

Wpisany przez RR
Nie, 12 lut 2012



Czy ponad 74 tysiące obywateli zadających co miesiąc pytania dotyczące "becikowego" na stronach e-Urzędów znajdzie odpowiedź? Tylko wówczas, kiedy te strony staną się naprawdę przyjazne. Istnieje szereg różnego rodzaju aplikacji wspierających takie działania, jedną z nich jest, tzw. e-Urzędnik - nowe rozwiązanie przeznaczone dla stron internetowych JST, a które już wkrótce zobaczymy w serwisach internetowych urzędów miast Warszawy, czy Gdyni.

Poniżej publikujemy obszernie fragmenty interesującego artykułu na ten temat, autorstwa Julity Barszczewskiej, zamieszczonego na portalu www.InteliWISE.pl

Co miesiąc setki tysięcy obywateli korzysta ze stron administracji publicznej oraz wyszukiwarek internetowych po to, by załatwić bieżące sprawy związane z Urzędami Stanu Cywilnego, działalnością gospodarczą czy dowodami osobistymi. Dowodem na to jest poniższe zestawienie.



Wpisany przez RR
Nie, 12 lut 2012

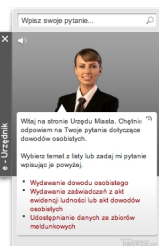
Pomimo uruchomienia przez większość jednostek samorządów stron internetowych i e-Urzędów, w dalszym ciągu stopień cyfryzacji jest niższy niż pozwalają na to warunki technologiczne, a obywatele po prostu nie mogą znaleźć właściwych informacji.

e-Urzędy istnieją, ale strony administracji potrzebują nowych, przyjaznych rozwiązań

Obecnie część spraw obywatelskich można przeprowadzić od A do Z przy użyciu elektronicznych formularzy lub poprzez e-Urzędy, aczkolwiek jest to w dalszym ciągu czasochłonny proces. Strony urzędów posiadają wszystkie potrzebne dane, ale odnalezienie ich wymaga dużego wysiłku po stronie obywatela.

Wiele badań potwierdza, iż interfejsy czy wyszukiwarki nie działają w sposób intuicyjny, co sprawia, że część użytkowników zniechęcona niepowodzeniem przeprowadzenia procesu w Internecie, wróci z pytaniami do lokalnych urzędów. Do tego treść stron brzmi czasem niczym stare regulaminy, napisane nieprzejrzystym dla zwykłego obywatela żargonem.

"e-Urzędnik" – interesujące rozwiązanie dla każdego e-Urzędu



W świecie milionów konsumentów, inteligentne technologie od lat ułatwiają korzystanie ze stron internetowych. Teraz technologia ta może być dostępna dla każdego wirtualnego urzędu.

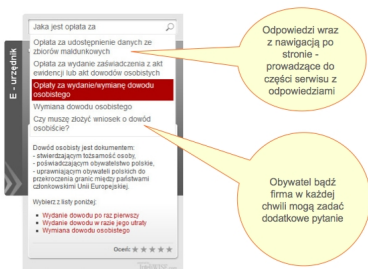
Wiele firm proponuje różnego typu rozwiązania, a jednym z interesujących przykładów jest tzw. Wirtualny e-Urzędnik. Aplikacja ta jest nowoczesnym oprogramowaniem dla stron e-Urzędów, jej celem jest zwiększenie ich przyjazność i ułatwienie obywatelom załatwianie bieżących spraw.

System taki działa jako połączenie inteligentnej wyszukiwarki oraz wysuwającej się zakładki czata. Obywatel może wpisać swoje pytanie, natychmiast otrzymując odpowiedź. Ponieważ pytania i odpowiedzi są zaprogramowane, nie jest wymagana obecność urzędników bądź konsultantów, odpowiedzi płyną automatycznie do użytkownika.

Obywatel pyta o „becikowe”, e-Urzędnik naturalnie rozumie: „Jednorazowa zapomoga...”

Często obywatele mają trudności ze znalezieniem informacji na temat swojego zapytania. Próbując wyrobić dowód osobisty, trzeba przeszukać kategorię "sprawy obywatelskie", natomiast szukając pomocy na temat "becikowego", trzeba wyszukać hasło "Jednorazowa zapomoga z tytułu urodzenia się dziecka".

Tego typu aplikacje, jak opisywany e-Urzędnik radzi sobie także z problemem, z którym dziś mają problemy wyszukiwarki wykorzystywane na stronach administracji publicznej, a które pozwalają na znalezienie potrzebnej informacji tylko wtedy, gdy użytkownik orientuje się w używanym żargonie.



e-Urzędnik – sposób na lepsze wykorzystanie uprzednich inwestycji w systemy IT w urzędach

Tego typu oprogramowanie wirtualnego urzędnika może nie tylko likwidować frustrację obywateli związaną z problemami ze znalezieniem informacji na stronie, ale jest w stanie znacząco podnieść produktywność inwestycji w systemy IT – obiegu dokumentów, e-Urzędu, itd.

Obywatele, którzy szybko i bezbłędnie mogą znaleźć informacje samodzielnie, nie dzwonią do urzędu, lecz wykorzystują systemy informatyczne, dzięki czemu urzędnicy mogą przeznaczyć czas na produktywne zadania.

Nakładka na inne systemy, instalacja w 3 krokach

Opisywane rozwiązanie jest "nakładką" na istniejące systemy, łatwo instaluje się na każdej dotychczasowej stronie e-Urzędu. Zwykle następuje to w 3 krokach:

Krok 1: Wybór wyglądu i umiejscowienia na stronie.

Nowy, nowoczesny wygląd strony uzyskuje się dzięki wyborowi wyglądu wirtualnej postaci – tzw. awatarowi. Istnieje tu w zasadzie pełna dowolność. Może być to wysuwająca się zakładka albo wbudowany moduł pomocy.

Wpisany przez RR
Nie, 12 lut 2012

Krok 2: Wybór wirtualnych kompetencji – "spraw do załatwienia"

Obszary, którymi może zajmować się e-Urzędnik są dowolne. Jednak najlepiej wykorzystać go w tych zagadnieniach, które są najważniejsze dla obywateli, np.: kwestie meldunkowe oraz związane z wydawaniem dokumentów (dowody osobiste, prawo jazdy), a także zagadnienia związane z podstawowymi obowiązkami firm – rejestracja działalności, zmiany w rejestrach, a także wyszukiwanie przedsiębiorców.

Krok 3: Umieszczenie na stronie i uruchomienie

Jedną z największych zalet tego rozwiązania jest możliwość dodania go do praktycznie każdej strony e-Urzędu. Dodaje się do strony po prostu kawałek kodu HTML- wykonuje to wdrażająca firma bądź osoba opiekująca się stroną; e-Urzędnik jest rozwiązaniem dostarczanym w modułach. Może być również instalowany w kioskach informacyjnych, a w przyszłości ma być również dostępny jako aplikacja mobilna.

Po uruchomieniu: JST dowiaduje się jako pierwszy...



Fajną funkcjonalnością jest też to, że system e-Urzędnika skrupulatnie monitoruje wszystkie zapytania i raportuje je osobom odpowiedzialnym za e-Urząd. System więc jest także doskonałym sposobem na zwiększenie poziomu jakości obsługi obywateli. Co istotne, rozwiązanie szybko i skutecznie porządkuje wiedzę umieszczoną na stronie, stając się narzędziem ułatwiającym budowę baz wiedzy.

E-Urzednik, pomysł na bardziej przyjazne strony e-Urzędów. Dobra praktyka

Wpisany przez RR
Nie, 12 lut 2012

Warto dodać, iż istnieje możliwość uzyskania dofinansowania ze środków unijnych na wdrożenie oprogramowania tego rodzaju.

Więcej informacji o tym systemie można znaleźć na stronie www.urzad-online.pl

Źródło: www.InteliWISE.pl, Julita Barszczewska, Ekspert ds. e-Administracji