



**Vestlandsforskning**

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

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

**VF-notat 4/2003**

# **Kvalitetsevaluering av statlege vevtenester 2002/2003**

Svein Ølnes

# VF Notat

<b>Tittel</b> Kvalitetsevaluering av statlege vevtenester 2002/2003	<b>Rapportnummer</b> 4/2003
	<b>Dato</b> 28.02.2003
	<b>Gradering</b> Open
<b>Prosjekttittel</b> Kvalitetsevaluering 2002	<b>Tal sider</b> 20 + 24
	<b>Prosjektnr</b> 5220
<b>Forskarar</b> Svein Ølnes, Øyvind Heimset Larsen, Anne Lise Uglum Skaar	<b>Prosjektansvarleg</b> Ivar Petter Grøtte
<b>Oppdragsgivar</b> Statskonsult	<b>Emneord</b> Kvalitet Evaluering Offentlege vev- tenester
<b>Samandrag</b> Dette er ei oppsummering av resultat frå ei kvalitetsevaluering av rundt 200 statlege vevtenester, føreteken på slutten av 2002 og starten av 2003. Arbeidet er ei vidareføring av kvalitetsevalueringa av offentlege vevtenester som vart starta i 2001 i samarbeid mellom Statskonsult, norge.no og Vestlandsforsking.	
<b>Andre publikasjonar frå prosjektet</b>	
<b>ISSN: 0804-8835</b>	<b>Pris:</b>

## **Forord**

Etter ei vidareutvikling av kvalitetsindikatorar for offentlege vevtenester i 2002, vart 200 statlege vevtenester evaluerte i perioden november 2002 til februar 2003.

Evalueringa av tenestene er i hovudsak utført av forskar Øyvind Heimset Larsen, informasjonssekretær Anne Lise Uglum Skaar og frilans-arbeider Øystein Ølnes. Systemutviklar Oluf Haugen har arbeida med utprøving og utvikling av verktøy brukt i evalueringa av enkelte indikatorar. Utviklingsjef 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. Forskingsleiar Ivar Petter Grøtte har hatt det overordna prosjektansvaret ved Vestlandsforsking.

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

Sogndal, februar 2003

# INNHALD

0. SAMANDRAG .....	5
1. BAKGRUNN .....	6
1.1 Kvalitetsevaluering fase 1 (2001).....	6
1.2 Kvalitetsevaluering fase 2 (2002-2003) .....	7
1.3 Andre rammer for kvalitetsarbeidet.....	9
1.4 Liknande arbeid i andre land .....	12
2. METODE .....	14
3. RESULTAT.....	16
Referansar .....	19
Vedlegg 1: Kvalitetsindikatorar 2002 (fase 2) .....	20
Vedlegg 2: Kvalitetsindikatorar 2001 (fase 1) .....	36

## 0. Samandrag

Statskonsult, portalen *norge.no* og Vestlandsforskning utvikla saman det første indikatorsettet for kvalitetsmerking av vevtenester i 2001. I overkant av 530 offentlege vevtenester, både statlege og kommunale, vart evaluerte.

Arbeidet heldt fram i 2002 med revisjon og vidareutvikling av indikatorane og eit nytt indikatorsett vart teke i bruk og 200 statlege vevtenester vurderte i perioden november 2002 til februar 2003.

Med det nye indikatorsettet har kvalitetskrava vorte heva. I praksis betyr det at når totalgjennomsnittet for dei 200 evaluerte tenestene viser om lag same verdi som gjennomsnittet av dei statlege tenestene i 2001, er det eit uttrykk for ei kvalitetsheving.

For dei indikatorane som kan samanliknast frå 2001 til 2003, er det signifikant kvalitetsheving på følgjande område (skalaen går frå 1 til 4; 1 poeng som dårlegaste resultat for ein indikator og 4 som det beste):

- alternativ navigering utan grafikk (gjennomsnittskarakter 3,09)
- merking av informasjon med dato (gj.sn. 2,91)
- bruk av vevkart (gj.sn. 2,13)
- fylldig saks- og tenesterelatert informasjon (gj.sn. 3,48)

Indikatorane som ga høgast gjennomsnittskarakter:

- kompensering for problem skapt av teknologien rammer/*frames* (3,53)
- fylldig informasjon knytt til saks- og tenesteområde (3,48)
- løpande oppdatert aktualitets-/nyheitsstoff (3,38)
- eigeninformasjon om verksemda (3,29)

Dei områda der statlege etatar har størst utfordringar, er (sortert på eigenskapsområde):

### Tilgang for alle

- merking og verifisering av HTML-standard (2,37)

### Brukartilpassing

- lett tilgjengeleg vevkart (2,13)
- tilrettelegging av tenesta for andre språk (2,47)
- lettare startsider (2,53)
- tilrettelegging for utskrift (2,34)
- bruk av vevkart (2,13)
- bruk av metadata (1,82)

### Nyttig innhald (av informasjon og tenester)

- tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon (1,44)
- tilgjengeleg postliste på nettet (1,45)
- nyttige tenester/integrering av vevtenesta med interne system (2,20)

# 1. Bakgrunn

## 1.1 Kvalitetsevaluering fase 1 (2001)

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

- Aktualitet
- Brukarvennlegheit
- Openheit
- Tilgang

Utgangspunktet for kvalitetsevalueringa var målsetjinga for etableringa av portalen *norge.no* som sa 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.

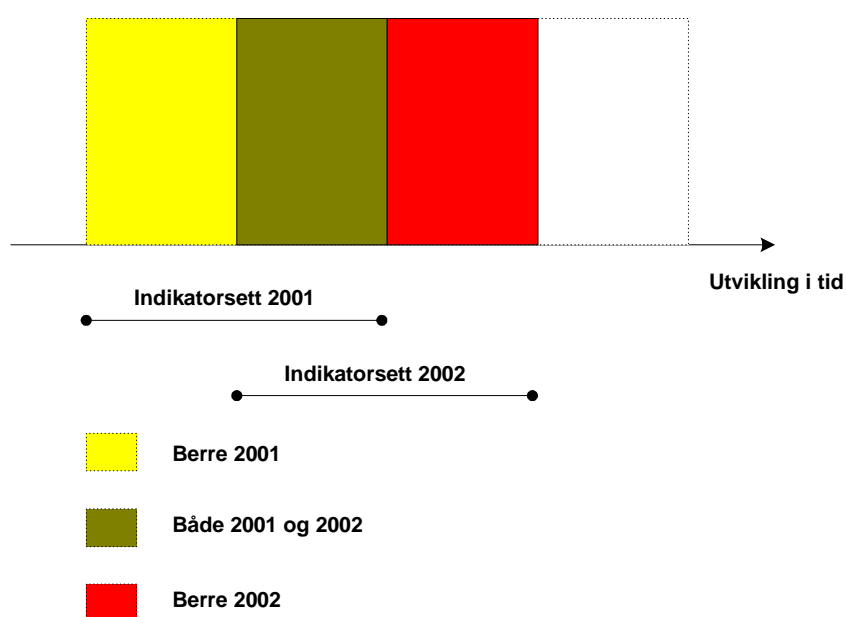
Resultata av kvalitetsevalueringa 2001, som omfatta omlag 530 offentlege vevtenester, er tidlegare publisert i notat til Statskonsult.

Responser etter 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 fase 2 (2002-2003)

Arbeidet med kvalitetsevalueringa heldt fram i 2002 med ei vidareutvikling av indikatorsettet. Ei hovudutfordring 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 ei 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 innafor vindusrammene, men der ramma heile tida blir flytta langs utviklingsaksen (sjå figuren under):



**Figur 1:** Utvikling av indikatorsetta i tid

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

**Tabell 1:** Indikatorsett 2002/2003 samanlikna med indikatorsett 2001. Raud skrift betyr at indikatoren er av typen ja/nei.

Indikator (raud skrift betyr ja/nei-type indikator)	Uendra	Litt endra	Ny
1. Er skriftstørrelsen skalerbar?			x
2. Hvordan håndterer nettstedet tegnsett?			x
3. Kan innholdet på Web-tjenesten brukes dersom man skruv 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? <sup>1</sup>			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 fylldig 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
<b>SUM</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

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 2002, under føresetnad at tenesta ikkje var endra i mellomtida.

Ei samla vurdering av indikatorsetta i 2001 og 2002 viser at kvalitetskrava er skjerpa og at det skal meir til for å oppnå same poengsum i 2002 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. Forbetringar i private/næringslivstenester blir også forventa av brukaren når ho kjem til ei offentleg teneste.

<sup>1</sup> Lenkeindikatoren er ikkje med i totalvurderinga fordi vi ikkje klarte å finna gode nok verktøy for å undersøka. 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.



### 1.3 Andre rammer for kvalitetsarbeidet

Utgangspunktet for tilnærminga av 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 var det overordna kvalitetsmålet kombinasjonen av ”sterk grad av ”brukar-orientering” og ”optimal teknologiutnytting”.

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

#### 1. Politikkområde

- a. Forvaltningspolitisk utgreiing frå statsråd Norman (*Fra ord til handling*)
- 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

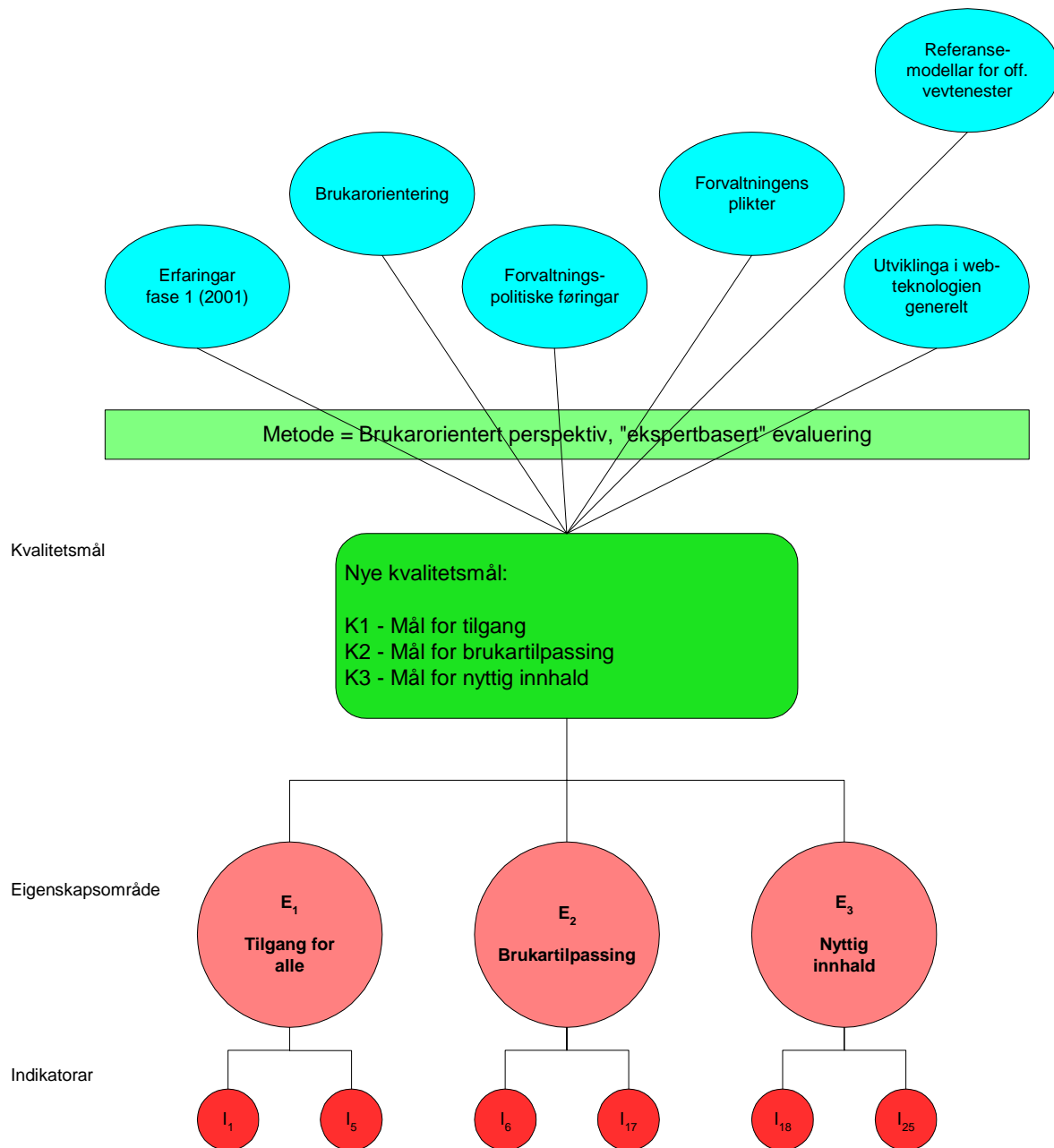
#### 3. Referansemodellar/utviklingsmodellar

- a. Tenestetrappa (sjå eigen figur) som viser utviklingsmodell for offentlege vevtenester

#### 4. Intern læring i arbeidet med kvalitetsindikatorar

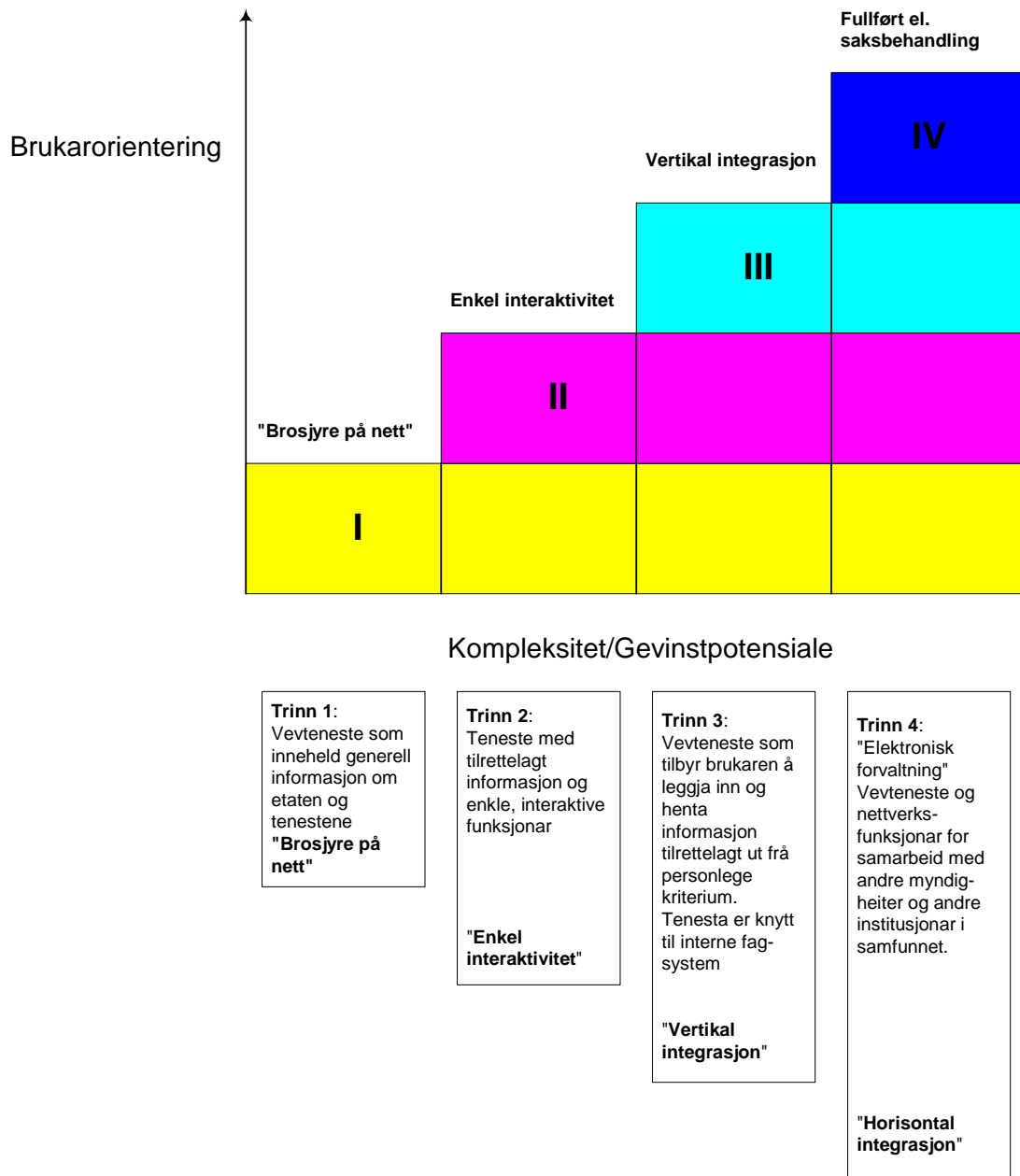
- a. erfaringar og tilbakemeldingar frå første runde i evalueringsarbeidet
- b. høyringsfråsegner og diskusjonar basert på forslag til nytt indikatorsett
- c. avgrensingar som skuldast metodeval (krav om etterprøvbare resultat og ekstern evaluering)
- d. krav om universelle indikatorar; skal passa alle 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 2:** Rammer for arbeidet med utforming av kvalitetsindikatorar

## Referansemodell: Tenestetrappa



**Figur 3:** 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 former<sup>2</sup>. I eNorge-planen er tenestetrappa også sentral for måling av utvikling for offentlege vevtenester. Det er på grunn av rapporteringa til eEurope-programmet, der tenestetrappa er ein viktig modell for benchmarking av medlemslanda sine offentlege verksemdar.

<sup>2</sup> Statskontoret rapport 21:2000: *24-timmarsmyndigheten*  
 Australian National Audit Office (ANAO): Audit Report 18 1999-2000: *Electronic Service Delivery*  
 Gartner Group, 2000: *The four phases of e-Government*

## 1.4 Liknande arbeid i andre land

Det er særleg Danmark som har vore eit føregangsland for kvalitetsevalueringar og er dei som har komme lengst utanom Norge. I utforminga av dei norske kvalitetsindikatorane har det difor vore naturleg å sjå på arbeidet som er 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 mange fleire indikatorar. I vurderingsgrunnlaget for 2003 er det i alt 103 indikatorar. Av desse er 40 generelle, dvs. felles for alle verksemder, og resten verksemd-spesifikke.

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 mellem siderne? (Ja/Nej)

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 "brødkrummesti" 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](http://www.bedstpaanettet.dk)). Likevel har Danmark gjort eit nybrottsarbeid her og prosjektet er også rekna blant dei beste e-forvaltningsinitiativa i EU og EU-kommisjonen vurderer å gjennomføra liknande kvalitetsundersøkingar i alle

medlemslanda.

Elles i EU er det *eEurope*-programmet som er sentralt 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 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 (jfr. figur 3). Definisjonen av dei ulike trinna i modellen er litt avvikande i høve modellen som er presentert i figur 3:

- 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 om lag den same.

## 2. Metode

Evaluering er eit omfattande område og det eksisterer mange metodar knytt til ulike former for evaluering. Jennifer Preece, professor ved Information Systems Dept., University of Maryland (UMBC), har skrive 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 omgivnader og observerte når dei brukar ei teneste som skal evaluerast
3. *Field studies* – feltstudiar der brukarar blir observerte i sine naturlege omgivnader og korleis dei då reagerer
4. *Predictive evaluation* – forutsigbar evaluering; ein evalueringsmetode som ofte gjer bruk av heuristikk<sup>3</sup> 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 kan 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 (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 ønskje 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, (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 brukartesting<sup>4</sup>.

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):

1. Enkel og naturleg dialog

---

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> 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.

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.

Sjølv 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. Arbeidet med endeleg utforming av indikatorane har delvis gått parallelt med evalueringa av tenestene, men likevel slik at alle tenester har fått same evaluering.

### 3. Resultat

I resultatene blir samanlikning med kvalitetsvurderinga 2001 gjort der det er grunnlag for det, det vil seia for dei indikatorane som er uendra, eller berre små endringar. I alt er 200 statlege etatar vurderte. Dette er om lag det same som i 2001, då 197 etatar vart evaluerte. Evalueringa føregjekk i perioden ultimo november 2002 til primo februar 2003.

**Tabell 2: Resultat av kvalitetsevaluering 2002/2003 samanlikna med tilsvarande evaluering i 2001 (der det er grunnlag for det). Raud skrift betyr at indikatoren er av typen ja/nei. Skalaen brukt i evalueringa går frå 1 (dårlegast) til 4 (best).**

<b>Indikator (raud skrift betyr ja/nei-type indikator)</b>	<b>2002/2003</b>	<b>2001</b>
<b>1. Er skriftstørrelsen skalerbar?</b>	<b>2,86</b>	-
2. Hvordan håndterer nettstedet tegnsett?	2,71	-
<b>3. Kan innholdet på Web-tjenesten brukes dersom man skrur av funksjonaliteten for å vise bilder eller skript/programmer?</b>	<b>3,09</b>	<b>2,36</b>
4. Hvordan håndterer nettsteder som bruker rammer (frames) ulempene dette kan medføre?	3,53	
<b>5. Er koden merket med HTML-standard?</b>	<b>2,37</b>	
6. Er hjemmesiden tung å laste ned?	2,53	
7. Inneholder tjenesten døde lenker? <sup>5</sup>	-	
8. Er informasjonselementer merket med dato?	2,91	2,73
9. Kan det foretas søk på nettstedet?	2,93	2,80
10. Er tjenesten tilrettelagt for flere brukergrupper med hensyn til språk?	2,47	
<b>11. Finnes det en global meny som er konsistent gjennom hele tjenesten?</b>	<b>3,11</b>	<b>3,04</b>
<b>12. Er sider og dokumenter tilrettelagt for utskrift?</b>	<b>2,34</b>	
13. Har vevtjenesten et nettstedskart eller detaljert beskrivelse av nettstedets innhold?	2,13	1,72
14. Er metadata tatt i bruk for å lette gjenfinning av innholdet på nettstedet via søkemotor?	1,82	
<b>15. Hvordan fungerer bokmerking?</b>	<b>2,70</b>	
16. Er teksten strukturert etter anbefalte regler for publisering på skjerm?	3,05	
17. Hvordan håndterer nettstedet elektronisk kommunikasjon mellom virksomheten og publikum?	2,89	
18. Har nettstedet lagt til rette for toveis kommunikasjon og personlig tilrettelegging?	1,44	
19. Har nettstedet fylldig informasjon knyttet til de viktigste saks- og tjenesteområdene og brukernes rettigheter og muligheter?	3,48	2,91
20. Har nettstedet løpende oppdatert aktualitetsstoff/nyheter?	3,38	3,27
21. Har tjenesten en lett tilgjengelig oversikt over lenker til andre nettsteder ?	2,73	2,80
22. Finnes kontaktinformasjon (telefon/e-postliste) tilgjengelig på vevtjenesten?	3,02	3,41
23. Finnes egeninformasjon om virksomheten?	3,29	3,26



24. Har nettstedet gjort postjournalen tilgjengelig elektronisk og er den lett å lese?	1,45	1,50
25. Har nettstedet utnyttet web-teknologiens muligheter til å lage nyttige tjenester for brukerne?	2,20	
<b>SUM</b>	<b>2,68</b>	<b>2,74<sup>6</sup></b>

Ser vi berre på den gjennomsnittlege total karakteren, kan det verka som dei statlege etatane ikkje har gjort framgang kvalitetsmessig 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 som i 2001.

I dei indikatorane som let seg samanlikna, viser resultatane i 2003 ein framgang for fleire. På område som

- alternativ navigering utan grafikk (indikator 3)
- merking av informasjon med dato (indikator 8)
- bruk av vevkart (indikator 13)
- fylldig saks- og tenesterelatert informasjon (indikator 19)

er det signifikant skilnad<sup>7</sup> på resultatane i 2003 kontra 2001.

Tilgang til søk på tenestene ser ut til å vera uendra frå 2001, men her er kravet skjerpa i høve 2001 og korrigerer vi for denne endringa, er det også her signifikant betre resultat i 2003 enn 2001.

Dei områda der det ikkje ser ut til å ha vore positiv endring er for det første bruk av ein konsistent global meny gjennom heile tenesta. Men her var resultatet alt i 2001 nokså bra, og ligg på same nivået også i 2003.

På områda

- aktualitet (indikator 20)
- lenkeoversikt (indikator 21)
- lett tilgang til kontaktinformasjon (indikator 22)
- eigeninformasjon om verksemda (indikator 23)
- postjournal (indikator 24)

ser det ikkje ut til å vera framgang sidan 2001. For indikatoren om kontaktinformasjon er det viktig å nemna at tolkinga av denne var litt uklår i 2001-evaluering og at evalueringa i 2003 er meir konsistent. Det er truleg den viktigaste forklaringa på den tilsynelatande nedgangen i kvalitet her.

Jamt over er dei statlege etatane gode på presentasjon av relevant informasjon knytt til saksområdet. Tenestene er fylldige og rikholdige. Informasjonen er også bra presentert og det er i stor grad teke omsyn til dei krav som er naturleg å stilla til presentasjon på eit slikt medium (særleg indikator 16). På den tekniske sida viser resultatane at tidlegare problemområde som tilgang for funksjonshemma (testa ved å slå av grafikk, javascript, Java, tilleggsprogram)

<sup>6</sup> Gjennomsnittet av dei 21 indikatorane i indikatorsett 2001

<sup>7</sup> Signifikans med 95% konfidensintervall

er vorte betre. Det gjeld også på bruk av rammer (*frames*), som tidlegare har vore eit stort problem. Sjølv om denne indikatoren (4) ikkje kan direkte samanliknast med tilsvarende indikator i 2001, er erfaringa at det er færre som brukar rammer, og dei som enno brukar teknologien, er flinkare til å kompensera for problema den medfører.

Sjølv om mykje er positivt og det har skjedd ei betring av kvaliteten totalt, er det mykje å ta tak i for dei statlege etatane. Dei områda som er særleg dårlege og der det bør setjast inn ressursar, er (gjennomsnittleg karakter i parantes):

#### **Tilgang for alle**

- merking og verifisering av HTML-standard (2,37)

#### **Brukartilpassing**

- tilrettelegging av tenesta for andre språk (2,47)
- lettare startsider (2,53)
- tilrettelegging for utskrift (2,34)
- bruk av vevkart (2,13)
- bruk av metadata (1,82)

#### **Nyttig innhald (av informasjon og tenester)**

- tilrettelegging for tovegs-kommunikasjon (1,44)
- tilgjengeleg postliste på nettet (1,45)
- nyttige tenester/integrering av vevtenesta med interne system (2,20)

## Referansar

”Bedst på nettet”

[www.bedstpaanettet.dk](http://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*

## Vedlegg 1: Kvalitetsindikatorar 2002 (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](http://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](http://www.veilederen.info). Se også en egen omtale av problemstillingen på [www.kvalitetpaanett.net](http://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 deklarerert
- 3 = tjenesten bruker det tegnsettet som er deklarerert, 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](http://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](http://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 utnyttning 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](http://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](http://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](http://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](http://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 grafiskelementer 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 kompenserer 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/](http://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](http://www.berlevag.kommune.no)

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

Eksempel på 4 poeng: Miljøverndepartementet ([www.odin.dep.no/md](http://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](http://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 meny nivåene. 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 meny nivå

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](http://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](http://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 svar 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:**

#### 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 brukerdialog, 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 rettighetinformasjon presenteres etter en tredelt struktur:

- enkel innføring om temaet
- mer utfyllende forklaring, gjerne med eksempler og diskusjon
- 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](http://www.riksantikvaren.no)

[www.sft.no](http://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](http://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. Tjenestetrappa 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 skjema bruk kan komme inn under både trinn 2, 3 og 4 i tjenestetrappa, 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 2: 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 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.

## Indikatorspørsmål

### Egenskapsområde I: Aktualitet

1. Er informasjonselementer merket med dato?

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på forskjellige deler av nettstedet.
<b>Vurderings-skala:</b>	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 ?

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?

<b>Beskrivelse:</b>	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
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?**

<b>Beskrivelse:</b>	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
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	1= Nei 4=Ja

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

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	Evaluator foretar søk på etatens navn i SOL Kvasir
<b>Vurderings-skala:</b>	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?**

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet.
<b>Vurderings-skala:</b>	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?**

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	Evaluator foretar stikkprøver på tilfeldig valgte sider på nettstedet.
<b>Vurderings-skala:</b>	1= Nei 4=Ja

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

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	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
<b>Vurderings-skala:</b>	1= Ingen lenke 2= Lenking til underområder på tjenesten, men ikke til overordnet nivå 4= Fullstendig

### 9. Er sider og dokumenter tilrettelagt for utskrift ?

<b>Beskrivelse:</b>	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)
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering + evt. utskrift/forhåndsvisning av dokument
<b>Vurderings-skala:</b>	1= Nei 2= Blandet 3= Gjennomgående 4= Fullstendig [må være spesielt tilrettelagt for alle sider]

### 10. Har nettstedet blanketter/skjema som er tilrettelagt for brukernyttelse

<b>Beskrivelse:</b>	Blanketter innen nettstedets ansvarsområde skal være elektronisk tilgjengelig og tilrettelagt for bruk.
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering (2-3 stikkprøver)
<b>Vurderings-skala:</b>	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 ?

<b>Beskrivelse:</b>	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
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?

<b>Beskrivelse:</b>	Nettstedet skal gi brukeren informasjon om sentrale rettigheter og muligheter knyttet til etatens/virksomhetens ansvarsområder. Menyvalg skal være synlig og tilgjengelig i nettstedets navigasjonsstruktur
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?

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

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

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

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

<b>Beskrivelse:</b>	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
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?**

<b>Beskrivelse:</b>	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)
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?**

<b>Beskrivelse:</b>	Nettjenesten skal gi parter, brukere og publikum detaljert informasjon om etatens/kommunens saksbehandling, arbeidsprosesser, tjenesteproduksjon og prosjekter.
<b>Metode:</b>	Visuell evaluering
<b>Vurderings-skala:</b>	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?**

<b>Beskrivelse:</b>	Offentlige nettjenester skal være tilgjengelig uavhengig av type nettlesere
<b>Metode:</b>	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)
<b>Vurderings-skala:</b>	1 = ingen 2 = 1 nettlesere 3 = 2 nettlesere 4 = 3 nettlesere


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

<b>Beskrivelse:</b>	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.
<b>Metode:</b>	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)
<b>Vurderings-skala:</b>	1= Nei 4=Ja

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

<b>Beskrivelse:</b>	<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>
<b>Metode:</b>	<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>
<b>Vurderings-skala:</b>	<p>2= Nei 4=Ja</p>

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

<b>Beskrivelse:</b>	<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>
<b>Metode:</b>	<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>
<b>Vurderings-skala:</b>	<p>2= Nei 4=Ja</p>