



*HVAÐ ER SPUNNIÐ Í
OPINBERA VEFI 2011?*

Framkvæmd og mælikvarðar

Halla Björg Baldursdóttir, MSc í tölvunarfræði og MBA,
forstöðumaður rafrænnar stjórnslu, Þjóðskrá Íslands
UT-dagurinn 2. nóv. 2012



Markmiðið með könnuninni

- Meta gæði vefjanna
- Fá yfirlit yfir þjónustu sem er í boði
- Fylgjast með þróun og breytingum
- Auka vitund forsvarsmanna hins opinbera um það hvar þeir standa í samanburði við aðra
- Gefa hugmynd um möguleika og tækifæri sem felast í rafrænni þjónustu



Hvað er mælt?

- Skoðaðir voru 267 vefir (2011)
- Framkvæmdaraðili Deloitte (2011), Sjá (2005, 2007, 2009)
- Innihald: Um er að ræða grunnupplýsingar sem ættu að vera á öllum vefjum stofnana
- Nytsemi: Atriði sem varða vegferð viðskiptavinarins um vefinn.
- Aðgengi: Atriði sem taka tillit til mögulegrar fötlunar viðskiptavinarins
- Þjónusta: Mat á þeirri rafrænu þjónustu sem er í boði á vefjunum
- Lýðræði: Mat á möguleikum almennings til að taka þátt í ákvarðanaferli stofnana
- Bakgrunnsbreytur: stærð stofnunar, vefmælingar, starfshlutfall vefstjóra, frjáls og opin hugbúnaður, innri vefur, auðkenningaraðferðir o.fl.



Sagan 2005 – 2009

- Tvenns konar mat
 - Mat framkvæmdaraðila samkvæmt *gátlistum*
 - *Sjálfsmat* stofnunar
- Ekki hægt að skorast undan þátttöku, en gera má athugasemdir við mat samkvæmt gátlistum
- Niðurstöður voru birtar á ut-vefnum, talnaefni á vef Hagstofunnar
- Handbók um opinbera vefi 2009 – leiðarvísir að góðum vef
- Ábyrgð forsætisráðuneyti



Undirbúningur að könnun 2011

- Tímamót 2009, ljóst að kominn væri tími á endurskoðun
- Endurskoðun - Faghópur Ský um rafræna opinbera þjónustu í samráði við forsætisráðuneytið
 - Fundur Ský mars 2010: „Mælikvarðar fyrir opinbera vefi“
 - Viðhorf framkvæmdaaðila, vefþjónustuaðila, opinberra aðila, fundarmanna
 - Fundur Ský apríl 2010: „Brettum upp ermar – bætum opinbera vefi“
 - Niðurstöðurnar, umfjöllun um talnaefni, góðar fyrirmyndir
 - Haust 2010: Faghópurinn fór yfir mælikvarðana og gerði tillögur að breytingum
 - Byggt á niðurstöðum funda og þekkingu faghópsins
 - Breytingartillögur sendar forsætisráðuneyti
- Lokaendurskoðun unnin af framkvæmdahópi í forsætisráðuneyti
 - Fulltrúar ráðuneytis og fulltrúar Deloitte
- Könnunin fór fram í nóv. 2011
- Ábyrgð fluttist til innanríkisráðuneytis 1. des. 2011



Nýtt í könnun 2011

- Breyttir mælikvarðar
 - Línudans: Halda samfellu milli ára / aðlaga mælingar að breyttum tímum
 - Fækkun mælikvarða / vélræn úttekt á vefjum
 - Atriði úr sjálfsmati tekin með niðurstöðum gátlista
 - Þjónustumælikvarðinn endurbættur
 - Ytri þjónustugáttir metnar með viðkomandi vef, t.d. Inna
- Talnaefni sett fram á vef Datamarket
- Huglægt mat dómnefndar á 5 bestu stofnunum og 5 bestu sveitarfélögum
 - Viðurkenning fyrir besta vefinn í hvorum flokki



Innihald

Gátlisti og spurningar til tengiliða (feitletrað)	Hámarksstig
Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa, síma og netfang?	2
Er hægt að sjá hver helstu viðfangsefni stofnunarinnar eru?	1
Er hægt að sjá lög og reglugerðir sem tengjast stofnuninni?	1
Er hægt að skoða stefnur, markmið og/eða samþykktir?	1
Er hægt að skoða fjármálalegar upplýsingar s.s. ársskýrslur, ársreikninga og fjárhagsáætlanir?	1
Eru upplýsingar um tengilið, deildir eða starfsfólk?	2
Er hægt að skoða fundargerðir? (Aðeins fyrir sveitarfélög)	2
Er síðan á öðru tungumáli en íslensku?	2
Er hægt að skoða skipurit stofnunarinnar?	1
Er vísað á hvar ætti að skoða laus störf?	1
Er hægt að fletta upp eða sækja gögn í skráargeymslur stofnunarinnar í gegnum vefviðmót, skv hugmyndum um opin gögn?	1
Eru viðhorf notenda síðunnar könnuð með einhverjum hætti, til dæmis viðhorfskönnun á vefnum?	2
Samtals	17

Nytsemi

Gátlisti og spurningar til tengiliða (feitletraðar)	Hámarksstig
Eru flokkar í leiðarkerfi eins á öllum síðum?	1
Er útlit síðunnar samræmt og greinilegt að smella eigi á flokka?	1
Er tengill á forsíðu á hverri síðu?	1
Er breidd síðunnar innan við eða jafnt og 1024 punktar(pixlar)?	1
Er til staðar efnisflokkun í samræmi við markhópa stofnunarinnar á forsíðu?	1
Er litur á lettri, millifyrirsagnir og stafagerð í samræmi?	1
Er leit til staðar?	1
Ef leitað er að nafni stofnunarinnar á Google, hversu ofarlega birtist hún í leitarniðurstöðum?	2
Er stofnunin að notast við einhverja tækni sem kennd er við Vef 2.0 (Web 2,0) eða samfélagsmiðla? (Hérna er meðal annars átt við tækni sem stuðlar að dreifingu upplýsinga á milli aðila, notendamiðuð reynsla og samvinna á netinu)	1
Tekur hönnun vefsins tillit til farsíma, spjaldtölva og annarra smærri tækja?	1
Samtals	11

Aðgengi

Gátlisti og sjálfvirk vefathugun (feitletrað)	Hámarksstig
Hafa PDF skjöl verið skilgreint rétt fyrir skjálesara? Það getur meðal annars falist í að hafa millifyrirsagnir í skjölum.	2
Er hægt að breyta litum á bakgrunni eða aðalletri til að koma til móts við þarfir fólks sem á erfitt með að lesa, t.d. vegna sjónskerðingar eða lesblindu.	1
Er margmiðlunarefni á vefnum með textastuðningi eða er textaútgáfa í boði?	1
Known problems: Farið var á síðuna http://achecker.ca og slóð vefsins slegin inn. Aðeins var gefin einkunn vegna „known problems“: <5: 7 stig, 5-10: 5 stig, 11-20: 3 stig, >20: 0 stig	7
Accessibility: Farið var á síðuna http://wave.webaim.org , og slóð vefsins slegin inn: 0:7 stig, 1: 5 stig, 2: 3 stig, 3:1stig, >3: 0 stig	7
Samtals	18



Þjónusta

- Mat á þeirri rafrænu þjónustu sem er í boði á vefjunum. Þjónustunni er skipt í fjóra flokka*):
 1. Grunnþjónusta (20-25 stig). Vefur er til staðar og þar má finna almennar upplýsingar um stofnunina.
 2. Þjónusta sem flýttir afgreiðslu (40-50 stig). Hér er um að ræða virkni sem auðveldar skilning og upplýsingaflæði til notenda.
 3. Þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (60-75 stig). Hér er oft notað einhvers konar innskráningarferli.
 4. Þjónusta sem felur í sér fyllilega rafræna málsmeðferð, ákvarðanatöku og skil niðurstaðna (80-100 stig).



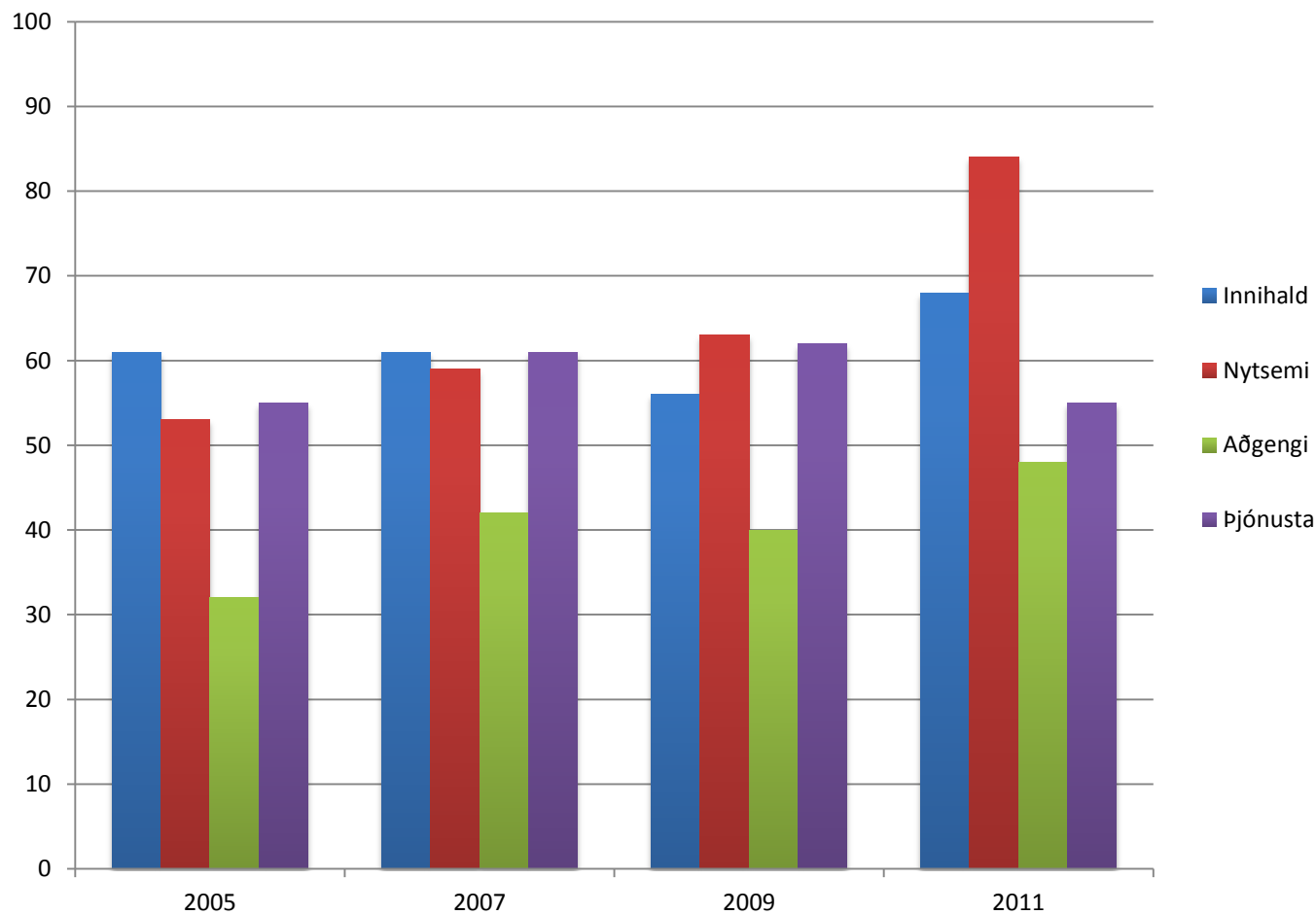
*) Breidd í hverjum flokki er ný 2011, áður fengu allir hæstu tölu í hverjum flokki, án tillits til fjölda eyðublaða. Þetta þýðir að einkunnagjöfin getur lækkað milli ára.

Einkunnagjöf fyrir þjónustu, dæmi

- Dæmi frá Þjóðskrá Íslands
- Grunneinkunn 75 (ein þjónusta dagar)
- Einkunn fyrir eyðublöð vegur 20% á móti grunneinkunn
 - Heildarfjöldi eyðublaða: 65
 - 5 (á pappír)
 - 31 (á vef, útprentanleg)
 - 29 (á vef, hægt að skila rafrænt)
 - 0 (á vef, rafræn skil og málsmeðferð)
 - Eyðublöðin fá einkunn:
 - $(5*25+31*50+29*75+0*100)/65=59$
- **Lokaeinkunn: $75*80\%+59*20\%=72$**
- (ef engar upplýsingar hefðu verið skráðar um eyðublöð þá hefði einkunnin lækkað í 60)



Heildarniðurstöður 2005-2011



Þátttaka og svör

	2005	2007	2009	2011
Alls	246	262	274	267
Sveitarfélög	71	68	72	70
Stofnanir	154	165	171	157
Ráðuneyti	14	14	12	10
Sérvefir		13	12	
Þjónustugáttir			3	14
OHF/Annað	7	2	4	16
Svarhlutfall	85%	89%	90%	92%



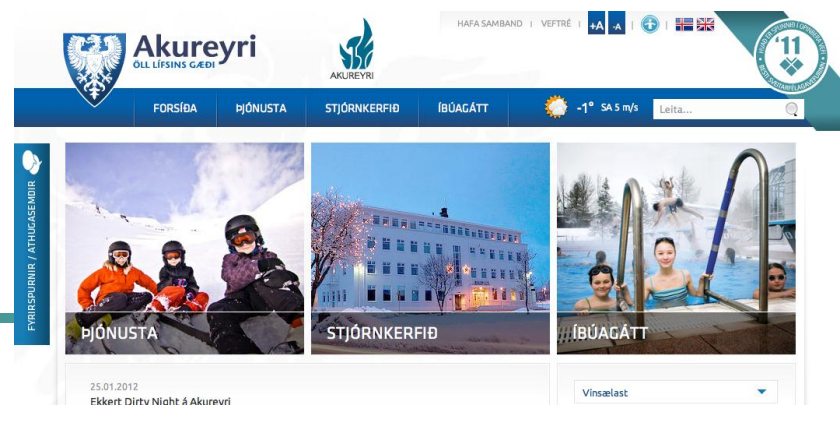
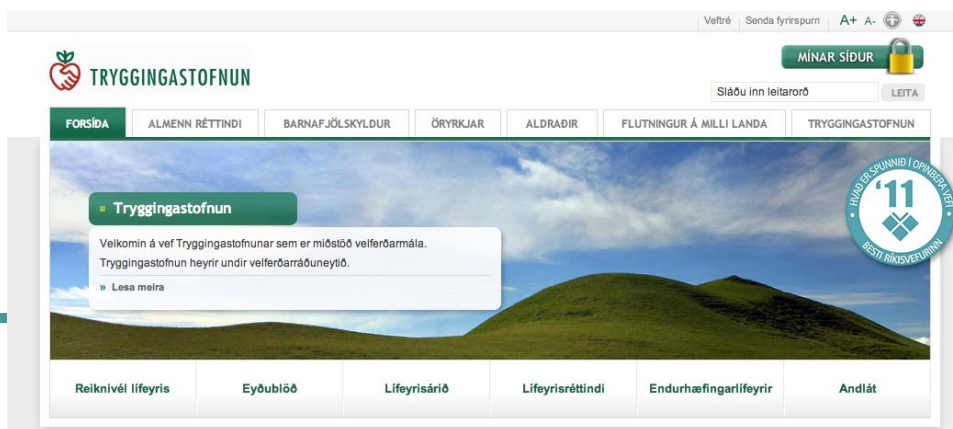
Helstu úrslit, kynnt í jan. 2012

Ríkisvefir

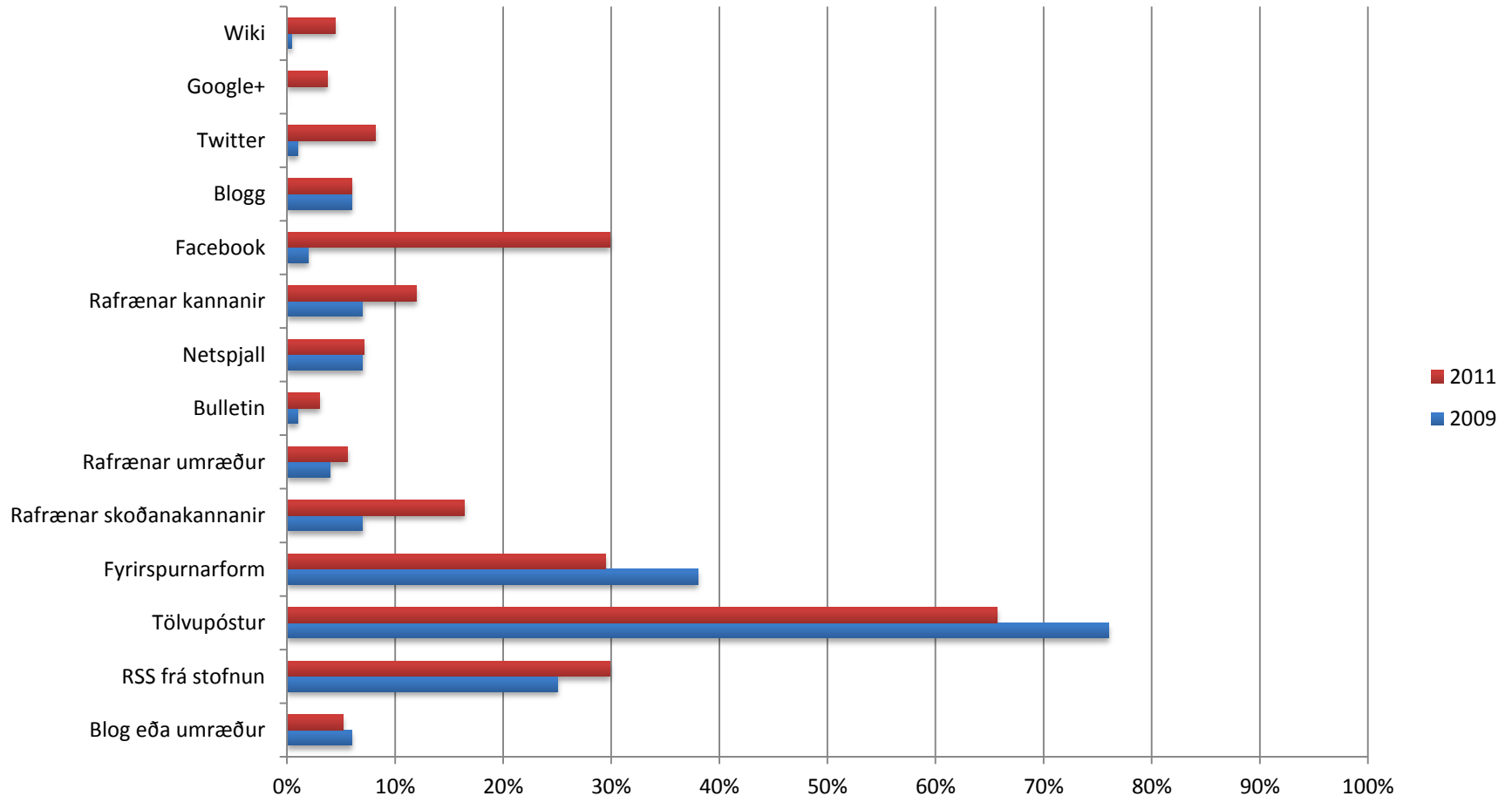
- Neytendastofa (95)
 - Tryggingastofnun ríkisins (92)
 - Tollstjóri (91)
 - Háskólinn á Akureyri (88)
 - Fiskistofa (88)
- Val dómnefndar: tr.is

Sveitarfélagsvefir

- Reykjavíkurborg (88)
 - Mosfellsbær (80)
 - Seltjarnarnes (77)
 - Garðabær (74)
 - Akureyri (73)
- Val dómnefndar: akureyri.is



Rafrænt lýðræði – hvað er notað?



Könnunin er á www.ut.is/konnun2011

Vefhandbók endurskoðuð 2012 er á
www.ut.is/vefhandbok

Takk fyrir 😊

