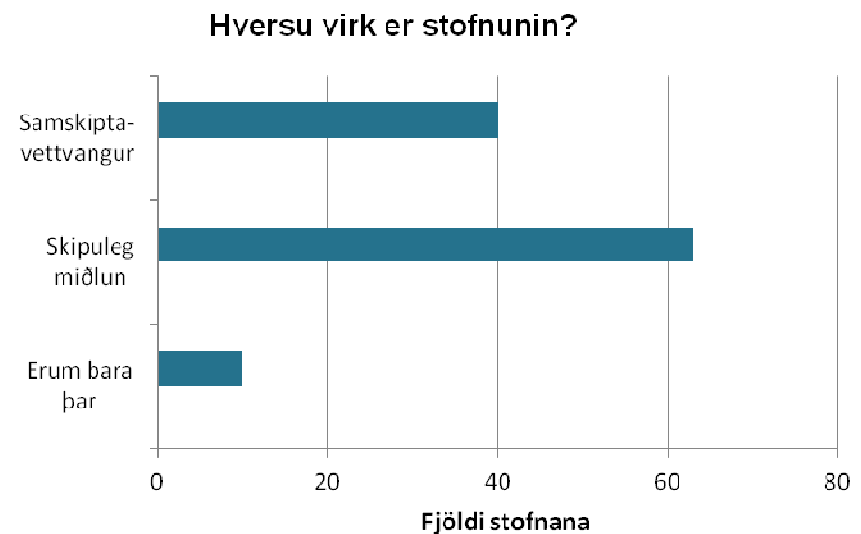
Samskipti

Nýr þáttur var tekinn inn í úttektina núna sem áður hafði verið skoðaður í tengslum við rafrænt lýðræði en var nú víkkaður út.

Falast eftir upplýsingum um það hvort stofnanir væru skráðar á samfélagsmiðil og jafnframt hvernig slíkir miðlar væru notaðir væri stofnun skráð.

Af þeim stofnunum sem svara þessari spurningu eru 109 skráðar á samfélagsmiðil (en 97 svara þessari spurningu neitandi).

Af þeim stofnunum sem nota samfélagsmiðla segjast 40 nota þá sem gagnvirkann samskiptavettvang við notendur en 63 nota samfélagsmiðla til skipulegrar miðlunar fréttu og upplýsinga frá stofnuninni. Svo eru það 10 sem segjast bara vera þarna án þess að nýta miðilinn sem slíkan (einhverjir merktu við fleiri en einn möguleika í svörum hér).

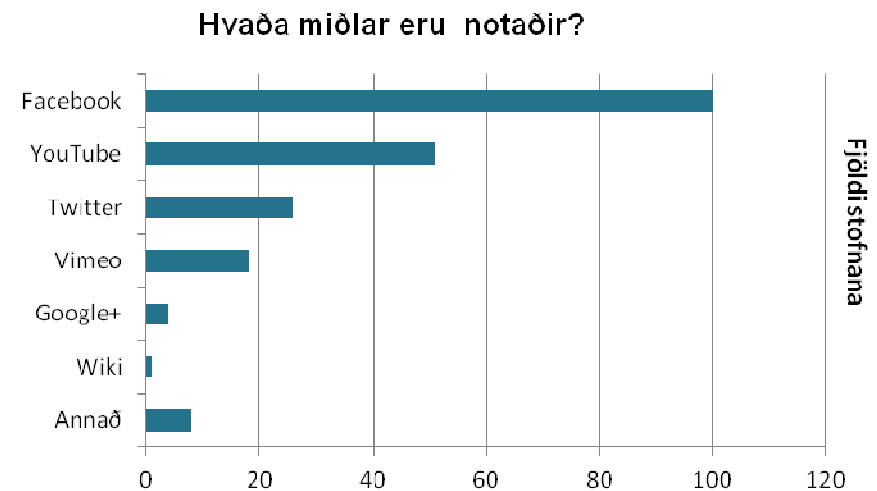


Samskipti

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.

Facebook er langoftast nefnd til sögunnar en 100 stofnanir nota *Facebook*. *YouTube* er einnig töluvert notað en 51 stofnun nýtir þann miðil. *Twitter* nota 26 stofnanir en 18 *Vimeo*. Aðeins 4 stofnanir nota *Google+* og 1 stofnun nýtir *Wiki* í sínu starfi.

Að auki nýta 8 stofnanir aðra miðla en í langflestum tilfellum tengist sú notkun myndibirtingu, s.s. *Instagram* og *Flickr*.



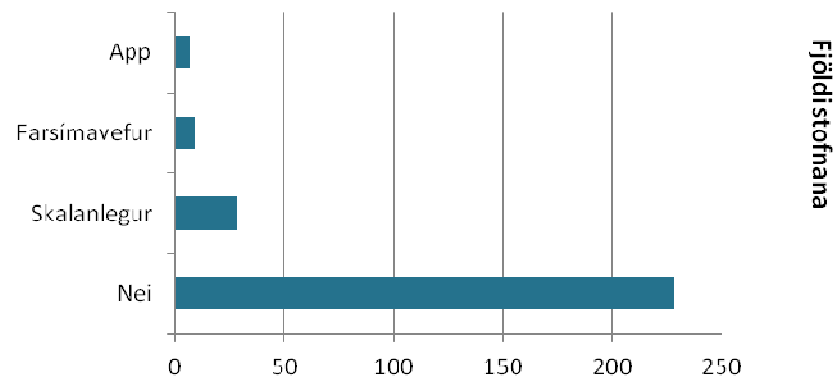
Vefir og smærri tæki

Undanfarin ár hefur tækni fleygt fram hvað varðar netið og notkun farsíma og annarra smærri tækja. Í mati á nytsemi var skoðað hvort vefurinn væri sérstaklega hannaður fyrir farsíma, spjaldtölvur eða önnur tæki. Þetta er breyting frá fyrri úttektum þar sem sambærilega spurningu var að finna í spurningalista sem tengiliðir stofnana svöruðu sjálfir. Til fróðleiks er matið tekið sérstaklega saman 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.

Af öllum vefjunum í úttektinni voru 28 vefir skalanlegir en 9 sérstakir farsímavefir. Alls 6 stofnanir eru með app fyrir hluta vefjarins eða ákveðna þjónustu.

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

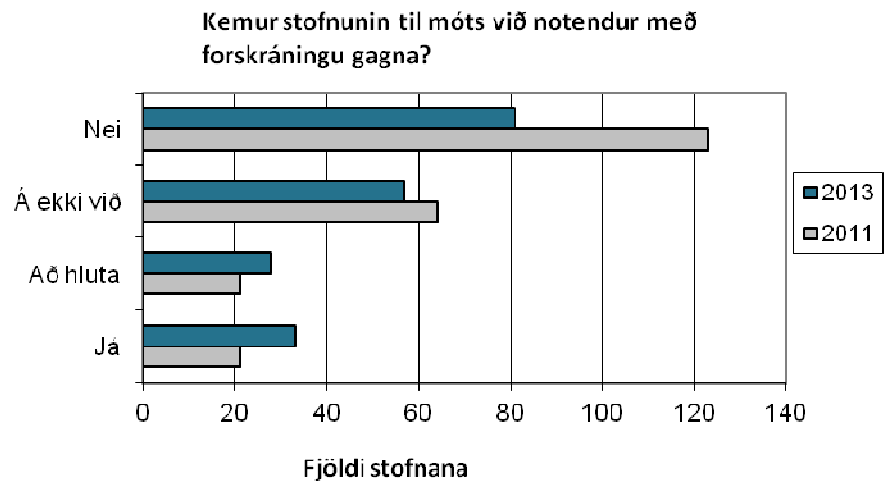


Forskráning gagna

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

Svörin sýna að 61 stofnun gerir það að fullu eða einhverju leyti. 81 stofnun svarar spurningunni neitandi en 57 telja þetta ekki eiga við um sína stofnun.

Til samanburðar má sjá sömu tölur frá 2011 en þá buðu 42 stofnanir upp á forskráningu gagna að fullu eða einhverju leyti.



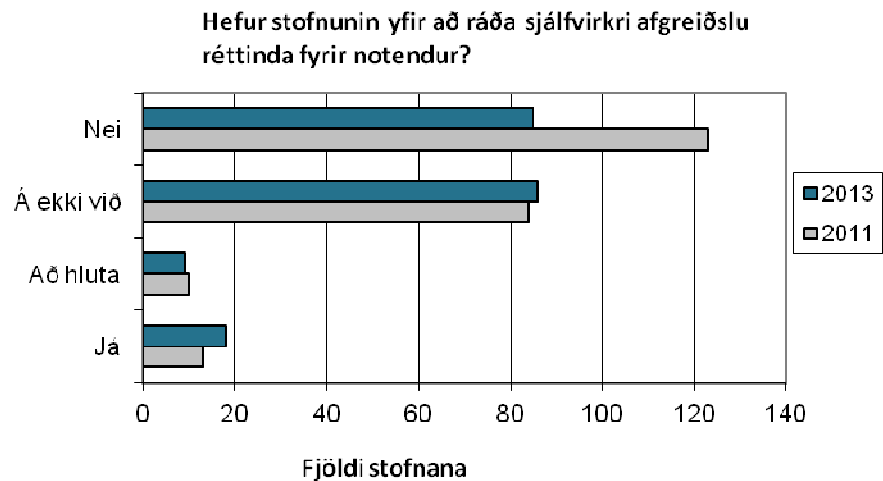
Sjálfvirk afgreiðsla réttinda

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).

Svörin sýna að 27 stofnanir gera það að fullu eða einhverju leyti. 85 stofnanir svara spurningunni neitandi en 86 telja þetta ekki eiga við um sína stofnun.

Til samanburðar má sjá sömu tölur frá 2011. Þá hafði 21 stofnun yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda að fullu eða upp að einhverju marki.

Hér er um afar ánægjulega þróun að ræða þar sem oft getur verið mikill tímasparnaður í forskráningu gagna og sjálfvirkri afgreiðslu réttinda, bæði fyrir notendur og starfsmenn viðkomandi stofnunar og því mikilvægur liður í því að auka notendavæni. Jafnframt eykur það traust og ánægju notenda með stofnunina.



Vefmælingar

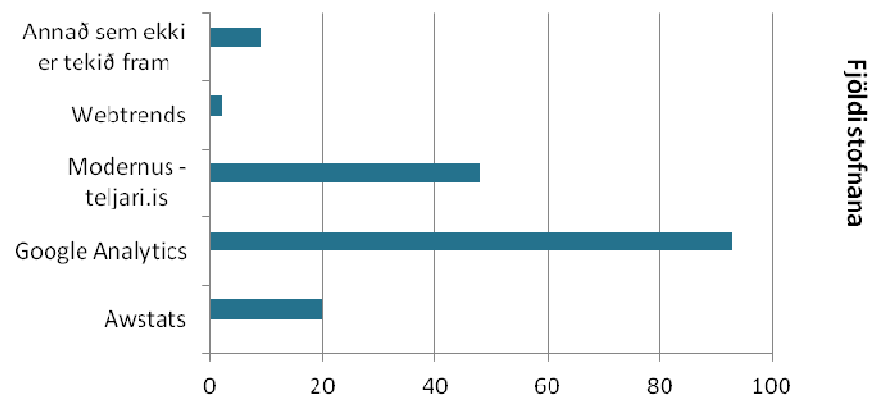
Þrátt fyrir að teljast til lykilmælieininga er umferð um vefinn aðeins mæld á 148 vefjum (61 svarar neitandi en 59 svara ekki). Reyndar kom fram í svörum margra að til standi að bæta úr þessu.

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. 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 93 stofnanir en 48 stofnanir nota Teljara.is. 20 stofnanir nota Awstats og 2 stofnanir nefna Webtrends. Hjá þeim sem nefna annað tól er í flestum tilfellum um að ræða innbyggð tól í vefumsjónarkerfi.

Hvaða mælitæki eru notuð til vefmælinga?



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.

Ýmis tól eru í boði, sum ókeypis og önnur ekki og þarft að skoða hvaða upplýsingar menn vilja sækja sér þegar rétt tól er valið. Hver og einn þarf að setja niður fyrir sig hvað skal skoða og hvernig ber að vinna úr þessum tölum.

Vefmælingar

Fjöldi notenda

Að auki voru þeir sem svöruðu játandi spurðir 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.

Meðaltal heimsókna

Til að gefa betri hugmynd um þann fjölda notenda sem er um að ræða má hér sjá meðalfjölda notenda á vef (miðað við svör þeirra stofnana sem gáfu upp heimsóknartölur):

- 130.000 notendur á ári
- 10.800 notendur á mánuði
- 2.500 notendur á viku

Þetta eru aðeins hærri tölur en í síðustu úttekt, en ekki er hægt að lesa of mikið í það þar sem ekki allar stofnanir gefa upp þessar upplýsingar og ekki liggur sami fjöldi stofnana á bakvið tölurnar.

Þar sem aðeins hluti stofnana mælir umferð um sína vefi má gera ráð fyrir að notendafjöldi sé í raun mun meiri en hér er sagt. Í ljósi þess skal það ítrekað að mikilvægt er að skoða lykiltölur sem innlegg í þróun og rekstur allra vefsvæða og því mikilvægt töl vefstjóra. Með því að fylgjast með tölum fæst ekki aðeins innsýn í hegðun notenda heldur fást einnig mikilvægar vísbendingar um hvernig má ná settum markmiðum og um leið hvernig koma má betur til móts við þarfir notenda.

Tvímælalaut ættu allir að fylgjast með umferðartölum, ekki síst þar sem kostnaður þarf ekki að vera fyrstaða, en auðvelt er að nálgast ýmis ókeypis töl sem geta sinnt þessu vel.

Efstu ríkisvefirnir

Teknir eru saman vefir sem fá flest stig í flokki ríkisvefja (stofnanir, ráðuneyti, 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.

Þegar skoðað er hvaða vefir fá hæst heildarmat í ár kemur í ljós að fjórir vefir fá sömu einkunn og eru það því átta vefir sem verma fimm efstu sætin í ár.

Flest stig í flokki ríkisvefja

Ríkisskattstjóri (98 stig)

Ísland.is (96 stig)

Tryggingastofnun ríkisins (95 stig)

Veðurstofa Íslands (93 stig)

Háskóli Íslands (92 stig)

Orkustofnun (92 stig)

Sjúkratryggingar Íslands (92 stig)

Tollstjóri (92 stig)

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.

Flest stig í flokki sveitarfélagsvefja

Reykjavíkurborg (97 stig)

Garðabær (91 stig)

Hafnarfjarðarkaupstaður (91 stig)

Seltjarnarnes (90 stig)

Dalvíkurbyggð (89 stig)

Bestu vefirnir

Eins og í síðustu úttekt eru veittar viðurkenningar fyrir bestu vefina í tveimur flokkum: annars vegar besta ríkisvefinn og hins vegar besta sveitarfélagsvefinn.

Fimm 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 2013 skipuðu Marta Lárusdóttir, lektor í tölvunarfræði við HR og sérfræðingur í viðmótshönnun, Rakel Pálsdóttir, forstöðumaður almannatengsla hjá Samtökum iðnaðarins og Sigurjón Ólafsson, ráðgjafi hjá Funksjón vefráðgjöf.

Niðurstaða dómnefndar 2013

Besti ríkisvefurinn

Ríkisskattstjóri

Besti sveitarfélagsvefurinn

Reykjavíkurborg

Að lokum

Heildarmat → jákvæð þróun

Pegar litið er á þróun niðurstaðna frá upphafi sést að þróunin stefnir í rétta átt. Sérstaklega er ánægjulegt að heildarmat er töluvert betra nú en í síðustu úttekt og hækkar um heil 7 stig.

Pegar einstakir þættir eru rýndir er þróunin einnig á réttri leið. Allir matsþættir hækka frá fyrri úttekt fyrir utan nytsemina sem lækkar lítillega. Aðgengið tekur gott stökk upp á við eða um heil 15 stig sem er sérstaklega jákvætt í ljósi þess að matið var nokkuð ítarlegra núna en það var 2011.

Stöðug þróun

Eins og áður hefur komið fram er matið og úttektin öll í stöðugri þróun og gátlistar hafa tekið einhverjum breytingum, þó ekki verulegum.

Gerum betur

Þrátt fyrir þetta er þörf á talsverðum umbótum. Gera má átak í að auka rafræna þjónustu og eins að ýta betur undir þátttöku notenda og bæta lýðræðispáttinn.

Niðurstöðurnar sýna að vefstjórar og þeir sem sinna vefnum hjá stofnunum standa sig almennt vel, þótt oft sé vefurinn aðeins lítill hluti af starfi viðkomandi. Greinileg fylgni er á milli árangurs og þess starfshlutfalls sem fer í að sinna vefnum. Því gæti verið gagnlegt að skoða stuðning við minni stofnanir og sveitarfélög eða samvinnu þeirra.

Eins er í dag auðvelt að nálgast ýmis tól og fræðslu sem nýtast vel þeim sem halda úti vef, s.s. Vefhandbókin á UT vefnum, þessi úttekt og sambærilegar alþjóðlegar úttektir og mælingar svo eitthvað sé nefnt. Þessar aðferðir og tól mætti nýta enn betur til þess að auka gæði vefjanna.

→ Nýtum tækifærin

Mikilvægt er að hafa í huga að hver og ein stofnun ætti að skoða niðurstöður úttektarinnar út frá eigin markmiðum og forsendum. Niðurstöðurnar ætti þess vegna að líta á sem tækifæri til að gera betur.