

Kontakt pre médiá:

Lubomíra Gabrielová

Tel: +421 902 948 001

lubomira.gabrielova@capgemini.com

Občan chce elektronické služby pre reálny život

Paríž, Bratislava 21. február 2011 – Dostupnosť a sofistikovanosť elektronických služieb poskytovaných štátnou správou z roka na rok rastie. Vlády európskych krajín však musia popracovať na tom, aby štát poskytoval také služby, ktoré kopírujú bežný život občana či podnikateľa, a to na jednom kontaktnom mieste. Vyplýva to z najnovšej štúdie eGovernment Benchmark 2010, ktorú pre Európsku komisiu vypracovala konzultačná spoločnosť Capgemini.

Z výsledkov štúdie vyplýva, že *online dostupnosť* 20 základných služieb v sledovaných 32 krajinách Európy dosahuje v roku 2010 v priemere 82%, čo predstavuje nárast o 13% oproti roku 2009. Popri tom celková *sofistikovanosť* e-sluzieb vzrástla za minulý rok o 7% na súčasných 90%. V oboch ukazovateľoch dominujú Írsko, Rakúsko, Malta a Portugalsko, ktoré dosiahli maximálne skóre.

Slovensko sa oproti poslednému meraniu zlepšilo v dostupnosti elektronických služieb o 8% na úroveň 63%, aj v ich sofistikovanosti (o 9% na súčasných 81%). Z uvedeného jasne vyplýva, že napriek posunu vpred sme stále pod priemerom Európy, čo nás zaraďuje na chvost rebríčkov. V súčasnosti obsadzujeme napríklad v oblasti dostupnosti e-sluzieb nelichotivé 28.miesto. Štúdia zároveň potvrdila skúsenosti Slovákov, že napriek rastúcej dostupnosti elektronických služieb tieto nie sú naviazané na riešenie životných situácií občanov a podnikateľov a je potrebné opakovane predkladať žiadosti s rovnakými údajmi na rôznych miestach pre vybavenie jednej konkrétnej životnej situácie, napr. zakladanie spoločnosti alebo strata zamestnania.

Je preto kľúčové, aby sa celková skúsenosť používateľa neustále zlepšovala, čo vyžaduje spoluprácu všetkých zúčastnených strán t.j. verejnej správy, súkromnej sféry, ako aj tretieho sektora. Verejná správa by napríklad mohla od svojich dodávateľov požadovať prispôsobenie aplikácií pre použitie na PC tabletoch alebo iných, čoraz populárnejších, mobilných zariadeniach. Takéto modely poskytovania služieb by mohli vytvoriť väčšiu angažovanosť občanov a podnikov s e-sluzbami a znížiť administratívnu záťaž a náklady verejnej správy.

„Pokračujúci nárast v dostupnosti a kvalite služieb je sľubný. Je však potrebné zabezpečiť, aby sa tak stalo aj na úrovni regiónov a miest. Súčasná výzva je jasná - musíme prepojiť balíky služieb tak, aby boli relevantné pre zákazníka, aby boli také, aké zákazník vyžaduje,“ povedal Graham Colclough, viceprezident pre globálny verejný sektor, Capgemini. *„V hľadaní najlepších spôsobov, ako veci realizovať, je dôležité, aby sa krajiny EÚ pozreli na príklady aj mimo Európy. Keďže globalizácia bude ďalej napredovať, konkurencieschopnosť Európy závisí od schopnosti vlád poskytovať efektívne služby v medzinárodnom kontexte.“*

"Ekonomická kríza a demografické zmeny núti vlády viac premýšľať nad svojim fungovaním. Stovky miliónov občanov nie sú závislí len na verejných službách, ale chcú tiež nový, viac interaktívny vzťah s ich vládou," povedala Neelie Kroes, európska komisárka pre digitálnu agendu. Občania aj podnikatelia musia mať možnosť využívať on-line služby kdekoľvek v Európe, bez ohľadu na krajinu ich pôvodu. Ak sa vládne orgány budú zdráhajú prijat' nové technológie, riskujú, že sa odcudzia mladšej generácii, tzv. 'digitálnym domorodcom'.

Plná verzia štúdie je k dispozícii na stiahnutie tu:

www.capgemini.com/insights-and-resources/by-publication/2010-egovernment-benchmark/

Výsledky štúdie formou videa si môžete pozrieť na: www.capgemini.com/insights-and-resources/by-video/the-egovernment-benchmark-report-2010/

Ak máte záujem o viac informácií o Digitálnej agende EU, navštívte prosím stránku:

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm

O 9.vydání štúdie eGovernment Benchmark 2010

Štúdiu od roku 2001 pre Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre informačnú spoločnosť a médiá pripravuje poradenská spoločnosť Capgemini v spolupráci s partnermi – výskumným inštitútom Rand Europe, analytickou spoločnosťou IDC a Dánskym technologickým inštitútom (DTI). Jej cieľom je poskytnúť benchmark európskym krajinám na porovnanie pokroku v oblasti e-služieb, a tiež na zdieľanie najlepších skúseností z praxe. Štúdia analyzuje stav eGovernmentu v 32 krajinách Európy – 27 štátov EÚ + Island, Nórsko, Švajčiarsko, Chorvátsko a Turecko.

O Capgemini

Capgemini je jedným z najvýznamnejších svetových poskytovateľov služieb v oblasti poradenstva, technológií a outsourcingu. V súčasnosti pôsobí v 40 krajinách sveta, kde zamestnáva okolo 110.000 zamestnancov. V roku 2010 vykázala spoločnosť Capgemini celosvetovo výnosy vo výške 8.7 miliardy EUR. Vo svojej činnosti sa orientuje najmä na informačné technológie a podnikové poradenstvo, systémovú integráciu, technologický vývoj, dizajn a outsourcing. Pre Capgemini je **verejná správa** kľúčový sektor, ktorý zamestnáva viac ako 13.000 konzultantov celosvetovo. V sektore verejnej správy sa spoločnosť sústreďuje na poradenstvo v oblasti eGovernment-u, daní a odvodov, bezpečnosti, zdravotnej starostlivosti a poradenstvo pre regióny a mestá. Viac informácií nájdete na: www.sk.capgemini.com/industries_we_serve/public_sector/