

**Úttekt á vefjum þrjátíu stærstu sveitarfélaga landsins  
og viðfangsefnum sem tengjast þeim**

5. febrúar 2004

Jón Heiðar Þorsteinsson

[jonhth@simnet.is](mailto:jonhth@simnet.is)

## Efnisyfirlit

Inngangur .....	3
Útdráttur .....	5
Hlutverk vefsetra sveitarfélaga .....	6
Straumar og stefnur í rafrænni stjórnsýslu .....	7
Íslensk sveitarfélög á Netinu .....	9
Netið nýtt til að styrkja fámennar byggðir .....	11
Aukin áhersla á þjónustu í stærri sveitarfélögum .....	12
<b>Notkun þjónustu hins opinberra á Netinu .....</b>	<b>13</b>
Niðurstöður .....	15
Verkefni sveitarfélaga sem vilja vinna að framgangi rafrænnar stjórnsýslu .....	21
Staða rafrænnar stjórnsýslu á Íslandi .....	26
Þróunarverkefninu um íslenska upplýsingasamfélagið lokið .....	26
Viðbót um rafræna stjórnsýslu við stjórnsýslulög .....	26
Ísland sem tilraunaland fyrir rafræna stjórnsýslu og rafræn viðskipti .....	28
Nokkrar spurningar og álitamál fyrir sveitarfélög sem reka vefi ....	29
Notkun og viðhorf notenda .....	29
Svörun við tölvupósti og fyrirspurnum sem berast með rafrænum hætti ....	29
Upplýsingastefna og verndun persónuupplýsinga .....	29
Áhrif notkun netlausna á starfsfólk og kjörna fulltrúa .....	30
Netið og lýðræði .....	30
Aðferðarfræði .....	31
Vefir þrjátíu fjölmennustu sveitarfélaga hér á landi voru til skoðunar .....	31
Viðauki 1: tölur frá úttektum 2002, 2003 og 2004 .....	33
Úttekt 2002 - tölur fyrir hvert sveitarfélag .....	33
Könnun 2003 – tölur fyrir hvert sveitarfélag .....	34
Könnun 2004 – tölur fyrir hvert sveitarfélag .....	35
Heimildaskrá .....	37

# Inngangur

Úttektin fjallar um hvernig vefsetur þrjátíu fjölmennustu sveitarfélaga landsins uppfylla þrjú hlutverk:

1. Vefur sem fréttá- og upplýsingamiðlun
2. Vefur sem þjónustuver
3. Vefur sem vettvangur umræðu og skoðanaskipta

Úttektin inniheldur verkefnalista fyrir sveitarfélög með vef og yfirlit yfir þau viðfangsefni sem tengjast rekstri vefja sveitarfélaga. Gefin eru upp prósentuhlutföll einstakra sveitarfélaga og gerður samanburður á milli vefja sem skoðaðir voru fyrir þessa úttekt og úttekta sem birtar voru 2002 og 2003. Könnunin sem úttektin byggir á fór fram í janúar 2004. Hún var var gerð á vefjum þrjátíu fjölmennustu sveitarfélaga landsins. Úttektin fylgir í kjölfar úttekta á vefjum tuttugu fjölmennustu sveitarfélaga frá því í apríl 2002 og febrúar 2003. Lesendur munu rekast á efni frá fyrri úttektum.

Í úttektinni á vefjum sveitarfélaga nú er bætt við tíu sveitarfélögum við þau tuttugu sveitarfélög sem voru skoðuð síðast. Þau eru Hveragerði, Bessastaðahreppur, Sveitarfélagið Ölfus, Snæfellsbær, Rangárþing eystra, Siglufjörður, Rangárþing ytra, Sandgerði, Garður og Húnaþing vestra. Þetta gerir það að verkum að niðurstöður í þessari úttekt eru ekki fullilega samanburðahæfar við niðurstöður fyrri úttekta. Ennfremur hefur bætt við þremur atriðum sem skoðuð eru í þessari úttekt: Hvort notendur geti skráð sig inn á þjónustuvef, hvort virkni til þess að stækka letur á vef sé fyrir hendi og hvort hægt sé að hlusta á fundi sveitastjórna á vefsetrinu. Til undantekninga heyrir ef þessi virkni er fyrir hendi og því virkar þessi viðbót til lækkunnar hjá flestum sveitarfélögum.

## Notkunarskilmálar

Höfundur áskilur sér allan höfundarrétt. Vinsamlegast vitnið ekki í úttektina nema með leyfi höfundar en hægt er að biðja um slíkt leyfi með því að senda tölvupóst á netfangið [jonhth@simnet.is](mailto:jonhth@simnet.is). Úttektin er skrifuð í frítíma höfundar og seld á vefslóðunum [www.jonheidar.com](http://www.jonheidar.com) og [www.simnet.is/jonhth](http://www.simnet.is/jonhth). Úttektin kostar 25.000,- kr.

## Og þakkir fá ...

Konan mín Hallveig Rúnarsdóttir fær þakkir fyrir að umbera sérviskuleg áhugamál mín sem meðal annars felast í gerð úttekta eins og þessarar og fyrir að lesa úttektina yfir. Allar villur og ambögur eru að sjálfsögðu mínar. Ragnheiður Dóra dóttir mín á þakkir skildar fyrir að umbera þau alls ekki og draga mig oft og mörgum sinnum frá tölvunni. Og þú lesandi góður færð þakkir fyrir að festa kaup á plagginu og komast í gegnum það. Vonandi hefur þú gagn og gaman af.

**Ekki ber að skilja úttekt þessa sem mat á því hversu góð vefsetrin eru.**

Einungis er verið að skoða hvaða hvaða efni og þjónusta er á vefjunum og er út frá því lagt mat á það hvaða hlutverki þeir gegna helst. Gæði vefsetra velta á mörgum öðrum þáttum svo sem nytsemi þeirra, hönnun, efni, góðri svörun við tölvupósti, tæknilegri virkni og þannig mætti lengi telja. Besti mælikvarðinn hlýtur að vera notkun vefjana og hversu gagnlegir þeir eru fyrir þá sem þá eiga að nota. Ekki er lagt mat á þessa þætti hér.

Reykjavík, 5. febrúar 2004

*Jón Heiðar Þorsteinsson*

## Útdráttur

Ísland virðist hafa dregist nokkuð aftur úr miðað við önnur Evrópulönd hvað varðar rafræna stjórnsýslu. Fjöldmenn sveitarfélög hafa náð verulegu forskoti á þau fámennari hvað varðar framboð efnis og þjónustu á vefjum sínum. Þetta verður að teljast nokkuð athyglisvert í ljósi mikillar aukningar á notkun Netsins á Íslandi og greiðs aðgangs að því.

Hin fámennari sveitarfélög hafa sum hver litið meira til samstarfs við önnur sveitarfélög við að hleypa af stokkunum stórum vefverkefnum og er þá átt við verkefni eins og Rafrænt samfélag á vegum Byggðastofnunnar. Þau verkefni sem undir merkjum Rafræns samfélag eru samvinnuverkefni nokkurra sveitarfélaga á Suðurlandi og Norðurlandi og miða ekki einungis að því að efla rafræna stjórnsýslu heldur einnig til þess að efla forsendur búsetu á viðkomandi svæðum. Sum fjölmennari sveitarfélög landsins virðast vera að horfa til þess að efla þjónustu sína við íbúa verulega með sérstökum þjónustunúmerum og að minnsta kosti eitt þeirra, Garðabær, vinnur að gerð lokaðs þjónustuvefs.

Fá sveitarfélög birta umferðartölur á vefjum sínum opinberlega í samræmdri vefmælingu á vef Modernus (<http://www.teljari.is/sv/>). Umferðartölurnar fyrir þessi sveitarfélög eru nokkuð sveiflukenndar og því vakna spurningar um hvort sveitarfélögin þurfi ekki hugsanlega að huga meira að því að byggja upp notkun á vefsetrum sínum. Ef vefurinn á að verða umfangsmikill hluti af starfi og þjónustu sveitarfélaga þurfa sveitarfélögin að vinna markvisst að fjölmörgum verkefnum sem nánar er gert grein fyrir í þessari úttekt en þau helstu eru:

- Móta skýra vefstefnu
- Nýta mannafla og fjármagn rétt
- Tryggja samræmda þjónustu
- Vinna náið með birgjum
- Byggja upp traust á Netinu
- Bæta nýtingu á vefjum sveitarfélaga
- Hugsa þjónustu á Netinu út frá þörfum notenda
- Nýta möguleika Netsins til að auka lýðræði og bæta upplýsingaflæði
- Hugsa að aðgengi íbúa að Netinu

## Hlutverk vefsetra sveitarfélaga

Vefir sveitarfélaga geta gegnt þrennskonar hlutverki:

1. **Þjónustuver og útibú.** Hægt er að ganga frá umsóknum á vef, gerast áskrifandi að fréttum á póstlista, senda starfsmönnum fyrirspurnir og ábendingar í gegnum tölvupóst eða í fyrirspurnarformi, skrá sig inn á þjónustuvef þar sem birtar eru persónumiðaðar upplýsingar og þjónusta og nálgast lykilupplýsingar um sveitarfélagið, svo eitthvað sé nefnt.
2. **Vettvangur skoðanaskipta og umræðna.** Hinn almenni borgari getur tekið þátt í umræðum um dægurmál sem snerta sveitarfélagið, hlustað á umræður kjörinna fulltrúa á sveitarstjórnarfundum, tekið þátt í skoðanakönnunum eða sent inn hugmyndir til kjörinna fulltrúa og embættismanna. Ennfremur getur Netið verið leið til að nálgast kjörna fulltrúa sína og láta skoðanir sínar í ljós. Sömuleiðis geta embættismenn og stjórnámálamenn nýtt nettæknina til að fylgjast með því hvaða mál brenna helst á kjósendum.
3. **Frétta- og upplýsingamiðill.** Á vefnum er að finna upplýsingar um hvað sé á döfinni hjá sveitarfélaginu, þar er sagt frá helstu viðburðum í bæjarlífinu, gerð grein fyrir helstu ákvörðunum sem teknar eru af kjörnum fulltrúum, hægt er að lesa fundargerðir nefnda og ráða, kynna sér helstu upplýsingar um sveitarfélagið, ferðamenn geta lesið sér til um affreyingarmöguleika og þeir íbúar eða ferðamenn sem ekki tala íslensku geta fengið upplýsingar um hvert þeir eigi að snúa sér þurfi þeir á aðstoð sveitarfélagsins að halda. Þetta auðveldar almenningi að fylgjast með stefnumótun hins opinbera og kjósendum að mynda sér skoðun á málefnum sveitarfélagsins.

## Heimildaskrá

Arnar Jónsson. *Eru Íslendingar að notfæra sér rafræna stjórnsýslu?* Glærur frá fyrirlestri um rafræna stjórnsýslu sem haldin var á vegum PwC og Teymi á Hótel Sögu, Reykjavík (október 2001).

Áhugi á rafrænu samfélagi (7. mars 2003). *Morgunblaðið*.

Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the UN Member States. *United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration* (2002). Sjá <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf>

Borgarbúar vilja fá upplýsingar á vefnum (2.12.2003). *Reykjavíkurborg*. Sjá [http://www.rvk.is/default.asp?cat\\_id=17&module\\_id=220&element\\_id=3738&nl=true](http://www.rvk.is/default.asp?cat_id=17&module_id=220&element_id=3738&nl=true)

Borgarbyggð og Borgarfjarðarsveit: Sameinast um nýja vefsíðu (29. september, 2003) *Morgunblaðið*.

Cuddy, Ian (3. júní 2003). Government preps one-stop hub for e-services. *The Register*. Sjá <http://www.theregister.co.uk/content/archive/31000.html>

Cutting cost alone doesn't make Government more effective (25 nóvember, 2003). *London School of Economics*. Sjá [http://www.lse.ac.uk/collections/pressAndInformationOffice/newsAndEvents/archives/2003/Cutting\\_cost\\_s.htm](http://www.lse.ac.uk/collections/pressAndInformationOffice/newsAndEvents/archives/2003/Cutting_cost_s.htm)

Davíð Logi Sigurðsson (2. desember, 2003) *Borgarinn þarf að sjá að rödd hans heyrst*, *Morgunblaðið*

Digital Town Hall: How local officials use the Internet and the civic benefits they cite from dealing with constituents online *Pew Internet and American Life Project* (2002b). Sjá [http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP\\_Digital\\_Town\\_Hall.pdf](http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Digital_Town_Hall.pdf)

Dr. Grétar Þór Eypórsson (2002) *Sameining sveitarfélaga: Áhrif og afleiðingar*, Rannsóknarstofnun Háskólans á Akureyri.

Eitt númer hjá borginni (20. janúar, 2004). *Reykjavíkurborg*. Sjá [http://www.reykjavik.is/default.asp?cat\\_id=17&module\\_id=220&element\\_id=3987&nl=true](http://www.reykjavik.is/default.asp?cat_id=17&module_id=220&element_id=3987&nl=true)

E-Government's Next Generation: Transforming the Government Enterprise Through Customer Service. *Deloitte Consulting* (2001). Sjá [http://www.dc.com/obx/script.php?Name=OrderForm&type=pdf&reportname=eNG\\_final.pdf](http://www.dc.com/obx/script.php?Name=OrderForm&type=pdf&reportname=eNG_final.pdf)

E-government is key to make public administrations more "agile", says new study (2. desember, 2003), *eGovernment News*. Sjá

<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=1849&parent=chapter&preChapterID=0-140-194>

E-government progress undermined by complexity, cultural and financial problems, say UK local authorities (14. nóvember 2003). *eGovernment News*. Sjá 14.

<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=1801&parent=chapter&preChapterID=0-140-194>

E-Mail is now a Main Channel for Politics (20. Mars, 2003.). *Pew Internet and American Life Project* . Sjá <http://www.pewinternet.org/releases/release.asp?id=60>

Endurskoðun stefnunnar um upplýsingasamfélagið (10. júlí 2003) *Forsætisráðuneytið*. Sjá <http://www.stjr.is/interpro/for/for.nsf/pages/verkfrett10007>

Fleiri kvartanir vegna rafræns eftirlits (4. janúar, 2004). *Morgunblaðið*.

Fundur evrópskra ráðherra um rafræna stjórnsýslu (10. júlí, 2003). *Morgunblaðið*.

Gagnagrunnstengdur þjónustuvefur í þróun fyrir Garðabæ (15. nóvember, 2003).

German Government kick-starts government-wide Content Management System (12. nóvember, 2003). *eGovernment News*. Sjá <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=1784&parent=chapter&preChapterID=0-140-194>

Global survey results show modest increase in e-government take-up (11. desember, 2003). *eGovernment News* (11 desember, 2003). Sjá <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=1880&parent=chapter&preChapterID=0-140-194>

Hafnarfjarðarbær opnar þjónustuver (30. ágúst, 2003). *Morgunblaðið*.

Heimasíður danskra sveitarfélaga undir smásjá (27. júní, 2003). *Samband íslenskra sveitarfélaga*. Sjá [http://www.samband.is/news.asp?id=368&news\\_ID=318&type=one&menuid=](http://www.samband.is/news.asp?id=368&news_ID=318&type=one&menuid=)

Heildartölur 2003 (3. janúar 2004). *Modernus*. Sjá <http://www.modernus.is/index.php?page=news&date=1073128307>

Iðnaðarráðherra um vanda landsbyggðar á ársfundi Byggðastofnunar (14. júní, 2003). *Morgunblaðið*

Kirkpatrick, David. It's It's time to tackle threats to the Net (31. desember, 2003). *CNN*. Sjá <http://www.cnn.com/2003/TECH/ptech/12/31/fortune.ff.tech.trends/index.html>

Leyden, John (5. Nóvember, 2003). Councils fall behind in race to deliver eGovt. *The Register*. Sjá <http://www.theregister.co.uk/content/archive/27944.html>

Lög um breytingu á stjórnáslögum, nr. 37/1993 (rafræn stjórnásla). Sjá <http://www.althingi.is/altext/stjt/2003.051.html>

Minn Garðabær" - tímamót í rafrænni stjórnáslu og íbúalýðræði (7. nóvember, 2003). *Garðabær*. Sjá [http://gardabaer.is/displayer.asp?cat\\_id=8&module\\_id=220&element\\_id=2263p?cat\\_id=8&module\\_id=20&element\\_id=2263](http://gardabaer.is/displayer.asp?cat_id=8&module_id=220&element_id=2263p?cat_id=8&module_id=20&element_id=2263)

Námskeið um rafræna stjórnáslu (27. nóvember, 2003) *Morgunblaðið*.

No thanks, we prefer shopping (2003, 2. janúar). *The Economist*. Sjá [http://www.economist.com/world/europe/displayStory.cfm?story\\_id=1511990](http://www.economist.com/world/europe/displayStory.cfm?story_id=1511990)

Nordic Information Society Statistics 2002. *Nordic Council of Ministers and Statistics Denmark, Statistics Finland, Statistics Iceland, Statistics Norway, Statistics Sweden* (2002) Sjá [http://stat.fi/tk/yr/tietoyhteiskunta/nordic\\_iss\\_02.pdf](http://stat.fi/tk/yr/tietoyhteiskunta/nordic_iss_02.pdf)

Nordic Countries Lead Europe in eGovernment Progress (15. desember 2003). *IDC*. Sjá [http://www.idc.com/getdoc.jhtml?containerId=pr2003\\_12\\_11\\_121038](http://www.idc.com/getdoc.jhtml?containerId=pr2003_12_11_121038)

*Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Public Services. Report of the Fourth October 2003.* Cap Gemini Ernst and Young for European Commission DG Information Society (2004). Sjá [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats\\_new/capgemin4.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemin4.pdf)

Rafrænt samfélag í sex sveitarfélögum, (25. september, 2003) *Morgunblaðið*.

Rafrænt samfélag tengist ekki sameiningu, (28. september, 2003) *Morgunblaðið*.

Second Intedependent Report of "Flagship" Government Web Sites (22. desember, 2003). *London. Interactive Bureau*. Sjá <http://www.iablondon.com/newsitem.cfm?id=159>

Skýrsla nefndar um rafræna stjórnáslu. Október 2002. Sjá [http://forsaetisraduneyti.is/interpro/for/for.nsf/Files/rafraenStjr11-02/\\$file/rafraenStjr11-02.doc](http://forsaetisraduneyti.is/interpro/for/for.nsf/Files/rafraenStjr11-02/$file/rafraenStjr11-02.doc)

Sjö af hverjum átta norskum sveitarfélögum með heimasíðu. (12. ágúst 2003). *Samband Íslenskra sveitarfélaga*. Sjá [http://www.samband.is/news.asp?id=368&news\\_ID=340&type=one&menuid=](http://www.samband.is/news.asp?id=368&news_ID=340&type=one&menuid=)

Suppliers' Code of Best Practice launched to improve delivery of public sector IT projects in the UK. (9. desember, 2003). *eGovernment News*. Sjá <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=1868&parent=chapter&preChapterID=0-140-194>

*Summary Report: Web-based Survey on Electronic Public Services* (Results of the second measurement). eEurope (2002). Sjá [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/list/source\\_data\\_pdf/2nd\\_measurement\\_final\\_report.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/source_data_pdf/2nd_measurement_final_report.pdf)

The Rise of the e-citizen. How people use government agencies' Web sites. *Pew Internet and American Life Project* (2002). Sjá [http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP\\_Govt\\_Website\\_Rpt.pdf](http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Govt_Website_Rpt.pdf)

Through the Portal: Enterprise Transformation for E-Government. *Deloitte Consulting* (2000). Sjá [http://www.dc.com/pdf/through\\_the\\_portal.pdf](http://www.dc.com/pdf/through_the_portal.pdf)

Tvö verkefni valin til þátttöku í Rafrænu samfélagi (24. September, 2003). *Byggðastofnun*. Sjá <http://www.byggdastofnun.is/ByggdathrounByggdaadgerdir/Byggdaaaetlun/14/Frettir/nr/186>

Use of e-signatures for e-government applications needs to be more consistent across Europe, finds new research (29. október, 2003). *eGovernment News*. Sjá <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=1706&parent=chapter&preChapterID=0-140-194>

Viðbótarkafli við stjórnsýslulögin: Heimilt að bjóða upp á rafræna stjórnsýslu (13. nóvember, 2002) *Morgunblaðið*.

Vika nr. 3. 12.1. - 18.1. 2004 (19. janúar, 2004). *Modernus*. Sjá <http://www.modernus.is/index.php?page=news&date=1074512180>

Vöxtur í Internetþjónustu yfir ADSL 105% á síðasta ári hjá Símanum (28. janúar, 2004). *Síminn*. Sjá [http://siminn.is/control/wb-view-news?id\\_news=8390&cid\\_type=82&pid=16636](http://siminn.is/control/wb-view-news?id_news=8390&cid_type=82&pid=16636)

### **Sjá einnig:**

Safn efnis um rafræna stjórnsýslu og stefnumótun íslenskra stjórnvalda í þeim eignum er að finna á slóðinni <http://forsaetisraduneyti.is/interpro/for/for.nsf/pages/wpp0119>.

Yfirlit yfir sveitarfélög sem hafa vefsetur eru á vef Sambands íslenskra sveitarfélaga, slóðin er <http://www.samband.is/template1.asp?ld=671>