



Hagnýting rafrænnar tækni Rafræn þjónustuveita

Innkauparáðstefna Ríkiskaupa
8. nóvember 2005

Halla Björg Baldursdóttir
formaður verkefnisstjórnar um rafræna stjórnsýslu



Stefna ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004-2007 Auðlindir í allra þágu

64 verkefni, á ábyrgð allra ráðuneyta

Verkefnisstjórn um rafræna stjórnsýslu, helstu verkefni 2004-6:

- Tilraunir með rafræn umræðutorg
- Opinn hugbúnaður, stefnumótun
- Staðlar í rafrænni stjórnsýslu
- Yfirlit yfir rafræna þjónustu hjá opinberum aðilum
- UT-vefur
- UT-dagur
- Rafræn þjónustuveita



HÁSKÓLINN Í REYKJAVÍK
REYKJAVÍK UNIVERSITY

Rafræn þjónustuveita *Ísland.is*

Lokaverkefni í MBA-námi

Maí 2005

Halla Björg Baldursdóttir

Tilgangur verkefnisins

Hvernig á fyrirhugaðri rafrænni þjónustuveitu fyrir stjórnarsýsluna að vera háttað og hvernig á að standa að því að innleiða hana?

Verkefnið er liður í stefnu ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004-2007, „Auðlindir í allra þágu“

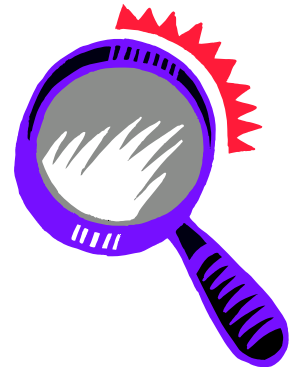
Rafræn þjónustuveita

Rafræna þjónustuveitu má skilgreina sem eins konar **hlið eða gátt** inn í stjórnsýsluna sem **opnar nýjar leiðir** til að nálgast eina eða fleiri gerðir rafrænnar þjónustu **án tillits til þess hvaða stofnun eða stofnanir bera ábyrgð á henni.**

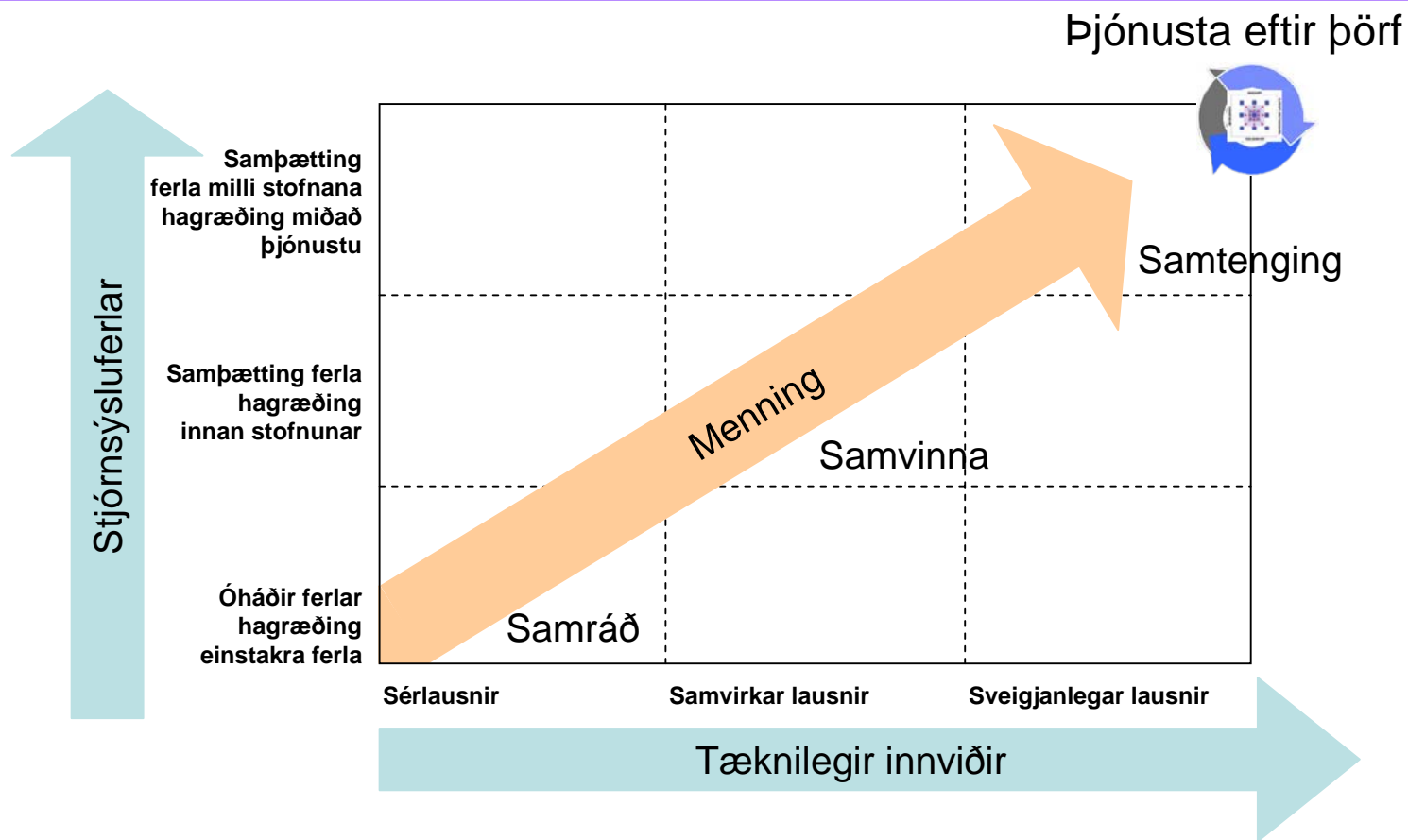
Þjónusta eftir þörf (e. On Demand Services)

Greining

- Rafræn þjónusta innan frá
- Markaðurinn
- Ytra umhverfi



Þrívíð leið að þjónustu eftir þörf



Heimild: Ramsey (2004)

Þróun á rafrænni þjónustu - Dæmi

- Vefaðgengi
 - Rúmlega 90% ríkisstofnana og 70% sveitarfélaga
- Gagnvirk samskipti
 - Upplýsingavefir fyrir markhópa, t.d. Menntagátt og Fjölskylduvefur
 - Upplýsingagáttir fyrir stjórnslu t.d. sverige.se, firstgov.gov
 - Rafræn eyðublöð: form.is
- Samþætting kerfa
 - Sérþjónustugáttir, rsk.is, lin.is, tollur.is, rm.is
- Þjónusta eftir þörf
 - Þjónustugátt: State of NY, leyfi til að stofna fyrirtæki,
 - Einstaklingsmiðaðar gáttir, t.d. „Minn Garðabær“

Könnun meðal ES: Framboð á rafrænni þjónustu 2004

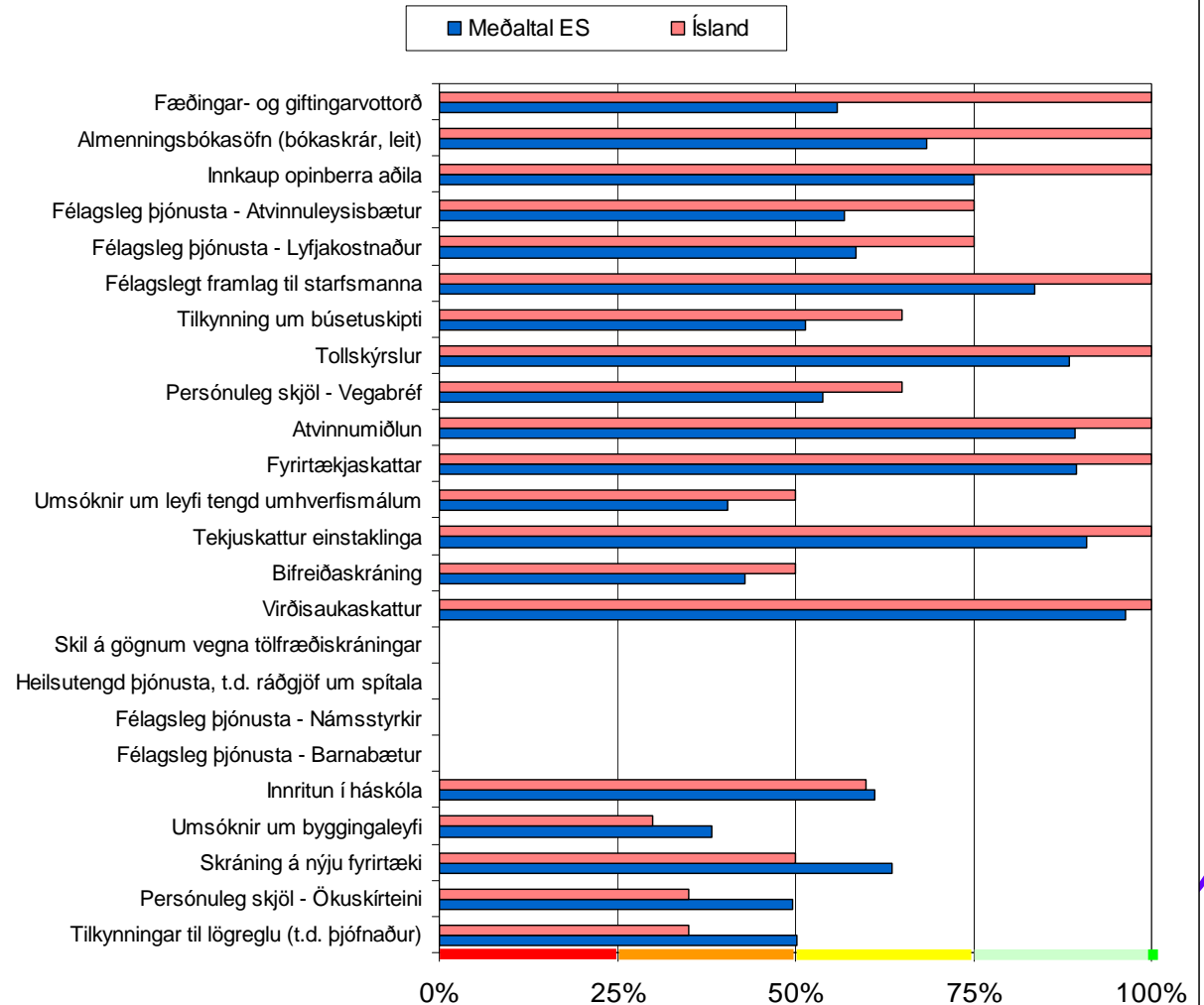
Engar upplýsingar

Upplýsingar

Samskipti í eina átt

Gagnvirk samskipti

Rafræn málsmeðferð



Ytra umhverfi

- Pólítískir þættir
 - Lagarammi vel undirbúinn
 - Áhrif frá ES og EES
 - Metnaðarfull stefna
- Efnahagslegir þættir
 - Háar þjóðartekjur
 - Öflugur UT-iðnaður
 - Fjármagnsskortur í opinbera geiranum gagnvart UT
- Samfélagslegir þættir
 - Met í Internetaðgengi
 - Notkun á rafrænni þjónustu almennt útbreidd
 - Stafræn gjá
- Tæknilegir þættir
 - Tæknigeta almennt góð
 - Skortur á stöðlum fyrir gagnasamskipti
 - Rafræn skilríki ekki náð útbreiðslu

Reynsla

- Hægt hefur á framþróun, búið er að taka auðveldu skrefin
- Mikilvægt
 - Nýta þarf aðferðafræði við stjórnun viðskiptatengsla (CRM) við útfærslu á rafrænum þjónustuveitum
 - Góðar viðskiptaáætlanir eru mikilvægar
 - Skipulagsleg geta, vilji og einurð stofnana er lykilatriði
 - Tryggja þarf öryggi upplýsinga á öllum stigum

Stefnumótun

- Framtíðarsýn
- Markmið
- Áherslupættir
- Verkefnaflokkar
- Rekstrarform



Framtíðarsýn

- Hægt verði að nálgast alla þjónustu ríkis og sveitarfélaga gegnum Ísland.is
- Rafræn þjónustuveita verði vettvangur þar sem stjórnvöld og borgarar mætast á forsendum þeirra síðarnefndu

Markmið

- Bætt aðgengi að stjórnvöldum
 - Finna upplýsingar
 - Finna hvert á að leita til að fá þjónustu
- Lægri kostnaður
 - Við að veita þjónustu
 - Við að sækja þjónustu
- Meiri gæði
 - Auðveldara að nota
 - Aukið öryggi
 - Aukin lífsgæði

Áherslupættir

SVÓT	Tækifæri	Ógnanir
Styrkleikar	<p>Höfum við styrkleika til að mæta tækifærunum?</p> <ul style="list-style-type: none">• Lagalegt umhverfi hagstætt• Met í netaðgengi <p>Að lausnir gagnist sem flestum sem oftast</p>	<p>Höfum við styrkleika til að mæta ógnunum?</p> <ul style="list-style-type: none">• Kannanir sýna að UT hefur ekki nægilegan forgang hjá stjórnvöldum <p>Skilgreina verkefni sem skila árangri fljótt</p>
Veikleikar	<p>Hvaða tækifærum missum við af vegna veikleika okkar?</p> <ul style="list-style-type: none">• Fjármagnsskortur í opinbera geiranum UT-verkefnum <p>Velja verkefni þannig að þau séu raunhæf miðað við fjárhag</p>	<p>Hvaða ógnunum stendur okkur sérstök hættu af vegna veikleika okkar?</p> <ul style="list-style-type: none">• Breyting á ferlum og menningu stofnana er veikleiki og hættu er á að stjórnendur hafi ekki nægan skilning á mikilvægi þessara atriða <p>Meta áhættuna og skilgreina verkefni þannig að hún sé sem minnst</p>

Verkefni

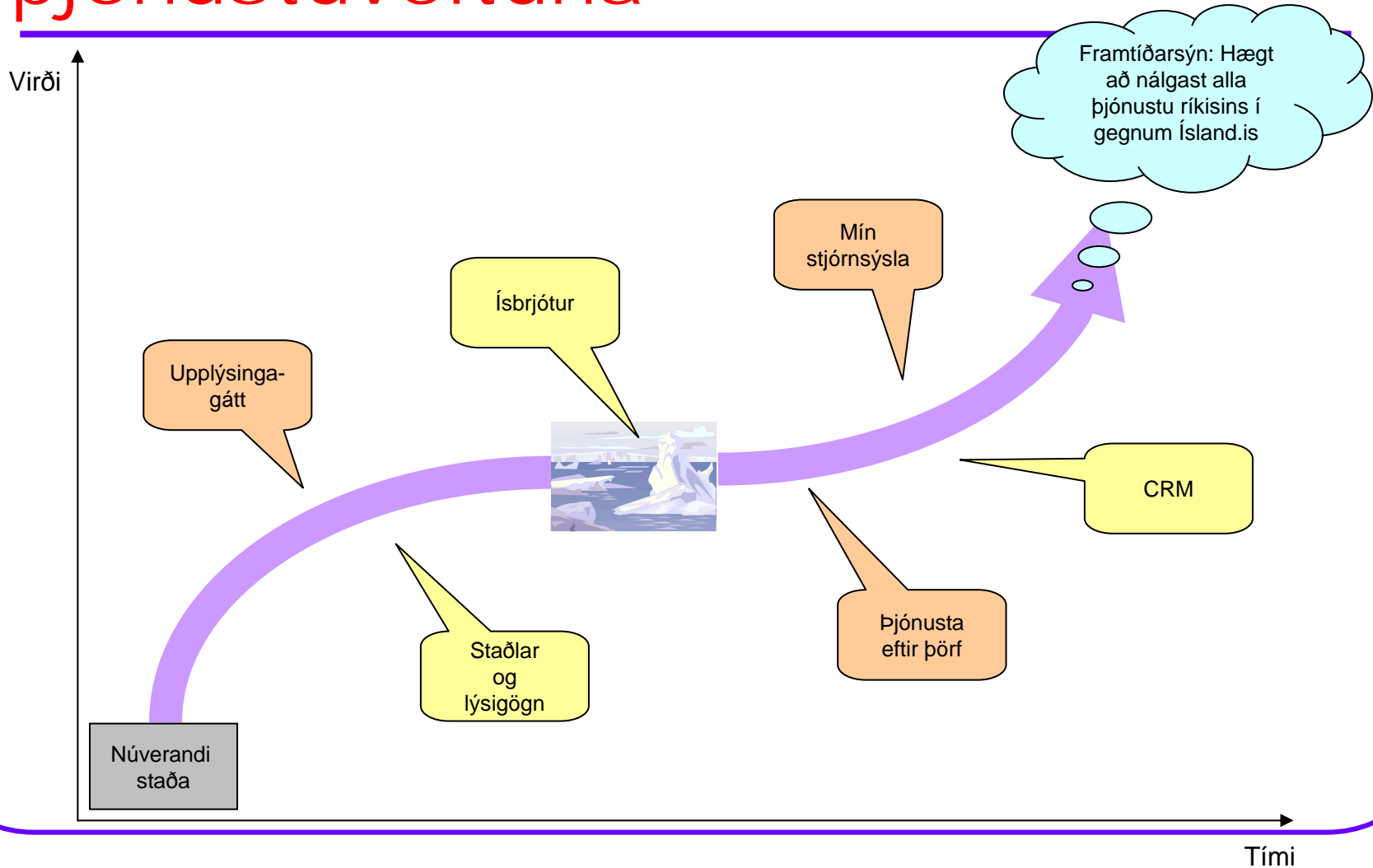
Þjónusta eftir þörf

1. Ísland.is
 - Upplýsingagátt
2. Persónuleg þjónustugátt
 - „Mín stjórnarsýsla“
3. Þjónusta eftir þörf, t.d.
 - Skráning á nýju fyrirtæki
 - Tilkynning um búsetuskipti

Baklandið

1. Staðlar og lýsigögn
2. Ísbrjótur
 - Rafræn auðkenning
 - Gagnasamskipti
 - Umbreyting gagnaforma
3. Aðferðafræði við stjórnun viðskiptatengsla

Verkefnið byggja upp þjónustuveituna



Rekstrarform

Skipulag:	Stofnanir	Fyrirmyndar- stofnanir	Rafræn þjónustuveita (rekstrareining)	Nýtt stofnana- fyrirkomulag
Markmið				
- aðgengi	-	0	+	+
- sparnaður	+	+	+	+
- gæði	+	+	+	+
Verkefni				
- þjónustumiðuð	-	0	+	+
- baklandið	0	+	+	-
Áherslupættir				
- nýtist flestum	0	-	+	+
- árangur fljótt	+	+	+	-
- raunhæf	0	+	+	-
- lítil áhætta	-	+	0	-
Samtals “með”	3	6	8	5
Samtals “á móti”	3	1	0	3

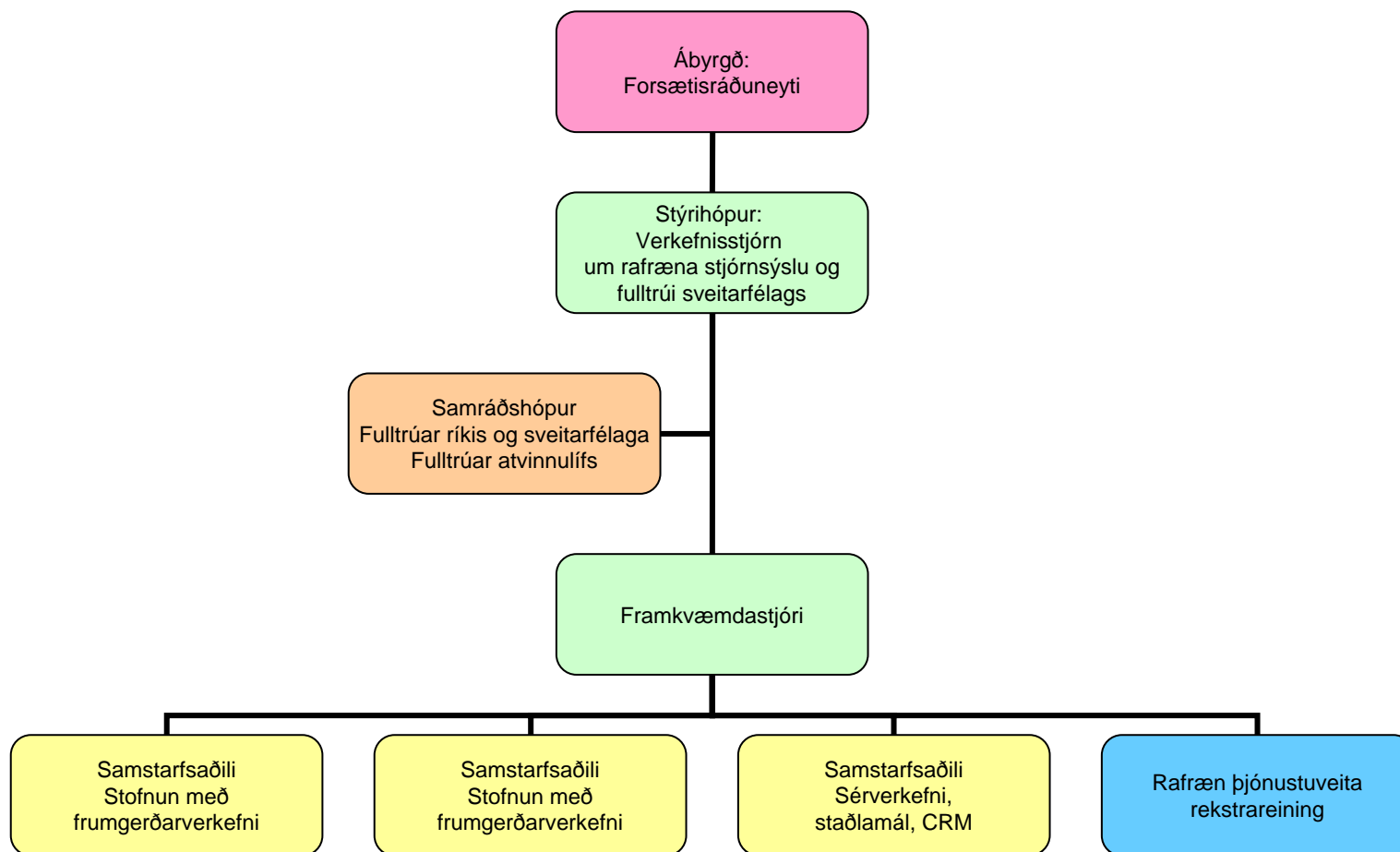
Plús: Rök með – Mínus: Rök á móti – Núll: Breytir litlu sem engu

Innleiðing

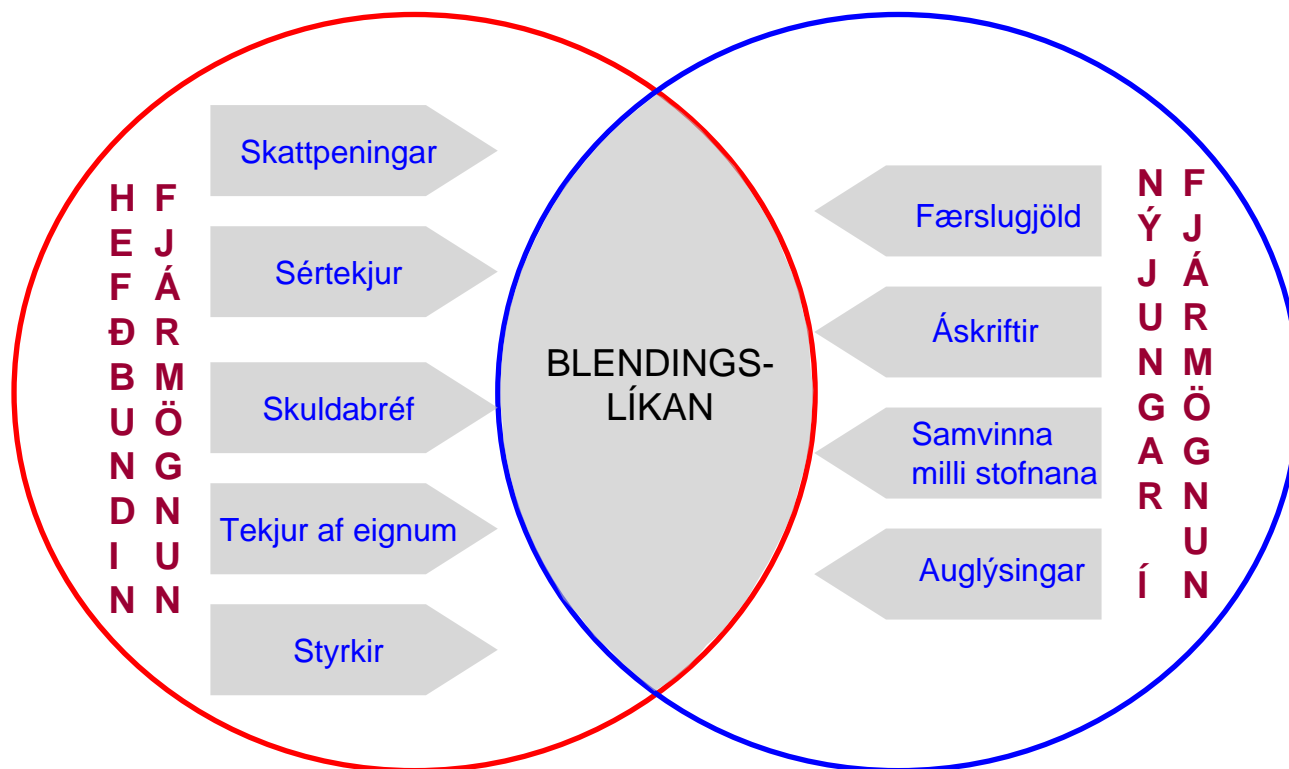
- Skipulag
- Fjármögnun
- Forgangsröðun verkefna
- Fjárhagslegur rammi



Skipulag rafrænnar þjónustuveitu



Fjármögnun



Heimild: Cleverley, Mark (Fyrirlestur 15. nóvember 2004). Portals – US Perspectives. IBM Public Sector, Washington DC, USA

Forgangsröðun verkefna

Forgangsröðun verkefna

		1	2	3	5	4	6	7	
MARKMIÐ	⇒	Bæta og einfalda aðgengi að stjórnsýslunni	Lækka kostnað við að sækja og veita þjónustuna	Auka gæði þjónustunnar	Gagnast sem flestum	Raunhæft miðað við fjármagn	Skilar árangri fljótt	Lítill áhætta	⇐ ÁHERSLU-ÞÆTTIR
VÆGI:	⇒	20%	20%	20%	10%	10%	10%	10%	
VERKEFNI:		Samtals vægi markmiða:		60%	Samtals vægi áhersluþátta:			40%	Forgangsröðun
		10 = mikið 1 = lítið	10 = mikið 1 = lítið	10 = mikið 1 = lítið	10 = mörgum 1 = fáum	10 = mjög 1 = ekki	10 = fljótt 1 = seint	10 = lítil 1 = mikil	
Þjónusta eftir þörf, t.d. skráning á fyrirtæki og tilkynning um búsetuskipti	III	7	9	9	9	7	7	7	8,0
Upplýsingagátt, Ísland.is	I	9	5	7	9	9	9	9	7,8
Persónuleg þjónustugátt, "Mín stjórnsýsla"	II	9	9	9	9	3	3	3	7,2
Baklandið: Ísbrjótur, rafræn auðkenning, gagnasamskipti, umbreyting gagnaforma	IV	7	9	9	9	9	9	9	8,6
Baklandið: Staðlar og lýsigögn	V	5	9	7	9	9	7	9	7,5
Baklandið: Aðferðafræði við stjórnun viðskiptatengsla	VI	7	7	7	9	7	7	9	7,3

Fjárhagslegur rammi

Rekstraráætlun 2005-2007	2005	2006	2007
Tekjur			
Föst almenn fjárveiting frá Upplýsingasamfélaginu	10	10	10
Fjárveiting frá Upplýsingasamfélaginu vegna verkefna*)	1	25	50
Tekjur af rafrænni þjónustuveitu		5	10
Afgangur frá 2004	7		
Samtals tekjur	18	40	70
Gjöld			
Launakostnaður	4	8	8
Verkefni	9	25	50
Rekstrareining um rafræna þjónustuveitu	5	7	12
Samtals gjöld	18	40	70

*) Jafnhátt mótframlag frá stofnunum kemur til viðbótar

Niðurstaða: Framlag til Ísland.is

- Markmið
- Áherslupættir
- Verkefnaflokkar
- Rekstrarform
- Stjórnskipulag
- Forgangsröðun verkefna
- Fjárhagslegur rammi og fjármögnun

Sjá skýrslu:

http://www.forsaetisraduneyti.is/upplýsingasamfelagid/Utgefing_efni/nr/1973



Næstu skref

- Setja verkefnið formlega af stað
 - Þróunarumhverfi
 - Hönnun
 - Upplýsingasöfnun
 - Ísbrjótsverkefni
- Skipa samráðshópa