

Ber niðurstöðum 40 nemenda saman við aðrar kannanir?

Erindi á hádegisverðarfundum Ský

7. nóvember 2011

Eggert Ólafsson

Nemendaverkefni í HR

- Upplýsingaþjóðfélagið – áhrif UT á samfélagið
- Tölvunarfræðinemar á 2. ári
- Hver og einn valdi einn þjónustubátt
- Aðeins opinberir aðilar (ekki Arion, Íslendingabók)
- Leggja mat á þjónustubáttinn og hvernig mætti bæta hann
- Mælikvarðar sambærilegir við 5 þrepa þróunarlíkan (maturity model) ESB

5 þrepa kvarði ESB

Aðferð til þess að meta rafræna opinbera þjónustu, byggir á hefðbundnu fjögurra þrepa þróunarlíkani

- 5. Samþætting eða sjálfvirkni (targetisation/automation)
- 4. Afgreiðslur/málsmeðferð (Transaction)
- 3. Gagnvirkni (Two-way Interaction)
- 2. Einstefnuvirkni (One-way Interaction)
- 1. Upplýsingar á vef (Information)

Hvaða þjónustu völdu nemendur?

- Atvinnuleysisbætur
- Skipta um trúfélag
- Segja sig úr þjóðkirkjunni
- Einkanúmer á bíl
- Örmerking fyrir kött
- Barnabætur
- Fyrirtækjaskráning
- Leikskóladvöl
- Fæðingarvottorð
- Húsaleigubætur
- *Tímabókun heilsugæslu*
- *Endurnýjun lyfseðils*
- Vegabréfsumsókn
- Frístundaheimili
- *Frístundakort*
- Nýtt eiginnafn
- Bálför
- Dreifing ösku utan krg.
- Einkaleyfi
- *Staðgreiðsluyfirlit*

Hvaða þjónustupætti völdu nemendur? frh.

- Flutningstilkygning
- Bókasafnskort
- Skólaskipti í grunnskóla
- Lögheimilisbreyting
- Styrkur til menningarstarfsemi
- Skattkort
- Afsláttarkort v. heilbr.þj.
- Evrópskt sjúkratryggingarkort
- Fæðingarstyrkur
- Afsláttur af leikskólagjöldum
- Ný heilsugæslustöð
- Leyfi til að halda hænur
- Námslán
- Vegabréf
- *Viðbótarlífeyrissparnaður (hjá Arion banka)*
- *Íslendingabók/aðgangur*

Hvaða lén voru algengust?

- **9 skra.is** (Trúfélag(4), vegabréf(2), lögheimili, flutningstilkygning, nafnabreyting)
- **6 reykjavik.is** (*Frístundakort*, frístundaheimili, hænur, skólaskipti, bókasafnskort, örmerking katta)
- **5 rsk.is** (Skattkort, veflykill, *staðgreiðsluyfirlit*, fyrirtækjaskráning, barnabætur)
- **3 heilsugaeslan.is** (Ný heilsugæslustöð, *tímabókun*, *endurnýja lyfseðil*)
- **2 lin.is** (Námslán(2))

Hvað skoraði hæst og lægst?

Hæsta einkunn, 100%

- Barnabætur – rsk.is
 - Þarf ekki að sækja um!
- Frístundaheimili – rvk.is
 - Fullnaðarafgreiðsla á vef
- Frístundakort – rvk.is
 - Fullnaðarafgreiðsla á vef
- Skólaskipti – reykjavik.is
 - Fullnaðarafgreiðsla á vef
- Staðgreiðsluyfirlit – rsk
 - Fullnaðarafgreiðsla á vef

Lægsta einkunn, 20%

- Bókasafnskort – reykjavik.is
 - Ekki hægt að sækja eyðublað á vef
 - Endurnýjun lyfseðla - heilsugaeslan.is
 - Ekki hægt að sækja eyðublað á vef
- **1. Upplýsingar á vef**
 - 2. Einstefnuvirkni
 - 3. Gagnvirkni
 - 4. Afgreiðsla, málsmeðferð
 - **5. Samþætting, sjálfvirkni**

Hvernig mældist þjónustan?

Notum 5 þrepa mælikvarða ESB

- 5. Samp. eða sjálfvirkni (targetisation/automation) 24%
- 4. Afgreiðslur/málsmeðferð (Transaction) 50%
- 3. Gagnvirkni (Two-way Interaction) 72%
- 2. Einstefnuvirkni (One-way Interaction) 95%
- 1. Upplýsingar á vef (Information) 100%

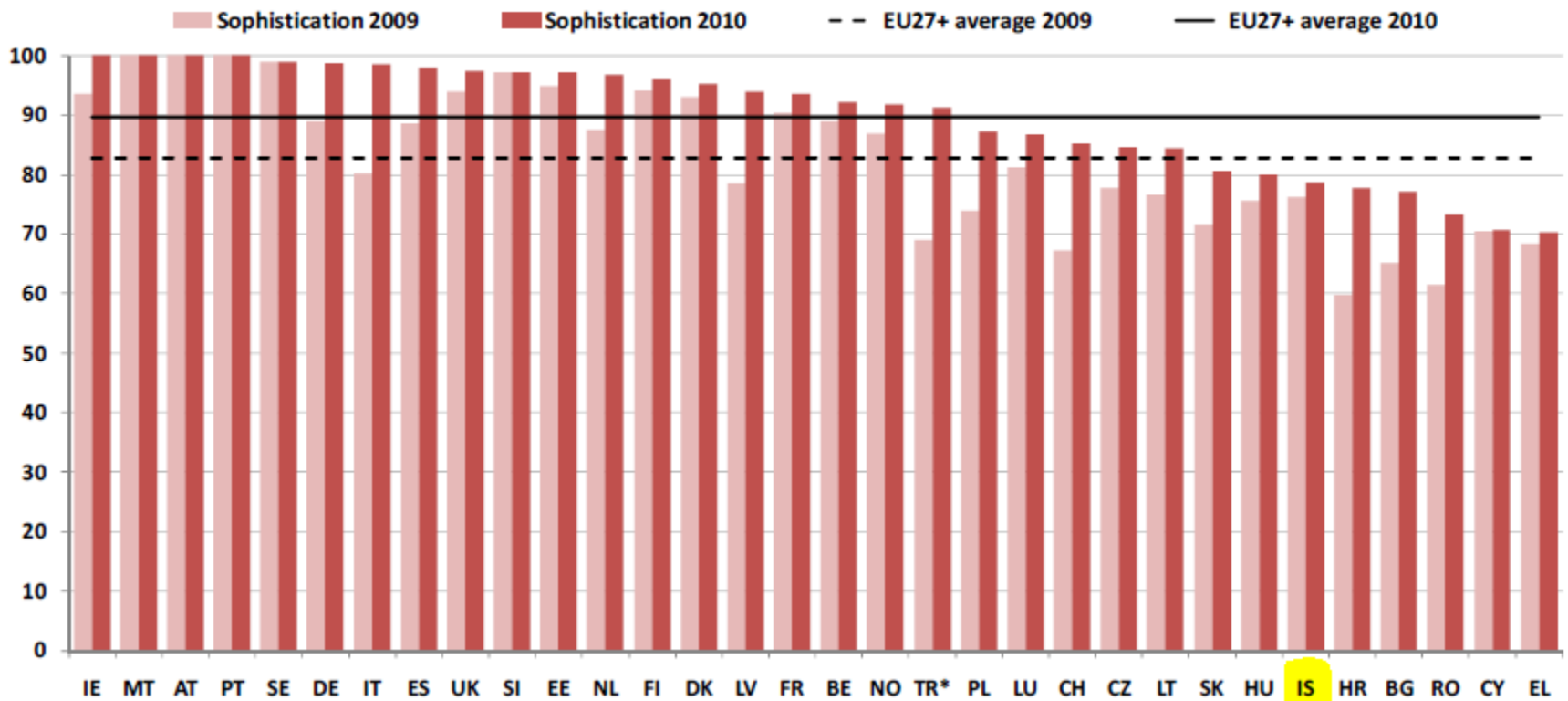
Vegið meðaltal: 68%

(Hlutfallslegur fjöldi með fulla þjónustu: 63%)

(Full Online Availability hjá ESB, ekki nákvæmt hér)

Hvernig ber nemendum saman við ESB-kannanirnar?

Figure 1.2: Services' sophistication ranking, 2009-2010 (in %)



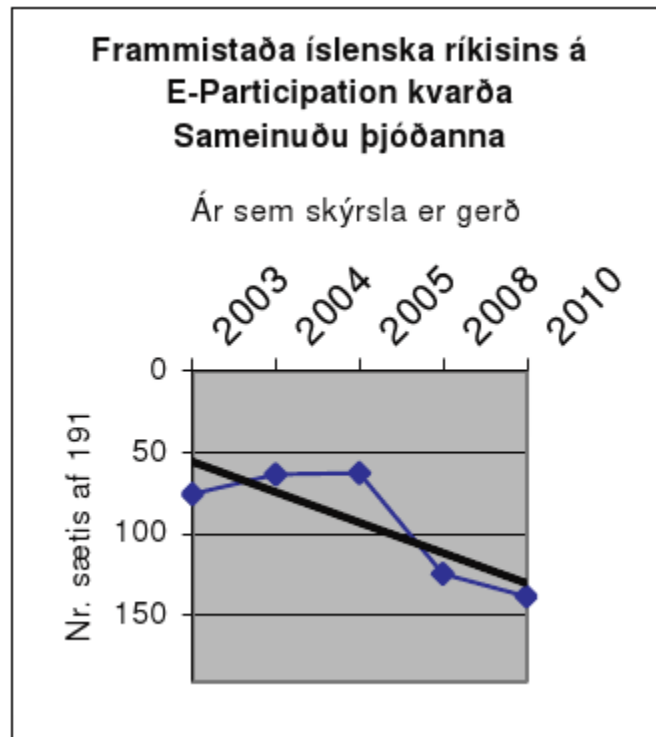
Ísland: 78%, (27.) hjá ESB 2010 en 68% hjá nemendum HR. Ólík þjónusta, sami mælikvarði

Skýringar á stöðu Íslands?

- Fámennið
 - Minni arðsemi þjónustuveitenda, minni hvati. Hár stofnkostnaður og fastur kostnaður.
- Skortur á samstarfi
 - Smákóngaveldi, ráðherraræði, mörg sveitarfélög. Gengur hægt að samþætta þjónustu ólíkra og „sjálfstæðra“ aðila.
- Nálægð við ráðamenn
 - Ein skýring á minni þörf eða eftirspurn eftir lýðræðisþættinum, sem er raunar ekki til umræðu hér.

(Skýringar EÓ í lokaverkefni 2007)

Hvar erum við slökust?



Mynd fengin að láni úr nýjum [bæklingi](#) dr. Hauks Arnþórssonar:

„Samtal stjórnvalda við almenning á netinu“

2010 er Ísland í 135. sæti ásamt Írak, Eþíópíu og Yemen með 4% framboð (bls. 124)

Hvar stöndum við okkur best?

Figure 4.15: eGovernment take-up gap for citizens services, by gap-size (in %)

