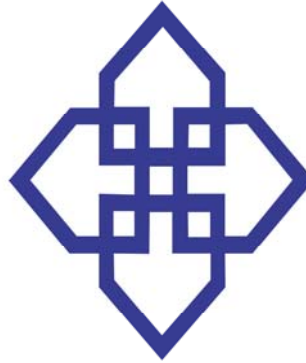




Forsætisráðuneyti



Samband íslenskra sveitarfélaga

## Hvað er spurnið í opinbera vefi – 2007?

Helstu niðurstöður – stutt samantekt

Unnið af Sjá ehf.





## Inngangur - framkvæmd

Tilgangur úttektarinnar er að greina stöðu rafrænnar þjónustu á vefjum hins opinbera í landinu. Er úttektinni ætlað að veita heildstæða yfirsýn yfir þá rafrænu þjónustu sem er í boði á vefjum hins opinbera og gera opinberum aðilum grein fyrir stöðu sinni í samanburði við aðra.

Markmið úttektarinnar er að meta hvernig vefir hins opinbera standa sig og styðja við þróun rafrænnar þjónustu í samræmi við það sem sett var fram í stefnuskipti ríkisstjórnarinnar *Auðlindir í allra þágu – Stefna ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004 -2007*.

Er þetta í annað skiptið sem úttekt á vefjum hins opinbera er framkvæmd. Fyrri úttektin var gerð árið 2005.

Alls var lagt mat á 262 vefi, þar af voru 194 vefir ríkisstofnana og 68 vefir sveitarfélaga. Árið 2005 var lagt mat á 246 vefi, þar af 175 vefir ríkisstofnana og 71 vefir sveitarfélaga.

Svarhlutfallið úr könnuninni var 89% þar af svöruðu 91% ríkisstofnana og 76% sveitarfélaga. Svör bárust ekki frá 36 stofnunum. 24% sveitarfélaga og 9% ríkisstofnana svöruðu ekki könnuninni.

Svipað svarhlutfall var í síðustu könnun en þá var svarhlutfallið 85% í heildina. Svarhlutfallið hækkaði bæði hjá sveitarfélögum og ríkisstofnunum. 75% svörun var hjá sveitarfélögum árið 2005 en er 76% í ár. 87% ríkisstofnana svöruðu könnuninni árið 2005 en 91% ríkisstofnana í ár.

Framkvæmd úttektarinnar breyttist lítillega frá því árið 2005. Í fyrri úttektinni var sent skjal með tölvupósti til tengiliða ríkisstofnana og sveitarfélaga sem innihélt spurningalista. Þar var óskað eftir athugasemdum við mat á vefjum ásamt svörum frá viðkomandi fyrir stofnunina.

Niðurstöður úttektar Sjá voru birtar á vef, sem tengiliðir fengu aðgang að, hver að sínu svæði. Sendur var tölvupóstur til tengiliða með slóð könnunarinnar ásamt notandanafni og lykilorði. Inni á síðu úttektarinnar voru spurningar til stofnana ásamt mati á viðkomandi vef sem tengiliðir gátu gert athugasemdir við.

Úrvinnsla á niðurstöðum úttektarinnar var ekki eins ítarleg og áður heldur var ákveðið að taka saman helstu niðurstöður og leggja meiri áherslu á að auka aðgengi almennings að gögnunum á rafrænan hátt.

Taka skal fram að miklar breytingar hafa orðið á vefjum stofnana á tímabilinu og ekki er endilega um sömu vefi að ræða og teknir voru út árið 2005. Fjöldatölur innan hvers flokks eru aðrar en þá voru, orðið hafa sameiningar hjá sveitarfélögum, nýir vefir hafa bæst við og aðrir ekki lengur með. Við tegundir stofnana hefur bæst nýr flokkur, flokkurinn *sérvefir* en gagnrýnt var árið 2005 að úttektin næði ekki til slíkra vefja.

Á næstu síðum verður stiklað á stóru yfir helstu niðurstöður úttektarinnar. Eins og áður hefur komið fram var ákveðið að í þetta sinn yrði ekki gerð skýrsla um niðurstöðurnar heldur yrði lögð áhersla á að opna aðgang að gögnunum. Hægt er að skoða frekari niðurstöður á slóðinni [www.ut.is](http://www.ut.is)



Rafræn þjónusta á vefjunum var metin af sérfræðingum Sjá og hún flokkuð eftir skilgreiningum um grunnþjónustu (*grunnur*), þjónustu sem flýtir afgreiðslu (*flýtir*), þjónustu sem felur í sér rafræna móttöku eða afgreiðslu (*afgreiðsla*) og rafræna málsmeðferð (*málsmeðferð*). Við bættist einnig mat á virkni sem stuðlar að *rafrænu lýðræði* sem ekki var metið í úttektinni árið 2005. Eftirfarandi eru nánari skilgreiningar á flokkum rafrænnar þjónustu og þeirrar virkni sem stuðlar að rafrænu lýðræði.

**Grunnur:** vefur er til staðar og þar er að finna upplýsingar um stofnunina, tilgang hennar og almennar upplýsingar s.s. netfang stofnunarinnar.

**Flýtir:** gögn stofnunarinnar eru aðgengileg á vefnum sem flýta afgreiðslu án þess að um gagnvirka þjónustu sé að ræða. Hér fellur einnig undir virkni sem auðveldar skilning og upplýsingaflæði til notenda. Dæmi um þjónustu sem fellur undir þennan flokk er eyðublað sem prenta má út, fyrirspurnarform, leitarvirkni í upplýsingagrunni, skráning á póstlista, reiknivélar, skoðanakannanir, hægt að persónusníða síður og tenglar á sérsíður stofnana.

**Afgreiðsla:** eru rafrænir ferlar sem notaðir eru til þæginda fyrir notendur en hér er oftast notast við einhvers konar innskráningarferli. Dæmi um rafræna afgreiðslu eru til dæmis gagnvirk eyðublað (eyðublað sem hægt er að skila inn rafrænt í gegnum vefinn en ekki þannig að notandi sendi tölvupóst), spjallborð og vefverslun.

**Málsmeðferð:** er fyllilega rafræn málsmeðferð erinda, þ.m.t. umsókna/beiðna o.s.frv., ákvarðanatáka 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.

**Rafrænt lýðræði:** er virkni sem felur í sér að notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar sem sérstaklega er í umræðunni hverju sinni. Hér mætti til dæmis nefna lagafrumvörp, deiliskipulag eða aðalskipulag. Einnig að notendur geti á rafrænan hátt tekið þátt í fundarhöldum eða atburðum sem haldnir eru á vegum stofnunarinnar og lagt sitt til málanna.

Dæmi um virkni sem stuðlar að auknu rafrænu lýðræði hjá stofnunum er fyrirspurnarform þar sem notendur geta sent inn athugasemdir eða ábendingar til einstakra sviða eða deilda, rafrænt fréttabréf, *bulletin* eða *chat* virkni sem notuð er til að safna upplýsingum eða skoðunum notenda á málefnum, rafrænar umræður um ákveðin stefnumál/tímabundnar umræður, rafrænir umræðufundir (hægt að fylgjast með fundi, senda inn spurningar o.þ.h), rafrænar kannanir til að safna upplýsingum/skoðunum íbúa og kannanir um árangur og þjónustu stofnunarinnar. Rafrænt fréttabréf telst einnig til þessarar virkni þar sem það auðveldar íbúum að fá upplýsingar um stofnunina þrátt fyrir að virknin sé ekki gagnvirk.

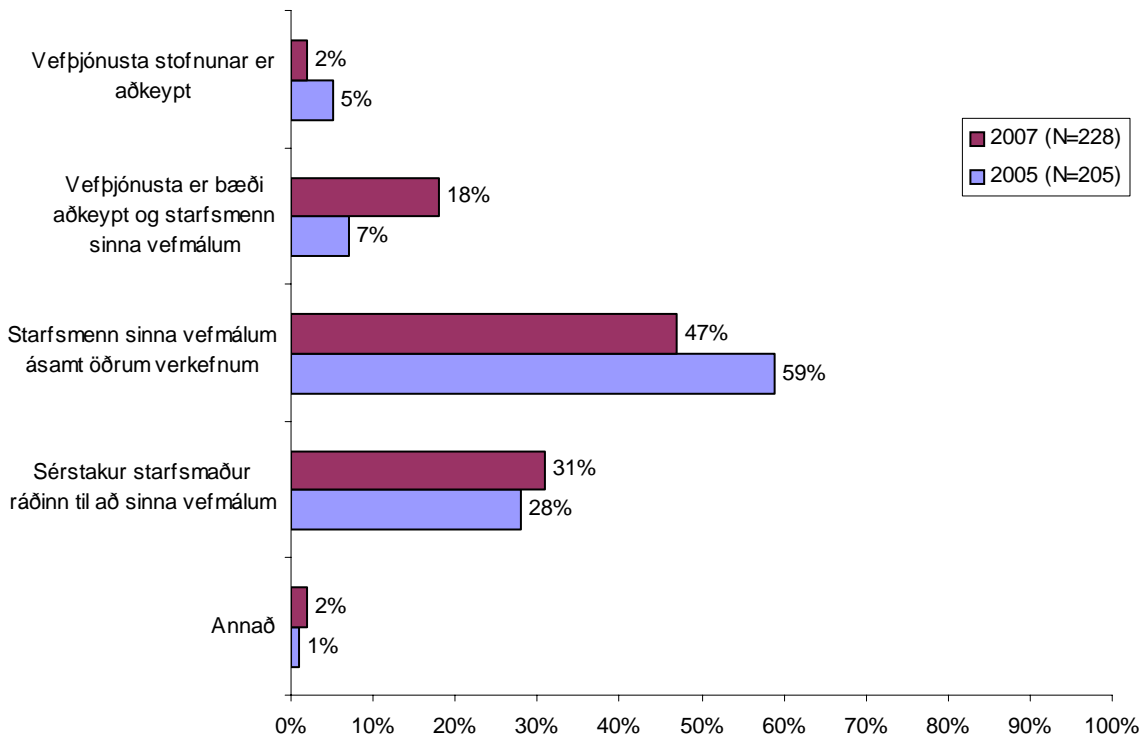
## Helstu niðurstöður

Ýmsum bakgrunnsbreytum um stofnanir var safnað og hægt er að fá nánari upplýsingar um þær á niðurstöðuvefnum [www.ut.is](http://www.ut.is) eins og fram kom í inngangi.

Á myndinni hér fyrir neðan sést að aðeins 2% stofnana nýta aðkeypta vefþjónustu en árið 2005 var sama hlutfall 5%. Mun fleiri stofnanir hafa starfsmenn sem sinna vefmálum og kaupa þjónustu nú árið 2007 eða 18% en var aðeins 7% árið 2005. Mun færri hlutfallslega eru í þeirri stöðu að starfsmenn sinni vefmálum ásamt öðrum verkefnum og hér munar um 12% á tímabilinu.

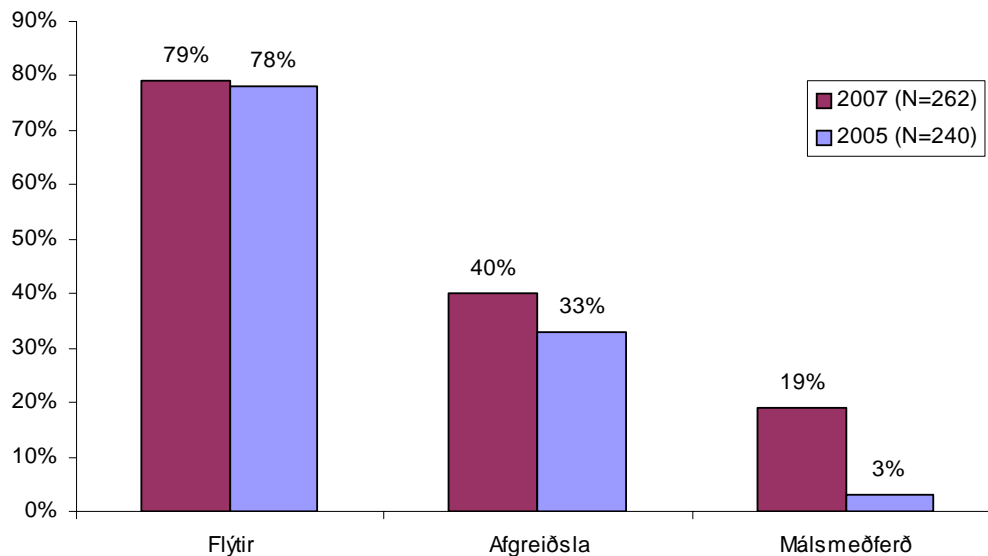
Fleiri hafa ráðið sérstakan starfsmann til að sinna vefmálum, en hlutfallið var 28% árið 2005 en er nú 31%. Þessi niðurstaða er vísbending um að vefmálin hafa fengið meira vægi nú en 2005. Mun fleiri, eða 11% fleiri, hafa nú bæði starfsmenn og nýta aðkeypta þjónustu til að sinna vefmálum. Á heildina er þróunin því í rétta átt, sérstakir starfsmenn í vefmálum, starfsmenn sinna vefnum og nýta aðkeypta þjónustu og hlutfall þeirra sem ekki hafa starfsmenn sem eingöngu sinna vefnum minnkar.

**Mynd 1. Hlutfall stofnana sem höfðu ráðið starfsmann til að sinna vefmálum sínum**



## Helstu niðurstöður

Mynd 2. Flokkar rafrænnar þjónustu 2005 og 2007



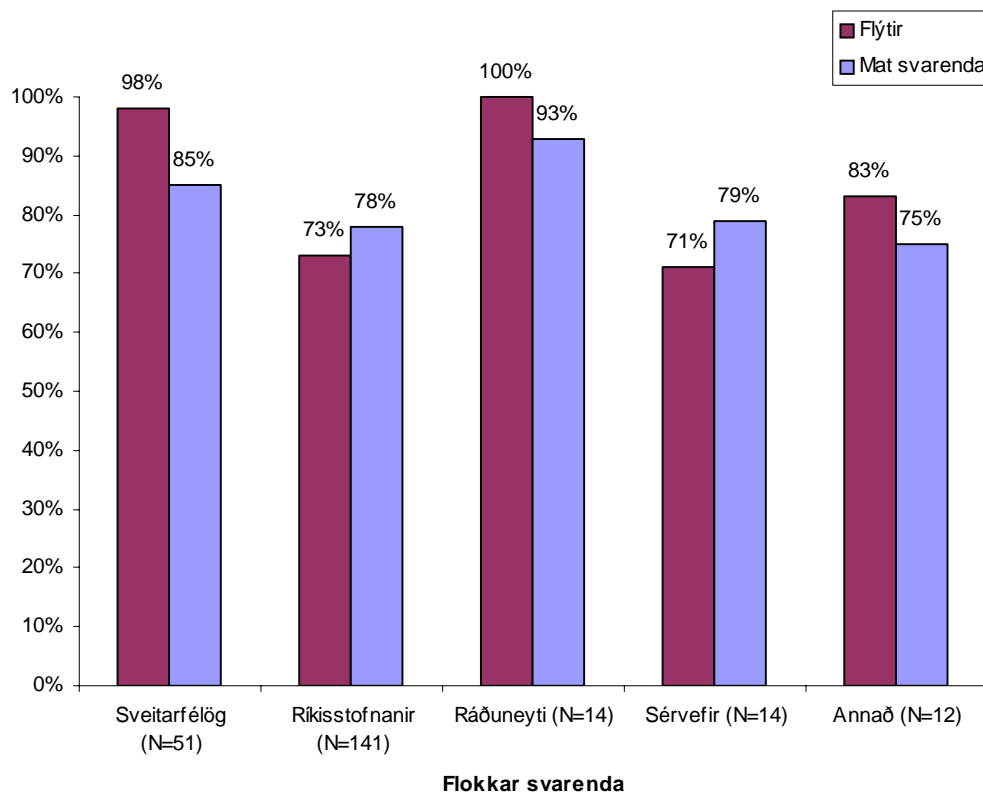
Hér má sjá flokka rafrænnar þjónustu. Ekki var talið nauðsynlegt að sýna tölur um grunnþjónustu (grunnur) þar sem aðeins voru metnar þær stofnanir sem hafa vef eða netfang og teljast því hafa grunn. Aðeins er ein ríkisstofnun sem ekki hefur vef en 13 sveitarfélög eða 16,5% hafa ekki vef.

Hlutfall stofnana sem hafa þjónustu sem tilheyrir flokknum flýti stendur nánast í stað og eykst aðeins um 1% frá 2005. Hlutfall þeirra sem hafa þjónustu sem fellur undir afgreiðslu eykst um 7% á tímabilinu, úr 33% í 40%, og málsmeðferð eykst verulega eða um 16%, úr 3% í 19%.

Greinilegt er að þeir aðilar sem sækja fram og hafa verið að bæta þjónustuna sína að leggja áherslu á að setja upp fyllilega rafræna þjónustu en það einkennir þjónustu sem tilheyrir flokknum málsmeðferð frekar en að verið sé að horfa til einfaldari lausna. Á heildina litið er þessi þróun mjög jákvæð.

## Helstu niðurstöður

Mynd 3. Rafræn þjónusta - flýtir 2007



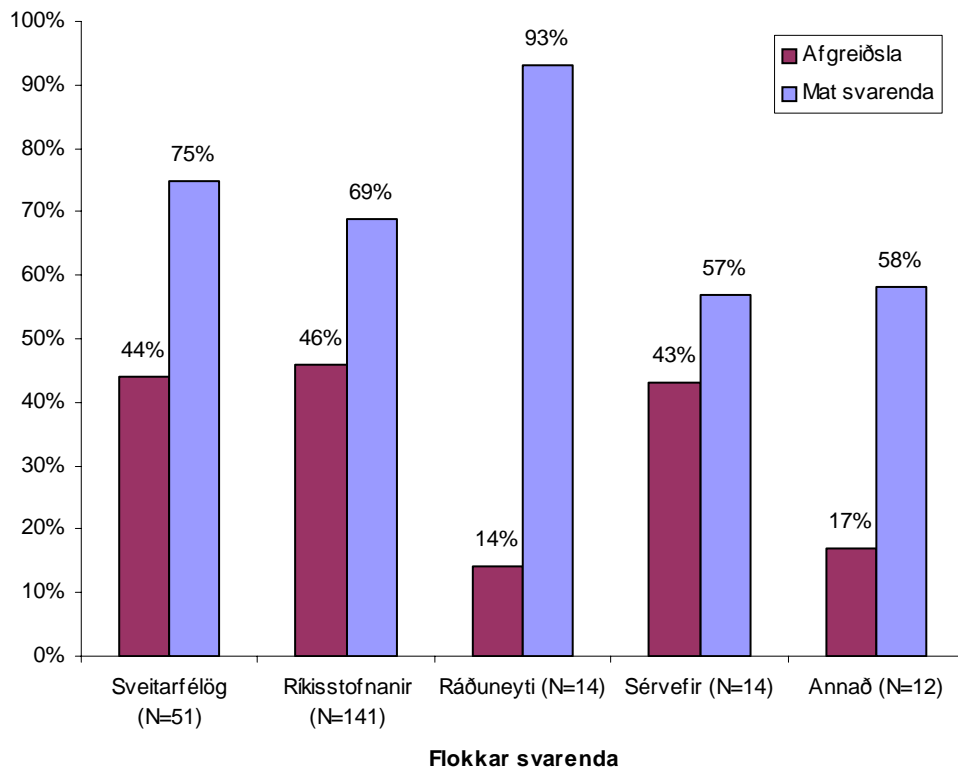
Á myndinni má sjá hlutfall þeirra sem hafa flýti eftir tegund stofnana. Til hliðar má sjá mat svarenda á því hvort stofnunin ætti að bjóða upp á þessa þjónustu eða ekki.

Á heildina litið stóð flýtir nokkuð í stað eða jókst aðeins um 1%. Þegar niðurstöður eru skoðaðar eftir tegund stofnana kemur í ljós að 98% sveitarfélaga hafa flýti (árið 2005 var sama hlutfall 87%). 78% ríkisstofnana hafa flýti (árið 2005 voru 74% ríkisstofnana með flýti).

Svarendur voru spurðir hvort þeir ættu að veita viðkomandi þjónustu á vefnum miðað við lögbundið hlutverk. Þegar bornar eru saman niðurstöður hvað flýti varðar og mat svarenda á því hvort stofnunin ætti að hafa þjónustu í þeim flokki kemur ýmislegt athyglisvert í ljós. 98% sveitarfélaga eru með þjónustu sem fellur undir flýti en aðeins 85% svarenda telur að sveitarfélagið eigi að hafa flýti. Öll ráðuneytin hafa flýti en 93% þeirra álíta að þau ættu að hafa flýti. Vel getur verið að mat svarenda sé ekki hærra hvað flokkinn flýti varðar vegna þess að verið er að horfa í lausnir sem eru þróaðri eða nútímalegri og falla undir afgreiðslu og málsmeðferð.

## Helstu niðurstöður

Mynd 4. Rafræn þjónusta - afgreiðsla 2007



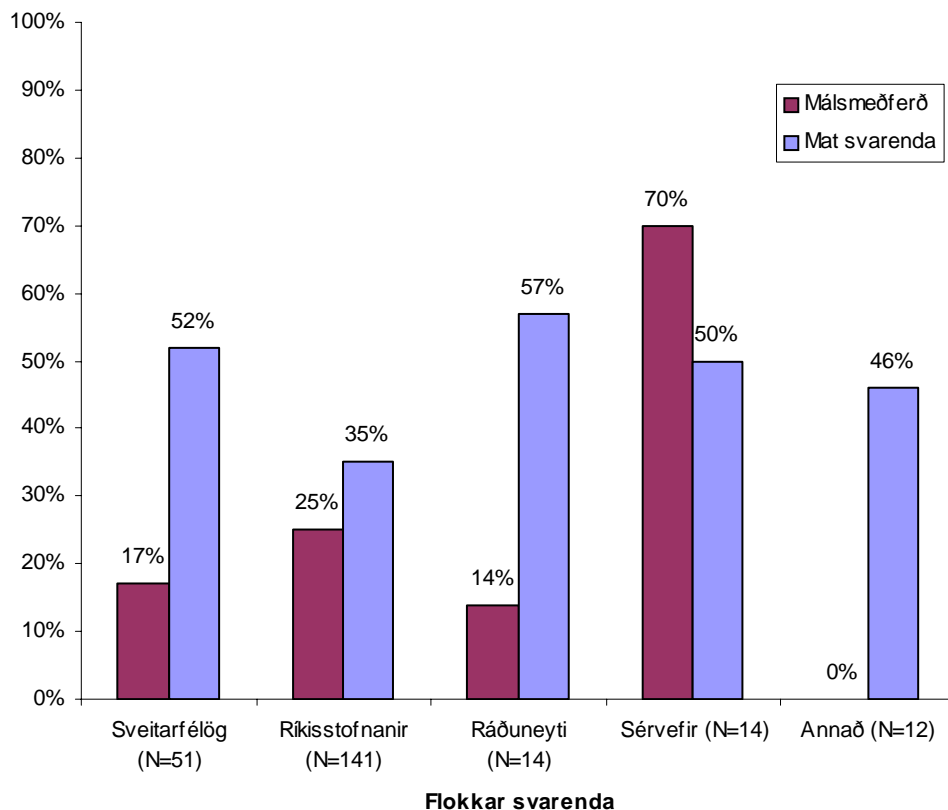
Á myndinni má sjá hlutfall þeirra sem hafa afgreiðslu eftir tegund stofnana. Til hliðar má sjá mat svarenda á því hvort stofnunin ætti að bjóða upp á þessa þjónustu eða ekki.

Ekki hefur hlutfall þeirra sem hafa þjónustu sem fellur undir flokkinn afgreiðslu aukist mikið hjá sveitarfélögum, árið 2005 var hlutfallið 43% en nú er sama hlutfall 44%. Hlutfall vefja sem hafa þjónustu í flokknum afgreiðsla hefur aukist töluvert hjá ríkisstofnunum og er nú 46% (sama hlutfall var 34% árið 2005). Lesendum er bent á að hægt er að skoða niðurstöður úttektar fyrir árið 2005, skýrsluna er að finna á vefsvæðinu [www.ut.is](http://www.ut.is).

Tengiliðirnir svöruðu spurningum um hvort þeir teldu ástæðu til að stofnunin hefði rafræna þjónustu í flokknum afgreiðsla. Svörin bera það með sér að greinilegt er að mikill meirihluti telur að svo eigi að vera og greinilega mikil sóknarfæri hér til að bæta þjónustu í þessum flokki. Mat svarenda er að staða vefja hvað afgreiðslu varðar sé langt frá því sem þeir telji að koma skuli. Til dæmis telja 93% ráðuneyta sig eiga að hafa afgreiðslu en aðeins 14% þeirra hafa hafa.

## Helstu niðurstöður

Mynd 5. Rafræn þjónusta - málsmeðferð 2007



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem hafa rafræna þjónustu sem fellur undir flokkinn málsmeðferð eftir tegund stofnana. Til hliðar má sjá mat svarenda á því hvort stofnunin ætti að bjóða upp á þessa þjónustu eða ekki.

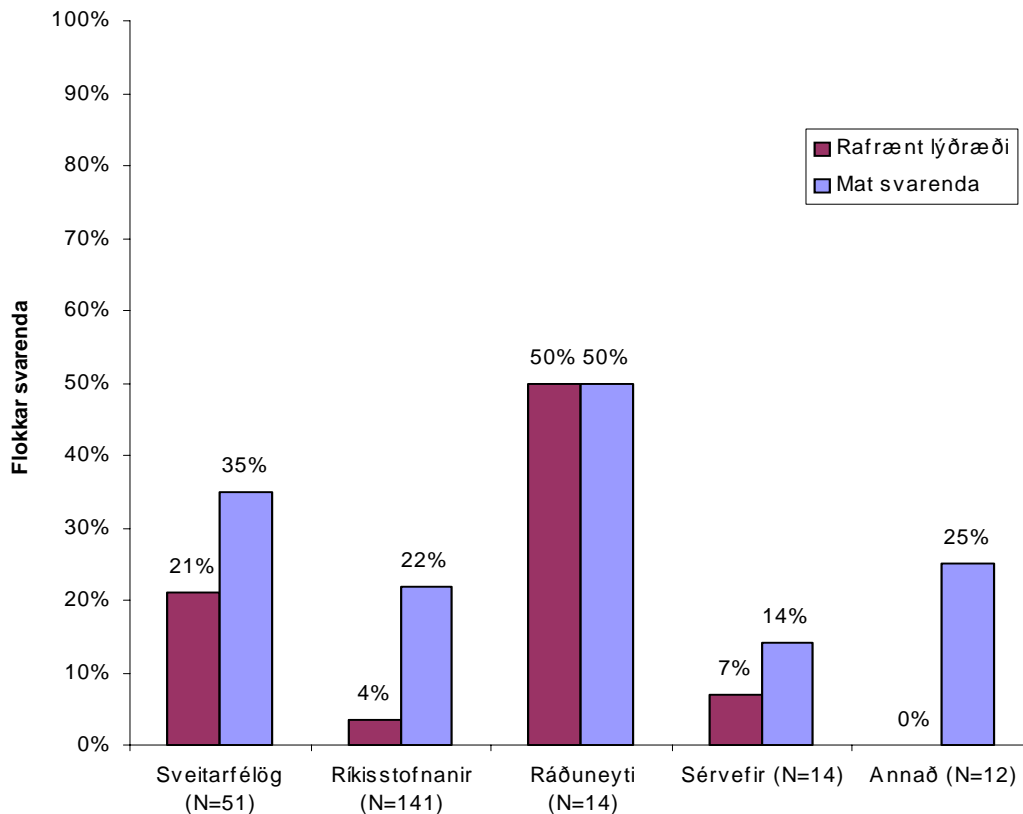
Málsmeðferð hefur aukist mikið eða um 16% eins og áður kom fram. Þegar tegundir stofnana eru skoðaðar kemur í ljós að 17% sveitarfélaga (var 4% árið 2005) og 25% ríkisstofnana hafa rafræna þjónustu í flokknum málsmeðferð (var 3% árið 2005). Þetta er mikil hækkun frá 2005 og greinilegt að hér hefur mikil þróun átt sér stað til hins betra.

Samkvæmt myndinni meta svarendur það svo að stofnanir ættu að vera lengra komnar miðað við lögbundið hlutverk. Undantekning eru niðurstöður fyrir sérvefi en þar telja 50% tengiliða að þeir ættu að hafa málsmeðferð en 70% sérvefja hafa málsmeðferð. Til sérvefja teljast vefir sem hafa sértækan tilgang eins og til dæmis island.is eða rikiskassinn.is og því gæti verið að menn telji hlutverk þeirra ekki eins skýr og þegar um vefi sérstakra stofnana er að ræða.



## Helstu niðurstöður

Mynd 6. Rafræn þjónusta - Rafrænt lýðræði



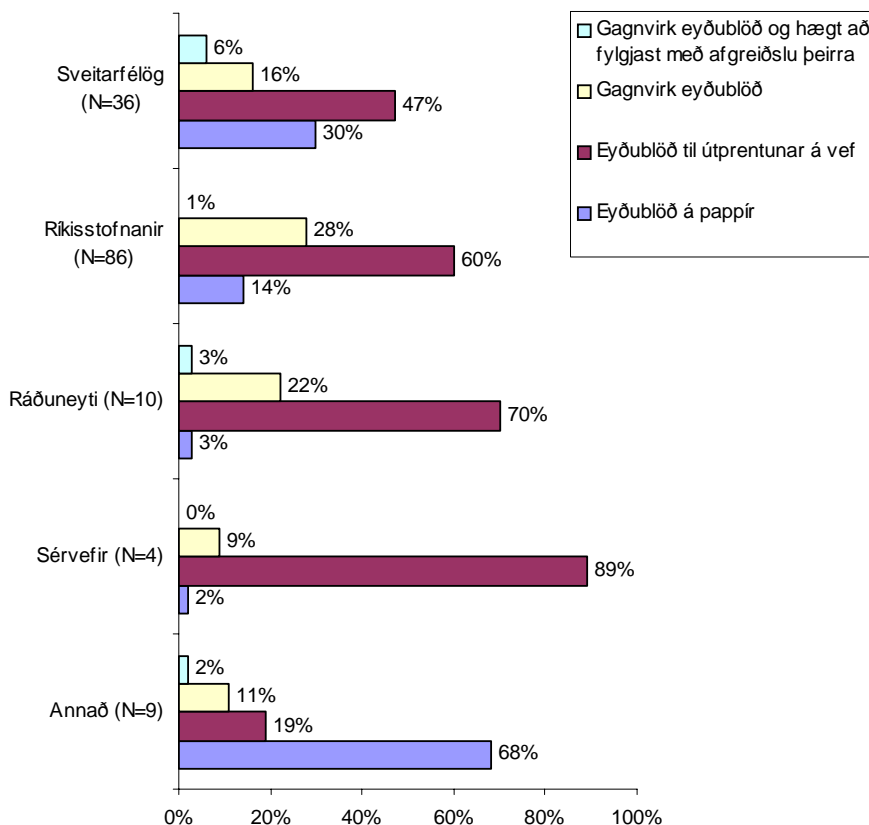
Eins og áður hefur komið fram var nú metið hvort stofnanir hefðu virkni á vefjunum sem væri til þess fallin að ýta undir eða stuðla að rafrænu lýðræði. Hér er átt við virkni sem auðveldar íbúum að fylgjast með því hvað gerist hjá stofnunum og auk þess virkni sem felur í sér að íbúar geti tjáð skoðanir sínar um ákveðin málefni og tekið þátt í því sem gerist hjá opinberum aðilum.

Rafrænt lýðræði er nýr þáttur og var ekki skoðaður árið 2005. Skoðað var hvort virkni væri til staðar hjá stofnunum þar sem notendum er boðið að tjá sig um málefni stofnunarinnar. Rafrænt lýðræði gerir störf stofnana gagnsærri gagnvart almenningi og gefur almenningi tækifæri á að taka þátt í stjórnsýslunni.

Niðurstöður á mati stofnana á þörf fyrir rafrænt lýðræði eru viss vonbrigði. En ef til vill mætti skýra þetta með vanþekkingu á hugtakinu og þeim hugsanahætti sem á sér stað hjá hinu opinbera gagnvart rafrænu lýðræði. Umræða um rafrænt lýðræði er ekki komin nógu vel af stað og hugtakið nýtt fyrir mörgum.

## Helstu niðurstöður

Mynd 7. Hlutfall eyðublaða eftir tegund stofnana



Vitað var árið 2005 að mælikvarðar á rafræna þjónustu væru takmarkaðir. Þá eins og nú er þjónusta metin á málsmeðferðarstigi ef einhver ein þjónusta á vefnum féll undir skilyrðin. Að sama skapi var þjónusta metin sem flýttir ef hægt var að finna rafræna útgáfu eyðublaðs. Ljóst er að hér bar mjög á milli stofnana sem metnar voru til jafns, sumir aðeins með eitt eyðublað rafrænt á meðan aðra höfðu komið flestum eyðublöðum fyrir rafrænt. Gerð var tilraun nú til að ná betri sýn á hversu langt rafræn þjónusta er á vef komin.

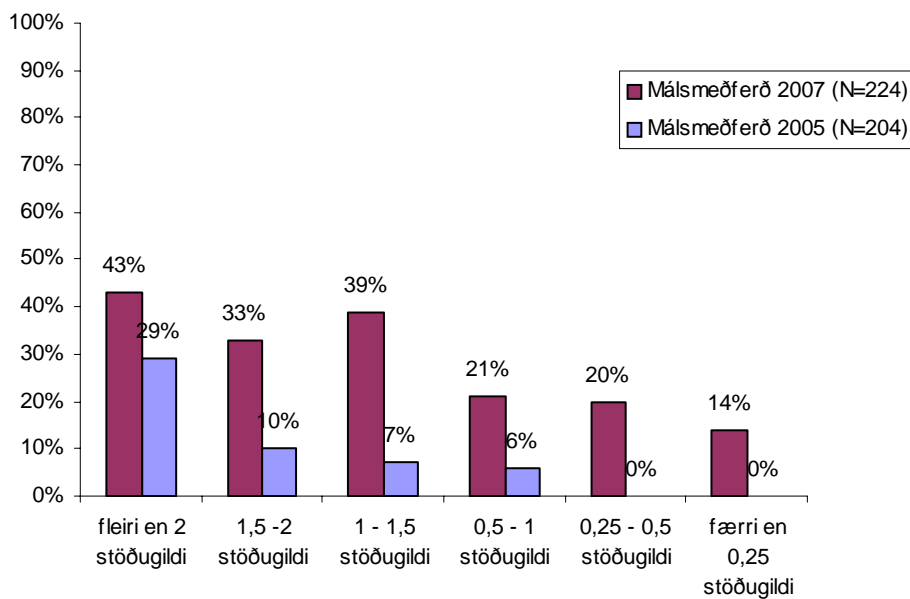
Ekki fengust eins margir til að svara þessari spurningu og vonir stóðu til en henni svara aðeins 145 af 262 eða 55%. Aðalniðurstöður eru þær að svo virðist sem langstærstur hluti eyðublaða sé komin á rafrænt form og eyðublöð sem eingöngu eru á pappír eru 20%.

Niðurstöður sýna að eyðublöð til útprentunar eru allt frá því að vera aðeins 19% í að vera 89%. Sérvefir hafa hæsta hlutfallið og skýrist það af vefgáttinni island.is sem hefur aðgang að yfir þúsund eyðublaða ríkis og sveitarfélaga.

Gagnvirk eyðublöð eru að finna í minna mæli hjá sveitarfélögum en ráðuneytum og ríkisstofnunum. En sveitarfélög hafa hæsta hlutfall eyðublaða sem falla undir rafræna málsmeðferð eða 6%.

## Helstu niðurstöður

**Mynd 8. Málsmeðferð - munur milli ára - eftir  
stöðugildum**



Tengiliðir voru beðnir um að áætla hversu hátt starfshlutfall fari í að sinna vefmálum sérstaklega innan stofnunarinnar. Þetta var skoðað út frá þeim stofnunum sem hafa rafræna þjónustu á stigi málsmeðferðar og borið saman við niðurstöður frá 2005.

Niðurstöðurnar sýna að hlutfall þeirra sem hafa málsmeðferð er hærra eftir því sem fleiri stöðugildi sinna vefmálum. Segja má að ákveðin skipting sé til staðar þannig að þar sem fleiri en eitt stöðugildi sinni vefmálum er hlutfall málsmeðferðar allt frá 12% og upp í 33% meiri en þar sem færri en eitt stöðugildi sinnir vefmálum.

## Helstu niðurstöður

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

Garðabær  
Hveragerðisbær  
Reykjanesbær  
Reykjavíkurborg  
Sveitarfélagið Árborg  
Sveitarfélagið Ölfus  
Seltjarnarnes

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

Landbúnaðarráðuneytið  
Menntamálaráðuneytið

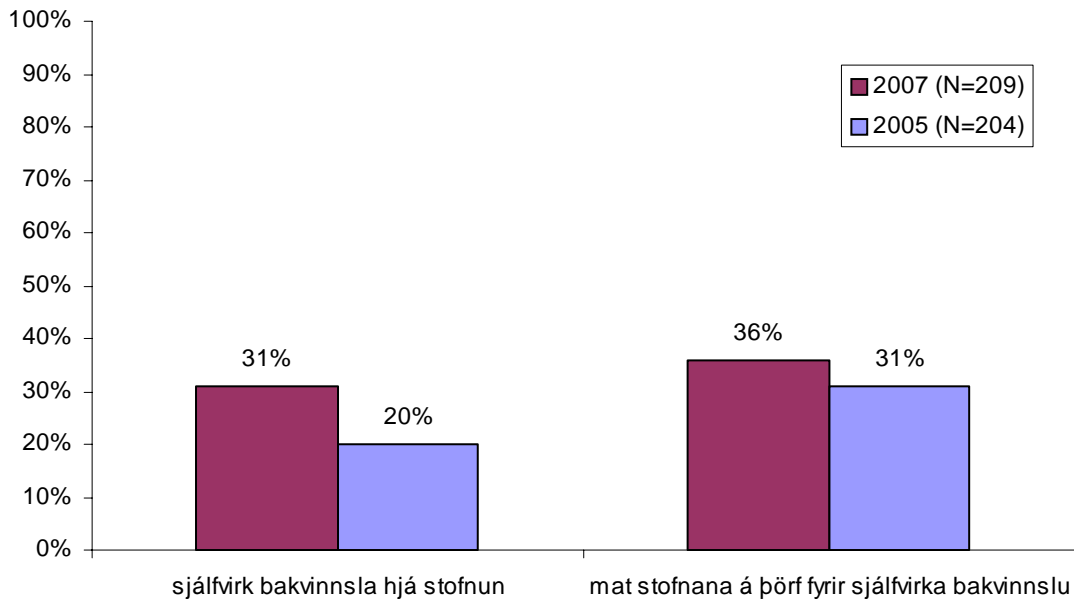
### **Tafla 1.2. Rafræn málsmeðferð 2007 - Efstu ríkisstofnanir (N=141)**

Framhaldsskólar á landinu  
Háskóli Íslands  
Íbúðalánasjóður  
Kennaraskóli Íslands  
Landbúnaðarráðuneytið  
Lánasjóður íslenskra námsmanna  
Lögbirtingarblað  
Námsgagnastofnun  
Neytendastofa  
Ríkisskattstjóri  
Samskiptamiðst heyrnarlausra og  
heyrnarskertra  
Tollstjórinn í Reykjavík  
Umferðarstofa  
Umhverfisstofnun

Árið 2005 voru það aðeins nokkrar stofnanir sem höfðu rafræna málsmeðferð; Ríkisskattstjóri, Tollstjórinn í Reykjavík, Garðabær, Reykjavíkurborg, Háskóli Íslands og Kennaraskóli Íslands. Til viðbótar við þær stofnanir hafa nú bæst 42 stofnanir.

## Helstu niðurstöður

Mynd 9. Sjálfvirk bakvinnsla hjá stofnunum



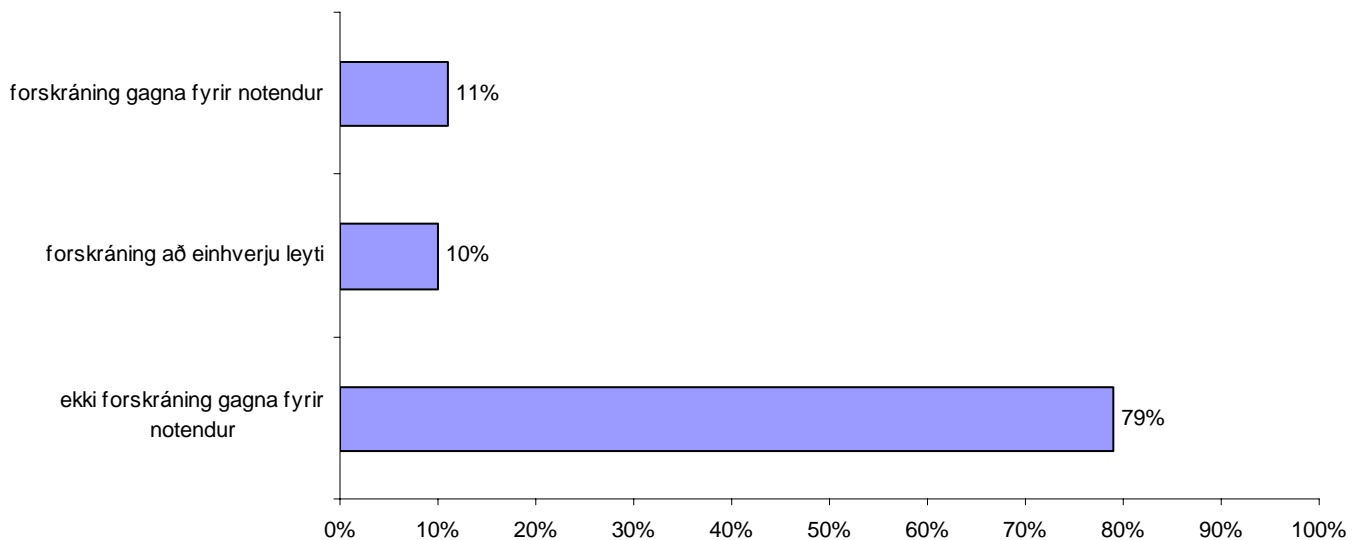
Spurt var hvort um sjálfvirka bakvinnslu væri að ræða hjá stofnununum. Tilgangur þessarar spurningar var að fá frekari upplýsingar um innri kerfi stofnana sem taka við þeim rafrænu erindum sem berast í gegnum vefi stofnana. Þá voru tengiliðir beðnir að meta hvort þeim þætti ástæða til að slík kerfi væru tekin upp innanhúss með tilliti til fjölda mála er stofnuninni berast og hvers eðlis þau eru.

Tengiliðir voru spurðir annars vegar hvort sjálfvirk bakvinnsla væri hjá stofnuninni og hins vegar hvort þörf væri fyrir sjálfvirka bakvinnslu hjá stofnuninni.

Sjálfvirk bakvinnsla hefur hækkað frá 2005 úr 20% í 31% eða um 11%. Athyglisvert er að árið 2005 töldu 31% að þörf væri fyrir sjálfvirka bakvinnslu. Nú hefur hlutfall sjálfvirkrar bakvinnslu náð því hlutfalli en um leið hefur mat á þörfinni fyrir slíka bakvinnslu hækkað um 5% sem er vísbending um áframhaldandi þróun. Hér gæti einnig verið að erindi umsem berast stofnunum hafi fjölgað á tímabilinu sem veldur því að matið á þörf er meiri nú en áður.

## Helstu niðurstöður

**Mynd 10. Kemur stofnunin til móts við notendur með því að auðvelda innskráningu á eyðublað og form með forskráningu gagna? (N=152)**



Hugmyndin bak við þessa spurningu er að kanna hversu langt stofnanir eru komnar í að forskrá gögn og eyðublað fyrir notendur. Upplýsingar um almenning liggja hjá flestum stofnunum (t.d. Þjóðskrá) og því ætti að vera auðvelt að koma til móts við notendur með því að sækja þær upplýsingar þegar notandinn skráir sig inn. Ákveðnar upplýsingar sem notandinn hefur áður skráð hjá stofnuninni ætti hann ekki að þurfa að skrá inn aftur þegar sótt er um að nýju. Þetta flýtur fyrir notendum og bætir samræmi í gögnum sem berast stofnunni.

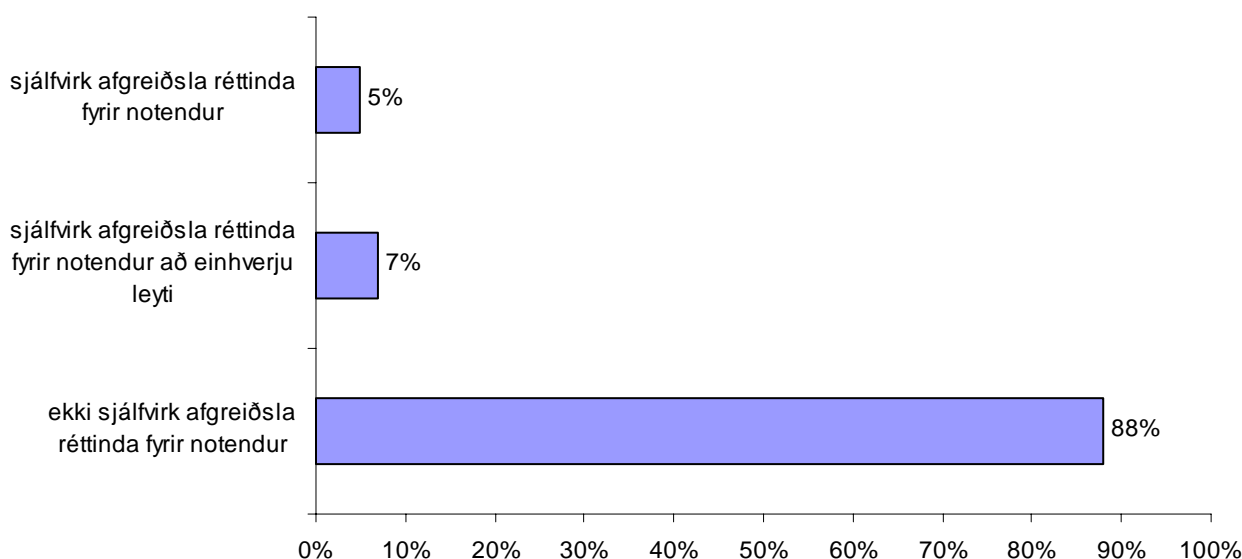
Dæmi um þessa virkni er þegar stofnun hefur upplýsingar um notanda í gagnagrunni sínum og sækir upplýsingarnar sjálfkrafa inn í umsóknarform ef ný umsókn berst frá sama notanda. Hér má sjá fyrir að hægt væri að nýta upplýsingar sem notandinn hefur skráð áður og gefið leyfi til þess að nota á þennan hátt eða að gögn úr Þjóðskrá yrðu lesin inn í viðeigandi reiti. Forskráningu gagna af þessu tagi væri þá ef kennitala er slegin inn að heimilisfang, nafn og fleira myndi koma sjálfkrafa á eyðublaðið í viðeigandi reiti. Þessi virkni mun ef til vill aukast með tilkomu rafrænna skilríkja og flýta mikið fyrir notendum að sækja sér þjónustu hjá stofnunum þar sem ekki þarf alltaf að vera að fylla út sömu hlutina aftur og aftur.

Aðeins 16 stofnanir bjóða upp á þessa virkni í dag.

Langt er í land hvað forskráningu hjá stofnunum varðar en með sjálfvirkari bakvinnslu eru tækifæri til að gera betur.

## Helstu niðurstöður

**Mynd 11. Hefur stofnunin yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda fyrir notendur (N=130)**



Sjálfvirk afgreiðsla réttinda vísar til þess að meirihluti og jafnvel allir íbúar muni sækja um viðkomandi þjónustu. Ekki er þá gert ráð fyrir að notendur sækji um þjónustuna sérstaklega heldur gerir stofnunin ráð fyrir því og umsóknarferlið er óþarft. Hér er gengið enn lengra í að spara notendum ómakið á að sækja um þjónustu til hins opinbera.

Dæmi um slíka þjónustu eru t.d. skattframtöl, er gert er ráð fyrir að allir íbúar á ákveðnum aldri muni skila inn upplýsingum. Þeir notendur þurfa þá ekki að sækja sérstaklega um aðgang að þjónustunni heldur gert ráð fyrir að allir vilji nýta hana og upplýsingar um hvernig það er gert eru sendar til notenda.

Aðeins 6 stofnanir bjóða upp á þessa virkni; Ríkisskattstjóri, Menntagáttin, Háskóli Íslands, Ríkisútvarpið, Fiskistofa og Reykjavíkurborg.



## Helstu niðurstöður

### Gátlistinn skiptist í þrjá hluta sem mældu innihald, nytsemi og aðgengi.

Sérfræðingar Sjá fóru yfir alla vefina í úttektinni og mátu samkvæmt eftirfarandi gátlistum. Niðurstöður voru yfirfarnar af tengiliðum stofnana sem gátu gert athugasemdir eða samþykkt matið. Gátlistarnir voru 3 og er þeim lýst nánar hér fyrir neðan.

Innihald var metið út frá því hvort grunnupplýsingar um stofnunina voru til staðar á vefnum s.s. heimilisfang, hlutverk, lög, reglugerðir og stefna. Einnig þótti rétt að fjámálaupplýsingar og fundargerðir (aðeins hjá sveitarfélögum) væru birtar. Athugað var hvort tenglar væru yfir á skylda vefi, hvort vefur væri á fleiri 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.

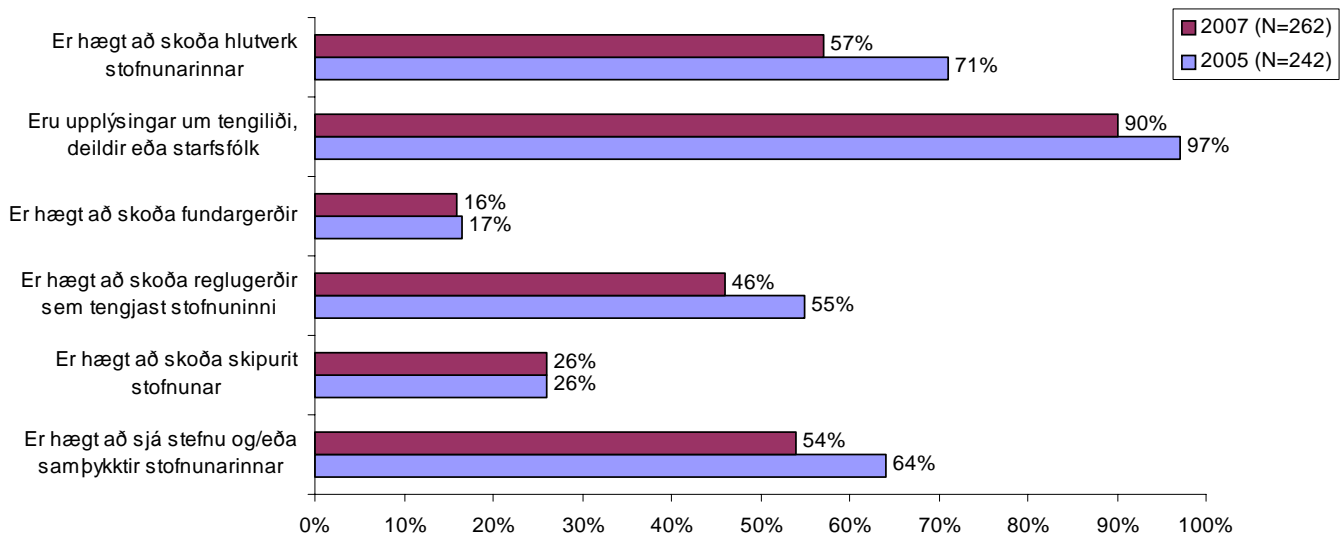
Nytsemi var metin út frá atriðum sem almennt þykja auka notendavæni. Þessar reglur hafa þróast með prófunum með notendum á vefjum og miða að því að vefurinn sé hannaður þannig að hann sé skýr og auðveldur í notkun. Þetta eru atriði eins og uppsetning leiðarkerfis, þ.e. aðalflokkar og undirflokkar, samræmi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

Aðgengi nær til þarfa hreyfihamlaðra, blindra, sjónskertra, heyrnalausra, 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.



## Helstu niðurstöður

Mynd 12. Gátlistar - Innihald - samanburður milli ára



Myndin sýnir samanburð á niðurstöðum gátlista um innihald á milli ára. Hér eru teknar saman niðurstöður þeirra atriða á gátlistanum þar sem hlutfall nú er minna en hlutfallið árið 2005.

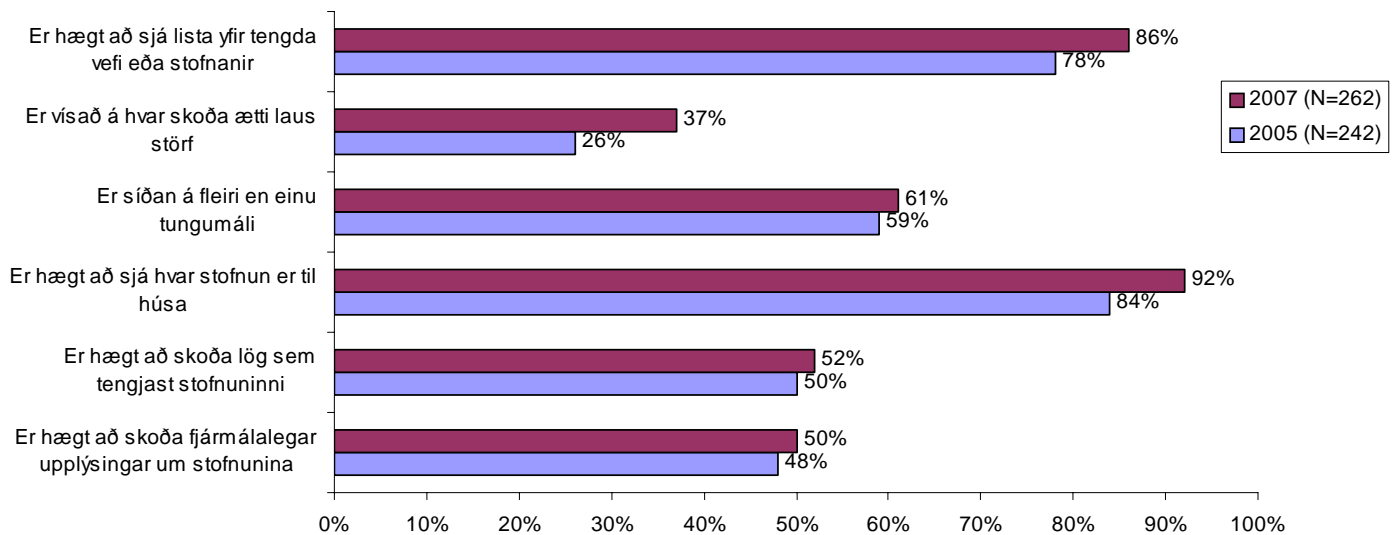
Taka skal fram að ýmsar skýringar eru á þessum mun, t.d. hefur vefjum fjölgað og nýir að bætist við. Sérvefir bættust við þá vefi sem skoðaðir voru og niðurstöður þeirra hafa áhrif á þessi hlutföll. Sérvefir eru oft undirvefir eða hliðarvefir annarra stofnana en eðli málsins vegna er ekki sama ástæða að hafa upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk t.d. ef um sérvef er að ræða. Ekki er samt hægt að útiloka að breytingar á innihaldi þeirra vefja sem einnig voru metnir í fyrra hafi verið til hins verra hvað þessi atriði varðar.

Mesta afturför er hægt að greina hvað hlutverk stofnunar varðar en nú eru mun færri vefir sem taka hlutverk stofnana fram en voru árið 2005, hér er munurinn 14%.

Hlutfall þeirra vefja sem innihalda upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk er lægra nú en árið 2005 og munar 7%. Þá er reglugerðir síður að finna nú en 2005 og hlutfallslega færri hafa stefnur og samþykktir stofnunarinnar á vefjum sínum.

## Helstu niðurstöður

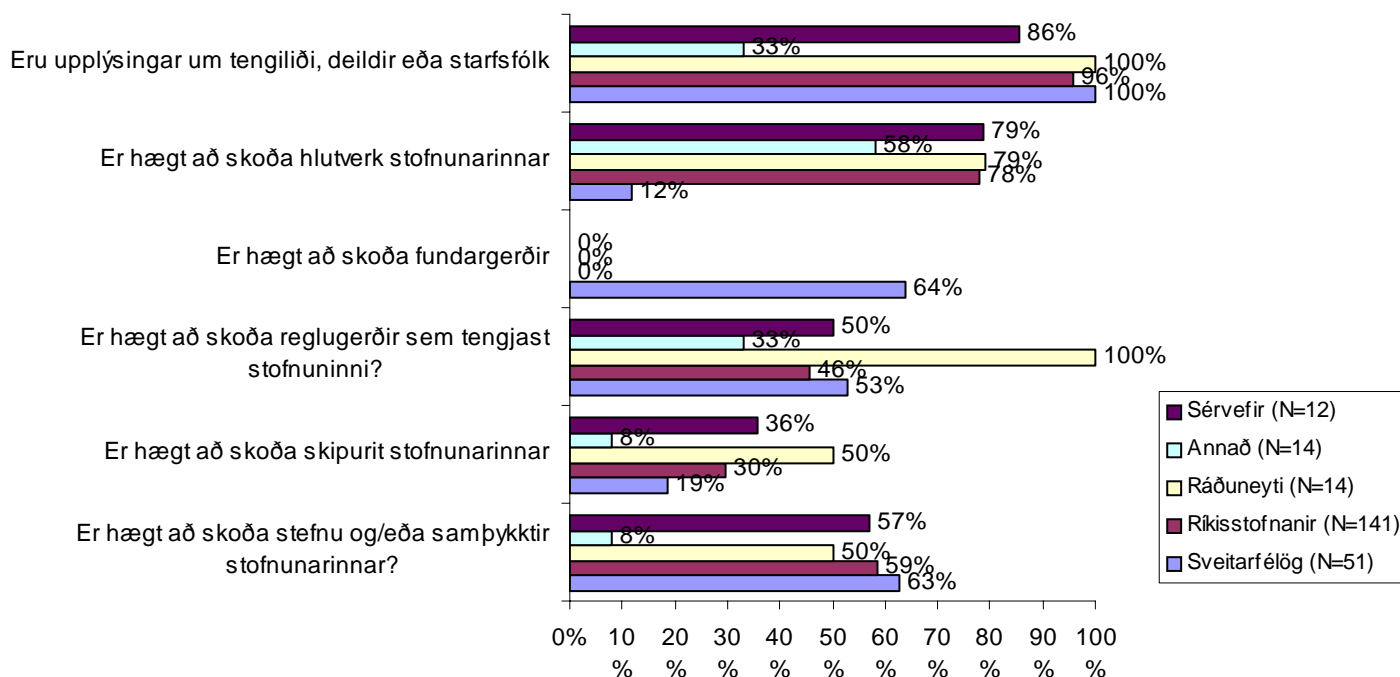
Mynd 13. Gátlistar - Innihald - samanburður milli ára



Myndin sýnir þau atriði á innihaldslistanum sem hafa hækkað milli ára. Lítið þarf að orðlengja um þær niðurstöður annað en að þær sýna jákvæða þróun hvað þessi atriði varðar.

## Helstu niðurstöður

Mynd 14. Gátlistar - Innihald - tegund stofnana



Myndin sýnir innihald flokkað eftir tegundum stofnana. Upplýsingar um tengiliði, deildir eða starfsfólk var hlutfallslega ekki eins oft að finna á vefjunum og árið 2005. Sveitarfélög, ráðuneyti og ríkisstofnanir hafa þetta á vefjum sínum en vefir undir tegundinni *annað* hafa aðeins þessar upplýsingar í 33% tilvika sem er mun minna en hjá öðrum.

Hvað upplýsingar um hlutverk varðar skera sveitarfélög sig verulega frá öðrum tegundum stofnana en aðeins hjá 12% þeirra er þessar upplýsingar að finna á vefnum.

Fundargerðir var að finna á vefjum sveitarfélaga í 64% tilvika en á heildina litið er þetta mjög svipuð niðurstaða og fyrir árið 2005.

Ráðuneytin hafa öll upplýsingar um reglugerðir á vefjum sínum. Stofnanir sem flokkast undir Annað hafa þessar upplýsingar sist eða aðeins í 33% tilfella. Aðrir flokkar hafa þetta í um helmingi tilfella.

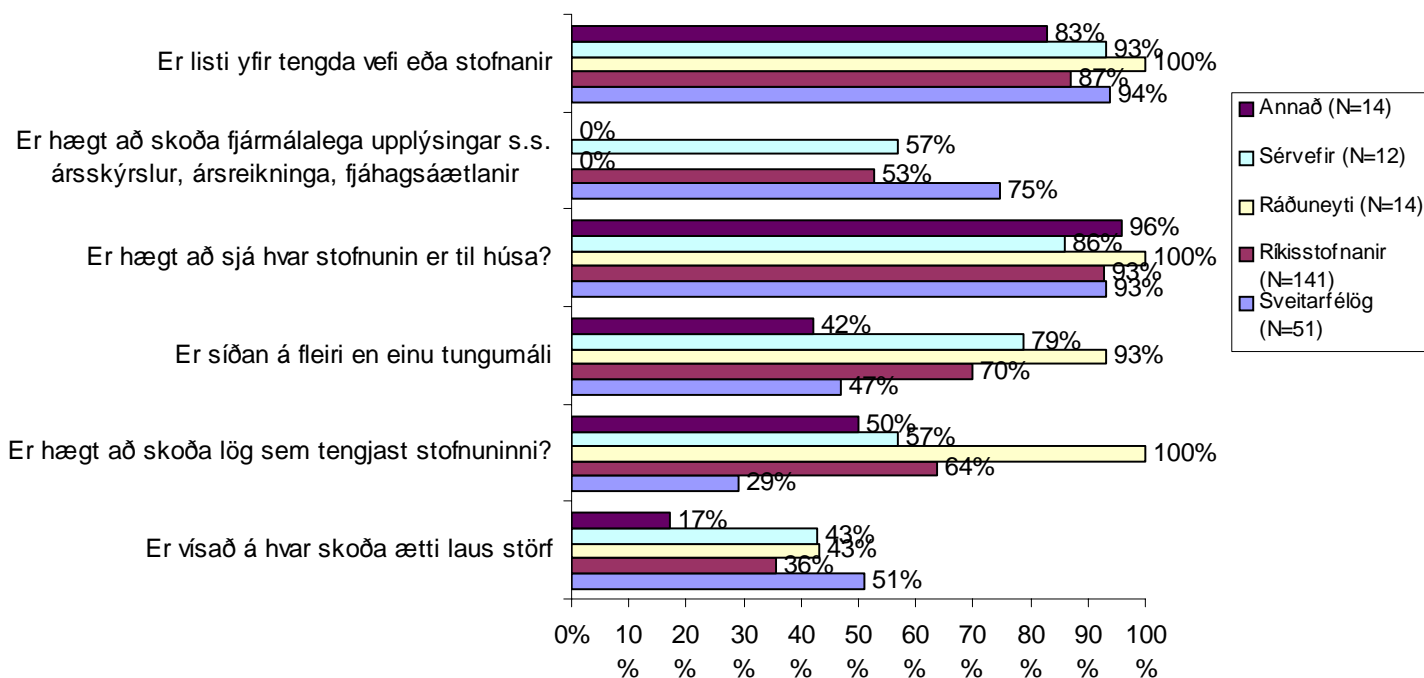
Skipurit er sist að finna hjá sveitarfélögum og vefjum sem tilheyra tegundinni Annað. Ráðuneytin standa sig best þarna og með hlutfallið 50%.

Aðeins 8% vefja sem flokkast undir Annað hafa stefnu eða samþykktir á vefjunum

Hægt er að nálgast reglugerðir og upplýsingar um starfsfólk hjá öllum ráðuneytum. Fundargerðir eiga aðeins við hjá sveitarfélögum. Á myndinni sést að stofnanir sem flokkast undir Annað, þ.e. stofnanir sem telja sig ekki falla undir að vera ríkisstofnanir hafa lágt hlutfall þessara atriða. Sveitarfélögin koma vel út, nema þegar atriðin sem fjalla um skipurit og hlutverk stofnunar eru skoðuð. Aðeins 19% sveitarfélaga hafa skipurit og 12% sveitarfélaga hafa upplýsingar um hlutverk. Hátt hlutfall ríkisstofnana hafa upplýsingar um starfsfólk og hlutverk stofnunarinnar.

## Helstu niðurstöður

Mynd 15. Gátlistar - Innihald - tegund stofnana



Myndin sýnir atriði á gátlistanum innihald eftir tegund stofnana.

Ekki er venja að ráðuneyti gefi út ársskýrslu þar sem fjármál þeirra fara í gegnum fjárlög hverju sinni, niðurstaðan kemur því kannski ekki á óvart. Það sama á við um vefi sem teljast til annarra stofnana (hér eru t.d. Alþingi og Hæstiréttur) en í einhverjum tilfellum er eflaust ekki venja að þar séu gefnar út ársskýrslur.

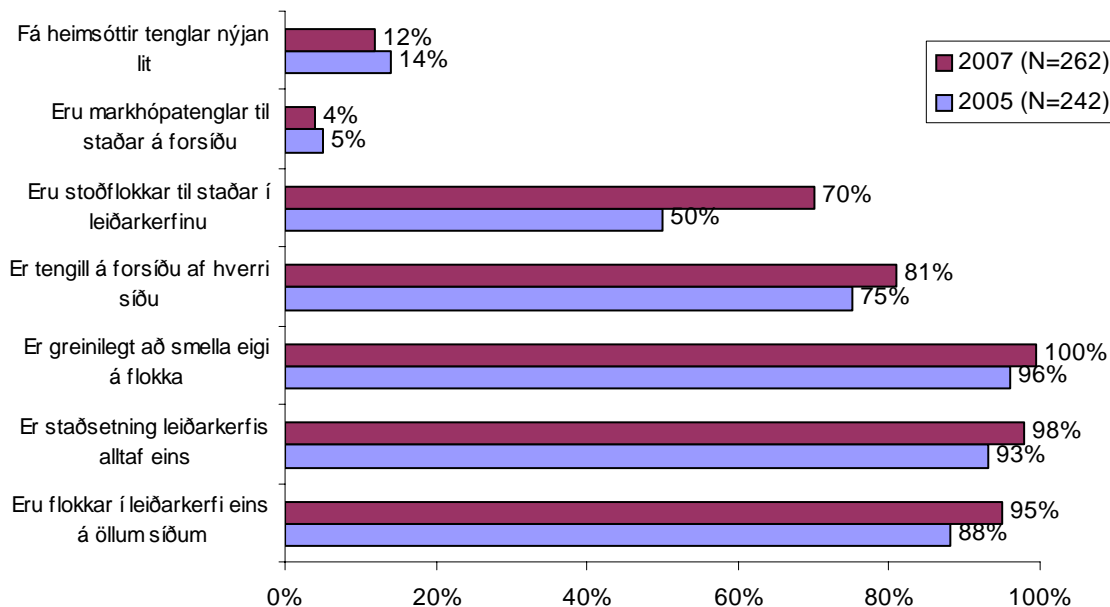
Aðeins 47% sveitarfélaga eru með vefi á öðru tungumáli sem getur ekki talist ásættanlegt sérstaklega í ljósi þess að sveitarfélögin sinna nærþjónustu og grunnþjónustu við íbúa.

Sveitarfélög vísa mun sjaldnar en aðrir í lög sem tengjast stofnuninni eða aðeins í 29% tilfella.

Aðeins er vísað í hvar ætti að skoða laus störf í 17% tilvika hjá vefjum sem falla undir Annað og ríkisstofnanir skera sig líka úr og mætti bæta úr því. Ekki er nógu gott hvað fáar ríkisstofnanir vísa á laus störf á vefjum sínum eða aðeins 36%.

## Helstu niðurstöður

Mynd 16. Gátlistar - Nytsemi - samanburður á milli ára



Myndin sýnir niðurstöðu atriða á nytsemisgátlistanum og samanburð milli ára.

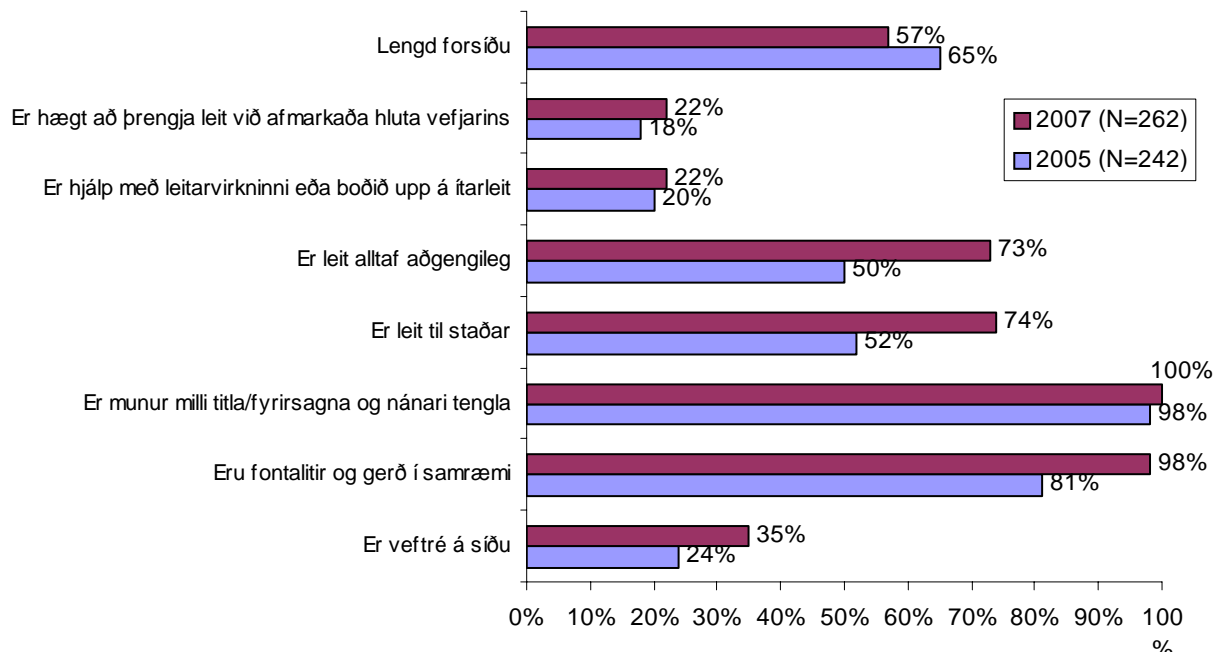
Fyrst ber að nefna að hlutfall stofnana sem hafa heimsóttar tengla hefur lækkað lítillega milli ára. Ef leitað er skýringa á þessu má segja að þróun hafi verið sú að sú virkni að gefa heimsóttum tenglum nýjan lit sé mikið notuð á efnismiklum vefjum þar sem búist er við mikilli uppfléttingu og leitarúrlistum. Ef svo er ekki hefur þessi virkni síður verið notuð.

Markhópatenglum hefur fækkað en samkvæmt nytsemis sjónarmiðum þykir afar mikilvægt að ná til markhópa á skýran og afgerandi hátt. Þau fyrirtæki sem fara í gegnum stefnumótun með vefi sína fara í gegnum svokallaða markhópagreiningu sem auðveldar þeim að raða efni í þágu notenda. Hérna gæti verið ákveðin vísbending um að bæta mætti stefnumótun vefjanna.

Mjög ánægjulegt er að niðurstöður annarra atriða sem á myndinni sjást, koma betur út hvað nytsemi varðar nú en árið 2005.

## Helstu niðurstöður

Mynd 17. Gátlistar - Nytsemi- samanburður á milli ára



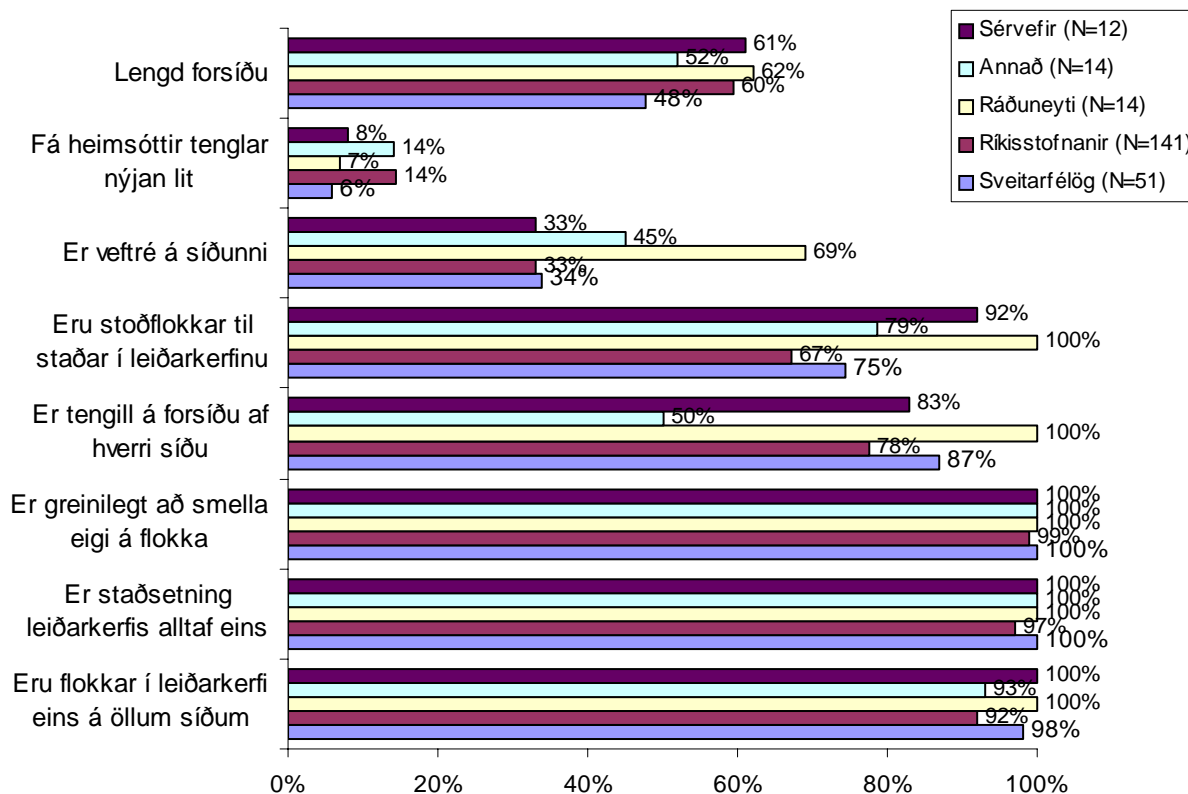
Á myndinni sést niðurstaða nokkurra atriða úr nytsemisgátlistanum. Niðurstöður flestra atriðanna sína að vefirnir eru notendavænni en árið 2005.

Eitt atriði sker sig úr og það er lengd forsíðu, en niðurstöður sína að forsíður eru lengri nú en þær voru árið 2005. Vefirnir sem um ræðir eru margir hverjir efnismiklir og slíkt kallar á gott skipulag og skýrar reglur um notkun á forsíðu. Það er reynsla Sjá að margir eigi í vandræðum með þetta og að kröfur séu miklar um að efni birtist á forsíðu.

Eins og sést eru atriði sem snúa að leit mikilvæg hvað nytsemi varðar. Niðurstöður sýna að hlutfall vefja þar sem leit er til staðar og vefja sem þannig eru byggðir að leit er alltaf aðgengileg, hækkar verulega eða um 22 -23% á tímabilinu.

## Helstu niðurstöður

Mynd 18. Gátlistar - Nytsemi - tegund stofnana



Hér sjást niðurstöður atriða á nytsemislistanum flokkaðar eftir tegund stofnana. Draga mátti úr lengd forsíðna samkvæmt þessum niðurstöðum. Sveitarfélögin og þær stofnanir sem flokkast undir Annað koma út hér en vefir í öðrum flokkum. Ráðuneytin eru áberandi best hvað veftré varðar en vefir í öðrum flokkum.

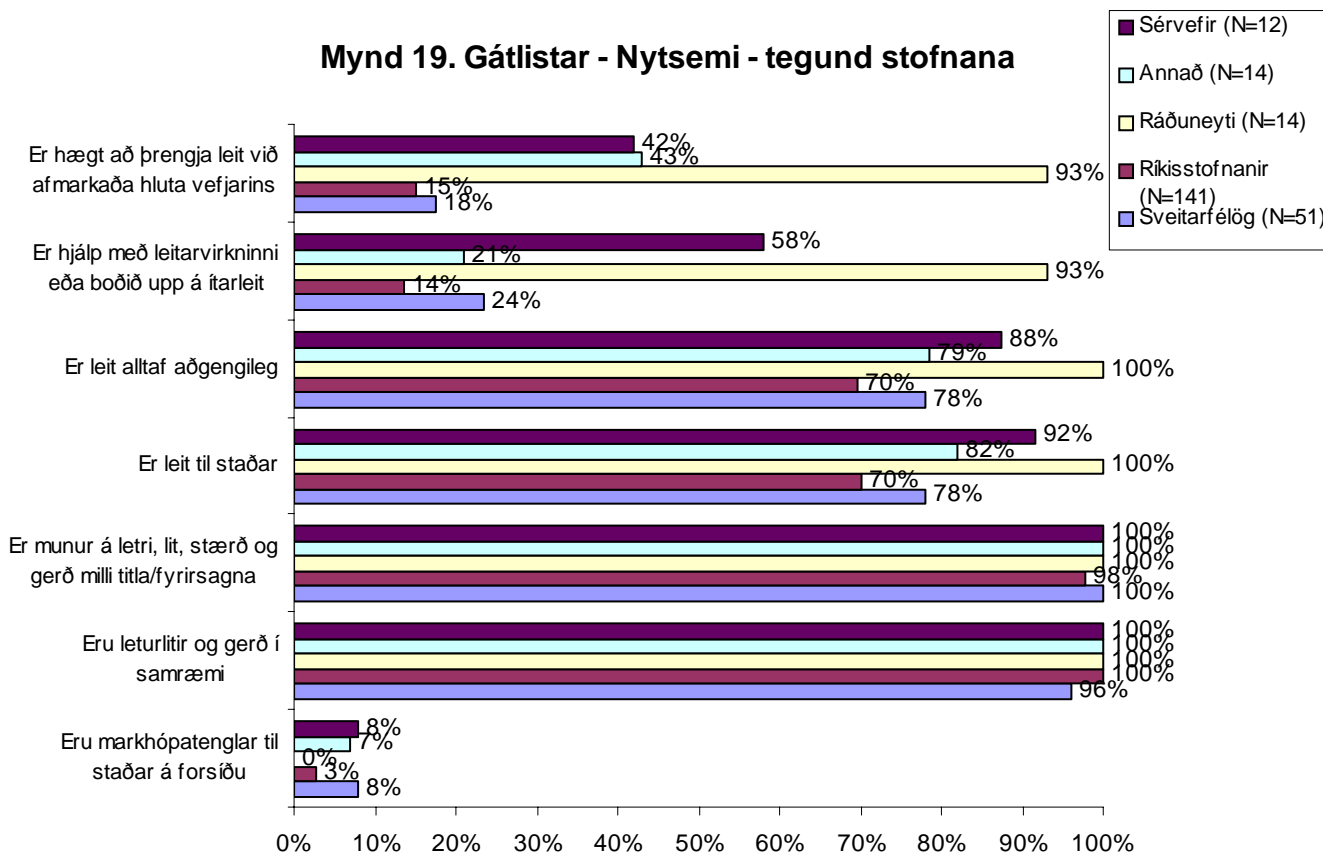
Stoðflokkar eru ekki eins mikið notaðir hjá sveitarfélögum, ríkisstofnunum og vefjum sem falla undir Annað. Ráðuneytin og sérvefir gera mun betur hvað þetta varðar.

Vefir sem flokkast undir Annað þurfa að verulega að bæta úr tenglum á forsíður en aðeins 50% þeirra gera þetta á fullnægjandi hátt. Ráðuneytin hafa öll komið þessum tenglum fyrir eins og þarf en aðrir mega gera betur. Mikilvægt er að notendur sjái alveg skýrt hvernig farið er aftur á forsíðu.

Í öðrum atriðum á myndinni eru niðurstöður að koma vel út.

## Helstu niðurstöður

Mynd 19. Gátlistar - Nytsemi - tegund stofnana



Ráðuneytin koma vel út í atriðum sem sýnd eru á þessari mynd og eru með yfir 90% í öllu nema markhópatenglum en þar eru þeir með 0%. Fyrstu tvö atriðin sýna að ráðuneytin skara fram úr hvað leit varðar. Sveitarfélögin og ríkisstofnanir þurfa verulega að bæta sig. Vefir undir flokknum Annað ættu að skoða hvort þörf sé á að bæta ítarleit við vefi sína.

Nokkuð vel er staðið að því að hafa leit aðgengilega en fullt hús stiga fékkst ef leit var aðgengileg af öllum síðum og ekki bara af forsiðu. Athyglisvert er að um 20-30% sveitarfélaga og ríkisstofnana bjóða ekki upp á leit á vefjum sínum en góð leit er talin auka nytsemi verulega.

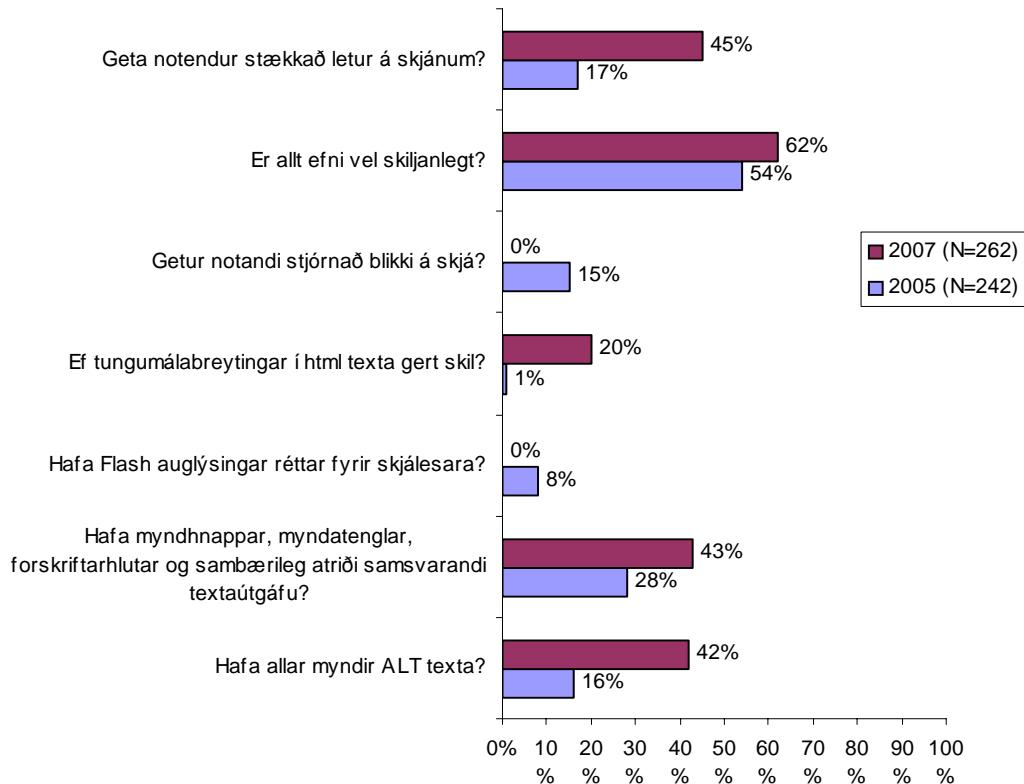
Samræmi í leturgerð, lit og notkun fyrirsagna eru til fyrirmyndar eða 96%. Mjög lítið hlutfall vefja hefur svokallaða markhópatengla og vefir ráðuneytanna hafa enga slíka. Sem dæmi um markhópatenglar má nefna flokkaheiti eins og „fjölmiðlar“, „börn“, „námsmenn“ sem leiða að efni sérstaklega ætlað afmörkuðum hópnum. Hér er ástæða til að að koma á framfæri að mikilvægt er fyrir alla að reyna að skoða og skilgreina markhópa og hanna vef fyrir þá en ekki út frá því hvernig stofnunin er uppbyggð.

Að einhverju leyti er óhætt að túlka það sem svo að opinberir vefir séu of stofnanamiðaðir en minna markhópamiðaðir, umræða sem ekki er ný af nálinni.



## Helstu niðurstöður

Mynd 20. Gátlistar - Aðgengi - munur milli ára



Almennt séð hefur aðgengi að vefjum batnað frá 2005 og er það afar jákvæð þróun. Helst hefur aukningin orðið í möguleikanum á að stækka letur á skjánum eða úr 17% í 45%.

Framsetning á efni hefur batnað, orðalistum og orðskýringum hefur fjölgað og meira er gert í því að útskýra flókin hugtök og skammstafanir. Munurinn frá árinu 2005 er 8% eða úr 54% í 62%.

Þeir vefir sem höfðu blikkandi efni á vefjum sínum 2007 buðu ekki upp á að geta stjórnað blikkinu á skjá (t.d. stöðvað texta sem fer hratt yfir vefinn). Munur frá árinu 2005 er 15% og ástand lakara 2007. Tólf vefir höfðu blikkandi efni 2005 og þar af buðu tveir upp á að geta slökkt en fjórir vefir voru með blikkandi efni 2007 og bauð enginn upp á þetta.

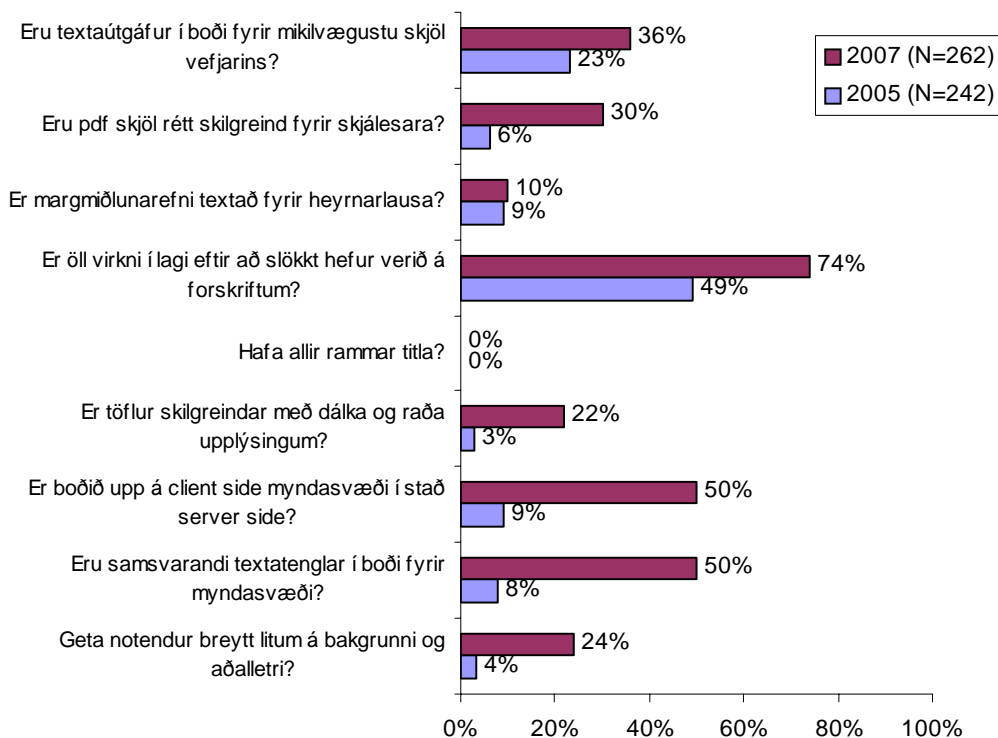
Skilgreining á tungumálabreytingum í html texta hefur einnig stóraukist eða úr 1% eingöngu í 20%. Má þar nefna að ráðuneytin hafa sinnt þessu atriði vel eins og síðar mun koma fram.

Þær Flash myndir sem voru rétt skilgreindar 2005 voru ekki rétt skilgreindar árið 2007. Til að Flash sé skilgreint sem aðgengilegt þarf að merkja það sérstaklega fyrir skjálesara. Það er þó ekki algengt að Flash sé notað á opinberum vefjum. Rúmlega 30 vefir höfðu Flash myndir (flestar vefjanna voru vefir ríkisstofnana).

Flestir vefir bættu skilgreiningar á ALT textum og má þar sérstaklega nefna vefi ráðuneytanna. Eins og sjá má er þó aðeins tæplega helmingur vefja með ALT texta í lagi. Rétt skilgreindir ALT textar eru sérlega mikilvægir blindum notendum.

## Helstu niðurstöður

Mynd 21. Gátlistar - Aðgengi - munur milli ára



Það að bjóða upp á textaútgáfur fyrir mikilvægustu skjöl vefjarins hefur aukist um 13% frá árinu 2005. Er hér um að ræða umsóknir og bæklinga og rit hvers konar.

Meðferð PDF skjala hefur stórlagast þó alltaf megi gera betur og er munurinn frá 2005 24%. Hér er aðallega um að ræða skýrslur og styttri greinar.

Margmiðlunarefni (kynningar, beinar útsendingar, auglýsingar o.fl.) hefur í fæstum tilfellum verið skilgreint rétt eða ekki hefur verið boðið upp á táknið eða texta samhliða. Munur er þó lítill milli ára.

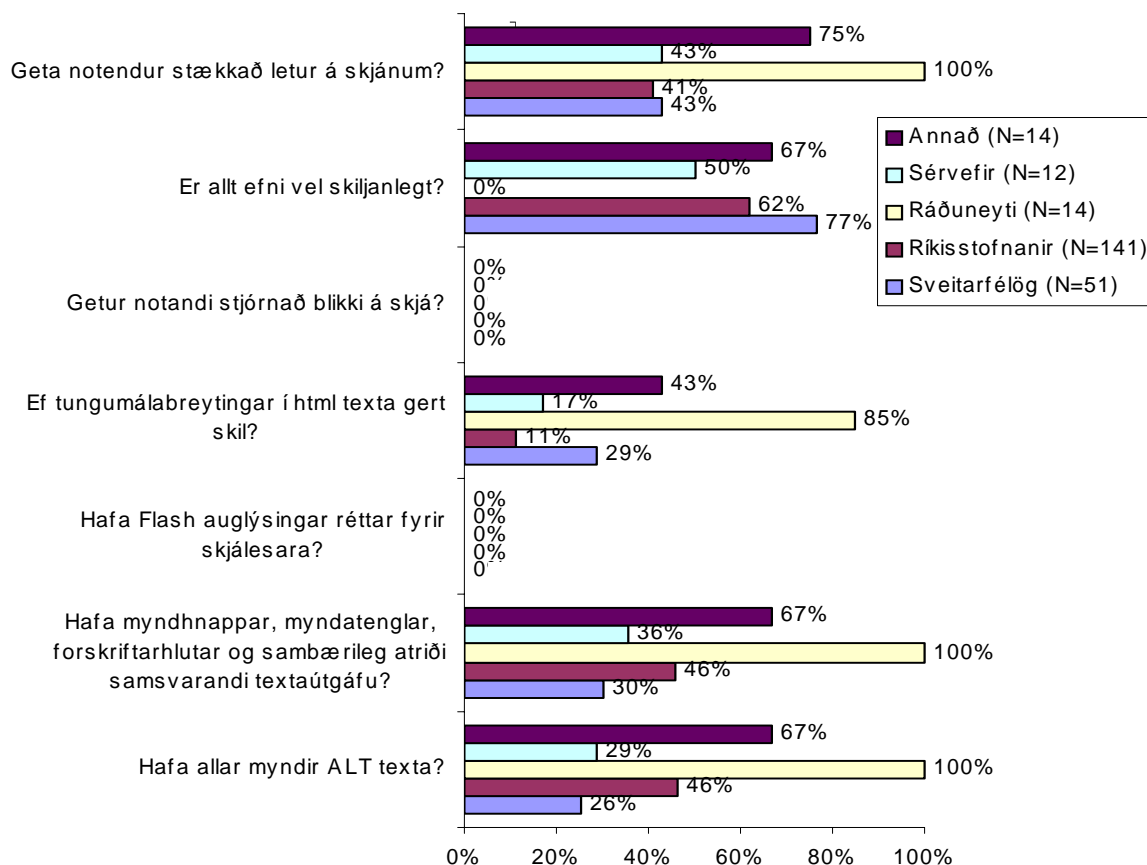
Einnig má nefna mikinn mun á milli ára í meðferð javascripta á vefjum. Má segja að mikill meirihluti vefja (75%) í dag sem hafa javascript virki þó að slökkt sé á javascriptum en aðeins um helmingur þeirra sem var með javascript virkaði án þeirra árið 2005.

Þrjátíu og tveir vefir innihéldu ramma árið 2005 og voru þeir allir rangt skilgreindir. Athygli vakti að árið 2007 voru aðeins níu vefir með ramma en enginn þeirra reyndist nota réttar skilgreiningar.

Varðandi myndasvæði hefur meðferð þeirra stórlagast. Þeir vefir sem höfðu myndasvæði árið 2007 höfðu þau yfirleitt í lagi. Svipaður fjöldi myndasvæða var notaður 2005 og var þá aðeins eitt þeirra rétt skilgreint. Myndasvæði eins og þessi eru erfð fyrir notendur skjálesara en með því að skilgreina þau rétt, hafa blindir notendur góðan aðgang að þeim.

## Helstu niðurstöður

Mynd 22. Gátlistar - Aðgengi - tegund stofnana



Í flestum tilvikum báru vefir ráðuneytanna af öðrum vefjum og má þar nefna það að geta stækkað letur á skjánum, tungumálabreytingar í html texta, myndahnappa, myndatengla o.fl. og ALT texta. Í flestum tilvikum er um að ræða fullt hús stiga en í einhverjum tilfellum vantaði upp á tungumálaskilgreiningar. Vefir sveitarfélaga standa nokkuð að baki vefjum ráðuneytanna nema í tilfelli skiljanlegs efnis en þar hafa sveitarfélögin staðið nokkuð vel að málum. Vankantar eru þar á hjá ráðuneytunum sem skilaði þeim í 0%. Í tilfellum þar sem um er að ræða flókin hugtök og orð, þarf að bjóða upp á einhvers konar orðabók eða skilgreiningar á sérfræðiheimum og hugtökum.

Aðeins fjórir vefir voru með blikkandi efni á skjánum og var ekki hægt að stjórna því. Þessir vefir voru vefir ríkisstofnana. Á öðrum vefjum átti þetta atriði ekki við.

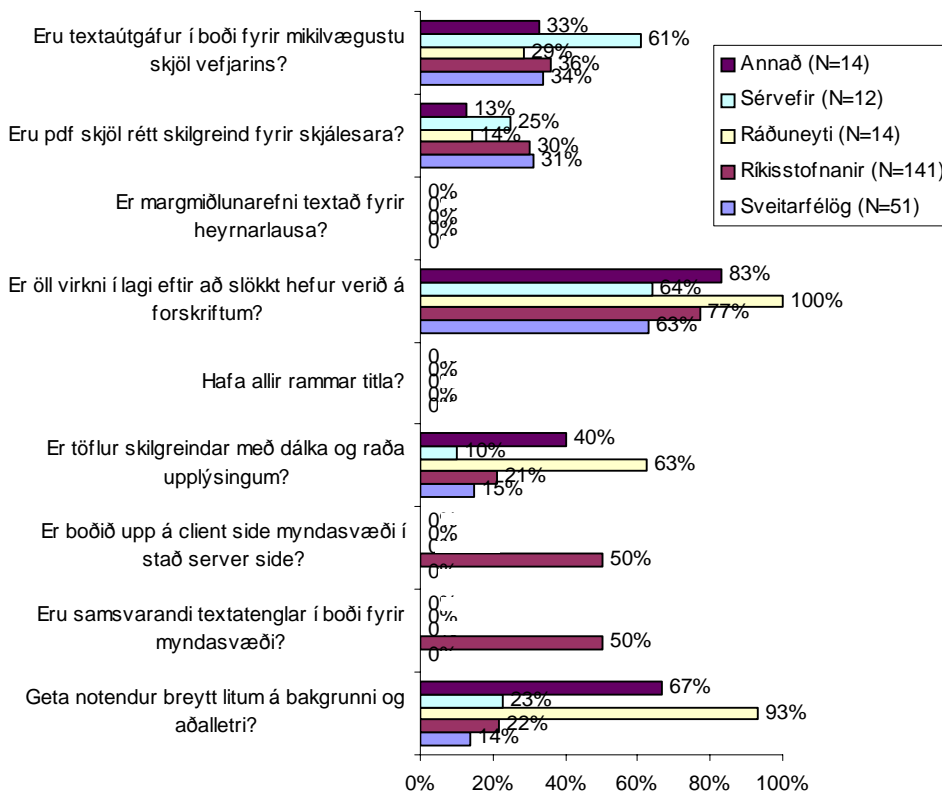
Ríkisstofnanir og sérvefir stóðu sig einnig illa þegar kemur að tungumálabreytingum í texta en aðeins 17% ríkisstofnanna höfðu tungumálabreytingar í lagi á meðan 11% sérvefja höfðu þá í lagi.

Þrjátíu og sex vefir höfðu Flash myndir en ekki í neinu tilfelli var það rétt skilgreint flestir vefjanna voru vefir ríkisstofnana.

Sérvefir og ríkisstofnanir standa sig verst þegar kemur að aðgengismálum þó vefir innan þeirra geti verið nokkuð góðir. Það er nokkuð alvarlegt að aðeins 29% sérvefja og 26% vefja sveitarfélaga hafa ALT texta í lagi en þeir eru sérlega mikilvægir blindum notendum.

## Helstu niðurstöður

Mynd 23. Gátlistar - Aðgengi - tegund stofnana



Ráðuneytin hafa greinilega stigið stórt skref í átt að bættu aðgengi að upplýsingum á vefjum því í nánast öllum tilvikum hafði aðgengið batnað utan meðferð PDF skjala. Verið er að vinna að þeim málum. Sérvefir stóðu sig best hvað PDF mál varða.

Sjö vefir ríkisstofnana innihéldu margmiðlunarefni sem ekki var skilgreint fyrir þá sem eru heyrnarlausir. Í einu tilfalli var það þó rétt skilgreint þ.e. með meðfylgjandi texta (vefur Reykjanesbæjar). Í öðrum tilvikum átti þetta ekki við.

Allir vefir ráðuneytanna virka án javascripta en 63% vefja sveitarfélaga virka án javascripta á móti 64% sérvefja.

Aðeins 10 vefir notuðu ramma og voru þeir ekki rétt skilgreindir. Þetta atriði átti ekki við um aðra vefi. Flestir vefir voru vefir ríkisstofnana.

Af þeim vefjum ráðuneytanna sem innihéldu töflur var rúmur meirihluti með réttar skilgreiningar eða 63%. Töluverðu var ábótavant varðandi töflur á öðrum vefjum, sérstaklega þó á sérvefjum en aðeins 10% vefja þar innihélt réttar töflupplýsingar. Sveitarfélög fylgdu fast á eftir með 15% tafla rétt skilgreind.

Í tveimur tilvikum ríkisstofnana voru myndasvæði notuð. Aðeins í öðru tilvikinu (vefur ríkisstofnunar) var myndasvæðið skilgreint rétt.

Athygli vakti að mun fleiri vefir bjóða upp á að stilla letur þ.e. breyta bakgrunnsletur og letri en áður. Nánast öll ráðuneytin (93%) bjóða upp á þennan möguleika en sveitarfélögin voru lókust hvað þessa þjónustu varðar (14%) en einnig má nefna að aðeins 22 vefja% ríkisstofnana og 23% sérvefja höfðu möguleika. Þessi þjónusta er afar mikilvæg fyrir lesblinda eða sjónskerta notendur og hafa aldraðir notendur mikið gagn af því að geta stækkað letur.

## Helstu niðurstöður

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

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

Myndin sýnir stofnanir sem hæsta einkunn fá á hvað innihald, nytsemi og aðgengi varðar.

Vinnumálastofnun er ný á lista þeirra sem hæsta einkunn fá á innihaldsgátlistanum og einnig Sveitarfélagið Skagafjörður. Niðurstöður Háskóla Íslands hafa hækkað síðan 2005 og vefur skólans uppfyllir nú öll atriði á listanum til fulls.

Dóms- og kirkjumálaráðuneytið fær hæstu einkunn á nytsemisgátlistanum. Fjármálaráðuneyti, Ríkiskassinn, Ríkisendurskoðun og forsætisráðuneytið eru ný inn á listann yfir efstu stofnanir hvað nytsemi varðar.

Átta stofnanir uppfylla aðgengisgátlistann að fullu. Blindrabókasafn Íslands og Eyjafjarðarsveit eru enn á listanum síðan 2005 en hinir bætast nýir í hópinn.

## Helstu niðurstöður

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

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

Hér eru þær ríkisstofnanir sem hæstu einkunn fengu á gátlistunum þremur um innihald, nytsemi og aðgengi.

Brunamálastofnun og Tryggingastofnun ríkisins bætast inn sem stofnanir með hæstu einkunn hvað innihaldið varðar en Háskóli Íslands og Tryggingastofnun ríkisins halda sætum sínum frá 2005.

Þær stofnanir sem fengu hæstu einkunn á nytsemisgátlistanum eru Landgræðsla ríkisins, sem var einnig á þessum lista árið 2005, þá bætast við Ríkisendurskoðun, Lyfjastofnun og Ríkisskattstjóri.

Á aðgengisgátlistanum fá sex stofnanir hæstu einkunn. Blindrabókasafn Íslands situr á listanum síðan 2005 en aðrar stofnanir þar eru nýjar á listann.

## Helstu niðurstöður

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

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

Myndin sýnir hvaða sveitarfélög fengu hæstu einkunnirnar á gátlistunum.

Á innihaldslistanum eru Dalvíkurbyggð, Grundarfjarðarbær, Ísafjarðarbær og Kópavogsbær sveitarfélög sem koma ný inn en Reykjavíkurborg, Akraneskaupstaður, Garðabær og Reykjanesbær áttu sæti á þessum lista árið 2005.

Hæstu einkunn hvað nytsemi varðar fékk Reykjavíkurborg, en tíu sveitarfélög fylgja þar fast á eftir. Nýir aðilar á þennan lista eru Akureyrarkaupstaður, Borgarbyggð, Ísafjarðarbyggð, Kópavogsbær, Langanesbyggð, Reykjanesbær og Skútustaðahreppur. Aðrir áttu einnig sæti á listnum árið 2005.

Hæstu einkunn á aðgengisgátlistanum fékk Eyjafjarðarsveit, Seltjarnarnes fylgir fast á eftir og þá koma Akureyrarkaupstaður, Húnavatnshreppur og Reykjanesbær.

## Helstu niðurstöður

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

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

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

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

Í töflunum má sjá hvaða sérvefir annars vegar og hvaða ráðuneyti hins vegar fengu hæstu einkunn á gátlistunum þremur.





## Helstu niðurstöður – Samantekt

### Rafræn þjónusta eykst verulega frá árinu 2005.

Flytjir - Þjónusta sem fellur undir Flytji hækkar um 1% og er nú 79%

Afgreiðsla - Þjónusta sem fellur undir Afgreiðslu var 7% og er nú 40%

Málsmeðferð -Þjónusta sem fellur undir Málsmeðferð var 3% en er nú 19%

### Vinna þarf að auknu rafrænu lýðræði á opinberum vefjum, efla og auka þarf virkni sem stuðlar að rafrænu lýðræði.

Rafrænt lýðræði -hægt er að finna virkni sem stuðlar að rafrænu lýðræði á 11% opinberra vefja

### Niðurstöður gátlista sýna að aðgengi fatlaðra að opinberum vefjum hefur hækkað um 19% síðan 2005, nytsemi vefjanna eykst einnig nokkuð.

Innihald – opinberir vefir standa í stað, fengu 60% stiga árið 2005 en fá 61% stiga nú

Nytsemi - opinberir vefir bæta sig, fengu 53% stiga árið 2005 en fá 59% nú

Aðgengi - opinberir vefir bæta sig verulega, breytingar voru mestar milli ára hvað aðgengi varðar, hlutfallið var 21% árið 2005 en er 41% nú. Útkoman er 20% hærri sem hlýtur að teljast mikill og jákvæður árangur.

### Eyðublöð á rafrænu formi í miklu mæli.

Sveitarfélög, ríkisstofnanir, Ráðuneyti og sérvefir hafa komið langstærstum hluta eyðublaða fyrir á rafrænu formi, 70 – 98% eyðublaða þessara aðila eru nú á aðgengileg af vef. Verulega má bæta gagnvirkni eyðublaðanna



---

## Helstu niðurstöður – Samantekt

---

### Sjálfvirk bakvinnsla eykst.

Sjálfvirka bakvinnsla er að finna hjá 31% opinberra stofnana og hefur hækkað um 5% frá 2005. Mat svarenda á þörf fyrir sjálfvirka bakvinnslu innanhúss hefur hækkað um 11% frá 2005.

### Forskráning gagna lítil.

Mjög lítið er um að opinberar stofnanir komi til móts við notendur með forskráningu gagna á eyðublöð og form. Aðeins 11% forskrá gögn, og 10% segjast forskrá gögn að hluta.

### Sjálfvirk afgreiðsla réttinda fyrir notendur.

5% opinberra stofnana segjast hafa yfir að ráða sjálfvirkri afgreiðslu réttinda fyrir notendur, 7% segjast nýta þetta að hluta.

### Tengsl milli fjölda stöðugilda sem sinna vefmálum og hvort opinberar stofnanir hafa þjónustu sem fellur undir flokkinn málsmeðferð (fyllilega rafræna þjónustu).

Í þeim tilfellum þar sem stöðugildi sem sinna vef eru fleiri en 1 er hlutfall þeirra sem hafa þjónustu sem fellur undir málsmeðferð á bilinu 33–43%.

Sama hlutfall hjá þeim sem hafa færri en eitt stöðugildi til að sinna vefmálum er 14–21% eða talsvert minna.