



18. konferenca
Dnevi slovenske informatike

**Nove priložnosti sistema e-VEM:
Približevanje storitev obstoječim in
novim uporabnikom**

mag. Tomaž Vidic

*Ministrstvo za javno upravo
Direktorat za e-upravo in upravne procese
Sektor za razvoj elektronskih storitev*

Kazalo

- Splošno o sistemu e-VEM (od začetka do danes)
- Zemljevid e-VEM
- Analiza zadovoljstva uporabnikov
- Analiza oddanih vlog
- Analiza najpogostejših vprašanj
- Ugotovitve in spoznanja
- Cilji

Splošno o sistemu e-VEM (od začetka)

Registracija podjetja

PRED e-VEM

- Počasnost
- Kompleksnost
- Neprijaznost
- Časovno potratno

PO e-VEM

- Hitrost
- Enostavnost
- Prijaznost
- Dostopnost
- Transparentnost

Rezultat

- Veliko kontaktov
- Nezadovoljstvo uporabnikov

Rezultat

- Portal e-VEM in VEM točke
- Zadovoljstvo uporabnikov

Splošno o sistemu e-VEM (do danes)

Dejstva

2005 – portal z

- Storitve ni (na internetu)

2008 – portal z

- Podjetja la

V času razvoja o

- Portal je v

Uporabljeni člove

36 človek let

15 institucij

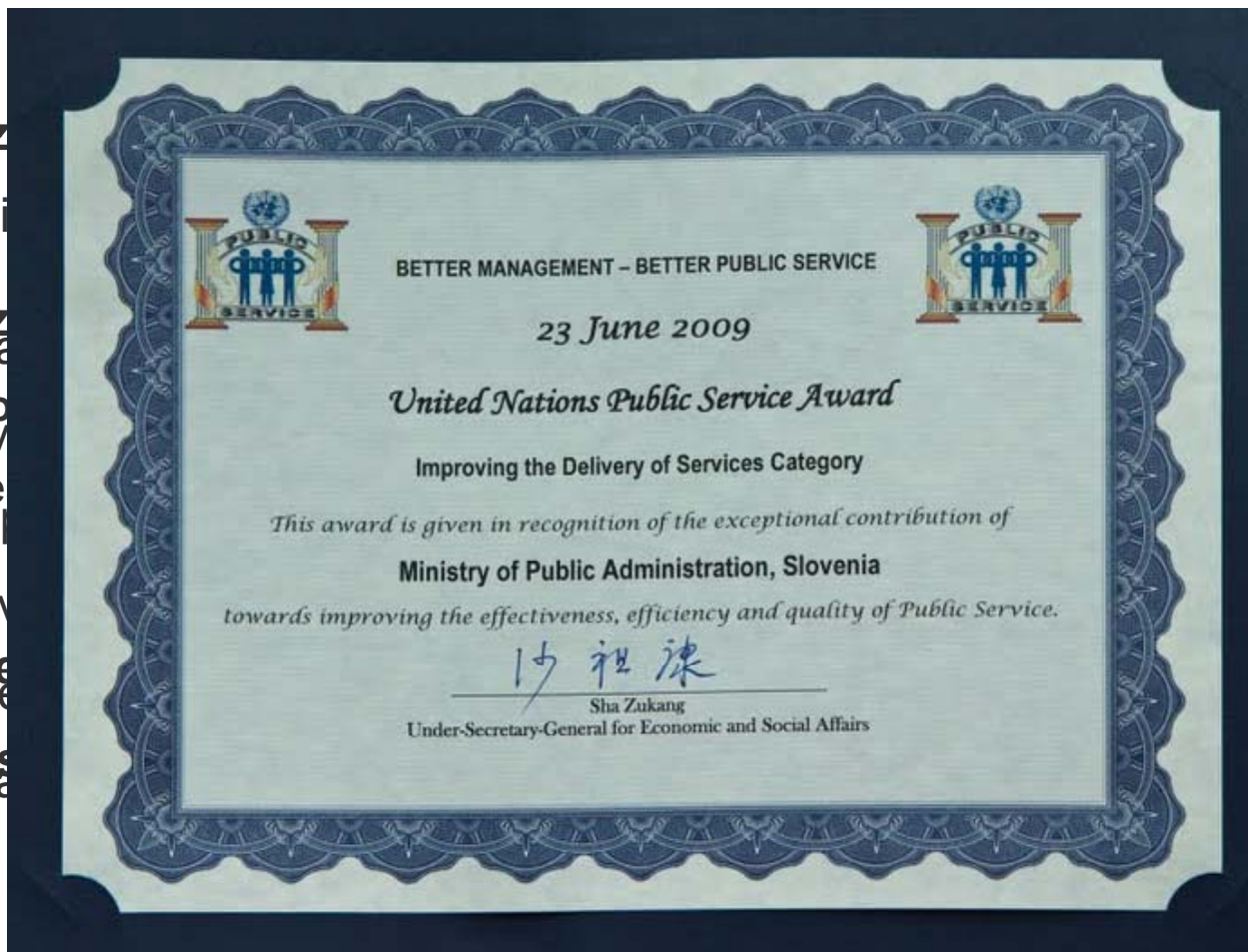
- Vse storitve

2010 – združite

- 80% podje

2010 – kadrovs

- Podjetja la



stopom do

n

a

ta

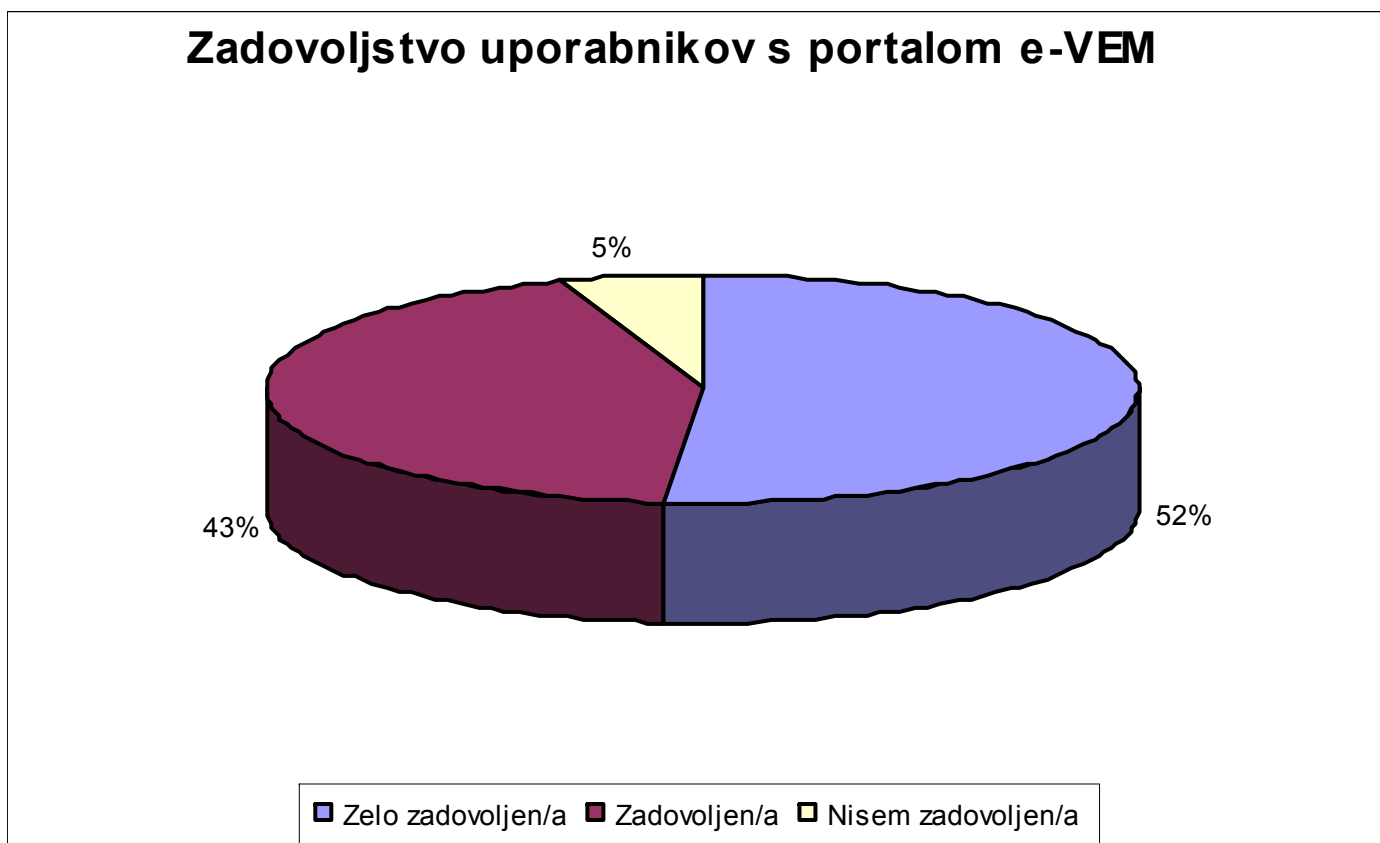
Zemljevid e-VEM

Shema obstoječega sistema



Zadovoljstvo uporabnikov

Zadovoljstvo uporabnikov s storitvijo in portalom



Število oddanih vlog

Število vseh oddanih vlog po mesecih

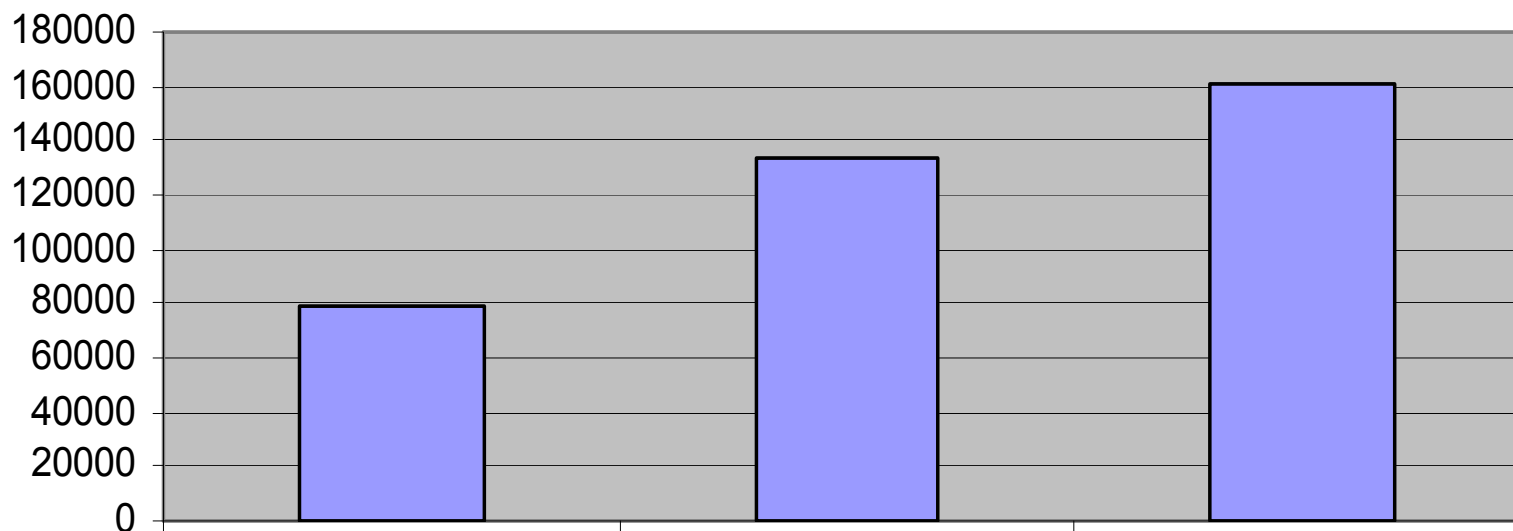
Število samostojno oddanih vlog

Število vseh oddanih vlog v letu 2008-2010

Število vlog

Število vlog

Število vlog



2008

2009

2010

Leto

Najpogostejša vprašanja

Če ste imeli težave, na katerem koraku ste imeli težavo?

432 odgovorov

Tehnološke pripombe:

- Težave s podpisno komponento (Firefox)
- Pripenjanje prilog
- Omejitev velikosti prilog

Vsebinske pripombe: niso vezane na delovanje sistema, pač pa na postopke dotičnih oseb vezanih na postopke z institucijami, ki ponujajo storitve preko sistema e-VEM.

To so:

- Razlogi za zavrnitev
- Dopolnitve
- Omejitvami pri oddaji vlog

Najpogostejša vprašanja

Ali imate predlog kako izboljšati portal e-VEM oziroma bi nam radi kaj sporočili?

193 mnenj

Pozitivne

- Pohvale sistema in portala, referentov, hitrosti reševanja,...

Negativne

- Podpora za Chrome brskalnik
- Možnost direktnega pogovora z vsebinsko in tehnično podporo po zgledu Skype in Gtalk
- Možnost uporabe storitev na sistemih Apple Mac in Linux Ubuntu
- Poenostavitvi postopkov – brez pripenjanja dokumentov,...

Ugotovitve in spoznanja

Trend

- Kontinuirana rast uporabe portala
- Kontinuirana rast števila poslanih vlog na portalu
- Večja učinkovitost (poenostavitev poslovanja)
- Prepoznavnost sistema

Cilji

Smer nadaljnega razvoja

- Širjenje ponudbe na vsebinskem in uporabniškem področju
- Dvig uporabe storitev od doma
- Vključevanje ustanov javne uprave
- Podpora novim brskalnikom (Google Chrome, Opera,...)
- Možnost uporabe na sistemih Apple Mac in Linux Ubuntu
- Razmislek: socialna omrežja
- Razmislek: direktna podpora uporabnikom z novimi pristopi (primer: Vida, Gtalk, Skype,...)

Vprašanja in odgovori



tomaz.vidic@gov.si