



Vestlandsforskning

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

Internett: www.vestforsk.no

VF-rapport nr. 9/2003

Kvalitetsevaluering av offentlege vevtenester 2002/2003

Svein Ølnes

VF Rapport

Tittel Kvalitetsevaluering av offentlege vevtenester 2002/2003	Rapportnummer 9/2003
	Dato 05.06.2003
	Gradering Open
Prosjekttittel Kvalitetsevaluering 2002/2003	Tal sider 25 + 29
	Prosjektnr 5220
Forskarar Svein Ølnes, Øyvind Heimset Larsen, Anne Lise Uglum Skaar	Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtte
Oppdragsgivar Statskonsult	Emneord Kvalitet Evaluering Offentlege vev- tenester
Samandrag Rapporten er ei oppsummering av resultat frå kvalitetsevaluering av rundt 200 statlege og 406 kommunale og fylkeskommunale vevtenester. Evalueringa starta i november 2002 og var ferdig i slutten av mai 2003. Arbeidet er ei vidareføring av kvalitetsevalueringa av offentlege vevtenester som vart starta i 2001; eit samarbeid mellom Statskonsult, norge.no og Vestlandsforskning med Statskonsult som prosjektansvarleg.	
Andre publikasjonar frå prosjektet	
ISSN: 82-428-0235-1	Pris:

Forord

Etter ei vidareutvikling av kvalitetsindikatorar for offentlege vevtenester i 2002, vart 200 statlege vevtenester evaluerte i perioden november 2002 til februar 2003 og 406 kommunale og fylkeskommunale tenester evaluerte i perioden februar – mai 2003.

Evalueringa av tenestene er i hovudsak utført av forskar Øyvind Heimset Larsen, informasjonssekretær Anne Lise Uglum Skaar og frilans-arbeider Øystein Ølnes. Rådgivar Kjellfrid Holte i Statskonsult og prosjektmedarbeidar i norge.no Marit L. Mellingen har også føreteke ein del evalueringar.

Systemutviklar Oluf Haugen har arbeida med utprøving og utvikling av verktøy brukt i evalueringa av enkelte indikatorar. Utviklingssjef Lars Marius Garshol i Ontopia har utvikla testverktøy for evalueringa av teiknsett, på oppdrag av Statskonsult. Forskar Svein Ølnes har vore prosjektleiar og har kvalitetssikra evalueringa for Vestlandsforskning sin del. Forskingsleiar Ivar Petter Grøtte har hatt det overordna prosjektansvaret ved Vestlandsforskning.

Takk til seksjonsleiar Egil Jacobsen, rådgivar Kjellfrid Holte, rådgivar Siv-Anita Vik (alle Statskonsult) og redaktør Ove Nyland og prosjektmedarbeidar Marit L. Mellingen i norge.no for godt samarbeid i prosjektet.

Sogndal, juni 2003

INNHALD

iii

0. Samandrag	5
1. Bakgrunn.....	7
1.1 Kvalitetsevaluering 2001.....	7
1.2 Kvalitetsevaluering 2003.....	8
1.3 Rammer for kvalitetsarbeidet	10
1.4 Liknande arbeid i andre land.....	13
2. Metode	15
3. Resultat.....	17
3.1 Utval	17
3.2 Resultat totalt.....	18
3.3 Resultat fordelt på sektorar	23
Referansar	25
Vedlegg 1: Detaljerte resultat.....	26
Vedlegg 2: Kvalitetsindikatorar 2002/2003 (fase 2)	30
Vedlegg 3: Kvalitetsindikatorar 2001 (fase 1)	46

0. Samandrag

Statskonsult, Vestlandsforskning og internettportalen *norge.no* har saman utvikla nytt indikatorsett for evaluering av offentlege nettstader og på bakgrunn av dette evaluert i overkant av 600 offentlege nettstader. Statskonsult har vore prosjektansvarleg medan Vestlandsforskning har hatt ei rådgivarrolle og utført dei fleste evalueringane. Norge.no har hatt ansvaret for presentasjon av resultatata og kommunikasjon med dei evaluerte verksemdene.

Arbeidet er ei vidareføring av eit prosjekt starta i 2001. Då vart det første indikatorsettet for kvalitetsmerking av vevtenester (nettstader) utvikla og i overkant av 530 offentlege vevtenester evaluerte.

Endringar frå 2001 til 2003

I vidareutviklinga av indikatorsettet var eit første spørsmål; skulle indikatorsettet endrast og kvar ville konsekvensane vere. Ulempa ville vera at resultatata frå 2003 vanskeleg kunne samanliknast med resultatata frå 2001. Prosjekt-gruppa meinte likevel at omsynet til endringar i nett-tenester generelt og dei etter måten store endringane som har skjedd berre dei siste åra, måtte vega tyngst. Indikatorsettet for 2002/2003 vart difor endra på fleire område.

I alt har det nye indikatorsettet 25 indikatorar fordelt på følgjande tre eigenskapsområde:

- Tilgang for alle
- Brukartilpassing
- Nyttige tenester

Krava til kvalitet, uttrykte gjennom indikatorane, er også skjerpa i høve 2001. Det betyr at ei teneste som får same gjennomsnittskarakter i 2003 som i 2001, har vesentleg høgare kvalitet målt etter indikatorane.

Med den jamne fordelinga av uendra og nye indikatorar (8 indikatorar uendra frå 2001, 6 litt endra og 10 nye) kan vi seia at ei teneste som fekk maksimal poengsum for indikatorsett 2001, ville ha starta med rundt 50% av poenga ved ny vurdering i 2003, under føresetnad at tenesta ikkje var endra i mellomtida.

Resultat frå årets evaluering

For dei 8 indikatorane som er uendra frå 2001, viser resultatata for 2003 ei betring på vel 10 % for alle verksemdene. For kommunane er betringa på vel 14 %. Dette er det nærmaste vi kjem ei talfesting av kvalitetsheving på offentlege nettstader frå 2001 til 2003.

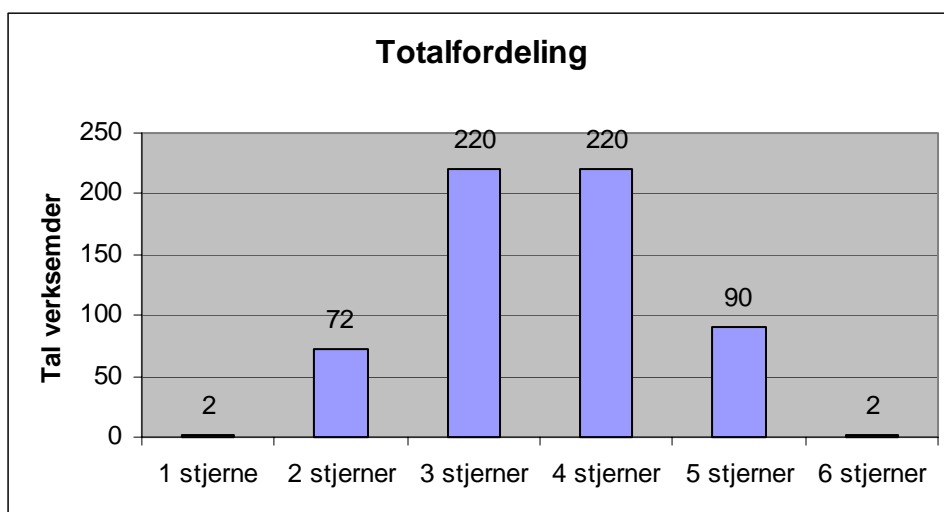
Samla vurdering ser slik ut med ei inndeling etter "Tilfredsstillande"/"Ikkje tilfredsstillande"¹:

Tabell 1: Prosentvis fordeling på eigenskapsområde (N = 606)

Eigenskapsområde	Tilfredsstillande	Ikkje tilfredsstillande
Tilgang for alle	57	43
Brukartilpassing	44	66
Nyttig info. og tenester	51	49
Totalt	51	49

¹ "Tilfredsstillande" omfattar indikatorpoenga 3 og 4, medan "Ikkje tilfredsstillande" omfattar 1 og 2

Resultata viser at vurderingane i gjennomsnitt talmessig er svært like vurderingane i 2001. Statlege verksemdar kjem samla ut med betre resultat enn kommunane, som i 2001. Fylkeskommunane plasserer seg mellom desse, men nærmare kommunane i år enn i 2001.



Figur 1: Totalfordeling etter oppnådde stjerner, alle vevtenester (totalt 606)

Figuren over viser at resultata er normalfordelte. Sidan det ikkje er grunn til å rekna med systematiske skilnader i kvalitetsevalueringa, er det som forventa. Tyngdepunktet for normalfordelinga plasserer seg midt på skalaen. I høve evalueringa i 2001 er fordelingskurven smalare, det vil seia at det er relativt færre avvik frå middelverdien.

Sterke og svake sider

Av dei tre eigenskapsområda kjem "Tilgang for alle" best ut. Området ser særleg på teknisk tilrettelegging og om vevtenestene kan brukast av flest muleg, uavhengig av eventuelle funksjonshemmingar. Medan dette var eit område med relativt lite fokus i 2001, er det i dag langt fleire som er opptekne av desse problema og som lagar løysingar for å bøta på dei.

Dei største utfordringane for offentlege vevtenester er avansement i den såkalla tenestetrappa (sjå Figur 4). Tenestetrappa gir eit bilete av eit utviklingsløp for offentlege vevtenester flest, med ein start på enkle, einvegs informasjonssider (trinn 1), til fullstendig elektronisk saksbehandling på nettet (trinn 4). Dei fleste verksemdene har mykje ugjort når det gjeld tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon og generelt betre utnytting av dei mange mulegheiter web-teknologien gir.

Tilbakemeldingar på prosjektet

Etter den første runden med kvalitetsevalueringar i 2001 har det vore stor respons frå offentlege verksemdar, for det aller meste svært positive tilbakemeldingar. Særleg har prosjektet treft godt i kommunesektoren. Ei undersøking i samband med evalueringa av den offentlege informasjonsportalen *norge.no* viste at over halvparten av vevansvarlege for offentlege nettstader, hadde teke omsyn til tilrådingane som har komme gjennom prosjektet.

Også etter evalueringane i 2003 har det vore mange og positive tilbakemeldingar og prosjektet ser tydeleg konkurransemomentet kvalitetsevalueringa har skapt. Det viser at prosjektet har oppnådd hovudmålsetjinga: **Betre kvalitet på offentlege vevtenester.**

1. Bakgrunn

1.1 Kvalitetsevaluering 2001

Arbeidet med evaluering av offentlege vevtenester starta i 2001 i eit samarbeid mellom Statskonsult (den gongen Statens informasjonsteneste), Vestlandsforskning og den offentlege portalen *norge.no*. Eit indikatorsett på 21 indikatorar fordelt på fire eigenskapsområde, vart utvikla (sjå også vedlegg 1):

- Aktualitet
- Brukarvennlegheit
- Openheit
- Tilgang

Utgangspunktet for kvalitetsevalueringa var målsetjinga for etableringa av portalen *norge.no* som spesifiserte at i tillegg til å oppretta sjølve portalen, skulle etableringa også medverka til auka kvalitet på offentlege vevtenester.

Evalueringa vart lagt opp som ei ekspertvurdering og med ei brukarorientert tilnærming. I praksis vil det seia at eit ekspertpanel skulle stå for sjølve evalueringa og indikatorane skulle utformast ut frå tanken om å representera brukaråtferd. I motsetnad til t.d. dei danske kvalitetsevalueringane, vart ikkje brukarundersøkingar inkludert i opplegget. Hovudgrunnen til det var av økonomisk art. Det er ikkje sikkert ei brukartesting ville gitt same resultat som ei ekspertvurdering, men det er ei interessant problemstilling som det ikkje har vore høve til å gå nærmare inn på i dette prosjektet.

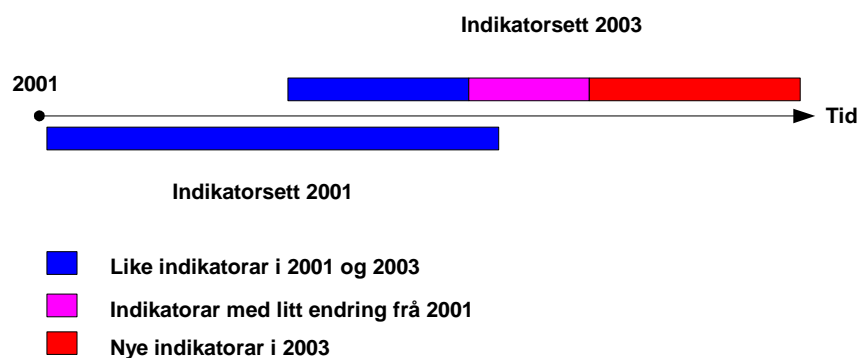
Resultata av kvalitetsevalueringa 2001, som omfatta omlag 530 offentlege vevtenester, er tidlegare publisert i notat til Statskonsult.

Effekten av den første runden kvalitetsevalueringar var omfattande og positiv. I ei evaluering av portalen *norge.no* kom det fram at 52% av dei spurde verksemdene hadde gjort endringar i vevtenestene sine som følgje av tilbakemeldinga gjennom kvalitetsevalueringa.

1.2 Kvalitetsevaluering 2003

Arbeidet med kvalitetsevalueringa heldt fram i 2002 med ei vidareutvikling av indikatorsettet. Eit hovudspørsmål var om indikatorsett-2001 skulle brukast på nytt, eller om indikatorsettet skulle vidareutviklast. Ved å bruka same indikatorsettet ville det vera muleg å gjera samanlikningar med tidlegare evaluering og eventuelle kvalitetsendringar kunne difor målast.

På ei anna side ville fastlåsing av indikatorsettet gjort det uråd å fanga opp nye utviklingstrendar og ta inn andre sider ved kvalitetsaspektet som var viktig. Etter ei samla vurdering vart det bestemt å laga eit nytt indikatorsett, men likevel ta utgangspunkt i det eksisterande. Utviklinga kan karakteriserast som eit glidande vindauga der indikatorane er innafør vindusrammene, men der ramma heile tida blir flytta langs utviklingsaksen (sjå figuren under):



Figur 2: *Utvikling av indikatorsetta i tid*

Ei direkte samanlikning av indikatorsett 2001 og 2002/2003 viser følgjande samanhengar og overlappingar:

Tabell 2: Indikatorsett 2002/2003 samanlikna med indikatorsett 2001.

Indikator (Uendra	Endra	Ny
1. Er skriftstørrelsen skalerbar?			X
2. Hvordan håndterer nettstedet tegnsett?			X
3. Kan innholdet på Web-tjenesten brukes dersom man skrur av funksjonaliteten for å vise bilder eller skript/programmer?	X		
4. Hvordan håndterer nettsteder som bruker rammer (frames) ulempene dette kan medføre?		X	
5. Er koden merket med HTML-standard?		X	
6. Er hjemmesiden tung å laste ned?			X
7. Inneholder tjenesten døde lenker? ²			X
8. Er informasjonselementer merket med dato?	X		
9. Kan det foretas søk på nettstedet?		X	
10. Er tjenesten tilrettelagt for flere brukergrupper med hensyn til språk?			X
11. Finnes det en global meny som er konsistent gjennom hele tjenesten?	X		
12. Er sider og dokumenter tilrettelagt for utskrift?		X	
13. Har vevtjenesten et nettstedskart eller detaljert beskrivelse av nettstedets innhold?	X		
14. Er metadata tatt i bruk for å lette gjenfinning av innholdet på nettstedet via søkemotor?			X
15. Hvordan fungerer bokmerking?			X
16. Er teksten strukturert etter anbefalte regler for publisering på skjerm?			X
17. Hvordan håndterer nettstedet elektronisk kommunikasjon mellom virksomheten og publikum?			X
18. Har nettstedet lagt til rette for toveis kommunikasjon og personlig tilrettelegging?			X
19. Har nettstedet fyldig informasjon knyttet til de viktigste saks- og tjenesteområdene og brukernes rettigheter og muligheter?	X		
20. Har nettstedet løpende oppdatert aktualitetsstoff/nyheter?		X	
21. Har tjenesten en lett tilgjengelig oversikt over lenker til andre nettsteder ?	X		
22. Finnes kontaktinformasjon (telefon/e-postliste) tilgjengelig på vevtjenesten?	X		
23. Finnes egeninformasjon om virksomheten?	X		
24. Har nettstedet gjort postjournalen tilgjengelig elektronisk og er den lett å lese?		X	
25. Har nettstedet utnyttet web-teknologiens muligheter til å lage nyttige tjenester for brukerne?			X
SUM	8	6	11

Tabellen viser at det er ei jamn fordeling mellom eksisterande og nye indikatorar. Ut frå det kan vi seia at ei teneste som fekk maksimal poengsum for indikatorsett 2001, ville ha starta med rundt 50% av poenga ved ny vurdering i 2003, under føresetnad at tenesta ikkje var endra i mellomtida.

Ei samla vurdering av indikatorsetta i 2001 og 2003 viser at kvalitetskrava er skjerpa og at det

² Lenkeindikatoren er ikkje med i totalvurderinga fordi vi ikkje klarte å finna gode nok verktøy for å undersøka dette. W3C sitt valideringsverktøy vart testa inngåande, det same med verktøyet Xenu Link Sleuth, men resultatet vart at begge måtte forkastast. Lenkeindikatoren er dermed ikkje med i det samla resultatet.

skal meir til for å oppnå same poengsum i 2003 enn i 2001. Det har også vore ei målsetjing med utforming av indikatorane; verksemdene skal heile tida strekkja seg etter betre resultat fordi det blir forventa av brukarane. På nettet ”konkurrerer” dei offentlege tenestene med alle andre tenester i det minste i funksjonalitet. Forbetringar i private/næringslivstenester blir også forventa av brukaren når ho kjem til ei offentleg teneste.

1.3 Rammer for kvalitetsarbeidet

Utgangspunktet for tilnærminga til kvalitetsomgrepet i første fase (2001) var ISO-definisjonen av kvalitet: ”Kvalitet defineres som helheten av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredsstille uttalte eller underforståtte behov (ISO- 8402)”.

Sjølv om denne definisjonen er mykje brukt og er relativt generell, er den som ISO-standardar flest mest innretta på prosessar og evaluering og kvalitetssikring av desse. Det er helst i samband med sertifiseringar standarden/-ane blir brukt. Då er det gjerne standardisering av ein prosess for å sikra at eit visst kvalitetskrav blir oppfylt.

For fase 1 vart det overordna kvalitetsmålet definert som kombinasjonen av ”sterk grad av ”brukarorientering” og ”optimal teknologiutnytting”.

Dei sentrale rammefaktorane for utvikling av kvalitetsindikatorar for fase 2 (2002/2003) var:

1. Politikkområde

- a. Forvaltningspolitisk utgreiing frå statsråd Norman ("*Fra ord til handling*" (AAD 2002)
- b. Statleg informasjonspolitikk, spesielt
 - i. prinsippet om aktiv informasjon (*proaktiv* i staden for *reaktiv*)
 - ii. kommunikasjonsprinsippet (ta omsyn til behova både avsendar og mottakar og slik leggja opp kommunikasjonen)
- c. Tilgang for alle (særleg basert på WAI – *Web Accessibility Initiative* – sine tilrådingar)
- d. eNorge-planen, særleg måla for offentleg sektor

2. Forvaltningsinterne prinsipp

- a. Forvaltningens ansvar/plikter (Forvaltningslova, Offentleglova osv.)
- b. Kompetanse og ressursar i forvaltninga

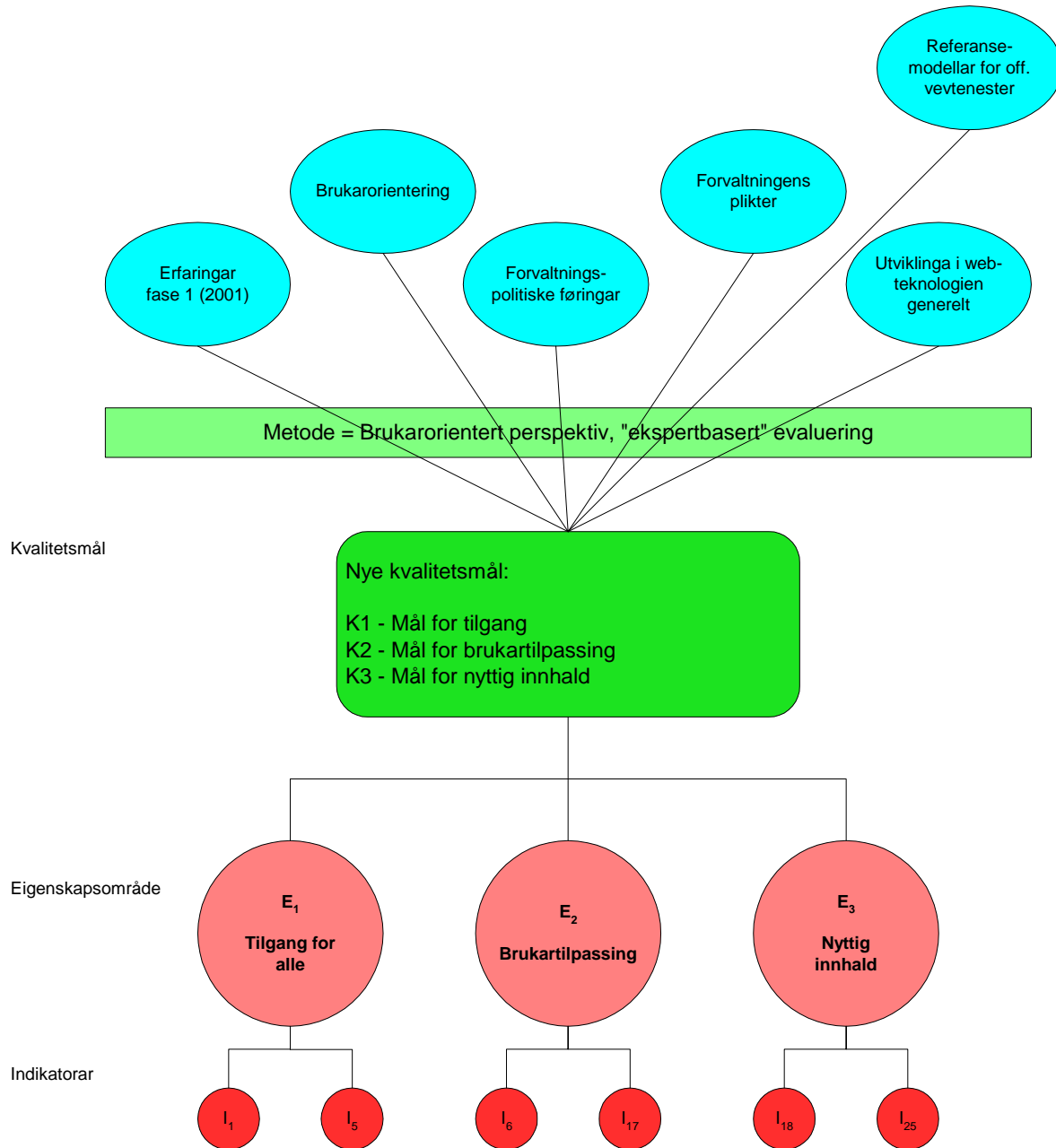
3. Referansemodellar/utviklingsmodellar

- a. Tenestetrappa (sjå Figur 4) som viser utviklingsmodell for offentlege vevtenester

4. Intern læring i arbeidet med kvalitetsindikatorar

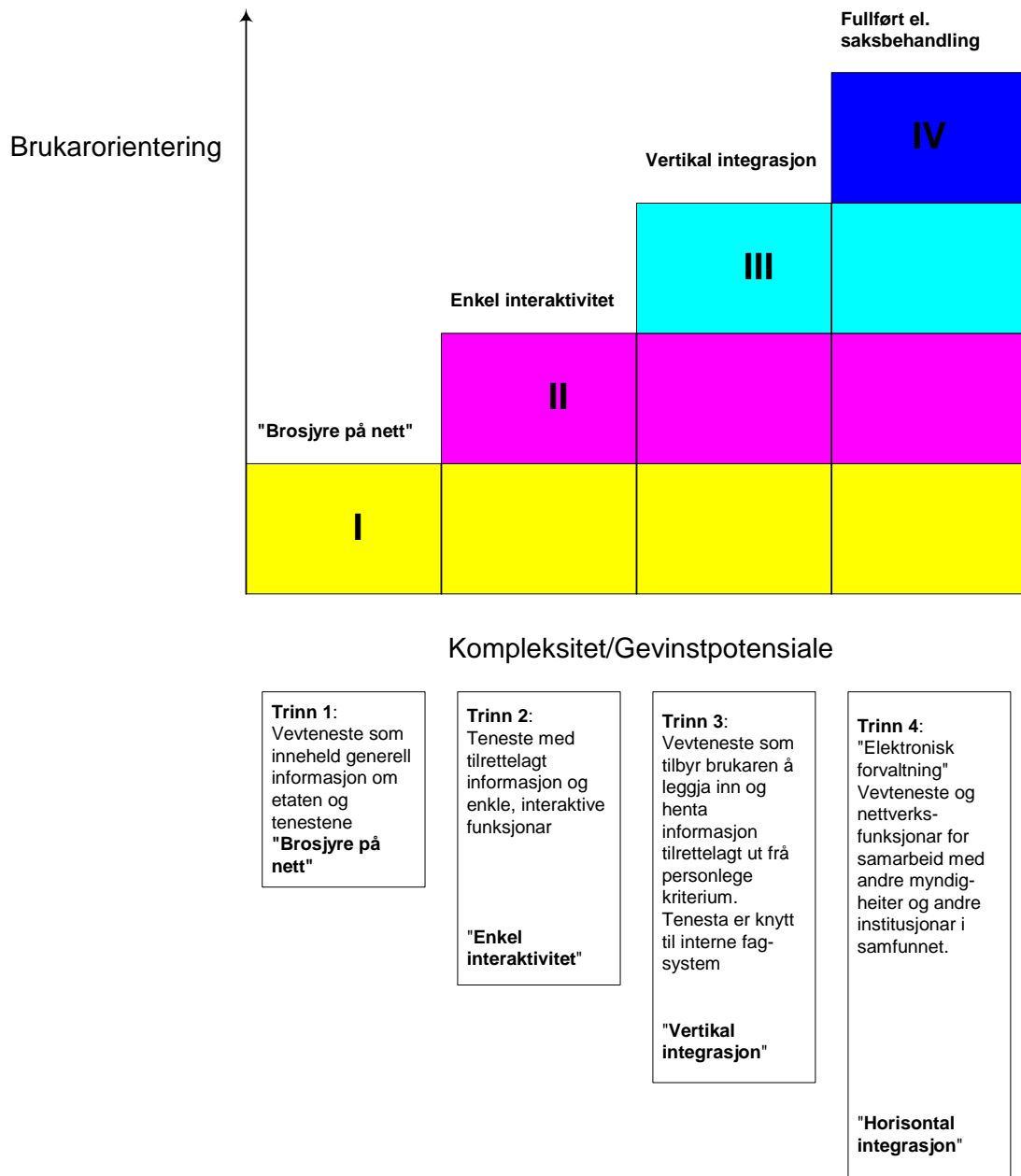
- a. erfaringar og tilbakemeldingar frå første runde i evalueringsarbeidet
- b. høyringsfråsegner og diskusjonar basert på forslag til nytt indikatorsett
- c. avgrensingar som skuldast metodeval (krav om etterprøvbare resultat og ekstern evaluering)
- d. krav om universelle indikatorar; skal passa alle forvaltningsnivå og –sektorar
- e. normative kvalitetskrav som kan fungera som retningslinjer for praktisk arbeid med vevtenester (eit godt eksempel her er at mange har brukt indikatorsettet som del av kravspesifikasjonen overfor leverandørar)

Vurdering av kvalitet på offentlige vevtjenester, fase 2, 2002



Figur 3: Rammer for arbeidet med utforming av kvalitetsindikatorar

Referansemodell: Tenestetrappa



Figur 4: Tenestetrappa – ein utviklingsmodell for offentlege vevtenester

Utviklingsmodellen *Tenestetrappa* er brukt i ei rekkje samanhengar og har vore presentert i mange publikasjonar og i noko ulike former³. I eNorge-planen er tenestetrappa også sentral for måling av utvikling for offentlege vevtenester. Den er også referansemodell for rapporteringa til eEurope-programmet i arbeidet med benchmarking av medlemslanda sine offentlege verksemder.

³ Statskontoret rapport 21:2000: *24-timmarstyring*

Australian National Audit Office (ANAO): Audit Report 18 1999-2000: *Electronic Service Delivery*

Gartner Group, 2000: *The four phases of e-Government*

Definisjonen av dei ulike trinna i modellen har endra seg noko over tid. Då modellen først vart introdusert (av mellom anna Australian National Audit Office og Statskontoret), var trinn tre definert som "vertikal" integrering (mot verksemda sine back office-system) og trinn 4 var definert som "horisontal" integrering. Den horisontale integreringa føresette ei integrering på tvers av organisasjonar, ei stor utfordring.

I utforminga av indikatorar for Government on-line i eEurope-programmet, vart definisjonen av trinn 4 endra til "fullført elektronisk transaksjon/saksbehandling" og med det vart dette trinnet oppnåeleg også utan ei integrering på tvers av organisasjonar.

1.4 Liknande arbeid i andre land

Danmark har vore eit føregangslan for kvalitetsevalueringar og har komme lengst utanom Norge. I utforminga av dei norske kvalitetsindikatorane har det difor vore naturleg å sjå på arbeidet gjort i Danmark.

Prosjektet "Bedst på net" skal i perioden 2001-2003 føreta kvalitetsvurderingar av offentlege vevtenester på følgjande måte:

- "screening", dvs. ekspertevaluering på same måte som den norske
- brukarvurdering: brukarane skal få mulegheit til å kommentera den enkelte vevtenesta direkte (gjennom eigen knapp/lenke)
- prisutdeling

Av desse er det berre brukarvurderinga som ikkje inngår i det norske opplegget.

Den danske kvalitetsvurderinga tek utgangspunkt i følgjande tre område:

1. Tilgang og brukarvennlegheit
2. Nytteverdi og pålitelegheit
3. Openheit og dialog

Indikatorområda er nokså like våre og ein del av indikatorane er også nokså samanfallande, men danskane har langt fleire indikatorar. I vurderingsgrunnlaget for 2003 er det i alt 103 indikatorar. Av desse er 40 generelle, dvs. felles for alle verksemder, og resten verksemdspesifikke.

Kritikken mot dei danske indikatorane er at dei er for upresise og dermed for subjektive. Då blir også resultatet av evalueringa mindre sikkert og variasjonane mellom dei ulike utførarane større. Nokre eksempel på upresise indikatorar:

- Overholder netstedet HTML-standarderne som opstillet af W3C? (Ja/Nej)

Testes vha. HTML-validatoren fra The World Wide Web Consortium (W3C) (<http://validator.w3.org>). Hvis netstedet består testen, svares ja. Ellers svares nej.

Våre erfaringar er at HTML-valideringa til W3C som regel gir feilmeldingar, men ofte er det berre kosmetiske feil. Her får evaluatoren ein vanskeleg jobb med å definera kva som er godkjent eller ikkje. Dersom alle feil skal føra til underkjenning, vil det ikkje vera mange tenester som oppnår poeng her.

- Opleves det nemt og enkelt at navigere mellom siderne? (Ja/Nei)

Foretag en subjektiv vurdering af navigationen mellem sider, f.eks. til forsiden, evt. til andre hovedafsnit (ofte via blivende side- eller topamme med menuvalg). Anvendes der en "brødkrummest" eller kan man vha. markering i navigationen se, ad hvilken vej man er kommet? Vurder om anvendte symboler er forklaret og anvendt entydigt og konsekvent. Hvis antallet af niveauer ikke står i forhold til indholdet, gives ikke points.

Her står det nokså klart at det er ei subjektiv vurdering. Slike eksempel er det mange av i det danske indikatorsettet (meir informasjon på www.bedstpaanettet.dk). Likevel har Danmark gjort eit nybrottsarbeid og prosjektet er også rekna blant dei beste e-forvaltningsinitiativa i EU. EU-kommisjonen vurderer å gjennomføra liknande kvalitetsundersøkingar i alle medlemslanda.

Elles i EU er det *eEurope*-programmet som er det sentrale for samanlikningar gjennom såkalla *benchmarking*. Dei 15 EU-landa blir saman med Norge og Island samanlikna på ei rekkje område. Det er definert 23 nøkkelindikatorar innafor følgjande område:

1. A cheaper, faster Internet
2. Faster Internet for researchers and students
3. European youth into the digital age
4. Working in the knowledge-based economy
5. Government on-line
6. Health on-line

Det er særleg områda 4 og 5 som best kan samanliknast med vår kvalitetsevaluering. Ein sentral del av samanlikninga er knytt til vurdering av eit utval tenester i høve tenestetrappa (sjå figur i kapittel 1.3).

Under satsingsområde Government on-line (eGovernment), er det valt ut i alt 20 offentlege tenester for vurdering. Det er 12 publikumsretta tenester og 8 tenester retta mot næringslivet. Som måleeeining for evalueringa blir tenestetrappa brukt. Definisjonen av dei ulike trinna i modellen er litt avvikande i høve modellen som er presentert i Figur 4:

- Stage 1 Information: online info about public services,
- Stage 2 Interaction: downloading of forms,
- Stage 3 Two-way interaction: processing of forms, incl. authentication,
- Stage 4 Transaction: case handling; decision and delivery (payment).

Men sjølv om trinna er definerte med litt andre ord, er meininga bak stort sett den same.

2. Metode

Evaluering er eit omfattande fagområde og det eksisterer mange metodar knytt til ulike former for evaluering. Jennifer Preece, professor ved Information Systems Dept., University of Maryland (UMBC), har skriva fleire bøker om mellom anna design og evaluering av brukargrensesnitt og ho skil mellom fire hovudtypar evalueringar i samband med (design av) brukargrensesnitt (Preece 2002):

1. *"Quick and dirty"* – rask og relativt usystematisk tilbakemelding frå brukarar, kollegaer og andre
2. *Usability testing* – brukartestar der brukarar blir plasserte i kontrollerte omgivelser og observerte når dei brukar ei teneste som skal evaluerast
3. *Field studies* – feltstudiar der brukarar blir observerte i sine naturlege omgivelser og korleis dei då reagerer
4. *Predictive evaluation* – forutsigbar evaluering; ein evalueringmetode som ofte gjer bruk av heuristikk⁴ for å finna brukarproblem (*usability problems*). Det sentrale med metoden er at brukaren ikkje treng vera til stades under evalueringa. Vi kallar slike evalueringar ofte ekspertvurderingar/-evalueringar.

Evaluering av kvalitet på nett-tenester kan i prinsippet målast på fleire ulike måtar, t.d. ved

- eigenevaluering (dei som har ansvar for vevtenestene)
- ekspertevaluering (ei gruppe godt trena evaluatarar)
- brukartestar og brukarundersøkingar (brukarane sjølve)

Av desse vart altså ekspertevaluering valt som metode og den samsvarer med det Preece kallar *Predictive evaluation*. Grunnen til det var først og fremst eit ønske om konsistent evaluering og ei evaluering som var ressursmessig forsvarleg. Ei eigenevaluering ville kunna by på konsistensproblem ved at det ikkje vart gjort like evalueringar av dei same indikatorane. Det kunne blitt systematiske skilnader på grunn av at ulike personar sto bak og desse personane også til dels kunne ha eigeninteresse av å påverka resultatet. Ei diplomoppgåve ved Norges Informasjonsteknologiske høgskole, (NITH 2002), viser at dette lett kan skje.

Brukartesting kunne vore ein alternativ metode for å sikra eit reelt brukarperspektiv på evalueringa, men måtte forkastast ut frå ressursane som stod til disposisjon. Det ville likevel vore interessant å sjå på resultat av ei brukartesting opp mot ekspertvurderinga av same tenesta. Det er ikkje gitt at ei teneste som får høg poengsum i kvalitetsevalueringa vil oppnå gode resultat i ei brukartesting⁵.

Den heuristiske evalueringa gjeld særleg innafor det generelle området brukarnytte/-vennlegheit/-tilpassing (på engelsk *Usability*). Jakob Nielsen har formulert 10 heuristiske prinsipp for *usability* (Nielsen 1993):

⁴ Heuristikk (gr): Oppfinningskunst; heuristisk – undervisningsmetode som skal stimulera eleven til å finna kunnskapsresultat ut frå sjølvstendig tankegang. I denne samanhengen brukar vi omgrepet heuristisk evaluering som ein metode der personar kan trenast opp til å gjera eigne vurderingar; altså ei ekspertevaluering

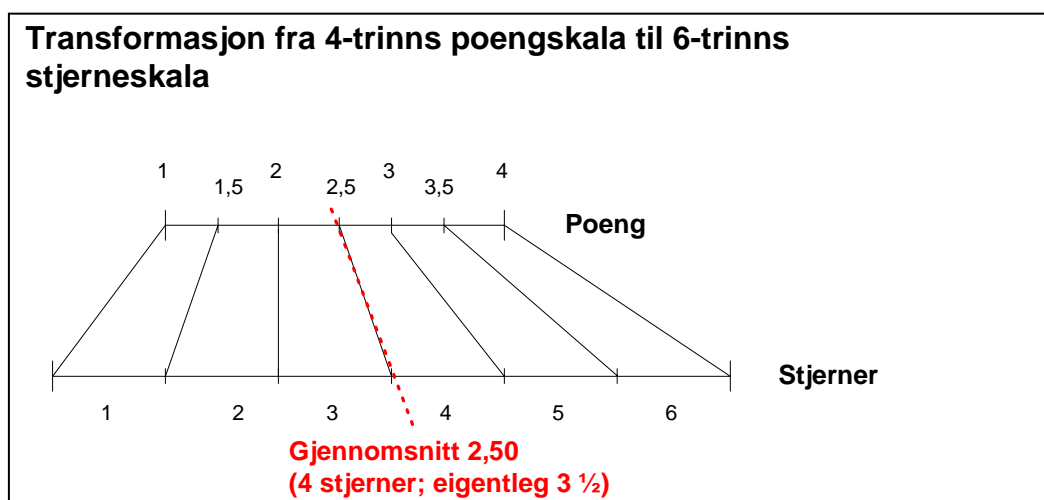
⁵ I Danmark vart det gjort ei brukartesting av ein av dei kommunane som kom best ut i ekspertvurderinga. Brukartesten viste at tenesta gjennomgåande var lite brukarvennleg.

1. Enkel og naturleg dialog
2. Snakk brukarens språk
3. Minimer krava til brukarens (korttids-)minne
4. Konsistens i utforming av brukargrensesnittet
5. Tilbakemelding
6. Klart merka utgangar
7. Snarvegar
8. Gode feilmeldingar
9. Førebygg feil
10. Hjelp og dokumentasjon

I utforminga av indikatorar har vi teke omsyn til delar av desse heuristikkane, men ikkje alle ut frå eit ressurs spørsmål.

Sjølve evalueringa har føregått ved at ekspertgruppa har vurdert sine vevtenester og i det arbeidet gjort bruk av fleire nettlesarar og andre verktøy. I tillegg har prosjektleiar assistert i gjennomgang av tvilstilfelle og endeleg har det vore mange samlingar der konkrete eksempel har vorte gjennomgått i plenum.

Indikatorane har ein skala på 1 til 4 poeng, som i 2001. Ein del indikatorar er av typen ja/nei og gir 1 eller 4 poeng. Det er i alt 6 indikatorar av denne typen og dei er relativt sett meir utslagsgjevande for resultatet enn indikatorane som brukar skalaen fullt ut. Gjennomsnittleg poengsum blir så rekna om til stjerner etter følgjande modell (sjå figuren under). Det er ikkje lagt inn vekting av enkelte indikatorar slik at alle indikatorar tel likt. Sjølvstakt kunne ein gått direkte på ein 6-trinnskala med det same, utan trong for omrekning. Men vi trur det er lettare å gi poeng med ein få-delt skala og så heller forstørre den etterpå for å få litt meir spreing i resultatata.



Figur 5: Samanhengen mellom 4-delt poeng skala og 6-delt stjerneskala

3. Resultat

3.1 Utval

I resultatata blir samanlikning med kvalitetsvurderinga 2001 (Ølnes, 2001:2) vist der det er grunnlag for dette, det vil seia for dei indikatorane som er uendra, eller berre har små endringar. I alt er 606 verksemder vurderte på det tidspunktet denne rapporten vart ferdigstilt.

Tabell 3: Tal evaluerte verksemder i 2001 og 2003

Sektor	2003	2001
Statlege verksemder	200	199
Kommunar	388	313 ⁶
Fylkeskommunar	18	18
Totalt	606	530

Talet på statlege verksemder og fylkeskommunar er om lag uendra; den store veksten har skjedd i kommunesektoren. Dersom 2001-tala blir korrigererte for det faktum at i Oslo vart alle 25 bydelar evaluerte, var talet på unike kommunar 289. I 2003 var talet på evaluerte kommunar 376; ein auke på 30 %. Auken i talet på evaluerte kommunar er sjølvsagt samanfalle med utviklinga i talet på kommunar med egne heimesider. Medan det i 2001 var vel 60% av kommunane som hadde egne heimesider (Ølnes, 2001:1), er talet i mai 2003 94 %.

Tabell 4: Oversikt over kommunar totalt

Evaluerte kommunar	388
Kommunar med for ufullstendige nettsider ⁷	21
Kommunar som enno ikkje har etablert egne heimesider	25
Totalt	434

⁶ I dette talet inngår 25 bydelar i Oslo. Det reelle talet på evaluerte kommunar i 2001 er difor 289

⁷ Ein del kommunar er på nettet berre med ei enkelt side, eller eit par sider, der det kun står kontaktinformasjon o.l. Vi har vurdert desse til å vera for ufullstendige til å kunna evaluerast.

3.2 Resultat totalt

I det etterfølgjande blir resultat totalt sett presentert med den forenkla inndelinga ”Tilfredsstillande”/”Ikkje tilfredsstillande”. Detaljerte resultat finst i vedlegg 1. Utgangspunktet for inndeling i desse klassane, er:

Tilfredsstillande: 3 eller 4 poeng
Ikkje tilfredsstillande: 1 eller 2 poeng

Eigenskapsområde ”Tilgang for alle”

Tabell 5: Resultat for eigenskapsområdet ”Tilgang for alle” (tal i prosent, N = 606)

Indikator	Tilfredsstillande	Ikkje tilfredsstillande
1. Skalering av skrift (”ja/nei”-type spørsmål)	63	37
2. Handtering av teiknsett	58	42
3. Funksjonalitet for blinde/svaksynte (ja/nei)	59	41
4. Handtering av rammer og mulege ulemper	65	35
5. Merking med HTML-standard (ja/nei)	42	58
Gjennomsnitt for eigenskapsområdet	57	43

I gjennomsnitt er indikatorane for eigenskapsområdet ”Tilgang for alle ” tilfredsstillande for 57% av verksemdene og ikkje tilfredsstillande for 43%. Verksemdene har i større grad enn 2001 lært seg til å kompensera for ulemper bruken av design-metoden ramme (*frames*) fører med seg. Fortsatt er det for lite kunnskap og kjennskap til viktige Internett-standardar som mellom anna HTML. Ut frå eit reint brukarperspektiv kan det kanskje spørjast om kva nytte brukaren har av at den bakanforliggjande koden er merka med HTML-standard, men i eit lenger perspektiv er det svært viktig at gjeldande standardar blir følgde og at ein er bevisst bruken av dei. Det er nok å spørja seg kva verdsveven hadde vore i dag utan ein standard som HTML og vilje til å følgja den.

Indikatorsettet i 2001 hadde indikatoren ”Følger nettstedet W3Cs standard for tilgjengelighet og er det merket i henhold til dette?”. Denne var knytt til WAI-retningslinjene (*Web Accessibility Initiative*) som i særleg grad er retta mot krav til full nytte av nettstader for blinde og svaksynte. Det viste seg at tilrådingane og merkeordninga med WAI-symbolet, var så godt som ukjende for offentlege verksemder; berre 3 av i alt 530 verksemder hadde merka sidene sine med dette. I 2003 valde vi heller å plukka ut nokre sentrale tilrådingar frå WAI og sjå om desse var oppfølgde i staden for å vurdere kjennskapen til WAI isolert.

Eigenskapsområde "Brukartilpassing"

Tabell 6: Resultat for eigenskapsområdet "Brukartilpassing" (tal i prosent, N = 606)

Indikator	Tilfredsstillande	Ikkje tilfredsst.
6. Nedlastingstid	40	60
8. Datomerking	50	50
9. Internt søk	66	34
10. Tilrettelegging for fleire språk	19	81
11. Konsistent hovudmeny (ja/nei)	66	34
12. Tilrettelegging for utskrift (ja/nei)	41	59
13. Nettstadskart (vevkart)	34	66
14. Bruk av metadata	27	73
15. Fungerer bokmerking? (ja/nei)	36	64
16. Publisering etter tilrådde reglar	68	32
17. Handtering av publikumsførespurnad	39	61
Gjennomsnitt for eigenskapsområdet	44	56

Eigenskapsområdet "Brukartilpassing" kjem dårlegare ut med berre 44% tilfredsstillande nettstader (som oppnår 3 eller 4 poeng). Det er særleg indikatorane "Tilrettelegging for fleire språk", "Bruk av metadata" og "Nettstadskart/Vevkart" som er dårleg utvikla. Det er også grunn til å peika på det relativt dårlege resultatet av indikatoren for publikumshandtering der knapt 40% oppnådde tilfredsstillande. Til måling av denne indikatoren vart det sendt ein like-lydande e-post til alle verksemder der det vart spurt om kva arkivrutinar verksemda hadde for e-post. For å få 3 eller 4 poeng kravde vi eit svar (automatisk eller fullstendig) innan 3 verkedagar. Mange av verksemdene svarte aldri på e-posten.

Eigenskapsområde "Nyttig innhald av informasjon og tenester"

Tabell 7: Resultat for eigenskapsområdet "Nyttig innhald av informasjon og tenester" (tal i prosent, N = 606)

Indikator	Tilfredsstillande	Ikkje tilfredsst.
18. Individuell tilrettelegging, tovegs-komm.	7	93
19. Innhald av saks- og tenesterelatert info.	71	29
20. Aktualitet, nyheiter	68	32
21. Lenkeoversikt, eksterne lenker	58	42
22. Lett tilgjengeleg kontaktinformasjon	80	20
23. Eigeninformasjon om verksemda	70	30
24. Postliste på nett og presentasjon av denne	37	63
25. Nyttige tenester ("tenestetrappa")	21	79
Gjennomsnitt for eigenskapsområdet	52	48

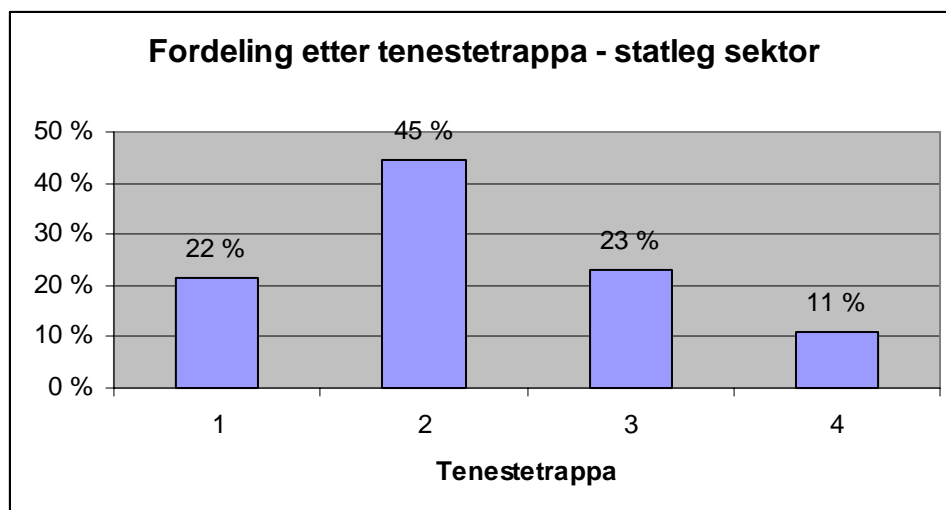
Offentlege verksemder si evne til å utnytta dei mulegheitene som Internett gir, er midt på treet. På enkelte område som informasjonsomfang knytt til dei sentrale saks- og teneste-områda, er dei gode. Men når det gjeld å ta i bruk nettet for å skapa tovegs-kommunikasjon og integrera nett-teknologien med sentrale IKT-system, er det langt fram før situasjonen er tilfredsstillande. Aller dårlegast kjem indikatoren for individuell tilrettelegging og tovegs-kommunikasjon ut.

Indikator 25 om "Nyttige tenester" er inspirert av tenestetrappa og poengskalaen 1 til 4 poeng refererer her direkte til den 4-trinns skalaen i tenestetrapp-modellen (sjå Figur 4).

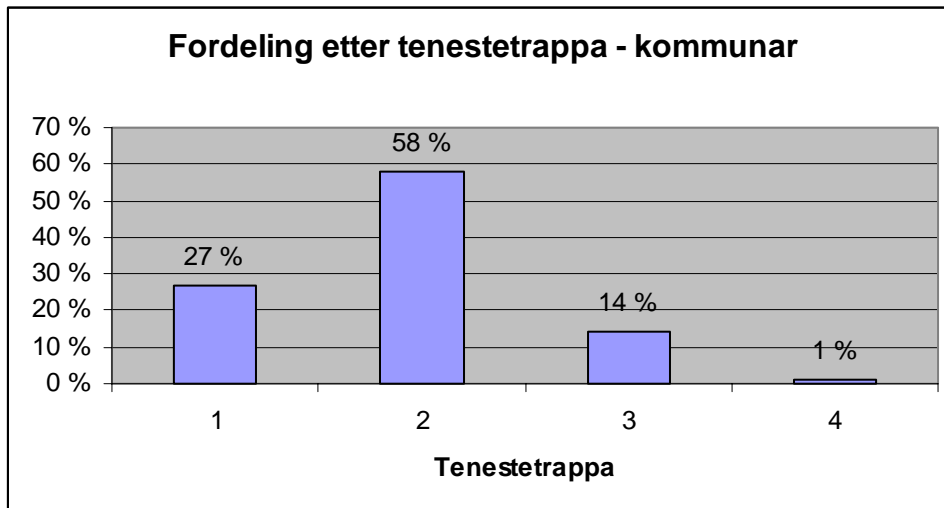
Tabellen under viser at dei fleste verksemdene fortsatt er på trinn 1 og 2. Men i høve ei undersøking i 2001 gjennomført for av Vestlandsforskning for Statskonsult (Ølnes, 2001), har det skjedd ei klar forbetring av offentlege nettstadane. Hovudtyngda av verksemdar er no på trinn 2 i tenestetrappa, mot 91% på trinn 1 i 2001-undersøkinga. Auken av verksemdar på trinn 3 i modellen er også klar. Som nemnt i kapittel 1 har definisjonen av dei ulike trinna i tenestetrappa endra seg noko over tid. I undersøkinga frå 2001 vart den noko strengare definisjonen av trinn tre og fire som høvesvis "vertikal" og horisontal" integrering lagt til grunn. I årets indikator er definisjonen frå eEurope-programmet lagt til grunn.

Tabell 8: Offentlege vevtenester i høve tenestetrappa, undersøking i 2001 og 2003 (prosent, N = 606)

Tenestetrappa	2003	2001
Trinn 1	27	91
Trinn 2	52	15
Trinn 3	17	2
Trinn 4	4	0



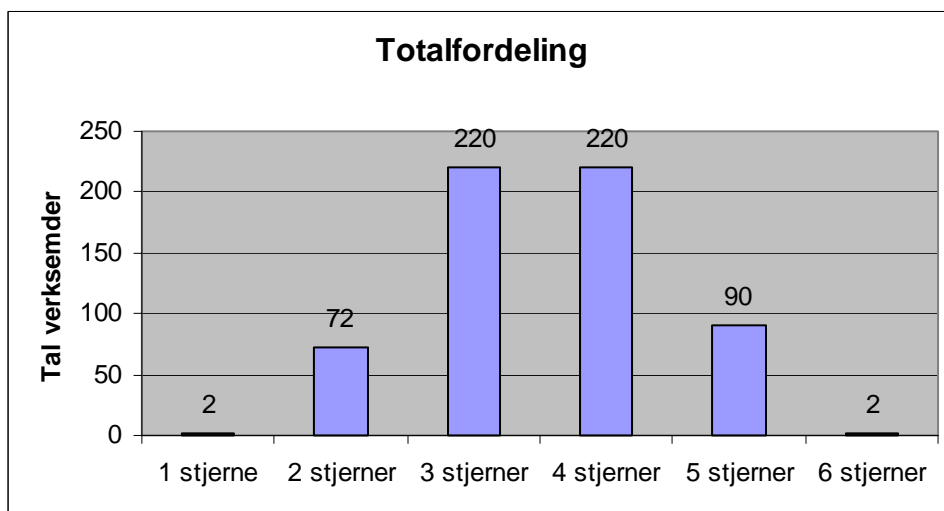
Figur 6: Fordeling av statlege verksemdar etter tenester i høve tenestetrappa



Figur 7: Fordeling av kommunar etter tenester i høve tenestetrappa (ikkje fylkeskommunane)

Figurane over viser at statlege verksemdar generelt er komne lenger i arbeidet med integrering av vevtenester med interne IKT-system enn kommunane. Men også i kommunesektoren har det skjedd ei kraftig forbetring i høve tilstanden i 2001.

Resultatfordeling etter stjerner



Figur 8: Resultatfordeling etter stjerner

Den gjennomsnittlege total karakteren viser om lag same resultat i 2003 som i 2001. Ut frå det kan ein bli freista til å konkludera med at det ikkje har skjedd noka kvalitativ forbetring av offentlege nettstader sidan 2001. Men her må vi hugsa på at kvalitetskrava er monaleg skjerpa i høve 2001 og at det skal meir til for å oppnå same vurdering i 2003 som i 2001.

Endring frå 2001 til 2003

Indikatorane som let seg samanlikna i 2003 og 2001, viser følgjande utvikling:

Tabell 9: Endring frå 2001 til 2003 (prosent, N = 606 i 2003, N = 530 i 2001)

Sektor	Endring 2001 – 2003 (%)
Statlege verksemdar	+ 6,9
Kommunar	+ 14,3
Fylkeskommunar	+ 11,6
Totalt	+ 10,6

Vi kan såleis slå fast at som eit minimum har kvaliteten målt med indikatorsetta auka med 10 %. Det er signifikant skilnad⁸ på resultatane i 2003 i høve til 2001. Den reelle forbetringa er truleg ein god del større enn 10 % fordi dei nye indikatorane stiller langt større krav til nettstadane. Også indikatorane som er endra, skjerpar krava. Eit eksempel på dette er indikator for postliste på nettet: Publisering av postlister på nettet gav 4 poeng i 2001, same teneste ville berre gi 2 poeng i 2003, avhengig av presentasjonen av lista.

Sterke og svake sider

Dei fem indikatorane som kjem best ut i evalueringa, er:

Tabell 10: Indikatorar med best resultat (prosent, N = 606)

Indikator	Tilfredsst.	Ikkje tilfredsst.
Lett tilgjengeleg kontaktinformasjon	80	20
Informasjonsmengd knytt til viktige saks- og tenesteomr.	71	29
Eigeninformasjon om verksemda	70	30
Aktualitet	68	32
Informasjon strukturert for nettet	68	32

Offentlege verksemdar er gode til å informera om dei viktigaste fagfeltene sine og dei er også flinke til å leggja ut ny informasjon (nyheiter/aktualitetsstoff). Informasjon om viktige fagfelt er ein av dei viktigaste indikatorane og det er positivt at denne viser ei forbetring på over 20 % i høve undersøkinga i 2001. For kommunesektoren, der forbetringa er på meir enn 25 %, er utviklinga særleg knytt til ei stadig betre integrering av vevtenester mot interne sak- og arkivsystem.

Tabell 11: Indikatorar med lågast poengsum (prosent, N = 606)

Indikator	Tilfredsst.	Ikkje tilfredsst.
Tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon	7	93
Tilrettelegging for fleire brukargrupper med omsyn til språk	19	81
Nyttige tenester for brukarane (utnytting av web-teknologien) ⁹	21	79
Bruk av metadata	27	73
Nettstadskart/vevkart	34	66

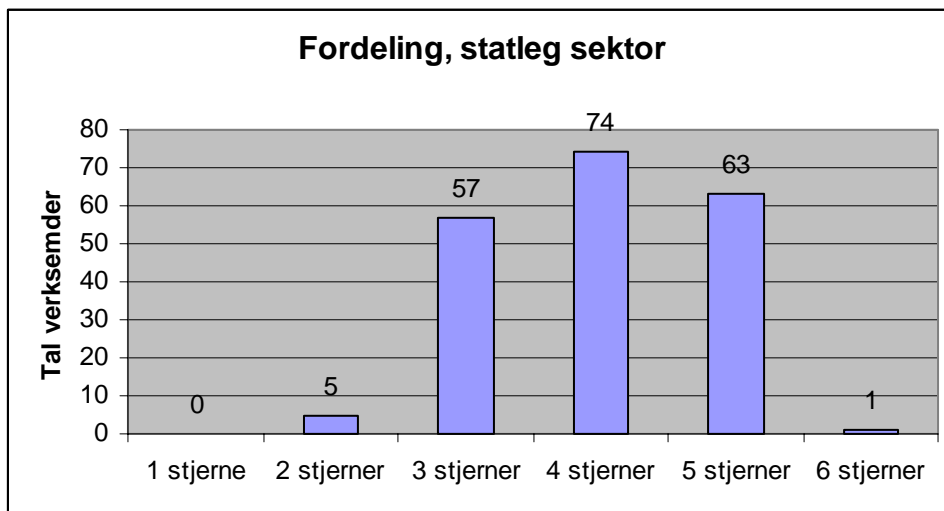
⁸ Signifikans med 95% konfidensintervall

⁹ Indikatoren synest noko generell ut frå tittelen, men den er knytt direkte til tenestetrappa og er ei vurdering av om verksemdene har teke i bruk mulegheitene ved Internett til å laga full-elektroniske tenester.

Resultatet viser at offentlege verksemdar har ein jobb å gjera og at forbettringsområda er mange. Lista over dei dårlegaste indikatorområda viser også at verksemdene slit med å avansera i tenestetrappa (sjå Figur 4). Det er særleg evna til å bruka nettet til tovegs-kommunikasjon med brukarane som er dårleg utvikla. Indikatorane med høgast poengsum viser at verksemdene er gode på einvegs-informasjon, men dei er lite flinke til å utnytta Internett til å få tilbakemelding frå brukarane.

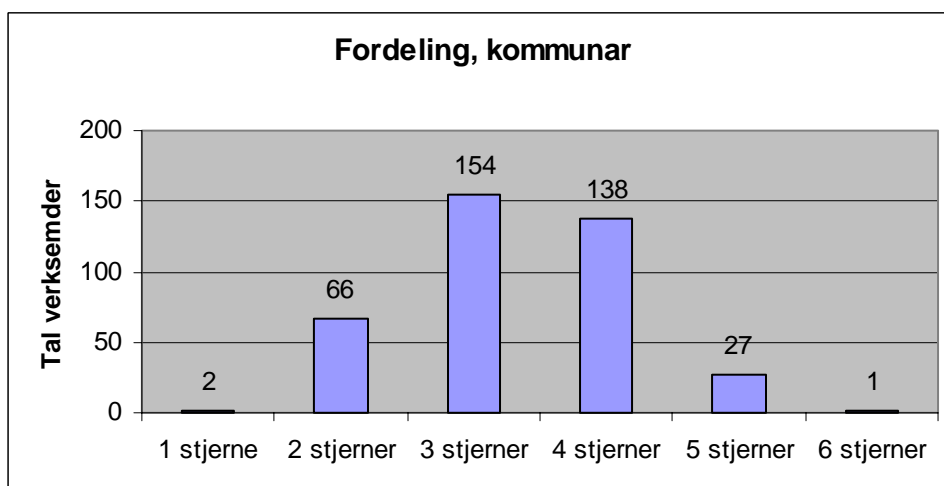
3.3 Resultat fordelt på sektorar

Detaljerte resultat er vist i vedlegg 1, her blir berre frekvensfordeling av oppnådd totalresultat (= stjerner) vist for dei ulike sektorane.



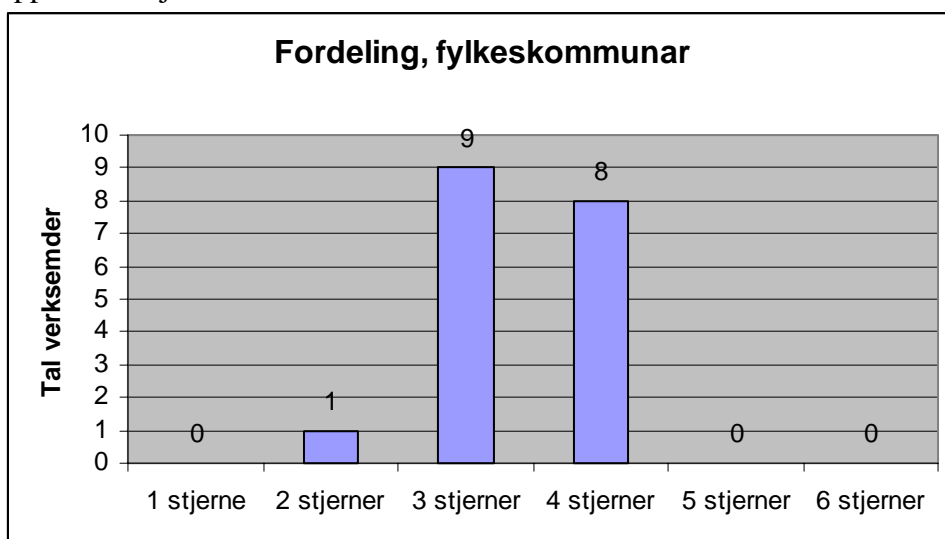
Figur 9: Fordeling av oppnådde stjerner, statleg sektor

Vi ser av figuren over at tyngdepunktet ligg på 4 stjerner for statlege verksemdar. Ei verksemd har oppnådd 6 stjerner (Statistisk sentralbyrå), medan ingen har fått færre enn 2 stjerner.



Figur 10: Fordeling av oppnådde stjerner, kommunar

Tyngdepunktet for kommunane ligg nærmare 3 stjerner samanlikna med statlege verksemdar. To kommunar har fått berre ei stjerne i vurderinga, medan ein kommune (Kvam herad) har oppnådd 6 stjerner.



Figur 11: Fordeling av oppnådde stjerner, fylkeskommunar

Fylkeskommunane plasserer seg resultatmessig mellom statlege verksemdar og kommunane. Interessant, og litt skuffande, er det at ingen fylkeskommunar oppnår 5 stjerner. Fylkeskommunane taper mange poeng på dårlege tekniske løysingar, løysingar som relativt lett kan betrast. Det er særleg indikatorar som nedlastingstid (for tunge startsider), bruk av metadata og fungerande bokmerking som trekkjer ned totalresultatet.

Referansar

- ”Bedst på nettet” www.bedstpaanettet.dk
Dansk vevteneste med omtale av og presentasjon av dei danske kvalitetsindikatorane og arbeidet med evaluering.
- Nielsen, Jakob *”Usability Engineering”, Morgan Kaufman, San Francisco 1993*
- Preece, Jennifer *”Interaction Design – beyond human-computer interaction”, Wiley, New York 2002*
- Ølnes, Svein *Kartlegging og kategorisering av offentlege vevtenester, VF-rapport 10/2001, <http://www.vestforsk.no>*
- Ølnes, Svein *Oppsummering av kvalitetsevaluering 2001 VF-notat 7/2001, <http://www.vestforsk.no>*

Vedlegg 1: Detaljerte resultat

Tabell 12: Fordeling av resultat etter poeng; alle offentlege vevtenester (606 stk.)

	Poeng			
	1	2	3	4
I Tilgang for alle				
1. Skalering av skrift	37 %	0 %	0 %	63 %
2. Handtering av teiknsett	3 %	39 %	19 %	39 %
3. Funksjonalitet for blinde/svaksynte	41 %	0 %	0 %	59 %
4. Bruk av rammer og evt. kompensering for ulemper	4 %	31 %	6 %	59 %
5. Merking med HTML-standard	58 %	0 %	0 %	42 %
Gjennomsnittstall for tilgang	29 %	14 %	5 %	52 %
II Brukertilpasning				
6. Nedlastingstid	43 %	17 %	20 %	20 %
8. Merking med dato	13 %	38 %	17 %	33 %
9. Internt søk	28 %	6 %	37 %	28 %
10. Tilrettelegging for fleire språk	56 %	25 %	14 %	5 %
11. Konsistent hovudmeny	34 %	0 %	0 %	66 %
12. Tilrettelegging for utskrift	59 %	0 %	0 %	41 %
13. Nettstedskart/vevkart	59 %	6 %	3 %	31 %
14. Bruk av metadata	67 %	6 %	23 %	4 %
15. Fungerer bokmerking?	64 %	0 %	0 %	36 %
16. Er informasjon strukturert for nettet?	3 %	28 %	48 %	20 %
17. Handtering av publikumsførespurnad	4 %	57 %	1 %	38 %
Gjennomsnittstall for brukertilpasning	39 %	17 %	15 %	29 %
III Nyttig innhold av informasjon og tjenester				
18. Tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon	66 %	27 %	6 %	1 %
19. Informasjonsmengd knytt til viktige saks- og tjenesteområde	6 %	23 %	36 %	35 %
20. Aktualitetsstoff/nyheiter?	11 %	20 %	22 %	46 %
21. Lenkeoversikt (eksterne lenker)	15 %	27 %	22 %	36 %
22. Kontaktinformasjon	1 %	19 %	50 %	30 %
23. Eigeninformasjon om verksemda	7 %	23 %	31 %	39 %
24. Elektronisk postjournal og presentasjon av denne	56 %	8 %	33 %	4 %
25. Nyttige tenester for brukarane	27 %	52 %	17 %	4 %
Gjennomsnittstall for nyttig innhold av informasjon og tjenester	23 %	25 %	27 %	24 %
Fordeling totalt	32 %	19 %	17 %	33 %

Tabell 13: Fordeling av resultat etter poeng; statlege vevtenester (200 stk.)

I Tilgang for alle	Poeng			
	1	2	3	4
1. Skalering av skrift	40 %	0 %	0 %	61 %
2. Handtering av teiknsett	6 %	44 %	7 %	44 %
3. Funksjonalitet for blinde/svaksynte	38 %	0 %	0 %	63 %
4. Bruk av rammer og evt. kompensering for ulemper	6 %	13 %	2 %	80 %
5. Merking med HTML-standard	45 %	0 %	0 %	55 %
Gjennomsnittstall for tilgang	27 %	11 %	2 %	60 %
II Brukertilpasning				
6. Nedlastingstid	36 %	12 %	26 %	28 %
8. Merking med dato	4 %	38 %	21 %	38 %
9. Internt søk	20 %	8 %	29 %	44 %
10. Tilrettelegging for fleire språk	19 %	29 %	38 %	15 %
11. Konsistent hovudmeny	28 %	0 %	1 %	72 %
12. Tilrettelegging for utskrift	52 %	0 %	0 %	48 %
13. Nettstedskart/vevkart	56 %	6 %	9 %	30 %
14. Bruk av metadata	59 %	8 %	27 %	7 %
15. Fungerer bokmerking?	43 %	0 %	0 %	58 %
16. Er informasjon strukturert for nettet?	0 %	16 %	62 %	23 %
17. Handtering av publikumsførespurnad	4 %	49 %	2 %	46 %
Gjennomsnittstall for brukertilpasning	29 %	15 %	19 %	37 %
III Nyttig innhold av informasjon og tjenester				
18. Tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon	61 %	32 %	7 %	1 %
19. Informasjonsmengd knytt til viktige saks- og tjenesteområde	1 %	8 %	34 %	59 %
20. Aktualitetsstoff/nyheiter?	5 %	14 %	19 %	63 %
21. Lenkeoversikt (eksterne lenker)	11 %	34 %	20 %	36 %
22. Kontaktinformasjon	0 %	19 %	59 %	23 %
23. Eigeninformasjon om verksemda	2 %	15 %	35 %	49 %
24. Elektronisk postjournal og presentasjon av denne	76 %	4 %	19 %	2 %
25. Nyttige tenester for brukarane	22 %	45 %	23 %	11 %
Gjennomsnittstall for nyttig innhold av informasjon og tjenester	22 %	21 %	27 %	30 %
Fordeling totalt	26 %	16 %	18 %	40 %

Tabell 14: Fordeling av resultat etter poeng; kommunale vevtenester (388 stk.)

	Poeng			
	1	2	3	4
I Tilgang for alle				
1. Skalering av skrift	36 %	0 %	0 %	64 %
2. Handtering av teiknsett	3 %	36 %	25 %	36 %
3. Funksjonalitet for blinde/svaksynte	43 %	0 %	0 %	57 %
4. Bruk av rammer og evt. kompensering for ulemper	3 %	41 %	7 %	49 %
5. Merking med HTML-standard	64 %	0 %	0 %	36 %
Gjennomsnittstall for tilgang	30 %	15 %	6 %	49 %
II Brukertilpasning				
6. Nedlastingstid	45 %	20 %	18 %	17 %
8. Merking med dato	17 %	38 %	14 %	31 %
9. Internt søk	34 %	5 %	42 %	19 %
10. Tilrettelegging for fleire språk	76 %	22 %	2 %	0 %
11. Konsistent hovudmeny	36 %	0 %	0 %	64 %
12. Tilrettelegging for utskrift	62 %	0 %	0 %	38 %
13. Nettstedskart/vevkart	61 %	7 %	1 %	31 %
14. Bruk av metadata	71 %	6 %	22 %	2 %
15. Fungerer bokmerking?	73 %	0 %	1 %	26 %
16. Er informasjon strukturert for nettet?	5 %	34 %	42 %	19 %
17. Handtering av publikumsførespurnad	5 %	61 %	0 %	35 %
Gjennomsnittstall for brukertilpasning	44 %	17 %	13 %	26 %
III Nyttig innhold av informasjon og tjenester				
18. Tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon	69 %	24 %	6 %	1 %
19. Informasjonsmengd knytt til viktige saks- og tjenesteområde	9 %	32 %	35 %	24 %
20. Aktualitetsstoff/nyheter?	15 %	25 %	23 %	37 %
21. Lenkeoversikt (eksterne lenker)	16 %	24 %	23 %	36 %
22. Kontaktinformasjon	1 %	20 %	45 %	34 %
23. Eigeninformasjon om verksemda	10 %	28 %	30 %	32 %
24. Elektronisk postjournal og presentasjon av denne	47 %	9 %	39 %	5 %
25. Nyttige tenester for brukarane	27 %	58 %	14 %	1 %
Gjennomsnittstall for nyttig innhold av informasjon og tjenester	24 %	27 %	27 %	21 %
Fordeling totalt	34 %	20 %	16 %	29 %

Tabell 15: Fordeling av resultat etter poeng; fylksekommunale vevtenester (18 stk.)

I Tilgang for alle	Poeng			
	1	2	3	4
1. Skalering av skrift	28 %	0 %	0 %	72 %
2. Handtering av teiknsett	0 %	50 %	17 %	33 %
3. Funksjonalitet for blinde/svaksynte	50 %	0 %	0 %	50 %
4. Bruk av rammer og evt. kompensering for ulemper	11 %	22 %	22 %	44 %
5. Merking med HTML-standard	67 %	0 %	0 %	33 %
Gjennomsnittstall for tilgang	31 %	14 %	8 %	47 %
II Brukertilpasning				
6. Nedlastingstid	83 %	11 %	6 %	0 %
8. Merking med dato	11 %	39 %	33 %	17 %
9. Internt søk	11 %	6 %	33 %	50 %
10. Tilrettelegging for fleire språk	44 %	33 %	22 %	0 %
11. Konsistent hovudmeny	67 %	0 %	0 %	33 %
12. Tilrettelegging for utskrift	61 %	0 %	0 %	39 %
13. Nettstedskart/vevkart	56 %	0 %	0 %	44 %
14. Bruk av metadato	72 %	6 %	22 %	0 %
15. Fungerer bokmerking?	83 %	0 %	0 %	17 %
16. Er informasjon strukturert for nettet?	0 %	56 %	28 %	17 %
17. Handtering av publikumsførespurnad	0 %	56 %	0 %	44 %
Gjennomsnittstall for brukertilpasning	44 %	19 %	13 %	24 %
III Nyttig innhold av informasjon og tjenester				
18. Tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon	61 %	28 %	11 %	0 %
19. Informasjonsmengd knytt til viktige saks- og tjenesteområde	0 %	6 %	78 %	17 %
20. Aktualitetsstoff/nyheiter?	0 %	0 %	28 %	72 %
21. Lenkeoversikt (eksterne lenker)	22 %	6 %	17 %	56 %
22. Kontaktinformasjon	0 %	11 %	67 %	22 %
23. Eigeninformasjon om verksemda	0 %	6 %	17 %	78 %
24. Elektronisk postjournal og presentasjon av denne	22 %	22 %	50 %	6 %
25. Nyttige tenester for brukarane	78 %	22 %	0 %	0 %
Gjennomsnittstall for nyttig innhold av informasjon og tjenester	23 %	13 %	33 %	31 %
Fordeling totalt	34 %	16 %	19 %	31 %

Vedlegg 2: Kvalitetsindikatorar 2002/2003 (fase 2)

I Tilgjengelighet for alle

1. Er skriftstørrelsen skalerbar?

Beskrivelse:

Skriftstørrelsen skal kunne skaleres i nettleseren, dvs. økes eller minskes gjennom valg i nettleseren.

Metode:

Vurderes på vevtjenestens forside/hjemmeside.

Skalerbarhet testes ved å øke skrifttypen i nettleseren (Internet Explorer: 'Vis'->'Tekststørrelse').

Kravet gjelder skrift knyttet til innhold, og ikke menytekster o.l. Nettstedskart må være med skalerbar skriftstørrelse.

Vurderingsskala

1 = Skriftstørrelsen er ikke skalerbar

2 =

3 =

4 = Skriftstørrelsen er skalerbar

Eksempel:

Eksempel på tjeneste med fast størrelse på skrifttype, ikke skalerbar: www.aetat.no

2. Hvordan håndterer nettstedet tegnsett?

Beskrivelse:

Støtte for flere språk blir stadig viktigere i et mer internasjonalt orientert samfunn. Det betyr i praksis at nettstedet må oppgi hvilket tegnsett som støttes og at det velges et tegnsett som gir bred støtte for flere språk. Historisk har vi hatt store problemer med de særnorske tegnene 'æ', 'ø' og 'å'. Selv om det fortsatt finnes problemer, er de stort sett løst i forhold til verdensveven. Men for samiske tegn er dette et stort problem. Offentlige vevtjenester bør forberede seg på en flerspråklig framtid ved å legge til rette for tegnsett som støtter dette.

Den beste løsningen er å basere seg på Unicode, og UTF-8 (Universal Transformation Format) er en metode for å konvertere 16-bits Unicode til 8-bits format. Dette støttes av alle de vanlige nettleserne.

De vanligste feilene som gjøres er:

- å ikke oppgi hvilket tegnsett som er brukt (tolkingen faller da tilbake på nettleserens standardinnstilling)
- å oppgi et tegnsett, men i virkeligheten bruke et annet (dette er verre enn å ikke oppgi noe i det hele tatt)
- å bruke Windows-1252 som ikke er en standard selv om det er mye utbredt; det riktige vil være å bruke standardene ISO 8859-1 eller aller helst UTF-8

For øvrig vises til mer inngående forklaring på www.veilederen.info. Se også en egen omtale av problemstillingen på www.kvalitetpaanett.net.

Metode:

Testes ved å kjøre et eget skript (laget i programmeringsspråket *Python*) som sjekker dette. Scriptet returnerer riktig poengsum.
Skriptet sjekker bare førstesiden.

Vurderingsskala

- 1 = tjenesten bruker et annet tegnsett enn det som er oppgitt i koden
- 2 = tegnsett er ikke deklartert
- 3 = tjenesten bruker det tegnsettet som er deklartert, men det er ikke ISO 8859-1 eller UTF-8
- 4 = tjenesten bruker UTF-8 eller ISO-8859-1 og er merket med det

Eksempel:**3. Kan innholdet på Web-tjenesten brukes dersom man skrur av funksjonaliteten for å vise bilder eller skript/programmer?****Beskrivelse:**

Menyer skal kunne brukes og meningsbærende bilder og lenker må ha tekstforklaring for at tjenesten skal være tilgjengelig for alle. Testes ved at grafikk, bruk av JavaScript og Java på nettleseren slås av.

Metode:

Testes ved å bruke Opera med støtte for Java og Javascript avslått og bildevisning avslått. Trykk F12 i Opera og slå av de ulike funksjonene. Visning av bilder slås enkelt av med egen knapp. Meningsbærende bildeelementer skal ha beskrivende ALT-tekst, og tjenester som bruker Java/script skal ha menyer eller annen funksjonalitet som fungerer uten støtte for disse. Kontrolleres bare på startsidene.

Vurderingsskala

- 1 = Nei, fungerer ikke tilfredsstillende
- 4 = Ja, fungerer tilfredsstillende

Eksempel:

Eksempel på tjeneste som bruker skript/Java og ikke fungerer godt uten:
www.narvik.kommune.no er et eksempel på bruk av grafikk (bilde-elementer) uten alternativ tekst. Tjenesten blir ubrukelig uten grafikk. Dette gir 1 poeng.
Tjenesten www.domstol.no er et annet eksempel på en tjeneste som ikke fungerer med støtte for javascript/Java slått av. Dette er også en tjeneste som får 1 poeng.

4. Hvordan håndterer nettstedet som bruker rammer (frames) ulempene dette kan medføre?

Beskrivelse: Bruk av rammer kan skape problemer dersom man ikke er oppmerksom og kompenserer for svakheter i denne teknologien. For synshemmede kan bruk av rammer føre til problemer fordi rammer (menystyring) og innholdsdel kan oppfattes uavhengig av hverandre. Tjenesten bør av den grunn ha en alternativ inngang fri for rammer. Dette gjøres best i form av utnytting av <NOFRAMES>-elementet. Riktig bruk av dette elementet kan for eksempel være lenke til et tekstbasert nettstedskart eller sideoversikt som så kan danne utgangspunkt for videre navigasjon.

Riktig bruk av <NOFRAMES> er også viktig for å hjelpe søkerboter til å indeksere tjenesten. Fortsatt sliter mange søkerboter med å håndtere rammer.

Ved bruk av rammer kan en også risikere informasjonselementer blir lastet i nettleseren uten at rammesettet følger med. Da vil brukeren få store problemer med navigering, også å komme tilbake til hjemmesiden. En annen ulempe er at informasjonen ikke kan knyttes direkte til ansvarlig etat med mindre dette oppgis som en del av informasjonselementet (eksempel på dette er Patentstyret: Åpne en lenke i nytt vindu og en kan se at informasjonen ikke kan knyttes til noen ansvarlig etat).

Metode:

Ved å høyreklikke på en lenke og velge 'Åpne i nytt vindu', kan man teste om rammeverket blir lastet sammen med informasjonselementet. Selv om rammeverket ikke blir lastet, kan man unngå trekk av poeng dersom informasjonselementet har lenke tilbake til hjemmesiden og er merket med ansvarlig etat.

Bruk av 'NOFRAMES' testes ved å kontrollere kildekoden (søk etter 'NOFRAMES' i koden). Dersom kildekoden ikke er tilgjengelig, regnes det som at <NOFRAMES>-elementet ikke er riktig brukt. Kildekoden kontrolleres lettest i Opera (6.01) som viser en formattert kildekode, noe som er en stor fordel. Ctrl-F3 vil hente opp kildekoden til aktuell side/rammeverk, mens Alt-F3 henter opp kildekoden til innholdssiden (f.eks. i en ramme-løsning).

Vurderingsskala

Tjenester som ikke bruker rammer, får automatisk 4 poeng. Men også tjenester som bruker rammer kan få 4 poeng hvis de løser problemene nevnt under.

For hver av følgende mangel, trekkes ett poeng:

- Informasjonselement blir lastet uten medfølgende rammesett og det er ingen lenke tilbake til hjemmesiden eller opplysninger om ansvarlig etat (begge disse kravene må være oppfylt for å unngå trekk)
- Tjenesten bruker rammer og bruker heller ikke <NOFRAMES> riktig
- Kildekoden er beskyttet og man får ikke tilgang til den på vanlig måte (gjennom menyen nettleseren)

Eksempel:

Feil bruk av <NOFRAMES> er nokså vanlig å se som følgende standardtekst i søkerresultatet fra en søkemotor: "This page uses frames, but your browser doesn't support them". [Stavanger kommune](#) er bare en av mange som gjør dette.

Patentstyret (www.patentstyret.no) er et eksempel på hvordan bruk av rammer kan føre til løsrevne informasjonselementer. Høyreklikk på en lenke og se at informasjonselementet hverken har lenke tilbake til hjemmesiden eller er merket med ansvarlig etat.

[Kvam kommune](#) er et godt eksempel på hvordan det kan gjøres på en god måte selv med bruk av rammer.

5. Er koden merket med HTML-standard?

Beskrivelse:

Bruk av riktig HTML-kode er en viktig forutsetning for å sikre tilgjengelighet og for at nettleseren skal tolke koden riktig. Det første man da må gjøre er å merke koden med riktig HTML-versjon. I tillegg må spesifikasjonene til den oppgitte versjonen følges.

Metode:

Testes ved å kontrollere kildekoden til startside. Den skal være merket med setningen
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN"> eller lignende.
Merkingen er vanligvis helt i starten av dokumentet. Det testes ikke om oppgitt spesifisering følges.
Der kildekoden ikke er tilgjengelig på vanlig måte, gis 1 poeng.

Vurderingsskala

- 1 = Kildekoden er ikke merket med HTML-versjon eller er ikke tilgjengelig for verifikasjon
- 2 =
- 3 =
- 4 = Kildekoden er merket med HTML-versjon

Eksempel:

www.kvam.kommune.no er et eksempel på hvordan kildekoden skal merkes.

II Brukertilpasning

6. Er hjemmesiden tung å laste ned?

Beskrivelse:

Fortsatt er båndbredde et problem for mange og det er derfor viktig å holde størrelsen på sidene nede; særlig gjelder det forsiden/hjemmesiden. Etter hvert som mobilt internett også blir vanligere, blir det enda viktigere å holde størrelsen nede. Kommunikasjon via mobilnettet skjer fortsatt i en hastighet av 9,6 kbit/s til 43,2 kbit/s

Metode:

I stedet for å måle tid for nedlasting, måler vi størrelsen på hjemmesiden. Størrelsen korresponderer med tiden det tar å laste ned.

Testes ved bruk av tjenesten Opera (Ctrl-F5) eller verktøyene JimTools

(www.jimtools.com/html.html) eller HitBox (<http://resources.hitbox.com/cgi-bin/page.cgi?tools/doc>)

Det er viktig å bruke egen intuisjon og oppfatning i tillegg for å kvalitetssikre resultatet. Da vil man ved selvsyn kunne kontrollere at de oppgitte tallene stemmer med egne observasjoner. Ved usikkerhet bør flere verktøyer brukes. Enkelte tjenester er vanskelige å måle, f.eks. de som bruker Flash og databasegenererte tjenester. Slike tjenester må behandles individuelt og eventuelt testes i form av nedlastingstid, f.eks. med ISDN-forbindelse.

Vurderingsskala

1 = > 100 kB

2 = 75 – 100 kB

3 = 50 – 75 kB

4 = < 50 kB (50 kB tilsvarer i underkant av 8 sekunder på et 56 kbit/s modem)

Eksempel:

www.domstol.no oppgis av flere verktøy til bare å ha noen hundre bytes. Dette er feil og kan verifiseres ved å observere nedlastingstid og å sjekke størrelsen på enkelte grafikkelementer på siden (høyreklikk og velg 'Egenskaper'). Tjenestens startside er over 100 kB og får dermed 1 poeng. Også fylkesmannsembetenes nye vevsider er vanskelige å måle. Disse må kontrolleres på annen måte.

7. Inneholder tjenesten døde lenker?

Beskrivelse:

Lenking er selve grunnstrukturen i verdensveven. Det er et viktig verktøy for å lage gode tjenester, og både interne og eksterne lenker er viktige. Det er et stort problem at lenker ofte ikke fungerer. Med dagens verktøy for administrasjon av vevtjenester er det ikke noe stort problem å kontrollere at lenkene på tjenesten fungerer som de skal. I tillegg finnes uavhengige verktøy som kan brukes til å kontrollere at alle lenker fungerer som de skal.

Vi tester bare feilkode av type "404 – File not found". Dette gjøres for å forenkle testen og for å konsentrere valideringen om det vi mener er viktigst.

Metode:

Tjenesten valideres med verktøyet *Xenu Link Sleuth*. To nivåer i tjenesten kontrolleres (settes i oppsett-

delen av programmet). Dette gir ulikt antall lenker fra tjeneste til tjeneste, men den relative bedømmingen kompensere for dette. Verktøyet håndterer ikke rammer og for tjenester som bruker dette, må URL-en til innholdssiden gis som startlenke til programmet. For tjenester der URL-en ender i en underkatalog (f.eks. www.odin.dep.no/aad/) er det viktig at URL-en avsluttes med '/', ellers vil ikke to nivåer bli kontrollert.

Når Word-dokument blir konvertert til HTML, blir det fila *filelist.xml* laget og lenket opp i HTML-koden. Denne fila har ingen betydning for dokumentet ut over interne opplysninger. Ofte blir ikke denne fila lastet opp sammen med de andre filene og det vil resultere i feilmelding av type 404. Vi vurderer denne feilen til ikke å være relevant for bruken av tjenesten og filtrerer derfor ut slike feil.

Vurderingsskala

1 = > 2 % feil

2 = 1 – 2 % feil (mer enn 1 og til og med 2)

3 = 0 – 1 % feil (mer enn 0 og til og med 1)

4 = ingen feil i lenker (i ekstreme tilfeller, med f.eks. mer enn 1 000 kontrollerte lenker og en feil, må det være mulig å gi 4 poeng)

Eksempel:

8. Er informasjonselementer merket med dato?

Beskrivelse:

Stadig mer offentlig informasjon blir lagt ut på nettet og det er avgjørende at vi kan stole på at denne informasjonen er riktig og at det er gjeldende versjoner av lover, regler og forskrifter og annen informasjon om rettigheter og plikter. Det er viktig at alle informasjonselementer er påført dato for sist oppdatering. Denne datoen skal ikke være automatisk generert, som enkelte publiseringssystemer kan gjøre.

Fra evalueringen i 2001 vet vi at det er langt igjen før dette kravet er oppfylt.

Metode:

Vurderes visuelt på et tilfeldig utvalg sider (5-6 sider). Evaluatør må se på ulike typer informasjonselement (nyheter, tjenestebeskrivelser, saksdokumenter, planer osv.)

Vurderingsskala

1 = Ingen datomerking

2 = En del informasjonselementer er merket med dato (mindre enn 50%)

3 = Det meste av informasjonen er merket med dato (over 50%)

4 = Alle testede informasjonselementer er merket med dato

Eksempel:

9. Kan det foretas søk på nettstedet?

Beskrivelse:

Søkeverktøyet må dekke hele tjenesten for å få full poengsum. Det er også viktig at det finnes hjelpetjeneste for søk i form av avansert søk eller lignende funksjonalitet.

Metode:

Visuell kontroll.

Vurderingsskala

1 = Nei

2 = Har søk, men bare i deler av tjenesten (f.eks. i nyhetsdelen)

3 = Har søk i hele tjenesten, men mangler avansert søk/hjelp til søk

4 = Ja, har søk i hele tjenesten og i tillegg også avansert søk

Eksempel:**10. Er tjenesten tilrettelagt for flere brukergrupper med hensyn til språk?****Beskrivelse:**

Det er viktig at offentlige vevtjenester er tilrettelagt for et bredt publikum og at flere språk støttes. Indikatoren premierer de som legger ut informasjon på tilleggsspråk i tillegg til norsk.

Det stilles krav om funksjonelle tjenester på andre språk for å få full pott. Typiske "turistbrosjyrer" vil bare gi 2 poeng. Et visst skjønn må utøves i fastsettelse av poeng her.

Metode:

Visuell kontroll. Skal være synlig fra forsiden.

Vurderingsskala

1 = Tjenesten har bare informasjon på norsk

2 = Enkel informasjon (type "turistinformasjon") på annet språk

3 = En sentral del av tjenesten er godt dekket på annet språk, men ikke hele tjenesten

4 = Tjenesten har informasjon på ett eller flere språk og den fremmedspråklige tjenesten dekker hovedmeny-nivået (ett nivå ned fra hovedmeny).

Eksempel:

Eksempel på "turistbrosjyre" som 2 poeng: www.berlevag.kommune.no

Eksempel på tjeneste som gir 3 poeng: www.narvik.kommune.no (god informasjon om havnetjenesten på engelsk, men dårlig tilgjengelig).

Eksempel på 4 poeng: Miljøverndepartementet (www.odin.dep.no/md)

11. Finnes det en global meny som er konsistent gjennom hele tjenesten?**Beskrivelse:**

En konsistent meny er viktig for navigasjonen. Den globale menyen skal være inngang til hovedinformasjonen på tjenesten ('Om', 'Søk', 'Kontakt' o.l. regnes ikke som global meny). Menyene skal være konsistent ned til et rimelig nivå (for kommuner må alle sentrale deler omfattes av samme meny, mens f.eks. skoler ikke trenger samme menystruktur)

For kommuner og fylkeskommuner forventer vi at tjenesten har en felles menystruktur for det som kan kalles "kjernevirksomhet", dvs. sentraladministrasjon og sektoradministrasjon. For statsetater forventer vi samme menystruktur for sentrale og regionale ledd, men at lokale ledd kan avvike noe i struktur. Det må uansett være enkelt å navigere mellom ulike nivåer (det må bare være ett klikk for å komme tilbake til sentralt nivå fra et lokalt nivå).

For en kommune må vi kreve at administrasjonen for skolesektoren benytter samme menystruktur som sentraladministrasjonen. Men når vi kommer ut til nettsider for de enkelte skolene, kan vi ikke kreve at de skal benytte samme struktur. Likevel må det forventes at hovedtjenesten til kommunen lett kan nås fra underliggende tjenester.

Metode:

Visuell kontroll.

Vurderingsskala

1 = Har ikke global, konsistent meny

4 = Har global, konsistent meny

Eksempel:

12. Er sider og dokumenter tilrettelagt for utskrift?

Beskrivelse:

Sidene skal være spesielt tilrettelagt for utskrift for å få full poengsum. Informasjon skal komme ut på skriveren uten forstyrrende elementer som menyer o.l.

Metode:

Visuell kontroll. Sidene må være gjennomgående tilrettelagt for utskrift. Bør sjekke at de virkelig er det (men det er nok å få opp den utskriftsvennlige versjonen på skjermen).

Vurderingsskala

1 = Har ikke tilrettelagt sidene for utskrift

4 = Har spesielt tilrettelagt utskriftsfunksjon

Eksempel:

Eksempel på tilrettelagte sider: www.forde.kommune.no

13. Har vevtjenesten et nettstedskart eller detaljert beskrivelse av nettstedets innhold?

Beskrivelse:

Navigasjon har vist seg å være et hovedproblem og oversiktskart eller innholdsliste er derfor viktig. En detaljert innholdsoversikt ('A..Å'-oversikt) sidestilles med nettstedskart. Kartet må være mer detaljert enn bare en tekstlig representasjon av de første par menynivåene. Funksjonen skal være lett synlig/tilgjengelig.

Metode:

Visuell kontroll. Nettstedskartet bør være i den globale menyen (men ikke absolutt krav).

Vurderingsskala

1= Nei

2 = Har kart/innholdsoversikt, men det er veldig enkelt og dekker bare øverste menynivå

3 = Har nettstedskart, men får trekk fordi det er lite synlig

4 = Har detaljert nettstedskart eller innholdsoversikt som er både godt dekkende og godt synlig

Eksempel:

14. Er metadata tatt i bruk for å lette gjenfinning av innholdet på nettstedet via søkemotor?

Beskrivelse:

I den stadig voksende informasjonsmengden på nettet blir kategorisering av informasjon viktig for å finne fram til riktig informasjon og til nær beslektet informasjon. Bruk av metadata kan gi oss slike muligheter i tillegg til at vi får ekstra informasjon å søke og gruppere etter. Metadata kan legges inn i form av META-elementet eller i form av anvendte standarder, der Dublin Core er den mest brukte. Kun brukerdefinerte META-attributter som nøkkelord (*keywords*), emneord (*subject*) og/eller dokumentbeskrivelse (*description*) blir kontrollert.

Poengskalaen gir ett poeng for hvert av de følgende attributtene som er brukt:

- *keywords*
- *subject*
- *description*

Metode:

Kildekoden på startsidene kontrolleres for bruk av meta-informasjon. Der kildekoden ikke er tilgjengelig, gis det 1 poeng.

Metadata-feltene må ha innhold; en tom Dublin Core-mal gir f.eks. ikke poeng.

Vurderingsskala

1 = Ingen egendefinerte metadata-attributter er tatt i bruk

2 = Ett av de tre egendefinerte attributtene er tatt i bruk

3 = To av de tre attributtene er tatt i bruk

4 = Alle tre attributter er tatt i bruk, eller nettstedet bruker andre metadatastandarder som *Dublin Core* og har tatt i bruk tilsvarende attributter der.

Eksempel:

15. Hvordan fungerer bokmerking?

Beskrivelse

Bokmerking av sider er en viktig funksjon for å finne tilbake til informasjon på nettet. Det er også viktig at bokmerket får en selvforklarende tittel. Det er flere ting som kan føre til problemer med bokmerking, blant annet:

- bruk av rammer
- feilaktig eller dårlig bruk av <TITLE>-elementet

Innholdet av tittel-elementet er dessuten et av de viktigste i HTML-koden, særlig i forbindelse med synlighet og for hvordan man blir funnet i søkemotorer.

Metode:

Kontrolleres ved å bokmerke en tilfeldig side ('Favoritter' og 'Legg til i Favoritter' i Explorer, 'Bokmerker', 'Legg siden til her...' i Opera 6.0) og kontrollere forslaget til bokmerketekst. Det er viktig at teksten er meningsbærende og beskriver det faktiske innholdet på siden. Det er ikke nok med en generell tittel som går igjen på de fleste sidene. Det er heller ikke tilfredsstillende med lange, kryptiske titler som av og til er et resultat av database-baserte publikasjonssystemer.

Vi kontrollerer dette ut fra et brukerperspektiv og legger testen mest mulig opp til hvordan de fleste brukere ville bokmerket en side. Vi går derfor ikke inn og kontrollerer innholdssider spesifikt, men bruker menyvalgene som beskrevet ovenfor uten noen forhåndsprosedyre. Dette vil i en del tilfeller ramme de som bruker *frames*-løsninger.

2-3 sider kontrolleres.

Vurderingsskala

1 = Bokmerke-teksten er for generell eller er for kryptisk. Den er ikke meningsbærende i forhold til sidens innhold

4 = Bokmerke-teksten er beskrivende for sidens innhold

Eksempel:

Eksempel på dårlig tekst (1 poeng): www.forde.kommune.no

16. Er teksten strukturert etter anbefalte regler for publisering på skjerm?

Beskrivelse:

- Informasjonen bør presenteres etter følgende tredelt struktur:
 - enkel innføring om temaet
 - mer utfyllende forklaring, gjerne med eksempler og diskusjon
 - autentiske tekster (lover, forskrifter, reguleringer etc.) eller historikk.
- For å gjøre teksten mer lesbar bør teksten være delt opp i korte avsnitt, maksimum 6-8 linjer. Dette må sees i sammenheng med linjelengden og lignende.
- Mellomtitler gjør det lettere for brukerne å skaffe seg en oversikt over teksten. De fleste avsnittene bør derfor ha en mellomtittel.

Det gis 1 poeng for hvert av betingelsene som er oppfylt.

Metode:

Visuell kontroll. Må kontrollere de viktigste delene av tjenesten og det passer best å evaluere denne indikatoren til slutt, etter at man har dannet seg et totalinntrykk av tjenesten. Må bruke et visst skjønn.

Vurderingsskala

1 = Ingen av betingelsene er oppfylt

2 = En av betingelsene er oppfylt

3 = To av betingelsene er oppfylt

4 = Alle betingelsene er oppfylt

Eksempel:

Statens forurensingstilsyns pressemelding på www.sft.no/nyheter/dbafile5694.html er et godt eksempel på hvordan det skal gjøres (4 poeng)

17. Hvordan håndterer nettstedet elektronisk kommunikasjon mellom virksomheten og publikum?

Beskrivelse:

Iht. § 15a i forvaltningsloven om elektronisk kommunikasjon i og mellom forvaltning og publikum...

Her testes det ved å sende en e-post til virksomhetens postmottak. Skalaen tar utgangspunkt i at man mottar svaret innen tre virkedager.

Metode:

Testing av denne indikatoren tar utgangspunkt i en henvendelse sendt til nettstedets offisielle e-postadresse (eks. postmottak). Har ikke nettstedet en slik postadresse oppgitt synlig, scores kun 1 poeng. Skalaen er så videre gradert ut fra tidsperspektiv for svar og hva slags svar virksomheten gir.

Vurderingsskala

- 1 = virksomheten har ikke offisiell postadresse oppgitt, eller adressen gir feilmelding
- 2 = henvendelse sendt til offisiell postadresse, men virksomheten svarer ikke innen tre dager
- 3 = virksomheten svarer/ bekrefter mottak innen tre virkedager (kan være automatisk svar)
- 4 = virksomheten sender bekreftelse innen tre virkedager og bekreftelsen inneholder informasjon om videre behandling av henvendelsen, eventuelt svar på henvendelsen.

Eksempel:

III Nyttig innhold av informasjon og tjenester

18. Har nettstedet lagt til rette for toveis kommunikasjon og personlig tilrettelegging ?

Beskrivelse:

Det er viktig at offentlige vevtjenester legger opp til mer enn envegskommunikasjon og oppfordrer brukerne til å gi tilbakemeldinger.

Bruk av diskusjonsforum, gjerne knyttet til spesiell, tidsaktuell informasjon som høringer osv., eller abonnementstjenester på nyheter/ledige stillinger eller lignende øker verdien av tjenesten.

Metode:

Følgende funksjoner vurderes visuelt og gis poeng for:

- tjenesten har lagt til rette for elektroniske høringer
- tjenesten har diskusjonsforum eller lignende tilrettelegging for brukerdiallog, eller har en utfyllende OSS (Ofte spurte spørsmål) [*FAQ – Frequently Asked Questions*]
- tjenesten tilbyr abonnement på nyheter, ledige stillinger eller lignende

Det tas ikke hensyn til aktiviteten i forumer eller lignende.

For alle funksjoner gjelder at de skal være lett synlige, helst fra forsiden.

Vurderingsskala

- 1 = Har ingen av de nevnte funksjonene
- 2 = Oppfyller ett av kriteriene
- 3 = Oppfyller to av kriteriene
- 4 = Oppfyller alle kriteriene

Eksempel:

19. Har nettstedet fyldig informasjon knyttet til de viktigste saks- og tjenesteområdene og brukernes rettigheter og muligheter ?

Beskrivelse:

Nett-tjenesten skal gi parter, brukere og publikum fyldig og oppdatert informasjon om etatens/kommunens saksbehandling, , tjenesteproduksjon og prosjekter. Det er viktig at plikt- og rettighetsinformasjon presenteres etter en tredelt struktur:

- enkel innføring om temaet
- mer utfyllende forklaring, gjerne med eksempler og diksusjon
- autentiske tekster (lover, forskrifter, reguleringer)

Metode:

Visuell kontroll.

Vurderingsskala

- 1 = Ingen/dårlig
- 2 = Mangelfull (har enkel informasjon, men dårlig oppdatert)
- 3 = Gjennomgående bra informasjon og bra oppdatert

4 = Fyldig og oppdatert informasjon på de viktigste områdene i tillegg til god informasjon om avgrensede aktiviteter (prosjekter o.l.). Informasjonen må være presentert etter trelags-modellen.

Eksempel:

20. Har nettstedet løpende oppdatert aktualitetsstoff/nyheter?

Beskrivelse:

Nyheter og aktualitetsstoff er viktig for å vise utad hva det arbeides med i virksomheten. Det er svært få, om noen, virksomheter som ikke trenger å informere omverden om aktiviteten. Aktualitetsstoffet skal være godt synlig, helst på førstesiden, og skal være løpende oppdatert. Et arkiv over tidligere meldinger må finnes (tilgang til alle nyheter).

Innholdet bør være relevante i forhold til den hovedaktivitet virksomheten driver.

Følgende punkter gir ett poeng hver:

- har nyheter/aktualitetsstoff
- har god oppdateringsfrekvens (minst ett nytt innslag pr. uke, dette må sees i sammenheng med virksomhetens størrelse)
- har tilgang til nyhetsarkiv

Metode:

Visuell kontroll. Skal være lett synlig fra hjemmesiden.

Vurderingsskala

- 1 = har ingen av de nevnte delene
- 2 = oppfyller ett av kravene
- 3 = oppfyller to av kravene
- 4 = oppfyller alle kravene

Eksempel:

21. Har tjenesten en lett tilgjengelig oversikt over lenker til andre nettsteder?

Beskrivelse:

Hyperlenking er verdensvevens natur. Det er derfor viktig at dette brukes.

Lenker til andre relevante nettsteder bør samles i en egen lenkeoversikt. Denne oversikten bør være tilgjengelig via et eget meny punkt på førstesiden og sorteres etter emne eller alfabetisk.

Denne lenkesamlingen erstatter ikke lenker som legges i tilknytning til enkeltsaker eller på fagsidene.

Med relevante nettsteder menes nettsteder som har utfyllende, beslektet eller annen type informasjon som har relevans for virksomhetens fagområde.

Lenker til underholdning, rene nyhetstjenester og lignende regnes ikke som relevante tjenester.

Metode:

Lenkesamlingen bør finnes fra forsiden og må evalueres visuelt ut fra kriteriene ovenfor.

Vurderingsskala

1 = Nei, har ingen oversikt

2 = Har oversikt over eksterne lenker, men den er ikke tilgjengelig fra førstesiden

3 = Har oversikt over eksterne lenker og den er tilgjengelig fra førstesiden

4 = Har emnebasert/ alfabetisk oversikt over eksterne lenker og den er tilgjengelig fra førstesiden

Eksempel:

www.riksantikvaren.no

www.sft.no

22. Finnes kontaktinformasjon (telefon/e-postliste) tilgjengelig på vevtjenesten?

Beskrivelse:

Den mest elementære informasjonen er ofte vanskelig å finne. Det er viktig at kontaktinformasjon er lett tilgjengelig. Helst skal den finnes på alle sider i form av standard topp- eller bunntekst.

Følgende kontaktinformasjon skal finnes:

navn og adresse (besøks- og postadr.)

telefon og telefaks

e-post (sentral)

e-postadresse til vevansvarlig (webmaster)/brukerstøtte

Metode:

Visuell kontroll.

Vurderingsskala

1 = Finnes ikke

2 = Finnes, men ikke lett tilgjengelig (typisk 2 klikk eller mer), eller noe av informasjonen mangler.

3 = Kontaktinformasjonen er bare ett klikk unna. All kontaktinformasjon er med

4 = Kontakt informasjon er synlig på alle sider, og er fullstendig (men der kontaktinformasjon ligger f.eks. i bunntekst og ikke er synlig uten en del rulling, bør det trekkes poeng)

Eksempel:

23. Finnes egeninformasjon om virksomheten?

Beskrivelse:

Det er viktig at virksomheten gir en god beskrivelse av egen organisering og tilhørighet og de viktigste arbeidsområdene.

Metode:

Visuell kontroll. Informasjon av denne typen er relativt statisk og finnes typisk i meny punkt som "Om etaten".

Vurderingsskala

1 = Har ingen eller svært enkel beskrivelse

2 = Fyldig beskrivelse av organisasjonsstruktur

3 = I tillegg til 2) også fyldig presentasjon av ansvarsområder og tjenester

4 = Har god og fyldig presentasjon av organisasjon og arbeidsområder og i tillegg god presentasjon av

styrende organer/ledelse (på personnivå) eller andre viktige organisasjonsenheter.

Eksempel:

24. Har nettstedet gjort postjournalen tilgjengelig elektronisk og er den lett å lese?

Beskrivelse:

Indikatoren skal fange opp utviklingen mot utvidet funksjonalitet i retning av elektroniske tjenester og også kvaliteten på informasjonen som blir presentert. Indikatoren er også viktig med tanke på den åpenhet som forventes av forvaltningen.

Kvalitet på postliste blir vurdert ut fra hvor lett det er å tyde rapporten og eksempel med å skille inngående fra utgående post er bruk (men det kan også tenkes andre problemstillinger).

Metode:

Visuell kontroll. Må også kontrollere om selve dokumentene er tilgjengelige fra postlisten.

Vurderingsskala

1 = Har ikke postliste på nettet

2 = Har postliste på nettet, men det er f.eks. ikke lett å skille inngående og utgående korrespondanse)

3 = Har postliste på nettet og det er f.eks. tydelig og lett å skille inngående og utgående dokumenter.

Har ikke tilgang til underliggende dokumenter.

4 = Har i tillegg til en oversiktlig og god postliste også tilgang til fulltekstdokumenter som ligger bak journaloverskriftene.

Eksempel:

Eksempel på (god) 4-er: Ølen kommune: www.olen.kommune.no,

25. Har nettstedet utnyttet web-teknologiens muligheter til å lage nyttige tjenester for brukerne?

Beskrivelse:

Internett og vevteknologien gir muligheter som ikke fantes tidligere. Det er viktig at disse mulighetene utnyttes for å gi publikum bedre tjenester og øke nytteeffekten av innsatsen som legges i vevpublisering.

En vanlig måte å skissere utviklingen av vevtjenester er ved hjelp av en tjenestetrapp. Tjenestetrappe har fire trinn:

1 – enkle informasjonstjenester, envegskommunikasjon

2 – begynnende interaktivitet

3 – nettstedet er integrert med bakenforliggende fagsystemer

4 – nettstedet har integrert også informasjon fra andre, eksterne kilder eller tilbyr fullstendig elektronisk saksbehandling fra start til slutt

Indikatoren rommer også bruk av skjema, og skjemabruk kan komme inn under både trinn 2, 3 og 4 i tjenestetrappe, alt etter hvordan de er utformet.

Der det bare er lenket til eksterne skjema, kan det vanskelig gis mer enn 2 poeng, selv om skjemaet i seg selv er avansert. Indikatoren skal først og fremst stimulere til bedre utnyttelse av web-teknologi i form av tettere integrering med egne fagsystemer og etter hvert andre tjenester.

Metode:

Visuell kontroll. Evaluatør må lete etter tjenester som faller innenfor de nevnte kategoriene og prøve de ut. Tjenestene skal være lett tilgjengelige og synlige, helst fra forsiden.

Vurderingsskala

1 = Har ingen slike tjenester

2 = Har enkle regnetjenester, karttjenester og lignende eller f.eks. skjema for nedlasting. Tjenestene er ikke koblet til bakenforliggende (fag-)systemer

3 = Generelle tjenester for søk i databaser, oppslag i interne fagsystemer. Tjenestene er ikke individuelt tilrettelagt. Skjema med muligheter for utfylling på skjerm og elektronisk innsending (ikke Word-skjema), faller inn under denne kategorien.

4 = Individuelt tilrettelagte tjenester som benytter bakenforliggende fagsystemer. Tjenestene krever identifisering. Et skjema som f.eks. på bakgrunn av identifikasjon fra brukeren henter inn nødvendige opplysninger, vil høre inn her.

Eksempel:

2 poeng: Karttjenesten på norge.no

3 poeng: Statens Pensjonskasse (utregning av pensjon)

4 poeng: Aetats tjeneste for registrering av ledige stillinger (arbeidsgiver) og CV-er (arbeidssøker) som går rett inn i sentrale databaser (om dette skjer direkte eller via oppdateringsjobber, kan vi ikke vurdere og er derfor uten betydning for indikatoren)

Vedlegg 3: Kvalitetsindikatorar 2001 (fase 1)

Veiledning for kvalitetsvurdering av offentlige webtjenester

Versjon 3.0 (FERDIG) 05.03.01

Bakgrunn

Statens informasjonstjeneste har utviklet indikatorene som er lagt til grunn for kvalitetsmerkingen på norge.no, og det faglige grunnlaget som ligger til grunn for dette. Ordningen har som mål å stimulere forvaltningen til å ha større fokus på kvalitet i utviklingen av sine tjenester på Internett. Dette er igjen forankret i politiske målsettinger om utvikling av en døgnåpen forvaltning basert på elektroniske tjenester på internett.

Det faglige grunnlaget bygger bl.a. på den statlige informasjonspolitikken, erfaringer trukket ut av brukerundersøkelser, premisser som har framkommet i den internasjonale debatten og andre premisser for strategisk IT-utvikling. Det er ment at dette skal anvendes på ulike måter, kvalitetsmerkingen på norge.no er én måte. Indikatorspørsmålene må derfor ikke sees som et helhetlig uttrykk for alle sider ved kvalitetsbegrepet. For mer om dette, vises det til det faglige grunnlagsdokumentet.

Premisser for kvalitetsmerkingen

Valg av egenskapsområder og indikatorspørsmål for kvalitetsvurderingen er gjort utfra en vurdering av sammenhengen de skal benyttes i. Følgende premisser er lagt til grunn for utvalget:

1. Vurderingen skal gjøres utfra en ekstern bedømming, og skal ikke forutsette kjennskap til bakenforliggende systemer og strukturer
2. Kriteriene må være konsise, etterprøvbare og ved skjønnsmessige vurderinger bør det være flere evaluatorene som foretar vurderingen.
3. Vurderingen må kunne gjennomføres effektivt, og med utgangspunkt i de ressursene sekretariatet har
4. Vurderingen må være faglig forsvarlig og etterprøvable

Egenskapsområder

Kvalitetsmerkingen skal gjøres på bakgrunn av *generelle* kvalitetskriterier. Kriteriene skal gjelde uansett type tjeneste, og både for statlige og kommunale virksomheter. Det er tatt med ett krav som berører trinn høyere opp i den ”digitale tjenestetrappa” og som berører interaktivitet og nedlasting.

De generelle kriteriene er samlet innenfor fire egenskapsområder:

- **Aktualitet**
Tjenesten skal gi tilgang til nyheter (nytt på egen tjeneste, nytt om fagområdet, nytt på tilstøtende fagområder).
- **Brukervennlighet**
Tjenesten skal være brukerrettet, og utformet slik at brukeren raskt kan gjenfinne relevant informasjon. Søkemuligheter og menystrukturer skal bidra til å understøtte en logisk navigasjon i tjenesten, for eksempel gjennom bruk av globale strukturer, etc..

- **Åpenhet**
Hjemmesiden må gi brukeren en beskrivelse av avsenderetaten: hvem den er, hva dens oppgaver er og hvordan den møter sine brukere
- **Teknisk tilgjengelighet**
Offentlige web-tjenester skal følge internasjonale standarder og krav til tilgjengelighet.

Indikatorspørsmål

Egenskapsområde I: Aktualitet

1. Er informasjonselementer merket med dato?

Beskrivelse:	Informasjons <u>elementene</u> skal være utstyrt med dato slik at brukeren lettere kan finne fram til og velge ut aktuell informasjon på nettstedet. Indekssider, sideoversikter og andre typer sider som peker til andre informasjonselementer må ikke være datert. Dato kan være publiseringsdato, "sistsjekket"-dato eller andre datosettinger. Dato skal være synlig. Det stilles ikke krav om automatisk datosetting eller datoformat.
Metode:	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på forskjellige deler av nettstedet.
Vurderings-skala:	1=Ingen dato 2= Dato på forsiden 3= Gjennomgående 4=Komplett(100%)

2. Finnes det muligheter for å melde fra om feil og inaktive lenker ?

Beskrivelse:	En viktig kvalitetsegenskap er at nettstedet er fritt for feil og "døde" lenker. Nettstedet må derfor være utstyrt med funksjonalitet som gjør det mulig å varsle etatens webansvarlige om dette, for eksempel gjennom epost-adresse eller elektronisk responsskjema.
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1=Nei 2= Via generell epostadresse (for eksempel postmottak@etat.no) 3=Via epost til webmaster eller responsskjema 4= Via dedikert skjema/epost med URL-/sidehenvisning

3. Har nettstedet løpende oppdaterte nyheter/nyhetssider?

Beskrivelse:	For brukeren er det viktig at aktuell informasjon er lett tilgjengelig. Det er derfor viktig at nyheter og annen aktuell informasjon er oppdatert og organisert slik at det er lett tilgjengelig. Nyhetssider bør være satt opp omvendt kronologisk. Det stilles ikke krav til automatisk generering av nyhetssider eller til sortering iht til relevans
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Ingen nyheter 2= Har nyheter 3= Nyhetene er organiserte med nyeste først 4= Nyhetene er i tillegg oppdatert på uke/månedsbasis(Her må evaluator utvise et vist skjønn i forhold til nettstedets karakter)

Egenskapsområde II: Brukervennlighet

4. Kan det foretas søk på nettstedet?

Beskrivelse:	Det skal være tilgjengelig en søketjeneste for søk på eget nettsted ('site-search') Valget skal være tilgjengelig på globalt nivå Det stilles ikke krav til avanserte eller avgrensede søk. Det stilles ikke krav til hvorvidt søketjenesten er en intern eller ekstern ressurs
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Nei 4=Ja

5. Er nettstedet tilgjengelig via allmenne søkemotorer?

Beskrivelse:	Lett gjenfinning av nettsteder i generelle søkemotorer forutsetter at nettstedet er registrert og /eller merket med metainformasjon. Nettstedet kan også indekseres ved hjelp av søkeroboter, men dette gir et kvalitativt dårligere treff enn ved virksomhetsoppføring.
Metode:	Evaluator foretar søk på etatens navn i SOL Kvasir
Vurderings-skala:	1= Ingen treff 2= Treff i robotindeks(*) 3= Gyldige/operative treff i robotindeks(*) 4=Treff i virksomhetsoppføring (*) Grensen for treff settes ved treff blant de ti første oppføringene av robotsøk.

6. Har tjenesten lenker til eller oversikt over andre web-tjenester?

Beskrivelse:	For å kunne gi brukeren et helhetlig bilde av virksomheten er det viktig at det pekes på andre eksterne offentlige nettsteder og ulike offentlige informasjonsressurser på Internett.
Metode:	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet.
Vurderings-skala:	1= Nei 2= Har lenker til andre offentlige tjenester 3= Har også emnebasert lenkeoversikt 4= Har også lenker til regelverk og lover/forskrifter knyttet til virksomhetens/ etatens ansvars- og arbeidsområde i tilknytning til teksten.

7. Finnes det en global meny som er konsistent gjennom hele tjenesten?

Beskrivelse:	Med global meny menes en meny som er konsistent og vises på alle sider gjennom hele strukturen, f.eks. gjennom en egen «frame» eller som en fast lenkestruktur på den enkelte side. Det stilles ikke krav til teknisk løsning for menyen eller omfanget av den.
Metode:	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet.
Vurderings-skala:	1= Nei 4=Ja

8. Finnes det en lenke fra underliggende sider tilbake til hovedsiden på web-tjenesten?

Beskrivelse:	Hvert informasjonselement må ha en aktiv intern lenke til etatens hovedside/hjemmeside på toppnivå. (Eks. http://www.etat.no/). Dette kan være tekstlenke eller klikkbart grafisk element/logo For å gjøre dyplinking mulig, må informasjonselementer som inngår i en "frames"-struktur må ha henvisning eller intern lenke til informasjonseiers hovedside.
Metode:	Evaluator åpner en underliggende side (i tjenesten) isolert fra sin kontekst (høyreklikk lenke + "Åpne i nytt vindu"). Visuell evaluering av denne. Må testes spesielt ved frames-baserte løsninger
Vurderings-skala:	1= Ingen lenke 2= Lenking til underområder på tjenesten, men ikke til overordnet nivå 4= Fullstendig

9. Er sider og dokumenter tilrettelagt for utskrift ?

Beskrivelse:	Siden/dokumentene skal være enkle å skrive ut uten at informasjon som er vesentlig for forståelse av innholdet, går tapt. Dette kan gjøres gjennom formatering av html-kodede sider, ved systemgenererte sider optimalisert for utskrift eller ved å benytte alt. tekstformater (.pdf, .doc)
Metode:	Visuell evaluering + evt. utskrift/forhåndsvisning av dokument
Vurderings-skala:	1= Nei 2= Blandet 3= Gjennomgående 4= Fullstendig [må være spesielt tilrettelagt for alle sider]

10. Har nettstedet blanketter/skjema som er tilrettelagt for brukerutnyttelse

Beskrivelse:	Blanketter innen nettstedets ansvarsområde skal være elektronisk tilgjengelig og tilrettelagt for bruk.
Metode:	Visuell evaluering (2-3 stikkprøver)
Vurderings-skala:	1= Nei 2= Ja, for nedlasting/utskrift 3= Ja, for utfylling på skjerm [eks. Word-skjema for innsending som vedlegg] 4= Ja, kan også sendes inn elektronisk [direkte, ikke som vedlegg til e-post]

Egenskapsområde III.: Åpenhet

11. Finnes det generell beskrivelse av etatens virksomhet ?

Beskrivelse:	Nettstedet skal gi informasjon om virksomhetens organisering og hovedarbeidsområder. Dette kan være generell, forholdsvis statisk informasjon (for eksempel 'Om oss') Menyvalg skal være synlig og tilgjengelig i nettstedets navigasjonsstruktur
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Nei 2= Enkel beskrivelse av hovedområder og/eller org.struktur 3= Har fyldig presentasjon av ansvarsområder og tjenester eller fyldig presentasjon av organisasjonsstruktur 4= Har i tillegg presentasjon av styrende organer/ledelse (på personnivå)

12. Er etatens serviceerklæring eller andre beskrivelser av brukerens rettigheter tilgjengelig på web-tjenesten?

Beskrivelse:	Nettstedet skal gi brukeren informasjon om sentrale rettigheter og muligheter knyttet til etatens/virksomhetens ansvarsområder. Menyvalg skal være synlig og tilgjengelig i nettstedets navigasjonsstruktur
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Nei 2= Har en enkel beskrivelse av publikums-/brukerrettede tjenester 3= Har enkel beskrivelse av brukerrettigheter eller forenklet serviceerklæring, men denne følger kun delvis anbefalte maler/normer 4= Har en utviklet og fullstendig serviceerklæring som følger anbefalte normer (Se AADs anbefalinger, se også Lillehammer kommune)

13. Er informasjon og tjenester på nettstedet merket med ansvarlig etat, evt. forfatter?

Beskrivelse:	Avsender skal framgå tydelig
Metode:	Evaluators foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet. (Har må en bruke et vist skjønn og vurdere hvordan siden(e) framstår
Vurderings-skala:	1= Nei 2= Blandet 3= Gjennomgående 4= Fullstendig

14. Har web-tjenesten et tekstbasert nettstedskart eller detaljert beskrivelse av nettstedets innhold

Beskrivelse:	Menyvalg skal være synlig og tilgjengelig i nettstedets navigasjonsstruktur. (En detaljert innholdsfortegnelse inngår som en akseptabel variant).
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Nei 4=Ja

15. Finnes kontaktinformasjon (telefon/epostliste) tilgjengelig på web-tjenesten?

Beskrivelse:	Menyvalg skal være synlig og tilgjengelig i nettstedets navigasjonsstruktur Det stilles ikke krav om at kontaktinformasjon til samtlige ansatte er tilgjengelig. Det er tilstrekkelig med kontoradresse/postboks/felles epostadresse Det stilles ikke krav til sortering/søkbarhet
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Finnes ikke 2= Tilgjengelig fra underliggende side eller sitesearch 3= Tilgjengelig fra forside, men ikke i menystruktur 4= Synlig fra alle sider i tjenesten

16. Er etatens postjournal tilgjengelig elektronisk?

Beskrivelse:	Postjournalen sikrer allmennheten innsyn i forvaltningens korrespondanse og bør derfor være tilgjengelig via nettstedet. Menyvalg skal være synlig og tilgjengelig i nettstedets navigasjonsstruktur Det stilles ikke krav til automatisk generering av postjournal eller dokumentformat. Det stilles ikke krav om interaktivitet knyttet til postjournalen (for eksempel bestilling av dokumenter via epost)
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Nei 4=Ja/ Er ikke pliktig til å offentliggjøre postjournal etter Off.lovens § 1 og arkivloven. Loven gjelder ikke for Stortinget, Riksrevisjonen, Stortingets ombudsmann for forvaltningen og andre organer for Stortinget. Offentlighetsloven gjelder heller ikke Kongehuset eller offentlig eide næringsvirksomheter.

17. Har nettstedet detaljert/spesifikk saks- og tjenesterelatert informasjon?

Beskrivelse:	Nettjenesten skal gi parter, brukere og publikum detaljert informasjon om etatens/kommunens saksbehandling, arbeidsprosesser, tjenesteproduksjon og prosjekter.
Metode:	Visuell evaluering
Vurderings-skala:	1= Ingen 2= Blandet (enkel beskrivelse) 3= Gjennomgående (fyldigere beskrivelse) 4= Komplette på samtlige tjenestoområder

Egenskapsområde IV.: Teknisk tilgjengelighet


18. Kan web-tjenesten benyttes med ulike typer nettlesere?

Beskrivelse:	Offentlige nettjenester skal være tilgjengelig uavhengig av type nettlesere
Metode:	Nettstedet lastes ned med tre ulike nettlesere (Internet Explorer, Netscape, Opera i de mest brukte versjoner). Evaluators foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet. [Høst 2002: Explorer 5.5, Netscape Navigator 4.7 (?), Opera 5.01 m/Java NB: Dette kravet er også omfattet av WAI (Se spørsmål 21). Dette er likevel trukket ut for å kunne gi score selv om ikke øvrige krav fra W3C er oppfylt)
Vurderings-skala:	1 = ingen 2 = 1 nettlesere 3 = 2 nettlesere 4 = 3 nettlesere


19. Kan innholdet på web-tjenesten leses dersom man skruer av funksjonaliteten for å vise bilder

Beskrivelse:	Alt innhold på nettstedet skal være tilgjengelig selv om funksjonalitet for å vise grafikk/bilder er avslått. Slike elementer skal være utstyrt med ALT-tekst. Javabaserte (java/Javascript) elementer må ha tekstalternativer.
Metode:	Nettstedet lastes ned med funksjonalitet for å vise bilder/grafikk avslått. Evaluators foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet.. NB: Dette kravet er også omfattet av WAI (Se spørsmål 21). Dette er likevel trukket ut for å kunne gi score selv om ikke øvrige krav fra W3C er oppfylt)
Vurderings-skala:	1= Nei 4=Ja

20. Følger web-tjenesten W3C's standard for HTML og merket i henhold til dette?

Beskrivelse:	<p>Kriteriet forutsetter at etaten har gjennomført en valideringstest av nettstedet utfra W3C's standarder, og markert dette på nettstedet. Valideringen tar utgangspunkt i den HTML-versjon etaten selv deklarerer i sine dokumenter.</p> <p>Referanse: http://www.w3.org/</p>
Metode:	<p>W3C's ikonmerke skal være synlig på nettstedet: </p> <p>Det forutsettes ikke at evaluatør vurderer forutsetningene for bruk av W3C's ikonmerke.</p> <p>Vi forutsetter at bruken av ikonet er basert på en test uten feil ut i fra selvdeklart HTML-standard. Ut i fra en vurdering av vanskeligheten med å tilfredsstille kravet er det blitt vektet.</p>
Vurderings-skala:	<p>2= Nei 4=Ja</p>

21. Følger web-tjenesten W3C's standard for tilgjengelighet og merket i henhold til dette?

Beskrivelse:	<p>WAI opererer med tre nivåer for tilgjengelighet. Det stilles i denne fasen krav om at kravene for laveste nivå ('Level A') er oppfylt. Det er ingen validator som kan sjekke nettstedets tilgjengelighet, men kravene skal være oppfylt i henhold til WAIs spesifikasjoner</p> <p>Referanse: http://www.w3.org/WAI/</p>
Metode:	<p>W3C's ikonmerke skal være synlig på nettstedet </p> <p>Det forutsettes ikke at evaluatør vurderer forutsetningene for bruk av W3C's ikonmerke.</p> <p>Vi forutsetter at bruken av ikonet er basert på at alle krav i WAI-A (dvs laveste nivå) er ivaretatt. Ut i fra en vurdering av vanskeligheten med å tilfredsstille kravet er det blitt vektet.</p>
Vurderings-skala:	<p>2= Nei 4=Ja</p>