



PARX

Viðskiptaráðgjöf IBM

Væntingar forstöðumanna ríkisstofnana og sveitarfélaga til rafrænnar stjórnsýslu

Netkönnun framkvæmd af ParX –
viðskiptaráðgjöf IBM í nóvember 2003 í
samvinnu við forsætisráðuneyti

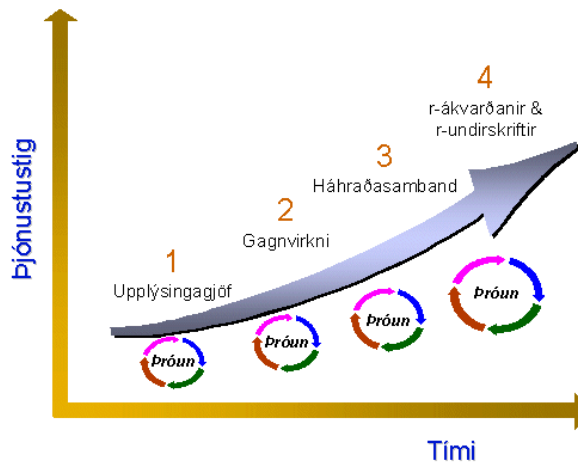
Frá málaflökkasyn til samþættingar þjónustu
Reykjavík
16. mars 2004
Nordica Hótel



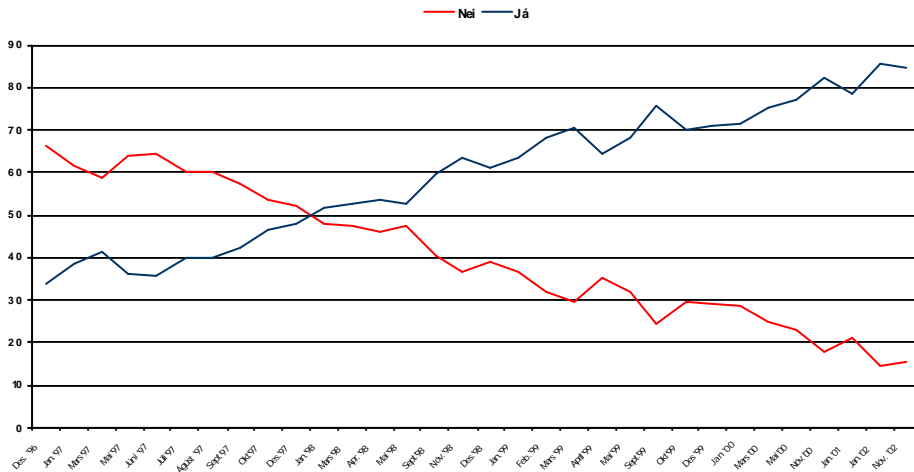
lifandi lausnir



Þjónustustig og tími



Hefur þú aðgang að internettenginu í vinnu, skóla eða heimili? (Allt landið, 18-75 ára.)



Framkvæmd, bakgrunnsbreytur og heimtur

Framkvæmd		Helstu bakgrunnsbreytur	
Gerð úrtaks	Allar A-hluta ríkisstofnanir og 30 stærstu sveitarfélögin	Tegund	Ríkisstofnun – Sveitarfélag
Framkvæmdarmáti	Netransókn	Ráðuneyti	Hvaða ráðuneyti stofnunin tilheyrir
Framkvæmdartími	6.–12. nóvember 2003	Staðsetning	Landshlutar
		Stærð	Fjöldi starfsmanna og fjöldi íbúa sveitarfélaga
		Heimtur	
		Stærð úrtaks	261
		Heildarfjöldi svarenda	179
		Svarhlutfall	68,6%

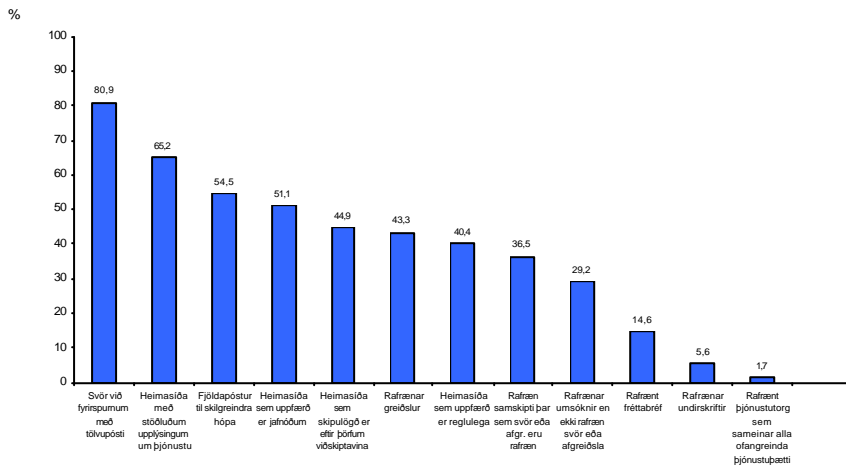


Skilgreining á rafrænni stjórnsýslu.

„Rafræn stjórnsýsla er stjórnsýsla þar sem samskipti, flutningur og varðveisla gagna á sér stað með aðstoð upplýsinga- og fjar-skiptatækni.“

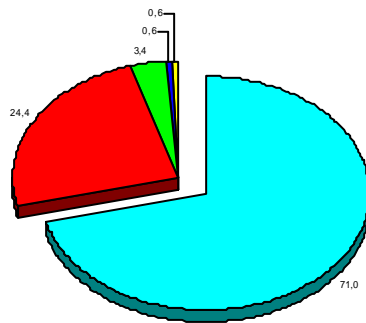


Hvernig er rafrænni stjórnsýsla háttað hjá þinni stofnun / sveitarfélagi?



Hve líklegt eða ólíklegt þykir þér að almennt sé hægt að bæta þjónustu opinberra stofnana /sveitarfélaga með rafrænni stjórnsýslu?

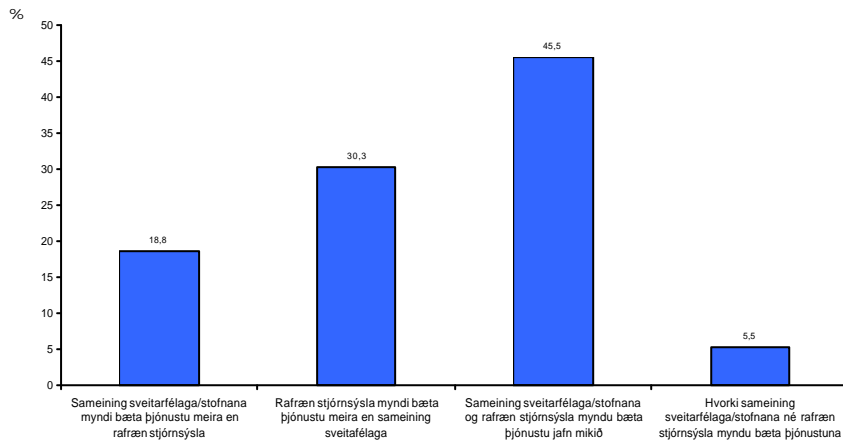
■ Mjög líklegt ■ Frekar líklegt ■ Hvorki líklegt né ólíklegt ■ Frekar ólíklegt ■ Mjög ólíklegt



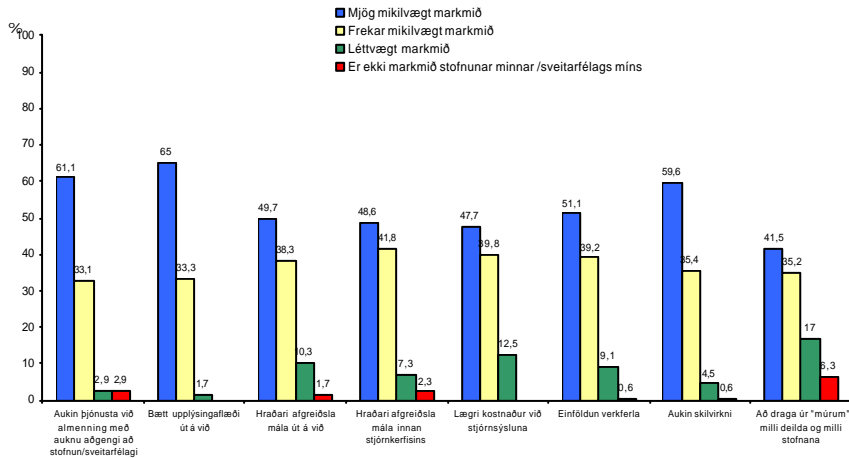
95,4% svarenda telja mjög eða frekar líklegt að almennt sé hægt að bæta þjónustu hins opinbera með rafrænni stjórnsýslu



Hvaða leiðir telur þú áhrifaríkastar til að bæta þjónustu sveitarfélaga og stofnana?



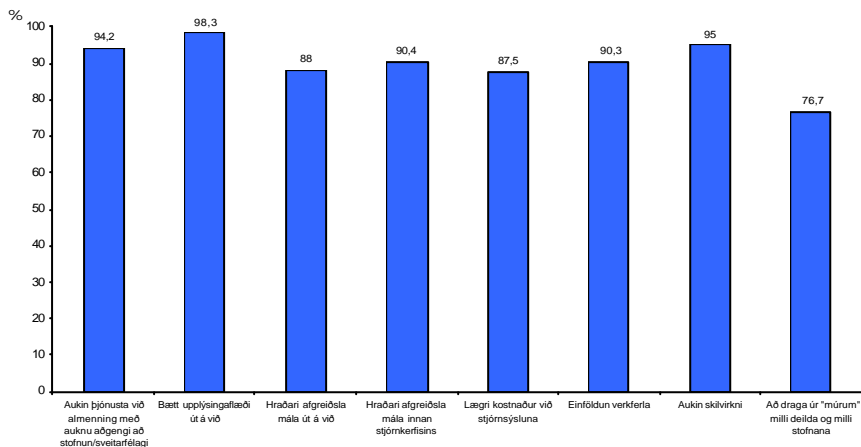
Legðu mat á mikilvægi eftirfarandi þátta sem markmið með aukinni rafrænni stjórnsýslu í stofnun þinni / sveitarfélagi þínu.



16. mars 2004

www.parx.is

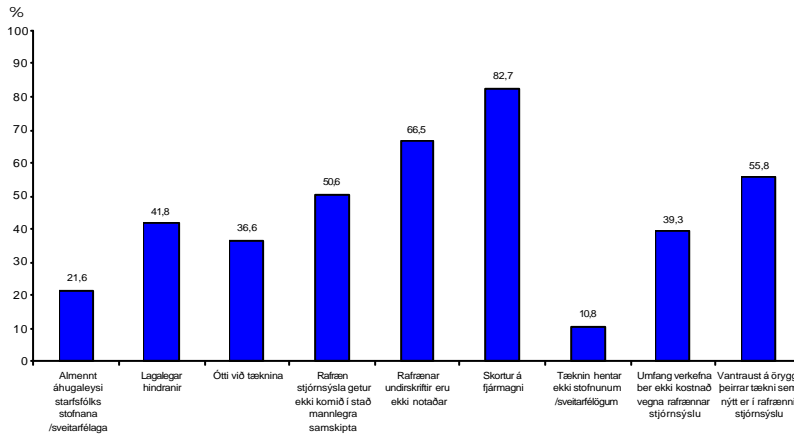
Hlutfall þeirra sem telur viðkomandi markmið mjög eða frekar mikilvægt.



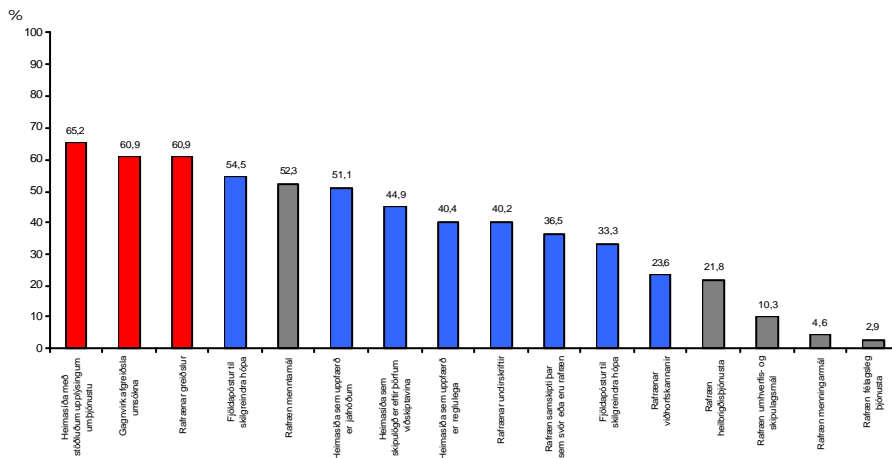
16. mars 2004

www.parx.is

Hvaða hindranir telur þú að standi helst í vegi fyrir frekari uppbyggingu rafrænnar stjórnsýslu? Hlutfall þeirra sem telur viðkomandi atriði mjög eða frekar mikla hindrun.

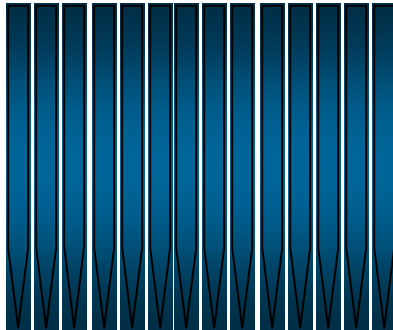


Merktu við þau 3 verkefni (málaflokka) sem þú telur að ættu að hafa forgang umfram önnur við innleiðingu rafrænnar stjórnsýslu, sé litið til þarfa viðskiptavina stofnunar þinnar/sveitarfélags þíns.



Málaflokkasýn, umdæmi, stofnanir, hlutverk

Stjórnarráð Íslands, stofnanir ráðuneyta og sveitarfélög



Sambætting þjónustu – snertifletir notenda

G2C

Almenningur – þjónusta, sveigjanleiki, lýðræði, gagnsæi

G2E

Starfsfólk – verkferlar, hugarfarsbreyting, fræðsla

G2B

Atvinnulífið – hraði, r-viðskipti, samræmi í reglum

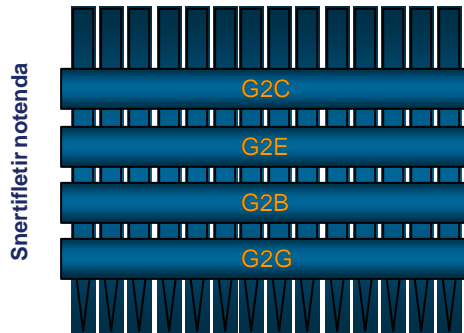
G2G

Stjórnsýslan – hagræðing, endurskipulagning



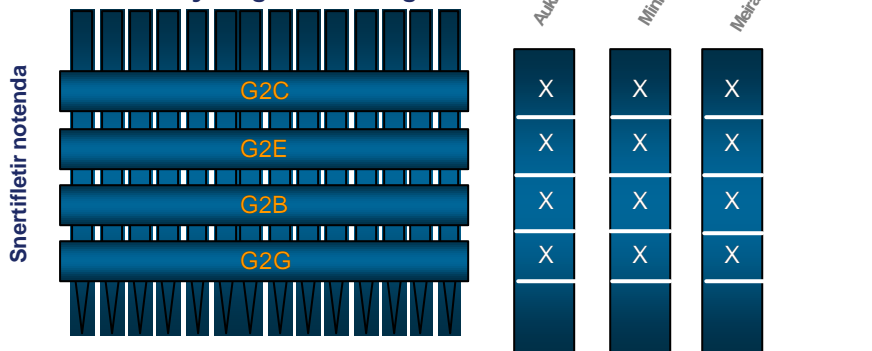
Sambætting þjónustu

Stjórnarráð Íslands, stofnanir ráðuneyta og sveitarfélög



Sambætting þjónustu - ávinningur

Stjórnarráð Íslands, stofnanir
ráðuneyta og sveitarfélög



Samantekið: vísbendingar á grundvelli bakgrunnsbreyta

- Stærri stofnanir og sveitarfélög eru komin lengra í rafrænni stjórnsýslu og þjónustu og virðast því að vera opnari fyrir nýjungum.
- Nokkur munur er á svörum stofnanna eftir ráðuneytum. Stofnanir ráðuneyta eru komnar misjafnlega langt í þróun rafrænna stjórnsýsluhátta.
- Minni sveitarfélögin vilja ná fram hagræðingu og aukinni þjónustu með rafrænni stjórnsýslu fremur en sameiningu sveitarfélaga.
- Fámenn sveitarfélög og minni stofnanir leggja meiri áherslu á mannlega þáttinn í samskiptum og þjónustu.
- Fámenn sveitarfélög og minni stofnanir telja að tæknin henti ekki eða að umfang verkefna sé of lítið fyrir rafræna stjórnsýslu.



Lærdómur fyrir stjórnvöld, stofnanir og sveitarfélög vegna næstu skrefa

- Minni stofnanir og minni sveitarfélög þarf að sannfæra. Sameining í netheimum getur verið valkostur.
- Unnið er að eflingu sveitarstjórnarstigsins. Það mun ef að líkum lætur fela í sér sameiningu sveitarfélaga og flutning margháttaðrar nærþjónustu frá ríki til sveitarfélaga.
- Nauðsynlegt er að stefna einstakra ráðuneyta, stofnana og sveitarfélaga sé skýr og mótist af áherslum starfseminnar og þeim markmiðum sem hún setur sér á sviði rafrænnar stjórnsýslu.
- Leggja þarf mat á viðhorf almennings. Það mun gefa ríkar leiðbeiningar um innihald rafrænnar stjórnsýslu.
- Leiðtogar, stjórnálamenn og stjórnendur og aðrir leiðtogar, þurfa að leiða breytingarnar.



Lærdómur fyrir stjórnvöld, stofnanir og sveitarfélög vegna næstu skrefa, frh.

- Rafræn stjórnsýsla krefst samvinnu innan og milli ráðuneyta, stofnana og sveitarfélaga. Af því leiðir að við mótun og stjórnun breytinganna þarf að gæta að margháttuðum atriðum tengdum starfsfólki, notendum og menningu starfseminnar.
- Leysa þarf hratt og örugglega úr þeim hindrunum sem öryggis-sjónarmið og rafrænar undirskriftir skapa.
- Tækifæri eru til þess að draga einkaaðila að fjármögnun, a.m.k. þeirra vegfátta sem liggja milli fyrirtækja og stjórnvalda.

Niðurstaða: Í samfélaginu er til staðar þekking, tækni, innviðir, áhugi og reynsla. Fjármunum má forgangsraða í þágu viðfangsefnisins.



Næstu viðfangsefni

Komið verði upp **rafrænni þjónustuveitu** sem gegni lykilhlutverki í miðlun upplýsinga og **rafrænnar stjórnsýslu**. Hún verði miðuð við þarfir innlendra og erlendra einstaklinga og fyrirtækja sem eiga í samskiptum við opinbera aðila. Markmið hennar verði að auðvelda aðgengi að opinberri þjónustu **á þann hátt að notandinn þurfi ekki að vita fyrirfram hvaða stofnun veitir þá þjónustu sem hann þarf á að halda**. Þjónustan verði aðgengileg **alla daga ársins, allan sólarhringinn**. Upplýsingar og þjónusta verði á ábyrgðarsviði ráðuneyta og stofnana ríkis og sveitarfélaga. Leitað verði víðtæks samstarfs við aðila sem veita mikilvægar upplýsingar til almennings. Verkefnisstjórn forsætisráðuneytis um rafræna stjórnsýslu verði falið að skipuleggja verkefnið og leita samráðs við sveitarfélög og fleiri aðila um framkvæmd þess **þegar á árinu 2004**. Ábyrgð: Forsætisráðuneyti.
(Heimild: *Auðlindir í allra þágu – Stefna ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004-2007*, bls. 10)



Takk fyrir

ParX viðskiptaráðgjöf IBM
IBM Business Partner
Skógarhlíð 12
105 Reykjavík
S: 580-4300

Stjórnsýsluráðgjöf
arnar.jonsson@parx.is
jongauti@parx.is
kristinn.hjalmarsson@parx.is
sigurdur.bjorgvinsson@parx.is

www.parx.is

lifandi lausnir

