



Framboð á rafrænni opinberri þjónustu ESB/CapGemini, 8. mæling 2009

Hvað er spurnið í opinbera vefi 2009?
Hádegisfundur á Grand Hótel 16. des. 2009

Halla Björg Baldursdóttir
Verkefnastjóri í rafrænni stjórnsýslu, forsætisráðuneyti



Um könnunina

- Fyrsta könnunin 2001, áttunda könnunin júlí 2009
- 31 þátttökuland, ESB auk Íslands, Króatíu, Noregs og Sviss
- Hvað er mælt?
 - Þroskastig 20 þjónustubáttá
 - Þroskastig rafrænna innkaupa – Nýtt!
 - Upplifun notanda (user experience) – Í þróun
- Aðferðafræði
 - Frummat (CapGemini)
 - Leitað athugasemda í hverju landi
 - Lokaúrvinnsla/skýrsla

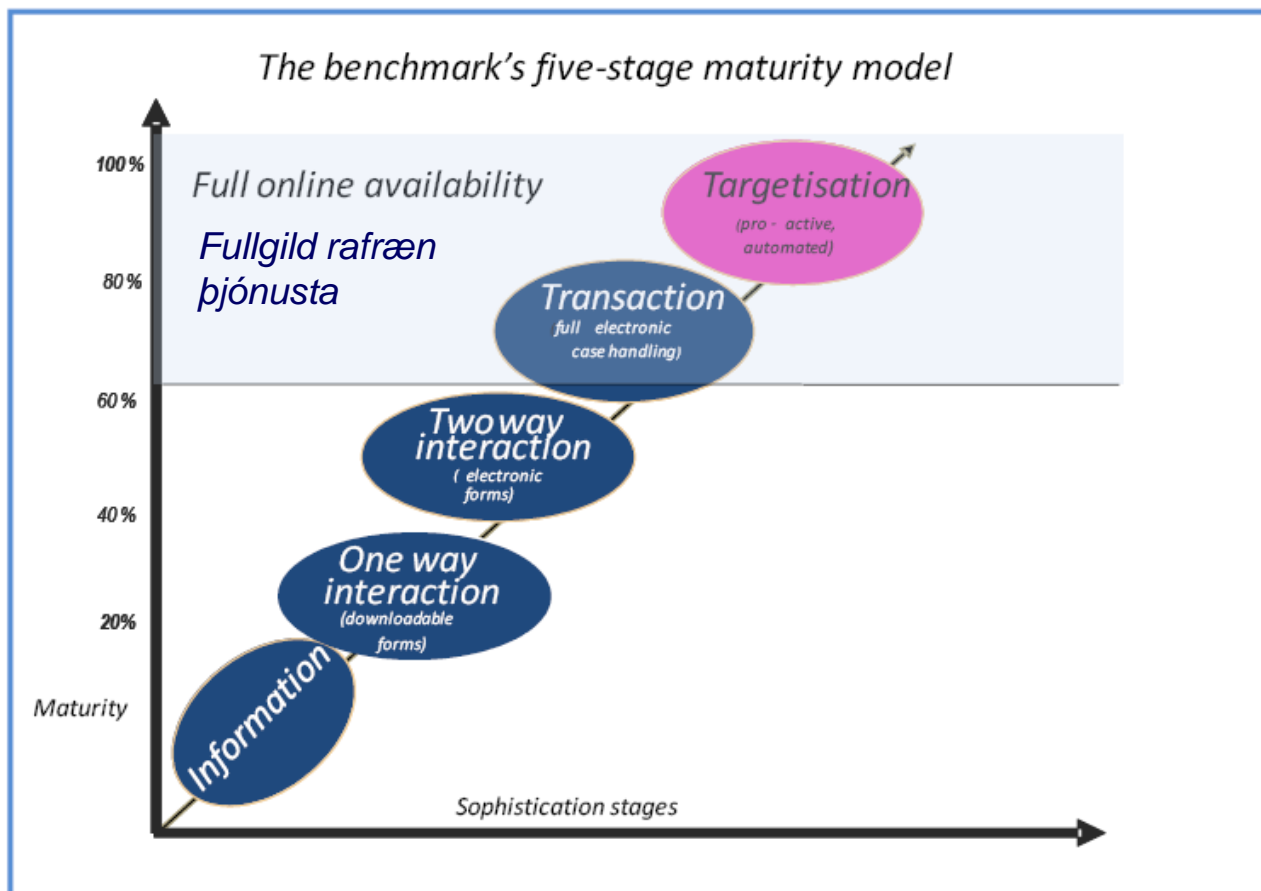


20 þjónustupættir

Einstaklingar	Fyrirtæki
Tekjuskattar einstaklinga	Félagslegt framlag til starfsmanna
Atvinnuleit, atvinnumiðlun	Fyrirtækjaskattar
Félagslegur stuðningur	Virðisaukaskattur
Vegabréf og ökuskírteini	Fyrirtækjaskráning
Bifreiðaskráning	Skil á gögnum v. tölfræðiskráningar
Umsóknir um byggingaleyfi	Tollskýrslur
Tilkynningar til lögreglu	Umsóknir um leyfi tengd umhverfismálum
Almenningsbókasöfn	Opinber innkaup (útboð)
Fæðingar – og giftingarvottorð	
Innritun í háskóla	
Tilkynning um búsetuskipti	
Heilsutengd þjónusta, t.d. tímabókanir	

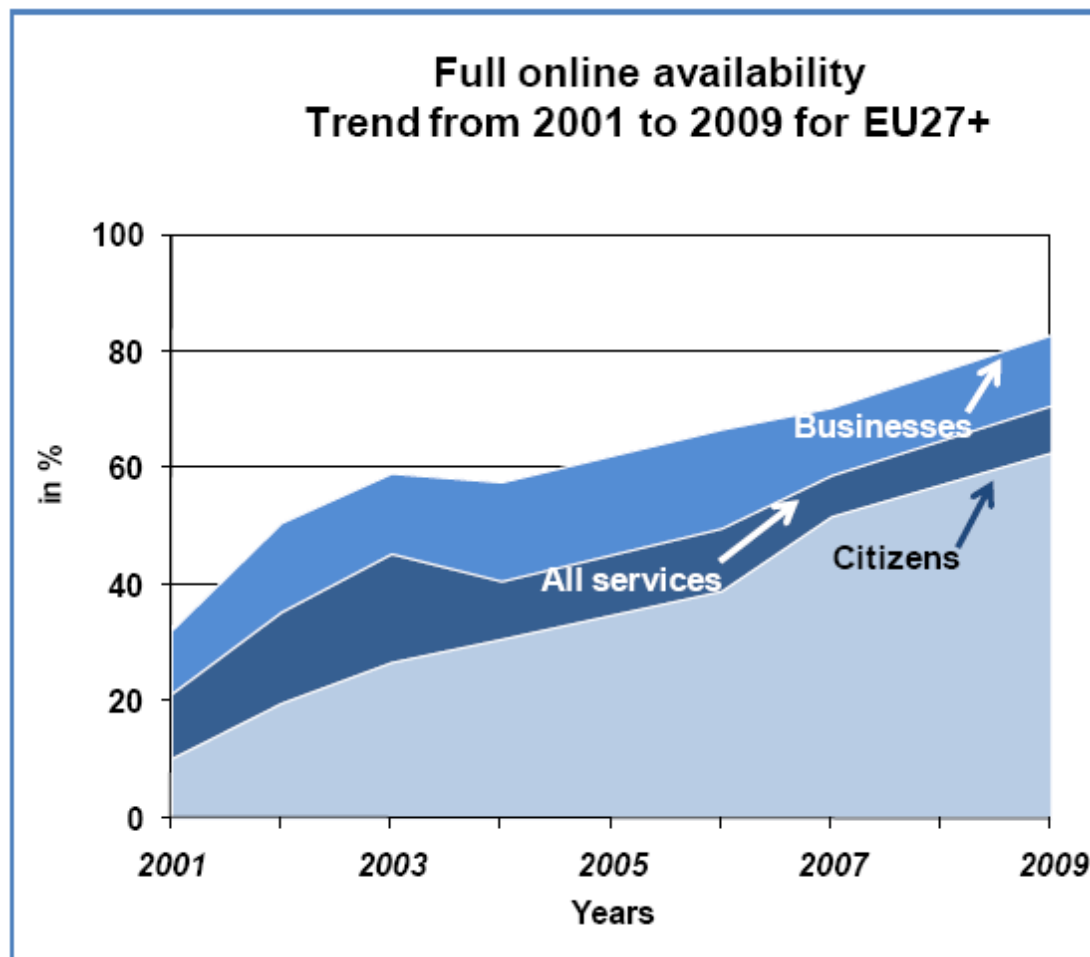


Þroskastigslíkanið – 5 þrep





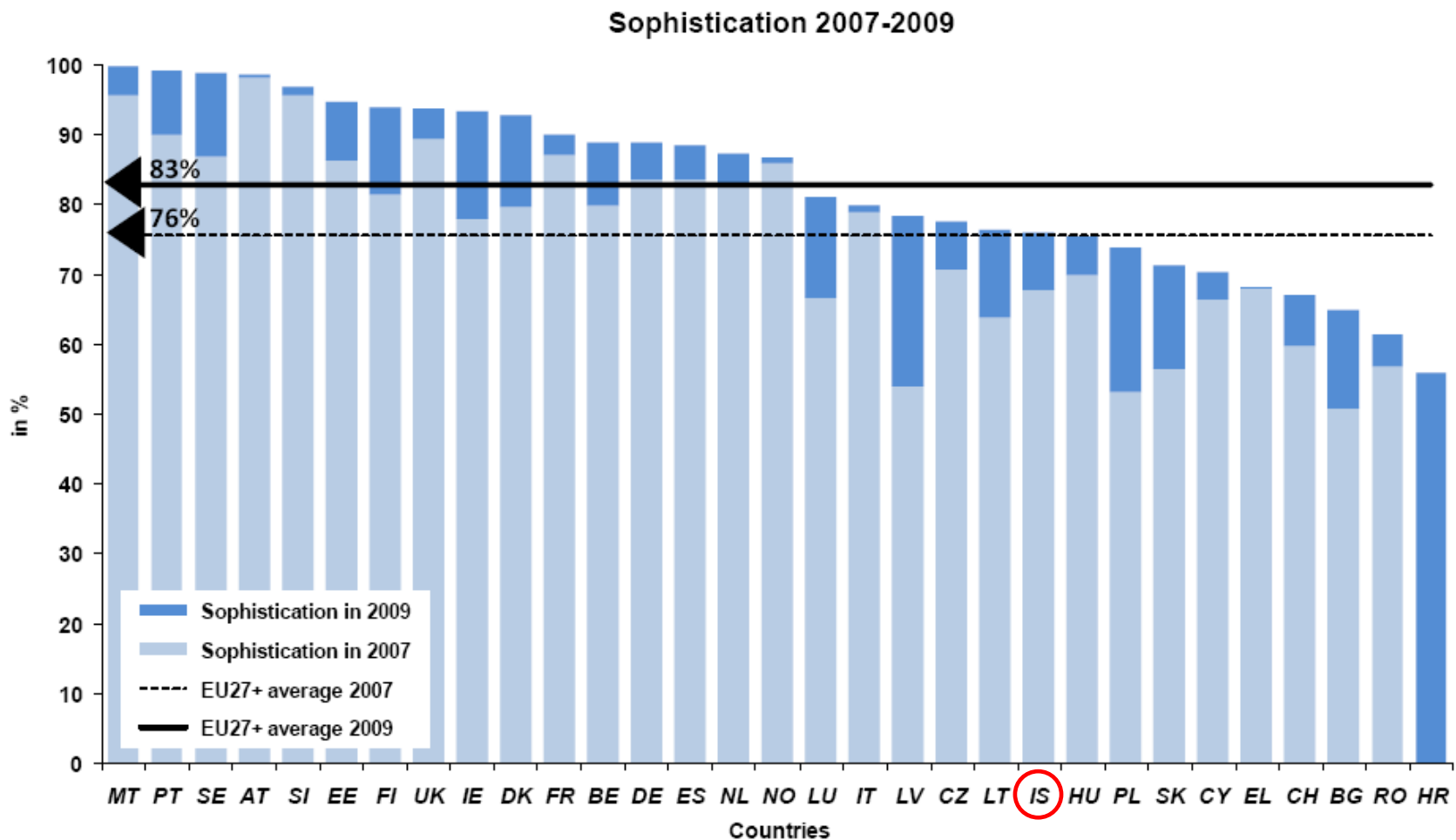
Fullgild rafræn þjónusta – þróunin





Þroskastig 2007 og 2009 (meðaltal)

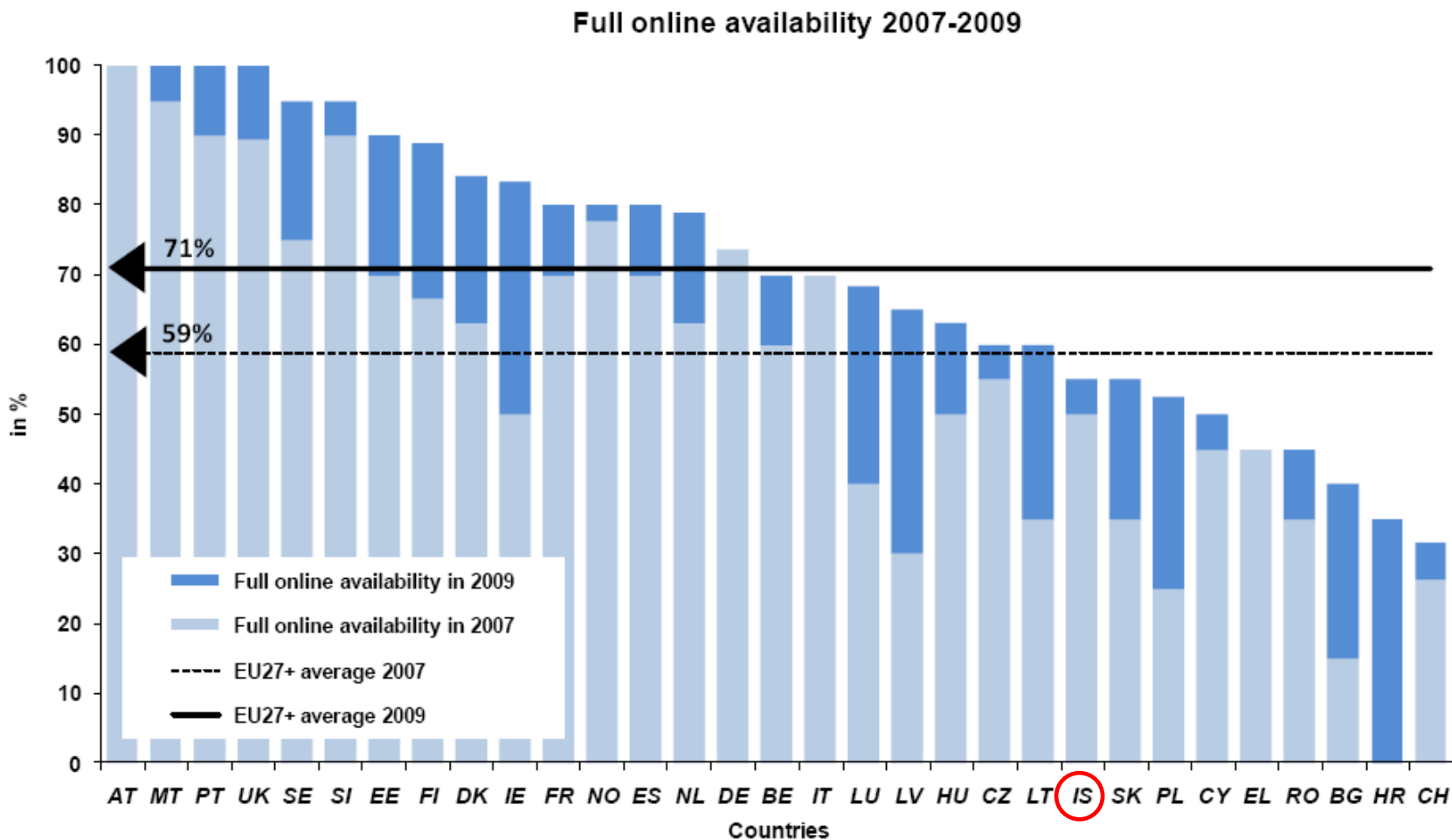
AT	Austria
BE	Belgium
BG	Bulgaria
CH	Switzerland
CY	Cyprus
CZ	Czech Republic
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	The Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Rumania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia
UK	United Kingdom





Hlutfall með fullgilda rafræna þjónustu

AT	Austria
BE	Belgium
BG	Bulgaria
CH	Switzerland
CY	Cyprus
CZ	Czech Republic
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	The Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Rumania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia
UK	United Kingdom





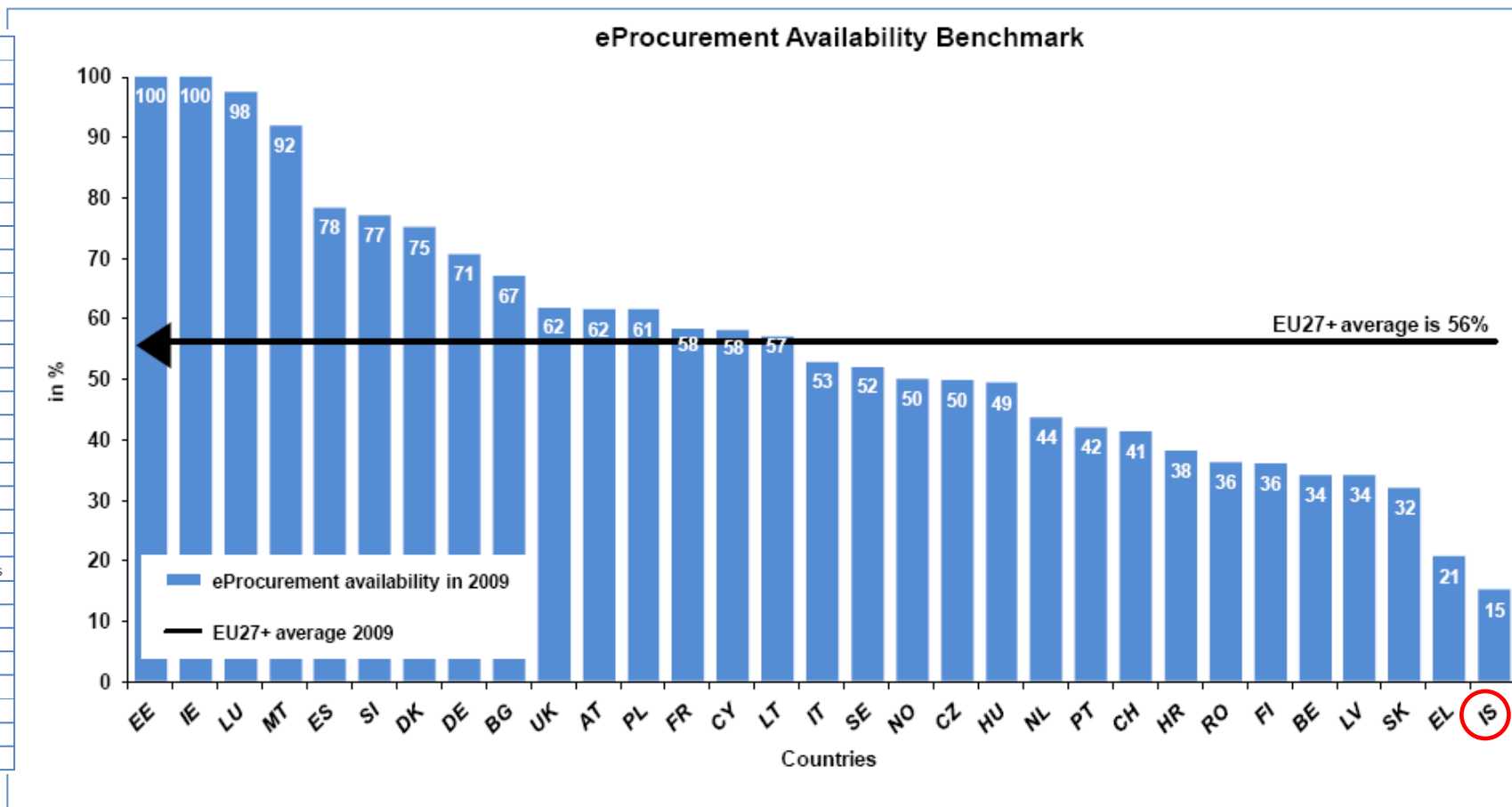
Rafræn innkaup

- Bakgrunnur – Ráðherryfirlýsingin í Manchester 2005
 - Árið 2010 munu allar opinberar stofnanir í Evrópu geta verið með öll sín innkaup rafræn ef það er á annað borð heimilt skv. lögum
 - Árið 2010 munu 50% af innkaupum innan ESB yfir ákveðnu lágmarki vera orðin rafræn
- Allir þættir í innkaupaferli teknir inn í matið
 - „Pre award“: Útboðsgögn – skil á útboðsgögnum – val á birgjum
 - „Post award“: Pantanir (þ.m.t. verðlistar) – reikningar – greiðslur



Rafræn innkaup

AT	Austria
BE	Belgium
BG	Bulgaria
CH	Switzerland
CY	Cyprus
CZ	Czech Republic
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	The Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Rumania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia
UK	United Kingdom





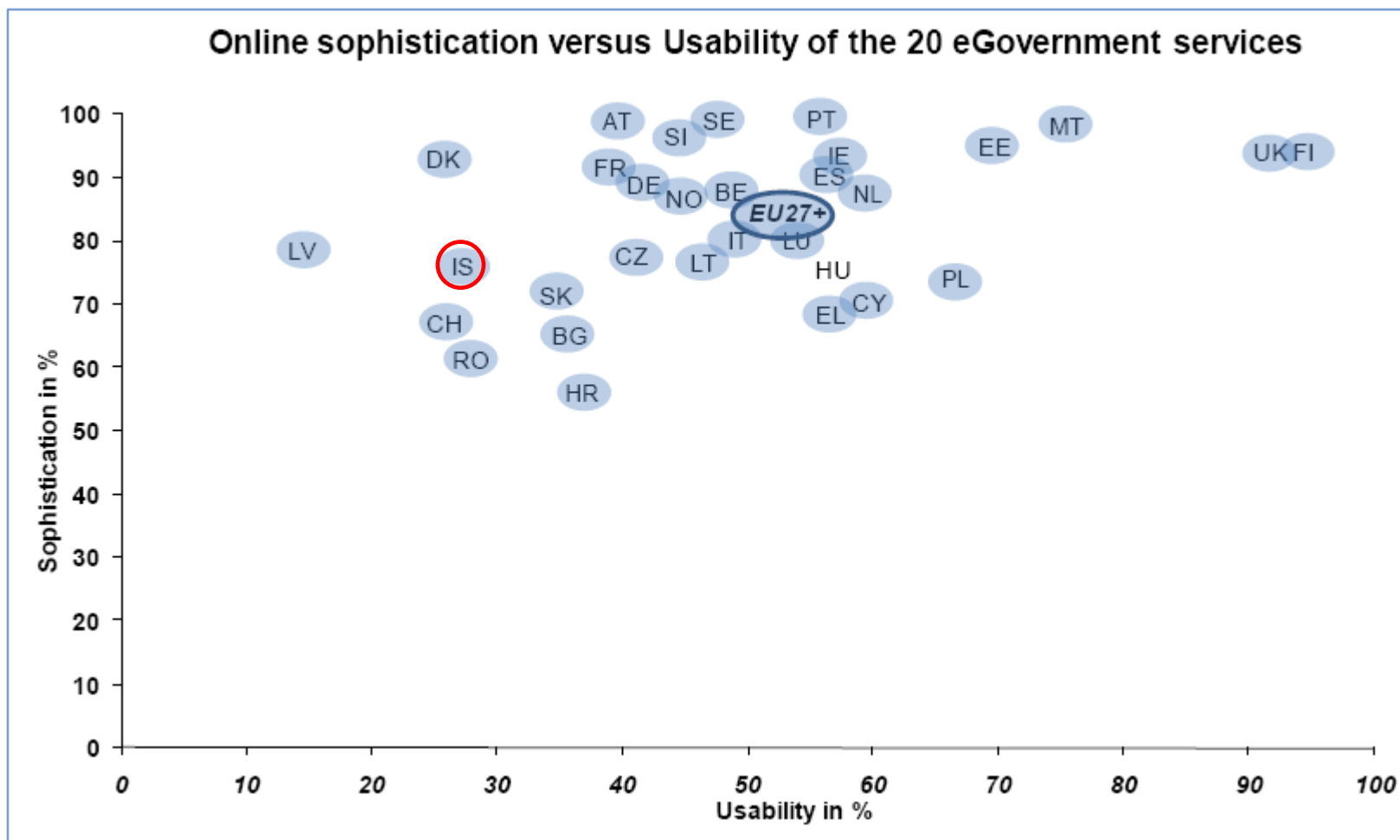
Upplifun notenda

- Allir 20 vefirnir og þjóðargáttin
 - Gagnsemi
 - Valkostir í viðmóti, fylgjast með framgangi umsókna, hjálp, yfirlýsing um öryggi gagna
 - Ánægjumæling
- Þjóðargáttin
 - Aðgengi (web-crawler)
 - Allt á einum stað
 - Notendamiðuð hönnun



Upplifun notenda

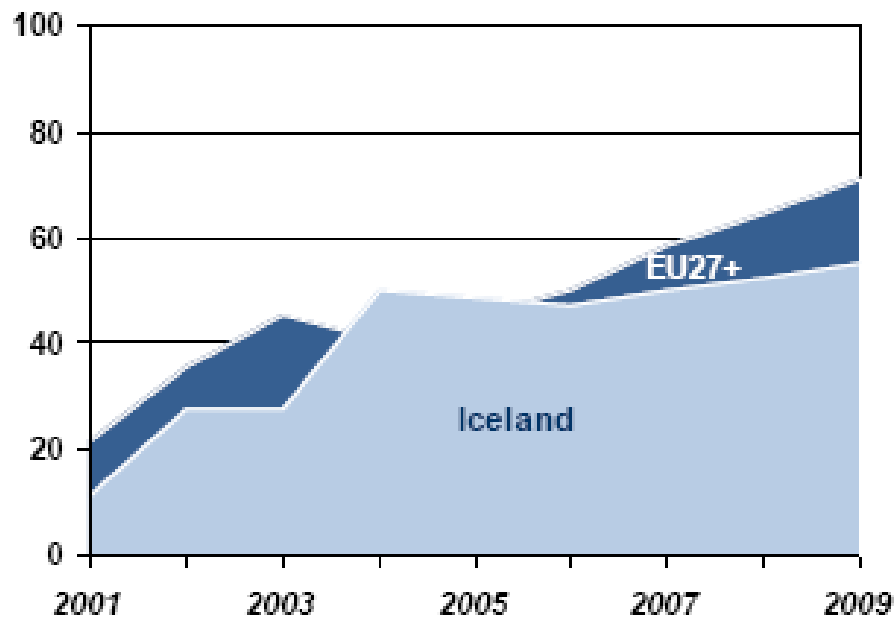
AT	Austria
BE	Belgium
BG	Bulgaria
CH	Switzerland
CY	Cyprus
CZ	Czech Republic
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	The Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Rumania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia
UK	United Kingdom



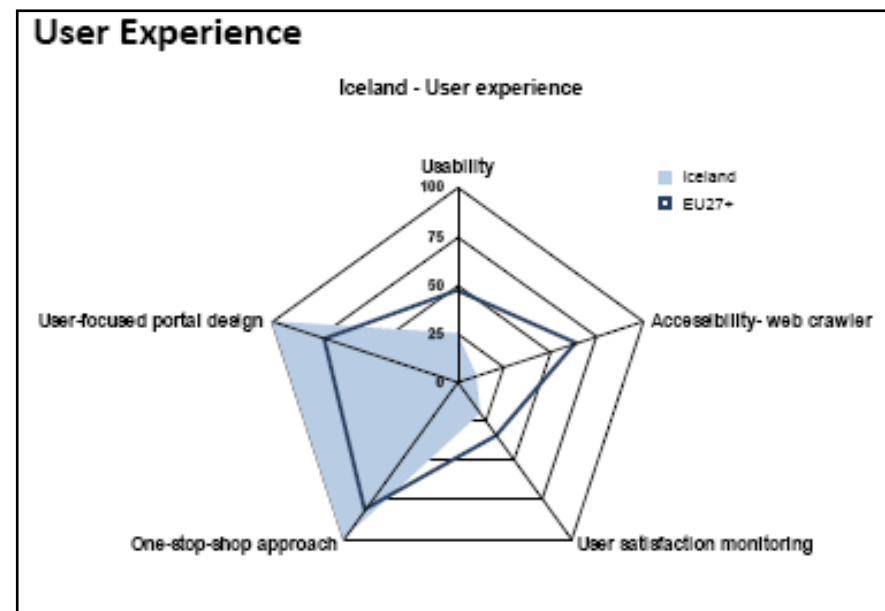


Ísland í hnotskurn

Iceland - Full online availability

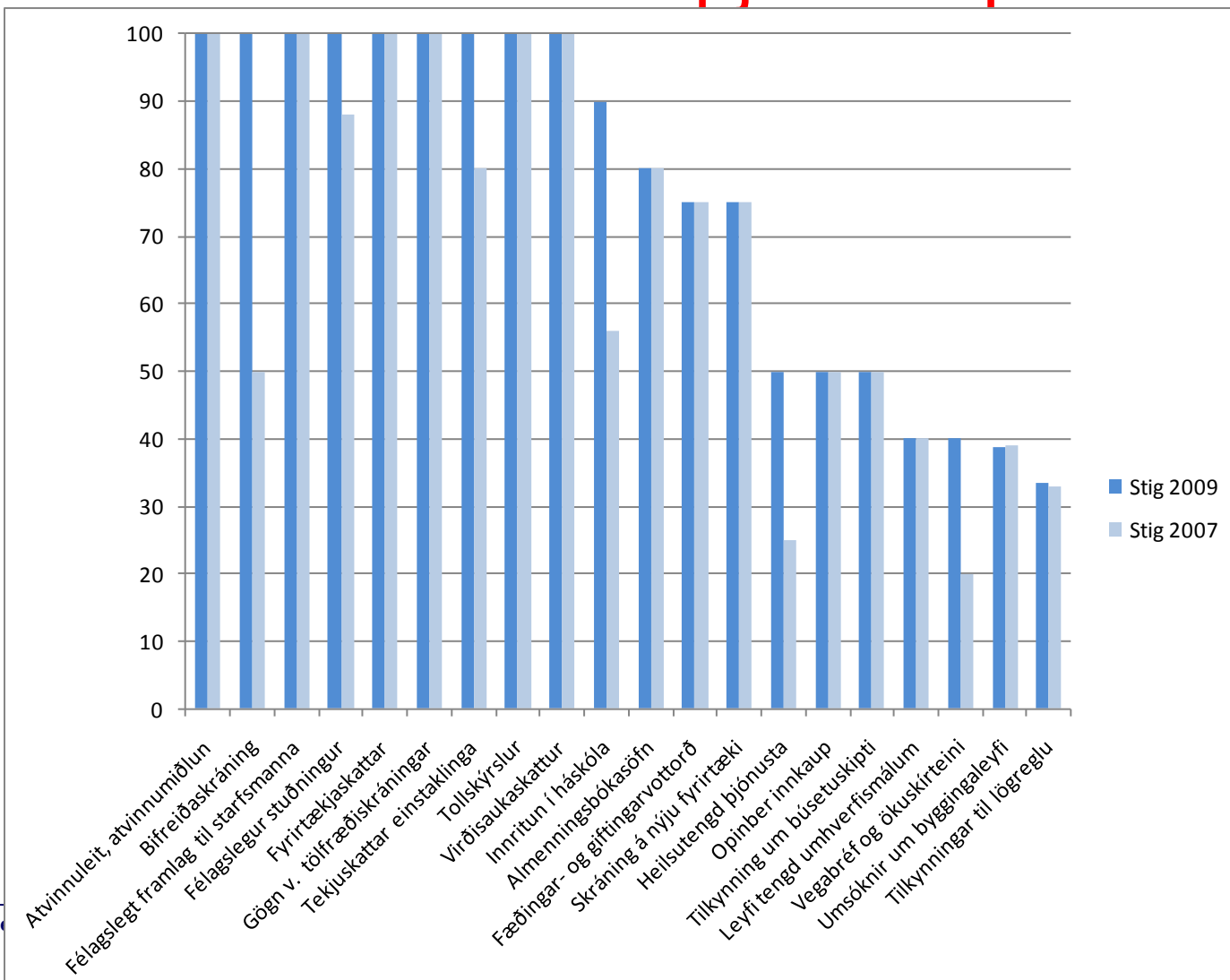


User Experience





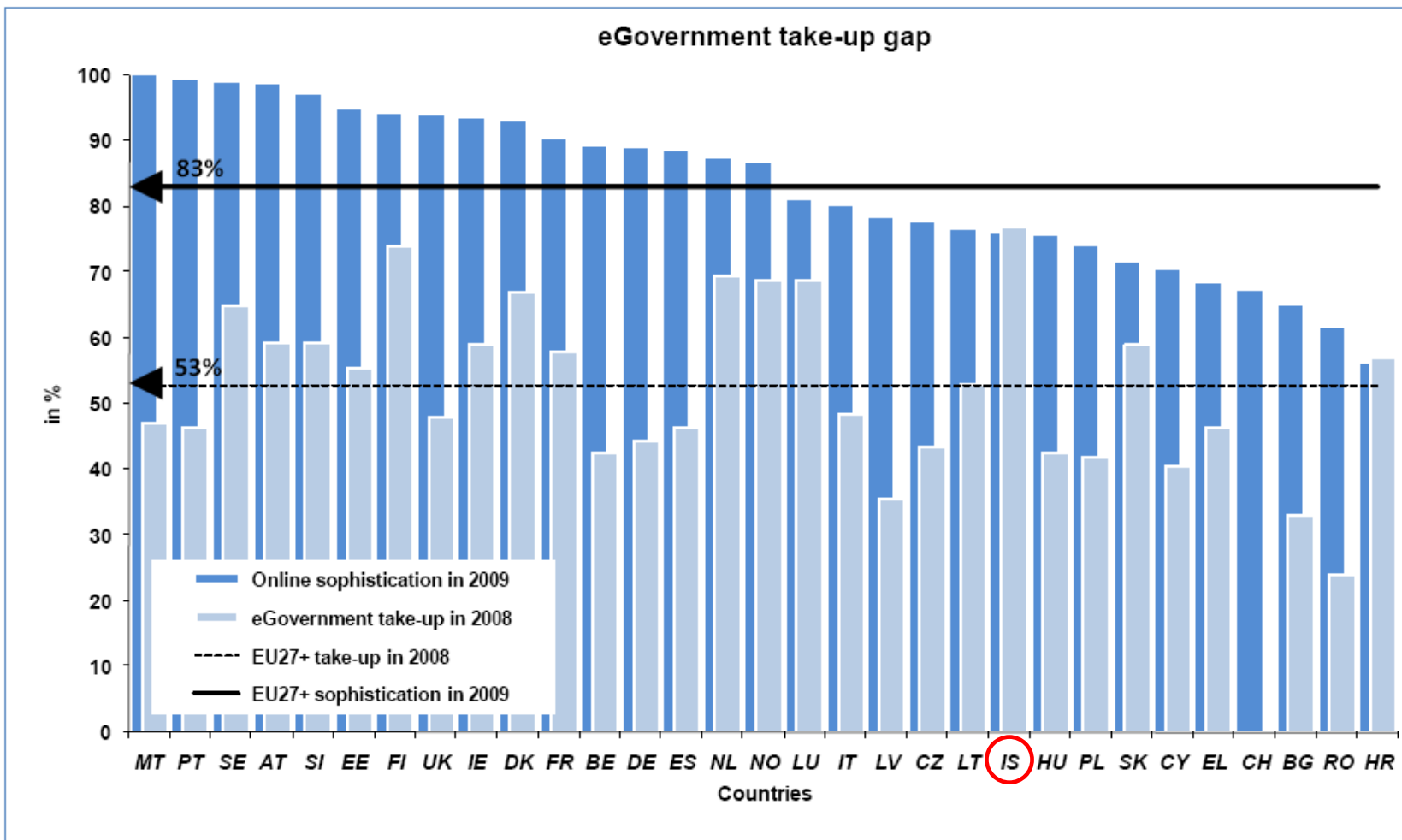
Ísland – einstakir þjónustubættir





Framboð og notkun á opinberri þjónustu

AT	Austria
BE	Belgium
BG	Bulgaria
CH	Switzerland
CY	Cyprus
CZ	Czech Republic
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	The Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Rumania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia
UK	United Kingdom





Takk fyrir!

Skýrslan í heild:

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf

