



Hvað er spunnið í opinbera vefi 2009?

Kvarðar og mælitæki
Fundur hjá Ský – 25. mars 2010

Jóhanna Símonardóttir



Amennt um úttektina

Úttektin: Hvað er spennið 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

Hvað er skoðað?

- Rafræn þjónusta
- Innihald
- Nytsemi
- Aðgengi

Spurningalisti – tengiliðir stofnana svara

- Bakgrunnsbreytur – s.s. stærð, staðsetning stofnunar, fjöldi starfsmanna sem sinna vefmálum o.s.frv.
- Rafrænt lýðræði og Vefur 2.0
- Ítarefni – vefumsýslukerfi, farsímavefur, auðkenning, notkun á opnum og frjálsum hugbúnaði, opin gögn

- Miklar upplýsingar liggja fyrir sem stendur til að vinna meira með

Fyrirmyndir – víða leitað fanga

Rafræn þjónusta og gátlistar

- Digital Governance in Municipalities Worldwide
 - an Assessment of Municipal Web Sites throughout the World (2003)
- Árleg viðmið eEurope áætlunarinnar – CapGemini (2005)
- Árleg viðmið danska ríkisins - *Bedst på nettet*
- Leiðbeiningar norska ríkisins um opinbera vefi www.kvalitetpaanett.net
- WAI (W3C) – alþjóðlegir staðlar um aðgengi fatlaðra að rafrænum upplýsingum og þjónustu
- Samvinna Sjá og ÖBÍ – staðfært að íslenskum aðstæðum
- Reynsla Sjá úr prófunum á Íslandi - notendahegður

Fyrirmyndir – víða leitað fanga

Digital Governance in Municipalities Worldwide

- Framkvæmt annað hvert ár frá 2003
- Vefir um 100 borga teknir út (gátlisti)
- Innihald – Nytsemi – Þjónusta – Þátttaka – Persónuvernd/Skilmálar

eEurope áætlunin CapGemini

- Árleg úttekt frá 2000
- Úttekt á 20 opinberum rafrænum þjónustuferlum
- Hvert ferli gat náð yfir fleiri en einn vef
- Byggðu á 4 flokka líkani um þroska rafrænnar þjónustu

Fyrirmyndir – víða leitað fanga

Hvað er spunnið í opinbera vefi?

- Sjá og forsætisráðuneyti byggðu á þessu við þróun kvarðanna
 - Einstaka vefir teknir út og þroski þjónustunnar á þeim
 - Ákvarðanir teknar á sínum tíma um flokkun þjónustu og gátlistana
 - Óbreytt á milli ára til að fá samanburðinn
-
- Tímabært að endurskoða fyrir næstu könnun – vonandi 2011

Mælitæki - þjónustukvarði

→ 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.

→ 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, ákvarðanataka, skil niðurstaðna, greiðsluferli

Mælitæki - þjónustukvarði

Flokkun rafrænnar þjónustu góð

- Helsta gagnrýni að það vantar dýpt
- Enginn munur á stofnun með eitt rafrænu ferli og stofnum með öll ferli rafræn
- Þetta er klárlega galli

Reynt að sækja upplýsingarnar

- Fjöldi eyðublaða
- Mat svarenda

Þarf að bæta

- Skoða í samræmi við alla þjónustu stofnunar
- Hlutfall rafrænnar þjónustu í samanburði við þjónustu almennt

Rafrænt lýðræði

- Spurt um útfærslur og aðferðir
- Meiri áhersla á þátttökuna en áður
- Fimmta víddin í þjónustukvarðanum?

- Tækifæri til að próa þetta áfram
- Kortleggja þróun vefmála

Mælitæki - gátlistar

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

Mælitæki - gátlistar

Innihald

- Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa?
- Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa?
- Er hægt að skoða hlutverk stofnunarinnar?
- Er hægt að skoða reglugerðir sem tengjast stofnuninni?
- Er hægt að skoða lög sem tengjast stofnuninni?
- Er hægt að skoða stefnu og/eða samþykktir stofnunarinnar?
- Er hægt að skoða helstu verkefni stofnunarinnar?
- Er hægt að skoða fjármálalegar upplýsingar s.s. ársskýrslur, ársreikninga, fjárhagsáætlanir?
- Er listi yfir tengda vefi eða stofnanir?
- Eru upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk?
- Er hægt að skoða fundargerðir?
- Er síðan á fleiri en einu tungumáli?
- Er hægt að skoða skipurit stofnunarinnar?
- Er vísað á hvar skoða ætti laus störf?

Mælitæki - gátlistar

Nytsemi

- Eru flokkar í leiðarkerfi eins á öllum síðum?
- Er staðsetning leiðarkerfis alltaf eins?
- Er greinilegt að smella eigi á flokka?
- Er tengill á forsíðu af hverri síðu?
- Eru stoðflokkar til staðar í leiðarkerfi (s.s. hjálp, leit, stækka/minnka letur, veftré, fyrirspurnir)?
- Er boðið upp á veftré?
- Fá heimsóttir tenglar nýjan lit?
- Lengd forsíðu – einn skjár?
- Eru markhópatenglar til staðar á forsíðu?
- Er samræmi í litum og gerð leturs?
- Er munur á letri – lit, stærð og gerð milli titla/fyrirsagna og nánari tengla?
- Er leit til staðar?
- Er leit alltaf aðgengileg?
- Er hjálp með leitarvirkninni eða boðið upp á ítarleit?
- Er hægt að þrengja leit við afmarkaða hluta vefjarins?

Mælitæki - gátlistar

Aðgengi

- Hafa allar myndir ALT texta?
- Hafa myndahnappar, myndatenglar, forskriftarhlutar og sambærileg atriði samsvarandi textaútgáfu?
- Hafa Flash auglýsingar réttar skilgreiningar fyrir skjálesara?
- Eru allar upplýsingar sem settar eru fram í lit, merkingabærar án þeirra?
- Ef tungumálabreytingar eru til staðar í html texta, eru þessum breytingum gerð skil?
- Blikkar efni á skjánum hratt? Getur notandi stjórnað blikkinu t.d. slökkt á því?
- Er allt efni vel skiljanlegt. Er mikið af skammstöfunum og flóknum orðum notuð? Ef svo er, er boðið upp á orðabók?
- Geta notendur stækkað letur á skjánum?
- Geta notendur breytt litum á bakgrunni og aðalletri? (t.d. úr svörtu letri á hvítum bakgrunni yfir í gult letur á dökkbláum bakgrunni)

Mælitæki - gátlistar

Aðgengi – frhld.

- Hafa myndasvæði (image maps) samsvarandi textatengla í boði?
- Hefur verið boðið upp á client side myndasvæði í staðinn fyrir server side myndasvæði þar sem það er viðeigandi?
- Hafa töflur verið skilgreindar með dálka og raða upplýsingum (row and column headers?)
- Hafa allir rammar titla (til að auðvelda vafur um þá?)
- Er öll virkni í lagi ef slökkt hefur verið á forskriftum?
- Hefur margmiðlunarefni verið textað fyrir heyrnarlausu eða er textaútgáfa í boði?
- Hafa PDF skjöl verið skilgreind rétt fyrir skjálesara?
- Eru textaútgáfur/aðgengileg skjöl í boði fyrir mikilvæg skjöl vefjarins? (T.d. ársskýrslur eða umsóknir)

Framhaldið

Hvernig viljum við hafa þetta 2011?

- Fyrsta skrefið að skapa vettvang fyrir umræðu
 - Fleiri komi að þróun á kvörðunum
 - Skoða vel það sem hefur verið gagnrýnt
 - Hvað á ekki við lengur – hvað má taka út?
 - Hverju á að bæta einhverju við eða breyta?
-
- Niðurstöður af þessum fundi
 - Tími til rýni og endurskoðunar

TAKK FYRIR!

Jóhanna Símonardóttir
johanna@sja.is