

# Hvað er spurnið í opinbera vefi?

Unnið fyrir:

Verkefnisstjórn um rafræna stjórnsýslu í forsætisráðuneyti og Samband íslenskra sveitarfélaga

Desember 2005

Forsætisráðuneyti

## Inngangur

Úttekt þessi er unnin fyrir verkefnastjórn um rafræna stjórnsýslu sem starfar á vegum forsætisráðuneytis og Samband íslenskra sveitarfélaga. Nær hún til ráðuneyta, ríkisstofnana og sveitarfélaga á landinu öllu. Tilgangurinn er að veita heildstæða yfirsýn yfir þá rafrænu þjónustu sem í boði er á vefjum hins opinbera, að auka vitund opinberra aðila um stöðu sína í samanburði við aðra og gefa betri hugmynd um þá möguleika og þau tækifæri sem felast á þessum vettvangi. Er vonast til þess að úttektin geti orðið upphafið að reglulegri könnun á vefjum opinberra aðila.

## Lög og stefna

Árið 2003 voru samþykktar breytingar á stjórnsýslulögum frá 1993 (37/1993) og við bættist nýr kafli um rafræna meðferð stjórnsýslumála (51/2003). Í greinargerð forsætisráðuneytisins 2003 sem gefin var út með nýju lögunum er tekið fram að þar sé „heimild en ekki skylda til rafrænnar meðferðar stjórnsýslumála“ (bls. 42). Það er hins vegar stefna stjórnvalda að rafræn stjórnsýsla verði eins mikil og hægt er.

Að baki þeirri stefnu liggja kostir rafrænnar stjórnsýslu varðandi betri þjónustu, meira gegnsæi, fjárhagslega hagkvæmni og auknið jafnræði og aðgengi. Einnig má benda á aðra kosti sem felast í rafrænni stjórnsýslu eins og betri stjórnun með betri og skilvirkari upplýsingum og lýðræðisáhrif þar sem samráð og þátttaka almennings gæti orðið mun meiri en nú er.

Mikilvægt er að bætt þjónusta og aukin tækifæri til þátttöku nái til allra og er tekið fram í stefnuskjalinu Auðlindir í allra þágu - Stefna ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004–2007 að tryggja verði að „rafræn þjónusta opinberra aðila taki mið af þörfum ólíkra hópa, s.s. blindra, sjónskertra og fatlaðra“ (bls. 14). Aðgengi fatlaðra að vefjum er því einnig gefinn sérstakur gaumur í þessari úttekt.

Vefir opinberra stofnana eru sífellt mikilvægari hluti þjónustu þeirra í nútímasamfélagi og það hlýtur að vera markmið hins opinbera að stuðla að því að þeir verði eins vel úr garði gerðir og hægt er.

## **Markmið**

Þessari úttekt er ætlað að meta hvernig vefir hins opinbera standa og styðja við þróun rafrænnar þjónustu í samræmi við það sem sett er fram í stefnuskjali ríkisstjórnarinnar. Gerð er skipulögð úttekt á því hvað er á vefjunum, hvað er vel gert og hvar má gera betur. Úttektin er lifandi vinnuskjal sem ætlað er að stuðla að auknu samræmi á því hvernig vefir hins opinbera eru úr garði gerðir. Hún er einnig hugsuð sem hjálpartæki fyrir þá sem halda úti vefjum með því að draga fram hvað er verið að gera og skapa mælanleg viðmið í vefmálum hjá hinu opinbera. Vonast er til að niðurstöður úttektarinnar stuðli að aukinni rafrænni þjónustu hins opinbera.

## **Hvað er verið að skoða?**

Tekið skal að þegar orðið stofnun er notað í þessari greinargerð er átt við alla þá aðila sem úttektin náði til, þ.m.t. ríkisstofnanir, ráðuneyti og sveitarfélög.

Í úttektinni er ekki einungis litið til stjórnslu í þröngri merkingu þess orðs heldur frekar til allrar þjónustu á vegum hins opinbera þar sem upplýsingatæknin

getur nýst. Hér er meðal annars átt við eyðublöð sem gera einstaklingum og fyrirtækjum kleift að senda erindi sín til stofnana á stöðluðu formi með rafrænum hætti og jafnvel reka erindi sín án þess að pappír, símtöl eða heimsóknir komi þar við sögu. Einnig er skoðuð þjónusta á vefnum sem stytta þjónustuferli eða bætir að verulegu leyti samskipti stofnunar við þá sem til hennar þurfa að leita.

Megin áhersla þessarar úttektar liggur í því að skoða landslag rafrænnar þjónustu á opinberum vefjum. Þess ber að geta við

lestur niðurstaðna að með því að setja rafræna þjónustu í forgrunn er ekki verið að draga úr mikilvægi annarrar þjónustu sem veitt er, eins og t.d. miðlun upplýsinga, en það er einmitt megin hlutverk margra stofnana eins og t.d. Þjóðmenningarhúss og Húss skáldsins að Gljúfrasteini.

## **Fyrirmyndir**

Úttekt af þessari stærðargráðu hefur ekki áður verið framkvæmd héraðs og var víða leitað fanga eftir fyrirmyndum. Horft var til kannana þar sem leitast er við að meta hversu þroskuð rafræn þjónusta á vefjum er eins og árleg viðmið eEurope áætlunarinnar (Cap-Gemini 2005). Þá hafa sveitarfélög einnig verið athuguð sérstaklega með tilliti til þjónustu á vefjum þeirra (Digital Governance in Municipalities Worldwide – an Assessment of Municipal Web Sites throughout the World (2003).

Þá var einnig horft til gátlista sem notaðir hafa verið til þess að kanna hversu vel vefir svara kröfum um innihald og nytsemi, s.s. árleg viðmið danska ríkisins (Bedst på nettet). Aðgengi fatlaðra að rafrænum upplýsingum og þjónustu hefur einnig verið í brennidepli, eins og sjá má af leiðbeiningum norska ríkisins um opinbera vefi ([www.kvalitetpaanett.net](http://www.kvalitetpaanett.net)) og eru því einnig gerð skil.

## **Hvaða vefir voru skoðaðir?**

Skoðaðir voru vefir stofnana samkvæmt lista fjármálaráðuneytisins yfir ríkis-stofnanir en listinn var lítillega einfaldaður (sjá viðauka 1). Stuðst var við lista Sambands íslenskra sveitarfélaga yfir sveitarfélög á Íslandi sem halda úti vefjum og voru þeir allir skoðaðir (sjá viðauka 1).

## **Aðgangsstýrðir vefir og sérvefir**

Aðgangsstýrðir vefir eru innri vefir sem matsmenn höfðu að öllu jöfnu ekki aðgang að og lenda þeir því utan úttektarinnar. Úttektin nær til ytri vefsvæða stofnana, sem opin eru öllum. Ekki var litið til innri vefja sem notaðir eru innan margra stofnana. Undantekning þar á er upplýsingavefur Háskóla Íslands og Kennaraháskóla Íslands, Uglan.

Sérvefir eru vefir sem tengjast stofnunum og þjóna ákveðnum markhópum. Sem dæmi má nefna [www.landbunaður.is](http://www.landbunaður.is) sem er sameiginlegt vefsvæði landbúnaðar-stofnana, [www.stjornendavefur.is](http://www.stjornendavefur.is) ætlaður stjórnendum ríkisstofnana og [www.ibudalan.is](http://www.ibudalan.is) þar sem Íbúðalánasjóður, Sparisjóðurinn,

SPRON og Félag fasteignasala reka upplýsingavef um íbúðalán. Eru hér aðeins fáir af mörgum sérvefjum nefndir. Þessir vefir eru ekki skoðaðir í þessari úttekt. Það ber því að athuga við lestur þessarar skýrslu að hér er ekki um tæmandi úttekt á rafrænni þjónustu stofnana að ræða. Þar sem mikilvægur hluti þjónustu stofnunar fer fram um sérvef voru tengiliðir þó beðnir um að geta þess sérstaklega í svörum sínum.

## **Breiður hópur**

Úttektin náði til 246 vefja sem haldið er úti af stofnunum með mismunandi hlutverk. Gátlistar og flokkunarkerfi hafa því verið hönnuð með nokkra breidd í huga. Niðurstöður ber því ekki að lesa sem dóm yfir einstökum vefjum heldur er frekar leitast við að draga fram atriði sem þykja eftirbreytni verð og skapa þannig viðmið og grundvöll til umbóta.

Þrjú mælitæki voru útbúin og notuð, þau eru birt í viðaukum 2, 3 og 4. Í fyrsta lagi var um að ræða spurningalista til tengiliða hvernar stofnunar, í öðru lagi flokkun rafrænnar þjónustu á vef stofnunar og í þriðja lagi gátlista um innihald, nytsemi og aðgengi.

Hér á eftir verður farið yfir þá aðferða-fræði sem beitt var við skoðun vefjanna og vinnslu gagnanna.

Þá er fjallað um niðurstöður í hinum þremur hlutum úttektarinnar: spurningalista, rafrænni þjónustu og gátlista.

Fjallað er ítarlegar um niðurstöður fyrir sveitarfélögin og ríkisstofnanir þar á eftir.

Að lokum er umræða um niðurstöður þar sem ályktanir eru dregnar af gögnunum sem safnað hefur verið saman og fjallað nánar um það sem vel er gert og til eftirbreytni.

Í viðaukum eru svo birtar niðurstöður fyrir sérhverja stofnun.

## **Aðferð**

**Matsmenn Sjá ehf. fóru yfir alla vefi á listanum sem birtist í viðauka 1 og skráðu þá rafrænu þjónustu er í boði var. Þá var einnig farið yfir vefina með tilliti til gátlista um innihald, nytsemi og aðgengi og gefin stig samkvæmt þeim. Tengiliðir hjá stofnunum fengu niðurstöður matsmanna til yfirlestrar og athugasemda ásamt spurningalista þar sem spurt var um stærð stofnunar og málefni er vörðuðu vefinn.**

**Niðurstöður voru svo teknar saman í gagnagrunn og þær skoðaðar eins og greint er frá í köflum um niðurstöður og umræðu.**

## **246 vefir og tengiliðir**

Alls var mat lagt á 246 vefi, 175 vefi ríkisstofnana og vefi 71 sveitarfélags (þar með talið) vef Sambands íslenskra sveitarfélaga). Var óskað eftir tengiliðum frá öllum ríkisstofnunum með tölvupósti frá forsætisráðuneyti í lok apríl 2005 og var beiðnin ítrekuð í lok maí. Beiðin var um tengiliði frá sveitarfélögum í bréfi frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga í byrjun maí.

## **Úttekt matsmanna**

Úttektin á vefjunum fór fram í maí og júní. Rafræn þjónusta á vefjunum var skoðuð og flokkuð eftir skilgreiningum um grunnþjónustu (grunnur), þjónustu sem flýttir afgreiðslu (flýttir), þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla) og rafræna málsmeðferð (málsmeðferð). Rafræn þjónusta sem matsmenn töldu til hægðarauka fyrir notendur en féll ekki undir skilgreiningar þjónustuflokkana hér að framan var einnig skráð undir flokknum önnur þjónusta (annað). Þá voru vefirnir skoðaðir með tilliti til atriða á gátlista um innihald, nytsemi og aðgengi og stig gefin í samræmi við þá.

## **Spurningar og athugasemdir**

Niðurstöður úr úttektinni ásamt spurningalista voru sendar í júlí til tengiliða stofnananna. Þeir voru beðnir um að svara spurningum um stofnunina og vefinn og gera athugasemdir við niðurstöður ef einhverjar væru innan þriggja vikna.

Frá því um miðjan ágúst og fram í miðjan september var ítrekað að svör bærust með tölvupósti og loks með símtali til þeirra sem ekki höfðu skilað þegar komið var að ágústlokum.

## **Svör og athugasemdir berast**

Um miðjan september höfðu svör og/eða athugasemdir borist frá 205 aðilum eða rúmlega 85% stofnana. Voru þar 53 svör frá sveitarfélögum (75% svörun) og 152 frá ríkisstofnunum (87% svörun). Svör bárust ekki frá 35 aðilum eða tæplega 15%. Fimm aðilar ákváðu að taka ekki þátt í úttektinni og voru það allt ríkisstofnanir. Ástæður voru þær að stofnun hafði runnið saman við aðra undir breyttu nafni og hlutverki frá því vefurinn hafði verið metinn eða starfsmenn gátu ekki gefið sér tíma til að sinna

erindinu. Ein stofnun til viðbótar féll út vegna þess að vefur hennar lá niðri allan rannsóknartímann. Farið var yfir öll svör og athugasemdir sem bárust og niðurstöður leiðréttar þar sem breytingar höfðu orðið eða góð og gild rök voru færð fyrir lagfæringu.

## **Spurningalisti til tengiliða**

**Í spurningalista var leitast við að draga fram sérkenni stofnunar. Spurningarnar lutu að gerð og staðsetningu stofnunarinnar og því að meta hversu mikil áhersla væri lögð á vefmál. Hluti af spurningalistanum fólst í að yfirfara mat Sjá ehf. á vefjunum og gera athugasemdir ef þess þurfti.**

### **Hvernig stofnun?**

Spurningalistanum sem lagður var fyrir tengiliði stofnana (sjá viðauka 2) var ætlað að tengja niðurstöður matsmanna við bakgrunnsupplýsingar um stofnunina en stofnanirnar í úttektinni eru afar margbreytilegar bæði hvað varðar stærð og hlutverk.

Í fyrstu 12 spurningunum var spurt um stærð stofnunar, s.s. fjölda stöðugilda, en einnig mat á því hvernig staðið var að vefmálum hjá stofnuninni, t.d. hversu hátt starfshlutfall færi í vefinn, hvort ákvarð-anir hefðu verið teknar um hann sérstaklega og huglægt mat á því hvaða tilfinningu tengiliðirnir sjálfir hefðu fyrir því hvernig vefmálum væri sinnt.

### **Niðurstöður matsmanna**

Í spurningu 13 voru tengiliðir beðnir um að fara yfir niðurstöður matsmanna úr gátlistum um innihald, nytsemi og aðgengi og gera athugasemdir ef þeim sýndist þess þörf. Í spurningu 14 voru tengiliðir sömuleiðis beðnir um að gera athugasemdir við niðurstöður matsmanna á rafrænni þjónustu stofnunarinnar ef þess væri þörf. Einnig voru tengiliðir beðnir í spurningu 14 um að bæta við rafrænni þjónustu á sér- eða undirvefjum sem tengjast stofnuninni en koma ekki fram í úttektinni. Í spurningu 15 voru tengiliðir beðnir að merkja við þá þjónustu sem þeir töldu að veita ætti á vefnum í framtíðinni miðað við lögbundið hlutverk stofnunarinnar.

## **Bakvinnsla**

Spurningar 16-18 sneru að því að komast „inn fyrir“ vefinn með því að biðja um frekari upplýsingar um innri kerfi er taka við þeim rafrænu erindum sem matsmenn

fundu á vefjum stofnana. Voru tengiliðir beðnir um að velja úr þremur valkostum sem best lýstu þjónustunni eftir að hún bærst stofnuninni um vefinn: 1) rafræn móttaka eingöngu, 2) rafræn að hluta til eða 3) rafræn að öllu leyti.

Þá voru tengiliðir einnig beðnir um að meta hvort umfang þjónustu stofnunar-innar væri slíkt að ástæða væri til frekari sjálfvirkrar úrvinnslu.

## **Athugasemdir tengiliða**

Svör og/eða athugasemdir bárust frá 205 stofnunum eða rúmlega 85%. Var farið yfir allar athugasemdir og niðurstöður matsmanna færðar til betri vegar ef breytingar höfðu orðið á vefjum og/eða röksemdafærsla um breytingar þótti standast.

Athugasemdir frá stofnunum kölluðu í sumum tilfellum á frekari skoðun á vefjum og fór sú vinna fram í ágúst og fyrri hluta september.

## **Flokkun rafrænnar þjónustu**

**Eins og áður hefur komið fram er markmið þessarar úttektar að draga fram hvert landslag rafrænnar þjónustu opinberra stofnana er. Framtíðarsýnin í stefnuskjalinu „Auðlindir í allra þágu“ er ein þjónustugátt þar sem fyrirtæki jafnt sem einstaklingar geta nálgast opinbera þjónustu í gegnum veraldarvefinn og rekið erindi sín um hann. Það vantar nokkuð upp á að framtíðarsýnin geti ræst en skýrslu þessari er ætlað að sýna stöðuna eins og hún er nú svo hægt verði að hefjast handa um að gera hana að raunveruleika.**

Rafræn þjónusta hefur gjarnan verið flokkuð eftir þroskastigum (til dæmis. Cap-Gemini 2005, Hugvit 2004). Í úttektinni sem hér er gerð er horfið nokkuð frá umræðu um þroskastig og þjónusta flokkuð eftir því hvers kyns hún er. Ástæður þess að þetta er gert hér eru margþættar. Í fyrsta lagi byggir sú aðferð sem mikið hefur verið notuð erlendis á því að skoðað er hversu rafrænt (eða þroskað) ákveðið þjónustuferli er, t.d. tollur, skattskil, skráning

fyrirtækis og margir vefir eru jafnvel skoðaðir til að meta þroska þjónustunnar sem um ræðir. Í þessari úttekt er hins vegar hver vefur skoðaður fyrir sig og á einum vef getur verið að finna mörg þjónustuferli – eða einungis hluta þjónustuferlis.

Í öðru lagi byggir áðurnefnd aðferðafræði á því að meta þjónustuferli sem snúast um eyðublöð og samskipti þeim tengd. Hér er litið á mun fjölbreyttari stofnanir með mismunandi lagalegt hlutverk og þar af leiðandi þjónustu. Starfsemi margra stofnana í þessari úttekt felst í annarri þjónustu en þeirri sem veitt er um eyðublöð og samræmast þar af leiðandi ekki alltaf þeim þjónustuferlum sem helst er horft til í sambærilegum úttektum.

Í þriðja lagi gefur umfjöllun um þróunarstig til kynna að um samfelldan skala sé að ræða en það er mjög svo misvísandi. Skalinn er ekki samfelldur þar sem um mjög misjafna þjónustupætti er að ræða á hverjum vef. Að tala um samfelldan skala gefur því skakka mynd af því á hvaða „þróunarstigi“ vefir stofnana eru.

## **Flokkun rafrænnar þjónustu**

Rafræn þjónusta var flokkuð með hliðsjón af umræðunni um þroskastig en áhersla er lögð á það að hér er um mismunandi flokka þjónustu að ræða frekar en einföld þroskastig. Rafræn þjónusta er hér flokkuð í fimm flokka:

- Grunnþjónusta (grunnur),
- Þjónusta sem flýtir afgreiðslu (flýtir),
- Þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla),
- Þjónusta sem felur í sér rafræna málsmeðferð (málsmeðferð),
- Önnur þjónusta (annað)

Skilgreiningar þessara flokka eru eftir-farandi:

### **Grunnþjónusta (grunnur)**

Vefur er til staðar og þar er að finna upplýsingar um stofnunina, tilgang hennar og almennar upplýsingar, svo sem netfang þar sem hafa má samband við stofnunina.



## **Þjónusta sem flýtir afgreiðslu (flýtir)**

Gögn eru aðgengileg á vefnum sem flýta afgreiðslu án þess að um gagnvirka þjónustu sé að ræða. Einnig fellur hér undir virkni sem auðveldar skilning og upplýsingaflæði til notenda. Sem dæmi um þjónustu sem féll undir þennan flokk má nefna eyðublað sem prenta má út, fyrirspurnarform, leitarvirkni í upplýsingagrunni, skráningu á póstlista, áskrift að fréttum, reiknivél og skoðanakönnun.

## **Þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla)**

Rafrænir ferlar eru notaðir til þæginda fyrir notendur. Hér er t.d. um að ræða rafræn eyðublöð sem hægt er að skila inn/sendu í gegnum vefinn eða að notendur geta vakið máls á málefnum sem varða stofnunina í gegnum spjallborð eða umræðuþræði. Hér er oft notað einhvers konar innskráningarferli.

## **Þjónusta sem felur í sér rafræna málsmeðferð (málsmeðferð)**

Um er að ræða fyllilega rafræna málsmeðferð, ákvarðanatöku og skil niðurstaðna. Í þessu felst að notendur þurfa að auðkenna sig með innskráningu eða notkun rafrænna skilríkja. Notendur fá einstaklingsmiðaðan aðgang, óska eftir þjónustu og sækja upplýsingar um málsmeðferð og niðurstöður í gegnum vefinn.

## **Önnur þjónusta (annað)**

Þjónusta sem ekki fellur greinilega undir neinn flokk hér að ofan en er að finna á vefnum og felur í sér virkni sem á einhvern hátt nýtist notandanum í leit sinni að upplýsingum og þjónustu.

Allri rafrænni þjónustu hvar í flokki sem hún liggur er enn frekar skipt í fimm tegundir eftir því hverjum hún er fyrst og fremst ætluð:

- einstaklingum,
- fyrirtækjum,
- starfsmönnum,
- undirstofnunum,
- nemendum framhalds- og háskólanna.

## Gátlisti

Gátlistinn skiptist í þrjá hluta sem mældu innihald, nytsemi og aðgengi. Alþjóðlegar úttektir voru hafðar til hliðsjónar, sbr. *Digital Governance in Municipalities Worldwide*, evrópska úttektin *Top of the Web* og danska úttektin *Bedst på nettet*. Þær voru síðan aðlagðar reynslu Sjá ehf. af viðmótsprófunum með notendum á vefjum á Íslandi um árabíl. Í úttekt á aðgengi var sérstaklega stuðst við staðlaðan gátlista Sjá ehf. sem byggir á W3C WAI (Web Accessibility Initiative) og hefur verið staðfærður að íslensku umhverfi í samvinnu við Öryrkjabandalag Íslands.

### **Innihald**

Innihald var metið út frá því hvort grunnupplýsingar um stofnunina voru til staðar á vefnum svo sem heimilisfang, hlutverk, lög, reglugerðir, stefna og helstu verkefni. Einnig þótti rétt að fjármálaupplýsingar og fundargerðir, (sérstaklega hjá sveitarfélögunum) væru birtar. Einnig var athugað hvort tenglar væru yfir á skylda vefi, hvort vefur væri á fleiru en einu tungumáli, hvort hægt væri að nálgast upplýsingar um tengiliði, starfsfólk og deildir, skoða skipurit og að síðustu hvort skýrt væri hvar grennslast ætti fyrir um laus störf.

### **Nytsemi**

Nytsemi var metin út frá atriðum sem almennt þykja auka notendavæni. Þessar reglur hafa þróast með prófunum með notendum á vefjum og miða að því að vefurinn sé hannaður þannig að hann sé skýr og auðveldur í notkun. Þetta eru atriði eins og uppsetning leiðarkerfis, þ.e. aðalflokkar og undirflokkar, samræmi leiðarkerfis á mismunandi stöðum á vefnum, veftré, litabreytingar á heimsóttum tenglum, skjálengd forsíðu, markhópatenglar, samræmi í stærð, gerð og lit í leturgerð (*font*) og leitarvirkni.

### **Aðgengi**

Aðgengi nær til þarfa hreyfihamlaðra, blindra, sjónskertra, heyrnarlausra, lesblindra, flogaveikra og greindarskertra við skoðun á vefjum. Náði úttektin til almennra atriða sem hafa verður í huga eigi vefir að vera aðgengilegir en einnig voru þættir eins og skýrt mál, samræmi, form, töflur, myndir, hnappar, litir/andstæður og endursvörun (*feedback*) athugaðir sérstaklega.

Hefur verið tekið mið af endurbótum sem nú er verið að vinna á gátlistum W3C WAI vegna breyttrar tækni. Einnig var gátlistinn einskorðaður við atriði sem snerta þær tvær tegundir skjálesara, fyrir blinda og lesblinda notendur, sem notaðir eru hérlendis, Supernova og Jaws. Hefur verið unnið náið með Öryrkjabandalagi Íslands og notendum skjálesara til að ganga úr skugga um að öll atriði sem við eiga komi fram á gátlistanum. Einnig er hér meira tillit tekið til atriða sem varða lesblinda notendur, notendur með aðra sértæka náms- og/eða lesörðugleika, og heyrnarlausra.

## Almennar niðurstöður

Til þess að gera sér betri grein fyrir samsetningu vefjanna þá má sjá í **töflu 1** hér fyrir neðan hvernig sá hluti sem taldist heyra undir ráðuneyti skiptist á milli hinna ýmsu ráðuneyta og hvert svarhlutfall þeirra var í úttektinni. Flestar þeirra ríkisstofnana sem svöruðu heyrðu undir menntamálaráðuneyti eða alls 40 stofnanir.

**Tafla 2.** Íbúafjöldi sveitarfélaga eftir staðsetningu (N=70)

Staðsetning	Fámennast og fjölmennast	Meðalfjöldi íbúa	Fjöldi sveitarfélaga
<i>Höfuðborgarsvæðið</i>	145 - 113.730	22.999	8
<i>Reykjanes</i>	939 - 10.954	3.418	5
<i>Vesturland</i>	631 - 5.655	1.906	7
<i>Vestfirðir</i>	235 - 4.131	1.053	7
<i>Norðurland vestra</i>	562 - 4.141	1.636	5
<i>Norðurland eystra</i>	92 - 16.450	1.744	15
<i>Austurland</i>	137 - 3.364	1.328	9
<i>Suðurland</i>	150 - 6.522	1.534	14
<b>Heild</b>	92 - 113.730	4.136	70

Af þessu má sjá að ríkisstofnanirnar í úttektinni dreifast yfir öll ráðuneyti og sveitarfélögin um allt landið með tilheyrandi fjölbreytni í stærð og áherslum.

## Spurningalisti til tengiliða

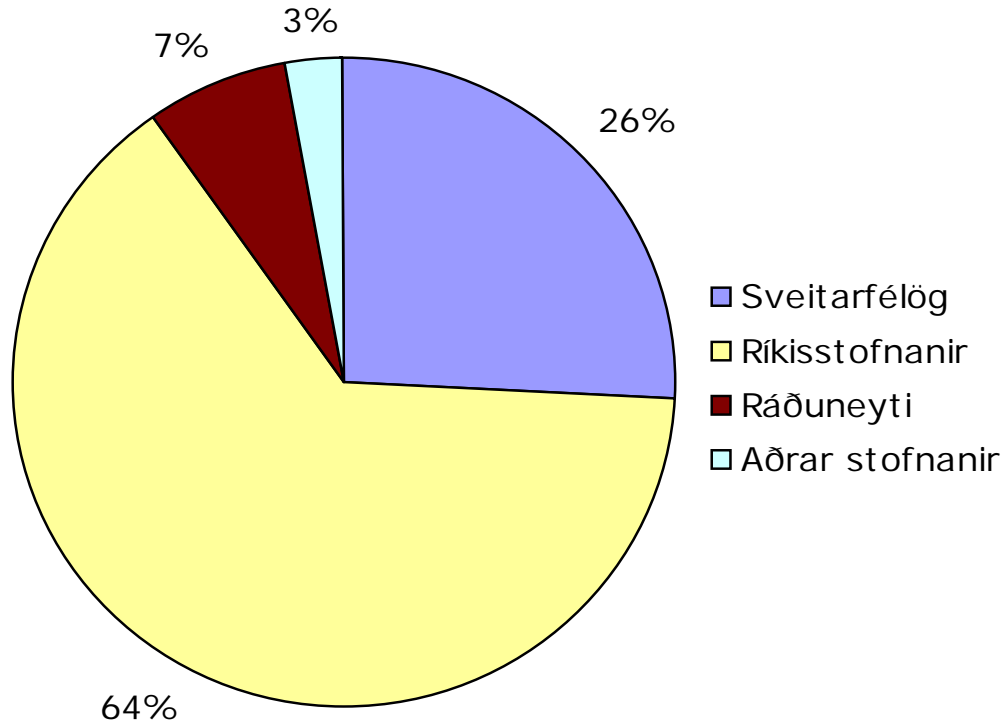
### 1. Almennar upplýsingar

Í fyrstu spurningunni í spurningalistanum var spurt um almennar upplýsingar eins og nafn stofnunar og nafn, síma og netfang tengiliðs.

### 2. Tegund stofnunar

Úttektin náði til 246 stofnana og flokkuðu rúmlega 64% þeirra sig sem ríkis-stofnanir og tæp 26% sem sveitarfélög. Ráðuneyti voru um 7% og 3% lýstu sér sem annars konar stofnun en hér inni voru t.d. Alþingi, Umboðsmaður Alþingis, Ríkisendurskoðun, Samband íslenskra sveitarfélaga og Hæstiréttur.

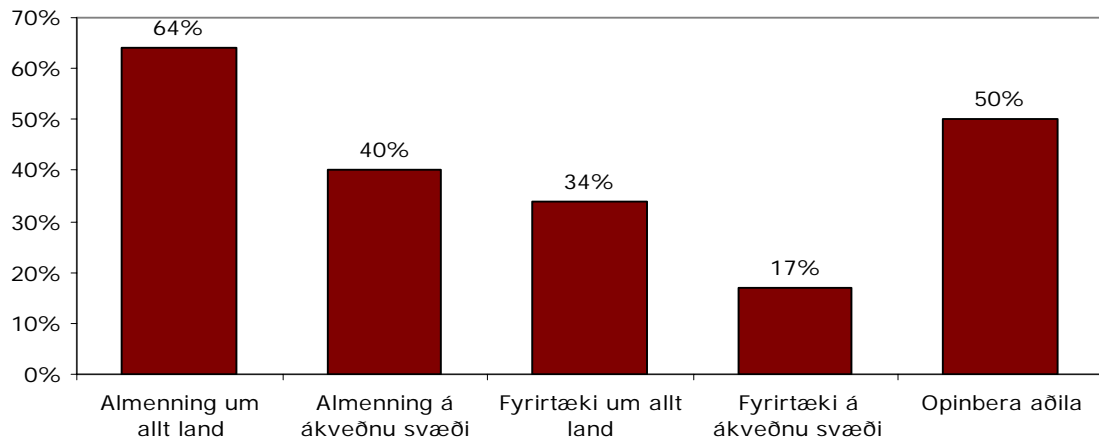
Á **mynd 1** hér fyrir neðan má sjá hvernig þær stofnanir sem svöruðu spurningalista um vefmál skiptust milli sveitarfélaga, ríkisstofnana, ráðuneyta og annarra stofnana.



### 3. Hvernig þjónustu sinnir stofnunin?

Á mynd 2 hér að neðan má sjá hvers konar þjónustu stofnanirnar sinntu, samkvæmt svörum þeirra sjálfra. Hægt var að merkja við fleiri en einn valkost, sem margir gerðu, og skýrir það hátt samanlagt hlutfall allra súlnanna á myndinni. Í flestum tilvikum, eða ríflega 64%, sinntu stofnanir þjónustu við almenning um allt land. Í tæplega helmingi tilvika (50%) var megin starfsemi stofnunar tengd þjónustu við opinbera aðila.

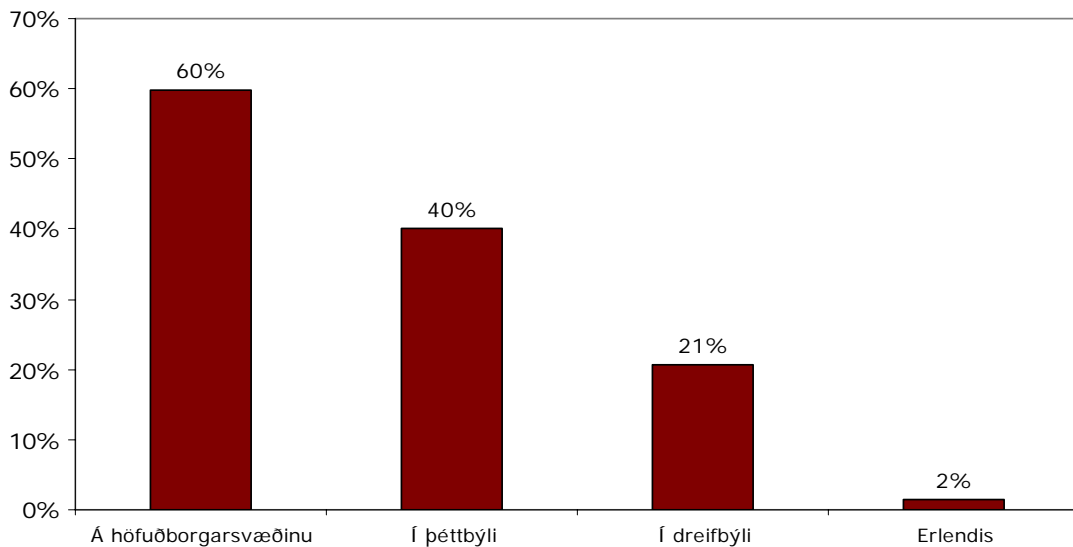
Að auki töldu 26 svarendur að stofnun þeirra sinnti annarri þjónustu en gefin er upp á mynd 2. Af þeim svöruðu 12 því til að stofnunin ætti samskipti við erlenda aðila og 4 töldu stofnunina vera menntastofnun. Önnur svör komu sjaldnar fram. Af þeim 78 stofnunum sem veittu almenningi á ákveðnu svæði þjónustu þá flokkuðust 46 sem sveitar-félög, eða rúm 59%.



#### 4. Hvar er stofnunin staðsett?

Eins og sjá má á **mynd 3** hér að neðan voru flestar stofnanir staðsettar á höfuðborgarsvæðinu eða í þéttbýlis-kjörnum utan þess. Um 20% stofnana voru staðsettar í dreifbýli og getur hér verið um að ræða höfuðstöðvar jafnt sem útibú stofnana.

Hægt var að merkja við fleiri en einn valkost ef stofnun var með starfsstöðvar á fleiri en einum stað og því er samanlagt svarhlutfall hærra en 100%. Að auki svöruðu þrjár stofnanir því að þær hefðu starfsstöðvar erlendis.



#### 5. Hver er fjöldi stöðugilda?

Spurt var um fjölda stöðugilda en stærð stofnana var afar misjöfn. Í **töflu 3** hér að neðan sést dreifing stofnana í úttektinni út frá fjölda stöðugilda innan hennar. Eins og sést þá störfuðu færri en 10 innan flestra þeirra stofnana sem svöruðu spurningalistanum eða 22%. Þó voru ekki mikið færri stofnanir (21%) sem höfðu á bilinu 51 – 100 starfsmenn innan sinna vébanda. Þá voru 19% stofnana með 21-50 stöðugildi.

**Tafla 3.** Fjöldi stöðugilda meðal stofnana og sveitarfélaga sem svöruðu spurningalistanum (N=205)

	Fjöldi stofnana	Hlutfall
<b>Fjöldi stöðugilda:</b>		
<i>10 eða færri stöðugildi</i>	46	22%
<i>11 – 20 stöðugildi</i>	29	14%
<i>21 – 50 stöðugildi</i>	39	19%
<i>51 – 100 stöðugildi</i>	43	21%
<i>101 – 200 stöðugildi</i>	22	14%
<i>Fleiri en 200 stöðugildi</i>	19	9%
<b>Samtals:</b>	205	100%

## 6. Hefur starfsmaður verið ráðinn til að sinna vefmálum sérstaklega?

Í **töflu 4** má sjá hlutfall þeirra stofnana sem ráðið höfðu starfsmann til að sinna vefmálum. Í ljós kom að algengast var að starfsmenn sinntu vefmálum ásamt öðrum verkefnum en 59% svarenda sögðu svo vera á sínum vinnustað. Í 28% tilvika hafði ákveðinn starfsmaður verið ráðinn til að sinna veftengdum verkefnum. Í 7% tilvika höfðu tveir svarmöguleikar verið valdir við þessari spurningu. Innan þeirra stofnana virtust vefmál bæði vera aðkeypt auk þess sem starfsmenn sinntu þeim ásamt öðrum verkefnum. Líklegt er að þær stofnanir kaupi vinnu utan stofnunarinnar þegar um stærri verkefni er að ræða en frá degi til dags sjái starfsmenn sjálfir um að reka og uppfæra vefinn. Aðeins um 5% stofnana keyptu alla vinnu við vefi sína frá utanaðkomandi aðilum.

**Tafla 4.** Fjöldi stofnana sem höfðu ráðið starfsmann til að sinna vefmálum sínum (N=205)

	Fjöldi stofnana	Hlutfall
<i>Sértakur starfsmaður ráðinn til að sinna vefmálum</i>	57	28%
<i>Starfsmenn sinna vefmálum ásamt öðrum verkefnum</i>	120	59%
<i>Vefþjónusta stofnunar er aðkeypt</i>	11	5%
<i>Vefþjónusta er bæði aðkeypt og starfsmenn sinna vefmálum</i>	15	7%
<i>Annað</i>	2	1%
<b>Samtals:</b>	205	100%

## 7. Hversu hátt starfshlutfall fer í að sinna vefmálum?

Tengiliðir voru beðnir um að áætla hversu hátt starfshlutfall fór í að sinna vefmálum sérstaklega innan stofnunarinnar. Niður-stöður er að finna hér að neðan í **töflu 5**. Langflestir svarenda, eða tæplega 70%, töldu að innan við hálft stöðugildi færi í að sinna vefmálum. Í 40% tilvika var innan við 0,25 af stöðugildi varið í vefmál. Meðal 3% stofnana var fleiri en tveimur stöðugildum varið til vefmála.

**Tafla 5.** Fjöldi stöðugilda sem fer í að sinna vefmálum (N=204)

	Fjöldi stofnana	Hlutfall
<i>Færri en 0,25 stöðugildi</i>	81	40%
<i>0,25 – 0,5 stöðugildi</i>	56	28%
<i>0,5 – 1 stöðugildi</i>	35	17%
<i>1 – 1,5 stöðugildi</i>	15	7%
<i>1,5 – 2 stöðugildi</i>	10	5%
<i>Fleiri en 2 stöðugildi</i>	7	3%
<b>Samtals:</b>	204	100%

## 8. Hefur stofnunin keypt þjónustu ráðgjafa vegna vefmála það sem af er þessu ári og/eða árið 2004?

Meirihluti stofnana hafði keypt einhverja þjónustu við vefinn á árinu eða rúm 55% eins og sést í **töflu 6**. Nokkrar stofnanir (6%) voru með slík áform í bígerð. Tæp 39% höfðu enga þjónustu keypt á árinu og höfðu engin áform um slíkt.

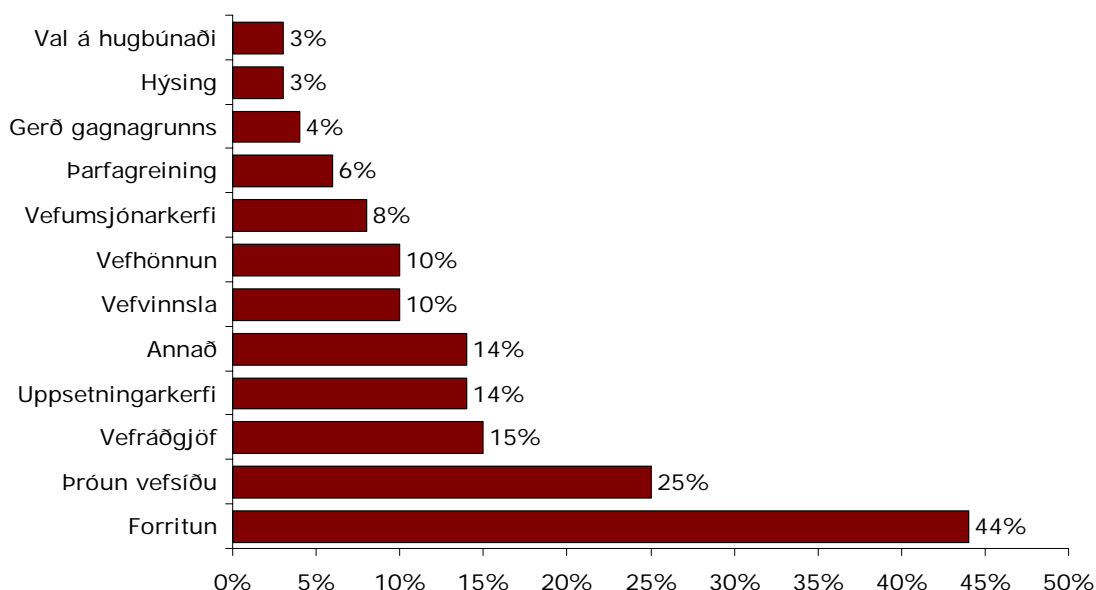
**Tafla 6.** Fjöldi stofnana sem keypt höfðu ráðgjöf vegna vefmála árið 2005 (N=204)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Stofnanir sem höfðu keypt vefráðgjöf</i>	112	55%
<i>Stofnanir sem ekki höfðu keypt ráðgjöf</i>	77	38%
<i>Stofnanir sem ætluðu að kaupa ráðgjöf</i>	13	6%
<b>Samtals:</b>	204	100%

Oftast var það forritun sem stofnanir keyptu (44%) en einnig þróun vefsíðu (25%) eins og sést á **mynd 4**. Þá var meðal annars



nefnd uppsetning á vef, veðráðgjöf, val á hugbúnaði, þarfagreining og útlitshönnun.



## 9. Er innri vefur í notkun?

Rúmlega helmingur svarenda hafði engan innri vef í notkun eða 55% (**tafla 7**). Í 39% tilfella er innri vefur í notkun og hjá nær 5% er slíkur vefur í smíðum. Innri vefir voru ekki metnir sérstaklega í þessari úttekt en á slíkum vefjum getur verið um umtalsverða þjónustu að ræða við starfsfólk og/eða samstarfsstofnanir.

**Tafla 7.** Fjöldi stofnana og sveitarfélaga sem höfðu innri vef í notkun (N=204)

	Fjöldi	Hlutfall
<b><i>Innri vefur í notkun</i></b>	80	39%
<b><i>Innri vefur ekki í notkun</i></b>	113	55%
<b><i>Innri vefur í smíðum</i></b>	11	5%
<b>Samtals</b>	204	100%

Í **töflu 8** má sjá að meirihluti stofnana mældi umferð um vef sinn, eða 57%. Af þeim hluta sem mældi umferð um vefinn var algengast að talning Modernus, teljari.is, væri notað til vefmælinga eða í 52% tilvika. Webtrends og Livestats voru einnig notaðir til mælinga í 8% og 7% tilvika. Aðrar gerðir teljara voru

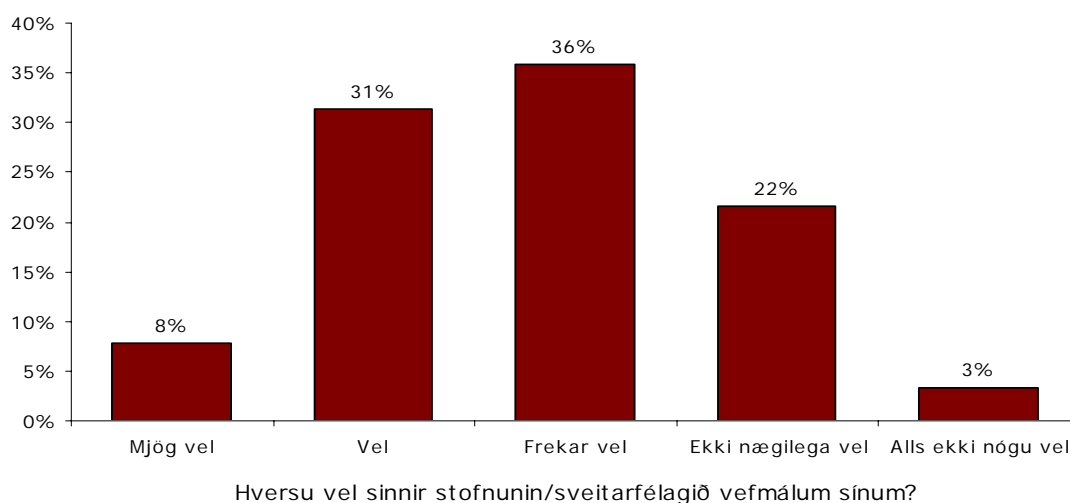
sjaldnar notaðar en alls voru hátt í tuttugu gerðir teljara nefndar. Nokkuð hátt hlutfall eða 43% mælir ekki umferð um vefi sína.

**Tafla 8.** Fjöldi stofnana og sveitarfélaga sem mældu umferð um vefsvæði sitt (N=202)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Mælingar stundaðar</i>	116	57%
<i>Engar mælingar</i>	86	43%
<b>Samtals</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

## 11. Hversu vel telur þú að stofnunin sinni vefmálum?

Á mynd 5 gefur að líta mynd af dreifingu svara um það hve vel svarendur töldu að vefmálum væri sinnt hjá stofnun sinni. Eins og sjá má voru svör við þessari spurningu fremur jákvæð en flestir voru á þeirri skoðun að stofnunin sinnti vefmálum frekar vel, eða um 36% og alls þótti tæpum 75% að vefmálum væri mjög vel, vel eða frekar vel sinnt. Fæstir töldu hins vegar að vefmálum væri alls ekki nógu vel sinnt eða um 3%. Fjórðungur (25%) taldi þó að vefmálum væri ekki nægilega eða alls ekki nægilega vel sinnt svo að hér er augljóslega rúm til úrbóta.



## 12. Hefur stofnunin tekið ákvarðanir sem varða framtíð vefjarins?

Matsmönnum lék forvitni á að vita hvernig stefnumótun í sambandi við vefinn væri háttað – hvort skýr stefna væri á annað borð til eða að hve miklu leyti hugurinn hefði verið leiddur að vefmálum sérstaklega innan stofnana. Svörin í þessum hluta (**tafla 9**) sýndu ekki afgerandi mynd af stefnumótun í vefmálum nema helst það að flestir (33%) hafa tekið ákvörðun um að leggja meiri áherslu á vefmál og næst stærstur hluti svarenda (31%) er með næstu skref í vinnslu. Um 22% hafa ákveðið að halda áfram að sinna vefnum á svipaðan hátt og verið hefur.

**Tafla 9.** Fjöldi stofnana sem tekið höfðu ákvarðanir um framtíð vefjar síns (N=204)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Ákvarðanir liggja ekki fyrir</i>	26	13%
<i>Ákvarðanir eru í vinnslu</i>	63	31%
<i>Vefnum verður sinnt svipað og áður</i>	45	22%
<i>Meiri áhersla verður lögð á vefmál</i>	68	33%
<i>Aðrar ákvarðanir</i>	2	1%
<b>Samtals</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Í **spurningu 13** voru svarendur beðnir um að fara yfir niðurstöður matsmanna af gátlistum um innihald, nytsemi og aðgengi og gera athugasemdir ef þeim fannst ekki rétt metið. Þá fengu tengiliðir tækifæri til þess að gera athugasemdir við flokkun rafrænnar þjónustu í **spurningu 14** og bættu við þjónustu á sér- eða undirvefjum sem þeim fannst að ætti að koma fram í úttektinni.

## 15. Merktu við þá þjónustu sem þú telur að stofnunin eigi að veita á vefnum í framtíðinni miðað við lögbundið hlutverk.

Hér var tilhneigingin sú að tengiliðir merktu við fleiri flokka þjónustu en nú er boðið upp á. Vilji til þess að auka rafræna þjónustu á vefjum hins opinbera er því til staðar en nokkuð mismunandi er eftir því hver á í hlut hversu afgerandi sú afstaða var. Hjá ráðuneytum kom sérstaklega skýrt fram vilji til þess að þróa þjónustu sem flokkaðist undir rafræna málsmeðferð (málsmeðferð) eða hjá 69% en ekkert þeirra taldist bjóða slíka

þjónustu nú. Þá vildu 60% sveitarfélaga þróa slíka þjónustu frekar meðan hún er aðeins komin á hjá 4% þeirra.

## 16. Fer einhver rafræn eða sjálfvirk úrvinnsla fram í bakvinnslukerfi?

Í spurningalistanum sem lagður var fyrir tengiliði stofnana var spurt að því hvað gerðist innan stofnunarinnar eftir að t.d. eyðublað var sent inn með rafrænum hætti.

Fyrst var spurt hvort einhver rafræn úrvinnsla færi fram í bakvinnslukerfi. Í **töflu 10** hér að neðan sést hversu margir svöruðu spurningunni neitandi og hversu margir játandi. Mikill meirihluti eða 80% voru ekki með sjálfvirka úrvinnslu í bakvinnslukerfi.

**Tafla 10.** Rafræn / sjálfvirk bakvinnsla hjá stofnunum

	Já	Nei	Samtals
<i>För fram sjálfvirk úrvinnsla í bakvinnslukerfi? (N=179)</i>	20%	80%	100%
<i>Er ástæða fyrir stofnunina til að vera með frekari sjálfvirka úrvinnslu? (N=171)</i>	31%	69%	100%
<b>Samtals:</b>	204	100%	100%

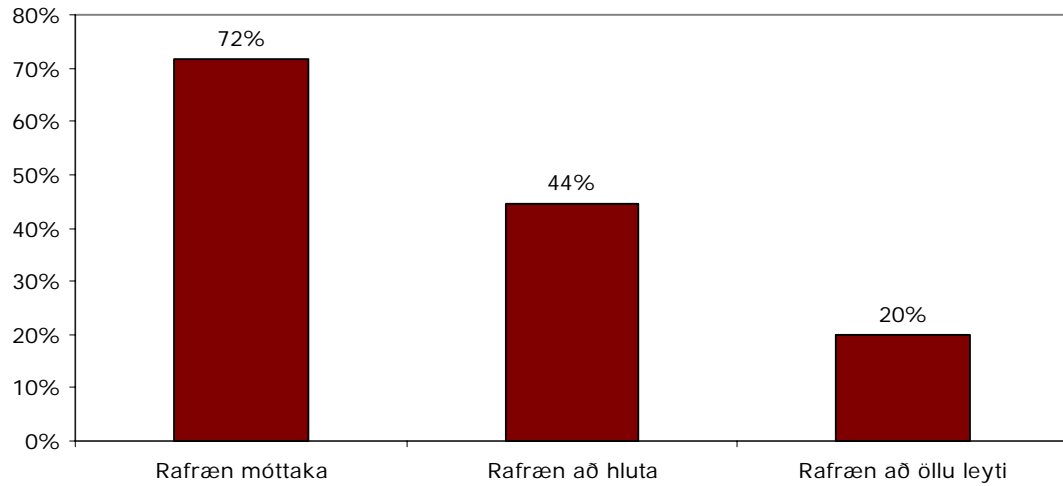
## 17. Telur þú að umfang þjónustunnar sé slíkt að ástæða sé til þess að vera með frekari sjálfvirka úrvinnslu?

Í framhaldi af spurningu um rafræna eða sjálfvirka úrvinnslu innanhúss voru tengiliðir stofnana yntir eftir því hvort þeim þætti ástæða til þess að slík kerfi væru tekin upp innanhúss með tilliti til fjölda mála er stofnuninni berast og hvers eðlis þau eru. Eins og sjá má í **töflu 10** þótti rúmum þriðjungi svarenda (31%) ástæða til þess en það eru 11% hærra hlutfall en hlutfall þeirra stofnana sem þegar eru með slíka þjónustu.

## 18. Hversu rafræn eru innanhússferlin?

Í spurningalistum sem sendir voru til tengiliða var sú þjónusta sem fundist hafði á vef stofnunarinnar og lenti í flokkunum „þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu“ og „þjónusta sem felur í sér rafræna málsmeðferð“ talin upp og tengiliðir beðnir að svara því til hversu rafræn bakvinnsla þessara

erinda væri. Eins og sjá má á **mynd 6** hér að neðan var í flestum tilfellum eða 72% eingöngu um rafræna móttöku að ræða. 44% svarenda sagði bakvinnsluferlið rafrænt að hluta til en 20% rafrænt að öllu leyti.



## **Flokkun rafrænnar þjónustu**

### **Grunnþjónusta (grunnur)**

Til þess að fullnægja kröfum um grunnþjónustu verður vefur í fyrsta lagi að vera til staðar og á honum verður í það minnsta að vera netfang þar sem hægt er að hafa samband við stofnunina.

Alls gáfu 99,6% stofnana í það minnsta eitt almennt netfang upp á vef sínum. Aðeins ein stofnun gaf ekki upp neitt netfang á vefsvæði sínu. Uppfylltu því allir utan einn vefur skilyrði um grunnþjónustu á vefjum sínum.

Þjónustan í þessum flokki var eins og gefur að skilja almenn en einnig afar misjöfn. Einnig má segja að mat á grunnþjónustu komi fram þegar innihald vefsvæða var metið með gátlista. Að því verður vikið síðar í skýrslunni. Ekki þurfti þó að uppfylla öll skilyrði á gátlista um innihald til þess að vefur teldist vera með grunnþjónustu.

Það kom skýrt fram hversu mismunandi hugmyndir eru um markmið vefjanna. Vefir sveitarfélaga, og þá sérstaklega utan höfuðborgarsvæðisins, lögðu oftast nær mikla áherslu á ferðaþjónustu eða að auglýsa fyrirtæki bæjarins bæði með íbúa sveitarfélagsins í huga en aðallega gesti og gangandi. Vefurinn sem markaðstæki kom einnig sterkt fram hjá t.d. Þjóðleikhúsi og Íslenska dansflokknum.

Aðrir vefir eru safn upplýsinga fyrir ákveðna markhópa, s.s. Fjölmeningarsetrið á Ísafirði, sem tekur saman upplýsingar fyrir innflytjendur og nýbúa. Heilsugæslustöðvar eru flestar með upplýsingar um símatíma og hvenær ákveðnir sérfræðingar eru til taks.

Einnig er víða að finna ítarlegar upplýsingar á formi skýrslna og greinargerða sem gerðar eru á vegum stofnunarinnar og/eða tengjast starfssviði hennar á einhvern hátt, t.d. á vef Seðlabanka Íslands.

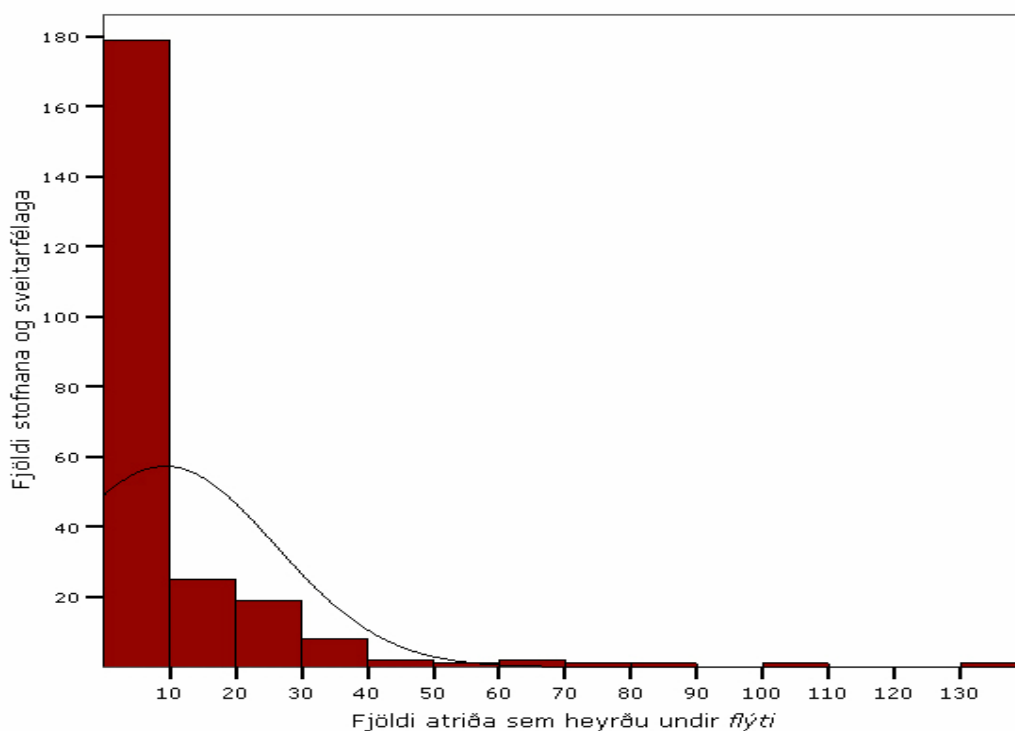
### **Þjónusta sem flýttir afgreiðslu (flýttir)**

Undir þennan flokk var sett öll þjónusta og virkni er miðaði að því að einfalda, stytta eða flýta ákveðnu þjónustuferli án þess þó að um nokkra gagnvirkni væri að ræða. Einnig fellur hér undir öll

virgni sem talin var auðvelda skilning og upplýsingaflæði til notenda.

Þjónusta hér eru t.d. eyðublöð sem hægt er að prenta út (hvort sem hægt er að fylla þau út á skjá eða ekki), fyrirspurnarform, leitarvirgni í upplýsinga- og gagnagrunnum, skráning á póstlista eða áskrift að t.d. fréttum, spurt og svarað virgni, reiknivélar og skoðana-kannanir.

Á mynd 7 hér að neðan má sjá dreifingu fyrir fjölda atriða í þessum flokki. Eins og sjá má er dreifingin jákvætt skekkt og víkur því frá normaldreifingu. Aðeins örfáar stofnanir voru með fleiri en 40 atriði en langflestar voru með 1 – 10 atriði í þessum flokki á vefjum sínum.



Í þessum flokki er aragrúi þjónustu sem, eins og nafnið bendir til, á það sammerkt á einn eða annan hátt að auðvelda aðgang notanda að upplýsingum eða flýta fyrir þeim.

Það að geta prentað eyðublað út af vef stofnunar í stað þess að þurfa að fara sjálfur eftir því eða óska eftir því í pósti er stærstur hluti þeirra atriða sem flokkast hér undir (38% allra atriða). Þessi tiltölulega einfalda virgni er mikil þjónustuaukning við hinn

almenna borgara. Þær stofnanir sem hafa hvað flest atriði á vef sínum í þessum flokki rafrænnar þjónustu eru Ríkisskattstjóri með 136 atriði, Tryggingastofnun ríkisins með 103 atriði og Háskóli Íslands með 90 atriði. Meðal ráðuneyta er dóms- og kirkjumálaráðuneyti með flest atriði eða 80 talsins. Auk þessa verður að teljast að aðgengi að Lagasafni Alþingis og Dómasafni um vefi Alþingis, Hæstaréttar og Héraðs-dómstóla með góðri leitarvirkni sé afar mikilvægt í upplýsingaflæði frá löggjafar- og dómsvaldi til fólksins í landinu.

Reiknivélar eins og nú finnast víða, s.s. á vef Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna og Tryggingastofnunar ríkisins, eru einnig mikilvægur hlekkur í sjálfsafgreiðslu fólks sem gerir það að verkum að einstaklingurinn er betur að sér ef hann þarf að leita til stofnunarinnar með flóknari mál og sparar starfsfólki stofnunarinnar þann tíma. Fyrirspurnarform eru að verða sífellt algengari á vefjum opinberra stofnana og hafa það fram yfir tölvupóst að framsetning erindis verður stöðluð og á stundum er hægt að beina erindinu til ákveðinnar deildar eða hluta stofnunar.

Í **töflu 11** má sjá hvaða atriði tilheyrðu þjónustu sem flýtti afgreiðslu stofnana. Algengast var að ýmis eyðublöð væri að finna á vefjunum en það voru 36% þjónustu sem féll í þennan flokk. Um 58% stofnana buðu upp á ýmis eyðublöð á vefsíðu sinni. 4% stofnana buðu upp á eyðublöð um sérþjónustu en þá getur notandinn nálgast eyðublöð á vefjum annarra stofnana beint um tengil eða um þjónustu [www.form.is](http://www.form.is). Á 79 vefjum var hægt að senda fyrirspurn, eða á 33% vefja. Um fimm tungur (20%) þjónustunnar í þessum flokki voru fyrirspurnir til stofnunar.

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Ýmis eyðublöð</i>	140	36%	58%
<i>Fyrirspurn til stofnunar</i>	79	20%	33%
<i>Ýmsir tenglar</i>	61	16%	25%
<i>Leit í gagnasafni</i>	43	11%	18%
<i>Póstlistar</i>	29	7%	12%
<i>Skoðanakönnun</i>	16	4%	7%
<i>Ýmis eyðublöð um sérþjónustu</i>	9	2%	4%
<i>Reiknivél á síðu</i>	7	2%	3%
<i>Aðgangur að fyrirspurnum og svörum</i>	5	1%	2%
<i>Spurning mánaðarins/vikunnar</i>	2	1%	1%
<b>Samtals:</b>	391	100%	



## Þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla)

Rafrænir ferlar eru hér notaðir til þæginda fyrir notendur. Hér er t.d. um að ræða rafræn eyðublöð sem hægt er að skila inn í gegnum vefinn eða að notendur geta vakið máls á málefnum sem varða stofnunina í gegnum spjallborð eða umræðupræði. Hér er átt við ákveðna gagnvirkni milli notanda og stofnunar og oft er notað innskráningarferli af einhverju tagi. Alls höfðu 34% stofnana þjónustu á vefjum sínum sem féll undir flokkinn þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu. Meirihluti stofnana (66%) hafði það hins vegar ekki.

Í **töflu 12** hér að neðan sést hvaða atriði sem féllu undir þennan flokk var algengast að finna á vefjum stofnana. Stærstur hluti atriða sem féllu undir þennan þjónustuflokk voru eyðublöð, hvort sem þau voru aðgengileg af eigin vef eða vísað var beint á þau á öðrum vefjum (aðrar stofnanir eða sérvefir eins og [www.form.is](http://www.form.is)) eða alls 64% atriða. Háskóli Íslands hafði flest atriði sem féllu undir þennan flokk rafrænnar þjónustu eða 108. Af sveitarfélögum var Hveragerðisbær með flest atriði í þessum flokki eða 23 alls (öll um sérþjónustu [www.form.is](http://www.form.is)).

Reykjavíkurborg og Garðabær voru bæði með 16 atriði í þessum flokki. Þess ber þó að geta að svið og deildir Reykjavíkurborgar eru á sérvefjum og Reykjavíkurborg hefur 105 eyðublöð á öllum vefjum sínum samanlagt sem falla í flokkana flýti og afgreiðslu. Ef tekið er tillit til þessa er Reykjavíkurborg með flest atriði í þessum flokki. Spjallborð (umræðupræðir/spjallrásir) voru á 16 vefjum. Algengast var að finna spjallborð á vefjum sveitarfélaganna enda geta þau þjónað mikilvægu hlutverki í íbúalýðræði. Áhugavert var að sjá að það voru ekki einungis hin stærri sveitarfélög eins og t.d. Reykjavíkurborg sem bauð upp á slík samskipti (Spjalltorg um lýðræði) heldur einnig smærri sveitarfélög, eins og t.d. Grímseyjarhreppur.

**Tafla 12.** Atriði sem féllu undir þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu og hve oft þau fundust á vefjum stofnana (N=240)

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Eyðublað</i>	57	52%	24%
<i>Spjallborð</i>	16	15%	7%
<i>Eyðublað um sérþjónustu</i>	13	12%	5%
<i>Verslun</i>	12	11%	5%
<i>Leit í gagnasafni/þjónustusíðum</i>	10	9%	4%
<i>Tengill í gagnasafni</i>	2	2%	1%
<b>Samtals</b>	110	100%	

Spjallborðin eru mikilvæg með tilliti til gagnsæis í opinberri stjórnarsýslu og íbúalýðræði. Spjallborðin bjóða upp á mikla möguleika á opnari stjórnarsýslu og frekara samráði við almenning. Sum þeirra bjóða upp á umræðuþræði í málaflokkum sem eru skilgreindir fyrir-fram, s.s. fjölskyldumál, umhverfis- og skipulagsmál, skólar, eins og sést hjá Akureyrarkaupstað. Stundum virðist umræðan flokkuð í málaflokka eftir því hvað hefur komið upp á spjallborðinu eins og hjá Akraneskaupstað. Nokkuð misjafnt er hversu mikið og hvernig spjallborð eru notuð. Þar er umræðan allt frá því að auglýst er eftir bílfari af landsbyggðinni til Reykjavíkur og til sameiningar sveitarfélaga. Fjöldi skráninga er afar misjafn og mun fleiri lesa spjall en taka þátt í því, sbr. dæmi um að tveir svara pistli um þúttvöll hjá Reykjanesbæ en 16.408 lesa spjallið. Það er ljóst að spjallborð er tæki sem nýta má mun betur en nú er gert og þá sérstaklega hjá sveitarfélögunum.

Verslun var á vefjum 12 stofnana. Verslun taldist vera á vefjum Umboðsmanns barna, Greiningar- og ráðgjafastöðvar ríkisins, Áfengis- og tóbaksverslunar ríkisins, Hagstofu Íslands, Lýðheilsustöðvar, Geislavarna ríkisins, Landbúnaðarháskóla Íslands, Háskóla Íslands, Námsgagnastofnunar, Listasafns Íslands, Ríkisútvarps og Landmælinga Íslands. Eins og sjá má af þessari upptalningu var verslun margvísleg og var m.a. með áfengi, skýrslur og landakort.

Þegar um var að ræða leit í gagnasafni eða í sérstökum þjónustusíðum sem féllu hér undir voru notuð sérstök innskráningarferli. Dæmi um þetta er Persónuvernd, Íbúðalánasjóður, Barnaverndarstofa, Landspítali – Háskólasjúkrahús, Rannsóknamiðstöð Íslands, Þjóðleikhús, Umferðarstofa, Landmælingar Íslands, Brunamálastofnun og Akraneskaupstaður.

Á vefjum Póst- og fjarskiptastofnunar og sveitarfélagsins Álftaness var að finna tengil í gagnasafn sem krafðist inn-skráningar á öðrum vef.

Með rafrænni móttöku og/eða afgreiðslu er stórt skref stigið frá því að einungis sé hægt að prenta eyðublöð út. Hagræðingin fyrir notandann er töluverð til viðbótar þeirri sem fellur undir þjónustu sem flýttir afgreiðslu.

## **Þjónusta sem felur í sér rafræna málsmeðferð (málsmeðferð)**

Þjónusta sem fellur hér undir býður upp á fyllilega rafræna málsmeðferð, ákvarð-anatöku og skil niðurstaðna. Í þessu felst án undantekninga að notendur þurfa að auðkenna sig, til dæmis með innskráningu eða notkun rafrænna skilríkja. Notendur fá einstaklingsmiðaðan aðgang, óska eftir þjónustu og sækja upplýsingar um málsmeðferð og niðurstöður í gegnum vefinn. Af þeim vefjum sem skoðaðir voru flokkaðist þjónusta á sex vefjum hér undir. Hér var t.d. um að ræða skil á skattskýrslum til Ríkisskattstjóra. Ríkis-skattstjóri hefur síðustu ár unnið að því að koma þjónustu sinni á vefinn enda vel til þess fallin. Um 78% þjóða í Evrópu (22 af 28 skv. CapGemini 2005) bjóða upp á skil á skattskýrslum með rafrænum hætti. Íslendingar standa afar framarlega í því að nýta sér þessa þjónustu. Árið 2004 skiluðu 86,2% landsmanna skatt-skýrslum sínum rafrænt og 2005 er hlutfallið komið upp í 90,1%. Meðal fyrirtækja hefur hlutfallið undanfarin ár verið yfir 95%. Sjálfvirkni í bakvinnslu hjá Ríkisskatt-stjóra er einnig sú mesta sem gerist hérlendis.

Tollstjórinn í Reykjavík býður fyrirtækjum upp á rafræn skil á tollskýrslum eftir tveimur leiðum, veftollaafgreiðslu og SMT-tollaafgreiðslu. Í SMT-tollaafgreiðslu eru tollskýrslur sendar úr sérstökum viðskiptahugbúnaði fyrirtækis til tollsins og lesast þær sjálfkrafa inn í svokallað X.400 gagnahólf. Svör frá Tollstjóra vegna afgreiðslunnar lesast einnig sjálfkrafa inn í viðskiptahugbúnað fyrirtækisins. Í veftollaafgreiðslu þarf að sækja gögn á vef Tollstjórans í Reykjavík og útfylltar skýrslur eru síðan aðgengilegar um vef tollstjóra. Nauðsynlegt er að hafa rafræn skilríki til að geta nýtt sér þessa þjónustu.

Háskóli Íslands og Kennaraháskóli Íslands eru með rafrænt umsóknarferli þar sem nýnemar sækja um á vefnum og geta fylgst með umsókninni með því að skrá sig inn með kennitölu og fá niðurstöður umsóknar sinnar með rafrænum hætti.

Reykjavíkurborg og Garðabær bjóða upp á rafræna málsmeðferð um *Rafræna Reykjavík* og *Minn Garðabæ*. Í *Rafrænni Reykjavík* er enn sem komið er einungis hægt að sækja um tónlistarskóla en til stendur að bæta við fjölbreyttari þjónustu. Hægt er að fylgjast með erindinu um innskráningu og sjá hvort það hefur verið samþykkt eða því hafnað. *Minn Garðabær* hefur sent öllum bæjarbúum lykilorð um heimabanka sína á grundvelli kennitölu. Hægt er að fá fréttir af ákveðnum málaflokkum, taka þátt í könnunum á

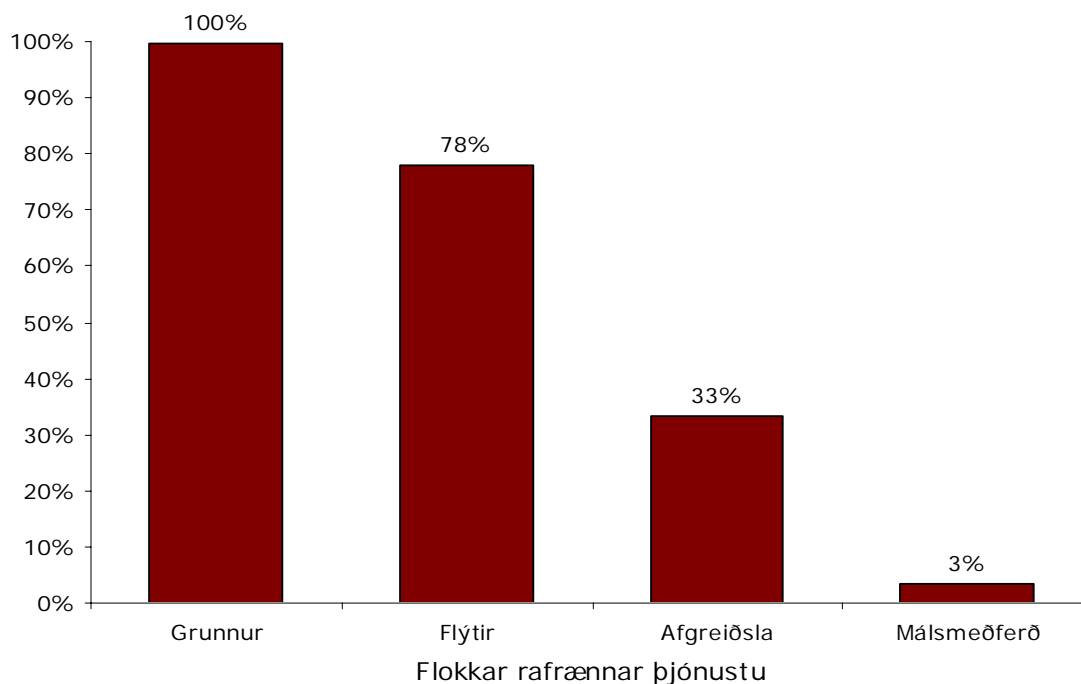
vegum sveitarfélagsins, sjá hvar mál standa, s.s. umsóknir, fyrirspurnir og erindi, samráð um fram-kvæmdir og tillögur og svo umræður.

Dóms- og kirkjumálaráðuneyti rekur Lögbirtingablaðið á sérvefnum [www.logbirtingablad.is](http://www.logbirtingablad.is) og kemst þjónusta sú sem þar er boðin mjög nálægt því að falla undir rafræna málsmeðferð. Hægt er að gerast áskrifandi með rafrænum hætti og auglýsendur senda auglýsingar inn og greiða fyrir þær með rafrænum hætti. Einnig er boðið upp á rafræna vöktun auglýsingaflokka.

Þjónusta sem þessi trónir á toppnum í skýrslum þar sem stuðst er við ákveðinn þróunarskala eða þroskastig í flokkun rafrænnar þjónustu. Hins vegar gefur auga leið að þjónusta sem þessi á aðeins við þar sem afgreiðsla er á nógu stöðluðu formi til þess að sjálfvirkni sé möguleg að nokkru marki og erindin nógu mörg. Þar sem þjónustu sem þessari verður komið við ætti þó tvímælalaust að stefna að henni og hagræðið getur verið gríðarlegt.

**Mynd 8** hér að neðan sýnir hversu lítið hlutfall þjónustu á vefjunum flokkast undir rafræna málsmeðferð miðað við aðra flokka en af þeim vefjum sem úttektin náði til eru aðeins 3% þeirra með þjónustu af þessu tagi. Eins og sjá má á mynd 8 höfðu 78% stofnana, eða 187 talsins, einhver atriði í flokki rafrænnar þjónustu sem flýttir afgreiðslu. 53 stofnanir (22%) höfðu ekkert atriði í þessum flokki á vef sínum.

Hér má greinilega bæta mikið úr þar sem segja má að allar stofnanir sem veita þjónustu ættu í raun að stefna að því málsmeðferðin verði rafræn. Þetta á síður við um stofnanir sem hafa það megin-hlutverk að veita upplýsingar, eins og t.d. söfnin, en þar sem umsóknarferli er hluti þjónustu stofnunar þá verður að taka möguleika á rafrænni málsmeðferð til skoðunar. Ef eðli þjónustunnar er þannig að líklega verði erindin afar fá má ef til vill ákveða að ekki sé raunhæft að leggja út í mikinn kostnað við að rafvæða þjónustu-ferlið. Stefna stjórnvalda er hins vegar mjög skýr hvað þetta varðar og því verður þetta að skoðast vandlega.



## Önnur þjónusta (annað)

Þjónusta sem ekki féll greinilega undir neinn af flokkunum sem lýst er hér á undan, en engu að síður bætir eða eykur þá þjónustu sem veitt er á vefnum, var skráð við mat á vefjunum og sett undir flokkinn önnur þjónusta (annað).

Á 126 vefjum, eða 47%, var að finna atriði sem féllu undir aðra þjónustu. Vefir 114 stofnana buðu hins vegar ekki upp á atriði sem féllu undir þennan flokk.

Í **töflu 13** má sjá hversu margar stofnanir buðu upp á aðra þjónustu á vefjum sínum og hvernig þjónusta það var. Háskóli Íslands er með flest atriði sem falla undir þennan flokk eða tíu, þar á meðal má nefna t.d. veiruvagnarforrit fyrir kennara og nemendur, staðtölur um rannsóknir, próf og einkunnaskil. Aðgangur að sjaldgæfum skjölum t.d. á vef Þjóðskjalasafns Íslands og Landsbókasafns Íslands - Háskólabókasafni féllu einnig hér undir.

Stærstur hluti annarrar þjónustu eða 34% var innra net sem sjá mátti á ytri vef án þess að það væri tekið út sérstaklega – en eins og fram hefur komið voru innri vefir ekki metnir utan Upplýsingagáttar Háskóla Íslands og Kennaraháskóla Íslands, Uglunnar.

Fræðslupakkar og kennsluefni voru stór hluti eða 31% þeirra atriða sem féllu undir þennan flokk. Dæmi um stofnanir sem voru með fræðslupakka- og kennsluefni á vefjum sínum voru m.a. Námsgagnastofnun og Ríkisútvarpið sem hafa mikið af slíku efni á ýmsum sér- eða undirvefjum.

**Tafla 13.** Atriði sem féllu undir aðra þjónustu og hve oft þau voru á vefjum stofnana (N=240)

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Innra net fyrir starfsfólk/nemendur</i>	43	34%	18%
<i>Fræðslupakkar og kennsluefni</i>	39	31%	16%
<i>Beinar útsendingar</i>	15	12%	6%
<i>Kort</i>	10	8%	4%
<i>Ýmis þjónusta, óflokkuð</i>	9	7%	4%
<i>Gestabók</i>	8	6%	3%
<i>Miðasala</i>	2	2%	1%
<b>Samtals</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	

## Gátlisti

### Innihald

Í úttekt á innihaldi var leitað eftir því að grunnupplýsingar kæmu fram á vefjum stofnana. Í **töflu 14** hér að neðan má sjá yfirlit yfir þau atriði sem við komu innihaldi og hvert meðaltalið var úr þeim hluta úttektarinnar. Á heildina litið má reikna að af þeim 17 stigum sem hægt var að fá samtals fengu stofnanirnar að meðaltali tæp 9 stig eða um helming atriðanna. Eins og sjá má var á öllum vefjum hægt að nálgast upplýsingar um deildir, starfsfólk eða tengiliði og á velflestum vefjum hægt að sjá hvar stofnunin var til húsa. Tenglasöfn voru algeng og yfirleitt taldist hlutverki stofnunar vel lýst á vefjunum. Þau atriði er hvað mest skorti á að væru í lagi voru tilvísanir í hvar skoða ætti laus störf, fundargerðir og skipurit. Þess ber þó að geta að fundargerðir eru aðallega mikilvægar á vefjum sveitarfélaganna. **(Sjá viðhengi fyrir innihald lista).**

Í **spurningum 1-5** á gátlista um innihald var nafn stofnunar, nafn þess er skoðaði, númer stofnunar á listanum, slóð vefjarins og dagsetning skráð. Þá voru í spurningu **6** settar niður athugasemdir ef einhverjar voru.

### 7. Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa?

Hér var spurt hvort hægt væri að sjá hvar stofnunin væri til húsa. Í **töflu 15** má sjá að á 172 vefjum eða í 72% tilfella var hægt að sjá hvar stofnunin var til húsa og komu þær upplýsingar einnig fram á hverri síðu í fæti. 60 stofnanir eða 25% birtu heimilisfang sitt en það var ekki sýnilegt af öllum síðum – oftast nær einungis á forsíðu. Aðeins átta stofnanir birtu hvergi heimilisfang sitt.

*Tafla 15. Er hægt að sjá hvar stofnunin er til húsa? (N=240)*

Nei	Já	Já, og sýnilegt á öllum síðum	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 8 (3%)	<i>1 stig</i> 60 (25,0%)	<i>2 stig</i> 172 (72%)	1,68	240

## 8. Er hægt að skoða hlutverk stofnunarinnar?

Þar sem um opinberar stofnanir er að ræða er mikilvægt að hlutverk komi skýrt fram. Ekki var nægilegt að vísa einungis til laga og reglugerða í þessu samhengi heldur var leitað eftir því að hlutverk stofnunar kæmi skýrt fram í texta á vefnum sjálfum. Um 72% stofnana, eða 171 talsins uppfylltu þessi skilyrði, eins og sjá má í **töflu 16** hér að neðan.

**Tafla 16.** Er hægt að skoða hlutverk stofnunarinnar? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
68 (29%)	171 (72%)	0,71	239

## 9. Er hægt að skoða reglugerðir sem tengjast stofnuninni?

Ívið fleiri birtu eða vísuðu í reglugerðir sem tengjast stofnuninni á vef sínum en ekki eða 56% (**tafla 17**). Þess ber þó að geta hér að ekki eru reglugerðir til um allar stofnanir og því á þetta atriði ekki alls staðar við.

**Tafla 17.** Er hægt að skoða reglugerðir sem tengjast stofnuninni? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
106 (44%)	134 (56%)	0,56	240

## 10. Er hægt að skoða lög sem tengjast stofnuninni?

Stofnanir skiptust til helminga þegar kom að því að birta lög er tengdust stofnuninni á vefnum (**tafla 18**). Nægilegt var að tengill væri á vef á viðeigandi lagabókstaf til þess að fá stig fyrir þetta atriði.

**Tafla 18.** Er hægt að skoða lög sem tengjast stofnuninni? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
120 (50%)	120 (50%)	0,5	240



## 11. Er hægt að skoða stefnu og/eða samþykktir stofnunarinnar?

Í **töflu 19** hér að neðan má sjá að meirihluti stofnana birti stefnu og/eða samþykktir stofnunarinnar á vef sínum eða 64%. 86 stofnanir eða rúmur þriðjungur þeirra birti þó ekkert slíkt efni á vefjum sínum.

*Tafla 19. Er hægt að skoða stefnu og/eða samþykktir? (N=240)*

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
86 (36%)	154 (64 %)	0,64	240

## 12. Er hægt að skoða helstu verkefni stofnunarinnar?

Helstu verkefni stofnunar töldust tíma-bundin eða afmörkuð verkefni sem miðuðu að því að ná ákveðinni stefnu stofnunarinnar.

Eins og sést í **töflu 20** þá töldust 133 stofnanir eða 55% þeirra birta þetta skýrt á vefjum sínum. Það skal tekið fram að hér var strangt tekið á því hvað teldist nægjanlega skýr umfjöllun um helstu verkefni.

*Tafla 20. Er hægt að skoða helstu verkefni stofnunarinnar? (N=240)*

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
107 (45%)	133 (55%)	0,55	240

## 13. Er hægt að skoða fjármálalegar upplýsingar, s.s. ársskýrslur, fjárhagsreikninga, fjárhagsáætlanir?

Það kom nokkuð á óvart að í minni hluta tilfella var hægt að nálgast fjármálalegar upplýsingar s.s. ársskýrslur á vefjum stofnana eða aðeins hjá 115 eða 48% stofnana eins og sést í **töflu 21**.

Nokkrir bentu á að hægt væri að nálgast þessar upplýsingar hjá Ríkisendurskoðun en þar sem um opinberar stofnanir er að ræða

var gerð sú krafa að þessar upplýsingar birtust á vef viðeigandi stofnunar.

**Tafla 21.** Er hægt að skoða fjármálalegar upplýsingar? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
125 (52%)	115 (48%)	0,48	240

#### 14. Er listi yfir á tengda vefi eða stofnanir?

Langflestir vefir höfðu tengla yfir á vefi annarra stofnana með tengda starfsemi eða 78% (**tafla 22**). Var þetta atriði oft leyst afar vel af hendi og flóra tengla góð sem leiddi notandann að frekara eða tengdu efni.

**Tafla 22.** Er listi yfir tengda vefi eða stofnanir? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
52 (22%)	188 (78%)	0,78	240

#### 15. Eru upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk?

Yfirgnæfandi meirihluti eða 233 stofnanir 97% birtu upplýsingar um tengiliði fyrir sérstök málefni eða erindi, deildir eða starfsfólk á vefjum sínum (**tafla 23**).

**Tafla 23.** Eru upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
7 (3%)	233 (97%)	0,97	240

#### 16. Er hægt að skoða fundargerðir?

Hjá 35% stofnana var hægt að nálgast fundargerðir. Mikilvægt er að fundargerðir séu auðfundnar og ef mikið er af þeim að hægt sé á einfaldan hátt að finna það efni sem notandi leitar að. Af þeim stofnunum sem birtu fundargerðir á vefjum sínum var hægt að nota almenna leitarvirkni til þess að finna fundargerðir (þ.e. ef

leitarorðið “fundargerðir” var slegið inn birtust fundargerðir í leitarniðurstöðum) hjá 12 stofnunum (5%). Auk þess var hægt að leita í sérstökum gagnagrunni fyrir fundargerðir hjá 12 stofnunum (5%). Birting fundargerða er sérstaklega mikilvæg fyrir sveitarfélögin enda birta 99% þeirra fundargerðir á vefnum (sbr. mynd 15).

**Tafla 24.** Er hægt að skoða fundargerðir? (N=239)

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Hægt að nota leit <i>2 stig</i>	Hægt að leita í gagnagrunni <i>3 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
155 (65%)	60 (25%)	12 (5%)	12 (5%)	0,5	239

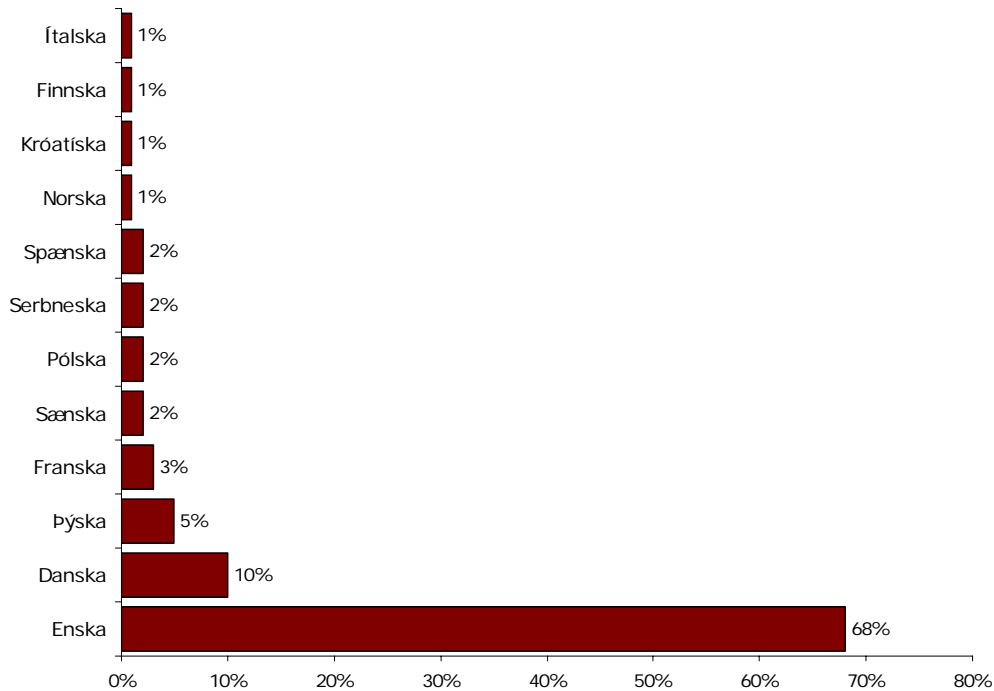
## 17. Er síðan á fleiru en einu tungumáli?

Meirihluti vefja var með a.m.k. hluta af efni sínu á öðru tungumáli auk íslenskunnar eða 60% eins og sést í **töflu 25**. Var enska langalgengasta erlenda tungumálið sem birtist á vefjunum eða í um 68% tilfella (**mynd 9**).

Í kjölfarið fylgdu danska (10%), þýska (5%) og franska (3%). Þeir vefir sem flest tungumálin höfðu voru vefir Umboðsmanns Alþingis, Fjölmenningsseturs, Íbúðalánasjóðs, Tryggingastofnunar ríkisins og Menntamála-ráðuneytis með fimm tungumál hver.

**Tafla 25.** Er síðan á fleiri en einu tungumáli? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
96 (40%)	144 (60%)	0,6	240



## 19. Er hægt að skoða skipurit stofnunarinnar?

Í **töflu 26** má sjá að skipurit var á vefjum stofnana í 45% tilvika. Í 18 tilfellum eða 8% var að auki hægt að smella á mismunandi hluta skipurits og fá frekari upplýsingar. Á 55% vefja var ekki hægt að nálgast skipurit fyrir stofnunina.

Þess ber að geta að tengiliðir, deildir og starfsmenn eru á stundum settir fram á vef á þann veg að skipurit er nokkuð skýrt. Þá eru 22% stofnana með 10 eða færri stöðugildi (sbr. töflu 3) en á athugasemdum er bærust mátti heyra að vegna þess hversu litlar stofnanir voru þætti sumum skipuriti ofaukið á vefnum.

**Tafla 26.** Er hægt að skoða skipurit stofnunarinnar? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Já og tenglar í skipuriti		Fjöldi
		<i>2 stig</i>	Meðaltal	
133 (55%)	89 (37%)	18 (8%)	0,52	240

## 20. Er vísað á hvar skoða ætti laus störf?

Yfirleitt, eða hjá 179 stofnunum (75%) var ekki hægt að sjá neina vísun í hvar skoða ætti laus störf við stofnunina (**tafla 27**). Í þeim tilfellum (25%) þar sem vísað var til þess hvar finna mætti upplýsingar um laus störf var hægt að smella á leiðakerfi, undirflokkar þess eða tengil á Starfatorg þar sem miðað er að því að auglýsa störf á vegum hins opinbera.

Þess ber þó að geta að laus störf eru oft auglýst sérstaklega á vef stofnunar þegar þau koma upp eða sem hluti af reglulegu flæði upplýsinga undir *Fréttum*.

**Tafla 27.** Er vísað á hvar skoða ætti laus störf? (N=240)

Nei	Já	Meðaltal	Fjöldi
<b>0 stig</b> 179 (75%)	<b>1 stig</b> 61 (25%)	0,25	240

## Nytsemi

Reglur sem þróast hafa í gegnum prófanir með notendum erlendis og héraðs liggja til grundvallar mati á nytsemi vefja. Í **töflu 28** hér að neðan sést meðaltal stofnana úr þeim hluta gátlistans er sneri að nytsemi. Af þeim 23 stigum sem hæst var hægt að fá fyrir nytsemi var meðaltalið tæp 12 stig eða 51%. Þar vantaði helst að bjóða upp á veftré og að heimsóttir tenglar fengju annan lit. Hið síðarnefnda finnst mörgum útlitslýti og/eða flókið í framkvæmd og er því þá sleppt. Nokkuð skorti á að boðin væri hjálp með leit eða þrenging leitar.

Tenglar merktir ákveðnum markhópum (markhópatenglar), s.s. Börnum, unglingum, nýbúum, auðvelda mjög umferð um vefinn en þó ber að taka fram að þeir eiga ekki alltaf við. Markhópatenglar eru lítt notaðir á þeim vefjum er hér voru skoðaðir. Á flestum vefjum var greinilegt að smella ætti á flokka og gott samræmi var í letri á lit, stærð og gerð milli titla/fyrirsagna. Atriði sem snerust um leiðarkerfi komu einnig vel út en skýrt og gott leiðarkerfi er grundvallaratriði á vefjum.

**Tafla 28.** Meðaltal fyrir spurningar í gátlista um nytsemi (N=240)

	Meðaltal	Hæsta og lægsta gildi
<i>Eru flokkar í leiðarkerfi eins á öllum síðum?</i>	0,9	0 – 1
<i>Er staðsetning leiðarkerfis alltaf eins?</i>	0,9	0 – 1
<i>Er greinilegt að smella eigi á flokka?</i>	1	0 – 1
<i>Er tengill á forsíðu af hverri síðu?</i>	1,5	0 – 2
<i>Eru stoðflokkar til staðar í leiðarkerfi?</i>	0,5	0 – 1
<i>Er veftré á síðunni?</i>	0,7	0 – 3
<i>Fá heimsóttir tenglar nýjan lit?</i>	0,1	0 – 1
<i>Lengd forsíðu</i>	1,9	0 – 3
<i>Eru markhópatenglar til staðar á forsíðu?</i>	0,1	0 – 2
<i>Eru leturlitir (font) og gerð í samræmi?</i>	0,8	0 – 1
<i>Er munur á letri, lit, stærð, og gerð milli titla/fyrirsagna?</i>	1	0 – 1
<i>Er leit til staðar?</i>	1	0 – 2
<i>Er leit alltaf aðgengileg?</i>	1	0 – 2
<i>Er hjálp með leitarvirkninni eða boðið upp á ítarleit?</i>	0,2	0 – 1
<i>Er hægt að þrengja leit við afmarkaða hluta vefjarins?</i>	0,2	0 – 1

## 24. Eru flokkar í leiðarkerfi eins á öllum síðum?

Grundvallaratriði er að flokkar í leiðarkerfi séu ávallt eins á öllum síðum vefjarins svo að notandi geri sér alltaf skýra grein fyrir því hvar hann er staddur á vefnum.

Eins og sjá má í **töflu 29** hér að neðan var svo í langflestum tilfellum eða hjá 211 stofnunum (89%).

**Tafla 29.** Eru flokkar í leiðarkerfi eins á öllum síðum? (N=240)

Nei	Já	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i>	<i>1 stig</i>		
27 (11%)	211 (89%)	0,89	238

## 25. Er staðsetning leiðarkerfis alltaf eins?

Sömuleiðis er mikilvægt að staðsetning leiðarkerfis sé alltaf eins svo að notandinn geti alltaf staðsett sig sama hvar á vefnum hann er staddur. Þetta atriði var upp til hópa í góðu lagi á vefjunum í úttektinni eins og sjá má í **töflu 30** en 223 stofnun eða 93% fengu stig fyrir þetta atriði. Hjá einungis 7% stofnana fannst ósamræmi í staðsetningu leiðarkerfis.

**Tafla 30.** Er staðsetning leiðarkerfis alltaf eins? (N=240)

Nei	Já	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i>	<i>1 stig</i>		
17 (7%)	223 (93%)	0,93	240

## 26. Er greinilegt að smella eigi á flokka?

Á langflestum vefjunum var vel greinilegt að smella ætti á flokka. Gaf leturgerð, litur eða undirstrikun þetta til kynna svo skýrt þótti.

Í **töflu 31** sést að hjá 231 aðila eða 96% var þetta gert skýrt og greinilegt.

**Tafla 31.** Er greinilegt að smella eigi á flokka? (N=240)

Nei	Já	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i>	<i>1 stig</i>		
9 (4%)	231 (96%)	0,96	240

## 27. Er tengill á forsíðu af hverri síðu?

Flestar stofnanir eða 95% eru með tengil á forsíðu af hverri síðu, annað hvort um merki (*logo*) stofnunar og/eða með sérstökum tengli í leiðarkerfi sem heitir *Forsíða*.

Aukastig var gefið fyrir það að hafa tengil í leiðarkerfi sem heitir forsíða þar sem notendum þykir það skýrara og misjafnt er í framsetningu hversu greinilegt er að merki stofnunar er tengill sem má smella á. 56% stofnana fékk fullt hús stiga fyrir þetta atriði (sjá **töflu 32**).

**Tafla 32.** Er tengill á forsiðu af hverri síðu? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Tengill er merki ( <i>logo</i> ) stofnunar <i>1 stig</i>	Tengill heitir forsiða <i>2 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
13 (5%)	93 (39%)	134 (56%)	1,5	240

## 28. Eru stoðflokkar til staðar í leiðarkerfi?

Stoðflokkar eru t.d. hjálp, leit, stækka/ minnka letur, veftré og fyrirspurnir.

Nær jafnmargir buðu upp á slíka flokka og buðu ekki upp á þá (**tafla 33**). 120 voru ekki með stoðflokka og 119 með þá (N=239).

**Tafla 33.** Eru stoðflokkar til staðar í leiðarkerfi? (N=239)

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
120 (50%)	119 (50%)	0,5	239

## 29. Er veftré á vefnum?

Í úttektinni kom í ljós að 165 stofnanir eða 69% buðu ekki upp á veftré (**tafla 34**). 75 stofnanir voru með veftré: 3 (1%) með veftré án tengla, 44 (18%) með veftré með tenglum sem var lengra en 2 skjálengdir og 28 (12%) með veftré með tenglum sem var styttra en 2 skjálengdir. Í skjálengd var miðað við upplausnina 768 x 1024.

Flest stig var hægt að fá fyrir veftré með tenglum sem ekki var lengra en 2 skjálengdir. Veftré eru til hægðarauka fyrir notendur til þess að átta sig á innihaldi vefjar og sumir nota það til að átta sig á því hvar ákveðnar upplýsingar er að finna. Ef veftré er of langt missir það þann eiginleika þar sem atriðisorð eru of mörg og því er lakari stigagjöf fyrir löng veftré.

**Tafla 34.** Er veftré á vefnum? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Veftré án tengla <i>1 stig</i>	Veftré með tenglum >2 skjáir <i>2 stig</i>	Veftré með tenglum <2 skjáir <i>3 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
165 (69%)	3 (1%)	44 (18%)	28 (12%)	0,73	240



### 30. Fá heimsóttir tenglar nýjan lit?

Fram komu margar athugasemdir varðandi þetta atriði frá tengiliðum bæði í svörum og símtölum. Þótti mörgum „gamaldags“ að heimsóttir tenglar fengju nýjan lit. Endurtekið hefur þó komið fram í nytsemisprófunum hér og erlendis að notendum finnst þægilegra að heimsóttir tenglar fái nýjan lit.

Flestir, eða 206 aðilar (86%), hafa valið að sýna enga breytingu á tenglum sem notandi hefur heimsótt (**tafla 35**). Einungis 14% opinberra vefja eða 34 stofnanir sýndu litabreytingar á heimsóttum tenglum.

**Tafla 35.** Fá heimsóttir tenglar nýjan lit? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
206 (86%)	34 (14%)	0,14	240

### 31. Er forsíða hæfilega löng?

Með hæfilegri lengd forsíðu er átt við einn skjá. Flest stigin fengu því þeir sem höfðu forsíðu sem var ein skjálengd (upplausn 768 x 1024) eða jafnvel minni en þeir voru um 22% vefjanna í úttektinni (**tafla 36**). 57% vefja stóðu einnig nokkuð vel með forsíðu í 1-2 skjálengdum. 21% stofnana voru hins vegar með forsíður sem náðu yfir 2-4 skjái.

Oft á tíðum fer það eftir magni af fréttum á forsíðu hverju sinni hversu löng hún er. Notendum er þó illa við að skruna langt niður til þess að skoða forsíðu og finnst þeir tapa yfirsýn yfir efni vefjarins ef hún er of löng. Hið sama gerist augljóslega þegar notandi er vanur því að forsíðan sé aðeins það sem hann sér á skjá hverju sinni. Þá fer stór hluti vefjarins hreinlega fram hjá notandanum og efni hans kemst þar af leiðandi ekki til skila.

**Tafla 36.** Lengd forsíðu (N=240)

4 skjáir eða fleiri <i>0 stig</i>	2 – 3 skjáir <i>1 stig</i>	1 – 2 skjáir <i>2 stig</i>	1 skjár eða minna <i>3 stig</i>	Meðal-skor	Fjöldi
20 (8%)	32 (13%)	136 (57%)	52 (22%)	1,92	240

### 32. Eru markhópatenglar til staðar á forsíðu?

Markhópatengill er flýtleið fyrir ákveðna notendur eins og t.d. börn, unglinga eða ellilífeyrisþega. Markhópatenglar auðvelda notendum leiðina um vef stofnunar. Markhópatenglar urðu að vera skýrir ef stig átti að fást fyrir þetta atriði. Var það skilyrði sett að þeir yrðu að vera a.m.k. tveir og vera sýnilegir á forsíðu svo að stig fengist. Sérstakir tenglar fyrir kennara og nemendur í skólum landsins á öllum stigum féllu hér undir.

Langflestir vefir eða 92% hafa enga markhópatengla (**tafla 37**). Þegar þessar tölur eru skoðaðar verður að hafa í huga að þeir eiga e.t.v. ekki við á öllum vefjum. Einungis 3% stofnana buðu upp á fleiri en tvo markhópatengla.

**Tafla 37.** Eru markhópatenglar til staðar á forsíðu? (N=239)

Nei 0 stig	Já skipt í tvo hópa 1 stig	Já skipt í fleiri en tvo hópa 2 stig	Meðaltal	Fjöldi
220 (92%)	12 (5%)	7 (3%)	0,1	239

### 33. Eru leturlitir og gerð í samræmi?

Í flestum tilfellum eða 81% voru leturlitir og gerð í samræmi (**tafla 38**). Verður þetta að teljast ágætt. Hjá 19% stofnana var samræmis hins vegar ekki gætt.

Þar af voru 9% stofnana með blikkandi letur, hreyfimyndir eða hástafi. Þetta truflar notendur og þessar stofnanir fá þar af leiðandi ekkert (núll) stig fyrir þetta atriði.

**Tafla 38.** Eru leturlitir og gerð í samræmi? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
46 (19%)	194 (81%)	0,72	240

### 34. Er munur á lettri, lit, stærð og gerð milli titla / fyrirsagna?

Samræmi í lettri, stærð þess og gerð milli titla/fyrirsagna og nánari tengla gerir notanda mun auðveldara fyrir að lesa sig í gegnum vefinn.

Langflestir voru með þetta atriði í lagi eða 98% (**tafla 39**). Hjá fimm stofnun-um þóttu fyrirsagnir og megintexti hins vegar renna saman og draga þannig úr skýrleika efnis á vefnum.

**Tafla 39.** Er munur á lettri, lit, stærð, og gerð milli titla/fyrirsagna? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Já <i>1 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
5 (2%)	235 (98%)	0,98	240

### 35. Er leit til staðar?

Meirihluti opinberra stofnana eða 59% buðu upp á leit á vefjum sínum (**tafla 40**). Hjá 13% aðila var leitin afmörkuð við hluta vefjarins en hjá 111 stofnunum eða 46% var leitað á öllum vefnum.

41% voru ekki með neina leitarvirkni á vefjum sínum. Kemur þar til að sumir vefirnir eru afar litlir og þörfin því ekki mikil.

**Tafla 40.** Er leit til staðar? (N=240)

Nei <i>0 stig</i>	Á afmörkuðum hluta vefjar <i>1 stig</i>	Á öllum vefnum <i>2 stig</i>	Meðaltal	Fjöldi
99 (41%)	30 (13%)	111 (46%)	1,05	240

### 36. Er leit alltaf aðgengileg?

Flest stig fengust fyrir þetta atriði, tvö stig, ef leit var sýnileg af öllum síðum vefjarins.

Rétt tæpur helmingur eða 47% stofnana fékk fullt hús stiga fyrir þetta atriði (**tafla 41**). Þá voru 9% með leit á forsíðu en 44% höfðu enga leit eða leit var ekki aðgengileg af forsíðu.

**Tafla 41.** Er leit alltaf aðgengileg? (N=238)

Nei	Já en aðeins á forsíðu	Já af öllum síðum	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i>	<i>1 stig</i>	<i>2 stig</i>		
105 (44%)	21 (9%)	112 (47%)	1,03	238

### 37. Er hjálp með leitarvirkninni eða boðið upp á ítarleit?

Mikill meirihluti stofnana eða 80% bjóða hvorki upp á hjálp með leitarvirkninni né möguleika á ítarleit. Hér ber þó að hafa í huga að þeir sem ekki hafa leit yfirhöfuð lenda einnig inni í þessari heildartölu.

Af þeim 59% sem bjóða leitarvirkni á vefjum sínum (samanber töflu 40 hér að framan) bjóða einungis 20% upp á hjálp með henni eða ítarleit eins og hér sést (**tafla 42**).

**Tafla 42.** Er hjálp með leitarvirkninni eða boðið upp á ítarleit? (N=240)

Nei	Já	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i>	<i>1 stig</i>		
192 (80%)	48 (20%)	0,24	240

### 38. Er hægt að þrengja leit við afmarkaða hluta vefjarins?

Hlutfallið er svipað hér og í spurningunni á undan en aðeins 44 stofnanir eða 18% vefja bjóða upp á þrengingu leitar við afmarkaða hluta vefjarins (**tafla 43**).

**Tafla 43.** Er hægt að þrengja leit við afmarkaða hluta vefjarins? (N=240)

Nei	Já	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i>	<i>1 stig</i>		
196 (2%)	44 (18%)	0,18	240

### Gátlisti: Aðgengi

Aðgengi fatlaðra hefur sífelld meira vægi, sérstaklega þegar kemur að þjónustu hins opinbera á vefjum sínum. Í **töflu 44** hér að

neðan sést meðaltal svara úr gátlista um aðgengi. Hér var helst ábótavant litabreytingum í texta og bakgrunni, að myndatenglar væru skilgreindir fyrir skjálesara með ALT texta, töflur rétt skilgreindar fyrir skjálesara og að tungumálsbreytingum væru gerð skil í html texta. Einnig vantaði upp á að pdf-skjöl væru rétt skilgreind fyrir skjálesara. Hins vegar virkuðu vefir almennt eftir að slökkt var á forskriftum og lítið var um flókin myndsvæði, flash auglýsingar og annað blikkandi efni sem hefur áhrif á aðgengi ef skilgreiningar eru ekki réttar og komu þessi atriði því almennt vel út í úttektinni.

**Tafla 44. Meðaltal fyrir spurningar í gátlista um aðgengi (N=240)**

	Meðaltal	Hæsta og lægsta
<i>Hafa allar myndir ALT texta? Hafa myndatenglar TITLE eigindi?</i>	0,2	0 – 1
<i>Hafa myndahnappar, myndatenglar, forskriftarhlutar og sambærileg atriði samsvarandi textaútgáfu?</i>	0,4	0 – 1
<i>Eru Flash auglýsingar rétt skilgreindar fyrir skjálesara?</i>	0,1	0 – 1
<i>Eru allar upplýsingar sem settar eru fram í litum merkingarþættum án þeirra?</i>	0,6	0 – 1
<i>Er tungumálsbreytingum í html texta gerð skil?</i>	0,02	0 – 1
<i>Blikkar efni á skjánum hratt? Getur notandi stjórnað því?</i>	0,2	0 – 1
<i>Er allt efni vel skiljanlegt? Ef þess þarf, er boðið upp á orðabók?</i>	0,7	0 – 1
<i>Geta notendur stækkað letur á skjánum?</i>	0,3	0 – 1
<i>Geta notendur breytt litum á bakgrunni og aðalletri?</i>	0,04	0 – 1
<i>Hafa myndasvæði samsvarandi textatengla í boði?</i>	0,1	0 – 1
<i>Er boðið upp á myndasvæði hjá biðlara (client side) í stað myndasvæðis hjá netþjóni (server side)?</i>	0,1	0 – 1
<i>Eru töflur skilgreindar með "dálka- og raða"-upplýsingum?</i>	0,03	0 – 1
<i>Hafa allir ramar titla?</i>	0	0 – 1
<i>Er öll virkni í lagi ef slökkt er á forskriftum?</i>	0,7	0 – 1
<i>Er margmiðlunarefni textað?</i>	0,2	0 – 1
<i>Eru pdf skjöl rétt skilgreind fyrir skjálesara?</i>	0,2	0 – 1
<i>Eru textaútgáfur/aðgengileg pdf skjöl í boði?</i>	0,4	0 – 1

### 39. Hafa allar myndir ALT texta?

Mikilvægt er að skilgreina allar myndir og myndatengla með ALT texta svo að þær verði skiljanlegar í skjálesara. Í 78% tilvika voru myndir ekki skilgreindar með ALT texta en hjá 52 stofnunum eða 22% var þetta atriði í lagi (**tafla 45**). Hjá tveimur stofnunum átti þessi liður ekki við þar sem engar myndir voru á vefjum þeirra.

**Tafla 45.** Hafa allar myndir ALT texta? (N=238)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Meðaltal	Fjöldi
186 (78%)	52 (22%)	0,21	238

### 40. Hafa myndahnappar, myndatenglar, forskriftarhlutar og sambærileg atriði samsvarandi textaútgáfu?

Flestar stofnanir eða 55% hafa þessi atriði ekki í lagi (**tafla 46**). ALT texti fyrir myndatengla er þó í boði á vefjum 82 stofnana eða 34%.

10% vefja höfðu ekki myndatengla, myndahluta o.s.frv. Afar mikilvægt er að þessi atriði séu skilgreind rétt ef þau eru til staðar á vefjum til að blindir notendur hafi jafnan aðgang að efni (til dæmis að auglýsingaborði hafi sambærilegan texta í ALT texta).

**Tafla 46.** Hafa myndahnappar, myndatenglar, forskriftarhlutar og sambærileg atriði samsvarandi textaútgáfu? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
133 (55%)	82 (34%)	25 (10%)	0,38	215

### 41. Eru Flash auglýsingar rétt skilgreindar fyrir skjálesara?

Afar fáar opinberar stofnanir nota Flash auglýsingar svo að þetta atriði á ekki við nema 13 stofnanir eða rétt rúm 5%.

Af þeim sem þetta atriði átti við var einn með skilgreiningar í lagi en 12 ekki (**tafla 47**).

**Tafla 47.** Eru Flash auglýsingar rétt skilgreindar fyrir skjálesara? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 12 (5%)	<i>1 stig</i> 1 (0,4%)	227 (95%)	0,08	13

#### 45. Er allt efni vel skiljanlegt? Ef þess þarf, er boðið upp á orðabók?

Afar mikilvægt er út frá aðgengis-sjónarmiðum að efni sé einfalt og að boðið sé upp á skýringar eða tilvísun í útskýringar ef texti er flókin eða krefst sérfræðipækkingar. Í mati er hér horft sérstaklega til skammstafana, fræðiheita og erlendra orða í texta en það getur reynst mörgum notendum erfitt. Þetta á sérstaklega við um greindarskerta, les-blinda og heyrnarlausu notendur en einnig um aðra notendur. Miðað var við að ekki væru fleiri en 1-2 algengar skammstafanir á hverri síðu. Ef fræði-heiti, flókin orð eða erlend orð voru til staðar á yfirborði vefjarins (það er ekki "djúpt" inni á vefnum) ásamt mörgum skammstöfunum (miðað við 3) var vefjum gefið 0. Ef um stærri og flóknari vefi var að ræða (með fleiri en 1-2 skamm-stafanir, fræðiheimum og flóknari orðum) var gerð sú krafa að boðið væri upp á orðabók. Hjá 59% stofnana var boðið upp á skýringar á flóknum hugtökum, skamm-stafanir voru útskýrðar og/eða boðið var upp á einhvers konar skýringar eins og orðabók eða orðalista (**tafla 51**). Hjá 30% stofnana reyndist svo ekki vera. Hjá 11% stofnana var efni ekki svo flókið að orðabókar eða skýringa væri þörf.

**Tafla 51.** Er allt efni vel skiljanlegt? Ef þess þarf, er boðið upp á orðabók? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 73 (30%)	<i>1 stig</i> 141 (59%)	26 (11%)	0,66	214

#### 46. Geta notendur stækkað letur á skjánum?

Í auknum mæli er boðið upp á að stækka letur á vefsíðum, sem nýtist vel sjónskertum netnotendum, þó það einskorðist ekki aðeins við þá. Á vefjunum sem teknir voru út hér var þó einungis boðið upp á þessa virkni í 19% tilvika eða hjá 45 stofnunum. Gefið var stig ef boðið var upp á hnappa fyrir letursstækkanir og ef allt efni stækkaði á skjánum við að smella á þá. Ekki var gefið stig (núll) þótt hægt væri að stækka letur með CTRL og

músarhjóli þar sem slíkt er afar erfitt fyrir t.d. hreyfihamlaða og eldri notendur en fyrir þá er þægilegra að nota þar til gerða hnappa. Í sumum tilfellum var einungis hægt að stækka hluta texta og féllu þessir vefir í hópinn *á ekki við* þar eð hvorki þótti viðeigandi að gefa þeim núll né stig. Vefjum var því ekki gefið 0 nema ekki væri hægt að eiga við letrið á neinn hátt (**tafla 52**).

**Tafla 52.** Geta notendur stækkað letur á skjánum? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
134 (56%)	45 (19%)	61 (25%)	0,25	179

#### 47. Geta notendur breytt litum á bakgrunni og aðalletri?

Sú virkni að geta aðlagað liti á bakgrunni og letri gerir gæfumuninn fyrir sjónskerta og lesblinda notendur. Algengast er að bjóða upp á gult letur á dökkbláum grunni eða hvíta stafi á dökkbláum grunni fyrir sjónskerta eða lesblinda notendur. Langflestar stofnanir eða 219 (91%) bjóða ekki upp á þetta (**tafla 53**). Einungis níu stofnanir (4%) bjóða notendum upp á að breyta lit á bakgrunni og letri. Ef aðeins var hægt að breyta bakgrunnslit og letri á hluta vefjarins féll vefurinn í flokkinn *á ekki við* þar sem hvorki var viðeigandi að gefa stig né núll.

**Tafla 53.** Geta notendur breytt litum á bakgrunni og aðalletri? (N=240)

Nei 0 stig	Já 1 stig	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
219 (91%)	9 (4%)	12 (5%)	0,04	228

#### 48. Hafa myndasvæði samsvarandi textatengla í boði?

Þetta átti einungis við 12 stofnanir en af þeim reyndist þetta atriði í lagi hjá aðeins einni stofnun. Ekki eru oft notuð mynda-svæði á vefjum en dæmi um slíkt er t.d. landakort þar sem notendur geta smellt á ákveðna hluta korts.

Mikilvægt er ef myndasvæði (*image maps*) eru í boði, að boðið sé upp á samsvarandi textatengla, t.d. að ef boðið er upp á landakort með tenglum á lands-hluta þarf að bjóða upp á



textatengla einnig svo að notendur skjálesara hafi aðgang að þeim og viti hvað í boði er svo dæmi sé nefnt (**tafla 54**).

**Tafla 54.** Hafa myndasvæði samsvarandi textatengla í boði? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 11 (5%)	<i>1 stig</i> 1 (0,4%)	228 (95%)	0,08	12

#### 49. Er boðið upp á myndasvæði hjá biðlara (client side) í stað myndasvæðis hjá netþjóni (server side)?

Í tíu tilfellum var ekki boðið upp á myndasvæði hjá netþjóni (**tafla 55**). Voru þetta í nær öllum tilfellum kort. Betra er að bjóða upp á myndasvæði hjá netþjóni (*server side*) þar sem kortið virkar óháð getu vafrans öfugt við biðlara (*client side*) þar sem gert er ráð fyrir að vafrinn geti túlkað kortið. Dæmi um þetta eru t.d. eldri vafrar, farsímar og texta-vafrar (til dæmis Lynx). Einungis ein stofnun fékk stig fyrir þetta atriði.

**Tafla 55.** Er boðið upp á myndasvæði hjá biðlara (client side) í stað myndasvæðis hjá netþjóni (server side)? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 10 (4%)	<i>1 stig</i> 1 (0,4%)	229 (95%)	0,09	11

#### 50. eru töflur skilgreindar með dálka- og raða upplýsingum (row and column headers)?

Mikilvægt er að töflur séu skilgreindar samkvæmt aðgengisstöðlum þar sem auðveldara verður fyrir skjálesara að færa blindum notendum efni á skiljanlegan hátt. Töflur geta verið afar flóknar ef þær eru ekki rétt skilgreindar. Í langflestum tilvikum voru töflur ekki rétt skilgreindar (69%) en í 28% tilvika voru engar töflur til staðar á vefjum (**sjá töflu 56**). Aðeins í 3% tilfella voru töflur rétt skilgreindar.

**Tafla 56.** eru töflur skilgreindar með dálka og raða upplýsingum? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 166 (69%)	<i>1 stig</i> 6 (3%)	68 (28%)	0,03	172

## 51. Hafa allir rammar titla?

Í dag eru sjaldnast notaðir rammar á vefjum enda mun aðgengilegra að fá fram sömu virkni (t.d. halda leiðarkerfinu alltaf eins) með því að nota tiltekna forritun. Átti þetta atriði því aðeins við um 32 stofnanir en af þeim hafði engin stofnun titla á þeim römmum sem notaðir voru (**sjá í töflu 57**).

**Tafla 57.** Hafa allir rammar titla? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
0 stig	1 stig			
32 (13%)	0 (0%)	208 (87%)	0	32

## 52. Er öll virkni í lagi ef slökkt er á forskriftum?

Töluverður meinbugur var á því að þetta atriði væri í lagi og í verstu tilvikum virkaði vefur alls ekki án forskrifta (e. Javascripts). Í sumum tilfellum var leiðarkerfi/birtingu efnis á síðu algjörlega stjórnað af forskriftum sem varð til þess að þegar þau voru tekin af, var vefur ónothæfur. Leiðarkerfi þurfa á engan hátt að notast við forskrift, auðveldlega má komast hjá því með notkun stílsíða (e. CSS). Ef forskrift (e. Javascript) er notuð á aðra hluta vefja þarf að bjóða upp á aðra sambærilega, aðgengilega útgáfu af þeim hluta, þ.e. "NOSCRIPT" útgáfu sem vísar í síðu sem ekki krefst forskrifta. Nefna má að ekki hafa allir notendur forskrift á tölvum sínum og einnig má nefna vefsíður í sínum sem styðja ekki forskrift (**tafla 58**).

**Tafla 58.** Er öll virkni í lagi ef slökkt er á forskriftum? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
0 stig	1 stig			
71 (30%)	158 (66%)	11 (5%)	0,69	229

## 53. Er margmiðlunarefni textað fyrir heyrnarlausu eða er textaútgáfa í boði?

Meginhluti opinberra vefja eða 95% bjóða ekki upp á margmiðlunarefni og á þetta atriði því ekki við hjá þeim (**tafla 59**).

Af þeim 11 stofnunum sem buðu slíkt efni á vefjum sínum voru hins vegar aðeins tvær sem höfðu textað efnið og þar með gert það aðgengilegt heyrnarlausum.

**Tafla 59.** Er margmiðlunarefni textað fyrir heyrnarlausa eða er textaútgáfa í boði? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 9 (4%)	<i>1 stig</i> 2 (1%)	229 (95%)	0,18	11

#### 54. Eru pdf skjöl rétt skilgreind fyrir skjálesara?

Pdf skjöl þurfa að vera skilgreind á ákveðinn hátt svo að þau verði læsileg í skjálesara. Nokkuð var um flóknari pdf skjöl eins og ársskýrslur sem ekki voru skilgreind þannig að skjálesari gæti lesið í gegnum þau. Í verstu tilfellum var ekkert af efni pdf skjalanna lesið. Hægt er að sníða skjöl vel þannig að skjálesarar skilji þau. Í 50% tilvika voru pdf skjöl ekki skilgreind rétt en í 10% tilvika voru þau lesin þrýðilega af skjálesaranum (**tafla 60**). 40% vefja voru ekki með pdf skjöl og átti þetta atriði því ekki við. Html skjöl eru alltaf aðgengilegasta formið á skjölum með tilliti til skjálesara.

**Tafla 60.** Eru pdf skjöl rétt skilgreind fyrir skjálesara? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 119 (50%)	<i>1 stig</i> 25 (10%)	96 (40%)	0,18	144

#### 55. Eru textaútgáfur/aðgengileg pdf skjöl í boði fyrir mikilvægustu skjöl vefjarins?

Hér var leitast við að gefa stofnunum stig þótt ekki væru öll pdf skjöl rétt skilgreind (sjá töflu 60 hér að framan) ef helstu skjöl vefjarins voru í lagi. Fjöldi þeirra sem fengu stig hér miðað við fyrri spurningu jókst um 15%. Þetta átti helst við um lykilskjöl vefja (oft í flýtleiðum eða aðalleiðarkerfi) sem og lykilmform t.d. umsóknir og eyðublöð sem oftast en ekki eru skilgreind þannig í pdf að blindir\_notendur geta alls ekki notast við þau. Í mörgum tilfellum var boðið upp á html form í staðinn fyrir pdf form og word skrár (eða stuttar samantektir á flóknari ársskýrslum). Í

31% tilvika var ekki um að ræða mikilvæg form, eyðublöð eða skjöl en í 25% tilvika var þetta rétt skilgreint. Html er þó alltaf aðgengi-legasta formið varðandi eyðublöð og umsóknir sem og ársskýrslur.

**Tafla 61.** Eru textaútgáfur/aðgengileg pdf skjöl í boði fyrir mikilvægustu skól vefjarins? (N=240)

Nei	Já	Á ekki við	Meðaltal	Fjöldi
<i>0 stig</i> 106 (44%)	<i>1 stig</i> 59 (25%)	75 (31%)	0,36	165

## Niðurstöður fyrir sveitarfélögin

### Spurningalisti til tengiliða

Það var áhugavert að athuga áhrif stærðar sveitarfélaga á niðurstöður þeirra. Eins og sést í **töflu 62** kemur skýrt fram hversu lítil mörg þeirra eru. 42% sveitarfélaga hafa færri en 10 stöðugildi. Það ber þó að athuga að stöðugildi sveitarfélaga hér á einungis við starfsmenn á bæjar- og hrepps-skrifstofum en ekki starfsmenn stofnana sveitarfélagsins, eins og t.d. leikskólakennara, grunnskólakennara, starfsfólk sorphreinsunar o.s.frv. Einungis sjö sveitarfélög eða 13% þeirra hafa fleiri en 200 stöðugildi.

*Tafla 62. Fjöldi stöðugilda meðal sveitarfélaga sem svöruðu spurningalistanum (N=53)*

	Fjöldi sveitarfélaga	Hlutfall
<b>Fjöldi stöðugilda:</b>		
<i>10 eða færri stöðugildi</i>	22	42%
<i>11 - 20 stöðugildi</i>	2	4%
<i>21 - 50 stöðugildi</i>	6	11%
<i>51 - 100 stöðugildi</i>	7	13%
<i>101 - 200 stöðugildi</i>	9	17%
<i>Fleiri en 200 stöðugildi</i>	7	13%
<b>Samtals</b>	53	100%

Sama hlutfall starfsmanna hjá sveitarfélögum (**tafla 63**) og stofnunum í heild sinni sinnti vefmálum jafnframt öðrum verkefnum eða 59%. Hlutfall þeirra sveitarfélaga sem ráðið höfðu sérstakan starfsmann til þess að sinna vefnum var þó lægra en þegar á heildina var litið eða sem nemur 7 prósentustigum. Þá var einnig aðeins algengara að þjónusta væri aðkeypt (sem nemur 4 prósentustigum) og að fyrirkomulagið væri að starfsmenn sinntu vefmálum og þjónusta væri jafnhliða keypt inn (sem nemur 4 prósentustigum).

**Tafla 63.** Fjöldi sveitarfélaga sem hafði ráðið starfsmann til að sinna vefmálum sínum (N=53)

	Fjöldi sveitarfélaga	Hlutfall
<i>Sérstakur starfsmaður ráðinn til að sinna vefmálum</i>	11	21%
<i>Starfsmenn sinna vefmálum ásamt öðrum verkefnum</i>	31	59%
<i>Vefþjónusta sveitarfélags er aðkeypt</i>	5	9%
<i>Vefþjónusta er bæði aðkeypt og starfsmenn sinna vefmálum</i>	6	11%
<b>Samtals</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Fjöldi stöðugilda sem varið er til vefmála hjá sveitarfélögum er ívið lægri meðal sveitarfélaganna en hjá ríkisstofnunum. Í 58% tilvika var minna en fjórðungi stöðugildis varið til vefmála miðað við 40% hjá ríkisstofnunum. Að öðru leyti var dreifing afar svipuð (**tafla 64**).

**Tafla 64.** Stöðugildi sem varið var í vefmál sveitarfélaga (N=52)

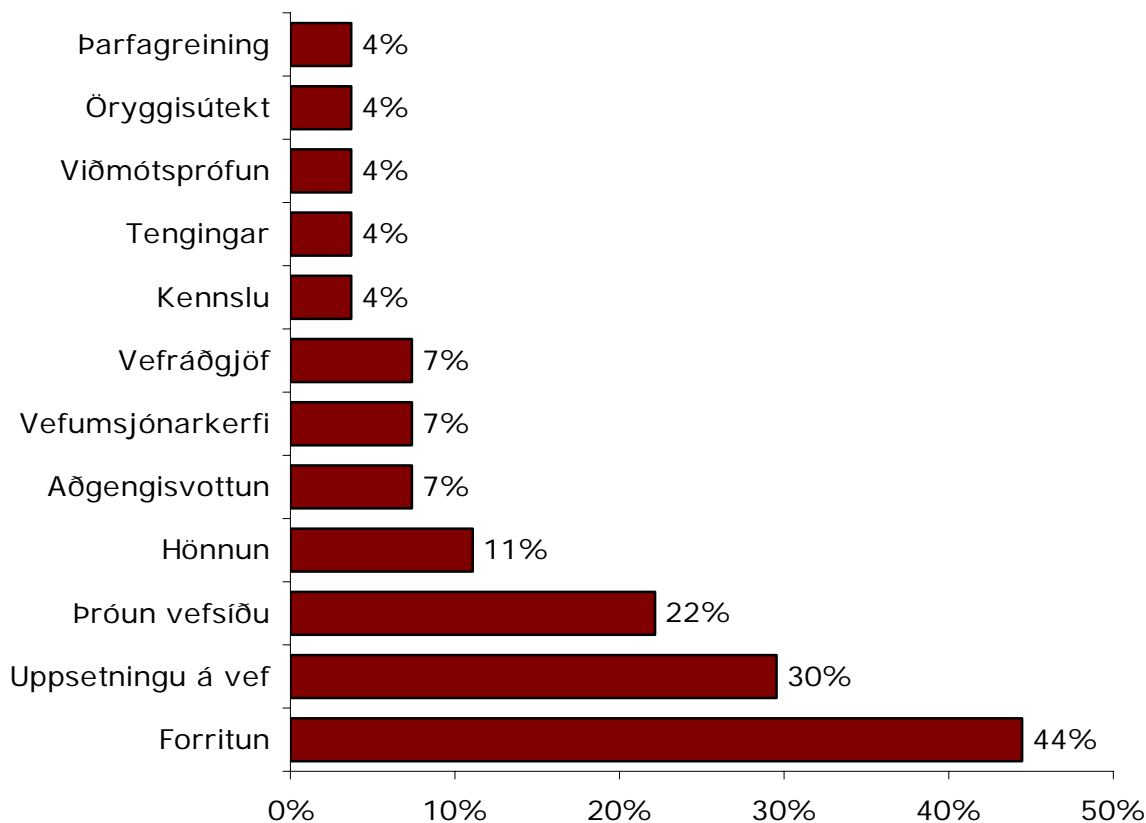
	Fjöldi sveitarfélaga	Hlutfall
<i>Færri en 0,25 stöðugildi</i>	30	58%
<i>0,25 - 0,5 stöðugildi</i>	13	25%
<i>0,5 - 1 stöðugildi</i>	6	12%
<i>1 - 1,5 stöðugildi</i>	2	4%
<i>Fleiri en 2 stöðugildi</i>	1	2%
<b>Samtals:</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Aðkeypt ráðgjöf sveitarfélaganna var svipuð og fyrir heildina en þar hafði 57% keypt sér þjónustu ráðgjafa vegna vefmála en 36% ekki meðan 8% höfðu slíkt á döfinni (**tafla 65**).

**Tafla 65.** Fjöldi sveitarfélaga sem keypt höfðu ráðgjöf vegna vefmála árið 2005 (N=53)

	Tíðni	Hlutfall
<i>Sveitarfélög sem höfðu keypt ráðgjöf</i>	30	57%
<i>Sveitarfélög sem ekki höfðu keypt ráðgjöf</i>	19	36%
<i>Sveitarfélög sem ætluðu að kaupa ráðgjöf</i>	4	8%
<b>Samtals</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Eins og hjá ríkisstofnunum var forritun sú þjónusta sem oftast var keypt (44%) eins og sjá má á **mynd 10**. Þá var uppsetning á vef (30%) og þróun (22%) og hönnun (11%) vefjar einnig nefnd í þessu samhengi.



Meirihluti svarenda í úttektinni hafði engan innri vef í notkun eða 55%. Það var áhugavert að skoða sveitarfélög sérstaklega í þessu tilfalli. Mun færri sveitarfélög höfðu innri vefi en þegar litið var á opinbera geirann í heild sinni. Aðeins fimm sveitarfélög eða 10% höfðu innri vef (**tafla 66**) miðað við 52% hlutfall hjá ríkisstofnunum (tafla 81) og 39% ef á heildina er litið (tafla 7).

Ástæður þessa má líklega rekja til smæðar sveitarfélaganna. Sveitarfélögin sem hafa innri vefi eru flest af stærri gerðinni. Þau eru t.d. Reykjavíkurborg, Kópavogsbær og Hafnarfjarðarkaupstaður. Reykjavíkurborg og Hafnarfjarðarkaupstaður eru hvor um sig með fleiri en 200 stöðugildi og Kópavogsbær með 101-200 stöðugildi.

**Tafla 66.** Fjöldi sveitarfélaga sem höfðu innri vef í notkun (N=53)

	Fjöldi	Hlutfall
<b><i>Innri vefur í notkun</i></b>	5	10%
<b><i>Innri vefur ekki í notkun</i></b>	44	85%
<b><i>Innri vefur í smíðum</i></b>	3	6%
<b>Samtals</b>	52	100%

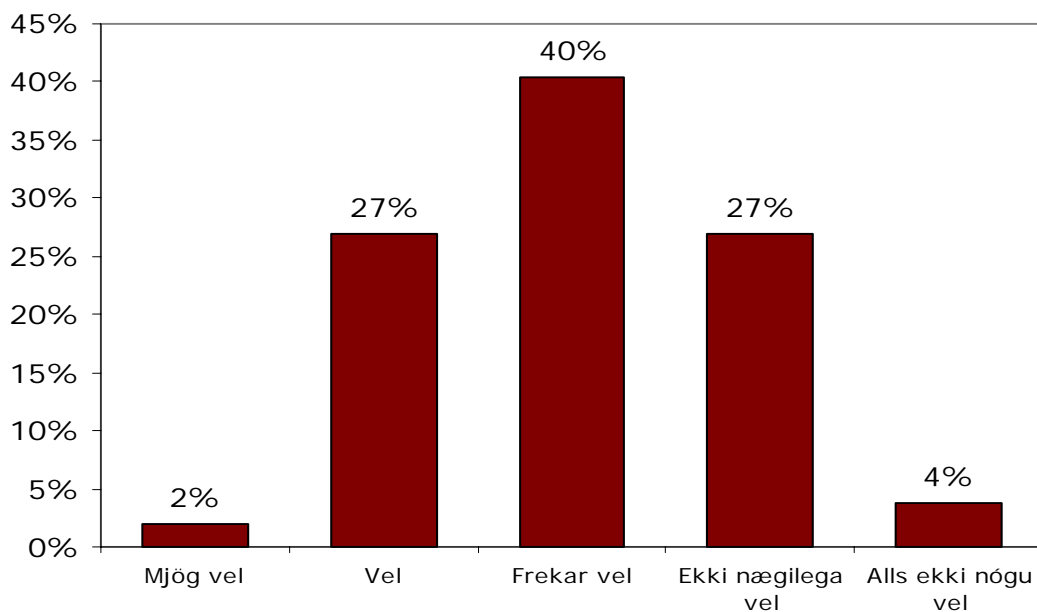
Í töflu 8 mátti sjá að meirihluti stofnana mældi umferð um vef sinn, eða 57%. Niðurstöður voru svipaðar þegar sveitar-félögin voru skoðuð sérstaklega en 58% þeirra mældi umferð um vef sinn (**tafla 67**).

**Tafla 67.** Fjöldi sveitarfélaga sem mældu umferð um vefsvæði sitt (N=53)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Mælingar stundaðar</i>	30	58%
<i>Engar mælingar</i>	22	42%
<b>Samtals</b>	52	100%

Þegar svarendur voru beðnir að meta hversu vel staðið væri að vefmálum var landslagið hjá sveitarfélögunum (**mynd 10**) svipað og þegar litið var á heildina. Þó voru nokkuð færri sem töldu sig sinna vefmálum mjög vel eða 2% miðað við 8% hjá hinu opinbera í heild sinni. Einnig voru færri meðal sveitarfélaganna sem töldu sig sinna vefmálum vel eða 27% miðað við 31% heildarinnar.

Stærstur hluti sveitarfélaganna, eða 40%, mat það sem svo að þeir sinntu vefmálum frekar vel miðað við 36% hlutfall annarra í úttektinni. Örlítið hærra hlutfall sveitar-félaga, eða samtals 31% miðað við 25% heildarinnar, taldi sig einnig annað hvort alls ekki eða ekki sinna vefmálum nægilega vel.





Þegar litið var sérstaklega á sveitarfélögin í úttektinni virtist mótun stefnu í vefmálum víða ekki liggja fyrir. Nokkuð herra hlutfall sveitarfélaga en ríkisstofnana svaraði því til að ákvarðanir um vefinn lægju ekki fyrir eða 21% (**tafla 68**) en hjá ríkisstofnunum (tafla 83) er hlutfallið 10% og hjá hinu opinbera í heild sinni (tafla 9) 13%.

Þetta má líklega skýra að stórum hluta með því að vefir margra sveitarfélaga hafa verið í biðstöðu vegna áforma um sameiningu sveitarfélaganna meðan á úttektinni stóð. Þegar litið er á það hlutfall sem ákveðið hefur að leggja meiri áherslu á vefmál en verið hefur er hlutfallið nokkuð svipað hvort sem litið er á heildina (33%), eða sveitarfélög (31%).

**Tafla 68.** Fjöldi sveitarfélaga sem tekið höfðu ákvörðun um framtíð vefjar síns (N=51)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Ákvarðanir liggja ekki fyrir</i>	11	21%
<i>Ákvarðanir eru í vinnslu</i>	16	25%
<i>Vefnum verður sinnt svipað og áður</i>	8	15%
<i>Meiri áhersla verður lögð á vefmál</i>	16	31%
<i>Aðrar ákvarðanir</i>	1	2%
<b>Samtals</b>	52	100%

Eins og fram kemur í heildarniðurstöðum hér að framan og er rætt frekar í umræðukafla hér á eftir þá kom sérstaklega skýrt fram vilji til þess að þróa þjónustu sem flokkaðist undir rafræna málsmeðferð (málsmeðferð) eða hjá 69%.

60% sveitarfélaga vildu þróa slíka þjónustu frekar meðan hún er aðeins komin á að einhverju leyti hjá 4% þeirra.

Mikill meirihluti stofnana í úttektinni eða 80% voru ekki með sjálfvirka úrvinnslu í bakvinnsluferfi (sbr. tafla 10). Þessi hlutföll voru hærri meðal sveitarfélaganna en þar var engin sjálfvirk úrvinnsla hjá 92% þeirra (**tafla 69**). Hins vegar voru ríkisstofnanir ekki með sjálfvirka úrvinnslu í 75% tilvika (sjá töflu 84).

Hvort sem stofnanir höfðu rafræn bakvinnsluferli eða ekki voru tengiliðir ynntir eftir því hvort þeim þætti ástæða til þess að slík kerfi væru tekin upp innanhúss. Í sveitarfélögunum töldu nokkuð

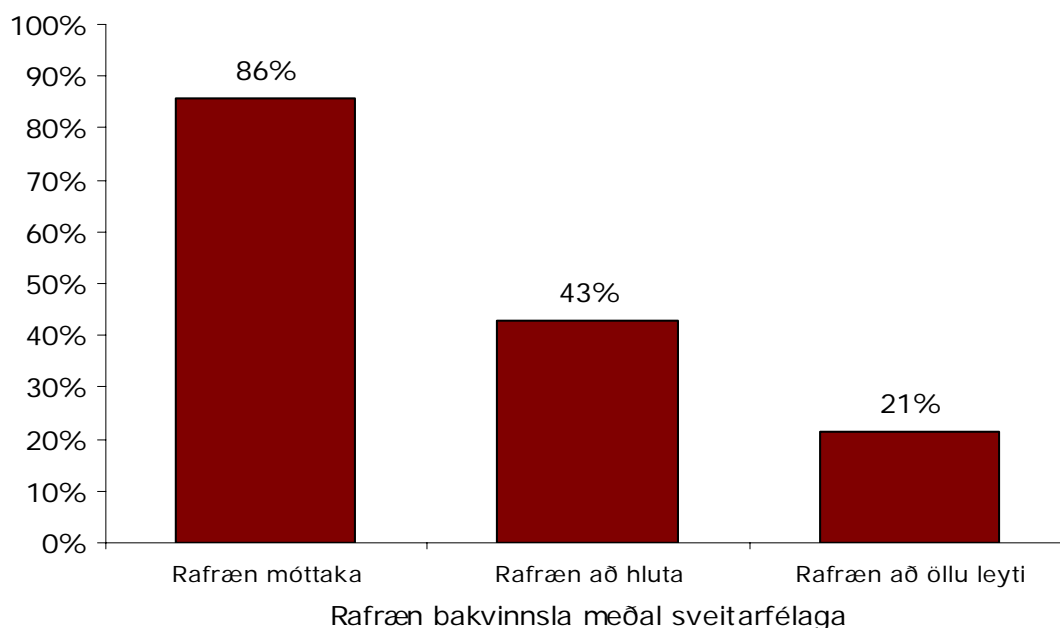
færri svarendur ástæðu til að vera með frekari rafræna úrvinnslu en nú er eða 25% miðað við 31% heildarinnar.

**Tafla 69. Rafræn / sjálfvirk bakvinnsla hjá sveitarfélögum**

	Já	Nei	Samtals
<i>Fór fram sjálfvirk úrvinnsla í bakvinnslu kerfi? (N=53)</i>	8%	92%	100%
<i>Er ástæða fyrir stofnunina til að vera með frekari sjálfvirkra úrvinnslu? (N=53)</i>	25%	75%	100%
<b>Samtals:</b>	204	100%	100%

Sveitarfélögin voru með afar hátt hlutfall af rafrænni móttöku eða 86% (**mynd 12**) miðað við 72% af heildarfjölda stofnana í úttektinni (mynd 6).

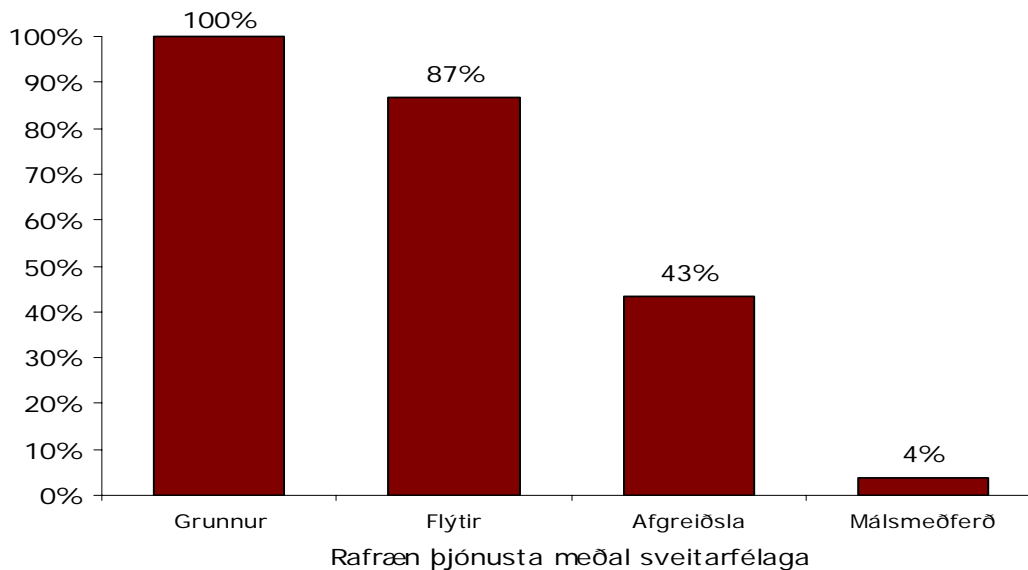
Innanhússferlin voru rafræn að hluta til eða öllu leyti í svipuðum hlutföllum og heildarútkoma eða svo aðeins munaði einu prósentustigi.



## Flokkar rafrænnar þjónustu

Áhugavert er að skoða hvernig rafræn þjónusta leit út hjá sveitarfélögum. Sveitarfélögin standa framarlega hvað varðar rafræna þjónustu (**mynd 13**).

Hjá sveitarfélögum finnst þjónusta í öllum flokkum rafrænnar þjónustu í hlutföllunum 100%, 87% 43% og 4% (mynd 13) miðað við heildarútkomu hins opinbera í hlutföllunum 100%, 78%, 33% og 3% (mynd 8) og ríkisstofnana í hlutföllunum 99%, 74%, 34% og 3% (mynd 20).



Í **töflu 70** má sjá hversu mörg sveitarfélög buðu upp á hina fjóra flokka rafrænnar þjónustu miðað við stað-setningu þeirra á landinu.

Öll sveitarfélög buðu upp á grunn-þjónustu (grunnur) á vefjum sínum. Sveitarfélög á höfuðborgarsvæðinu, Reykjanesi, Norðurlandi vestra og Austurlandi bjóða öll upp á þjónustu sem flýtir afgreiðslu (flýtir).

Þegar kemur að þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla) stendur höfuðborgarsvæðið best að vígi þar sem 63% sveitarfélaga bjóða upp á slíka þjónustu. Á Vest-fjörðum býður hins vegar ekkert sveitarfélag upp á þjónustu sem flokkast undir rafræna móttöku eða afgreiðslu.

Sérstaða höfuðborgarsvæðisins er enn greinilegri þegar kemur að þjónustu sem flokkast undir rafræna málsmeðferð (málsmeðferð) en 25% sveitarfélaga þar bjóða upp á slíka þjónustu meðan ekkert sveitarfélag í öðrum landshlutum gerir það. Þó ber að nefna samstarfsverkefni sveitarfélaganna Árborgar, Hveragerðis og Ölfuss, [www.sunnan3.is](http://www.sunnan3.is), á Suðurlandi og Aðaldælahrepps,

Húsavíkurbæjar og Þingeyjasveitar, [www.skjalfandi.is](http://www.skjalfandi.is), á Norðurlandi eystra sem miða að því að veita slíka þjónustu á næstunni.

**Tafla 70.** Hlutfall sveitarfélaga með rafræna þjónustu út frá staðsetningu þeirra (N = 70)

	Rafrænir flokkar				Fjöldi
	Grunnur	Flytir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Höfuðborgarsvæðið</i>	100%	100%	63%	25%	8
<i>Reykjanes</i>	100%	100%	40%	0%	5
<i>Vesturland</i>	100%	86%	43%	0%	7
<i>Vestfirðir</i>	100%	86%	0%	0%	7
<i>Norðurland vestra</i>	100%	100%	40%	0%	5
<i>Norðurland eystra</i>	100%	67%	22%	0%	15
<i>Austurland</i>	100%	100%	29%	0%	9
<i>Suðurland</i>	100%	64%	34%	0%	14
<b>Samtals</b>	<b>70(100%)</b>	<b>58(83%)</b>	<b>24(34%)</b>	<b>2(3%)</b>	<b>70</b>

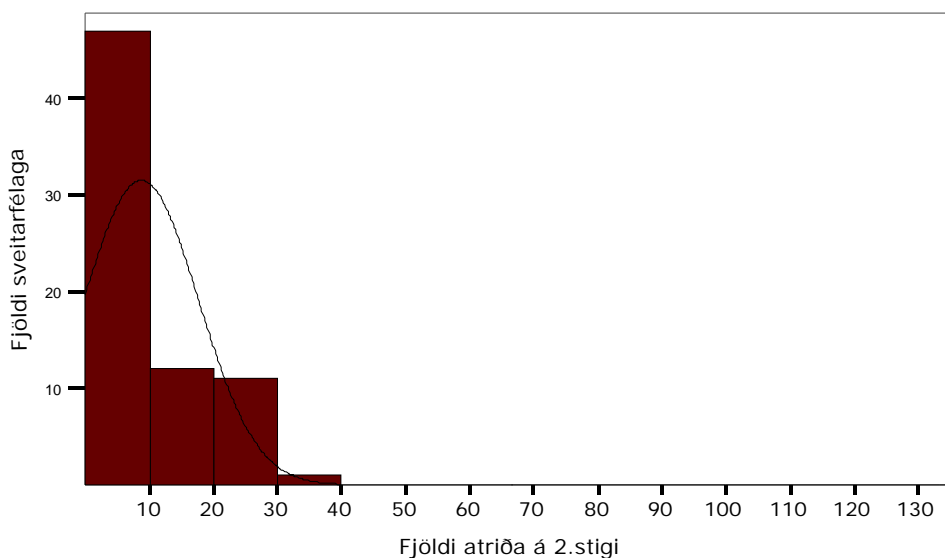
Í **töflu 71** má sjá hversu mörg sveitarfélög höfðu atriði í hinum ýmsu flokkum rafrænnar þjónustu út frá íbúafjölda. Hér kemur skýrt fram að rafræn þjónusta er mest þar sem íbúafjöldinn er mestur. Í stærri sveitarfélögum eru starfsmenn fleiri og svigrúm því meira til þess að sinna vefmálum sérstaklega. Einnig er umfang eyðublaða í fjölmennari sveitarfélögum meira og því sjálfsagðara að leggja vinnu í að beina þjónustu í sjálfvirkari farveg.

Hins vegar má benda á að víða hefur strjálbýli einmitt verið megin drifkraftur þróunar á rafrænni þjónustu (t.d. í Ástralíu) en svo er ekki að sjá af tölunum í þessari úttekt. Enn ber þó að nefna samstarfsverkefni um rafrænt samfélag á Norðurlandi eystra og Suðurlandi sem spennandi þróun á þessu sviði.

**Tafla 71.** Flokkur rafrænnar þjónustu út frá íbúafjölda (N=70)

	Fjöldi íbúa					Samtals
	Færri en 500	501 – 999	1000 – 4999	5000 - 9999	Fleiri en 10.000	
<i>Grunnur</i>	100%	100%	100%	100%	100%	<b>70</b>
<i>Flytir</i>	60%	78%	100%	100%	100%	<b>58</b>
<i>Afgreiðsla</i>	15%	17%	44%	100%	80%	<b>24</b>
<i>Málsmeðferð</i>	0%	0%	0%	25%	20%	<b>2</b>
<b>Samtals</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>70</b>

Þjónusta sem flýtir afgreiðslu (flýtir) er nokkuð jafnari hjá sveitarfélögum (mynd 14) en ef á heildina er litið (mynd 7). Langstærstur hluti sveitarfélaga var með 10 eða færri atriði á vefjum sínum sem féllu undir þennan flokk.



Í töflu 72 má sjá þau atriði sem fundust á vefjum sveitarfélaganna og féllu undir rafræna þjónustu sem flýtti afgreiðslu (flýtir). Reiknivélar og aðgangur að fyrri fyrirspurnum og svörum komu lítt fram á vefjum sveitarfélaga en voru algengari á vefjum ríkisstofnana.

Að öðru leyti eru hlutföll atriða mjög svipuð þegar allar stofnanir úttektarinnar og sveitarfélögin eru borin saman. Langstærstur hluti atriða í þessum flokki er eyðublöð eða 42% (þ.m.t. eyðublöð um sérþjónustu eins og [www.form.is](http://www.form.is)).

**Tafla 72.** Atriði sem heyrðu undir þjónustu sem flýtir afgreiðslu og hve oft þau voru á vefjum sveitarfélaga (N = 70)

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af sveitarfélögum
<i>Ýmis eyðublöð</i>	48	38%	69%
<i>Fyrirspurn til stofnunar</i>	29	23%	41%
<i>Ýmsir tenglar</i>	18	14%	26%
<i>Póstlistar</i>	11	9%	16%
<i>Leit í gagnasafni</i>	8	6%	11%
<i>Skóðanakönnun</i>	8	6%	11%
<i>Ýmis eyðublöð um sérþjónustu</i>	5	4%	7%
<i>Spurning mánaðarins/vikunnar</i>	1	1%	1%
<b>Samtals</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	

Þegar lítið er á þau atriði sem falla undir rafræna móttöku og/eða afgreiðslu (afgreiðsla) hjá sveitarfélögunum (**tafla 73**) þá voru eyðublöð aftur efst á blaði (63%). Eyðublöð í þessum þjónustuflokki er hægt að fylla út og senda á vefnum. Oftar en ekki, eða í 12 tilvikum af 22, voru eyðublöðin tenglar á þjónustu á vefnum [www.form.is](http://www.form.is) eða á vef annarra stofnana, s.s. félagsmálaráðuneytis (eyðublað um sérþjónustu). Spjallborð voru hlutfallslega mun fleiri á vefjum sveitarfélaganna en annars staðar eða 11 af þeim 16 sem fundust og er það í samræmi við aukna áherslu á íbúa-lýðræði.

**Tafla 73.** Atriði sem féllu undir þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu og hve oft þau fundust á vefjum sveitarfélaga (N=70).

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Eyðublað um sérþjónustu</i>	12	34%	17%
<i>Spjallborð</i>	11	31%	16%
<i>Eyðublað</i>	10	29%	14%
<i>Leit í gagnasafni/þjónustusíðum</i>	1	3%	1%
<i>Tengill í gagnasafni</i>	1	3%	1%
<b>Samtals</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	

Rafræna málsmeðferð (málsmeðferð) er að finna á tveimur vefjum sveitar-félaganna, Garðabæ (*Minn Garðabær*) og Reykjavíkurborg (*Rafræn Reykjavík*).

Þegar önnur þjónusta (annað) á vefjum sveitarfélaganna er skoðað stendur helst upp úr hversu hlutfallslega fá sveitarfélög hafa innri vefi fyrir starfsmenn eða aðeins 6% miðað við 43% hlutfall þegar á heildina er lítið. Einnig er lítið um fræðslupakka og kennsluefni á vefjum sveitarfélaganna eða aðeins hjá 14% þeirra miðað við 39% þegar allir vefirnir eru skoðaðir. Hins vegar ber að athuga að ekki er alltaf þörf á innri vef og að fræðslupakkar og kennsluefni eru sömuleiðis e.t.v. ekki forgangsaatriði á vefjum sveitarfélaga.

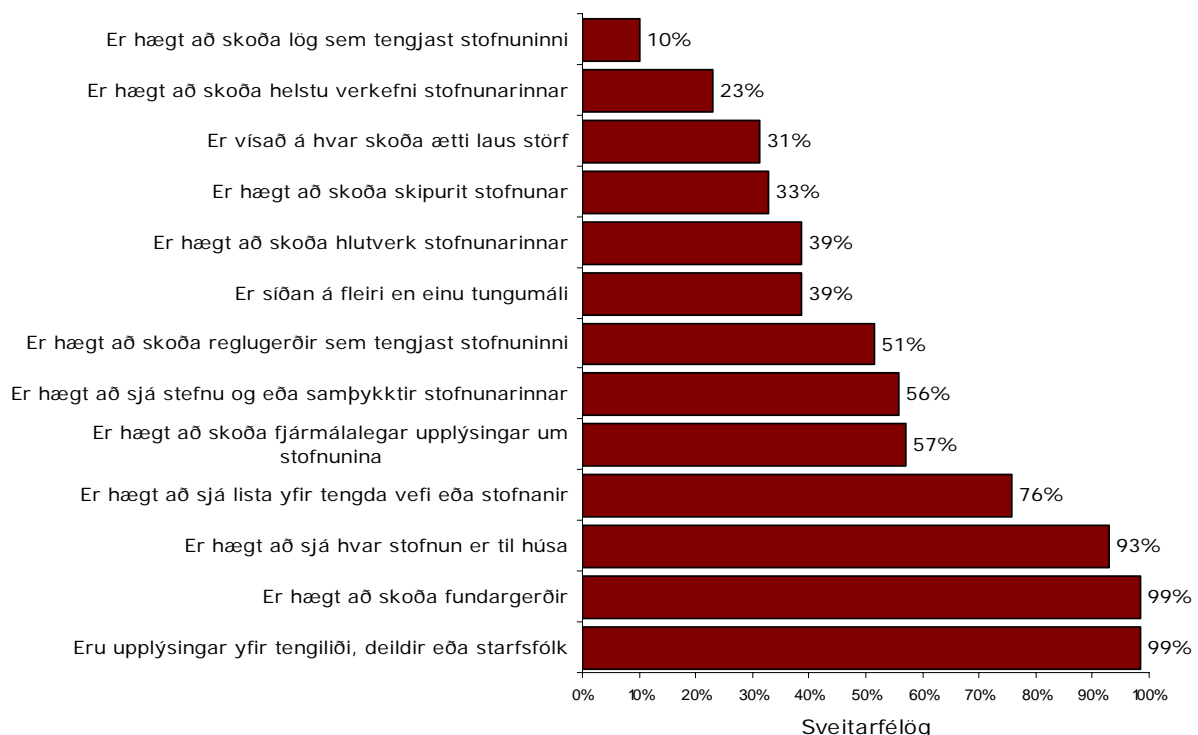
**Tafla 74.** Atriði sem féllu undir aðra þjónustu og hve oft þau voru á vefjum sveitarfélaga (N=70).

	Tíðni atriðis	Hlutfall af atriðum	Hlutfall af stofnunum
<i>Beinar útsendingar</i>	11	27%	16%
<i>Fræðslupakkar og kennsluefni</i>	10	24%	14%
<i>Gestabók</i>	8	20%	11%
<i>Kort</i>	6	15%	9%
<i>Innra net fyrir starfsmenn/nemendur</i>	4	10%	6%
<i>Ýmis þjónusta, óflokkuð</i>	2	5%	3%
<b>Samtals</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	

## Gátlisti: innihald

Sveitarfélögin koma heldur lakar út úr gátlista um innihald en stofnanir í heild sinni eða í átta atriðum af 13. Eins og sjá má á mynd 15 hér að neðan skortir helst að hægt sé að skoða lög er tengjast sveitarfélögunum (35 prósentustigum lægri en heildarútkoma), hlutverk (29 prósentustigum lægri), helstu verkefni (27 prósentustigum lægri) og skipurit (11 prósentustigum lægri). Þá eru vefir sveitarfélaganna sjaldnar á fleiri en einu tungumáli (11 prósentustigum lægra en heildarniðurstöður), sjaldnar er hægt að skoða stefnu og/eða samþykktir (4 prósentustigum lægra), ekki er eins mikið um lista yfir tengda vefi (4 prósentustigum lægra) og sjaldnar er hægt að sjá hvar sveitarfélagið er til húsa (3 prósentustigum lægra).

Sveitarfélögin standa afar vel þegar kemur að birtingu fundargerða en 99% sveitarfélaga birtir þær (samanber mynd 15). Birting fjármálaupplýsinga er einnig nokkuð góð eða 64% miðað við aðeins 48% opinberra stofnana. Einnig er víða vísað í hvar skoða eigi laus störf (36% sveitarfélaga en aðeins 26% ríkisstofnana).



Eins og fram kemur á mynd 15 hér á undan standa sveitarfélögin mun betur að vígi en ríkisstofnanirnar þegar kemur að birtingu fundargerða. 99% sveitarfélaga birtir fundargerðir miðað við 8% ríkisstofnana.

Þegar þessar niðurstöður eru athugaðar frekar í ljósi stærðar sveitarfélaga (**tafla 75**) sést að þar sem fundargerðir eru ekki birtar eru íbúar færri en 500.

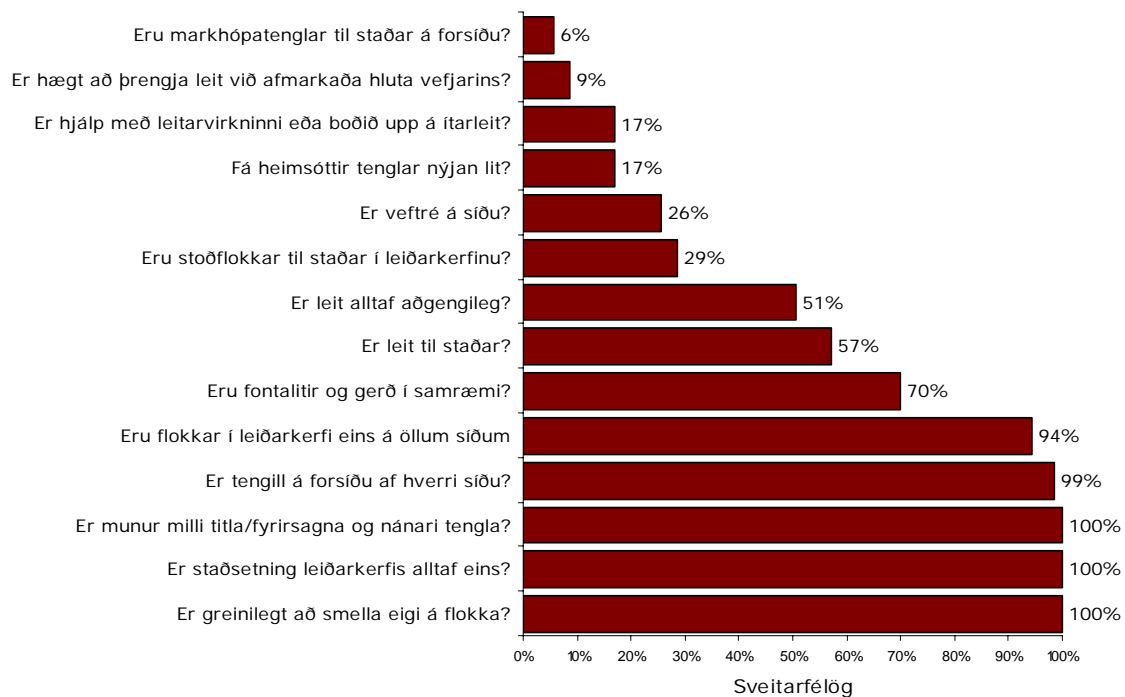
<b>Tafla 75. Fundargerðir á vefjum sveitarfélaga eftir íbúafjölda (N=70)</b>					
	<i>Er hægt að skoða fundargerðir:</i>				Samtals
	Nei	Já	Já og hægt að nota leitarvirkni	Já og hægt að leita í gagnagrunni	
<i>Færri en 500 íbúar</i>	5%	80%	15%	0%	100% (N=20)
<i>501 - 999 íbúar</i>	0%	78%	6%	17%	100% (N=18)
<i>1.000 - 4.999 íbúar</i>	0%	78%	13%	9%	100% (N=23)
<i>5.000 - 9.999 íbúar</i>	0%	25%	25%	50%	100% (N=4)
<i>Fleiri en 10.000 íbúar</i>	0%	0%	20%	80%	100% (N=5)
<b>Samtals</b>	1% (N=1)	70% (N=49)	13% (N=9)	16% (N=11)	N=70

## Gátlisti: nytsemi

Sveitarfélögin komu betur út en ríkisstofnanir þegar kom að gátlista um nytsemi en þó var samanburður hér mun jafnari milli ríkisstofnana og sveitarfélaga. Á **mynd 16** hér að neðan má sjá yfirlit atriða sem töldust í lagi (það er hægt var að svara spurningu gátlistans játandi). Hjálp með leitarvirkni og ítarleit var 14 prósentustigum algengari á vefjum sveitarfélaga en ríkisstofnana. Leitarvirkni og aðgengi að leit af öllum síðum var einnig betra hjá sveitarfélögunum en hjá ríkisstofnunum. Þá var leiðarkerfi að mestu leyti afar gott hjá flestum.

Helst skorti upp á þrenginu leitar við ákveðinn hluta vefjarins (sem ítarleit kemur þó að nokkru leyti til móts við) og stoðflokka vantaði í leiðarkerfi (en leiðar-kerfi voru annars nokkuð skýr).





Eins og fram kom á mynd 16 hér að framan var hjálp með leitarvirkni og ítarleit 14 prósentustigum algengari á vefjum sveitarfélaga en ríkisstofnana. Leitarvirkni getur samt sem áður varla talist til fyrirmyndar þar sem 43% vefja sveitarfélaga bjóða ekki þessa mikilvægu virkni. Í **töflu 76** hér að neðan sést vel hversu tengt þetta er stærð sveitarfélaga en 70% sveitarfélaga með færri en 500 íbúa bjóða ekki leit og þau sveitarfélög sem ekki bjóða leit á vefjum sínum hafa innan við 5000 íbúa. Öll sveitarfélög með 5000 eða fleiri íbúa bjóða upp á leit á öllum vef sínum. Hér ber þó að hafa í huga að stóru sveitarfélögin eru afar fá eða aðeins 10 talsins með 5000 eða fleiri íbúa meðan sveitarfélög með færri en 5000 íbúa eru 60 talsins.

**Tafla 76.** Leit á vefjum sveitarfélaga eftir íbúafjölda (N=70)

	Engin leit til staðar	Leit á afmörkuðum hluta vefjar	Leit á öllum vefnum	Samtals
<b>Færri en 500 íbúar</b>	70%	5%	25%	100% (N=20)
<b>501 - 999 íbúar</b>	39%	17%	44%	100% (N=18)
<b>1.000 - 4.999 íbúar</b>	39%	9%	52%	100% (N=18)
<b>5.000 - 9.999 íbúar</b>	0%	0%	100%	100% (N=5)
<b>Fleiri en 10.000 íbúar</b>	0%	0%	100%	100% (N=5)
<b>Samtals</b>	43% (N=30)	9% (N=6)	49% (N=34)	N=70

Þegar aðgengi að leit af öllum síðum er skoðuð með tilliti til stærðar sveitar-félaganna sérstaklega ber svipaða mynd fyrir sjónir. Aðgengi að leit er ekki gott hjá minni sveitarfélögum (80% sveitar-félaga með færri en 500 íbúa) en gott hjá þeim stærri (100% hjá sveitarfélögum með fleiri en 5000 íbúa). Hér skal athuga eins og fyrr hversu fá stærri sveitarfélögin eru (10 með 5000 eða fleiri íbúa) miðað við hin smærri (60 með færri en 500 íbúa).

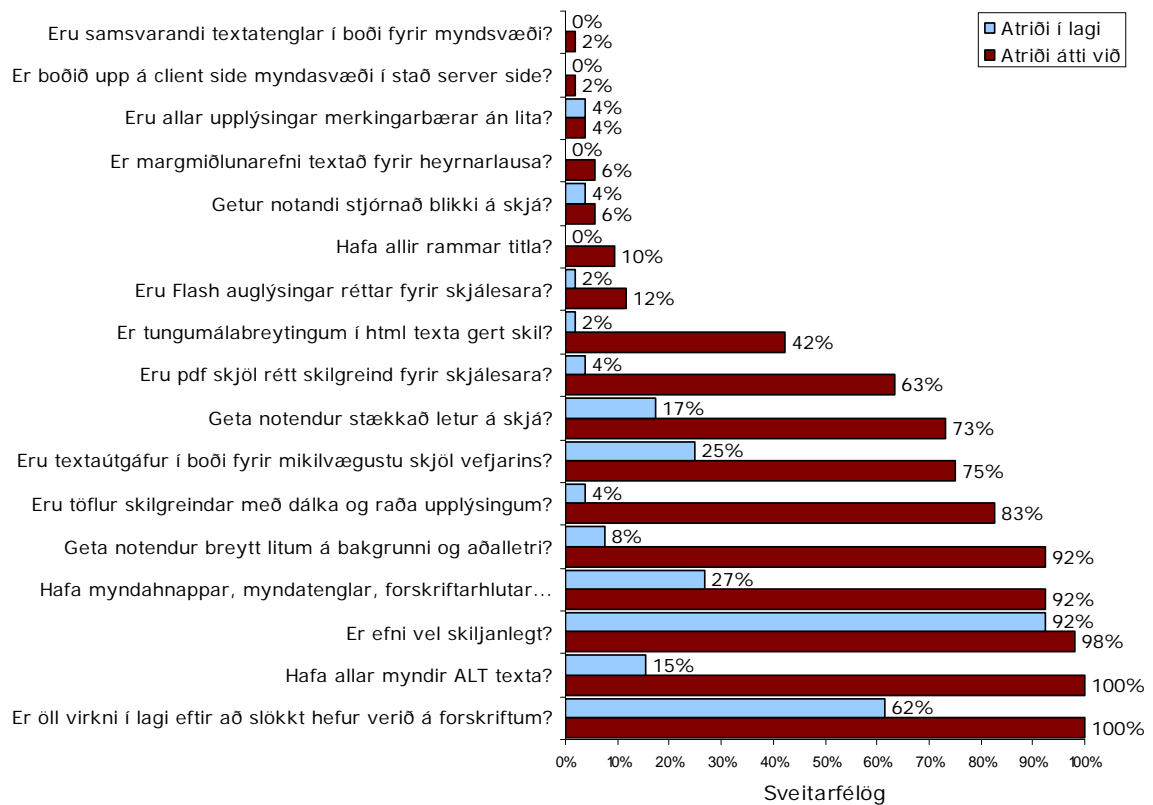
**Tafla 77. Aðgengi að leit á vefsvæðum sveitarfélaga út frá íbúafjölda (N=69).**

	Nei	Aðeins á forsíðu	Leit aðgengileg af öllum síðum	Samtals
<i>Færri en 500 íbúar</i>	80%	0%	20%	100% (N=20)
<i>501 - 999 íbúar</i>	53%	6%	41%	100% (N=17)
<i>1.000 - 4.999 íbúar</i>	39%	4%	57%	100% (N=23)
<i>5.000 - 9.999 íbúar</i>	0%	0%	100%	100% (N=4)
<i>Fleiri en 10.000 íbúar</i>	0%	0%	100%	100% (N=5)
<b>Samtals</b>	49% (N=34)	3% (N=2)	48% (N=33)	N=69

## Gátlisti: aðgengi

Með tilliti til aðgengis fatlaðra að vefjum sveitarfélaganna þá var það vel að upplýsingar voru merkingarbærar án lita hjá öllum þeim 4% þar sem það átti við og efni var vel skiljanlegt og/eða útskýrt á 92% vefja af þeim 98% þar sem það átti við. Blikkandi efni fannst á 6% vefja en hjá flestum var hægt að stjórna því (4%). Þetta er lykilatriði fyrir flogaveika notendur sem og aðra sem eiga við einbeitingarskort að stríða.

Víða mátti þó gera mun betur á vefjum sveitarfélaganna hvað aðgengi fatlaðra varðar. ALT texta vantaði á myndir á 85% vefja. Þetta gerir það að verkum að skjálesarar geta ekki gefið notendum upplýsingar um innihald þessara mynda. Notendur gátu breytt litum í bakgrunni og á aðalletri á 8% vefja þeirra 92% vefja sem ættu að bjóða upp á slíka virkni en þetta gerir notendum með skerta sjón erfitt fyrir þegar efni vefjarins er skoðað.



Skilgreina þarf töflur sérstaklega fyrir skjálesara svo að auðvelt sé fyrir notendur þeirra að lesa réttar upplýsingar úr þeim. Töflur voru skilgreindar fyrir skjálesara hjá 4% af þeim 83% vefja sem bauð upp á efni í töflum. Myndahnappar, myndatenglar, forskriftarhlutar og sam-bærileg atriði höfðu samsvarandi textaútgáfu fyrir skjálesara hjá 27% af þeim 92% vefja þar sem þetta átti við. Þá voru pdf skjöl rétt skilgreind fyrir skjálesara hjá aðeins 4% af þeim 63% sem voru með slíkt efni á vefjum sínum.

## Niðurstöður fyrir ríkisstofnanir

### Spurningalisti til tengiliða

Ríkisstofnanir eru afar breiður hópur hvað varðar hlutverk og sést það glögg á lista yfir allar stofnanir úttektarinnar í viðauka 1. Hvað við kemur stærð stofnana þá er dreifing stöðugilda mun jafnari hjá ríkisstofnunum en sveitarfélögum. Stærstur hluti ríkisstofnana eða 26% eru með milli 51 og 100 stöðugildi (**tafla 78**). Einungis 22% stofnana hafa fleiri en 100 stöðugildi.

**Tafla 78.** Fjöldi stöðugilda meðal ríkisstofnana sem svöruðu spurningalistanum (N=133)

	Fjöldi ríkisstofnana	Hlutfall
<b>Fjöldi stöðugilda:</b>		
<i>10 eða færri stöðugildi</i>	23	17%
<i>11 - 20 stöðugildi</i>	21	16%
<i>21 - 50 stöðugildi</i>	26	20%
<i>51 - 100 stöðugildi</i>	34	26%
<i>101 - 200 stöðugildi</i>	16	12%
<i>Fleiri en 200 stöðugildi</i>	12	10%
<b>Samtals</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Þegar litið var sérstaklega á ríkisstofnanir (**tafla 79**) þá var ögn algengara að sérstakur starfsmaður væri ráðinn til þess að sinna vef stofnunarinnar og málum honum tengdum eða 26% miðað við 21% hjá sveitarfélögum (samanber töflu 65). Hins vegar var sérstakur starfsmaður ráðinn til að sinna vefmálum hjá 28% stofnana í úttektinni í heild sinni.

Hærra heildar hlutfall en hjá bæði ríkis- stofnunum og sveitarfélögum gefur til kynna að ráðuneyti og aðrar stofnanir (sbr. mynd 1) dragi meðaltalið hér upp. Heldur fleiri starfsmenn eða 63% sinntu vefmálum ásamt öðrum verkefnum miðað við 59% bæði hjá sveitarfélögum og þegar á heildina er litið.

**Tafla 79.** Fjöldi ríkisstofnana sem hafði ráðið starfsmann til að sinna vefmálum (N=131)

	Tíðni	Hlutfall
<i>Sérstakur starfsmaður ráðinn til að sinna vefmálum</i>	34	26%
<i>Starfsmenn sinna vefmálum ásamt öðrum verkefnum</i>	82	63%
<i>Vefþjónusta ríkisstofnunar aðkeypt</i>	5	4%
<i>Vefþjónusta er bæði aðkeypt og starfsmenn sinna vefmálum</i>	9	7%
<b>Samtals</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

heildarniðurstöður, sveitarfélög og ríkisstofnanir (**tafla 80**). 55% ríkisstofnana og allra opinberra stofnana höfðu keypt sér ráðgjöf vegna vefmála sinna miðað við 57% sveitar-félaganna. Þá höfðu 7% ríkisstofnana ráðagerðir um að kaupa slíka þjónustu á næstunni en það var svipað hlutfall og hjá sveitarfélögunum (8%).

**Tafla 80.** Fjöldi ríkisstofnana sem keypt höfðu ráðgjöf vegna vefmála árið 2005 (N=132)

	Tíðni	Hlutfall
<i>Ríkisstofnanir sem höfðu keypt ráðgjöf</i>	72	55%
<i>Ríkisstofnanir sem ekki höfðu keypt ráðgjöf</i>	50	38%
<i>Ríkisstofnanir sem ætluðu að kaupa ráðgjöf</i>	9	7%
<b>Samtals</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

52% ríkisstofnana (**tafla 81**) hafði innri vefi og var slíkur vefur í smíðum hjá 3% þeirra. Þetta er mun hærra hlutfall en hjá sveitarfélögunum þar sem aðeins 10% (tafla 68) höfðu innri vefi og er líklegt að smæð margra sveitarfélaga ráði þar miklu. Hér munar miklu um framhalds- og háskólana sem teljast til ríkisstofnana og allir hafa innri vefi. Á heildina litið voru 39% stofnana með innri vefi (sbr. töflu 7).

**Tafla 81.** Fjöldi ríkisstofnana sem höfðu innri vef í notkun (N=133)

	Tíðni	Hlutfall
<i>Innri vefur í notkun</i>	69	52%
<i>Innri vefur ekki í notkun</i>	59	45%
<i>Innri vefur í smíðum</i>	4	3%
<b>Samtals</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

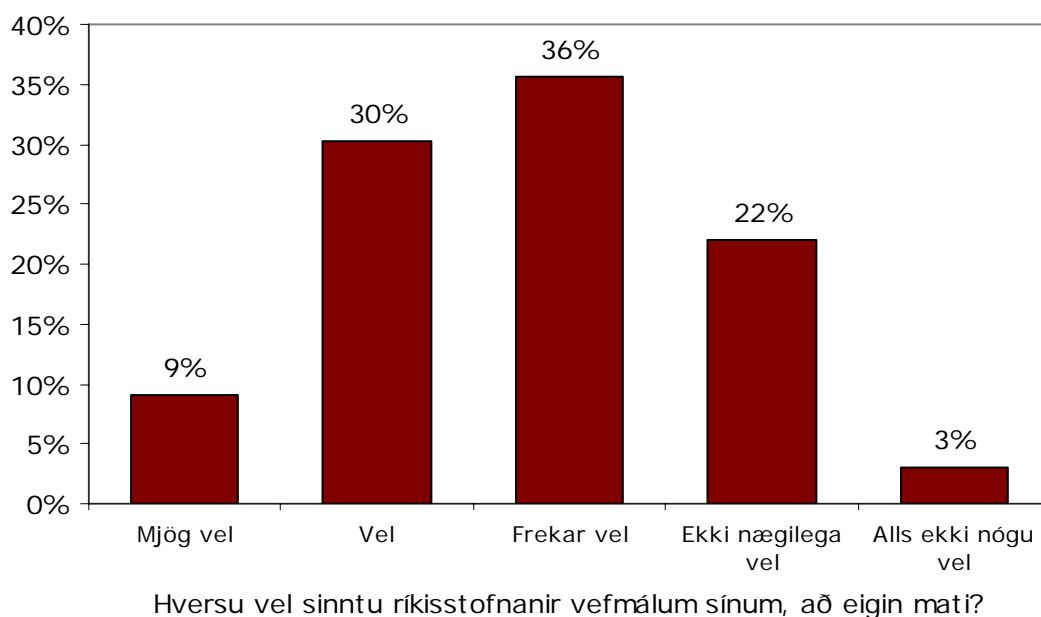
Meirihluti vefjanna sem skoðaðir voru mældi umferð um vef sinn, eða 57%. Hjá ríkisstofnunum var umferð mæld á 52% vefja **(tafla 82)** sem er ögn lægra hlutfall en þegar á heildina er litið og þegar tölurnar eru bornar saman við sveitarfélögin (58%).

**Tafla 82.** Fjöldi ríkisstofnana sem mældu umferð um vefsvæði sitt (N=131)

	Fjöldi	Hlutfall
<i>Mælingar stundaðar</i>	67	52%
<i>Engar mælingar</i>	63	49%
<b>Samtals</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Ef litið er á ríkisstofnanir sérstaklega hvað varðar skoðun svarenda á því hvernig vefmálum var sinnt **(mynd 18)** þá voru niðurstöður svipaðar og fyrir heildina (mynd 5) en aðeins munaði einu prósentustigi til eða frá hjá þeim sem svöruðu því til að þeir teldu stofnun sína sinna vefmálum vel eða mjög vel.

Séu niðurstöðurnar bornar saman við sveitarfélögin sérstaklega þá segjast töluvert fleiri ríkisstofnanir sinna vef-málum sínum mjög vel, eða 9% á móti 2% hjá sveitarfélögunum. Þá segjast 22% ríkisstofnana ekki sinna vefmálum nægilega vel meðan 27% sveitarfélaga segjast ekki sinna þeim nægilega vel.



Hjá ríkisstofnunum lágu ákvarðanir um stefnu vefjarins fyrir hjá 59% (**tafla 83**) og hafði þá verið ákveðið að leggja meiri áherslu á vefmál en áður hafði verið (35%) eða sinna vefnum á svipaðan hátt og áður (24%). Hlutfall þeirra sem ætluðu að sinna vefnum svipað og áður var hér mun hærra en hjá sveitarfélögunum (15%). Benda má á í þessu samhengi að 75% ríkisstofnana taldi sig þegar sinna vefmálum frekar vel, vel eða mjög vel (sbr. mynd 18) en aðeins 69% sveitarfélaga báru sig svo vel. Hjá 32% eru ákvarðanir um vefinn í vinnslu en hjá 10% liggja ákvarðanir ekki fyrir og er það frekar lágt miðað við opinbera geirann í heild sinni.

**Tafla 83.** Fjöldi ríkisstofnana sem tekið höfðu ákvörðun um framtíð vefjar síns (N=133)

	Tíðni	Hlutfall
<i>Ákvarðanir liggja ekki fyrir</i>	13	10%
<i>Ákvarðanir eru í vinnslu</i>	42	32%
<i>Vefnum verður sinnt svipað og áður</i>	31	24%
<i>Meiri áhersla verður lögð á vefmál</i>	46	35%
<b>Samtals</b>	132	100%

Á heildina litið var mikill meirihluti eða 80% ekki með sjálfvirka úrvinnslu í bakvinnslukerfi en 92% sveitarfélaga var í sömu sporum. Ríkisstofnanir voru ekki með sjálfvirka úrvinnslu í 75% tilvika (**tafla 84**). Af þessu má sjá að hlutfall ríkisstofnana með einhverja sjálfvirka úrvinnslu í bakvinnslukerfum er frekar hátt.

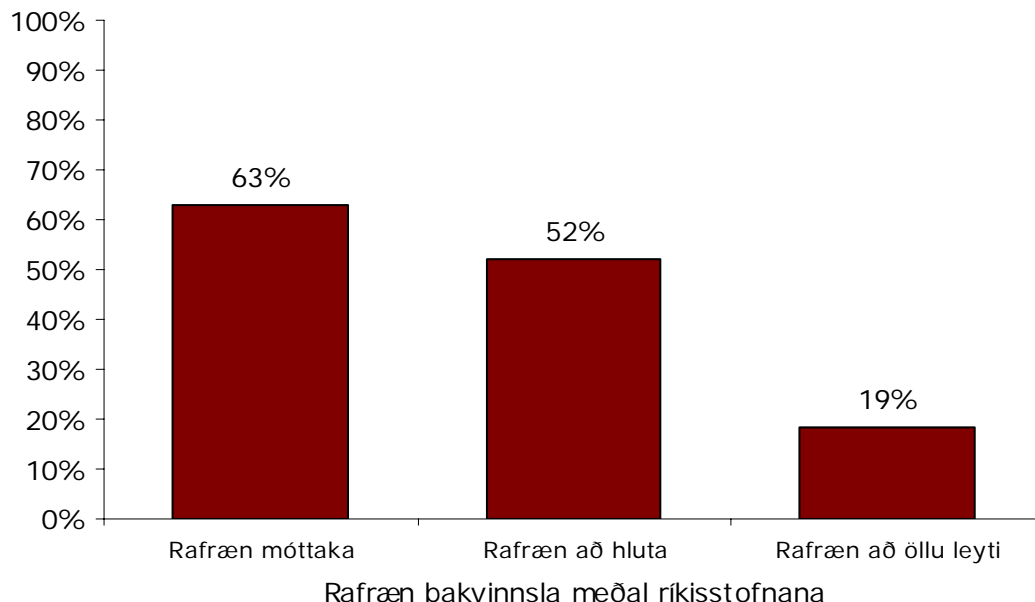
Hjá ríkisstofnunum þótti 32% svarenda ástæða til að vera með frekari sjálfvirka úrvinnslu innanhúss miðað við 31% fyrir heildina og 25% mat sveitarfélaganna á frekari möguleikum á sjálfvirkri úrvinnslu.

**Tafla 84.** Rafræn / sjálfvirk bakvinnsla hjá ríkisstofnunum

	Já	Nei	Samtals
<i>Fór fram sjálfvirk úrvinnsla í bakvinnslu kerfi?</i> (N=114)	25%	75%	100%
<i>Er ástæða fyrir stofnunina til að vera með frekari sjálfvirkri úrvinnslu?</i> (N=112)	32%	68%	100%
<b>Samtals:</b>	204	100%	100%

Ríkisstofnanir voru með frekar lágt hlutfall innanhússferla þar sem rafræn móttaka eingöngu átti sér stað. Ríkisstofnanir voru hins vegar með hátt hlutfall innanhússferla sem voru rafrænir að hluta

til eða 52% (**mynd 19**) miðað við 44% heildarinnar (mynd 6) og 43% hjá sveitarfélögum (mynd 12). Fyllilega rafræn úrvinnsla var svipuð því sem gerðist hjá heildinni (20%) og sveitarfélögum (21%) eða 19%.

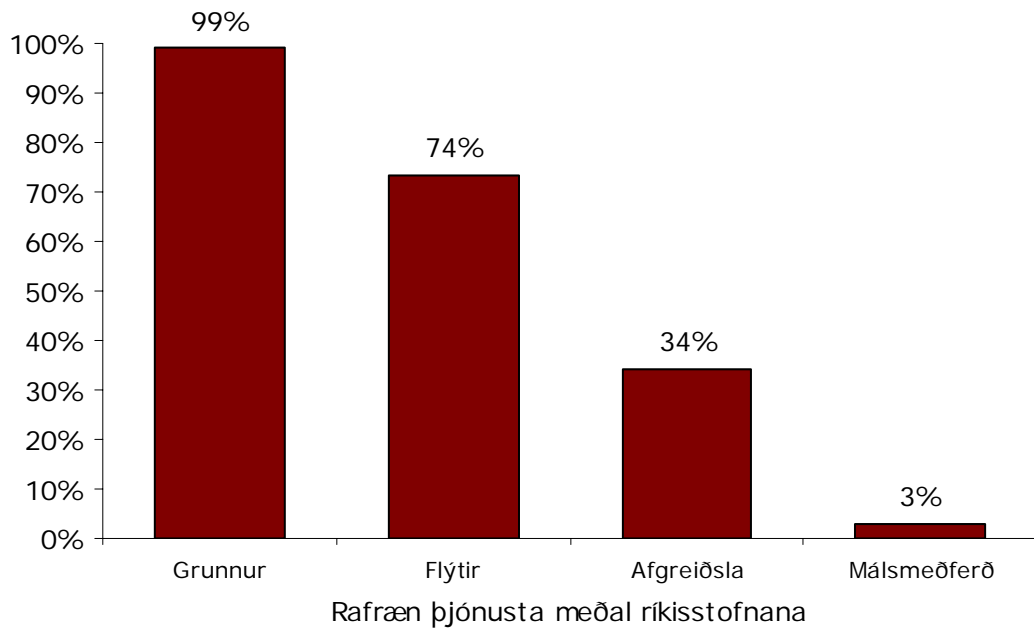


### Flokkun rafrænnar þjónustu

Ríkisstofnanir voru ekki með eins hátt hlutfall og sveitarfélögin þegar kom að rafrænni þjónustu en hlutföllin voru 99%, 74%, 34% og 3% (**mynd 20**). Þessi hlutföll voru mjög sambærileg útkomunni hjá opinbera geiranum í heild sinni eða 100%, 78%, 33% og 3% (mynd 8).

Þess ber þó að geta að hlutverk sveitarfélaga er hið sama innbyrðis meðan ríkisstofnanir eru mun sundur-leitari hópur hvað hlutverk og þar af leiðandi þjónustu varðar.

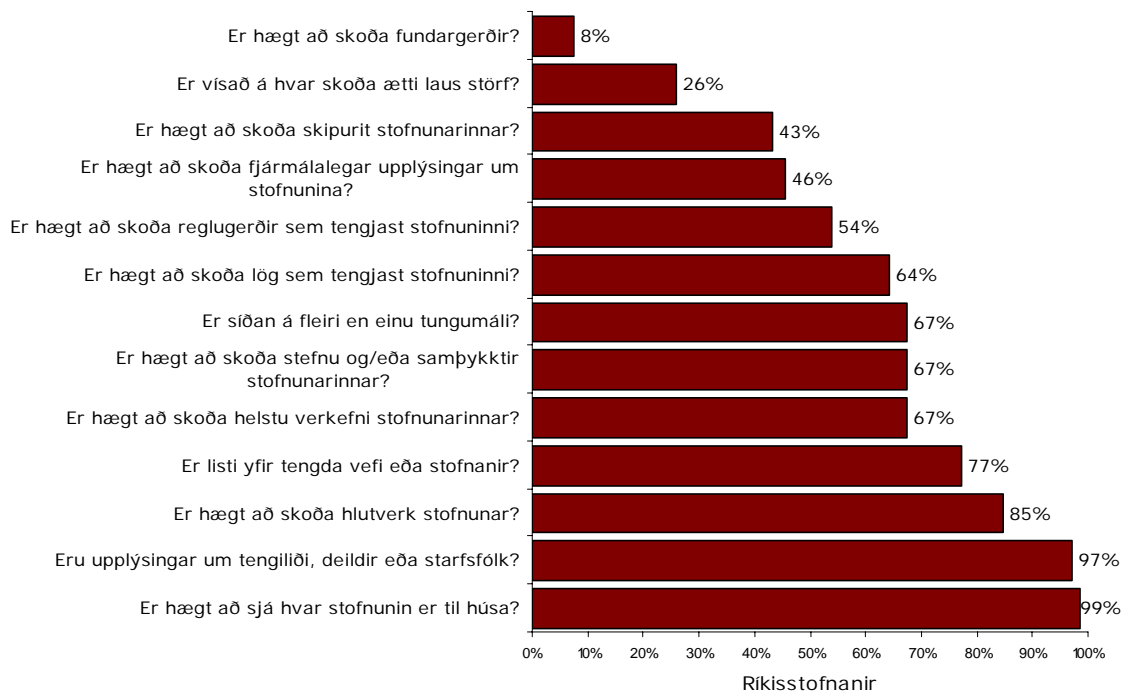




### Gátlisti: innihald

Ríkisstofnanir komu nokkuð vel út úr gátlista um innihald og betur eða með sama hlutfall og heildarfjöldi stofnana í 8 tilfellum af 13 eins. Munaði þar mest um að ágætlega var vísað til laga um stofnanir (í 64% tilfella) og hlutverks stofnana (í 85% tilfella). Þá var tekið fram hver helstu verkefni stofnunarinnar voru hjá 67% og hægt var að skoða vefinn á fleiri en einu tungumáli hjá 67%. Að öðru leyti samsvaraði myndin fyrir ríkisstofnanirnar myndinni af heildinni nokkuð grannt (**mynd 21**).

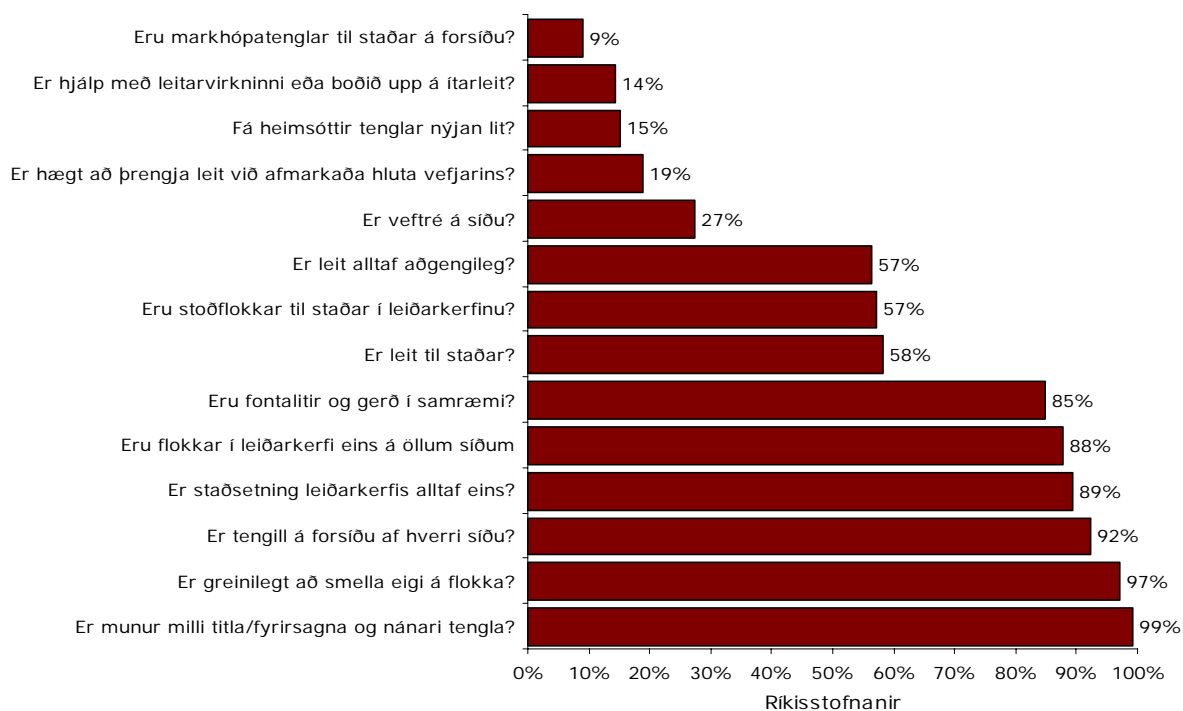
Helst skorti á birtingu fundargerða á vefjum ríkisstofnana en það er aðeins gert á 8% vefja miðað við 99% vefja sveitarfélaganna. Þess ber þó að geta að birting fundargerða á ekki alls staðar við hjá ríkisstofnunum en er sérstaklega mikilvæg hjá sveitarfélögum.



## Gátlisti: nytsemi

Séu ríkisstofnanir bornar saman við sveitarfélögin hvað varðar nytsemi vefja kemur í ljós að helst hallar á ríkisstofnanir þegar kemur að því að bjóða hjálp með leit eða ítarleit (eða sem nemur 20 prósentustigum). Þá var staðsetning leiðarkerfis á öllum síðum ekki alltaf eins eða aðeins hjá 89% miðað við 100% á vefjum sveitarfélaganna. Flokkar í leiðar-kerfi voru heldur ekki alltaf eins en hér var hlutfallið 8 prósentustigum lakara en hjá sveitarfélögum. Samræmi í staðsetningu leiðarkerfis og flokkum þess á öllum síðum einfaldar notanda að fara um vefinn og vita hvar hann er staddur hverju sinni. Þetta er lykilatriði og verður að gera þá kröfu að þetta sé í lagi.

Boðið var upp á þrenginu leitar við ákveðna hluta vefjarins hjá herra hlutfalli ríkisstofnana en sveitarfélaga eða sem nam 8 prósentustigum. Gott samræmi var einnig á leturlit og leturgerð hjá 85% ríkisstofnana miðað við 77% hjá sveitarfélögum.



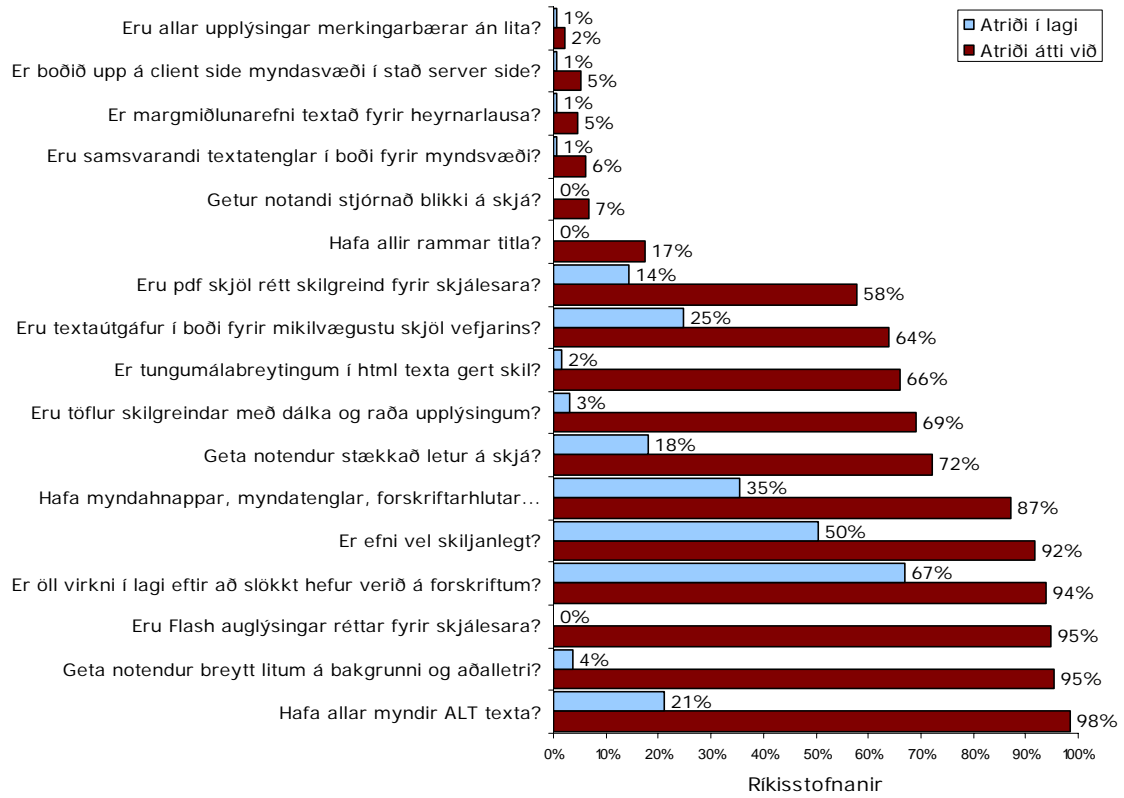
## Gátlisti: aðgengi

Ef litið er fyrst til björtu hliðanna hvað varðar aðgengi fatlaðra á vefjum ríkisstofnana þá sést á **mynd 23** að upplýsingar eru upp til hópa merkingar-bærar án lita, sem er mikilvægt fyrir litblinda og notendur með skert litaskyn. Þá er margmiðlunarefni yfirlaust textað fyrir heyrnarlausu. Boðið er upp á mynda-svæði hjá biðlara (*client side*) í stað myndasvæðis hjá netþjóni (*server side*) en þetta gerir það að verkum að ef slökkt er á forskriftum komast upplýsingar á kortum samt sem áður til skila.

Þá eru textatenglar yfirleitt í boði fyrir myndasvæði. Helstu atriði sem þar þarf að laga er að gera sjónskertum notendum kleift að breyta lit á bakgrunni og aðalletri en af þeim 95% vefja sem þetta atriði átti við um buðu einungis 4% upp á þessa virkni. Hér eins og annars staðar skorti einnig á að töflur væru skilgreindar þannig að skjálesari læsi rétt úr þeim en aðeins 3% af þeim 69% vefja er voru með slíkt efni á vefjum sínum uppfyllti þau skilyrði. Algengt er orðið að vefir séu á fleiri en einu tungumáli en þá þarf að gera tungumálabreytingum skil fyrir notendur skjálesara. Aðeins 2% af þeim 66% vefja ríkisstofnana sem buðu upp á fleiri en eitt tungumál gerðu það.

Þá var einnig algengt að ALT texta vantaði á myndir, sem gerir það að verkum að innihald þeirra skilar sér ekki til notenda

skjálesara, en aðeins 21% af þeim 98% sem hafa slík myndsvæði  
 buðu upp á slíkt.



## Umræða um niðurstöður

Áhersla þessarar úttektar er eins og áður segir að skoða með skipulegum hætti hvernig landið liggur þegar kemur að rafrænni þjónustu opinberra vefja í landinu. Í þessum hluta skýrslunnar, umræðuhluta, verður skoðað nánar hvað niðurstöður sem farið hefur verið yfir af nokkurri nákvæmni hér á undan segja okkur þegar þær eru skoðaðar í samhengi og ályktanir dregnar af því.

Í **töflu 85** hér að neðan má sjá hlutfall rafrænnar þjónustu í hverjum flokki út frá tegund stofnana sem svöruðu spurningalistanum. Langflestir uppfylltu skilyrði um grunnþjónustu. Aðeins ein ríkisstofnun gaf ekki upp netfang á vef sínum og taldist því ekki uppfylla þau skilyrði.

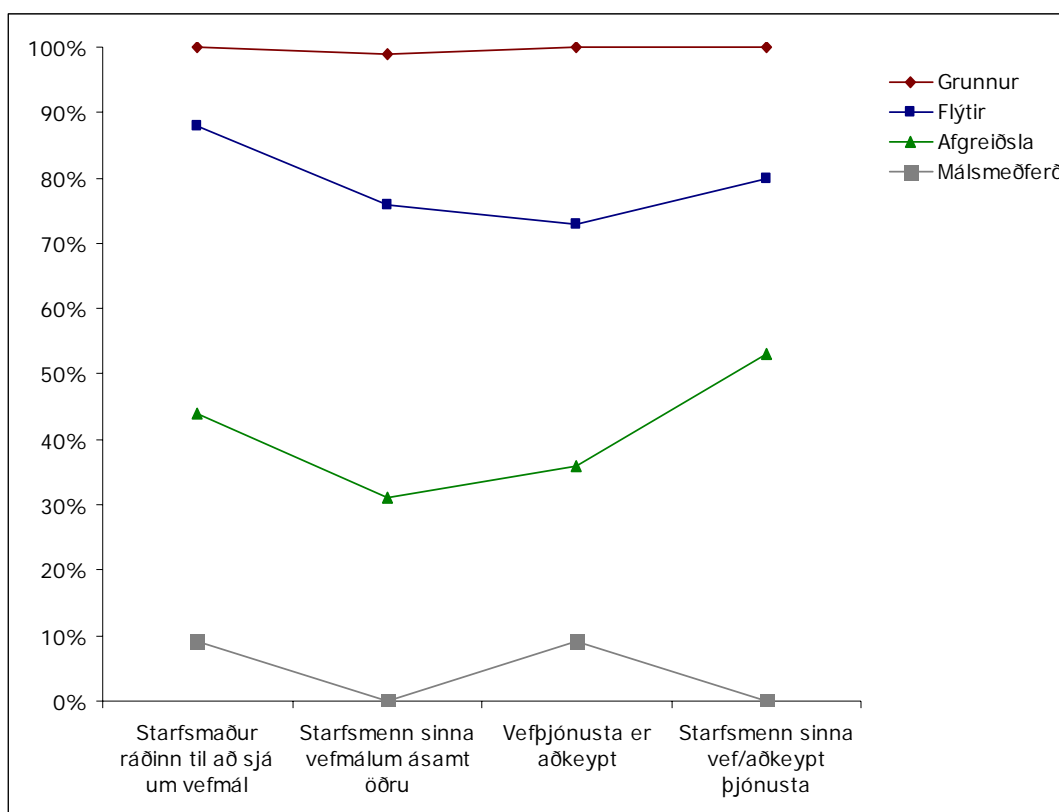
Flestir svarendur uppfylltu að einhverju leyti atriði í flokknum þjónusta sem flýtir afgreiðslu (flýtir) eða tæp 80 % stofnana. Hæst var hlutfallið meðal ráðuneyta og stofnana sem féllu undir flokkinn aðrar stofnanir. Lægst var hlutfallið meðal ríkis stofnana. Þó standa sveitarfélögin sig vel hér þar sem hlutfallslega fleiri þeirra eru með þjónustu í þessum flokki. Í flokknum þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu var hæsta hlutfallið meðal sveitarfélaga eða 43% en lægst var það meðal ráðuneyta eða 29%. Ekki var teljandi munur milli stofnana út frá þeirri rafrænu þjónustu sem féll undir rafræna málsmeðferð, fyrir utan ráðuneyti og aðrar stofnanir, sem höfðu lægst hlutfall eða 0%.

**Tafla 85.** Hlutfall í hverjum flokki rafrænnar þjónustu út frá tegund stofnunar (N=205)

	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flýtir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Sveitarfélög</i>	100%	87%	43%	4%	53
<i>Ríkisstofnanir</i>	99%	74%	34%	3%	132
<i>Ráðuneyti</i>	100%	100%	29%	0%	14
<i>Aðrar stofnanir</i>	100%	100%	33%	0%	6
<b>Samtals</b>	100%	80%	36%	3%	205

Á **mynd 24** var hlutfall stofnana í hverjum flokki rafrænnar þjónustu reiknað út frá því hvernig staðið var að umsjón vefmála. Í ljós kom að farsælast virtist vera að hafa starfsmann sem sér um vefmál stofnunar. 88% þeirra stofnana sem höfðu starfandi

vefumsjónarmann voru með atriði sem flokkuðust undir þjónustu sem flytjir afgreiðslu. 44% voru með atriði sem flokkuðust sem þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu og 9% voru með rafræna málsmeðferð. Aðeins meðal stofnana sem bæði höfðu starfsmann og keyptu vefþjónustu frá öðrum aðilum var hlutfallið hærra í flokknum þjónusta sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu en af þeim stofnunum höfðu 53% atriði í þessum flokki. Hins vegar var engin þeirra stofnana með atriði sem féllu undir rafræna málsmeðferð. Ekki virðist eins heppilegt ef starfsmenn hafa aðrar skyldur fyrir utan vefumsjón því talsverður munur var milli stofnana sem fóru þá leið og þeirra sem höfðu vefumsjónarmann eða á bilinu 9 – 13%, eftir því hvaða flokkur rafrænnar þjónustu var skoðaður. Hins vegar ber þess að geta við túlkun þessara niðurstaðna að erfitt er að skera úr um orsakatengsl hér á milli, þ.e. hvort stofnun nær góðum árangri vegna þess að sérstakur starfsmaður hefur verið ráðinn til starfans eða starfsmaður hefur verið ráðinn til starfans vegna þess að vefmál eru stór hluti af umsýslu stofnunar.



Í **töflu 86** má sjá hlutfall stofnana sem höfðu atriði í fjórum flokkum rafrænnar þjónustu út frá starfsmannafjölda. Eins og sést þá var rafræn þjónusta með minnsta móti meðal minnstu

stofnana. Hugsanleg skýring er mannekla þannig að starfsmenn þurfa að sinna vissum verkefnum en einnig að sjá um vefmál. Eins og fram kom á mynd 24 þá er hentugra að hafa vissa starfsmenn sem sjá um vefmál heldur en að starfsmenn sinni vefnum auk þess að vinna að öðrum verkefnum. Að mestu leyti má segja að því fleiri starfsmenn sem vinna innan stofnunar þeim mun líklegra er að hún hafi atriði í öllum flokkum rafrænnar þjónustu. Þannig höfðu 16% stofnana þar sem starfsmenn voru fleiri en 201 atriði í flokknum rafræn málsmeðferð (máls-meðferð) og 63% sömu stofnana höfðu á vef sínum atriði sem féllu undir rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla).

**Tafla 86.** Flokkar rafrænnar þjónustu út frá fjölda starfsmanna (N=205)

Fjöldi starfsmanna	Rafræn þjónusta			
	Grunnur	Flýtir	Afgreiðsla	Málsmeðferð
<i>10 eða færri</i>	100%	65%	15%	0%
<i>Á bilinu 11 – 20</i>	100%	76%	38%	0%
<i>Á bilinu 21 – 50</i>	100%	85%	33%	0%
<i>Á bilinu 51 – 100</i>	100%	86%	37%	2%
<i>Á bilinu 101 – 200</i>	100%	86%	52%	7%
<i>Fleiri en 200</i>	95%	84%	63%	16%
<b>Samtals</b>	204	163	74	6

Ekki var neinn mun að sjá á þjónustu sem flýtir afgreiðslu (flýtir) eftir því hvort stofnun hafði keypt vefþjónustu eða ekki (**tafla 87**). Hins vegar hafði meirihluti stofnana (62%) sem áætla að kaupa vefþjónustu þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla) á vefjum sínum. 29% stofnana sem ekki höfðu keypt neina þjónustu höfðu atriði sem féllu undir þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla) á vefjum sínum.

Engin stofnun sem ætlaði sér að kaupa vefþjónustu hafði atriði undir flokknum rafræn málsmeðferð (málsmeðferð), en 5% þeirra sem keyptu vefþjónustu árið 2005 höfðu einhver atriði í þeim flokki rafrænnar þjónustu á vefsvæði sínu. Þeir sem áætla frekari kaup á vefþjónustu eru yfirleitt með þó nokkra þjónustu í öllum flokkum nema rafrænni máls-meðferð.

**Tafla 87.** Stig rafrænnar þjónustu út frá því hvort stofnanir höfðu keypt vefþjónustu árið 2005 (N=202)

	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flytjir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Höfðu keypt vefþjónustu</i>	99%	81%	38%	5%	112
<i>Engin vefþjónusta keypt</i>	100%	77%	29%	0%	77
<i>Kaup á vefþjónustu á döfinni</i>	100%	77%	62%	0%	13
<b>Samtals</b>	201	160	73	6	202

Í **töflu 88** má sjá hvernig flokkun rafrænnar þjónustu var út frá ákvörðunum stofnana um vefmál sín. Í næst neðstu línunni má sjá hlutfall fyrir stofnanir sem tekið höfðu aðrar ákvarðanir um vefmálin en gefnar voru upp í svarmöguleikum spurningarinnar. Þar eru aðeins tvær stofnanir og því er ekki hægt að bera þær saman við aðra hópa. Áhugvert er að hlutfall stofnana sem höfðu rafræna þjónustu á vef sínum var ávallt hæst meðal þeirra sem höfðu ákveðið að sinna vefmálum á svipaðan hátt og áður. Til dæmis voru 4% þeirra sem ætluðu að vinna vefmál eins og gert hafði verið hingað til með atriði á vef sínum sem féllu undir rafræna málsmeðferð. Lægst var hlutfallið hjá þeim stofnunum sem ekki höfðu tekið ákvarðanir um vef sinn.

Því má ætla að skýr stefnumótun sé lykilatriði fyrir því að þróa rafræna þjónustu á vefsvæði ríkis-stofnana. Þegar engar ákvarðanir hafa verið teknar um vefmál er ólíklegt að markviss vinna verði lögð í þau.

**Tafla 88.** Flokkar rafrænnar þjónustu út frá ákvörðunum um vef stofnana (N=204)

Ákvarðanir um vef:	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flytjir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Liggja ekki fyrir</i>	100%	69%	12%	0%	26
<i>Eru í vinnslu</i>	98%	81%	40%	2%	63
<i>Svipuð áhersla á vefmál og áður</i>	100%	89%	44%	4%	45
<i>Meiri áhersla verður lögð á vefmál</i>	100%	78%	35%	4%	68
<i>Aðrar ákvarðanir</i>	100%	50%	50%	0%	2
<b>Samtals</b>	203	163	73	6	204



Í **töflu 89** hér að neðan má sjá tegund rafrænnar þjónustu miðað við þau stöðugildi sem fara í að sinna vefmálum stofnunarinnar. Eins og sjá má og búast má við eru stofnanir með fleiri stöðugildi með meiri rafræna þjónustu en þær sem eru með færri stöðugildi og á það sérstaklega við um þegar stöðugildin eru orðin fleiri en eitt. Þær sem hafa 1,5 og yfir 2 stöðugildi sem sinna vefmálum bjóða viðamestu rafrænu þjónustuna en þetta eru 17 stofnanir eða rétt rúm 7%.

**Tafla 89.** Tegund rafrænnar þjónustu út frá stöðugildum sem fara í að sinna vefmálum (N=204)

	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flytjir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Fleiri en 2</i>	100%	86%	43%	29%	7
<i>1,5 – 2</i>	100%	80%	70%	10%	10
<i>1 – 1,5</i>	100%	80%	47%	7%	15
<i>0,5 – 1</i>	97%	83%	51%	6%	35
<i>0,25 – 0,5</i>	100%	86%	39%	0%	56
<i>Færri en 0,25</i>	100%	73%	21%	0%	81
<b>Samtals</b>	203	162	74	6	204

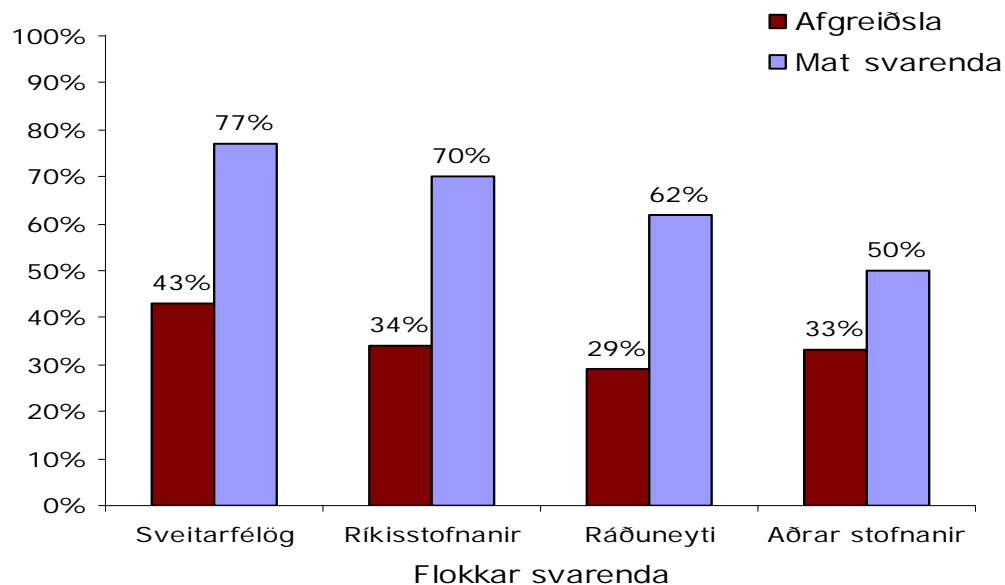
Það var áhugavert að þeir sem töldu sig sinna vefmálum vel virtust hafa meiri rafræna þjónustu en þeir sem töldu sig sinna vefmálum mjög vel (**tafla 90**). Hér verður þó að taka tillit til þess að ekki á öll tegund rafrænnar þjónustu við hjá stofnunum þar sem hlutverk þeirra er ekki þess eðlis. Eins og við má búast er rafræn þjónusta mun minni meðal þeirra sem telja sig ekki eða alls ekki sinna vefmálum nægilega vel.

**Tafla 90.** Tegund rafrænnar þjónustu út frá mati svarenda á því hve vel viðkomandi stofnun stóð að vefmálum sínum (N=204)

Vefmálum er:	Rafræn þjónusta				Fjöldi
	Grunnur	Flytjir	Afgreiðsla	Málsmeðferð	
<i>Mjög vel sinnt</i>	100%	94%	38%	0%	16
<i>Vel sinnt</i>	100%	92%	44%	9%	64
<i>Frekar vel sinnt</i>	100%	78%	38%	0%	73
<i>Ekkí nægilega vel sinnt</i>	98%	57%	23%	0%	44
<i>Alls ekki nógu vel sinnt</i>	100%	100%	14%	0%	7
<b>Samtals</b>	203	163	73	6	204

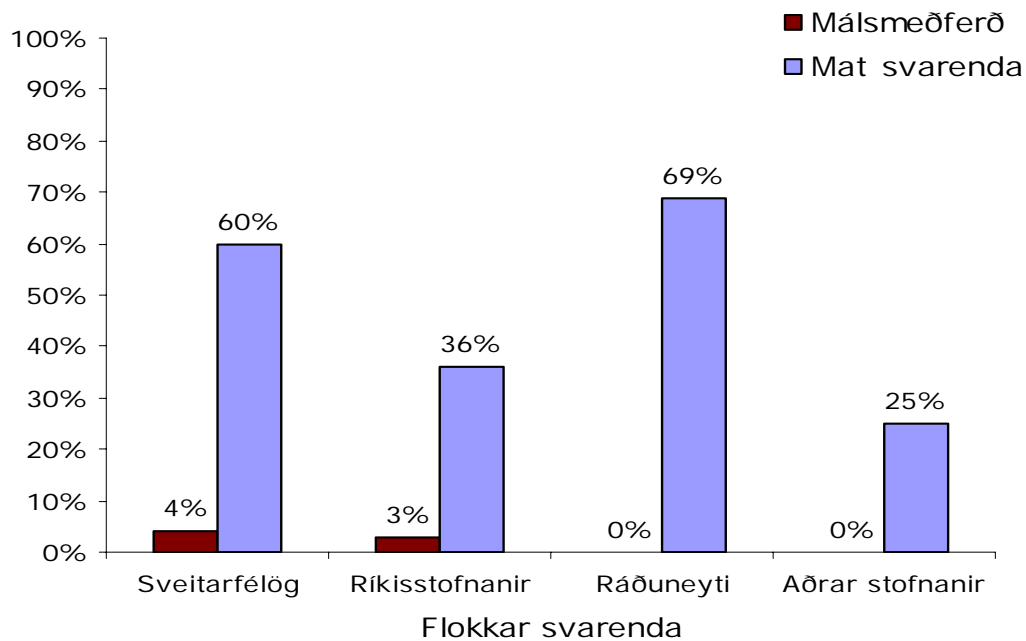
Á súluritinu hér að neðan (**mynd 25**) sést á rauðbrúnu súlunum hversu hátt prósentuhlutfall stofnana hefur þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (afgreiðsla).

Ljósbláu súlurnar sýna hins vegar prósentuhlutfall stofnana sem telja sig eiga að hafa þjónustu af þessu tagi á vefjum sínum. Sýnir þetta skýrt að forsendur eru fyrir aukinni þjónustu í þessum flokki en töluverður munur er á afgreiðslu og mati svarenda eða allt að 44% munur.

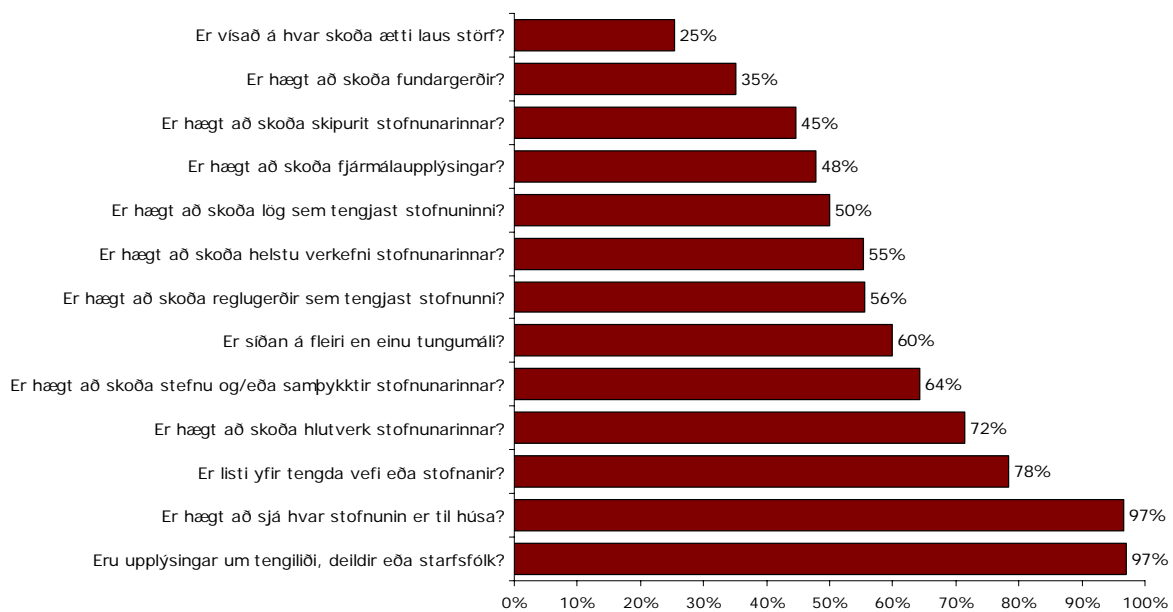


**Mynd 26** hér að neðan sýnir í rauðbrúnu (vinstra megin) hversu margir voru með þjónustu sem flokkaðist undir rafræna málsmeðferð (4% sveitarfélaga og 3% ríkisstofnana). Ljósbláu súlurnar (hægra megin) sýna mat svarenda á því hvar þeim finnst stofnunin eiga að standa í þessum flokki.

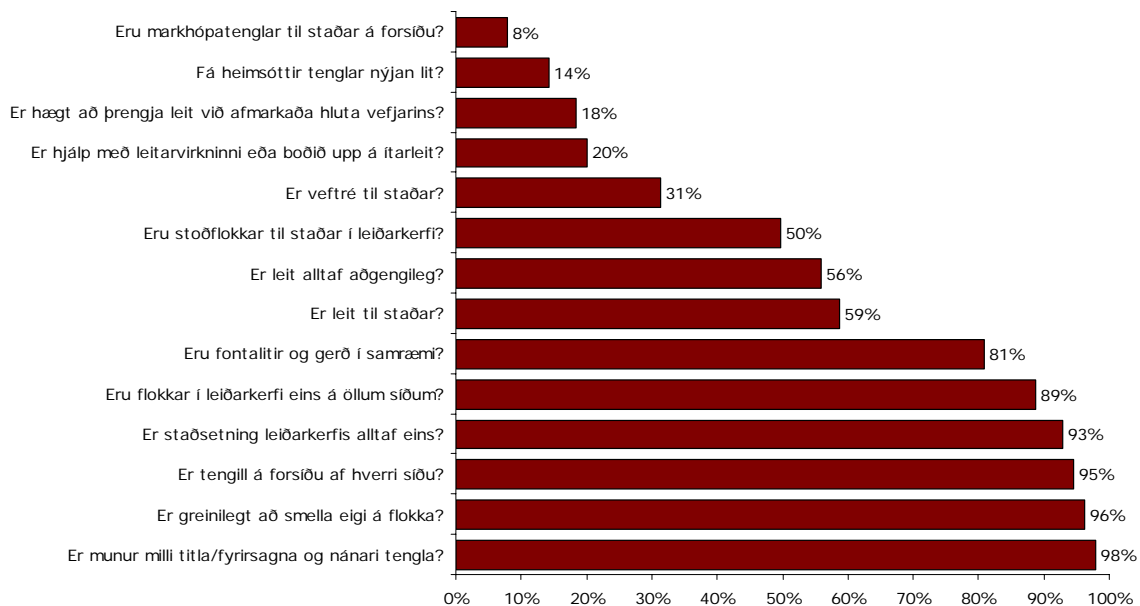
Munurinn hér er töluverður milli þess hvar stofnun er stödd hvað varðar þjónustu sem felur í sér rafræna málsmeðferð og hvernig hún ætti að vera samkvæmt svörum tengiliða. Á þetta sérstaklega við um ráðuneyti en ekkert þeirra býður upp á þjónustu sem flokkast undir rafræna málsmeðferð en 69% þeirra telja hana æskilega. Hjá sveitarfélögunum er munurinn milli þeirra sem bjóða slíka þjónustu og vilja veita hana 56%.



Jafnframt því að skoða rafræna þjónustu var innihald vefja, nytsemi þeirra og aðgengi fatlaðra einnig metið. Myndin hér að neðan (**mynd 27**) sýnir hlutfall stofnana sem fengu stig fyrir að vera með atriði á gátlista um innihald á vefjum sínum. Þau atriði sem helst skorti á að væru í lagi voru upplýsingar um það hvar skoða mætti laus störf á vefjum en það var einungis hægt hjá 25% stofnana. Einnig var einungis hægt að skoða fundargerðir hjá 35% stofnana. Þess ber þó að geta að þetta atriði var aðallega tekið fyrir vegna mikilvægis þess fyrir sveitarfélögin en meira en þrjú fjórðu hlutar þeirra er birtu fundargerðir voru sveitarfélög. Þau atriði sem hvað best komu út voru upplýsingar um það hvar stofnunin væri til húsa og upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk en 97% vefja var með þessi atriði í lagi.



Hér að neðan er súlurit (**mynd 28**) sem lýsir hlutfalli stofnana sem fengu stig fyrir atriði úr gátlista um nytsemi. Þess ber að geta að markhópatenglar eiga ekki alltaf við, og litabreytingar á heimsóttum tenglum þykja ekki móðins þrátt fyrir að þær komi endurtekið betur út í nytsemisprófunum. Lágur prósentutölur fyrir ítarlegri leitarvirkni (þrenging leitarvirkni og hjálp með leit) skýrast af einhverju leyti af því hversu litlir sumir vefjanna í úttektinni eru og hið sama gildir um stoðflokka eins og veftré.



Súluritið á næstu síðu (**mynd 29**) sýnir hlutfall stofnana sem fengu stig fyrir atriði af gátlista um aðgengi. Hér áttu allmörg atriði ekki við þar sem virkni var ekki alltaf til staðar á vefjum. Rauðbrúnu súlurnar sýna hlutfall þeirra stofnana sem atriðið átti við hjá, en bláu súlurnar hlutfall þeirra stofnana sem höfðu þessi atriði í lagi og fengu þar af leiðandi stig fyrir.

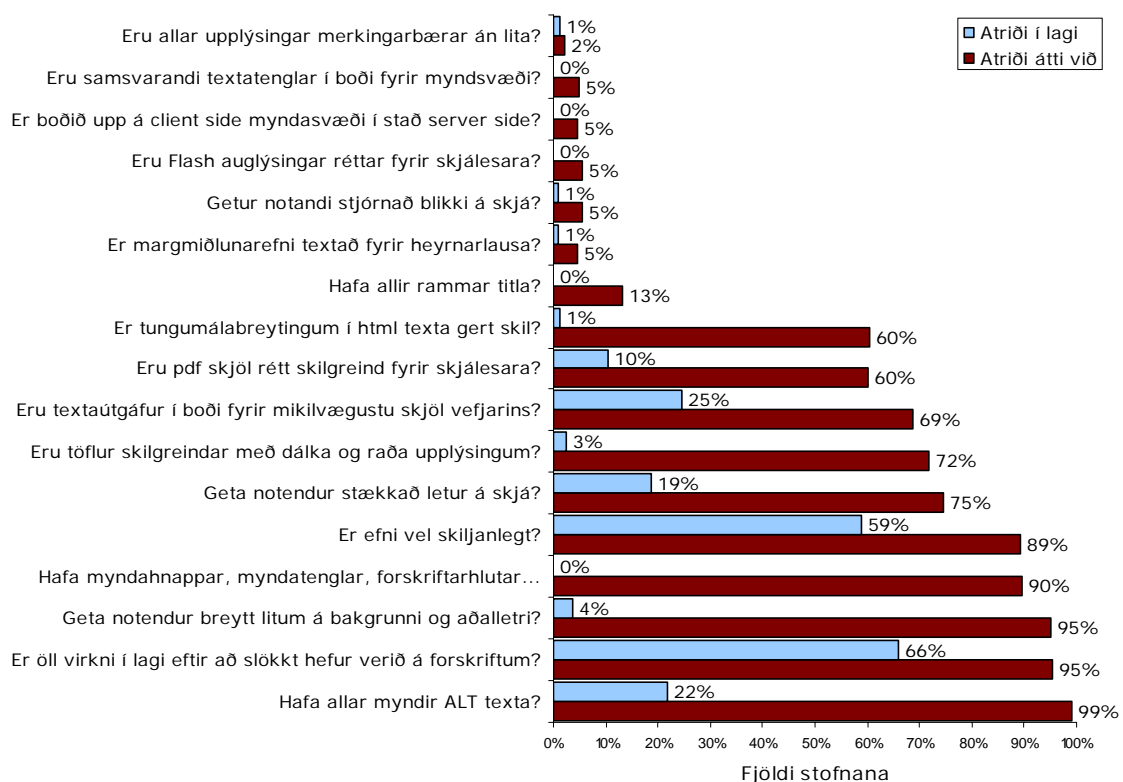
Hér bar hæst að einungis 4% stofnana af 95% sem atriðið átti við buðu upp á litabreytingar á texta og bakgrunni sem er sérstaklega mikilvægt fyrir lesblinda notendur sem og notendur með sjónskerðingu. Þá voru myndir og/eða myndatenglar yfirleitt ekki skilgreindir með Alt texta svo að þeir skiljist í skjálesara eða einungis 22% af 99%.

Þá var misbrestur á því að töflur væru rétt skilgreindar fyrir skjálesara eða aðeins 3% stofnana af 72%.

Tungumálabreytingum í texta voru einungis gerð skil hjá 1% stofnana af þeim 60% sem buðu upp á önnur tungumál en íslensku á vefjum sínum. Réttum skilgreiningum á pdf skjölum var einnig ábótavant en þetta atriði er mikilvægt þar sem skjálesarar geta ekki lesið í gegnum pdf form eða pdf skjöl nema þau séu sniðin á réttan hátt.

Almennt virkuðu vefir án forskrifa (e. Javascripts) til dæmis hvað varðar leiðar-kerfi en í sumum tilfellum var hluta vefjarins stjórnað af þeim. Í alvarlegustu tilfellunum var vefurinn óvirkur með öllu án forskrifa.

Lítið var um flókin myndsvæði, flash auglýsingar og/eða annað blikkandi efni og koma þessi atriði því afar lítið við sögu í úttektinn



Þessi skýrsla er ætlað að draga fram hvað vel er gert og skapa þannig ákveðin viðmið og auka umræðu og umhugsun um vefi hins opinbera og hvers þeir eru megnugir. Ekki er gerlegt að taka neinn sérstakan vef og segja að hann sé að öllu leyti til fyrirmyndar. Hins vegar standa ákveðnir vefir framur öðrum þegar mismunandi hlutir eru skoðaðir. Hér á eftir verður leitast við að draga fram það helsta.

Í **töflu 91** hér að neðan má sjá hvaða vefir fengu hæstan stigafjölda hvað varðar innihald, nytsemi og aðgengi. Fremst í stigafjölda yfir innihald fer Reykjavíkurborg, stærsta sveitarfélag landsins.

Nytsemi snýst um að upplýsingar séu settar upp á skipulegan hátt sem gerir notendum auðveldar að nýta sér vefinn. Þegar litið er á nytsemi vefja fer Dóms- og kirkjumálaráðuneyti þar fremst í flokki. Þá er ánægjulegt að sjá að Akranes-kaupstaður, Garðabær og Háskóli Íslands komast ofarlega á blað hvað varðar bæði innihald og nytsemi. Stigahæst í aðgengi fatlaðra var Reykjanesbær, sem einnig er ofarlega þegar kemur að innihaldi. Akureyrarkaupstaður er jafnframt einnig meðal efstu tíu bæði hvað varðar innihald og aðgengi.

**Tafla 91. Gátlisti: Innihald, nytsemi og aðgengi – Efstu tíu stofnanir (N=240)**

<b>Nr</b>	<b>Innihald</b>	<b>Nytsemi</b>	<b>Aðgengi</b>
1	Reykjavíkurborg	Dóms- og kirkjumála-ráðuneyti	Reykjanesbær
2	Akraneskaupstaður	Landbúnaðarráðuneyti	Blindrabókasafn Íslands
3	Samband íslenskra sveitarfélaga	Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneyti	Fjölbrautaskóli Snæfellinga
4	Reykjanesbær	Geislavarnir ríkisins	Geislavarnir ríkisins
5	Háskóli Íslands	Iðnaðarráðuneytið	Ferðamálaráð
6	Ríkiskaup	Akraneskaupstaður	Eyjafjarðarsveit
7	Biskupsstofa	Sjávarútvegsráðuneyti	Félagsmálaráðuneytið
8	Akureyrarkaupstaður	Háskóli Íslands	Akureyrarkaupstaður
9	Garðabær	Garðabær	Þróunarsamvinnustofnun Íslands
10	Ríkislögreglustjóri	Landmælingar Íslands	Námsgagnastofnun

Ef litið er á sveitarfélögin sérstaklega þá Reykjavíkurborg stigahæst hvað innihald varðar og þá Akraneskaupstaður, Reykjanesbær, Akureyrarkaupstaður og loks Garðabær. Akraneskaupstaður kom best út úr gátlista fyrir nytsemi með vel uppsettan vef. Garðabær og Reykjavíkurborg fylgdu á eftir, Grundarfjarðarbær var í fjórða sæti með afar vandaðan vef og fimmta sætið vermir Dalabyggð með góðan vef út frá nytsemissjónarmiðum.

Þegar kom að aðgengi fór Reykjanesbær fremstur í flokki en þar hefiur sérstök áhersla verið lögð á aðgengi fatlaðra. Þá kom Eyjafjarðarsveit, Akureyrarkaupstaður, Kópavogsbær og loks Borgarfjarðarsveit.

**Tafla 92. Gátlisti: Innihald, nytsemi og aðgengi – Efstu sveitarfélög (N=70)**

<b>Nr</b>	<b>Innihald</b>	<b>Nytsemi</b>	<b>Aðgengi</b>
1	Reykjavíkurborg	Akraneskaupstaður	Reykjanesbær
2	Akraneskaupstaður	Garðabær	Eyjafjarðarsveit
3	Reykjanesbær	Reykjavíkurborg	Akureyrarkaupstaður
4	Akureyrarkaupstaður	Grundarfjarðarbær	Kópavogsbær
5	Garðabær	Dalabyggð	Borgarfjarðarsveit

Þegar litið er á ríkisstofnanir kemur Háskóli Íslands best út hvað varðar innihald. Þá eru Ríkiskaup, Ríkislögreglustjóri, Ríkisútvarpið og Vinnumála-stofnun einnig stigahá. Háskóli Íslands og Ríkisútvarpið eru afar stórir vefir með miklu efni en það er ánægjulegt að sjá að á slíkum vefjum gleymist ekki að láta grunnupplýsingar eins og atriði sem nefnd eru á gátlista um innihald koma fram.

Þegar litið er til nytsemi á vefjum ríkisstofnana þá fá Geislavarnir ríkisins flest stig með einfaldan vef, þá Háskóli Íslands, Landmælingar Íslands, Tollstjórinn í Reykjavík og Landgræðsla ríkisins.

Fremst í flokki þegar kemur að aðgengi fatlaðra í röðum ríkisstofnana er Blindrabókasafn Íslands og í sætum 2-5 Fjölbrautaskóli Snæfellinga, Geislavarnir ríkisins, Ferðamálaráð og Þróunar-samvinnustofnun Íslands.

**Tafla 93. Gátlisti: Innihald, nytsemi og aðgengi – ríkisstofnanir (N=170)**

Nr	Innihald	Nytsemi	Aðgengi
1	Háskóli Íslands	Geislavarnir ríkisins	Blindrabókasafn Íslands
2	Ríkiskaup	Háskóli Íslands	Fjölbrautaskóli Snæfellinga
3	Ríkislögreglustjóri	Landmælingar Íslands	Geislavarnir ríkisins
4	Ríkisútvarpið	Tollstjórinn í Reykjavík	Ferðamálaráð
5	Vinnumálastofnun	Landgræðsla ríkisins	Þróunarsamvinnu-stofnun Íslands

Hvað varðar rafræna málsmeðferð þá fara fremstar þær stofnanir sem bjóða þá virkni á vefjum sínum að notandi geti sinnt erindum sínum við stofnunina og síðan fylgt erindinu eftir eða fylgst með framgangi þess um vefinn án þess að þurfa að taka upp síma eða sækja stofnunina heim. Þær opinberu stofnanir sem bjóða notendum upp á slíka þjónustu eru sex talsins: Ríkisskattstjóri, Tollstjórinn í Reykjavík, Reykjavíkurborg, Garðabær, Háskóli Íslands og Kennara-háskóli Íslands.

Ríkisskattstjóri er hér e.t.v. fremstur meðal jafningja en stofnunin sinnir hlutverki sínu nú að verulegu leyti um vef sinn. Fyrirtæki og einstaklingar geta skilað öllum gögnum um vefinn og síðan fylgst með framvindu mála um innskráningu. Það sem virkilega gerir þó gæfumuninn er hversu vel Ríkisskattstjóra hefur gengið að fá



almenning og fyrirtæki í landinu til þess að nýta sér tæknina sem er til staðar en slíkt er vandamál víða annars staðar (t.d. Bretlandi). Eins og fram kemur í almennum niðurstöðum þá skila nú yfir 95% fyrirtækja skattskýrslum sínum á rafrænu formi og hlutfall einstaklinga sem skila skattskýrslum sínum á rafrænan hátt er einnig komið yfir 90%.

**Tafla 94. Rafræn þjónusta – efstu stofnanir (N=240)**

*Ríkisskattstjóri*

*Tollstjórinn í Reykjavík*

*Garðabær*

*Reykjavíkurborg*

*Háskóli Íslands*

*Kennaraháskóli Íslands*

Mikilvægi niðurstaðna þessarar skýrslu liggur í því að landslag rafrænnar þjónustu er sett undir smásjá. Myndin sem birtist okkur sýnir að heilmikið rúm er til úrbóta.

Ýmsu er ábótavant um innihald og nytsemi en það varðar helst hvar finna má laus störf á vefjum, birtingu fundargerða, markhópatengla, lita-breytingar á heimsóttum tenglum, ítarlegri leitarvirkni og stoðflokka með henni. Aðgengismál þarf að bæta til muna sé ætlunin að standa við það að aukin og betri rafræn þjónusta eigi að ná til allra.

Aukning rafrænnar þjónustu sem gerir almenningi kleift að senda erindi sín til stjórnvalda með rafrænum hætti, reka erindi sín, stytta þjónustuferli eða bæta að verulegu leyti samskipti stofnunar út á við er öllu viðameiri í þeim skilningi að þar þarf að taka ákvarðanir um þróun rafrænnar þjónustu innan stofnana og auka samvinnu milli þeirra um það hvernig hægt sé að beina ferlum í rafrænni farveg.

Það er áhyggjuefni að í sveitarfélögum á landsbyggðinni þar sem fólk þarf yfirleitt að leita lengra eftir þjónustu en á höfuðborgarsvæðinu er rafræn þjónusta ekki eins mikil og á höfuðborgarsvæðinu. Þó skal enn nefna áður nefnd samstarfsverkefni, [www.sunnan3.is](http://www.sunnan3.is) og [www.skjalfandi.is](http://www.skjalfandi.is) sem, ef þau ná markmiðum sínum eru sannarlega til eftirbreytni. Nánari samvinna um þróun vefja og rafrænnar þjónustu gæti sérstaklega

rétt hlut hinna minni sveitarfélaga gagnvart þeim stærri. Margir vefir smærri sveitarfélaga eru allt í senn þjónusta og upplýsingaveita fyrir íbúa sveitarfélagsins og auglýsing fyrir þá sem reka ferðaþjónustu á svæðinu. Skýrara væri að halda þessu aðskildu.

Það fer ekki endilega alltaf saman að tæknin sé til staðar og að hún sé nýtt sem skildi. Framboði þarf að fylgja eftir með kynningum, námskeiðum, aðstoð og/eða hjálparlínu. Horft er sérstaklega til aukinna möguleika upplýsingatækninnar til þess að styðja enn frekar við lýðræðishlutverk sveitarfélaga í þessari skýrslu. Það er ekki einfalt að meta lýðræðislega virkni vefja en hægt er að horfa til nokkurra atriða sem snerta lýðræði sérstaklega.

Þar fara fremst spjallborð eða umræða á vefjum sveitarfélaganna sem bjóða upp á samskipti við kjörna fulltrúa eða starfsfólk sveitarfélags annars vegar og við aðra íbúa sveitarfélagsins hins vegar. Afar misjafnt er hvernig spjallborð eru notuð á vefjum sveitarfélaganna. Á einum vef var kvartað yfir því hversu lítið þau væru notuð, á öðrum hallaðist spjallið frekar að umræðu um daginn og veginn en stundum var umræðan viðeigandi og hægt að sjá að notendur höfðu trú á að kjörnir fulltrúar fylgdust með henni. Á einum vef var spjallborðið tómt en *Gestabók* þar sem óformlegri umræða átti sér stað um ýmis málefni full af efni. Hjá einu sveitarfélagi eru tillögur sem leita eftir samráði við íbúa birtar sérstaklega. Styðja þarf vel við spjallborðin eigi þau að nýtast sem best.

Birting fundargerða er einnig mikilvæg þegar kemur að lýðræðishlutverki sveitarfélaganna og en þær eru birtar á 99% vefja þeirra.

Kannanir, staðgóðar upplýsingar um tengiliði, fyrirspurnavirkni, pantanir á viðtalstímum við kjörna fulltrúa, skráning á póstlista, áskrift að fréttum, útsendingar frá viðburðum og aðrar upplýsingar í rauntíma, upptökur af viðburðum og staðgóður listi yfir tengda vefi eru einnig allt atriði sem styðja við lýðræðishlutverk sveitarfélaganna.

Stefnan á aukna rafræna þjónustu á vefjum hins opinbera er skýr og þeir sem þessa skýrslu rita hafa fundið fyrir einlægum vilja og áhuga flestra þeirra sem samband var haft við á möguleikum vefjarins fyrir opinberar stofnanir. Sú samantekt sem hér er gerð er ætlað að skapa grunn sem nota má til aðgerða – að veita því sem vel er gert viður-kenningu og opna augu allra fyrir þeim möguleikum sem enn eru ónýttir á vefjum hins opinbera.



[http://www.forsaetisraduneyti.is/media/Skyrslur/Hugvit-rafran\\_stjornsysla.pdf](http://www.forsaetisraduneyti.is/media/Skyrslur/Hugvit-rafran_stjornsysla.pdf)

Kvalitet på nett: Kvalitetskriterier for offentlige nettsteder  
[www.kvalitetpaanett.net](http://www.kvalitetpaanett.net)

PLS Ramboll Management (fyrir Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling í umsjón IT og Telestyrelsen (2001-2004)  
*Bedst på nettet.* <http://bedstpaanettet.dk>

PLS RAMBOLL Management A/S & EWORX S.A. (2003) Top of the Web - Survey on quality and usage of public e-services  
[http://www.topoftheweb.net/docs/Final\\_report\\_2003\\_quality\\_and\\_usage.pdf](http://www.topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf)

Web Accessibility Initiative <http://www.w3.org/WAI/>

[www.sunnan3.is](http://www.sunnan3.is)

[www.skjalfandi.is](http://www.skjalfandi.is)