

Primerjava spletnih portalov elektronskega davčnega poslovanja

Jurij Terglav, DURS, Davčni urad Celje
jurij.terglav@gmail.si

Miro Gradišar, Ekonomska fakulteta, Ljubljana
Miro.Gradisar@ef.uni-lj.si

Mitja Čok, Ekonomska fakulteta, Ljubljana
Mitja.Cok@ef.uni-lj.si

Povzetek

V Sloveniji smo šele na začetku poti pri uvajanju elektronskega poslovanja v državno upravo. Zaradi tega se le-ta sooča s številnimi reorganizacijskimi in tehnološkimi problemi. Uvajanje namreč poteka po logičnih zaporednih stopnjah, med katerimi je prva vpeljava državnega portala e-uprava. Sestavni del tega pa so v nadaljevanju postali eDavki, slovenski sistem za elektronsko davčno poslovanje (EDP). V članku primerjamo spletni portal eDavkov s portali EDP iz drugih držav po kriterijih, ki so običajni za vrednotenje spletnih rešitev. Podani so komentarji rezultatov in predlogi za nadaljni razvoj eDavkov.

Ključne besede: davki, elektronsko davčno poslovanje, eDavki, spletni portali

Abstract

COMPARISON OF E-TAX WEB PORTALS

In Slovenia we are introducing electronic administration into the government, therefore we are faced with numerous organizational and technological problems. The introduction is going on in logical successive stages. The first stage was the introduction of the state portal e-uprava. EDavki, which is the Slovenian e-tax system (EDP), became its constituent part. In the article, a comparison of web page eDavki with the pages of e-tax systems from other countries is presented. The comparison is based on criteria, which are common for valuating web solutions. Comments of the results as well as suggestions for further development of eDavki are given.

Keywords: taxes, e-tax system, eDavki, web portals

1 Uvod

Družba tretjega tisočletja zahteva visoko stopnjo informatizacije, kar potrebuje tudi državna uprava, saj mora biti le-ta prijazna in vzorna. Slovenija je začela s projektom e-uprava intenzivno uvajati internet in elektronsko poslovanje v upravo, znotraj nje med upravne organe, navzven pa v poslovanje z občani, podjetji in drugimi organizacijami. Februarja 2001 je Vlada RS sprejela Strategijo e-poslovanja v javni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004, nekaj mesecev kasneje pa je imenovala tudi Strateški svet za informacijsko družbo (SID), ki usmerja in vodi informatizacijo družbe. Istega leta je Center Vlade za informatiko (CVI) odprl spletni portal e-uprava (<http://euprava.gov.si>) in s tem se je začel uresničevati projekt e-poslovanja v državni upravi. Enotni državni portal zagotavlja informacije in storitve tako državljanom, gospodarskim subjektom, zaposlenim v javni upravi kot tudi ustanovam javne uprave.

1.1 eDavki

Konec maja 2001 je Vlada RS sprejela sklep, na podlagi katerega naj bi Ministrstvo za finance oz. Davčni urad Republike Slovenije (Durs) v sodelovanju s Cen-

trom Vlade za informatiko in takratnim Ministrstvom za informacijsko družbo do konca leta 2001 uvedli sistem za vlaganje obračunov za davek na dodano vrednost in napovedi za dohodnino do konca leta 2001. Po več zapletih se je elektronsko davčno poslovanje (EDP) vzpostavilo šele konec leta 2003 s spletno aplikacijo eDavki.

Republika Slovenija je na spletni strani <http://edavki.durs.si/> vzpostavila portal eDavki za elektronsko davčno poslovanje, prek katerega lahko davčni zavezanci elektronsko izpolnjujejo nekatere davčne obveznosti, med njimi tudi dohodninsko napoved. Od 1. marca 2004 dalje je mogoče prek te spletne strani elektronsko izpolniti, podpisati in oddati tudi davčno napoved za odmero dohodnin za leto 2003 in naprej. eDavki so zato javno dostopni spletni servis za elektronsko davčno poslovanje, s katerim prijavljeni uporabniki poslujejo z Davčno upravo RS.

Zavezanci za dohodnino lahko oddajo napovedi po elektronski poti, potrebujejo pa osebni računalnik z ustrežno programsko opremo, dostop do interneta ter digitalno potrdilo pristojnega overitelja.

Uporabnik eDavkov lahko postane vsak davčni zavezanec.

Postopek prijave v eDavke poteka v treh korakih:

- pridobitev digitalnega potrdila,
- prevzem in namestitvev digitalnega potrdila,
- prijava v eDavke.

Uporabnik potrebuje za varno elektronsko poslovanje digitalno potrdilo in zasebni ključ. Potrdilo je v elektronski obliki in povezuje podatke za preverjanje elektronskega podpisa z določeno osebo (imetnikom potrdila) ter potrjuje njeno identiteto. Je enakovredno osebni legitimaciji in se skupaj z zasebnim ključem uporablja v elektronskem poslovanju. Izdaja digitalnih potrdil je v pristojnosti izbranih overiteljev.

Spletna aplikacija eDavki omogoča tako rekoč celovito davčno poslovanje tako fizičnim kot pravnim osebam prek spletnega medmrežja. Glavni namen sistema eDavkov je oddajanje davčnih obrazcev na Durs prek spletnega medmrežja. V sistemu eDavki lahko uporabniki davčne obrazce izpolnjujejo, spreminjajo, vložijo (pošiljajo na Durs) ter pregledujejo. Poleg tega lahko pregledujejo tudi podatke iz registra davčnih zavezancev. Sistem eDavki je razdeljen na tri dele:

- *Javni del*: ta del portala je dostopen vsem, vsebuje splošne informacije ter predstavitev eDavkov, služi pa tudi kot vstopna točka do zaščitene delo sistema za davčne zavezance.
- *Del za davčne zavezance*: je zaščiten in do njega lahko dostopajo samo registrirani uporabniki, ki se v sistem prijavijo z digitalnim potrdilom.
- *Skrbniški del*: je zaščiten, do njega pa lahko dostopajo le registrirani uslužbenci Dursa. Skrbniški del je namenjen nadzoru davčnega poslovanja davčnih zavezancev in nadzoru delovanja eDavki.

eDavki davčnim zavezancem ponujajo relativno udobno, preprosto in varno poslovanje z Dursom po elektronski poti. Prednosti elektronskega poslovanja v primerjavi s papirnim poslovanjem so: hitrejša in preprostejša izpolnjevanje obrazca, možnost oddajanja dokumentov 24 ur na dan, 7 dni v tednu brez stroškov za poštnino, vpogled v davčno kartico ter prihranek pri stroških. Število storitev pa se vseskozi povečuje.

2 Primerjava portala eDavkov z drugimi spletnimi stranmi elektronskega davčnega poslovanja (EDP)

2.1 Življenjski cikel storitve e-poslovanja

Življenjski cikel uporabe spletnih portalov kot novega načina v poslovanju državne uprave z državljanji je treba primerjati s klasičnim načinom.

Kotler navaja štiri stopnje življenjskega ciklusa klasičnega izdelka oziroma storitve: stopnjo uvajanja storitve na trgu, stopnjo rasti, stopnjo zrelosti in stopnjo upadanja (Kotler, 1998, str. 355–366). Glede na delež zavezancev, ki so oddali dokumente (napovedi, obračune) prek sistema eDavki, lahko sklepamo, da gre za stopnjo uvajanja storitve in za uporabnike inovatorje. Na stopnji uvajanja lahko uporabnike razdelimo na več podskupin, ki različno hitro sprejemajo novo storitev (Kotler, 1998, str. 361):

- »inovatorji«: to je skupina, ki je drzna, pripravljena poskusiti nove izdelke in sprejeti tveganje. Ti uporabniki so dobro obveščeni in predstavljajo 2,5 % vseh uporabnikov.
- »prvi uporabniki«: ti uporabniki v svoji skupnosti veljajo za mnenjske vodje in sprejemajo nove ideje zgodaj, toda s previdnostjo. Predstavljajo 13,5 % vseh uporabnikov.
- »zgodnja večina«: to so uporabniki, ki sprejmejo izdelke, šele potem ko sta jih sprejeli prvi dve skupini. Nove ideje sprejemajo prej kot povprečni ljudje, čeprav redko veljajo za vodje. Predstavljajo 34 % vseh uporabnikov.
- »pozna večina«: to so uporabniki, ki so skeptični, nov izdelek sprejmejo potem, ko ga je večina že poskusila. Predstavljajo 34 % uporabnikov.
- »zamudniki«: so omahljivci, ki so nagnjeni k tradiciji in ne marajo sprememb. Družijo se z ljudmi, ki prav tako prisegajo na tradicijo in sprejmejo novost le, kadar ta delno že pridobi lastnost tradicije. Predstavljajo 16 % vseh uporabnikov.

Glede na to, da pri uporabi spletnih portalov elektronskega davčnega poslovanja ne gre za klasično storitev, menimo, da nadaljnji razvoj ne bo potekal v skladu s tipičnimi štirimi stopnjami življenjskega cikla storitev, to je »uvajanje–rast–zrelost–upadanje«, pač pa bo šlo predvsem za tri stopnje »uvajanje–rast–zrelost«, pri čemer je stopnja uvajanja storitve verjetno precej dolga.

Slovenski eDavki so trenutno v fazi rasti, pričakovati pa je, da bodo v prihodnosti kmalu prišli v fazo zrelosti in široke uporabe, tako kot se to dogaja v nekaterih drugih državah, kar je prikazano v nadaljevanju.

2.2 Primerjalne metode glede na tehnične in vsebinske kriterije

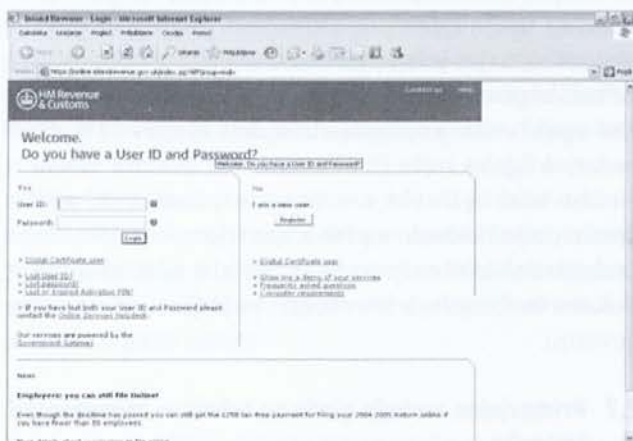
Odločili smo se, da bomo eDavke primerjali z rešitvami v štirih državah, ki so med tehnološko najbolj razvitimi:

Anglija, Irska, Avstralija in Združene države Amerike. Razlog za to je tudi v najbolj razširjenem in razumljivem uradnem jeziku. Na podlagi kriterijev J. Nielsna in M. Gerkeša smo naredili primerjavo med spletnimi stranmi za elektronsko davčno poslovanje. Uteži (W) in ocene (od 1 do 10) smo izbrali glede na svoje praktične izkušnje s tovrstnimi storitvami in na teoretične predpostavke. Med tehničnimi kriteriji smo izbrali odzivni čas, naslov strani, pisavo – grafiko, prijaznost do uporabnika, barve, okvirje – povezanost, varnost ter navigacijo – krmarjenje. Vsebinski kriteriji pa so bili ažurnost – preglednost, pomoč, osebne nastavitve, kompleksnost, število storitev in celostna podoba.

2.3 Elektronsko davčno poslovanje v Angliji

Na spletni strani www.direct.gov.uk ponuja angleška uprava celo vrsto e-storitev. Na prvem mestu je ponujena možnost davčnih storitev. Tako lahko uporabnik izbira med več različnimi obrazci, s klikom na posamezno povezavo pa ga sistem preveže na druge strani, kjer si lahko natisne obrazce ali pa dobi druge informacije. Pri možnosti davčne odmere sistem preveže uporabnika na spletno stran www.inlandrevenue.gov.uk, kjer se lahko le-ta prijavi v elektronsko davčno poslovanje. Potreben je certifikat, ki se registrira na vladni spletni strani, uporabnik pa potrebuje tudi PIN številko.

Spletne strani so dobro urejene, čeprav ne obsegajo vsega davčnega sistema. Nekoliko nerodno je iskanje samo, saj na vladnih spletnih straneh ni direktne povezave, sistem pa vseskozi skače z ene strani na drugo. Vendar se uporabnik vseeno sčasoma navadi, tako da navigacija ni pretežka.



Slika 1: Spletna stran www.inlandrevenue.gov.uk, na kateri se uporabnik prijavi v sistem

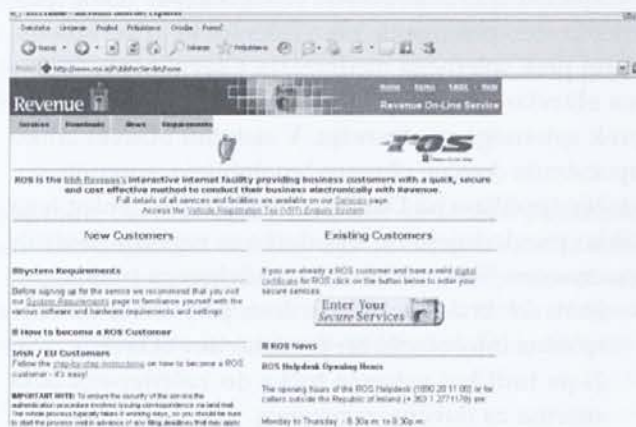
Vir: www.inlandrevenue.gov.uk.

2.4 Elektronsko davčno poslovanje na Irskem

Irska ponuja svoje elektronsko davčno poslovanje na strani www.ros.ie.

Sistem vodi uporabnika od začetka do želene izbire (tudi interaktivno s posebno predstavitvijo). Stranka lahko izbira med več obrazci. Na svoj domači računalnik prenese poseben program, ki omogoča pripravo obrazcev, kasneje pa jih, dokončane, uporabnik posreduje davčni službi. Sistem zahteva certifikat, uporabniško ime in geslo.

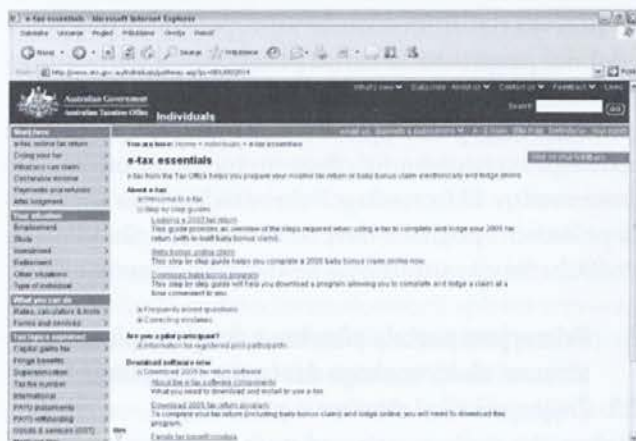
Strani so pregledne, lahko dostopne, mogoče je elektronsko davčno poslovanje z vsemi vrstami davkov. Tudi pomoč je izčrpna in koristna. Uporabnik ne more zaiti ali dolgo iskati želene informacije.



Slika 2: Internetna stran www.ros.ie, ki vsebuje EDP
Vir: www.ros.ie

2.5 Elektronsko davčno poslovanje v Avstraliji

Na spletni strani www.ato.gov.au ponuja avstralska davčna uprava svoje storitve elektronskega poslovanja.



Slika 3: Spletna stran www.ato.gov.au

Vir: www.ato.gov.au.

Sistem je zasnovan tako, da si za vsako posamezno leto sproti uporabnik naloži poseben program, ki omogoča obračun in vračilo davkov. Nato se mora za davčno upravo prek gesla pravilno identificirati, uprava pa mu posreduje referenčno številko in datum potrditve. Na podlagi le-te lahko izve podatke o davčni napovedi.

Celoten sistem odlikuje preprostost, preglednost in lahka dostopnost. Nikakršnih digitalnih certifikatov ni treba, kar je za navadnega uporabnika vsekakor dobrodošlo. V letu 2004 je 6 % vse populacije oddalo davčno napoved prek elektronske poti. Stran odlikuje tudi veliko število uporabnih informacij, tako da vsakdo lahko najde odgovor na težave in nejasnosti.

2.6 Elektronsko davčno poslovanje v Združenih državah Amerike

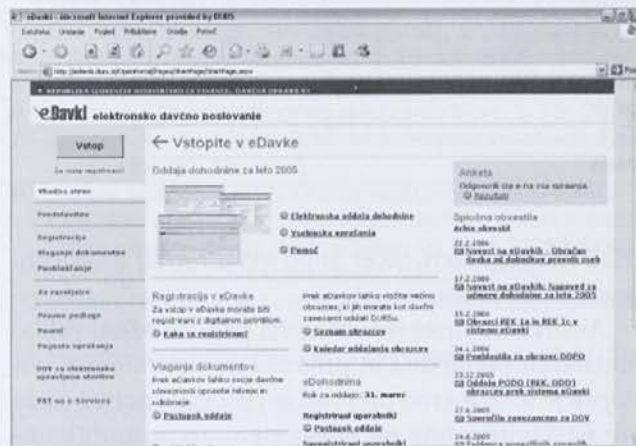
ZDA imajo kot največje svetovno gospodarstvo razvejen davčni sistem. Tudi elektronsko davčno poslovanje (www.irs.gov/efile) je razširjeno, saj je v letu 2005 skoraj četrtina zavezancev izpolnila svojo napoved elektronsko, kar pomeni 11 % porast iz leta 2004. Zavezanec odda napoved v treh korakih. V prvem potrebuje obrazec (je na isti spletni strani), v katerega vpiše osebne podatke, svoj PIN (ki si ga sam določi) ter še nekaj specifičnih podatkov. To je po našem mnenju najprimernejši način, ker omogoča veliko samoprilagodljivost. V drugem koraku izbere način poslovanja (osebno s svojim računalnikom, prek strokovnjakov na spletu), v tretjem pa elektronsko izpolni dokument. Portal je lahko dosegljiv. Vsebina je izčrpna in podrobno predstavljena. Stran je lahko dostopna, ne zahteva nikakršnih certifikatov in posebne

opreme, zato velik odstotek uporabnikov ni presenečenje.

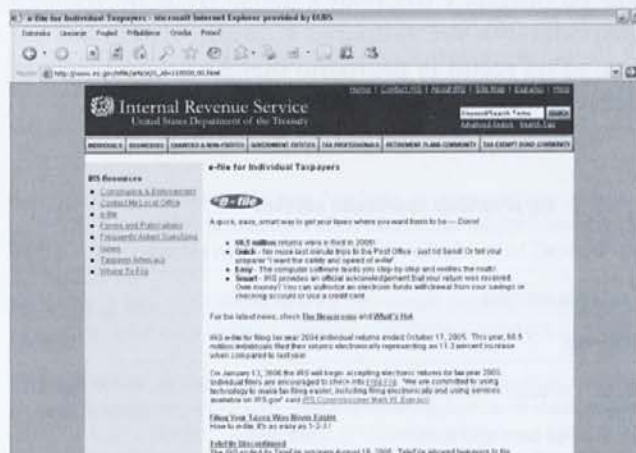
2.7 Elektronsko davčno poslovanje v Sloveniji

Po namestitvi digitalnega potrdila gre postopek oddaje elektronske davčne napovedi v treh korakih: priprava dokumenta, oddaja dokumenta (elektronski podpis) in potrditev uspešno vložnega dokumenta. Postopek ni težaven, več problemov pa lahko povzroča prevzem in namestitve digitalnega potrdila.

Spletna stran je pregledna, z velikim gumbom za vstop v elektronsko poslovanje, količina informacij in obseg storitev sta ustrezni. Kljub temu se je v letu 2005 za elektronsko oddajo dohodnine odločilo le 3 % davčnih zavezancev (v letu 2004 2 %, kar je minimalni napredek).



Slika 5: Portal eDavki
Vir: edavki.durs.si



Slika 4: Spletna stran www.irs.gov/efile
Vir: www.irs.gov

2.8 Primerjava spletnih portalov elektronskega poslovanja

Primerjava spletnih portalov med navedenimi štirimi državami in Slovenijo je prikazana v tabeli 1. Vrstice predstavljajo sodila, ki jih priporočata prej omenjena avtorja. Relativna pomembnost sodil je določena z utežjo od 1 do 10 (W). Tudi vrednosti posameznih sodil so ocenjene od 1 do 10.

Slovenski portal ima najboljše ocene pri varnosti in ažurnosti ter preglednosti vsebine. Slabši je pri stopnji zapletenosti postopka.

Angleška stran ima veliko število storitev in dobro varovanje, ima pa zapleten postopek in je najmanj prepričljiva pri navigaciji in krmarjenju.

Na irskem portalu je dobro poskrbljeno za varnost in ponuja mnogo storitev, postopek pa je še vedno

Tabela 1: Primerjava spletnih portalov elektronskega poslovanja

KRITERIJI	W	A-SLOV.	W ² A	B-ANGLIJA	W ² B	C-IRSKA	W ² C	D-AVSTR.	W ² D	E-ZDA	W ² E
Odzivni čas, hitrost	10	9	90	8	80	8	80	8	80	10	100
Naslov strani	8	7	56	6	48	8	64	7	56	8	64
Pisava, grafika, slike	8	8	64	7	56	8	64	8	64	8	64
Prijaznost do uporabnika	10	8	80	7	70	8	80	9	90	9	90
Barve	6	7	42	6	36	8	48	9	54	8	48
Okvirji in povezanost	8	8	64	7	56	8	64	9	72	9	72
Varnost	10	10	100	10	100	10	100	9	90	8	80
Navigacija in krmarenje (3 kliki)	8	9	72	7	56	7	56	8	64	9	72
Ažurnost, preglednost vsebine	8	9	72	8	64	7	56	8	64	9	72
Pomoč	8	9	72	7	56	8	64	9	72	9	72
Osebne nastavitve	6	5	30	5	30	5	30	6	36	6	36
Kompleksnost postopka	10	5	50	4	40	5	50	8	80	9	90
Število storitev	8	9	72	10	80	10	80	10	80	10	80
Celostna podoba vsebine	8	8	64	7	56	8	64	10	80	10	80
Σ	116	111	928	99	828	108	900	118	982	122	1020
Mesto			3		5		4		2		1

relativno zapleten. Sicer je po večini sodil in skupni oceni nekje vmes.

Avstralska stran je vsečna na pogled, kljub veliko podatkom pregledna in prijazna do uporabnika, postopek je sorazmerno preprost in omogoča največ osebnih nastavitvev. Ima pa nekaj manj varnostnih komponent.

Spletni portal ZDA je najboljši pri odzivnem času, najbolj prijazen do uporabnika, z najmanj zahtevnim postopkom in z najboljšo celostno podobo in skupno oceno. Pri varnosti sicer ne dosega ostalih, vendar število uporabnikov kaže pravilni pristop do elektronskega davčnega poslovanja.

2.9 Povzetek

Iz navedene analize sledi, da je po izbranih kriterijih najboljši portal IRS.gov/efile iz ZDA. Najboljši je tako po tehničnih kriterijih (odzivni čas, navigacija – krmarenje) kot tudi po vsebinskih (kompleksnost, celostna podoba). Precej blizu mu je avstralski ato.gov.au portal, irski in angleški pa zaostajata.

Slovenski eDavki so nekje vmes; pri varnosti poslovanja (vseh potrebnih varnostnih postopkih) so pri vrhu, kar je razumljivo, saj je bila to glavna zahteva pri zasnovi portala. To pa se ne odraža v anketi na spletni

strani eDavkov: Kaj vas je prepričalo, da uporabljate eDavke?

Samo okrog tri odstotke uporabnikov prepriča varnost, skoraj polovico pa udobnost. Pomanjkljivosti se kažejo predvsem zaradi kompleksnosti, saj je postopek nameščanja certifikata relativno zapleten, čeprav glede na anketo tega ni zaznati.

Ker je varnost elektronskega poslovanja pomemben dejavnik, se lahko to odraža tudi na uporabnosti (primer Anglije), to pa ni pogoj (primer Avstralije). Ker pa obstaja v državah z daljšo tradicijo tržnega gospodarstva več zaupanja v davčni sistem kot pri nas, so na račun le neznatno manjše varnosti sistem bistveno poenostavili (primer ZDA).

Tabela 2: Kaj prepričuje uporabnike eDavkov

Varnost	100 glasov	2,6 %
Preprosta uporaba	1129 glasov	29,3 %
Udobnost	1639 glasov	42,5 %
Še ne uporabljam eDavkov	705 glasov	18,3 %
eDavkov ne bom uporabljal	279 glasov	7,2 %

Vir: edavki.durs.si

3 Komentar

Sistem eDavki zaenkrat še ni zaživel v predvidenem obsegu, vsekakor pa opravičuje pričakovanja in vlaganja. Zaradi svoje dinamične narave je vseskozi v izpopolnjevanju in nadgrajevanju. Lahko bi bil prijaznejši do uporabnika. Zgledi iz drugih držav kažejo, da je to mogoče in da je tu tudi največ prostora za izboljšave.

Želimo si, da glavni uporabniki ne bi bili le tisti, ki se s tem ukvarjajo službeno. Ti se sicer lažje prilagodijo zaradi dinamičnosti sistema, vendar je tukaj treba poiskati boljše rešitve. Tudi tradicija izpolnjevanja davčnih obveznosti še ni naklonjena takšnim oblikam poslovanja, vendar bi se to lahko sčasoma spremenilo. Zato bi bilo treba poenostaviti celoten postopek ter ga približati vsem starostnim in interesnim skupinam.

Verjetno je iskati razloge komaj 3 % oddaje davčnih obrazcev prek EDP-ja v premajhni angažiranosti zavezancev, da bi si pravočasno priskrbeli digitalno potrdilo oziroma pooblastilo ali pa tudi v relativno zapletenem postopku eDavkov. Premajhna angažiranost je najbrž posledica nedograjenega sistema na področju velikega števila različnih vrst davkov in nepopolnem elektronskem poslovanju, saj je marsikje še vedno treba določene priloge oddajati v papirnati obliki.

Avstralski primer programa, ki ga davčni zavezanec vsako leto sproti namesti (in vsebuje dovolj varnostnih komponent), je po našem mnenju najprimernejši za oddajo napovedi. Razvijalci in skrbniki eDavkov bi se lahko nekoliko zgledovali tudi po njem, predvsem glede na razširjenost in preprostost uporabe. Seveda je prilagoditev na veliko število različnih slovenskih davkov lahko problematična, vendar se po napovedih tu obeta poenostavitve. Je pa res, da se digitalni certifikat (ki lahko povzroča največ težav in je nujen za eDavke), namesti le enkrat in omogoča tudi druge storitve, po drugi strani pa je potrebna previd-

nost pri menjavi strojne opreme in pri poteku veljavnosti.

Sistem eDavki je zaenkrat samo transportni kanal. Elektronsko davčno poslovanje mora zaživet v celoti. Z njim morajo v prihodnosti poslovati vsi organi države. Ustvariti morajo visoko stopnjo zaupanja med državljanji, kajti šele takrat lahko pričakujemo velik razmah e-poslovanja in sodelovanja države in državljanov, kar bo pripeljalo do medsebojnega zaupanja in seveda do bolj racionalnega poslovanja državnih organov. To pa je tudi eden glavnih ciljev pri uvedbi e-uprave in elektronskega davčnega poslovanja.

4 Viri in literatura

1. Ato [URL: <http://www.ato.gov.au>], 10. 12. 2005.
2. CVI – Center vlade za informatiko: Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004. Ljubljana, februar 2001, str. 5–30.
3. Direct.gov [URL: <http://www.direct.gov.uk>], 17. 10. 2005.
4. DURS [URL: <http://www.gov.si/durs>], 15. 12. 2005.
5. eDavki [URL: <http://edavki.durs.si>], 1. 12. 2005.
6. e-uprava [URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>], 1. 12. 2005.
7. Ekonomska fakulteta [URL: http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome], 10. 12. 2005.
8. Gerkeš Maksimiljan: Snovanje spletnih strani in spleto , COBISS obvestila. [URL: http://home.izum.si/cobiss/cobiss_obvestila/2001_2/Html/clanek_01.html] 21. 12. 2001.
9. GOV.SI [URL: <http://www.gov.si/mju>], 21. 11. 2005.
10. Gregori, Ivko: Izkušnje z upravljanjem sistema eDavki. Portorož: NT konferenca 2005, 2005, str. 10–44.
11. Inlandravenue [URL: <http://www.inlandravenue.gov.uk>], 17. 10. 2005.
12. Interna dokumentacija DURS.
13. Irs [URL: <http://www.irs.gov/efile>], 17. 12. 2005.
14. Islovar [URL: <http://www.islovar.org>], 3. 1. 2006.
15. Kotler Philip: Marketing management – trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor. Ljubljana: Slovenska knjiga, 1998, str. 350–360.
16. Microsoft [URL: <http://www.microsoft.com>], 15. 11. 2005.
17. MJU [URL: <http://www.mju.gov.si/>], 12. 12. 2005.
18. Nielsen Jakob: Designing Web Usability. Indianapolis: New Riders Publishing, 2000, str. 432.
19. Ros [URL: <http://www.ros.ie>], 20. 12. 2005.
20. Skrt, Radoš: Apel podoba v splet postavi. Moj mikro, Ljubljana: februar 2004, str. 60–62.

Jurij Terglav je na kadrovske smeri Fakultete za organizacijske vede Univerze v Mariboru diplomiral leta 1998, na smeri organizacijska informatika pa 2002. Leta 2006 je magistriral na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani iz informacijsko-upravljalnih ved, smer poslovna informatika. Od leta 2003 je zaposlen na Davčni upravi RS – Davčni urad Celje – kot sistemski administrator.

Mitja Čok je leta 1994 diplomiral na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani, leta 2003 je doktoriral na University of Bristol v Veliki Britaniji. Na Ekonomski fakulteti v Ljubljani predava predmete s področja javnih financ.

Mirko Gradišar je zaposlen na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani kot redni profesor za področje poslovne informatike. Raziskovalno se ukvarja predvsem z razvojem informacijskih sistemov in zahtevnejših algoritmov na področju operacijskih raziskav. Na pedagoškem področju sodeluje tudi z Univerzo v Mariboru in Univerzo v Bremnu. Kot gostujoči profesor je sodeloval z Univerzo v Baltimoru. Izdal je več univerzitetnih učbenikov, znanstvenih monografij in znanstvenih člankov. Njegova dela so citirana v revijah, ki jih indeksirata SCI in SSCI.