

E-GOVERNMENT, EKONOMICKÝ ROZVOJ A INOVÁCIE

Ing. Peter Džupka, Ing. Marek Skokan
Němcovej 32, 040 01 Košice
Slovakia
Peter.Dzupka@tuke.sk, Marek.Skokan@tuke.sk

ABSTRAKT

Cieľom autorov nie je dokazovať v tomto článku vzťah medzi rozvojom e-Governmetu, rastom konkurencie schopnosti a ekonomickým rozvojom ale prezentovať konkrétne oblasti a aspekty prostredníctvom ktorých môže e-Government pozitívne pôsobiť na ekonomický rozvoj. Je logické, že e-Government, nemôže byť sám o sebe motorom ekonomického rozvoja, ale v určitých oblastiach je dôležitým inovatívnym prvkom, ktorý napomáha urýchľovať ekonomický rozvoj krajiny, alebo regiónu.

KLÚČOVÉ SLOVÁ

e-Government, ekonomický rozvoj, služby verejnej správy

1. Úvod

Ekonomický rozvoj nie je možné stotožňovať s ekonomickým rastom. Kým pojem ekonomický rast sa viaže iba na sledovanie výkonnosti ekonomiky prostredníctvom ukazovateľov ekonomického rastu (HDP, NEW, zamestnanosť atď.) ekonomický rozvoj je podstatne širší pojem. Zahŕňa v sebe nie len hospodárske, ale aj sociálne, politické a iné aspekty spoločnosti.

Cieľom každej spoločnosti je zabezpečiť pre svojich obyvateľov rovnomerný a dlhodobý udržateľný ekonomický rozvoj. Metódy pre napĺňanie tohto cieľa sú rôzne a závisia od politických rozhodnutí jednotlivých vlád. Ekonomický rozvoj nie je možné zabezpečiť podporovaním jedného či iba malej skupiny faktorov ktoré na neho vplyvajú. Keďže je tento pojem relatívne široký existuje pomerne veľký počet faktorov ktoré ho ovplyvňujú. Tento článok je zameraný na jeden, často zabúdaný faktor, ktorý pozitívne ovplyvňuje ekonomický rozvoj a to nie len na národnej, ale aj na regionálnej a lokálnej úrovni. Týmto faktorom je e-Government. E-government je podľa v súčasnosti prezentovaných vedeckých prác považovaný za jeden z prostriedkov ekonomického rozvoja. Európska komisia upozorňuje na silný vzťah medzi ekonomickou výkonnosťou členských

krajín a úrovňou využívania informačno-komunikačných technológií (IKT) vo verejnej správe

V prvej časti sú uvedené niektoré používané definície pojmu e-Governmet, ako aj jeho základné ciele. Druhá časť je venovaná popisu vplyvu e-Governmentu na ekonomický rozvoj. Posledná časť popisuje projekt podporený v rámci 6. Rámcového programu zameraný práve na oblasť e-Governmentu.

2. E-Government

Existuje viacero definícií e-Governmentu. Preto bývajú aj rozdiely v rozsahu, ktorý e-Government pokrýva. Tento rozsah tiež závisí na štruktúre riadenia štátu, na alokácii finančných prostriedkov, dostupnosti technológií a skúsenosti a na centrálnej vízii e-Governmentu. Posledne menované je prvým krokom v procese budovania e-Governmentu. Je potrebné si uvedomiť, že slovo e-government ešte donedávna prakticky nefigurovalo v slovníkoch, zatiaľ čo dnes je v odborných kruhoch „populárne“ a používa sa na označenie mnohých skutočností spojených s budovaním informačnej spoločnosti. Z toho pramení aj množstvo výkladov tohto slova. Uvedme aspoň niektoré z uznávaných výkladov a priblížme si súvisiace kľúčové pojmy.

Európska komisia definuje e-Government ako: „Zavádzanie informačno-komunikačných technológií do verejnej správy spoločne s organizačnými zmenami, novými postupmi a zručnosťami v snahe zvýšenia efektívnosti pri poskytovaní služieb, zvýšenia transparentnosti a posilnenia verejnej politiky.“

Podľa World Bank (www.worldbank.org) sa e-Government vzťahuje k využitiu takých informačných technológií vo vládnych organizáciách, ktoré umožňujú zmeniť vzťah s občanmi a podnikateľmi. Tieto technológie môžu poskytovať napr. zlepšenie interakcie medzi administratívou a občanmi, zlepšiť prístupnosť administratívnych služieb pre koncových užívateľov atď. Výsledný prínos môže byť v menšej korupcii, zvýšenej úrovne transparentnosti, zlepšenej „pohodlnosti“, raste výnosov, a/alebo redukcii nákladov.

Rand Europe (www.rand.org) e-Governmentom vo všeobecnosti označuje všetky transakcie, ktoré zahrňujú „government“ a ktoré sú vykonávané aspoň z časti s využitím elektronických prostriedkov. Rand Europe ďalej uvádza, že e-Government hrá dôležitú funkciu pri mediácii vládnych počínov a jeho rola bude rásť v náväznosti na rozširovanie informačných a komunikačných technológií. E-government neznamená prechod vládnych (administratívnych) funkcií do elektronické platformy. Skôr ide o premyslenie toho ako sú vládne (administratívne) funkcie vykonávané dnes a o snahu zefektívniť niektoré súčasné procesy a predstavovanie úplne nových procesov. V oboch prípadoch je snaha o zefektívnenie súčasného stavu za podpory informačných a komunikačných technológií.

Podľa United Nations (www.unpan.org) je e-Government definovaný ako využitie internetu a webu pre dodávanie vládnych informácií a administratívnych služieb občanom.

Tradične je interakcia občana a vládnej organizácie nevyhnutná pri riešení príslušnej životnej situácie (alebo pri obchodnom prípade podnikateľa). Táto interakcia sa uskutočňuje fyzicky v príslušnom centre verejnej správy službou. S využitím informačných a komunikačných technológií je možné centrá poskytujúce potrebné služby lokalizovať s ohľadom na potreby klienta efektívne. Takéto centrá môžu predstavovať aj stánky, umiestnené bližšie ku klientovi alebo aj osobné počítače na klientovi najbližšom úrade.

Pri úvahách o zefektívnení vzájomných vzťahov v tejto oblasti je možné naraziť na skratky G2C, G2B, G2G a niekedy aj G2E označujúce v tomto poradí vzťahy: „vláda ku občanom – government to citizens“, „vláda k podnikateľom – government to business enterprises“, „vláda k vláde – government to government“, „vláda k zamestnancom – government to employees“.

Podobne ako na poli e-Commerce aj úroveň e-Government môžeme posudzovať 4-roma stavmi: 1) publikovanie, 2) interaktivita 3) kompletne transakciovaný 4) doručovanie. Dnes je väčšina e-government aktivít zameraných na publikovanie.

3. E-Government ako prostriedok ekonomického rozvoja

Téma rozvoja e-governmentu sa v posledných rokoch nachádza v centre pozornosti vyspelých štátov a medzinárodných inštitúcií. OECD od roku 2001 realizuje projekt E-Government, ktorého súčasťou sú napr. konferencie, diskusné fóra a štúdie, ktoré mapujú pokroky v zlepšovaní e-governmentu v členských štátoch. Lídrom zavádzania IKT do verejnej správy je už niekoľko rokov Kanada, za ktorou nasledujú krajiny ako Singapur, USA,

Austrália a z členov EÚ najmä severské štáty – Švédsko, Fínsko a Dánsko.

Európska únia reflektuje na výzvy digitálnej ekonomiky spoločnou iniciatívou e2010, ktorá predstavuje jadro revidovanej Lisabonskej stratégie pre rast a zamestnanosť a balík programov pre etablovanie e-Europe. Tretí pilier iniciatívy s názvom Inklúzia, lepšie verejné služby a kvalita života by mal spájať rôzne politiky na podporu „e – inklúzie“ do jednotného koordinovaného rámca, ktorý by zastrelil aktivity na podporu procesov ako e-learning, e – health, e-government a ďalšie. V náväznosti na i2010 Európska komisia v apríli 2006 prijala Akčný plán pre e-government, ktorý obsahuje tzv. cestovnú mapu na splnenie vytýčených cieľov do roku 2010. Za hlavný dôvod rozvoja e-governmentu komisia označuje vzťah medzi ekonomickou výkonnosťou členských krajín a úrovňou využívania IKT vo verejnej správe. „Táto silná väzba medzi národnou konkurencieschopnosťou, inovačnou silou a kvalitou verejnej správy znamená, že dobrá vláda musí byť v globálnej ekonomike konkurencieschopná. S pomocou e-governmentu môže verejná správa výrazne prispieť k napĺňaniu lisabonskej agendy.“

- Akčný plán formuluje päť ambiciózných cieľov do roku 2010:
- Všetci občania Únie by mali profitovať z inovovaných verejných služieb a ľahkému prístupu k nim.
- Reálne zefektívniť verejnú správu.
- Plne elektronizovať kľúčové služby pre obyvateľov a podniky.
- Umožniť občanom a podnikom profitovať z pohodlného a bezpečného prístupu k verejným službám v priestore celej Únie.
- Posilniť participáciu a demokratické rozhodovanie napr. efektívnymi verejnými diskusiami.

3.1 Zvyšovanie ekonomickej konkurencieschopnosti

Globálny trend rýchleho rozvoja malého a stredného podnikania je možné pozorovať už dlhšie časové obdobie. Vláda, v spolupráci s ekonomickými vývojovými skupinami, môže prostredníctvom svojich nástrojov podporiť ľahší a rýchlejší rozvoj v tomto sektore. Podniky potrebujú technologickú a komunikačnú infraštruktúru na dostatočnej úrovni. Ide napríklad o potrebu vysokorýchlostného internetu a širokej ponuky web hostingu. Vďaka tomu môžu vznikať agregované požiadavky zo strany dopytu, ktoré môžu byť uspokojené na základe dynamických dohôd medzi podnikmi. Takto sa možnosti malých a stredných podnikov môžu prejaviť vo veľkom meradle, čím sa môže zvýšiť aj ich konkurencieschopnosť.

Pomôcť firmám fungovať prostredníctvom internetu a umožniť spojenie s občanmi je dôležitou úlohou aj z pohľadu e-Governmentu. Ľudia nemusia ďalej pracovať v mieste svojho bydliska. Príkladom môže byť pracovný trh v USA, kde je momentálne 10 miliónov pracovných miest spojených s internetom a ďalších 850 tisíc miest je neobsadených. Staré pracovné miesta boli nahradené novými „internetovskými“ miestami, ktoré sú lepšie platené. Vzdelanie [5] je samozrejme kľúčovým faktorom, teda by malo byť aj prioritou číslo 1 pre vládnych lídrov každej krajiny.

3.2 On-line služby

Na Slovensku existuje harmonogram implementácie základných prvkov potrebných na samotnú elektronizáciu do roku 2008. Ten je rozdelený do štyroch fáz a to základnej, technologickej, digitalizačnej a integračnej. Väčšina členských krajín EÚ smeruje k naplneniu digitalizačnej fázy, kým Slovensko sa len prepracúva k druhému technologickému balíku krokov v rámci e-Governmentu.

Ku koncu roka 2004 prebehol audit informačných systémov vo vybraných 20 Ústredných orgánoch štátnej správy v SROV. Okrem iného sledoval 20 základných verejných služieb, z ktorých bolo v tom čase len 5 plne digitalizovaných a poskytujú sa priamo na internete, 2 boli v štádiu rozpracovania a ostatných 13 nebolo ešte pripravených pre poskytovanie on-line. Pritom audit hodnotil dostatočnú vybavenosť úradov výpočtovou technikou (95%) a tiež internetizáciu (91%). Horšie to už bolo s kompatibilitou technologických riešení a automatizovanosťou (až 62 % vstupov sa zadáva manuálne). Problémom je tiež nedostatočné prepojenie informačných systémov tzv. interoperabilita, nedostatočná podpora e-služieb, nízka úroveň informačnej gramotnosti úradníkov i občanov a otázniky vzbudzuje aj fyzická a dátová bezpečnosť. [2]

Vo všeobecnosti možno pokladať za výzvu dneška práve transformácia a organizácia služieb na on-line služby. Prístupnosť a integrácia týchto služieb na úrovni medzi jednotlivými oddeleniami verejnej správy je možná vytvorením spoločného portálu. Na Slovensku je takýto portál verejnej správy vytvorený. Ciele, ktoré si kladie vo vzťahu k spomínaným transformačným výzvam, sú stále ďaleko od súčasného stavu. Práve tu je výnimočné miesto pre Access-eGov projekt, ktorý si kladie za cieľ vytvoriť platformu podporujúcu vytváranie elektronických služieb verejnej správy – platformu vytvárajúcu motivujúce podmienky pre transformáciu klasických služieb na on-line služby. Ako?

Uvedme ešte niekoľko faktov. Napriek záujmu o on-line služby občania ich výhody využívajú málo, pričom za najčastejšie dôvody uviedli užívatelia internetu ťažkosti s

vyhľadaním správnej stránky (do 26%), jednoduchosť realizácie obchodných transakcií cez telefón (do 20%) alebo prostredníctvom osobného kontaktu (do 34%), obavy o ochranu osobných údajov (do 18%) a problematiku bezpečnosti internetu (do 17%)

Spomínaný audit sa venoval len informatizácii verejnej správy, ďalší subsystém – územná samospráva do neho nebol zahrnutý. Pritom presunom kompetencií zo štátnej správy na územnú samosprávu v rámci reformy verejnej správy je nevyhnutná informatizácia mestských a obecných úradov, aby mohli občanom poskytovať všetky služby. V roku 2005 sa Združenie miest a obcí Slovenska iniciovalo prieskum o situácii v IKT v miestnej správe. Jeho výsledky poukazujú na horšiu vybavenosť počítačmi v porovnaní so štátnou správou. Najväčšia skupina (38%) obecných úradov má k dispozícii dva až tri počítače, 35 % iba jeden počítač. Pritom 43 % úradov používa operačný systém MS Windows 98 a 18 % dokonca MS DOS. Pripojenie na internet má 69 % miestnej územnej samosprávy a vlastné webstránky prevádzkuje 24 % z takmer 2900 obcí na Slovensku. Vláda prenecháva zodpovednosť za informatizáciu územnej samosprávy na miestnych predstaviteľov, ktorí však väčšinou riešia problémy získané prechodom kompetencií na úseku školstva, zdravotníctva a pod.

3.3 Ciele e-Governmentu vo vzťahu k ekonomickému rozvoju

Nasledujúca časť sumarizuje ciele e-Governmentu vo vzťahu ku konkrétnym aktivitám podporujúcim ekonomický rozvoj na národnej, regionálnej a lokálnej úrovni a zároveň vo vzťahu k jednotlivým aktérom ekonomického rozvoja - občania, podnikateľský sektor, zamestnanci, orgány štátnej a verejnej správy. Táto časť je prekladom z [1].

E-Government všeobecné ciele:

- E-government zvyšuje efektívnosť
- E-government pomáha dosiahnuť špecifické výstupy
- E-government môže pozitívne prispievať ku napĺňaniu ekonomickým legislatívne cieľov
- E-government môže byť hlavným prispievateľom k reformám
- E-government môže pomôcť budovať dôveru medzi občanmi a vládou
- Lepšie služby - pohodlnejšie, lacnejšie, spoľahlivejšie
- Vplyv na nižšiu cenu transakcií
- Podpora znalostnej ekonomiky cez inovácie
- Lepšia participácia – občanov v otázkach vlády
- Radikálne zlepšenie kvality služieb pre zákazníkov
- Podstatné zlepšenie efektívnosti administratívy

- Zvýšenie kontroly podvodov a zneužívani verejne financovaných služieb
- Napojenie vidieckych oblastí na vysokorýchlostný internet a zabezpečenie jeho prístupnosti
- Umožnenie "teleworkingu" – práce z domu
- Odbúranie bariér pre postihnutých ľudí
- Eliminácia pohlavných bariér
- Umožnenie elektronických demokratických volieb

Ciele podľa sektorov

G2C – vláda k občanovi - government to citizen:

- Redukcia záťaže podnikateľov poskytnutím rýchleho prístupu k informáciám čo umožní ich ľahší rozvoj
- Deregulácia a reforma legislatívy
- Národná ekonómia, ktorá bude flexibilná a konkurencieschopná v rámci globálneho trhu
- Vytvoriť podmienky pre výchovu skúsených, IT gramotných a flexibilných občanov pre trh práce

G2B – vláda k podnikateľom - government to business:

- Redukcia záťaže podnikateľov poskytnutím rýchleho prístupu k informáciám čo umožní ich ľahší rozvoj
- Deregulácia a reforma legislatívy
- Národná ekonómia, ktorá bude flexibilná a konkurencieschopná v rámci globálneho trhu
- Vytvoriť podmienky pre výchovu skúsených, IT gramotných a flexibilných občanov pre trh práce

G2E – vláda k zamestnancom - government to employee:

- Poskytovať informácie pre kalkuláciu dôchodku
- Umožniť prístup k dôležitým aplikáciám a materiálom
- Poskytnúť ľahký prístup zhromažďovaním informácií z oblastí týkajúcich sa pracovného trhu
- Umožniť spoluprácu s ostatnými vládnymi zamestnancami bez ohľadu na miesto a čas
- Poskytnúť možnosti pre efektívnejšiu iniciatívu medzi agentúrami
- Zvýšenie zdieľania informácií v rámci (vo vnútri) agentúr a spoluprácu tímov

G2G – vláda k vláde - government to government:

- Umožniť na všetkých vládných úrovniach ľahšiu spoluprácu pre lepšie uspokojovanie potrieb občanov a podnikateľov
- Redukcia "negatívnej" povahy individuálnych oddelení a agentúr transformáciou smerom k "spojenej" vláde
- Zmena kultúry služieb pre občanov z reaktívnej formy na proaktívnu formu
- Vybudovať otvorenú a zodpovednú vládu

- Zabezpečiť efektívne verejné obstarávanie

4. Projekt Access-eGov

Access-eGov (Access to e-Government Services Employing Semantic Technologies - prístup k službám elektronickej verejnej správy pomocou využitia sémantických technológií) je financovaný Európskou komisiou v rámci programu IST - Technológie pre Informačnú spoločnosť (Information Society Technologies). Konzorcium, ktoré pozostáva z jedenástich partnerov z piatich krajín (Slovensko, Poľsko, Nemecko, Grécko a Egypt) a je vedené Technickou univerzitou v Košiciach, bude realizovať projekt od januára 2006 do decembra 2008.

4.1 Prínos pre občanov a podnikateľské subjekty

Access-eGov sa zameriava na zvýšenie prístupnosti služieb verejnej správy pre užívateľskú skupinu občanov ako aj pre užívateľskú skupinu podnikateľov podporou interoperability medzi existujúcimi elektronickými ako aj „tradičnými“ administratívnymi službami. Pre obe skupiny užívateľov bude Access-eGov poskytovať dve základné kategórie služieb. Ako prvé bude Access-eGov identifikovať – podľa potrieb a kontextu situácie používateľa (lokalizáciu a pod.) – tradičné a/alebo elektronicke služby verejnej správy (ak sú k dispozícii) relevantné ku danej životnej situácii (daného používateľa občana) alebo obchodný prípad (v prípade podnikateľov). Ako druhé, po tom čo boli relevantné služby identifikované, bude Access-eGov generovať „scenár“ pozostávajúci z elementárnych služieb verejnej správy. Vo väčšine prípadov bude mať tento scenár hybridnú podobu – napr. kombinácia elementárnych tradičných a elektronických služieb – ktoré povedú ku požadovanému výstupu. Access-eGov bude tiež poskytovať virtuálneho personálneho asistenta, ktorý bude prevádzať užívateľa cez scenár (pripomínať mu termíny, poskytovať podporné informácie, inicializovať elektronicke služby, atď.). Pre garanciu, že Access-eGov bude prístupný a podstatne užitočný aj skupinám znevýhodnených užívateľov, je špeciálna pozornosť v projekte venovaná kritériám elektronickej inklúzie (e-Inclusion).

4.2 Prínos pre samosprávy

Technologické riešenie projektu Accessegov je zamerané na podporu sémantickej interoperability medzi novými a existujúcimi elektronickými službami. Pre inštitúcie verejnej správy (na všetkých úrovniach) poskytne projekt možnosť jednoduchého zavedenia nových elektronických služieb. Verejná služba, ktorá bude registrovaná v systéme Access-eGov, bude môcť byť lokalizovaná, koncentrovaná a prostredníctvom agentov a iných IT komponentov aj automaticky používaná. Výhoda takéhoto riešenia spočíva najmä v:

1. Zvýšení dostupnosti služieb pre všetky skupiny obyvateľov a podnikateľských subjektov
2. Zvýšenej transparentnosti poskytovaných služieb
3. Znížení prevádzkových nákladov pri poskytovaní služieb
4. Zjednodušenie a uľahčenie práce zamestnancov inštitúcií verejnej správy.

4.3 Inovatívnosť technologického riešenia Access-eGov

Tak občania ako aj firmy často nepotrebujú využiť len jednu (v zmysle jednoduchú/základnú) službu verejnej správy ale zložitú postupnosť (zahrňujúcu ak-tak potom - inak vetvenie). Inými slovami potrebujú „scenár“ príslušných základných služieb. A keďže sme stále ďaleko (hlavne nové členské štáty) od situácie, v ktorej všetky potrebné služby verejnej správy pre dané životné situácie budú prístupné on-line, občania sa musia vysporiadať s kombináciou tradičných služieb a elektronických služieb, teda s „hybridným scenárom“. Ďalšou vecou, ktorá je ďaleko od každodennej reality, je vnútorná integrácia úradov, ktorá by umožnila premietnutie legislatívy (resp. jej zmeny) do elektronických služieb. Pri oboch týchto problémoch môže Access-eGov pomôcť.

Hybridný scenár bude vytváraný na základe identifikácie životnej situácie občana, ktorej popis v podobe kľúčových slov bude porovnaný s popisom predefinovaných cieľov. Používateľ určí, ktorý cieľ je najvhodnejší. Toto bude možné vykonať aj priamo výberom vhodného cieľa s hierarchie cieľov (čiže z menu). K vybranému cieľu budú hľadané služby, ktoré ho môžu splniť. Táto časť vyhľadávania bude založená na sémantickom (význam zohľadňujúcom) porovnaní popisu výstupov služieb s popisom cieľa respektíve jeho podcieľov. Nájdené služby sa podľa preferencií užívateľa (jeho miesto pobytu, ochota platiť ...) vyberú a v prípade, že cieľ bol dekomponovaný na podciele skomponujú do spomínaného hybridného scenára.

Avšak, ešte predtým ako potenciálny užívateľ môže začať vykonávať hybridný scenár, musí čeliť oveľa triviálnejšiemu problému. Potrebuje zistiť, ktorá inštitúcia verejnej správy poskytuje službu(y) potrebnú(é) pri danej situácii, či sú tieto služby poskytované aj v elektronickej podobe alebo len v podobe tradičnej, aké vstupy sú požadované pre tieto služby (vstupy – to, čo je nevyhnutné mať, aby bola poskytnutá konkrétna služba), atď. Ide skôr o jednoduché problémy, ktoré môžu byť vyriešené centrálnym aj eGovernment portálom (ktorý už na Slovensku existuje). Problém sa stane zložitejším, ak bude portál obsahovať informácie o všetkých existujúcich tradičných alebo elektronických službách na lokálnej, regionálnej, národnej ba európskej úrovni. Kde získať informácie o všetkých nových elektronických službách a ako udržiavať tieto informácie aktuálne?

Alternatívnym riešením problému integrácie by mohlo byť vytvorenie distribuovaného systému a delegovať zodpovednosť za registrovanie nových elektronických služieb na lokálnych poskytovateľov (inštitúcie verejnej správy). S využitím P2P siete („peer to peer“- sieť typu rovný s rovným, kde účastníci –uzly siete- môžu vystupovať ako klienti aj ako servery, t.j. môžu tak poskytovať žiadané informácie ako aj informácie žiadať) môže Access-eGov systém (napr. jeden uzol na strane používateľa) získať potrebné informácie o službách prakticky zo všetkých štyroch úrovni verejnej správy (z uzlov prevádzkovaných jednotlivými inštitúciami verejnej správy) v reálnom čase a so zvýšenou pravdepodobnosťou, že tieto informácie sú aktuálne. S vyžadovaného popisu získaných služieb (časy, poplatky, adresy ...), bude možné užívateľovi prezentovať potrebné informácie na vykonávanie scenára.

4.4 Možný užívateľský scenár

Predstavme si užívateľa, povedzme Alicu, ktorá sa chce presťahovať do svojho nového bytu. V dnešnej dobe by zháňaním potrebných informácií strávila rádovo dni nehovoriac o tom koľko by jej trvalo vybavovanie so sťahovaním spojených administratívnych náležitostí.

Po implementácii Access-eGov systému by Alica pod svojím užívateľským kontom v systéme Access-eGov na základe odpovedí na otázky (vdďaka ktorým systém identifikuje jej životnú situáciu a potrebné detaily – napr. či Alica vlastní auto alebo nie a pod.) získa plán práce vo forme „workflowu“. Ten by zoskupoval jednotlivé typy služieb spolu s inštrukciami a lokalizáciou služieb, ktoré sú prístupné on-line. Čas potrebný na získanie tohto plánu, t.j. potrebných informácií, by bol rátný rádovo v minútach. Workflow, ktorý by mal hybridnú povahu (kombinácia klasických služieb so službami elektronickými), teda nebol by preddefinovaný ale dynamicky vygenerovaný vzhľadom na potreby a preferencií (miesto, platby, preferovaný čas ...) Alice. Ďalej by Alica dostala otázku, či požaduje asistenciu pri vykonávaní tohto pracovného plánu. Ak túto pomoc prijme virtuálny personálny asistent jej bude pomáhať s vykonávaním získaného pracovného plánu. Tento asistent kontroluje vykonávanie úloh v rámci workflowu. Ak úloha znamená elektronickú službu personálny asistent sa o jej vykonanie postará (semiautomatické). V prípade, že je nutné navštíviť fyzicky nejaký úrad asistent poskytne údaje o otváracích hodinách, lokalizáciu, potrebné dokumenty a ďalšie náležitosti potrebné na vybavenie úlohy. Ak je možné úlohu vybaviť prostredníctvom telefónu asistent poskytne tel. číslo a pod. Počas vykonávania workflowu alebo po jeho ukončení, má Alica možnosť zaznamenať svoje skúsenosti o tom ako bol jej prípad vyriešený. Tento popis bude uložený spolu s

kontextom. V budúcnosti môže byť tento popis využitý ako príklad pre užívateľa v podobnej situácii.

5. Záver

Ekonomický rozvoj súvisí so zmenami v socio-ekonomických a politických vzťahoch. Tieto vzťahy sú z veľkej časti podmienené technologickým napredovaním. Dnes sme v situácii, kedy môžu technológie za vhodných zmien v spomínaných oblastiach umožniť integráciu prakticky na celosvetovej úrovni aj v oblasti administratívy. Prvým a najdôležitejším krokom pre podporu ekonomického rozvoja prostredníctvom e-governmentu je kvalitná legislatíva podporujúca implementáciu nových IKT do administratívnych procesov. E-Government vyžaduje legislatívu, ktorá umožní digitalizáciu administratívnych operácií. To zahŕňa problémy ako ochrana súkromia, bezpečnosť, digitálny podpis, ochrana spotrebiteľa, medzinárodný trh, telekomunikácie, dane atď. Inými slovami investície do vzdelávania a legislatívy na poli technológií sú nevyhnutným predpokladom pre úspešný e-Government a tým aj pre podporu ekonomického rozvoja.

6. PodĎakovanie

Článok bol pripravený v rámci projektu VEGA projekt 1/2564/05: Podpora regionálneho rozvoja prostredníctvom vytvárania inováčných sietí a marketingových partnerstiev

The paper has been prepared within VEGA project 1/2564/05: The enhancement of the regional development through innovative networks and marketing partnership creation.

Referencie:

- [1] http://www.aoema.org/E-Government/Definitions_and_Objectives.htm
- [2] Šebová M., Kmecová Z. K informatizácii verejnej správy vo svete a na Slovensku
- [3] Caldow J., E-Government: A Go-to-market strategy, Institute for Electronic Government IBM Corporation 2000
- [4] Nascio, Putting the "E" in Economic Development: Leveraging E-Government Services for Economic Growth, dostupné na internete: http://www.3ecompass.net/file-storage/view/micase/pdfs/NASCIO_E-Gov_and_EconDev.pdf
- [5] Economic Development and the New Economy: Using e-Government Capabilities to Competitive Advantage, dostupné na internete: http://www.ec3.org/Downloads/2001/Econ_Develop_ED.pdf