



Hvað er spunnið í opinbera vefi 2009?

Áslaug María Friðriksdóttir

Jóhanna Símonardóttir



Amennt um úttektina

Úttektin Hvað er spunnið í opinbera vefi?

- Þriðja sinn - 2005, 2007 og 2009
- Staða rafrænnar þjónustu á opinberum vefjum
- Heildstæð yfirsýn yfir rafræna þjónustu
- Samanburður milli stofnana

Markmið

- Meta hvernig vefir hins opinbera standa
- Styðja við þróun rafrænnar þjónustu
- Stefna ríkisstjórnarinnar *Netríkið Ísland 2008 – 2012*

Amennt um úttektina

Svarhlutfall

- 90% á heildina
- 85% sveitarfélaga
- 91% ríkisstofnana
- 100% ráðuneyta

Fjöldi vefja eftir stofnunum og árum.

	2005	2007	2009
Sveitarfélög	71	68	72
Stofnanir	154	165	171
Ráðuneyti	14	14	12
Sérvefir		13	12
Þjónustugáttir			3
OHF fyrirtæki		2	4
Annað	7		
Samtals	246	262	274

26 svara ekki eða rúmlega 9%

Amennt um úttektina

Framkvæmd

- Sama sniði og 2007
- Tengiliðir fengu aðgang að sínu svæði
- Niðurstöður úttektar Sjá birtar á því svæði
- Spurningar til stofnana ásamt og mati á viðkomandi vef
- Tengiliðir svöruðu og gerðu athugasemdir við mat

Birting niðurstaðna

- Eins háttáð og 2007
- Helstu niðurstöður teknar saman
- Gögn aðgengileg rafrænt hátt
- Niðurstöður inn á UT-vefnum - www.ut.is
- Samanburður við fyrri ár

Mælitæki

Flokkun rafrænnar þjónustu – mat Sjá

→ Grunnur

Vefur til staðar, upplýsingar um stofnunina, s.s. hlutverk og almennar upplýsingar, netfang stofnunar uppgefið

→ Flýtir

Hægt að sækja gögn sem flýta fyrir afgreiðslu án þess að um gagnvirka þjónustu sé að ræða, s.s: eyðublöð, fyrirspurnarform, leitarvirkni í grunnnum, áskriftar og póstlistavirkni, reiknivélar, persónusníðing síðna, tenglar á sérsíður stofnana og skoðanakannanir.

Mælitæki

Flokkun rafrænnar þjónustu – mat Sja

→ Afgreiðsla

Rafrænir ferlar notaðir til þæginda fyrir notendur, rafræn umsóknarferli, spjallborð, umræðuvettvangur fyrir notendur, oft er hér um innskráningarferli að ræða

→ Rafræn málsmeðferð

Fyllilega rafræn málsmeðferð, ákvarðanatataka, skil niðurstaðna, greiðsluferli

Mælitæki

Gátlistar – mat Sjá

→ Innihald

Stuðst við úttektir erlendra aðila – aðlagað.

Dæmi: heimilisfang, hlutverk, lög, reglugerðir, o.fl.

→ Nytsemi

Stuðst við almenna staðla um nytsemi, úttektir erlendra aðila. Staðfært og aðlagað íslenskum vefjum. Dæmi: leiðarkerfi alltaf eins, flokkar alltaf sýnilegir af öllum síðum, leit til staðar, o.fl.

→ Aðgengi

Stuðst við staðla Sjá og ÖBÍ um aðgengi fatlaðra að vefjum. Byggt á alþjóðlegum stöðlum WAI. Dæmi: Alt textar á myndum, script – meðhöndlun, o.fl.

Mælitæki

Spurningalistinn – tengiliðir svara

→ Byggt á grunni frá 2007

s.s. staðsetning, stöðugildi í stofnun og sem sinnir vefmálum , þróun vefmála, mælingar, fjöldi eyðublaða, mat svarenda

→ Viðbætur

s.s. vefumsýslukerfi, farsímavefur, auðkenning, notkun á opnum og frjálsum hugbúnaði, opin gögn, vefur 2.0

→ Rafrænt lýðræði

nú svarað af tengiliðum, ítarlegra en áður, gera grein fyrir aðferðum sem notaðar eru

Hvernig á að nota niðurstöðurnar?

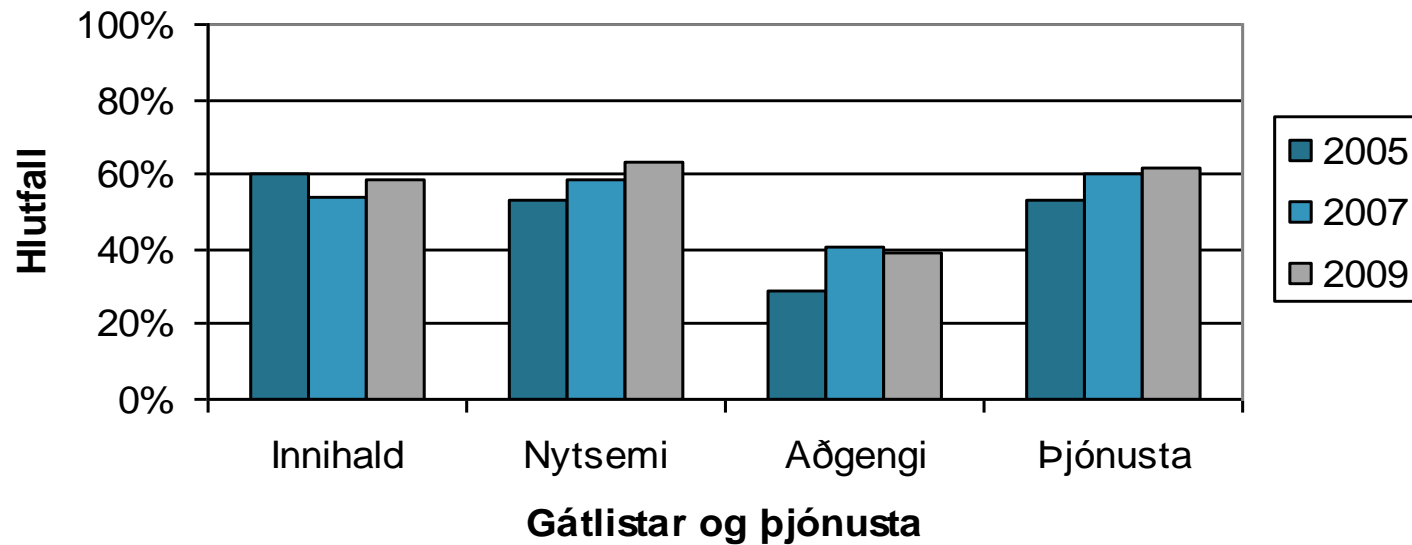
- Í úttekt af þessu tagi er verið að horfa í hið almenna
- Skoða þarf niðurstöður fyrir einstaka vef á gagnrýninn hátt
- Meta þarf hvað á við – ekki er endilega víst að öll atriði eigi jafnvel við
- Rafræn þjónusta; úttektin byggir á mati á því sem best gerist á einstaka vef – því getur jafnvel verið þörf á að bæta vef sem kemur vel út
- Gátlistarnir; hannaðir eftir því sem hentar flestum, þau viðmið sem talin eru almenn

Hvernig á að nota niðurstöðurnar?

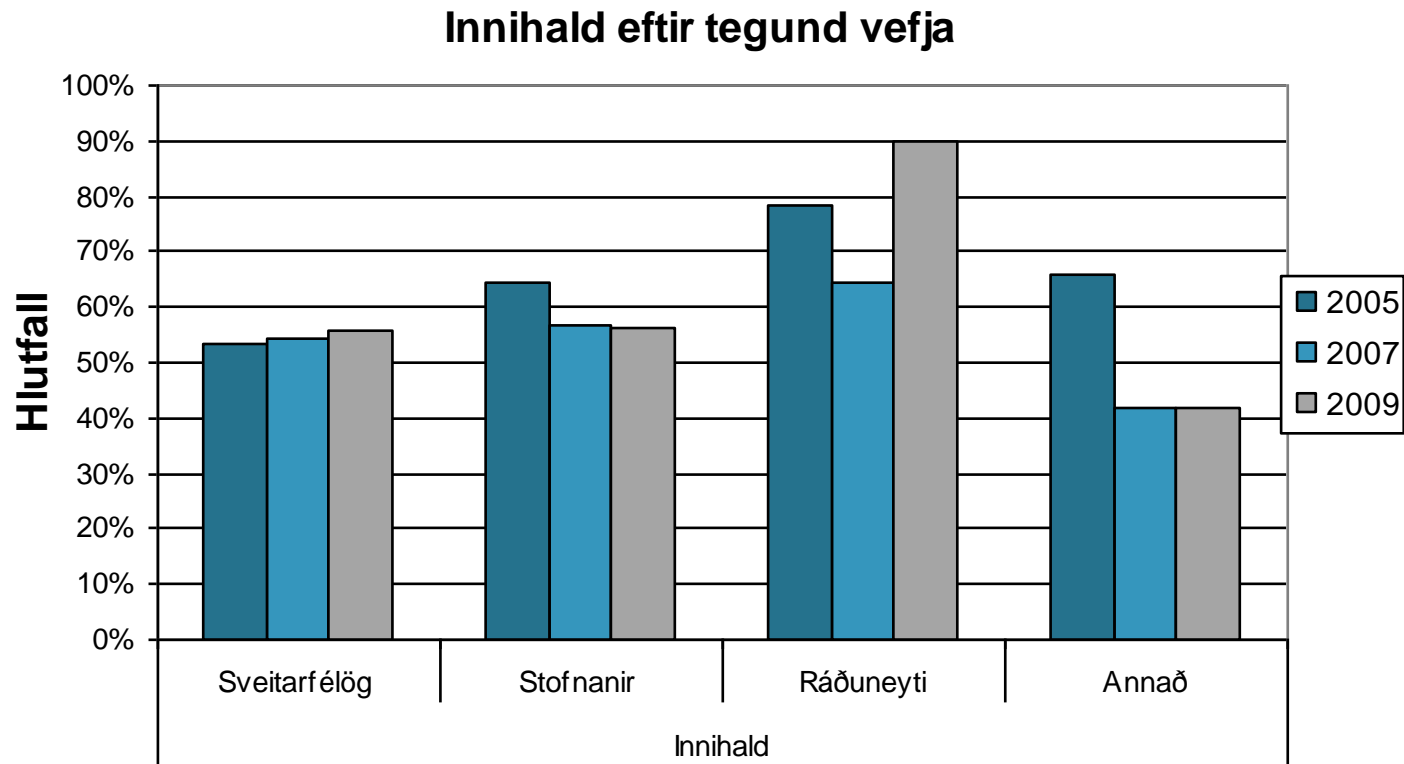
- Niðurstaða úttektarinnar fyrir hvern og einn er hins vegar tækifæri
- Skoða þarf það sem vantar upp á
- Finna leiðir til að bæta úr því
- Taka ákvarðanir í samræmi við markmið vefjarins
- Gátlistarnir og mat á þjónustu geta ekki komið í staðinn fyrir markmið vefja
- Skoða þarf hvort þau fræði sem mælitæki úttektarinnar byggja á ættu ekki að speglast í markmiðum vefjarins

Niðurstöður

Niðurstöður gátlista og þjónustu eftir árum

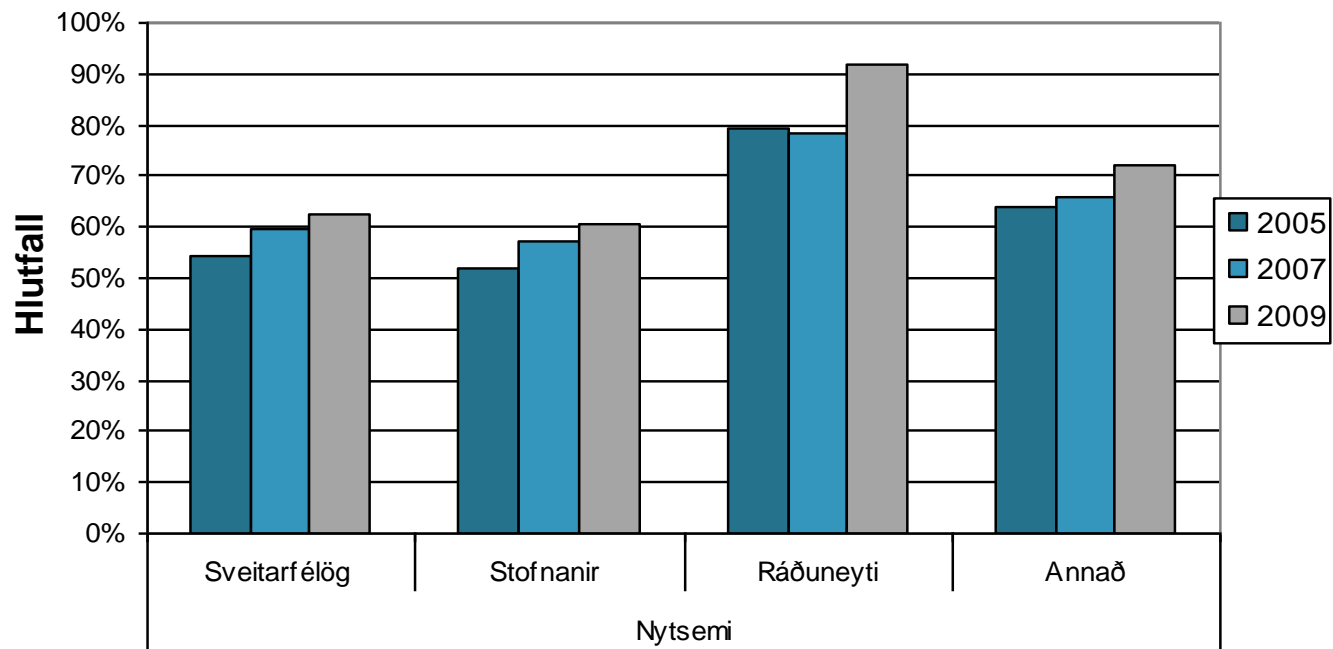


Niðurstöður



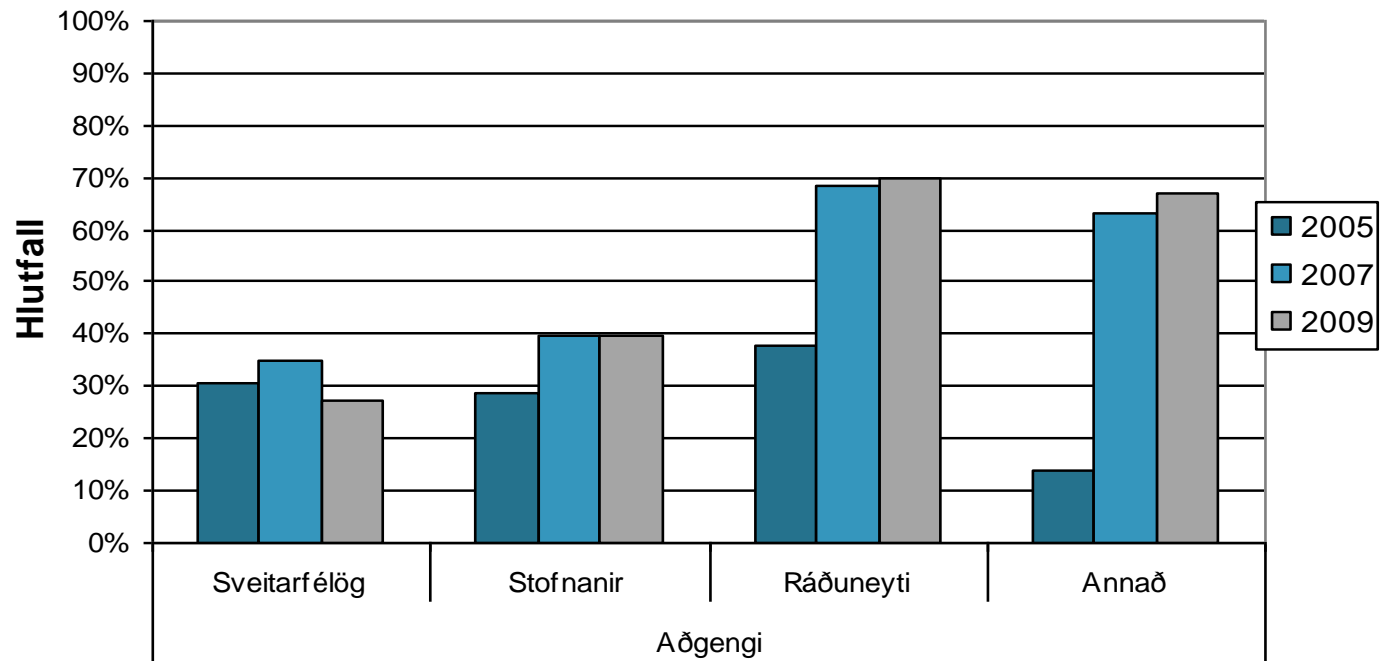
Niðurstöður

Nytsemi eftir tegund vefja



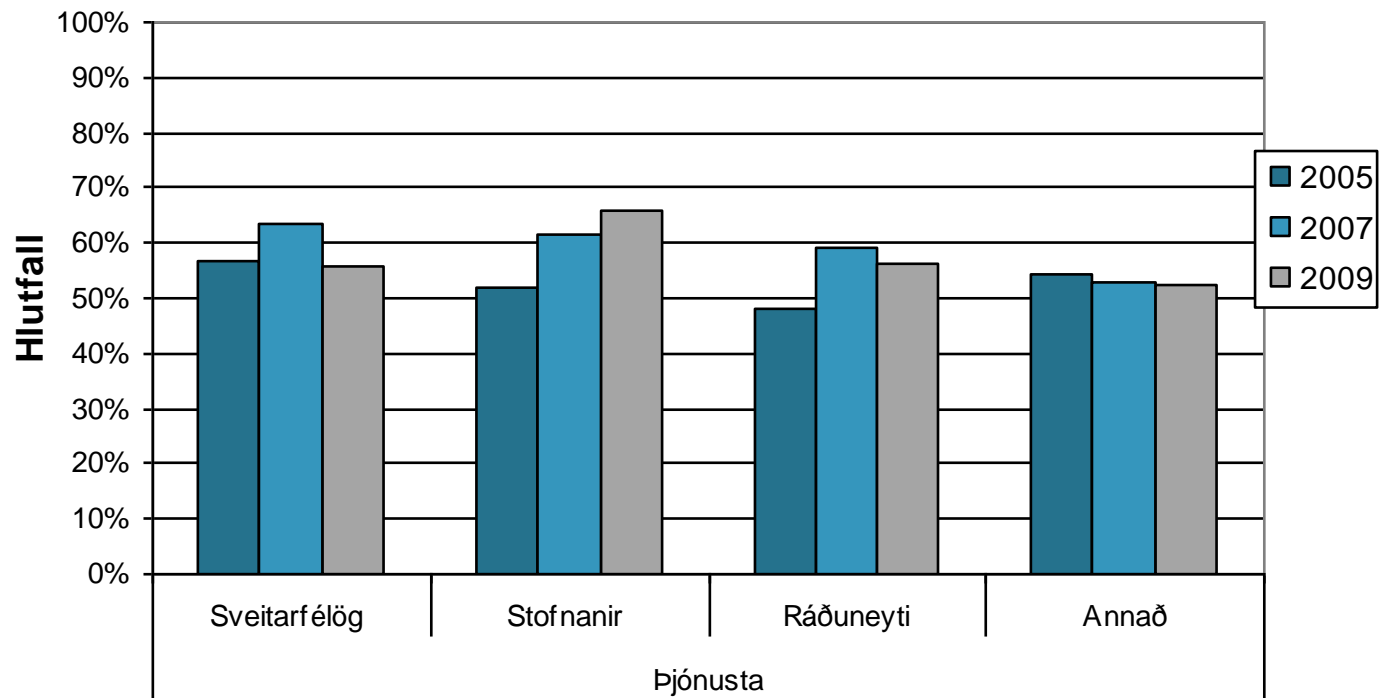
Niðurstöður

Aðgengi eftir tegund vefja



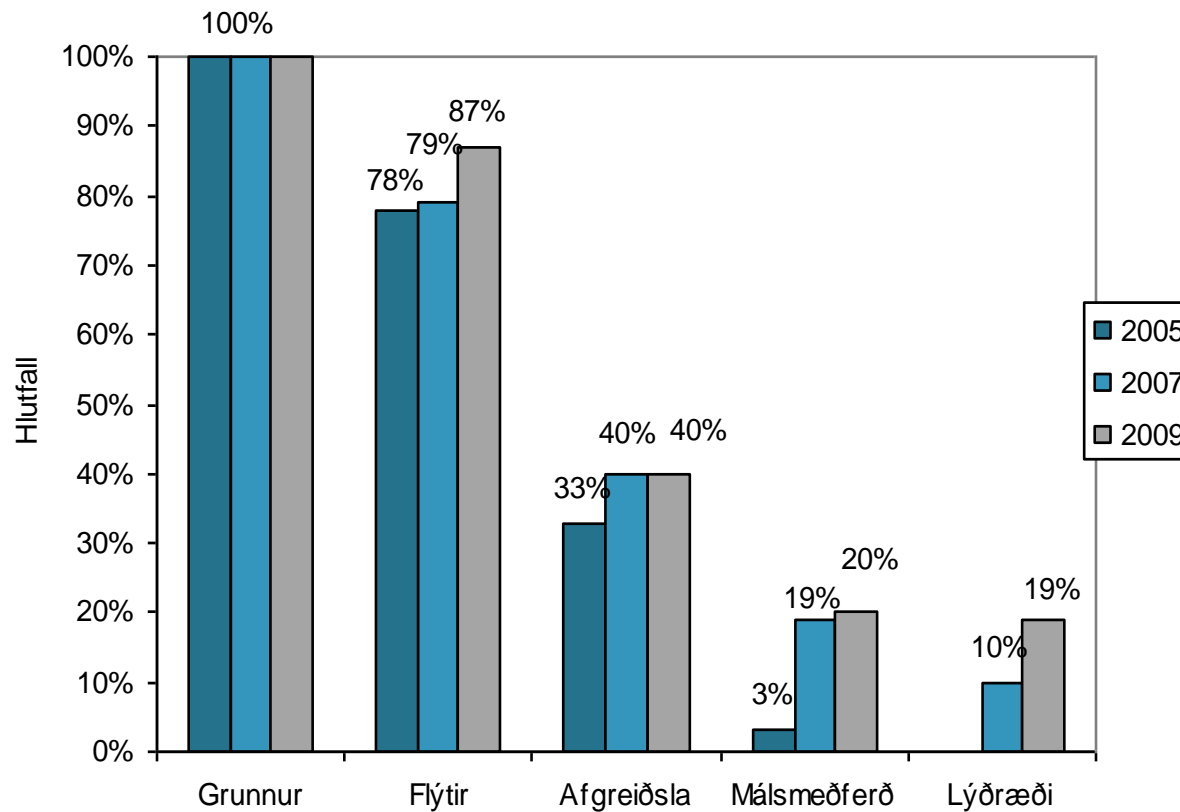
Niðurstöður

Þjónusta eftir tegund vefja



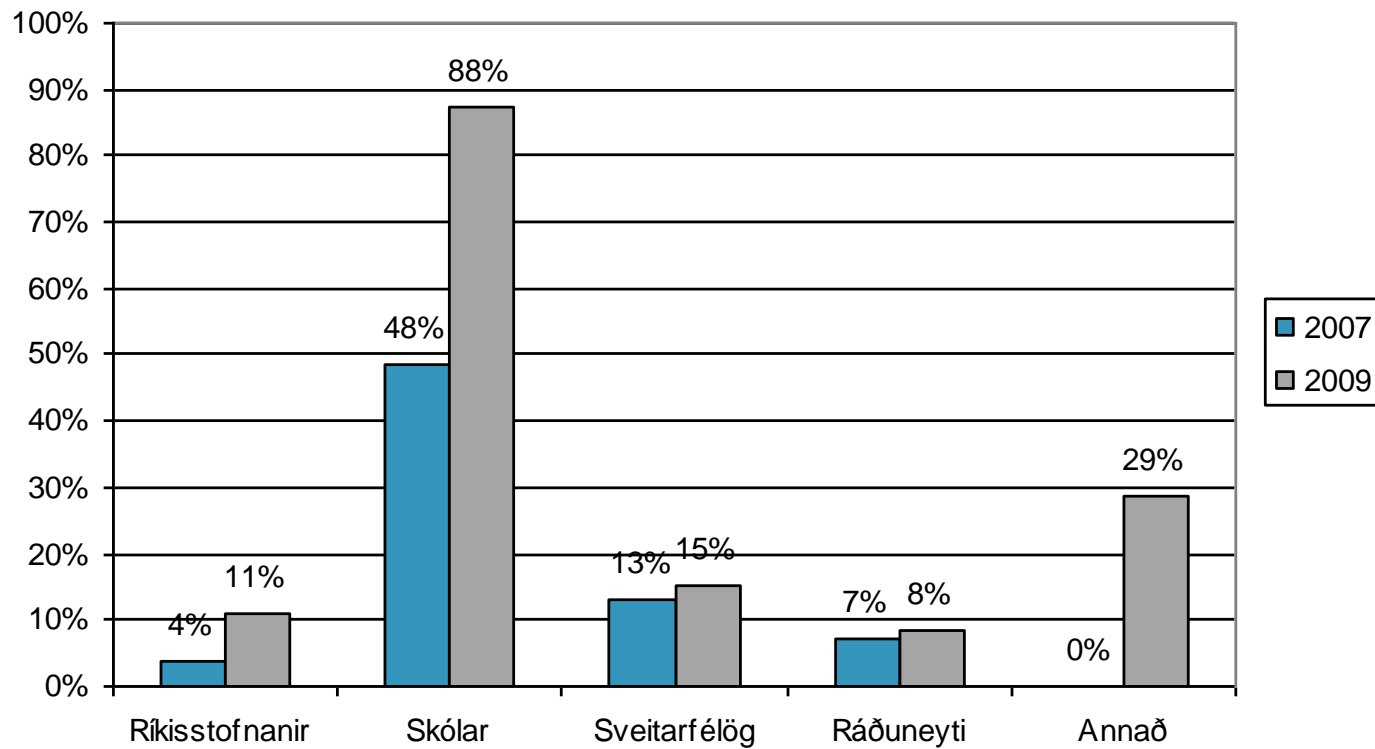
Niðurstöður

Flokkar rafrænnar þjónustu 2005 - 2007 - 2009.



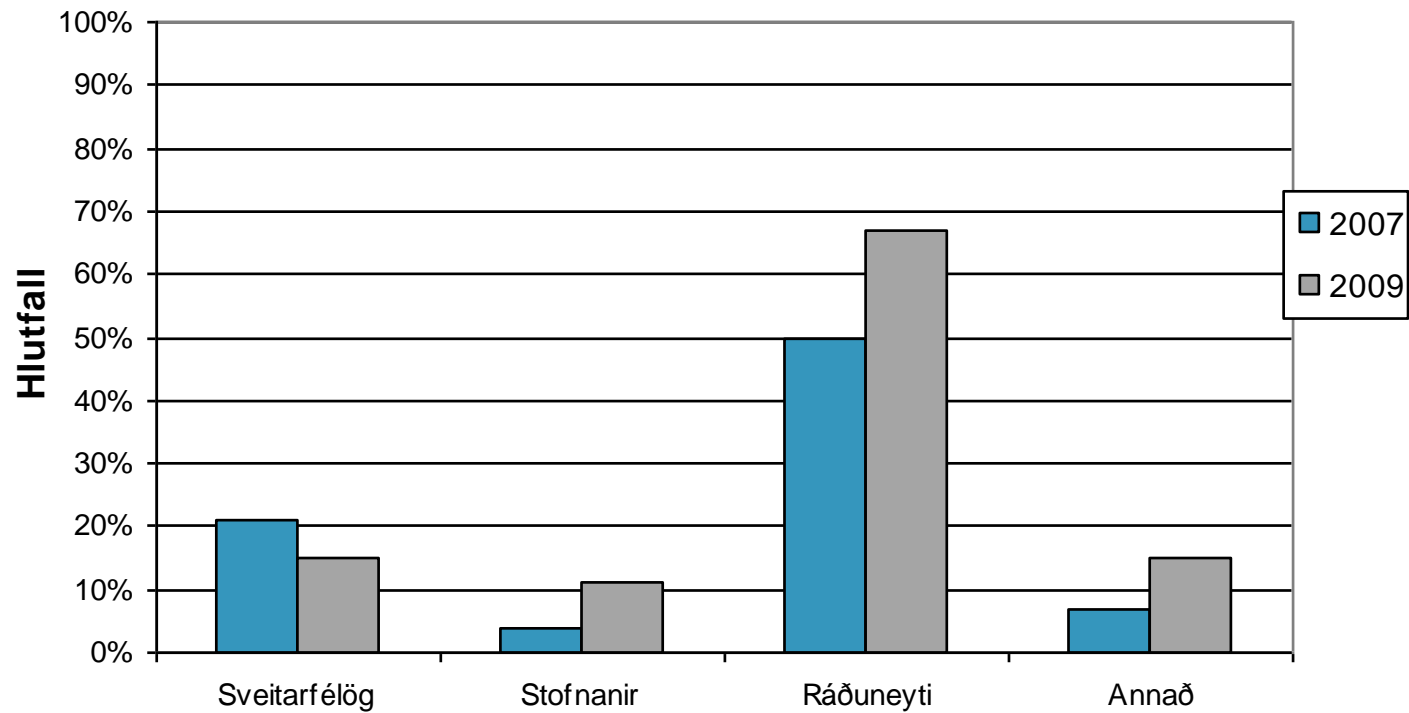
Niðurstöður

Fyllilega rafræn málsmeðferð árin 2007 og 2009 eftir tegundum vefja.



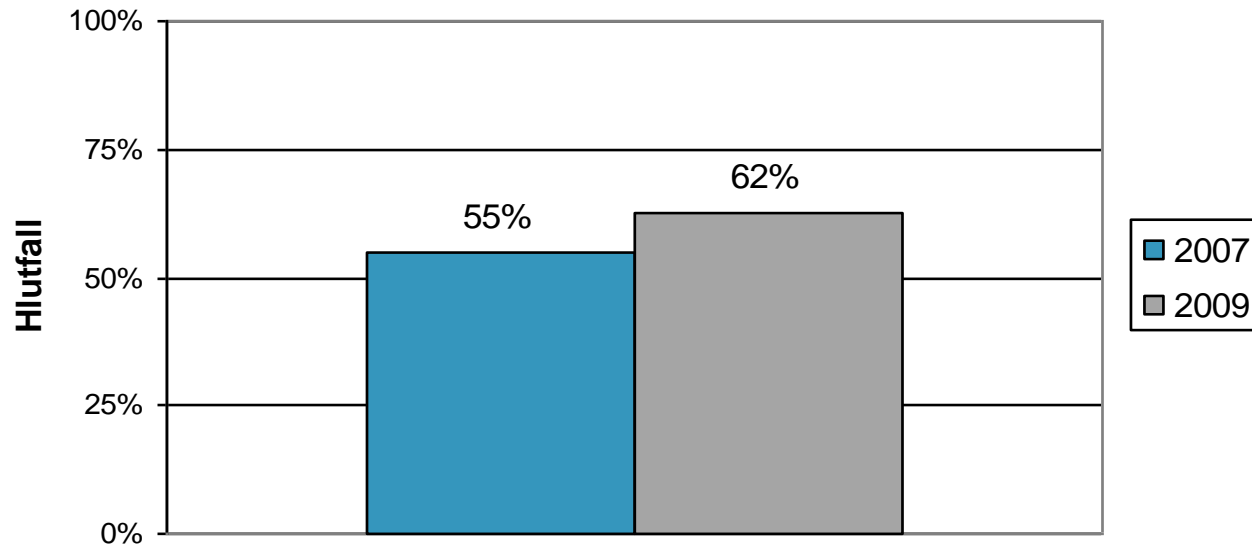
Niðurstöður

Lýðræði eftir tegund vefja



Niðurstöður

Er umferð um vefinn mæld?

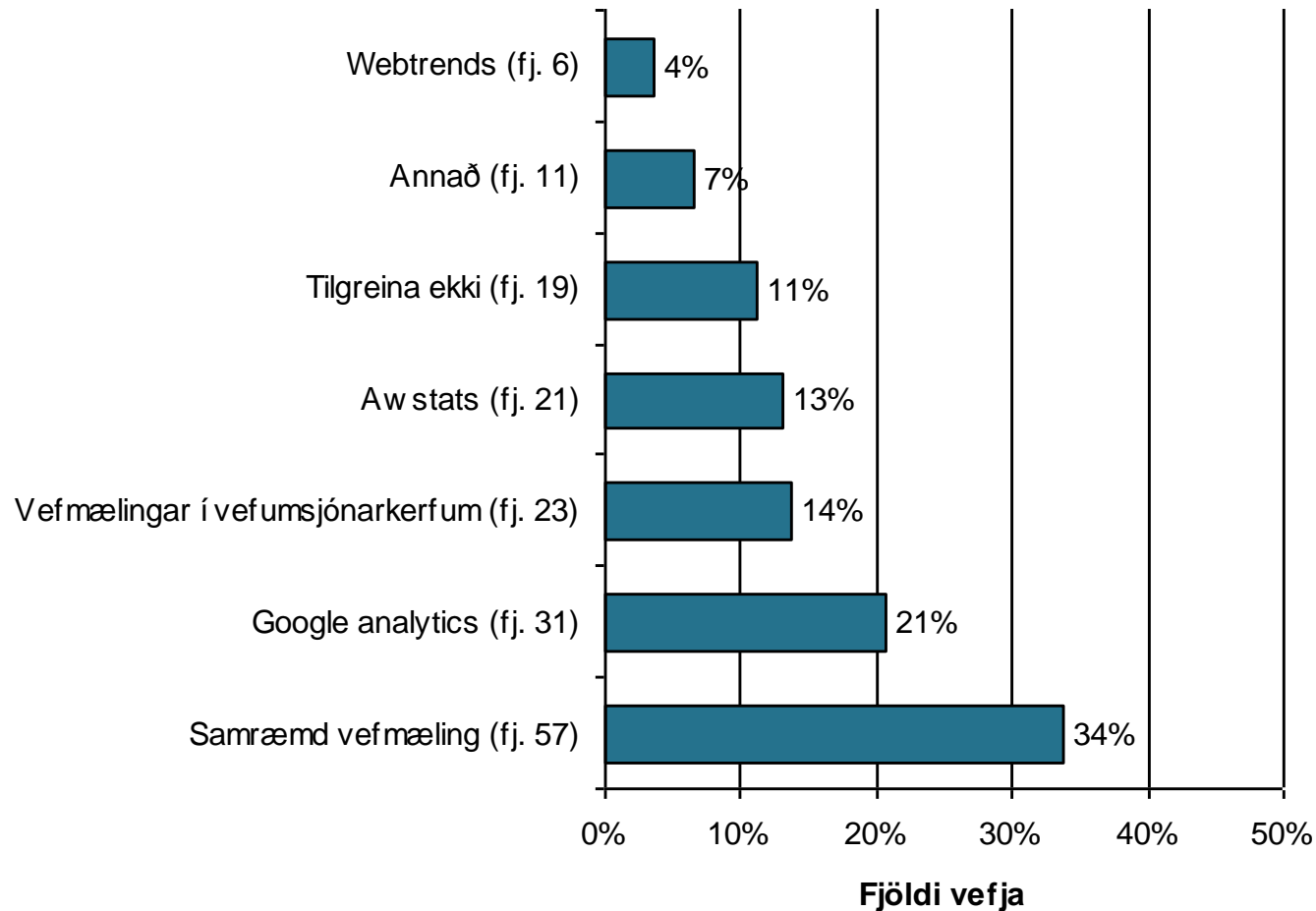


Meðaltal heimsóknna einstakra notenda

- 187.000 notendur á ári
- 15.583 notendur á mánuði
- 3.596 notendur á viku

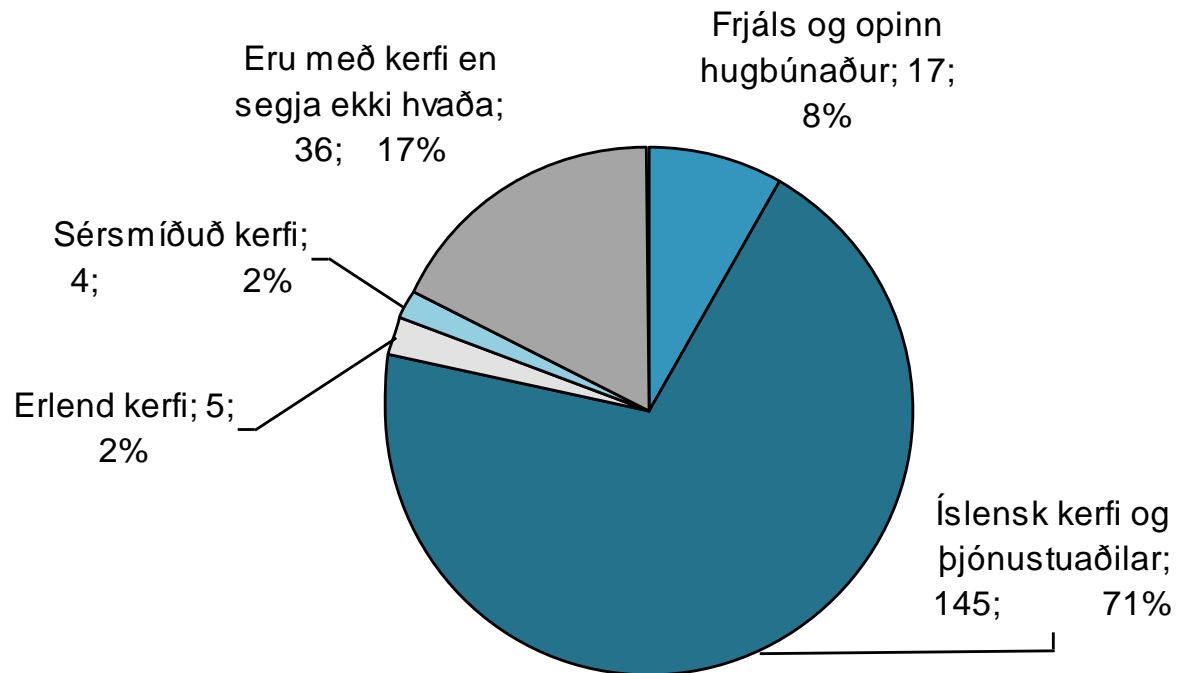
Niðurstöður

Hvaða mælitæki er notað til vefmælinga? (N=169)



Niðurstöður

Hvaða kerfi er notað? (N=207)



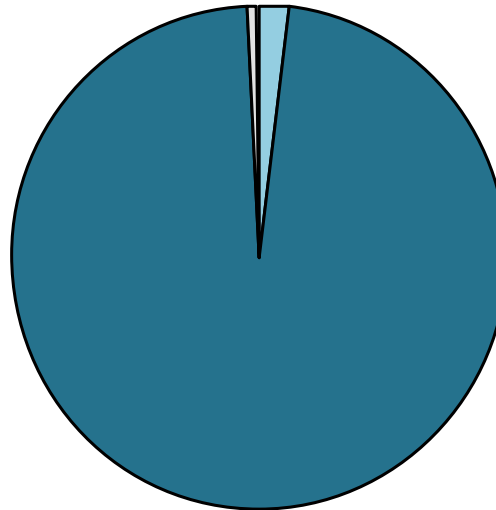
Niðurstöður

Hefur verið útbúinn sérstakur vefur fyrir farsíma?

(N=250)

Svara ekki; 2;
1%

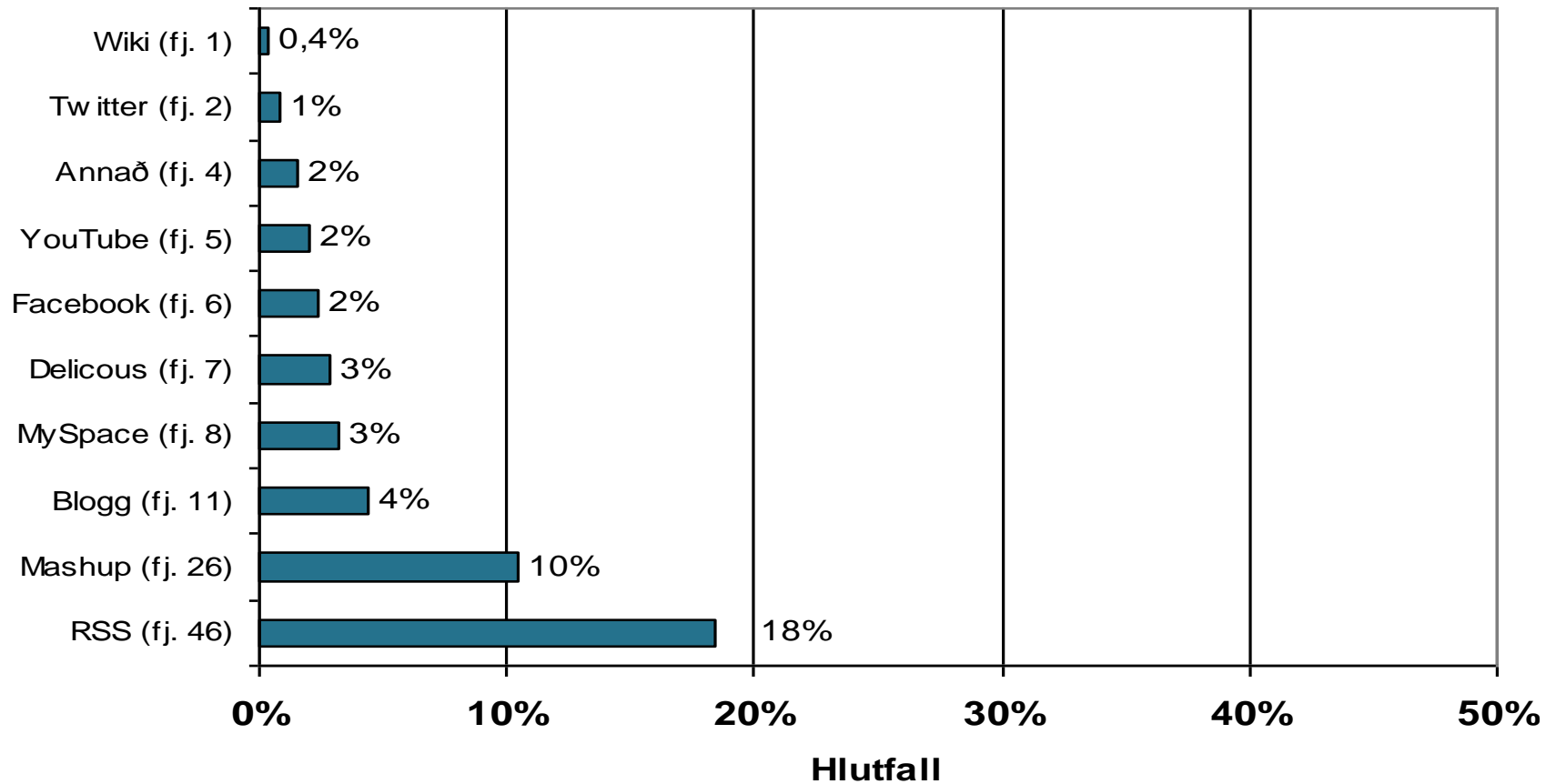
Já; 5; 2%



Nei; 243; 97%

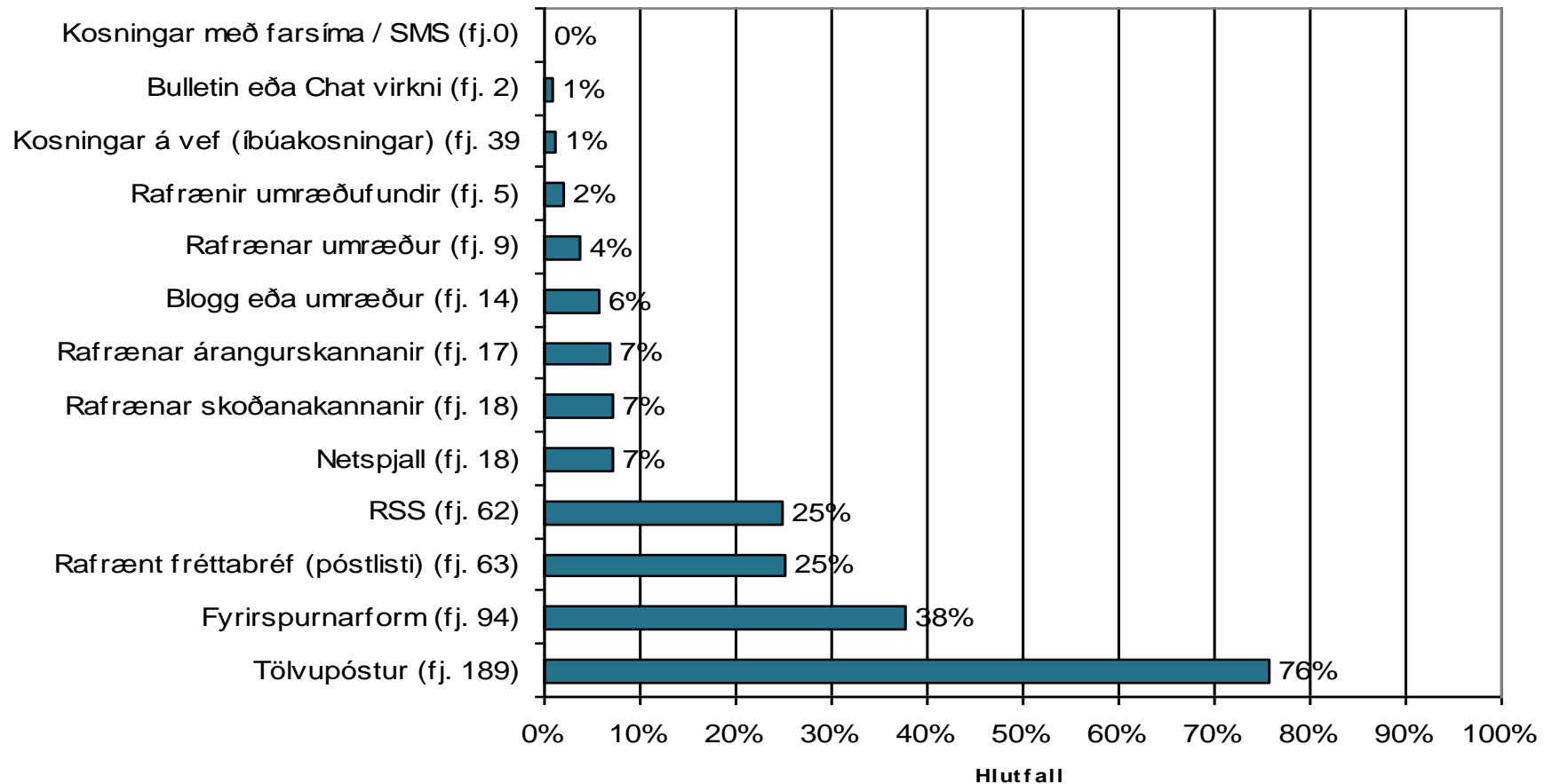
Niðurstöður

Er einhver tækni kennd við Vef 2.0. notuð? (N=250)



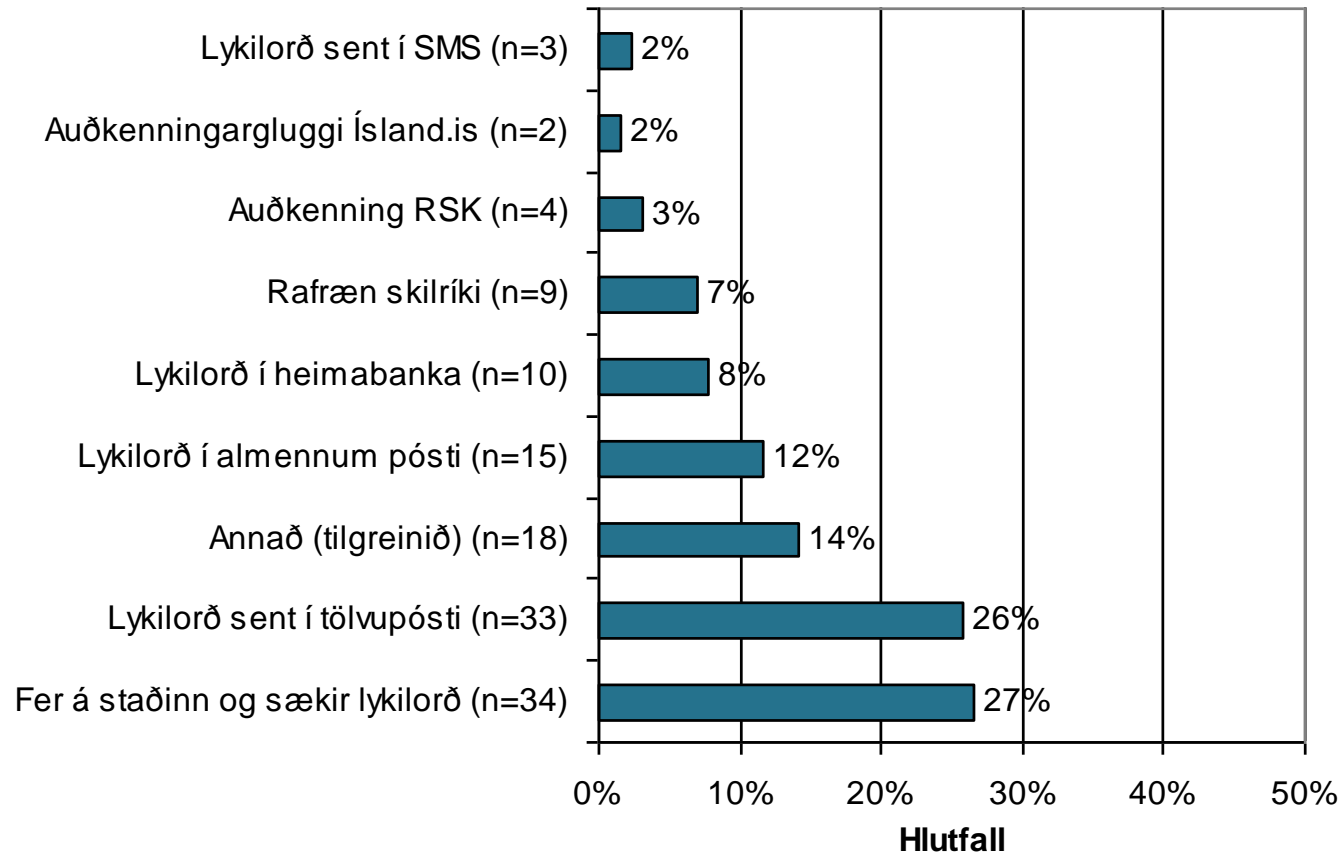
Niðurstöður

Rafrænt lýðræði - Hakaðu við alla þá virkni sem er í notkun á vefnum (N=250)



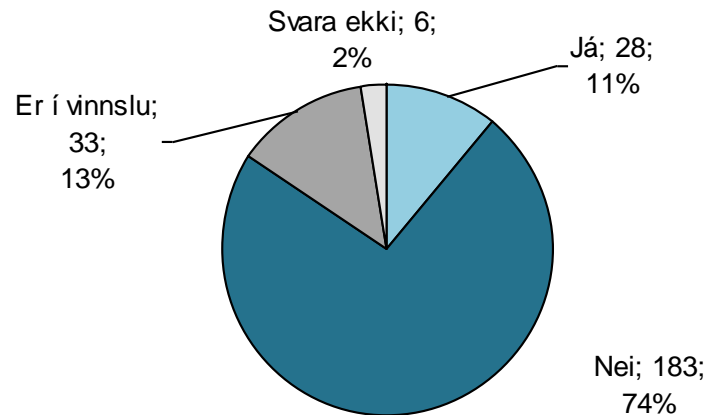
Niðurstöður

Hvernig er notandi auðkenndur í upphafi? (N=128)

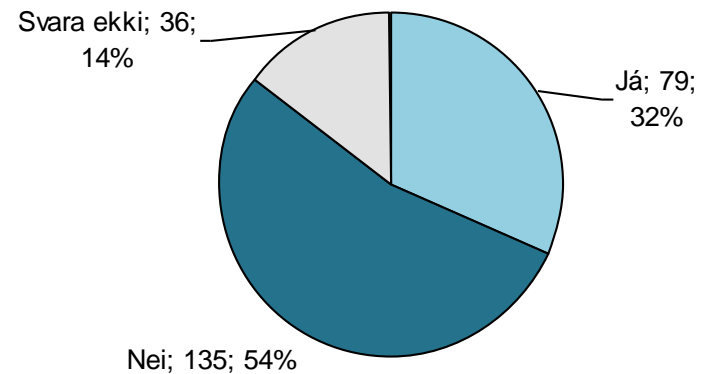


Niðurstöður

Hefur stofnunin markað sér stefnu varðandi notkun á opnum eða frjálsum hugbúnaði? (N=250)

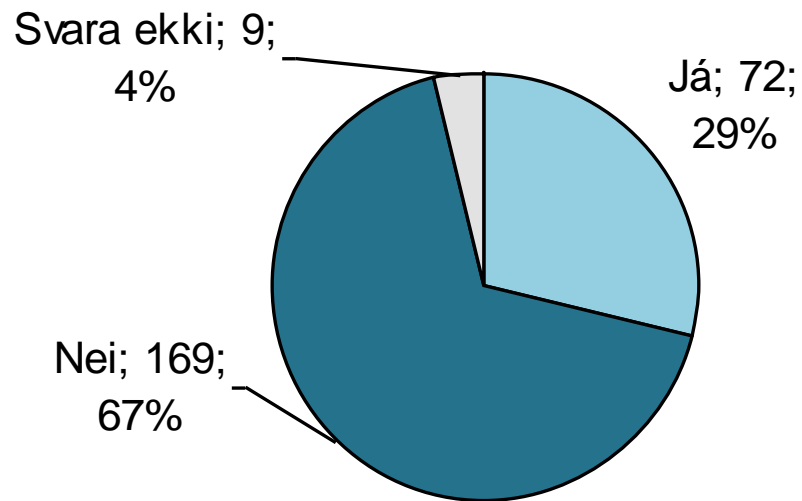


Er leitast við að hugbúnaður sem notaður er byggir á opnum stöðlum? (N=250)



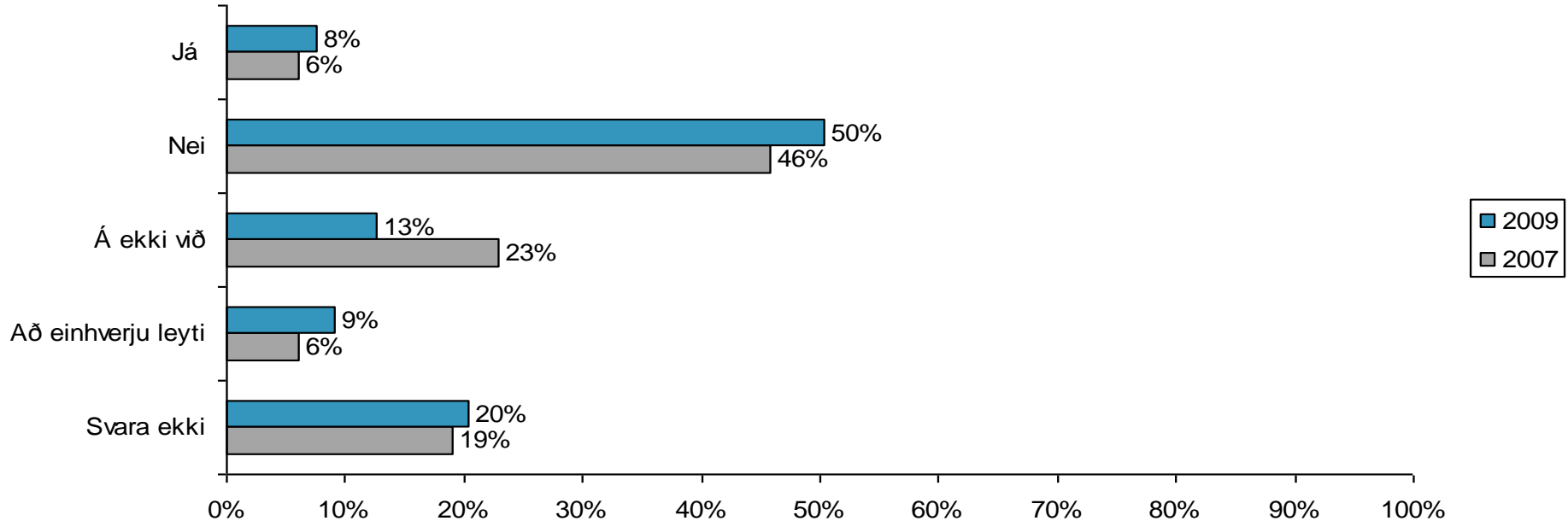
Niðurstöður

Er hægt að fletta upp eða sækja gögn í gagnagrunna stofnunarinnar í gegnum vefviðmót, skv. hugmyndum um opin gögn? (N=250)



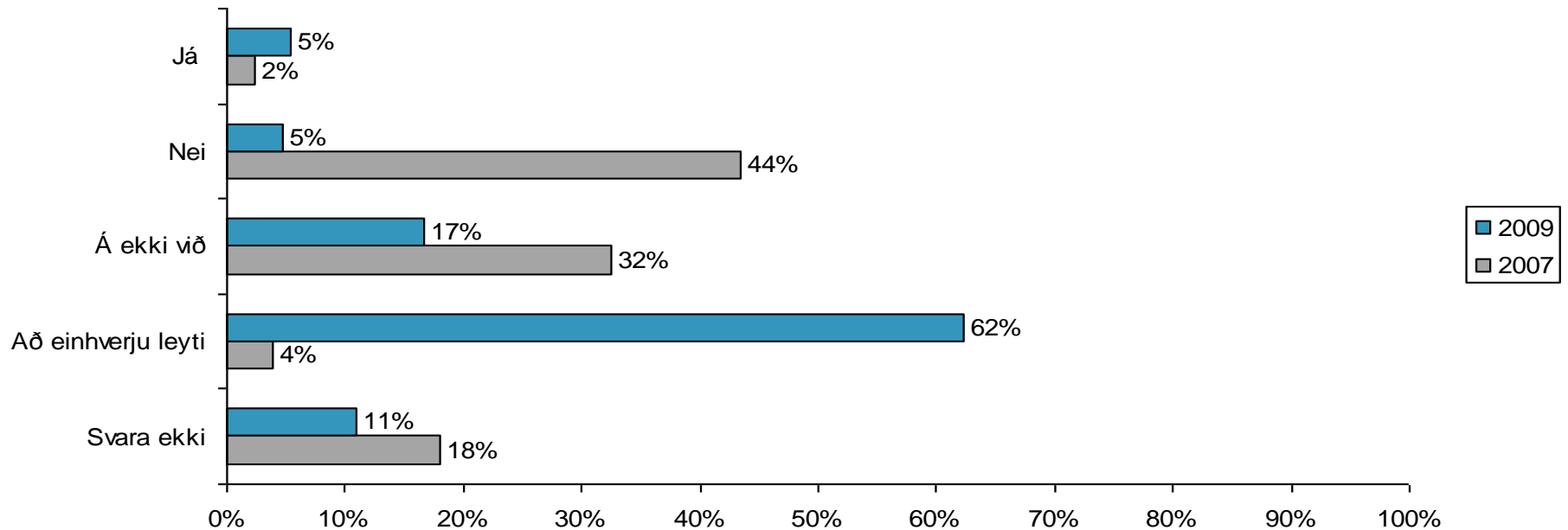
Niðurstöður

Kemur stofnunin til móts við notendur með því að auðvelda innskráningu á eyðublöð og form með forskráningu gagna?



Niðurstöður

Hefur stofnunin yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda fyrir notendur?



Samantekt

Rafræn þjónusta → Lítil framför en jákvæð

Gátlistar

- Innihald lítil framför
- Nytsemi meiri framför
- Aðgengi stendur í stað

Rafænt lýðræði → Mikil framför til hins betra

Samantekt

Gerum betur

- Nýtum þau tól og fræðsu sem eru tiltæk
 - s.s. vefhandbókin og vefmælingar.
- Aukum gæði vefjanna.
- Skoða ber niðurstöður út frá eigin markmiðum og forsendum.

- **Niðurstöður úttektarinnar skal líta á sem tækifæri til að gera betur!**