

# Hvað er spurnið í opinbera vefi 2013?

## Mat á þjónustu

---



- 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 miðað við hlutfallslegan fjölda eyðublaða). Hér er oft notað einhvers konar innskráningarferli.
  4. Þjónusta sem felur í sér fyllilega rafræna málsmeðferð, ákvarðanatöku og skil niðurstaðna (80-100 stig).



# Mat á þjónustu - dæmi

---

- Dæmi frá Þjóðskrá Íslands
- Grunneinkunn 75 (ein þjónusta dugar)
- 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)

