



Hvað er spunnið í opinbera vefi 2011: Framkvæmd, úrvinnsla og helstu niðurstöður

Jón Kristinn Ragnarsson, Sérfræðingur
Tryggvi R. Jónsson, Liðsstjóri
Áhættuþjónusta Deloitte



Framkvæmd



Vefkönnun: Úttekt og sjálfsmat

- **Úttekt** var framkvæmd af starfsmönnum Deloitte í nóvember 2011 á 267 vefjum opinberra stofnana og sveitarfélaga. Metinn var uppfærður gátlisti sem tók á innihaldi, aðgengi, nytsemi og þjónustu vefjanna.
- **Sjálfsmat** var lagt fyrir tengiliði allra stofnana sem hluti af vefkönnun. Einnig voru niðurstöður úttektar 2011 til að gefa þátttakendum tækifæri til að gera athugasemdir. Einnig voru fyrri svör (2009) aðgengileg til að auðvelda þátttakendum svörun t.d. um fjölda eyðublaða.



Framkvæmd

- Í byrjun október vann verkefnishópur ásamt starfsmönnum Deloitte að endurmati á spurningalista.
- Óskað var eftir tengiliðum stofnana og sveitarfélaga í október.
- Úttektin var framkvæmd af starfsmönnum Deloitte í lok október.
- Gögnin voru sett inn í vefkönnunarkerfi og boð send til þátttakenda 18. nóvember.
- Eftir ítrekanir og símtöl var lokað fyrir svörun 16. desember.
- Úrvinnsla fór fram í desember og janúar þar sem unnið var í leiðréttingum á gögnum, vafamál skoðuð og gengið frá úrvinnslu á mælingum.
- Kynning á niðurstöðum þann 18. janúar 2012.

Úrvinnsla



Innihald

- Gátlisti innihélt atriði sem leitast var eftir að vefir innihéldu. Það voru þau atriði sem notendur hans og notendur þjónustu stofnunarinnar myndu vilja nálgast.
- Athugað var meðal annars hvort hægt væri að nálgast upplýsingar um viðfangsefni, reglugerðir, fundargerðir, tengiliði, skipurit o.fl.
- Auk þess notað sjálfsmat um hvort hægt sé að fletta í skráageymslum og hvort viðhorf notenda vefjarins væru könnuð með einhverjum hætti.



Nytsemi

- Gátlisti innihélt atriði um notagildi vefjarins.
- Athugað var meðal annars hvort samræmi væri í leiðarkerfi, hvort leit væri til staðar og hvort síðan kæmi sem fyrsta niðurstaða við leit hjá Google.com eftir nafni stofnunar.
- Auk þess notað sjálfsmat um hvort verið væri að nota tækni sem kennd er við Vef 2.0 og hvort hönnun vefs tæki tillit til smærri tækja (spjaldtölva og farsíma)



Aðgengi

- Athugun innihélt atriði tengd aðgengi, þ.m.t. fyrir sjónskertra.
- Athugað var með „athugurum“ hvort síða innihéldi villur eða galla í kóða og gefin einkunn frá sjö stigum fyrir núll villur niður í engin stig.
- Einnig var athugað hvort farið sé eftir stöðlum um aðgengi með sama hætti.
- Metið var hvort PDF skrár væru settar upp fyrir skjálesara, hvort hægt sé að breyta um bakgrunnslit og hvort margmiðlunarefni sé með textastuðningi.



Þjónusta

- Metið var hvort þjónusta væri til staðar á vef til að miðla upplýsingum, taka við upplýsingum, eiga gagnvirk samskipti við stofnun eða fulla málsmeðferð. Gefin voru 25, 50, 75 eða 100 stig fyrir það mat
- Einnig var hlutfall eyðublaða sem var á hverju stigi metið og gefin meðaleinkunn á sama kvarða (0, 25, 50, 75 og 100) sem vóg 20% á móti 80% af fyrrgreindu mati.
- Vefkennslukerfi og Íbúagáttir voru metnar óháð því hvort slíkt væri hluti af eiginlegum vef stofnunar eða ekki.



Heildarmat

- Voru allir fjórir þættirnir reiknaðir yfir á kvarða sem gátu gefið 0 til 100 stig.
- Allir þættirnir vega jafnt í heildareinkunn sem var einnig á bilinu 0 til 100 stig.

Helstu niðurstöður



Þátttakendur 2011

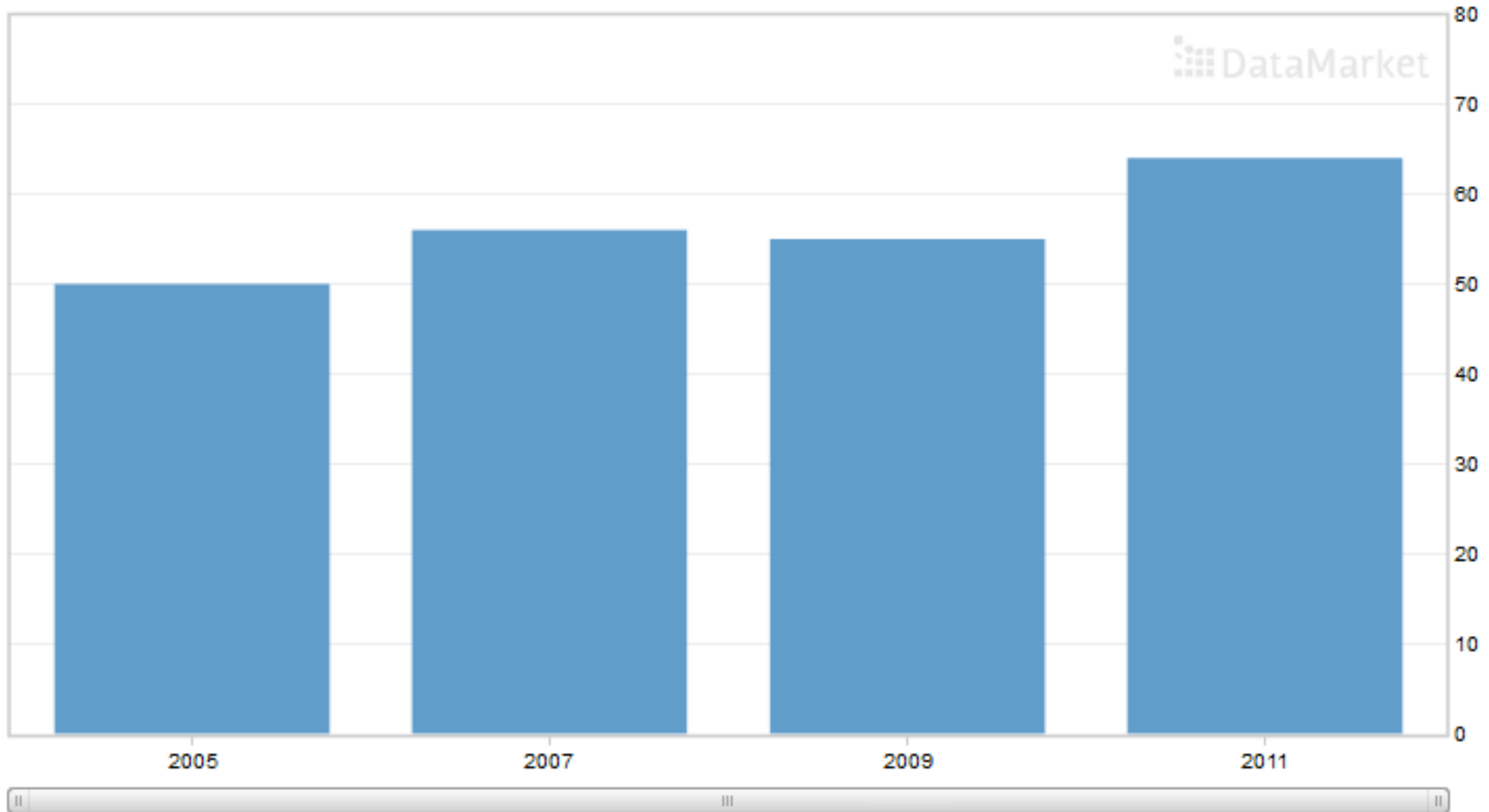
- 267 vefir voru í úttektinni, svarhlutfall var 92% í sjálfsmati.
- Áberandi lægra hlutfall svaraði spurningum er varða vefmælingar og eyðublöð (39% - 57%) en á öðrum spurningum.
- 76% vefja voru settir upp í vefumsjónarkerfi af einhverju tagi en talsvert var um kerfi sem aðeins voru notuð af einum aðila (30 kerfi/afbrigði).



Niðurstöður milli ára: Heildareinkunn

Hvað er spunnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn



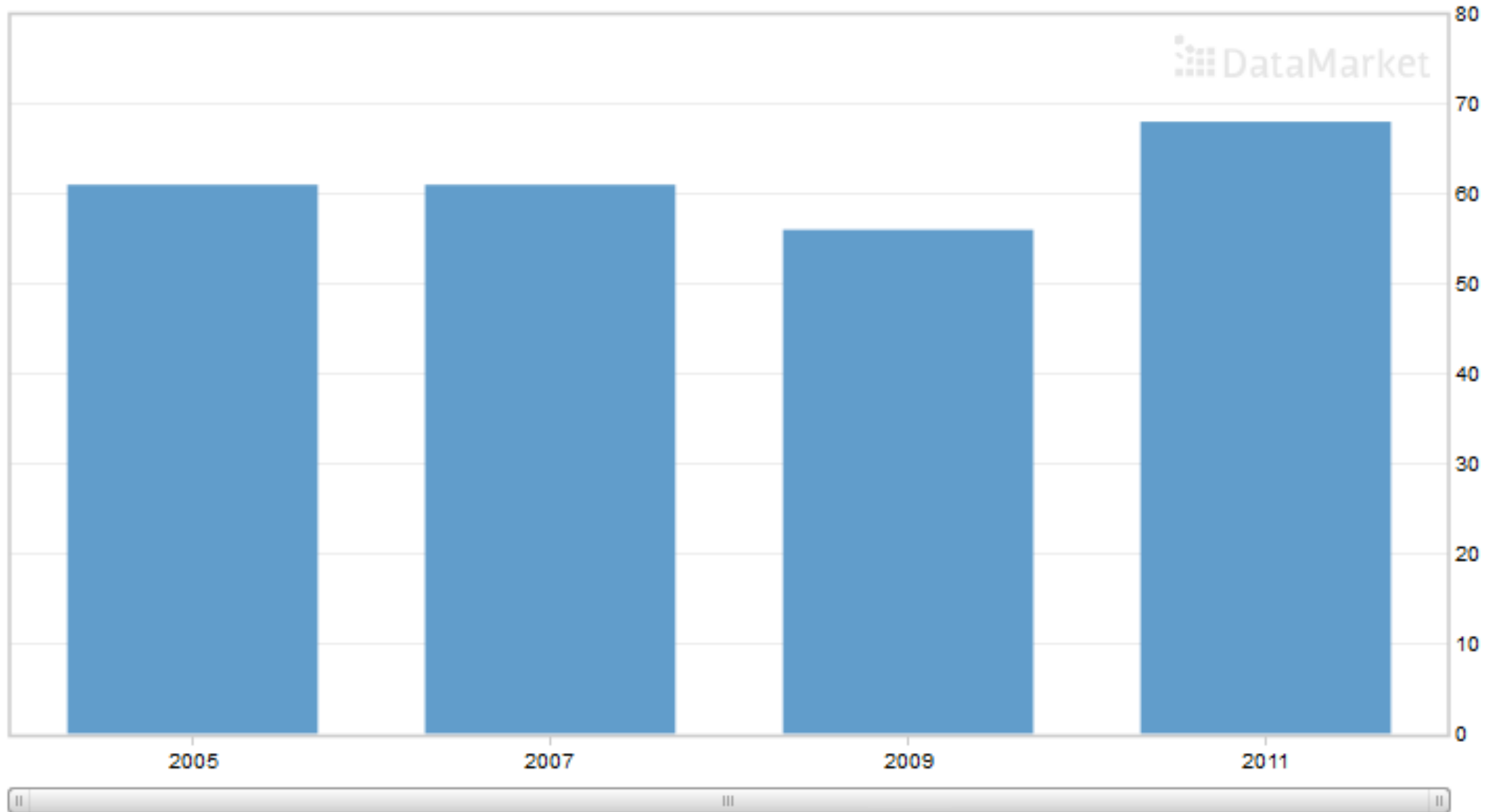
• Vefmæling; Meðaltal allra



Niðurstöður milli ára: Innihald

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn



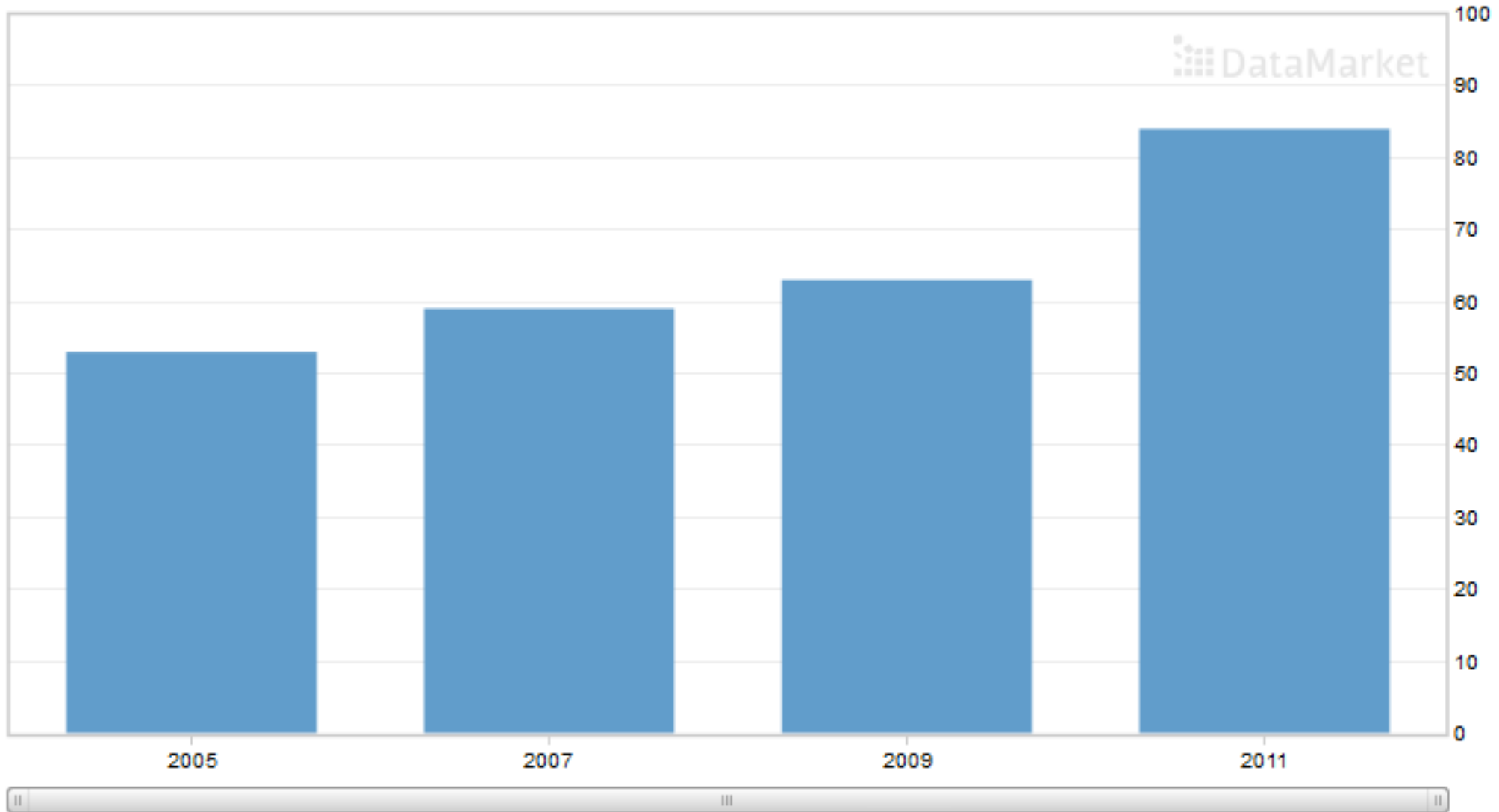
• Innihald; Meðaltal allra



Niðurstöður milli ára: Nytsemi

Hvað er spunnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn



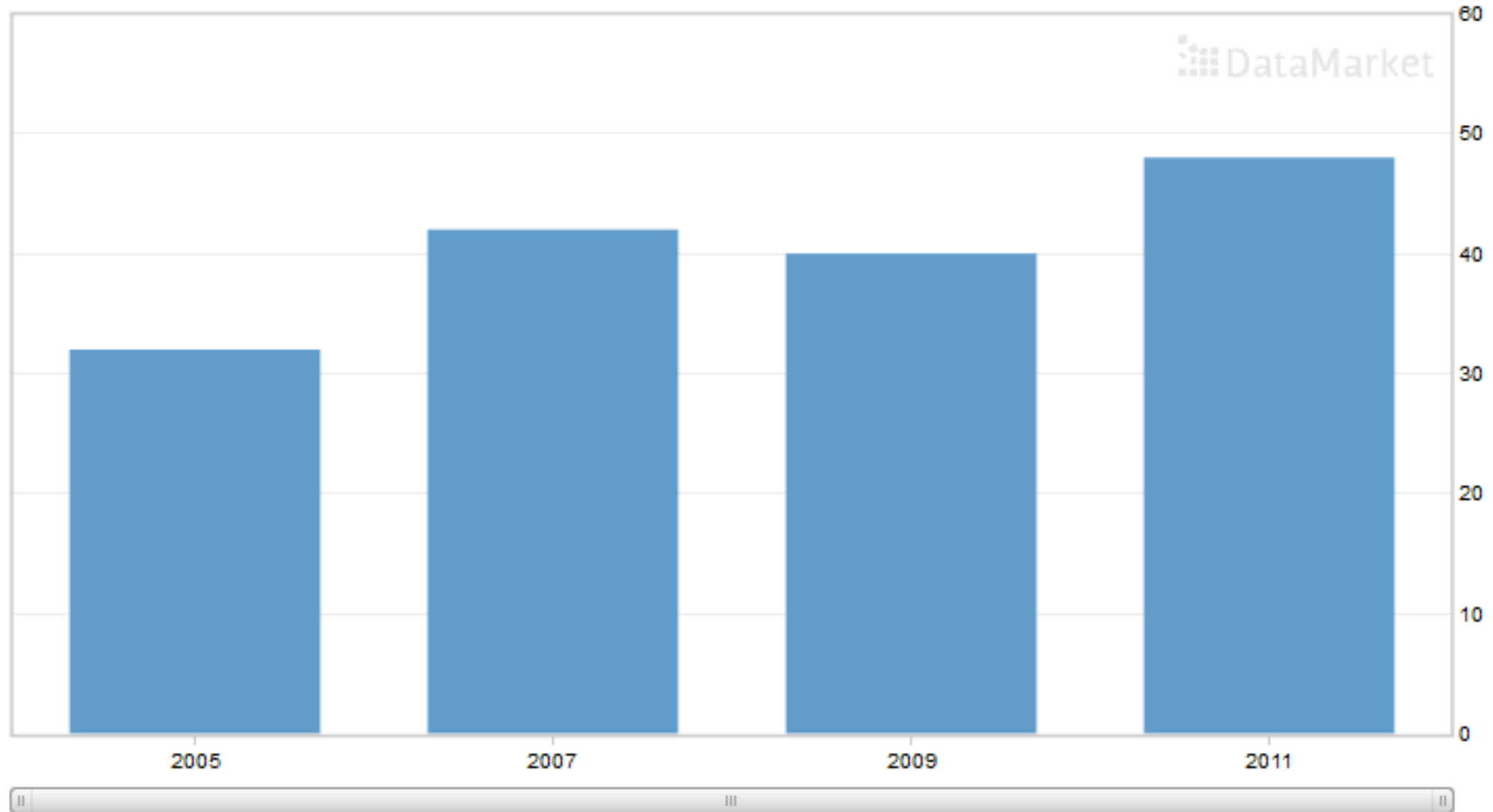
• Nytsemi; Meðaltal allra



Niðurstöður milli ára: Aðgengi

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn



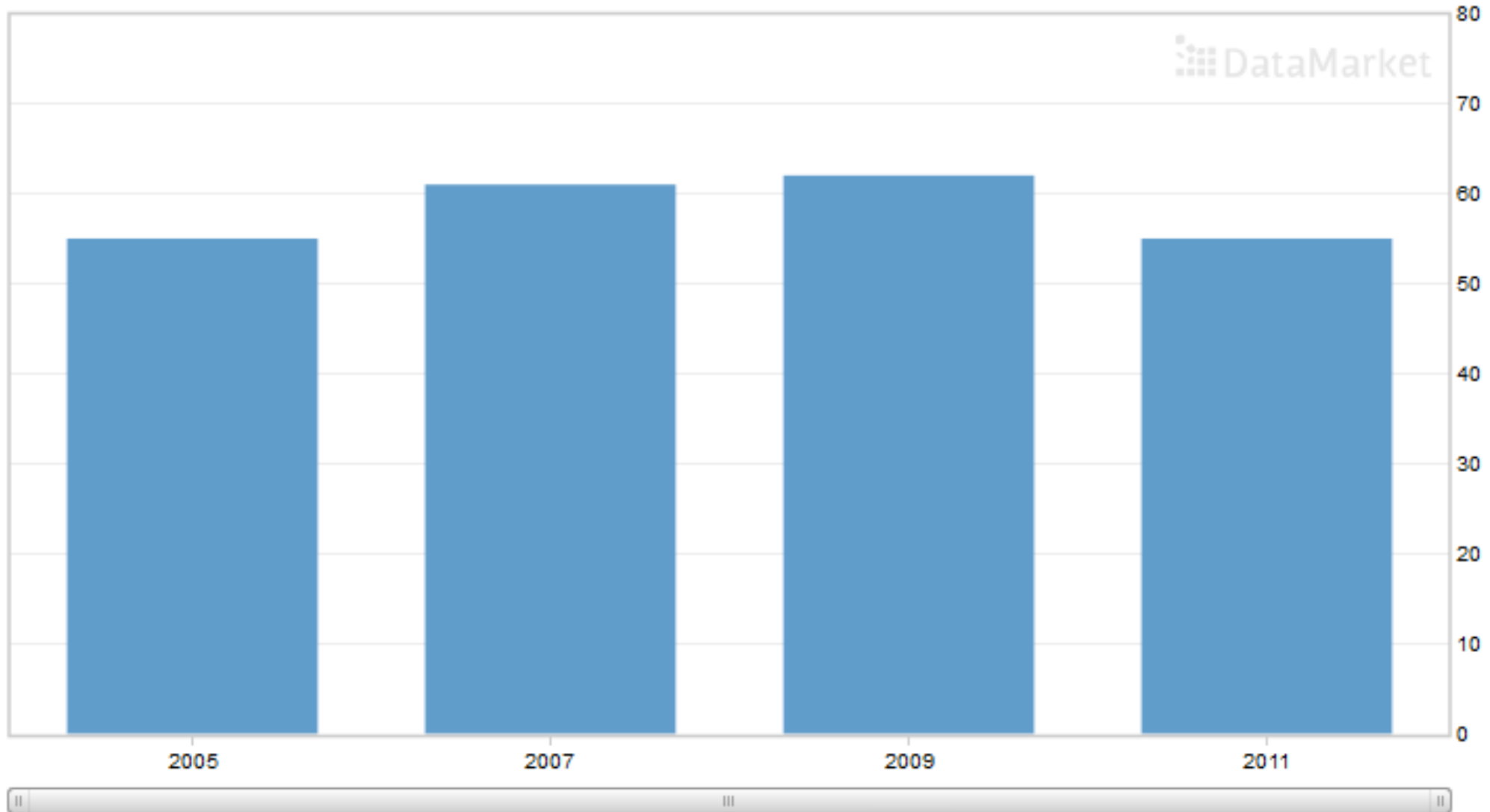
• Aðgengi; Meðaltal allra



Niðurstöður milli ára: Þjónusta

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn



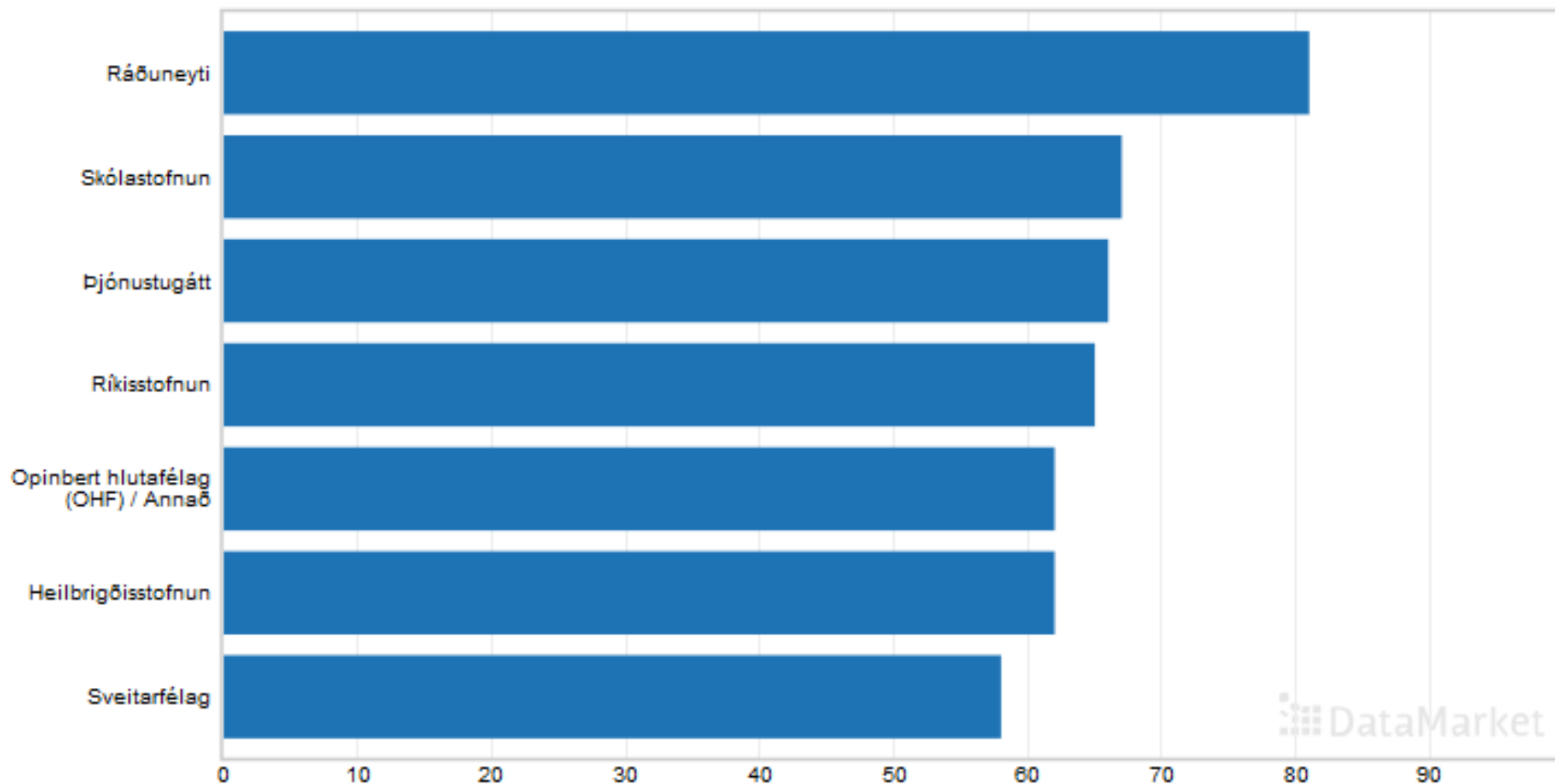
• Þjónusta; Meðaltal allra



Niðurstöður milli gerða stofnana

Hvað er spunnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Vefmæling; 2011



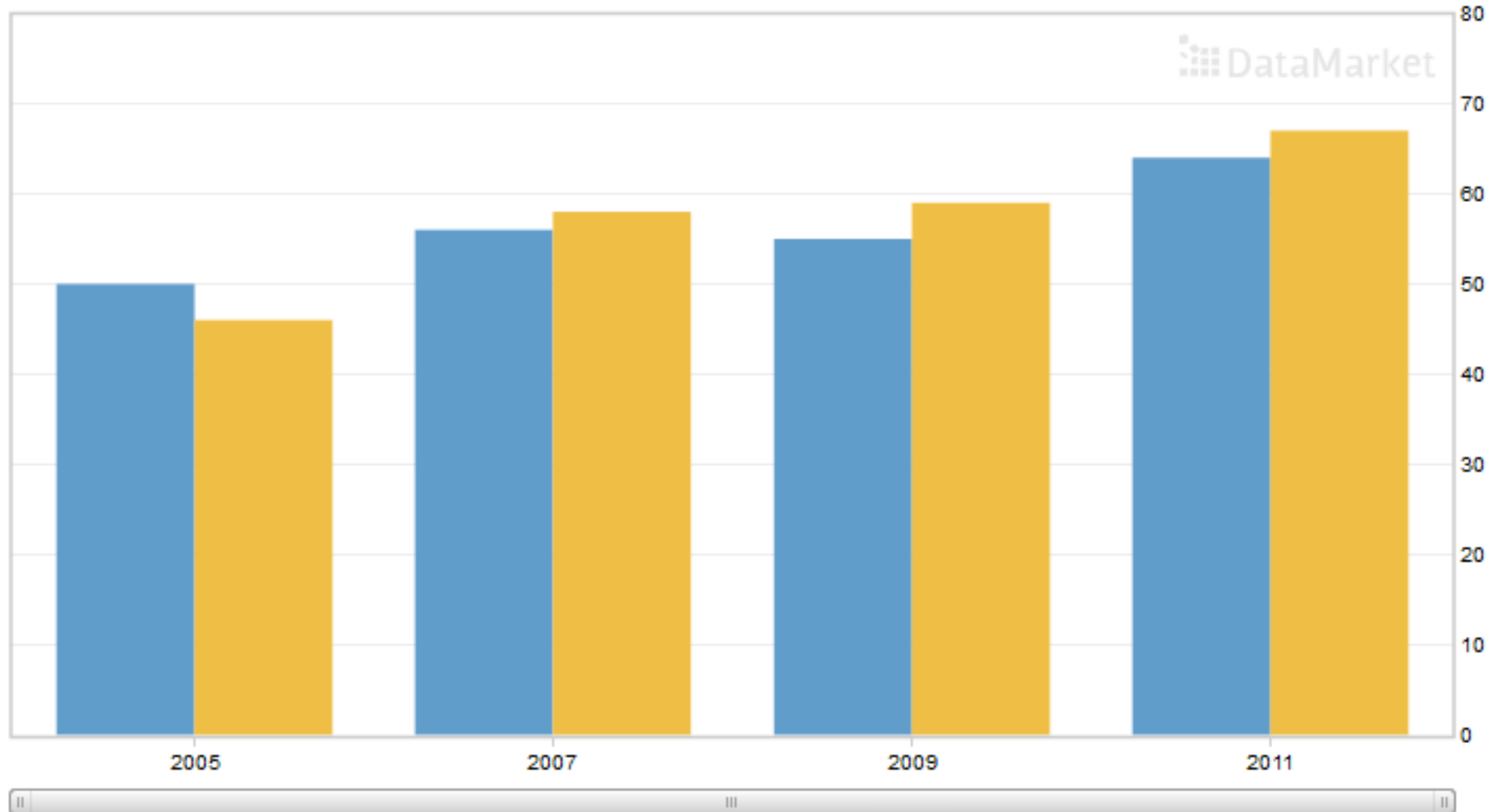
DataMarket



Niðurstöður skólastofnana

Hvað er spunnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Vefmæling



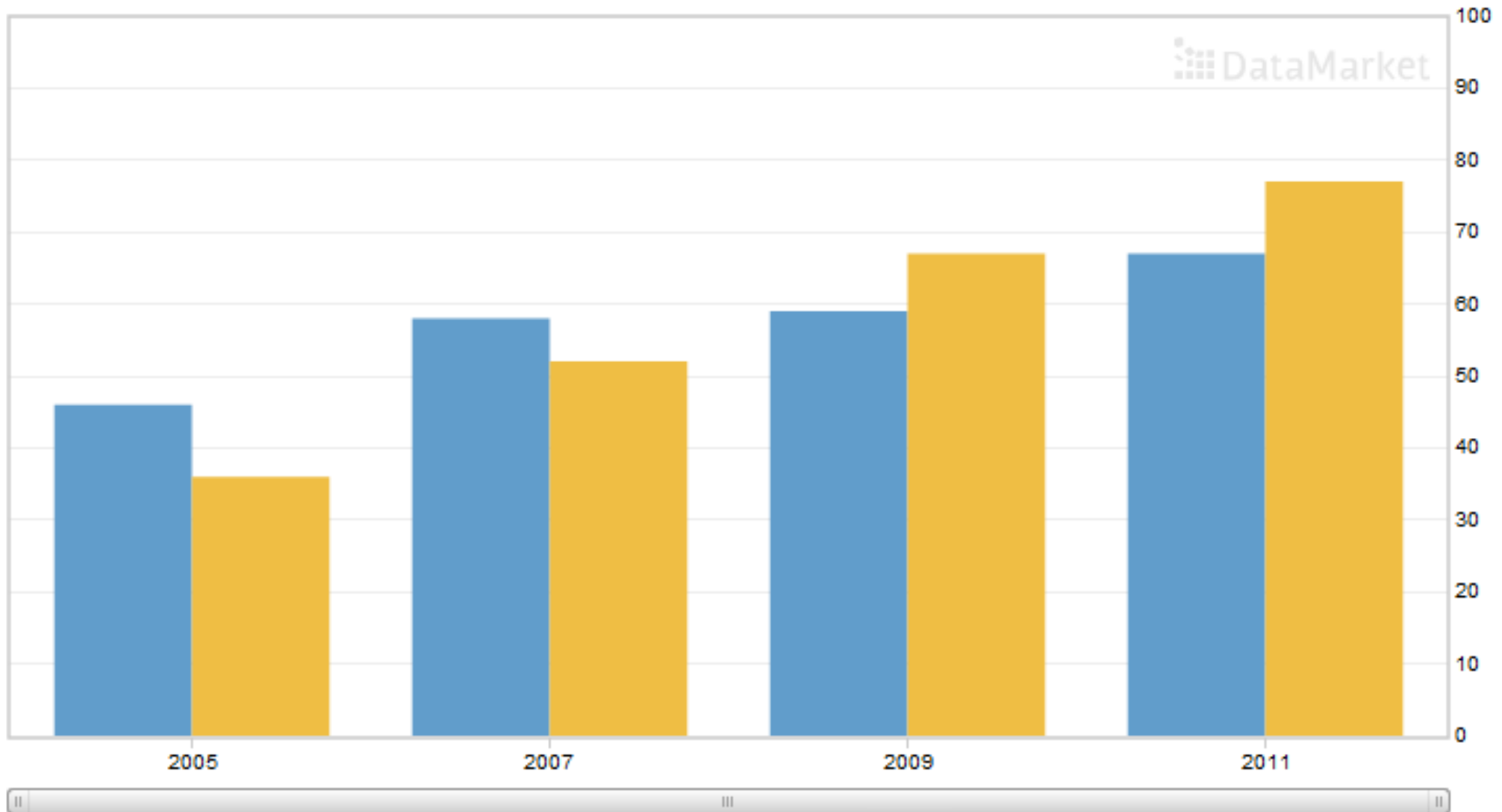
• Meðaltal allra • Skólastofnun



Niðurstöður einnar skólastofnunar (dæmi)

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Vefmæling

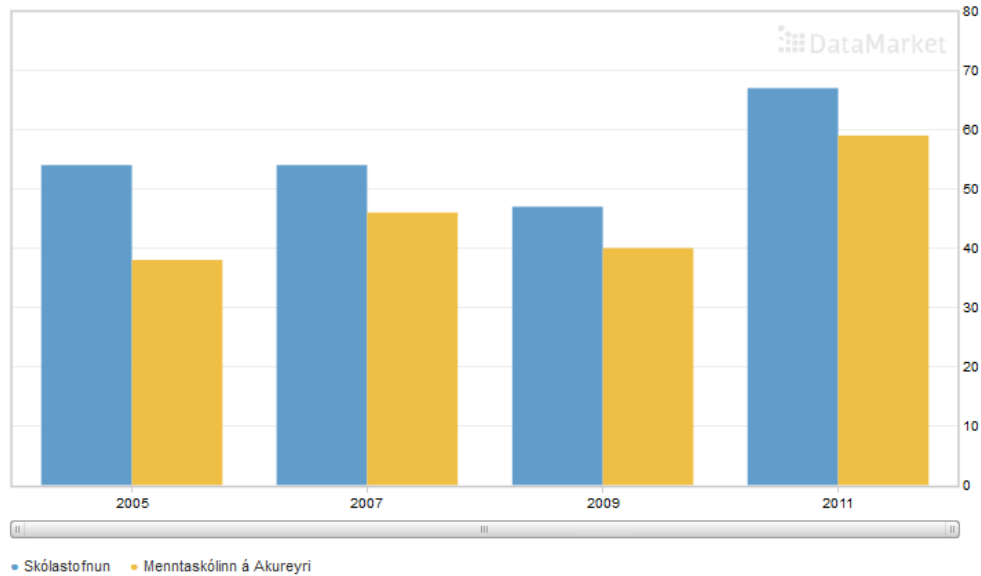


• Skólastofnun • Menntaskólinn á Akureyri



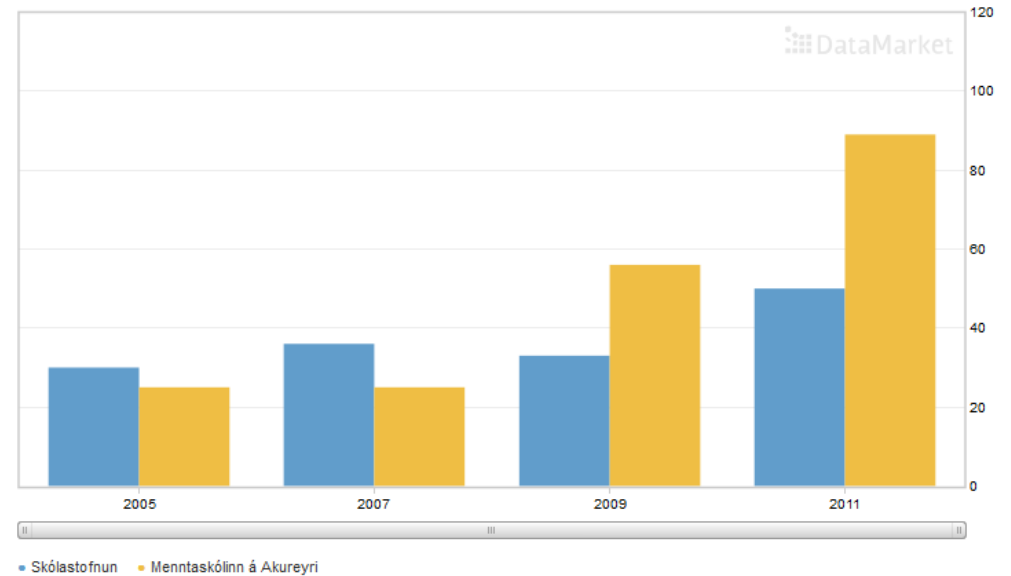
Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Innihald



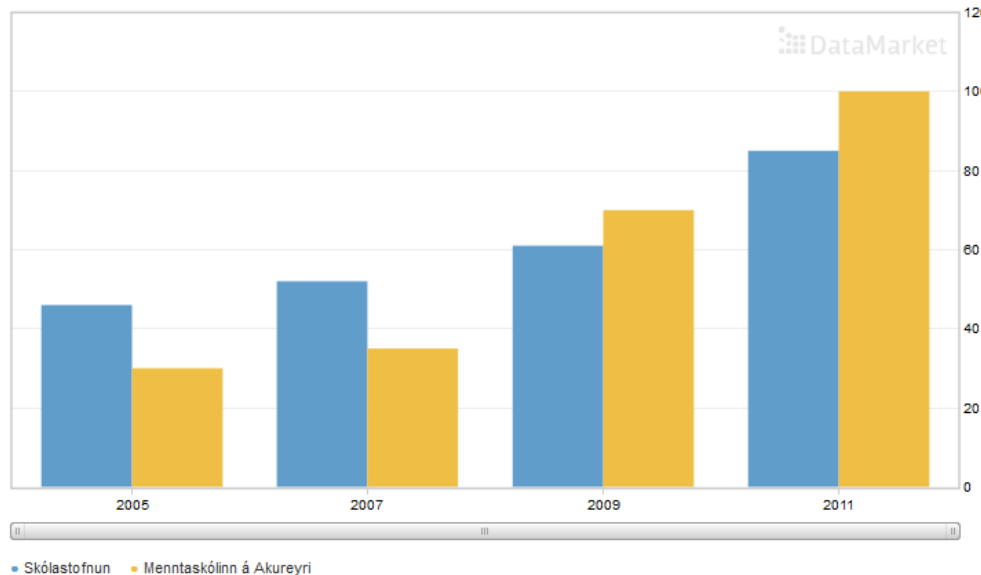
Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Aðgengi



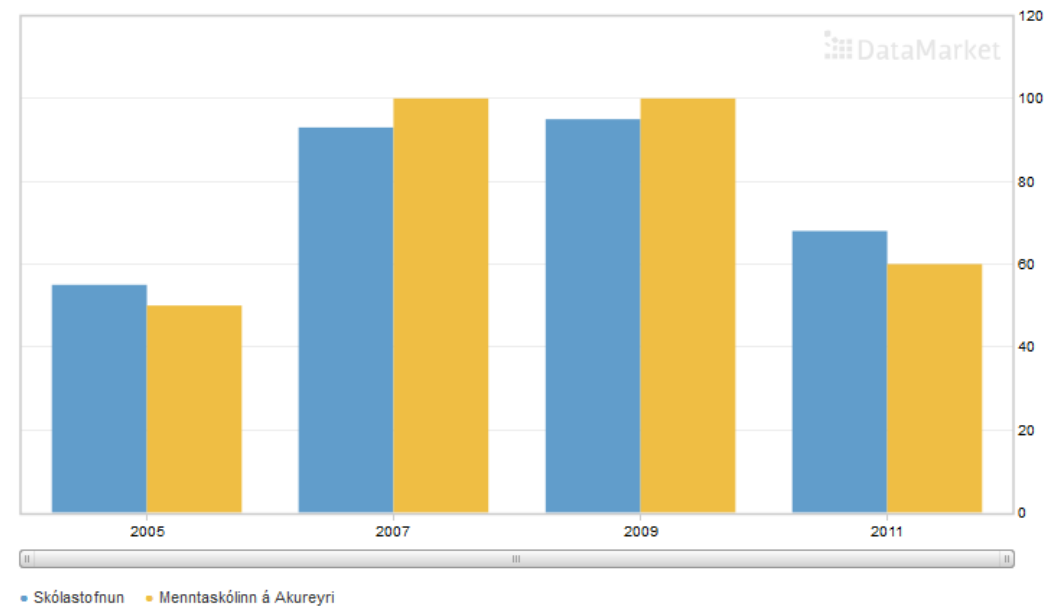
Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Nýtsemi




Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2011


Units: Einkunn Selection: Þjónusta








Dæmi um framúrskarandi vefþjónustu


 **Málin mín**


 **Þín bíða engin ný skilaboð**

 **Ábendingar og fyrirspurnir**



 **Stillingar**

 **Útskrá**

 **Íþróttabanki / yfirlit**

Upplýsingar um barn

Nafn barns: [REDACTED]

Fæðingarár: [REDACTED]

Heimilisfang: [REDACTED]

Hvatapeningar - 2012

Gildistími: 02.01.2012 til 01.01.2013

Styrkupp hæð: 25.000 Kr.

Inneign: 25.000 Kr.


Fjöldi úthlutana: 0


Íþróttafélag Deild Dags Úthlutað af Upphæð


Umsókn um hvatapening


Félag:

Deild:

Upphæð: 

Bankanúmer: 

Númer seðil: 

Gjalddagi: 



Stærð vs. gæði?

- Engin skýr tengsl virðast vera milli stöðugilda hjá stofnun né starfshlutfalli við vefumsjón við niðurstöður á heildarmati samkvæmt úttektinni.
- Sjálfsmat umsjónarmanna „alls ekki nógu vel“ voru undir meðaltali (50) en „mjög vel“, „vel“ og „ekki nægilega vel“ fengu allir 64-65 stig að meðaltali.
- Breytingar á stofnunum og hlutverkum þeirra geta haft mismunandi áhrif, til lækkunar á gæðapætti (s.s. aðgengi og nytsemi) en mögulega til hækkunar á annað þar sem innihald og þjónusta á vef er oft endurmetin í samræmi við nýtt umfang. Einnig gætu gæðapættir hækkað ef eldri vef er lagt og annar sem samræmist betur vefstöðlum er tekinn í notkun.
- Kanna þarf nánar hversu vel vefmál eru í samræmi við hlutverk og tilgang stofnunarinnar og hvernig vefurinn er að styðja við það hlutverk, hvernig upplýsingar um hlutverk eru hafa áhrif á hvernig vefur er þróaður. Nauðsynlegt er að kanna þennan bakgrunnspátt nánar í næstu úttekt.



Hástökkvarar

- Þeir sem hækkuðu mest að stigum talið frá síðustu úttekt eru:
 - Greiningar- og ráðgjafastöð ríkisins (+37 stig)
 - Fiskistofa (+37 stig)
 - Svalbarðsstrandarhreppur (+34 stig)
 - Þjóðkirkjan – Biskupsstofa (+31 stig)
 - Heilbrigðisstofnun Suðurnesja (+30 stig)
 - Skógrækt ríkisins (+30 stig)

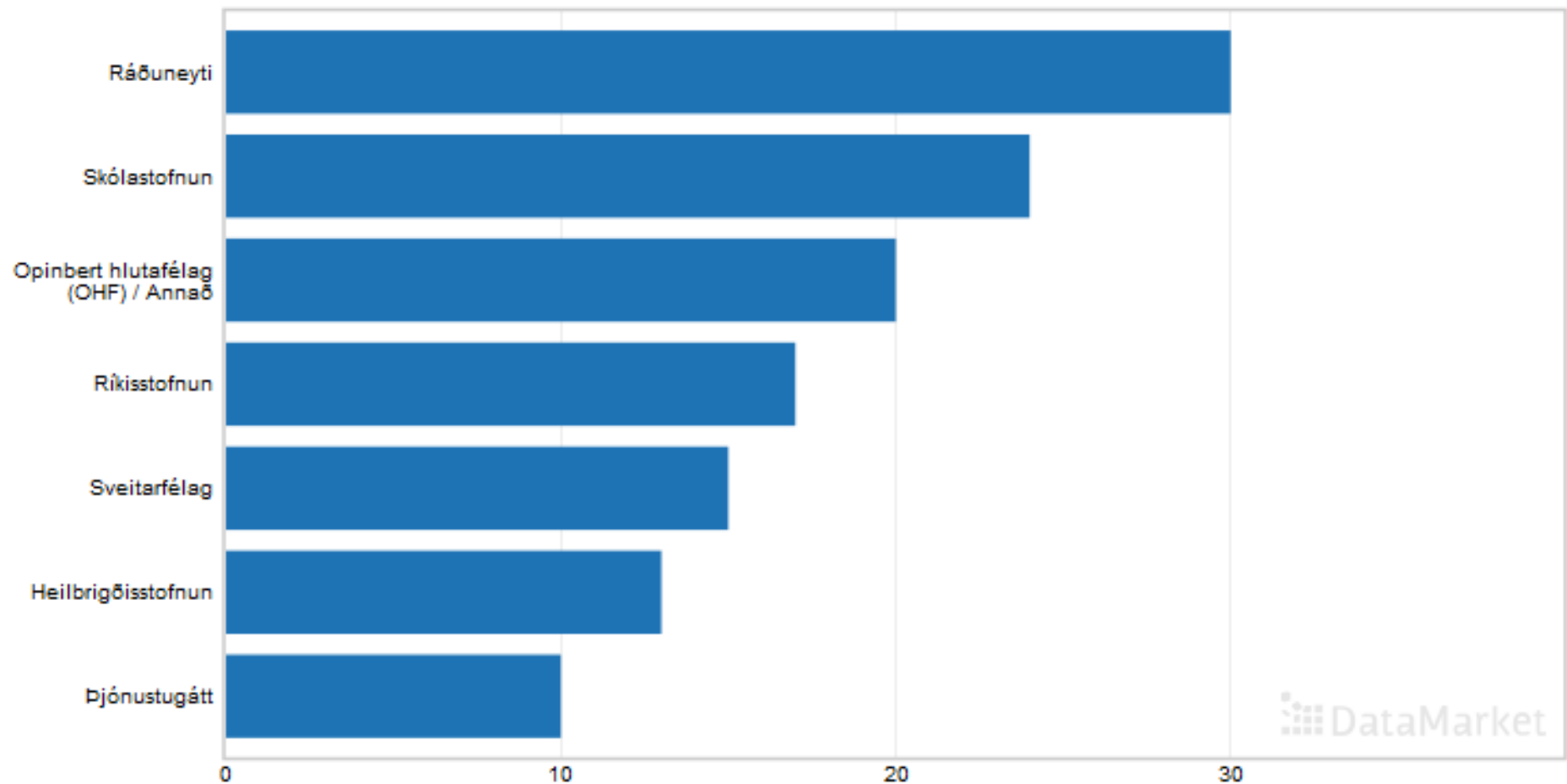


Lýðræði

- Teknar voru saman mælingar um notkun vefþækni sem styður við lýðræðisþátttöku.

Hvað er spunnið í opinbera vefi 2005-2011

Units: Einkunn Selection: Lýðræði; 2011





Lýðræði

- Meðaltal var lágt (18 af 100) og 41 stofnun fékk 0 stig á mælikvarðanum.
- Þó eigum við fyrirmyndarstofnanir:
 1. Háskóli Íslands (94)
 2. Þjóðkirkjan (88)
 3. Iðnskólinn í Hafnarfirði (76)
 4. Fjölbrautaskóli Suðurlands (69)
 5. Framhaldskólinn á Húsavík (69)
- Er þessi niðurstaða í samræmi við úttekt á rafrænni þáttökuvísitölu Sameinuðu þjóðanna 2010, þar sem Ísland var í 135. sæti. Í stefnumörkuninni Ísland 2020 er markmiðið að vera meðal 10 efstu þjóða samkvæmt þeirri vísitölu.
- Huga þarf að þessu mati sérstaklega í næstu úttekt, tilvist Twitter aðgangs er mögulega ekki fullnægjandi athugun heldur þarf að huga að hvernig notkunin er.



Horft fram á við

- Endurmeta þarf samsetningu mælikvarðanna í samræmi við auknar kröfur til vefja hins opinbera, áhersluatriða í vefþjónustu svo sem lýðræðis og nýrrar tækni.
- Nauðsynlegt er einnig að endurmeta kröfur stofnana og þeirra sem nýta sér þjónustu þeirra með skipulögðum hætti og dýpka þannig þjónustupáttinn, t.d. með markhópum og/eða viðtölum. Mögulegt er að á einhverjum tímapunkti þurfi að aðlaga mælikvarða að mismunandi gerðum stofnana. Meta þarf hvort slíkt sé æskilegt.
- Samvinna meðal stofnana virðist vera gagnleg t.d. milli stofnana af sömu gerð.
- Opinn hugbúnaður og vefþjónustur geta gagnast við mörg viðfangsefni sem tengjast vefmálum.
- Með því að meta hvaða efni sé mest sótt er hægt að sníða vefinn betur að notkunarmynstri og upplifun notenda, t.d. með viðhorfskönnunum, notendaprófunum og vefmælingum svo sem hitakortum.



Samantekt á niðurstöðum 2011

- Opinberir vefir sýna að jafnaði framför frá úttektinni 2009. Allar gerðir stofnana hækka sig milli ára og er hækkun á öllum þáttum að **þjónustu** undanskilinni sem breytist ekki milli ára sé tekið tillit til breytinga á mælikvarða.
- Ráðuneyti koma betur út en aðrar stofnanir í **innihaldi** og **aðgengi**. Almennt dregur saman með mismunandi gerðum stofnana milli 2009 og 2011.
- **Aðgengi** er sá þáttur sem að jafnaði kemur verst út hjá opinberum vefjum. Aukin áhersla er nauðsynleg á þennan þátt bæði vegna þarfa ýmissa hópa, svo sem blindra og fatlaðra, auk þess sem gott aðgengi að vef gerir hann nothæfari á fleiri gerðum vafra og tækja auk þess að hann sé aðgengilegri fyrir leitarvélar.
- Stig **þjónustu** á opinberum vefjum er að mestu óbreytt frá 2007. Væntingar og þarfir fólks til þjónustu á vefnum hafa aukist á síðustu fimm árum og ný tækni hefur komið fram til að mæta þeim þörfum. Því er líklegt að þjónustustig muni hækka á næstu árum til að mæta þeim þörfum.



Undir vörumerki „Deloitte“ sameinast kraftar þúsunda sérfræðinga sem starfa hjá sjálfstæðum félögum um allan heim við að veita viðskiptavinum þjónustu á sviði endurskoðunar, ráðgjafar, fjármála, áhættustjórnunar og skattamála. Þessi félög eru aðilar að Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), sem er breskt einkahlutafélag (*private company limited by guarantee*). Hvert aðildarfélag veitir þjónustu á tilteknu landssvæði og er bundið þeim lögum og fagreglum sem þar gilda. Félagið DTTL innir ekki af hendi þjónustu til viðskiptavina. DTTL og aðildarfélög þess eru aðskildir og sérgreindir lögaðilar sem ekki geta skuldbundið hvert annað. DTTL og aðildarfélög þess bera eingöngu ábyrgð á eigin gjörðum eða vanrækslu en ekki á aðgerðum hvers annars. Hvert aðildarfélag DTTL er skipulagt í samræmi við innlend lög, reglugerðir, viðskiptavenju og aðra þætti, og getur veitt sérfræðiþjónustu á starfssvæði sínu í gegnum dótturfélög, tengd félög, og/eða önnur félög.

Deloitte veitir bæði opinberum aðilum og einkafyrirtækjum í fjölmörgum atvinnugreinum endurskoðunar-, skatta-, ráðgjafar- og fjármálaþjónustu. Alþjóðlegt sérfræðinet Deloitte tengir saman sérfræðinga í 150 löndum þannig að saman fari ítarleg staðbundin þekking og alþjóðleg hæfni, viðskiptavinum til hagsbóta. Hjá Deloitte starfa um 182.000 sérfræðingar sem stefna saman að því að veita ávallt framúrskarandi þjónustu.

Þetta rit inniheldur almennar upplýsingar; með útgáfu þess eru aðilar að sérfræðineti Deloitte, þ.e. Deloitte Touche Tohmatsu Limited, aðildarfélög þess eða samstarfsfélög, ekki að veita sérfræðiráðgjöf eða þjónustu. Ráðfærðu þig við fagaðila áður en þú tekur ákvörðun eða grípur til aðgerða sem gætu haft áhrif á fjármál þín eða viðskipti. Enginn aðili í sérfræðineti Deloitte skal gerður ábyrgur fyrir tjóni sem kann að verða hjá þeim sem reiðir sig á þetta rit.