

E-uprava: Kaj pričakujejo od nje slovenska podjetja?

Mateja Kunstelj, Tina Jukić, Mirko Vintar

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

Pričujoči prispevek predstavlja rezultate raziskave, katere namen je bil ugotoviti stopnjo uporabe storitev e-uprave s strani slovenskih podjetij, njihovo zadovoljstvo z obstoječo ponudbo in mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave v Sloveniji. Po predstavitvi rezultatov sorodnih raziskav, so predstavljeni rezultati raziskave, opravljene na Inštitutu za informatizacijo uprave v začetku leta 2006. Rezultati razkrivajo, da je večina anketiranih podjetij sicer že uporabila vsaj eno upravno e-storitev, vendar pa je nabor uporabljenih storitev bolj skop, pa tudi zadovoljstvo s temi storitvami ni na najvišji ravni. Kot kaže, bi podjetja k pogostejši uporabi e-uprave najbolj spodbudili hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi ter možnost, da se pri uporabi e-storitev lahko kadarkoli obrnejo na osebo za pomoč. Na koncu v ospredje postavljamo najzanimivejše rezultate raziskave, ki jih skušamo primerjati z rezultati sorodnih raziskav in podamo nekaj napotkov za nadaljnji razvoj slovenske e-uprave.

Ključne besede: e-uprava, upravne e-storitve podjetja, uporaba, zadovoljstvo, mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave, pričakovanja

1 Uvod

Po nekaj začetnih letih evforičnega navdušenja nad možnimi koristmi e-uprave, počasi prehajamo v bolj zrelo razvojno obdobje, v katerem lahko ob upoštevanju dosedanjih izkušenj bolj objektivno ovrednotimo dosežke in učinke na poslovanje organizacij, slabosti dosežanja razvoja kakor tudi do sedaj še neizkoriščene priložnosti. Javna uprava je za veliko število podjetij eden od najpomembnejših 'poslovnih' partnerjev, zato ni nobenega dvoma, da e-uprava potencialno prinaša v poslovanje podjetij z javno upravo celo vrsto poenostavitev, ki lahko pomembno vplivajo na zmanjševanje stroškov poslovanja, skrajševanje poslovnih ciklov in posledično večjo učinkovitost. V ta namen pa potrebujejo podjetja upravne e-storitve, ki bodo v kar največji meri izkoriščale razvojne potenciale IKT in prinašale ustrezno dodano vrednost v primerjavi s klasičnimi upravnimi storitvami.

Dosedanji razvoj e-uprave v svetu in pri nas ravno v tem pogledu izkazuje vrsto pomanjkljivosti. V prvem razvojnem obdobju, nekje od leta 2000 dalje, so skušale organizacije javnega sektorja po svetu in pri nas slediti razvoju e-poslovanja v zasebnem sektorju ter v čim krajšem času zagotoviti največji možni nabor upravnih e-storitev za občane in podjetja. Pri tem je bilo premalo pozornosti namenjeno sistematičnemu izboru storitev glede na potrebe in pričakovanja njihovih uporabnikov, prav tako pa tudi kakovosti njihovega razvoja. Tako je ponudba e-storitev relativno naglo naraščala, kot se je kasneje izkazalo pa njihova uporabna vrednost ni dosegla pričakovanj. Posle-

dica takšnega razvoja je, da uporaba upravnih e-storitev danes močno zaostaja za njihovo ponudbo.

Tudi v Sloveniji je bila storjena ista napaka. Glede na meritve iz leta 2006 (CapGemni, 2006) se Slovenija v okviru EU uvršča po razvitosti ponudbe e-storitev na visoko sedmo mesto, ko pa podrobneje pogledamo podatke o njihovi dejanski uporabi, je slika, kot bomo prikazali v prispevku, veliko manj bleščeča. Razlogi za ta velik razkorak med 'ponudbo' in 'povpraševanjem' po storitvah e-uprave so nedvomno v tem, da je šel razvoj storitev v veliki meri mimo dejanskih potreb in pričakovanj njihovih uporabnikov.

Namen pričujočega prispevka je konkretnje osvetliti pričakovanja in zadovoljstvo slovenskih podjetij z dosežanim razvojem e-uprave. Pri tem se bomo v prvi vrsti naslonili na izsledke obširne empirične raziskave, ki smo jo izvedli na Inštitutu za informatizacijo uprave v letu 2006 in ki je bila v celoti namenjena analizi zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov z e-upravo v Sloveniji. Čeprav smo v raziskavi analizirali različne skupine uporabnikov e-uprave (Vintar et al., 2006), se bomo zaradi omejenega prostora v tem prispevku omejili le na tisti njen del, ki se ukvarja s podjetji. Rezultate naše raziskave bomo soočili tudi z izsledki podobnih raziskav iz tujine.

2 Pregled sorodnih raziskav

Za razliko od raziskav, ki se osredotočajo na občane (npr. Berner Fachhochschule & Unisys, 2006; eUser, 2005;

AGIMO, 2005; Accenture, 2004; MORI, 2004), so raziskave, ki merijo uporabo, zadovoljstvo in mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave s strani podjetij, manj pogoste. Eden od razlogov je prav gotovo v tem, da je v nasprotju z občani takšno raziskavo med podjetji kredibilno veliko težje izvesti, saj je v množici nekaj sto podjetij zelo težko zadeti ljudi, ki to problematiko res dobro poznajo in lahko kompetentno odgovarjajo v imenu celotnega podjetja.

Med prvimi je prav gotovo raziskava (Momentum, 2000), ki je razkrila, da je kar 83 % anketiranih ameriških podjetij že uporabilo internet z namenom uporabe upravnih storitev ali informacij. Na evropski ravni je bila ena prvih tovrstnih raziskav opravljena leta 2002 (SIBIS, 2003), ko so rezultati razkrili, da več kot polovica anketiranih podjetij, ki sicer imajo dostop do interneta, **ne** uporablja upravnih e-storitev.¹

Tabela 1 prikazuje rezultate novejših raziskav, ki so pod drobnogled vzele podjetja. Ker prihaja med njihovimi metodološkimi pristopi do precejšnih razlik, njihovih rezultatov ne moremo neposredno primerjati. Če pa pogledamo rezultate posameznih raziskav, lahko vidimo, da je uporaba storitev e-uprave med podjetji relativno nizka. Tako je na primer v 25 članicah EU leta 2005 le 19 % anketiranih podjetij v celoti opravilo postopek z upravo preko interneta (Eurostat, 2005), največ (51 %) pa jih je

spletne strani organov javne uprave uporabilo za pridobivanje informacij. Nadalje je raziskava BISER (2004) razkrila, da je vsaj eno od štirih upravnih e-storitev, po katerih so spraševali, uporabilo le 25 % anketiranih podjetij iz 28 evropskih regij. Prav tako nizko uporabo storitev e-uprave je razkrila raziskava (Thompson et al., 2005), kjer so ameriška podjetja stopnjo uporabe devetih upravnih e-storitev na lestvici od 1 (nikoli) do 5 (zelo pogosto) v povprečju ocenila z oceno 1,88. Po drugi strani je upravne e-storitve uporabilo 56 % majhnih in srednje velikih podjetij iz Velike Britanije (Adeshara et al., 2004).

Še bolj različni kot pri meritvah uporabe, pa so kazalniki, ki merijo zadovoljstvo z e-upravo (Tabela 2). V raziskavi (Adeshara et al., 2004), na primer, so želeli ugotoviti, kako učinkovite so upravne e-storitve za majhna in srednja podjetja, pri čemer je slaba polovica anketiranih podjetij menila, da upravne e-storitve za njih niso zelo učinkovite. V raziskavi BISER (2004) so zadovoljstvo merili z deležem podjetij, ki so že uporabila upravne e-storitve in bi slednje tudi ponovno uporabila – teh je bilo 85 %. Nadalje je zadovoljstvo z 20 upravnimi e-storitvami (glej CapGemini, 2006) merila raziskava 'Top of the web' (2004), in sicer na lestvici od 1 do 6, pri čemer je 1 pomenila najslabšo oceno, 6 pa najboljšo. Ocenili 5 in 6 je podalo 63 % anketiranih podjetij iz šestih članic EU.

Tabela 1: Rezultati nekaterih raziskav, ki so merile uporabo storitev e-uprave s strani podjetij

Raziskava	Geografsko področje	Kazalnik	Rezultati
Eurostat, 2005 in 2006	EU-25	uporaba storitev e-uprave v podjetjih z več kot 10 zaposlenimi (2005 / 2006)	pridobivanje informacij na spletnih straneh organov javne uprave: 51 / 55 % pridobivanje uradnih obrazcev na spletnih straneh organov javne uprave: 49 / 56 % vračanje uradnih obrazcev na spletnih straneh organov javne uprave: 33 / 45 % popolno vodenje elektronskega postopka (transakcijske storitve): 19 % / ni podatka
Koran, 2006	Češka	najpogosteje uporabljene upravne e-storitve	javna naročila: 26 % napoved dohodnine: 25 %
Thompson et al., 2005	ZDA	stopnja uporabe 9 storitev preko spletnih strani organov javne uprave (1-nikoli, 5-zelo pogosto) v podjetjih z manj kot 500 zaposlenimi	1,88
Top of the web, 2004	EU-6	delež preko spleta oddanih napovedi DDV glede na vse oddane napovedi	Danska: 45 % Norveška: 20 % Finska: 16 % Belgija: 5 % Švedska: 3 %
BISER, 2004	28 evropskih regij	uporaba upravnih e-storitev	plačilo socialnih prispevkov za zaposlene: 15 % oddaja davčnih napovedi: 14 % oddaja carinskih deklaracij: 4 % sodelovanje pri javnih naročilih: 7 % vsaj ena: 25 %
Adeshara et al., 2004	VB	% majhnih in srednje velikih podjetij, ki so uporabila upravne e-storitve	56 %

¹ Vendar pa je potrebno na rezultate gledati z določeno mero distance, saj v raziskavi opozarjajo, da IT managerji, ki so odgovarjali v imenu podjetij, morda niso najbolj primerni za vprašanja, povezana z uporabo e-uprave.

Tabela 2: Rezultati nekaterih raziskav, ki so merile zadovoljstvo podjetij z e-upravo

Raziskava	Geografsko področje	Kazalnik	Rezultati
Adeshara et al., 2004	VB	učinkovitost upravnih e-storitev za majhna in srednje velika podjetja	niso zelo učinkovite: 46 % niso učinkovite: 20 % so učinkovite: 13 %
BISER, 2004	28 evropskih regij	% podjetij, ki bi ponovno uporabila upravne e-storitve (med uporabniki upravnih e-storitev)	85 %
Top of the web, 2004	EU-6	povprečno zadovoljstvo z 20 upravnimi e-storitvami (1-zelo slaba, 6-zelo dobra)	% ocen 5 in 6: 63 % % ocen 3 in 4: 25 % % ocen 1 in 2: 12 %

Prav tako je iz različnih kazalnikov moč razbrati mnenja podjetij glede prihodnjega razvoja e-uprave (Tabela 3). Že leta 2000, na primer, je raziskava (Momentum, 2000) pokazala, da si podjetja (56 %) želijo vse upravne e-storitve opraviti preko enega samega spletišča. Nadalje je največ podjetij izjavilo, da sta hitrost (51 %) in prikladnost oz. udobnost e-uprave (43 %) največji koristi e-upra-

ve, in da bi večja varnost (50 %) ter intenzivnejša promocija e-uprave (14 %) najbolj pripomogli k pogostejši uporabi upravnih e-storitev (Momentum, 2000). Na ravni EU je bila ena prvih raziskav (IDA, 2002), ki je (posredno) razkrila tudi pričakovanja podjetij, opravljena leta 2002, ko so rezultati pokazali, da podjetja pripisujejo visoko po-

Tabela 3: Rezultati nekaterih raziskav, ki so razkrili pričakovanja podjetij glede nadaljnega razvoja e-uprave

Raziskava	Geografsko področje	Kazalnik	Rezultati
Koran, 2006	Češka	slabosti upravnih e-storitev	nizka stopnja poznavanja: 31 % nezadovoljiva integracija elektronskih registrov: 21 % zapletenost in tehnične zahteve: 15 % tehnološka neudobnost, potrebe po namestitvi posebne programske opreme: 14 % nezanesljivost: 11 % nezaupanje v varnostne ukrepe: 8 %
Thompson et al., 2005	ZDA	prihranki časa zaradi uporabe upravnih e-storitev (1-splah se ne strinjam, 5-popolnoma se strinjam)	iskanje splošnih informacij na spletiščih organov javne uprave: 1,97 iskanje upravnih organov, obrazcev in formularjev preko spletišč organov javne uprave: 2,38 izpolnjevanje in vračanje obrazcev preko spletišč organov javne uprave: 2,05 izvajanje transakcijskih e-storitev (popolno vodenje elektronskega postopka): 1,73
Top of the web, 2004	EU-6	izkušene koristi z upravnimi e-storitvami	prihranek časa: 84 % bolj prikladne: 58 % več in boljše informacije: 44 % hitrejša storitev/odgovor: 39 % prihranek denarja: 37 % več kontrole: 32 % boljša pomoč: 30 % ni koristi: 8 %
Top of the web, 2004	EU-6	izkušene težave z uporabnostjo (% odgovorov 'ne')	enostavnost dostopa do storitve - ali ste našli, kar ste iskali: 17 % enostavnost uporabe: 15 % razumljivost jezika: 9 % enostavnost dostopa do spletišča, kjer je storitev - ali je bilo enostavno najti spletišče: 8 % zadovoljiva hitrost: 7 %
BISER, 2004	28 evropskih regij	ovire pri uporabi upravnih e-storitev (% odgovorov 'popolnoma se strinjam' in 'se strinjam')	upravne e-storitve niso potrebne: 50 % e-uprava se zdi manj varna kot uporaba tradicionalnih načinov: 33 % upravne e-storitve so težke za uporabo: 30 % upravne e-storitve so drage: 18 %
Adeshara et al., 2004	VB	problemi majhnih in srednje velikih podjetij pri uporabi upravnih e-storitev	varnost transakcij: 28 % kršenje zasebnosti: 21 % hitrost in enostavnost uporabe storitev: 21 % stroški storitev: 20 %

membnost ponudbi e-storitev, ki bi zadovoljevale njihove dejanske potrebe (76 %).

Podobno, približno tretjina čeških podjetij meni, da je slabost storitev e-uprave nizka stopnja poznavanja le-teh (Koran, 2006), medtem ko ameriška podjetja pri uporabi možnosti, ki jih ponuja e-uprava, še najmanj časa prihranijo na račun e-storitev (Thompson et al., 2005). Nadalje je moč opaziti, da le 30 % anketiranih podjetij iz šestih članic EU meni, da so pri uporabi upravnih e-storitev deležni boljše pomoči, kar 17 % pa jih ni našlo zelene storitve (Top of the web, 2004). Zanimivi so tudi rezultati evropske raziskave BISER (2004), v kateri je polovica vprašanih izjavila, da njihovo podjetje upravnih e-storitev ne potrebuje, kar 33 % pa jih meni, da je uporaba upravnih e-storitev manj varna od tradicionalnih, zaskrbljujoč pa se zdi tudi delež podjetij (30 %), ki se jim zdi uporaba upravnih e-storitev zapletena. Skrb glede varnosti upravnih e-storitev je tudi najpogostejši problem pri uporabi tovrstnih storitev, ki ga navajajo podjetja iz Velike Britanije (Adeshara et al., 2004).

3 Metodološki pristop

Raziskava podjetij je bila izvedena februarja 2006 z uporabo metode CATI (računalniško podprto telefonsko anketiranje, ang. Computer Assisted Telephone Interviewing) 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 (v nadaljevanju podjetjih), registriranih v RS. Vzorčenje je potekalo na podlagi metode iskanja kvot z upoštevanjem ustrezne porazdelitve dejavnosti in regionalne zastopanosti podjetij. Vzorec je zato reprezentativen samo na ravni posameznih velikostnih skupin, znotraj katerih lahko rezultate posplošujemo ob upoštevanju 95-odstotnega intervala zaupanja in števila odgovorov na posamezno vprašanje. Ciljna oseba je bil v velikih in srednjih podjetjih vodja informatike ali splošnega sektorja, v majhnih in mikro podjetjih pa direktor. V primeru nedosegljivosti je bilo anketiranje opravljeno tudi z drugo odgovorno osebo.

Tabela 1: Velikostne skupine (kvote) podjetij za analizo rezultatov

	anketirane enote	%
s.p. in mikro podjetja	95	27,2
mala podjetja	95	27,2
srednja in velika podjetja	77	22,1
organizacije javnega sektorja	82	23,5
Skupaj	349	100,0

3.2 Uporaba elektronskih upravnih storitev

Anketirana podjetja smo spraševali po uporabi petih elektronskih upravnih storitev, bodisi preko interneta ali z uporabo standardizirane izmenjave podatkov, ki jo omogočajo npr. RIP, XML in SOAP. Medtem, ko vsaj eno upravno e-storitev uporabljajo prav vsa anketirana srednja in velika podjetja, 96 % organizacij javnega sektorja, 92 % malih podjetij in 75 % podjetij iz skupine s.p. in mikro podjetij (Slika 1), pa podrobnejša analiza razkriva skromen nabor uporabljenih storitev, saj je le 16 % organizacij javnega sektorja zatrdilo, da poleg omenjenih petih uporablja še druge upravne e-storitve, pri ostalih skupinah podjetij pa se je ta delež gibal med 5 in 10 %.

Zanimivo je, da je delež podjetij, ki uporabljajo vsaj eno upravno e-storitev, večji od deleža podjetij, ki uporabljajo e-bančništvo in e-poslovanje s poslovnimi partnerji. Rezultati raziskave namreč kažejo, da e-bančništvo uporablja 80 % organizacij javnega sektorja, 97 % srednjih in velikih podjetij, 100 % malih podjetij ter 83 % anketiranih s.p. in mikro podjetij, druge oblike e-poslovanja s poslovnimi partnerji pa uporablja 82 % organizacij javnega sektorja, po 81 % srednjih in velikih ter malih podjetij in 62 % anketiranih s.p. in mikro podjetij.

Kot kaže Slika 2, je pri vseh velikostnih skupinah podjetij najbolj uporabljana storitev posredovanja podatkov (npr. letnih poročil, bilanc ipd.) na Agencijo za javno pravne evidence in storitve (AJPEŠ), 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 sodelovanja v postopkih javnih razpisov oz. naročil in e-Zaposlitve na spletnih straneh Zavoda RS za zaposlovanje (ZRSZ).

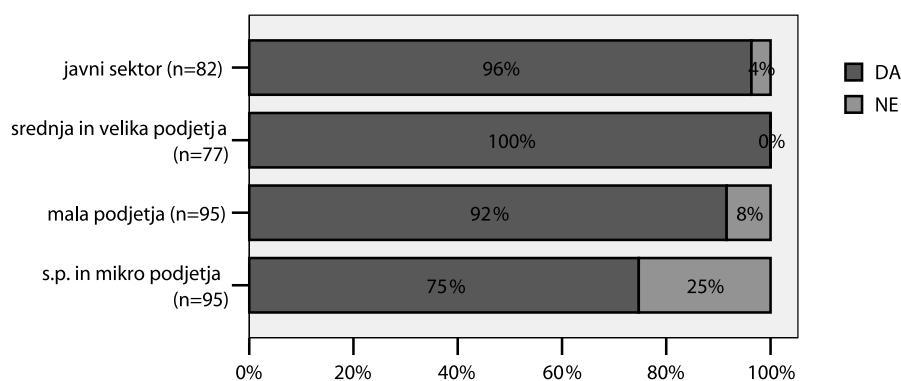
Uporabnike upravnih e-storitev smo povprašali tudi po uporabi digitalnih potrdil pri poslovanju z organi javne uprave. Analiza pokaže, da to možnost uporablja od 41 % (s.p. in mikro podjetja) do 52 % (organizacije javnega sektorja) anketiranih podjetij.

Zanimali so nas tudi razlogi za neuporabo posameznih elektronskih upravnih storitev. Kot kaže, večina podjetij teh storitev ne uporablja zato, 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.

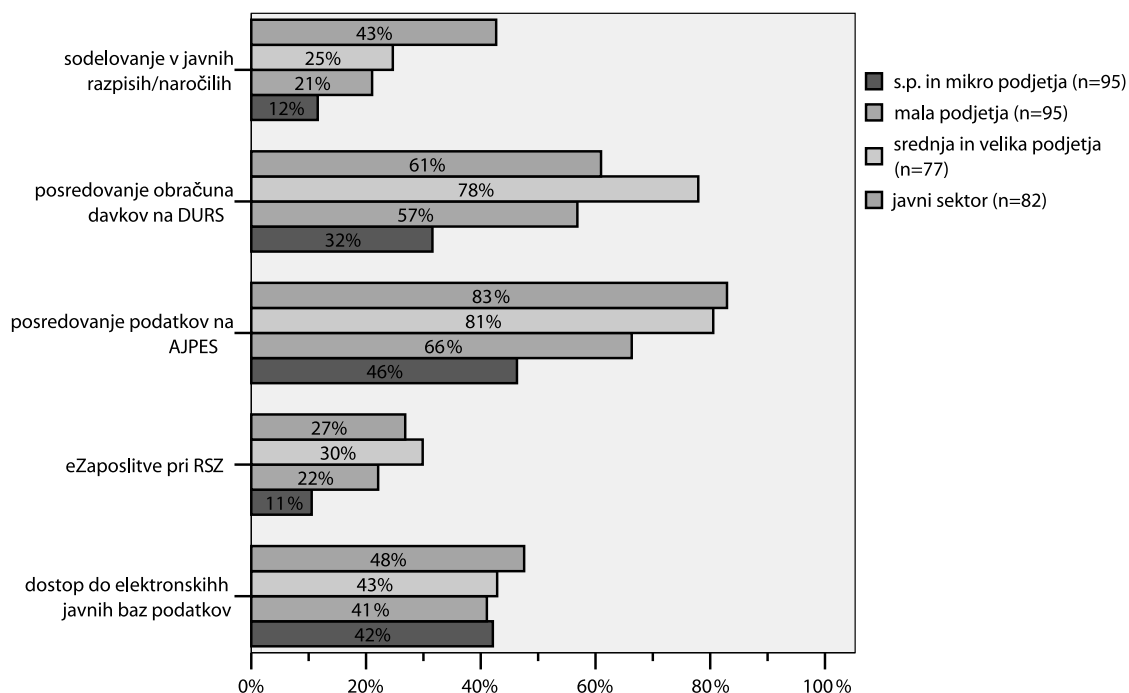
3.3 Zadovoljstvo z e-upravo

Rezultate o zadovoljstvu podjetij z e-upravo smo dobili skozi več vprašanj:

- najprej smo podjetja prosili, naj ocenijo zadovoljstvo z uporabo posameznih upravnih e-storitev;
- nato so podjetja, ki so že uporabila vsaj eno elektronsko upravno storitev, ocenjevala splošno zadovoljstvo z e-upravo;
- stopnjo zadovoljstva z e-upravo pa je moč razbrati tudi skozi stopnje (ne)strinjanja s sedmimi trditvami.



Slika 1: Uporaba vsaj ene upravne e-storitve glede na vsa anketirana podjetja



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

V nadaljevanju smo podjetja tudi prosili, naj ocenijo svoje zaupanje v e-upravo.

V vseh primerih so podjetja podala ocene od 1 do 5, pri čemer je 1 vedno pomenila najslabšo oceno (zelo nezadovoljen, sploh se ne strinjam, sploh ne zaupam) ocena 5 pa je vedno pomenila najboljšo oceno (zelo zadovoljen, popolnoma se strinjam, zelo zaupam).

Kot kaže, so z uporabo elektronskih postopkov 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) (Slika 3).

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 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 skupinami podjetij so ocene zadovoljstva z uporabo e-Zaposlitve 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 podjetja (4,0) ter srednja in velika podjetja (3,8) (Slika 3).

V nasprotju z večino ostalih storitev so vpogled v elektronske javne evidence oz. baze podatkov najboljše ocenila srednja in velika podjetja (4,1), najslabše pa mala

podjetja (3,8), vendar se tudi povprečni oceni pri s.p. in mikro podjetjih (3,9) ter organizacijah javnega sektorja (4,0) le malo razlikujeta (Slika 3).

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

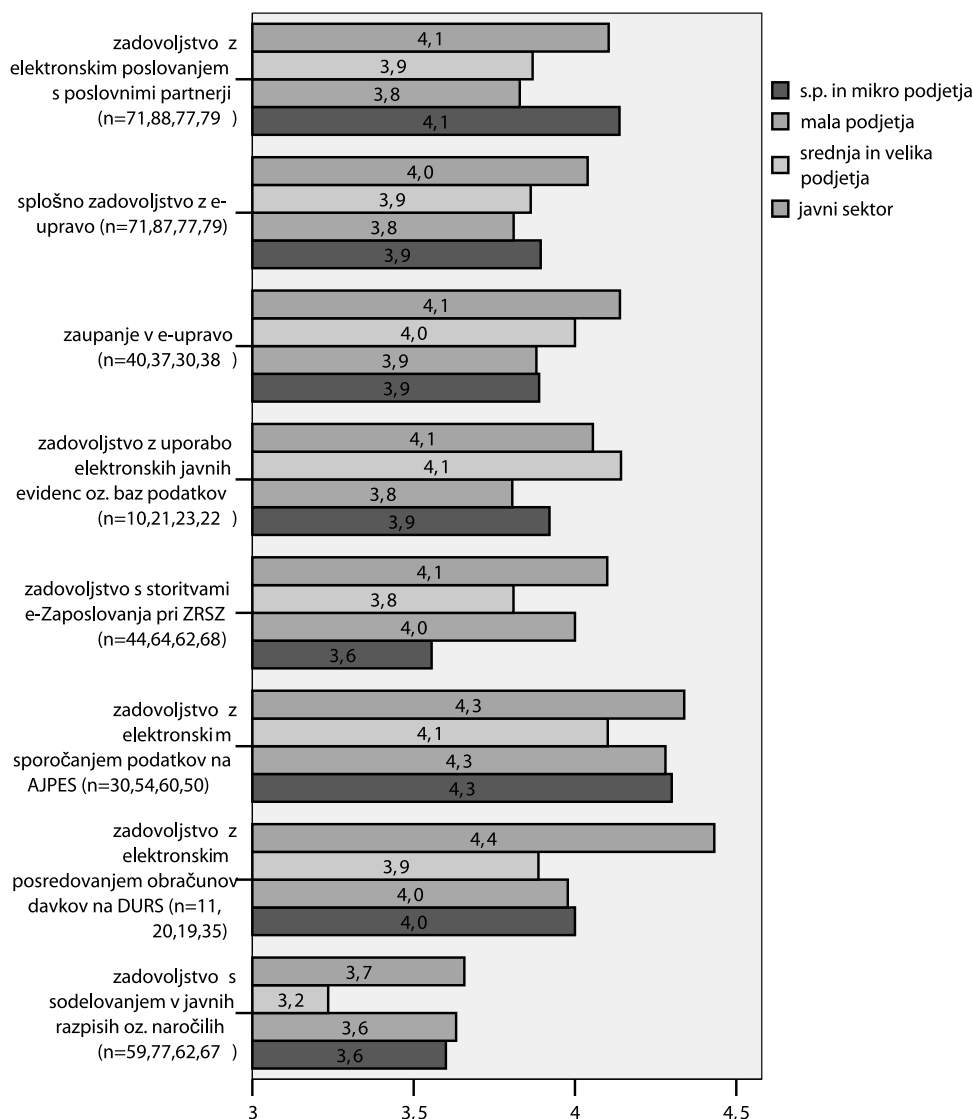
Zanimiva pa je tudi primerjava med splošnim zadovoljstvom z e-upravo in zadovoljstvom z e-poslovanjem s poslovnimi partnerji. Kot kaže, so podjetja s slednjim zadovoljna nekoliko bolj kot z e-upravo (Slika 3).

Tabela 4 prikazuje srednje vrednosti ocen strinjanja podjetij s sedmimi trditvami o e-upravi. Rezultati kažejo, da se s prvo trditvijo ('storitve elektronske uprave so zapletene za uporabo') najbolj strinjajo mala, srednja in velika podjetja (3,1), najmanj pa s.p. in mikro podjetja (2,9).

Z drugo trditvijo ('informacije in upravne e-storitve, dostopne preko spleta, ne zadovoljujejo potreb v našem podjetju') se vse velikostne skupine podjetij nekoliko bolj ne strinjajo kot pa strinjajo, 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 4).

S tretjo trditvijo ('storitve e-uprave so preveč razpršene – preoblikovati bi jih morali na podlagi poslovnih dogodkov (npr. zaposlitev delavca)') se vse velikostne skupine podjetij bolj strinjajo kot ne, vendar nobena povprečna ocena ne presega vrednosti 4. Največ strinjanja so izrazile organizacije javnega sektorja in mala podjetja (3,9), nekoliko manj pa s.p. in mikro podjetja ter srednja in velika podjetja (3,8) (Tabela 4).

Da se je z uporabo storitev e-uprave v postopkih z organi javne uprave zmanjšala količina papirja, se bolj stri-



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)

Tabela 4: Strinjanje s trditvami glede e-uprave med anketiranimi podjetji, ki uporabljajo upravne 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. javnega sektorja (n=79)
storitve elektronske uprave so zapletene za uporabo	2,91	3,07	3,11	2,99
informacije in upravne e-storitve, dostopne preko spleta, ne zadovoljujejo potreb v našem podjetju	2,80	2,74	2,85	2,75
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

njajo kot ne vse skupine podjetij, razen organizacij javnega sektorja. Pri tem se s to trditvijo najbolj strinjajo majhna podjetja (3,7), sledijo s.p. in mikro podjetja (3,4) ter srednja in velika podjetja (3,1), kot rečeno pa so organizacije javnega sektorja izrazile nekoliko večje nestrinjanje (2,8) (Tabela 4).

S peto trditvijo ('z uporabo storitev e-uprave so se skrajšali postopki z organi javne uprave') se 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 4).

Da so se z uporabo storitev e-uprave poenostavili postopki z organi javne uprave, 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).

Tudi z zadnjo trditvijo ('v podjetju smo premalo seznanjeni z možnostmi, ki jih

ponuja e-uprava') se vse skupine podjetij 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 strinjajo organizacije javnega sektorja ter s.p. in mikro podjetja (3,5 in 3,4) (Tabela 4).

3.4 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave

Da bi od podjetij pridobili smernice za nadaljnji razvoj e-uprave v Sloveniji, smo uporabili tri sklope vprašanj, na katera so odgovarjala podjetja, ki uporabljajo računalnike. Vprašali smo jih, kako pomembno se jim zdi, da lahko preko interneta opravljajo upravne storitve, da si lahko na standardiziran način (npr. z uporabo RIPa, XMLa ali SOAPa) z organi javne uprave izmenjujejo podatke in da lahko preko spleta dostopajo do podatkov javnih registrov oziroma baz podatkov. Nato pa smo jih še prosili, naj ocenijo pomembnost posameznih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave ter stopnjo, do katere bi jih posamezni dejavniki v bodoče najbolj spodbudili k začetku oz. pogostejši uporabi e-uprave.

Podjetja so podala ocene od 1 do 5, pri čemer je 1 vedno pomenila najslabšo oceno (popolnoma nepomembno, sploh me ne bi spodbudilo) ocena 5 pa je vedno pomenila najboljšo oceno (zelo pomembno, zelo bi me spodbudilo).

Analiza pokaže, da so podjetjem najpomembnejše elektronske upravne storitve, najmanj pa standardizirana izmenjava podatkov z organi javne uprave. Pri tem je možnost opravljanja elektronskih upravnih storitev naj-

Tabela 5: Pomembnost obstoja posameznih možnosti e-uprave med podjetji, ki uporabljajo računalnike

Možnost e-uprave	povprečje (1-popolnoma nepomembno, 5-zelo pomembno)			
	s.p. in mikro (n=88)	majhna (n=95)	sr. in vel. (n=77)	org. javnega sektorja (n=82)
možnost uporabe elektronskih upravnih storitev preko interneta	4,25	4,18	4,27	4,51
možnost izmenjave podatkov z organi javne uprave na standardiziran način (z uporabo RIPa, XMLa, SOAPa ipd.)	3,45	3,87	3,87	4,30
možnost vpogleda v informatizirane javne baze podatkov	3,85	3,94	4,12	4,36

Tabela 6: Pomembnost posameznih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave med podjetji, ki uporabljajo računalnike

Dejavnik 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. javnega sektorja (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 (preko RIPa, XMLa, SOAPa 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

pomembnejša organizacijam javnega sektorja (4,5), najmanj pa malim podjetjem (4,2), možnost standardizirane izmenjave podatkov je zopet najpomembnejša organizacijam javnega sektorja (4,3), najmanj pa podjetjem iz skupine s.p. in mikro podjetij (3,4), podobno pa velja tudi za možnost vpogleda v elektronske javne evidence oz. zbirke podatkov.

Raziskava je tudi pokazala (Tabela 6), da se zdijo anketiranim 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.

Pri dejavnikih, ki bi utegnili podjetja spodbuditi k začetku oz. pogostejši uporabi storitev e-uprave (Tabela 7) je analiza pokazala, da so hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi najpomembnejši spodbujevalni dejavnik za podjetja v vseh velikostnih skupinah, saj so vse skupine podjetij ta dejavnik ocenile z najvišjimi ocenami (4,6 - 4,7) ali povedano drugače, skoraj tri četrtine podjetij meni, da bi jih hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi zelo spodbudili k večji uporabi storitev e-uprave.

Tudi večja informiranost o možnostih e-uprave (4,3 - 4,5), enostavnejša uporaba in popolnejša ponudba (4,4 - 4,7), možnost, da se lahko kadarkoli 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 storitev e-uprave (Tabela 7).

Po drugi strani pa so nižje takse oz. druge finančne spodbude (presenetljivo) najmanj pomemben spodbujevalni dejavnik za vse skupine podjetij, med katerimi je še najbolj pomemben za s.p. in mikro podjetja (4,2), se pa z velikostjo ta pomembnost zmanjšuje. Najmanj je ta dejavnik pomemben za organizacije javnega sektorja (3,7).

4 Kaj nam sporočajo podjetja?

Na tem mestu izpostavljam najzanimivejše rezultate raziskave, ki jih bomo skušali primerjati z nekaterimi raziskavami, predstavljenimi v drugem razdelku. Ker se metodološki pristopi raziskav razlikujejo, je potrebno na te primerjave gledati z določeno mero distance. Na koncu podajamo še nekaj napotkov za nadaljnji razvoj slovenske e-uprave.

Tako ne moremo spregledati, da so deleži podjetij, ki uporabljajo vsaj eno upravno e-storitev (75 - 100 %), re-

Tabela 7: Pomembnost spodbujevalnih dejavnikov za večjo uporabo storitev e-uprave med podjetji, ki uporabljajo računalnike

Spodbujevalni delavnik	povprečje (1-splošno me ne bi spodbudilo, 5-zelo bi me spodbudilo)			
	s.p. in mikro (n=88)	majhna (n=95)	sr. in vel. (n=77)	org. javnega sektorja (n=82)
hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi	4,62	4,68	4,57	4,72
obstoj možnosti, da se lahko kadarkoli 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

lativno visoki, celo večji od uporabe e-bančništva in drugih oblik e-poslovanja s poslovnimi partnerji. Vendar pa nabor storitev, ki jih podjetja uporabljajo, ni ravno obsežen. Omejen je v glavnem na storitve eDavkov in storitve AJPEsa. Kakorkoli, če te rezultate primerjamo z rezultati uporabe v 28 evropskih regijah v letu 2004 (BISER, 2004), lahko ugotovimo, da je stanje v Sloveniji danes bistveno boljše. Rezultati omenjene raziskave so namreč razkrili, da je preko spleta davčne napovedi oddalo zgolj 14 % anketiranih podjetij (pri nas je to preko interneta ali z uporabo standardizirane izmenjave podatkov storilo 61 % organizacij javnega sektorja, 78 % malih podjetij, 57 % srednjih in velikih podjetij ter 32 % s.p. in mikro podjetij), na javnih razpisih pa je preko spleta sodelovalo le slabih 6 % anketiranih podjetij (pri nas je preko interneta ali z uporabo standardizirane izmenjave podatkov na javnih razpisih sodelovalo 43 % organizacij javnega sektorja, 25 % malih ter 21 % srednjih in velikih podjetij in 12 % s.p. in mikro podjetij).

Anketirana podjetja posameznih upravnih e-storitev po večini ne uporabljajo zato, ker menijo, da določene storitve ne potrebujejo, ker jo raje opravijo na klasičen način, ker je ne poznajo, ker storitev (zaradi različnih vzrokov) ni uporabna za njihovo podjetje, pri posredovanju podatkov na DURS in AJPEs pa tudi zato, ker storitev opravljajo zunanji izvajalci. Verjetno ni naključje, da je evropska raziskava (IDA, 2002) že pred nekaj leti razkrila, da podjetja pripisujejo visoko pomembnost ponudbi e-storitev, ki bodo zadovoljile njihove dejanske potrebe.

In kot kaže, so vse velikostne skupine anketiranih slovenskih podjetij na splošno z e-upravo relativno zadovoljne. Vendar pa ocena splošnega zadovoljstva pri nobeni skupini podjetij ne presega vrednosti 4 (zadovoljen sem), kar pušča izboljšavam še dovolj prostora. To potrjuje tudi dejstvo, da so anketirana podjetja svoje zadovoljstvo z e-upravo ocenila nekoliko slabše od zadovoljstva z elektronskim poslovanjem s poslovnimi partnerji. Po drugi strani ocene zadovoljstva s posameznimi storitvami kažejo, da so podjetja bolj zadovoljna s tehnološko bolj razviti storitvami (storitve eDavkov in AJPEsa), precej manj pa z elektronskimi postopki javnih razpisov oz. naročil, kar je tudi razumljivo, saj je ta storitev zgolj informacijske narave. Ne gre tudi spregledati, da 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 država, po mnenju podjetij, morala upoštevati pri razvoju e-uprave:

- storitve e-uprave so preveč razpršene po različnih spletiščih, zato bi jih bilo treba preoblikovati v pakete na podlagi poslovnih dogodkov in ponuditi na enem mestu in v enem koraku (npr. zaposlitev delavca);
- 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 bistveno zmanjšala;
 - mala, srednja in velika podjetja po večini menijo, da so storitve e-uprave za uporabo bolj zapletene kot ne;
 - informacije in upravne e-storitve, dostopne preko spleta, le delno zadovoljujejo potrebe podjetij;
 - z uporabo storitev e-uprave so se le delno poenostavili in skrajšali postopki z organi javne uprave.
- Pri nadaljnjem snovanju politik s področja e-uprave pa velja imeti v mislih še, da sta po mnenju anketiranih podjetij najpomembnejša dejavnika nadaljnega razvoja e-uprave:

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

Poleg tega pa bi anketirana podjetja storitve e-uprave uporabljala v večji meri predvsem:

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

Ti rezultati se ujemajo tudi z rezultati raziskave (Koran, 2006), kjer je največ (31 %) čeških podjetij kot slabost čeških e-storitev navedlo nizko stopnjo poznavanja le-teh, 21 % pa jih kot slabost vidi nezadovoljivo integracijo elektronskih registrov. Prav tako lahko rezultate primerjamo z rezultati raziskave 'Top of the web' (2004), kjer je imelo 20 % podjetij težave pri iskanju upravnih e-storitev, le 30 % pa jih je menilo, da so pri uporabi upravnih e-storitev deležni boljše pomoči. Spregledati ne gre niti raziskave (Adeshara et al., 2004), kjer je 21 % podjetij navedlo hitrost in enostavnost uporabe kot problem pri uporabi upravnih e-storitev, in tudi ne raziskave BISER (2004), v kateri se je 30 % podjetij strinjalo ali zelo strinjalo, da so upravne e-storitve zapletene za uporabo.

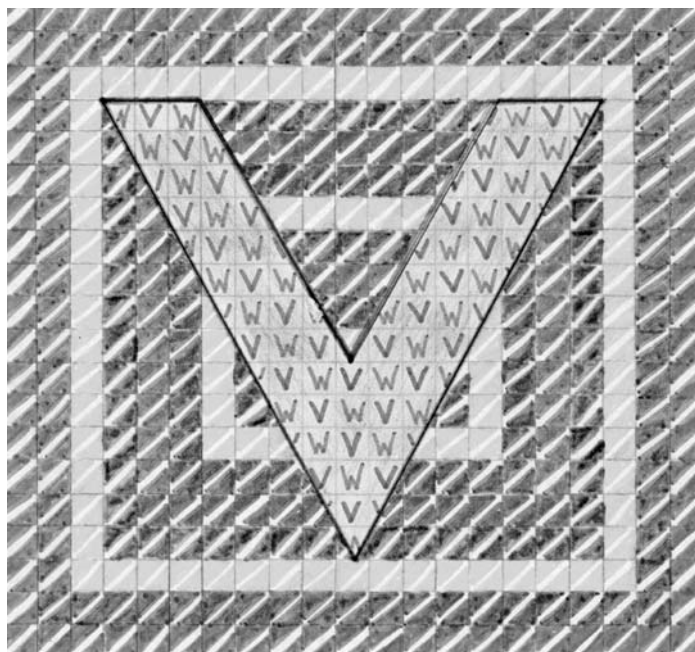
5 Zaključek

Pričakovanja slovenskih podjetij glede nadaljnega razvoja e-uprave so torej precej jasno izražena. Verjamemo, da si država želi zagotavljati prijazno poslovno okolje, ki bo imelo neposredne učinke na njen nadaljnji ekonomski razvoj in na gospodarsko rast. Pri nadaljnjem načrtovanju razvoja e-uprave v Sloveniji bi zato vsekakor veljalo upoštevati vsaj nekatere od izsledkov predstavljene raziskave. V nasprotnem primeru bodo ti rezultati, kljub svoji dragocenosti, ostali zgolj predmet akademskih razprav.

Literatura

- Accenture (2004). eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value, Accenture, maj 2004, dosegljivo na: http://www.accenture.com/NR/rdoonlyres/D7206199-C3D4-4CB4-A7D8-846C94287890/0/gove_egov_value.pdf (9.11.2007).

- Adeshara, P., Juric, R., Kuljis, J. & Paul, R. (2004). A Survey of Acceptance of e-Government Services in the UK, Proceedings of the 26th International Conference Information Technology Interfaces. Cavtat, Hrvaška, 7-10 jun. 2004, dosegljivo na: <http://ieeexplore.ieee.org/iel5/9452/30001/01372446.pdf?tp=&isnumber=&arnumber=1372446> (Marec 2007).
- AGIMO (2005). Australians' Use of and Satisfaction with E-Government Services, The Australian Government Information Management Office, Commonwealth of Australia, dosegljivo na: <http://www.agimo.gov.au>.
- CapGemini (2006). Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the 6th Measurement, Junij 2006, dosegljivo na: http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf.
- Berner Fachhochschule, Kompetenzzentrum e-Government & Unisys (2006). 3. E-Government Trendbarometer, Nutzen und Trends aus Bürgersicht, dosegljivo na: <http://www.hsw.bfh.ch/content/File/weiterbildung/egov/studien/Trendbarometer.pdf> (Januar 2007).
- BISER (2004). eGovernment - the Regional Dimension, BISER Project, <http://www.biser-eu.com>.
- Eurostat (2005). Usage of information-communication technologies (ICT) in households and by individuals, Eurostat 2006, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
- Eurostat (2006). Usage of information-communication technologies (ICT) in households and by individuals, Eurostat 2006, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
- eUser Project (2005). eUSER Population Survey 2005, <http://www.euser-eu.org/>.
- IDA - Interchange of Data between Administrations Programme (2002). Survey on eGovernment Services to Enterprises, European Commission, Enterprise Directorate-General, September 2002, dosegljivo na: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18430> (21.3.2007).
- Koran, P. (2006). eG2B questionnaire survey in Czechia, Cross Czech a.s., Transfer-east project, Praga, 19. julij 2006, dosegljivo na: http://www.transfereast.net/contento_news.jsp?ID_LINK=130&page=1 (Februar 2007).
- Momentum (2000). Benchmarking the eGovernment Revolution: Year 2000 Report on Citizen and Business Demand, Momentum Research Group, dosegljivo na: http://www.momentumresearchgroup.com/downloads/reports/eGov_report.pdf (Februar 2007).
- MORI (2004). E-citizenship: What People Want, Norwich City Council, dosegljivo na: <http://www.e-citizen.gov.uk/> (9.11.2006).
- Ramboll Management and European Commission, DG Information Society (2004). Top of the web: User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services, dosegljivo na: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf (2.2.2007).
- SIBIS (2003). Benchmarking e-Government in Europe and the US, SIBIS project and European Communities, dosegljivo na: <http://www.sibis-eu.org>.
- Thompson, D. V., Smith, R. H., Rust, R. T. & Rhoda, J. (2005). The business value of e-government for small firms, *International Journal of Service Industry Management*, **16**(4): 385-407, Emerald Group Publishing Limited, dosegljivo na: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0850160405.html> (19.3.2007).
- Vintar, M., Kunstelj, M., Dečman, M., Jukić, T., Drnovšek, D. & Grošel, B. (2006). Merjenje zadovoljstva uporabnikov e-uprave: Razširjeni povzetek, Inštitut za informatizacijo uprave, Ljubljana, November 2006, dosegljivo na: <http://www.iiu.si>.



Matej Vodušek