

Hvað er spurnið í opinbera vefi?

SJÁ ehf. kynnir niðurstöður úttektar

**Áslaug Friðriksdóttir
Sigrún Harðardóttir
Anton Karlsson**

Skýrslutæknifélagið 12. desember 2005

Aðferð og niðurstöður I. hluta

Áslaug Friðriksdóttir, MSc.

Aðferð og mælitæki

- 1) Flokkun rafrænnar þjónustu
- 2) Gátlisti hvað varðar innihald, nytsemi og aðgengi fatlaðra
- 3) Spurningalisti til tengiliða

Mælitæki 1 - Flokkun rafrænnar þjónustu

Módel um þroska rafrænnar þjónustu

1. Stig – *Information*, upplýsingar um opinbera þjónustu
2. Stig – *Interaction*, hægt að sækja eyðublöð
3. Stig - *Two-way interaction*, hægt að senda og sækja eyðublöð, oft samhliða auðkenningu notenda (innskráningarferli)
4. Stig – *Transaction*, rafræn málsmeðferð, ákvörðunartaka og afhending/greiðsluferli

Þar sem þetta módel er notað er venjulega verið að meta þroska einstaka þjónustu, t.d. að sækja um byggingarleyfi.

Mælitæki 1 - Flokkun rafrænnar þjónustu

Hér er sama flokkun notuð en í stað þess að nota hugtakið “stig” tölum við um “flokka” enda í okkar tilfalli ekki um róf að ræða þar sem verið er að meta mismunandi þjónustu á sama vef.

Ef vefur býður upp á nokkur þjónustuferli geta þau verið mislangt á veg komin og vefurinn fær stig í hvern flokk ef einhver þjónusta er skilgreind til hans.

- 1. flokkur – *Grunnur*
- 2. flokkur – *Flýtir*
- 3. flokkur – *Afgreiðsla*
- 4. flokkur – *Málsmeðferð*
- 5. flokkur – *Önnur þjónusta*

Mælitæki 1 - Flokkun rafrænnar þjónustu

1. flokkur – *Grunnur*

- Vefur til staðar
- Upplýsingar um stofnunina, s.s. hlutverk og almennar upplýsingar
- Netfang stofnunar uppgefið

2. flokkur – *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 og skoðanakannanir.

Mælitæki 1 - Flokkun rafrænnar þjónustu

3. flokkur – *Afgreiðsla*

- Rafrænir ferlar notaðir til þæginda fyrir notendur.
- Rafræn umsóknarferli
- Spjallborð, umræðuvettvangur fyrir notendur
- Oft er hér um innskráningarferli að ræða

4. flokkur – *Málsmeðferð*

- Fyllilega rafræn málsmeðferð,
- Ákvarðanataka
- Skil niðurstaðna
- Greiðsluferli

5. Flokkur – *Önnur þjónusta*

- Þjónusta á vefnum sem ekki fellur undir ofangreinda flokka.

Mælitæki 2 - Gátlisti um innihald, nytsemi, aðgengi

Gátlisti um innihald – stuðst við úttektir erlendra aðila - aðlagað.

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

Gátlisti um 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, leit sýnileg af öllum síðum, veftré til staðar, o.fl.

Gátlisti um aðgengi – stuðst við staðla Sjá um aðgengi fatlaðra að vefjum sem Sjá og ÖBÍ hafa unnið að. Byggt á alþjóðlegum stöðlum WAI.

Dæmi: Alt textar á myndum, script-meðhöndlun, o.fl.

Mælitæki 3 – Spurningalisti til tengiliða

Spurningalisti til tengiliða – útbúinn var spurningalisti til tengiliða.

Spurningalistinn hafði það markmið að safna ítarlegri upplýsingum um viðkomandi stofnun hvað vefmálin varðar.

Spurt var um:

- fjölda starfsmanna,
- fjölda stöðugilda sem sinna vefmálum,
- aðkeypta ráðgjöf eða forritun,
- ákvarðanatöku um vefinn,
- viðkomandi beðin/n að meta hversu vel er staðið að vefmálum, o.s.frv.

Niðurstöður

I. Niðurstöður spurningalista

II. Rafræn þjónusta opinberra vefja

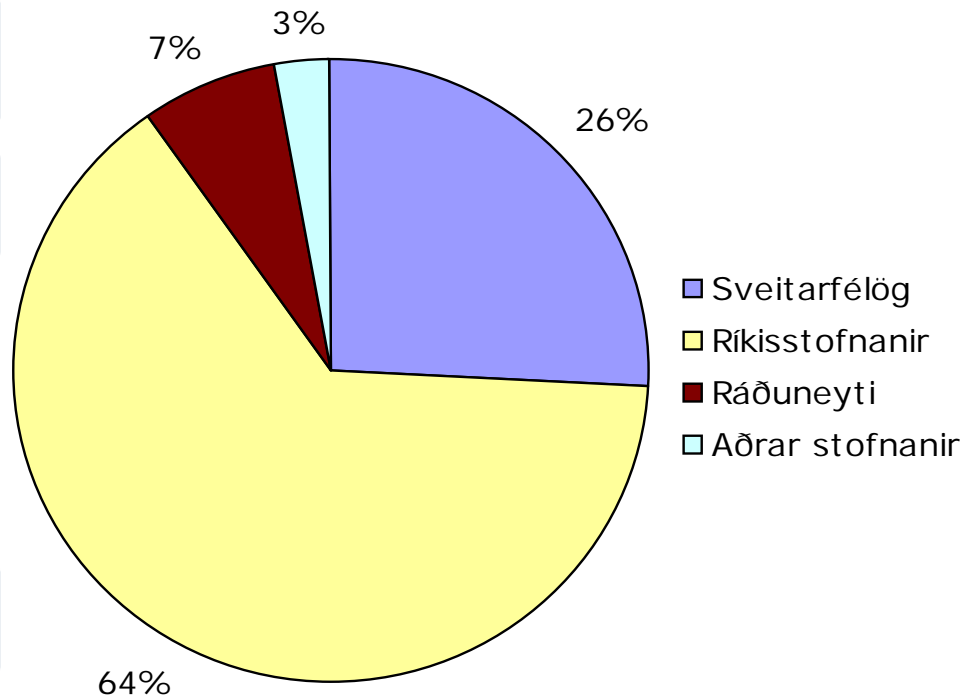
III. Niðurstöður gátlista



**I. Spurningalisti
Niðurstöður**

Almennar niðurstöður

- Tegund stofnanna (fjöldi 246)



Spurningalisti til tengiliða

- Fjöldi stöðugilda (N=205)

Tafla 3. Fjöldi stöðugilda meðal stofnana og sveitarfélaga sem svöruðu spurningalistanum (N=205)

	Fjöldi stofnana	Hlutfall
Fjöldi stöðugilda:		
<i>10 eða færri stöðugildi</i>	46	22%
<i>11 – 20 stöðugildi</i>	29	14%
<i>21 – 50 stöðugildi</i>	39	19%
<i>51 – 100 stöðugildi</i>	43	21%
<i>101 – 200 stöðugildi</i>	22	14%
<i>Fleiri en 200 stöðugildi</i>	19	9%
Samtals:	205	100%

Spurningalisti til tengiliða

- **Fjöldi stofnana sem höfðu ráðið starfsmann til að sinna vefmálum (N=205)**

Tafla 4. *Fjöldi stofnana sem höfðu ráðið starfsmann til að sinna vefmálum sínum (N=205)*

	Fjöldi stofnana	Hlutfall
<i>Sértakur starfsmaður ráðinn til að sinna vefmálum</i>	57	28%
<i>Starfsmenn sinna vefmálum ásamt öðrum verkefnum</i>	120	59%
<i>Vefþjónusta stofnunar er aðkeypt</i>	11	5%
<i>Vefþjónusta er bæði aðkeypt og starfsmenn sinna vefmálum</i>	15	7%
<i>Annað</i>	2	1%
Samtals:	205	100%

Spurningalisti til tengiliða

Starfshlutfall sem fer í að sinna vefmálum (N=205)

Tafla 5. Fjöldi stöðugilda sem fer í að sinna vefmálum (N=204)

	Fjöldi stofnana	Hlutfall
<i>Færri en 0,25 stöðugildi</i>	81	40%
<i>0,25 – 0,5 stöðugildi</i>	56	28%
<i>0,5 – 1 stöðugildi</i>	35	17%
<i>1 – 1,5 stöðugildi</i>	15	7%
<i>1,5 – 2 stöðugildi</i>	10	5%
<i>Fleiri en 2 stöðugildi</i>	7	3%
Samtals:	204	100%

Spurningalisti til tengiliða

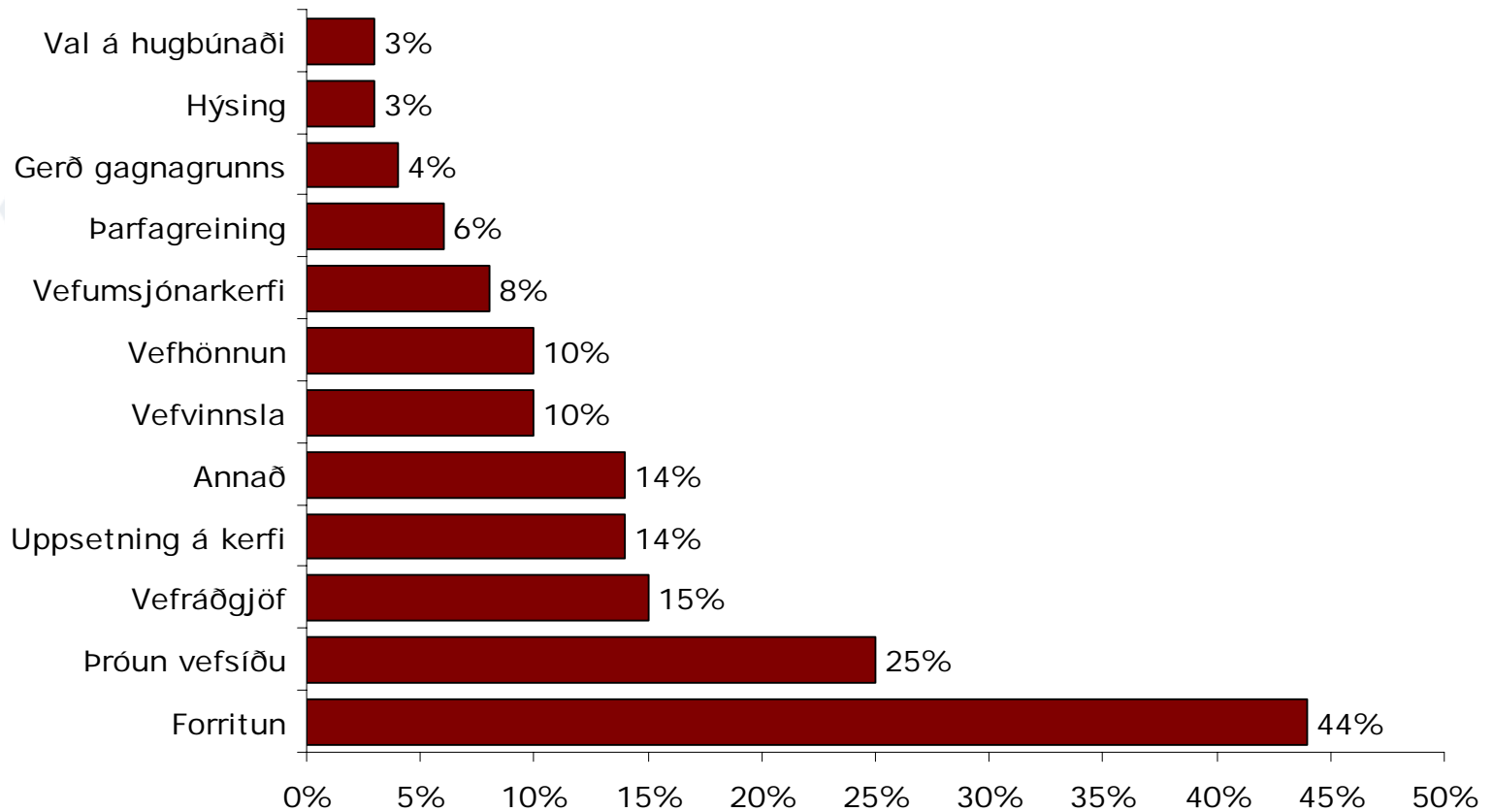
Aðkeypt vefráðgjöf það sem af er árinu 2005 og/eða árið 2004 (N=204)

Tafla 6. Fjöldi stofnana sem keypt höfðu ráðgjöf vegna vefmála árið 2005 (N=204)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Stofnanir sem höfðu keypt vefráðgjöf</i>	112	55%
<i>Stofnanir sem ekki höfðu keypt ráðgjöf</i>	77	38%
<i>Stofnanir sem ætluðu að kaupa ráðgjöf</i>	13	6%
Samtals:	204	100%

Spurningalisti til tengiliða

- Yfirlit yfir aðkeypta ráðgjöf



Spurningalisti til tengiliða

- Innri vefur (N=204)

Tafla 7. Fjöldi stofnana og sveitarfélaga sem höfðu innri vef í notkun (N=204)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Innri vefur í notkun</i>	80	39%
<i>Innri vefur ekki í notkun</i>	113	55%
<i>Innri vefur í smíðum</i>	11	5%
Samtals	204	100%

Spurningalisti til tengiliða

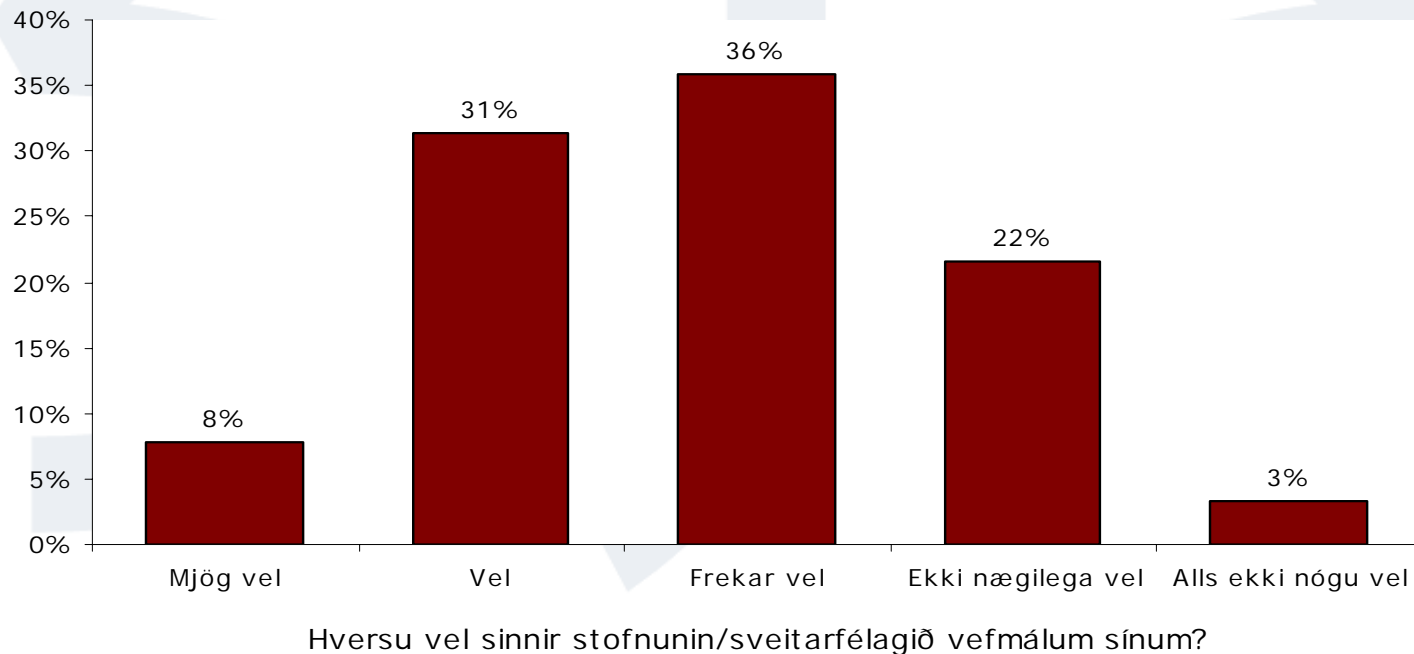
- Mælingar á umferð vefja (N=202)

Tafla 8. Fjöldi stofnana og sveitarfélaga sem mældu umferð um vefsvæði sitt (N=202)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Mælingar stundaðar</i>	116	57%
<i>Engar mælingar</i>	86	43%
Samtals	202	100%

Spurningalisti til tengiliða

- Hversu vel er vefmálum sinnt að mati tengiliða (N=201)



Spurningalisti til tengiliða

- **Ákvarðanir um framtíð vefjarins (N=204)**

Tafla 9. Fjöldi stofnana sem tekið höfðu ákvarðanir um framtíð vefjar síns (N=204)

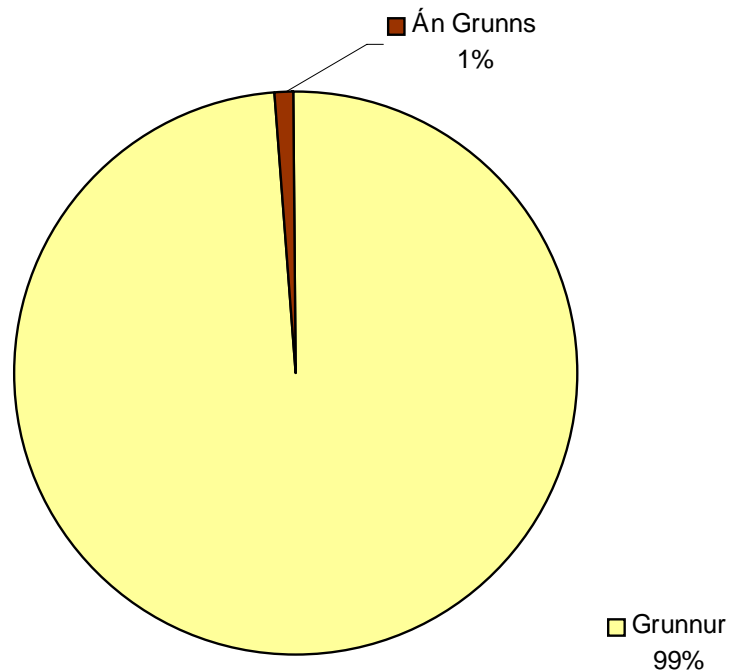
	Fjöldi	Hlutfall
<i>Ákvarðanir liggja ekki fyrir</i>	26	13%
<i>Ákvarðanir eru í vinnslu</i>	63	31%
<i>Vefnum verður sinnt svipað og áður</i>	45	22%
<i>Meiri áhersla verður lögð á vefmál</i>	68	33%
<i>Aðrar ákvarðanir</i>	2	1%
Samtals	204	100%



II. Rafræn þjónusta
Niðurstöður
Sigrún Harðardóttir, MPhil

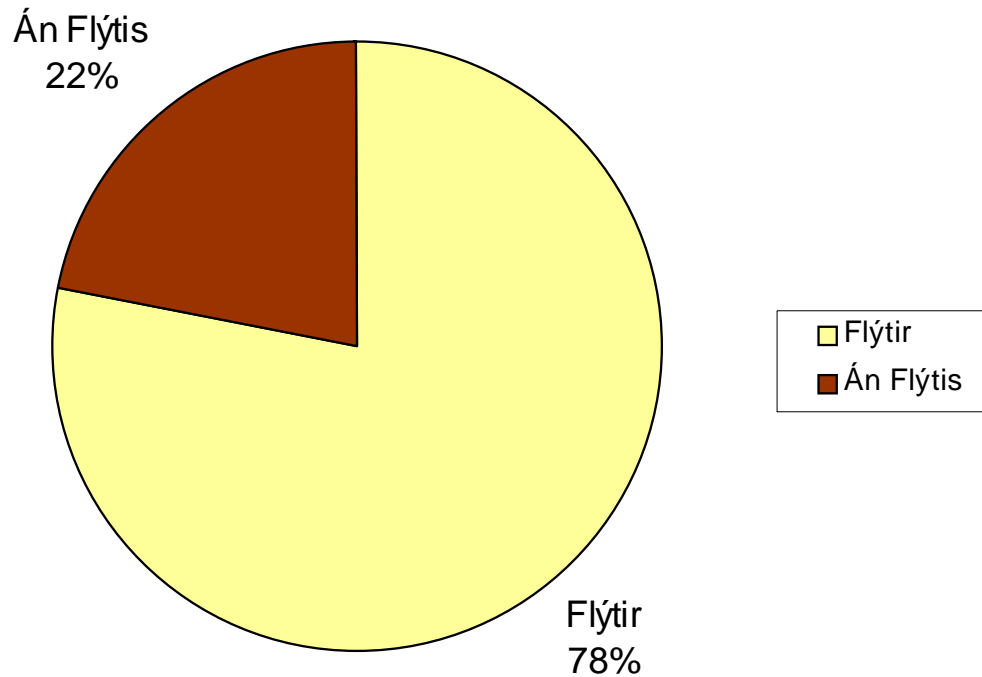
Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Grunnur

- Grunnþjónusta - Grunnur
- 99.6% stofnanna með eitt almennt netfang



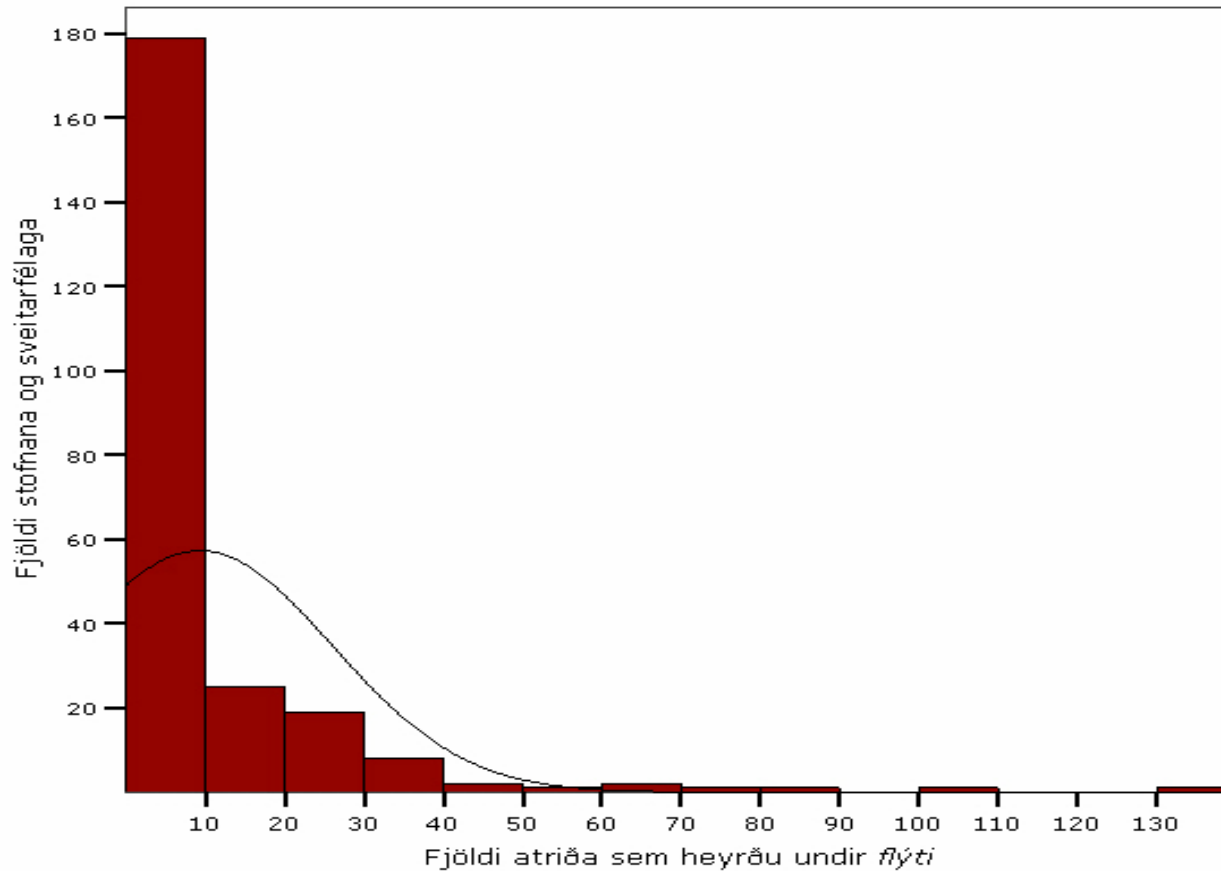
Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Flýtir

- Þjónusta sem flýtir afgreiðslu – Flýtir



Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Flýtir

- Þjónusta sem flýtir afgreiðslu – Flýtir



Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Flýtir

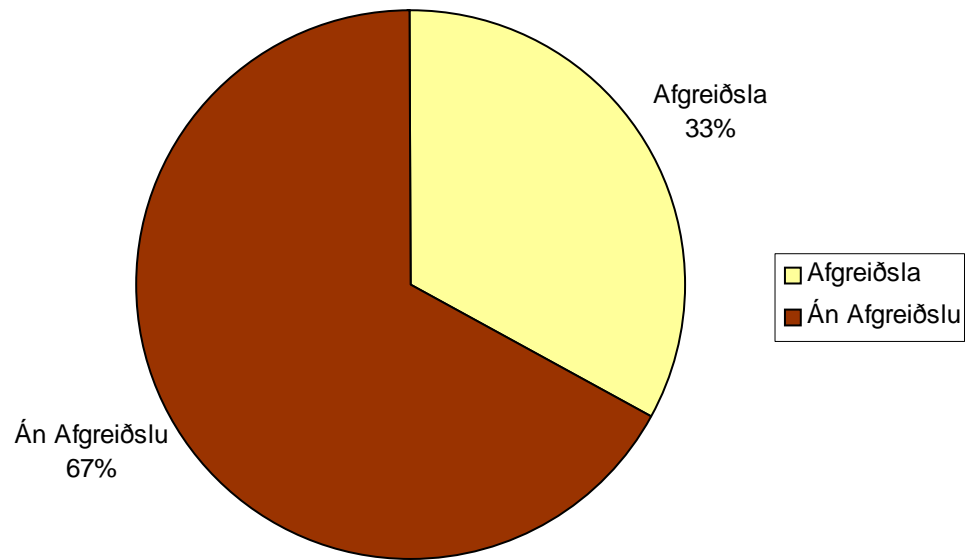
- Atriði sem heyra undir Flýti – þjónusta sem flýtir afgreiðslu

Tafla 11. Atriði sem heyrðu undir þjónustu sem flýtir afgreiðslu og hve oft þau voru á vefjum stofnana (N=240)

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Ýmis eyðublöð</i>	140	36%	58%
<i>Fyrirspurn til stofnunar</i>	79	20%	33%
<i>Ýmsir tenglar</i>	61	16%	25%
<i>Leit í gagnasafni</i>	43	11%	18%
<i>Póstlistar</i>	29	7%	12%
<i>Skoðanakönnun</i>	16	4%	7%
<i>Ýmis eyðublöð um sérþjónustu</i>	9	2%	4%
<i>Reiknivél á síðu</i>	7	2%	3%
<i>Aðgangur að fyrirspurnum og svörum</i>	5	1%	2%
<i>Spurning mánaðarins/vikunnar</i>	2	1%	1%
Samtals:	391	100%	

Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Afgreiðsla

- **Afgreiðsla 33%**



Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Afgreiðsla

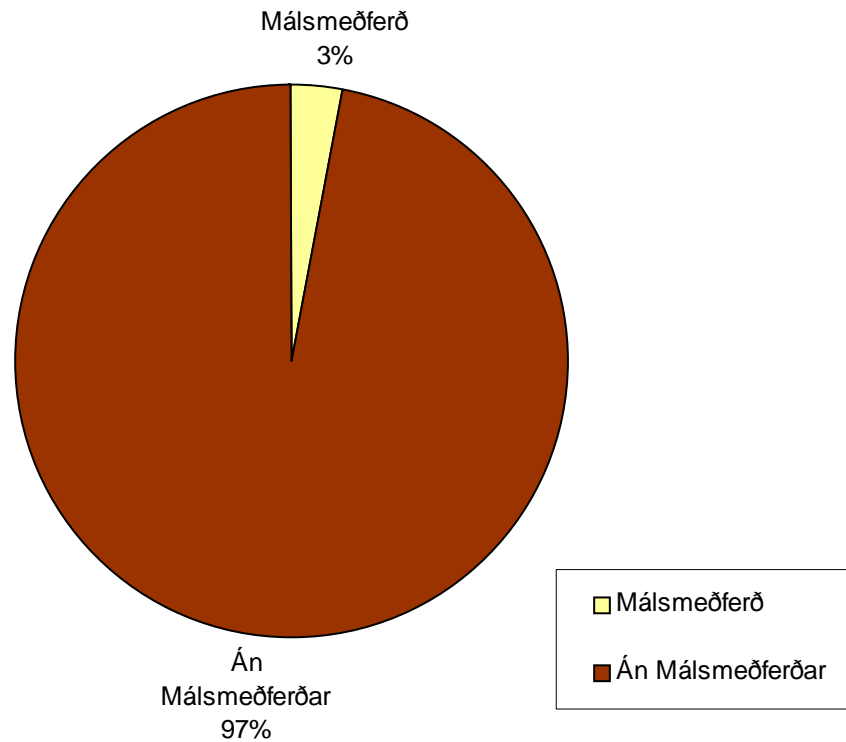
- Atriði sem falla undir Afgreiðslu

Tafla 12. Atriði sem féllu undir þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu og hve oft þau fundust á vefjum stofnana (N=240)

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Eyðublað</i>	57	52%	24%
<i>Spjallborð</i>	16	15%	7%
<i>Eyðublað um sérþjónustu</i>	13	12%	5%
<i>Verslun</i>	12	11%	5%
<i>Leit í gagnasafni/þjónustusíðum</i>	10	9%	4%
<i>Tengill í gagnasafn</i>	2	2%	1%
Samtals	110	100%	

Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Málsmeðferð

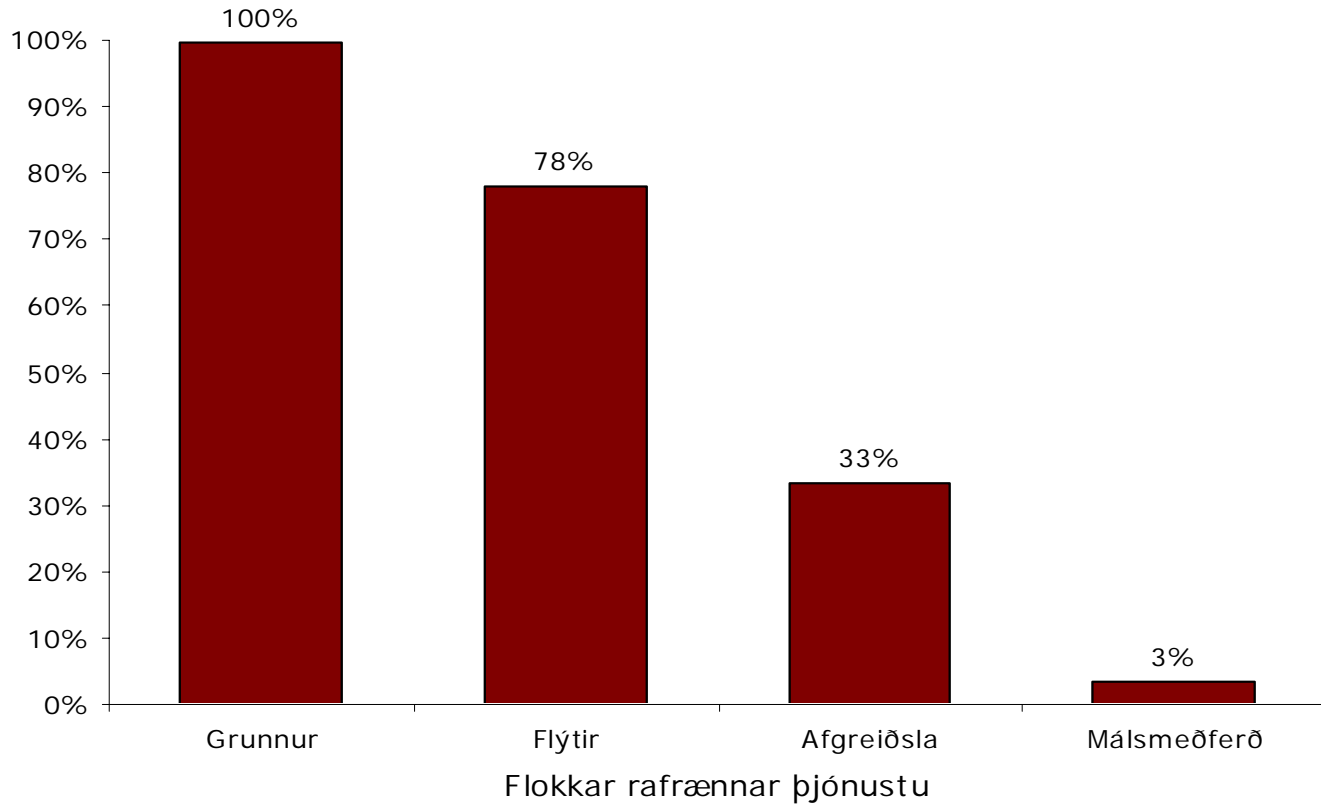
- **Málsmeðferð 3%**



Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Málsmeðferð

- **Atriði sem falla undir Málsmeðferð**
 - **Skil á skattskýrslum**
 - **Skil á tollskýrslum**
 - **Rafræn umsóknarferli fyrir háskólanema**
 - **Rafræn persónuleg svæði hjá sveitarfélögum**

Niðurstöður – Rafræn þjónusta



Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Rafræn þjónusta – efstu stofnanir

Tafla 94 . Rafræn þjónusta – efstu stofnanir (N=240)

Ríkisskattstjóri

Tollstjórinn í Reykjavík

Garðabær

Reykjavíkurborg

Háskóli Íslands

Kennaraháskóli Íslands

Niðurstöður – Rafræn þjónusta

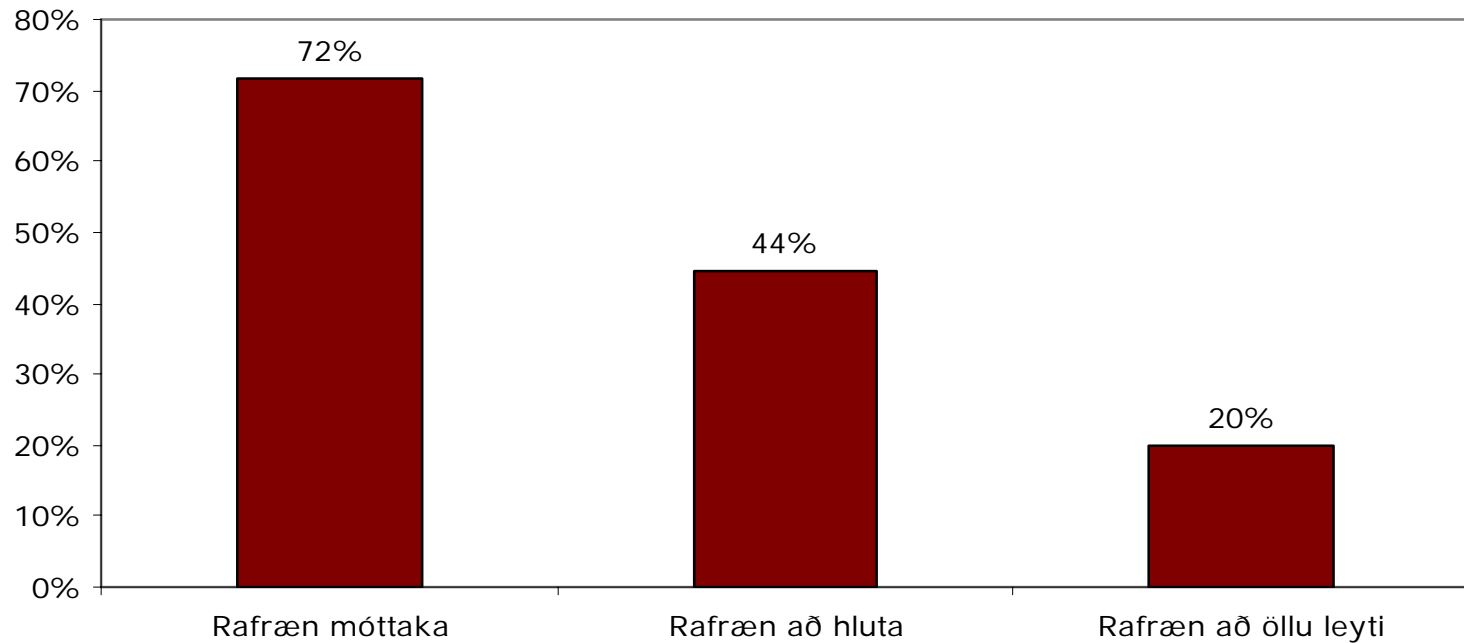
- Hversu sjálfvirk er bakvinnsla

Tafla 10. Rafræn / sjálfvirk bakvinnsla hjá stofnunum

	Já	Nei	Samtals
<i>Fór fram sjálfvirk úrvinnsla í bakvinnslukerfi? (N=179)</i>	20%	80%	100%
<i>Er ástæða fyrir stofnunina til að vera með frekari sjálfvirka úrvinnslu? (N=171)</i>	31%	69%	100%
Samtals:	204	100%	100%

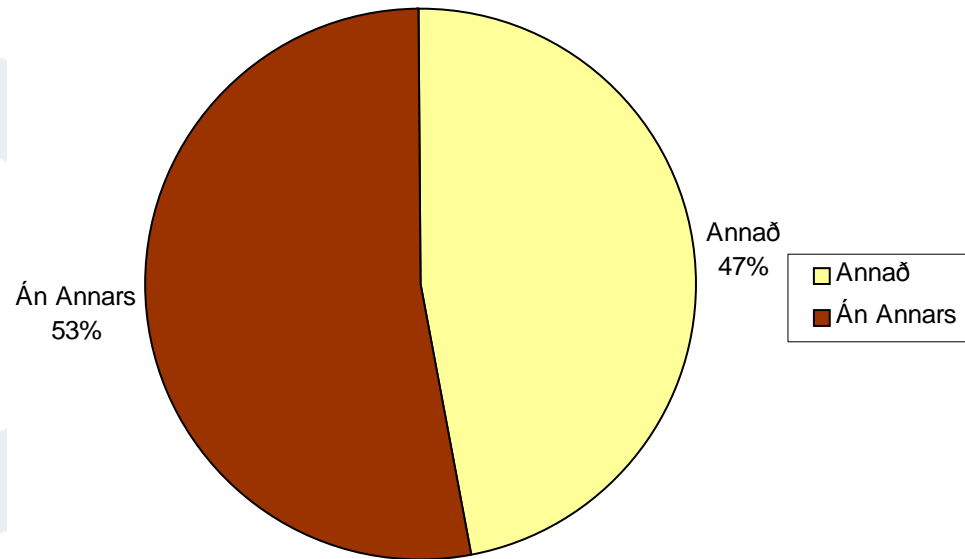
Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Rafræn þjónusta – Hversu rafræn eru innanhúsfirli



Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Annað

- Önnur þjónusta - Annað



Niðurstöður – Rafræn þjónusta - Annað

- Atriði sem falla undir aðra þjónustu - Annað

Tafla 13. Atriði sem féllu undir aðra þjónustu og hve oft þau voru á vefjum stofnana (N=240)

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Innra net fyrir starfsfólk/nemendur</i>	43	34%	18%
<i>Fræðslupakkar og kennsluefni</i>	39	31%	16%
<i>Beinar útsendingar</i>	15	12%	6%
<i>Kort</i>	10	8%	4%
<i>Ýmis þjónusta, óflokkuð</i>	9	7%	4%
<i>Gestabók</i>	8	6%	3%
<i>Miðasala</i>	2	2%	1%
Samtals	126	100%	

Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Yfirlit eftir stofnunum

Tafla 85. Hlutfall í hverjum flokki rafrænnar þjónustu út frá tegund stofnunar (N=205)

	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flýtir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Sveitarfélög</i>	100%	87%	43%	4%	53
<i>Ríkisstofnanir</i>	99%	74%	34%	3%	132
<i>Ráðuneyti</i>	100%	100%	29%	0%	14
<i>Aðrar stofnanir</i>	100%	100%	33%	0%	6
Samtals	100%	80%	36%	3%	205

Niðurstöður – Rafræn þjónusta

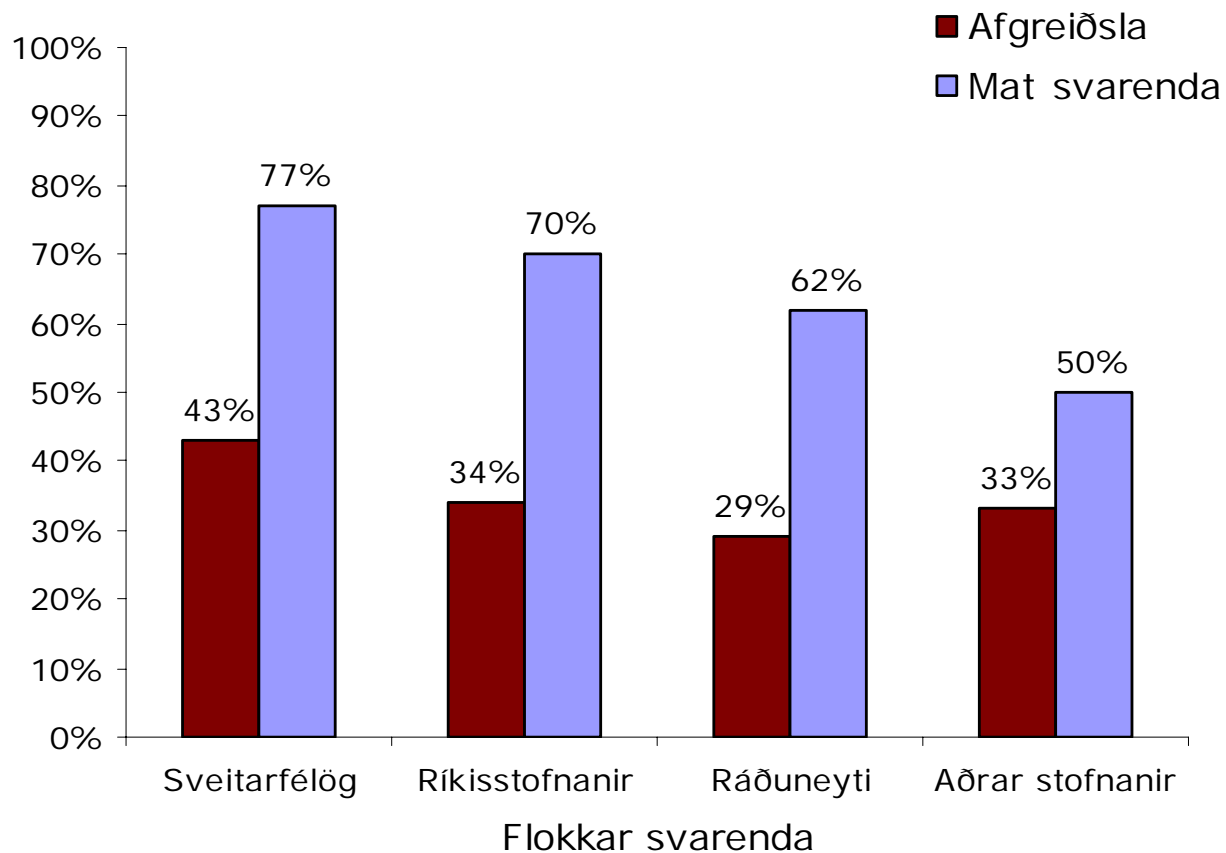
- Rafræn þjónusta og stefnumótum

Tafla 88. Flokkar rafrænnar þjónustu út frá ákvörðunum um vef stofnana (N=204)

Ákvarðanir um vef:	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flýttir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Liggja ekki fyrir</i>	100%	69%	12%	0%	26
<i>Eru í vinnslu</i>	98%	81%	40%	2%	63
<i>Svipuð áhersla á vefmál og áður</i>	100%	89%	44%	4%	45
<i>Meiri áhersla verður lögð á vefmál</i>	100%	78%	35%	4%	68
<i>Aðrar ákvarðanir</i>	100%	50%	50%	0%	2
Samtals	203	163	73	6	204

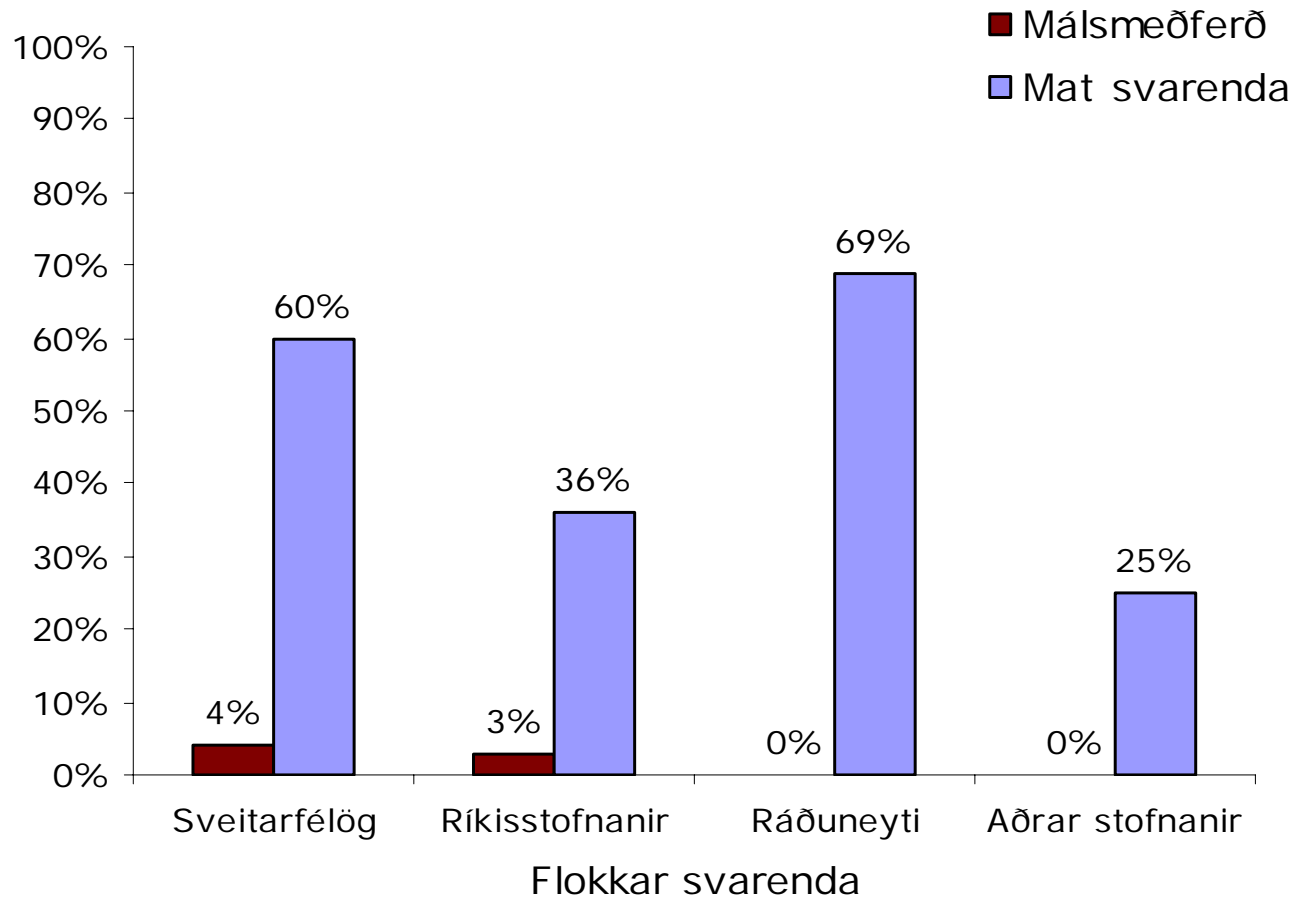
Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Rafræn þjónusta – Afgreiðsla – sjálfsmat stofnana



Niðurstöður – Rafræn þjónusta

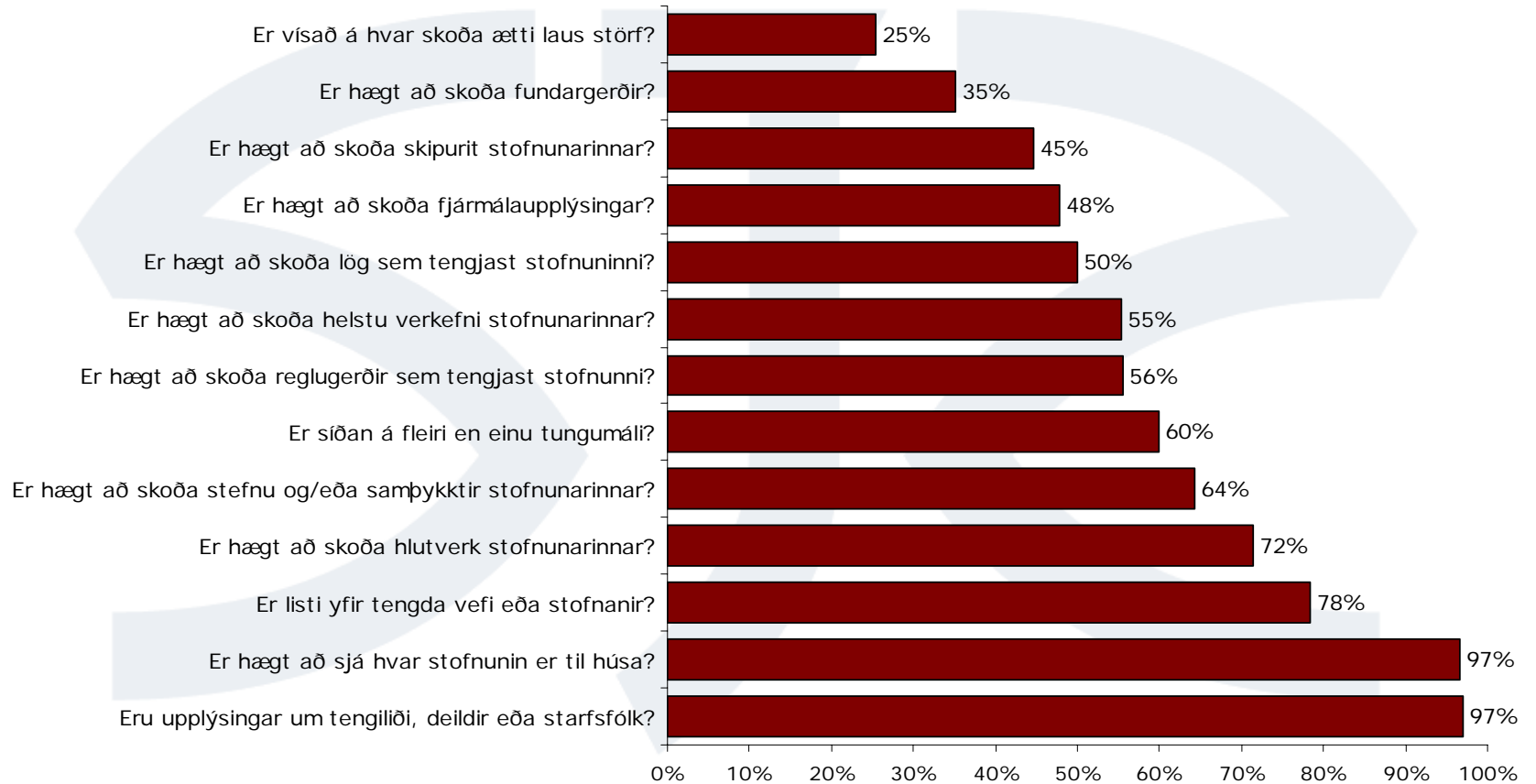
- Rafræn þjónusta – Málsmeðferð – sjálfsmat stofnana



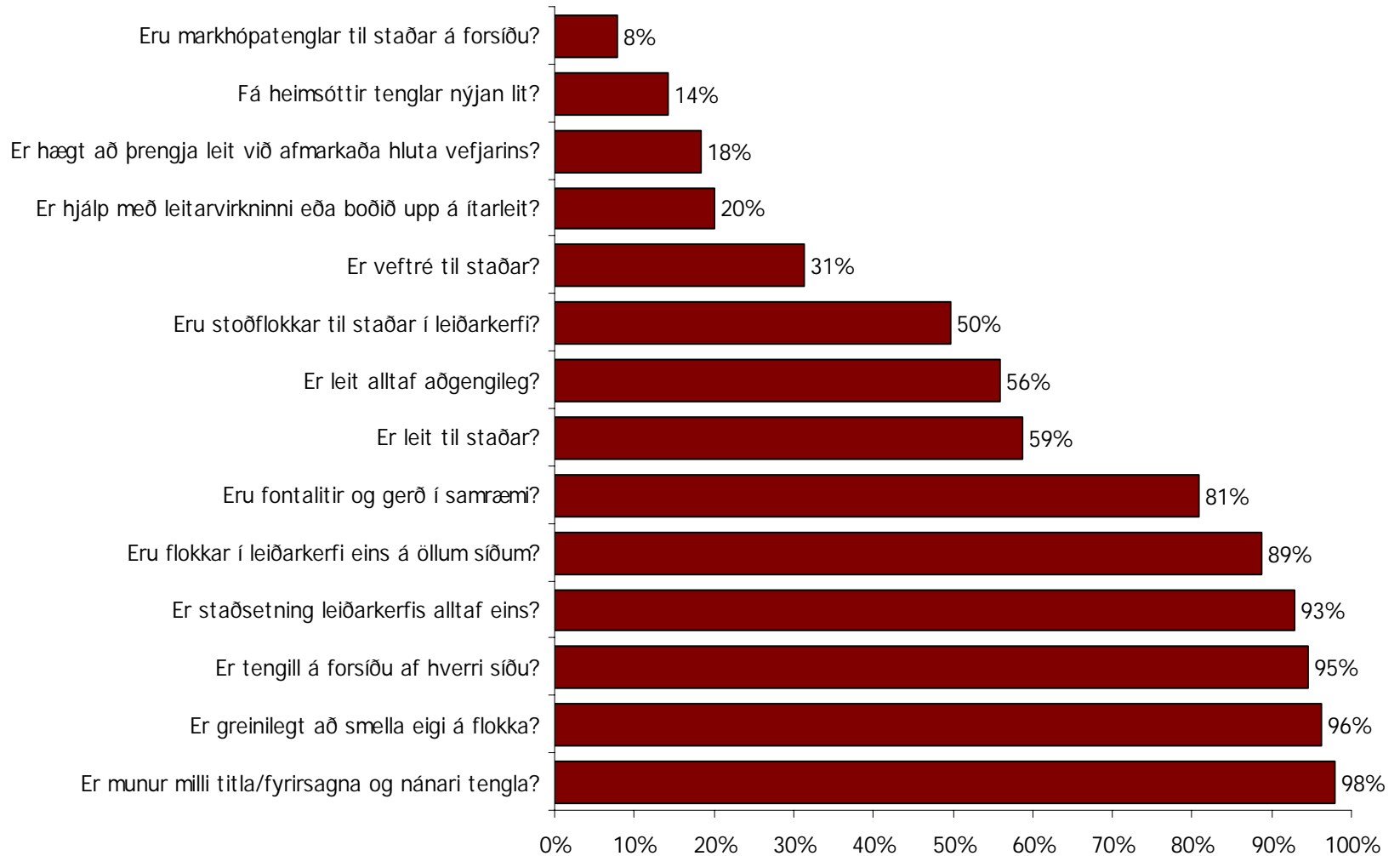


III. Gátlisti
Niðurstöður
Anton Karlsson, BA

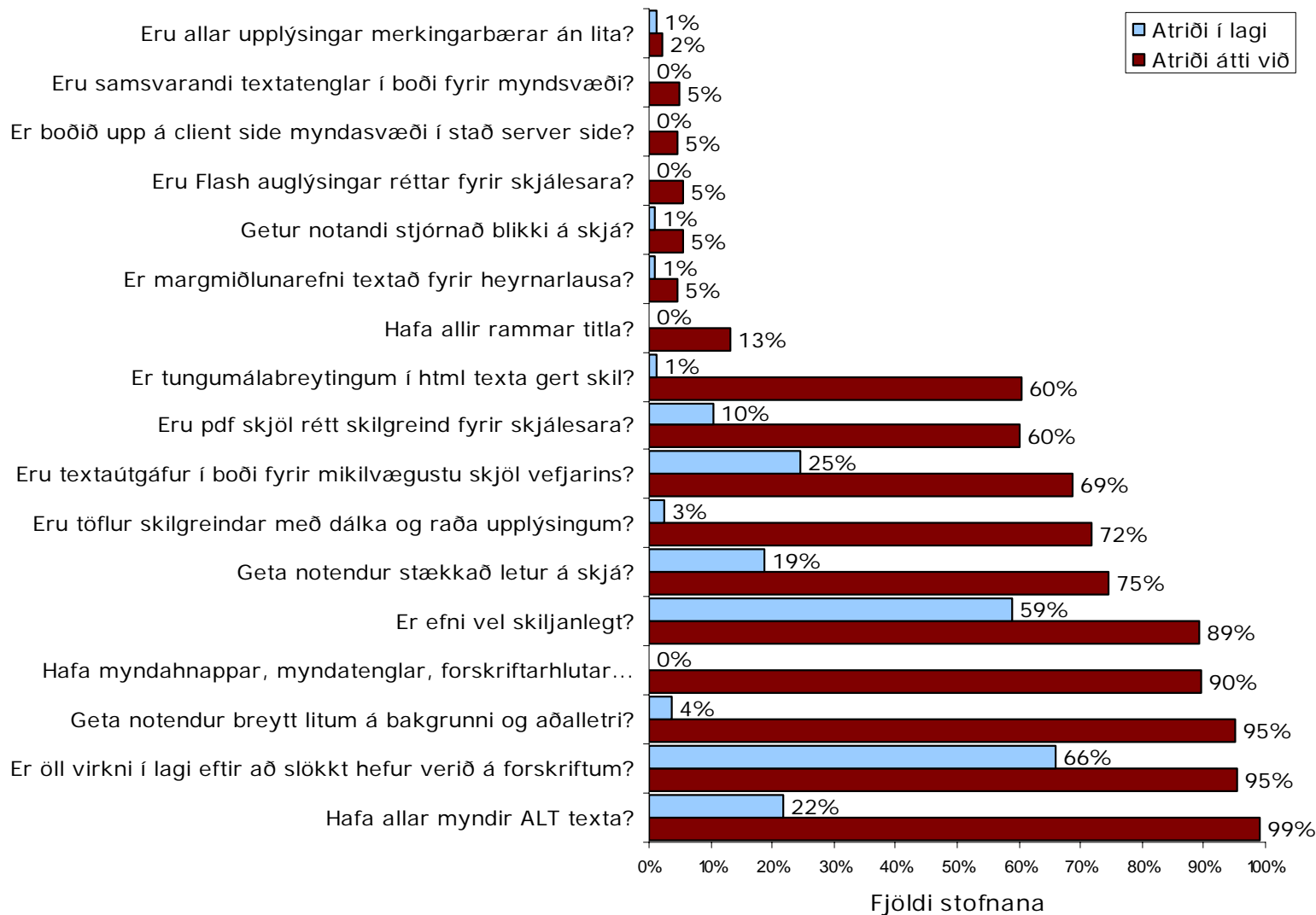
Niðurstöður – Gátlisti - Innihald



Niðurstöður – Gátlisti - Nytsemi



Niðurstöður – Gátlisti - Aðgengi



Niðurstöður – Gátlisti – Efstu 10 aðilar

Tafla 91 . Gátlisti: Innihald, nytsemi og aðgengi – Efstu tíu stofnanir (N=240)

Nr	Innihald	Nytsemi	Aðgengi
1	Reykjavíkurborg	Dóms- og kirkjumála- ráðuneyti	Reykjanesbær
2	Akraneskaupstaður	Landbúnaðarráðuneyti	Blindrabókasafn Íslands
3	Samband íslenskra sveitarfélaga	Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneyti	Fjölbrautaskóli Snæfellinga
4	Reykjanesbær	Geislavarnir ríkisins	Geislavarnir ríkisins
5	Háskóli Íslands	Iðnaðarráðuneytið	Ferðamálaráð
6	Ríkiskaup	Akraneskaupstaður	Eyjafjarðarsveit
7	Biskupsstofa	Sjávarútvegsráðuneyti	Félagsmálaráðuneytið
8	Akureyrarkaupstaður	Háskóli Íslands	Akureyrarkaupstaður
9	Garðabær	Garðabær	Próunarsamvinnustofn un Íslands
10	Ríkislögreglustjóri	Landmælingar Íslands	Námshagstofnun

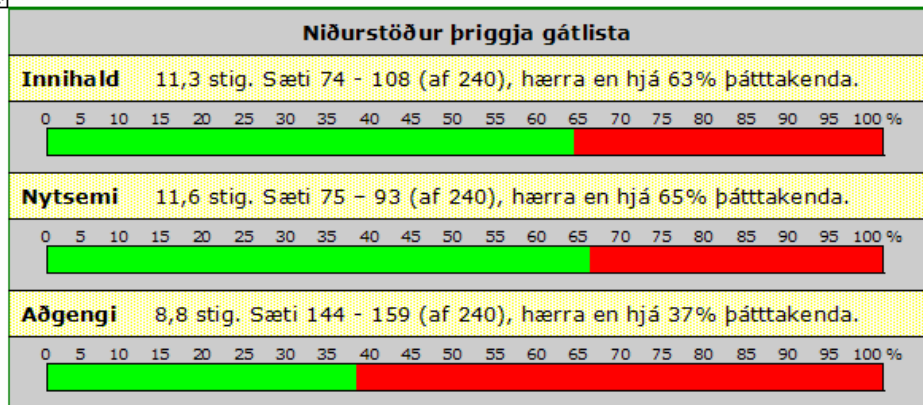
Niðurstöður – Birting viðauka

Almennar upplýsingar	
Tegund stofnunar	Ríkisstofnun
Staðsetning	Á höfuðborgarsvæðinu
Fjöldi stöðugilda	Færri en 10 stöðugildi
Starfshlutfall sem fer í að sinna vefmálum	Færri en 0,25 stöðugildi
Mælingar á umferð um vefinn	Já
Vefstjóri / ritstjóri	Nei
Innri vefur	Já

-: Svarar ekki

Rafræn þjónusta				
	Grunnur	Flýtir	Afgreiðsla	Málsmeðferð
Er þjónusta til staðar?	●	●	●	●
Ætti þjónusta að vera til staðar?	●	●	●	●

●: Til staðar
 ●: Vantar
 ○: Á ekki við
 -: Svarar ekki



Samantekt niðurstaðna

Niðurstöður úttektarinnar:

- Gefa yfirsýn yfir rafræna þjónustu og gæði vefja hjá opinberum stofnunum og sýnir skýrt að betur má ef duga skal.
- Gefur innsýn inn í hvernig að vefmálum er staðið
- Gefur til kynna að ákveðnir þættir tengjast þróun rafrænnar þjónustu, s.s. fjöldi starfsmanna, fjöldi stöðugilda sem sinna vefmálum, hvort ráðinn hefur verið sérstakur starfsmaður
- Hafa mikið notagildi fyrir einstaka stofnanir til að bera sig saman við aðra og finna leiðir til að gera betur.