

# ▣ Socialno zavarovanje na državnem portalu eVEM – uporaba v podjetjih

<sup>1</sup>Viktorija Florjančič, <sup>2</sup>Suzana Vičič

<sup>1</sup>Univerza na Primorskem, Fakulteta za management, Cankarjeva 5, 6000 Koper

<sup>2</sup>ZZZS, Miklošičeva 24, 1000 Ljubljana

viktorija.florjancic@fm-kp.si; svivic@siol.net

## Izveček

V članku so prikazani rezultati raziskave poznavanja in uporabe spletnih storitev socialnega zavarovanja na portalu eVEM med goriškimi podjetji. V raziskavi so sodelovali kadrovske delavci iz 157 podjetij. Za zbiranje podatkov je bil pripravljen poseben anketni vprašalnik. S faktorsko analizo zaviralnih in spodbujevalnih dejavnikov je bilo ugotovljeno, da je pri odločanju podjetij za uporabo spletnih storitev na področju socialnih zavarovanj pomembno poznavanje ponudbe portala, količina prijavi, odjav in sprememb v zavarovanje, ki jih kadrovske delavci opravijo za zaposlene, razpoložljivost pomoči informatikov ter osebnostne značilnosti kadrovskih delavcev. Velikost podjetja in stopnja informacijske in komunikacijske pismenosti kadrovskih delavcev v povprečju statistično značilno pozitivno vplivata na uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja.

**Ključne besede:** informacijsko-komunikacijska pismenost, portal eVEM, socialno zavarovanje, spletne storitve.

## Abstract

### Social Insurance Web Services on the State Portal eVEM – Use in Companies

The paper presents the results of a survey on the use of social insurance web services provided by the Slovenian state portal eVEM. The survey involved human resource managers (HRM) of 157 companies from the Goriška region, who were required to fill out a specially designed questionnaire. Using factor analysis to determine the factors that influence the use of web-based social insurance services, we found that the familiarity with the services, the amount of registrations for social insurance, the availability of assistance and the personal characteristics of the employees constitute the most relevant factors influencing the use of eVEM services. It was statistically confirmed that the size of the company and the ICT literacy of HRMs positively correlate with the engagement in web-based social insurance services.

**Key words:** ICT literacy, social insurance services, web portal eVEM, web services.

## 1 UVOD

Informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) podpira poslovanje podjetij (e-poslovanje), kot tudi poslovanje javne uprave, kar poznamo pod imenom e-uprava (angl. e-government, tudi e-administration). Pri e-upravi gre za intenzivno uporabo računalnikov, mrež in svetovnega spleta za interno obdelovanje podatkov ter za komunikacijo med ministrstvi, vladnimi agencijami, s podjetji in z občani (Vintar, 2001, str. 325). Opravljanje storitev e-uprave je tako mogoče kadar koli in od kjer koli (Colnar, 2006, str. 159). Uspešna uporaba informacijske in komunikacijske tehnologije vpliva na kakovost, odprtost, preglednost in učinkovitost storitev javne uprave (Virant, 2009, str. 259). Smisel uvedbe informacijske in komunikacijske tehnologije v javni upravi je preiti od pasivnega podajanja informacij do aktivnega vključevanja državljanov v procesu odločanja (Signore, Chesi, & Pallotti, 2005, str. 1).

V prvih letih intenzivnega razvoja e-uprave (od 2000 do 2005) so bile države usmerjene predvsem v količino e-storitev, ob neupoštevanju povpraševanja, zaradi česar uporaba e-storitev ni dosegala pričakovanj (Jukić & Vintar, 2009, str. 247). Dodana vrednost e-uprave naj bi se izkazovala v prihranku časa in denarja, predvsem pri podjetjih, ki morajo javni upravi stalno sporočati različne podatke (Virant, 2009, str. 265). Raziskava Združenih narodov (ZN, 2008) ugotavlja, da se razvoj e-uprav posameznih držav razlikuje glede na uporabljeno infrastrukturo in programsko opremo, ponudbo vsebin in politiko. E-uprava lahko skrbi le za informiranje uporabnikov portala ali pa omogoča tudi dodatne storitve. Kričej (2002, str. 34) tako stopnje zrelosti e-uprave deli na informiranje, enosmerno interakcijo, dvosmerno interakcijo, transakcijo in integracijo.

Signore s soavtorji (2005, str. 3–5) gleda na e-upravo evolucijsko – od informiranja (angl. cataloguing), prek podpore transakcij (npr. plačila prek spleta), vertikalne integracije (povezava lokalnih sistemov s sistemi na višjih ravneh), do horizontalne integracije, v kateri se povezujejo sistemi z različnimi funkcijami. Državljeni lahko v fazi horizontalne integracije dostopajo do več storitev e-uprave z enega mesta, saj so baze podatkov različnih institucij povezane med seboj. Javna uprava posluje predvsem s tremi ciljnim skupinami – z državljani (angl. Government to Citizens – G2C), s podjetji (angl. Government to Business – G2B) in z institucijami javne uprave (angl. Government to Government – G2G) (Backus, 2001, str. 4; Kričej, 2002, str. 33).

V Sloveniji se je prenova procesov e-uprave začela v letih 1996 in 1997 s projektom Reforma slovenske javne uprave v luči približevanja EU, formalno pa se je projekt e-uprave začel leta 2001, ko je bila vzpostavljena prva različica državnega portala (Colnar, 2008, str. 108; Kričej, 2002, str. 47). Spletni podportal za pravne osebe z imenom »eVEM – vse na enem mestu« je začel leta 2004. Osnovni namen portala je pomagati samostojnim podjetnikom in gospodarskim družbam, da na enem mestu opravijo vse administrativne opravke za zagon svoje dejavnosti, brez papirnih obrazcev in v zelo kratkem času (Virant, 2009, str. 259). Samostojni podjetniki (s. p.) in enosebne gospodarske družbe so hitro usvojili storitev vpisa v sodni oziroma poslovni register.<sup>1</sup>

Primer slabše izkoriščenosti spletnega portala pa so storitve na področju socialnega zavarovanja. Tako je do konca septembra 2010 Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (ZZZS) prejel le 7 odstotkov vlog na e-način. Nizek delež e-poslovanja na področju socialnega zavarovanja nas je vodil k raziskavi dejavnikov (ne)uporabe storitev socialnega zavarovanja, saj dejavniki še niso raziskani.

Raziskavo smo naslonili na dve hipotezi.

- Hipoteza 1: večja podjetja spletne storitve socialnih zavarovanj uporabljajo bolj intenzivno kot manjša podjetja.
- Hipoteza 2: podjetja, katerih zaposleni v kadrovske službah imajo višjo stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti, spletne storitve na portalu eVEM bolj intenzivno uporabljajo od

podjetij z nižjo informacijsko in komunikacijsko pismenostjo zaposlenih v kadrovske službah.

Raziskavo smo omejili na podjetja Severnoprimske regije,<sup>2</sup> ki imajo pet ali več zaposlenih delavcev. Vzorec je vključeval 776 podjetij, kar pomeni 34 odstotkov vseh podjetij v regiji. Anketa je bila anonimna, naslovljena pa na direktorje podjetij, ki so anketo posredovali svojim kadrovske službam.

Zbrane podatke smo obdelali s pomočjo programa SPSS. Značilnosti vzorca prikazujemo s pomočjo metod opisne statistike. Zaradi velikega števila spremenljivk smo njihovo število zmanjšali s pomočjo faktorske analize. Medsebojno povezanost podatkov smo ugotavljali s pomočjo regresijske analize, hipoteze pa preverjali s pomočjo t-testa za neodvisne vzorce.

V nadaljevanju prispevka prikazujemo razvoj e-uprave v svetu, EU in Sloveniji ter rezultate raziskave.

## 2 RAZVOJ E-UPRAVE

Začetki načrtovanja razvoja e-uprave v svetu in EU segajo v prvo polovico devetdesetih let prejšnjega stoletja, ko so nekatere države začele objavljati prva poročila o razvoju informacijske družbe, druge pa so ustanovljale telesa, zadolžena za razvoj informacijske družbe in e-uprave. Prva skupina držav je začela e-storitve uvajati kot dopolnitev klasičnih storitev in tako hitro dosegla visoko ponudbo storitev na svetovnem spletu. V teh primerih je šlo večinoma za storitve, ki so omogočale informiranje in glavne interakcije; razvoj e-uprave pa se je kmalu upočasnil (Kunstelj, 2004, str. 18). Druga skupina držav, kot so ZDA, Kanada, Velika Britanija, Švedska, Danska in Avstralija, pa so k razvoju e-uprave pristopile celovito. Rešitve so začele uvajati bolj premišljeno in počasneje, predvsem pa z željo, da od vsake investicije pridobijo čim večje koristi (prav tam).

### 2.1 Razvitost storitev e-uprave v svetu

Razvitost e-uprave s pomočjo razvojnega indeksa za e-upravo EGDI (angl. The United Nations E-government Development Index) spremlja Organizacija združenih narodov (ZN, 2010). Indeks ni oblikovan kot absolutno merilo, pač pa meri delovanje posame-

<sup>1</sup> Po podatkih Ministrstva za javno upravo (MJU, 2009) je bila v letu 2008 zabeležena 43,7 odstotka višja povprečna mesečna rast števila vpisov samostojnih podjetnikov in 21,1 odstotka višja povprečna mesečna rast števila vpisov družb z omejeno odgovornostjo v sodni oz. poslovni register kot v letu pred uvedbo portala eVEM.

<sup>2</sup> Severnoprimska regija (94,3) je bila leta 2010 po BDP na prebivalca najbližje slovenskemu povprečju (100,0) (SURS, 2013).

zne državne uprave relativno glede na druge.<sup>3</sup> Indeks je izračunan kot povprečje treh najpomembnejših dimenzij e-uprave – indeksa *obsega in kakovosti e-storitev*, indeksa *povezljivosti telekomunikacij* in indeksa *človeškega kapitala* (ZN, 2010, str. 109).<sup>4</sup>

Visoko mesto v doseganju razvojnega indeksa EGDI so v zadnjih meritvah dosegle države z najvišjimi prihodki, ki razpolagajo s finančnimi sredstvi za razvoj naprednejših rešitev v e-upravi, državljani pa imajo tudi boljše pogoje za sodelovanje pri upravljanju (ZN, 2010, str. 75–94).

Svetovno povprečje razvitosti e-uprave znaša 0,44 EGDI, pri čemer je Evropa dosegla indeks 0,62, Amerika 0,47, Azija pa 0,44. Pod povprečjem sta Oceanija z indeksom 0,42 in Afrika z 0,27. Vzrok za zastoj Afrike je v pomanjkanju finančnih in človeških virov za uspešno uvedbo e-uprave.

Med državami so najvišje indekse dosegle Republika Koreja (0,88), Združene države Amerike (0,85), Kanada (0,84), Velika Britanija (0,81) in Nizozemska (0,81) (prav tam, str. 114).

Državni portali ponujajo različne storitve e-uprave. Američani svoj portal USA.gov, ki omogoča dostop do več kot sto javnih spletnih storitev, uvrščajo med vodilne portale na svetu (Vlada ZDA, 2002). Vsebine so razvrščene v kategorije za državljane, podjetnike, neprofitne organizacije, javne uslužbenke in turiste ter nadalje še v podskupine, kar omogoča hitro iskanje informacij in storitev. Zanimivost portala je predvsem večjezična podpora, saj portal daje informacije v 88 različnih jezikih. Tako so na portalu ponujene tudi storitve za tujce, ki delajo, študirajo ali potujejo v ZDA. Portal vsebuje tudi osebno pomoč v živo prek povezave »Live Help/Web Chat« in omogoča preprosto povezavo z javno upravo prek socialnih omrežij YouTube, twitter in facebook.

Po razvitosti e-uprave vodi portal Republike Koreje.<sup>5</sup> Portal korejske e-uprave – kot integriran sistem – državljanom omogoča dostop do državnih

informacij, mobilna opozorila, obrazce, transakcije in spletne kalkulacije. Za sodelovanje imajo državljani na voljo povezavo ePeople, ki povezuje storitve vseh vladnih agencij. Glavni namen korejskega portala je povečanje preglednosti delovanja javne uprave (ZN, 2010, str. 68–71).

Evropske države se po razvitosti e-uprave uvrščajo visoko nad svetovno povprečje, saj portali temeljijo na dobro razviti telekomunikacijski infrastrukturi in visoki zmogljivosti človeških virov. Velika Britanija, ki je z indeksom 0,81 vodilna evropska država, ponuja 16 kategorij najbolj iskanih informacij. Najrazvitejše navigacijsko orodje »Do it online« vodi do transakcij, ki jih je mogoče opraviti prek spleta znotraj navedenih kategorij. Državljanji lahko prek ključnih besed dostopajo do informacij o prostih delovnih mestih, zamudah v javnem prevozu, najbližjih uradov in ambulant, do pomoči v stiski in drugih storitev. E-storitve je mogoče uporabljati tudi z mobilnimi napravami (ZN, 2010, str. 71–74).

## 2.2 Razvitost e-uprave v Evropski uniji

Merjenje razvitosti e-uprave v državah EU poteka od leta 2001 in se nekoliko razlikuje od meritev, ki jih izvajajo ZN (razdelek 2.1). Skladno z akcijskim načrtom »i2010 eGovernment« naj bi države EU do leta 2010 omogočale elektronsko poslovanje javne uprave z državljani in s podjetji (Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & DTi, 2010, str. 5). Evropska komisija (EK) spremlja doseganje ciljev akcijskega načrta za dvajset ključnih storitev e-uprave, od tega dvanajst storitev za državljane in osem storitev za podjetja. Med storitvami za podjetja spremljajo tudi zrelost storitev socialnega in zdravstvenega zavarovanja (angl. social contribution for employees) in storitve ustanovitve poslovnega subjekta (angl. registration of a new company) (prav tam, str. 245). Zrelost e-načina izvajanja posamezne storitve ali skupine storitev evropska komisija meri s pomočjo petstopenskega modela zrelosti (prav tam, str. 28).<sup>6</sup>

Povprečna država EU 27+<sup>7</sup> je leta 2010 dosegla 90 odstotkov indeksa zrelosti, kar predstavlja 7

<sup>3</sup> Primerjava razvitosti e-uprav je vključevala 192 držav.

<sup>4</sup> Pri izračunu indeksa razvitosti spletnih storitev je upoštevano število storitev na štirih različnih ravneh razvoja – nastajajoče storitve, razvitejše storitve, storitve na ravni transakcije in povezane storitve na državnih portalih in petih ministrstvih (ministrstvu za izobraževanje, za delo, za socialne zadeve, za zdravje in za finance). Indeks telekomunikacijske infrastrukture meri telekomunikacijsko povezljivost in je sestavljen iz petih pokazateljev – števila računalnikov, števila uporabnikov svetovnega spleta, števila telefonskih priključkov, števila imetnikov mobilnih telefonov in števila fiksni širokopasovnih priključkov. Indeks človeškega kapitala pa sestavljata raven splošne pismenosti odraslih in število vpisanih na terciarno izobraževanje (ZN, 2010, str. 111–113).

<sup>5</sup> Indeks EDGI 0,88 (ZN, 2010, str. 72).

<sup>6</sup> Portali, ki dosegajo le prvo raven, prek portala porabnike le informirajo. Na drugi ravni portali e-uprave omogočajo enosmerno komunikacijo, na tretji pa tudi dvosmerno komunikacijo. Na četrti ravni e-uprava omogoča transakcije, na peti pa samodejno izvrševanje storitev (Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & DTi, 2010, str. 7). Ravnji 4 in 5 predstavljata t. i. online dostopnost (prav tam, str. 244).

<sup>7</sup> Države EU 27+ poleg držav članic EU (EU 27) vključujejo še Hrvaško, Islandijo, Norveško, Švico in Turčijo.

odstotnih točk več, kot je bilo zabeleženo 2009 (prav tam, str. 7). Raven zrelosti slovenske e-uprave se od leta 2009 do leta 2010 ni spremenila. Po razvitosti e-uprave se najviše uvrščajo Irska, Malta, Avstrija in Portugalska s 100 odstotki (prav tam). Raven razvitosti storitev e-uprave v Sloveniji zaradi nižje ravni komunikacije s podjetji v povprečju dosega 97 odstotkov indeksa, kar Slovenijo glede na delež storitev, ki jih je mogoče opraviti online, uvršča na deveto mesto (prav tam, str. 8). Se pa slovenska e-uprava uvršča med zgornjo četrtino držav, ki ponujajo k uporabniku usmerjene storitve, za katere je v prihodnjih letih pričakovati tudi ekonomske učinke (prav tam, str. 15).

V skupino manj razvitih e-uprav, ki ne dosegajo niti povprečja EU 27 iz leta 2009, spadajo Slovaška, Madžarska, Islandija, Hrvaška, Bolgarija, Romunija, Ciper in Grčija.

Pri opazovanju stopnje razvitosti storitev e-uprave za državljane in podjetja lahko ugotovimo, da so storitve za podjetja veliko bolj razvite, kar kaže na globalni trend, da države v prvi vrsti spodbujajo uporabo storitev e-uprave za podjetja, v nekaterih primerih pa je uporaba celo obvezna. Največji razvoj in tudi največjo uporabo so dosegle storitve, ki državi prinašajo dohodke – storitve na področju davkov, socialnih prispevkov, davka na dodano vrednost in carin. Povprečni indeks razvitosti storitev e-uprave za podjetja je bil leta 2010 0,94 (leta 2009 0,90), povprečni indeks razvitosti storitev za državljane pa je bil 0,87 (leta 2009 0,78) (Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & DTi, 2010; EK, 2009a).

Smernice za nadaljnji razvoj e-uprave v državah EU so vsebovane v akcijskem načrtu EK do leta 2015 (EK, 2010), ki temelji na t. i. Malmöjski ministrski deklaraciji (EK, 2009b):

- nadaljnje vključevanje državljanov in poslovnih subjektov v načrtovanje storitev e-uprave, pri čemer morajo biti e-storitve prilagojene uporabnikom,
- razvoj rešitev, ki bodo odpravljale ovire mobilnosti znotraj trga EU, tako za državljane kot za poslovne subjekte,
- delovanje e-uprave mora biti učinkovito in uspešno,
- zagotoviti pogoje (tehnične in pravne) za nadaljnji razvoj e-uprave.

Zadnji podatki Eurostata (2012) kažejo, da storitve e-uprave uporablja 92 odstotkov slovenskih podjetij, kar je nad povprečjem držav EU 27 (87 %) ter 48 od-

stotkov državljanov Slovenije, kar tudi presega povprečje držav EU 27 (43 %). Če gledamo samo poslovanje podjetij, se slovenska podjetja z 92 odstotki skupaj s češkimi podjetji uvrščajo na 11.–12. mesto. Na vrhu lestvice evropskih držav je Litva, kjer z e-upravo poslujejo vsa podjetja. Sledijo Islandija (98 %), Finska (97 %) ter Estonija in Švedska (95 %). Pred Slovenijo in Češko so še Francija, Avstrija in Portugalska (vse 94 %) ter Danska in Norveška (93 %). Kot vidimo je razvrščanje razvitosti e-uprav posameznih držav odvisno od uporabljene metodologije.

## 2.3 E-uprava v Sloveniji

### 2.3.1 Razvoj e-uprave

Slovenska e-uprava se je razvijala postopoma, tako na področju storitev za državljane kot na področju storitev za podjetja. Začetki slovenske e-uprave segajo v leto 1993, ko je bil ustanovljen Center vlade RS za informatiko, in sicer z namenom razvijanja infrastrukture za uvajanje informacijske in komunikacijske tehnologije v javni upravi in za podporo vladnim projektom informacijske in komunikacijske tehnologije. Prva različica državnega portala e-uprave (marec 2001) je omogočala prve elektronske storitve za državljane.<sup>8</sup> Leta 2001 je Ministrstvo za javno upravo (MJU) začelo izdajati digitalna potrdila za pravne in fizične osebe (SIGEN-CA)<sup>9</sup> ter digitalna potrdila za državne organe (SIGOV-CA).<sup>10</sup> Decembra 2003 je bila uvedena izboljšana različica portala e-uprave, ki je že ponujala storitve po posameznih ciljnih skupinah – državljani, pravne osebe in javni uslužbenci. Uveden je bil tudi portal eDavki (MF, 2003), ki je omogočil e-poslovanje pravnih in fizičnih oseb z davčno upravo. Isto leto so državljani RS dobili možnost vpogleda v Centralni register prebivalstva, leta 2004 pa so vsi registrirani uporabniki državnega portala dobili dostop do Sodnega registra podjetij. Uvedena je bila tudi elektronska zemljiška knjiga. Državljanji so dobili možnost oddaje spletne vloge za izdajo potrdila o nekaznovanosti (EK, 2011, str. 8–9).

Od aprila 2004 je portal e-uprave organiziran po modelu življenjskih dogodkov za podjetja. V tem letu je začel spletni podportal eVEM, v okviru katerega samostojni podjetniki lahko uredijo vse administrativ-

<sup>8</sup> Pridobivanje izpiskov iz matičnih knjig.

<sup>9</sup> <http://www.sigen-ca.si/>.

<sup>10</sup> <http://www.sigov-ca.si/>.

ne opravke za zagon svoje dejavnosti na enem mestu brez papirnih obrazcev, kar predstavlja zgodovinski premik v e-poslovanju podjetij (Virant, 2009, str. 259). Februarja 2008 je bil portal dopolnjen še s storitvami za gospodarske družbe. Podjetja ali samostojni podjetniki od tedaj lahko opravljajo e-storitve, ki so povezane z ustanovitvijo podjetja, ter nekatere druge postopke ob ustanovitvi podjetja ali po njej.

Slovenija je za portal e-uprava prejela kar nekaj nagrad. Maja 2007 se je na letnem podeljevanju nagrad Združenih narodov za javne storitve (angl. United Nations Public Service Awards) s portalom eVEM v kategoriji za »izboljšanje preglednosti, odgovornosti in odzivnosti v javnih storitvah« uvrstila na drugo mesto med evropskimi državami. MJU je novembra 2007 prejelo nagrado »ePractice.eu GoodPracticeLabel« za zmanjšanje administrativnih bremen s pomočjo informacijskega sistema. Maja 2009 so Združeni narodi nagradili Slovenijo za portal eVEM v kategoriji »Izboljšanje storitev v javni upravi« (EK, 2011, str. 3–10).

### 2.3.2 Predstavitev portala eVEM

Sistem eVEM (Vse na enem mestu) je v Zakonu o spremembah in dopolnitvah Zakona o sodnem registru opredeljen kot skupek informacijskih rešitev in postopkov, ki podjetnikom in družbenikom omogoča, da na enem mestu oddajo vloge za začetek poslovanja. V sistemu se zbirajo osebni podatki iz centralnega registra prebivalstva, registra davčnih zavezancev ter drugih uradnih evidenc, ki so potrebni za sestavo popolnih vlog v postopkih eVEM. Integrirano izvajanje poslovnih procesov v sistemu eVEM zagotavlja informacijski sistem eVEM. Sestavni del informacijskega sistema eVEM je centralna elektronska hramba dokumentov (CEH). Elektronska zbirka vsebuje elektronske vloge, oddane prek sistema eVEM, priloge k vlogam in odločbe organov, izdane v postopkih eVEM. Do podatkov v CEH-u lahko dostopajo t. i. točke eVEM,<sup>11</sup> notarji, organi in organizacije z

<sup>11</sup> Položaj točke eVEM lahko pridobijo upravne enote, davčni uradi, izpostave Agencije za javnopravne evidence in storitve Republike Slovenije (AJ PES), gospodarske, obrtne in druge zbornice ter osebe javnega ali zasebnega prava, ki so določene za izvajalce nalog za razvoj in oblikovanje podjetniškega okolja. Seveda morajo točke eVEM izpolnjevati predpisane kadrovske, organizacijske in tehnične pogoje za strokovno in učinkovito opravljanje poslovnih procesov sistema eVEM, ki jih določa Ministrstvo za javno upravo (MJU). Postopki na točki VEM morajo biti opravljeni brezplačno. Svetovalci na točkah VEM izvajajo informiranje o storitvah, povezanih z zagonom in poslovanjem podjetij, izvajajo postopke registracije z uporabo aplikacije eVEM, svetujejo pri izvajanju postopkov registracije ter pripravijo in poskrbijo za popolnost listin, ki jih je treba priložiti k vlogam v posameznih postopkih. V Sloveniji je bilo v letu 2010 154 točk VEM (AJ PES, 2010).

javnimi pooblastili<sup>12</sup> ter podjetniki in gospodarske družbe.

V sistemu eVEM je vključena oddaja vlog za te postopke:

- vpis ustanovitve, spremembe in izbris podjetnika ali gospodarske družbe v poslovni register,
- prijava za vpis v register davčnih zavezancev in zavezancev za davek na dodano vrednost (DDV),
- izdaja obrtnega dovoljenja,
- prijava potreb po delavcih,
- prijava, odjava in sprememba delavcev in družinskih članov v sistem socialnega zavarovanja,
- drugi postopki v zvezi s poslovanjem podjetnikov in gospodarskih družb, ki jih določi minister za javno upravo.

### 2.3.3 Statistika oddanih vlog v sistem eVEM

Leta 2010 je bilo v sistem eVEM oddanih 110.769 vlog za gospodarske družbe in 49.764 vlog za samostojne podjetnike. Prek oddaljenega dostopa je bilo oddanih 58,1 odstotka vlog za gospodarske družbe in 9,4 odstotka vlog za samostojne podjetnike (preglednica 1).

Preglednica 1: Oddane vloge prek sistema eVEM glede na mesto pošiljanja (2010)

Mesto pošiljanja	G. D.	%	S. P.	%
Oddaljeni dostop	64.412	58,1	4.662	9,4
Notarji	18.652	16,8	0	0,0
Točke eVEM	14.486	13,1	45.102	90,6
Sodišča	13.246	12,0	0	0,0
Skupaj	110.796	100,0	49.764	100,0

Opomba: G. D. = gospodarske družbe, S. P. = samostojni podjetnik;  
Vir: MJU 2011.

Medtem ko so samostojni podjetniki prek portala eVEM leta 2009 uporabljali predvsem storitev vpisa in izbrisa poslovnega subjekta (56,7 %), pa so pri gospodarskih službah prijava, odjava in sprememba podatkov oseb v obvezna socialna zavarovanja največji delež storitev, opravljenih prek portala eVEM (74,1 % leta 2010 in 86,6 % leta 2009) (MJU, 2011). Se je pa delež storitev prijave, odjave in spremembe podatkov

<sup>12</sup> Postopke izvajajo Davčni urad Republike Slovenije (DURS), ZZZS, Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (ZRSZ), Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (ZPIZ), Obrtna zbornica Slovenije (OZS), ki si s sistemom izmenjujejo podatke iz svojih evidenc in registrov (AJ PES, 2010, 32).

oseb v obvezna socialna zavarovanja pri samostojnih podjetnikih leta 2010 povečal na 23,2 odstotka.

## 2.4 Ekonomski učinki uvedbe e-uprave na primeru sistema eVEM

Uvedba e-uprave prinaša premike v kakovosti izvedbe storitev kot tudi ekonomske učinke. Z uporabo e-poslovanja prek portala eVEM je uporabnikom omogočen dostop do storitev od kjer koli in kadar koli. Portal je na voljo 24 ur dnevno vse dni v letu, tako da uporabniki lahko vse postopke opravijo na enem mestu. Portal omogoča samodejno pridobivanje uradnih podatkov iz centralnega registra prebivalstva, registra prostorskih enot in poslovnega registra Slovenije, zaradi česar je vnos nekaterih podatkov v obrazcih nepotreben. Portal omogoča vpogled v stanje oddanih vlog, vpogled v podatke lastnega podjetja ter elektronsko vročanje sklepov v varni poštni predal (Vidic, 2011). Prihranki se izražajo v potrebnem času za ustanovitev podjetja, ki se je od šestih mesecev skrajšal na štiri dni, in v denarnih prihrankih, saj je z uvedbo eVEM mogoče ustanoviti podjetje na enem mestu, postopki pa so brezplačni.

Z vzpostavitvijo informacijskega sistema eVEM za gospodarske družbe so bile s spremembo zakonodaje odpravljene nekatere pomembne administrativne ovire za ustanovitev podjetja. Oceno stroškov informacijskega sistema eVEM je izvedlo MJU na podlagi analize postopka registracije enostavne gospodarske družbe pred uvedbo sistema in po njej. Pri tem so bila za vsak postopek opredeljena obvezna potrdila, dokazila, potrebne administrativne aktivnosti ter izračuni administrativnih stroškov in bremen. Izvedena je bila primerjava med prejšnjim in obstoječim stanjem, kar predstavlja oceno neto prihrankov. Prihranki uvedbe sistema eVEM so ob predpostavki, da bi vsi poslovni subjekti uporabljali spletne rešitve (Kodra & Patekar, 2008, str. 32–36),<sup>13</sup> ocenjeni na 10,66 milijona evrov letno, kar pomeni 75-odstotno znižanje vseh stroškov v primerjavi s stroški pred uvedbo sistema (Kodra & Patekar, 2008, str. 2–5). V analizi so upoštevani le časovni prihranki in prihranki papirnih obrazcev, ne pa posredni učinki, zato ocenjujemo, da bi lahko bile koristi še večje. Ocenjeni prihranki na področju socialnega zavarovanja znašajo skoraj šest milijonov evrov.

Strokovnjaki s področja socialnih zavarovanj (Marčun, Dovžan & Poljšak, 2009; Kregar, 2010) navajajo tudi posredne koristi za ZZZS – bistveno manj napak v podatkovnih zbirkah, večja učinkovitost procesov v institucijah in učinkovitejša medsebojna komunikacija, zagotovljene dodatne kontrole za skladnost poslovanja z zakonodajo, zmanjšanje ročnega vnosa podatkov in hitrejši postopki za uporabnike. Kot neposredne učinke na strani uporabnikov pa navajajo znižanje stroškov papirnih obrazcev in stroškov poštnih storitev ter znižanje potnih stroškov. Manj časa je potrebnega tudi za prenos obrazcev, zato so nižji tudi stroški kurirskih služb.

Do pomladi 2011 je bilo za projekt eVEM porabljenih okrog šest milijonov evrov, od tega so dva milijona evrov prispevale ustanove, ki so povezane v sistem, ostale štiri milijone pa sta prispevala Evropski socialni sklad (85 %) in državni proračun (15 %) (Vidic & Novović, 2011). Iz primerjave ocenjenih koristi in stroškov lahko ugotovimo, da bi se investicija v sistem eVEM izplačala v enem letu, če bi sistem uporabljalo vsaj 60 odstotkov podjetij.

## 3 RAZISKAVA DEJAVNIKOV UPORABE SPLETNIH STORITEV SOCIALNEGA ZAVAROVANJA NA PORTALU EVEM

### 3.1 Potek raziskave in predstavitev vzorca raziskave

V raziskavo smo vključili podjetja Goriške regije z več kot petimi zaposlenimi, katerih podatke smo konec oktobra 2010 zbrali s pomočjo spletnega imenika Bizi.si.<sup>14</sup> Anketiranje je potekalo elektronsko in papirno (od 15. marca do 6. aprila 2011). Poslali smo 776 anketnih vprašalnikov, od tega 327 po spletu. Prejeli smo 157 v celoti izpolnjenih vprašalnikov (20,2-odstotni odziv).

V Goriški regiji (Ajdovščina, Nova Gorica in Tolmin), kjer je 2.368 podjetij, je 79,7 odstotka mikropodjetij, 14,4 odstotka malih, 5,4 odstotka srednje velikih in 0,5 odstotka velikih podjetij. Na anketo so se najbolj odzvala mala podjetja (43,3-odstotni odziv). Pri mikropodjetjih smo zabeležili 26,1-, pri srednjih 25,5-, pri velikih podjetjih pa 5-odstotni odziv.

Med anketiranimi podjetji največje število prijav/odjav in sprememb opravijo velika podjetja (pregled-

<sup>13</sup> Kar je po našem mnenju mogoče le ob obvezni uvedbi spletnega poslovanja z ZZZS.

<sup>14</sup> Za naslove iz spletnega imenika Bizi.si smo se odločili, ker smo predvidevali, da se bomo tako izognili vročanju podjetjem, ki imajo (npr. v evidencah obveznega zdravstvenega zavarovanja) samo fiktivne naslove.

nica 2), najmanj pa mikropodjetja (povprečno le ena prijava na tri mesece).

Preglednica 2: Povprečno število prijav/odjav/sprememb zaposlenih in družinskih članov v socialna zavarovanja

Velikost podjetja	Povprečno število prijav na mesec
Mikropodjetja (do 9)	0,3
Mala podjetja (10–49)	1,3
Srednje velika podjetja (50–249)	2,8
Velika podjetja (nad 250)	18,9

### 3.2 Uporaba informacijske in komunikacijske opreme ter informacijska in komunikacijska pismenost

Za uporabo storitev socialnega zavarovanja prek portala eVEM morajo podjetja poleg računalnika z dostopom do svetovnega spleta imeti optične čitalnike<sup>15</sup> ter digitalna potrdila. Vsa anketirana podjetja so opremljena z računalniki in dostopom do svetovnega spleta, 94 odstotkov kadrovske delavce pa razpolaga tudi z digitalnimi potrdili. Opremljenost kadrovske službe z optičnimi čitalniki je sicer nekoliko nižja – 84-odstotna.

V preglednici 3 prikazujemo povprečne vrednosti pogostosti<sup>16</sup> uporabe računalnikov in svetovnega spleta. Kot vidimo, večina kadrovske delavce računalnik uporablja vsakodnevno, prav tako elektronsko pošto in splet (povprečje 4,8 in 4,9), le nekajkrat mesečno pa optične čitalnike (povprečje 3,1).

Preglednica 3: Uporaba računalnikov in svetovnega spleta med kadrovskimi delavci

Uporaba računalniške opreme v kadrovske službah	Povprečje
Računalnik	4,9
Elektronska pošta	4,9
Svetovni splet	4,8
Optični čitalnik	3,1

Anketiranci so svoje računalniško znanje v povprečju ocenili zelo visoko<sup>17</sup> (preglednica 4). Najviše ocenjujejo spretnosti upravljanja z elektronsko pošto (povprečje 4,5) in spretnosti upravljanja datotek

(4,3), najslabše pa obvladajo delo z optičnimi čitalniki (3,5). Skoraj četrtina anketiranih podjetij ni še nikoli uporabila čitalnika.

Preglednica 4: Samoocena računalniških spretnosti kadrovske delavce

Računalniške spretnosti	Povprečje
Pripenjanje datotek (npr. v elektronsko pošto)	4,5
Kopiranje, premikanje, brisanje, preimenovanje datotek	4,3
Uporaba urejevalnikov besedil (npr. word)	4,2
Kreiranje, brisanje, organiziranje map (direktorijev)	3,9
Uporaba programov za urejanje tabel (npr. excel)	3,7
Skeniranje dokumentov in upravljanje z njimi	3,5

Iz navedenega lahko sklepamo, da opremljenost podjetij z informacijsko in komunikacijsko opremo ter stopnja informacijskih in komunikacijskih spretnosti zaposlenih v večini anketiranih podjetjih zadoštuje za izvajanje spletnih storitev na portalu eVEM. Izjema je opremljenost z optičnimi čitalniki in upravljanje s skeniranimi dokumenti (povprečno znanje 3,5), saj okrog 16 odstotkov podjetij nima optičnega čitalnika. Optični čitalniki so namreč potrebni za preslikovanje prilog ob prijavi, kot je npr. pogodba o zaposlitvi, tako da sta pomanjkanje naprav za optično branje dokumentov in njihova uporaba lahko ovira za uporabo storitev na portalu eVEM.

Nekaj kadrovske delavce (6 %) nima digitalnega potrdila, brez katerega ni mogoče dostopati do portala eVEM, zato je tudi lastništvo digitalnih potrdil (dejstvo, da ga ni) ovira za uporabo portala.

### 3.3 Dejavniki uporabe spletnih storitev socialnega zavarovanja

Z regresijsko analizo smo želeli preveriti vpliv demografskih in tehnoloških dejavnikov na uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja. Iz preglednice 5 razberemo, da storitev socialnega zavarovanja bolj uporabljajo večja podjetja (0,27), podjetja, ki imajo digitalna potrdila (0,29), imajo boljše informacijsko in komunikacijsko opremo (0,15) in so kadrovske delavci svoje sposobnosti upravljanja z računalniki ocenili višje (0,37). Čeprav povezave niso močne, so pa statistično značilne.

<sup>15</sup> K vlogi za prijavo v sistem zdravstvenega zavarovanja je treba priložiti izvod pogodbe o zaposlitvi v elektronski obliki.

<sup>16</sup> 1 – Nikoli ne uporabljam, 5 – Uporabljam vsak dan.

<sup>17</sup> Odgovarjali so na lestvici od 1 – Ne uporabljam do 5 – Odličen uporabnik.

Preglednica 5: Korelacijska matrika demografskih in tehnoloških dejavnikov uporabe socialnega zavarovanja

Spremenljivke	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1. Uporaba spletnih storitev socialnega zavarovanja						
2. Velikost podjetja	0,27**					
3. Starost						
4. Izobrazba			-0,26**			
5. Lastništvo digitalnega potrdila	0,29**					
6. Opremljenost z informacijsko in komunikacijsko tehnologijo	0,15*	0,16*	-0,20**	0,21**		
7. Informacijska in komunikacijska pismenost	0,37**		-0,49**	0,36**	0,30**	0,51**

Opomba: \*\* – statistično značilna korelacija pri  $P = 0,01$ , \* – statistično značilna korelacija pri  $P = 0,05$ .

Z analizo variance smo preverili, ali so izbrane spremenljivke primerne za regresijsko analizo.<sup>18</sup> Na podlagi F-statistike (Sig. = 0,00) ugotavljamo, da so za analizo primerne spremenljivke »informacijska in komunikacijska pismenost«, »velikost podjetja« in »lastništvo digitalnega potrdila«, ki pojasnjujejo 23 odstotkov variabilnosti uporabe spletnih storitev socialnega zavarovanja.

### 3.4 Ovire za uporabo storitev socialnega zavarovanja na portalu eVEM

Z anketo smo želeli poiskati ovire, ki jih pri uporabi spletnih storitev v socialnem zavarovanju opažajo kadrovske delavci. Odgovore, ki jih prikazujemo v preglednici 6, so anketiranci ocenjevali na petstopenjski Likertovi lestvici.<sup>19</sup>

Večine ponujenih ovir anketiranci niso prepoznali kot kritične, saj v povprečju nobene ovire niso ocenili nad oceno 3 (srednje velika ovira). Pomanjkanje časa za ukvarjanje z novostmi, ki niso nujne, in da ne poznajo ponudbe, je s povprečjem 2,4, kot srednje veliko oviro, označilo 44,0 oziroma 44,6 odstotka anketiranih podjetij. Kar 28,7 odstotka anketirancev je menilo, da portala ne uporabljajo zaradi svojega osebnega nezanimanja za spletne storitve, iz česar lahko sklepamo, da lahko sami izbirajo med klasičnim in spletnim izvajanjem storitev. Okrog 40 odstotkov podjetij je kot oviro pri uporabi spletnih storitev socialnega zavarovanja navedlo premalo prijav v socialna zavarovanja (povprečje 2,2).

Preglednica 6: Ovire za uporabo portala eVEM v socialnem zavarovanju

Ovire	Povprečje	Delež podjetij z oceno fi 3
Nepoznavanje ponudbe spletnih storitev	2,4	44,0
Pomanjkanje časa za novosti, ki niso nujne	2,4	44,6
Premalo prijav/odjav/sprememb zaposlenih	2,2	39,5
Osebnostno nezanimanje za spletne storitve	1,8	28,7
Nezaupanje v varnost pošiljanja osebnih podatkov po spletu	1,8	26,8
Premajhne pričakovane koristi od uvedbe spletnih storitev	1,7	24,2
Občutek, da so spletne storitve prezapletene in jih ne bom obvladal	1,7	19,8
Neustrezna računalniška oprema	1,5	15,3
Strah pred izgubo dela zaradi uvajanja računalniške podpore	1,3	10,8

Poleg ovir, predstavljenih v preglednici 6, so podjetja našla še dodatne ovire, ki jih lahko združimo v štiri skupine:

- težave s skeniranjem in pripenjanjem prilog zaradi velikosti priponk,
- težave z digitalnimi potrdili in s šifranti,
- portal ne podpira vseh oblik prijav (študenti, obvezna praksa), pa tudi ne vseh funkcij (storniranje prijave),
- zapletena navodila.

### 3.5 Spodbujevalni dejavniki uporabe spletnih storitev socialnega zavarovanja

Z raziskavo smo želeli opredeliti tudi dejavnike, ki bi podjetja spodbudili k pogostejši uporabi spletnih storitev socialnega zavarovanja. Spodbujevalne

<sup>18</sup> Uporabili smo metodo Stepwise, ki v analizo vključi le statistično značilno povezane spremenljivke pri Sig. = 0,00.

<sup>19</sup> Od 1 – Dejavniki ni ovira, do 5 – Dejavniki je velika ovira.

dejavnike, ki so razvidni iz preglednice 7, so anketiranci ocenjevali na petstopenjski Likertovi lestvici.<sup>20</sup>

Na intenzivnejšo uporabo portala eVEM po mnenju 77,1 odstotka anketirancev najbolj vplivajo spodbude ZZZS. Spodbujevalni vidik imajo tudi preprostejša navodila ter samodejni prenos podatkov iz kadrovske evidenc. ZZZS ima pomembno vlogo tudi pri zagotavljanju pomoči glede vsebin portala. Informacije o časovnih in denarnih prihrankih tudi niso zanemarljiv dejavnik (oceno 3 jim je prisodilo 63,1 odstotka anketiranih podjetij).

Preglednica 7: Spodbujevalniki uporabe portala eVEM v socialnem zavarovanju

Spodbujevalci	Povprečje	Delež podjetij z oceno fi 3
Več spodbude ZZZS	3,5	77,1
Preprostejša navodila za uporabo storitev	3,3	73,3
Samodejni prenos podatkov iz kadrovske evidenc	3,3	66,9
Več pomoči ZZZS glede vsebine	3,2	72,6
Več informacij o časovnih in denarnih prihrankih	3,1	70,1
Več izobraževanja na to temo	3,0	63,1
Več pomoči informatikov	2,9	59,9
Več znanja s področja interneta in računalništva	2,7	50,3
Večji interes nadrejenih	2,4	45,2

Poleg analize povprečij in strukturnih deležev smo za analizo ovir in spodbud za (ne)uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja uporabili faktorško analizo. Zanimalo nas je, ali obstajajo določeni skupni dejavniki, ki vplivajo na uporabo proučevanih spletnih storitev.

Faktorska analiza nam z uvedbo faktorjev zmanjša število spremenljivk, s katerimi želimo pojasniti čim večji delež celotne variance odvisne spremenljivke (uporaba spletnih storitev). Po testiranju primernosti podatkov za faktorško analizo<sup>21</sup> in s pomočjo metode glavne osi smo izluščili 14 spremenljivk, ki so imele ocenjeno komunaliteto nad 0,5 (preglednica 8).<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Od 1 – Sploh ne do 5 – Da, prav gotovo.

<sup>21</sup> KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) = 0,838, stopnja značilnosti Bartlettovega testa Sig. = 0,00.

<sup>22</sup> Spremenljivke »Neustrezna oprema«, »Nepoznavanje portala eVEM«, »Podpora nadrejenih« in »Kadrovski vmesnik« so bile izločene.

Preglednica 8: Ocena komunalitet

Spremenljivke – dejavniki	Komunalitete
Več izobraževanja na to temo	0,783
Več spodbude ZZZS	0,774
Več pomoči informatikov	0,764
Preprostejša navodila za uporabo storitev	0,753
Več pomoči ZZZS glede vsebine	0,743
Več znanja s področja računalništva in interneta	0,711
Več informacij o časovnih in denarnih prihrankih	0,680
Premalo prijav/odjav/sprememb zaposlenih	0,670
Občutek, da so spletne storitve prezapletene in jih ne bom obvladal	0,660
Osebnostno nezanimanje za spletne storitve	0,642
Strah pred izgubo dela zaradi uvajanja računalniške podpore	0,627
Pomanjkanje časa za ukvarjanje z novostmi, ki niso nujne	0,604
Nezaupanje v varnost pošiljanja osebnih podatkov prek interneta	0,569
Premajhne pričakovane koristi od uvedbe spletnih storitev	0,553

V nadaljevanju smo izluščili štiri faktorje, ki pojasnijo 68,1 odstotka variabilnosti odvisne spremenljivke. Ker nobena spremenljivka ni imela visoke faktorške uteži pri četrtem faktorju, tretji faktor pa je bil bipolaren, smo za razjasnitev faktorške strukture izvedli rotacijo faktorjev z metodo varimax.

Po rotaciji (preglednica 9) lahko s prvim faktorjem pojasnimo 21,9 odstotka celotne variance. Glede na vsebino spremenljivk, vsebovanih v prvem faktorju, faktor 1 poimenujemo »več spodbude ZZZS«.

Preglednica 9: Pojasnjena varianca in lastne vrednosti faktorjev po rotaciji

Faktor	Skupaj	Delež variance	Kumulativa (v %)
1	3,065	21,889	21,9
2	2,46	17,574	39,5
3	2,38	16,998	56,5
4	1,629	11,633	68,1

Drugi faktor po rotaciji pojasnjuje 17,6 odstotka celotne variabilnosti. Vsebinsko spremenljivk, ki imajo visoke faktorške uteži pri tem faktorju, kaže na to, da uporabniki pogrešajo več izobraževanja in pomoči informatikov pri uvajanju aplikacije eVEM na področju socialnih zavarovanj. Zato faktor 2 poimenujemo »razpoložljiva pomoč informatikov in izobraževanje«.

Visoke faktorške uteži pri tretjem faktorju, s katerim lahko po rotaciji pojasnimo 17,0 odstotka

celotne variance, imajo spremenljivke, iz katerih lahko sklepamo, da so pri odločitvi za uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja pomembna osebna prepričanja in zadržki zaposlenih. Faktor 3 tako poimenujemo »osebne značilnosti uporabnikov«.

S četrtem faktorjem po rotaciji pojasnimo 11,6 odstotka celotne variance. Najvišja vrednost faktorjskih uteži je pri spremenljivki »premalo prijav, objav in sprememb zaposlenih« (0,807), zaradi česar smo faktor 4 poimenovali »količina prijav«.

Iz faktorjske analize ovir in spodbujevalnih dejavnikov, ki so jih navedli anketiranci v goriških podjetjih, izhaja, da so pri odločanju za uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja pomembni štirje vidiki:

- *informiranost* o funkcionalnostih in prihrankih, ki bi jih uporabniki pridobili z uporabo spletnih storitev, kar uporabniki v večji meri pričakujejo od ZZZS,
- *razpoložljivost informatikov, možnost izobraževanja in preprostost navodil*, iz česar lahko sklepamo, da imajo uporabniki premalo konkretnih znanj za uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja,
- *osebne značilnosti kadrovske delavce*, odločitev med uporabo klasičnih ali spletnih storitev je v veliki meri prepuščena njim samim,
- *število prijav, objav in sprememb*, ki jih kadrovske delavci opravijo za zaposlene in njihove družinske člane.

### 3.6 Preverjanje hipotez

Za potrjevanje hipoteze 1 smo anketirana podjetja razdelili v dve skupini – podjetja z do 50 zaposlenimi (mikropodjetja in mala podjetja) in podjetja z nad 50 zaposlenimi (srednje velika in velika) – in izvedli primerjavo glede na povprečno oceno poznavanja in uporabe storitev socialnega zavarovanja, predstavljenih v razdelku 3.2. Povprečno uporabo storitev socialnega zavarovanja za posamezno podjetje smo izračunali iz odgovorov anketirancev o prijavah, objavah in spremembah zaposlenih v socialna zavarovanja; anketiranci so odgovarjali po petstopenjski Likertovi lestvici.<sup>23</sup>

Povprečna uporaba spletnih storitev socialnega zavarovanja v večjih podjetjih je 3,3, v manjših pa 2,5. Postavili smo ničelno domnevo  $H_0: \mu_1 = \mu_2$  in raziskovalno domnevo  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ , pri čemer  $\mu_1$  pomeni

povprečno uporabo storitev socialnega zavarovanja v večjih podjetjih,  $\mu_2$  pa v manjših. Pred izvedbo preizkusa s t-testom smo s F-testom preverili ničelno domnevo o enakosti varianc obeh vzorcev. Ker je stopnja značilnosti F-testa večja od 0,05 (Sig. = 0,40), zaradi česar je stopnja tveganja za zavrnitev ničelne hipoteze o enakosti varianc prevelika, smo za preverjanje hipoteze uporabili vrednost t-testa za vzorce z enakimi variancami.

Stopnja značilnosti t-testa je manjša od 0,05 (Sig. = 0,00), zato lahko pri zanemarljivi stopnji tveganja zavrnemo ničelno domnevo in sprejmemo sklep, da obstajajo razlike v uporabi spletnih storitev socialnih zavarovanj med manjšimi in večjimi podjetji. *Večja podjetja spletno storitve socialnih zavarovanj v povprečju statistično značilno bolj intenzivno uporabljajo kot manjša podjetja.*

Pri preverjanju hipoteze 2 smo uporabili ocene, vezane na uporabo interneta in internetnih storitev ter ocene sposobnosti uporabe računalnika (preglednica 4). Povprečna stopnja informacijske in komunikacijske pismenosti na petstopenjski Likertovi lestvici je 3,7. Povprečno uporabo storitev portala smo izračunali iz ocen uporabe vseh storitev na portalu.<sup>24</sup>

Vzorec podjetij smo razdelili na dve skupini – na podjetja s podpovprečno stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti ( $M < 3,7$ ), pri katerih je povprečje uporabe storitev portala 2,4 ( $n = 78$ ), ter na podjetja z nadpovprečno stopnjo pismenosti ( $M \geq 3,7$ ), pri katerih je povprečje uporabe storitev ocenjeno z oceno 2,9 ( $n = 79$ ).

Postavili smo ničelno domnevo  $H_0: \mu_1 = \mu_2$  in raziskovalno domnevo  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ , pri čemer  $\mu_1$  predstavlja podjetja z višjo informacijsko in komunikacijsko pismenostjo kadrovske delavce,  $\mu_2$  pa podjetja z nižjo informacijsko in komunikacijsko pismenostjo. Pred izvedbo preizkusa s t-testom smo s F-testom preverili ničelno domnevo o enakosti varianc obeh vzorcev. Ker je stopnja značilnosti F-testa večja od 0,05 (Sig. = 0,39), smo pri preverjanju hipoteze upoštevali vrednost t-testa za vzorce z enakimi variancami.

Stopnja značilnosti t-testa je manjša od 0,05 (Sig. = 0,00), zato lahko pri zanemarljivi stopnji tveganja zavrnemo ničelno domnevo in sprejmemo sklep, da obstajajo razlike v uporabi spletnih storitev portala

<sup>23</sup> 1 – Nikoli nisem slišal, 5 – Redno uporabljam.

<sup>24</sup> Poleg storitev, predstavljenih v preglednici 3, smo upoštevali še prijavo prostih delovnih mest, prijavo, objavo in spremembo podatkov delavcev in družinskih članov v socialno zavarovanje.

eVEM med podjetji z nadpovprečno stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti in podjetji z nižjo stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti zaposlenih kadrovske delavcev, in sicer *podjetja z višjo stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti zaposlenih v povprečju bolj intenzivno uporabljajo e-storitve od podjetij z nižjo stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti.*

#### 4 SKLEP

Kljub dobro razvitim spletnim storitvam na portalu eVEM in dejstvu, da se od Slovenije učijo tudi druge države (npr. Hrvaška), pa je v Sloveniji prek sistema eVEM oddanih le okrog 7 odstotkov vlog na področju socialnega zavarovanja.

Z raziskavo med goriškimi podjetji, v kateri je sodelovalo 157 podjetij, smo poiskali dejavnike, zaradi katerih se uporabniki ne odločajo za uporabo spletnih storitev socialnega zavarovanja. Storitve je že uporabilo ali jih uporablja petina anketiranih podjetij. Izključno prek spleta opravlja storitve socialnega zavarovanja le 12 odstotkov anketiranih podjetij, ostali še vedno oddajajo vloge tudi na klasičen način.

Ugotavljamo, da so podjetja na Goriškem informacijsko in komunikacijsko dobro opremljena, delavci informacijsko in komunikacijsko tehnologijo uporabljajo skoraj vsak dan ( $M = 4,4$ ) in svoje spretnosti z upravljanjem opreme dokaj visoko ocenjujejo ( $M = 4,0$ ). V raziskavi smo ugotovili statistično značilen šibek pozitiven spremenljivk »informacijska in komunikacijska pismenost«, »velikost podjetja« in »lastništvo digitalnega potrdila« na uporabo storitev socialnega zavarovanja. Z linearnim vplivom navedenih demografskih in tehnoloških dejavnikov lahko pojasnimo 23 odstotkov variabilnosti uporabe storitev socialnih zavarovanj. Preostalih 77 odstotkov povzročajo nam neznani ali naključni dejavniki, ki smo jih poskušali določiti s pomočjo faktorске analize spodbujevalnih in zaviralnih dejavnikov.

Anketiranci v povprečju nobene ovire niso zaznali kot kritično, prav tako nobene ovire niso ocenili niti kot srednje veliko ( $M = 3$ ). Najvišje so ocenili ovire »nepoznavanje ponudbe« ( $M = 2,4$ ), »pomankanje časa za ukvarjanje z novostmi, ki niso nujne« ( $M = 2,4$ ) in »premalo prijav v socialna zavarovanja« ( $M = 2,2$ ). V raziskavi smo ugotovili, da okrog 40 odstotkov podjetij ne pozna portala eVEM.

Z nekoliko višjimi povprečnimi vrednostmi so podjetja ocenila spodbujevalnike uporabe storitev so-

cialnega zavarovanja. Kot najpomembnejše je okrog tri četrtine podjetij označilo dejavnike »poenostavitev navodil« ( $M = 3,3$ ), »več spodbude ZZZS« ( $M = 3,5$ ) in »več vsebinske podpore ZZZS« ( $M = 3,2$ ). Na podlagi nizkih povprečij za ovire in za spodbujevalnike sklepamo, da uporabniki ne kažejo velikega zanimanja za uporabo teh storitev.

S t-testom smo prišli do ugotovitve, da večja podjetja spletne storitve socialnih zavarovanj v povprečju, statistično značilno, bolj intenzivno uporabljajo kot manjša podjetja, s čemer smo sprejeli hipotezo 1.

V uvodu smo postavili trditev, da podjetja, katerih zaposleni imajo višjo stopnjo informacijske in komunikacijske pismenosti, spletne storitve na portalu eVEM bolj intenzivno uporabljajo od podjetij z nižjo informacijsko in komunikacijsko pismenostjo zaposlenih v kadrovske službah. Hipotezo smo sprejeli na podlagi statistično značilnega t-testa.

Z raziskavo, v kateri smo opredelili zaviralne in spodbujevalne dejavnike, ki vplivajo na uporabo e-storitev na področju socialnega zavarovanja v podjetjih, smo prispevali k pojasnjevanju dejavnikov na področju e-poslovanja slovenskih podjetij na sploh, ne glede na to, da je bila raziskava opravljena le na primeru podjetij Goriške regije. Poleg prispevka k razvoju znanosti na področju poslovne informatike pa pomeni raziskava tudi prispevek k razvoju stroke.

Tako ZZZS predlagamo:

- povečanje promocije spletnih storitev socialnega zavarovanja med srednje velikimi in velikimi podjetji, in sicer tako prek medijev kot prek zaposlenih na ZZZS;
- nadgradnjo portala s funkcijami, ki jih sedaj ne ponuja, saj uporabniki pričakujejo, da bodo prek spleta opravljali vse storitve in ne le nekatere;
- poenostavitev iskanja ter vsebine navodil in opozoril na portalu;
- poenostavitev postopkov, saj se hitrost in produktivnost z uporabo spletne storitve nista bistveno povečali;
- referentom je treba zagotoviti hitrejšo dodatno vsebinsko pomoč in pomoč na področju informacijske in komunikacijske tehnologije, predvsem pri uvajanju storitev, saj se težko naučijo uporabljati storitve;
- odpravo težav s pripenjanjem prilog.

Menimo, da bi ustanovitev ekip strokovnjakov (vsebinski strokovnjak in informatik) na ZZZS, ki

bi skrbele za pomoč in uvajanje spletnih rešitev socialnega zavarovanja na terenu, pospešila uvedbo e-storitev predvsem v manjših podjetjih, ki – kot smo ugotovili – ne kažejo velikega zanimanja za uporabo spletnih storitev.

Naj na koncu podamo še namige za nadaljnje raziskave:

- raziskava uporabe e-storitev socialnega zavarovanja med velikimi podjetji v Sloveniji,
- raziskava prijaznosti spletne storitve socialnega zavarovanja z vidika referentov na ZZZS,
- raziskava o uporabi spletnih storitev socialnega zavarovanja v evropskih državah.

## LITERATURA

- [1] AJPES – Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidece in storitve 2010. *Letno poročilo AJPES za 2010*. [Http://www.ajpes.si/doc/AJPES/KIJZ/Letno\\_porocilo\\_AJPES\\_za\\_letno\\_2010.pdf](http://www.ajpes.si/doc/AJPES/KIJZ/Letno_porocilo_AJPES_za_letno_2010.pdf) (1. 11. 2011).
- [2] Backus, M. (2001). *E-governance and developing countries: introduction and examples*. [Http://www.iicd.org/files/report3.doc](http://www.iicd.org/files/report3.doc) (2. 10. 2010).
- [3] Colnar, M. (2006). *Kako do prenove slovenske uprave*. Ljubljana: GV založba.
- [4] Colnar, M. (2008). Prenova poslovanja, nastajanje e-uprave in trenutno stanje v Republiki Sloveniji. *Uprava* 6 (1): 103–126.
- [5] Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti in DTI. (2010). *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement*. [Http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment\\_Benchmarking\\_Method\\_paper\\_2010.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_Benchmarking_Method_paper_2010.pdf) (15. 4. 2013).
- [6] EK – Evropska komisija. (2009a). Smarter, faster, better eGovernment: 8th eGovernment benchmark measurement. European Commission: Directorate General for Information Society and Media. [Http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf) (1. 10. 2011).
- [7] EK – Evropska komisija. (2009b). *Ministerial Declaration on eGovernment, Malmö, Sweden, on 18 November 2009*. [Https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf) (25. 4. 2013).
- [8] EK – Evropska komisija. (2010). *The European eGovernment Action Plan 2011–2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*. [Http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF) (25. 4. 2013).
- [9] EK – Evropska komisija. (2011). *eGovernment practice: eGovernment in Slovenia*. [Http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSlovenia.pdf](http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSlovenia.pdf) (22. 12. 2011).
- [10] Eurostat. (2012). *Information society statistics*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information\\_society/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database) (25. 4. 2013).
- [11] Jukić, T. & Vintar, M. (2009). How to make priorities in e-government services development? V *Contemporary issues in public policy and administrative organisation in South East Europe*, ur. Mirko Vintar in Primož Pevcin, 247–261. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- [12] Kodra, M. & Patekar, S. (2008). *Ocena administrativnih stroškov: Poenostavitev postopka ustanovitve, spremembe ali izbrisa podjetja (enostavne družbe z omejeno odgovornostjo) z vzpostavitvijo informacijskega sistema e-VEM za g. d. Direktorat za e-upravo in upravne procese*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo.
- [13] Kregar, M. (2010). *Širjenje uporabe eVEM*. Interno gradivo, ZZZS Ljubljana.
- [14] Kričej, D. (2002). *E-uprava na dlani: poslovanje z državo po internetu danes in jutri*. Ljubljana: Pasadena.
- [15] Kunstelj, M. (2004). Prenova procesov v e-upravi. V *E-uprava: izbrane razvojne perspektive*, ur. Mirko Vintar in Janez Grad, 143–163. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- [16] Marčun, T., Dovžan I. & Poljšak, T. (2009). *Elektronsko vozlišče na področju socialnega varstva*. [Http://uploadi.www.ris.org/editor/1262238817MARCUN.pdf](http://uploadi.www.ris.org/editor/1262238817MARCUN.pdf) (16. 1. 2012).
- [17] MF – Ministrstvo za finance. (2003). *eDavki elektronsko bančno poslovanje*. [Http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx](http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx) (15. 9. 2010).
- [18] MJU – Ministrstvo za javno upravo. (2009). *Program dela MJU za leto 2009*. [Http://www.mju.gov.si/.../mju.../mju.../Gradivo\\_NK\\_-\\_POPRAVEK\\_2.doc](http://www.mju.gov.si/.../mju.../mju.../Gradivo_NK_-_POPRAVEK_2.doc) (6. 11. 2010).
- [19] MJU – Ministrstvo za javno upravo. (2011). *Državni portal eVEM*. [Http://evem.gov.si/evem/drzavljanizacetna.evem](http://evem.gov.si/evem/drzavljanizacetna.evem) (23. 10. 2011).
- [20] Signore, O., Chesi, F. & Pallotti, M. (2005). *E-government: Challenges and opportunities*. [Http://www.comune.pisa.it/doc/cm2005Italy.pdf](http://www.comune.pisa.it/doc/cm2005Italy.pdf) (27. 12. 2011).
- [21] SURS – Statistični urad RS. (2013). *SI-Stat podatkovni slovar*. [Http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/statfile2.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/statfile2.asp) (25. 4. 2013).
- [22] Vidic, T. & Novović, M. (2011). *e-Vem: fascikli gredo v pokoj*. [Http://www.monitorpro.si/media/objave/dokumenti/2011/7/8/evem.pdf](http://www.monitorpro.si/media/objave/dokumenti/2011/7/8/evem.pdf) (19. 1. 2012).
- [23] Vidic, T. (2011). *Nove priložnosti sistema e-VEM: približevanje storitev obstoječim in novim uporabnikom*. [Http://www.dsi2011.si/upload/predstavitev/Informatika%20v%20javnem%20sektorju/Vidic\\_Tomaz.pdf](http://www.dsi2011.si/upload/predstavitev/Informatika%20v%20javnem%20sektorju/Vidic_Tomaz.pdf) (5. 10. 2011).
- [24] Vintar, M., Kunstelj, M., Keržič, D., Stanimirović, D., Vehovar, V., Berce, J., Lozar, K., Manfreda, B. L. & Mašič, S. (2010). *Razvoj panevropskih storitev informacijske družbe v Sloveniji*. [Http://www.ris.org/2010/11/RIS\\_porocila/Razvoj\\_panevropskih\\_storitev\\_informacijske\\_druzbe\\_v\\_Sloveniji/](http://www.ris.org/2010/11/RIS_porocila/Razvoj_panevropskih_storitev_informacijske_druzbe_v_Sloveniji/) (26. 12. 2010).
- [25] Vintar, M. (2001). Od avtomatizacije do e-uprave. V *Zbornik znanstvenih razprav 2001*, ur. Janez Grad, 319–336. Ljubljana: Visoka upravna šola.
- [26] Virant, G. (2009). *Javna uprava*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- [27] Vlada Singapurja. (2012). *Singapurski državni portal Sing. Pass*. [Https://www.singpass.gov.sg/sppubsvcl/](https://www.singpass.gov.sg/sppubsvcl/) (27. 12. 2011).
- [28] Vlada ZDA. (2002). *Ameriški državni portal USA.gov*. [Http://www.usa.gov/Citizen/Services.shtml](http://www.usa.gov/Citizen/Services.shtml) (27. 12. 2011).
- [29] ZN – Združeni narodi. (2008). *Un e-government survey: From e-government to e-governance*. [Http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf](http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf) (26. 9. 2010).
- [30] ZN – Združeni narodi. (2010). *Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. [Http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/10report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm) (20. 12. 2011).
- [31] ZZZS – Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010). *Realizacija cilja sprejema obrazcev po eVEM v letu 2010*. Interno gradivo, ZZZS Ljubljana.

■

Suzana Vičič, magistrica menedžmenta, je zaposlena na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije kot vodja oddelka za finance in računovodstvo na območni enoti v Novi Gorici. Pri svojem delu se srečuje s problematiko uvajanja informacijskih in komunikacijskih rešitev v javni upravi. Ukvarja se s preučevanjem uporabnosti upravnih informacijskih in komunikacijskih storitev za državljanke in podjetja. Zanima jo predvsem uporabnost spletnih rešitev Zavoda za zdravstveno zavarovanje.

■

Viktorija Florjančič, izredna profesorica za področje poslovne informatike in menedžmenta v izobraževanju, je zaposlena na Fakulteti za management Univerze na Primorskem v Kopru. Raziskovalno se na fakulteti ukvarja predvsem s preučevanjem uporabe informacijske in komunikacijske tehnologije na področju izobraževanja. Je članica raziskovalnega programa Management izobraževanja in zaposlovanje v družbi znanja. Proučuje pa tudi druge učinke uporabe informacijske in komunikacijske tehnologije v podjetjih in družbi ter etične, pravne in druge vidike uporabe informacijske in komunikacijske tehnologije na sploh. Na fakulteti je nosilka predmetov s področja poslovne informatike na dodiplomskem in podiplomskem študiju ter mentorica številnim diplomantom ter magistrantom.