

Zadovoljstvo podjetij z e-upravo

Mateja Kunstelj, Tina Jukić, Mirko Vintar

Inštitut za informatizacijo uprave, Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani, Gosarjeva ul. 5, 1000 Ljubljana
(mateja.kunstelj, tina.jukic, mirko.vintar}@fu.uni-lj.si

Povzetek

V prispevku so predstavljeni poglobitvi izsledki raziskave, katere namen je bil izmeriti zadovoljstvo podjetij z e-upravo. Raziskava se je osredinila predvsem na stopnjo uporabe in zadovoljstva s posameznimi upravnimi e-storitvami, zanimanje za uporabo le-teh ter na mnenja podjetij glede prihodnjega razvoja e-uprave v Sloveniji. Rezultati kažejo, da je večina anketiranih podjetij že uporabila vsaj eno upravno e-storitev, vendar je nabor uporabljenih e-storitev bolj skop. Zadovoljstvo s temi storitvami je relativno visoko, a tudi tu rezultati kažejo, da je prostora za izboljšave še dovolj. Nadalje rezultati nakazujejo, da so obeti za širitev uporabe upravnih e-storitev slabi; k pogostejši uporabi lahko najbolj prispevajo hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi ter možnost, da se uporabniki e-storitev lahko kadar koli obrnejo na osebo za pomoč.

Abstract

COMPANIES' SATISFACTION WITH E-GOVERNMENT

The paper presents results of a research carried out to measure Slovenian companies' satisfaction with e-government. The research has been mainly focused on the level of usage and satisfaction with government e-services, interest in their usage, and opinions regarding future development of e-government. The results show that the majority of companies surveyed have already used at least one government e-service, but the range of services used is in fact not very wide. Satisfaction with those services is relatively high; however, there is substantial room for improvement.

Furthermore, the results indicate that only a small part of companies surveyed plans to broaden the use of government e-services; the prevalent factor for the latter are faster electronic procedures as compared to conventional ones and possibly of personal assistance at any time during the usage of government e-services.

1 UVOD

Večina obstoječih raziskav s področja e-uprave, ki so bile opravljene v različnih državah, se nanaša na merjenje e-uprave s strani ponudbe [4], kar pomeni, da vrednotijo stanje na podlagi tistega, kar uprava ponuja svojim uporabnikom – obstoj in razvitost spletišč ter ponudbe informacij in storitev na spletu. Take analize pa ne odražajo nujno tudi mnenj, potreb in zahtev uporabnikov e-uprave (občanov, podjetij in nevladnih organizacij).

Zato v zadnjih nekaj letih zasledimo tudi vedno več raziskav, ki se osredotočajo na merjenje uporabe (npr. [1], [7]), zadovoljstva in pričakovani uporabnikov e-uprave (npr. [5], [2], [6]). Pri tem nekateri (npr. [3]) še vedno opozarjajo na pomanjkanje celovitih raziskav s področja zadovoljstva e-uprave. Poleg tega se večina tovrstnih raziskav nanaša na občane, manj pa na podjetja, čeprav je ravno pri podjetjih največ priložnosti in motivacije za finančne prihranke z naslova e-poslovanja, saj imajo običajno z upravo več stikov kot občani in jih zato različne administrativne ovire lahko prizadenejo bolj kot druge skupine uporabnikov. To je tudi eden izmed razlogov, da smo se v raziskavi, katere rezultate predstavljamo v prispevku, osredotočili na podjetja. Namen raziskave je bil

izmeriti zadovoljstvo podjetij kot uporabnikov e-uprave, pri čemer smo si zadali štiri cilje: (1) ugotoviti stopnjo uporabe e-uprave in razloge za neuporabo, (2) ugotoviti zadovoljstvo z obstoječim načinom ponudbe informacij in upravnih e-storitev, (3) ugotoviti, kakšen je interes za uporabo e-uprave, in (4) pridobiti mnenja glede prihodnjega razvoja slovenske e-uprave.

V naslednjem poglavju predstavljamo metodološki okvir raziskave, v tretjem poglavju pa podajamo njene poglobitve rezultate. Na koncu strnjeno prikazujemo najzanimivejše ugotovitve, ki smo jih tudi kritično ovrednotili.

2 METODOLOGIJA

Telefonska anketa podjetij je bila izpeljana februarja 2006 z uporabo metode CATI na vzorcu 349 podjetij v štirih reprezentativnih velikostnih skupinah: velika in srednja podjetja (50 in več zaposlenih), majhna podjetja (5 do 49 zaposlenih), s. p. in mikro podjetja (manj kot 5 zaposlenih) ter organizacije javnega sektorja. Vzorčni okvir je predstavljal Poslovni register Slovenije – IPIS, ki vsebuje podatke o vseh poslovnih subjektih, registriranih v RS. Vzorec je potekalo na podlagi metode iskanja kvot, zato je vzorec reprezentativen samo

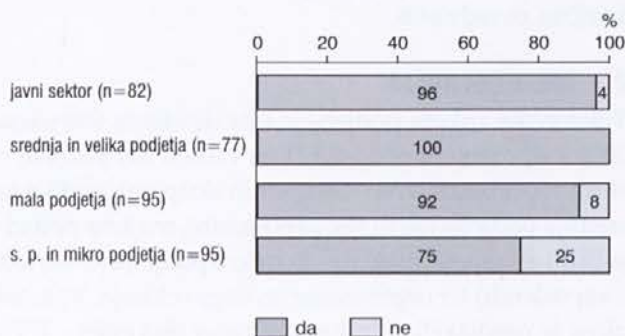
znotraj posameznih velikostnih skupin in upošteva ustrezno porazdelitev dejavnosti in regionalno zastopanost. Rezultate lahko ob upoštevanju števila odgovorov in 95-odstotnega intervala zaupanja posplošujemo samo znotraj posameznih skupin (oz. kvot) podjetij.

Poseben problem je predstavljal izbor ciljne osebe za anketiranje. Zaradi nižjih stroškov smo se odločili za telefonsko anketo, zaradi česar je bilo treba opraviti anketiranje zgolj z eno osebo, ki bi odgovarjala v imenu celotnega podjetja, temu pa je bilo treba prilagoditi tudi vprašanja. Za ciljno osebo v velikih in srednjih podjetjih je bil izbran vodja informatike ali splošnega sektorja, v majhnih in mikro podjetjih pa direktor, saj smo menili, da so to osebe, ki najbolje poznajo poslovanje celotne organizacije in tudi poslovanje z javno upravo. V primeru nedosegljivosti je bilo anketiranje opravljeno tudi z drugo odgovorno osebo.

3 REZULTATI RAZISKAVE

V naslednjih razdelkih predstavljamo poglobljene rezultate raziskave. Pred tem podajamo strnjen pregled rezultatov o uporabi informacijskih tehnologij med anketiranimi podjetji:

- v veliki večini podjetij vsaj en zaposlen uporablja osebni računalnik, samo v skupini s. p. in mikro podjetij 7 % podjetij računalnikov sploh ne uporablja;
- 9 % s. p. in mikro podjetij in po 1 % malih podjetij, srednjih in velikih podjetij ter organizacij javnega sektorja pri svojem delu ne uporablja interneta;
- 16 % srednjih in velikih podjetij, 22 % organizacij javnega sektorja, 25 % malih podjetij in kar 44 % s. p. in mikro podjetij ne uporablja digitalnih pordil;



Slika 1: Uporaba vsaj ene elektronske upravne storitve glede na vsa podjetja

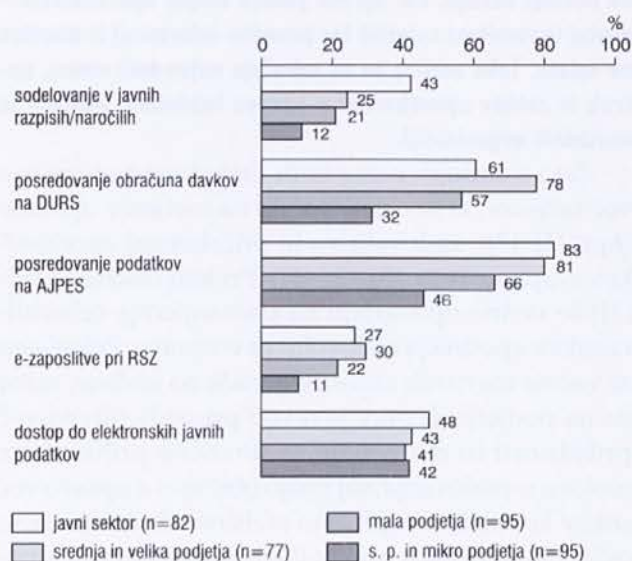
- 17 % s. p. in mikro podjetij, 3 % srednjih in velikih podjetij ter 20 % organizacij javnega sektorja ne uporablja e-bančništva;
- 38 % s. p. in mikro podjetij, po 19 % malih ter srednjih in velikih podjetij in 17 % organizacij javnega sektorja ne uporablja e-poslovanja s poslovnimi partnerji.

3.1 Uporaba storitev e-uprave

Rezultate o uporabi storitev e-uprave smo dobili z odgovori na vprašanja o uporabi 5 upravnih e-storitev, bodisi prek interneta ali z uporabo standardizirane izmenjave podatkov.

Rezultati kažejo (slika 1), da prav vsa srednja in velika podjetja uporabljajo upravne e-storitve, medtem ko tovrstne storitve uporablja 96 % organizacij javnega sektorja, 92 % malih podjetij in 75 % podjetij iz skupine s. p. in mikro podjetij.

Podrobnejša analiza razkrije (slika 2), da je pri vseh velikostnih skupinah podjetij najbolj uporabljana storitev posredovanja podatkov (npr. letnih poročil, bilanc ipd.) na Agencijo za javno pravne evidence in storitve (AJ PES), saj jo uporablja 83 % organizacij javnega sektorja, 81 % velikih in srednjih podjetij, 66 % malih podjetij ter 46 % s. p. in mikro podjetij; najmanj pa sta uporabljani storitvi sodelovanje na javnih razpisih oz. naročilih in e-zaposlitve na spletnih straneh Zavoda RS za zaposlovanje (ZRSZ).



Slika 2: Uporaba posameznih elektronskih upravnih storitev glede na vsa podjetja

Nadalje nas je še zanimalo, na kakšne načine oz. katere funkcionalnosti teh storitev uporabljajo podjetja. Rezultati razkrivajo, da pri sodelovanju na javnih razpisih oz. naročilih večina podjetij, poleg informacij (45 % s. p. in mikro podjetij, 30 % malih, 53 % srednjih in velikih podjetij ter 37 % organizacij javnega sektorja), prek interneta pridobiva tudi obrazce (45 % s. p. in mikro podjetij, 55 % malih, 68 % srednjih in velikih podjetij ter 89 % organizacij javnega sektorja), oddajanje razpisne dokumentacije prek interneta pa je manj pogosto razen v skupini s. p. in mikro podjetij (73 %).

Obračune davkov velika večina podjetij posreduje prek interneta z uporabo storitev eDavkov (57 % s. p. in mikro podjetij, 61 % malih, 52 % srednjih in velikih podjetij ter 42 % organizacij javnega sektorja), vendar pa jih tudi približno tretjina (33 % s. p. in mikro podjetij, 24 % malih, 37 % srednjih in velikih podjetij ter 34 % organizacij javnega sektorja) za ta namen uporablja standardno izmenjavo podatkov.

Podobno je tudi pri storitvi posredovanja podatkov (kvartalnih poročil ali bilanc) na AJPES, s tem da je delež uporabe interneta še večji (79 % s. p. in mikro podjetij, 63 % malih, 68 % srednjih in velikih podjetij ter 62 % organizacij javnega sektorja), in sicer na račun manjše uporabe standardne izmenjave podatkov (25 % s. p. in mikro podjetij, 29 % malih, 27 % srednjih in velikih podjetij ter 31 % organizacij javnega sektorja).

V primeru uporabe e-Zaposlitev pri Zavodu RS za zaposlovanje večina podjetij išče kandidate za zaposlitev (90 % s. p. in mikro podjetij, 71 % malih, 74 % srednjih in velikih podjetij ter 27 % organizacij javnega sektorja) kot tudi objavlja prosta delovna mesta (80 % s. p. in mikro podjetij, 71 % malih, 87 % srednjih in velikih podjetij ter 59 % organizacij javnega sektorja), izjema so organizacije javnega sektorja, ki v precej večji meri objavljajo prosta delovna mesta (59 %) kot pa jih iščejo (27 %). V tej skupini podjetij je delež uporabnikov standardizirane izmenjave podatkov (45 %) precej večji.

Za dostopanje do elektronskih javnih evidenc oz. baz podatkov skoraj vsa podjetja uporabljajo internet, le peščica jih dostopa prek standardizirane izmenjave podatkov (2 % s. p. in mikro podjetij, 8 % malih, 10 % srednjih in velikih podjetij ter 10 % organizacij javnega sektorja). Pri tem se s. p. in mikro podjetja najpogosteje poslužujejo dostopa do zemljiške knjige (62 %), v ostalih velikostnih skupinah pa podjetja najpogoste-

je uporabljajo podatke sodnega registra (61 % malih, 56 % srednjih in velikih podjetij ter 44 % organizacij javnega sektorja).

Podjetja, ki uporabljajo računalnike, smo tudi vprašali, ali uporabljajo še kakšne druge elektronske upravne storitve. Pozitivnih odgovorov je bilo izredno malo, saj je le 16 % organizacij javnega sektorja odgovorilo, da uporablja tudi druge elektronske upravne storitve, pri drugih skupinah podjetij pa se je ta delež gibal med 5 in 10 %.

Za uporabo mnogih elektronskih upravnih storitev so potrebna tudi digitalna potrdila, zato smo uporabnike upravnih e-storitev vprašali, ali jih uporabljajo pri poslovanju z organi javne uprave. Rezultati kažejo, da digitalna potrdila uporablja 41 (s. p. in mikro podjetja) do 52 % (organizacije javnega sektorja) podjetij.

Pri neuporabnikih posameznih elektronskih upravnih storitev smo preverili še razloge za neuporabo le-teh. V splošnem podjetja navajajo, da posameznih storitev ne uporabljajo, ker jih niti v klasični niti v elektronski različici ne potrebujejo, pa tudi zato, ker imajo raje klasične načine urejanja zadev z upravo. Slednji razlog za razliko od ostalih storitev prevladuje pri posredovanju obračuna davkov na DURS.¹

3.2 Zadovoljstvo z e-upravo

Zadovoljstvo z e-upravo so anketirana podjetja ocenjevala na dveh ravneh, in sicer so najprej ocenjevala zadovoljstvo z uporabo posameznih elektronskih upravnih storitev, poleg tega pa so uporabniki vsaj ene elektronske upravne storitve ocenjevali splošno zadovoljstvo z e-upravo. Vselej je bila za ocenjevanje uporabljena lestvica z vrednostmi od 1 (popolnoma nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen).

Rezultati kažejo (slika 3), da so z elektronskim sodelovanjem v postopkih javnih razpisov oz. naročil najbolj zadovoljne organizacije javnega sektorja (3,7), nekoliko manj s. p. in mikro podjetja ter mala podjetja (3,6), sledijo srednja in velika podjetja (3,2).

Z elektronskim posredovanjem obračunov davkov na DURS je ponovno najbolj zadovoljen javni sektor (4,4), precej manj pa s. p. in mikro podjetja ter mala podjetja (4,0), ponovno najmanj pa srednja in velika podjetja (3,9).

Bolj izenačene kot pri prejšnjih dveh storitvah so ocene zadovoljstva z elektronskim posredovanjem

¹ Podrobnejših rezultatov v tem članku zaradi prostorske omejitve ne navajamo.

podatkov na AJPES, vendar ponovno izstopa razmerje med najbolj zadovoljnimi – to so organizacije javnega sektorja (4,3) – in najmanj zadovoljnimi – to so srednja in velika podjetja (4,1).

V nekoliko drugačnem razmerju med posameznimi skupinam podjetij so ocene zadovoljstva z uporabo e-zaposlitev na spletnih straneh Zavoda RS za zaposlovanje. Pri pozitivnih ocenah je ponovno na prvem mestu javni sektor (4,1), vendar pa so storitve najslabše ocenili s. p. in mikro podjetja (3,6). Vmes so mala (4,0) ter srednja in velika podjetja (3,8) (slika 3).

Za razliko od večine drugih storitev so vpogled v elektronske javne evidence oz. baze podatkov najbolj ocenila srednja in velika podjetja (4,1), najslabše pa mala podjetja (3,8), vendar se tudi povprečna ocena pri s. p. in mikro podjetjih (3,9) ter organizacijah javnega sektorja (4,0) le malo razlikujejo (slika 3).

Nadalje so podjetja, ki so že uporabila vsaj eno od elektronskih upravnih storitev, ocenila še splošno zadovoljstvo z e-upravo in zaupanje v slednjo. Zadovoljstvo z e-upravo so podjetja ocenjevala z ocenami na lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen), zaupanje v e-upravo pa na lestvici od 1 (sploh ne zaupam) do 5 (zelo zaupam).

Rezultati kažejo, da je zaupanje v e-upravo nekoliko večje kot zadovoljstvo; največje je v organizacijah javnega sektorja (4,1), sledijo srednja in velika podjetja (4,0), zaupanje pa je najmanjše v malih podjetjih, mikro podjetjih in pri s. p. (3,9). Podobno je tudi zadovoljstvo največje v organizacijah javnega sektorja (4,0), sledijo srednja in velika podjetja ter s. p. in mikro podjetja (3,9), najmanjše pa je zadovoljstvo pri majhnih podjetjih (3,8) (slika 3).

Zanimiva pa je tudi primerjava med splošnim zadovoljstvom z e-upravo in zadovoljstvom z e-poslovanjem s poslovnimi partnerji. Kot kaže, so podjetja s slednjim zadovoljna nekoliko bolj kot z e-upravo (slika 3).

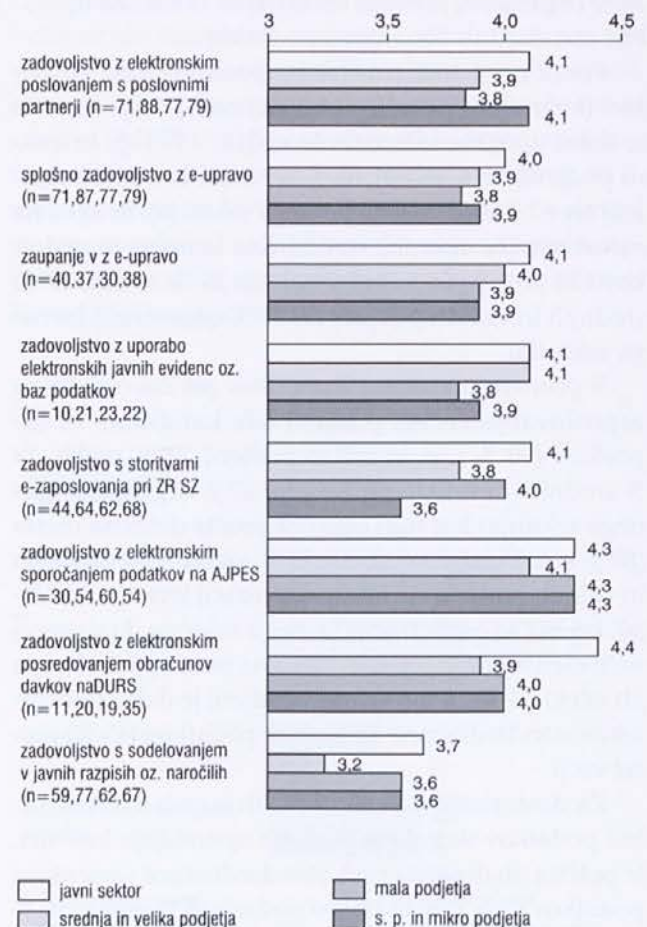
Zadovoljstvo z e-upravo so podjetja ocenjevala tudi skozi ocenitev stopnje strinjanja oz. nestrinjanja s sedmimi trditvami na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (popolnoma se strinjam).

Rezultati kažejo, da se mala, srednja in velika podjetja (3,1) v nekoliko večji meri strinjajo, s. p. in mikro podjetja (2,9) ter organizacije javnega sektorja (2,99) pa se v nekoliko večji meri ne strinjajo s trditvijo, da so upravne e-storitve zapletene za uporabo (tabela 1).

Druga trditev, ki so jo ocenjevala podjetja, je bila, da informacije in storitve e-uprave ne zadovoljujejo

potreb v podjetju. Iz rezultatov lahko razberemo, da se vse velikostne skupine podjetij nekoliko bolj ne strinjajo kot pa strinjajo s to trditvijo, pri čemer so največje nestrinjanje izrazila mala podjetja (2,7), sledijo s. p. in mikro podjetja ter organizacije javnega sektorja (2,8), najvišjo oceno pa so podala srednja in velika podjetja (2,9) (tabela 1).

Nadalje so podjetja ocenjevala strinjanje s trditvijo, da so informacije in storitve e-uprave preveč razpršene in da jih je zato treba preoblikovati na podlagi poslovnih dogodkov, kot je na primer zaposlitev delavca. V tem primeru se vse velikostne skupine podjetij s to trditvijo bolj strinjajo kot ne, vendar nobena povprečna ocena ne presega vrednosti 4. Še najbolj se s trditvijo strinjajo organizacije javnega sektorja in mala podjetja (3,9), nekoliko manj pa s. p. in mikro podjetja ter srednja in velika podjetja (3,8) (tabela 1).



Slika 3: **Ocene (1–5) zadovoljstva in zaupanja v e-upravo ter ocene zadovoljstva z nekaterimi upravnimi e-storitvami (število odgovorov n je navedeno po vrsti od s. p. in mikro podjetij do organizacij javnega sektorja)**

Podjetja so ocenjevala tudi strinjanje oz. nestrinjanje s trditvijo, da se je z uporabo storitev e-uprave v postopkih z organi javne uprave zmanjšala količina papirja. Rezultati kažejo, da se vse skupine podjetij razen organizacij javnega sektorja s trditvijo bolj strinjajo kot ne. Najbolj se s trditvijo strinjajo majhna podjetja (3,7), sledijo s. p. in mikro podjetja (3,4) ter srednja in velika podjetja (3,1), organizacije javnega sektorja pa so izrazile nekoliko večje nestrinjanje (2,8) (tabela 1).

Rezultati ankete tudi kažejo, da se vse skupine podjetij dokaj strinjajo s trditvijo, da so se z uporabo storitev e-uprave skrajšali postopki z organi javne uprave. Pri tem se s trditvijo najbolj strinjajo majhna podjetja (3,8), sledijo s. p. in mikro podjetja (3,6), najmanj pa se s trditvijo strinjajo organizacije javnega sektorja ter srednja in velika podjetja (3,4) (tabela 1).

Podobno se vse skupine podjetij v večji meri bolj kot ne strinjajo s trditvijo, da so se z uporabo storitev e-uprave poenostavili postopki z organi javne uprave. S trditvijo se najbolj strinjajo majhna podjetja (3,8), sledijo s. p. in mikro podjetja (3,5), najmanj pa se s trditvijo strinjajo srednje in velika podjetja ter organizacije javnega sektorja (3,4).

Nazadnje so podjetja ocenjevala stopnjo strinjanja s trditvijo, da so v podjetju premalo seznanjeni z možnostmi, ki jih ponuja e-uprava. Iz rezultatov je razvidno, da se vse skupine podjetij s trditvijo bolj strinjajo kot ne, pri čemer so največje strinjanje izrazila majhna podjetja (3,8), nekoliko manj srednja in velika podjetja (3,7), najmanj pa se s trditvijo strinja-

jo organizacije javnega sektorja ter s. p. in mikro podjetja (3,5 in 3,4) (tabela 1).

3.3 Zanimanje za e-upravo

Od podjetij, ki uporabljajo računalnike, smo želeli izvedeti tudi, ali nameravajo v prihodnjih 12 mesecih začeti uporabljati še kakšno elektronsko upravno storitev. Rezultati kažejo, da so obeti za širitev uporabe e-uprave bolj slabi, saj le 14 do 26 % podjetij v prihodnjem letu načrtuje uvedbo novih upravnih storitev, vse velikostne skupine podjetij pa v prihodnjem letu načrtujejo začetek ali širitev uporabe storitev v okviru e-davkov.

3.4 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave

Eden izmed ciljev raziskave je bil tudi od podjetij pridobiti smernice za nadaljnji razvoj e-uprave v Sloveniji.

Pri tem smo anketirance (podjetja, ki uporabljajo računalnike) najprej vprašali, kako pomembno se jim zdi, da lahko prek interneta opravljajo upravne storitve, da si lahko na standardiziran način (npr. z uporabo RIPa,² XMLa ali SOAPa³) z organi javne uprave izmenjujejo podatke in da lahko prek spleta dostopajo do podatkov javnih registrov oziroma baz podatkov. Podjetja so pomembnost posameznih možnosti ocenjevala z ocenami na lestvici od 1 (popolnoma nepomembno) do 5 (zelo pomembno).

² Računalniška izmenjava podatkov.

³ Simple Object Access Protocol (standard za spletne storitve, ki temelji na XML).

Tabela 1: **Strinjanje s trditvami glede e-uprave med anketiranimi podjetji, ki uporabljajo e-storitve**

| Trditev | Povprečje | | | |
|---|---|------------------|-----------------------|-------------------|
| | (1 – sploh se ne strinjam, 5 – popolnoma se strinjam) | | | |
| | s. p. in mikro (n=71) | majhna (n=88) | sr. in vel. (n=77) | org. JS (n=79) |
| Storitve elektronske uprave so zapletene za uporabo. | 2,91 | 3,07 | 3,11 | 2,99 |
| Informacije in storitve elektronske uprave ne zadovoljujejo potreb v našem podjetju. | 2,80 | 2,74 | 2,85 | 2,75 |
| Informacije in storitve e-uprave so preveč razpršene – preoblikovati bi jih morali na podlagi poslovnih dogodkov (npr. zaposlitev delavca). | 3,78 | 3,87 | 3,77 | 3,88 |
| Z uporabo storitev e-uprave se je v postopkih z organi javne uprave zmanjšala količina papirja. | 3,41 | 3,72 | 3,08 | 2,84 |
| Z uporabo storitev e-uprave so se skrajšali postopki z organi javne uprave. | 3,56 | 3,77 | 3,35 | 3,41 |
| Z uporabo storitev e-uprave so se poenostavili postopki z organi javne uprave. | 3,52 | 3,83 | 3,43 | 3,43 |
| V podjetju smo premalo seznanjeni z možnostmi, ki jih ponuja e-uprava. | 3,41 | 3,77 | 3,73 | 3,46 |

Rezultati kažejo, da so podjetjem najpomembnejše elektronske upravne storitve, najmanj pa standardizirana izmenjava podatkov z organi javne uprave. Podrobnejši pogled pokaže, da je možnost opravljanja elektronskih upravnih storitev najpomembnejša za organizacije javnega sektorja (4,5), najmanj pa za mala podjetja (4,2), možnost standardizirane izmenjave podatkov je najpomembnejša za organizacije javnega sektorja (4,3), najmanj pa za podjetja iz skupine s. p. in mikro podjetij (3,4), podobno velja tudi za možnost vpogleda v elektronske javne evidence oz. zbirke podatkov.

Nadalje smo prosili podjetja, ki uporabljajo računalnike, naj ocenijo pomembnost posameznih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave, pri čemer je bil vsak kriterij ocenjen z vrednostjo na lestvici od 1 (popolnoma nepomembno) do 5 (zelo pomembno). Iz rezultatov je razvidno (tabela 2), da se zdijo podjetjem vsi dejavniki, po katerih smo spraševali, razen uvedbe dostopa do e-uprave na javnih mestih, pomembni do zelo pomembni za nadaljnji razvoj e-uprave. Večjih razlik med posameznimi skupinami podjetij ni, razen pri uvedbi dostopa do e-uprave na javnih mestih, ki je za organizacije javnega sektorja precej bolj pomemben dejavnik kot za ostala podjetja.

Nazadnje smo želeli od podjetij izvedeti, kateri dejavniki bi jih v bodoče najbolj spodbudili k začetku oz. pogostejši uporabi e-uprave. Pri tem smo se osredotočili na vplive nižjih taks oz. drugih finančnih

ugodnosti, hitrejša postopke v primerjavi s klasičnimi, večjo informiranost o možnostih e-uprave, preprostejšo uporabo in popolnejšo ponudbo e-storitev na spletu ter na vpliv obstoja možnosti, da se lahko kadar koli obrnejo na osebo za pomoč in vpliv večje varnosti prenosa podatkov. Vsakega izmed dejavnikov so anketiranci ocenili z vrednostjo na lestvici od 1 (sploh me ne bi spodbudilo) do 5 (zelo bi me spodbudilo).

Analiza je pokazala (tabela 3), da so nižje takse oz. druge finančne spodbude najbolj pomemben spodbujevalni dejavnik za s. p. in mikro podjetja (4,2), z velikostjo pa se ta pomembnost zmanjšuje, najmanj je ta dejavnik pomemben za organizacije javnega sektorja (3,7).

Hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi so najpomembnejši spodbujevalni dejavnik za podjetja v vseh velikostnih skupinah, saj so vse skupine podjetij ta dejavnik ocenile z najvišjimi ocenami (4,6–4,7) – skoraj tri četrtine podjetij meni, da bi jih hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi zelo spodbudili k večji uporabi e-uprave.

Tudi večja informiranost o možnostih e-uprave (4,3–4,5), preprostejša uporaba in popolnejša ponudba (4,4–4,7), možnost, da se lahko kadar koli obrnejo na osebo za pomoč (4,5–4,6) ter večja varnost prenosa podatkov (4,3–4,6) bi podjetja v precejšnji meri spodbudila k večji uporabi e-uprave (tabela 3).

Tabela 2: **Pomembnost posameznih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave**

| Dejavniki nadaljnega razvoja e-uprave | Povprečje (1 – popolnoma nepomembno, 5 – zelo pomembno) | | | |
|--|--|------------------|-----------------------|-------------------|
| | s. p. in mikro (n=88) | majhna (n=95) | sr. in vel. (n=77) | org. JS (n=82) |
| Uvedba ponudbe celotne e-uprave na enem spletnem mestu. | 4,52 | 4,55 | 4,49 | 4,57 |
| Poenostavitev upravnih postopkov znotraj organov javne uprave. | 4,62 | 4,54 | 4,57 | 4,72 |
| Večja varnost elektronskega poslovanja javne uprave. | 4,56 | 4,43 | 4,45 | 4,67 |
| Poenostavitev uporabe storitev na internetu. | 4,44 | 4,36 | 4,26 | 4,52 |
| Uvedba reševanja zadev v zvezi s poslovnimi dogodki v paketu oz. enem koraku (npr. zaposlitev delavca ali ustanovitev podjetja). | 4,41 | 4,35 | 4,28 | 4,32 |
| Poenostavitev uporabe standardizirane izmenjave podatkov z organi javne uprave (prek RIP, XML, SOAP ipd.). | 4,33 | 4,23 | 4,12 | 4,35 |
| Razširitev ponudbe e-uprave. | 4,15 | 4,14 | 4,19 | 4,32 |
| Uvedba dostopa do e-uprave na javnih mestih (upravni organi, informacijski centri ipd.). | 3,61 | 3,84 | 3,78 | 4,20 |

Tabela 3: Pomembnost spodbujevalnih dejavnikov za večjo uporabo e-uprave

| Dejavniki večje uporabe e-uprave | Povprečje (1 – sploh me ne bi spodbudilo, 5 – zelo bi me spodbudilo) | | | |
|---|---|------------------|-----------------------|-------------------|
| | s. p. in mikro (n=88) | majhna (n=95) | sr. in vel. (n=77) | org. JS (n=82) |
| Hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi | 4,62 | 4,68 | 4,57 | 4,72 |
| Obstoj možnosti, da se lahko kadar koli obrnete na osebo za pomoč | 4,55 | 4,64 | 4,49 | 4,54 |
| Enostavnejša uporaba in popolnejša ponudba e-storitev na spletu | 4,58 | 4,55 | 4,36 | 4,66 |
| Večja informiranost o možnostih e-uprave | 4,43 | 4,46 | 4,33 | 4,52 |
| Večja varnost prenosa podatkov | 4,43 | 4,43 | 4,31 | 4,63 |
| Nižje takse oz. druge finančne spodbude | 4,23 | 4,07 | 3,99 | 3,73 |

4 SKLEP

Če strnemo najzanimivejše izide raziskave, ugotovimo, da so deleži podjetij, ki uporabljajo vsaj eno storitev e-uprave (75–100 %), relativno veliki, celo večji od uporabe e-bančništva in e-poslovanja s poslovnimi partnerji, vendar pa nabor storitev, ki jih uporabljajo podjetja, ni ravno obsežen. Omejen je v glavnem na storitve e-davkov in storitve AJ PES. To so storitve, ki so najbolj razvite, zato je zadovoljstvo z njimi ocenjeno bolje kot pri drugih e-storitvah, npr. pri sodelovanju v javnih razpisih oz. naročilih, ki je med ocenjevanimi petimi e-storitvami tudi najmanj razvita storitev, saj organi javne uprave na spletnih straneh objavljajo le informacije, razpisno dokumentacijo in natisljive obrazce, zahtevnejših faz postopka, kot je npr. elektronsko oddajanje ponudb, pa po tej poti še ni mogoče izvajati. Po drugi strani pa je le 19 % s. p. in mikro podjetij, 43 % malih podjetij, 55 % srednjih in velikih podjetij ter 60 % organizacij javnega sektorja uporabilo tri upravne e-storitve ali več.

Anketirana podjetja posameznih upravnih e-storitev po večini ne uporabljajo zato, ker menijo, da določene storitve ne potrebujejo, ker jo raje opravijo klasično, ker je ne poznajo, ker storitev (zaradi različnih vzrokov) ni uporabna za njihovo podjetje, pri posredovanju podatkov na DURS in AJ PES pa tudi zato, ker storitev zanje opravljajo zunanji izvajalci.

Kljub temu da je iz predstavljenih rezultatov razvidno, da so vse velikostne skupine podjetij z e-upravo relativno zadovoljne, pa dejstvo, da pri nobeni skupini podjetij ocena zadovoljstva ne presega vrednosti 4 (zadovoljen sem), pušča še dovolj možnosti za izboljšave, predvsem ker so ocene nekoliko slabše od ocen zadovoljstva z elektronskim poslovanjem s

poslovnimi partnerji. Po drugi strani tudi zaupanje v e-upravo ni na zavidljivi ravni, saj so ga podjetja ocenila le nekoliko bolje od zadovoljstva.

Kje so največje možnosti za izboljšave, lahko razberemo iz ocen strinjanja s posameznimi trditvami. Iz rezultatov raziskave izhajajo naslednja priporočila, ki bi jih po mnenju podjetij morala upoštevati država pri razvoju e-uprave:

- informacije in storitve e-uprave so preveč razpršene, zato bi jih bilo treba preoblikovati v pakete na podlagi poslovnih dogodkov;
- v podjetjih so premalo seznanjeni z možnostmi, ki jih ponuja e-uprava;
- organizacije javnega sektorja po večini menijo, da se z uporabo storitev e-uprave količina papirja ni zmanjšala;
- vmala, srednja in velika podjetja po večini menijo, da so storitve e-uprave zapletene za uporabo;
- informacije in storitve e-uprave le delno zadovoljujejo potrebe podjetij;
- z uporabo storitev e-uprave so se le delno poenostavili in skrajšali postopki z organi javne uprave.

Pri oblikovanju prihodnjih strateških dokumentov, akcijskih načrtov in politik s področja e-uprave si velja zapomniti še, da so po mnenju anketiranih podjetij najpomembnejši dejavniki nadaljnjega razvoja e-uprave:

- poenostavitev upravnih postopkov znotraj organov javne uprave in
- uvedba ponudbe vseh informacij in storitev uprave na enem spletnem mestu.

Poleg tega bi anketirana podjetja e-upravo uporabljala v večji meri predvsem:

- če bi bili postopki hitrejši v primerjavi s klasičnimi,
- če bi pri uporabi e-storitev imeli možnost, da se lahko kadar koli obrnejo na osebo za pomoč in
- če bi bila uporaba e-storitev preprostejša, ponudba pa popolnejša.

5 VIRI IN LITERATURA

- [1] Eurostat: Usage of information-communication technologies (ICT) in enterprises, 2005. [http:// epp.eurostat.ec.europa.eu](http://epp.eurostat.ec.europa.eu), 1. 8. 2006.
- [2] eUSER Population Survey 2005. eUser Project, 2005, <http://www-euser-eu.org>.
- [3] HORAN, Thomas A., ABHICHANDANI, Tarun, RAYALU, Raghuvira: Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS). Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, 2006.
- [4] Islovar – terminološki slovar informatike. <http://www.islovar.org/>.
- [5] KUNSTELJ, Mateja, VINTAR, Mirko: Evaluating the progress of e-government development: critical analysis of current approaches. EGPA 2004 Annual Conference 'Four Months After: Administering the New Europe', Ljubljana 1.–4. sep. 2004. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- [6] Rambøll Management A/S and EWORX S.A.: Top of the web, User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services. European Commission DG Information Society, 2004, <http://www.topoftheweb.net>.
- [7] SIBIS: Benchmarking e-Government in Europe and the US, SIBIS project and European Communities, 2003, <http://www.sibis-eu.org>.
- [8] Statistični urad Republike Slovenije: Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) v podjetjih, Slovenija, 1. četrtnje 2005, Statistične informacije št. 333, 27. december 2005.

Mateja Kunstelj je leta 2002 magistrirala s področja prenove procesov v upravi na Fakulteti za računalništvo in informatiko Univerze v Ljubljani. Na Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani je zaposlena kot asistentka za predmetno področje informatike; poleg pedagoškega dela raziskuje različne vidike razvoja in uvajanja e-uprave. Trenutno se največ ukvarja z merjenjem in vrednotenjem stanja razvoja e-uprave, prenovo procesov v e-upravi in razvojem integriranih e-storitev oz. življenjskih situacij.

Tina Jukić je raziskovalka na Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani, kjer tudi zaključuje podiplomski študij in sodeluje pri številnih projektih s področja e-uprave. Kot študentka je prejela dve priznanji fakultete za posebne raziskovalne dosežke študentov.

Mirko Vintar je prodekan za znanstveno-raziskovalno dejavnost, predstojnik Raziskovalnega centra in Inštituta za informatizacijo uprave na Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani. Že več kot dvajset let se ukvarja z informatizacijo uprave in v zadnjih letih intenzivno tudi z razvojem e-uprave. Je vodja številnih raziskovalnih in razvojno-aplikativnih projektov s tega področja. Je član več mednarodnih znanstvenih in strokovnih teles, ki se ukvarjajo z raziskovanjem obravnavanega področja (EGPA; Study group on Informatization of Public Administration, IFIP; WG 8.5, NISPAcee; WG on E-government).