

Brettum upp ermar – bætum opinbera vefi

Morgunverðarfundur SKÝ um rafræna opinbera þjónustu haldinn 13. apríl 2010

Niðurstöður umræðna fundargesta um niðurstöður könnunarinnar „Hvað er spurnið í opinbera vefi?“

Borð 1

- Allir sammála um mikilvægi niðurstaðna úttektar – Stofnanir við borðið lagt áherslu á árangur og telja úttektina mikilvæga til að rafræn stjórnsýsla haldi standard.
- Verkefni stofnana henta mörg illa til rafrænnar afgreiðslu á vefnum.

Borð 2

- Ekki alltaf hægt að bera saman á milli ára.
- Flott eins og Hjálmar var með það.
- Ekki upplýsingar um hvar þú ert staddur á UT-vefnum, þ.e. hvaða ár.
- Umræður um rafræn skilríki hvort þau hafi verið kynnt, fyrirtæki o.s.frv.
- Könnunin stöð, ættu að vera meiri kröfur til gagna stofnanna.

Borð 3

- Auka má umræðu og samhæfingu rafrænna eyðublaða sem og rafræna málsmeðferð.
- Halda áfram með vefhandbókina, mjög mikilvæg til að fylgja eftir og bæta.
- Hvaða þættir eru sérstaklega aðlagaðir að íslenskum aðstæðum? Væri gaman að vita hvaða “aðrar” kröfur eru gerðar hér en annars staðar og af hverju?
- Af hverju fer aðgengi sveitarfélaga niður á milli ára á meðan ráðuneytin fara aðeins örlítið upp?
- Hvað veldur afturför rafrænna skilríkja á milli ára? Ástandið, peningaleysi?

Borð 4

- Í sumum tilfellum er óformleg lítið eða óauðkennd samskipti t.d. yfir tölvupóst eða síma – fullkomlega nothæf “rafræn málsmeðferð”.... og stundum hreinlega betri þjónusta og málsmeðferð en 100% automatískt kerfi með veflykli og látum.
- Fastur listi af mældum atriðum skapar hættu á því að stofnanir keppist við að ná 100% skori og staðni svo eftir það. Einkunnin er gulrót og verður að vera á sífelldri hreyfingu.
- Skilgreina þarf betur hvað sé rafræn þjónusta.
- Erfiðara að laga þjónustu og aðgengi.
- Auðvelt að bæta smáatriði, viðhald og nytsemi.
- Rafrænt lýðræði á ekki við hjá öllum.
- Skilgreina þarf hvað felst í rafrænni málsmeðferð (þjónustu).
- Flokka þarf og skilgreina eyðublöð og form. Er Word eða PDF-skjal sem er prentanlegt á netinu rafræn þjónusta?.
- Stýrast vefir af mælikvörðum? Fá stofnanir stig fyrir nýja hluti?
- Þjónustu þarf að mæla nánar.
- Innihald, nytsemi og aðgengi á að vera auðvelt að laga.

- Mest sóknarfæri í þjónustu.

Borð 5

- Mikilvægt að nota niðurstöður – skoða sig – nota uppl. til að bæta sig.
- Hagstofa = Talnaefni – ekki mikil þjónusta, Þjóðskrá = þjónusta.
- Samspil innri upplýsingakerfa og ytri vefs víða ábótavant.
- Vantar oft uppá að upplýsingar séu uppfærðar nógu hratt.
- Hvað má ráðleggja þeim sem koma illa út? = Samvinna, sameining, fyrst og fremst mjög litlar stofnanir. Smæðin. Sameiningar – t.d. Samband ísl. sveitarfélaga. Miðlæg þjónusta sbr. utanríkisráðuneyti.
- Hvað er rafræn málsmeðferð? Mismunandi þarfir. Er rafræn málsmeðferð eitt eyðublað á vef? eða umsókn=ferli=niðurstaða.
- Auðkenning/undirskrift. Þarf rafræn undirskrift alltaf að koma í stað eiginhandarundirskriftar. Er auðkenning nóg? Þarf að skoða lagalega.
- Skipta upp í a) stjórnsýslustofnanir, b) þjónustustofnanir. Það líður of langur tími þar til efni kemst á vef hjá stofnunum. Samspil innri kerfa stofnanna við vefi.