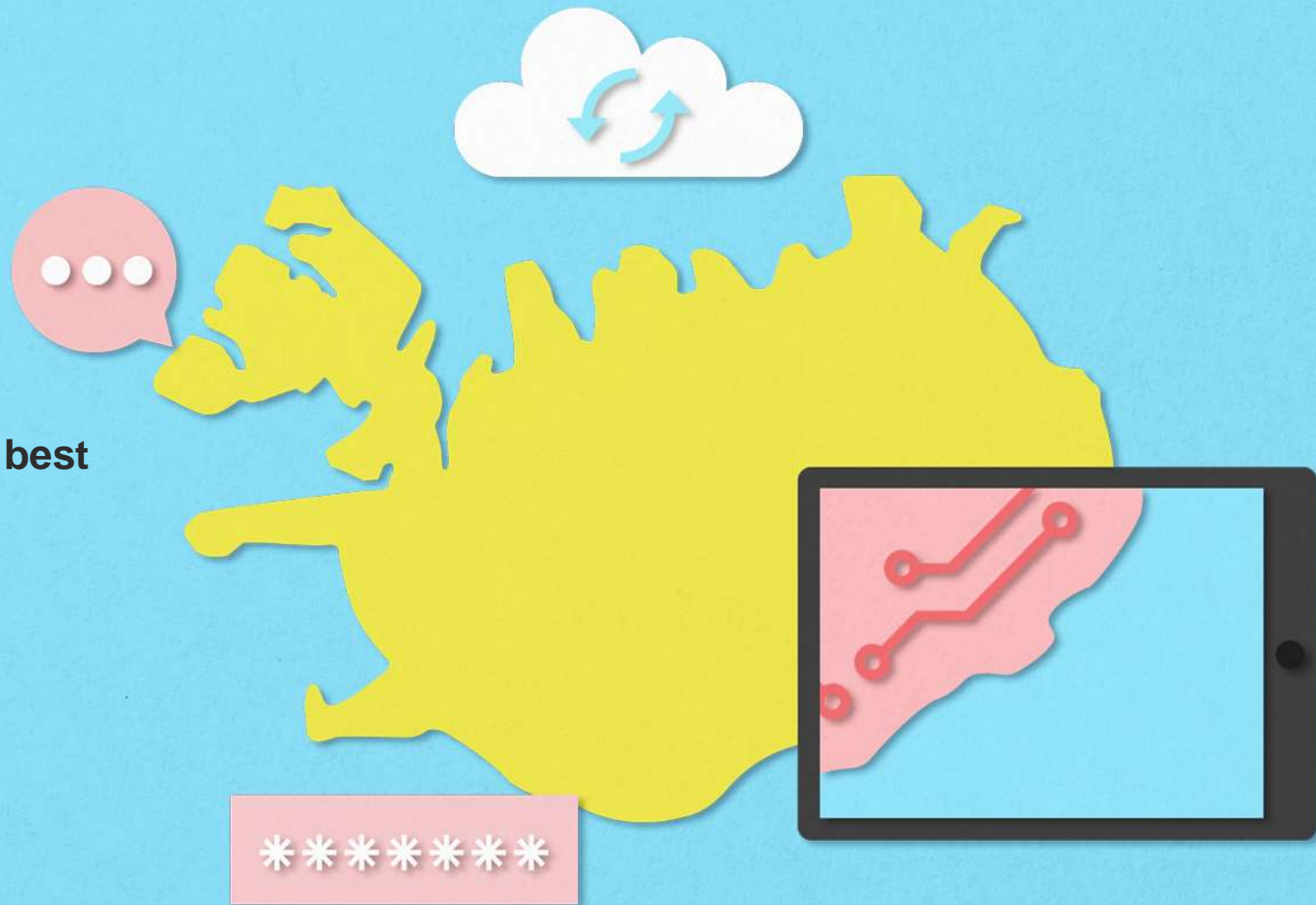

Ísland.is

Hvernig miðlæg þjónustugátt uppfyllir best þarfir notenda

Fjóla María Ágústsdóttir verkefnisstjóri endurhönnunar Island.is

Verkefnastofa stafrænt Ísland



Markmið ríkisstjórnarinnar

Sett verður á fót stafræn þjónustugátt þar sem landsmenn geta á einum stað nálgast þjónustu hins opinbera og sinnt þeim erindum sem beinast að stjórnvöldum.

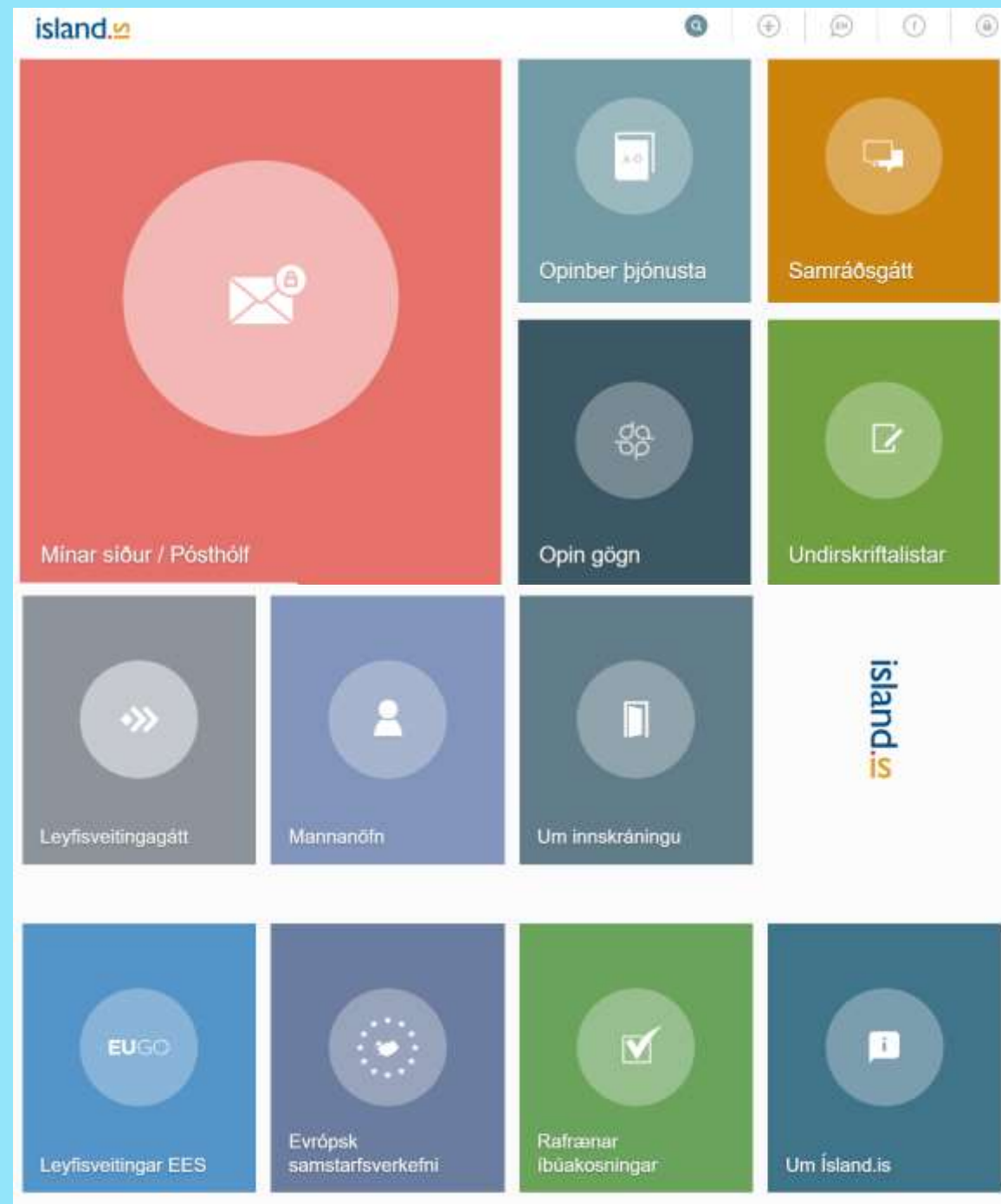
Stjórnarsáttmála ríkisstjórnar Íslands

Árið 2020 muni stafræn samskipti vera megin samskiptaleið ríkisins við fyrirtæki og almenning

Stefnuyfirlýsing ríkisstjórnar maí 2018

Hvað er Island.is

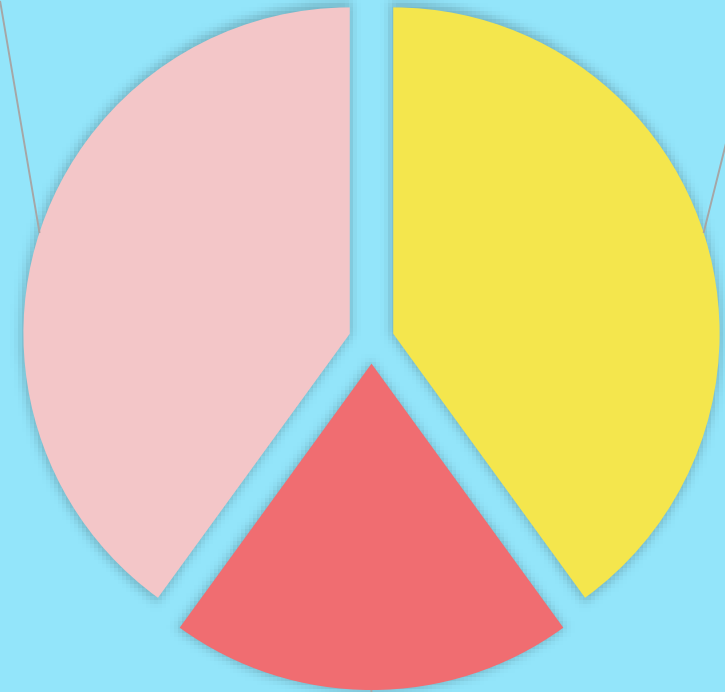
Vefsíða sem hefur verið til í um 10 ár



Þekking á vefnum Island.is

Þetta er ekki nógu góð staða

Nei, ég hef
hvorki heyrt
um hann né
notað hann
40%



Já, ég hef
heyrt um
hann og
nota hann
40%

Já, ég hef
heyrt um
hann en
ekki notað
hann
20%

Hvað segja notendur!



Samtal við 13 notendur



24 ára
einstæður
í atvinnuleit



25 ára
í sögnámi
og sambúð



30 ára
nýgift í
fæðingarorlofi



37 ára
nýstofnað
fyrirtæki
1 barn



37 ára
mannauðs-
stjóri hjá
starfsmannaleigu



38 ára
rekur
gistiheimili
3 börn



47 ára
markaðsstjóri
einstæð móðir
1 barn



48 ára
hjúkrunarfræðingur
Fattað barn



49 ára
fjármálastjóri
hjá starfs-
mannaleigu



49 ára
IT hjá banka
ekkja og 2 börn



51 árs
sviðsstjóri hjá
sveitarfélagi
4 barna móðir



59 ára
athafnamaður
uppkomin börn



60 ára
byggingar-
verkfræðingur
og afi

**Notendur vilja geta farið á einn stað til að
nálgast stafræna opinbera þjónustu**

**Notendur kjósa stafrænar leiðir ef þær eru í
boði**

**Notendur vilja að réttindi þeirra séu skýr og
þeim sé beint að þeim í samræmi við
æviskeið eða stöðu þeirra**

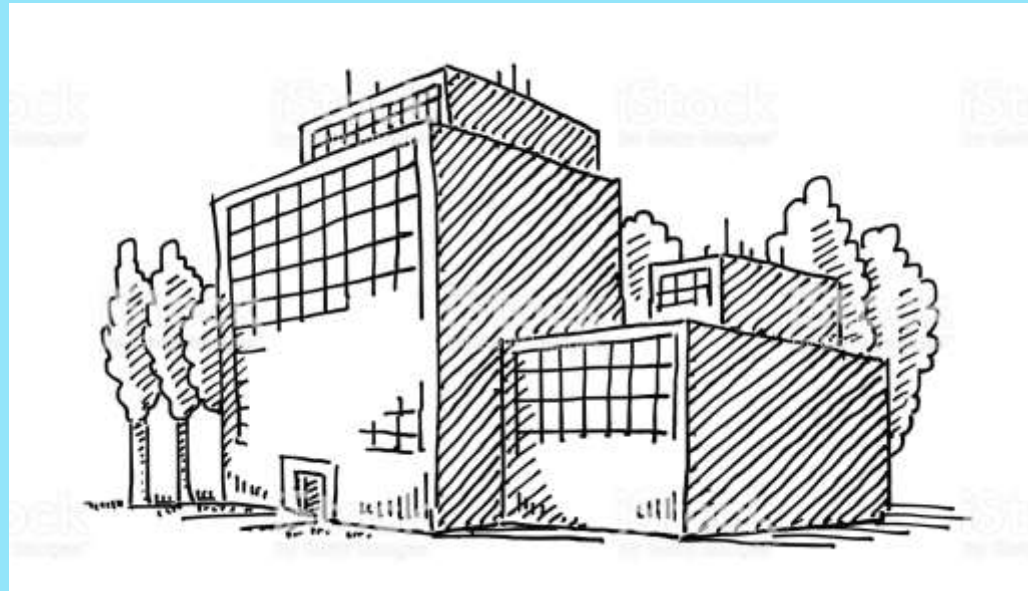
**Notendur vilja sérsníðna þjónustuveitingu
byggða á notkun og grunnupplýsingum**

**Notendur vilja að afgreiðsluferli séu
auðvelduð, þannig að notandi sé leiddur
áfram skref fyrir skref þangað til hann klárar
erindið**

**Notendur vilja að þeim sé gert auðveldara að
deila sínum gögnum með þriðja aðila, eins
og stofnunum eða fyrirtækjum**

Notendur hugsa um öryggi og treysta rafrænum skilríkum

Hinn viðskiptavinur miðlægrar þjónustugáttar



Stofnanir, ráðuneyti og sveitarfélög

Allir með!

Breytum menningunni; „þetta er mitt“ !!!

Hlustum á notendur og hönnum ferla út frá þeirra þörfum

Brjótum niður sílóin, deilum aðferðum og þekkingu

Vinum saman og deilum lausnum

Hugsum um okkur sem þjónustuveitendur sem vilja bjóða upp á góða, harða og einfalda þjónustu

Horfum til framtíðar og sleppum íhaldsseminni

Það sem okkur vantar og unnið er að

- Skýrar leikreglur og viðmið
- Skýr ferli
- Öflug forgangsröðun stafrænna lausna
- Skýrt hvernig þjónustur fara inn á Island.is
- Byggja upp stafræna hæfni
- Pólítískan stuðning
- Fjármagn
- Þrautseigju
- Samstarfsvilja
- Vilja til að breyta

Næstu skref

Kynningar og samráð við stofnanir og sveitarfélög

Ferlið kynnt og brýr byggðar

Ábyrgðin er okkar allra!