

E-STORITVE IN EPIDEMIJA

mag. Tatjana Mizori Zupan

tatjana.zupan@gov.si

Ministrstvo za javno upravo, Direktorat za informatiko

Digitalizacija vdira v vse pore našega življenja. Pametne telefone imajo že učenci v osnovni šoli, kadar kaj iščemo, gremo informacije najprej iskati na splet, rezervacije hotelov si na drugačen način praktično ne znamo več predstavljati. Ko pa pomislimo na poslovanje z državo, pa se nam v mislih takoj prikradejo vrste pred uradnimi okenci in izpolnjevanje kompleksnih obrazcev. Večinoma je to že nekaj časa le še zgodovina, ki pa jo imamo večinoma še vedno v glavi. In niti ne pomislimo, da bi z državo poslovali elektronsko. Čeprav je to bolj ali manj možno že več kot 15 let. Seveda so določene storitve, ki jih elektronsko še ne moremo opraviti, vendar jih je vse manj.

Kako pomembno je e-poslovanje nam je zelo nazorno pokazala epidemija. Razgalila je dva pola e-poslovanja. Na eni strani so uradniki, ki so zadovoljni z načinom izvajanja storitev na način kot to delajo že (pre)mного let in si ne želijo nikakršnih sprememb. Na drugi strani so uporabniki, ki prav tako storitve z državo opravljajo vedno na enak način in nimajo interesa to spremeniti. Zato je tudi uporabljenost e-storitev, ki so na voljo, premajhna. To kažejo tudi vse meritve in indeksi (npr. Benchmarking, DESI index).

V času epidemije, ko so se vrata prenekaterega urada zaprla za fizični dostop, se je e-poslovanje razmahnilo praktično čez noč. Za dosego svojih pravic (npr. za enkratni solidarnostni dodatek) smo bili pripravljeni narediti (skoraj) vse, torej tudi se potruditi in e-poslovati z državo. Na drugi strani pa so uradniki spoznali, da je to v nekaterih situacijah rešitev njihovih problemov in poslovanja. Porast e-poslovanja se na državnem portalu za fizične uporabnike eUprava nazorno vidi v številkah statistike.

V članku bo bolj podrobno predstavljen vpliv epidemije na e-poslovanje z državo, predvsem na področju storitev, ki so na voljo na državnem portalu eUprava.

Ključne besede: e-storitve, e-poslovanje, epidemija, digitalizacija