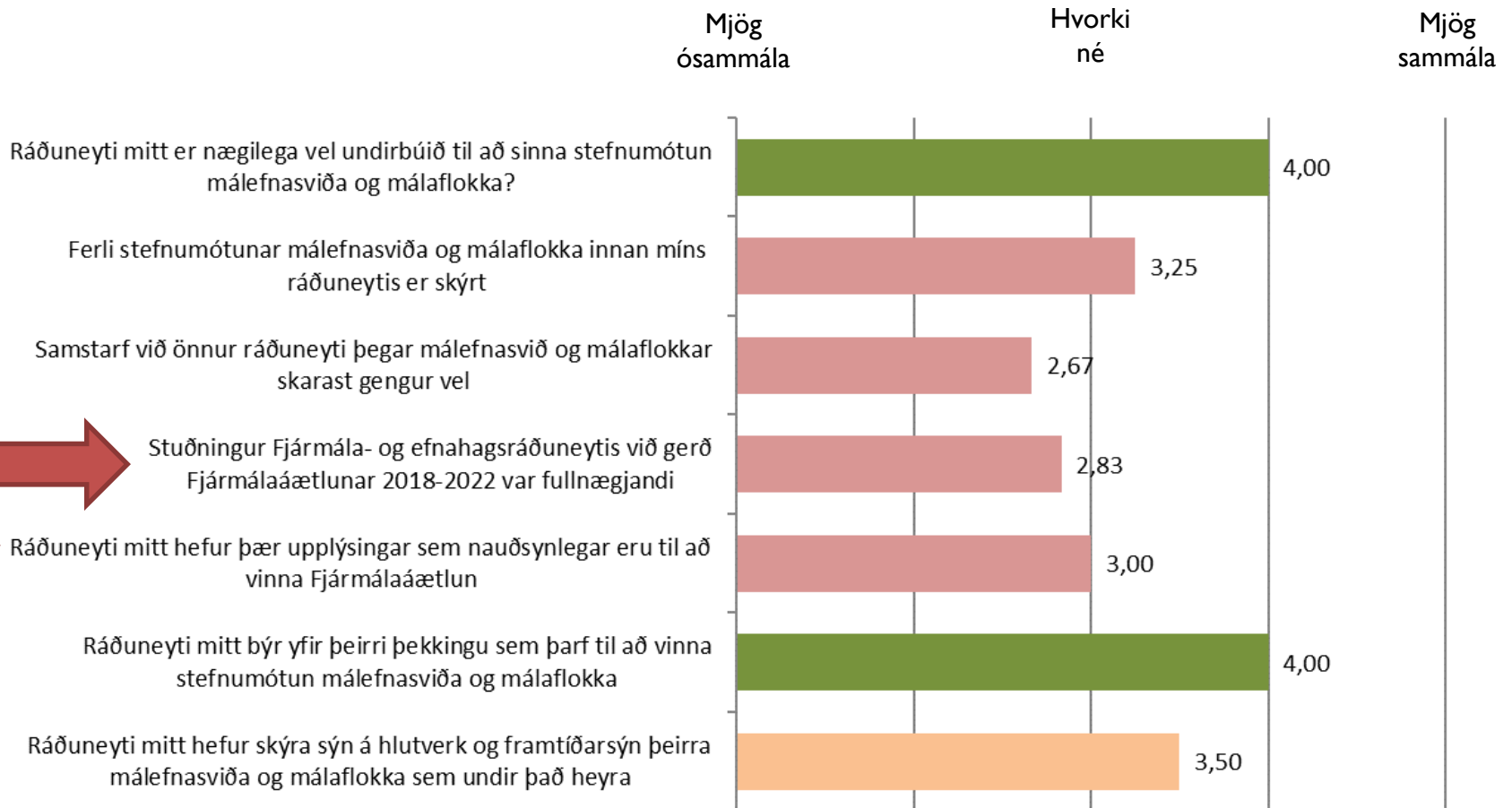


VINNUSTOFA III



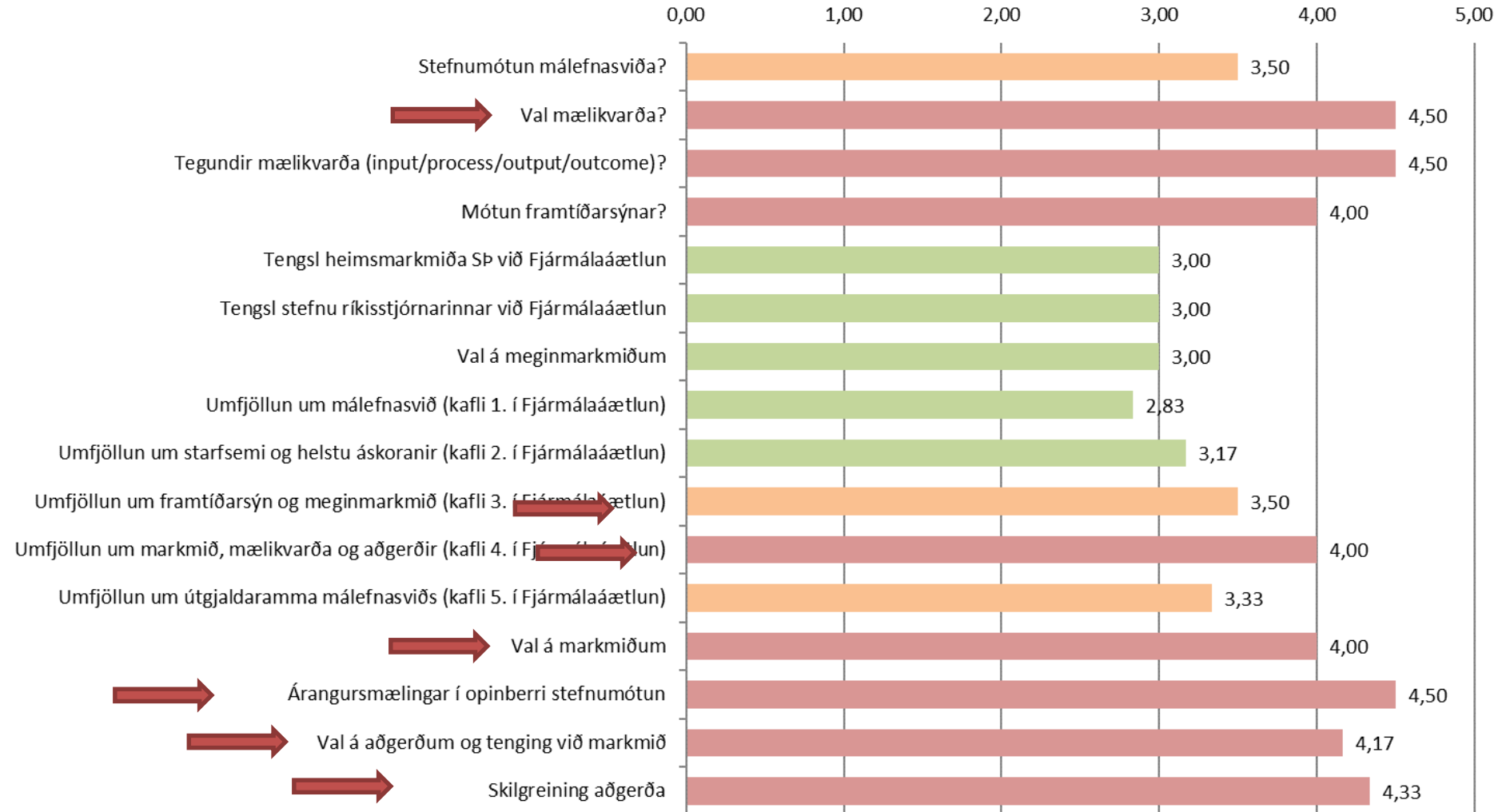
Mat á fræðsluþörf





Mat á fræðsluþörf

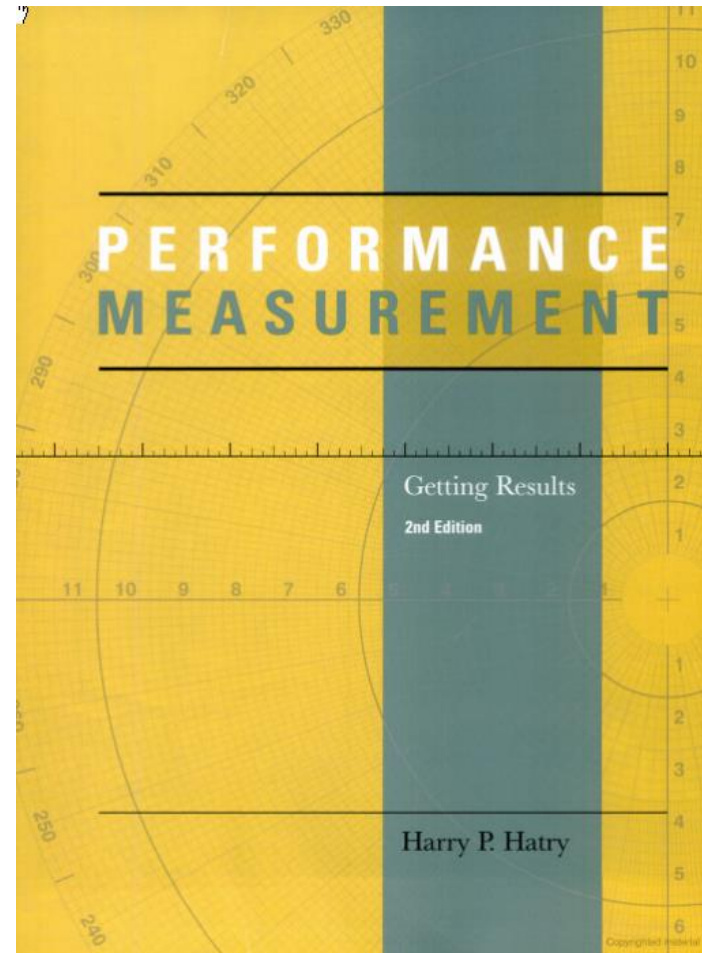
Hversu mikil er fræðsluþörfin (hærra gildi = meiri fræðsluþörf)





Fræðsludagskrá

- Stefnumótun málefnasviða fyrir Fjármálaáætlun byggir á fræðilegum grunni bókarinnar „Performance Measurement – Getting Results“ eftir Harry P. Hatry





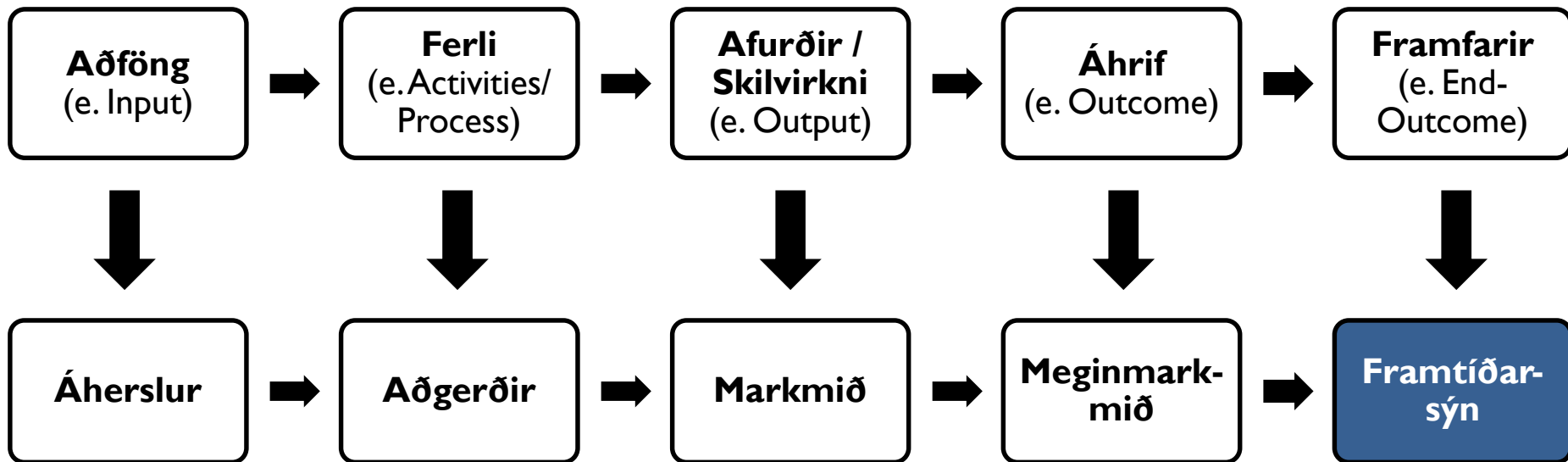
VINNUSTOFA III



3. Markviss stjórnun og nýting árangurs-mælikvarða

- Kaflar 7, 8, 9, 10, 11 og 12
- Áskoranir við gagnaöflun
- Gagnaöflunaraðferðir – kostir og gallar
- Greining og notkun gagna
- Að gera upplýsingarnar nytsamlegar – samanburður og samanburðarhæfni
- Greining á niðurstöðum og skýringar á frávikum
- Framsetning á niðurstöðum og árangursmælingum
- Tenging við áætlanir og áætlangero

Áhrifakort í samhengi við önnur hugtök



Framtíðarsýn er almenn lýsing á þeim árangri eða ávinningi sem ætlað er að ná fram innan ótilgreinds tíma eða með framkvæmd stefnu.

Tilgangur framtíðarsýnar er að styrkja grundvöll ákvarðana um markmið og hlutverk í starfsemi til skemmri og lengri tíma.

Almennt er gert ráð fyrir að framtíðarsýn sé einföld, skýr, feli í sér áskoranir og viðmið til lengri tíma, byggi á stöðugum forsendum og sé hvetjandi fyrir starfsfólk og aðra hlutaðeigandi.

Framtíðarsýn (vision statement)

- Hvernig er þá framtíðarsýn fyrir málefnasvið?

3. Framtíðarsýn og meginmarkmið

Alþingi. Stefnt er að því að Alþingi geti sinnt að fullu þeim verkefnum sem því er ætlað í lýðræðissamfélagi. Í því skyni er þörf á fjölbættum endurbótum í starfsumhverfi Alþingis og þingmanna almennt auk þess sem endurskoða þarf rekstrargrunn stofnunarinnar. Þau verkefni sem helst er knýjandi að ljúka á næstu árum eru eftirfarandi:

- Að tryggja alþingismönnum góða starfsaðstöðu með stofu og fundahúsnæði á Alþingisreit. Sú bygging k... sem Alþingi leigir nú fyrir skrifstofur þingmanna og

3. Framtíðarsýn og meginmarkmið

Grunnhlutverk utanríkisþjónustunnar er annars vegar að vinna að hagsmunum lands og þjóðar erlendis og hins vegar að leggja sitt að mörkum í samstarfi þjóða við að stuðla að réttlátari heimi. Á næstu árum verður ein helsta áskorun utanríkisþjónustu Íslands að

3. Framtíðarsýn og meginmarkmið

Framtíðarsýn varðandi dómskerfið er að á Íslandi njóti borgarar réttaröryggis og grundvallarmannréttinda.

Meginmarkmið málefnasviðsins hér eftir sem hingað er tengt er að tryggja að aðgangur að því sé greiður og málsaðal... gagna og upplýsinga

3. Framtíðarsýn og meginmarkmið

Framtíðarsýn málefnasviðsins er: Abyrg umsýsla fjármuna og eigna ríkisins sem styður við skilvirka og góða þjónustu og bætt lífskjör á Íslandi.

Meginmarkmið málefnasviðsins er að skatta-, fjármála- og eignaumsýsla ríkisins sé samræmd, gagnsæ, skilvirk og hagkvæm.

Auk markmiða og áherslna á þessu málefnasviði er umfjöllun um pólitískar áherslur ráðherra í skatta-, eigna- og fjármálaumsýslu að finna í inngangskafli fjármálastefnunnar.

Framtíðarsýn og meginmarkmið forsætisráðuneytisins
Meginmarkmið forsætisráðuneytisins er að skapa umgjörð þannig að hann fái sem best sinn forystuhlutvettvangi ríkisstjórnar, ráðherranefnda og á Alþingi og vettvangi og í alþjóðasamskiptum.

Framtíðarsýn forsætisráðuneytisins er áframhaldandi framþróun og samhæfing faglegra og gagnsærra vinnubragða á vettvangi ríkisstjórnar, í ráðherranefndum, á sviði þjóðhagsmála og löggjafarmála.

Nánar verður gerð grein fyrir markmiðum og aðgerðum í starfi forsætisráðuneytisins í ríkisáðilastefnu ráðuneytisins sem unnin verður og birt í samræmi við ákvæði laga um

Forgangsröðun markmiða

- Þegar meginmarkmið hafa verið ákveðin þarf að forgangsráða þeim og ákveða hver eru mikilvægust og svo koll af kolli
- Oft er blandað saman endaáhrifum, milliáhrifum og jafnvel leiðum
- Hér hjálpar er til eru skýrar áhrifakeðjur (sjá kafla 5 og 6)

Markmið (e. Objective)

X TIL Y FYRIR „HVENÆR“

„X“

Upphafsgildi
markmiðsins

„Y“

Lokagildi
markmiðsins

HVENÆR

Dagsetning þegar
markmiðinu er náð

Markmið – framsetning

SAGNORÐ: Auka

HVAÐ: ánægju fyrirtækja með þjónustu
Íslandsstofu

FRÁ: 3,9

TIL: 4,2

FYRIR: 31/12/18

Markmið – framsetning

SAGNORÐ: Ná

HVAÐ: innleiðingarhalla EES samnings
undir

FRÁ:

TIL: 2,0%

FYRIR: 31/12/18

Viðskiptavinirnir!

Haghafi (e. Beneficiary)

Einstaklingar, hópar eða skipulagsheildir sem hafa beinan eða óbeinan hag af tiltekinni ákvörðun eða athöfnum.

Heimild: Byggt á umræðu vinnuhóps IRR og FOR um virka og gagnsæja ferla á netinu

Hagsmunaaðili (e. Stakeholder)

Einstaklingar, hópar eða skipulagsheildir sem eiga hagsmuna að gæta, kunna að verða fyrir áhrifum af eða hafa látið sig varða tilteknar ákvarðanir eða athafnir. Þar á meðal eru frjáls félagasamtök, fyrirtæki, launþegar, neytendur, opinberar stofnanir, sveitarfélög o.s.frv.

Heimild: Handbók um stefnumótun og áætlanagerð (HOSA). Byggt á umræðu vinnuhóps IRR og FOR um virka og gagnsæa ferla á netinu

Notandi (Customer)

Notandi vísar til einstaklings eða skipulagsheildar sem nýtir eða getur nýtt sér þjónustu einka- eða opinbers aðila. Með skilgreiningu á notanda er unnt að greina þarfir afmarkaðs hóps, viðhorf hans og sjónarmið, sbr. notendamiðaða þjónustu.

Heimild: Byggt á umræðu vinnuhóps IRR og FOR um virka og gagnsæja ferla á netinu

Hverjir eru viðskiptavinir?

- Tiltaka ætti hverjir viðskiptavinir málefnasviðsins eru sé það ekki augljóst
- Oftast eru margir hópar viðskiptavina og stundum milliliðir sem skipta miklu máli, t.d. stofnanir sem framfylgja stefnu málefnasviðsins

Spyrja:

- Hverjum nýtist þetta, beint eða óbeint?
- Hver kynni að verða fyrir skaða?
- Hvaða hópar eða hagsmunaaðilar verða fyrir mestum áhrifum?
- Hefur almenningur áhuga og hagsmuni af viðkomandi þjónustu, eða einungis að kostnaður sé lágur?

9 atriði (bls.40)

1. Dragið fram hvernig starfsemi málefnasviðsins snertir notendur og almenning.
2. Setjið fram öll meginmarkmið málefnasviðsins. Flest svið hafa mörg meginmarkmið.
3. Tiltakið sérstaklega hvernig neikvæð áhrif af starfsemi málefnasviðsins verði lágmörkuð.
4. Lýsið andstæðum markmiðum og viðurkennið nauðsyn þess að ná jafnvægi milli þeirra.
5. Hugið að markmiðum sem snúa að því að minnka umfang þátta þar sem eftirspurn er ekki annað (biðlistar).
6. Munið eftir markmiðum sem snúa að gæðum þjónustunnar.
7. Lýsið markmiðum sem snúa að því að veita þjónustuna á eins hagkvæman hátt og mögulegt er.
8. Forðast ætti töluleg markmið til að þau standist frekar tímans tönn.
9. Forðist óskýrt orðalag sem kallar á getgátur seinna meir þegar velja á mælikvarða.



Aðgerðir

- Þegar áhrifakeðjan er skýr og áhrifamælikvarðar hafa verið settir fyrir málaflokkinn er næsta skrefið að setja fram helstu aðgerðir til að ná fram áhrifunum
- Með því er í raun verið að gera grein fyrir hvernig unnið verður að markmiðum sem sett hafa verið fyrir málaflokkinn.
- Að jafnaði skulu ekki vera fleiri en þrjár aðgerðir við hvert markmið. Ef fleiri aðgerðir eru skilgreindar í gildandi stefnu eða áætlun skal birta þær aðgerðir sem hafa mest áhrif til að skila árangri í átt að settu markmiði.
- Aðgerðir geta falist í breyttum áherslum eða sérstökum verkefnum sem ýmist eru í gangi eða ráðast á í. Hér er því ekki átt við viðvarandi verkefni.



Aðgerðir frh.

- Ef fyrirsjáanlegt er að breyta þurfi lögum til að unnt sé að ná settu markmiði skal það tilgreint.
- Þá er mikilvægt að tilgreina tímaáætlun, þ.e. hvenær verkefni hefst og hvenær því skuli lokið.
- Gert er ráð fyrir að allar aðgerðir rúmist innan útgjaldaramma málefnasviðs.
- Ef fyrir liggur hvaða ráðuneyti eða stofnun ber ábyrgð á framkvæmd aðgerðar skal það tilgreint.
- Að baki aðgerða liggur vönduð verkáætlun brotin niður á verkþætti þannig að hægt er að fylgjast með framgangi verkefnisins á hverjum tímapunkti



Hvar liggja gögnin?

- Stjórnendaupplýsingar ráðuneyta og stofnana
- Hagstofan
- Upplýsingakerfi ráðuneyta og stofnana
- Mælingar á upplifun viðskiptavina



Upplýsingakerfi ráðuneyta og stofnana

- Helstu kostir:
 - Gögnin eru til með litlum tilkostnaði
 - Þekking til að breyta gögnum í mælikvarða ætti að vera fyrir hendi
- Helstu gallar:
 - Sjaldan til áhrifamælikvarðar
 - Þjónustumælingar oft frumstæðar
 - Gögnin oft ósamstæð og liggja í mörgum kerfum
 - Gagnagæðum oft ábótavant



Mælingar á upplifun viðskiptavina

- Meginlegar aðferðir
 - Netkannanir
 - Símakannanir
 - Á staðnum
- Eigindlegar aðferðir
 - Rýnihópar
 - Umræðuborð (rafræn)



Megindlegar aðferðir

- Leiðir til að draga úr kostnaði:
 - Ef um stórt þýði er að ræða, notist við slembiúrtak
 - Minnkið úrtakið og sættist á stærri vikmörk
 - 30 manna vel dreift úrtak gefur góða mynd af stöðunni
 - Mikið úrval af hugbúnaði til að gera eigin kannanir – þrjár bestu:
 - <https://www.surveygizmo.com/>
 - <https://www.surveymonkey.com/pricing/details/>
 - <https://www.zoho.eu/survey/pricing.html?>



Mælingar á viðhorfum notenda

- Viðskiptavinir eða notendur þjónustunnar eru oft prófsteinninn á framfarirnar (e. End Outcomes)
- Algengasta leiðin til að nálgast viðhorf þeirra er með faglegum viðhorfskönnunum
- Tölfræðilega marktækar kannanir, fræðilega hannaðar og faglega framkvæmdar eru frábær leið til að nálgast áhrifamælikvarða eins og ástand viðskiptavinarins, hegðun, upplifun og ánægju – sérstaklega þegar viðskiptavinurinn hefur notið þjónustunnar.

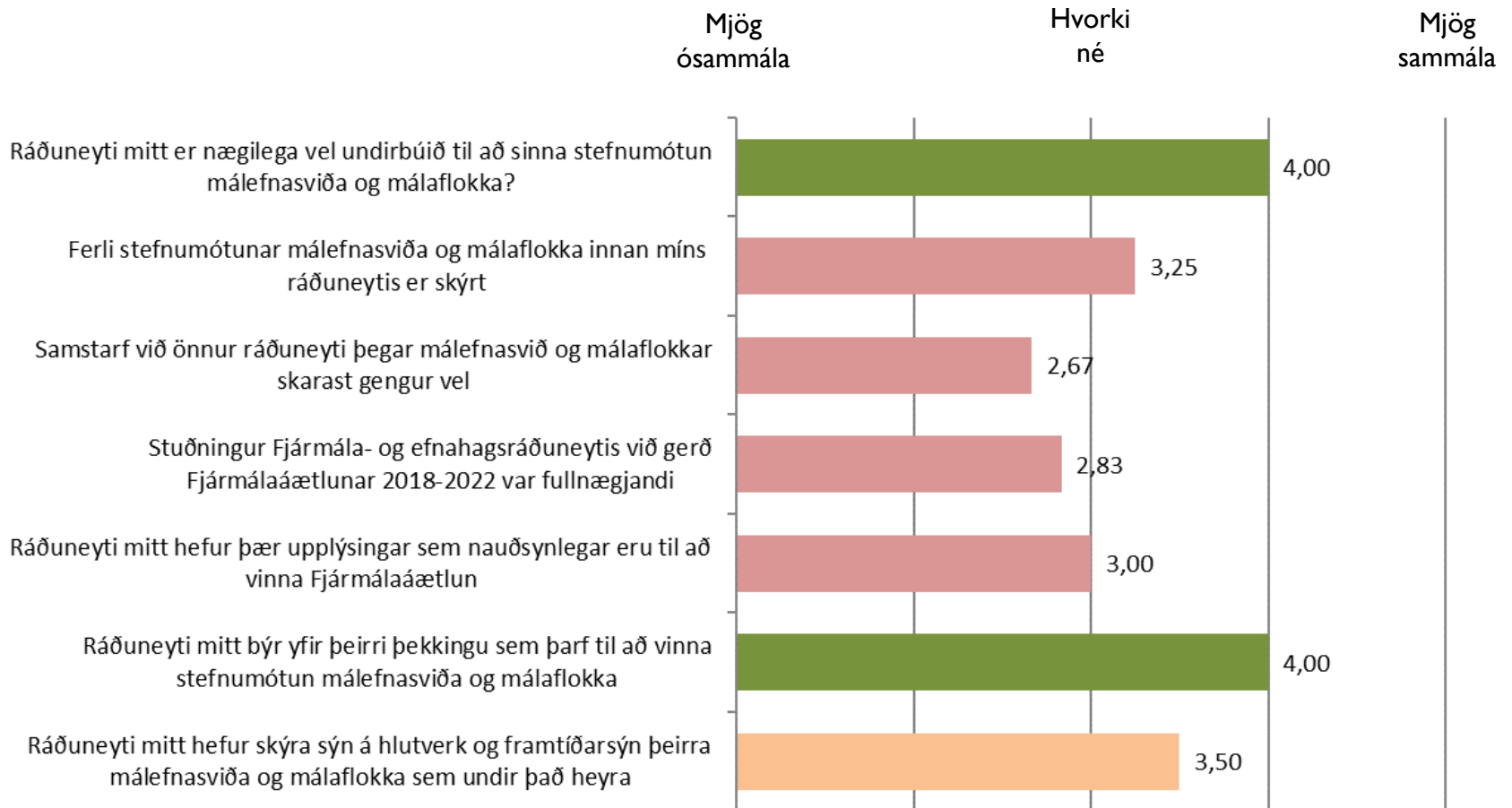


Mælingar sem hægt er nálgast...

- Ástand viðskiptavinarins og viðhorf eftir að hann hefur notið þjónustunnar
- Aðgerðir hans og hegðun eftir að hafa notið þjónustunnar
- Heildaránægja með þjónustuna
- Mat á einstökum þáttum þjónustuveitingarinnar
- Í hversu miklum mæli þjónustan var notuð/nýtt
- Hversu vel viðskiptavinur veit af þjónustunni
- Ástæður fyrir óánægju eða af hverju þjónustan er ekki notuð
- Ábendingar til að bæta þjónustuna
- Lýðfræðilegar upplýsingar um viðskiptahópinn



Mat á fræðsluþörf





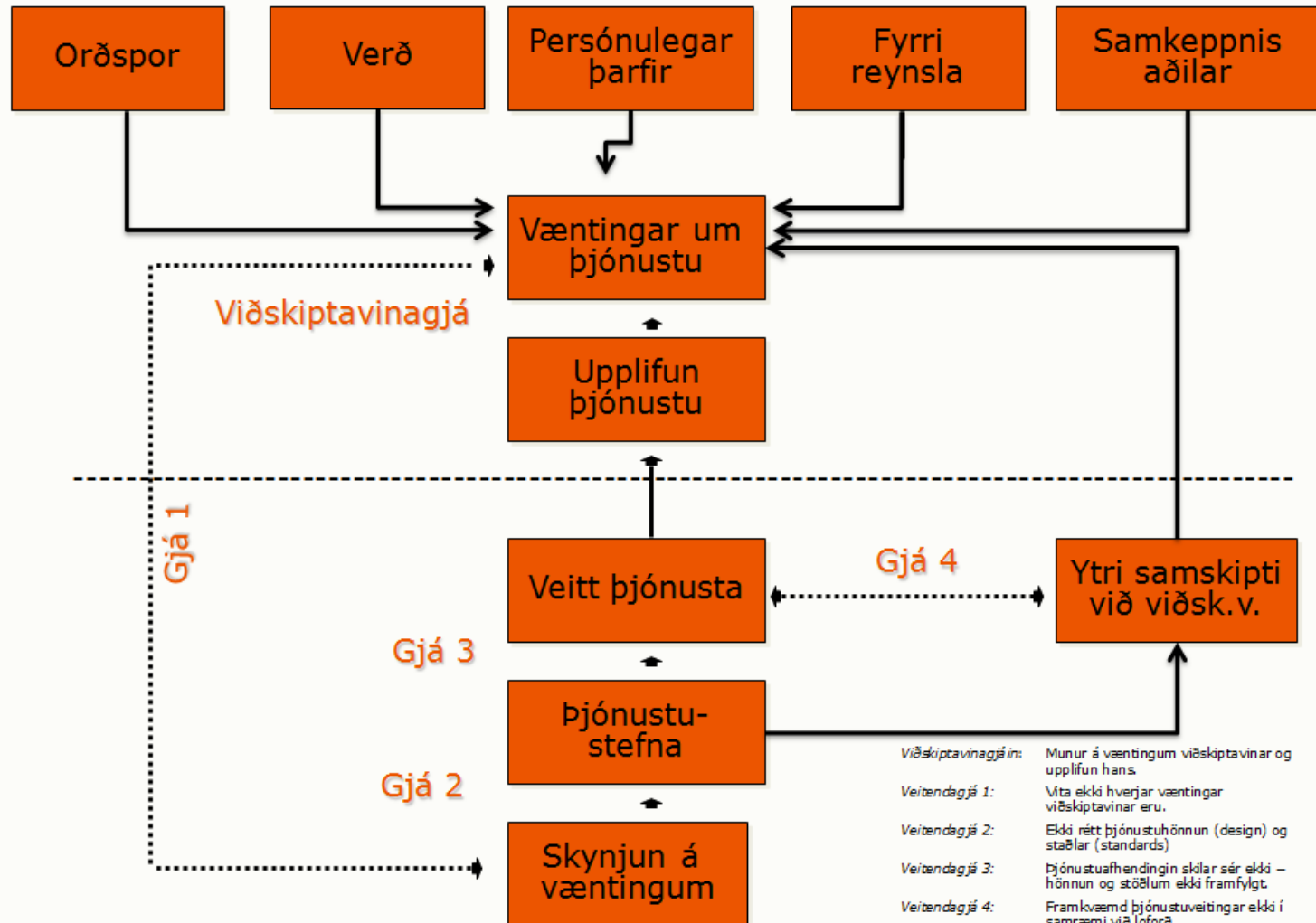
Viðmið þjónustutryggðar





Margt hefur áhrif á upplifun viðskiptavina

ÞJÓNUSTUGJÁIN





Topp 5

1. Viðbragðsflýttir:

Verður þörfum mínum mætt með hraða?

2. Fagþekking:

Veit viðkomandi hvað hann er að gera?

3. Áreiðanleiki:

Get ég treyst því sem ég fæ?

4. Viðmót og framkoma:

Verður mér sýndur áhugi, kurteisi og traust?

5. Ásýnd:

Líkar mér við það sem ég upplifi af þjónustunni og staðnum?

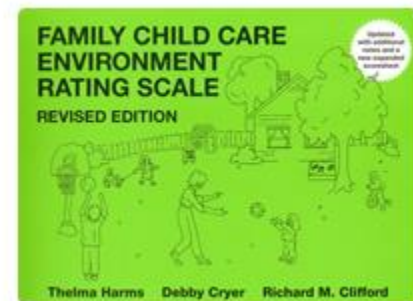


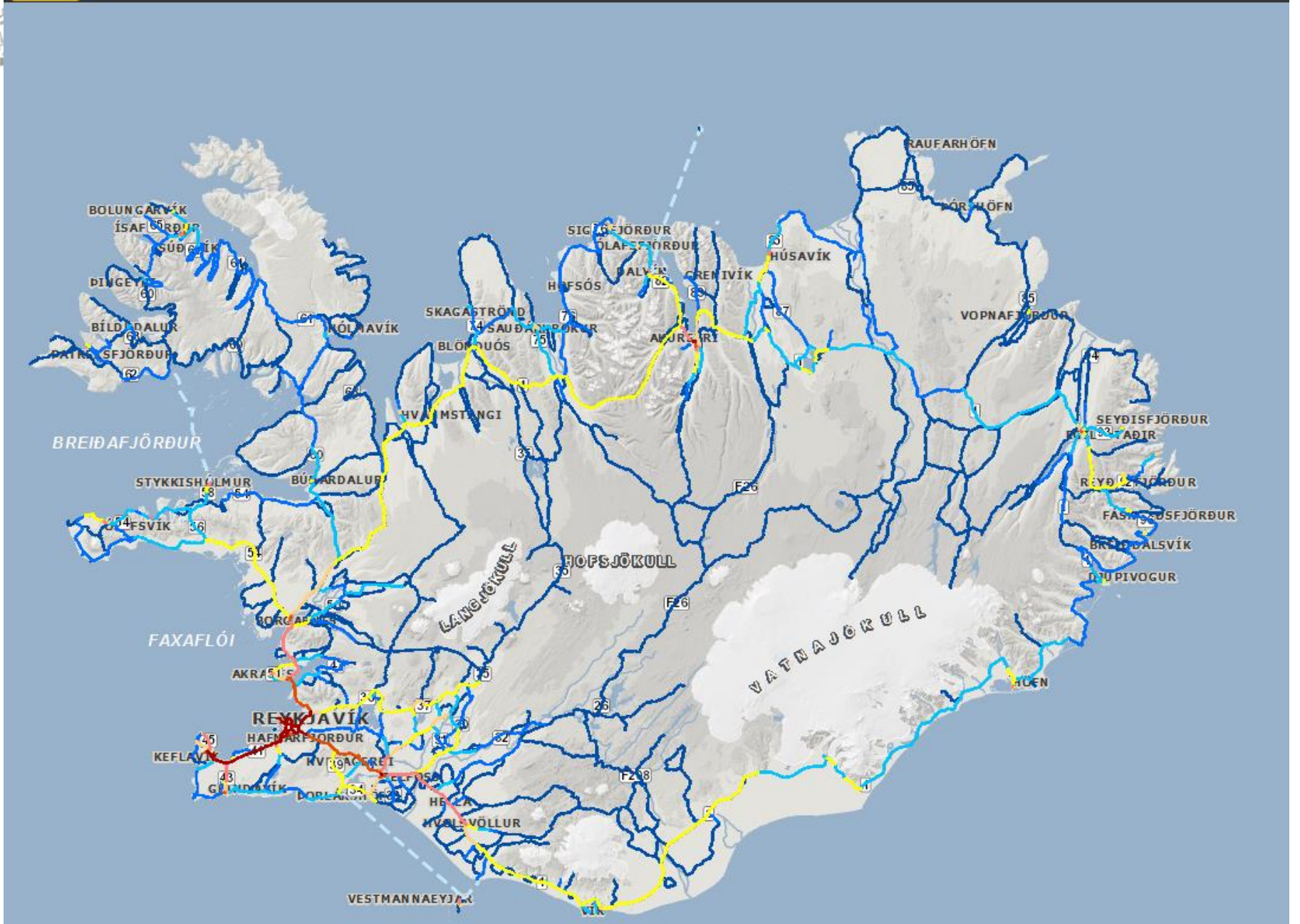
Á staðnum (trained observer)

- Sumir áhrifamælikvarðar (outcome) kalla á sérþjálfaðan einstakling til að meta niðurstöðuna
- Þetta getur átt við öll fimm skynfærin, sjón, heyrn, lykt, bragð og snertingu.
- Oftast er stuðst við sjónræna skynjun

Family Child Care Environment Rating Scale (FCCERS)

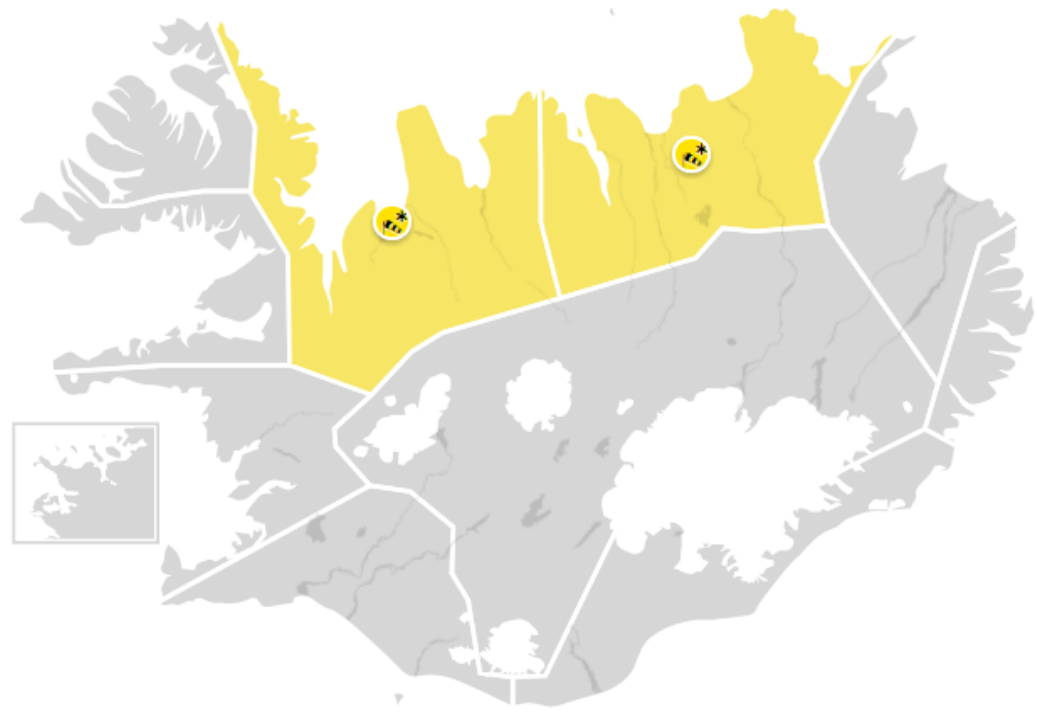
This tool is used to assess family child care programs. The scale rates 38 items in the following categories: • Space & Furnishings • Personal Care Routines • Listening & Talking • Activities • Interaction • Program Structure • Parents and Provider





Gul viðvörðun: Strandir og norðurland vestra og Norðurland eystra [Meira](#)

Viðvaranir



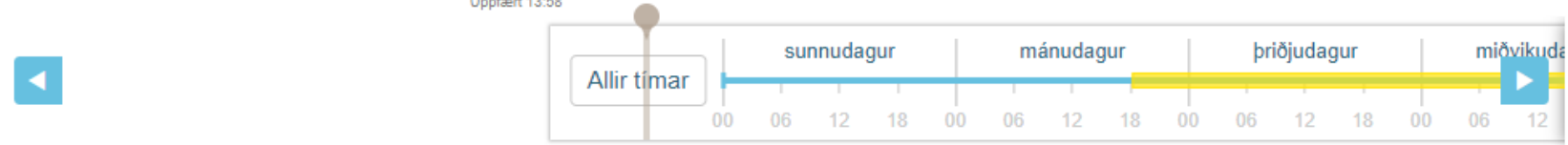
Strandir og Norðurland vestra

E* Hvöss norðlæg átt og snjócoma. (Gult ástand) ⌵
 20 nóv. kl. 18:00 – 23 nóv. kl. 23:59
 Norðlæg átt og snjócoma eða él, einkum austan Blönduóss. Gert er ráð fyrir viðvarandi norðlægari átt með ofankomu framá föstudag.
 Sjá meira +

Norðurland eystra

E* Hvöss norðlæg átt og snjócoma. (Gult ástand) ⌵
 20 nóv. kl. 18:00 – 23 nóv. kl. 23:59
 Norðlæg átt og snjócoma eða él, einkum vestan Kópaskers. Gert er ráð fyrir viðvarandi norðlægari átt með ofankomu framá föstudag.
 Sjá meira +

Uppfært 13:58





Val á gagnaöflunaraðferðum

- Kostnaður
 - Alltaf aðaláhyggjuefnið
 - Stundum hægt að nálgast marga áhrifamælikvarða í einni könnun
- Aðgengileiki
 - Oft þarf að safna gögnum frá öðrum aðilum – eru þeir tilbúnir til að láta þau af hendi?
- Nákvæmni og áreiðanleiki
- Skiljanleiki
- Trúverðugleiki



Næstu viðfangsefni (kaflar 8, 9, 10 og 11)

AÐ GERA UPPLÝSINGAR NYTSAMLEGAR



Að gera upplýsingarnar nytsamlegar

- Niðurbrot (Breakouts) áhrifamælikvarða (8)
- Samanburður við það sem best gerist (9)
- Skýringar á því af hverju gögnin sýna það sem þau sýna (10)
- Skýr framsetning á gögnum sem auðvelt er að skilja og í notendavænu viðmóti (11)



Að gera upplýsingarnar nytsamlegar – niðurbrot (kaflí 8)

- Greining (Breakouts) áhrifamælikvarða
 - Hjálplegt til að sjá mismun á milli viðeigandi hópa
 - Dregur fram mismunun milli einstakra hópa, sbr. kyngreinanleg gögn.
- Kyngreinanleg gögn

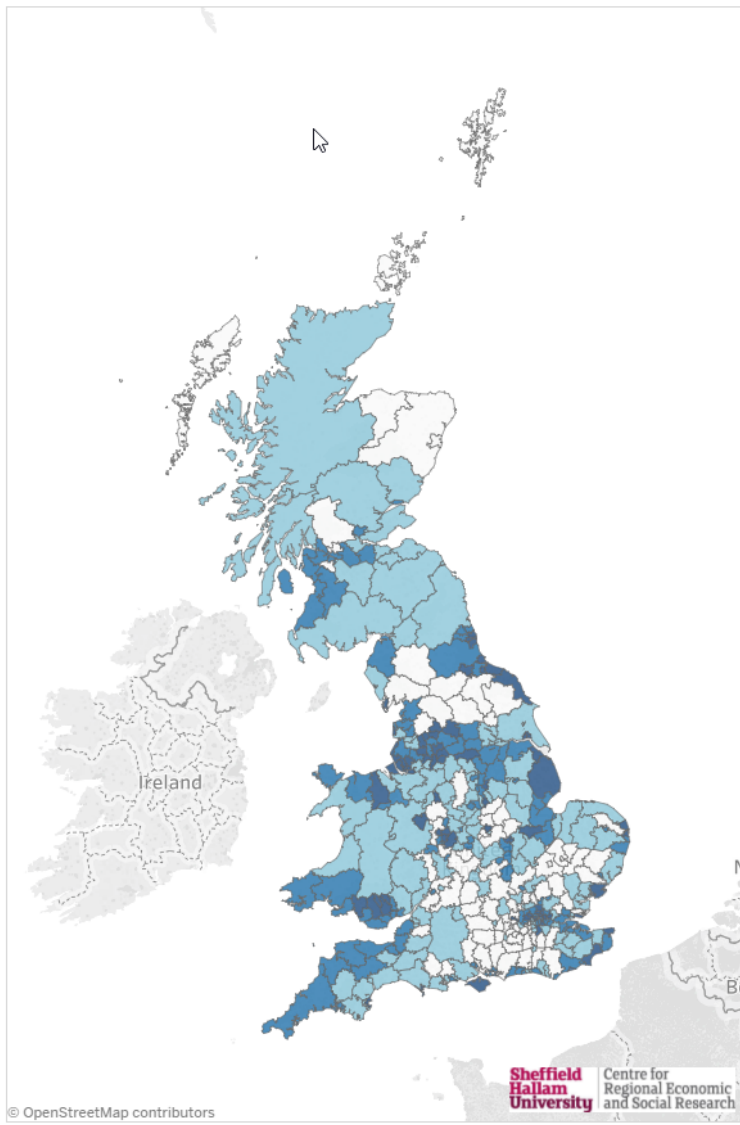


Helstu tegundir sundurliðunar

- Skipulagseiningar eða verkefni
- Vinnuálag og einkenni notenda
- Landfræðileg staðsetning
- Erfiðleikastig
- Gerð og umfang veittrar þjónustu
- Ástæðan að baki áhrifunum (outcome)



Estimated loss arising from welfare reform by March 2016, by district



Browse by Region

- (All)
- EAST
- EAST MIDLANDS
- LONDON
- NORTH EAST
- NORTH WEST
- SCOTLAND
- SOUTH EAST
- SOUTH WEST
- WALES
- WEST MIDLANDS
- YORKSHIRE AND THE HUMBER

Browse by Local Authority

(All) ▾

Financial loss per working age adult, £ per year

- 425+
- 350 to 425
- 275 to 350
- 0 to 275

Worst affected 10 Local Authorities (Loss per working age adult £ p.a)

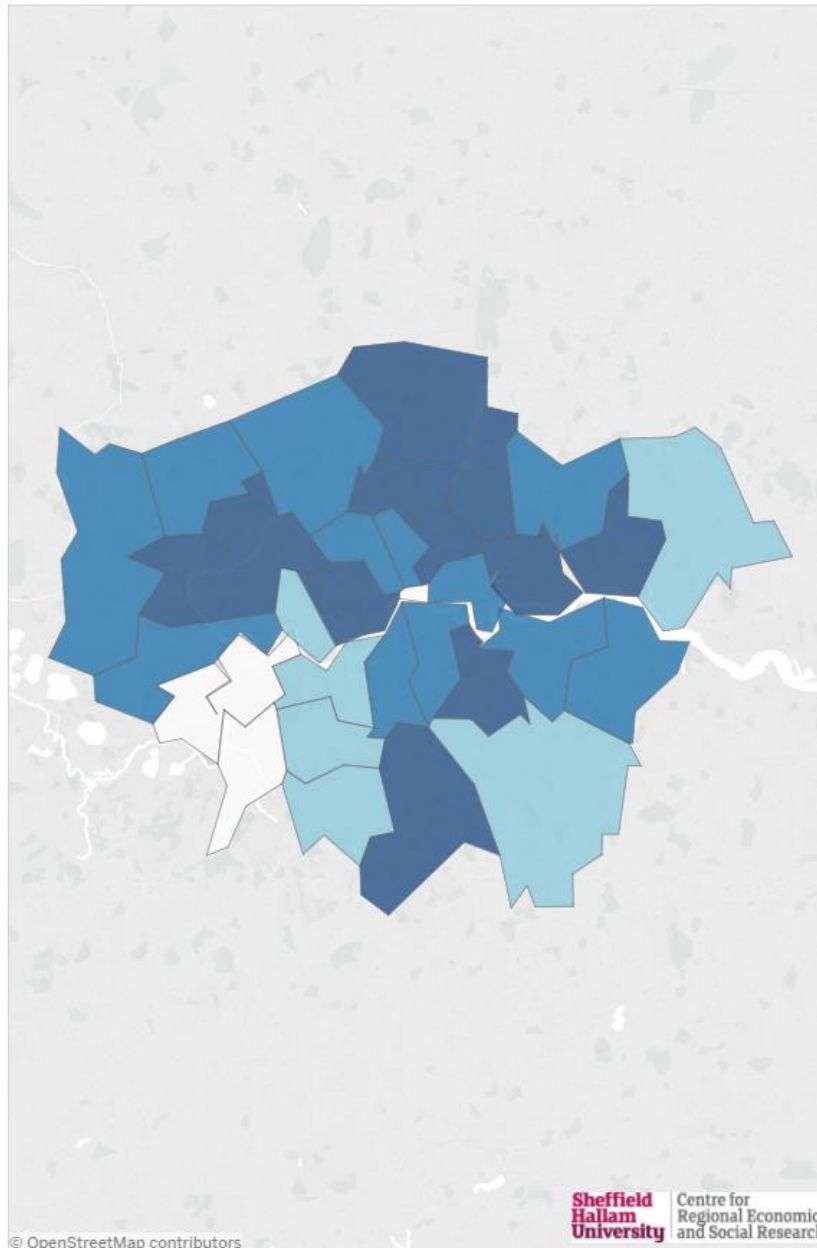
Blackpool	720
Westminster	680
Knowsley	560
Brent	550
Middlesbrough	550
Barking and Dagenham	540
Hastings	540
Enfield	530
Torbay	530
Thanet	520

Least affected 10 Local Authorities (Loss per working age adult £ p.a)

South Cambridgeshire	220
South Oxfordshire	220
Winchester	220
Aberdeen	210
Aberdeenshire	210
Guildford	210
Hart	210
Wokingham	210
Shetland Islands	200
Cambridge	190

© OpenStreetMap contributors

Estimated loss arising from welfare reform by March 2016, by district



Browse by Region

- (All)
- EAST
- EAST MIDLANDS
- LONDON
- NORTH EAST
- NORTH WEST
- SCOTLAND
- SOUTH EAST
- SOUTH WEST
- WALES
- WEST MIDLANDS
- YORKSHIRE AND THE HUMBER

Browse by Local Authority

(All) ▼

Financial loss per working age adult, £ per year

- 425+
- 350 to 425
- 275 to 350
- 0 to 275

Worst affected 10 Local Authorities (Loss per working age adult £ p.a)

Blackpool	720
Westminster	680
Knowsley	560
Brent	550
Middlesbrough	550
Barking and Dagenham	540
Hastings	540
Enfield	530
Torbay	530
Thanet	520

Least affected 10 Local Authorities (Loss per working age adult £ p.a)

South Cambridgeshire	220
South Oxfordshire	220
Winchester	220
Aberdeen	210
Aberdeenshire	210
Guildford	210
Hart	210
Wokingham	210
Shetland Islands	200
Cambridge	190



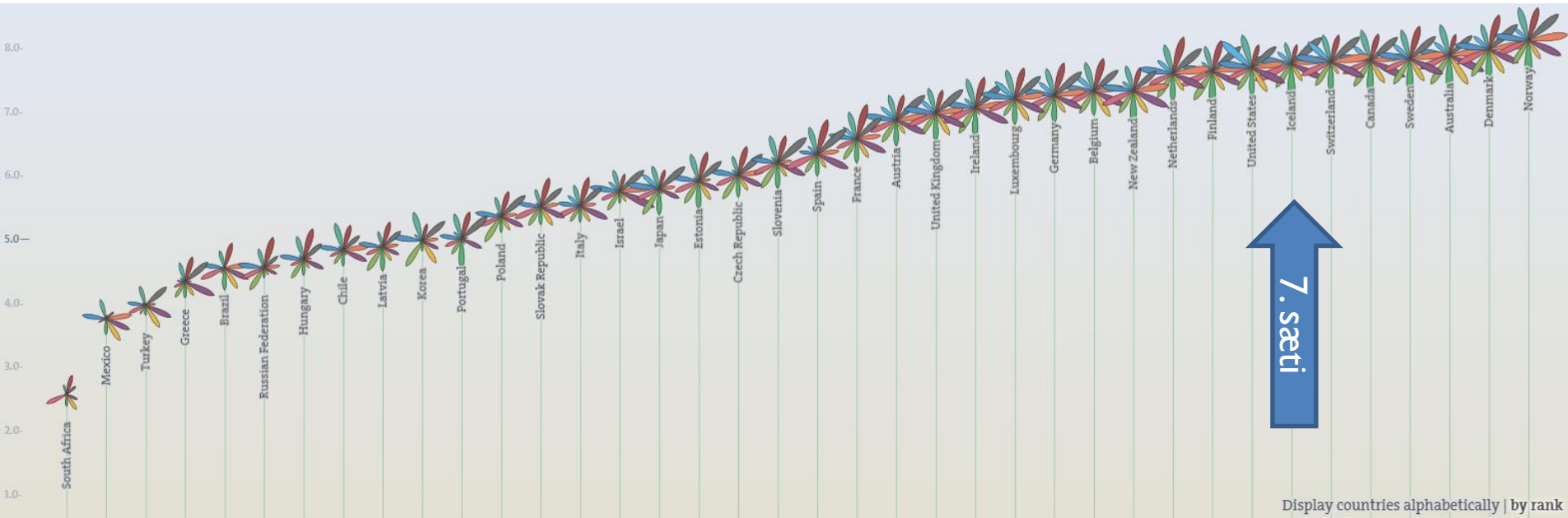
Að gera upplýsingarnar nytsamlegar – samanburður og samanburðarhæfni (kaflí 9)

- Samanburður við það sem best gerist
 - Samanburður milli samkynja stofnana
 - Hin Norðurlöndin
 - OECD
 - OECD: **Better Life Index**
www.oecdbetterlifeindex.org
 - Sameinuðu þjóðirnar
 - Hvernig getum við nýtt mælikvarða Heimsmarkmiðanna?



OECD: Better Life Index

www.oecdbetterlifeindex.org



How's life?

There is more to life than the cold numbers of GDP and economic statistics – This Index allows you to compare well-being across countries, based on 11 topics the OECD has identified as essential, in the areas of material living conditions and quality of life.



OECD: Better Life Index

www.oecdbetterlifeindex.org

Iceland

→ Learn even more about Iceland at oecd.org

How's Life?

Iceland performs well in many measures of well-being relative to most other countries in the Better Life Index. Iceland ranks at the top in jobs and earnings and social connections, and above the average in income and wealth, subjective well-being, health status, environmental quality, personal security, civic engagement, and education and skills. It ranks below average in housing and work-life balance. These rankings are based on available selected data.

Money, while it cannot buy happiness, is an important means to achieving higher living standards. In Iceland, **the average household net-adjusted disposable income per capita is slightly lower than the OECD average** of USD 30 563 a year.

In terms of employment, **86% of people aged 15 to 64 in Iceland have a paid job**, above the OECD employment average of 67%, and the highest rate in the OECD. Some 89% of men are in paid work, compared with 83% of women.

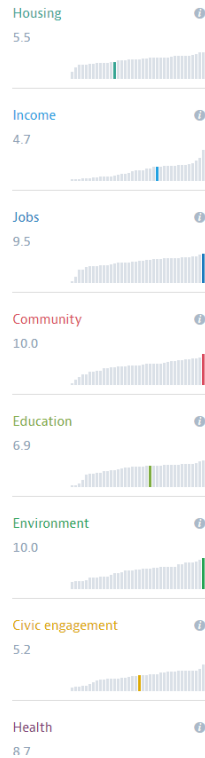
Good education and skills are important requisites for finding a job. In Iceland, **78% of adults aged 25-64 have completed upper secondary education**, higher than the OECD average of 74%. In terms of the quality of its educational system, **the average student scored 481 in reading literacy, maths and science in the OECD's Programme for International Student Assessment (PISA)**. This score is lower than the OECD average of 486. On average in Iceland, **girls outperformed boys by 15 points**, a much wider gap than the OECD average of 2 points.

In terms of health, **life expectancy at birth in Iceland is 83 years**, three years higher than the OECD average of 80 years. Life expectancy for women is 84 years, compared with 81 for men. **The level of atmospheric PM2.5 – tiny air pollutant particles small enough to enter and cause damage to the lungs – is 3.0 micrograms per cubic meter** much lower than the

Did you know?

Population	0.3 mil.
Visitors per year	0.7 mil.
Renewable energy	84.7 %

Topics



OECD in Action



OECD Eco

Iceland is t growing ec remarkable crisis, helps tourism, pr policies an external er has an ega strong trad inequality balance.

Read th

Find Out

Governme Iceland

In terms of health, **life expectancy at birth in Iceland is 83 years**, three years higher than the OECD average of 80 years. Life expectancy for women is 84 years, compared with 81 for men. **The level of atmospheric PM2.5 – tiny air pollutant particles small enough to enter and cause damage to the lungs – is 3.0 micrograms per cubic meter**, much lower than the OECD average of 13.9 micrograms per cubic meter. Iceland also does well in terms of water quality, **as 99% of people say they are satisfied with the quality of their water**, considerably higher than the OECD average of 81%, and the highest rates in the OECD.

Concerning the public sphere, there is a strong sense of community and high levels of civic participation in Iceland, where **98% of people believe that they know someone they could rely on in time of need**, the highest rate in the OECD, where the average is 89%. **Voter turnout**, a measure of citizens' participation in the political process, **was 79% during recent elections**; higher than the OECD average of 69%. Voter turnout for the top 20% of the population is an estimated 87% and for the bottom 20% it is an estimated 75%, slightly narrower than the OECD average gap of 13 percentage points.

In general, Icelanders are more satisfied with their lives than the OECD average. When asked to rate their general satisfaction with life on a scale from 0 to 10, **Icelanders gave it a 7.5 grade on average**, much higher than the OECD average of 6.5.

For more information on estimates and years of reference, see [FAQ section](#) and [BLI database](#).



Like



+1

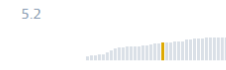


Share

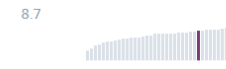


Tweet

Civic engagement



Health



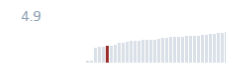
Life Satisfaction



Safety



Work-Life Balance



Compare to...

Pick a country

Find Out More

Government at a Glance 2015: Iceland

→ more ...

How's Life in Iceland? 2016

→ more ...

OECD360 : Ísland 2015: Hvernig kemur Ísland út í samanburði?

→ more ...



OECD: Better Life Index

www.oecdbetterlifeindex.org

Iceland in Detail

Housing

Key Findings

Living in satisfactory housing conditions is one of the most important aspects of people's lives. Housing is essential to meet basic needs, such as shelter, but it is not just a question of four walls and a roof. Housing should offer a place to sleep and rest where people feel safe and have privacy and personal space; somewhere they can raise a family. All of these elements help make a house a home. And of course there is the question whether people can afford adequate housing.

Housing costs take up a large share of the household budget and represent the largest single expenditure for many individuals and

But in addition to housing costs it is also important to examine living conditions, such as the average number of rooms shared per person and whether households have access to basic facilities. The number of rooms in a dwelling, divided by the number of persons living there, indicates whether residents are living in crowded conditions. Overcrowded housing may have a negative impact on physical and mental health, relations with others and children's development. In addition, dense living conditions are often a sign of inadequate water and sewage supply. In Iceland, **the average home contains 1.6 rooms per person**, less than the OECD average of 1.8 rooms per person. In terms of basic facilities, **100% of**

or repairs. In Iceland, households on average spend **24% of their gross adjusted disposable income on keeping a roof over their heads**, above the OECD average of 20%.

ed in Iceland had private water flushing with an OECD average of

Indicators

Rooms per person
1.6 rooms

Rank:
22 / 38

Dwellings with basic facilities
100%

Rank:
1 / 38

Housing expenditure
24%

Rank:
37 / 38

Trend

+0.2% average annual increase since 2005



Mælikvarðar um Heimsmarkmið SP

<https://unstats.un.org/sdgs/indicators/database/>

The screenshot shows the UN Sustainable Development Goals Indicators Database interface. At the top, there is a navigation menu with links for HOME, NEWS, HLG-PCCB, IAEG-SDGs, EVENTS, SDG INDICATORS, and REPORTS. The main heading is "SDG Indicators Global Database". A note indicates the data was last updated on 28 July 2017. Below this, there are options to "Explore the data:" (By country or area, By SDG indicator) and "Explore the metadata:" (Metadata repository). A dropdown menu is set to "World", with "Go", "Clear", and "Back" buttons. The "Area" is set to "Iceland". There are buttons for "CSV" and "Excel" export, and a "Show" dropdown set to "100" entries. A search bar is also present. The main content is a table of indicators.

Indicator Ref	Indicator Description	Series Type	Series Description	Frequency	Source type	Age gr
1.3.1	Proportion of population covered by social protection floors/systems, by sex, distinguishing children, unemployed persons, older persons, persons with disabilities, pregnant women, newborns, work-injury victims and the poor and the vulnerable	SD	Proportion of population with severe disabilities collecting disability social protection benefits	Annual	Not available	All ; age
1.3.1	Proportion of population covered by social protection floors/systems, by sex, distinguishing children, unemployed persons, older persons, persons with disabilities, pregnant women, newborns, work-injury victims and the poor and the vulnerable	SD	Proportion of mothers receiving maternity benefits and benefits for newborns	Annual	Not available	All ; age
1.3.1	Proportion of population covered by social protection floors/systems, by sex, distinguishing children, unemployed persons, older persons, persons with disabilities, pregnant women, newborns, work-injury victims and the poor and the vulnerable	SD	Proportion of mothers receiving maternity benefits and benefits for newborns	Annual	Not available	All ; age
1.3.1	Proportion of population covered by social protection floors/systems, by sex, distinguishing children, unemployed persons, older persons, persons with disabilities, pregnant women, newborns, work-injury victims and the poor and the vulnerable	SD	Proportion of population above retirement age receiving	Annual	Not available	All ; age



Nytsamur samanburður

- Samanburður við fyrra tímabil
- Samanburður við hliðstæðar stofnanir, málaflokka
- Samanburðum milli mismunandi flokka notenda
- Samanburður við viðurkennda staðla
- Samanburður við einkageirann
- Samanburður við markmið sem sett voru í upphafi



Dæmi um áhrifavísa

- Fjöldi umferðaslysa, meiðsli og dauðaslys
- Fjöldi glæpa
- Eldsvoðar og eignatjón vegna þeirra
- Loft- og vatnsmengun
- Heilsufarsmælikvarðar
- Frammistaða á stöðluðum námsframvinduprófum



Við val á markmiðum...

- Huga að frammistöðu í fortíð
- Íhugið að miða við það sem best gerist
 - Ef það er of bratt, hvað með meðaltalið?
- Hvað með að draga þá lægstu í átt að þeim hæstu?
- Miða við önnur lönd eða samanburðarsvæði
- Tryggja að markmiðin séu raunhæf og takt við þau aðföng sem verða tiltæk
- Þarf ekki að vera ákveðið tölugildi, getur verið bil



Að gera upplýsingarnar nytsamlegar - skýringar (kafla 10)

- Skýringar á því af hverju gögnin sýna það sem þau sýna (10)
- Gögnin geta sýnt hvar frekari rannsókna er þörf
- Hvaða ráðstafanir þarf að gera til að bregðast við slæmum niðurstöðum?



Með góðu árangursstjórnunarkerfi...

- Er hægt að sjá hvaða aðgerðir skila árangri og hverjar ekki.
- Kvikna spurningar sem nýtast starfsfólki til að gera markvissar úrbætur
- Verða til vísbendingar um vandamál og stundum um hvað er hægt að gera til að ná betri árangri í framtíðinni
- Er hægt að greina hvort úrbætur eru að skila tilætluðum árangri



I I skref greiningarferlisins

Skoðið heildarárangur

1. Berið árangur saman við fyrri tímabil
2. Berið árangur saman við markmið
3. Berið árangur saman við samanburðarhæf verkefni og viðurkennda staðla

Skoðið niðurbrotinn árangur

4. Greinið og berið saman eftir lýðfræðilegum breytum
5. Greinið og berið saman eftir einkennum þjónustu
6. Berið saman flokka áhrifavísa við fyrri mælingar og sett markmið



I I skref frh.

Skoðið samanburð milli mælikvarða

7. Rýnið í samkvæmni og tengsl milli aðfanga, afurða og áhrifa
8. Rýnið í áhrifavísana í samhengi til að fá heildarsýn á árangurinn

Fáið vit í þetta allt saman

9. Dragið fram meginniðurstöður
10. Leitið skýringa á óvæntum niðurstöðum og frávikum
11. Setjið fram leiðbeiningar og tillögur að breytingum á stefnu, þ.m.t. lögum og reglugerðum



Að gera upplýsingarnar nytsamlegar – skýr framsetning

(kafli I I)

- Skýr framsetning á gögnum sem auðvelt er að skilja og í notendavænu viðmóti (I I)



Skýr framsetning

- Hvernig skýrt er frá árangursmælingum er allavega jafnmikilvægt og hvernig staðið er að mælingunum.
- Mikilvægt er að draga fram það sem þið teljið vera áhugaverðustu upplýsingarnar úr gögnunum
- Hvaða mikilvægu mál, áskoranir, sigrar og vonbrigði eru það sem notendur hafa mestan áhuga á?



Túlkun á niðurstöðum

- Veruleg hættu er á því að kaffæra notendur í upplýsingum
- Skýrið ástæður fyrir frávikum
 - Innri ástæður fyrir frávikum (minni fjárveiting)
 - Ytri ástæður fyrir frávikum (veður)
- Skilgreinið ávallt alla mælikvarða
 - Tilgreinið mögulega vankanta á mælingum
 - Úrtaksstærð, svarhlutfall, o.s.frv.



Slæmar fréttir

- Ástæðan fyrir árangursmælingum er ekki síst að draga fram hvar úrbóta er þörf
- Alltaf ætti að reyna að skýra af hverju árangur er undir markmiðum
- Og alltaf ætti að tiltaka hvernig bregðast á við og hvenær til að ná tilskyldum árangri



Áætlanir tengdar áhrifamælikvörðum

(kafli 13)

3ja ára áætlanir stofnana

- Ef mælingar á markmiðum málaflokks eiga að fara fram í stofnunum þarf að tryggja að mælikvarðar rati inn í áætlanir þeirra.
- Niðurstöður mælinga stofnana geta gefið tilefni til að endurskoða stefnu/áætlun.
- Nýtum aukna þekkingu okkar á mælikvörðum við rýni á áætlunum stofnana. Gætum þess að ekki séu skapaðir óæskilegir hvatar.



Samskipti ráðuneyta og stofnana

- Verklag við yfirferð og samþykki á stefnu ríkisaðila í höndum hvers ráðuneytis
- Almennt gert ráð fyrir að:
 - Drögum að stefnu sé skilað í eigi síðar en september
 - Farið yfir drögin á sameiginlegum fundi ráðuneytis og stofnunar
 - Stofnun gefið tækifæri til að gera nauðsynlegar umbætur á stefnunni
 - Stefnan formlega samþykkt í fjárveitingabréfi



Dæmi um yfirferð á stefnu ríkisaðila til 3ja ára

Efnisleg umfjöllun (tengiliður + skrifstofustjóri)

- Yfirferð lýsingar á kjarnastarfsemi
- Styðja markmið stofnunar við markmið málaflokksins og málefnasviðs (eða gildandi áætlana)?
- Er mælikvarðar raunhæfir miðað við dagleg störf stofnunar? Vill ráðuneytið þessa mælingu (réttir hvatar)?
- Styðja mælikvarðar við framgang markmiða?
- Styðja aðgerðir við markmið?
- Eru tímamörk aðgerða raunhæf?
- Yfirferð röksemda



Dæmi um yfirferð á stefnu ríkisaðila til 3ja ára

Fjármálin (rekstrarsvið og fagskrifstofa saman)

- Fjármál og áætlanagerð í samhljómi?
- Eru markmið/aðgerðir raunhæf m.t.t. fjárveitinga?
- Rúmast allar aðgerðir innan útgjaldaramma?
- Tenging fjármuna við afurðir fyrir samfélagið.
- Samfélagsvirði fyrir það fjármagn sem varið er.
- Ráðstöfun fjárveitinga/mannafla/tíma og skilgreininga á afurðum verða að haldast í hendur!
- Lykilspurningar: **Hversu miklu** fáum við ráðstafað? **Hvaða árangri** þurfum við að ná?



Dæmi um yfirferð á stefnu ríkisaðila til 3ja ára

Gæði stefnumótunar (rekstrarsvið og fagskrifstofa)

- Eru markmið SMART og vísa þau til tilfærslu?
(viðvarandi verkefni/hlutverk teljast ekki markmið)
- Eru aðgerðir réttar, t.d. breyttar áherslur eða sérstök verkefni? Ekki viðvarandi verkefni.
- Athugun mælikvarða á árangri:
 - **Aðföng** (e. input) t.d. fjármagn, fjöldi starfsfólks
 - **Ferli** (e. process) t.d. uppflettingar á vef, fjöldi námskeiða
 - **Gæði** (e. quality) t.d. afgreiðslutími, viðhorfsmælingar
 - **Afurðir** (e. output) t.d. málum lokið, skilvirkni
 - **Áhrif/niðurstaða** (e. outcome) Samfélagsvirði / sjáanlegar jákvæðar breytingar / bætt gæði fyrir samfélagið



Æfing

Túlkun á niðurstöðum mælinga og viðbrögð við þeim.

- Hvaða aðgerðir mætti ráðast í til að bregðast við?
- Vantar upplýsingar?
- Þarf að breyta markmiðum eða viðmiðum?
- Er verið að mæla réttu hlutina?



Samantekt á lykilþáttum árangursmælinga

1. Opinber þjónusta er til hagsbóta fyrir almenning, ekki fyrir starfsfólkið þó það sé vissulega mikilvægt
2. Fjögur skilyrði árangurs við árangursmælingar: Stuðningur yfirstjórnar, nauðsynleg geta til gagnaöflunar og gagnagreiningar, þolinmæði og tími.
3. Áhrifamælikvarðar og áhrifavísar séu þróaðir af starfsfólki, en rýndir af yfirstjórn og löggjafanum. Tillit tekið til viðhorfa haghafa og gætt að neikvæðum áhrifum.
4. Greint sé á milli afurða (output) og áhrifa (outcome), áhrifa til skemmri tíma (intermediate) og lokaáhrifa (*end*).



Lykilþættir árangursmælinga frh.

5. Gera öllum ljósar takmarkanir árangursmælinga:
Áhrifamælikvarðar (outcome) segja hvað gerðist - ekki af hverju.
Duga því hvorki til lofs né lasts, nema með ítarlegri greiningu.
6. Við greiningu áhrifa kann að vera nauðsynlegt að afla ítarlegri gagna en þeirra sem almennt eru til staðar í stofnunum, einkum með notendakönnunum, jafnvel sérþjálfuðum rýnendum.
Kostnaðarsamt er að afla upplýsinga um lengri tíma áhrif.
7. Fyrir áætlanagerð dugur oftast að mæla árlega - en oftar vegna umbótastarfs.
8. Árangursmælikvarðar, sérstakleg áhrifamælikvarðar eru nytsamlegri, gefa frekar svör um hvað er að virka og hvað ekki ef þeir eru greindir niður t.d. eftir landsvæðum, einkennum notenda, deildum og magni þjónustu sem veitt er.



Lykilþættir árangursmælinga frh.

9. Til mats á gæðum upplýsinga um áhrif má bera þær saman við aðrar upplýsingar; fyrri árangur eða aðferðir, árangur sambærilegrar starfsemi, samanburður milli/innan niðurbrotinna þátta, staðlaðra mælikvarða, samanburð við sett markmið.
10. Ávallt ætti að leggja fram viðeigandi útskýringar (innri eða ytri) með árangursmælingum, einkum ef niðurstöður víkja frá áætlunum.
11. Árangursupplýsingar geta nýst við fjárhagstillögur og í stefnumiðaðri áætlanagerð og við greiningu stefnu og verkefna. En forspá er mun vandasamari og ónákvæmari en mat á fyrri árangri.



Lykilþættir árangursmælinga frh.

12. Árangursmiðuð viðhorf nái til allra hluta starfseminnar, ekki bara til yfirstjórnar og stjórnenda. Komi inn í hvatningu (motivational- síður þó fjárhagslega hvata) og starfmat. Einnig samninga við ytri aðila sem falin er þjónusta.
13. Verkefnastjórar ættu að nota árangursskýrslur til reglulegra funda um „hvernig gangi“ - hvað má bæta.
14. Verkefnamat (*in-dept program evaluation*) ætti að nota með árangursmælingum, en þau síðarnefndu geta nýst til að greina hvar eru vandamál.
15. Fæst áhrif (*outcome*) stafa af einu tilteknu málefni, verkefni eða stofnun. Þ.a.l. eru „performance partnerships“ æskileg, þ.e. samvinna deilda eða stofnana við árangursmat. Geta þó verið tímafrek.



Lykilþættir árangursmælinga frh.

16. Þjálfun allra þeirra sem koma að ferli er mikilvæg
17. Gæðaeftirlit með ferlum, upplýsingum og árangurmatinu í heild æskilegt „Garbage in garbage out“.
18. Árangurskýrslur fá athygli og unnið sé með þær. Framsetning sé notendavæn og upplýsingar ekki yfirþyrmandi.
19. Stofnanir vinni með fjölmiðlum við að útskýra hvað árangursupplýsingar segja og hvað ekki.
20. Segja má að árangurstjórnunarkerfi sé komið á þegar það er orðinn sjálfsagður hlutur og notað reglulega við mat eða breytingar á starfsemi.



Atriði 21- Loka viðvörun

21. Það verður ekki of oft sagt að árangursmælingar eru aðeins ein uppspretta upplýsinga fyrir stjórnvöld og stjórnendur, en vissulega mikilvæg.
- Allar árangursupplýsingar eru háðar óvissu, stundum umtalsverðri.
 - Lélegar upplýsingar eru verri en engar. Samt er betra að vera „roughly right“ en „precisely ignorant“.



TAKK FYRIR