



**Vestlandsforskning**

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

Internett: [www.vestforsk.no](http://www.vestforsk.no)

**VF-notat nr. 7/2001**

# **Oppsummering av kvalitetsevaluering 2001**

**Svein Ølnes**

# VF Notat

<b>Tittel</b> Oppsummering av kvalitetsevaluering 2001	<b>Rapportnummer</b> 7/2001
	<b>Dato</b> 15.11.2001
	<b>Gradering</b> Åpen
<b>Prosjekttittel</b> Evaluering av offentlige vevtenester	<b>Tal sider</b> 11 + 12
	<b>Prosjektnr</b> 5220
<b>Forskere</b> Svein Ølnes, Øyvind Heimset Larsen, Anne Lise Uglum Skaar	<b>Prosjektansvarlig</b> Ivar Petter Grøtte
<b>Oppdragsgiver</b> Statskonsult	<b>Emneord</b> Kvalitet Evaluering Offentlige vev- tjenester
<b>Sammendrag</b> Statskonsult har i samarbeid med Vestlandsforskning og portalen norge.no utarbeidet et første sett kriteria for evaluering av kvalitet på offentlige nettsteder. På bakgrunn av kriteria er rundt 530 statlige og kommunale vevtjenester evaluert.	
<b>Andre publikasjoner fra prosjektet</b>	
<b>ISSN: 0804-8835</b>	<b>Pris:</b>

## **Forord**

Statskonsult har i samarbeid med Vestlandsforskning og portalen norge.no utarbeidet et første sett kriterier for evaluering av kvalitet på offentlige nettsteder.

Evalueringa av tjenestene er i hovedsak utført av forsker Øyvind Heimset Larsen, informasjonssekretær Anne Lise Uglum Skaar og frilans-arbeider Øystein Ølnes. Systemutvikler Oluf Haugen har arbeidet med utprøving og utvikling av verktøy og vært rådgiver i tekniske spørsmål. Forsker Svein Ølnes har vært prosjektleder og har kvalitetssikret evalueringen. Forskningsleder Ivar Petter Grøtte har hatt det overordnede prosjektansvaret ved Vestlandsforskning.

Takk til seksjonsleder Egil Jacobsen, rådgiver Kjellfrid Holte, rådgiver Siv-Anita Vik og redaktør Ove Nyland (norge.no) for godt samarbeid i prosjektet.

Sogndal, november 2001

## INNHold

1. Bakgrunn .....	5
2. Gjennomføring av evaluering.....	5
3. Erfaringer med indikatorsettet i fase I.....	6
4. Omtale og respons.....	10
5. Resultat av kvalitetsmerkingen .....	11
Vedlegg 1: Detaljert resultat av evalueringa i fase 1 .....	12
Vedlegg 2: Indikatorsett i fase 1 .....	16

## **1. Bakgrunn**

Vestlandsforskning fikk vinteren 2001 i oppdrag av norge.no å evaluere offentlige vevtjenester etter et indikatorsett utarbeidet av Statens informasjonstjeneste, SI, (nå Statskonsult, avd. for kommunikasjonsutvikling). Etter å ha gjort noen testevalueringer ble det klart at enkelte indikatorer var for vanskelige å bruke i praksis. I tillegg ga ikke indikatorsettet full uttelling for innholdsrike tjenester, men premierte de som hadde fulgt visse tekniske krav.

Gjennom flere møter med SI, AAD og norge.no kom ble det i fellesskap arbeidet fram et indikatorsett (vedlegg 2) som ble brukt. Evaluering basert på dette settet ble utført i perioden februar til juni 2001.

## **2. Gjennomføring av evaluering**

Evalueringsarbeidet ble delt mellom Vestlandsforskning og norge.no, der Vestlandsforskning gjorde hoveddelen (rundt 400) av de 529 evalueringene som er foretatt pr. dags dato (se vedlegg 1 for detaljert resultatoversikt).

Redaksjonen i norge.no hadde ansvaret for den praktiske koordineringen av evalueringen og arbeidsflyten var slik:

- resultatet av evaluerte vevtjenester ble sendt over til norge.no ved jevne mellomrom
- norge.no sendte resultatene ut til de aktuelle virksomhetene for uttalelse
- virksomhetene fikk frist på en uke til å uttale seg om vurderingen
- eventuelle innvendinger eller kommentarer ble håndtert av norge.no/Vestlandsforskning og eventuell ny evaluering ble gjort (dette skjedde i 15 – 20% av tilfellene)
- resultatet av evalueringen ble etter dette publisert på norge.no

Parallelt med evalueringen opererte Statskonsult (SI) vevtjenesten [www.kvalitetpaanett.net](http://www.kvalitetpaanett.net) der diskusjonsforum for spørsmål omkring kvalitetsevaluering generelt og indikatorsettet spesielt ble styrt.

Arbeidet med evaluering av en tjeneste tok fra i underkant av en halv time for de enkleste til over en time (medregnet ny evaluering på grunn av tilbakemeldinger). Enkle tjenester med lite innhold var raskest å evaluere, til mer innhold og til større tjenester, til mer arbeid var det med evaluering.

### **3. Erfaringer med indikatorsettet i fase I**

Under er de aktuelle indikatorene kommentert med hensyn til hvordan de har fungert i praksis. Erfaringene er hentet fra redaksjonen i norge.no og Vestlandsforskning.

#### **I Aktualitet<sup>1</sup>**

##### **1 Er informasjonselementer merket med dato?**

Indikatoren setter krav om at helst alle informasjonselementer er merket med dato for sist oppdatert.

Det er en grei indikator og det er fortsatt viktig med datomerking av informasjonselement. Det bør presiseres bedre hva som kreves merket.

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

For å få full uttelling på denne indikatoren har det vært krav om eget tilbakemeldingssystem som automatisk fyller ut lenker med feil i.

Resultatene viser at så godt som ingen oppnådde 4 poeng her. Det kan tyde på at lista ble lagt for høyt. Denne indikatoren bør kanskje slås sammen med "Kontaktinformasjon" som på sin side da må vurderes på en litt annen måte.

##### **3 Har nettstedet løpende oppdaterte nyheter/nyhetssider?**

Også viktig indikator, men kravet bør skjerpes slik at det ikke er nok med månedlige nyheter, men kanskje oppdatering på ukebasis.

Relevanse er et annet spørsmål: Det må kanskje stilles større krav til at nyhetene har relevans for kjernevirksomheten til etaten/organisasjonen (f.eks. er ikke nye kinofilmer spesielt relevante nyheter for en kommune, selv om det er en kommunal tjeneste).

#### **II Brukarvennlegheit**

##### **4 Kan det foretas søk på nettstedet?**

Veldig viktig indikator som også er lett å kontrollere. En bør likevel gå litt lenger og kontrollere kvaliteten på søkene. Det kan gjøres med relativt enkle stikkprøver. Skalaen må i så fall endres.

##### **5 Er nettstedet tilgjengelig via allmenne søkemotorer?**

Også viktig indikator som bør beholdes. Kvasir vurderes fortsatt som den viktigste norske søketjenesten. Avhengig av statistikk fra portaler (f.eks. Startsidene og lignende portaler) kan utenlandske søkemotorer også vurderes.

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

Krav til eksterne lenker, som denne indikatoren handler om, har vært litt vanskelig og kanskje litt tilfeldig bestemt. Det kreves mye arbeid for å kontrollere dette grundig. Samtidig er lenking og lenkekvalitet veldig viktig, det selve grunnlaget i

---

<sup>1</sup> Kan bli aktuelt å slå sammen med Brukarvennlegheit eller Åpenhet

verdensveven. Indikatoren og skalaen bør gjennomgå en grundig vurdering.

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

Erfaringene fra første fase i kvalitetsvurderingen har vist at navigasjon er det store problemområdet. Vevtjenestene er jevnt over vanskelige å finne frem i. Da blir det viktig med en god struktur synliggjort gjennom en godt organisert global meny. Det har vært enkelte problemer knyttet til denne indikatoren; m.a. har det vært spørsmål om hvor langt ut i nettstrukturen man skal forvente en global meny. Det har også vært diskusjoner rundt hva som kan oppfattes som ”global meny”. Indikatoren må drøftes på nytt og det trengs en bedre presisering av hva som ligger i begrepet global meny og hvor strengt den skal vurderes.

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

Dette er den enkelt-indikatoren som har generert mest tilbakemelding og flest spørsmål, mest fordi mange ikke skjønner hva problemet er. Det er altså et forklaringsproblem her. Likevel er det viktig at de som brukar rammer (*frames*) gjøres oppmerksom på hvilke problemer som kan oppstå om man ikke er nøye med å tilrettelegge sidene med lenker tilbake til hovedside/rammesett. Indikatoren bør fortsatt være med, men den må forklares bedre.

**9** *Er sider og dokumenter tilrettelagt for utskrift ?*

Indikatoren skal sikre at informasjon på nettet også lett kan skrives ut. Vi har hatt som praksis å gi full poengsum dersom hovedteksten (informasjonselementet) kommer ut leselig på skriveren. Det betyr også at de som har gått et skritt lenger og lagt sidene spesielt til rette for utskrift, ikke har fått ekstra poeng for det. Dersom indikatoren fortsatt skal være med, og det bør den siden utskrift er et stort og generelt problem på nettet, bør toppkarakter bare gis til de som har lagt spesielt til rette for utskrift.

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

Poenggivningen har vært vanskelig fordi det har vært uklart hvor mange skjema og hvilke type skemaer som må til for å få poeng. Kvaliteten på skjemaene har heller ikke vært vurdert. Indikatoren bør oppdateres til også å inneholde en vurdering av kvaliteten på skjemaer og kanskje også en rimelighetsvurdering av omfanget av skjemaer.

### **III Openheit**

**11** *Finnes det generell beskrivelse av etatens virksomhet ?*

Det har vært mye intern diskusjon om forskjeller på indikator 11, 12 og 17. Egenpresentasjonen, som denne indikatoren skal måle, må komme tydeligere frem i hjelpeteksten. Også poengskalaen bør vurderes på nytt og gis et nytt innhold.

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

I mangel av entydige standarder for serviceerklæringer har det vært vanskelig å sette karakter på denne indikatoren; særlig å skille mellom 3 og 4 poeng. Indikatoren trenger en presisering, men det kreves også tydeligere retningslinjer for hva som er en serviceerklæring og hva som ikke er det. Om det ikke kommer slike avklaringer fra sentralt hold, også for kommunesektoren, må kravene for de ulike skalatrinnene utdypes.

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

Merking av informasjonselementer har ført til en god del tilbakemeldinger og mange mener at en standard-tekst (standard bunn- eller topp tekst) med virksomhetsnavn inkludert, må være godt nok. I vurderingen av indikatoren er det lagt til grunn at dette ikke er nok, informasjonselementer skal merkes på en tydelig måte slik at ansvarlig kontor eller person lett kan kontaktes. Indikatoren trenger bedre presisering dersom den skal beholdes.

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

Siden navigasjon har vist seg å være et hovedproblem, er denne indikatoren viktig å ha med. Underveis ble innholdsfortegnelser av typen "A-til-Å"-oversikter likestilt med vevkart. Det bør eventuelt inn i forklaringen til indikatoren. Det bør kanskje stilles strengere krav til vevkartet i forhold til hvor dypt ned i strukturen den gir oversikt, det er kanskje ikke nok å bare vise de 2-3 første nivåene i menystrukturen?

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

Det er et paradoks at den enkleste og ofte mest brukte informasjonen ofte er den som er vanskeligst å finne på en vevtjeneste. Elementær kontaktinformasjon skal være lett synlig og indikatoren er derfor viktig. Som diskutert under indikator 2 bør denne kanskje utvides til også å omfatte teknisk tilbakemelding. I så fall må skalaen endres.

**16** *Er etatens postjournal tilgjengelig elektronisk?*

OK indikator, men bør kanskje utvides når interaktivitet skal vektlegges mer? Det bør også diskuteres om kravene skal utvides med f.eks. utgående post og fulltekst-arkiv.

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

Indikatoren har vært relativt vanskeleg å bestemme, men det er samtidig en viktig indikator fordi den bidrar til å skille innholdsrike fra innholdsfattige tjenester. Hjelpeteksten til indikatoren bør presiseres (uttrykket "komplett" blir i alle tilfelle feil...).



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

OK indikator, men skalaen blir feil. I praksis kan man ikke få ett (1) poeng her, for en vevtjeneste må nødvendigvis fungere i minst en nettleser. Bør undersøke på nytt om det er praktisk mulig å teste for ren tekstbasert nettleser (Lynx-type). Men det forutsetter i så fall at dette blir oppfattet som ønskelig/relevant. Skalaen bør uansett endres.

Det bør også tas en grundig diskusjon på hvilke versjon av nettlesere det skal testes med.

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

Kanskje kan denne indikatoren testes ved å bruk tekstbasert nettleser, jfr. kommentaren til forrige indikator? Indikatoren har elles bydd på noen problemer i forhold til bruk av java/javascrip i menyer osv. Selv med grafikk avslått vil slike menyer komme frem som vanlig, men oppfyller de likevel hovedformålet med indikatoren?

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

W3C-merking viser seg å være svært lite brukt. Det er et forslag om å slå sammen denne og neste indikator og bruke skalaen 1-4 fullt ut. Da slipper en vektning som ble innført i fase 1 ved å gi alle minst to poeng på hver av disse indikatorene. Ellers bør oppfylling av standardene kontrolleres i noen tilfeldig utvalgte stikkprøver.

Det bør også kontrolleres hva det oppgitte ikonet er lenket til (om det er lenket til en validering av tjenesten, til omtalen på W3C eller til andre ting).

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

Også lite brukt. Se ellers kommentaren over.

Generelt har det blitt lagt til grunn en tolkning slik at virksomheter ikke blir "straffet dobbelt" ved at en og samme feil fører til trekk i to indikatorer. Særlig gjelder dette indikator 7 og 8 (global meny og lenke fra underliggende side) der det lett kunne blitt poengtrekk for begge indikatorer når man bruker rammer<sup>2</sup>. Denne tolkningen bør videreføres. Det er også viktig at alle som evaluerer har den samme bakgrunnsinformasjonen og den samme forståelsen og tolkningen av indikatorene. På dette punktet kan det bli bedre og redaksjonen i norge.no og Vestlandsforskning må i samarbeid med Statskonsult arbeide tettere i den innledende delen av evalueringen.

---

<sup>2</sup> Ved bruk av rammer kan en oppleve at sidene blir lastet uten at rammesettet følger med, f.eks. ved treff i en søkemotor. Hvis man ikke kompenserer for dette ved å innføre generell lenking tilbake til hovedside inkl. rammesett, kan brukeren bli overlatt til en side uten navigasjonsmuligheter. En indirekte følge er at også den globale menustrukturen som ligger i rammesett, forsvinner. I slike tilfeller, som det har vært mange av, har vi trukket poeng på indikator 8, men ikke på indikator 7.

Praktiske rutiner rundt evalueringen og håndtering av resultatene har måttet finne en løsning undervegs i løpet av fase 1. Det har fungert greitt nok, men det kan gjøres store forbedringer her. Erfaringene fra fase 1 blir viktige for å lage et helhetlig og strukturert system for resultathåndtering og –presentasjon som kan brukes fra første stund.

Poengsummer og stjerner bør også vurderes på nytt i fase 2. Omregningen fra 4-trinns poengskala til en 6-trinns stjerneskala, kan synes noe unødvendig og byr på visse forklaringsproblemer.

I omtalen av indikatorene må det generelt komme mye tydeligere frem hva som er hovedhensikten med indikatoren. Alle indikatorer bør ha et klart definert mål som en del av forklaringen.

#### **4. Omtale og respons**

Kvalitetsevalueringen har fått både mye og god omtale, særlig i kommunesektoren gjennom ulike lokalaviser. Svært mange lokalaviser har laget artikler med utgangspunkt i evalueringen og slik sett skapt enda mer oppmerksomhet rundt kvalitetsspørsmålet. På dette punktet synes målsettingen oppnådd.

Tilbakemeldingene fra de evaluerte virksomhetene har vært gode. Det har kommet mange positive kommentarer og svært få negative. Enkelte har selvsagt vært misfornøyde med karakteren, men gjennom diskusjon og re-evaluering har dette ordnet seg.

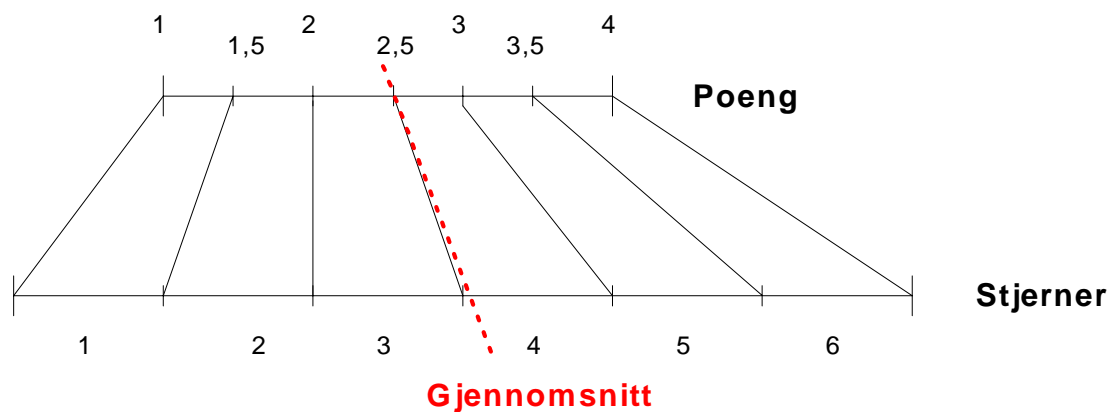
Jevnt over kan en si at de som er gode fra før gir lyd fra seg, de som ligger langt etter tar bare i mot den dårlige evalueringen uten en lyd. Her er det store utfordringer i å motivere den siste gruppen. I tillegg har vi også ei stor gruppe som ennå ikke har etablert tjenester på nettet. Et tiltak kan være å skreddersy kurs for de ulike gruppene nå når det finst veldig gode data for tilstanden i den enkelte virksomhet.

## 5. Resultat av kvalitetsmerkinga

De detaljerte resultatene av evalueringen er gjengitt i vedlegg 1. Samlet vurdering ga en gjennomsnittspoengsum på 2,516, noe som gir 4 stjerner etter omregning til 6-trinns skala. Det er et relativt bra resultat. Kommunene kommer markant dårligere ut enn statlige etater, noe figur 3 og 4 viser. Men her er gjennomsnittstallene basert på et gjennomsnitt av stjerner og ikke selve poengsummene. Forskjellen mellom kommuner og statlige etater vil likevel være noenlunde den samme.

Som nevnt i kapittel 3 har indikatorene blitt vurdert etter en 4-trinnskala mens den totale vurderingen er gitt i form av stjerner etter en 6-trinnskala. Summen av poeng for alle de 21 indikatorene er dividert på antall indikatorer (21). Gjennomsnittspoengsummen som da framkommer er transformert til en 6-trinnskala som vist i figuren under. Det knytter seg visse forklaringsproblemer til et slikt opplegg.

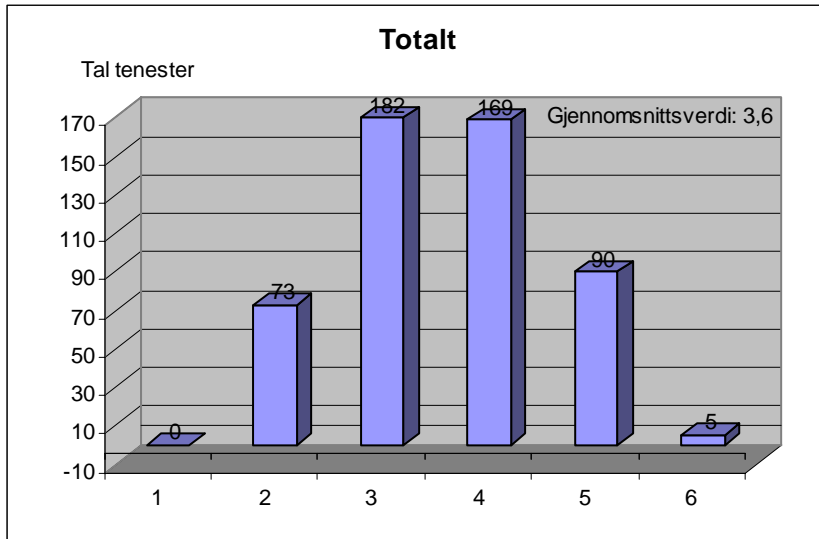
### Transformasjon fra 4-trinns poengskala til 6-trinns stjerneskala



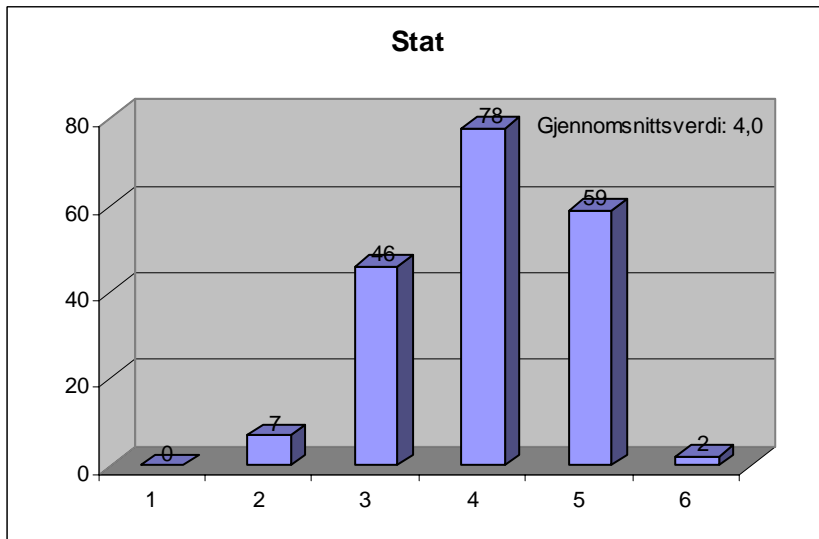
Figur 1: Sammenhengen mellom 4-trinns poengskala og 6-trinns stjerneskala

## Vedlegg 1: Detaljert resultat av evalueringa i fase 1

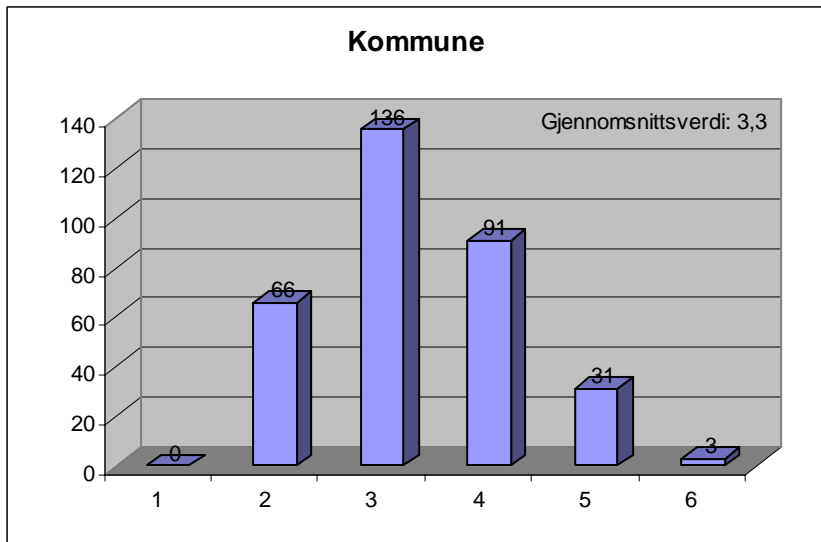
I alt har 529 verksemder vorte evaluerte; 330 kommunale og 199 statlege. I dei 330 kommunale inngår 25 bydelstenester frå Oslo kommune.



**Figur 2: Fordeling av total karakter samla for alle verksemder**



**Figur 3: Fordeling av total karakter samla for statlege verksemder**



**Figur 4: Fordeling av total karakter samla for kommunar og fylkeskommunar**

## Gjennomsnitt for alle verksemder

### Spørreskjema for kvalitetsevaluering (skala 1-4 (og 1-6 for ant. stjerner))

Etat (navn):	Gjennomsnittskarakter
<b>I Aktualitet</b>	Sum av enkeltsp.m.
1. Er informasjonselementer merket med dato?	2,5
2. Finnes det muligheter for å melde fra om feil og inaktive lenker?	2,5
3. Har nettstedet oppdaterte nyheter/nyhetssider organisert med det nyeste først?	2,8
Sum	7,8
<i>Gjennomsnittstall for aktualitet</i>	2,6
<b>II Brukervennlighet</b>	
4. Kan det foretas søk på nettstedet?	2,5
5. Er nettstedet tilgjengelig via de mest benyttede allmenne søkemotorene?	3,6
6. Har tjenesten lenker til eller oversikt over andre web-tjenester?	2,4
7. Finnes det en global meny som er konsistent gjennom hele tjenesten?	2,7
8. Finnes det en lenke til hovedsiden fra underliggende sider på web-tjenesten?	2,8
9. Finnes sidene i en utskriftsvennlig versjon?	2,8
10. Har nettstedet blanketter/skjema/dokumenter som er tilrettelagt for aktiv brukerutnyttelse?	2,0
Sum	18,8
<i>Gjennomsnittstall for brukervennlighet</i>	2,7
<b>III Åpenhet</b>	
11. Finnes det informasjon på web-tjenesten som beskriver etatens virksomhet?	2,9
12. Er etatens serviceerklæring eller andre beskrivelser av brukerens rettigheter tilgjengelig på web-tjenesten?	1,8
13. Er informasjon og tjenester på nettstedet merket med ansvarlig etat, evt. forfatter?	2,1
14. Har web-tjenesten et tekstbasert nettstedskart eller detaljert beskrivelse av nettstedets innhold?	1,6
15. Finnes kontaktinformasjon (telefon/epostliste) til avsenderen tilgjengelig på web-tjenesten?	3,3
16. Er etatens postjournal tilgjengelig elektronisk?	1,8
17. Har nettstedet en detaljert/spesifikk saks- og tjenesterelatert informasjon?	2,5
Sum	16,0
<i>Gjennomsnittstall for åpenhet</i>	2,3
<i>(forts. på neste side)</i>	

#### IV Tilgjengelighet

18. Kan web-tjenesten benyttes med ulike typer nettlesere?	3,8
19. Kan innholdet på web-tjenesten leses selv om man skrur av funksjonaliteten for å vise bilder i nettleseren?	2,3
20. Følger web-tjenesten W3C's standard for HTML og er merket i henhold til dette?	2,0
21. Følger web-tjenesten W3C's standard for tilgjengelighet og merket i henhold til dette (WAI)?	2,0
Sum	10,1
Gjennomsnittstall for tilgjengelighet	2,5
<b>Gjennomsnitt (summen av enkeltpørsmål/antall spørsmål)</b>	<b>2,52</b>
<b>Omregnet i antall stjerner <i>justert</i> (av maks 6)</b>	<b>4,0</b>

I den samla oversikten for enkeltindikatorar ser vi at eigenskapsområde openheit og tilgjenge er dei dårlegaste. Av enkeltindikatorar er vevkart, postjournal og serviceerklæring dei dårlegaste, medan dei indikatorane som er best oppfylte er nettlesar, synlegheit (via søkemotor) og kontakinformasjon.

Samla sett kjem verksemdene ut med 2,516 i gjennomsnittspoengsum, noko som gir 4 stjerner. Gjennomsnittet av tal stjerner gir på si side 3,6 som vist i figur 1. Det er den første reknemåten som er "mest korrekte", så totalevalueringa er slik sett god og betre enn det figur 1 viser.

## Vedlegg 2: Indikatorsett i 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 etterprøvbar

### 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.



## Egenskapsområde I: Aktualitet

### 1. Er informasjonselementer merket med dato?

Beskrivelse:	Informasjonselementene 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.
Vurderingsskala :	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 responskjema.
Metode:	Visuell evaluering
Vurderingsskala :	1=Nei 2= Via generell epostadresse (for eksempel postmottak@etat.no) 3=Via epost til webmaster eller responskjema 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
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	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.
Vurderingsskala :	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.
Vurderingsskala :	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. <a href="http://www.etat.no/">http://www.etat.no/</a> ). 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
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	1= Nei 2= Blandet 3= Gjennomgående 4= Fullstendig

### **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
Vurderingsskala :	1= Nei 2= Ja, for nedlasting/utskrift 3= Ja, for utfylling på skjerm 4= Ja, kan også sendes inn elektronisk

### **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
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	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:	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet. (Har må en bruke et vist skjønn og vurdere hvordan siden(e) framstår
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	1= Finnes ikke 2= Tilgjengelig fra underliggende side eller sitesearch 3= Tilgjengelig fra forside, men ikke i menystruktur 4= Tilgjengelig fra og/eller i global meny

**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
Vurderingsskala :	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
Vurderingsskala :	1= Ingen 2= Blandet (enkel beskrivelse) 3= Gjennomgående (fyldigere beskrivelse) 4= Komplette på samtlige tjenestemråder


**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). Evaluatør 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)
Vurderingsskala :	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. Evaluatør 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)
Vurderingsskala :	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: <a href="http://www.w3.org/">http://www.w3.org/</a></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>
Vurderingsskala :	<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: <a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a></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>
Vurderingsskala :	<p>2= Nei 4=Ja</p>