

# ANALIZA MNENJ UPORABNIKOV RAČUNALNIŠKE SEJNE SOBE

Meta Jerala (1), Vladislav Rajkovič (2,3), Tomaž Erjavec (4)

(1) SRC d.o.o., Tržaška 118, Ljubljana

(2) Fakulteta za organizacijske vede, Univerza v Mariboru, Prešernova 11, Kranj

(3) Institut Jožef Stefan, Jamova 39, Ljubljana

(4) Mibo Integra, Robbova 14, Ljubljana, v času projekta zaposlen v SRC d.o.o.

## POVZETEK

Članek podaja nekaj rezultatov raziskave, ki je bila izpeljana med udeleženci računalniških sestankov. Rezultate statističnih obdelav spremlja krajši komentar. Poleg že znanih prednosti je raziskava pokazala tudi nekatere elemente računalniških sestankov, ki bi jim bilo potrebno posvetiti več pozornosti. Na tej osnovi je podano nekaj predlogov, ki bodo prispevali k še učinkovitejšemu delu v Računalniški sejni sobi.

## ABSTRACT

*The paper shows the results of a survey which was carried out among the participants of EMS. Along with the results, the comments are given and some findings from Chi-square test. The survey also showed the meetings elements that should be given more attention. Some suggestions are given to improve the work in an EMS environment.*



## 1. UVOD

V Računalniški sejni sobi podjetja SRC v Razvojno izobraževalnem centru Grimšče pri Bledu se je od leta 1992 zvrstilo več različnih projektov, med drugim tudi takih na ravni strategij Republike Slovenije. Za nadaljne delo so pomembne informacije, ki jih o delu v Računalniški sejni sobi lahko posredujejo udeleženci računalniških sestankov. Zato smo izpeljali raziskavo z naslovom Zadovoljstvo uporabnikov Računalniške sejne sobe (Jerala, 1995), rezultati pa nudijo smernice za nadaljne delo in morebitne spremembe pri organiziranju in vodenju sestankov.

## 2. PREDSTAVITEV RAČUNALNIŠKE SEJNE SOBE

Računalniška sejna soba je namenjena skupinskemu delu in nudi podporo skupinskemu odločanju (Rajkovič, Bohanec 1988, Erjavec 1995). Kot pri vseh drugih (klasičnih) sestankih, se skupina zbere z namenom izmenjave podatkov, informacij, ter z namenom odločanja in iskanja rešitev skupnih problemov. Verbalne komunikacije je relativno malo, kajti udeleženci med seboj "komunicirajo" prek računalniškega omrežja. Usklajeno delo omogočata ustrezno vodenje in ustrezna programska oprema, ki je dovolj enostavna, da jo lahko uporablja vsakdo. Orodja, ki so na voljo v Računalniški sejni sobi, so zbrana pod skupnim imenom "Group-Systems V" (Vogel et al. 1993, Craig et al. 1992). Orodja omogočajo zbiranje, organiziranje in izmenjavo podatkov,

vrednotenje predlogov na osnovi glasovanja ali ocenjevanja, ter raziskavo rezultatov. Izbira orodij je odvisna od narave problema, ki ga želimo rešiti, in od ciljev, ki jih želimo doseči. Posamezna orodja so med seboj združljiva, zato lahko rezultate enega orodja prenesemo v drugo orodje, ter celoten problem obdelamo po segmentih, glede na obstoječe zahteve. Podobno lahko tudi rezultate prvega sestanka uporabimo kot začetne podatke drugega sestanka, neodvisno od časovnega zamika obeh dogajanj. Celotni rezultati so zbrani na disketi, skupaj z orodjem, ki omogoča njihovo pregledovanje. Za aktivno sodelovanje na računalniškem sestanku ni potrebno računalniško znanje, pač pa predvsem vsebinsko poznavanje obravnavane problematike in osnovno poznavanje tipkovnice. Potrebno pa je poudariti, da računalniško okolje samo po sebi še ne rešuje problemov. Razmišlja in odloča človek, Računalniška sejna soba pa omogoča lažje, hitrejše in kvalitetnejše delo.

## 3. VPRAŠALNIK IN SODELUJOČI

Udeleženci računalniških sestankov so svoja mnenja o delu v Računalniški sejni sobi posredovali prek izpolnjenih vprašalnikov. Več kot 30 vprašanj se je nanašalo predvsem na uporabljeno tehnologijo, način dela, izkoristek časa, prednosti in pomanjkljivosti s katerimi so se srečali udeleženci. Vprašalnik ni vseboval nobenega vprašanja v zvezi s konkretno vsebino sestanka. Oblikovan je bil tako, da so anketirani izmed predlaganih odgovorov obkrožili tistega, ki je najbolj ustrezal njihovemu mnenju, ter morda dodatno

pojasnili svoj izbor, na nekaj vprašanj pa so vprašani lahko prosto odgovorili.

V raziskavi so sodelovali udeleženci 12-ih delovnih in 11-ih predstavitvenih sej. Predstavitvene seje vključujejo uporabo večjega števila orodij (4-8), medtem, ko se pri delovnih sestankih praviloma ne uporablja več kot 3 orodij, vendar pa so cilji sestanka bolj natančno določeni. Odziv na vprašalnike je bil skoraj 50%, kar je preseglo naša pričakovanja.

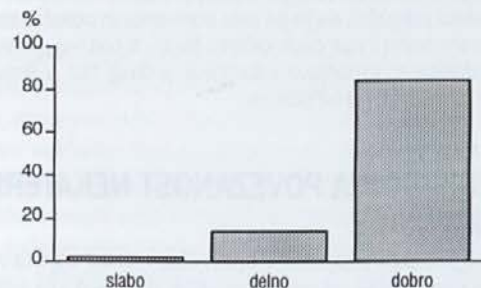
#### 4. PREDSTAVITEV NEKATERIH REZULTATOV

Rezultati raziskave se nanašajo na 169 vrnjenih vprašalnikov, ki v obdelavi pomenijo 100 odstotkov. Sodelovalo je 122 moških (72%), ki so tudi sicer prevladujoči spol v Računalniški sejni sobi, ter 47 udeleženk računalniških sestankov (28%). Velika večina sodelujočih ima višjo ali visoko šolo, opravljajo zahtevnejša strokovna opravila ali pa imajo vodilno ali vodstveno funkcijo. Glavni element pri delu anketiranih je predvsem delo z ljudmi, manj s podatki in zelo malo s stvarmi. Glede na to, da delo v Računalniški sejni sobi poteka predvsem prek računalnikov, je razveseljivo, da 72% vprašanih redno ali pogosto uporablja računalnik.

V nadaljevanju so predstavljeni odgovori na nekatera vprašanja skupaj s krajšim komentarjem.

❓ "Ali je bil čas sestanka dobro izkoriščen (produktiven, porabljen za ustvarjanje kvalitetnih rezultatov)?"

■ SLABO	3	odgovorov	2%
■ DELNO	23	odgovorov	14%
■ DOBRO	143	odgovorov	84%

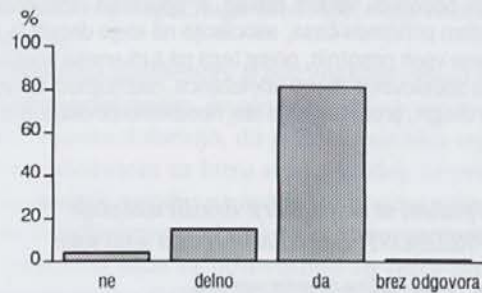


Delo v sejni sobi je ciljno usmerjeno, strukturirano in modularno. Odmik na druga (ne)vpletena področja je sicer možen, vendar otežen. Poleg tega delo poteka vzporedno, zato morebitni odmik posameznika od obravnavane teme ne vpliva bistveno na potek celotnega dogajanja. Osredotočenje (samo) na obravnavani problem tako ostaja v ospredju.

❓ "Ali vas okolje (programska oprema, način dela, ...) motivira za delo in sodelovanje v primerjavi s klasičnim sestankom?"

NE	6	odgovorov	4%
DELNO	25	odgovorov	15%
DA	137	odgovorov	81%
brez odgovora			1%

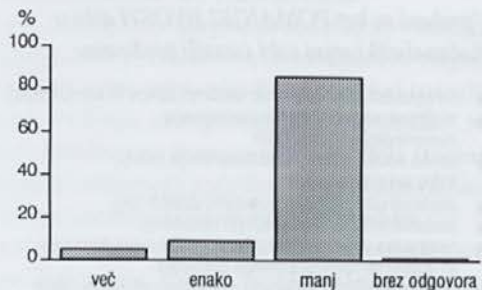
Že samo delo z računalnikom običajno ljudi motivira (vsaj tiste, ki pred računalnikom nimajo strahu). Oteženo odstopanje od začrtanega poteka sestanka omogoča ustvarjanje hitrih in obsežnih rezultatov. Vidni rezultati dela pa ponovno motivirajo k sodelovanju.



Poleg tega delo običajno poteka anonimno, kar zmanjša možnost konfliktnih situacij in neposrednega izpostavljanja. Pri sejah, katerih namen je predvsem zajem in izmenjava podatkov, lahko udeleženci v okviru obravnavanih tem izbirajo tiste, pri katerih želijo sodelovati in se tako osredotočijo predvsem na "svoja" področja.

❓ "Ali menite, da bi pri klasičnem sestanku opravili enako količino dela v enakem času?"

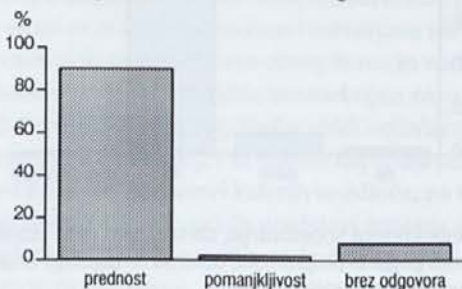
■ VEČ	8	odgovorov	5%
■ ENAKO	15	odgovorov	9%
■ MANJ	144	odgovorov	85%
■ brez odgovora			1%



Delo v sejni sobi poteka vzporedno. Pri zajemu, izmenjavi podatkov in komentiranju je vzporedno delo kot prednost še posebej v ospredju, saj omogoča velike prihranke pri času. Svoj delež pa gotovo opravi tudi motiviranost in osredotočenje na obravnavano temo.

❓ "Ali vzporedno delo udeležencev (komentiranje, pisanje, izbiranje) ocenjujete kot prednost ali kot pomanjkljivost?"

■ PREDNOST	152	odgovorov	90%
■ POMANJKLJIVOST	4	odgovorov	2%
■ brez odgovora	13	odgovorov	8%



V okviru 8% vprašanih, ki "niso podali odgovora", se v večji meri nahajajo tisti, ki v vzporednem delu, vidijo tako prednosti kot tudi pomanjkljivosti. Le-te se nanašajo predvsem na pomanjkanje neposredne medsebojne komunikacije in zmanjšano preglednost pri veliki količini podatkov. Vodilni razlogi, ki podpirajo vzporedno delo, so predvsem prihranek časa, asociacije na ideje drugih in aktivno sodelovanje vseh prisotnih, poleg tega pa tudi enaka količina časa za aktivno sodelovanje za vse udeležence, nezmožnost vplivanja na mišljenje drugih, predstavljanje idej neodvisno od okolice in drugo.



### Vprašani so najpogosteje izrazili naslednje PREDNOSTI dela v Računalniški sejni sobi:

- velika količina opravljenega dela
- hitro zajemanje podatkov in informacij
- motiviranost sodelujočih
- velik prihranek časa glede na obseg pridobljenih informacij
- enakopravnost sodelujočih in njihovih mnenj
- možnost anonimnega sodelovanja
- aktivnost vseh prisotnih
- vzporedno delo, ciljna usmerjenost
- strukturirana, natančna in sprotna izdelava dokumentacije (zapisnik)

Poleg tega vidijo prednosti tudi v skupinskem delu, večji kreativnosti, kvalitetnejših rezultatih, sproščenosti, različnih možnostih vrednotenja rezultatov, visoki stopnji zanesljivosti podatkov in še v mnogih drugih.



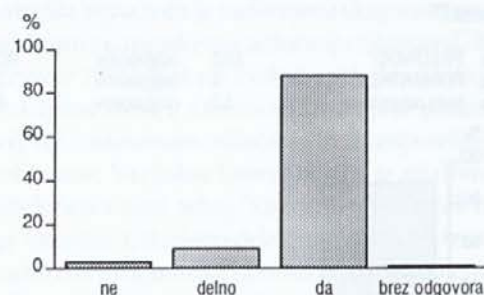
### Vprašani so kot POMANJKLJIVOSTI dela v Računalniški sejni sobi izrazili predvsem:

- odtujenost, pomanjkanje osebnih stikov in komunikacij
- možnost napačnega medsebojnega razumevanja sodelujočih
- velika količina idej, med katerimi je težko ločiti zrnje od plevele
- oteženo utemeljevanje (svojih) dobrih idej
- posamezniki nimajo uteži pri odločanju
- neopazna vplivnost karakterja osebe na resničnost in dobronamernost danega predloga
- pomanjkanje povzetkov in zaključkov ob koncu dela
- miselnost, da bo že tehnologija sama rešila problem



### "Ali menite, da je bila zagotovljena enakopravnost udeležencev?"

■ NE	5	odgovorov	3%
■ DELNO	15	odgovorov	9%
■ DA	148	odgovorov	88%
■ brez odgovora			1%



Možnost anonimnega sodelovanja, samostojno vseh udeležencev in uporabniku prijazna programska oprema omogočajo enakopravno sodelovanje vsem udeležencem.



### "Menim, da je Računalniška sejna soba primerna." (vprašani so lahko izbrali več izmed 8 predlogov)

■ za hitro selekcijo (uporabnih) idej	75%
■ za pridobitev mnenja skupine, vendar ne kot končne odločitve	66%
■ za zbiranje informacij, ki jih kasneje obdela vodja skupine	59%
■ za zbiranje in izmenjavo informacij med udeleženci	52%
■ za pomembne odločitve brez (večje) omejitve časa	25%
■ za hitre, pomembne odločitve	23%
■ drugo	9%

Praktične izkušnje pri delu z velikimi in majhnimi skupinami so pokazale, da so rezultati pri glasovanju majhnih skupin (6-12 ljudi) običajno dobri, če za merilo vzamemo majhno razpršenost glasov (standardna deviacija). Pri velikih skupinah je ta razpršenost običajno večja, zato so večje skupine (15 ljudi in več), bolj primerne za delo, ki ne vključuje odločanja.



### "Kakšni vrsti odločitev, glede na izvor podatkov, bi zaupali?"

■ odločitvam, ki bi jih sprejeli na osnovi predhodno pripravljenih podatkov, znanih že pred sestankom	50%
■ odločitvam, ki bi jih sprejeli na osnovi podatkov zbranih na samem sestanku (izmenjava podatkov med udeleženci)	34%
■ zaupal bi sprejetim odločitvam ne glede na izvor podatkov	10%
■ odločitvam sprejetim v Rač. sejni sobi sploh ne bi zaupal	14%

Mnenje udeležencev je seveda zelo povezano z načinom vodenja sestanka. Vodja mora zagotoviti, da odločanje poteka na osnovi kriterijev, ki so znani vsem udeležencem in jih tudi vsi enako razumejo. Prav tako je potrebno izločiti vse morebitno podvojene predloge. Gotovo pa pri odgovorih nastopa tudi človeški faktor, "ki želi vsako stvar pred odločitvijo najprej prespati." Na osnovi odgovorov bi lahko zaključili, da je pri zelo pomembnih odločitvah potek sestankov smiseln v vsaj dveh ločenih fazah. V prvi naj poteka zajemanje podatkov in izmenjava informacij, v drugi fazi, z določenim časovnim zamikom, pa odločanje.

## 5. MEDSEBOJNA POVEZANOST NEKATERIH DEJAVNIKOV

Medsebojno povezanost dejavnikov smo ugotavljali s pomočjo testa Hi-kvadrat, ki je pokazal na nekaj zanimivih povezav in zaključkov.

Ničelna hipoteza testa predpostavlja, da (obravnavani) spremenljivki nista medsebojno povezani. Na osnovi rezultatov testa, ničelno hipotezo ohranimo ali pa zavrnemo. Rezultate lahko predstavimo sledeče:

- napor za aktivno sodelovanje na računalniškem sestanku in znanje uporabe računalnika sta neodvisna;
- udeleženci računalniških sestankov so med seboj enakopravni ne glede na znanje uporabe računalnika;
- predpostavko, da motiviranost udeležencev in možnost podajanja mnenja nista povezana, zavrnemo; 81 vprašanih od 135-ih, ki jih okolje motivira, meni, da so imeli možnost podati svoje celotno mnenje o obravnavani temi; (Tabela 1 kaže porazdelitev odgovorov)

Tabela 1: Križanje odgovorov med vprašanjsima:

- "Ali ste imeli možnost podati svoje celotno mnenje o obravnavani problematiki?"
- "Ali vas okolje (SW, način dela, ...) motivira k sodelovanju?"

## MOŽNOST PODOJANJA MNENJA

MOTIVIRANOST	NE	DELNO	DA	SKUPAJ
okolje me NE motivira	3	1	2	6
okolje DELNO motivira	3	12	10	25
okolje ME motivira	7	47	81	135

- predpostavko, da možnost podajanja mnenja in mnenje o opravljeni količini dela (glede na pričakovanja pred začetkom sestanka), nista povezana, zavrnamo; (Tabela 2 kaže porazdelitev odgovorov)

Tabela 2: Križanje odgovorov med vprašanjsima:

- "Ali ste imeli možnost podati svoje celotno mnenje o obravnavani problematiki?"
- "Količina opravljenega dela glede na prvotna pričakovanja?"

## OPRAVLJENA KOLIČINA DELA

MOŽNOST PODOJANJA MNENJA	MANJŠA	ENAKA	VEČJA	SKUPAJ
NE	2	6	5	13
DELNO	3	17	40	60
DA	2	42	50	94

- predpostavko, da razumevanje zapiskov sodelujočih in podpiranje (oz. zavračanje) omejitve verbalnega komuniciranja nista povezana, zavrnamo; 124 vprašanih od 144-ih, ki so zapiske v glavnem razumeli, podpira ali pa vsaj delno podpira omejitve verbalnega komuniciranja;
- predpostavko, da podpiranje (oz. zavračanje) omejitve verbalnega komuniciranja in bodoči željeni način sestanka, nista povezana, zavrnamo; skupina, ki podpira omejitve verbalne komunikacije združuje 84 vprašanih. 21 članov te skupine bi v bodoče želelo sodelovati v Računalniški sejni sobi. 67 tistih, ki omejitve podpirajo, bi želelo sodelovati na način, ki bi omogočal kombinacijo klasičnega in računalniškega sestanka. V skupini, ki ne podpira omejitve, je 29 vprašanih in nihče od njih ne bi izbral samo računalniškega sestanka, vendar pa bi kar 27 vprašanih (od teh 29-ih) želelo sodelovati na sestanku, ki bi omogočal kombinacijo računalniškega in klasičnega sestanka.

## 6. POVZETEK REZULTATOV

Večina vprašanih meni, da je čas, porabljen na računalniškem sestanku, dobro izkoriščen, okolje udeležence motivira k sodelovanju, na klasičnem sestanku bi predvidoma opravili manjšo količino dela v enakem času. Vzporedno delo vseh udeležencev je prednost računalniških sestankov, kakor tudi enakopravnost sodelujočih, možnost anonimnega sodelovanja, prihranek časa in še mnogo drugih značilnosti.

Pomanjkljivosti, ki so jih opazili sodelujoči, se odražajo predvsem v odtujenosti in pomanjkanju medosebne verbalne komunikacije, ter posledicami, ki so s tem v zvezi, kot na primer možnost napačnega medsebojnega razumevanja sodelujočih.

Po mnenju udeležencev je bila enakopravnost zagotovljena vsem sodelujočim, ne glede na znanje uporabe računalnika. Vprašani menijo, da je Računalniška sejna soba primerna predvsem za hitro selekcijo idej, za pridobitev mnenja skupine, vendar ne nujno kot končne odločitve, za zbiranje in izmenjavo podatkov. Četrtnina vprašanih meni, da je primerna tudi za pomembne ali hitre odločitve. Vprašani zaupajo odločitvam, sprejetim v Računalniški sejni sobi, predvsem na osnovi predhodno znanih podatkov, delno pa tudi odločitvam na osnovi podatkov zbranih na samem sestanku. Križna povpraševanja med odgovori s pomočjo testa Hi-kvadrat, so dala nekaj zanimivih povezav in zaključkov glede motiviranosti, možnosti podajanja mnenja, enakopravnosti sodelujočih in drugo. Zaradi prednosti in pomanjkljivosti, ki jih ima Računalniška sejna soba, bi v bodoče 74% vprašanih želelo sodelovati na način, ki bi omogočal kombinacijo računalniškega in klasičnega sestanka.

## 7. PREDLAGANE SPREMEMBE

Na osnovi mnenj, ki so jih podali sodelujoči v raziskavi, lahko predloge, ki bi predvidoma še izboljšali in olajšali delo v Računalniški sejni sobi, združimo v nekaj manjših sprememb pri vodenju in organiziranju sestankov. Nekateri omenjeni predlogi so sicer sestavni del dela v sejni sobi in se izvajajo že od samega začetka, vendar bi jim lahko namenili še večjo pozornost. Predlogi so naslednji:

- pred sestankom sodelujoče na kratko seznaniti z načinom dela v sejni sobi in zaradi lažjega dela zagotoviti, da vsi udeleženci vsaj v osnovi poznajo tipkovnico;
- vsebinski vodja naj udeležence sestanka natančno seznanji z vsebino in cilji sestanka, ter pričakovanji do udeležencev;
- že sedaj skrbno načrtovan čas dela naj vključuje nekaj "skrite rezerve", ki se jo lahko izkoristi, kadar delo zaostaja za planom;
- pri zbiranju in izmenjavi podatkov je potrebno nekaj časa nameniti samo spremljanju podatkov in informacij; posamezniki namreč težko uskladijo podajanje in spremljanje informacij, še posebej, če za to ni dovolj časa;
- vsebinski vodja naj ob koncu sestanka, po potrebi pa tudi vmes po daljših segmentih dela, naredi kratek povzetek, ter jasno in jedrnatost predstavi ustvarjene rezultate;
- v potek dela uvesti smiselni obseg in način verbalne komunikacije, ki bi uskladila medsebojno razumevanje sodelujočih, še posebej, kadar sledi odločanje (glasovanje ali vrednotenje); v ta namen naj vodja jasno predstavi kriterije, na osnovi katerih se odloča, pa tudi sicer med delom v kratkih orisih predstavi mnenja sodelujočih, le ti pa naj imajo možnost dodatnega pojasnjevanja, če je to potrebno.

Ob uvedbi verbalnega komuniciranja pa je potrebno paziti predvsem na to, da ta sprememba ne bi povzročila izgube enega od glavnih razlogov, ki to omejitve podpirajo, ta pa je po mnenju vprašanih "izločitev tistih, ki v diskusiji o problemu ne sledijo zastavljenemu cilju in s ponavljanjem in nekoristnim razpravljanjem tratijo čas vseh prisotnih."

## 8. ZAKLJUČEK

Z raziskavo smo želeli zbrati mnenja udeležencev, ki so na enem ali več računalniških sestankih sodelovali v Računalniški sejni sobi. Namen raziskave je bil spoznati prednosti in pomanjkljivosti računalniških sestankov z vidika uporabnikov. Na osnovi analize pa predlagati organizacijski model, ki bi vključeval morebitne spremembe dela v Računalniški sejni sobi.

Rezultati so pokazali, da so udeleženci v splošnem (zelo) zadovoljni z računalniškimi sestanki, da pa bi bilo potrebno več pozornosti nameniti harmonizaciji računalniške tehnologije in medčloveških odnosov. Vodenje sestankov naj vključuje simbiozo verbalne in računalniške komunikacije. Ponovno so se potrdile že znane prednosti sejne sobe, oblikovani predlogi pa bodo z manjšimi spremembami pri organizaciji in vodenju sestankov predvidoma še izboljšali in olajšali delo, s tem pa še povečali zadovoljstvo udeležencev računalniških sestankov.

## LITERATURA

- Jerala M.:  
Analiza zadovoljstva uporabnikov Računalniške sejne sobe, diplomsko delo, Fakulteta za elektrotehniko in računalništvo, Ljubljana 1995
- Erjavec T.:  
Uporaba programskih orodij za skupinsko analiziranje in odločanje, Uporabna Informatika, jan/feb/mar, številka 1, 1995
- Rajkovič V., Bohanec M.:  
Odločanje v skupini in usklajevanje različnih interesov, Organizacija in kadri, št. 9/10, 1988, letnik 21
- Vogel D., Gričar J., Erjavec T.:  
Skupno poročilo: Uporaba informacijske tehnologije pri izgradnji države - primer Slovenije (1993)
- Craig K., Alan R. Dennis, Douglas R. Vogel, J.F. Nunmaker Jr.:  
The Application of Electronic meeting Technology To Support Strategic Management, MIS Quarterly, September 1992
- Priročnik GroupSystems, Basic Tools, Ventana Corporation, Tucson, Arizona, USA
- Priročnik GroupSystems, Advanced Tools, Ventana Corporation, Tucson, Arizona, USA

## ZAHVALA

*Naj izkoristimo to priložnost in se zahvalimo vsem, ki so omogočili izvedbo raziskave. Hvala vsem sodelujočim, ki so s svojim aktivnim sodelovanjem pripomogli k rezultatom. Vodjem skupin še posebej hvala za prijazen odziv na povabilo k sodelovanju.*

Meta Jerala je diplomirala na Fakulteti za elektrotehniko in računalništvo leta 1995. V času študija je samostojno delovala in izdelala nekaj projektov, ki so vključevali vse razvojne faze - od informacijske analize, programiranja, uvajanja aplikacij in drugo. Od leta 1993 je sodelovala s T. Erjavcem v Računalniški sejni sobi. V sedanjem času se kot moderator ukvarja z računalniškimi sestanki ter z informacijskimi sistemi za podporo odločanja - direktorskimi informacijskimi sistemi.

Dr. Vladislav Rajkovič je redni profesor na Fakulteti za organizacijske vede in raziskovalni sodelavec laboratorija za umetno inteligenco na Institutu Jozef Stefan. Njegovo področje so računalniški informacijski sistemi s posebnim poudarkom na sistemih za pomoč pri odločanju. Je soavtor metodologije večkriterijskega odločanja, ki je osnovana na uporabi specializirane lupine ekspertnega sistema DEX.

Tomaž Erjavec je diplomiral na Fakulteti za elektrotehniko in računalništvo leta 1982, ko je tudi začel delati na področju pisarniške avtomatizacije in podatkovnih komunikacij v okolju IBM Series/1. Pet let je bil asistent na FER na področju systemskega programiranja. Od leta 1990 se je ukvarjal s skupinskim analiziranjem in odločanjem, najprej v okolju GroupSystems, tudi kot moderator, nato pa je razvil svoje okolje Dialogos. V zadnjem času znova dela na področju podatkovnih komunikacij in uporabi omrežja Internet.