

*Hvað er spurnið í
opinbera vefi 2009*

Efnisyfirlit

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2009?	5
Amennt um úttektina	5
Framkvæmd	5
Birting niðurstaðna	5
Helstu fjöldataölur.....	5
Svarhlutfall	6
Um flokkun rafrænnar þjónustu.....	6
Flokkarnir eru þessir:	6
Um gátlistann	7
Um spurningalistann.....	7
Nýjungar.....	8
Niðurstöður þjónustu og gátlista árin 2005-2009	9
Innihald eftir tegund vefja árin 2005 – 2009.....	10
Nytsemi eftir tegund vefja árin 2005 – 2009	11
Aðgengi eftir tegund vefja árin 2005 – 2009.....	12
Rafræn þjónusta eftir tegund vefja árin 2005 – 2009	13
Flokkar rafrænnar þjónustu eftir árum.....	14
Fyllilega rafræn málsmeðferð eftir tegundum stofnana	15
Vefmælingar.....	16
Fjöldi notenda.....	16
Meðaltal heimsóknna einstakra notenda	16
Vefmælingar – hvaða tól?.....	17

Ný sýn – vefumsýslukerfi	18
Aðrar lausnir	18
Íslensk kerfi og íslenskir þjónustuaðilar	19
Ný sýn – farsímavefir	20
Ráðstafanir fyrir farsíma og minni tölvur	20
Stofnanir sem sögðust hafa útbúið sérstakan farsímavef.....	20
Ný sýn – Vefur 2.0.....	21
RSS	21
Vef-stappa (Mashup)	21
Annað.....	22
Ný sýn – Rafrænt lýðræði.....	23
Hvaða aðferðir eru notaðar?.....	23
Ný sýn – Auðkenning	24
Stofnanir sem bjóða upp á fyllilega rafræna málsmeðferð	26
Ný sýn – Frjáls og opinn hugbúnaður	29
Ný sýn – Opnir staðlar.....	30
Ný sýn – Opin gögn.....	31
Eyðublöð – lítil breyting	32
Úrtakið	32
Mat svarenda	33
Þjónusta	33
Rafrænt lýðræði.....	33
Sjálfvirk úrvinnsla í bakvinnslukerfi	34
Forskráning gagna	35
Sjálfvirk afgreiðsla réttinda	36

Lokaorð	37
<i>Rafræn þjónusta</i> → Litlar framfarir en jákvæðar	37
Gátlistar.....	37
<i>Rafænt lýðræði</i> → Mikilar framfarir til hins betra.....	37
Gerum betur.....	37

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2009?

Amennt um úttektina

Hvað er spurnið í opinbera vefi? er úttekt á öllum opinberum vefjum á Íslandi og er framkvæmd nú í þriðja sinn á vegum forsætisráðuneytisins (áður árin 2005 og 2007).

Tilgangur úttektarinnar er að greina stöðu rafrænnar þjónustu á vefjum hins opinbera í landinu. Er úttektinni ætlað að veita heildstæða yfirsýn yfir þá rafrænu þjónustu sem er í boði á vefjum hins opinbera og gera opinberum aðilum grein fyrir stöðu sinni í samanburði við aðra.

Markmið úttektarinnar er að meta hvernig vefir hins opinbera standa og styðja við þróun rafrænnar þjónustu í samræmi við það sem sett var fram í stefnuskjali ríkisstjórnarinnar Netríkið Ísland 2008 – 2012.

Framkvæmd

Framkvæmd úttektarinnar var með sama sniði og 2007. Niðurstöður úttektar Sjá voru birtar á vef, sem tengiliðir fengu aðgang að, hver að sínu svæði. Úttektin fór fram í lok maí 2009 en í júní var sendur tölvupóstur til tengiliða með slóð könnunarinnar ásamt notendanafni og lykilorði. Inni á síðu úttektarinnar voru spurningar til stofnana ásamt mati á viðkomandi vef sem tengiliðir gátu gert athugasemdir við. Hægt var að svara könnuninni fram í september.

Birting niðurstaðna

Úrvinnsla og framsetning á niðurstöðum úttektarinnar er einnig eins háttáð og 2007. Teknar voru saman helstu niðurstöður og gögn gerð aðgengileg á rafrænan hátt. Hægt er að skoða frekari niðurstöður inn á UT-vefnum (www.ut.is).

Helstu fjöldatölur

Í ár voru teknir út 274 vefir. Vefjum sem teknir voru út hefur fjölgað frá árinu 2007. Hins vegar er ekki alltaf um sömu vefi að ræða, nú bætast við margir sérvefir og þjónustugáttir sem áður voru ekki tekin út. Einnig bætast við sveitarfélög sem ekki voru með vefi árið 2007. Nú eru aðeins örfá sveitarfélög sem ekki halda úti vef. Þá hefur stofnunum fjölgað en einnig var eitthvað um að stofnanir hefðu verið lagðar niður en öðrum nýjum bætt á listann.

Flokkun á tegundum vefsvæða er aðeins breytileg eftir árum en það sem áður var flokkað sem *Annað* er nú flokkað sem *Sérvefir*, *Þjónustugáttir* og *OHF fyrirtæki*.

Hér er gerð grein fyrir því hvaða fjöldi liggur að baki flokkunum sem fjallað er um á næstu glærum til glöggvunar fyrir lesendur.

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

Myndin hér að ofan sýnir fjölda vefja eftir stofnunum og árum. Árið 2005 voru sveitarfélög 71, stofnanir 154 og ráðuneyti 14. Þá voru engir sérvefir, þjónustugáttir eða OHF fyrirtæki. Annað voru 7. Samtals 246 vefir. Árið 2007 voru sveitarfélög 68, stofnanir 165 og ráðuneyti 14. Þá voru sérvefir 13, engar þjónustugáttir og 2 OHF fyrirtæki. Samtals 262 vefir. Árið 2009 voru sveitarfélög 68, stofnanir 165 og ráðuneyti 14. Þá voru sérvefir 13, engar þjónustugáttir og 2 OHF fyrirtæki. Samtals 262 vefir.

Svarhlutfall

Svarhlutfallið úr könnuninni var um 90% sem er sambærilegt og í fyrri úttektum. Sextíu sveitarfélög skila svörum eða 85% sem er nokkuð hærra hlutfall en verið hefur. Ríkisstofnanir sem svöruðu spurningalistanum voru 157 eða 91%. Öll ráðuneytin skiluðu inn svörum. Fjöldi þeirra sem ekki svara er 26 eða rúmlega 9% af öllum sem fengu sendan spurningalista.

Um flokkun rafrænnar þjónustu

Áður en helstu niðurstöður úttektarinnar eru skoðaðar þarf að gera grein fyrir því hvernig flokkun á rafrænni þjónustu var háttáð. Vefirnir voru flokkaðir í fjóra flokka eftir tegund rafrænnar þjónustu.

Flokkarnir mynda eins konar róf allt frá því að hafa litla sem enga rafræna þjónustu, t.d. einungis uppgefin netföng, til þess að vera með fyllilega rafræna þjónustu, s.s. íbúagátt.

Flokkarnir eru þessir:

Grunnur: Vefur er til staðar og þar er að finna upplýsingar og netfang þar sem hafa má samband við stofnunina.

Flýtir: Gögn eru aðgengileg á vefnum sem flýta afgreiðslu án þess að um gagnvirka þjónustu sé að ræða. Einnig fellur hér undir virkni sem auðveldar skilning og upplýsingaflæði til notenda.

Dæmi: Eyðublöð sem hægt er að prenta út, fyrirspurnarform, leitarvirkni í upplýsingagrunnum, skráning á póstlista, spurt og svarað virkni, reiknivélar og skoðanakannanir.

Afgreiðsla: Rafrænir ferlar eru notaðir til þæginda fyrir notendur. Hér er oftast notast við einhvers konar innskráningarferli.

Dæmi: Gagnvirk eyðublöð, spjallborð og vefverslun.

Málsmeðferð: Fyllilega rafræn málsmeðferð, ákvarðanatáka og skil niðurstaðna. Í þessu felst að notendur þurfa að auðkenna sig t.d. með veflykli eða rafrænum skilríkjum. Notendur fá einstaklingsmiðaðan aðgang, óska eftir þjónustu og sækja upplýsingar um málsmeðferð og niðurstöður í gegnum vefinn.

Dæmi: Mín síða með innskráningu fyrir einstaklinga/fyrirtæki þar sem hægt er að senda inn umsóknir og fylgjast með stöðu þeirra í kerfinu.

Um gátlistann

Gátlistinn skiptist í þrjá meginhluta sem mældu **innihald**, **nytsemi** og **aðgengi**. Sérfræðingar Sjá fóru yfir alla vefina í úttektinni og mátu samkvæmt atriðum í gátlistunum. Niðurstöður voru yfirfarnar af tengiliðum stofnana sem gátu gert athugasemdir eða samþykkt matið. Gátlistinn var í þremur hlutum eins og áður hefur komið fram og er þeim lýst nánar hér fyrir neðan.

Innihald var metið út frá því hvort grunnupplýsingar um stofnunina voru til staðar á vefnum s.s. heimilisfang, hlutverk, lög, reglugerðir og stefna. Einnig þótti rétt að fjámálaupplýsingar og fundargerðir (aðeins hjá sveitarfélögum) væru birtar. Athugað var hvort tenglar væru yfir á skylda vefi, hvort vefur væri á fleiri en einu tungumáli, hvort hægt væri að nálgast upplýsingar um tengiliði, starfsfólk og deildir, skoða skipurit og að síðustu hvort skýrt væri hvar grennslast mætti fyrir um laus störf.

Nytsemi var metin út frá atriðum sem almennt þykja auka notendavæni. Þessar reglur hafa þróast með prófunum með notendum á vefjum og miða að því að vefurinn sé hannaður með þeim hætti að hann sé skýr og auðveldur í notkun. Þetta eru atriði eins og uppsetning leiðarkerfis, þ.e. aðalflokkar og undirflokkar, samræmi leiðarkerfis á mismunandi stöðum á vefnum, veftré, litabreytingar á heimsóttum tenglum, skjálengd forsíðu, markhópatenglar, samræmi í stærð, gerð og lit leturs og leitarvirkni.

Aðgengi nær til þarfa hreyfihamlaðra, blindra, sjónskertra, heyrnarlausra, lesblindra, flogaveikra og greindarskertra við skoðun á vefjum. Náði úttektin til almennra atriða sem hafa verður í huga eigi vefir að vera aðgengilegir en einnig voru þættir eins og skýrt mál, samræmi, form, töflur, myndir, hnappar, litir/andstæður og endursvörun (feedback) athugaðir sérstaklega.

Um spurningalistann

Að miklu leyti var spurningalistinn til tengiliða svipaður og í fyrri könnunum. Spurt var um staðsetningu, fjölda stöðugilda í stofnuninni, hvort starfsmaður hefði verið ráðinn sérstaklega til að sinna vefnum og hversu hátt starfshlutfall færi í að sinna vefnum.

Þá var eins og áður spurt hvort stofnunin keypti **þjónustu vegna vefmála**, hvort **innri vefur** væri í notkun, hvort og þá hvernig eða með hvaða tóli **umferð um vefinn væri mæld** og nánar um heimsóknartölur.

Áfram var spurt um mat svarenda á því hve vel stofnunin sinnti vefmálum og hvort teknar hefðu verið ákvarðanir sem varða framtíð vefjarins.

Eins og áður var einnig spurt um **fjölda eyðublaða** í notkun og svarendur beðnir að flokka eftir gerð og eðli eyðublaðanna, þ.e. hvort þau eru einungis til útprentunar eða sem rafrænir ferlar. Spurt var um **forskráningu** á eyðublöð sem gerir notendum mun auðveldara að fylla inn á þau og **sjálfvirka afgreiðslu réttinda** sem felst í að gert er ráð fyrir að íbúar nýti sér þjónustu í stað þess að þeir þurfi allir að sækja um.

Spurt var um **mat svarenda** á þeirri þjónustu sem þeir telja að stofnunin eigi að veita á vefnum í framtíðinni og hvort þeir telji að stofnunin eigi að sinna **rafrænu lýðræði**. Að síðustu var eins og áður spurt að því hvort rafræn eða **sjálfvirk úrvinnsla** fari fram í bakvinnsluferfum og hvort umfang þjónustunnar sé þess konar að ástæða sé til að vera með sjálfvirka úrvinnslu.

Nýjungar

Nýjungar á spurningalistanum eru spurningar eins og hvort í notkun sé sérstakt **vefumsýslukerfi**, hvort nýttar séu aðrar lausnir með kerfinu, hvort sérstakur vefur hafi verið gerður fyrir farsíma eða sérstakar ráðstafanir til að auka aðgengi vefjarins fyrir **farsíma og minni tölvur**. Einnig var spurt um **auðkenningu**, til hvers hún væri notuð og hvaða aðferðir væru notaðar við auðkenninguna.

Þá var bætt við spurningum um **notkun á opnum eða frjálsum hugbúnaði**, hvaða opinn eða frjáls hugbúnaður væri í notkun hjá stofnuninni, hvort leitast væri við að hugbúnaður í notkun byggði á **opnum stöðlum** og hvort hægt væri að fletta upp eða sækja gögn í gagnagrunna skv. hugmyndum um **opin gögn**.

Spurt var um **rafrænt lýðræði** á ítarlegri hátt en áður og svarendur beðnir að gera grein fyrir aðferðum í notkun og útskýra svör sín. Einnig var bætt við spurningum um hvort notuð sé tækni sem kennd hefur verið við **Vef.2.0** (Web.2.0) á vefjunum sem segir til um hvort horfið hafi verið frá því að þeir séu hefðbundnar statískar vefsíður yfir í virkt, breytilegt og samnýtanlegt efni sem oftast en ekki krefst þátttöku notandans, s.s. félagsnet, notendadrifið efni og samtengingar eða vefþjónustur.

Í umfjöllun um niðurstöður er aðeins tæpt á helstu niðurstöðum og meiri áhersla lögð á að skoða nýja þætti en þá sem áður hafa verið skoðaðir og ekki þótti ástæða til að draga sérstaklega fram. Allar niðurstöður eru aðgengilegar af UT-vefnum (www.ut.is).

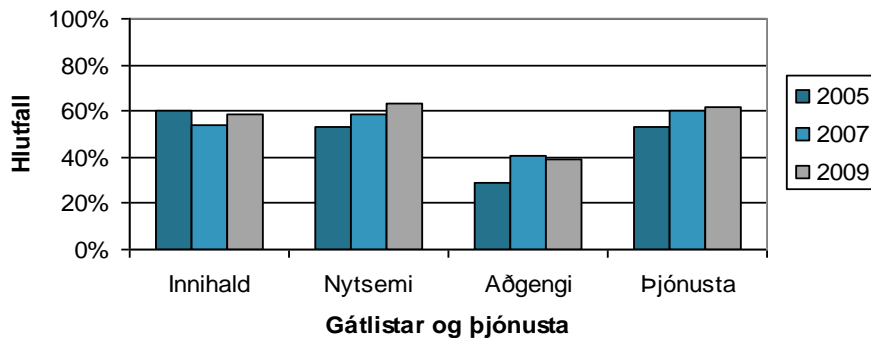
Niðurstöður þjónustu og gátlista árin 2005-2009

Niðurstöðum gátlistanna var breytt í hlutfallseinkunn, þannig að þeir sem uppfylltu öll skilyrði fengu 100%, þeir sem uppfylltu helming skilyrða fengu 50% o.s.frv.

Á myndinni sést hvernig þróunin hefur verið á þessum kvörðum árin 2005, 2007 og 2009.

Einkunnir á innihaldskvarðanum eru nokkurn veginn eins árin 2005 og 2009 en árið 2007 komu vefirnir ekki eins vel út. Atriðin á kvarðanum eru langflest einföld og snúa að efnistöfum frekar en tækni. Hér verður því ekki annað sagt en að vel mætti gera betur og nokkur vonbrigði að sjá einkunnina ekki hærrí.

Niðurstöður gátlista og þjónustu eftir árum



Nytsemiseinkunnin hækkar milli ára og vefirnir koma betur út, sem er ánægjulegt. Það sem helst kemur í veg fyrir að vefirnir fái enn hærrí einkunn er að leitarvirkni er yfirleitt ábótavant. Stór hluti atriðanna á nytsemiskvarðanum lýtur að leitarvirkninni, m.a. hvort til staðar séu hjálp eða ítarleit og hvort hægt sé að þrengja leit eftir afmörkuðum hluta vefjarins.

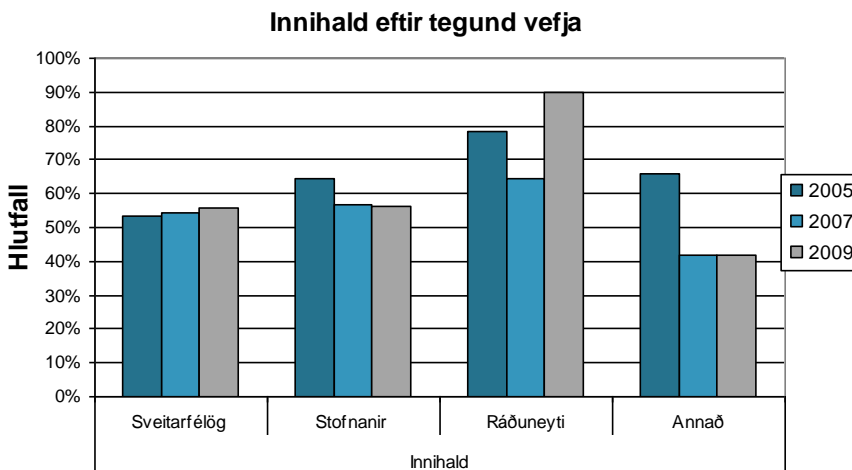
Aðgengiseinkunnin tók kipp milli áráanna 2005 og 2007 en fer aðeins niður nú árið 2009. Skýringin er líklega sú að við bættast nýir vefir sem ekki eru eins aðgengilegir.

Þjónustan tekur lítið en jákvætt skref upp á við og er nú yfir 60%. Nánar er fjallað um einstaka þætti hér á eftir.

Innihald eftir tegund vefja árin 2005 – 2009

Einkunn á innihaldskvarðanum var skoðuð sérstaklega. Einkunn sveitarfélaga hækkar lítillega, einkunn stofnana stendur í stað frá árinu 2007 og einkunn ráðuneytanna hækkar verulega.

Vitað er að unnið hefur verið markvisst að því að bæta vefi ráðuneytanna hvað innihald varðar og sú vinna skilar sér vel. Hér sést að hægt er að fá góða einkunn á innihaldskvarðanum með því að yfirfara vefina vel. Athyglisvert er að stofnanir bæta sig ekki þrátt fyrir að nokkuð einfalt sé að vinna að úrbótum á þessu sviði. Bendir það til þess að betur þurfi að kynna fyrir þeim hvernig skal unnið að umbótum að vefjum.



Nú er t.d. komin út *Vefhandbókin – handbók um opinbera vefi* sem ætti að nýtast stofnununum vel og er aðgengileg á UT vefnum.

Það sem flokkast undir *Annað* er misjafnt milli ára, en það eru sérvefir, þjónustugáttir og vefir OHF fyrirtækjanna.

Kannað var hvernig fylgnin var á milli einkunnar á innihaldskvarðanum og þess hve mörg stöðugildi eða hlutfall stöðugildis sinnti vefnum. Segja má að það hve mörg stöðugildi sinni vefnum skýri 17% af einkunn stofnana á innihaldskvarðanum ($r=0,42$). Fylgnin milli fjölda/hlutfalls stöðugilda og einkunnar á öðrum gátlistum var ekki eins mikil.

Eins og áður sagði er misjafnt eftir árum hvaða vefir lenda í hópnunum *Annað* en þeir vefir sem þar lenda nú koma betur út en úrtakið árið 2007. Þegar könnuð var fylgni einkunnar á nytsemiskvarðanum og þess hve mörg stöðugildi eða hátt hlutfall stöðugildis sinnti vefnum kom ekki eins mikil fylgni fram og hvað varðar innihaldskvarðann, segja má að hlutfall stöðugildis skýri 7% í dreifingu nytsemiseinkunnar ($r=0,26$). Þetta þykir rökrétt enda oft ekki á valdi þeirra sem sinna vefnum að eiga við mörg þau atriði sem telja á nytsemiskvarðanum heldur stjórnast það að mestu af hönnunarákvörðunum, eiginleikum vefumsýslutólanna og gæðum leitarvirkni, sem oftast eru innan vefumsýslutólanna, sem mikið ræður

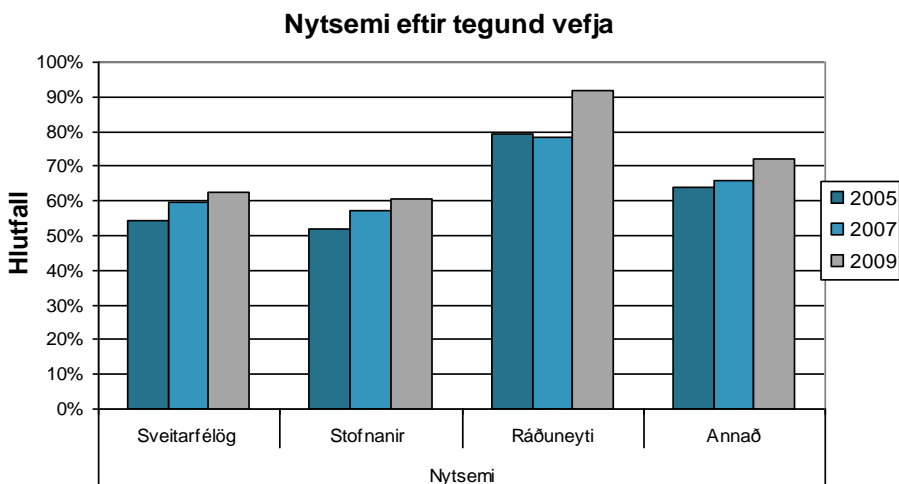
för.

Nytsemi eftir tegund vefja árin 2005 – 2009

Nytsemi eftir tegundum vefja var einnig skoðuð. Reiknuð var hlutfallseinkunn á nytsemisgátlistanum eins og áður var greint frá.

Hér má sjá að þróunin hefur verið sú að alls staðar hafa vefirnir verið bættir lítillega. Sveitarfélög og stofnanir hafa tekið hægt um breytingum til batnaðar en ráðuneytin taka stökk frá árinu 2007 og uppfylla nú yfir 90% af nytsemisatriðunum. Vitað er að ráðuneytin hafa verið í sérstöku átaki við að bæta vefi sína og það skilar sér hér, samanber niðurstöður á innihaldskvarðanum.

Það sem flokkast undir *Annað* er einnig fyrir ofan meðaltalið og þeir vefir sem þar heyra undir eru nokkuð betri en vefir sveitarfélaga og stofnana.



Eins og áður sagði er misjafnt eftir árum hvaða vefir lenda í hópnum *Annað* en þeir vefir sem þar lenda nú koma betur út en úrtakið árið 2007.

Þegar könnuð var fylgni einkunnna á nytsemiskvarðanum og þess hve mörg stöðugildi eða hátt hlutfall stöðugildis sinni vefnum kom ekki eins mikil fylgni fram og hvað varðar innihaldskvarðann, segja má að hlutfall stöðugildis skýri 7% í dreifingu nytsemiseinkunnar ($r=0,26$).

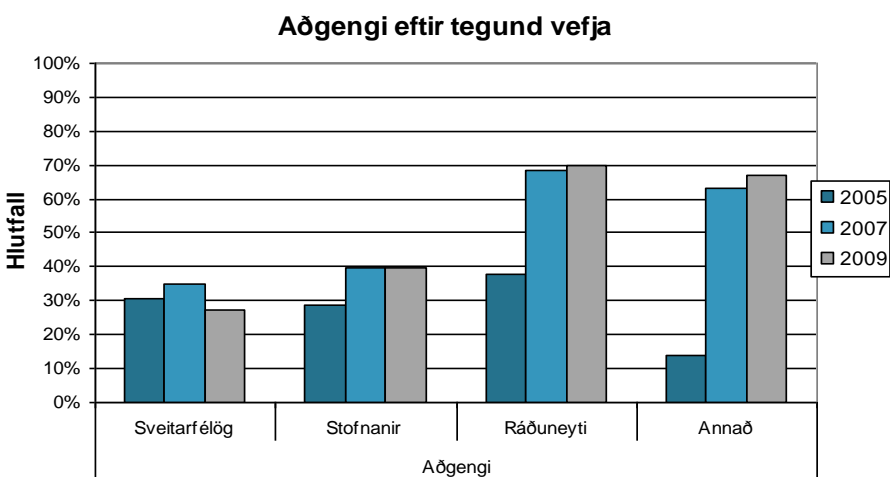
Þetta þykir rökrétt enda oft ekki á valdi þeirra sem sinna vefnum að eiga við mörg þau atriði sem telja á nytsemiskvarðanum heldur stjórnast það að mestu af hönnunarákvörðunum, eiginleikum vefumsýslutólanna og gæðum leitarvirkni, sem oftast eru innan vefumsýslutólanna, sem mikið ræður för.

Aðgengi eftir tegund vefja árin 2005 – 2009

Mun lægri einkunnir er að finna þegar aðgengiskvarðinn er skoðaður miðað við gátlistana um innihald og nytsemi. Hér koma ráðuneytin eins og áður best út og bæta sig lítillega frá árinu 2007.

Sveitarfélögunum fer frekar aftur en fram og lækka sig niður fyrir 30% til mikilla vonbrigða. Ríkisstofnanir standa í stað. Þeir vefir sem flokkast undir *Annað* koma hins vegar vel út.

Undir *Annað* eru eins og áður hefur komið fram sérvefir, þjónustugáttir og vefir OHF-fyrirtækja. Talsverður munur er á aðgengi eftir því um hvernig vefi er að ræða t.d. eru þjónustugáttirnar með um 90% í meðaltalseinkunn en OHF rétt um 40% árið 2009. Eflaust á það einhvern þátt í góðu gengi vefja undir *Annað* að þjónustugáttirnar sem um er að ræða eru flestir í höndum eða umsjón starfsmanna stjórnarráðsins eða ríkisstofnana sem hafa tekið þessi mál föstum tökum og árangurinn leynir sér ekki.



Mikilvægt er að nefna að til þess að bæta aðgengi á vefjum nægir oft að sá sem setur inn efni viti hvernig þarf að haga því. Val á vefumsjónarkerfi getur auðvitað sett strik í reikninginn þar sem þau geta hindrað aðgengi vefja en oftast er raunin sú að vefstjórnarnir geta lyft grettistaki án þess að fara út í verulegar tæknibreytingar.

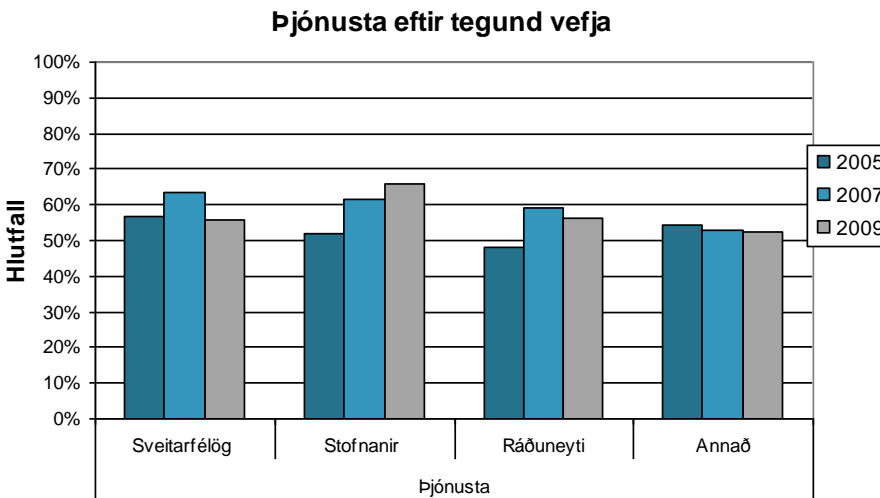
Enn er þörf á að brýna fyrir vefstjórum að sinna aðgengismálum af krafti. Kunnátta í aðgengismálum og hvernig ber að hanna vefi fer batnandi á Íslandi með hverju árinu sem líður. Ennþá ber þó á því að vefstjórnar séu ekki nógu vel að sér í þessum málum sem er afar slæmt. Vefhandbókin nýtist hér líka vel.

Fylgni einkunna á aðgengiskvarðanum og hve margir eða hátt hlutfall stöðugildis sinnir vefnum ber með sér að stöðugildafjöldinn hafi nánast ekki áhrif á það hve háa einkunn á aðgengiskvarðanum stofnanir fá.

Rafræn þjónusta eftir tegund vefja árin 2005 – 2009

Rafræn þjónusta vefjanna var mæld í fjórum flokkum sem lýsa þroska vefjanna eins og áður var gert grein fyrir. Uppfylli vefur alla fjóra flokka rafrænnar þjónustu; grunns, flýttis, afgreiðslu og málsmeðferð, fær sá vefur 100% í einkunn. Uppfylli hann aðeins fyrstu 3 er einkunnin 75%, uppfylli hann aðeins fyrstu 2 er einkunnin 50%. Nóg er að vefur sé með eitt fyllilega rafrænt ferli til þess að fá 100%.

Skoðað var hvernig rafræn þjónusta þróast eftir tegundum vefja frá árinu 2005. Hér er athyglisvert að sveitarfélögin lækka meðaleinkunn rafrænnar þjónustu og eru nú komin á sama stað og árið 2005. Í ár bætast nokkrir nýir sveitarfélagavefir við úrtakið. Þessir vefir hafa hins vegar ekki hátt þjónustustig og eru frekar einfaldir. Þess vegna lækkar eflaust meðaltalið milli ára. Ekki er hægt að útskýra muninn með því að sameiningar hafi átt sér stað.



Ánægjulegt er að stofnanirnar eru í meira mæli með rafræna þjónustu nú en áður og greinilegt er að þeim fer fram á þessu sviði. Reyndar kemur fram síðar að skólarnir hífa meðaltal stofnana verulega upp.

Ráðuneytin hafa ekki verið sterk í rafrænni þjónustu og ekki náð yfir 60% línuna eins og sveitarfélög og stofnanir, það sama má segja um vefina undir flokknum *Annað*. Frá árinu 2007 fækkar ráðuneytunum um tvo en fátt breytist hvað rafræna þjónustu varðar á tímabilinu.

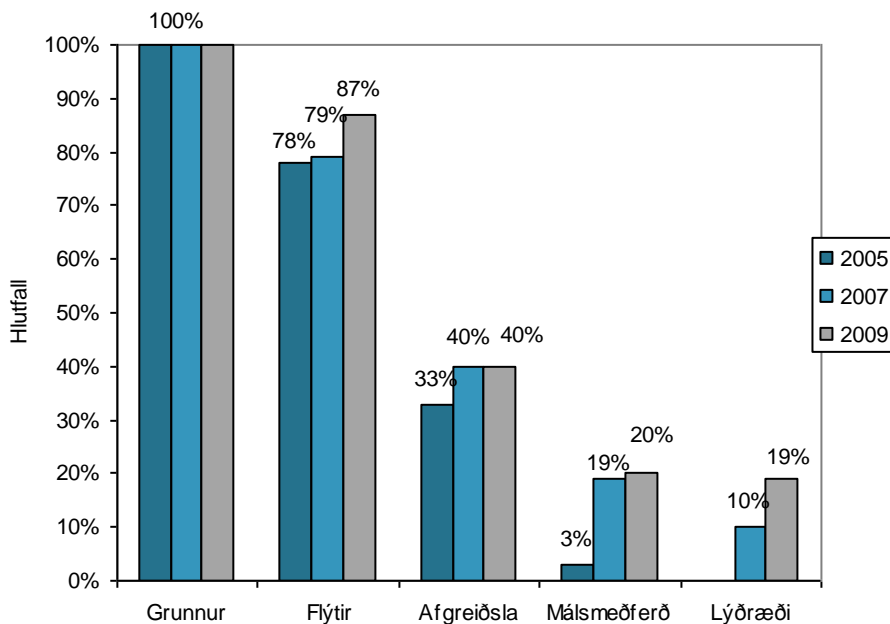
Nokkur ný sveitarfélög sem ekki voru með árið 2007 hafa bæst við, meðaltalseinkunn rafrænnar þjónustu á þessum vefjum er mun lægri en hjá þeim sem voru með í fyrra. Þá er athyglisvert að einkunn nokkurra sveitarfélaga lækkar frá því árið 2007. Rétt er að geta þess að svarendur könnunarinnar gátu gert athugasemdir við mat á þjónustu en í þessum tilfellum var það ekki gert.

Flokkar rafrænnar þjónustu eftir árum

Myndin hér að neðan sýnir flokka rafrænnar þjónustu. Athyglisvert er að þjónusta sem flokkast undir flýti hækkar um 8% á meðan þjónusta sem flokkast undir afgreiðslu stendur í stað. Þjónusta sem tilheyrir málsmeðferð hækkar um 1%. Rafrænt lýðræði eykst hins vegar verulega á tímabilinu.

Mikil vonbrigði er að sjá að þjónusta í flokknum málsmeðferð eykst ekki meira en myndin sýnir. Eins og sést á myndinni um rafræna þjónustu eftir tegundum vefja bæta vefir stofnana mest við sig og eru með hærri meðaleinkunn en aðrir vefir. Vefir sem eru með rafræna þjónustu sem flokkast undir flýti eru nokkuð fleiri nú en voru 2007. Undir þetta flokkast meðal annars eyðublöð og umsóknarform sem hægt er að prenta út eða senda í tölvupósti. Þjónusta sem flokkast undir afgreiðslu stendur í stað, og eru það vonbrigði. Í þennan flokk fara vefir sem hafa rafræna ferla til þæginda fyrir notendur t.d. einhvers konar innskráningarferli þó að ekki sé um fyllilega rafrænar íbúa- eða þjónustugáttir að ræða.

Flokkar rafrænnar þjónustu 2005 - 2007 - 2009.



Rafrænt lýðræði eykst verulega til hins betra. Flokkurinn mælist nú til staðar hjá 19% vefja en var 10% árið 2007. Árið 2007 var kannað hvernig svarendur könnunarinnar mátu það hvort rafrænt lýðræði ætti að vera til staðar á vefnum þeirra eða ekki. Niðurstaðan þá var að 23% svarenda töldu að svo ætti að vera en nú telja 43% að svo ætti að vera. Þetta bendir til að mikil jákvæð viðhorfsbreyting hafi orðið á tímabilinu.

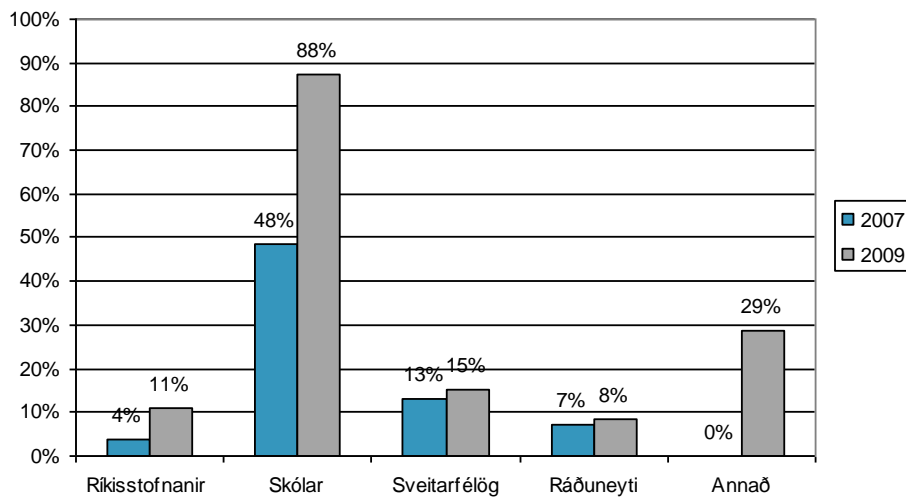
Fyllilega rafræn málsmeðferð eftir tegundum stofnana

Þegar skoðað er hvers konar vefir eru með fyllilega rafræna málsmeðferð kemur í ljós að skólarnir skara þar verulega fram úr og fjölgað hefur í þeirra hópi í flokknum. 88% skóla teljast hafa rafræna málsmeðferð.

Lágt hlutfall ríkisstofnana býður upp á fyllilega rafræna málsmeðferð. Hér sést vel að skólarnir toga meðaltal ríkisstofnana upp á við, en ánægjulegt er að sjá að stofnanir bæta sig þótt þarna megi gera mun betur. Svipaða niðurstöðu má sjá hjá sveitarfélögum en hjá þeim er hlutfall þeirra sem hafa fyllilega rafræna málsmeðferð 14% og breytist afar lítið á tímabilinu.

Inna er upplýsingakerfi fyrir framhaldsskóla sem smíðað hefur verið á vegum menntamálaráðuneytisins. Þar geta nemendur og kennarar skráð sig inn og fengið upplýsingar um allt það sem lýtur að skólahlaldi í framhaldsskólum. Þar má breyta námsáætlunum og velja námskeið svo eitthvað sé nefnt. Nú er upplýsingakerfið í notkun í flestum framhaldsskólum landsins og aðgengilegt af ytri vef.

Fyllilega rafræn málsmeðferð árin 2007 og 2009 eftir tegundum vefja.



Hvað sveitarfélögin varðar skal tekið fram að þau fjölmennustu bjóða flest upp á rafrænar gáttir sveitarfélaga þannig að ef fjöldi notenda væri skoðaður líta tölurnar aðeins betur út. Þegar tölur yfir íbúafjölda eru skoðaðar kemur í ljós að 60% íbúa býr í sveitarfélögum sem bjóða fyllilega rafræna þjónustu.

Undir flokknum *Annað* eru þjónustugáttir og vefir sem bjóða sumir upp á mikla rafræna þjónustu, s.s. Gegnir landskerfi bókasafna sem leyfir almenningi að leita að bókum og skoða safneignir bókasafnanna. Hér eru líka sérvefir eins og UT.is, Ísland.is, Skilríki.is, o.fl. Enginn vefur í flokknum *Annað* árið 2007 var með fyllilega rafræna málsmeðferð.

Vefmælingar

Þrátt fyrir að teljast til lykilmælieininga er umferð um vefinn aðeins mæld á 154 vefjum eða 62% allra opinberra vefja.

Fjöldi notenda

Að auki voru þeir sem svöruðu játandi spurðir um fjölda notenda, innlita og flettinga á sínum vefjum. Ljóst er að mikill fjöldi notenda skoðar opinbera vefi á degi hverjum.

Þessar tölur ber að skoða varlega þar sem kerfin sem notuð eru til mælinga eru misjöfn og hugsanlegt að mælingar séu ekki eins milli stofnana. Einnig ber að hafa í huga að af þeim sem mæla umferð um vefina gáfu ekki allir upp heimsóknartölur. Hins vegar gefur þetta innsýn í notkun og sýnir þörfina á að halda úti góðum vef.

Meðaltal heimsókna einstakra notenda

- 187.000 notendur á ári
- 15.583 notendur á mánuði
- 3.596 notendur á viku
- Til samanburðar má nefna að meðaltal heimsókna einstakra notenda hafa aukist úr rúmlega 3000 notendum á viku, séu svör frá 2007 skoðuð, í tæplega 3600 notendur.

Þar sem aðeins hluti stofnana mælir umferð um sína vefi má gera ráð fyrir að notendafjöldi sé í raun mun meiri en hér er sagt. Í ljósi þess skal það ítrekað að mikilvægt er að skoða lykiltölur sem innlegg í þróun og rekstur allra vefsvæða og því mikilvægt tól vefstjóra. Með því að fylgjast með tölum fæst ekki aðeins innsýn í hegðun notenda heldur fást einnig mikilvægar vísbindingar um hvernig má ná settum markmiðum og um leið hvernig koma má betur til móts við þarfir notenda.

Tvímælalaust ættu allir að fylgjast með umferðartölum, ekki síst þar sem kostnaður þarf ekki að vera fyrstaða, en auðvelt er að nálgast ýmis ókeypis töl sem geta sinnt þessu vel.

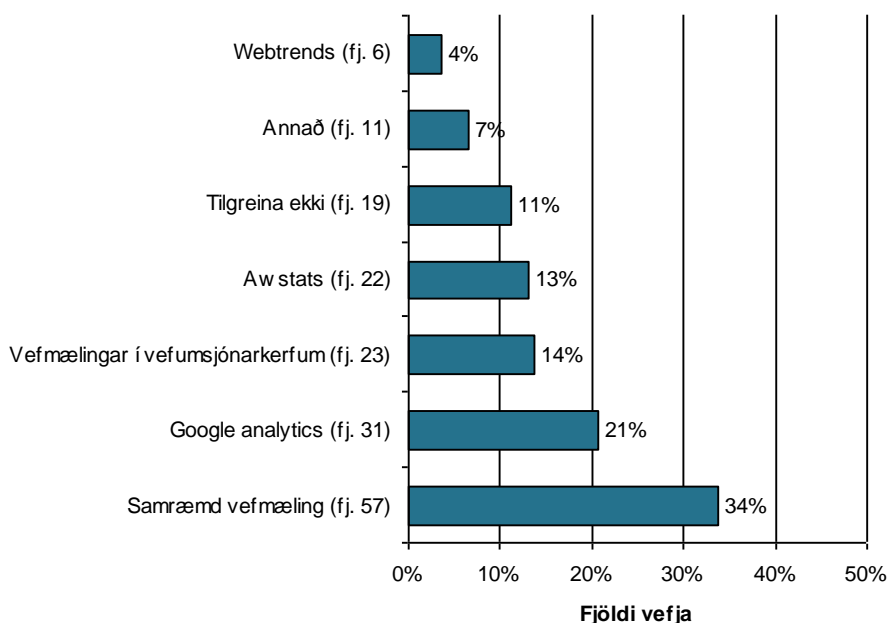
Vefmælingar – hvaða tól?

Í framhaldi var spurt að því hvaða tól væru notuð til vefmælinga. Hér ber að athuga að einhverjir nota fleira en eitt tól til að fylgjast með umferð. Myndin hér sýnir hvers konar tól eru notuð. Hægt var að merkja við hvaða tól er í notkun en einnig var hægt að skýra frá því ef fleiri en eitt er notað.

Langflestir eða um 34% þeirra sem mæla umferð eru þátttakendur í samræmdri vefmælingu. Um 21% nota Google Analytics á meðan 14% nota lausnir sem tengdar eru við þau vefumsjónartól sem viðkomandi notar. 13% nota svo tólið Awstats en það, eins og Google Analytics, er ókeypis tól.

Sífelld fleiri sjá hve mikilvægt er að mæla umferð og fylgjast með því sem notendur gera á vefjunum.

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



Eins og áður sagði er það gríðarlega mikilvægt innlegg til þess að læra að þekkja hegðun notenda. Þessar upplýsingar nýtast við þróun og eru nauðsynlegar til þess að setja skýr markmið.

Ýmis tól eru í boði, sum ókeypis og önnur ekki og þarft að skoða hvaða upplýsingar menn vilja sækja sér þegar rétt tól er valið. Hver og einn þarf að setja niður fyrir sig hvað skal skoða og hvernig ber að vinna úr þessum tölum.

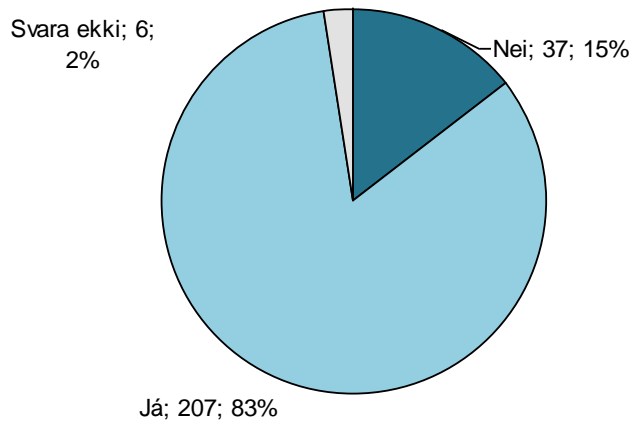
Ný sýn – vefumsýslukerfi

Sú nýjung var að spurt var hvort vefirnir væru settir upp í þar til gerðu vefumsýslukerfi.

Frumgerðir vefja voru yfirleitt einfaldar html-síður en þá þurfti til sérhæft starfsfólk til að annast alla vefun. Þróunin undanfarin ár hefur verið í þá átt að vefumsýslukerfin hafa verið tekin í notkun í meira mæli. Þetta er í beinum tengslum við það að umsýsla vefjanna hefur færst nær almennum verkefnum ákveðinna starfsmanna. Það er þó alls ekki nauðsynlegt að nota vefumsýslukerfin ef næg þekking er til staðar innanhúss til að komast af án þeirra.

Mikill meirihluti segjast nýta sér vefumsýslukerfi til þess að vinna í vefnum, eða um 83% svarenda. Aðeins 37 eða 15% segjast ekki nota sérstakt tól í vefumsýsluna.

Er vefurinn settur upp í sérstöku vefumsýslukerfi (N=250)



Þegar listi stofnana sem ekki nota vefumsýslutól er skoðaður sést að annars vegar er um að ræða vefi sem eru mjög einfaldir og hins vegar er um að ræða háþróaða vefi í stofnunum þar sem mikil sérþekking er til staðar innanhúss.

Aðrar lausnir

Einnig var spurt um það hvort notaðar væru aðrar lausnir með kerfinu, en rúmlega 30% (eða 85 stofnanir) svöruðu þeirri spurningu játandi. Þá er helst um að ræða sérsníðaðar lausnir sem tengjast starfsemi viðkomandi stofnunar og tengingar við gagnagrunna eða innri kerfi stofnunar. Sem dæmi má nefna kerfi sem heldur utan um fundargerðir eða tengingar við sérstök skjala- eða fjárhaldskerfi.

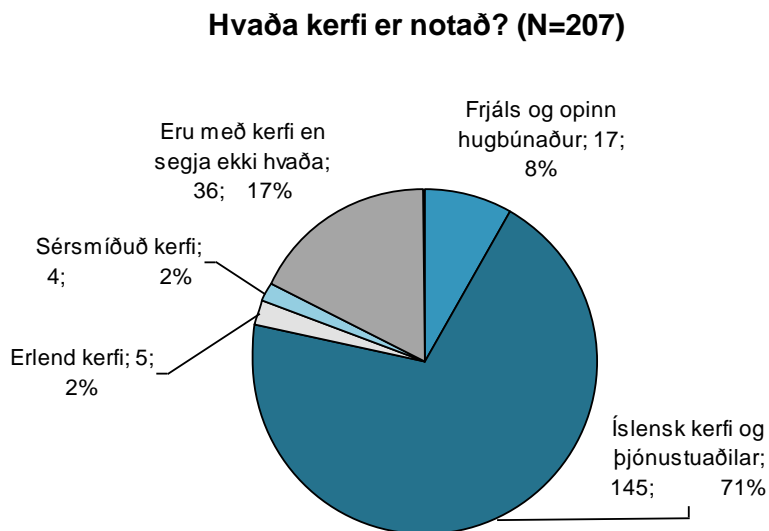
Vitað er að mjög mikið framboð er af ýmiss konar tólum til vefumsýslu og vefstjórar og starfsfólk velta mikið vöngum um hvaða kerfi eigi að nota. Til þess að fá betri innsýn í hvernig málum er háttað hjá

stofnunum var einnig spurt hvaða kerfi væri notað til vefumsýslu. Eins og áður kom fram svöruðu 207 því játandi að vefumsýslukerfi væri í notkun.

Íslensk kerfi og íslenskir þjónustuaðilar

Langflestir nota íslensk kerfi og í örfáum tilfellum erlend kerfi sem þjónustuð eru af íslenskum aðilum, eða 71%. Hér er um að ræða kerfi sem ýmist eru smíðuð héraendis frá grunni eða kerfi sem byggja á lausn sem hefur verið þróuð áfram hér.

Greinilegt er að flestir kjósa ákveðna nálægð við þjónustuaðila og hafa þess vegna kosið samstarf við íslenskan aðila.



Tæplega 8% nota frjálsan eða opinn hugbúnað. Ríflega 5% nota svo erlend kerfi sem ekki eru opin.

Athygli vekur að um 17% þeirra sem segjast vera með kerfi svara því ekki hvaða kerfi þeir nota eða 36 aðilar, en jafnvel má gera ráð fyrir að það sé vegna þess að þeir vita það ekki. Þetta kemur verulega spánskt fyrir sjónir þar sem svarendur eru þeir aðilar innan stofnunar sem sinna vefmálunum.

Ný sýn – farsímavefir

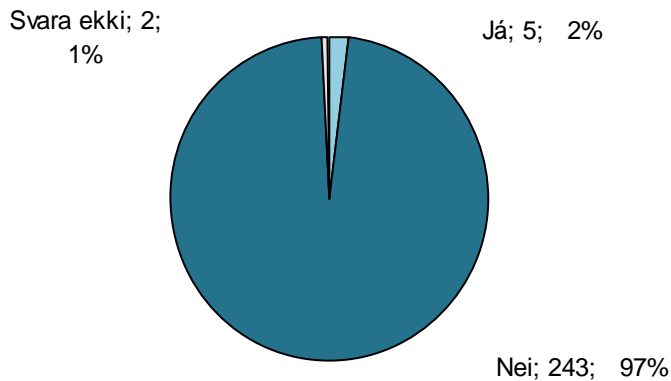
Mikil þróun hefur átt sér stað í farsímatækni og notkun farsíma til að sækja upplýsingar á netið. Í samræmi við það var spurt um það hvort útbúnir hefðu verið sérstakir farsímavefir. Aðeins um 2% svarenda hafði látið útbúa slíkan vef, en um 97% höfðu ekki hugað að því. 1% svöruðu ekki spurningunni.

Ráðstafanir fyrir farsíma og minni tölvur

Eins var spurt um það hvort einhverjar ráðstafanir hefðu verið gerðar til að auka aðgengi vefjanna fyrir farsíma og minni tölvur. Aðeins um 8% svarenda hafði gert slíkar ráðstafanir að öllu leyti eða hluta. 92% svaraði þessari spurningu hins vegar neitandi.

Hefur verið útbúinn sérstakur vefur fyrir farsíma?

(N=250)



Ljóst er að hér þarf að koma til veruleg breyting. Þar sem áherslur hvað varðar aðgang að netinu hafa breyst og notkun farsíma sem bjóða upp á netaðgang hafa aukist þarf að koma til móts við þarfir notenda hvað þetta varðar. Líklegt er að notendur muni innan tíðar gera kröfu um aðgengileika ákveðinna upplýsinga og þjónustu í farsíma.

Stofnanir sem sögðust hafa útbúið sérstakan farsímavef

- Geislavarnir ríkisins
- Heilbrigðisstofnunin Blönduósi
- Háskóli Íslands
- Ríkisútvarpið
- Veðurstofa Íslands

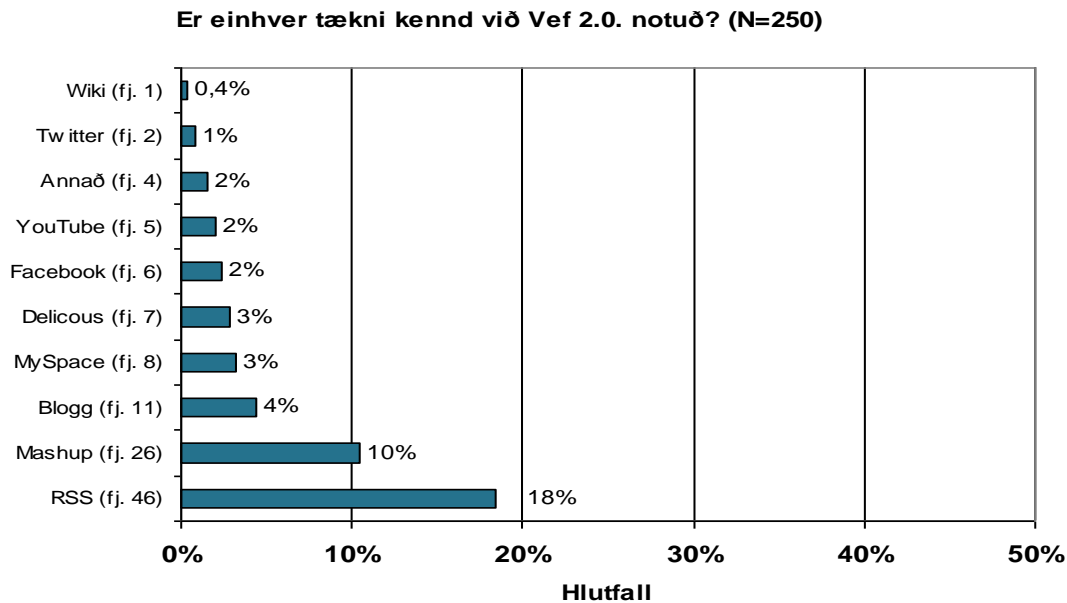
Ný sýn – Vefur 2.0

Til þess að sjá í hvaða mæli stofnanir eru farnar að nýta sér nýja tækni var spurt hvort nýtt væri einhver tækni sem oft er kennd við Vef 2.0.

Þróun hefur verið gríðarlega ör undanfarið ár og eru margar stofnanir farnar að nýta sér þessar leiðir til þess að koma skilaboðum á framfæri og auðvelda notendum að fylgjast með. Myndin hér sýnir yfirlit yfir það sem verið er að nota.

RSS

Af þeim lausnum sem nefndar voru, var algengast að boðið væri upp á RSS. Þá er bæði átt við miðlun upplýsinga frá stofnun til notenda en eins miðlun upplýsinga frá notendum um vef viðkomandi stofnunar. Um 18% svarenda nota RSS til miðlunar upplýsinga. Þær stofnanir sem helst nýta RSS eru ríkisstofnanir (25), sveitarfélög (9) og ráðuneytin (6).



Vef-stappa (Mashup)

Um 10% nota einhvers konar mashup, en í því felst að ný þjónusta er búin til úr gögnum eða virkni sem sótt er annað. Hér eru það helst ríkisstofnanir (18) og sveitarfélög (5).

Annað

Annað sem merkt var við voru leiðir eins og Blogg, MySpace, Delicious, Facebook og YouTube. Hins vegar nýta fáar stofnanir þessar leiðir enn sem komið er, eða færri en 10 stofnanir.

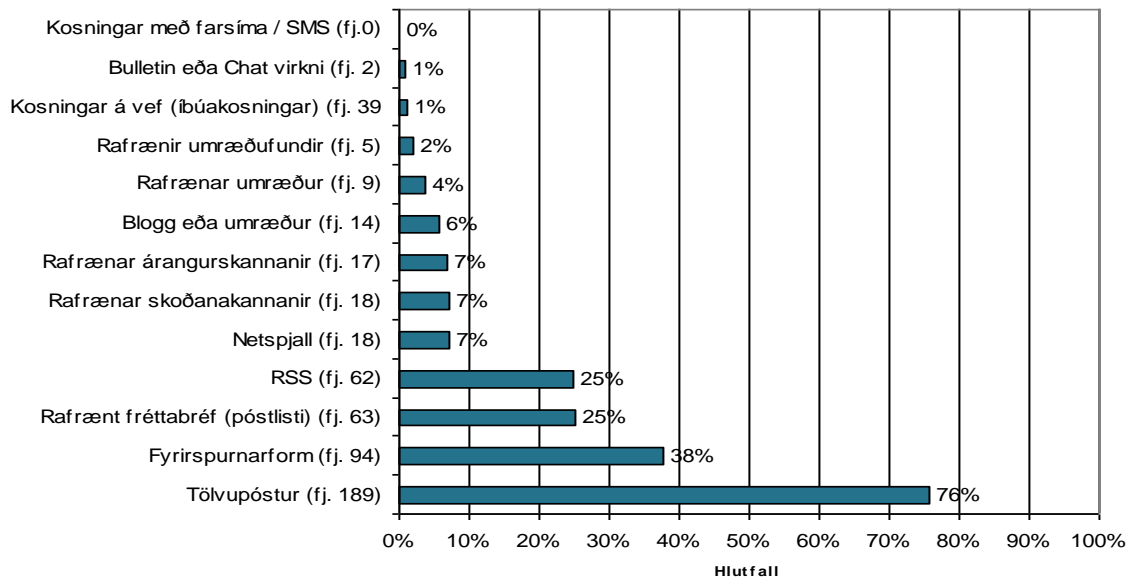
Þó er ljóst að mikil breyting hefur átt sér stað síðan stofnanir gáfu þessi svör í vor þegar könnunin var gerð, en öruggt er að mun fleiri stofnanir nýta Facebook í dag. Jafnvel má tala um sprengingu í því samhengi.

Ný sýn – Rafrænt lýðræði

Nú eins og í könnuninni sem fram fór 2007 var spurt að því hvort stofnanir sinntu rafrænu lýðræði en nú var einnig falast eftir upplýsingum um hvaða aðferðir stofnanir nýta sér í þessu samhengi í gegnum sína vefi. Sem dæmi má nefna að ráðuneytin hafa í auknum mæli verið að opna fyrir rafræn samskipti í gegnum sína vefi.

Undanfarin misseri hefur verið mikil þróun hvað varðar rafrænt lýðræði og ýmsar útfærsluleiðir hafa verið nýttar, allt frá einföldum tölvupóstsamskiptum yfir í rafrænar kosningar. Ljóst er að miklar breytingar eiga eftir að verða á þessum vettvangi og hugarfarsbreytingar bæði innan stjórnsýslunnar og meðal notanda. Í mörgum tilfellum er verið að nýta tækni sem heyrir undir Vef 2.0 til útfærslu rafræns lýðræðis og því skýr tenging við mynd á síðunni hér að framan.

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



Hvaða aðferðir eru notaðar?

Eins og við var að búast nýta flestar stofnanir **tölvupóst** í gegnum vefinn eða um 76% og um 38% bjóða upp á sérstakt **fyrirspurnarform**. Hlutfallstölurnar miðast við alla vefi sem svöruðu könnuninni eða 250.

Um 25% stofnana bjóða upp á **rafrænt fréttabréf** og um 25% **RSS** miðlun.

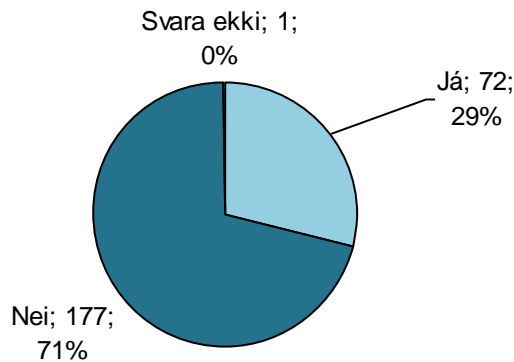
Færri bjóða hins vegar upp á aðrar leiðir, 7% eru með **netspjall** og 7% með **rafrænar skoðanakannanir** og **rafrænar árangurskannanir**.

Aðeins 6% nýta sér **blogg** og umræður sem þó hefur almennt aukist til muna.

Ný sýn – Auðkenning

Önnur nýjung í spurningum nú sem ekki var spurt um í fyrri könnunum snýr að auðkenningu. Spurt var hvort notandi þurfi að auðkenna sig til þess að skoða einhvern hluta vefjarins. Sem dæmi um slíkt eru íbúagáttir sveitarfélaganna og aðrir vefir þar sem notandinn hefur yfirsýn yfir sín mál hjá stofnuninni.

Þarf notandi að auðkenna sig til þess að skoða einhvern hluta vefjarins? (N=250)



Hjá 29% stofnananna í úrtakinu er auðkenning nauðsynleg til þess að skoða ákveðnar upplýsingar. Hins vegar er ekkert slíkt í boði hjá um 71% stofnananna.

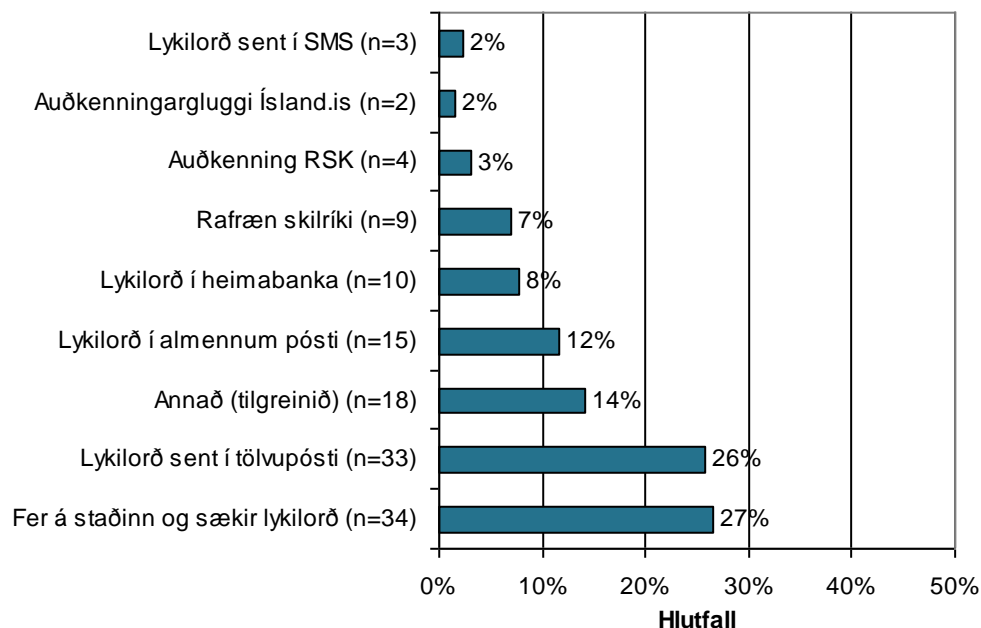
Af þeim stofnunum, sem bjóða upp á auðkenningu í gegnum vefina sína, eru ríkisstofnanir (19) og sveitarfélögin (16) í meirihluta eins og gefur að skilja. Í flestum tilvikum er um að ræða sérstakan aðgang til þess að sækja gögn eða til að reka erindi við viðkomandi stofnun og til samskipta við hana.

Jafnframt var falast eftir upplýsingum um það hvernig notandinn er auðkenndur í upphafi, áður en hann getur farið að nýta sér þjónustuna. Athugið að hér gátu svarendur merkt við fleiri en eitt atriði.

Þegar um auðkenningu er að ræða er algengast að notendur þurfi að mæta í viðkomandi stofnun og **sækja lykilorð** (27% tilfvika) eða lykilorð er **sent til viðkomandi í tölvupósti** (26%).

Lykilorð eru send í **almennum pósti** í um 12% tilfvika en í 8% tilfvika eru þau **send í heimabanka** viðkomandi. Aðeins um 7% nýta **rafræn skilríki**.

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



Athygli vekur að **Auðkenning RSK** er aðeins nýtt í 3% tilvika og tilbúin lausn um **Auðkenningarglugga Ísland.is** aðeins í 2% tilvika. Þó er vitað að einhver aukning hefur átt sér stað hér síðan í maí þegar úttektin fór fram. 2% senda lykilorð með **SMS**-skilaboðum í farsíma viðkomandi.

14% sögðust nota aðrar leiðir. Þegar nánari útskýringar á því eru skoðaðar kemur í ljós að helst er um að ræða sérstakan aðgang fyrir starfsmenn eða að nýttar eru fleiri en ein af þeim leiðum sem taldar eru upp samhliða.

Stofnanir sem bjóða upp á fyllilega rafræna málsmeðferð

Skýringar í töflu:

*= Hástökkvari: Afgreiðsla 2007

**= Hástökkvari: Flýtir 2007

***= Hástökkvari: Grunnur 2007

+= Nýir vefir í úttektinni

Ríkisstofnanir	Skólar (tilheyrar ríkisstofnunum)	Sveitarfélög	Ráðuneyti	Þjónustugáttir	OHF
**Fjármálaeftirlitið	Borgarholtsskóli	Djúpavogshreppur	Menntamála-ráðuneytið	+Gegnir landskerfi bókasafna	+Íslands-póstur
**Framkvæmda-sýsla ríkisins	Fjölbrautaskóli Norðurlands vestra	Garðabær			
Íbúðalánasjóður	*Fjölbrautaskóli Snæfellinga	Hafnarfjarðar-kaupstaður			
LÍN	*Fjölbrautaskóli Suðurlands	Hveragerðisbær			
Lögbirtingarblað	Fjölbrautaskóli Suðurnesja	Mosfellsbær			
Námsgagna-stofnun	Fjölbrautaskóli Vesturlands, Akranesi	Reykjanesbær			
**Neytenda-stofa	Fjölbrautaskólinn Ármúla	Reykjavíkurborg			
Ríkiskattstjóri	Fjölbrautaskólinn í Breiðholti	Seltjarnarnes			
**Sinfóníu-hljómsveit Íslands	Fjölbrautaskólinn í Garðabæ	Sveitarfélagið Árborg			

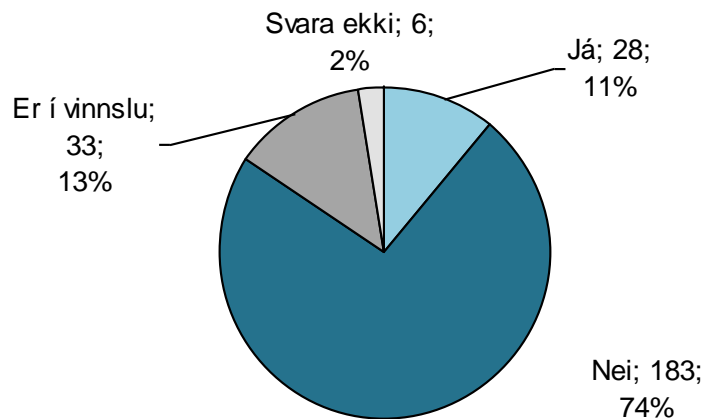
**Talsmaður neytenda	Flensborgarskólinn í Hafnarfirði	Sveitarfélagið Ölfus			
Tollstjórinn í Reykjavík	Framhaldsskólinn á Húsavík	Þingeyjarsveit			
*Tryggingastofnun ríkisins	Framhaldsskólinn á Laugum				
Umferðarstofa	*Framhaldsskólinn í Austur-Skaftafellssýslu				
Umhverfisstofnun	Framhaldsskólinn í Vestmannaeyjum				
*Þjóðleikhúsið	Háskóli Íslands				
	Iðnskólinn Hafnarfirði				
	*Kvennaskólinn í Reykjavík				
	Listaháskóli Íslands				
	*Menntaskólinn á Akureyri				
	*Menntaskólinn á Egilsstöðum				
	Menntaskólinn á Ísafirði				
	Menntaskólinn á Laugarvatni				
	*Menntaskólinn í Kópavogi				
	***Menntaskólinn í Reykjavík				

	Menntaskólinn við Hamrahlíð				
	*Menntaskólinn við Sund				
	Verkmenntaskóli Austurlands				
	*Verkmenntaskólinn á Akureyri				

Ný sýn – Frjáls og opinn hugbúnaður

Spurt var um stefnumótun stofnana um notkun á opnum eða frjálsum hugbúnaði í samræmi við stefnu stjórnvalda um að veita skuli opnum og frjálsum hugbúnaði sömu tækifæri og séreignarhugbúnaði við val.

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

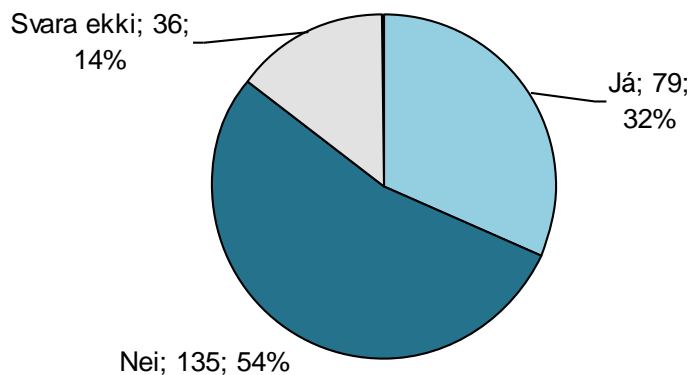


Svörin sýna að 24% stofnana hafa þegar mótað sér ákveðna stefnu eða eru með mótun slíkrar stefnu í vinnslu. 74% hafa hins vegar enga stefnu mótað varðandi notkun á frjálsum eða opnum hugbúnaði og 2% svara ekki spurningunni.

Ný sýn – Opnir staðlar

Í tengslum við ofangreint var einnig spurt út í það hvort leitast væri við að hugbúnaður sem notaður væri byggi á opnum stöðlum. Athygli vekur að tæplega 32% svarenda svaraði þessari spurningu játandi en um 54% neitandi. 14% svaraði ekki spurningunni.

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



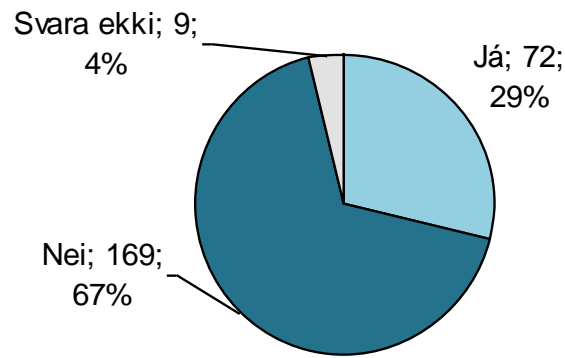
Þessu ber tvímælalaust að fagna. Greinilegt er að innan stofnana eru menn meðvitaðar um þessi mál og mikilvægi þess að huga að og mynda sér stefnu hvað þetta varðar.

Ný sýn – Opin gögn

Undanfarin misseri hefur töluverð umræða spunnist í kringum opin gögn eða opið aðgengi að upplýsingum stjórnvalda og opinberra stofnana.

Í því felst að þau gögn sem opinberir aðilar sýsla með séu eign okkar allra og því ættu allir að geta sótt og unnið með þau (nema þegar um er að ræða upplýsingar sem varða persónuvernd).

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



Sú umræða stýrist helst af því að með því að opna aðgang að gögnum sé hvatt til nýsköpunar og um leið að það sé atvinnuskapandi. Hugsanlegt er því að aðrir en viðkomandi stofnun sjái ýmis tækifæri í slíkum gögnum og geti komið upplýsingum eða þjónustu af stað sem gagnaðist samfélaginu í heild.

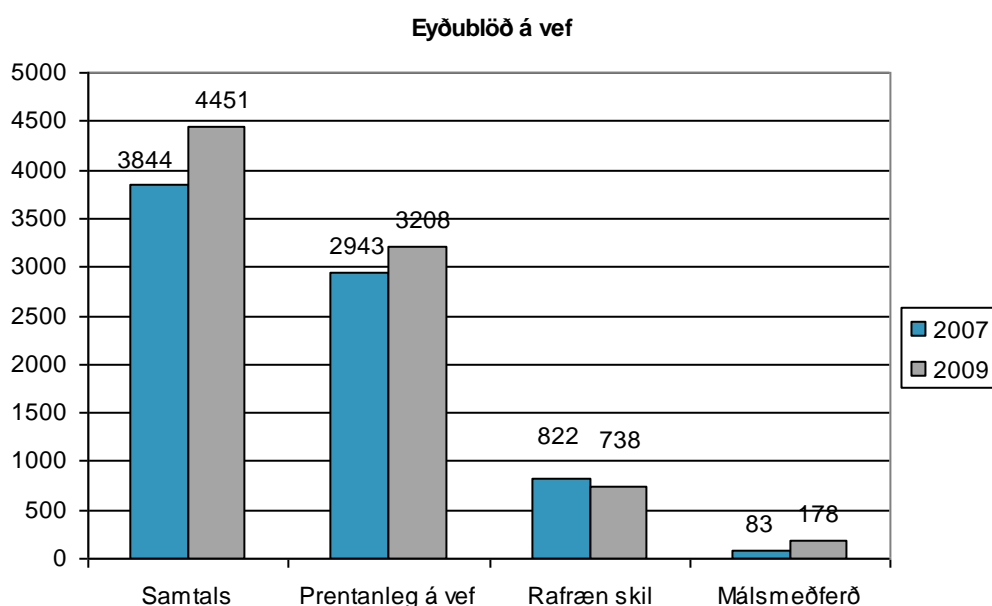
Í könnuninni var spurt hvort stofnanir bjóði upp á að gögn séu sótt í gagnagrunna stofnunarinnar í gegnum vefviðmót í samræmi við hugmyndir um opin gögn. Svörin hér koma skammtilega á óvart, en um 29% svarenda svöruðu játandi en 67% neitandi. 4% svöruðu ekki spurningunni.

Eyðublöð – lítil breyting

Fleiri eyðublöð eru nú á vefjunum en framsetning þeirra hefur lítið breyst. Aðeins 95 eyðublöð hafa bæst við í flokknum málsmeðferð og er þróun hér ekki nógu jákvæð.

Fjöldi eyðublaða á heildina lítið þokast upp á við og eyðublöðum sem prentanleg eru út af vefnum fjölgar um 265 og eru nú 3208.

Eyðublöðum sem hægt er að skila rafrænt fækkar um 84. Gaman hefði verið að sjá hærri tölur í rafrænu skilunum. Sér í lagi þar sem það er tæknilega auðvelt að útbúa slík eyðublöð í dag. Hægt er að nálgast margar ókeypis og opin töl og því hefur þröskuldurinn lækkað verulega frá því sem var fyrir 2 árum.



Úrtakið

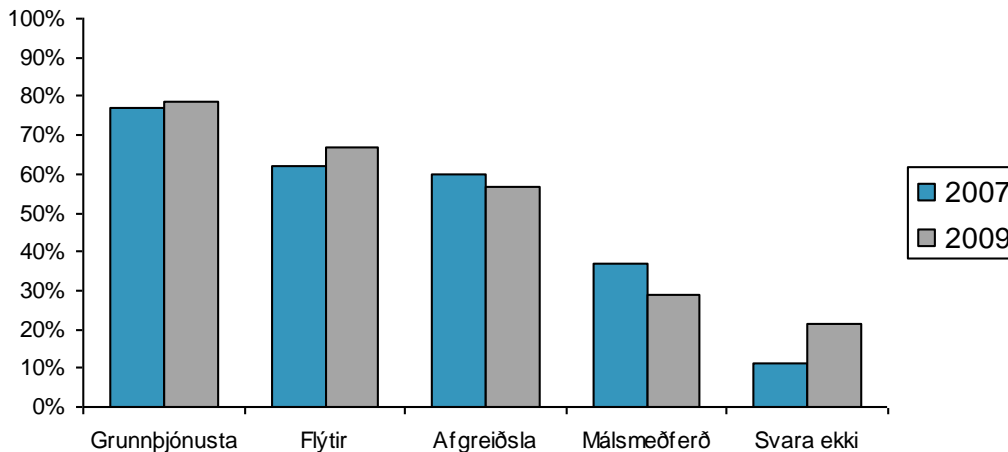
Hér ber að hafa í huga að úrtak vefjanna sem skoðað er ekki það sama árið 2007 og 2009. Á heildina lítið er þó hægt að segja að afar lítil breyting hafi orðið. Eyðublöð eru fleiri hjá stofnunum samkvæmt þessum tölum en virðast ekki vera sett á vefinn, þrátt fyrir að það er einföld aðgerð að koma eyðublöðum fyrir þannig að notandinn geti prentað þau út.

Mat svarenda

Þjónusta

Svarendur voru beðnir um að meta hvaða flokk þjónustu þeir teldu að stofnunin ætti að veita í framtíðinni miðað við lögbundið hlutverk. Athygli vekur að nú telja ívið færri sína stofnun eiga að veita fyllilega rafræna málsmeðferð eða um 30% en var 40% árið 2007. Sama á við um afgreiðslu en þó er munurinn minni. Aðeins fleiri telja sína stofnun eiga að bjóða upp á flýti og grunnþjónustu.

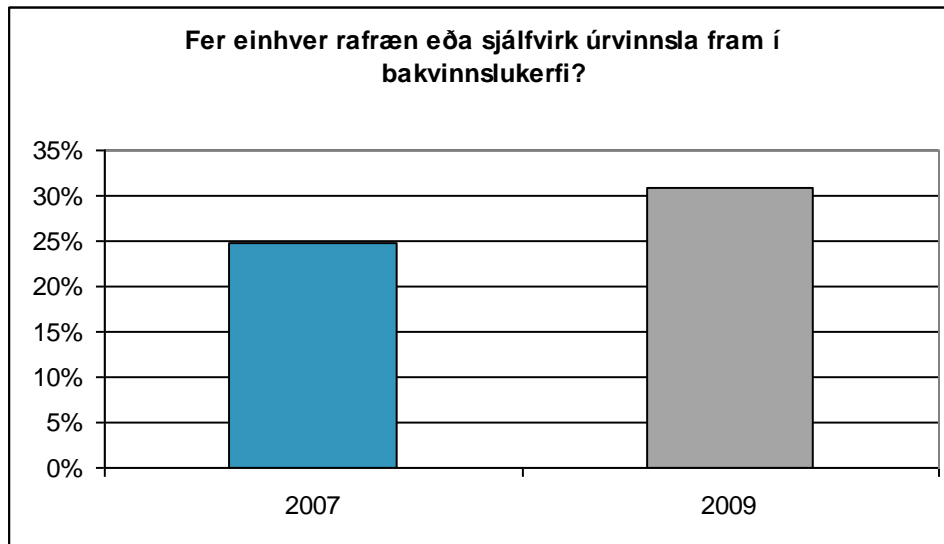
Vinsamlega merktu við þá þjónustu sem þú telur að stofnunin eigi að veita á vefnum í framtíðinni miðað við lögbundið hlutverk.



Rafrænt lýðræði

Mat svarenda á því hvort stofnun eigi að sinna rafrænu lýðræði breytist töluvert á milli ára. Nú telja 43% að sín stofnun eigi að sinna rafrænu lýðræði en 23% ekki. Þetta er ánægjuleg þróun og boðar nýja tíma hvað varðar þátttöku og áhrif íbúa.

Sjálfvirk úrvinnsla í bakvinnslukerfi

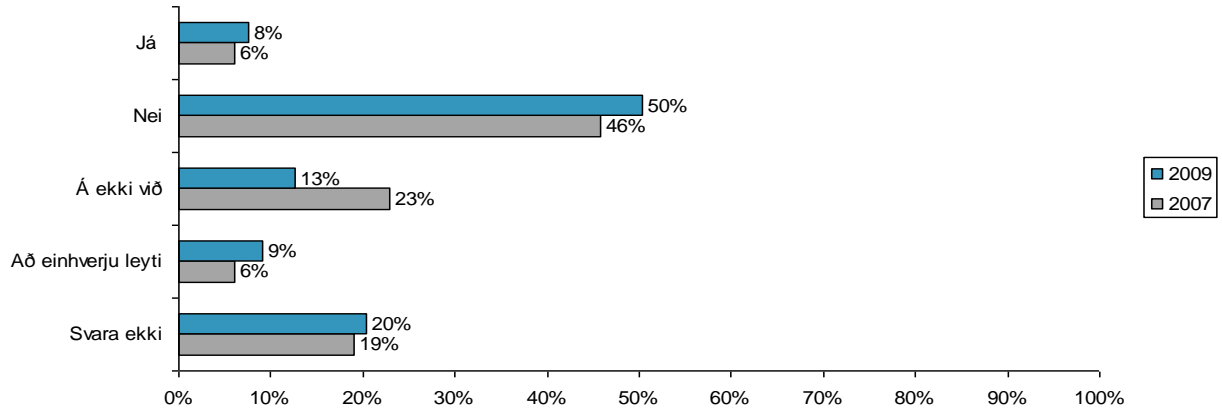


Töluverð aukning er á því að stofnanir nýti sér sjálfvirka úrvinnslu eða úr 25% árið 2007 í rúmlega 30% núna. Með sjálfvirkri úrvinnslu hlýst oftast sparnaður þegar til lengri tíma er litið og draga má þá ályktun að hér gæti jákvæðra áhrifa kreppunnar.

Að sama skapi telja um 52% svarenda nú að rafræn eða sjálfvirk úrvinnsla ætti að vera til staðar.

Forskráning gagna

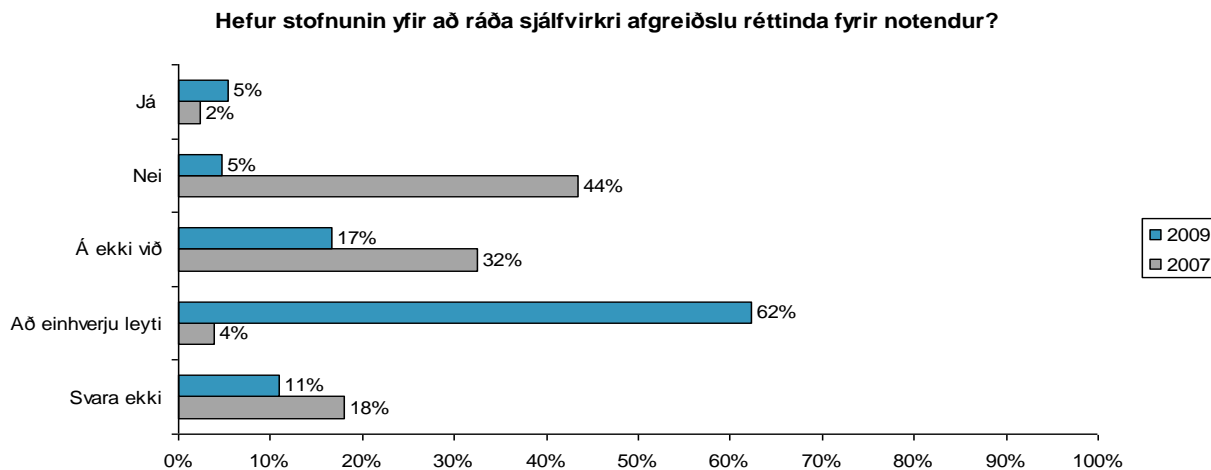
Kemur stofnunin til móts við notendur með því að auðvelda innskráningu á eyðublið og form með forskráningu gagna?



Forskráning gagna breytist lítið en örlítið fleiri koma til móts við notendur að fullu eða að einhverju leyti. Samtals er aukningin þar 5%.

Að sama skapi eru nú um 50% sem ekki bjóða upp á forskráningu gagna en var 46% árið 2007. Aðeins færri nú telja að slík forskráning gagna eigi ekki við hjá sinni stofnun eða 13% en var áður 23%.

Sjálfvirk afgreiðsla réttinda



Töluverður munur er á því hvernig spurningunni um sjálfvirka afgreiðslu réttinda er svarað nú miðað við árið 2007. Nú segja mun fleiri að stofnunin hafi yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda fyrir notendur að einhverju leyti, eða 62% miðað við 4% árið 2007. Aðeins lítill hluti eða 5% svarar því að þetta sé ekki gert. Þetta er afar ánægjuleg þróun.

Oft getur verið mikill tímasparnaður í forskráningu gagna og sjálfvirkri afgreiðslu réttinda, bæði fyrir notendur sem og starfsmenn viðkomandi stofnunar og því mikilvægur liður í því að auka notendavæni. Jafnframt eykur það traust og ánægju notenda með stofnunina.

Lokaorð

Rafræn þjónusta → Litlar framfarir en jákvæðar

Hvað varðar þjónustuna bæta stofnanir sig mest, en sveitarfélögin fá ekki eins góða einkunn og fyrir tveimur áum. Fyllilega rafræn málsmeðferð eykst lítið eða aðeins um 1% milli ára, sem er ekki nógu gott. Þó má gera ráð fyrir að þróunin sé jákvæðari en þetta gefur til kynna. Þeir vefir sem bjóða upp á rafræna málsmeðferð eru vonandi að bjóða upp á fleiri ferli nú en áður, en það mælist ekki í úttektinni.

Gátlistar

- Innihald litlar framfarir
- Nytsemi meiri framfarir
- Aðgengi stendur í stað

Þegar niðurstöður eru skoðaðar í tengslum við tegundir stofnana kemur í ljós að ráðuneytin standa sig einna best hvað varðar innihald vefjanna. Sveitarfélögin fara örlítið upp á við en aðrir standa í stað.

Allir bæta sig í nytseminni en ráðuneytin mest, en þau eru komin yfir 90% sem er mjög gott.

Nánast engin breyting er hvað varðar aðgengi, sveitarfélögin fara aðeins niður en ráðuneytin örlítið upp á við.

Rafrænt lýðræði → Mikilar framfarir til hins betra

Rafrænt lýðræði er komið upp í 19% en var 10% áður. Þetta er veruleg framför. Einnig virðist vera hugarfarsbreyting innan stofnana því nú meta 43% svarenda það svo að þeirra stofnun eigi að sinna rafrænu lýðræði en þessi tala var 23% 2007.

Gerum betur

Niðurstöðurnar sýna að vefstjórar og þeir sem sinna vefnum hjá stofnunum þurfa að taka sig á.

Í dag er auðvelt að nálgast ýmis tól og fræðslu sem nýtast vel þeim sem halda úti vef, s.s. Vefhandbók og vefmælingar. Vefstjórar ættu að nýta betur þessi tól og aðferðir til þess að auka gæði vefjanna.

Hafa ber í huga að hver og einn þarf að skoða niðurstöður úttektarinnar út frá eigin markmiðum og forsendum. Niðurstöðurnar ætti þess vegna að líta á sem tækifæri til að gera betur.