

# PRILOŽNOSTI IN TEŽAVE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA MED ORGANIZACIJAMI V SLOVENIJI

Andreja Pucihar  
Andreja.Pucihar@fov.uni-mb.si  
Središče za elektronsko poslovanje  
Fakulteta za organizacijske vede Univerze v Mariboru  
Kidričeva 55a, 4000 Kranj

## Izveček

Prispevek se nanaša na rezultate raziskave, ki je bila izvedena v okviru magistrske naloge Priložnosti in težave elektronskega poslovanja prek interneta v organizacijah v Sloveniji. Raziskava je potekala od 28. januarja do 19. februarja 1999. V prispevku so predstavljeni povzetki raziskave o stališčih anketirancev o trenutnem in pričakovanem stanju elektronskega poslovanja, o priložnostih in težavah elektronskega poslovanja in o dejavnikih, ki lahko pospeševalno vplivajo na elektronsko poslovanje. Na koncu so predstavljena nekatera priporočila organizacijam, ki izhajajo iz izkušenj pridobljenih iz raziskave in literature ter priporočila za nadaljnje raziskovanje.

## Abstract

*The paper discusses the results of the master thesis research of opportunities and threats of electronic commerce over the Internet in Slovenian organizations. The mail and web surveying was done between January 28 and 19 February 1999. The opinions about current status of electronic commerce in Slovenian organizations, opportunities for future use of electronic commerce, benefits and barriers of electronic commerce as well as promoting factors in Slovenia are described in the paper. Recommendations for organizations and for future research are also presented.*



## 1. O elektronskem poslovanju

Poenostavljeno lahko rečemo, da elektronsko poslovanje pomeni "poslovati elektronsko" (Gričar 1997, 245; European Commission 1997). Elektronsko poslovanje je pomembno predvsem na treh področjih, in sicer v povezovanju med potrošniki in organizacijami, v notranjem poslovanju in v poslovanju med organizacijami (Kalakota 1997, 3). V najširšem smislu zajema uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih odnosih med trgovskimi, proizvodnimi in storitvenimi organizacijami, ponudniki podatkov, potrošniki in državno upravo (Gričar 1997, 245).

Glede na to, da danes govorimo o internetu kot globalnem komunikacijskem mediju, lahko elektronsko poslovanje opredelimo tudi kot prodajanje in nakupovanje izdelkov ter storitev prek interneta. Pri tem govorimo o elektronskem izvajanju vseh poslovnih transakcij od naročila do plačila (Kosiur 1997, 2).

Elektronsko poslovanje prek interneta vse bolj pridobiva na svoji pomembnosti. Znani so številni primeri uspešne uporabe elektronskega poslovanja v ZDA. V

družbi Boeing poteka 75 projektov, vezanih na uporabo interneta za povezovanje med pogodbenimi partnerji in kupci. Projekti vključujejo elektronsko izmenjavanje dokumentov s partnerji, kupci in državno upravo ter sledenje podatkov o vseh letalih, ki jih je prodala družba Boeing. Pričakovani prihodki tovrstnega poslovanja se merijo v milijonih USD (Hof in drugi 1998, 64). V letu 1998 so v družbi Boeing prek interneta od svojih dobaviteljev naročili rezervne dele za letala v vrednosti 100 milijonov USD, in to prek sistema spletnih strani, katerih izgradnja je trajala le 7 mesecev (Reinhardt 1998, 72).

Družba General Electric je od svojih dobaviteljev v letu 1998 prek interneta kupila sestavne dele v vrednosti 1 milijarde USD. S tem načinom poslovanja so vzpostavili stike z več možnimi dobavitelji ter izposlovali nižje cene. S tem so se za 20% znižali materialni stroški. Do leta 2000 pričakujejo, da bodo od svojih dobaviteljev prek interneta kupili sestavne dele v vrednosti 5 milijard USD (Hof in drugi 1998, 65).

Družba Cisco Systems, katere dejavnost je izgradnja omrežij, je v letu 1998 prek interneta od svojih pogodbenih prodajalcev prejela naročila v vrednosti 11 milijonov USD na dan, kar znaša približno 4 milijarde na



leto. S tem načinom poslovanja so prihranili približno 363 milijonov USD pri tehnični podpori, marketingu in stroških distribucije v letu 1998. Več kot tretjina prihrankov nastaja zaradi zmanjševanja zaposlovanja novih ljudi za podporo strankam.

Tovrstno poslovanje prinaša visoke prihranke v poslovanju, ki se merijo v milijonih USD letno, zato vsi ti uspešni primeri prinašajo dodatne vzpodbude za elektronsko poslovanje ostalim podjetjem tako v ZDA kot tudi v Evropi.

Tudi v Sloveniji lahko najdemo že kar lepo število primerov uspešne uporabe elektronskega poslovanja, kot na primer v Zavodu za zdravstveno zavarovanje, Agenciji za plačilni promet, Petrolu, Carinski upravi, Luki Koper in mnogih drugih. Kljub uspešnim primerom pa področje elektronskega poslovanje v Sloveniji še ni dovolj razvito. V organizacijah v Sloveniji se razen s priložnostmi, ki jih prinaša elektronsko poslovanje, srečujejo tudi s številnimi težavami, saj elektronsko poslovanje posega globoko v načine poslovanja v organizacijah.

Rezultati številnih raziskav nakazujejo na zaostanek Evrope za ZDA na področju elektronskega poslovanja. Internet in elektronsko poslovanje prinašata globalizacijo in s tem možnosti tako za majhna in srednje velika podjetja kot tudi za velika podjetja, da s svojo ponudbo konkurirajo na globalnem tržišču. S približevanjem Slovenije Evropski Uniji pa postaja elektronsko poslovanje še posebej pomembno, saj bodo podjetja le tako lahko zagotavljala konkurenčnost tako na evropskem kot tudi na svetovnem tržišču.

## 2. 0 raziskavi in rezultatih raziskave

Prav zaradi vse večje pomembnosti elektronskega poslovanja in številnih priložnosti, ki jih to poslovanje nudi, je to področje še posebej zanimivo za raziskovanje. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati raziskave, ki je bila izvedena v okviru magistrske naloge Priložnosti in težave elektronskega poslovanja prek interneta v organizacijah v Sloveniji. Raziskava je potekala od 28. februarja do 19. januarja 1999. Vsebina vprašalnika temelji na vprašalniku, ki je bil uporabljen v podobni raziskavi z naslovom "How eCommerce could impact Europe's future?", ki je bila leta 1998 izvedena med 291 evropskimi in 30 ameriškimi direktorji različnih organizacij, ki so vodilne na področju elektronskega poslovanja. Raziskava je bila izvedena v osmih evropskih državah (v Angliji, Franciji, Španiji, na Švedskem, Irskem in Nizozemskem ter v Italiji in Nemčiji) ter v ZDA (Andersen Consulting 1998).

Pisemski vprašalnik je bil posredovan 450 organizacijam v Sloveniji. Vprašalniki so bili posredovani neposredno na naslov direktorjev. Ti naj bi vprašalnik sami izpolnili ali pa ga posredovali osebi v organizaciji,

ki je po njihovem mnenju najprimernejša za izpolnjevanje. Vrnjenih je bilo 234 izpolnjenih vprašalnikov. Vprašalnik je bil na voljo tudi na internetu, prek katerega je bilo pravilno izpolnjenih 205 vprašalnikov.

V nadaljevanju so predstavljeni povzetki raziskave o stališčih anketirancev o trenutnem stanju in pričakovanem stanju elektronskega poslovanja, o priložnostih in težavah elektronskega poslovanja in o dejavnikih, ki lahko pospeševalno vplivajo na elektronsko poslovanje. Na koncu so predstavljena nekatera priporočila organizacijam, ki izhajajo iz izkušenj pridobljenih iz raziskave in literature (Pucihar 1999, 109 – 111).

### 2.1 Stališča o trenutnem stanju elektronskega poslovanja v organizacijah

Rezultati raziskave so pokazali, da ima elektronsko poslovanje v sedanjem poslovanju v organizacijah pomembno vlogo, kar meni 69 odstotkov anketirancev. To potrjujejo številne aktivnosti, ki se odvijajo v organizacijah v Sloveniji. Anketiranci v Sloveniji se tudi strinjajo, da elektronsko poslovanje vpliva na prenavljanje poslovanja, kar je odraz tega, da je za uspešno uvajanje elektronskega poslovanja potrebno prenoviti poslovne procese. S to trditvijo se je strinjalo 84 odstotkov anketirancev. V mnogih organizacijah v Sloveniji poteka prenavljanje poslovnih procesov. 69 odstotkov anketirancev pa meni, da je vodstvo v njihovi organizaciji dovolj dobro obveščeno, da se bo lahko sprijelo z izzivi, ki jih prinaša elektronsko poslovanje.

Izkazalo se je, da v organizacijah trenutno že izrabljajo prednosti elektronskega poslovanja predvsem na področju informatike in na področju povezanosti med oddelki. Na drugih področjih, kot na primer v prodaji, marketingu, računovodstvu in financah, nabavi, logistiki in drugje pa se prednosti elektronskega poslovanja trenutno še ne izrabljajo v večji meri.

Rezultati nakazujejo, da se večina anketirancev v Sloveniji strinja, da bodo v prihodnosti uspešno poslovale tiste organizacije, ki so že začele poslovati elektronsko, kar meni 84 odstotkov anketirancev. 70 odstotkov anketirancev se strinja, da organizacije ne bodo dolgoročno uspešno poslovale, če še niso začele načrtovati uporabe elektronskega poslovanja. Anketiranci menijo, da je bolje biti med prvimi na področju uvajanja elektronskega poslovanja kot pa čakati, kaj bodo naredili drugi. To je potrdilo 77 odstotkov anketirancev.

Izkazalo se je, da v organizacijah trenutno že izrabljajo prednosti elektronskega poslovanja predvsem na področju informatike, kar je potrdilo 82 odstotkov anketirancev, in na področju povezanosti med oddelki, kar je potrdilo več kot 64 odstotkov anketirancev. Na drugih področjih, kot na primer na področju prodaje, marketinga, računovodstva in financ, nabave, logistike in na drugih področjih, pa se prednosti elektronskega poslovanja trenutno še ne izrabljajo v večji meri.



## 2.2 Stališča o pričakovanem stanju elektronskega poslovanja v organizacijah

Tudi v prihodnosti v organizacijah v Sloveniji načrtujejo izrabo priložnosti elektronskega poslovanja, kar je potrdilo 84 odstotkov anketirancev. Rezultati kažejo, da bodo v naslednjih petih letih v organizacijah v Sloveniji bolj zaupali elektronskemu poslovanju, kar je potrdilo 86 odstotkov anketirancev. To pomeni, da lahko pričakujemo nadaljnji razvoj elektronskega poslovanja v organizacijah v Sloveniji. Anketiranci pričakujejo, da bo v prihodnosti elektronsko poslovanje prineslo njihovim organizacijam veliko konkurenčno prednost, kar meni 71 odstotkov anketirancev. Zanimivo je, da le polovica anketirancev meni, da bo elektronsko poslovanje njihovi organizaciji odprlo nova tržišča v tujini.

V organizacijah v Sloveniji pričakujejo, da bo elektronsko poslovanje prineslo njihovim kupcem večjo izbiro ob dostopnejši ceni ter organizacijam omogočalo boljše razumevanje navad in poznavanje kupcev. Tega mnenja je 73 odstotkov anketirancev. 91 odstotkov anketirancev meni, da bo elektronsko poslovanje prineslo nove načine kupovanja od dobaviteljev. Na podlagi tega lahko pričakujemo porast rešitev elektronskega poslovanja med organizacijami.

Anketiranci v Sloveniji pričakujejo največji razvoj elektronskega poslovanja na področju telekomunikacijske opreme in na področju bančništva za pravne osebe, kar meni 89 odstotkov anketirancev. Velik razvoj pričakujejo tudi na področju bančništva za fizične osebe, kar je potrdilo 81 odstotkov anketirancev. Tudi na področjih finančnega poslovanja, medijev in zabave, turizma, naročanja po pošti, telekomunikacijskih in poštnih storitev in potrošniške elektronike anketiranci pričakujejo razvoj elektronskega poslovanja. To je potrdilo več kot 70 odstotkov anketirancev. Manjši razvoj elektronskega poslovanja anketiranci pričakujejo na področju trgovine na drobno, zavarovalništva, avtomobilske in farmacevtske industrije ter na področju javnih storitev.

Na sliki 1 so prikazana stališča o trenutnem stanju elektronskega poslovanja. Na podlagi podatkov iz raziskave lahko v prihodnosti pričakujemo nadaljnji razvoj elektronskega poslovanja v Sloveniji.

## 2.3 Stališča o priložnostih elektronskega poslovanja

Anketiranci v Sloveniji menijo, da elektronsko poslovanje prinaša največje prednosti predvsem na področju elektronskega naročanja, kar je potrdilo 91 odstotkov anketirancev, in na področju marketinga, kar meni 88 odstotkov anketirancev. Sledijo priložnosti, kot so: možnost sledenja stanju naročila, obveščanje o ceni in možnosti za promocijo izdelkov ali storitev, kar ocenjuje za priložnost elektronskega poslovanja približno 85 odstotkov anketirancev. Kažejo pa se tudi priložnosti tudi na

področju založništva, kar je potrdilo 69 odstotkov anketirancev.

Kot najpomembnejše prednosti elektronskega poslovanja so anketiranci označili: hitrost transakcije, boljše upravljanje s podatki, odprava časovnih in krajevnih omejitev ter dostop do globalnega tržišča. Te prednosti je kot pomembne določilo več kot 90 odstotkov anketirancev. Sledijo naslednje prednosti: povečanje ravni storitev za kupca, dostop do konkurenčnega tržišča, zmanjšanje stroškov in zmožnost, da se celotni posel izvede elektronsko, kar je potrdilo več kot 80 odstotkov anketirancev. Skoraj 70 odstotkov anketirancev pa meni, da so pomembne priložnosti tudi bolj učinkoviti in tesnejši odnosi s poslovnimi partnerji in boljše razumevanje zahtev kupcev.

## 2.4 Stališča o težavah elektronskega poslovanja

Anketiranci so pri elektronskem poslovanju najbolj zaskrbljeni glede varnosti finančnih podatkov, zasebnosti transakcij in osebnih podatkov in glede varnosti podatkov nasploh. To je potrdilo več kot 90 odstotkov anketirancev. Več kot 80 odstotkov anketirancev meni, da je lahko pomembna težava elektronskega poslovanja tudi pomanjkanje zaupanja kupcev do elektronskih transakcij in pomanjkanje pravne zaščite nakupovanja. Iz tega je razvidno, da je nejasno določena pravna ureditev elektronskega poslovanja pomemben problem elektronskega poslovanja. 70 odstotkov anketirancev je kot pomembno težavo določilo pomanjkanje razumevanja elektronskega poslovanja pri kupcih.

Na sliki 2 so prikazana mnenja anketirancev o težavah elektronskega poslovanja.

## 2.5 Stališča o pospeševalnih dejavnikih elektronskega poslovanja

Anketiranci so kot enega izmed najpomembnejših dejavnikov, ki lahko pospeši elektronsko poslovanje, označili uporabo standarda za varne elektronske transakcije



Slika 1: Stališča o trenutnem stanju elektronskega poslovanja



(standard, imenovan Secure Electronic Transactions – SET). To je potrdilo 91 odstotkov anketirancev. Za pomembne pospeševalne dejavnike so anketiranci označili tudi široko razširjenost novih digitalnih medijev, kot na primer interaktivne televizije, brezžične telefonije in drugih, kar je potrdilo 91 odstotkov anketirancev, enostaven vstop novih ponudnikov, ki prinašajo inovacije in zmanjšujejo stroške, pritisk konkurence pri novih ponudnikih novih storitev elektronskega poslovanja in pravno ureditev v Evropski uniji za spodbujanje zaupanja v elektronsko poslovanje. To je potrdilo več kot 80 odstotkov anketirancev.

Anketiranci so za zelo pomemben dejavnik, ki lahko pospeši razvoj in uporabo elektronskega poslovanja, označili tudi odpravljanje monopolov na evropskem tržišču telekomunikacij, ki se je pričelo s 1. januarjem 1998. To je potrdilo 77 odstotkov anketirancev. 70 odstotkov anketirancev meni, da je pomemben vidik tudi večji obseg uporabe pametnih kartic in pravno urejanje področja elektronskega poslovanja.

Izkazalo se je, da je varnost podatkov in informacij ključno področje, ki se ga je potrebno lotiti, če hočemo zagotoviti dobro uveljavljeno elektronsko poslovanje. Anketiranci menijo, da naj vlade razvitih držav sodelujejo pri oblikovanju enotne pravne ureditve elektronskega poslovanja. To je potrdilo 82 odstotkov anketirancev. Rezultati so pokazali, da je v Evropi potrebna drugačna pravna ureditev, ki bo urejala področje elektronskega poslovanja kot v ZDA.

Kaže se vse večja pomembnost izobraževanja. Rezultati nakazujejo, da mora usposobljenost za uporabo informacijskih tehnologij postati osrednji del šolskega izobraževanja, da bi elektronsko poslovanje imelo dolgoročen vpliv na poslovanje v Evropi. To je potrdilo 82 odstotkov anketirancev. 69 odstotkov anketirancev meni, da se bo elektronsko poslovanje uveljavilo samo v primeru, če bodo bolj poudarjali usposabljanje managerjev za uporabo informacijske tehnologije.



Slika 2: Mnenja anketirancev o težavah elektronskega poslovanja

### 3. Priporočila

Možnosti uporabe interneta in svetovnega spleta v poslovanju so tudi za slovenske organizacije nov potencial za učinkovitejše poslovanje in večjo konkurenčnost na globalnem tržišču. Vendar pa za razcvet uporabe elektronskega poslovanja v organizacijah v Sloveniji ostaja še kar nekaj odprtih področij. V nadaljevanju so opisana priporočila organizacijam, ki izhajajo iz izkušenj, pridobljenih z raziskavo, spoznanj iz literature in iz raziskave dejavnikov, ki vplivajo na elektronsko poslovanje prek interneta (Pucihar 1999, 120 – 122; Gričar in drugi 1998, 608 – 610).

#### 3.1 Priporočila organizacijam

Organizacije morajo izrabljati elektronsko poslovanje za izboljšanje izvajanja poslovnih transakcij. Zato je potrebno analizirati, kakšen vpliv ima lahko uporaba elektronskega poslovanja na zmanjševanje stroškov poslovanja, na pridobivanje novih virov prihodkov in izboljšanje odzivnega časa pri izvajanju poslov. Sistemi elektronskega poslovanja morajo omogočati celovito podporo celotnemu poslovanju. Potrebno je povezovanje obstoječih sistemov z novimi rešitvami za elektronsko poslovanje. Na drugi strani se kaže potreba po vpeljevanju novih rešitev za elektronsko poslovanje. Vsaka rešitev elektronskega poslovanja mora prispevati k znižanju stroškov, zato je pomembno profesionalno izvajanje rešitev elektronskega poslovanja.

Za uspešno uvajanje elektronskega poslovanja naj se organizacije tesno povežejo s svojimi poslovnimi partnerji, saj bodo le s skupnimi prizadevanji dosegle učinkovito elektronsko poslovanje. Pomembno je zagotoviti skupno uporabo poslovnih informacij in izrabo informacijske tehnologije ter infrastrukture. S povezovanjem poslovnih partnerjev prek elektronskega poslovanja je pričakovati uspešnejše poslovanje vseh udeležencev tovrstnih povezav. Rezultati raziskave so pokazali, da se predstavniki organizacij v Sloveniji zavedajo, da organizacije, ki še niso pričele z uporabo elektronskega poslovanja, ne bodo dolgoročno uspešno poslovale.

Ker elektronsko poslovanje prinaša velike spremembe v obstoječe poslovanje, ki organizacijam ne zagotavlja več konkurenčnosti na tržišču, je potrebno izvesti prenovno poslovnih sistemov skozi vrednostni tok oskrbovalne verige s poudarkom na ureditvi logistične funkcije, poenotenja in poenostavitve. Predpogoj za uvedbo elektronskega poslovanja je preureditev procesov, saj je v prvem koraku potrebno zagotoviti povezljivost sistemov. Zato je potrebno uskladiti poslovne procese in interese med poslovnimi partnerji. Potrebno se je posvetiti vsebini poslovanja ter se dogovoriti s partnerji, saj so same tehnološke rešitve že na voljo.

Pri uvajanju elektronskega poslovanja je potrebna postopnost. Potrebno je premostiti prepad med vodstvom in informatiki ter zagotoviti informatiki ustrezno



mesto pri upravljanju poslovnega sistema. Potrebna je zainteresiranost uporabnikov in vodstva za pridobivanje novih znanj. Elektronsko poslovanje naj bi bila pobuda informatikov, ker je znanje drugih zaposlenih na tem področju premajhno. Kaže se vse večji vidik pomembnosti znanja in vlaganja v ljudi. Kaže se vse večja potreba po povečanju znanja uporabnikov informacijske tehnologije. Bolj poudariti je potrebno usposabljanje managerjev za uporabo informacijske tehnologije.

Organizacije se morajo zavedati vpliva elektronskega poslovanja na širše poslovno okolje. V ta namen je potrebno spremljati, kako elektronsko poslovanje vpliva na poslovne modele in slediti tem spremembam. Organizacije morajo prilagajati svoje poslovanje novim zahtevam, ki vladajo na tržišču, in stalno spremljati konkurenco ter priložnosti za prodor na tržišče.

Organizacije morajo izrabljati prednosti elektronskega poslovanja, da bi obdržale in pridobile nove kupce. Elektronsko poslovanje se zelo hitro razvija in organizacije v Sloveniji morajo slediti temu razvoju, drugače bodo zaostale za razvojem in izgubile svoje kupce. Ker elektronsko poslovanje odpravlja krajevne in časovne omejitve, bodo kupci imeli večjo izbiro, saj bodo izdelke in storitve lahko izbirali pri različnih ponudnikih na globalnem tržišču. Le takojšnja uporaba elektronskega poslovanja in celostna prisotnost na internetu lahko organizacijam v Sloveniji zagotovi konkurenčnost na domačem in tudi evropskem in globalnem tržišču. Rezultati raziskave v Sloveniji so pokazali, da so predstavniki organizacij mnenja, da je na področju delovanja njihove organizacije bolje biti prvi pri uvajanju in uporabi elektronskega poslovanja kot pa čakati, kaj bodo naredili drugi.

Organizacije si morajo zagotavljati iz lastne ponudbe nove vire prihodkov. To lahko zagotovijo z oblikovanjem in zagotavljanjem novih izdelkov in storitev za kupce. Kupci imajo na današnjem tržišču bistveno drugačno vlogo in močnejšo pogajalsko pozicijo kot prej. Postali so zahtevnejši, saj lahko izbirajo med številnimi ponudniki na globalnem tržišču. Organizacije si morajo prizadevati, da bi zadostile njihovim potrebam in željam, saj si bodo le tako lahko zagotovile uspešno delovanje in obstoj na tržišču.

Največje prednosti požanjejo tiste organizacije, ki prve prodrejo na tržišče z novimi izdelki in storitvami. Zato je pomembno, da se organizacije tega zavedajo in temu ustrezno reagirajo. Le s tem bodo zagotovile dolgoročno uspešno poslovanje na globalnem tržišču. Elektronsko poslovanje odpira nove priložnosti za vse organizacije, največje prednosti pa prinaša predvsem tistim, ki prvi začenejo z izrabo teh priložnosti. Zato je potrebna podpora vodstva, ki mora zagotavljati dolgoročno strategijo uporabe elektronskega poslovanja. Potrebno je dolgoročno ovrednotiti investicije v elektronsko poslovanje in razumeti prednosti, ki jih bo tovrstno

poslovanje prineslo v prihodnosti. V ta namen je potrebno zagotavljati celovite rešitve elektronskega poslovanja in uvesti usposabljanje zaposlenih za uporabo novih informacijskih tehnologij.

### 3.2 Priporočila vladnim organizacijam

Vladne organizacije naj se tesno povezujejo z organizacijami in skupaj z njimi vzpostavljajo ustrezen pravni okvir za elektronsko poslovanje znotraj države in tudi v mednarodnem poslovanju. Pri tem je potrebno upoštevati, kar je bilo na tem področju že doseženo v razvitih državah. Zato naj vlade razvitih držav sodelujejo pri oblikovanju enotne pravne ureditve elektronskega poslovanja. Ta prizadevanja bodo pomagala pri odstranitvi glavne ovire za nadaljnjo uporabo in razvoj elektronskega poslovanja znotraj države in tudi v Evropi.

Pri pospeševanju elektronskega poslovanja je pomembno sodelovanje države. Potrebna je večja koordinacija državne uprave in drugih ustanov na tem področju. Uvajanje elektronskega poslovanja bi pospešila javna infrastruktura in zakon o elektronskem podpisu, ki ga je 16. novembra 1998 predlagal Center vlade za informatiko Republike Slovenije. Veliki javni poslovni sistemi, kot na primer banke, Agencija za plačilni promet, Carinska uprava Republike Slovenije, Statistični urad in drugi, so prvi poklicani, da uredijo standarde komunikacijske in informacijske tehnologije. Potrebna je prilagoditev standardov, ki jih uporabljajo v Sloveniji, za vstop v Evropsko unijo.

Potrebno je mednarodno sodelovanje in dogovarjanje za preprečitev nestandardnih posamičnih rešitev elektronskega poslovanja, ki izhajajo iz pritiska javnosti ali strahu pred konkurenco. Države, ki bodo podpirale takšne rešitve, bodo svojim organizacijam onemogočile enakopraven položaj na globalnem konkurenčnem tržišču.

Rezultati raziskave so pokazali, da je odpravljanje monopolov na evropskem tržišču telekomunikacij, ki se je pričelo s 1. januarjem 1998, zelo pomemben dejavnik, ki lahko pospeši uporabo in nadaljnji razvoj elektronskega poslovanja. Z vstopom novih ponudnikov imajo uporabniki večjo izbiro ob ugodnejših cenah in prav to lahko pospeši nadaljnjo uporabo in razvoj elektronskega poslovanja tudi v Sloveniji.

Nujno potrebno je vzbuditi zavest o pomembnosti elektronskega poslovanja med organizacijami in v javnosti. Izkazalo se je, da mora usposobljenost za uporabo informacijskih tehnologij postati sestavni del celotnega izobraževalnega sistema, da bi elektronsko poslovanje imelo dolgoročen vpliv na poslovanje v Evropi. Vlade morajo narediti več za pospeševanje širšega dostopa uporabnikov do interneta.

Vladne organizacije naj postanejo vodilni uporabniki elektronskega poslovanja. To bi v organizacijah in v javnosti vzbudilo največjo zavest o priložnostih, ki jih



prinaša uporaba elektronskega poslovanja. Vladne organizacije bi s svojimi storitvami, ki bi jih organizacijam in javnosti ponudile prek interneta, vzpodbudile širši razvoj elektronskega poslovanja. Kot primer takšnega poslovanja bi lahko bile storitve za davkoplačevalce. Organizacije bi uvidele ekonomske prednosti elektronskega poslovanja, ki bi jih veljalo izrabiti tudi v njihovem poslovanju. Istočasno pa bi vladne organizacije s tovrstnim poslovanjem bistveno znižale stroške poslovanja in izboljšale raven storitev za svoje državljane.

#### 4. Priporočila za raziskovanje

V nadaljevanju so predstavljena priporočila za raziskovanje (Pucihar 1999, 122):

*Podrobnejše raziskovanje povezav med dejavniki, ki vplivajo na elektronsko poslovanje, in demografskimi dejavniki.* V nadaljnjem raziskovanju bi bilo smiselno nekoliko podrobneje obdelati povezave med dejavniki, ki vplivajo na uporabo in razvoj elektronskega poslovanja, in med podatki o spolu, starosti, delovni dobi in izobrazbi.

*Raziskovanje povezav med visoko naklonjenimi mnenji o elektronskem poslovanju in dejanskim stanjem elektronskega poslovanja v organizacijah v Sloveniji.* Rezultati raziskave so pokazali visoko pozitivno mnenje o trenutni uporabi elektronskega poslovanja, priložnostih in uporabi elektronskega poslovanja v prihodnosti. Stopnje strinjanja predstavnikov organizacij v Sloveniji o večini trditev so bile skoraj povsod višje od stopnje strinjanja evropskih direktorjev in ponekod primerljive celo z mnenji direktorjev v ZDA. Zato bi bilo smiselno raziskavo razširiti na širši vzorec organizacij in zajeti tudi dejansko stanje elektronskega poslovanja v organizacijah v Sloveniji.

*Raziskovanje obsega elektronskega poslovanja prek interneta v Sloveniji.* Veliko raziskav v tujini navaja podatke o dejanskem obsegu elektronskega poslovanja prek interneta in napoveduje pričakovano vrednost elektronskega poslovanja v prihodnosti. Zato bi bilo smiselno tudi v Sloveniji raziskati dejanski obseg elektronskega poslovanja prek interneta in na podlagi tega predvideti obseg tovrstnega poslovanja v prihodnosti. S temi podatki bi lahko dobili vpogled v dejansko stanje elektronskega poslovanja v Sloveniji in primerjali stopnjo razvitosti elektronskega poslovanja prek interneta z drugimi državami.

*Podrobnejše raziskovanje mnenj o elektronskem poslovanju med generalnimi direktorji in direktorji informatike v organizacijah v Sloveniji.* S tem bi lahko raziskali naklonjenost generalnih direktorjev do vlaganja v nove informacijske tehnologije in rešitve elektronskega poslovanja. Raziskali bi lahko tudi razlike v mnenjih

med generalnimi direktorji in direktorji informatike. S tem bi lahko ugotavljali razhajanja v mnenjih o elektronskem poslovanju med generalnimi direktorji in direktorji informatike.

*Raziskovanje vpliva velikosti organizacije na uporabo in razvitost elektronskega poslovanja.* V raziskavo bi bilo smiselno vključiti tudi podatke o velikosti organizacije. S tem bi lahko ugotavljali, kako vpliva velikost organizacije na uporabo in stopnjo vlaganja v informacijsko tehnologijo in rešitve elektronskega poslovanja prek interneta. Prav tako bi lahko ugotavljali tudi, kako velikost organizacije vpliva na hitrost prehoda na elektronsko poslovanje in hitrost izrabe prednosti novih rešitev elektronskega poslovanja.

*Podrobnejše raziskovanje razvitosti elektronskega poslovanja v različnih dejavnostih.* Rezultati raziskave so pokazali, da imajo predstavniki organizacij iz različnih dejavnosti različna mnenja o dejavnostih, ki vplivajo na elektronsko poslovanje. Zato bi bilo smiselno podrobneje analizirati stanje in pričakovani razvoj elektronskega poslovanja po posameznih dejavnostih.

*Raziskovanje dejavnikov elektronskega poslovanja, ki vplivajo na uspešno poslovanje na globalnem tržišču.* V to raziskavo bi bilo smiselno vključiti organizacije, ki se prek elektronskega poslovanja povezujejo s tujimi partnerji ali pa so ponudniki izdelkov ali storitev na globalnem tržišču. S tem bi raziskali dejavnike, ki so spodbudile uporabo elektronskega poslovanja, in dejavnike, ki vplivajo na uspešno elektronsko poslovanje in zagotavljanje konkurenčnosti na globalnem tržišču.

#### 5. Zaključne misli

Podjetja so pred odločitvijo med dvema izbira. Lahko prevzamejo pobudo in izkoristijo priložnosti, ki jih nudi elektronsko poslovanje za pridobitev pomembne konkurenčne prednosti ali pa se odločijo, da bodo z elektronskim poslovanjem še počakala, dokler to ne bo v širši uporabi. Vendar pa se morajo podjetja, ki se bodo postavila v pasivno vlogo na področju elektronskega poslovanja, zavedati tveganja izgubljenih priložnosti. Internet in elektronsko poslovanje prinašata globalno elektronsko tržišče, kar pomeni, da bodo kupci kupovali cenejše izdelke in storitve od najboljših ponudnikov, ne glede na lokacijo prodajalca in kupca. Po podatkih raziskovalne organizacije IDC bo do leta 2002 prodaja prek interneta narasla na več kot 400 milijard USD. Samo v ZDA pa pričakujejo vrednost elektronskega poslovanja med organizacijami v vrednosti 138 milijard USD v letu 1999. Napovedi za leto 2003 pa segajo do vrednosti 541 milijard USD v ZDA in 174 milijard USD v Evropi (IDC 1998). Iz teh podatkov lahko razberemo, da podjetja pravzaprav nimajo izbire.



**Literatura:**

- Andersen Consulting (1998):  
 "Your Choice. How eCommerce Could Impact Europe's Future. Commercial in Confidence", Andersen Consulting, (<http://www.andersen.com>).
- European Commission (April, 1997):  
 "European Initiative in electronic Commerce", COM(97) 157, chapter 1, (Error! Bookmark not defined.).
- Gričar, Jože (1997):  
 "Odpri vprašanja in smernice uvajanja elektronskega poslovanja v malih in srednje velikih podjetjih", Organizacija, letnik 30, številka 5, str. 245-253).
- Gričar, Jože; Pucihar, Andreja; Zupan, Neja (1998):  
 "Izraba informacijske tehnologije za elektronsko poslovanje", Organizacija, letnik 31, številka 10, str. 608-610.
- Hof, Robert D.; McWilliams, Gary; Saveri, Gabrielle, (1998):  
 "The Click Here Economy", Information Technology Annual Report, Doing Business in the Internet Age, Business Week, European Edition, June 22, pg. 62-68.
- IDC (1998):  
 "The Global Market Forecast for Internet Usage and Commerce". ([www.idc.com](http://www.idc.com))
- Kalakota, Ravi; Whinston, Andrew B., (1997):  
 "Electronic Commerce. A Manager's Guide", Adison Wesley LongmanInc, USA.
- Kosiur, David, (1997):  
 "Understanding Electronic Commerce". Microsoft Press, Redmond, Washington.
- Pucihar, Andreja (1999):  
 "Priložnosti in težave elektronskega poslovanja prek interneta v organizacijah v Sloveniji", magistrska naloga, Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.
- Reinhardt, Andy (1998):  
 "Extranets. Log on, link up, save big", Information Technology Annual Report, Doing Business in the Internet Age, Business Week, European Edition, June 22, pg. 70-74.

◆

Andreja Pucihar je zaposlena kot asistentka stažistka v Središču za elektronsko poslovanje na Fakulteti za organizacijske vede Univerze v Mariboru. Aprila 1999 je zagovarjala magistrsko nalogo s področja Priložnosti in težave elektronskega poslovanja prek interneta med organizacijami v Sloveniji. Svoje delo nadaljuje kot raziskovalka na področju elektronskega poslovanja med organizacijami in na področju novih poslovnih modelov, ki jih prinaša elektronsko poslovanje. Na tem področju tudi nadaljuje študij na doktorskem študiju.

◆

\*\*\*\*\*

Vsem članom Slovenskega društva INFORMATIKA, sponzorjem revije in drugim bralcem

želimo

*Srečno 2000*

\*\*\*

Uredništvo revije

*uporabna*INFORMATIKA

\*\*\*\*\*