



**Vestlandsforskning**

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

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

VF-notat 7/2003

## **”Best på nett”**

# **Sluttrapport frå prosjekt for betre kommunale vevtenester i Sogn og Fjordane**

**Svein Ølnes, Oluf Haugen og Terje Aaberge**

# VF Notat

<b>Tittel</b> Best på nett – Sluttrapport frå prosjekt for betre kommunale vevtenester i Sogn og Fjordane	<b>Rapportnummer</b> 7/2003
	<b>Dato</b> 14.11.2003
	<b>Gradering</b> Open
<b>Prosjekttittel</b> Best på nett	<b>Tal sider</b> 16 + 1
	<b>Prosjektnr</b> 5235
<b>Forskarar</b> Svein Ølnes, Oluf Haugen og Terje Aaberge	<b>Prosjektansvarleg</b> Ivar Petter Grøtte
<b>Oppdragsgivar</b> IT-forum Sogn og Fjordane, Sogn og Fjordane fylkeskommune og Kommunenes Sentralforbund Sogn og Fjordane	<b>Emneord</b> Kommunal vevteneste Kvalitet på vevtenester
<b>Samandrag</b> Dette er ei oppsummering av prosjektet ”Best på nett”, sett i gang av IT-forum Sogn og Fjordane hausten 2002 for å få alle kommunar i fylket i gang med eiga heimeside og for å betra kvaliteten på dei eksisterande vevtenestene. Resultatet er at alle kommunane i fylket er på Internett med eigne heimesider og i gjennomsnitt er kvaliteten på vevtenestene betre enn landsgjennomsnittet for kommunane.	
<b>Andre publikasjonar frå prosjektet</b>	
<b>ISSN: 0804-8835</b>	<b>Pris:</b>

## **Forord**

Prosjektet "Best på nett" har vore utført av forskar Svein Ølnes (prosjektleder), systemutviklar/forskar Oluf Haugen og forskar, dr. ès sc. Terje Aaberge. Forskingsleiar Ivar Petter Grøtte har vore ansvarleg for kvalitetssikring.

Takk til IT-forum Sogn og Fjordane for initiativet som førte til prosjektet og til dei andre finansieringspartane Sogn og Fjordane fylkeskommune og Kommunenes Sentralforbund Sogn og Fjordane. Vi vil også retta ei takk til IKT- og informasjonsansvarlege i alle kommunane som trass i hardt arbeidspress har vist velvilje og stilt opp.

Sogndal, november 2003

# INNHALD

0. SAMANDRAG .....	5
1. BAKGRUNN .....	6
2. GJENNOMFØRING .....	7
3. OM INTERNETT-TENESTER OG OFFENTLEG INFORMASJON.....	8
3.1 Vevtenester som objekt .....	8
3.2 Krav til ei vevteneste.....	10
3.3 Offentlege vevtenester.....	11
4. RESULTAT .....	13
5. OPPSUMMERING .....	16
 Vedlegg 1: Kvalitetsindikatorar .....	 17

## 0. Samandrag

Prosjektet "Best på nett" vart sett i gang av IT-forum Sogn og Fjordane hausten 2002. I tillegg til IT-forum har også Sogn og Fjordane fylkeskommune og KS Sogn og Fjordane finansiert prosjektet.

Målsetjinga med prosjektet var å hjelpa alle kommunane i fylket til å etablere egne vevtenester i løpet av prosjektperioden og at kvaliteten på vevtenestene skulle vera betre enn gjennomsnittet for kommunane i landet.

Viktige tiltak for å realisere målsetjingane har vore fleire seminarrundar i fylket der bortimot alle kommunane har delteke. Vidare har vi hatt individuell oppfølging gjennom telefon, e-post og egne møte. Det er i tillegg oppretta ein eigen nettstad, [www.nettmeter.com](http://www.nettmeter.com), som er "beste praksis"-teneste. Tenesta vil bli halden vedlike også i tida framover. Sjølv om prosjektet formelt er avslutta, vil vi yta støtte til kommunane som no er hjelpte i gang med vevtenester. Dei vil også få gratis serverleige/vevhotell ut første halvår 2004. Etter den tida vil dei stå fritt til å velja driftsløysing sjølve.

Ved prosjektavslutning er alle 26 kommunane etablerte med egne vevtenester<sup>1</sup>. Mål nummer ein er dermed oppfylt.

Kvaliteten på vevtenestene i fylket er signifikant betre enn gjennomsnittet av kommunar i landet og målsetjing nummer to er dermed oppfylt.

Ein viktig lærdom i prosjektet er at det største problemet med å komma i gang med vevteneste er litt for ambisiøse planar og påfølgjande utsetjingar. Vi har registrert at kommunar som "nesten" var klare til å lansere vevteneste ved starten av prosjektet, ikkje hadde komme på nettet sjølv eitt år etterpå. Etter å ha følgd kommunane nøye gjennom meir enn eit år, vil vi konkludere med at det beste er å komma i gang med enkle sider og gjera seg erfaringar og gradvis forbetra tenesta. Vi trur dette er beste metoden sjølv om kommunen skulle gå over til eit meir avansert system (kombinert intranett- og internettløysing) seinare. Då er viktige erfaringar gjorde og det vil letta overgangen til meir avansert system. I motsett fall er det stor fare for at oppgåva blir så omfattande at den stadig blir utsett.

---

<sup>1</sup> Solund kommune har ei enkel side med kontaktinformasjon på HAFS-kommunane sin felles portal. Der ligg det i tillegg ein enkel omtale av Solund kommune. Dei skal etter planen ha ny vevteneste klar 1.2.2004. Vi har valt å ta dei med som etablert på nettet sidan [norge.no](http://norge.no) har gjort det i si oversikt.

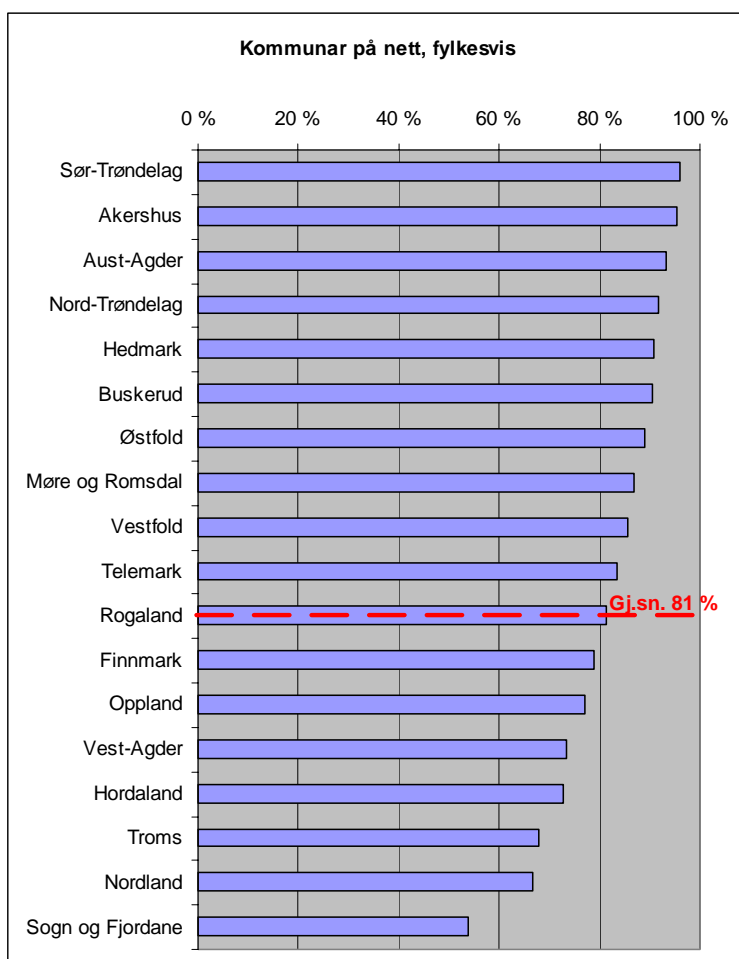
# 1. Bakgrunn

IT-forum Sogn og Fjordane tok hausten 2002 initiativ til eit prosjekt for å betra kommunane i Sogn og Fjordane si satsing på Internett. Bakgrunnen for initiativet var den dystre statistikken over tal kommunar med eiga vevteneste (sjå figuren under) og at kvaliteten på dei eksisterande vevtenestene var for dårleg.

Vestlandsforskning vart bedt om å gjennomføra eit prosjekt med to klare resultatmål:

1. Få alle kommunar på nett med eiga vevteneste
2. Betra kvaliteten på dei kommunale vevtenestene slik at gjennomsnittleg kvalitets-evaluering vart betre enn landsgjennomsnittet for kommunane (status ved oppstart av prosjektet var gj.sn. poengsum på 2,30 for Sogn og Fj. mot 2,40 i landsgjennomsnitt<sup>2</sup>).

Prosjektet vart starta under IT-forum 2002 i Loen 24. september og formelt avslutta 23. september på IT-forum 2003. I praksis har arbeidet halde fram fordi arbeidet med å få dei siste kommunane til å etablere heimeside har teke lenger tid enn planlagt. Arbeidet blir avslutta 15. november, men det blir gitt brukarstøtte til dei siste kommunane ut året.



**Figur 1: Fylkesvis oversikt over kommunar med egne vevtenester pr. september 2002. I Sogn og Fjordane hadde 14 av 26 kommunar eiga vevteneste (54%).**

<sup>2</sup> Meir om kvalitetsevalueringa og poenggiving på [www.kvalitetpaanett.net](http://www.kvalitetpaanett.net)

## 2. Gjennomføring

Prosjektet har gjennomført 5 seminar delt i to rundar (haust 2002 og vår 2003) der tema har vore kvalitet på offentlege vevtenester og utveksling av god praksis mellom kommunane. Oppslutnaden om seminara har vore god og det har vore gode diskusjonar mellom deltakarane. Vi har også hatt med eksterne føredragshaldarar og leverandørar for å sikra breidde og for å få inn fleire synspunkt.

Tabell 1: Oversikt over seminar i ”Best på nett”

Dato	Stad	Tal deltakarar
20.11.02	Nordfjardeid	11
21.11.02	Sogndal	12
22.11.02	Førde	20
27.05.03	Sogndal	13
28.05.03	Førde	16

I alt har 25 av 26 kommunar delteke på seminara, berre Vågsøy kommune har vore fråverande<sup>3</sup>.

I tillegg til seminara har vi deltek på møte mellom kommunar og leverandørar og vi har hatt jamleg kontakt med kommunane i samband med spørsmål kring vevtenestene deira.

Prosjektet har oppretta ei nett-teneste for beste praksis med informasjon om aktuelle tema, nyttige verktøy og tips til kjelder for meir informasjon. Vi har også prøvt å utforma tenesta i tråd med dei tilrådingane vi har gitt på seminara. Tenesta er tilgjengeleg på [www.nettmeter.com](http://www.nettmeter.com) og vil bli halden vedlike i tida framover.

Etter innleiande seminarrundar og statuskartlegging i dei kommunane som då ikkje hadde etablert egne nettsider, utarbeida vi eit forslag der vi tilbød kommunane ei ferdig malside og hjelp til å leggja inn informasjon. Det har også vorte halde egne kurs i etablering og vedlikehald av vevtenester, samt gjennomgang av kvalitetsindikatorar (Jølster kommune) Kommunane Selje, Vågsøy og Jølster har vore med på dette opplegget og i samband med prosjektavslutning 15. november vil desse tenestene bli offentleggjorde. Det har vore problem å få inn informasjon frå enkelte av kommunane og fristen 15.11 blir ein slags ”sink or swim”. Eit kurs for Vågsøy og Selje kommunar vil bli halde dersom finansieringsplanen for prosjektet blir oppfylt, slik at dei kan byggje ut og vedlikehalde sidene sine.

---

<sup>3</sup> Vågsøy kommune har seinare vorte vitja av oss

### 3. Om internett-tenester og offentleg informasjon

Når ein skal evaluere ei vevteneste må ein vurdere

- *vevtenesta som ein omtale av eit objekt*: Ei vevteneste er konstruert for å gi ein omtale av eit objekt. Innhaldet i vevtenesta til ein kommune skal omtale tenestene kommunen yter og korleis den arbeidar. Ei e-handelsteneste er ein modell av ein butikk og skal gjere det muleg å simulere handlingane som trengs for å kjøpe ei vare. Og ein portal er eit ”kart” over eit utsnitt av Verdensveven som gjer det muleg for brukara å finne fram til ønska teneste.
- *vevtenesta som eit objekt*: Ei vevteneste er eit objekt i seg sjølv. Det tilhøyrer klassen av vevtenester.
- *om vevtenesta tilfredsstillar gitte behovskrav*: Ei vevteneste er laga for å tilfredstille eit behov for ei definert brukargruppe. Den kan derfor vurderast i forhold til kor stor grad den tilfredsstillar dette behovet.

#### 3.1 Vevtenester som objekt

Eit kommunikasjonsmedium er berar av eit innhald som kan ekstraherast. I følge denne definisjonen er ei vevteneste eit kommunikasjonsmedium. Som for andre media som bøker og aviser vil vi bruke namnet til å stå for det ”fysiske” objektet og totaliteten av objekt, innhald og ekstraksjonsmåte (kommunikasjon).

**Vevtenester.** Som bøker og aviser består vevtenester av ”sider” med tekst og bilde. Men i motsetning til desse har ikkje vevtenester ein lineær struktur. ”Innbindinga” av sidene i ei vevteneste er bestemt av lenker som går på kryss og tvers og som også bind den til andre vevtenester.

Ei side blir lasta ned frå ein ”tenar” og vist på skjerm gjennom grensesnittet til ein nettlesar. Grensesnittet består av grafiske element, tekst, bilde og ikonar. Til saman utgjer dei den grafiske utforminga til sida. Elementa i grensesnittet kan

- vise til tematisk informasjon
- gi tematisk informasjon

Hypertekst og ikon som viser til tematisk informasjon er markørar for innhaldet dei viser til. Dei gjer det muleg å bla i vevtenesta. Tematisk innhald er representert tekst og bilde.

Det tematiske innhaldet er vanlegvis oppdelt. Elementa i oppdelinga har logiske relasjonar; nokre av sidene kompletterer eller utdjupar innhaldet i andre sider. Denne oppdelinga representerer ein struktur, den logiske strukturen i vevtenesta.

Lenkene i ei vevteneste er derfor meiningsberande, dei representerer logiske relasjonar. Ei lenke har ei retning; lenkene frå ei side viser til ei eller fleire sider som kompletterer eller utdjupar innhaldet til sida. Det er naturleg å skilja mellom

- primærstruktur
- sekundærstruktur

Primærstrukturen er vanlegvis hierarkisk. Den er avbilda i vevkartet og i menystrukturen. Sekundærstrukturen er gitt ved hjelp av referansar til andre sider. Den er innbakt i teksten.



**Innhald.** Innhaldet i ei vevteneste er karakterisert av

- tema
- omfang

Med innhald meiner vi såleis kor mange tema som er omtalt og kor grundig dei er behandla. Innhaldet i ei vevteneste er ein omtale av objektet vevtenesta er laga for å avbilda.

**Kommunikasjon.** Brukarane ekstraherer informasjon frå vevtenesta ved å kommunisere med den. Innhaldet på ei side, formidla av tekst, foto og ikon, blir lest, tolka og registrert av brukarane. Dei blar gjennom informasjonen ved å klikke i menyen, på aktive ikon og hypertekst.

Brukarane tolkar teksten som når dei les bøker. Dei dannar seg såleis eit bilete av objektet vevtenesta omtalar. Hypertekstelement og aktive ikon er markørar for innhaldet i sidene dei peiker på. Meininga til markørane kan forståast utan vidare eller meininga kan oppfattast ut frå samanhengen dei står i.

**Modell.** Omtalen av ei vevteneste kan såleis strukturast i samsvar med følgjande modell

1. vevteneste
  - 1.1 Side
    - 1.1.1 Presentasjon
  - 1.2 Struktur
    - 1.2.1 Lenking
2. Innhald
  - 2.1 Tema
  - 2.2 Omfang
3. Kommunikasjon
  - 3.1 Lese og klikke
  - 3.2 Tolke

Men ei vevteneste er ikkje eit isolert objekt. Den har relasjonar til andre vevtenester på Verdensveven. Desse er av to typar:

- ei vevteneste har lenker til andre vevtenester og vice versa
- søkemotorar har informasjon om vevtenester som gjer det muleg å finne fram til dei

Lenker til andre vevtenester aukar verdien til ei vevteneste, men gjer det også muleg for brukarar å forlata tenesta og ikkje koma tilbake viss den nye tenesta er mir interessant.

Det er i hovudsak tre måtar å finne fram på Veven<sup>4</sup> (prosenttala viser fraksjonen av brukarar som brukar metoden)

- direkte navigasjon (legge adressa i nettlesaren) eller gjennom bokmerke (52%)
- følgja lenker (41%)
- søkemotor (7%)

Det relativt låge talet for søkemotorar reflekterer ikkje kor viktige dei er for brukarane. Etter

---

<sup>4</sup> Tal per februar 2002 (<http://www.searchenginewatch.com/sereport/article.php/2164571>)

at ein brukar først har funne ei vevteneste gjennom ein søkemotor vil han oftast returnere gjennom direkte navigasjon. Det er derfor viktig at sidene i ei vevteneste blir indeksert av dei mest brukte søkemotorane.

### 3.2 Krav til ei vevteneste

Evalueringa av ei vevteneste er basert på eit sett av normative kriteria. For at ei vevteneste skal få ei positiv vurdering må den hjelpa brukarane til å løyse problema deira, dvs den må

- vera synleg
- kunne etablere ein dialog med brukarane
- gi eit presist bilete av objektet

Grunnlaget for desse krava er reint formelle. Dei er basert på at for at ei vevteneste skal vera til nytte må den kunne finnast av brukarane som søker tenesta den tilbyr. Når den er funnen må brukaren kunne finne fram i tenesta og forstå innhaldet. Og innhaldet må vera tilstrekkeleg omfattande og presist til at han får løyst problemet sitt.

Uttrykt som krav på modellen kan dei normative kriteria listast opp som følgjer (lista er ikkje fullstendig eller tidsuavhengig)

#### 1. Vevteneste

##### 1.1 Sidene: Sidene må

- vera kompatible med dei mest vanlege nettlesarane
- utnytte funksjonaliteten til nettlesarane
- raskt kunne lastast ned
- vera optimalisert for gjenfinning i dei mest vanlege søkemotorane

1.1.1 Presentasjon: Presentasjonen må tilpassast brukargruppe og medium. teknisk betyr det at

- setningane må vera korte
- terminologi må tilpassast målgruppa for tenesta
- teksten må delast inn i korte avsnitt
- avsnitta bør utstyrast med tittel
- viktige omgrep bør skiljast ut med strekpunkt

Lengre tekstar bør starte med ingress. Ingressen må ikkje ta opp ein heil skjerm. Det finst ein heuristisk regel som seier at heile teksten ikkje bør dekke eir enn tre skjermbile. Lengre tekstar bør vera laga for utskrift.

Den grafiske utforming avgjer kor lett det er å lese ei side og forstå innhaldet, og kor lett det er å navigere i vevtenesta.

1.2 Struktur: Menyen må avspegla primærstrukturen til vevtenesta. Den totale lenkestrukturen må avspegla den logiske strukturen til innhaldet i ei vevteneste.

1.2.1 Lenking: Aktive element må merkast som aktive. Dei må lett kunne oppfattast som aktive.

#### 2. Innhald

2.1 Tema: Ei vevteneste må ha ei klart avgrensa tematisk innhald relatert til eigenskapane og funksjonen til objektet den beskriv. Inndelinga i undertema som er avspegla i menyen må ha ein naturleg relasjon til hovudtema.

##### 2.2 Omfang:

Vevtenesta må gi ein presis og fullstendig omtale av objektet den omtalar.

### 3. Kommunikasjon:

Brukaren må kunne vera i stand til å kommunisere effektivt med vevtenesta gjennom grensesnittet.

3.1 Lese og klikke: Teksten må vera lett å lese og det bør brukast fontar utan serif (Ariel heller enn Times). Hypertekst og aktive ikon må markerast.

3.2 Tolking: Den intenderte meininga til ord og ikon som markerer innhaldet i dokumenta dei peiker på må kunne forståast av brukarane.

### 3.3 Offentlege vevtenester

Krava til utforming av vevtenester som nemnt ovanfor, gjeld også for offentlege vevtenester. Desse skil seg frå andre vevtenester berre ved innhaldet. Vevtenestene må spegla den verkelege organisasjonen og slik må den også fylla visse krav som offentlege verksemder har. Offentlege informasjon og tenester skal også vera tilgjengelege for alle brukargrupper, ikkje minst er det viktig at vevtenestene fungerer tilfredsstillande for funksjonshemma; i særleg grad blinde og svaksynte.

Kvalitetskriteria brukte til evaluering av alle offentlege nettstader, har følgjande hovud-inndeling:

1. Tilgang for alle
2. Brukartilpassing
3. Nyttig innhald av informasjon og tenester

**Tilgang** for alle er nemnt ovanfor; offentlege verksemder har eit særleg ansvar for å tilretteleggja tenestene for funksjonshemma.

**Brukartilpassing.** Offentlege verksemder må, som andre, tilpassa vevtenesta til brukargruppa/-gruppene. Verdsveven er eit viktig informasjonsmedium for alle typar verksemder og organisasjonar og offentlege verksemder må følgja dei same "reglane" for dette mediet som alle andre. Den opne naturen nettet har gjer at alle kan kontrollera kvaliteten på tilgjengelege vevtenester og det blir slik sett eit mykje meir kritisk søkelys på informasjonen som blir presentert.

Tradisjonelt har offentlege verksemder skrive informasjon for andre målgrupper enn publikum, både innhald og terminologi er ofte tilpassa intern bruk (t.d. politisk leiing, administrasjon, styrande organ). Resultatet er det som ofte blir karakterisert som "byråkrat-språk". På nettet vil dette ikkje fungera godt, både fordi språket er omstendeleg og omfattande, og fordi innhaldet på grunn av den "interne" vinklinga blir vanskeleg å tolka for mottakaren eller rett og slett uinteressant eller irrelevant.

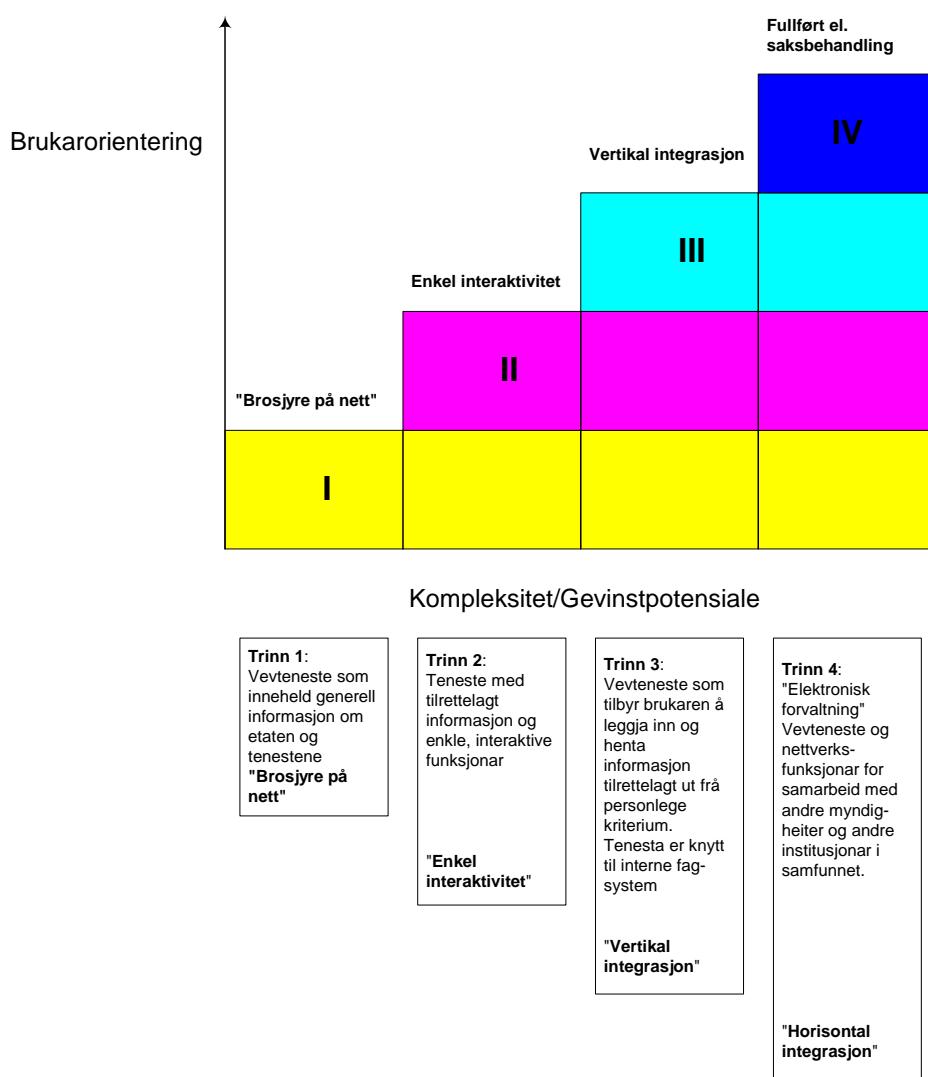
#### **Nyttig innhald av informasjon og tenester.**

Vevtenesta til ein kommune skal spegla verksemda til kommunen og bør difor gje så korrekt og omfattande informasjon som muleg. Kommunen (eller den offentlege verksemda) kan spara mykje ressursar på å gjera vevtenesta så komplett som muleg, både på informasjon og tenesteinnhald. Det vil avlasta administrasjonen ved at brukarane blir meir sjølvhjelpne. Sidan det er uråd å reflektera alt som skjer i kommunen på vevtenesta, er det viktig at brukarane får lett tilgang til kontaktopplysningar for meir informasjon.

Offentlege verksemdar har eit særleg ansvar for å presentera korrekt informasjon knytt til rettar og plikter for brukarane. Her er den såkalla 3-lagsmodellen mykje brukt:

- først bør (teneste-)informasjonen presenterast på ein kort og lettfatteleg måte (ingress)
- deretter bør informasjonen detaljerast og gjerne eksemplifiserast
- til slutt må dei autentiske tekstane refererast (lover, forskrifter, vedtak osv.)

For å få full nytte av ei vevteneste, må den i stor grad integrerast med dei interne fagsystema i kommunen eller verksemda. Ofte blir dette gjort ved at den eksterne vevtenesta er ein del av eit større intranett-system der ulike fagsystem (typisk sak- og arkivsystem) er integrert. I den mykje brukte modellen *Tenestetrappa* tilsvare ei slik løysing trinn 3 (vertikal integrering). Figuren under viser tenestetrappa. For å komma til trinn 4 krevst det at ei teneste er fullt ut realisert elektronisk og kan gjennomførast via nettet. Eksempel på ei slik teneste er samordna opptak til vidaregåande skular. Her kan elevane søkja om plass via nett-tenesta, søknaden går så rett inn i fagsystemet for handtering av opptak og resultatet for den enkelte eleven går ut som e-post eller SMS.



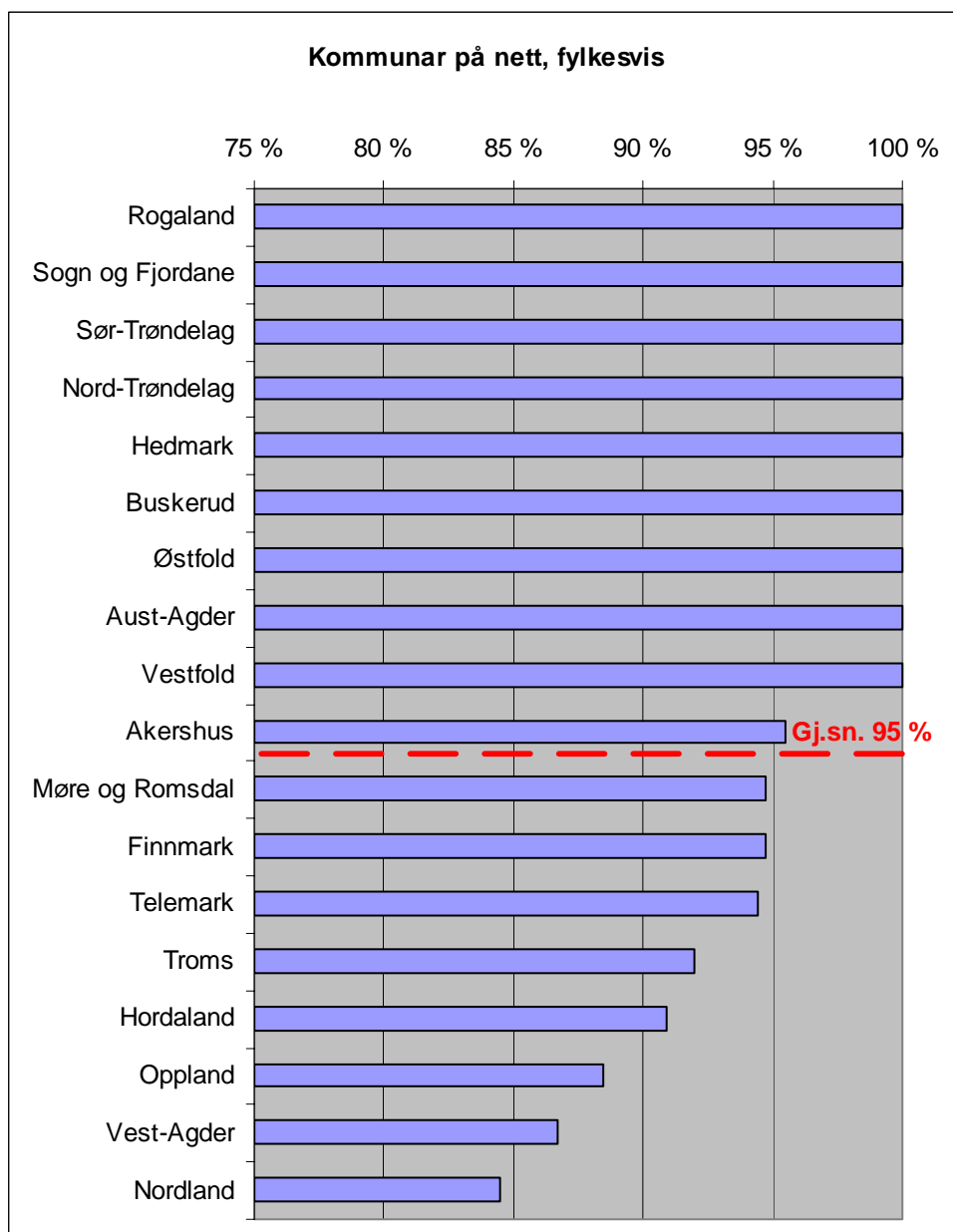
Figur 2: Tenestetrappa; modell for utvikling av offentlege vevtenester

## 4. Resultat

Prosjektet som tidlegare nemnt hatt veldig klare mål:

- hjelpe alle kommunar i Sogn og Fjordane til å etablere eiga vevteneste
- betra kvaliteten på vevtenestene, målt gjennom kvalitetsevalueringa

Ved avslutning av prosjektet 15.11.03 er situasjonen denne med omsyn til kommunar med vevteneste:



Figur 3: Kommunar på nett, fylkesvis, pr. november 2003

Sogn og Fjordane har ved prosjektavslutning alle kommunane på nett med eiga vevteneste, slik sett er målsetjinga oppnådd.

Målsetjinga om betre kvalitet på dei kommunale vevtenestene i fylket enn landsgjennomsnittet for kommunane, er nådd. Som tabellen under viser, er kvaliteten på nettsidene endra frå å liggja under gjennomsnittet før prosjektet starta, til over gjennomsnittet etter ferdig prosjekt<sup>5</sup>.

**Tabell 2: Gjennomsnittleg oppnådd poengvurdering for kommunane i Sogn og Fjordane samanlikna med landsgjennomsnittet<sup>6</sup>.**

	<b>Sept. 2002</b>	<b>Nov. 2003</b>
Sogn og Fjordane	2,30	2,51
Landsgjennomsnitt, kommunar	2,40	2,41

Vi kan ikkje påstå at all framgangen på kvalitet kan tilskrivast prosjektet, men vi trur at seminara har gjort sitt til at kommunane har vorte meir medvitne på kva som er dei vanlegaste problema med offentlege vevtenester, og korleis desse kan løysast. Kommunane har også vore svært engasjerte og synest det er greitt å ha ei indikatorliste som kravspesifikasjon når dei snakkar med leverandørar av vevtenester. Vestlandsforskning har også ved eit tilfelle vore med på eit møte mellom Luster og Sogndal kommune og deira leverandør av vevteneste.

I tabellen under er totalvurderinga i form av både gjennomsnittleg poengvurdering og tal stjerner oppgitt.

---

<sup>5</sup> Det er signifikant skilnad på vevtenestene i Sogn og Fjordane samanlikna med landsgjennomsnittet for kommunar (95% konfidensintervall).

<sup>6</sup> Kvalitetsevalueringa har 24 indikatorar som kvar blir gitt frå 1 til 4 poeng. Gjennomsnittleg poengvurdering er summen av poeng dividert med tal indikatorar.

Tabell 3: Resultat for kvar enkelt kommune ved avslutning av prosjektet

Kommune	Gj.sn.poeng	Tal stjerner
Askvoll kommune	1,58	2
Aurland kommune	2,88	4
Balestrand kommune	2,71	4
Bremanger kommune	1,88	2
Eid kommune	2,25	3
Fjaler kommune	1,75	2
Flora kommune	2,67	4
Førde kommune	2,92	4
Gaular kommune	2,17	3
Gloppen kommune	2,25	3
Gulen kommune	1,79	2
Hornindal kommune	2,54	4
Hyllestad kommune	1,58	2
Høyanger kommune	3,33	5
Leikanger kommune	1,96	2
Luster kommune	2,71	4
Lærdal kommune	2,29	3
Naustdal kommune	2,21	3
Sogndal kommune	2,96	4
Stryn kommune	2,58	4
Vik kommune	2,63	4
Årdal kommune	3,13	5
Gjennomsnitt	<b>2,51</b>	<b>4</b>

Kommunane Selje, Vågsøy, Jølster og Solund er ikkje vurderte fordi dei har for lite innhald i skrivande stund til å forsvare ei kvalitetsevaluering. Ei kvalitetsevaluering av desse vil bli gjort så snart dei har lagt inn nok innhald.

## 5. Oppsummering

Prosjektet "Best på nett" vart sett i gang av IT-forum Sogn og Fjordane hausten 2002. I tillegg til IT-forum har også Sogn og Fjordane fylkeskommune og KS Sogn og Fjordane finansiert prosjektet.

Målsetjinga med prosjektet var å hjelpa alle kommunane i fylket til å etablera egne vevtenester i løpet av prosjektperioden og at kvaliteten på vevtenestene skulle vera betre enn gjennomsnittet for kommunane i landet.

Viktige tiltak for å realisera målsetjingane har vore fleire seminarrundar i fylket der bortimot alle kommunane har delteke. Vidare har vi hatt individuell oppfølging gjennom telefon, e-post og egne møte. Det er i tillegg oppretta ein eigen nettstad, [www.nettmeter.com](http://www.nettmeter.com), som ei "beste praksis"-teneste. Tenesta vil bli halden vedlike også i tida framover. Sjølv om prosjektet formelt er avslutta, vil vi yta støtte til kommunane som no er hjelpte i gang med vevtenester. Dei vil også få gratis serverleige/vevhotell ut første halvår 2004. Etter den tida vil dei stå fritt til å velja driftsløysing sjølve.

Ved prosjektavslutning er alle kommunane etablerte med egne vevtenester. Målsetjing nummer ein er dermed oppfylt.

Kvaliteten på vevtenestene i fylket er signifikant betre enn gjennomsnittet av kommunar i landet og målsetjing nummer to er dermed oppfylt.

Ein viktig lærdom i prosjektet er at det største problemet med å komma i gang med vevteneste er litt for ambisiøse planar og påfølgjande utsetjingar. Vi har registrert at kommunar som "nesten" var klare til å lansera vevteneste ved starten av prosjektet, ikkje hadde komme på nettet sjølv eitt år etterpå. Etter å ha følgt kommunane nøye gjennom meir enn eit år, vil vi konkludera med at det beste er å komma i gang med enkle sider og gjera seg erfaringar og gradvis forbetra tenesta. Vi trur dette er beste metoden sjølv om kommunen skulle gå over til eit meir avansert system (kombinert intranett- og internettløysing) seinare. Då er viktige erfaringar gjort og det vil letta overgangen til meir avansert system. I motsett fall er det stor fare for at oppgåva blir så omfattande at den stadig blir utsett.

I løpet av veke 47 vil alle kommunane i Sogn og Fjordane finnast på sine respektive vev-adresser ([www.<kommunenamn>.kommune.no](http://www.<kommunenamn>.kommune.no)). Dei kommunane som no har lite innhald på grunn av nyleg etablerte sider, vil bli evaluerte etter gjeldande kvalitetskriteria når innhaldet på tenestene tilseier det. Dette vil bli gjort som ein del av prosjektet "Best på nett", sjølv om det kanskje ikkje skjer før neste år.



# Vedlegg 1: Kvalitetsindikatorar<sup>7</sup>

## I Tilgang for alle

1. Er skriftstorleiken muleg å skalera ved hjelp av nettlesar?
2. Korleis håndterer nettstaden teiknsett?
3. Kan innhaldet på vevtenesta brukast dersom ein skrur av funksjonaliteten for å visa bilete eller skript/program?
4. Korleis håndterer nettstader som brukar rammer (frames) ulempene dette kan medføre?
5. Er koden merka med HTML-standard?

## II Brukartilpassing

6. Er heimesida tung å lasta ned?
7. Inneheld tenesta daude lenker?
8. Er informasjonselement merka med dato?
9. Kan ein føreta søk på nettstaden?
10. Er tenesta tilrettelagt for fleire brukargrupper med omsyn til språk?
11. Finst det ein global meny som er konsistent gjennom heile tenesta?
12. Er sider og dokument tilrettelagde for utskrift?
13. Har vevtenesta eit nettstadskart eller detaljert skildring av innhaldet på nettstaden?
14. Er det teke i bruk metadata for å letta gjenfinning av innhaldet på nettstaden via søkemotor?
15. Korleis fungerer bokmerking?
16. Er teksten strukturert etter tilrådde reglar for publisering på skjerm?
17. Korleis håndterer nettstaden elektronisk kommunikasjon mellom verksemda og publikum?

## III Nyttig innhald av informasjon og tenester

18. Har nettstaden lagt til rette for tovegs kommunikasjon og personleg tilrettelegging?
19. Har nettstaden fylldig informasjon knytta til dei viktigaste saks- og tenesteområda og brukarane sine rettar og plikter?
20. Har nettstaden kontinuerleg oppdatert aktualitetsstoff/nyheiter?
21. Har tenesta ein lett tilgjengelig oversikt over lenker til andre nettstader?
22. Er kontaktinformasjon (telefon/e-postliste) lett tilgjengeleg på vevtenesta?
23. Finst det eigeninformasjon om verksemda?
24. Har nettstaden gjort postjournalen tilgjengeleg elektronisk og er den lett å lesa?
25. Har nettstaden utnytta web-teknologien sitt potensiale til å laga nyttige tenester for brukarane?

Kvar indikator får 1 – 4 poeng (4 er best). Tal poeng blir summert og gjennomsnittleg poengvurdering rekna ut ved å dela summen på tal indikatorar. Indikator 7 —lenkesjekk – vart ikkje brukt og det var difor berre 24 indikatorar. Gjennomsnittleg poengsum blir rekna om til stjerner etter følgjande intervall:

- 1,00 - 1,49 : 1 stjerne
- 1,50 - 1,99: 2 stjerner
- 2,00 - 2,49: 3 stjerner
- 2,50 - 2,99: 4 stjerner
- 3,00 - 3,49: 5 stjerner
- 3,50 - 4,00: 6 stjerner

---

<sup>7</sup> Indikator 7 vart ikkje brukt fordi det ikkje lukkast å finna verktøy som var godt nok til å føreta kontrollen.