

Mælikvarðar fyrir opinbera vefi, hvað vantar, hverju er ofaukið?

Morgunverðarfundur SKÝ um rafræna opinbera þjónustu haldinn 25. mars 2010

Niðurstöður umræðna fundargesta um mælikvarða í könnuninni „Hvað er spunið í opinbera vefi?“

Borð 1

- Endurskoða mælikvarða um rafræna þjónustu.
- Vega stærð og umfang stofnana.
- Koma á stofn n.k. “eftirlitsstofnun” sem fylgist með vefjum stofnana og sjái til þess að stofnanir geti betur fylgst með og staðist kröfur. M.ö.o. það þarf að skipuleggja kerfið betur. Hver er ábyrgð vefstjóra, þjónustuaðila o.fl.? Ídag er þetta óljóst og óskipulagt.

Borð 2

- Þetta mælikvarða, mæla t.d. fjölda/hlutfall þjónustubátta.
- Könnunin dregur ekki fram samanburð á “eðlislægri frammistöðu” svona stofnunar og raunframmistöðu.
- Flokka vefi meira. Mætti taka meira tillit til mismunandi eðlis stofnana. Sumir aðilar eru fyrst og fremst þjónustuaðilar, aðrir hafa mjög litla almenna þjónustu en mikla upplýsingaskyldu – og leggja því ekki eins mikið upp úr rafrænni þjónustu.
- Flokkun stofnana mætti vera brotin meira niður.
- Endurreikna einkunnir með uppfærðu vægi þátta - hægt að fá betri mynd af þróuninni.
- Fyrirlesarar og aðstandendur fundarins hittist og leggi til endubættar mælingar.
- Flokka vefi nánar eftir tegund.
- Nákvæmari mæling á þjónustu.
- Nútímavæða viðmiðin – taka tillit til nýrrar tækni. Innsetning skv. því.

Borð 3

- Meira huglægt mat t.d. spurning um markhópa – á hún við eðli stofnana, hvað er eðlileg upplýsingagjöf eða afgreiðsla.
- Þyrfti að taka meira tillit til stærðar stofnunar og ólíks eðlis stofnunar.
- Fyrir hvern er könnunin? Ef hún er fyrir stofnanirnar ok – ef hún er til að skoða stöðuna, ætti þá ekki að minnka umfangið og taka hana dýpra.
- Meiri sveigjanleika í stigagjöf spurninga.
- Umfang stofnana kallar á flokkun.
- Mælikvarðar um þjónustu etv. úreltur að hluta, þarf að vera í fleiri lögum, rafræn þjónusta = 1 á meðan margar eða allar skora ekki hærra.
- Taka þarf tillit til umfangs stofnana.
- Rafræn þjónusta = dýpri greining og mælikvarðar tengt henni.
- Mismunandi mælikvarðar fyrir mismunandi stofnanir.
- Málefnaflokkar vs. markhópar – ath. betur oft nauðsynlegt að geta haft sitt á hvað.

Borð 4

- Flokka vefi eftir eðli og skilgreina þá þætti sem ekki eiga við ákveðna flokka vefja.
- Hafa sem mest aðgengilegt á vef af sjálfsprófum og skilgreiningum á því hvað átt er við t.d. “greinilegt” “skiljanlegt” o.s.frv.
- Taka tillit til stærð stofnunar. Ekki hægt að gera sömu kröfur....
- Styðjast meira við gátlista ÖBÍ og Sjá og gera gátlista aðgengilegri.
- Samskipti milli vefja. Þ.e. bjóða vefir upp á að gögn þeirra séu nýtt á öðrum vefjum?. T.d. RSS XML.
- Fara dýpra í innihald vefja.
- Tek undir hugmyndir um örari mælingar (árlega) og skipta a) í spurningar til vefstjóra, b) mat sérfræðinga.
- Meta betur rafræna þjónustu (gagnvirkar umsóknir).
- Meta réttleika efnis, e.t.v. erfitt – en er stærsti galli við opinbera og fyrirtækja vefi – úreltar upplýsingar.
- Auðlesin kynning á vefkönnun/vefhönnun fyrir stjórnendur = árangur.
- Samræmd könnun hjá notendum t.d. 200 popupp/Net.
- Niðurstöður kannana verði notaðar meira til að ýta við betrubótum.
- Örari kannanir og hver taki mið af breytingum og framförum í faginu.

Borð 5

- Ánægjumælingar fyrir notendur vefja komi inn í kvarða.
- Ábendingar frá notendum varðandi vefina – komi inn í kvarða.
- Fella markhópagreiningu út.
- Endurskoða frá grunni hvað á að mæla varðandi lýðræðismál.
- Athuga hvort hafa eigi mismunandi viðmið/mælikvarða fyrir litla og stóra vefi.
- Endurskoða “Hvað er þjónusta” áður en hún er mæld. Er þjónusta = eyðublað?
- Ósamanburðarhæfir vefir sbr. (Hreinn Hreinsson) dæmi: vefur Reykjavíkurborgar og vefur umboðsmanns barna. Berum ekki saman epli og appelsínur.
- Lýðræðisaðkoma – mæling á henni og möguleikar til að ástunda hana verulega breytt frá 2005 og 2007!!! Endurskoðun æskileg.
- Aðkoma “Notenda” almennur notandi, starfsmenn fyrirtækis/stofnunar, samstarfsaðila.
- Auðlesið efni – Hvað þýðir það? = Leturstærð, samsetning orða, litanotkun, hljóðskrár.
- Fjölga flokkum, t.d. 3 flokkar fyrir sveitarfélög, flokkun eftir stærð.
- Ekki fara út í of mikið huglægt mat – halda frekar áfram að meta hlutlæga þætti.
- Hætta að reyna að halda samræmi milli kannanna og leyfa sér að breyta kvörðunum og spurningunum fyrir 2011.

Borð 6

- Fá mat á vefjum frá markhópum utan stofnanna.
- Væri gagnlegt ef niðurstöður og forsendur þeirra væru aðgengilegri, þ.e. nákvæmari ástæður f. einkunnagjöf.
- Innihaldshluti – vantar þjónustupáttinn.
- Rafræn þjónusta: of þröng mæling og erfitt að vaxa.
- Vantar “Help desk” bæði fyrir spurningasvörum og túlkun niðurstaðna. Birting niðurstaðna er ekki nógu skýr.

Borð 7

- Fá mat notenda inn í könnunina.
- Vantar að meta vefi út frá umfangi þjónustu: þ.e. hversu hátt hlutfall af umræddri þjónustu er í lagi, þ.e. rafrænni þjónustu.
- Auka áherslu á notagildi (useability) á kostnað virkni í mælikvörðum.
- Veftré – notkun. Það mætti athuga úr vefmælingum hversu margir eru að nota veftré vs. leit.... eru veftré óþörf?
- Uppfærsla efnis: t.d. að fram komi hvenær efni var síðast uppfært. t.d. er það orðið úrelt?
- Nytsemi efnis: Gefa notenda tækifæri á að gefa efni einkunn.
- Þarf að meta efni og innihald betur. Content is King. Eru upplýsingar uppfærðar!!
- Einkvæmir titlar – skiptir gríðarlegu miklu máli t.d. þegar notandi fær leitarniðurstöður – kemur hann að rétta efninu?