

SJÁ



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

Ingibjörg Guðlaug Jónsdóttir  
Sigrún Þorsteinsdóttir

SJÁ – Óháð ráðgjöf

SJÁ  
Klapparstíg 28  
101 Reykjavík  
[www.sja.is](http://www.sja.is)  
5113110



# Mælitæki

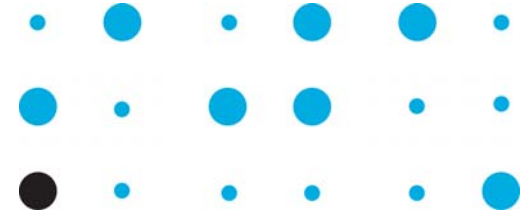
- Flokkun rafrænnar þjónustu
- Gátlisti hvað varðar innihald, nytsemi og aðgengi fatlaðra



# Mælitæki

## Flokkun rafrænnar þjónustu – 5 flokkar

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



# Mælitæki

## Flokkun rafrænnar þjónustu

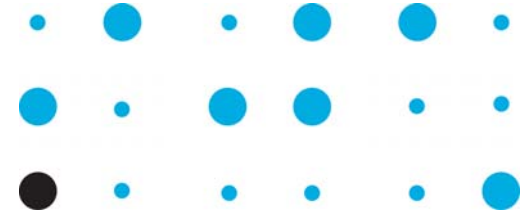
- Málsmeðferð
  - Fyllilega rafræn málsmeðferð
  - Ákvarðanataka
  - Skil niðurstaðna
  - Greiðsluferli
- Rafrænt lýðræði
  - Virkni fyrir notendur til að tjá sig um málefni stofnana s.s:
  - Fyrirspurnarform til einstakra sviða eða deilda, rafrænt fréttabréf, “chat”virkni til að safna upplýsingum, rafrænar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



# Mælitæki

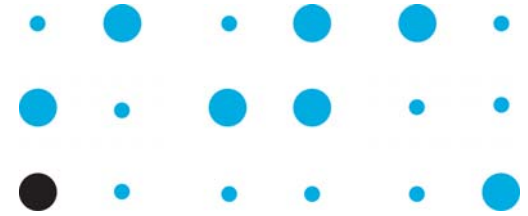
## Gátlisti um innihald, nytsemi og aðgengi

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



# Niðurstöður

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

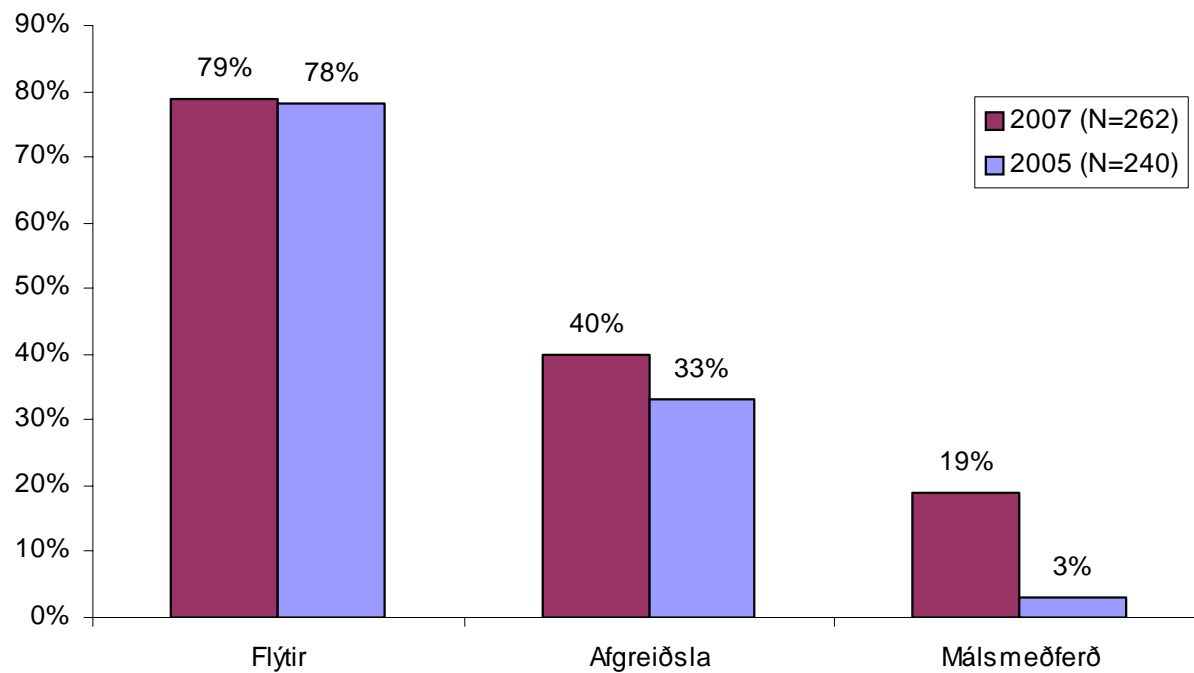


# I. Rafræn þjónusta opinberra vefja



## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

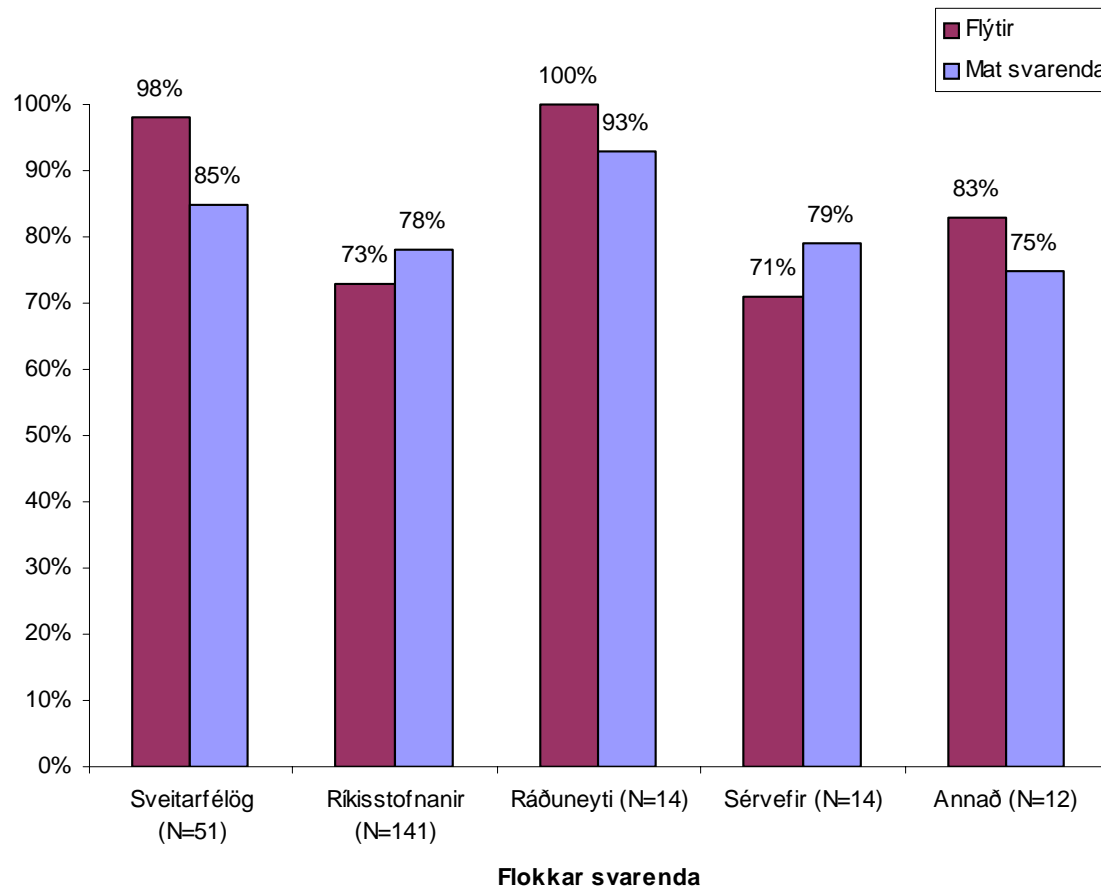
- Flokkar rafrænnar þjónustu – samanburður 2005 og 2007





## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

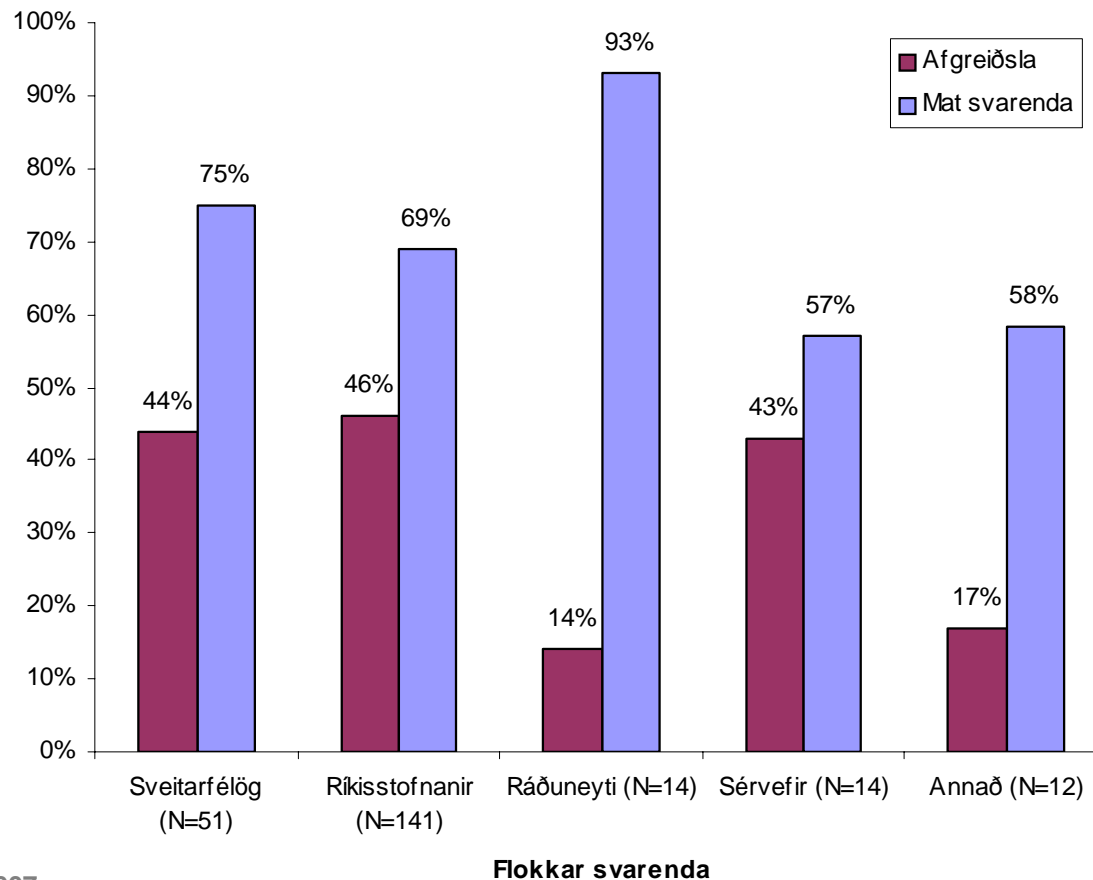
- Flýtir – Mat Sjá og mat svarenda 2007





## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

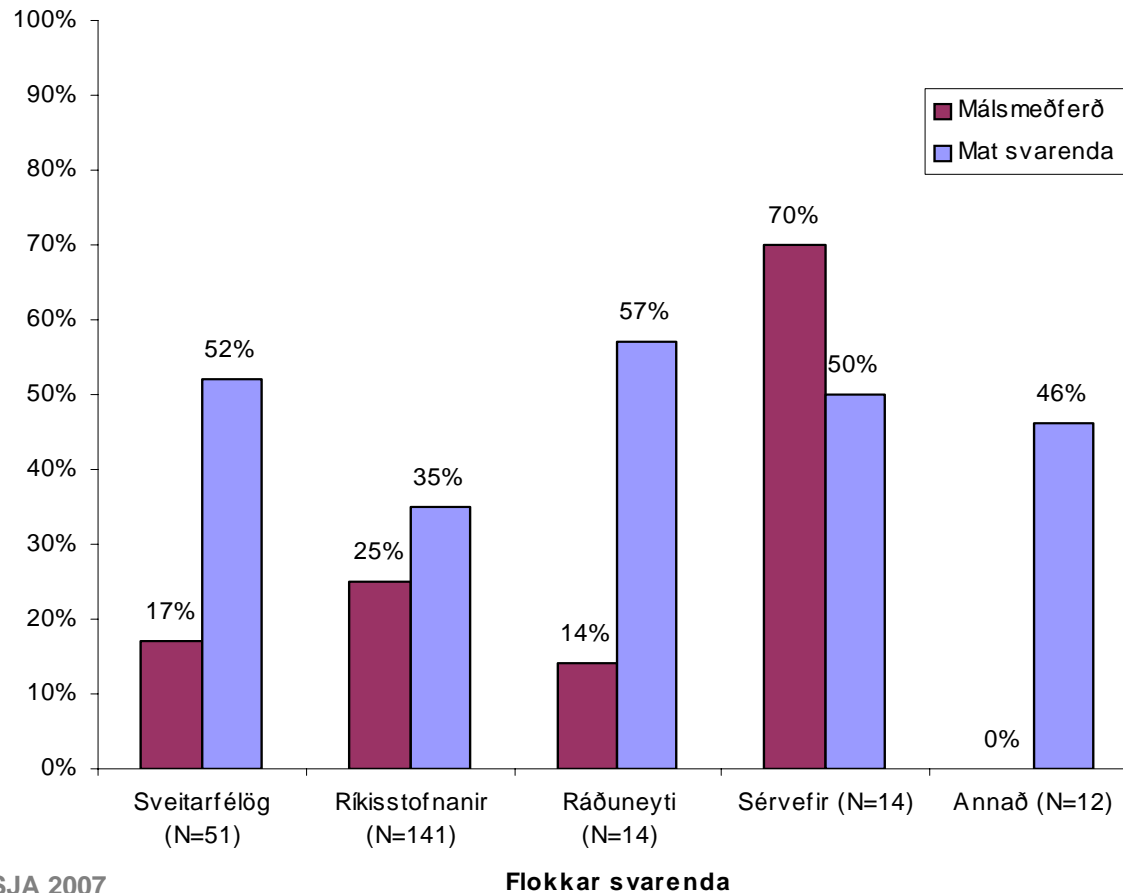
- Afgreiðsla – Mat Sjá og mat svarenda 2007

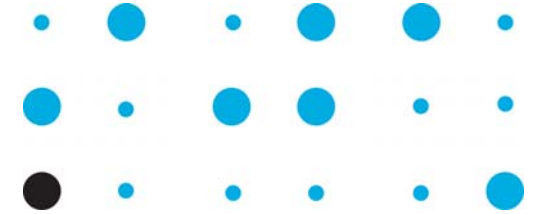




## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

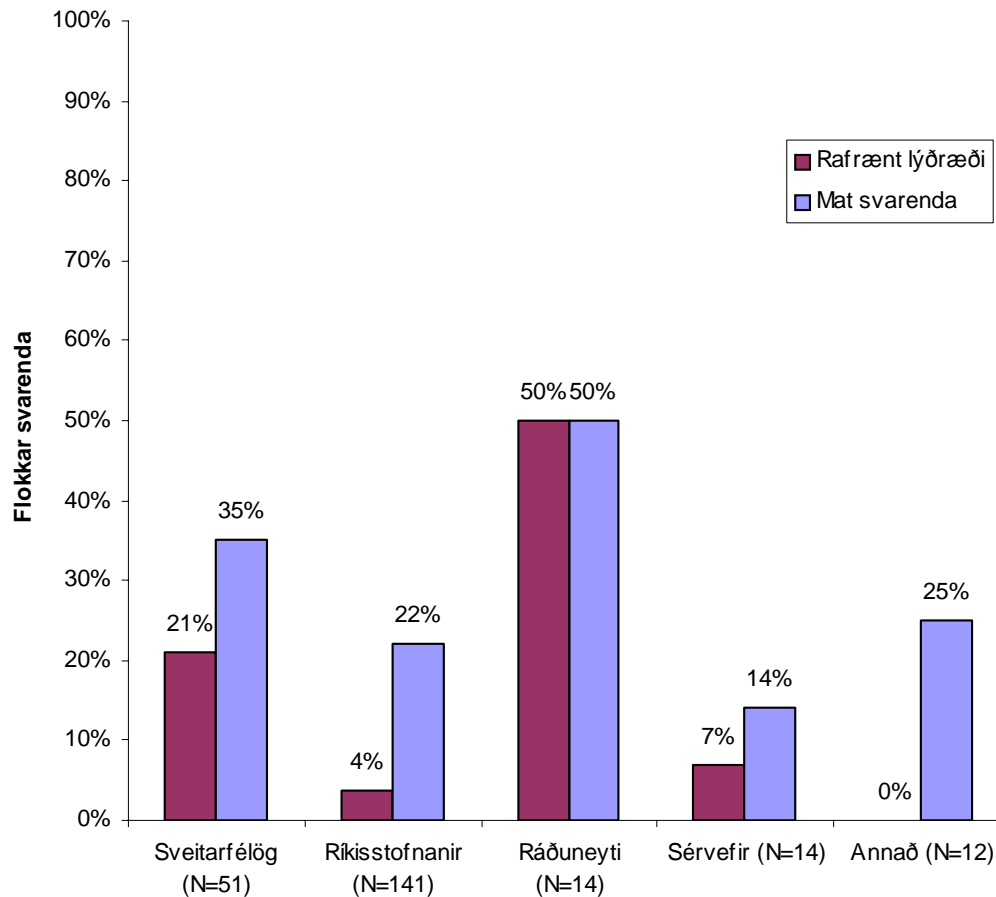
- Málsmeðferð – Mat Sjá og mat svarenda 2007





## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

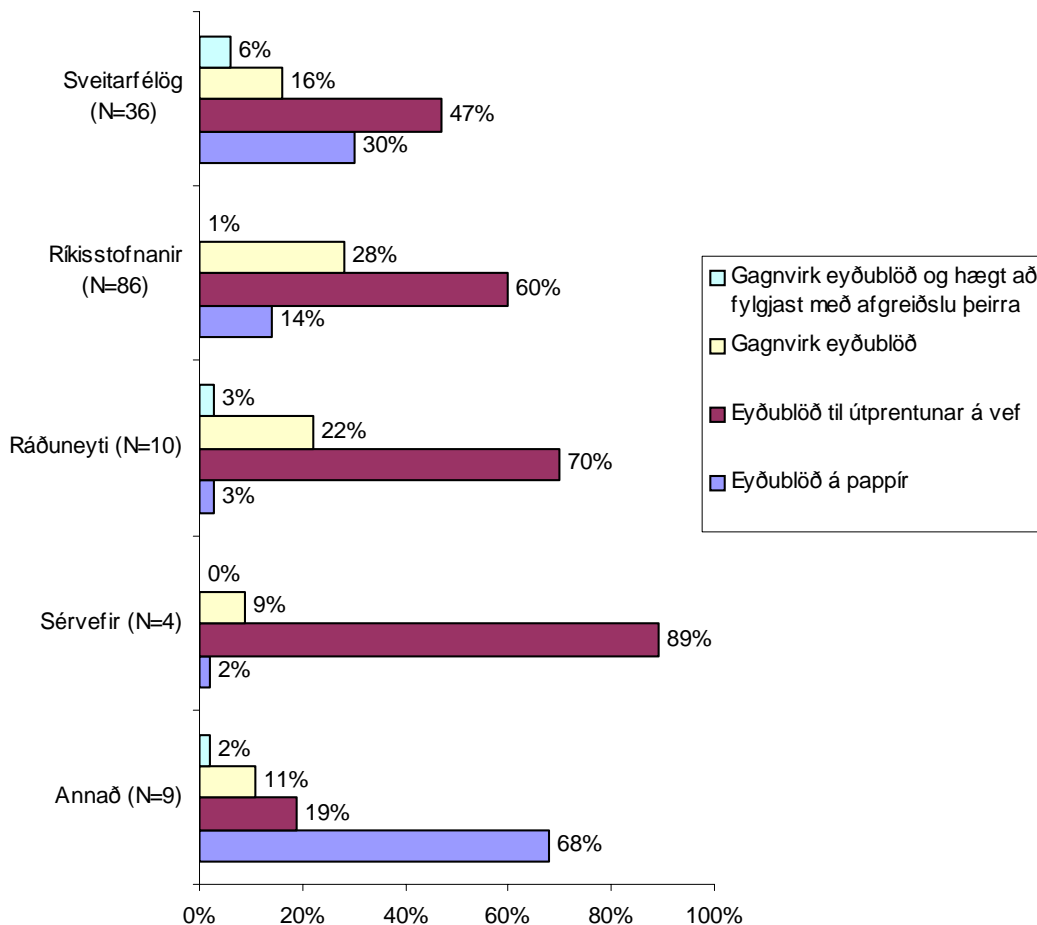
- Rafrænt lýðræði – Mat Sjá og mat svarenda 2007





## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

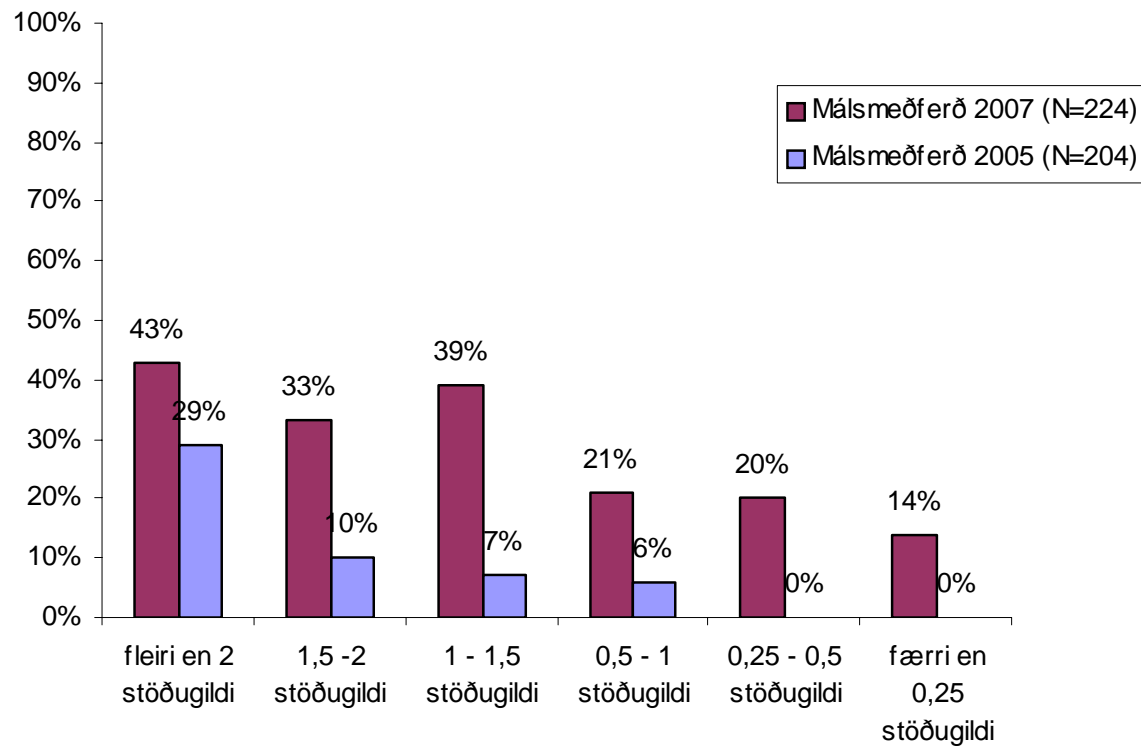
- Hlutfall eyðublaða eftir tegund stofnana

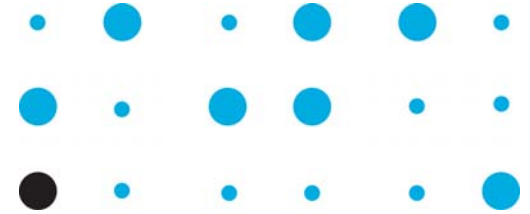




## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Málsmeðferð eftir stöðugildum – munur milli ára





## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Stofnanir með málsmeðferð

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

Landbúnaðarráðuneytið

Menntamálaráðuneytið

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

Garðabær

Hveragerðisbær

Reykjanesbær

Reykjavíkurborg

Sveitarfélagið Árborg

Sveitarfélagið Ölfus

Seltjarnarnes

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

Framhaldsskólar á landinu

Háskóli Íslands

Íbúðalánasjóður

Kennaraskóli Íslands

Lánasjóður íslenskra námsmanna

Lögbirtingarblað

Námshagstofnun

Neytendastofa

Ríkisskattstjóri

Samskiptamiðst heyrnarlausra og heyrnarskertra

Tollstjórinn í Reykjavík

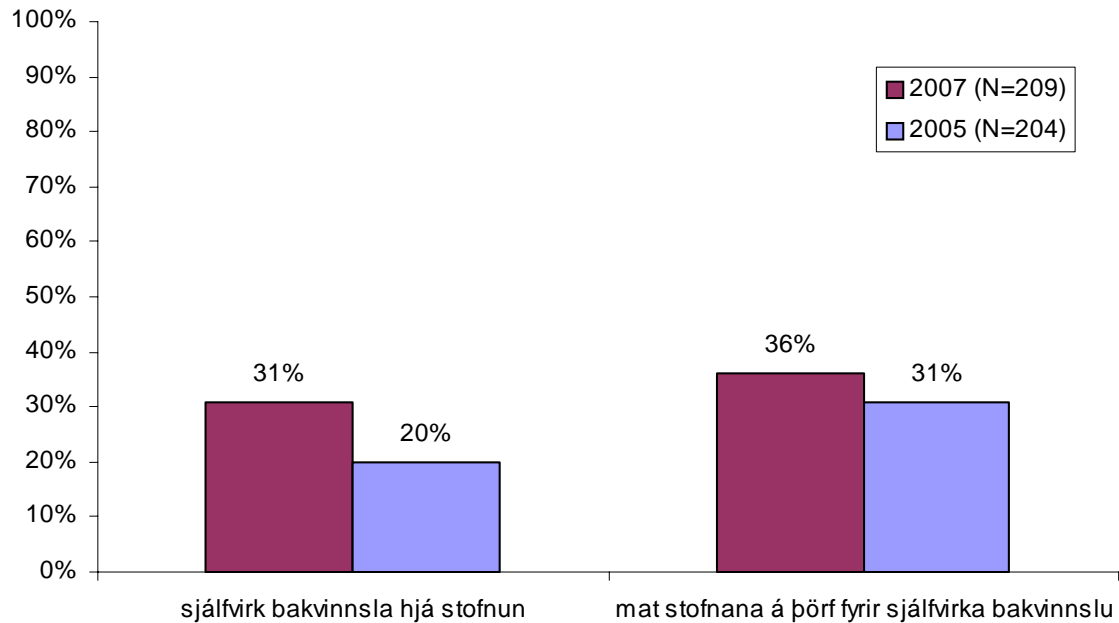
Umferðarstofa

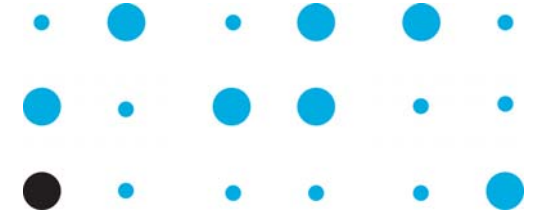
Umhverfisstofnun



## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

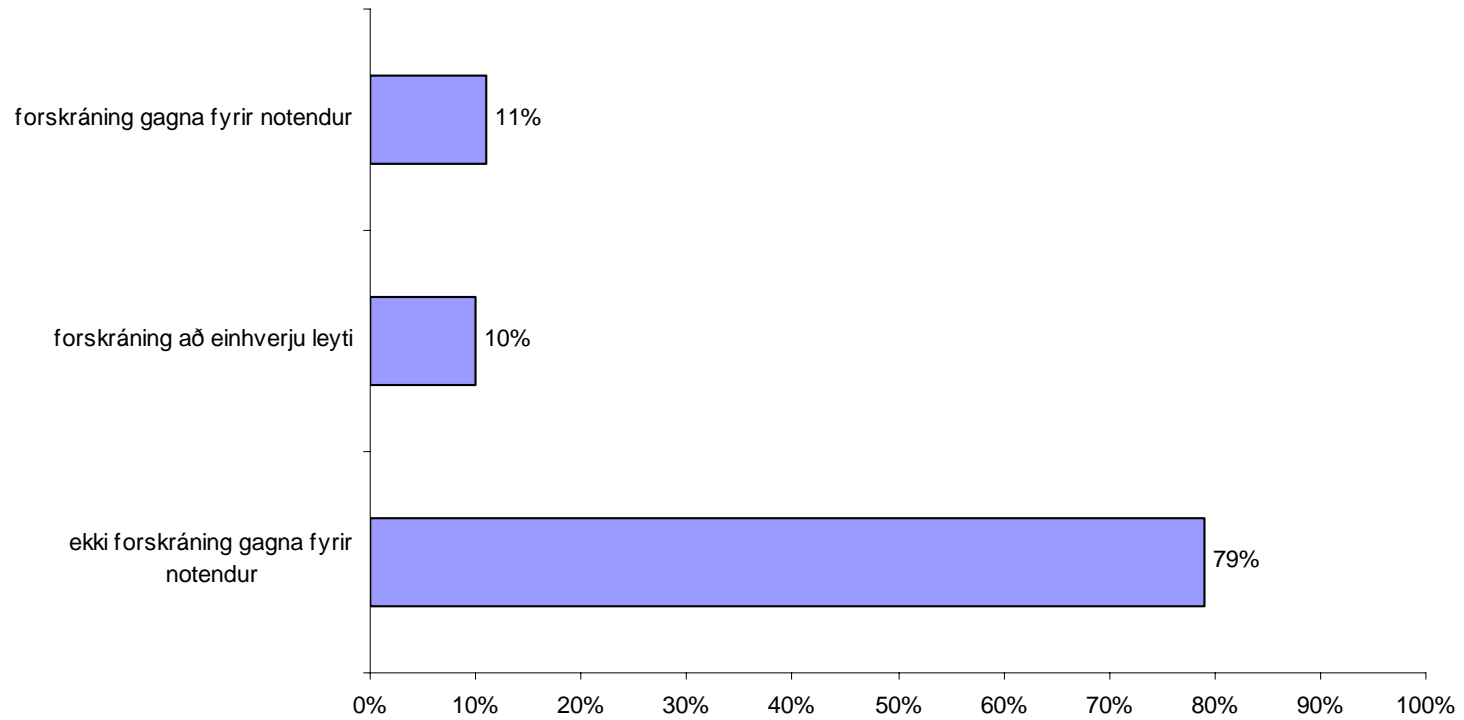
- Hversu sjálfvirk er bakvinnsla





## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

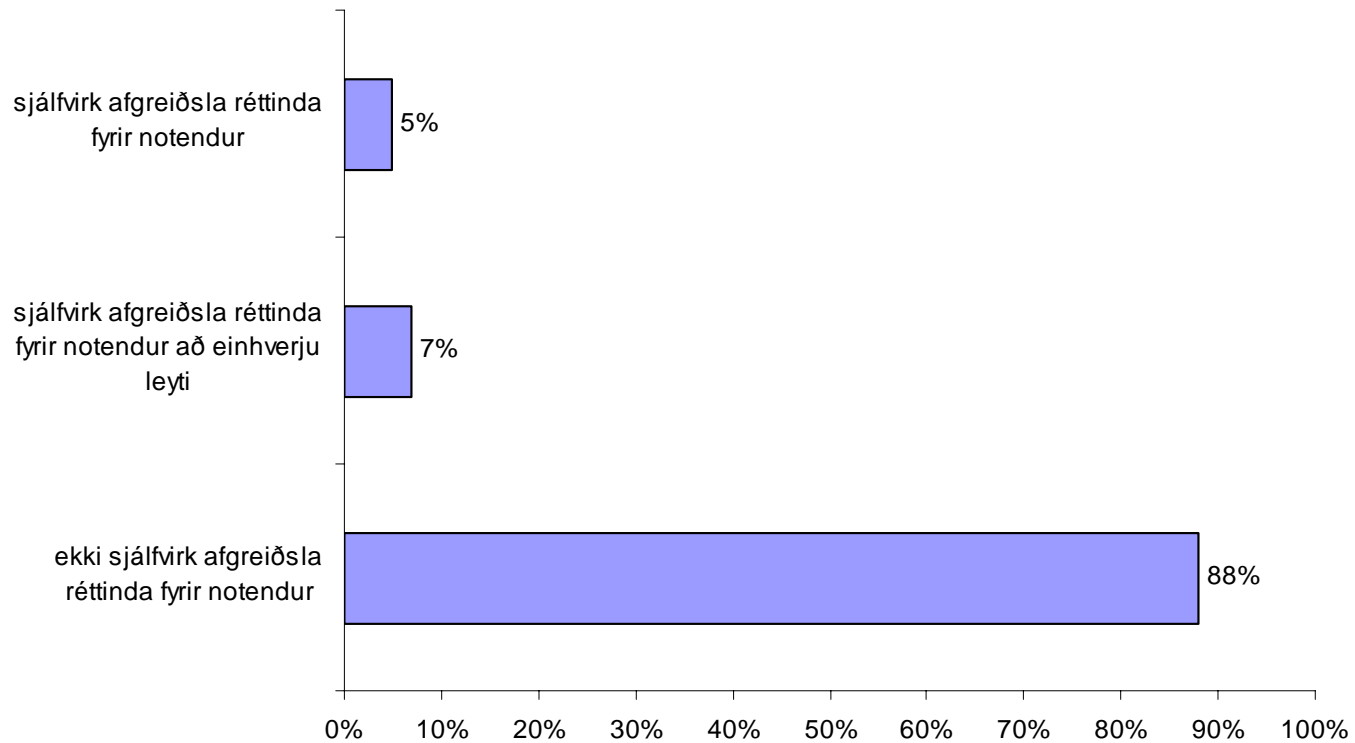
- Forskráning gagna (N=152)

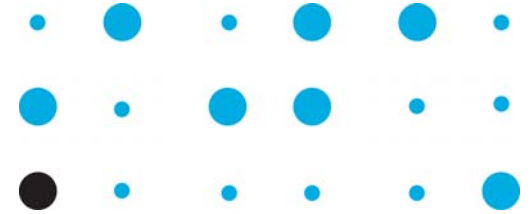




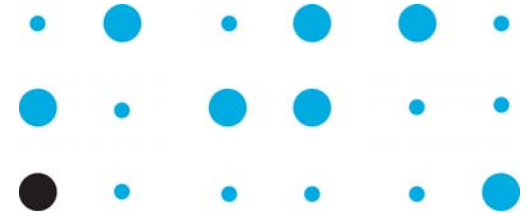
## Niðurstöður – Rafræn þjónusta

- Sjálfvirk afgreiðsla réttinda (N=130)



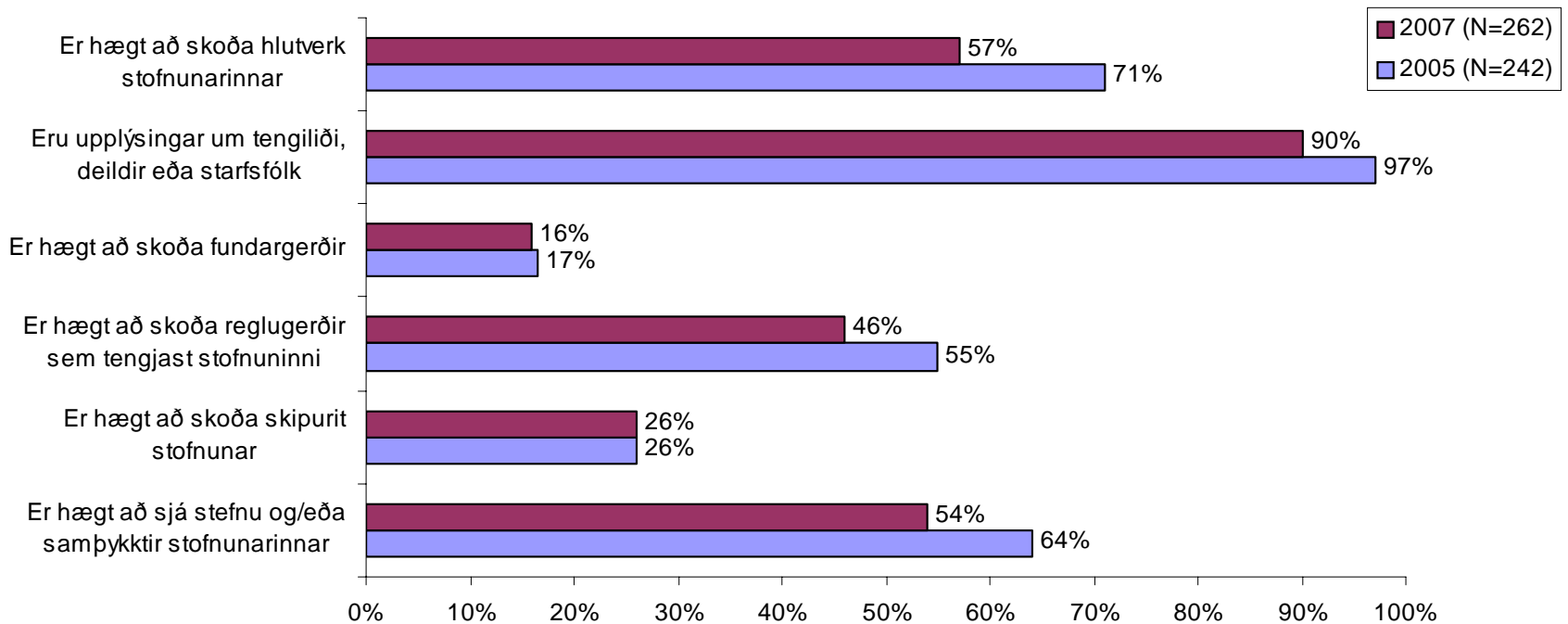


## II. Niðurstöður gátlista; innihald og nytsemi



## Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

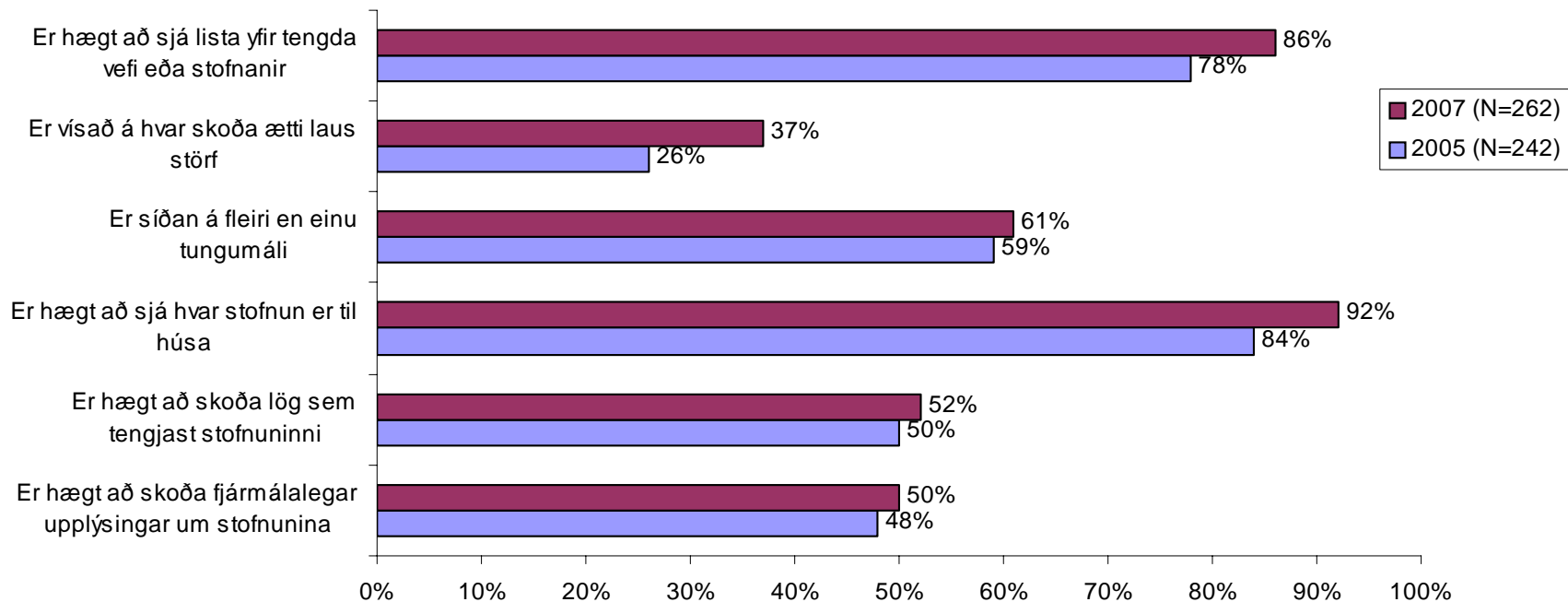
- Innihald – Samanburður milli ára

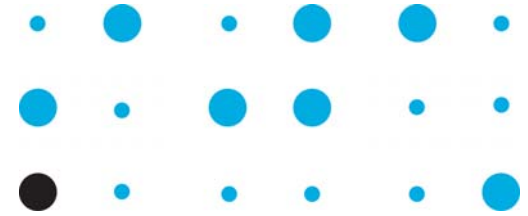




## Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

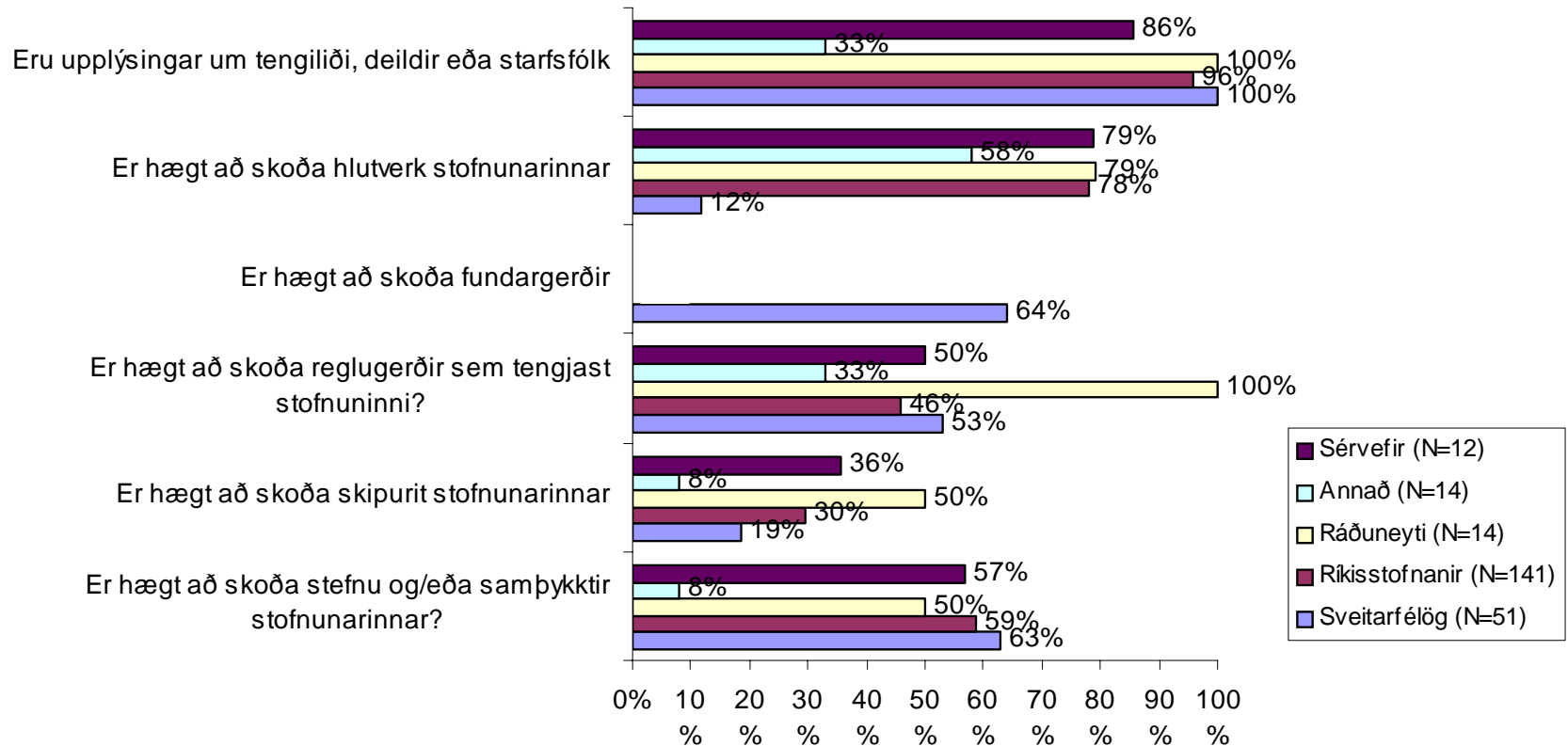
- Innihald – Samanburður milli ára





## Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

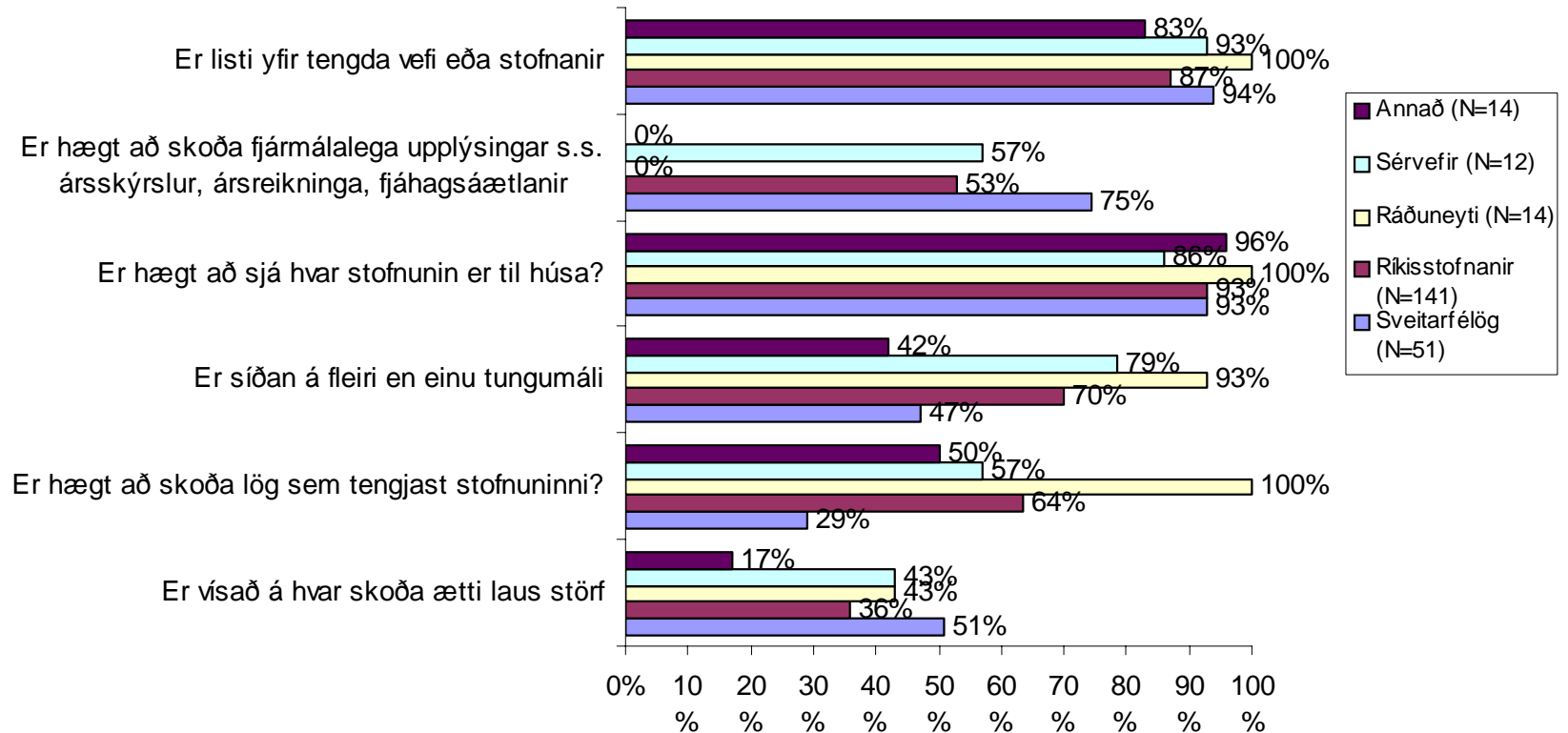
- Innihald – Tegund stofnana

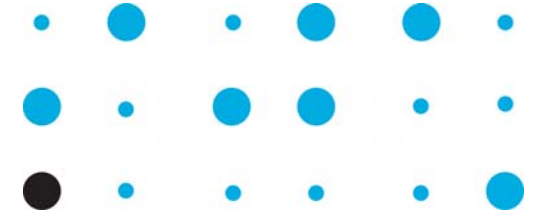




## Niðurstöður – Gátlisti – Innihald

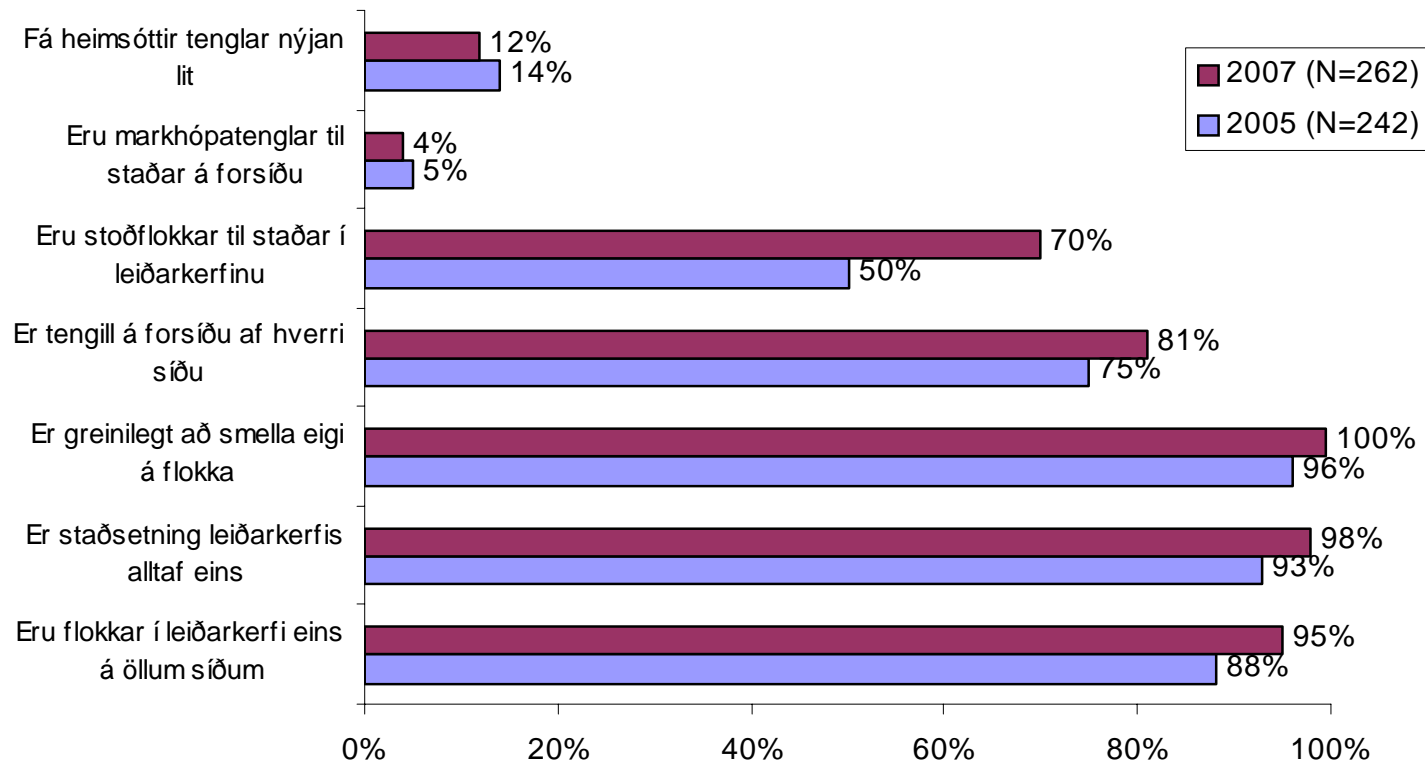
- Innihald – Tegund stofnana





## Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

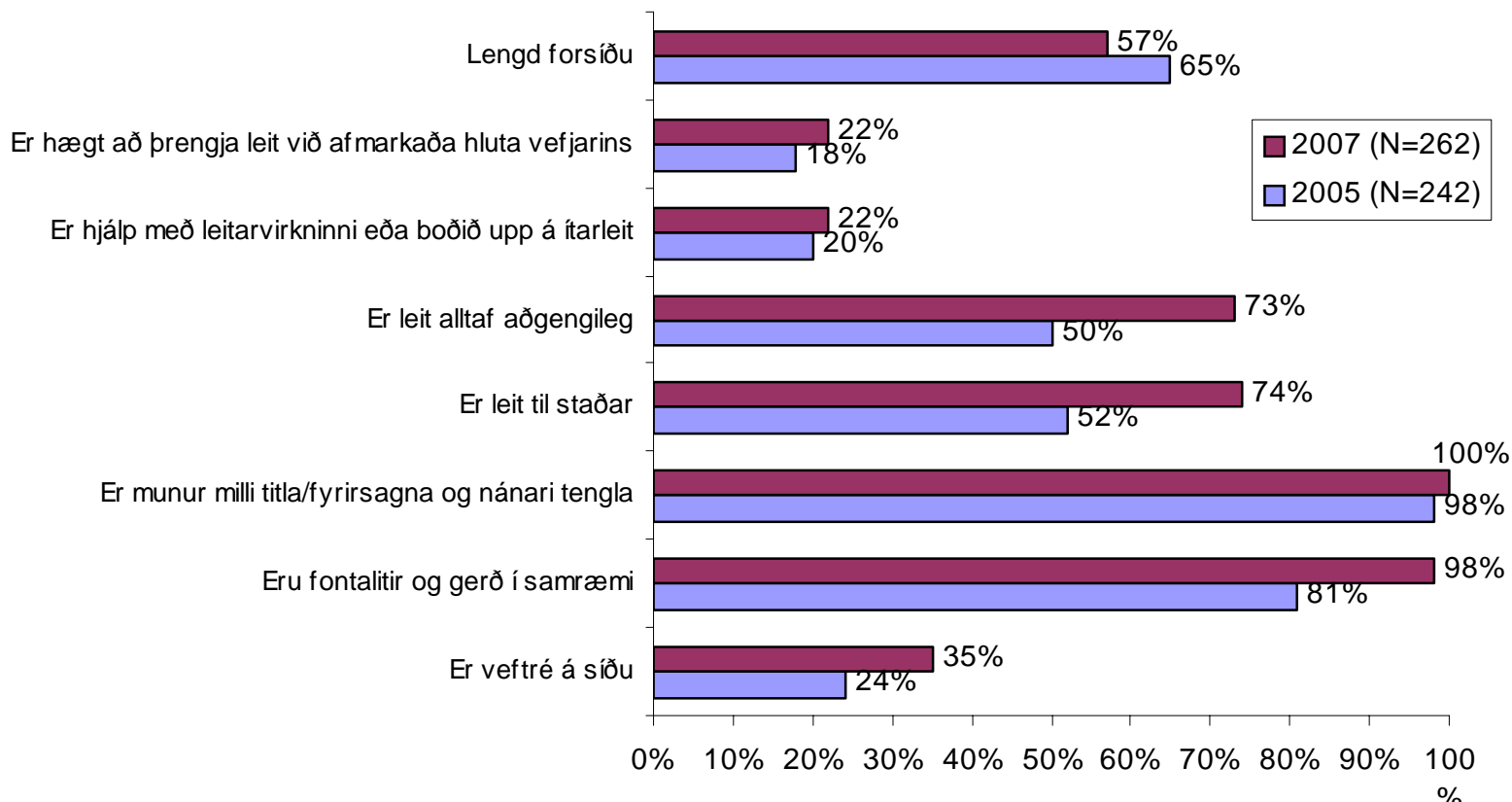
- Nytsemi – Samanburður milli ára





## Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

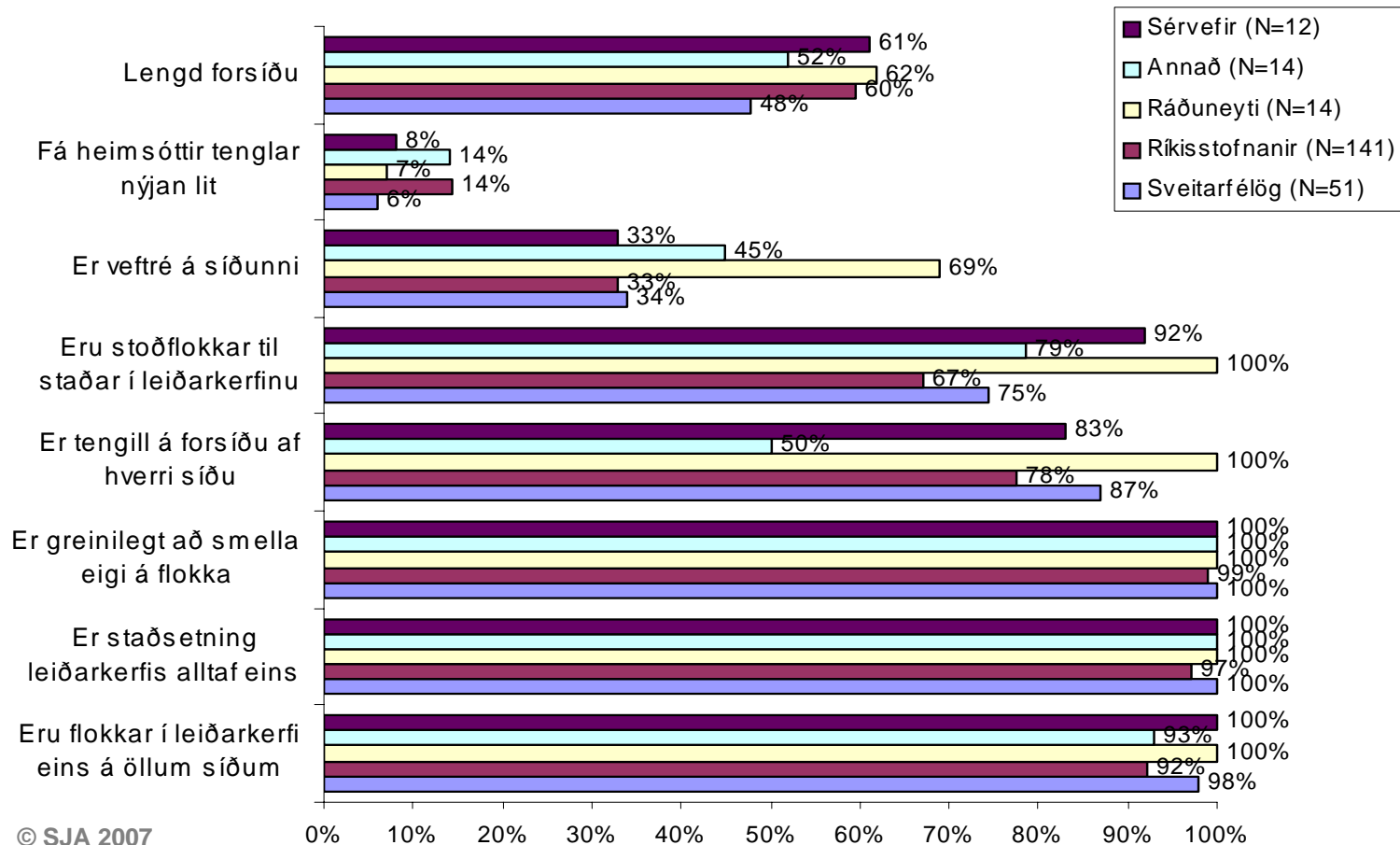
- Nytsemi – Samanburður milli ára





## Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

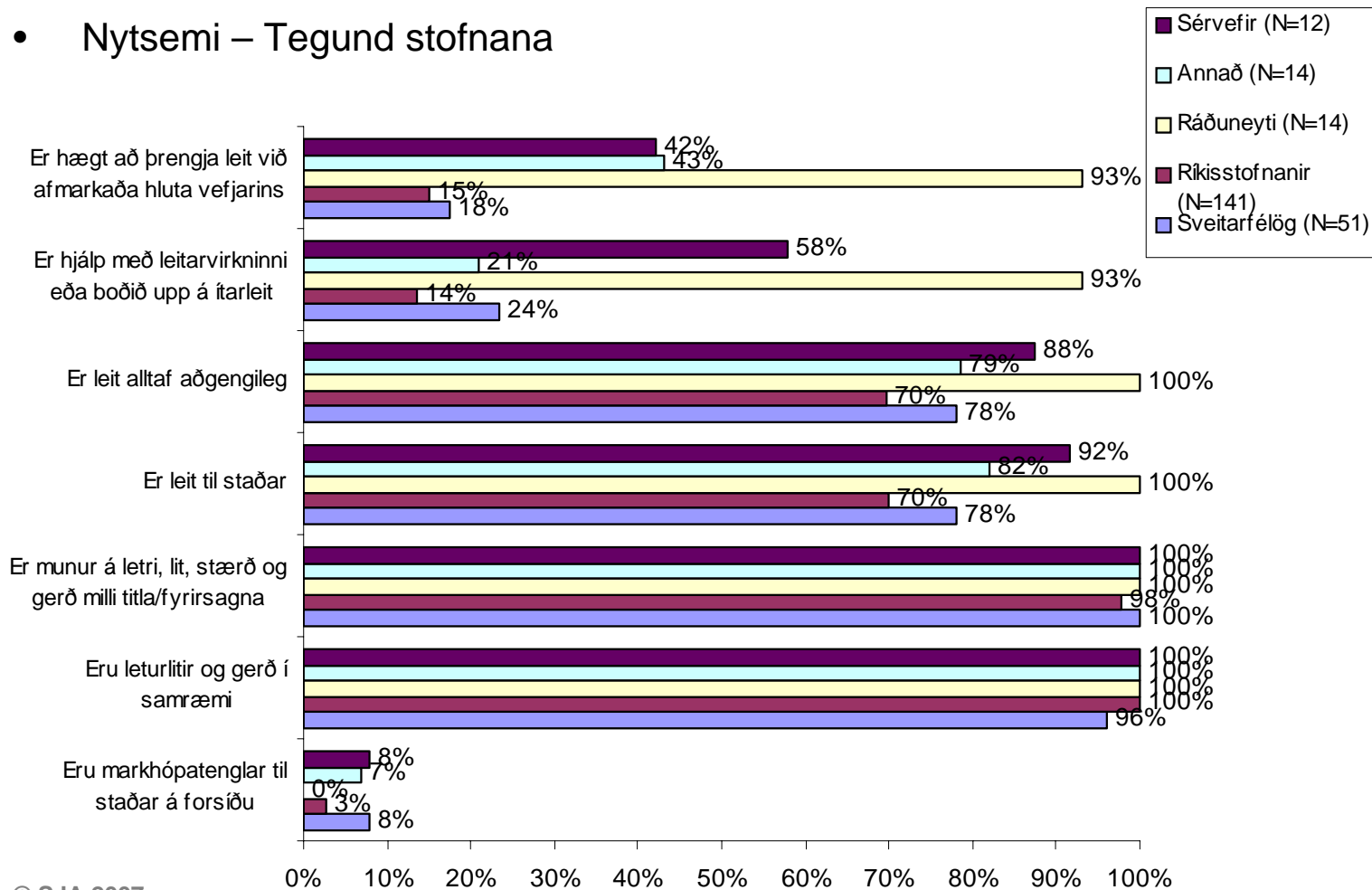
- Nytsemi – Tegund stofnana

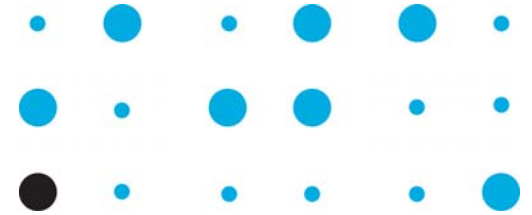




## Niðurstöður – Gátlisti – Nytsemi

- Nytsemi – Tegund stofnana





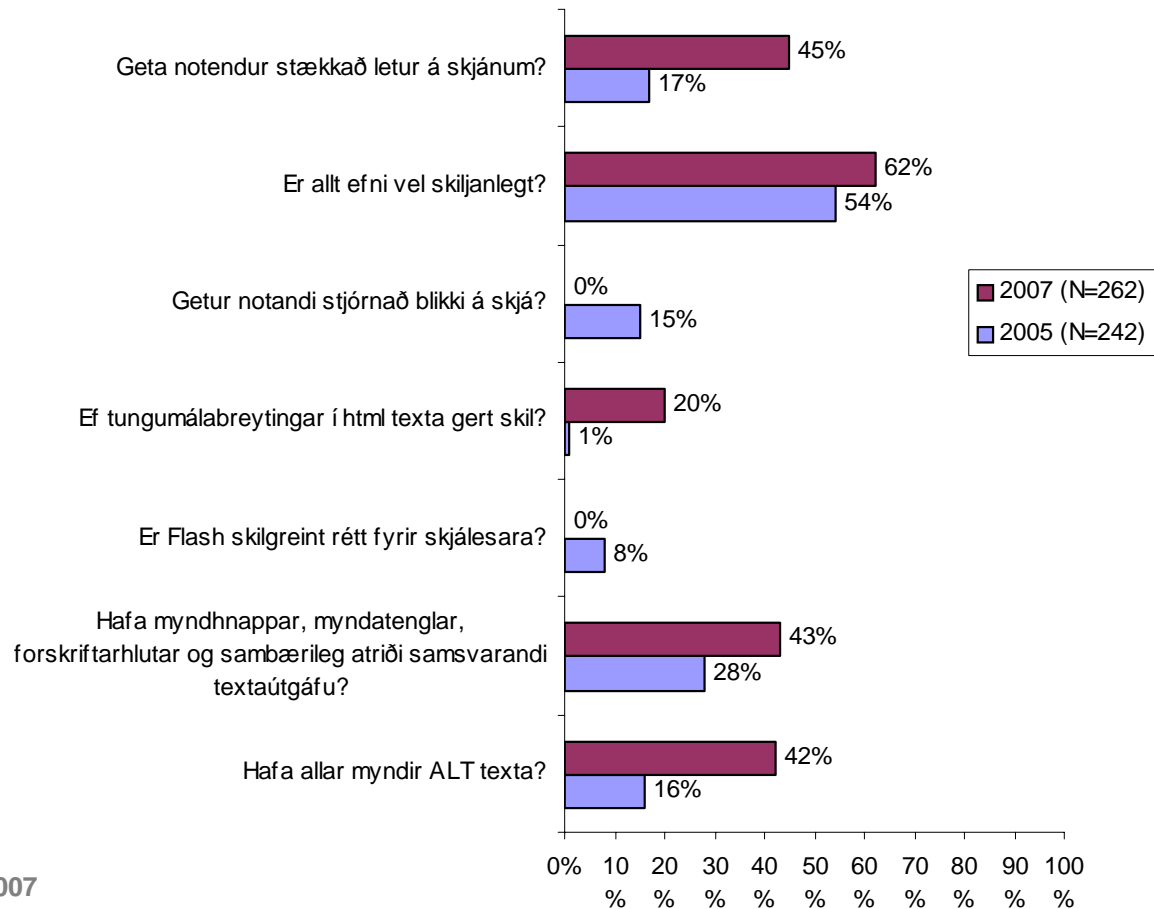
## II. Niðurstöður gátlista; aðgengi

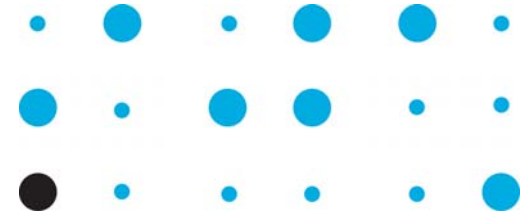
Sigrún Þorsteinsdóttir  
aðgengissérfræðingur



## Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

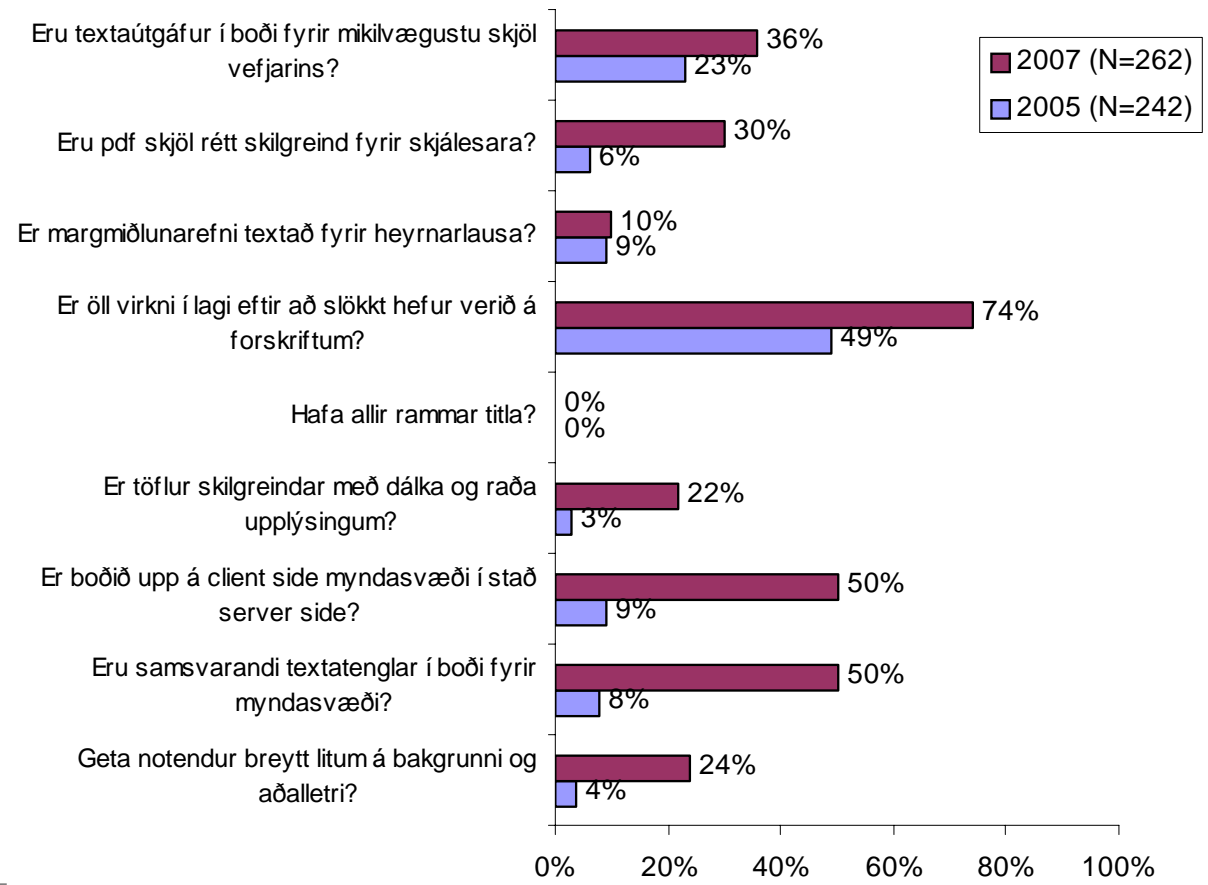
- Aðgengi – Samanburður milli ára





# Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

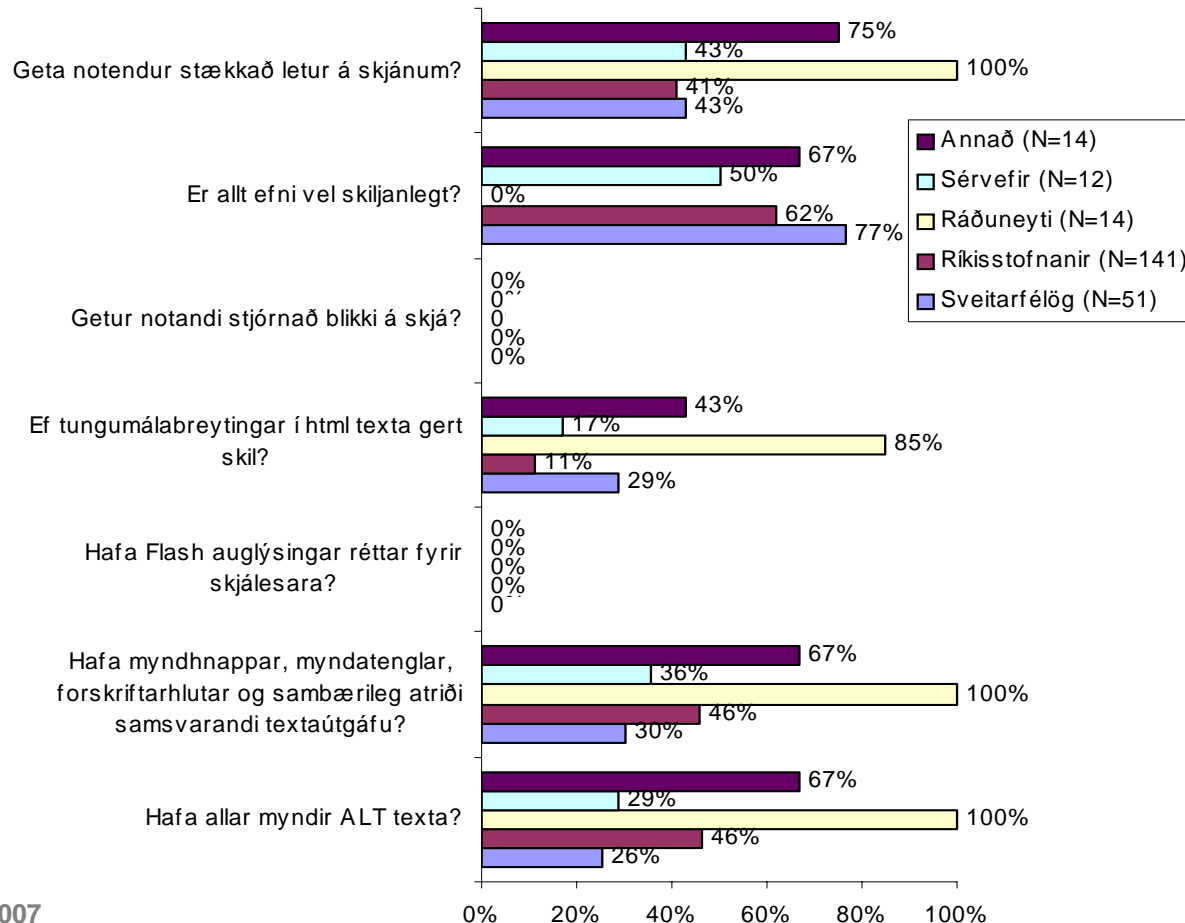
- Aðgengi – Samanburður milli ára





## Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

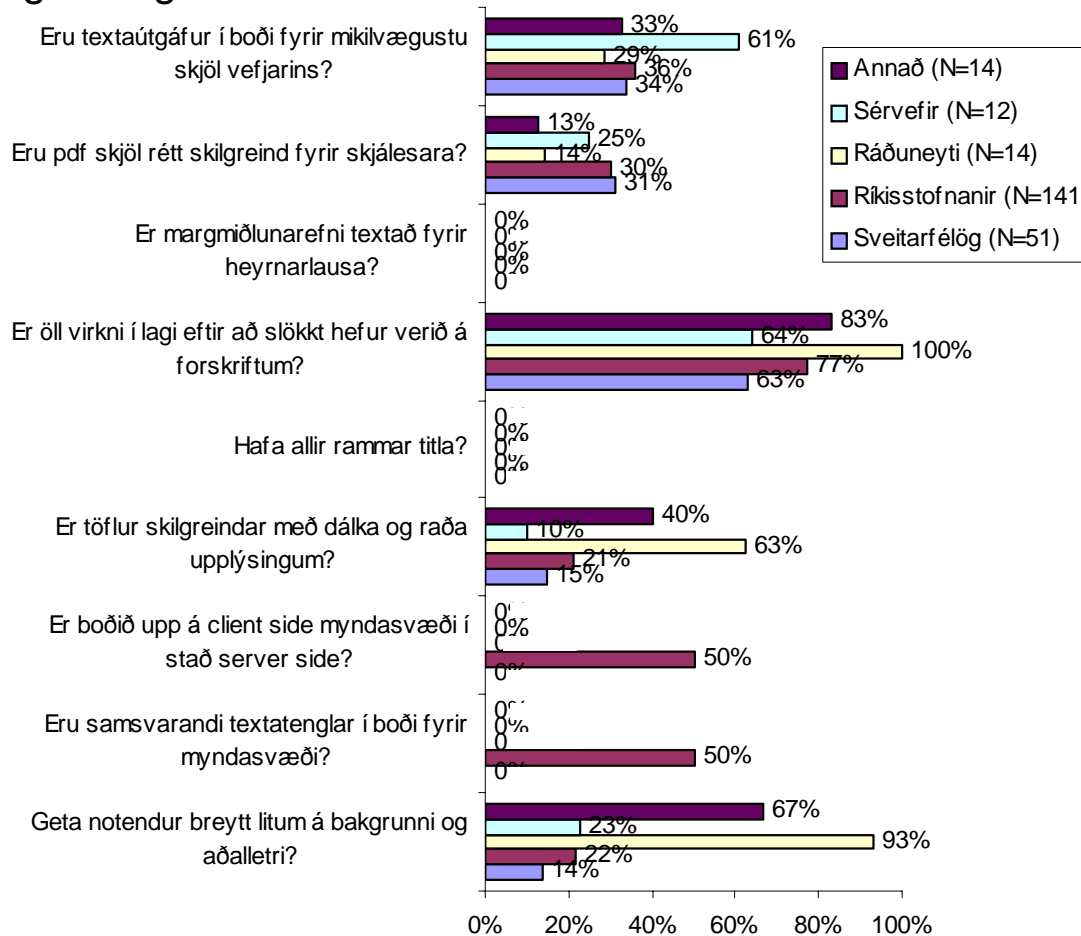
- Aðgengi – Tegund stofnana

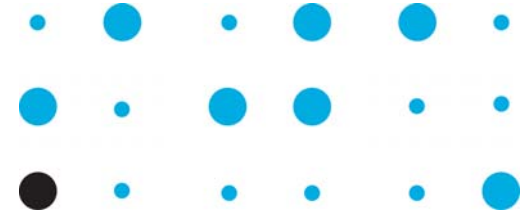




## Niðurstöður – Gátlisti – Aðgengi

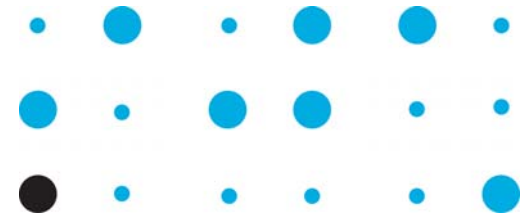
- Aðgengi – Tegund stofnana





## II. Niðurstöður gátlista; efstu stofnanirnar

Ingibjörg Guðlaug Jónsdóttir, sérfræðingur



## Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Allir

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

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

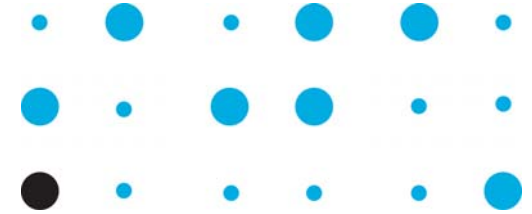


## Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Ríkisstofnanir

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

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



## Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Sveitarfélög

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

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

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



## Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Ráðuneyti

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

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

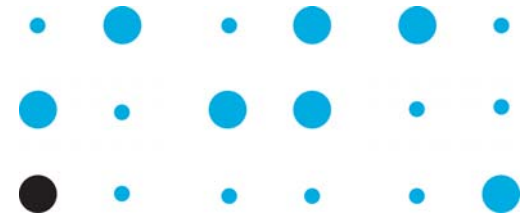


## Niðurstöður – Gátlisti

- Efstu stofnanirnar - Sérvefir

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

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



**Takk fyrir!**