

SJÁ

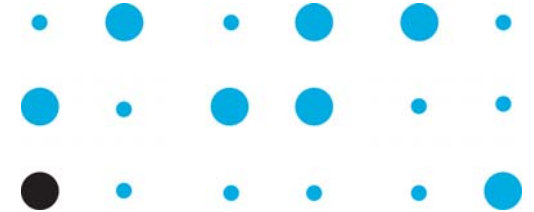


Hvað er spurnið í opinbera vefi – 2007? -Helstu niðurstöður-

Ingibjörg Guðlaug Jónsdóttir
Sigrún Þorsteinsdóttir

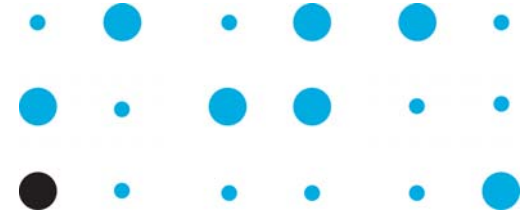
SJÁ – Óháð ráðgjöf

SJÁ
Klapparstíg 28
101 Reykjavík
www.sja.is
5113110



Mælitæki

- Flokkun rafrænnar þjónustu
- Gátlisti hvað varðar innihald, nytsemi og aðgengi fatlaðra



Mælitæki

Flokkun rafrænnar þjónustu – 5 flokkar

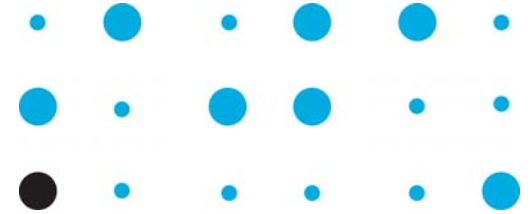
- Grunnur
 - Vefur til staðar
 - Upplýsingar um stofnunina, s.s. hlutverk og almennar upplýsingar
 - Netfang stofnunar uppgefið
- Flýtir
 - Hægt að sækja gögn sem flýta fyrir afgreiðslu án þess að um gagnvirka þjónustu sé að ræða, s.s:
 - Eyðublöð, fyrirspurnarform, leitarvirkni í grunnnum, áskriftar og póstlistavirkni, reiknivélar, persónusníðing síðna, tenglar á sérsíður stofnana og skoðanakannanir.
- Afgreiðsla
 - Rafrænir ferlar notaðir til þæginda fyrir notendur
 - Rafræn umsóknarferli
 - Spjallborð, umræðuvettvangur fyrir notendur
 - Oft er hér um innskráningarferli að ræða



Mælitæki

Flokkun rafrænnar þjónustu

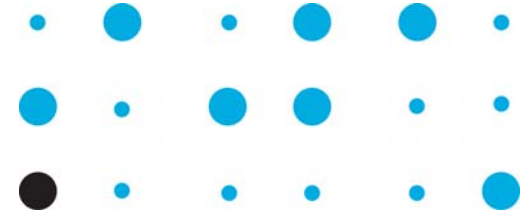
- Málsmeðferð
 - Fyllilega rafræn málsmeðferð
 - Ákvarðanataka
 - Skil niðurstaðna
 - Greiðsluferli
- Rafrænt lýðræði
 - Virkni fyrir notendur til að tjá sig um málefni stofnana s.s:
 - Fyrirspurnarform til einstakra sviða eða deilda, rafrænt fréttabréf, “chat”virkni til að safna upplýsingum, rafrænar tímabundnar umræður, rafrænir umræðufundur, rafrænar kannanir til að safna upplýsingum og um árangur stofnana



Mælitæki

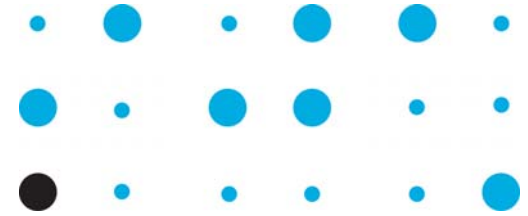
Gátlisti um innihald, nytsemi og aðgengi

- Gátlisti um innihald
 - Stuðst við úttektir erlendra aðila – aðlagað.
Dæmi: heimilisfang, hlutverk, lög, reglugerðir, o.fl.
- Gátlisti um nytsemi
 - Stuðst við almenna staðla um nytsemi, úttektir erlendra aðila. Staðfært og aðlagað íslenskum vefjum. Dæmi: leiðarkerfi alltaf eins, flokkar alltaf sýnilegir af öllum síðum, leit til staðar, o.fl.
- Gátlisti um aðgengi
 - Stuðst við staðla Sjá um aðgengi fatlaðra að vefjum sem Sjá og ÖBÍ hafa unnið að. Byggt á alþjóðlegum stöðlum WAI. Dæmi: Alt textar á myndum, script – meðhöndlun, o.fl.



Niðurstöður

- I. Rafræn þjónusta opinberra vefja
- II. Niðurstöður gátlista; innihald og nytsemi
- III. Niðurstöður gátlista; aðgengi
- IV. Niðurstöður gátlista: Efstu stofnanirnar

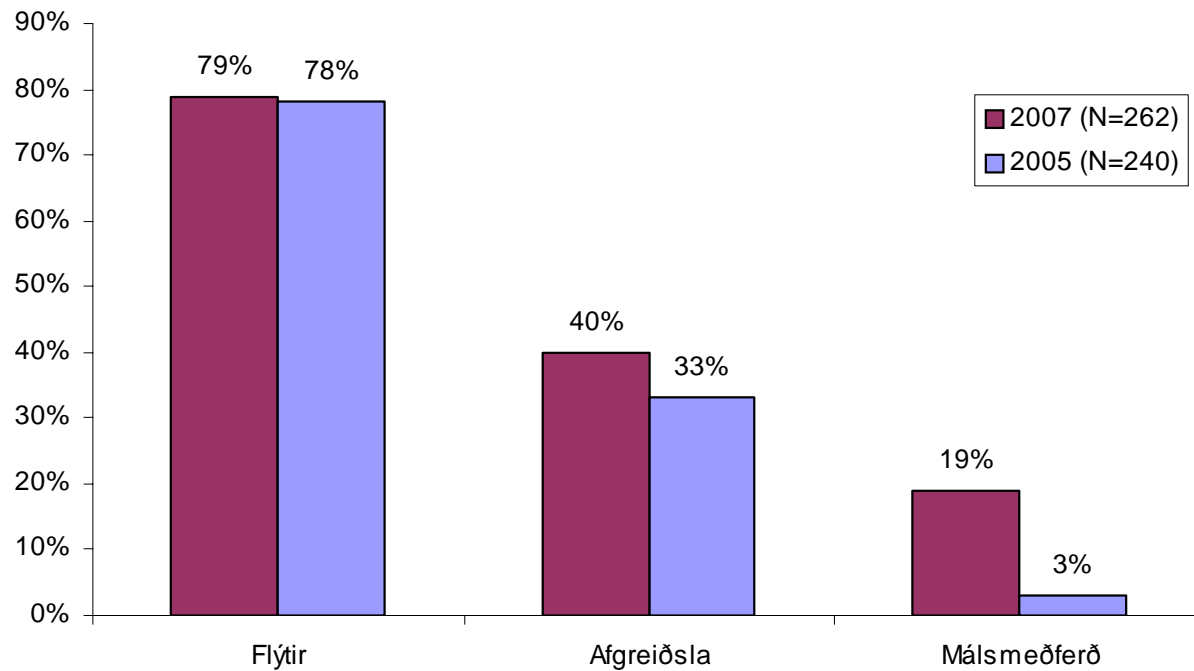


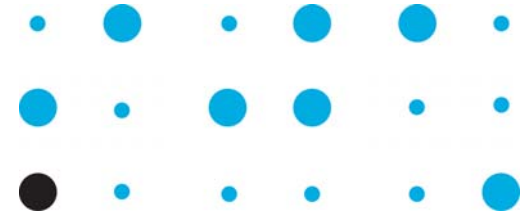
I. Rafræn þjónusta opinberra vefja



Niðurstöður – Rafræn þjónusta

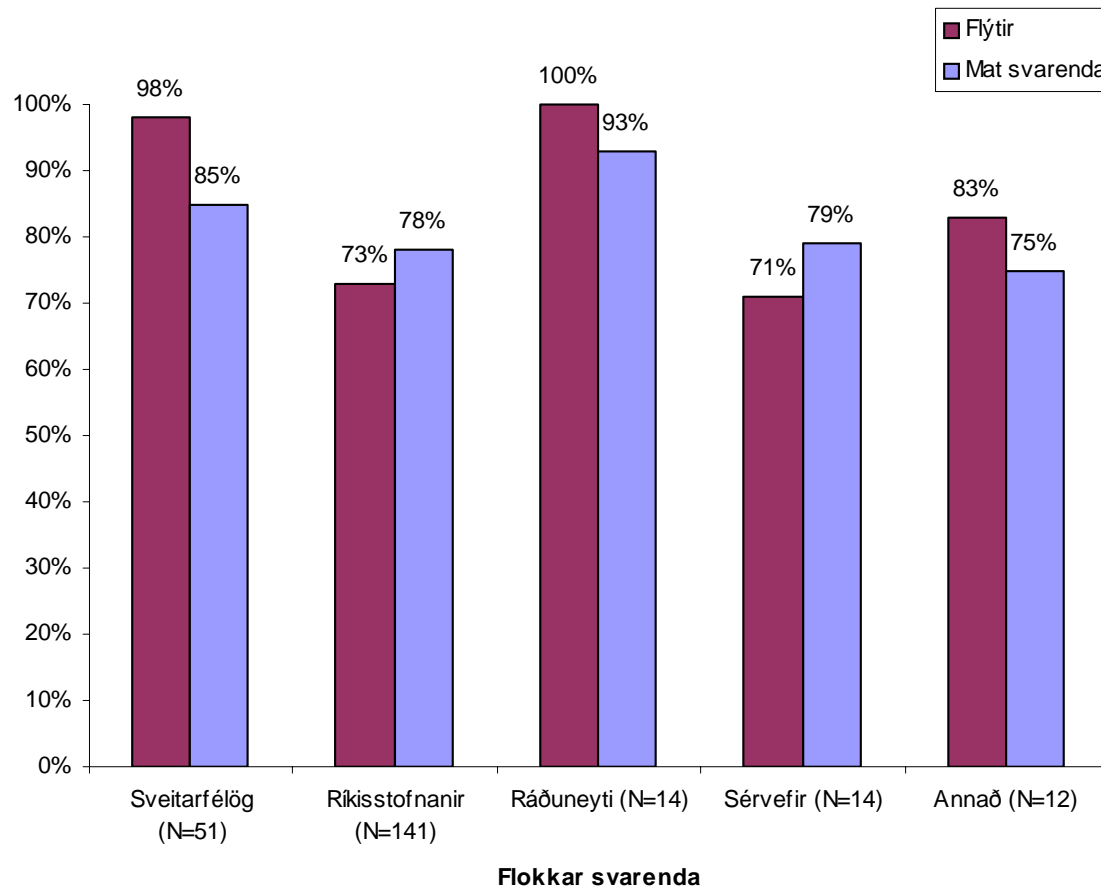
- Flokkar rafrænnar þjónustu – samanburður 2005 og 2007





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

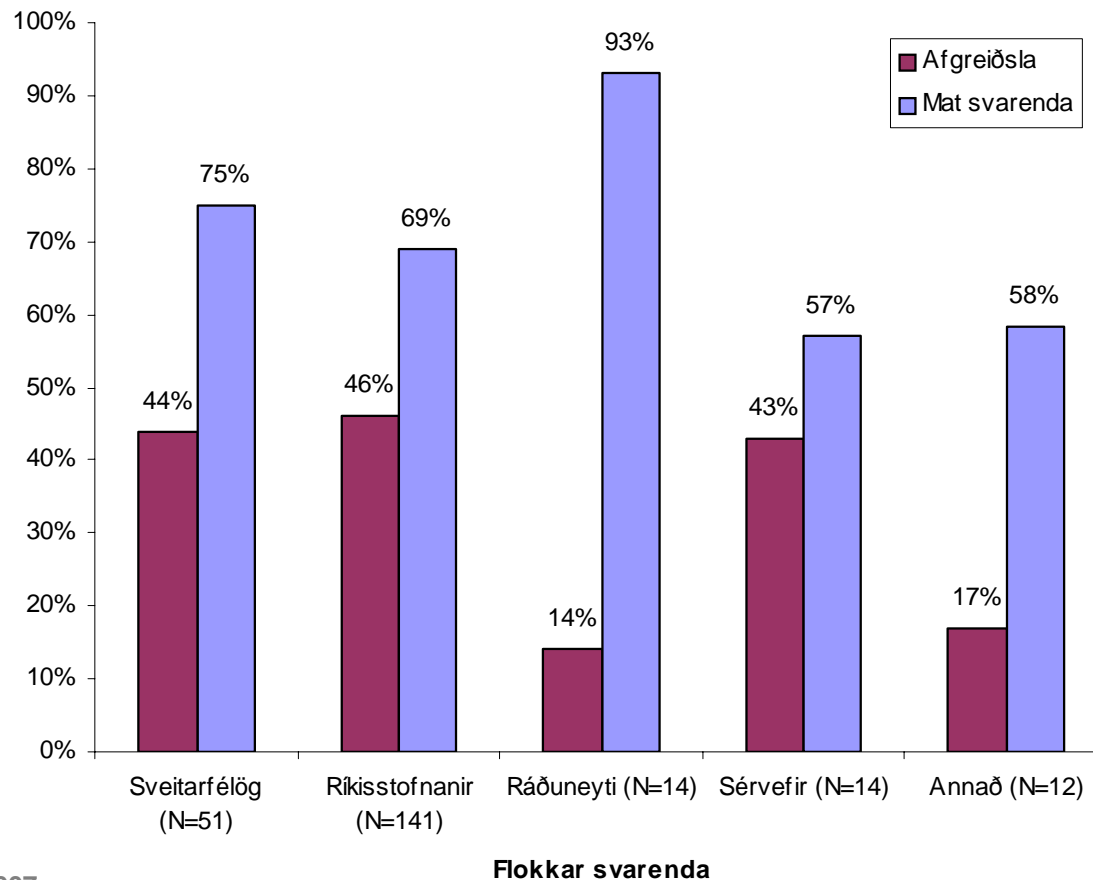
- Flýtir – Mat Sjá og mat svarenda 2007





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

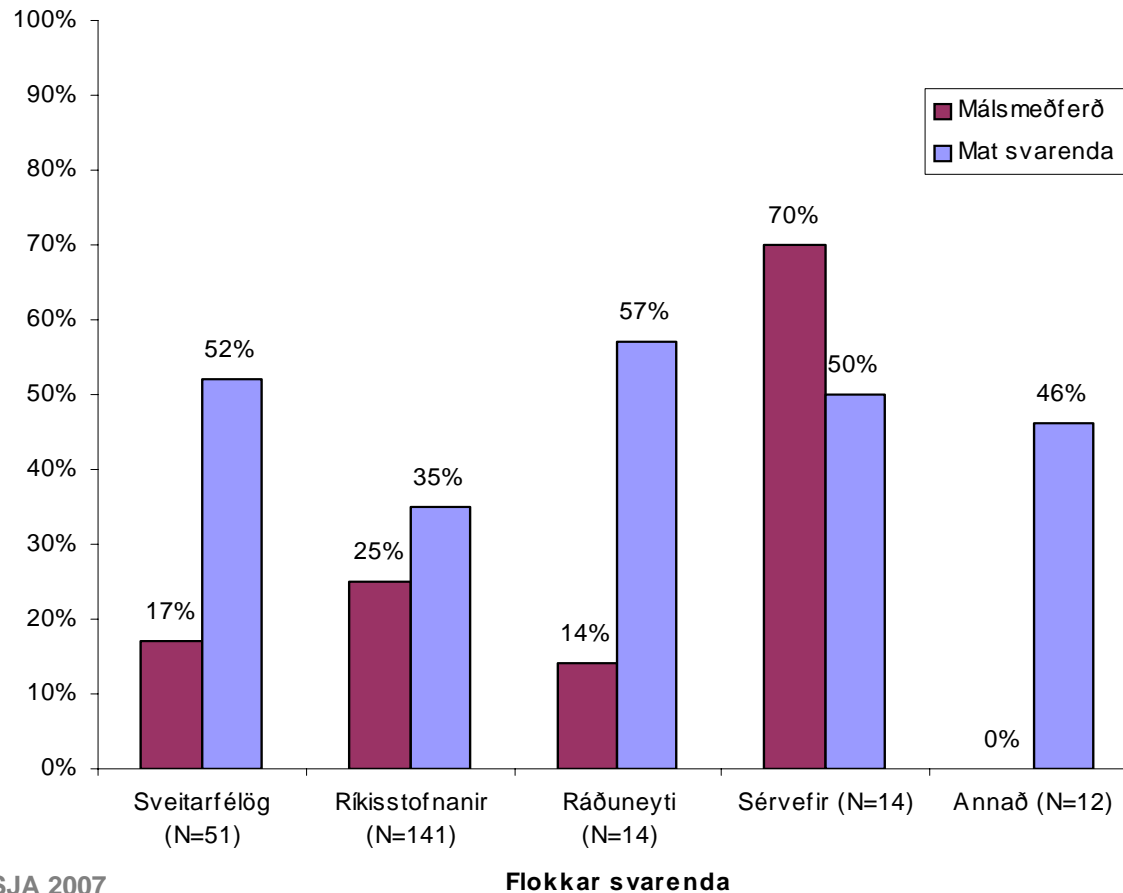
- Afgreiðsla – Mat Sjá og mat svarenda 2007





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

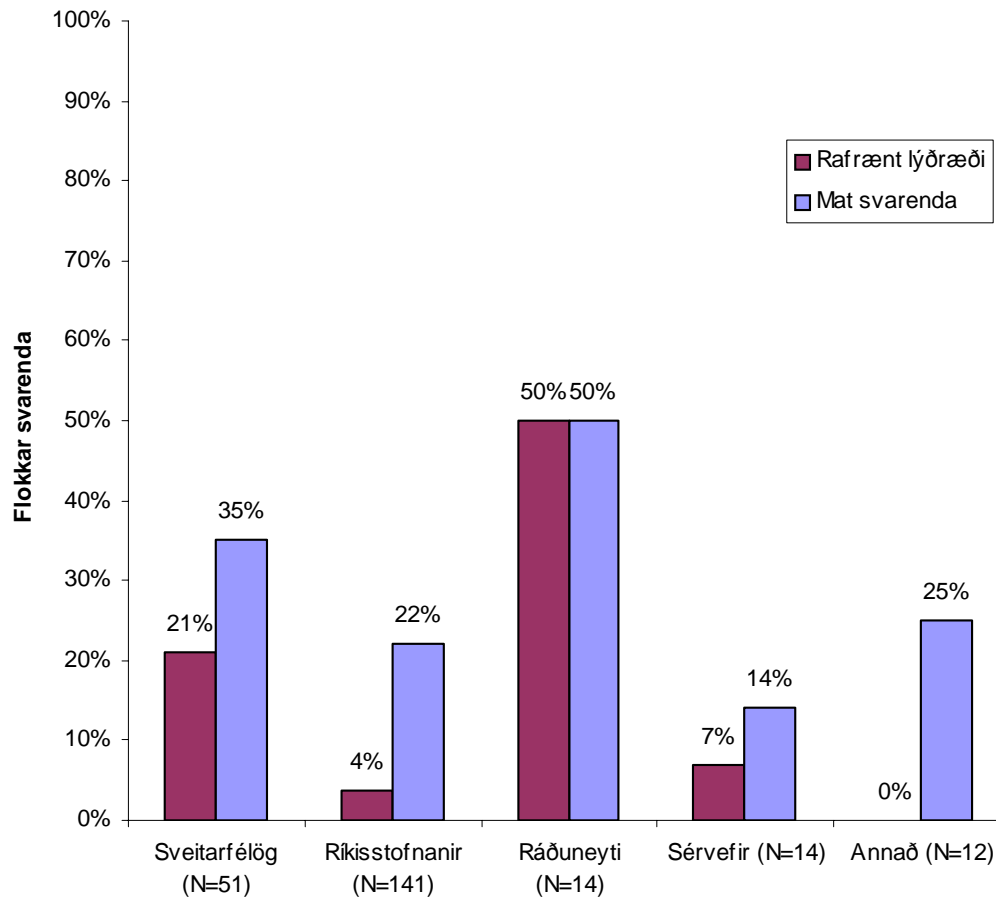
- Málsmeðferð – Mat Sjá og mat svarenda 2007





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

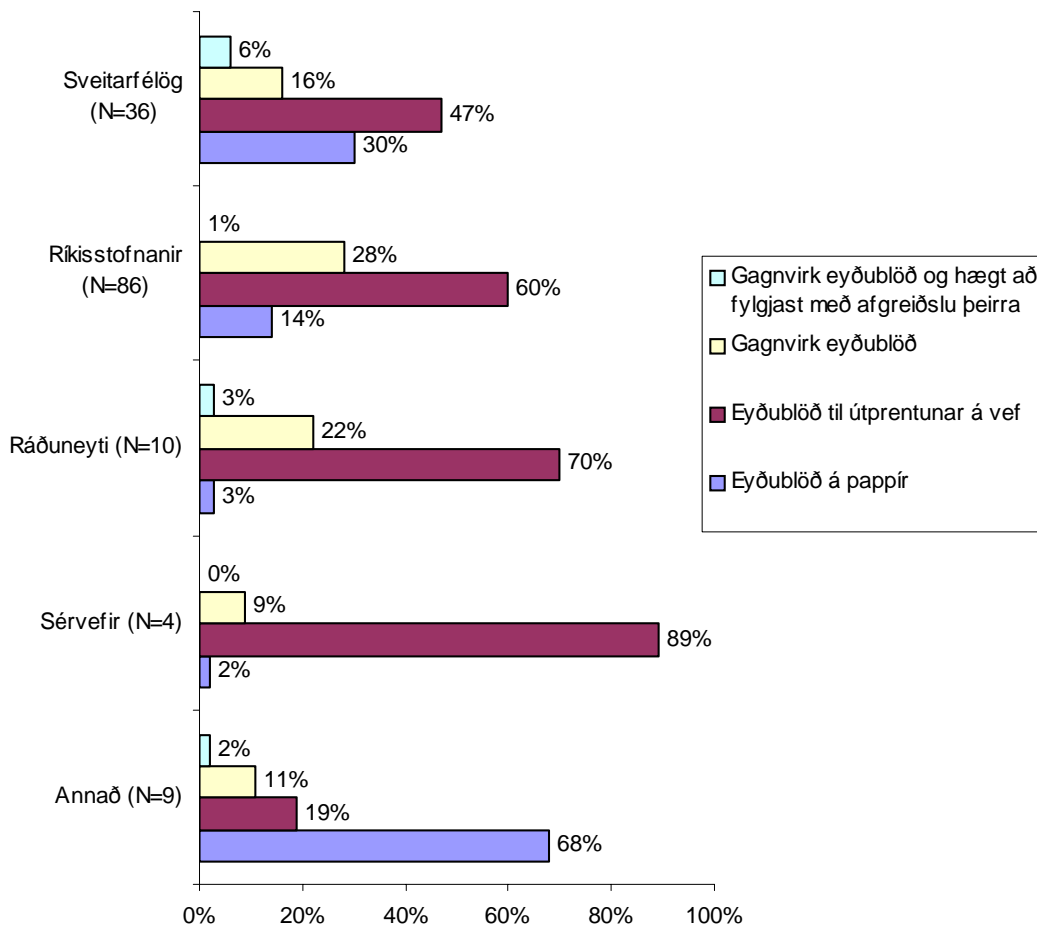
- Rafrænt lýðræði – Mat Sjá og mat svarenda 2007

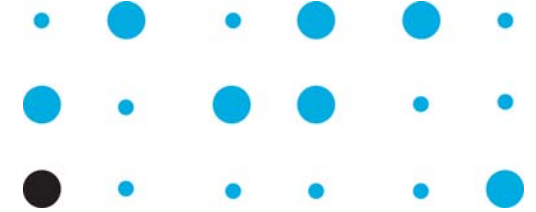




Niðurstöður – Rafræn þjónusta

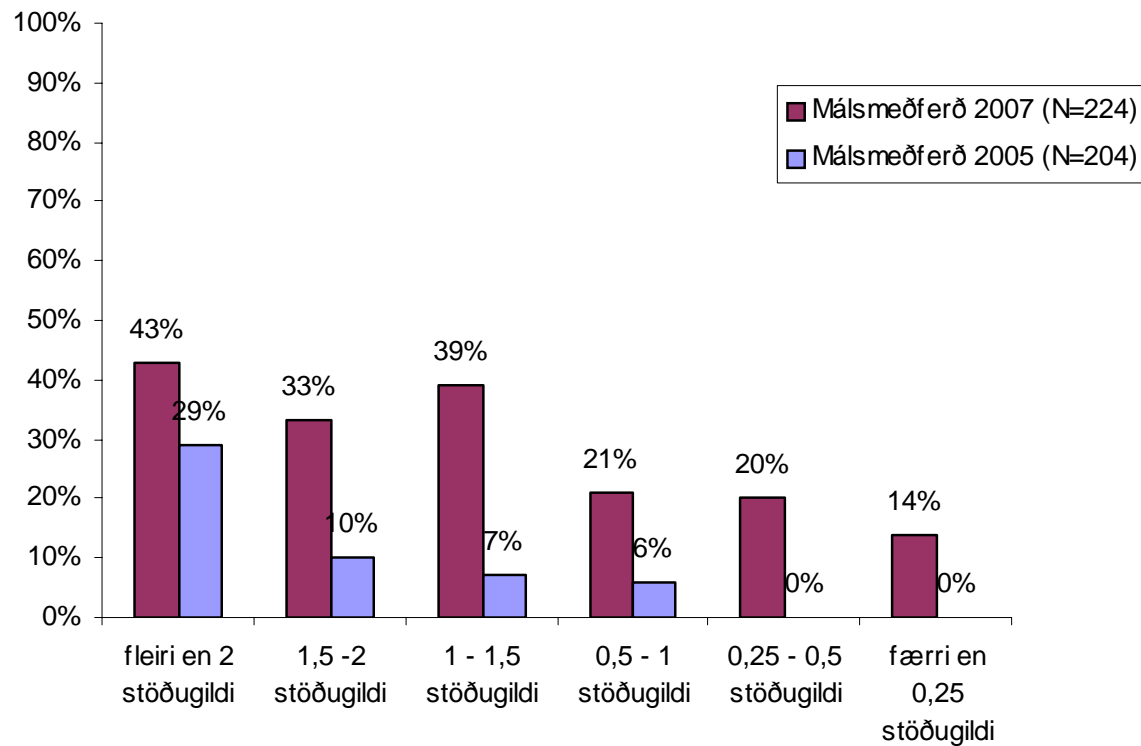
- Hlutfall eyðublaða eftir tegund stofnana





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Málsmeðferð eftir stöðugildum – munur milli ára





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Stofnanir með málsmeðferð

Tafla 1.3. Rafræn málsmeðferð 2007 - Efstu ráðuneytin (N=14)

Landbúnaðarráðuneytið

Menntamálaráðuneytið

Tafla 1.1. Rafræn málsmeðferð 2007 - Efstu sveitarfélögin (N=51)

Garðabær

Hveragerðisbær

Reykjanesbær

Reykjavíkurborg

Sveitarfélagið Árborg

Sveitarfélagið Ölfus

Seltjarnarnes

Tafla 1.2. Rafræn málsmeðferð 2007 - Efstu ríkisstofnanir (N=141)

Framhaldsskólar á landinu

Háskóli Íslands

Íbúðalánasjóður

Kennaraskóli Íslands

Lánasjóður íslenskra námsmanna

Lögbirtingarblað

Námsgagnastofnun

Neytendastofa

Ríkisskattstjóri

Samskiptamiðst heyrnarlausra og heyrnarskertra

Tollstjórinn í Reykjavík

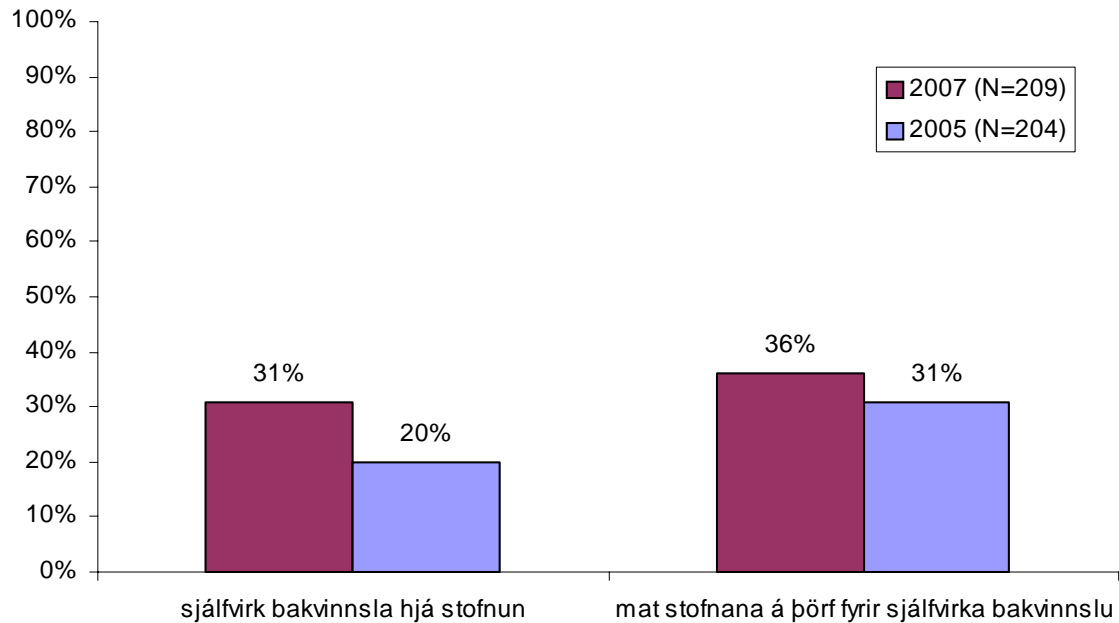
Umferðarstofa

Umhverfisstofnun



Niðurstöður – Rafræn þjónusta

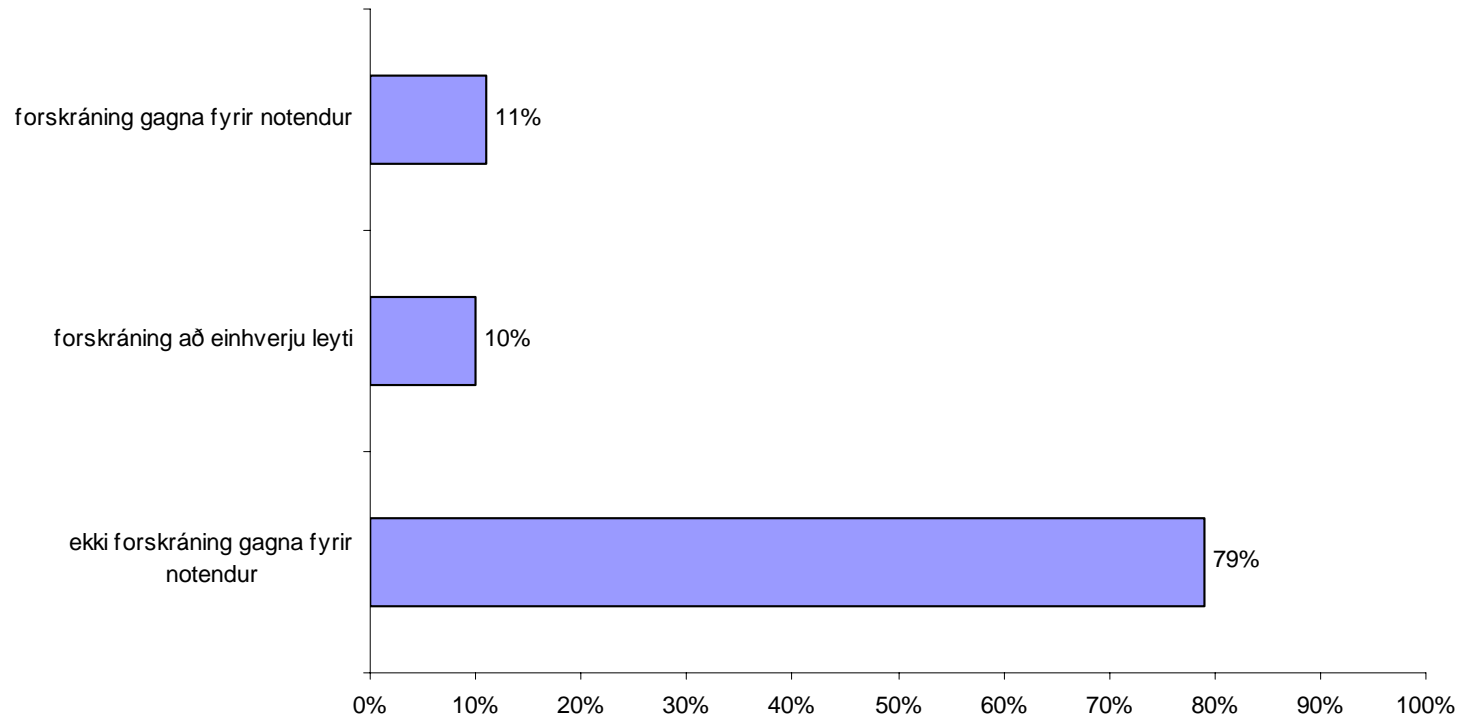
- Hversu sjálfvirk er bakvinnsla





Niðurstöður – Rafræn þjónusta

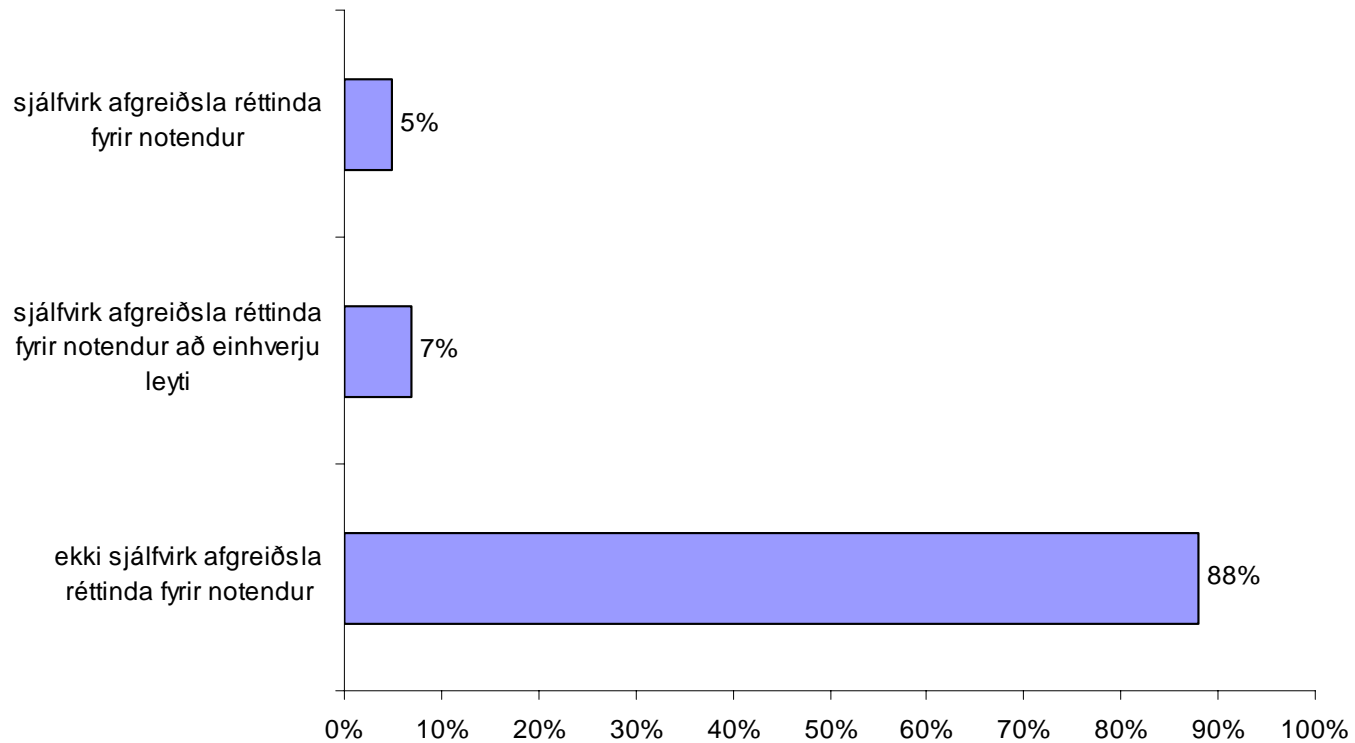
- Forskráning gagna (N=152)

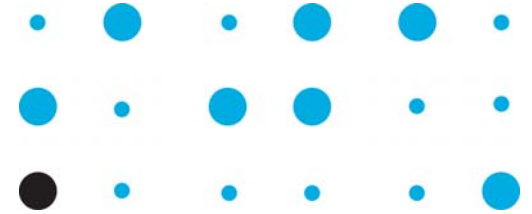




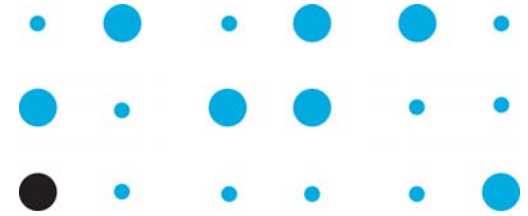
Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Sjálfvirk afgreiðsla réttinda (N=130)



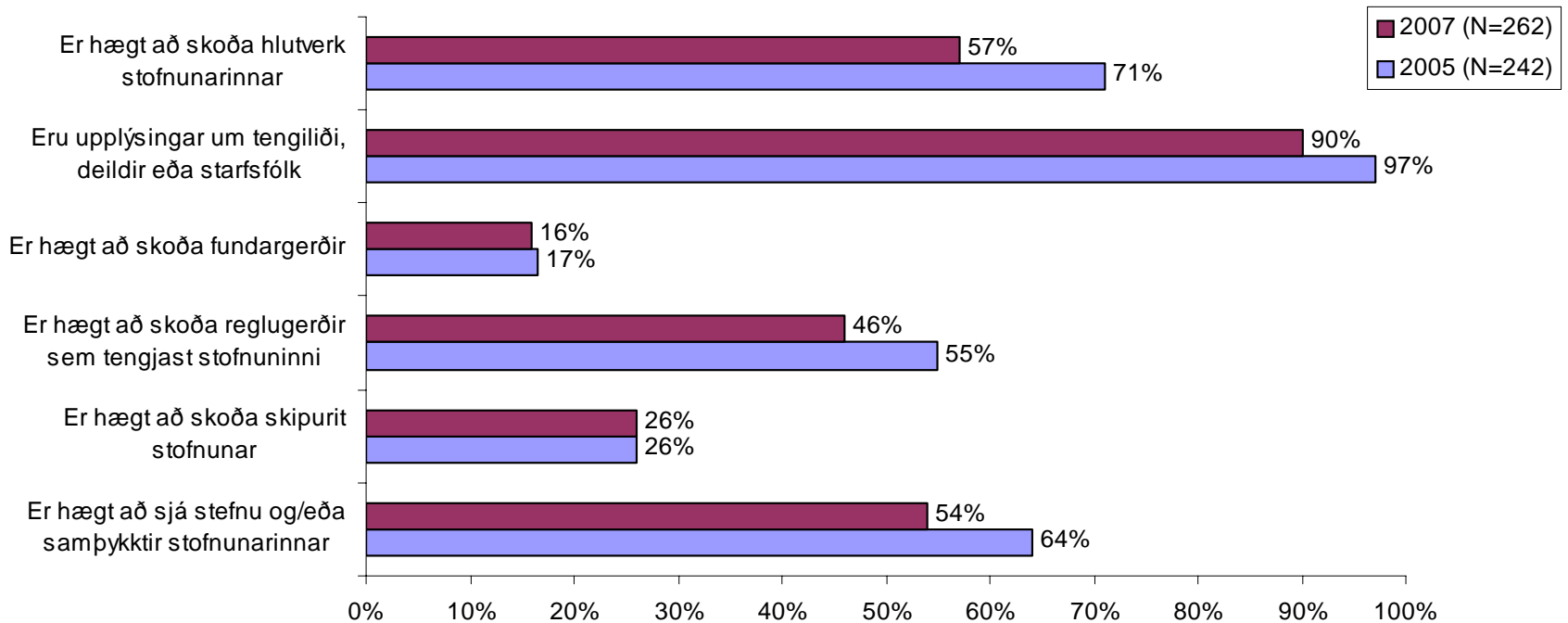


II. Niðurstöður gátlista; innihald og nytsemi



Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

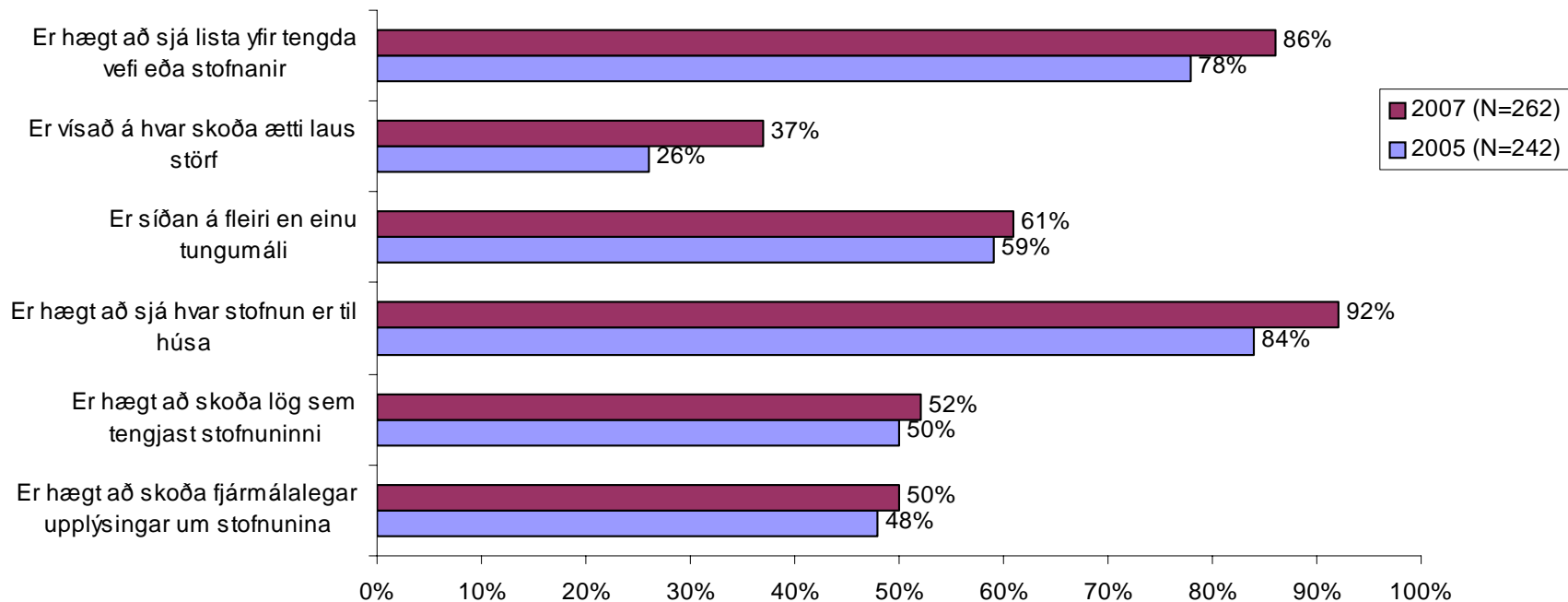
- Innihald – Samanburður milli ára





Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

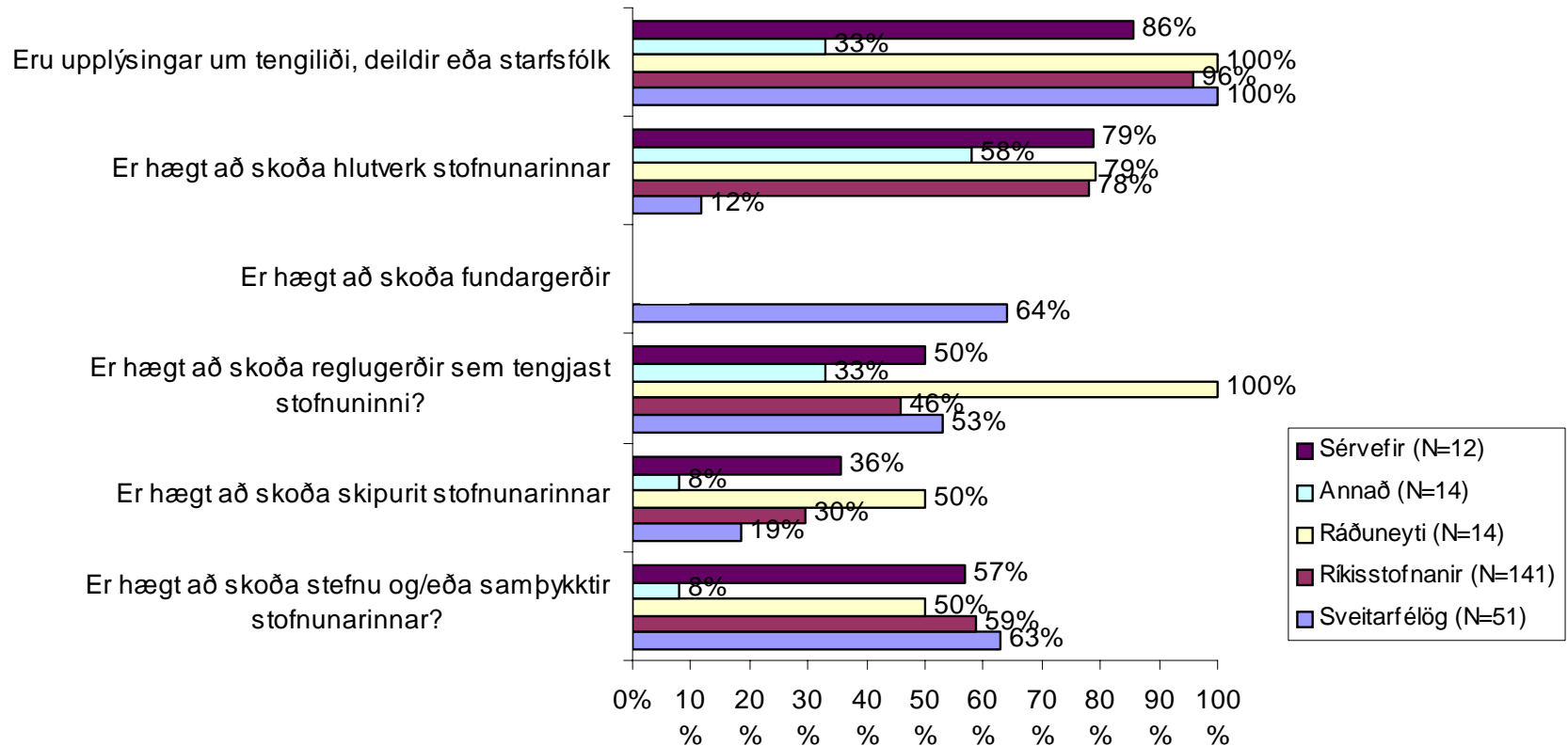
- Innihald – Samanburður milli ára





Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

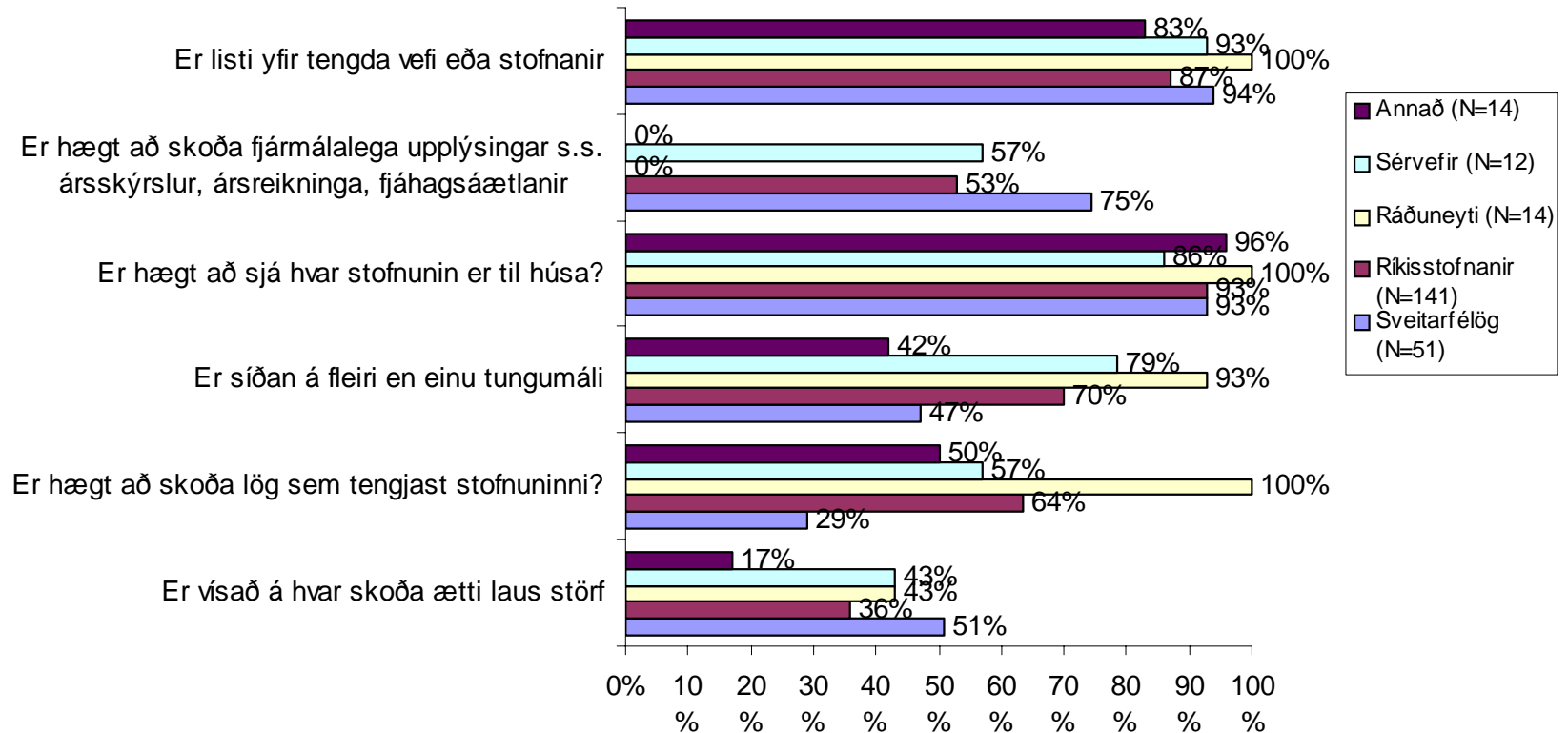
- Innihald – Tegund stofnana

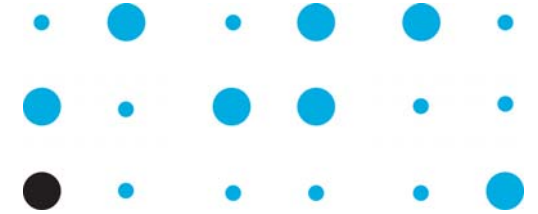




Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

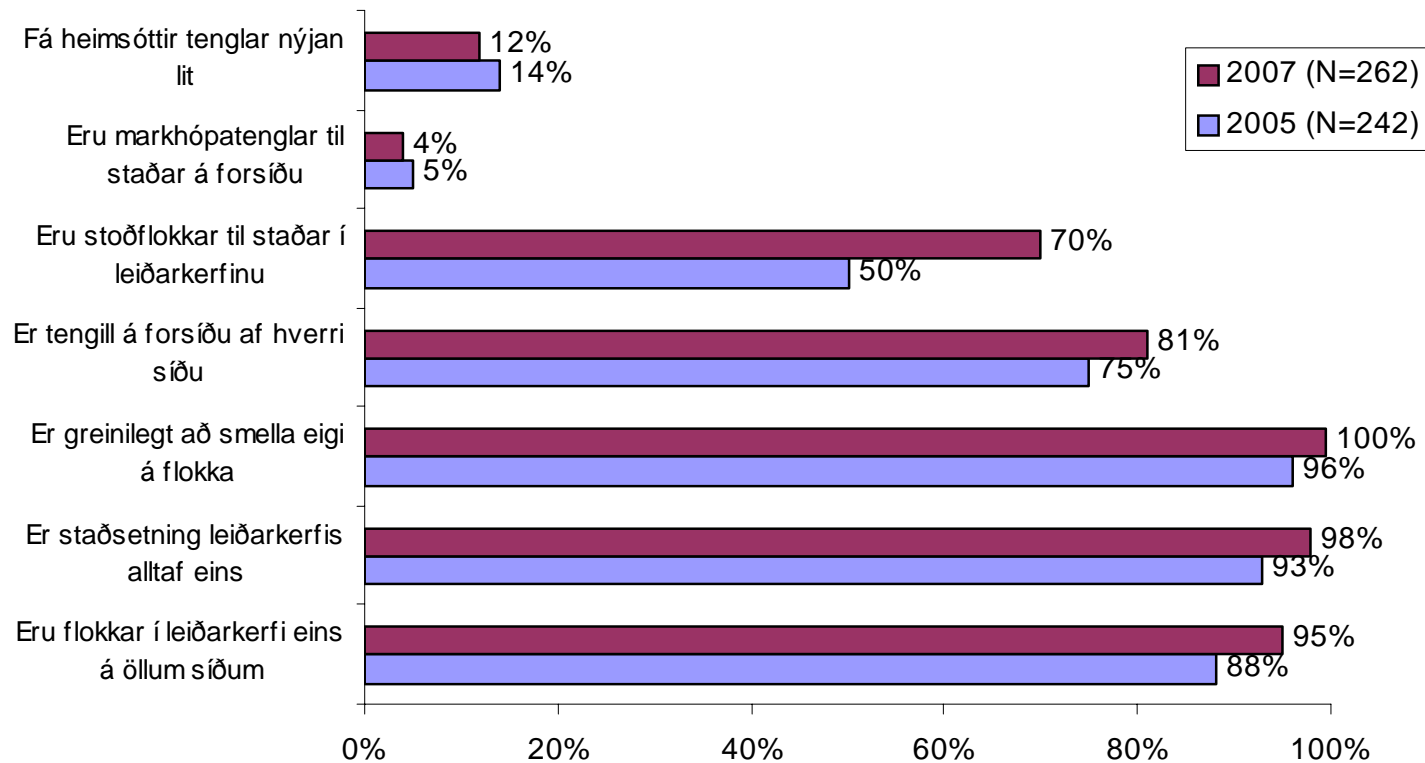
- Innihald – Tegund stofnana





Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

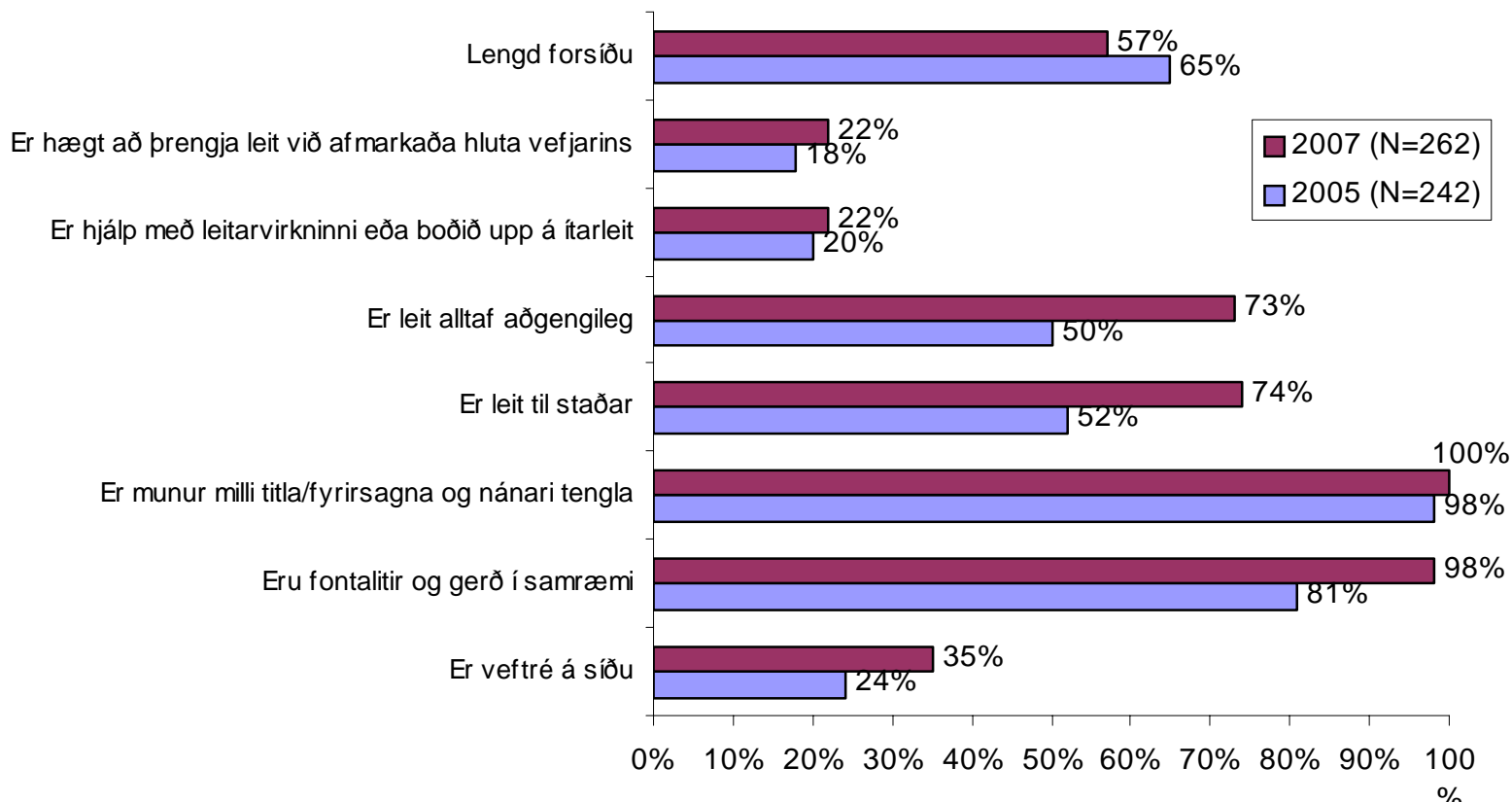
- Nytsemi – Samanburður milli ára

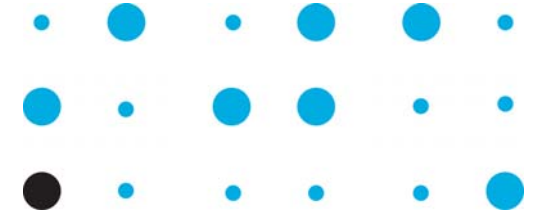




Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

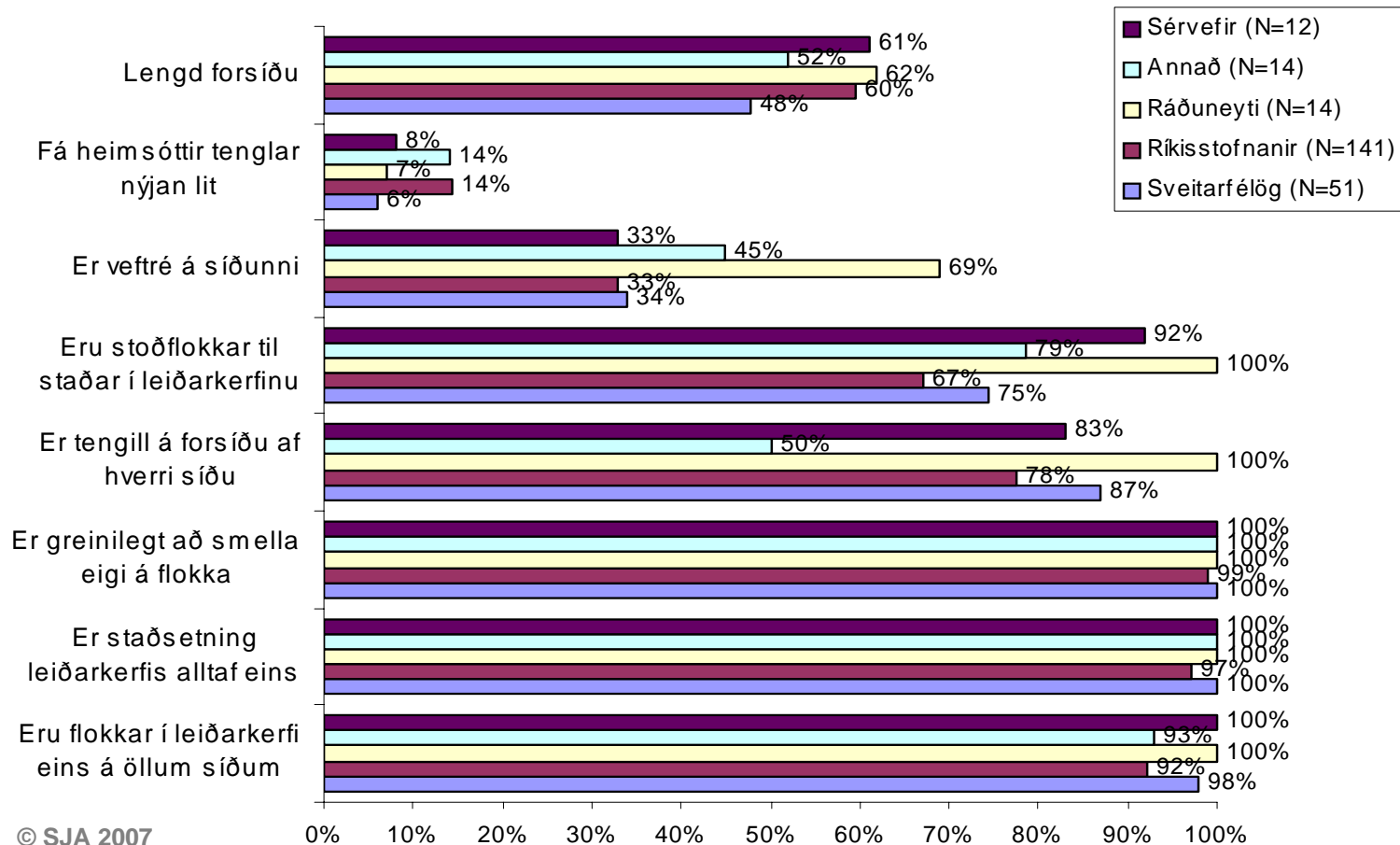
- Nytsemi – Samanburður milli ára

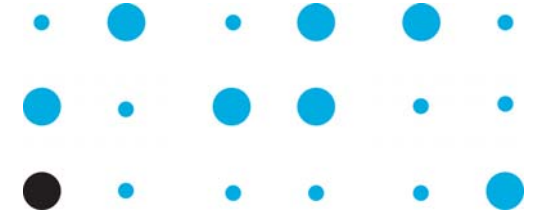




Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

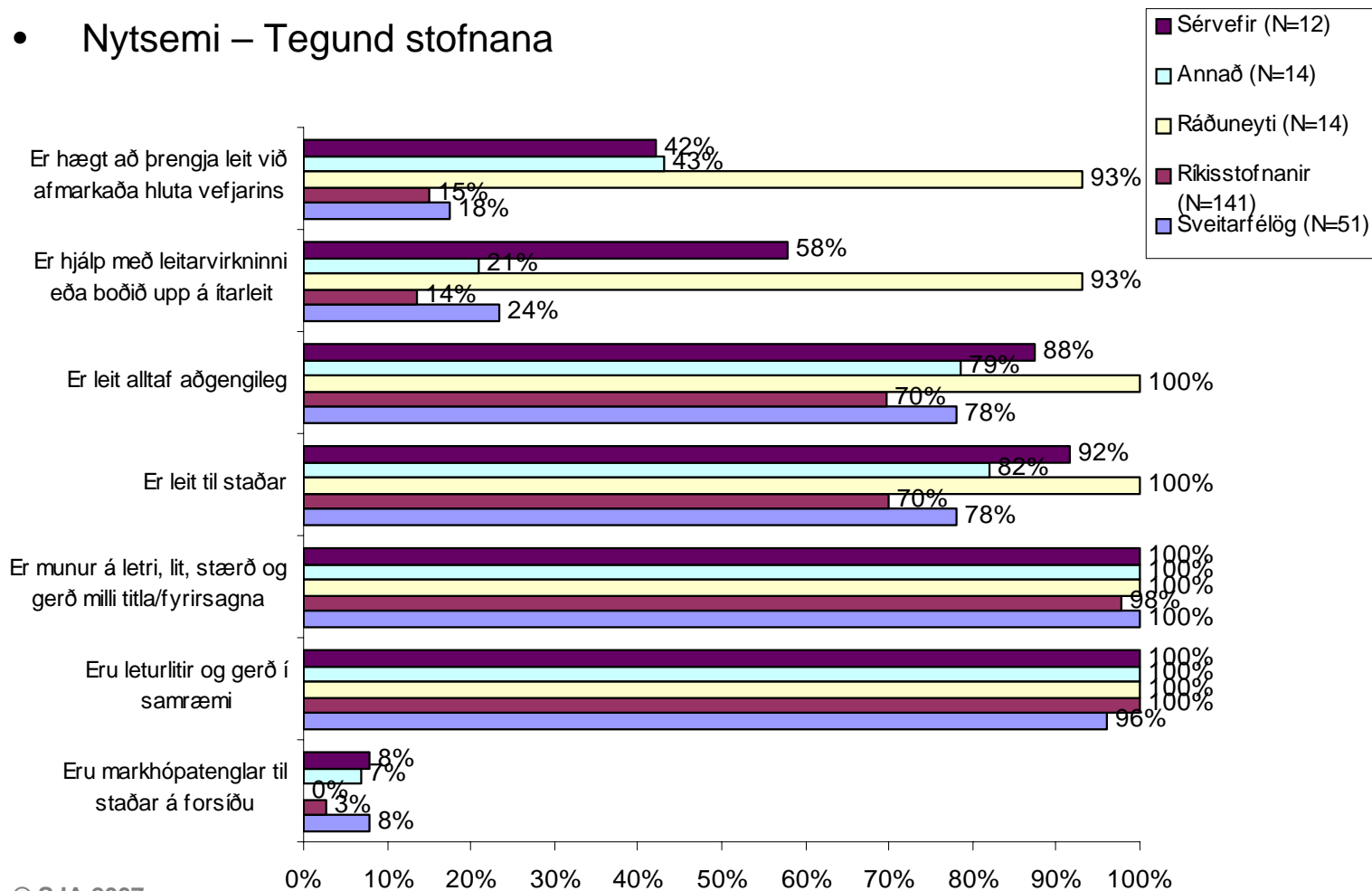
- Nytsemi – Tegund stofnana





Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

- Nytsemi – Tegund stofnana





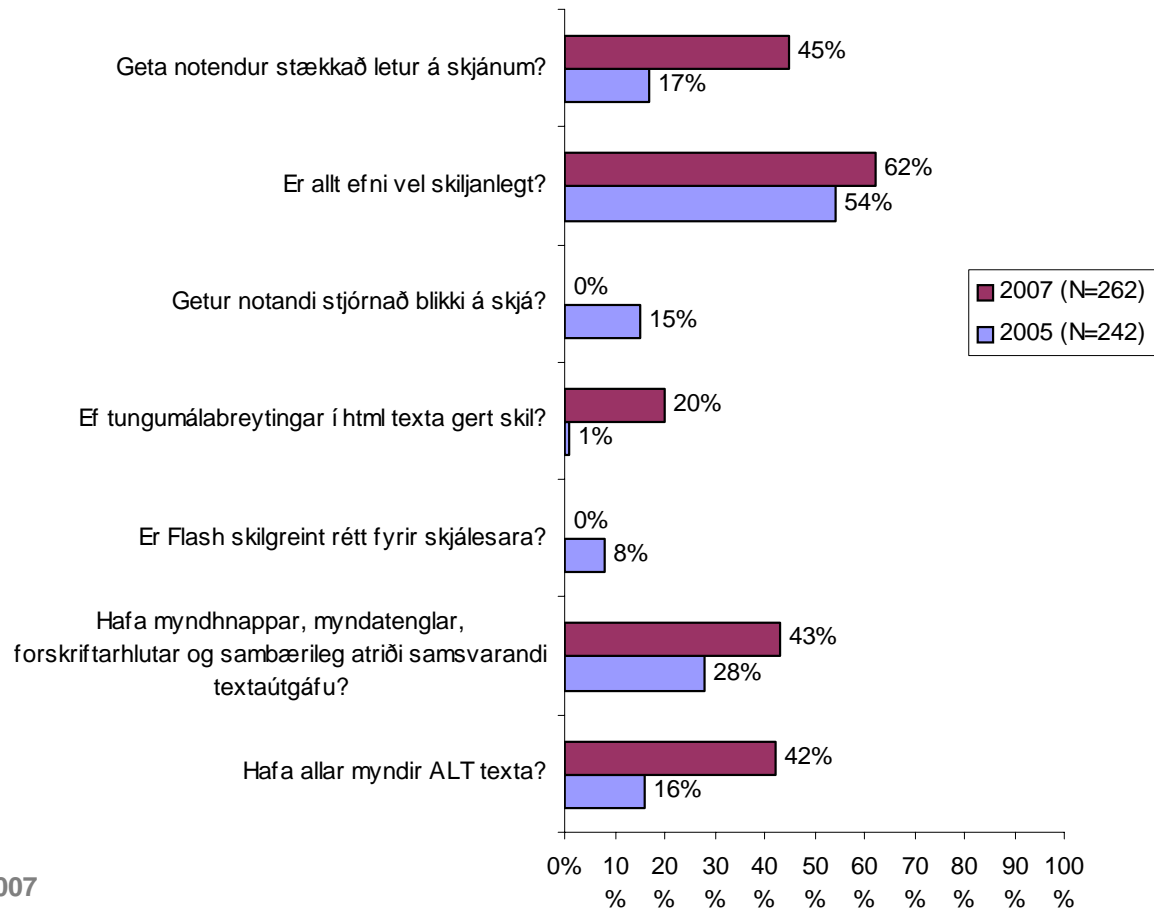
II. Niðurstöður gátlista; aðgengi

Sigrún Þorsteinsdóttir
aðgengissérfræðingur



Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

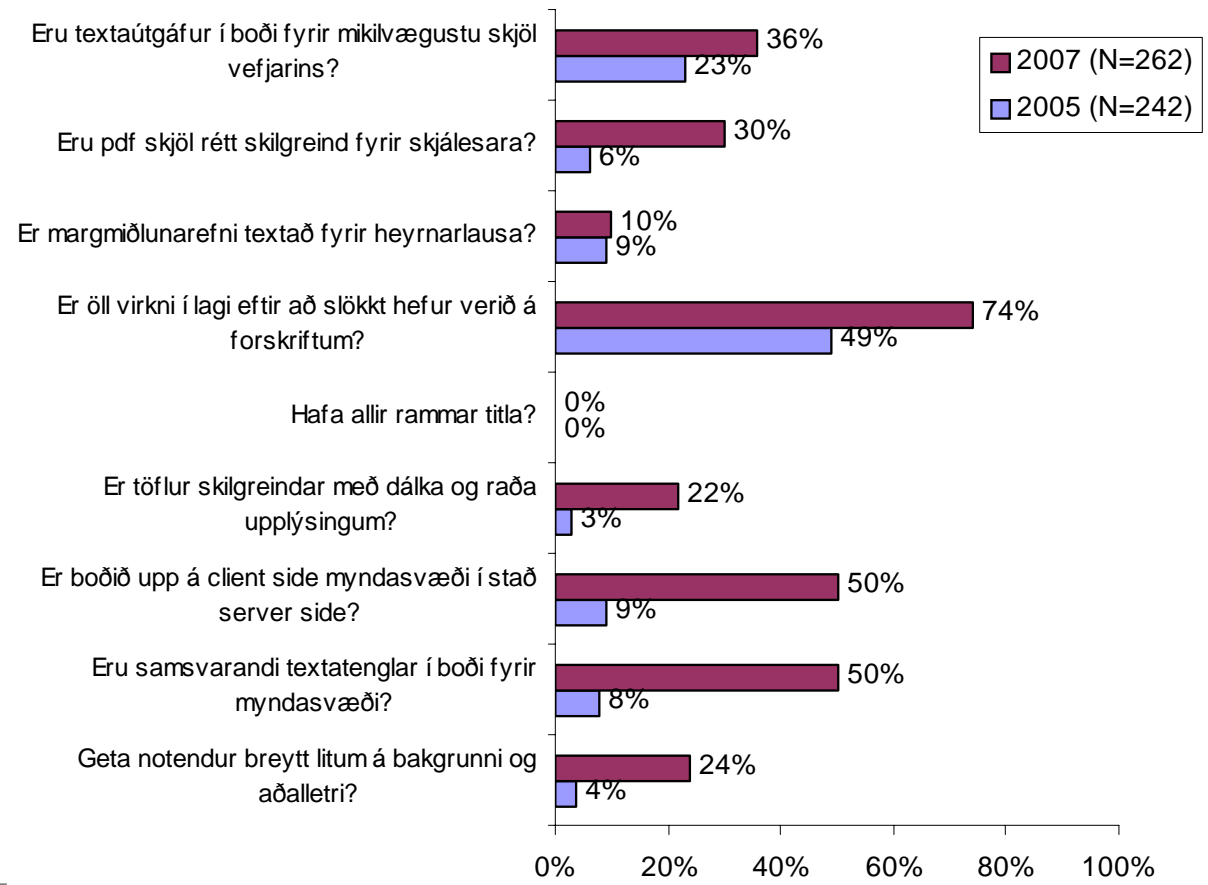
- Aðgengi – Samanburður milli ára





Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

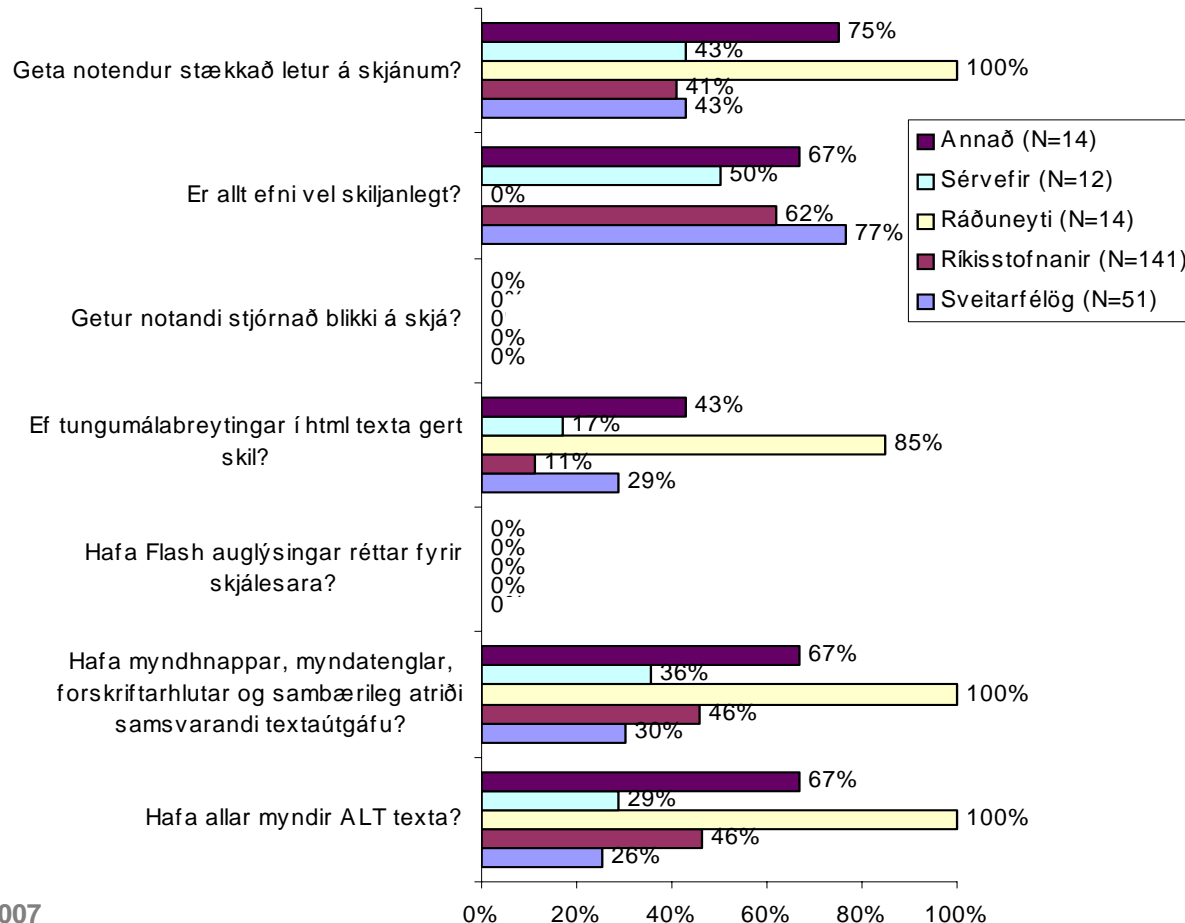
- Aðgengi – Samanburður milli ára





Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

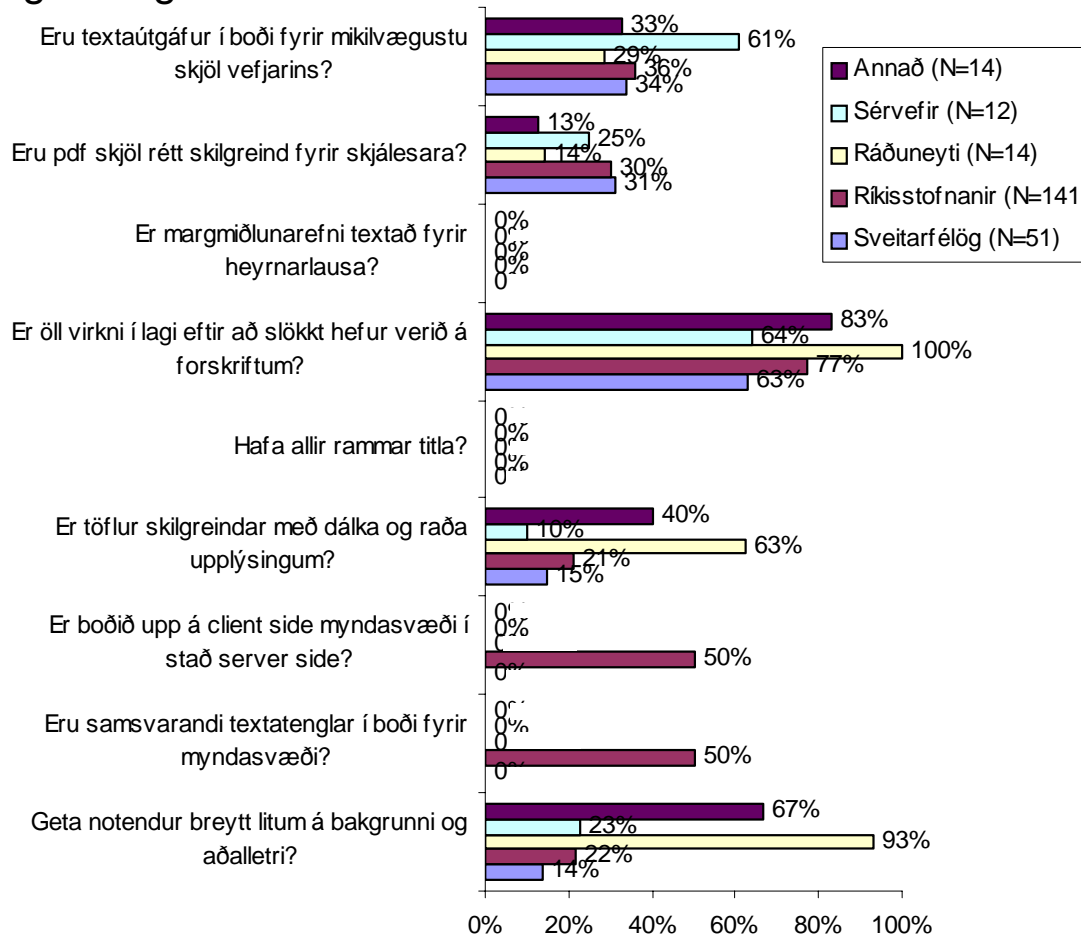
- Aðgengi – Tegund stofnana

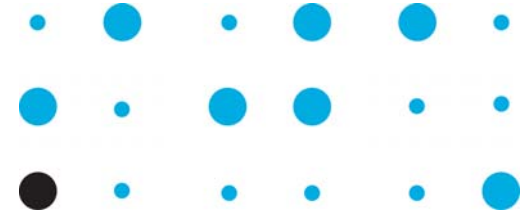




Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

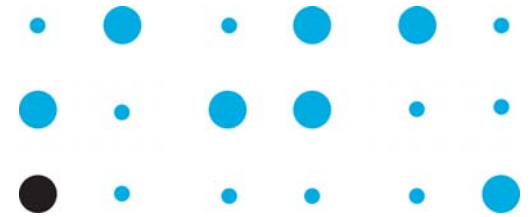
- Aðgengi – Tegund stofnana





II. Niðurstöður gátlista; efstu stofnanirnar

Ingibjörg Guðlaug Jónsdóttir, sérfræðingur



Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Allir

Tafla 2. Gátlisti: Innihald, nytsemi og aðgengi (N=262)

Innihald		Nytsemi		Aðgengi	
Háskóli Íslands	100%	Dóms- og kirkjumálaráðuneytið	87%	Blindrabókasafn Íslands	100%
Vinnumálastofnun	100%	Fjármálaráðuneytið	87%	Eyjafjarðarsveit	100%
Reykjavíkurborg	94%	Ríkiskassinn	87%	Fasteignamat ríkisins	100%
Sveitarfélagið Skagafjörður	94%	Forsætisráðuneytið	83%	Framkvæmdasýsla ríkisins	100%
		Landbúnaðarráðuneytið	83%	Persónuvernd	100%
		Ríkisendurskoðun	83%	Málefni fatlaðra Reykjavík, svæðisskrifst.	100%
				Ríkiskassinn	100%
				Veðurstofa Íslands	100%



Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Ríkisstofnanir

Tafla 3. Gátlisti: innihald, nytsemi og aðgengi. Ríkisstofnanir (N=141)

Innihald		Nytsemi		Aðgengi	
Háskóli Íslands	100%	Ríkisendurskoðun	83%	Blindrabókasafn Íslands	100%
Vinnumálastofnun	100%	Landgræðsla ríkisins	78%	Fasteignamat ríkisins	100%
Brunamálastofnun	92%	Lyfjastofnun	78%	Framkvæmdasýsla ríkisins	100%
Tryggingastofnun ríkisins	92%	Ríkisskattstjóri	78%	Málefni fatlaðra Reykjavík, svæðisskrifst.	100%
				Persónuvernd	100%
				Veðurstofa Íslands	100%



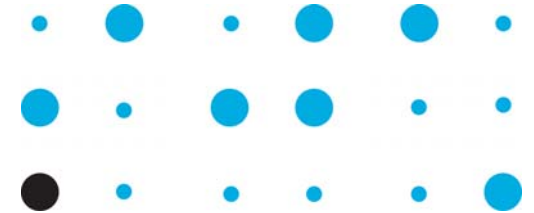
Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Sveitarfélög

**Tafla 4. Gátlisti: innihald, nytsemi og aðgengi.
Sveitarfélög (N=51)**

Innihald*		Nytsemi		Aðgengi	
Reykjavíkurborg	94%	Reykjavíkurborg	78%	Eyjafjarðarsveit	100%
Akraneskaupstaður	88%	Akureyrarkaupstaður	74%	Seltjarnarnes	91%
Garðabær	88%	Borgarbyggð	74%	Akureyrarkaupstaður	73%
Dalvíkurbyggð	81%	Dalabyggð	74%	Húnavatnshreppur	67%
Grundarfjarðarbær	81%	Garðabær	74%	Reykjanesbær	64%
Ísafjarðarbær	81%	Ísafjarðarbær	74%		
Kópavogsbær	81%	Kópavogsbær	74%		
Reykjanesbær	81%	Langanesbyggð	74%		
		Reykjanesbær	74%		
		Skútustaðahreppur	74%		
		Vestmannaeyjabær	74%		

*Sveitarfélagið Skagafjörður uppfyllti 94% af innihaldinu en þar sem svör við spurningalistanum barst ekki frá þeim þar á meðal af hvaða tegund stofnunar er og því eru þeir ekki í úrtaki sveitarfélaga. Niðurstöður þeirra koma því ekki upp.



Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Ráðuneyti

Tafla 6. Gátlisti: Innihald, nytsemi og aðgengi. Ráðuneyti (N=14)

Innihald		Nytsemi		Aðgengi	
Menntamálaráðuneytið	92%	Dóms- og kirkjumálaráðuneytið	87%	Félagsmálaráðuneytið	90%
Félagsmálaráðuneytið	85%	Fjármálaráðuneytið	87%	Menntamálaráðuneytið	90%
Fjármálaráðuneytið	85%	Forsætisráðuneytið	83%	Iðnaðarráðuneytið	78%
		Landbúnaðarráðuneytið	83%	Viðskiptaráðuneytið	78%

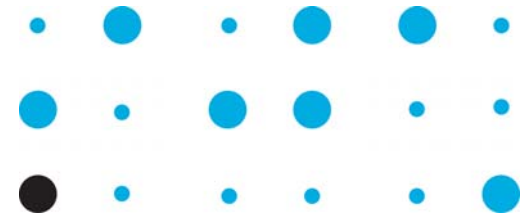


Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Sérvefir

Tafla 5. Gátlisti: innihald, nytsemi og aðgengi. Sérvefir (N=12)

Innihald		Nytsemi		Aðgengi	
Flugstoðir	69%	Ríkiskassinn	87%	Ríkiskassinn	100%
Þjóðskrá	54%	Vegabréf	78%	Sinfóníuhljómsveit Íslands	88%
Sinfóníuhljómsveit Íslands	54%	Þjóðskrá	78%	Ísland.is	80%



Takk fyrir!