

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

## MAGISTRSKO DELO

ALJA GUČEK

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ELEKTRONSKO POSLOVANJE  
JAVNE UPRAVE (eUPRAVA)  
IN STORITEV eDOHODNINA**

Ljubljana, maj 2005

ALJA GUČEK

## **IZJAVA**

Študentka Alja Guček izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom prof. dr. Borke Jerman-Blažič in skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, maj 2005

Podpis: \_\_\_\_\_

## KAZALO

<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>2. JAVNA UPRAVA</b> .....	<b>3</b>
<b>3. E-POSLOVANJE</b> .....	<b>3</b>
3.1. VRSTE E-POSLOVANJA .....	4
3.2. ZAHTEVE GLEDE VARNOSTI E-POSLOVANJA .....	5
3.2.1. <i>Pravna varnost</i> .....	5
3.2.2. <i>Tehnična varnost</i> .....	6
3.3. ZAHTEVE GLEDE IZGRADNJE INFORMACIJSKE INFRASTRUKTURE .....	8
<b>4. EUPRAVA</b> .....	<b>10</b>
4.1. KAJ JE EUPRAVA .....	10
4.2. PSPN ANALIZA EUPRAVE .....	10
4.2.1. <i>Prednosti eUprave</i> .....	11
4.2.2. <i>Slabosti eUprave</i> .....	14
4.2.3. <i>Priložnosti eUprave</i> .....	14
4.2.4. <i>Nevarnosti eUprave</i> .....	16
4.3. ŠTIRI DIMENZIJE VREDNOSTI EUPRAVE .....	17
4.4. ANALIZA STROŠKI-KORISTI EUPRAVE .....	18
4.5. STRATEGIJE DELOVANJA EUPRAVE .....	19
4.6. RAZVOJNE STOPNJE IN VIZIJA EUPRAVE .....	19
4.7. REORGANIZACIJA PROCESOV EUPRAVE .....	25
4.8. ADOPCIJSKA KRIVULJA UPORABNIKOV E-STORITEV EUPRAVE .....	26
4.9. SEGMENTACIJA UPORABNIKOV E-STORITEV EUPRAVE .....	28
4.10. TRŽNE POTI E-STORITEV EUPRAVE .....	29
<b>5. RAZVOJ EUPRAVE V SLOVENIJI</b> .....	<b>31</b>
5.1. STRATEGIJA EUPRAVE V SLOVENIJI .....	31
5.1.1. <i>Poslanstvo eUprave</i> .....	31
5.1.2. <i>Cilji eUprave</i> .....	31
5.1.3. <i>Politika delovanja eUprave</i> .....	33
5.1.4. <i>Naloge eUprave</i> .....	33
5.1.5. <i>Ocena finančnih sredstev potrebnih za realizacijo programa eUprava</i> .....	34
5.1.6. <i>Ocena obstoječega stanja eUprave</i> .....	36
5.2. SPLETNA STRAN EUPRAVA IN SPLETNE PODSTRANI .....	37
5.2.1. <i>Primeri e-storitev javne uprave na spletni podstrani za državljane (G2C)</i> .....	38
5.2.2. <i>Primeri e-storitev javne uprave na spletni podstrani za pravne osebe (G2B)</i> .....	40
5.2.3. <i>Primeri e-storitev javne uprave na spletni podstrani za javno upravo (G2G)</i> .....	41
5.2.4. <i>Spletne podstrani eUprave</i> .....	43
5.3. PRIHODNOST EUPRAVE V SLOVENIJI .....	48
<b>6. RAZVOJ EUPRAVE V EVROPSKI UNIJI, SLOVENIJI IN V SVETU</b> .....	<b>49</b>
6.1. PONUDBA E-STORITEV EUPRAVE V EVROPSKI UNIJI IN V SLOVENIJI .....	49
6.2. KAKOVOST E-STORITEV IN OCENA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV E-STORITEV EUPRAVE V EVROPSKI UNIJI .....	52
6.3. PONUDBA E-STORITEV EUPRAVE V SVETU .....	55

<b>7. ANALIZA E-STORITVE EDOHODNINA V SISTEMU EDAVKI</b>	<b>59</b>
<b>V SLOVENIJI</b>	<b>59</b>
7.1. PREDSTAVITEV E-STORITVE EDOHODNINA IN ANALIZA STANJA	59
7.1.1. Predstavitev e-storitve eDohodnina	59
7.1.2. Življenjski cikel e-storitve eDohodnina	63
7.1.3. Analiza uporabnikove-storitve eDohodnina	65
7.1.4. Cena e-storitve eDohodnina	70
7.1.5. Tržne poti e-storitve eDohodnina	71
7.1.6. Analiza tržnega komuniciranja e-storitve eDohodnina	72
7.1.7. Analiza potreb in želja uporabnikov e-storitve eDohodnina	73
7.2. PREDLOG TRŽNO-KOMUNIKACIJSKEGA PROGRAMA E-STORITVE EDOHODNINA	75
7.2.1. Ciljne skupine uporabnikov e-storitve eDohodnina in cilji	75
7.2.2. Tradicionalno oglaševanje: televizija, radio, časopis	77
7.2.3. Spletno oglaševanje	78
7.2.4. Oglaševanje po e-pošti	82
7.2.5. Neposredno trženje	83
7.2.6. Pospeševanje prodaje/uporabe	83
7.2.7. Osebna »prodaja«	84
7.2.8. Stiki z javnostmi	85
7.2.9. Notranje trženje	85
7.2.10. Stroški tržnega komuniciranja in časovni načrt izvedbe	85
7.3. PREDLOG IZBOLJŠAV E-STORITEV EDAVKI ZA FIZIČNE OSEBE	87
<b>8. SKLEP</b>	<b>92</b>

## LITERATURA

## VIRI

## SEZNAM TABEL, GRAFOV IN SLIK

## Slovarček slovenskih prevodov angleških izrazov

## Priloga

## 1. UVOD

V Sloveniji je konec leta 2003 javna uprava na svetovnem spletu prvič objavila enotno vstopno točko eUprava (<http://www.e-uprava.gov.si/>), ki predstavlja enega ključnih medijev za elektronsko poslovanje (e-poslovanje) med javno upravo in državljani, med javno upravo in podjetji ter med organi znotraj javne uprave.

Država si je z vzpostavitvijo spletne strani eUprava zastavila tri pomembne strateške cilje. Prvi cilj je dvig preglednosti delovanja javne uprave s predstavitvijo njenega delovanja na svetovnem spletu, s posredovanjem informacij o sestavi, vlogi in delovanju organov javne uprave. Drugi cilj je učinkovito in enostavno posredovanje storitev javne uprave čim večjemu številu državljanov in podjetij ter dvig učinkovitosti delovanja z uvajanjem elektronskih storitev (e-storitev) javne uprave. V prihodnosti naj bi bile vse e-storitve javne uprave oblikovane tako, da jih bo mogoče v celoti opraviti po elektronski poti, servis storitev pa naj bi bil posebej prilagojen posameznim ciljnim skupinam uporabnikov: državljanom, podjetjem in organom javne uprave. Storitveni portal bo oblikovan na osnovi življenjskih situacij tipičnih uporabnikov iz posamezne ciljne skupine in ne na osnovi hierarhije izvajanja uradnih postopkov. Uporabnikom bo omogočeno opravljanje storitev z enega mesta brez poznavanja formalno-pravne strukture organov javne uprave ter ustroja in odgovornosti posameznih organov znotraj nje. Tretji cilj je dvig demokratičnosti delovanja javne uprave in vzpostavitev elektronskega vladanja za vzpodbujanje in vključevanje državljanov k javnemu delovanju in aktivnem vključevanju v proces delovanja javne uprave. Vsak državljan bo lahko prek svetovnega spleta stopil neposredno v stik z javno upravo in podal svoje mnenje ter stališča o aktualnih državno relevantnih temah, imel bo možnost udeležbe, svetovanja in odločanja, kar bo posledično povečalo interes za delo javne uprave ter dvignilo zaupanje v njeno delovanje.

Namen magistrskega dela je prikazati strategijo delovanja e-poslovanja javne uprave (eUprave) v Sloveniji, prikazati njen nadaljnji razvoj, uspešnost delovanja eUprave v Sloveniji glede na uspešnost drugih držav Evropske unije in drugih držav sveta.

Cilj magistrskega dela je priti do novih spoznanj, ki bodo snovalcem in izvajalcem strategije razvoja eUprave v Sloveniji pomagala dopolniti nadaljnjo strategijo glede na primere dobrih praks drugih držav. Prav tako je cilj magistrskega dela na konkretnem primeru, to je na primeru e-storitve oddajanja dohodninske napovedi za odmero dohodnine v sistemu eDavki namenjene fizičnim osebam (eDohodnina) uporabiti ta spoznanja, jih povezati v predlog izboljšav, ki bodo zagotovila bolj kvalitetno storitev in s tem pripomogla k bolj preglednem, enostavnem, uporabniku prijaznem in bolj učinkovitem delovanju javne uprave.

Magistrsko delo je razdeljeno na osem poglavij. V prvem poglavju je napisana problematika, namen in cilji magistrskega dela. V drugem poglavju so pojasnjeni osnovni pojmi glede javne uprave, v tretjem poglavju pa osnovni pojmi glede e-poslovanja, vrste e-poslovanja z javno upravo, vprašanja glede pravne in tehnične varnosti pri e-poslovanju ter zahteve glede izgradnje informacijske infrastrukture.

V četrtem poglavju je natančneje opisan pojem eUprava z analizo prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti, z analizo stroški-koristi ter štiri dimenzije njene vrednosti. Predstavljeni so različni modeli oziroma strategije delovanja eUprave, razvojne stopnje in vizija razvoja eUprave v prihodnosti. S trženjskega vidika na poslovanje eUprave so prikazane še adopcijska krivulja uporabnikov, segmentacija uporabnikov in tržne poti e-storitev eUprave.

V petem poglavju je opisan razvoj eUprave v Sloveniji. Predstavljena je strategija, poslanstvo, cilji, politika delovanja in naloge eUprave, kot jih je določila Vlada Republike Slovenije v svojih dveh temeljnih dokumentih, in sicer v »Strategiji e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004« in v »Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004«. Podana je ocena obstoječega stanja eUprave s predstavitvijo ključnih spletnih strani, ki tvorijo sistem eUprave in nekaj temeljnih e-

storitev znotraj eUprave, ki so namenjene državljanom, podjetjem in javni upravi. Predstavljena je tudi vizija prihodnjega razvoja eUprave v Sloveniji.

V šestem poglavju so predstavljeni glavni zaključki raziskav o razvitosti e-storitev, ki jih ponujajo države Evropske unije in druge države sveta preko uradnih spletnih strani, dodani so podatki za Slovenijo.

V zadnjem poglavju je predstavljena ena izmed e-storitev javne uprave, in sicer elektronska oddaja dohodninske napovedi za odmero dohodnine v sistemu eDavki oziroma eDohodnina. Analiza eDohodnine zajema predstavitev storitve, analizo življenjskega cikla storitve, analizo uporabnikov ter njihovih potreb in želja, analizo cene storitve, analizo tržnih poti, idr.. Na podlagi rezultatov analize je podan predlog tržno-komunikacijskega programa ter predlog izboljšav, ki so po mojem mnenju pomembni za nadaljnji razvoj te e-storitve.

## 2. JAVNA UPRAVA

O javni upravi lahko govorimo v dveh smislih, in sicer v materialnem in formalnem smislu. Javna uprava v materialnem smislu pomeni proces odločanja o javnih zadevah, javna uprava v formalnem smislu pa je sistem organov, ki odločajo o javnih zadevah, torej o uresničevanju družbenih koristi (Čebulj, Strmecki, 2000, str. 25-26).

Državna uprava obsega naslednje organe: Vlado RS, vladne službe, ministrstva z organi v sestavi in upravne enote.

Javna uprava obsega: Državni zbor, Državni svet, Predsednika RS, državno upravo (Vlado RS, vladne službe, ministrstva z organi v sestavi in upravne enote), obrambni sistem (Slovensko vojsko in civilno zaščito), pravosodni sistem (sodišča, Državno tožilstvo RS, odvetništvo in notariat), Ustavno sodišče RS, Računsko sodišče RS, Banko Slovenije ter lokalno samoupravo (pokrajine in lokalne samoupravne skupnosti).

Pojem javne uprave je torej širši od pojma državne uprave. V nadaljevanju bomo pod pojmom javna uprava razumeli opredelitev Ferfile in Kovačeve (2000, str. 152), ki vključuje elemente državne uprave, lokalne samouprave in javnih služb (zagotavljanje javnih dobrin in storitev, potrebnih za delovanje družbe, ki jih ni moč zagotoviti na trgu).

## 3. E-POSLOVANJE

Pojem elektronskega poslovanja (v nadaljnjem besedilu: e-poslovanje) izhaja iz angleškega izraza »Electronic Commerce« ali »e-Commerce« in je nastal v trgovini in industriji. V začetku se je nanašal na vsa gospodarska področja in je obsegal elektronski način dela, predvsem izmenjavo podatkov. Sčasoma se je e-poslovanje razširilo na druga negospodarska področja, izraz e-poslovanje pa je ostal, kljub temu, da ni več odražal prvotne mišljene vsebine (Toplišek, 1998, str. 4).

V literaturi obstaja množica definicij e-poslovanja, ki opredeljujejo e-poslovanje v ožjem ali širšem smislu ter se spreminjajo v času tako kot se spreminja tehnologija. Najozžje lahko opredelimo e-poslovanje kot kupovanje in prodajanje blaga po svetovnem spletu (Marusich, Blackthorn, 1999, str. 7).

V širšem smislu lahko e-poslovanje opredelimo kot vsako uspešno in ekonomsko učinkovito izvajanje poslovnih transakcij preko svetovnega spleta znotraj in navzven. Zajema tri področja, in sicer povezovanje med potrošniki in organizacijo, notranje poslovanje in poslovanje med organizacijami. V najširšem smislu vključuje uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije (Kalakota, Whinston, 1997, str. 64).

Evropska komisija opredeljuje e-poslovanje kot katerokoli obliko poslovne transakcije, pri kateri stranke sodelujejo elektronsko, namesto da bi si fizično izmenjavale dokumente. E-poslovanje sloni na obdelavi in prenosu podatkov, vključno s tekstom, zvokom in sliko. Pokriva različne dejavnosti: elektronsko trženje blaga in storitev, elektronsko dostavo digitalnih vsebin, elektronski prenos denarja, idr.. (Electronic Commerce, 2002).

E-poslovanje pomeni predvsem poslovati »elektronsko«, in sicer na naslednjih področjih: povezovanju med potrošniki in organizacijami, notranjemu poslovanju v organizaciji, poslovanju med organizacijami, poslovanju znotraj državne administracije in poslovanju s pravnimi in fizičnimi osebami (Jerman-Blažič, Klobučar, Perše, 2001, str. 13).



### 3.1. Vrste e-poslovanja

Glede na interakcije med subjekti v e-poslovanju so se v teoriji in v praksi oblikovale različne vrste poslovanja med tremi subjekti: javno upravo, poslovnimi subjekti (podjetji) in potrošniki (državljeni). Iz spodnje slike je razvidna kombinacija vseh vrst interakcij, ki jih lahko imenujemo tudi elektronske tržne poti (v nadaljnjem besedilu: e-tržne poti).

Slika 1: Glavne vrste e-poslovanja

	<b>JAVNA UPRAVA</b> (angl. Government)	<b>POSLOVNI SUBJEKTI</b> (angl. Business)	<b>POTROŠNIKI / DRŽAVLJANI</b> (angl. Costumers /Citizens)
<b>JAVNA UPRAVA</b> (angl. Government)	<b>G2G</b> npr. koordinacija	<b>G2B</b> npr. informiranje	<b>G2C</b> npr. informiranje
<b>POSLOVNI SUBJEKTI</b> (angl. Business)	<b>B2G</b> npr. oskrba	<b>B2B</b> npr. e-trgovina	<b>B2C</b> npr. e-trgovina
<b>POTROŠNIKI / DRŽAVLJANI</b> (angl. Costumers /Citizens)	<b>C2G</b> npr. davki	<b>C2B</b> npr. primerjava cen	<b>C2C</b> npr. dražbe

Vir: Penger, 2001, str.65.

Pri e-poslovanju v javni upravi med glavne tri e-tržne poti štejemo naslednje:

- **G2G** (angl. Government to Government): javna uprava - javna uprava (horizontalna povezanost):

G2G predstavlja osnovno hrbtenico e-poslovanja javne uprave in pomeni upravljanje s podatki in elektronske interakcije tako znotraj istega organa kot tudi med organi na lokalni, regionalni in državni ravni.

- **G2B** (angl. Government to Business): javna uprava – poslovni subjekti (vertikalna povezanost):

Ta del javne uprave dobiva vedno večjo vlogo zaradi pričakovanih podjetij, možnosti zmanjševanja stroškov, izboljšanja delovanja sistema javnih naročil (izboljšanja preglednosti avkcij v realnem času), cenovne učinkovitosti, manjših stroškov, razvoja aplikacij za izpolnjevanje obrazcev, povečane konkurenčnosti in preglednosti procesa državnega nadzora nad poslovanjem podjetij.

- **G2C** (angl. Government to Citizen): javna uprava – državljani (vertikalna povezanost):

Ta del javne uprave je oblikovan z namenom spodbujanja interakcij med državljani in javno upravo, kar je eden izmed glavnih namenov nastanka e-poslovanja javne uprave. Spodbude so usmerjene v hitrejše, enostavnejše in preglednejše opravljanje raznih elektronskih storitev (v nadaljnjem besedilu: e-storitev) (podaljšanje dokumentov, pridobitev dovoljenj, plačilo davkov). Razvoj interakcij med državljani in javno upravo gre v smer, kjer bi državljani iz enega mesta (osebnega računalnika, posebnih kioskov) dostopali do različnih organov javne uprave.

Tem trem pa se bo v prihodnosti gotovo pridružila še četrta: **G2EU** (angl. Government to European Union): javna uprava – Evropska unija.

## 3.2. Zahteve glede varnosti e-poslovanja

### 3.2.1. Pravna varnost

Hiter tehnološki razvoj in pospešeno uvajanje e-poslovanja ureja **Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu** (2000) (v nadaljnjem besedilu: ZEPEP) in iz njega izhajajoča **Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje** (2001) (v nadaljnjem besedilu: uredba). ZEPEP je pravno izenačil elektronsko obliko poslovanja z dosedanjim klasičnim papirnatim poslovanjem, razen v nekaterih primerih za katere je potrebna strožja obličnost in jih ZEPEP posebej našteva. Prav tako je pod posebnimi pogoji elektronskemu podpisu (v nadaljnjem besedilu: e-podpis) priznal enako veljavo, kot jo ima lastnoročni podpis na papirju ali na kakšnem drugem mediju podobne namembnosti.

ZEPEP in uredba sta usklajena z določili Modelnega zakona o e-poslovanju Komisije Organizacije združenih narodov za mednarodno gospodarsko pravo (UNCITRAL) ter z določili primarne evropske zakonodaje. Prevezmata tudi vse določbe Direktive 1999/93/EC Evropskega parlamenta in Sveta EU z dne 13.12.1999 o skupnem okviru Skupnosti za elektronske podpise. ZEPEP in uredba sta oblikovana v skladu z načeli, ki so povsem usklajena z načeli evropskih in mednarodnih predpisov.

Zakonodajalec je v ZEPEP določil, da e-poslovanje zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo e-podpisa v pravnem prometu.

Pojmi in izrazi o e-podpisovanju in overiteljstvu, ki so uporabljeni v ZEPEP:

- *e-podpis* je niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov in identifikaciji podpisnika,
- *varen e-podpis* je e-podpis, ki izpolnjuje štiri predpisane zahteve: povezan je izključno s podpisnikom, iz njega je mogoče zanesljivo ugotoviti podpisnika, ustvarjen je s sredstvi za varno e-podpisovanje, ki so izključno pod podpisnikovim nadzorom, povezan je s podatki, na katere se nanaša, tako da je opazna vsaka kasnejša sprememba teh podatkov ali povezave z njim,
- *podatki za e-podpisovanje* so edinstveni podatki, kot so šifre ali zasebni šifrirni ključi, ki jih podpisnik uporablja za oblikovanje e-podpisa,
- *sredstvo za e-podpisovanje* je nastavljena programska ali strojna oprema, ki jo podpisnik uporablja za oblikovanje e-podpisa,
- *podatki za preverjanje e-podpisa* so edinstveni podatki, kot so šifre ali javni šifrirni ključi, ki se uporabljajo za preverjanje e-podpisa,
- *sredstvo za preverjanje e-podpisa* je nastavljena programska ali strojna oprema, ki se uporablja za preverjanje e-podpisa,
- *potrdilo* je potrdilo v elektronski obliki, ki povezuje podatke za preverjanje e-podpisa z določeno osebo (imetnikom potrdila) ter potrjuje njeno identiteto,
- *overitelj* je fizična ali pravna oseba, ki izdaja potrdila ali opravlja druge storitve v zvezi z overjanjem ali e-podpisi (angl. Certification Authority).

Nihče se ne more sklicevati, da e-podpis ni veljaven oziroma nima dokazne vrednosti, samo zaradi tega, ker je v elektronski obliki, ker ne temelji na kvalificiranem potrdilu ali potrdilu akreditiranega overitelja ali ker ni oblikovan s sredstvom za varno e-podpisovanje. Kljub temu pa nima vsak e-podpis enake vrednosti kot lastnoročni podpis, temveč le e-podpis overjen s kvalificiranim potrdilom. Iz takega potrdila mora biti razvidno vse kar določa ZEPEP v 28. členu (npr. navedba, da gre za kvalificirano potrdilo, ime oziroma psevdonim imetnika potrdila, podatki za preverjanje e-podpisa, začetek in konec veljavnosti potrdila, varen e-podpis overitelja, ki je potrdilo izdal, ipd.). Podatke ali sredstva za e-podpisovanje je prepovedano uporabljati brez vednosti podpisnika ali imetnika potrdila.

Ena izmed tehnologij e-podpisovanja je digitalni podpis, ki ga ustvarimo in preverjamo s pomočjo šifriranja. Digitalni podpis uporablja asimetrično šifriranje in potrebuje za šifriranje in dešifriranje dva ključa. Zaradi tega je uporaben tako za dokazovanje celovitosti in izvora podatkov, kakor tudi za varovanje zaupnosti podatkov. Ključa, ki se uporabljata za digitalno podpisovanje in se medsebojno

dopolnjujeta, sta zasebni ključ in javni ključ. Zasebni ključ uporablja izključno podpisnik in z njim ustvari digitalni podpis. Drugi ključ je javni ključ in je navadno poznan širši skupini oseb in ga le-te uporabljajo za preverjanje digitalnega podpisa. Za podpisnika je nujno, da skrbno varuje svoj zasebni ključ, ki ga včasih niti ne pozna. Navadno pozna samo postopek in geslo, ki omogočata, da lahko prebere ključ s pametne kartice ali podobnega varnega medija za shranjevanje podatkov. V zvezi s tovrstnim šifriranjem se uporablja tudi izraz sistem javnih ključev. Da bi lahko udeleženci e-poslovanja preverili podpisnikov digitalni podpis, mora biti njegov javni ključ dostopen ali posredovan vsakemu od njih. To se lahko doseže z objavo v posebnih evidencah oziroma v imenikih. Overitelj potrdil izda digitalno potrdilo (certifikat), s katerim poveže javni ključ in ime oziroma naziv imetnika potrdila (podpisnika). Bistvena vloga potrdila v sistemu javnih ključev je vzpostavitev zveze med javnim ključem in določenim podpisnikom.

**Zakon o varstvu osebnih podatkov** (2004) ureja varstvo osebnih podatkov, s katerimi se preprečujejo nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost posameznika pri obdelavi osebnih podatkov in uporabi le-teh. Osebnii podatek je podatek, ki kaže na lastnosti, stanja ali razmerja posameznika, ne glede na obliko v kateri je izražen.

**Zakon o varstvu potrošnikov** (2004) ureja pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij in določa dolžnosti organov javne uprave in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo. Zakon med drugim varuje imetnike elektronskih naslovov pred zlorabo nenarocnega oglaševanja po elektronski pošti.

**Zakon o splošnem upravnem postopku** (1999) med drugim določa, da se lahko vloga (zahteve, obrazci, predlogi, prijave, prošnje, pritožbe, ugovori in druga dejanja), če ni drugače predpisano, pošlje organu tudi po elektronskem mediju, kolikor pri njem obstajajo tehnične zmožnosti prejema takšne vloge.

**Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o splošnem upravnem postopku** (2004), ki se je začel uporabljati 1. januarja 2005, uvaja številne spremembe in dopolnitve, ki omogočajo racionalizacijo upravnih postopkov in širok razmah e-poslovanja javne uprave. Ena izmed novosti, ki poenostavlja postopke, je uvedba upravne overitve podpisov, predpisov in kopij. Pomembna novost je overitev elektronske kopije listine, ki omogoča širok razmah e-poslovanja in elektronskega vlaganja vlog. Novost je tudi vročitev po elektronski poti, ki se opravlja preko informacijskega sistema fizične ali pravne osebe, ki opravlja vročanje dokumentov po elektronski poti kot svojo dejavnost.

### 3.2.2. Tehnična varnost

Zaščita preprečuje neregistriranim uporabnikom dostop do virov sistema (programov, podatkov), preprečuje notranjim uporabnikom izvajanje nelegalnih posegov v sistem ter preprečuje izvajanje raznih sumljivih storitev, ki bi lahko kakorkoli škodovali sistemu (npr. virusi).

Mehanizmi, ki omogočajo vzdrževanje varnosti so:

- *overitev* (angl. Authentication): Brez poprejšnje overitve (preko registracije, prijave) uporabnik ne more dostopati do virov sistema. Uporabnik se lahko prijavi z uporabniškim imenom ter geslom, digitalnim potrdilom, šiframi PIN, z žetoni, pametnimi karticami in podobnimi načini.
- *avtorizacija (preverjanje upravičenosti dostopa)*: Registriranim uporabnikom se dodeli nivo dostopa, določi se, do katerih objektov in virov smejo dostopati in do katerih ne. Avtorizacija se omogoči s kontrolo dostopa do določenega vira na podlagi seznamov pooblaščenih ali pa tudi s filtriranjem in šifriranjem podatkov.
- *spremljanje, sledenje in nadzor uporabnikov*: Omogoča spremljati kdo ob določenem času dostopa do sistema in kaj počne ter omogoča odkrivati nedovoljene posege v sistem. Izvaja se na nivoju operacijskega sistema z orodji za spremljanje in z dnevniki transakcij.
- *varovanje omrežja in preprečevanje vdorov z odkrivanjem vdorov in poskusov vdora*: Izvaja se z uvedbo požarnega zidu, z dnevniki, poročili in alarmiranjem ob nevarnostih vdora.

- *zaščita proti virusom s protivirusnimi programi*: Omogoča odkrivanje, odstranjevanje virusov, pregledovanje in filtriranje vsebine, ki prihaja v sistem iz svetovnega spleta ter dobro odzivnost in podporo uporabnikom (nadgradnjo z novimi profili virusov).
- *administracija in vzdrževanje nivoja zaščite*: Vzdrževanje varnostnih kopij podatkov omogoča možnost restavriranja na stanje pred izpadom ali pojavom napak v sistemu.
- *šifriranje podatkov na nivoju aplikacije*: Omogoča zaščito vsebine spletnih strani ter zaščito in šifriranje sporočil ob prenosu skozi medij. Sporočila se šifrirajo z uporabo javnih in zasebnih ključev, digitalnim potrdilom oziroma se opremijo z digitalnim podpisom.

Poglejmo si še nekaj tehnologij za varne in nadzorovane transakcije:

- *kriptografija (šifriranje in dešifriranje)*: Šifriranje je pretvorba podatkov v obliko, ki je nepooblaščen oseba ne more razumeti, dešifriranje pa je obratni proces, ki pretvori šifrirane podatke v original, ki je razumljiv vsakomur. Kriptografija se uporablja ob prenosu pomembnih podatkov, kot so podatki o kreditni kartici.
- *zasebni in javni ključi*: Pri šifriranju in dešifriranju z zasebnim ključem morata pošiljatelj in prejemnik uporabljati isti zasebni ključ za šifriranje in dešifriranje. Sam prenos ključa s strani pošiljatelja do prejemnika pa ni varen. Pri šifriranju in dešifriranju z javnim ključem prejemnik in pošiljatelj uporabljata tako zasebni kot javni ključ. Do javnega ključa ima vpogled vsakdo, zasebni ključ pa hrani le njegov lastnik. Pošiljatelj šifrira sporočilo s prejemnikovim javnim ključem, prejemnik pa nato s svojim zasebnim ključem sporočilo dešifrira. Podobno se uporabljajo asimetrični algoritmi za digitalno podpisovanje, kjer je zasebni ključ namenjen podpisovanju, javni ključ pa overjanju podpisnika.
- *digitalni podpis*: Če želimo poslati neko sporočilo, moramo imeti poseben program, ki iz sporočila z matematičnim postopkom pripravi izvleček. Takšen izvleček se s pomočjo zasebnega ključa šifrira v naš digitalni podpis. Digitalni podpis vključimo v dokument in vse skupaj šifriramo po postopku javnega ključa. Prejemnik nato s pomočjo svojega zasebnega ključa dešifrira dokument.
- *digitalno potrdilo* (angl. Digital Certificate): Digitalno potrdilo je elektronski ekvivalent osebni izkaznici. S pomočjo digitalnega potrdila se prepričamo ali je dokument res poslal pošiljatelj. Digitalno potrdilo omogoča izvajanje poslovnih aktivnosti ter izkazovanje identitete na svetovnem spletu. Vsebuje naše ime, naslov, serijsko številko, rok uporabe, kopijo našega javnega ključa in digitalni podpis izdajatelja kartice. Pri digitalnem potrdilu ne potrebujemo svojega zasebnega in javnega ključa, ampak le javni ključ overitelja digitalnih potrdil.
- *pametna kartica*: Je plastična kartica z vgrajenim mikroprocesorjem in spominom, namenjena univerzalni uporabi – identifikaciji, finančnim transakcijam, telefoniranju, ipd.. Ko jo vstavimo v bralnik, prenese podatke v računalnik. Je bolj varna od magnetne kartice, ker se lahko sama uniči, če prevečkrat vnesemo napačno geslo.
- *prepoznavanje obraza*: Je ena najboljših in najbolj zanesljivih tehnologij za registracijo osebe. Najnovejše tehnologije že razlikujejo obraz od trenutnega videza osebe – oseba lahko nosi očala ali pa zamenja pričesko, program pa obraz prepozna.
- *požarni zid*: Požarni zid se uporablja kot vmesnik za komunikacijo iz zunanjega sveta navznoter v sistem. Omogoča zaščito zasebnega omrežja in podatkov pred uporabniki drugih omrežij, blokiranje določenih zunanjih dostopov oziroma domen, filtriranje vsebine, ki jo uporabniki zahtevajo in odločanje o tem ali jo posredovati naprej ali ne. Lahko je vmesnik iz sistema navzven v zunanji svet. Omogoča filtriranje podatkov, anonimnost uporabnikov za zunanji svet, omogoča varen dostop do zunanjih virov (svetovnega spleta), presoja do česa uporabniki smejo dostopati in do česa ne.

### 3.3. Zahteve glede izgradnje informacijske infrastrukture

Da lahko e-poslovanje javne uprave sploh deluje, je potrebno zgraditi primerno informacijsko infrastrukturo (v nadaljnjem besedilu: IT). Veliko držav je izvedlo plan investicij in vlaganj v IT za daljše, večletno obdobje, cilji, ocena stroškov in viri financiranja pa so od države do države zelo različni (Bertucci, 2003, str.70):

- Norveška ne ocenjuje zunanjih virov financiranja, njihov akcijski načrt se osredotoča predvsem na proračunsko financiranje. Izjema so projekti modernizacije IT, ki se lahko vključijo v natečaj za financiranje preko posebnih investicijskih skladov.
- Nemčija je trenutno v procesu oblikovanja obsežnega vladnega akcijskega načrta BundOnline, s katerim bo omogočila več kot 100 vladnim institucijam, da do leta 2005 pričnejo z e-poslovanjem. Za investicije v IT bo namenila 1,65 mrd €.
- Cilj Velike Britanije je, da do leta 2005 omogoči elektronski dostop do vseh storitev javne uprave. Celotni stroški uvedbe strojne in programske opreme, vzdrževanja in drugih storitev v IT javnega sektorja v obdobju 1998-99 so znašali 11 mrd \$, za investicije v IT v letu 2004 pa je namenila 1 mrd €.
- Celotno financiranje v IT javne uprave v Kanadi se ocenjuje na 525 mio \$, od tega je 160 mio \$ že investiranih, v naslednji štirih letih pa naj bi investicije znašale približno 600 mio \$.
- Združene države Amerike vsako leto v IT javne uprave investirajo 38 mrd \$.
- Malezija kot nova industrializirana država si je postavila zelo ambiciozen cilj vlaganja, saj je v obdobju 1996-2000 vsako leto investirala 108 mio \$, z letno rastjo 7%.

IT stroški usposabljanja javnih uslužbencev za delo so lahko zelo veliki, zato so jih nekatere države že upoštevale v svojih investicijskih projektih (Bertucci, 2003, str. 72):

- Nemčija je za usposabljanje javnih uslužbencev namenila 150 mio €.
- Italija je za to, da so vsi javni uslužbenci pridobili Evropsko računalniško spričevalo (angl. ECDL – European Computer Driving License) namenila 65 mio €.

Nekatere države upoštevajo tudi stroške dajanja informacij na svetovni splet (Bertucci, 2003, str. 73):

- Velika Britanija je v obdobju 1995-2001 na svetovnem spletu objavila več kot 130.000 strani dokumentov, za kar je morala dodatno zaposliti 6 ljudi. Do leta 2005 naj bi se število strani elektronskih dokumentov povečalo na 300.000, zato pričakuje, da bo do leta 2005 zaposlenih 14 do 16 ljudi, ki bi se ukvarjali samo z birokracijo elektronskih dokumentov.
- Velika Britanija je pokrila tudi stroške, ki jih imajo podjetja v zvezi s transakcijami in avtentikacijo, kar je znašalo okrog 36 mio £ v obdobju 2001-2002.

Raziskava glede planiranja investicij v IT javne uprave je pokazala, da je izredno težko planirati investicije v tej dejavnosti, saj se IT razvija zelo hitro (Bertucci, 2003, str. 74):

- Danska poroča, da se je od 124 projektov le 14 projektov izvedlo v pričakovanem obsegu, pri ostalih 88 je bilo potrebno več časa in v povprečju za 33% več proračunskih sredstev kot je bilo prvotno planirano.
- Švedska revizijska komisija je ugotovila, da približno 20% od 200 vladnih projektov na področju IT v obdobju 1998-99 ni bilo sistematično revidiranih s strani kakovosti, 75% projektov pa ni bilo realiziranih v planiranem časovnem obdobju.
- V Veliki Britaniji je 19 od 20 oddelkov potrebovalo več finančnih sredstev za e-poslovanje javne uprave, 14 oddelkov pa je izrazilo, da bi bilo potrebno boljše analiziranje stroškov in koristi.

V tabeli št. 1 so prikazani podatki o ocenjenih finančnih sredstvih za IT in ocenjenih finančnih sredstvih za e-poslovanje javne uprave (eUpravo), po posameznih državah v obdobju 2000-2001, ki jih je zbralo podjetje Kable Ltd. (E-Government Research Report, 2001).

Tabela 1: Ocenjena finančna sredstva za celotno informacijsko infrastrukturo in finančna sredstva namenjena za eUpravo, po posameznih državah, v obdobju 2000-2001

Država	Finančna sredstva za informacijsko infrastrukturo (IT) (v mio €)	Per Capita (v €)	Delež finančnih sredstev za IT, namenjenih za eUpravo (v %)	Finančna sredstva za eUpravo (v mio €)
Avstrija	1.029	125	22	230
Belgija	1.498	155	28	416
Danska	1.741	317	57	988
Finska	1.500	256	46	688
Francija	10.006	160	29	2.867
Nemčija	13.313	155	28	3.696
Grčija	532	44	8	42
Irska	467	122	22	102
Italija	4.924	78	14	688
Nizozemska	2.942	193	35	1.017
Norveška	994	214	38	381
Portugalska	599	52	9	56
Španija	1.799	44	8	142
Švedska	2.540	273	49	1.242
Velika Britanija	12.118	201	36	4.362

Vir: E-Government Research Report, 2001.

V Sloveniji je bilo za obdobje 2001-2003 predvidenih 2,5 mio € finančnih sredstev za investicije v IT eUpravo (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004), kar je v primerjavi z drugimi evropskimi državami izjemno malo (glej tabelo št. 1).

Poleg primerne IT je za uporabnike e-storitev javne uprave pomembna dostopnost do svetovnega spleta. Konec leta 2003 je bilo v Sloveniji 47% prebivalstva uporabnikov svetovnega spleta, kar znaša približno toliko kot v 15 državah članicah Evropske unije, kjer ta odstotek znaša 50%. Svetovni splet postaja del vsakdanjika za čedalje večji del populacije, saj 40% uporabnikov dostopa do svetovnega spleta dnevno, nadaljnjih 40% uporabnikov pa vsaj tedensko. Opremljenost gospodinjstev z osebni računalniki je na zelo visokem nivoju in dosega 64%, hitro se povečuje tudi dostop gospodinjstev do svetovnega spleta, ki se je potrojil v štirih letih in v letu 2003 znaša 45%. Ozkopasovni dostop je še vedno prevladujoč, saj je za 55% uporabnikov klicni modem primarni dostopovni način, nadaljujejo pa se trendi prehoda na širokopasovne povezave, katere uporablja dobra petina gospodinjstev. Ob relativno dobri splošni pokritosti bo potrebno več pozornosti nameniti zmanjševanju digitalne ločnice, ki je precejšnja tako z regionalnega, izobrazbenega kot ekonomsko-socialnega vidika. V ta namen je Vlada RS v programskem obdobju do leta 2006 pripravila vrsto ukrepov v sklopu programa ekonomsko socialne kohezije<sup>1</sup> in v strukturnih skladih<sup>2</sup>. Za aktivnosti na področju informacijske družbe je namenjenih več kot 10% razpoložljivih sredstev iz strukturnih skladov v obdobju 2004-2006 (črpanje do 2008) (Poročilo o strukturnih reformah, 2004, str. 18).

<sup>1</sup> Programi Phare ESC, digitalna pismenost, vseživljenjsko učenje, VEM (vse na enem mestu).

<sup>2</sup> Horizontalna prednostna naloga razvoja informacijske družbe je poudarjena v vseh ukrepih Evropskega sklada za regionalni razvoj, Evropskega sklada za socialni razvoj in Usmerjevalnega in garancijskega sklada za kmetijstvo ter ribištvo. Dodani so vertikalni ukrepi za izboljšanje širokopasovne poveztivosti javnih ustanov v Evropskem skladu za regionalni razvoj in vseživljenjsko učenje v Evropskem socialnem skladu.

## 4. eUPRAVA

V tem poglavju je predstavljen pojem eUprava, izdelana je PSPN analiza eUprave, opisane so štiri dimenzije vrednosti eUprave in izdelana je analiza stroški-koristi. Opisane so strategije delovanja, razvojne stopnje in vizija ter reorganizacija procesov v eUpravi. Predstavljena je adopcijska krivulja uporabnikov e-storitev eUprave, segmentacija uporabnikov e-storitev in tržne poti e-storitev eUprave.

### 4.1. Kaj je eUprava

S pojmom elektronska uprava ali eUprava (angl. Electronic Government, eGovernment) (v nadaljnjem besedilu: eUprava) mislimo intenzivno uvajanje uporabe svetovnega spleta in e-poslovanja v upravo, znotraj javne uprave med organi, navzven z državljani, podjetji in drugimi organizacijami. To pomeni, da bodo državljani, podjetja in ostali nevladni sektor, ko bo eUprava v resnici delovala, večino uradnih zadev, dovoljenj in dokumentov pridobili kar preko svojega računalnika oziroma svetovnega spleta, interaktivnih kioskov, mobilnih telefonov in drugih naprav (Vintar, 2001, str. 71).

Definicija eUprave Organizacije združenih narodov se glasi: »eUprava je trajnostna obveza države, da izboljša odnose med državljani in javnim sektorjem s pomočjo boljše, stroškovno učinkovitejše in večje zmogljivosti ponudbe storitev, informacij in znanja. Je realizacija tistega, kar lahko država ponudi svojim državljanom.«

Definicija eUprave Svetovne banke se glasi: »eUprava pomeni takšno uporabo informacijske tehnologije s strani institucij države,« ... »ki ima zmožnost, da preoblikuje odnose med državljani, podjetji in drugimi državnimi institucijami. Takšna tehnologija služi več ciljem: boljši ponudbi javnih storitev državljanom, izboljšanju odnosov s podjetji in dejavnostmi, boljši vključitvi državljanov v procese odločanja preko dostopnosti do informacij ali učinkovitejšem upravljanju v javni upravi.«

Definicija eUprave Evropske unije (Ministerial Declaration: eGovernment, A Priority For Europe, 2001) se glasi: »Informacijska in komunikacijska tehnologija je močno orodje za dobro upravljanje države s pomočjo petih načel: odprtost, sodelovanje, odgovornost, učinkovitost in skladnost. Prehod na eUpravo mora vsa ta načela še izboljšati. Informacijska in komunikacijska tehnologija mora okrepiti demokracijo, pomagati razviti e-skupnost ter povečati zavedanje, zanimanje in sodelovanje v evropskih demokratičnih procesih.«

Pojem eUprava ima svoj ožji in širši pomen (Silič et al., 2001, str. 157). V ožjem smislu gre za nabor upravnih storitev za fizične in pravne osebe, vezanih na informacijsko tehnologijo. Širše pa je eUprava javna uprava kot združba, ki v svoje utečeno poslovanje načrtno vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti storitev preko informacijsko podprte javne uprave, infrastrukture, e-poslovanja, sodelovanja z delavci z znanjem in sodobno tehnično industrijo ter višanja življenjskega standarda.

### 4.2. PSPN analiza eUprave

V tem poglavju bo delovanje eUprave predstavljeno z PSPN analizo (P-prednosti, S-slabosti, P-priložnosti, N-nevarnosti) (angl. SWOT, S-Strengths, W-Weaknesses, O-Opportunities, T-Threats).

Kako javna uprava definira in upraviči uvedbo eUprave ponuja vpogled v to, kako skuša država vplivati na vlogo državljanov. Motivi so različni. Države, kjer je demokracija visoko razvita, se ponavadi usmerjajo v notranje in zunanje dejavnike, ki spodbujajo boljšo učinkovitost in uvedbo boljših praks poslovanja, medtem ko tranzicijske države, ki še nimajo visoko razvite demokracije, usmerjajo svoje napore v odprtost in dostopnost države do svojih državljanov, z namenom da se utrdi vloga in obstoj države ter da se poudari vloga reforme v smeri preglednosti in spodbujanja gospodarskega razvoja (Seifert, Bonham, 2003, str. 3-5).

#### 4.2.1. Prednosti eUprave

Študije kažejo, da lahko javna uprava prihrani do 70% stroškov z uvedbo e-storitev v primerjavi z običajnim načinom ponudbe storitev na okencu. Pri tem niso upoštevani stroški posameznik strank – njihova pot, nujnost koriščenja letnega dopusta, vožnja in prometni zastoji, iskanje parkirnega prostora in čakanje v vrsti (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004, str. 25).

Prednosti, ki jih prinaša eUprava (Schware, Arsala, str. 11):

- *večja neposredna vrednost za državljane*: boljši dostop državljanov do večjega števila storitev iz enega mesta, manjši zaostanki pri reševanju zadev, bolj kakovostne storitve, manjše število interakcij s številnimi organi,
- *večja družbena vrednost*: večje zaupanje državljanov v delovanje javne uprave, boljši dostop do informacij, večja preglednost, boljši nadzor nad delovanjem v skladu s predpisi,
- *večja vrednost poslovanja javne uprave*: izboljšanje delovanja in boljša priprava na prihodnje zahteve, hitrejšo reševanje zadev, večja stopnja uspešnosti reševanja zadev, manj odvečnih in nepotrebnih aktivnosti, večja fleksibilnost,
- *večja strateška/politična vrednost*: dojemanje javne uprave kot organizacije, ki je usmerjena v izvrševanje svoje misije, boljši ugled v javnosti, izpolnjene zakonodajne smernice,
- *večja finančna vrednost javne uprave*: manjši stroški in manj transakcij za eno storitev, manjši stroški materiala, manjši stroški odpravljanja napak.

eUprava prinaša tudi naslednje prednosti (The E-Government Imperative, 2003):

- *večja učinkovitost javne uprave*: večja kontrola nad notranjimi stroški poslovanja (manjši stroški finančnih sistemov, papirja in vodenja knjig), manjši stroški administracije (avtomatsko vnašanje podatkov v baze, sprotne kontrole vpisanih podatkov), boljši notranji informacijski sistem (hitrejši prenos in obdelava podatkov, uporaba ene baze podatkov s strani različnih organov javne uprave),
- *boljša kvaliteta storitev*: izboljšanje storitev v smislu približevanja zahtevam in pričakovanjem državljanom, natančno ciljanje podatkov (angl. Targeting), ki omogoča, da lahko državljan ali podjetje na enem mestu dostopa do točno določene informacije za točno določeno temo ali področje, ki ga zanima,
- *boljša dostopnost do storitev*: manjši stroški distribucije z elektronsko dostopnimi pisnimi publikacijami, dostop do informacij iz enega mesta (angl. One-Stop-Office), boljši dostop do storitev na področju zdravstva, izobraževanja, varnosti in blaginje državljanov, dostop do najnovjših informacij preko spletnih strani, uporaba liste naročnikov za pošiljanje e-informacij (angl. e-Mail Listings),
- *daje osnovo za izboljšanje storitev na drugih področjih ekonomije*: vpliv na izboljšanje informacijske in komunikacijske tehnologije, spodbujanje e-poslovanja in podjetniške produktivnosti, zmanjšanje administrativnih ovir za spodbujanje podjetništva (pristop VEM-vse na enem mestu), demonstracijski učinek na spodbujanje e-poslovanja in uporabe svetovnega spleta s strani podjetij, daje osnovo za standardizacijo dostopa do različnih sistemov (npr. uporaba istega digitalnega potrdila za vstop v eUpravo in vstop v bančni sistem Klik-NLB),
- *daje osnovo za spodbujanje novih storitev na področju javnega dobra*: eDemokracija in eVolitve, dajanje predlogov in komentarjev s strani državljanov na predloge zakonov in podzakonskih aktov pred sprejetjem le-teh,
- *vzpodbuja povezanost državljanov z javno upravo*: spodbujanje aktivne udeležbe državljanov, krepitev zaupanja, povečanje preglednosti delovanja javne uprave in preprečevanje korupcije.

V tabeli št. 2 so opisane prednosti uvedbe eUprave za uporabnike in za javno upravo.



Tabela 2: Prednosti eUprave za javno upravo in za uporabnike

Prednosti za javno upravo	Prednosti za uporabnike
<ul style="list-style-type: none"> <li>-nižji stroški zaposlenih (manj zaposlenih)</li> <li>-nižji stroški administracije (avtomatsko vnašanje podatkov v baze, enkratno vnašanje podatkov v baze, sprotna kontrola vpisanih podatkov, nižji stroški odpravljanja napak, nižji stroški finančnih sistemov, nižji stroški papirja in vodenja knjig)</li> <li>-nižji stroški oglaševanja (nižji stroški distribucije publikacij, uporaba liste naročnikov za pošiljanje e-informacij)</li> <li>-nižji režijski stroški, boljši notranji informacijski sistem</li> <li>-krajši čas procesov (manj transakcij za eno storitev, manj podvajanja dela med oddelki, hitrejši prenos in obdelava podatkov, uporaba ene baze podatkov s strani različnih državnih institucij),</li> <li>-boljši odnosi z uporabniki (točnost podatkov, več rešenih zadev, enakopravna obravnava, spodbuja aktivno udeležbo uporabnikov in zaupanje)</li> <li>-večja preglednost delovanja (preprečevanje korupcije)</li> <li>-boljši ugled javne uprave</li> <li>-večja učinkovitost (izpolnjene zakonodajne smernice)</li> <li>-demonstracijski učinek spodbujanja razvoja informacijske in komunikacijske tehnologije v družbi</li> <li>-spodbuja e-poslovanje, razvoj novih izdelkov in storitev na področju javnega dobra</li> <li>-omogoča boljšo pripravo na prihodnje zahteve, spodbuja večjo fleksibilnost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-dostop do večjega števila storitev in informacij iz enega mesta (ni potrebno čakati pred večjim številom okencev, ni potrebno obiskati več institucij)</li> <li>-dostop do storitev na različne načine (več tržnih poti: preko okenca, telefonskega centra, svetovnega spleta, e-točk)</li> <li>-večja udobnost za uporabnike (dostop do storitve 24 ur na dan)</li> <li>-manjše število interakcij s številnimi institucijami</li> <li>-možnost za aktivno vključevanje uporabnikov v oblikovanje storitev in izboljšave</li> <li>-boljša kakovost storitev in večje zadovoljstvo uporabnikov (personalizacija storitev-prilagajanje storitev posameznim ciljnim skupinam)</li> <li>-hitrejša reševanje zadev in pritožb</li> <li>-nižji stroški poslovanja za podjetja</li> <li>-manj administrativnih ovir za razvoj podjetništva</li> <li>-manj odvečnih in nepotrebnih aktivnosti</li> <li>-manjša možnost korupcije in podkupovanj</li> <li>-večje zaupanje v institucije (večja preglednost in nadzor nad delovanjem v skladu s predpisi)</li> </ul>

Vir: Zbrano iz besedila.

V tabeli št. 3 so predstavljene prednosti eUprave z vidika ekonomskih in družbenih učinkov ter učinkov na upravljanje v javni upravi.

Tabela 3: Različni učinki delovanja eUprave

<b>Ekonomski učinki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stroškovno učinkovitejši dostop do storitev</li> <li>Razvoj in preoblikovanje storitev</li> <li>Manjši transakcijski stroški</li> <li>Boljša promocija lastnih in tujih investicij</li> <li>Boljše mednarodno trgovanje in poslovanje</li> <li>Boljše gospodarsko sodelovanje</li> <li>Boljše finančno upravljanje</li> <li>Podjetniško usmerjeno planiranje pri vseh večjih projektih</li> <li>Povezan razvoj načrtovanih kapacitet s finančnimi viri</li> <li>Boljša izterjava davkov in drugih davščin</li> <li>Večja gospodarska rast</li> <li>Zmanjšanje brezposelnosti</li> </ul>
<b>Družbeni učinki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Večja enakopravnost spolov</li> <li>Večja IT pismenost in zmanjšanje digitalnega razkoraka</li> <li>Boljši dostop do in kakovost izobraževanja</li> <li>Boljši dostop do zdravstvenih storitev</li> <li>Boljše socialno varstvo in blaginja</li> <li>Večja integracija in koordinacija socialnih in gospodarskih politik</li> <li>Bolj racionalna distribucija javnih sredstev</li> <li>Premik k bolj razvojno usmerjenim in ljudem po meri izdelanih storitev</li> <li>Zmanjšanje revščine</li> </ul>

<b>Učinki na upravljanje v javni upravi</b>	<p>Večja odgovornost in preglednost v javni administraciji</p> <p>Boljša koordinacija in sodelovanje med vladnimi organizacijami</p> <p>Povezave in partnerstvo javnega z zasebnim sektorjem</p> <p>Boljša komunikacija in odnosi z javnostmi</p> <p>Osveščanje o človekovih pravicah in obveznostih javne uprave do družbe</p> <p>Večja udeležba državljanov pri odločanju</p> <p>Decentralizacija in nova vloga javne uprave</p> <p>Večja promocija regionalne in mednarodne integracije</p>
---	--

Vir: Plan Of Action E-Government For Development, 2002, str. 17-18.

V tabeli št. 4 je predstavljenih nekaj konkretnih primerov e-storitev in njihovi ekonomski in družbeni učinki ter učinki na upravljanje v javni upravi.

Tabela 4: Primeri ekonomskega in družbenega učinka ter učinka na upravljanje v javni upravi pri nekaterih e-storitvah eUprave

	<b>Ekonomski učinek</b>	<b>Družbeni učinek</b>	<b>Učinek na upravljanje v javni upravi</b>
<b>G2G e-storitve</b>			
Medsebojno povezan sistem računovodstva	Manjši transakcijski stroški	Lažji načina plačevanja	Večja preglednost
Vodenje e-zemljiške knjige	Bolj učinkovita izterjava davka od lastništva nepremičnin	Uradno vrednotenje poveča možnost vstopa na kapitalski trg	Večja preglednost pri obdavčenju
Integriran dostop do elektronske baze podatkov	Dostopnost podatkov iz različnih točk vodi do zmanjšanja stroškov dostopa, manjši stroški obdelave in vzdrževanja baze podatkov	Boljša dostopnost do podatkov, manjše število napak pri obdelavi, hitrejši procesi	Večja varnost osebnih in drugih podatkov, večja preglednost
<b>G2B e-storitve</b>			
E-registracija avtomobila	Manjši transakcijski stroški	Manjši stroški za podjetje in enostavnejša registracija	Večja preglednost
Elektronski dostop do socio-demografskih podatkov in ostalih baz podatkov	Nova poslovna priložnost za podjetje	Boljša uporaba informacij pri planiranju	Večja preglednost
E-socialno zavarovanje zaposlenih	Manjši transakcijski stroški, plačevanje in obračun, večja pokritost	Enakopravnejša obravnava in »on-line« pomoč	Večja preglednost
<b>G2C e-storitve</b>			
E-zaposlitev	Manjši stroški objave prostih delovnih mest, manjši transakcijski stroški	Boljša dostopnost do prostih delovnih mest in lažja, standardizirana aplikacija, večje zaposlitvene priložnosti	Večja odprtost in večja stopnja pravičnosti
E-volitve	Manjši stroški poročanja in zbiranja preliminarnih podatkov o izidu volitev	Lažja udeležba pri volitvah	Večja demokratičnost, večja vključenost
E-državljeni	Hitrejša zbiranje in obdelava podatkov, manjši transakcijski stroški, ciljno usmerjene storitve	Pristop »vse na enem mestu«, uporabniško oblikovane storitve, možnost ponovne uporabe istih podatkov	Večja demokratičnost, večja vključenost, večje zaupanje v javno upravo, večja varnost podatkov

Vir: Plan Of Action E-Government For Development, 2002, str. 20-23.

#### 4.2.2. Slabosti eUprave

Med slabosti eUprave štejemo:

- možnost izkoriščanja slabe varnosti podatkov,
- kršenje zasebnosti podatkov in pomanjkljivo varovanje osebnih podatkov,
- pomanjkanje zaupanja uporabnikov v elektronske transakcije,
- pomanjkanje razumevanja e-poslovanja s strani državljanov in podjetij,
- nejasno pravno določeni posamezni elementi e-poslovanja,
- neskladnost e-poslovanja z običaji in navadami v nekaterih državah,
- socialna izločenost, povezana z nizko računalniško pismenostjo ter pomanjkanjem opreme za dostop do spletnih storitev uprave (digitalni razkorak),
- neosebni pristop izvajanja storitev,
- napake in zamude pri vpeljevanju informacijske in komunikacijske tehnologije.

#### 4.2.3. Priložnosti eUprave

V raziskavi, ki jo je opravilo podjetje Accenture je ugotovljeno, da 75% vseh ljudi in 69% vseh podjetij vidi e-poslovanje kot priložnost za razvoj poslovanja, 55% vseh ljudi in 48% vseh podjetij pa se strinja, da bodo zaradi e-poslovanja morali spremeniti svoje obnašanje in poslovanje v naslednjih treh letih. (Jupp, Domenech, 2001, str. 10). Naloga eUprave torej je, da se sooči z izzivom kako prepričati ljudi in podjetja, da v svoje poslovanje vključijo elemente e-poslovanja.

Center za razvoj demokracije in tehnologije izpostavlja naslednje izzive in priložnosti, ki jih prinaša uvedba eUprave (The e-Government Handbook For Developing Countries, 2003):

- *razvoj informacijske infrastrukture*: spodbujanje konkurence na tistih področjih informacijske in telekomunikacijske infrastrukture, ki bo zagotavljala razvoj, spodbujanje razvoja informacijske infrastrukture na mikro podjetniški ravni, sprotno ocenjevanje trenutne uporabe tehnologije javne uprave in učenje na podlagi preteklih izkušenj in napak, oblikovanje načrta aktivnosti, ki bo že v samem začetku zagotavljal racionalno in koordinirano nadaljnje investiranje, zagotovitev spodbud za vključitev zasebnega sektorja pri sofinanciranju opreme in izobraževanja,
- *pregled nad zakonodajo in politiko*: možnost sprotnega ocenjevanja delovanja zakonodaje v praksi in opozarjanje na morebitne probleme s strani uporabnikov, elektronski dostop do zakonodajnih predlogov in možnost aktivnega sodelovanja pri oblikovanju zakonodajnih predlogov, preoblikovanje procesov v smislu poenostavitve postopkov in regulativ,
- *zaupanje, varnost osebnih podatkov in tehnična varnost*: kadrovanje primernih vodij, ki lahko pomembno okrepijo zaupanje v projekte eUprave, izobraževanje in usposabljanje javnih uslužbencev glede pomembnosti varstva osebnih podatkov, oblikovanje aplikacij in rešitev, ki varstvo zagotavljajo, nadzor nad potekom procesov in transakcij, določitev vodje projekta računalniške varnosti, sprotno ocenjevanje sistemov glede zagotavljanja varnosti,
- *razlika v digitalni razvitosti, e-pismenost in dostopnost*: možnost za boljšo dostopnost do e-storitev za tiste uporabnike, ki so na geografskih področjih, kjer je dostopnost do svetovnega spleta manjša (razvoj kioskov, mobilnih centrov), vključitev svetovanja in pomoči za uporabnike, poudarjanje pomembnosti lokalnih posebnosti in vsebin, zagotovitev, da so vsebine lahke za uporabo, aplikacije dobro oblikovane (tekst, slike, video), da vključujejo izobraževalne komponente, da je tehnologija povezana s tradicionalnimi mediji (televizijo in časopisi), da so s pomočjo posebnih aplikacij vključeni tudi starejši, invalidi in migranti,
- *možnosti za aktivno udeležbo pri odločanju*: možnost udejstvovanja državljanov v procesih odločanja ima lahko za posledico večjo udeležbo na volitvah, večje sodelovanje v procesih odločanja in drugih oblik participacije, spodbujanje mladih, da se vključujejo v procese s pomočjo posebnih spletnih klepetalnic (forumov), kjer bi se vzpostavila interakcija C2C, ki bi omogočila izmenjavo mnenj in informacij med skupinami, ki imajo podobne interese,

- *nove storitve*: poseben pritisk na razvoj novih proizvodov predstavljajo zahteve mlajših državljanov, ki so že seznanjeni s sistemom izvajanja spletnih storitev (npr. iz bančnega poslovanja).
- *upravljanje s podatki*: boljše spremljanje administrativnih procesov, boljši in hitrejši dostop do podatkov o državljanih, ki služijo kot osnova za nadaljnje analize, povečan nadzor nad administracijo lahko zmanjša korupcijo, zmanjša morebitne neučinkovitosti v poslovanju ter poveča in okrepi vlogo države,
- *gospodarski razvoj*: zavzetost javne uprave za gospodarski razvoj, privabljanje novih investitorjev, ponudba novih e-storitev, večja preglednost, ki onemogoča korupcijo, eUprava kot orodje za zmanjšanje iskanja rent v sistemu birokracije, večja politična in gospodarska preglednost, decentraliziran nadzor, odprava ozkih grl pri rutinskih transakcijah, večja zanesljivost in predvidevanje aktivnosti,
- *trženje*: uvedba trženjskih načinov poslovanja iz zasebnega sektorja v eUpravo, identifikacija in uvedba dobrih praks iz drugih držav in zasebnega sektorja, razmišljanje o državljanih kot o potrošnikih e-storitev, uporabniško prilagojene e-storitve, stroškovno učinkovite transakcije (npr. naročila, prodaja, najem),
- *upravljanje s človeškimi viri*: poudarjena vloga kakovosti zaposlenih, večja stopnja zavzetosti s strani vodilnih, večja motivacija na nižjih ravneh vodenja, podpora pri vključevanju zunanjih partnerjev, večja koordinacija in usklajeno delovanje zaposlenih med različnimi ministrstvi in drugimi organi,
- *stroškovna učinkovitost*: standardizacija nalog, manjši stroški na vseh ravneh procesov, ki tečejo znotraj organizacije, reinženiring procesov z namenom zmanjšati preveliko birokracijo, manj stroškov za iskanje in odpravljanje napak, odprava podvajanja dela in procesov, zmanjševanje časa izvajanja,
- *»benchmarking«/kvalitativne analize*: stalno samoocenjevanje in kontrola projektov na vseh ravneh delovanja, pomembnost učenja od najboljših, sprotno pridobivanje podatkov o delovanju eUprave v drugih državah.

Shware in Arsala med priložnostmi eUprave navajata še (Schware, Arsala, str. 10):

- takšno modernizacijo storitev javne uprave, da organi med seboj komunicirajo in delujejo bolj učinkovito in zmojljivo,
- možnosti za bolj učinkovito izterjavo davkov, prispevkov, kazni in drugih finančnih sredstev,
- boljši mehanizmi, ki zagotavljajo preglednost in učinkovitost javne uprave.

Modernizacija javne uprave pomeni, da le-ta prične v svoje delovanje uvajati prvine zasebnega sektorja z namenom spodbujanja kakovostnejšega in učinkovitejšega delovanja organizacije. Tak način delovanja predstavlja **model novega upravljanja javnega sektorja** (angl. New Public Management Model), ki ga večina razvitih držav že poskuša uvesti v delovanje javne uprave. Pozitivni elementi upravljanja in delovanja zasebnega sektorja se nanašajo na ekonomijo in ekonomiko poslovanja, pristope in metodologijo upravljanja in vodenja, delovne metode in tehnike, organizacijske oblike ter podjetniški način delovanja in razmišljanja (Žurga, 2001, str. 49-50), na primer:

- usmerjenost k uporabnikom,
- usmerjenost k rezultatom,
- prenova delovni procesov,
- nova organiziranost in novi načini vodenja,
- uvajanje novih delovnih metod in preoblikovanje delovnih mest,
- povečanje učinkovitosti in uspešnosti,
- delegiranje in povečevanje avtonomije,
- prenos izvajanja posameznih nalog zunanjim izvajalcem (angl. Outsourcing),
- opredelite in razmejitev odgovornosti ter
- vzpostavitev tekmovalnosti.

#### 4.2.4. Nevarnosti eUprave

Večina javnih uprav se pri uvajanju IT sooča s problemom prekoračitve finančnih planov, s prekoračitvijo rokov, s slabšo kvaliteto kot je bila planirana, ipd.. Vsa tveganja je zato potrebno v čim večji meri predvideti že pri samem načrtovanju projekta eUprave (The Hidden Threat to E-Government, 2001, str. 1-6):

- *večji nadzor nad tveganji*: veliki projekti se lahko razdelijo v posamezne dele, ki so bolj obvladljivi in se lahko pravočasno spreminjajo glede na trenutno situacijo, tveganje neuspeha uvedbe popolnoma novih projektov se lahko zamenja s postopnim prilagajanjem že poznane in standardizirane IT,
- *neodvisni zunanji svetovalci*: javna uprava lahko najame neodvisne zunanje svetovalce, ki lahko pripomorejo k identifikaciji tveganj, pri zavarovanju tveganj se lahko javna uprava posluži pogodbenih kazni, ki pa jih danes zamenjujejo pozitivne spodbude v obliki nagrad v primeru bolj učinkovitega delovanja, funkcionalnosti in pravočasnosti,
- *jasna razdelitev odgovornosti*: je nujni pogoj za upravljanje projektov, potrebno je izobraževati in stalno usposablјati vse zaposlene v javni upravi, ki imajo stik z informacijsko tehnologijo,
- *upravljanje sprememb*: mora postati pomemben del že pri začetnem načrtovanju, potrebno je usmerjeno komuniciranje ter uvesti programe za seznanjanje sodelujočih na možne spremembe, ki se lahko pojavijo pri izvajanju projektov.

Med najpomembnejše nevarnosti pri uvedbi eUprave štejemo politiko zagotavljanja varnosti zasebnih podatkov, standardov, načinov plačila storitev in e-poslovanja. Študija, ki jo je opravilo podjetje Accenture, kaže, da 84% vseh ljudi in 74% vseh podjetij vidi politiko zagotavljanja varnosti zasebnih podatkov kot nevarnost, medtem ko vidi standarde, način plačila ter varnost e-poslovanja kot nevarnost 66% vseh ljudi in 61% vseh podjetij (Jupp, Domenech, 2001, str. 9).

Nevarnosti pri uvedbi eUprave predstavljajo še naslednji dejavniki (The E-Government Imperative, 2003):

- *kršitev zasebnosti in varstva osebnih podatkov* (ker ustrezna zakonodaja ni sprejeta oziroma je kršena),
- *visoki stroški* vzpostavitve IT za ustrezno tehnično delovanje (predvsem na lokalnem nivoju),
- *neusklajeno sodelovanje med različnimi organi* (nedorečena delitev pristojnosti izvajanja e-storitev, pravice dostopa do baz podatkov, delitev podatkov),
- *drugačen način financiranja investicij* (glej tabelo št. 5),
- *hitre spremembe* na področju razvoja IT in e-storitev,
- *slaba penetracija* (slab dostop do svetovnega spleta s strani uporabnikov).

Tabela 5: Razlike med tradicionalnim financiranjem in financiranjem v informacijsko in komunikacijsko tehnologijo

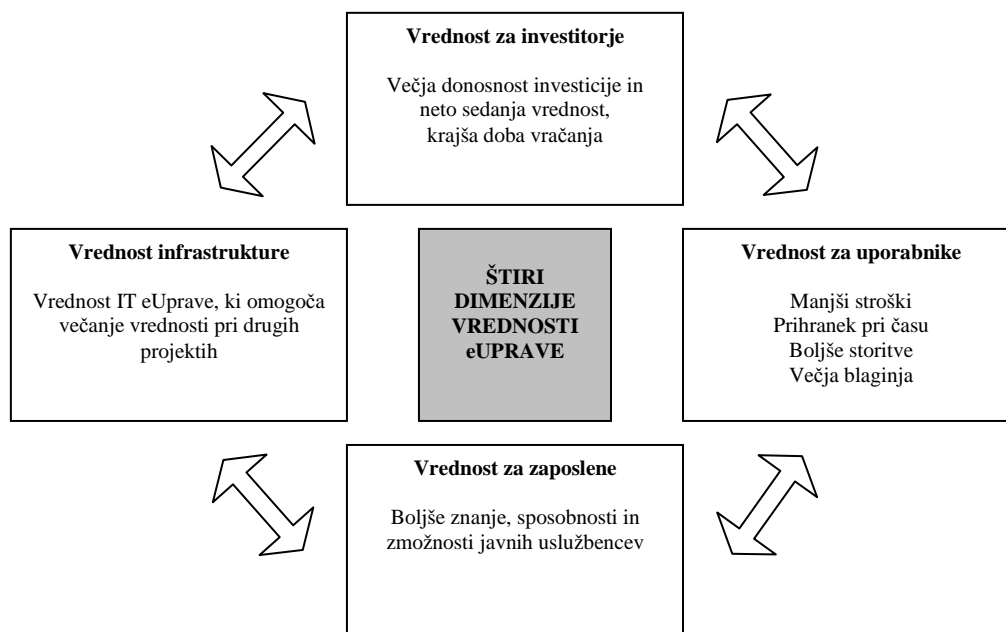
<b>Značilnosti tradicionalnega proračunskega financiranja</b>	<b>Značilnosti financiranja v informacijsko in komunikacijsko tehnologijo</b>
Financiranje na osnovi enega leta (pri sprejemu proračuna), ni želje po vezanju sredstev na dolgi rok	Večletno planiranje investicije, vračanje sredstev je izračunljivo
Planiranje od programa do programa, samo en vir financiranja - proračun	Delovanje na ravni podjetja, različni viri financiranja
Finančni stroški/koristi težko opredeljivi	Finančni in nefinančni stroški/koristi se lahko ocenijo
Tekoče delovanje, brez korenitih prilagajanj	Spremembe pri tekočem delovanju
Neprestane aktivnosti	Začetne aktivnosti
Kontrola, projekti ne smejo biti tvegani	Inoviranje, lahko večje tveganje pri delovanju

Vir: Serles, 2001.

### 4.3. Štiri dimenzije vrednosti eUprave

V tem poglavju predstavljam zaključke delovne skupine, ki se je sestala na Danskem in v katero so bili imenovani vsi generalni direktorji držav Evropske unije, ki so zadolženi za projekt eUprava. Delovna skupina je na podlagi 100 najboljših praks projektov eUprave prišla do štirih dimenzij vrednosti, ki naj bi jih imela eUprava (Value Creation in eGovernment Projects, 2004, str. 15).

Slika 2: Štiri dimenzije vrednosti projekta eUprava



Vir: Value Creation in eGovernment Projects, 2004, str. 15.

#### Vrednost za investitorje:

- finančne koristi eUprave,
- zmanjšanje stroškov (rešitve eUprave omogočajo, da določene klasične storitve niso več potrebne in zato ni stroškov teh storitev),
- novi viri donosa (sistem socialnih pomoči zmanjša tveganje zlorab).

Kazalniki finančnih koristi za investitorje so lahko: donos na investicije ali druge izpeljanke kazalnika (ROI) (angl. Return On Investment), neto sedanja vrednost investicije, doba vračanja investicije, ipd..

Vrednost za investitorje izboljšujejo naslednji dejavniki:

- reinženiring procesov,
- razvoj podjetniško usmerjenega postavljanja načrtov, vključno z zmanjševanjem stroškov,
- oblikovanje centralnega vira financiranja in upravljanje medsebojno odvisnih projektov različnih investitorjev,
- oblikovanje partnerskih odnosov med javnim in zasebnim sektorjem pri skupnem financiranju investicij in pri skupnem upravljanju.

#### Vrednost za uporabnike:

- boljše storitve, manjši stroški, prihranki pri času za državljane,
- večja blaginja državljanov,
- manjši administrativni stroški za podjetja.

Kazalniki pri merjenju vrednosti za uporabnike so lahko: število neposrednih in posrednih uporabnikov določene storitve, število interakcij za določeno storitev, prihranek časa in prihranek pri stroških. Cilj ustvarjanja večje vrednosti za uporabnike tudi ni nujno dajanje storitev na svetovni splet, pač pa je lahko tudi zmanjšanje potrebe po določenih storitvah.

Vrednost za uporabnike izboljšujejo naslednji dejavniki:

- zgodnje odkrivanje in identifikacija potreb uporabnikov,
- oblikovanje uporabniško usmerjenih storitev,
- trženje novih rešitev s ciljem poudarjanja prednosti za uporabnike in spodbujanja k uporabi,
- oblikovanje in dojetanje enotnega izgleda vseh spletnih strani eUprave.

Vrednost za zaposlene:

- izboljšanje znanja, sposobnosti in zmožnosti javnih uslužbencev,
- uspešno soočanje s spremembami in večje notranje zadovoljstvo pri uspešnem delu.

Vrednost za zaposlene izboljšujejo naslednji dejavniki:

- premagovanje odpora pred spremembami s postavljanjem spodbud za uporabo rešitev eUprave,
- vzpostavitev uspešne komunikacijske strategije vodilnih, s postavljanjem lastnega zgleda,
- vzpostavitev podpore s strani sindikata zaposlenih,
- določitev potrebnih znanj in zapolnitev primanjkljaja v znanju.

Vrednost infrastrukture

- oblikovanje takšnih IT rešitev, ki omogočajo oblikovanje vrednosti pri projektih zasebnih sektorjev.

Kazalniki pri merjenju vrednosti infrastrukture so lahko: dodatna vrednost za investitorje pri drugih projektih, ki jih omogoča ali podpira IT eUprave, stroški IT rešitev glede na alternativne IT rešitve (oportunitetni stroški). Koncept vrednosti infrastrukture je dokaj nov, saj vsi pristopi definirajo potrebo po izgradnji infrastrukture, ne glede na stroške.

Vrednost infrastrukture izboljšujejo naslednji dejavniki:

- ovrednotenje vrednosti IT glede na potencialno vrednost,
- razvoj fleksibilne IT,
- centralizacija odgovornosti za IT projekte z namenom izogibanja konfliktom med investitorji.

#### **4.4. Analiza stroški-koristi eUprave**

Debata glede koristnosti in uporabnosti analize stroški-koristi (angl. Cost-Benefit Analysis) obstaja že kar nekaj časa in še vedno ni dorečena. Nekateri avtorji poudarjajo, da analiza stroški-koristi ne vsebuje tistih koristi, ki se jih ne more ovrednotiti, kot na primer pričakovana korist zaradi prilagodljivosti javne uprave in boljše javno dojetanje e-storitev (Reeder, 2002). Težko je oceniti tudi ekonomsko vrednost prihrankov pri času. Če 100.000 državljanov v povprečju 30 minut čaka na odobritev voziškega dovoljenja enkrat letno, ali to pomeni, da je bilo realiziranega 25 let prihranka? (Reeder, Pandy, 2002).

Pri analizi stroškov je potrebno upoštevati naslednje:

- merila za merjenje stroškov eUprave,
- primerjavo stroškov tradicionalnih storitev glede na elektronske,
- investicijske in vse nadaljnje dodatne stroške,
- stroške poslovanja, vključno stroške vzdrževanja in stroške usposabljanja,
- dolgoročne stroške, stroške vzdrževanja sistema in amortizacije,
- pričakovane prihranke na dolgi rok,
- oportunitetne stroške.

Pri analizi koristi je potrebno upoštevati naslednje:

- koristi se lahko prekrivajo kot posledica vzporednih aktivnosti,
- cilji so lahko opredeljeni ožje (dostop do elektronskih podatkov) ali širše (vzpostavitev celotne IT), cilji niso skladni z zahtevami in željami uporabnikov,
- ni vedno jasno kdo ima koristi od eUprave (javna uprava ali uporabniki) in kako seštevati skupne koristi, ki jih ima lahko več uporabnikov,
- težko je oceniti koristi od investicij v IT, ki je skupna več uporabnikom,
- koristi vključujejo tako neposredne koristi (prihranek v času) kot tudi posredne koristi (osebni razvoj),
- koristi so lahko merljive (prihranek v času) ali pa niso merljive (boljša kakovost storitve),
- koristi niso statične, pač pa se nenehoma spreminjajo.

#### 4.5. Strategije delovanja eUprave

Države se že v samem začetku pri načrtovanju soočijo z različnimi strategijami (modeli) delovanja eUprave (Tsekos, 2002):

- *model posredovanja informacij* (angl. The Broadcasting Model):  
Po tem modelu je namen eUprave, da preko svetovnega spleta nudi informacije vsej širši javnosti (informacije glede sprejetih zakonov in podzakonskih aktov, podatke o dostopu do kontaktnih e-naslovov, telefonske številke lokalnih, regionalnih in nacionalnih organov, informacije o državnih projektih, proračunu, odločbe sodišč).
- *model kritičnih procesov* (angl. Critical Flow Model):  
Model predvideva eUpravo kot sredstvo za posredovanje tistih informacij, ki so kritičnega pomena za točno določene uporabnike (dostop do raziskovalnih študij, preiskovalnih poročil, kritičnih informacij kot so lokacije skladiščenja radioaktivnih odpadkov in odpadnih industrijskih tekočin).
- *model primerjalnih analiz* (angl. Comparative Analysis Model):  
eUprava je po tem modelu sredstvo za posamezne uporabnike za iskanje informacij ter primerjanje teh informacij z že prej pridobljenimi (učenje na podlagi preteklih politik, možnost za pridobitev novih spoznanj za načrtovanje ustreznih politik, možnost za ocenjevanje učinkovitosti trenutne politike in identifikacija ključnih spoznanj, prepoznavanje in izogibanje napakam).
- *model e-zagovorništva* (angl. E-Advocay Model):  
Model predvideva eUpravo kot načrtovan in usmerjen tok informacij z namenom zgraditi močne navidezne (virtualne) povezave kot dopolnilo aktivnostim v realnem svetu. Gre za proaktivni pristop oblikovanja virtualnih skupnosti (javnih debat, konferenc, razprav o zadevah širšega pomena), za spodbujanje aktivnega prenosa informacij v in med skupnostmi ter povezovanje navideznih (virtualnih) skupnosti v realnem svetu.
- *model interaktivnih storitev* (angl. The Interactive Service Model):  
Model predvideva vzpostavitev eUprave kot neposrednega, interaktivnega komunikacijskega kanala za posamezne skupine uporabnikov (ključne predstavnike politike, državljanke) v procesih javnega upravljanja (pri načrtovanju, vodenju politike, sprejemanju zakonodaje, javnih naročilih).

#### 4.6. Razvojne stopnje in vizija eUprave

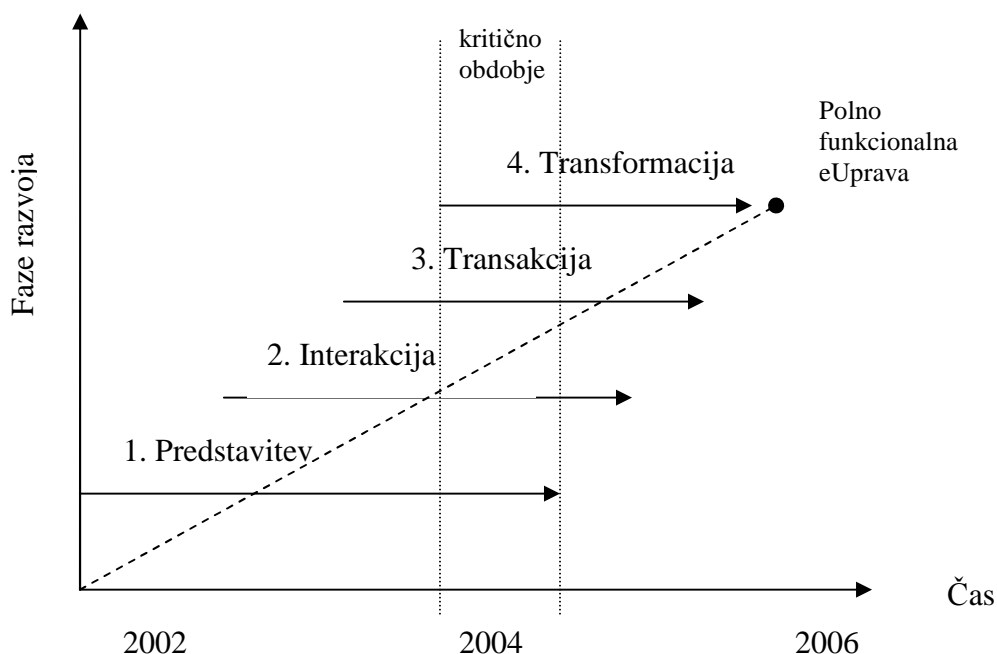
Proces razvoja eUprave poteka po štirih ključnih razvojnih fazah (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, 2004, str. 28-34): predstavitev, interakcija, transakcija in transformacija. Vizijo eUprave predstavlja četrta stopnja, t.j. stopnja transformacije.

Razvoj eUprave vedno poteka vzporedno in simultano na vseh štirih razvojnih stopnjah hkrati. Bliskovita in nepremišljena izvedba velikopoteznih sprememb v enem zamahu je lahko nevarna in lahko privede do neustreznega zaključka projekta razvoja polno funkcionalne eUprave.



Trenutno se eUprava v Sloveniji nahaja v najbolj kritičnem obdobju, ko mora delovati na vseh štirih razvojnih stopnjah hkrati. V tem obdobju je potrebno največ usklajevanja, načrtovanja, organizacijskih sprememb in sprememb poslovnih procesov, da bi lahko eUprava dosegla svoje cilje.

Graf 1: Vizija razvoja eUprave



Vir: Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, 2004, str. 29.

### 1. stopnja: PREDSTAVITEV

Ključna značilnost prve stopnje razvoja je omogočiti e-dostop do informacij in dokumentov javne uprave brez fizičnega obiska organov, v vsakem trenutku. Vse informacije in dokumenti, ki so zanimivi za javnost, so posredovani v svetovni splet na sistematičen, logičen in urejen način, tako da so hitro in enostavno dostopni uporabnikom. Vendar je komuniciranje med javno upravo in uporabniki le enosmerno, saj je omogočeno le njihovo shranjevanje na osebni računalnik in neposredno tiskanje, ne pa tudi elektronsko vlaganje. Vloga uporabnikov je pasivna, saj so omejeni le na pridobivanje obstoječih informacij in dokumentov, ki jih javna uprava posreduje na spletnih straneh.

### 2. stopnja: INTERAKCIJA

Za to stopnjo je značilna avtomatizacija shranjevanja in obdelave podatkov ter izvedba e-storitev. Dvosmerna interakcija med uporabniki in javno upravo omogoča aktivno vlogo uporabnika, saj lahko le-ta stopi v neposreden stik z javno upravo prek svetovnega spleta, zahteva določena pojasnila od javne uprave, se vključuje v proces dela in sprejemanja odločitev javne uprave, opravlja nekatere upravne e-storitve, sodeluje v spletnih klepetalnicah, podaja svoje pripombe, predloge in pobude, elektronsko glasuje, ipd.. Novi postopki dela, ki predvidevajo aktivno vlogo uporabnikov, v tej fazi že zahtevajo večje organizacijske spremembe v delovanju javne uprave.

### 3. stopnja: TRANSAKCIJA

Glede na zgoraj opisani razvojni stopnji, kjer gre za digitalizacijo vsebine (1. stopnja) in avtomatizacijo storitev (2. stopnja), je za tretjo stopnjo značilna vertikalna integracija organov javne uprave in s tem povezana transformacija poslovnih procesov (organi na različnih hierarhičnih nivojih se morajo v tej fazi združevati in sodelovati, zaledne zbirke morajo biti povezane in prepletene). Ker izvedba celotne e-storitve presega pristojnosti in obseg dela posameznega organa, zaposleni uradniki niso več le fizični posredniki storitev, pač pa postanejo nadzorniki celotnega procesa izvedbe e-

storitev. Končni rezultat stopnje transakcije je možnost celovite izvedbe vseh storitev prek svetovnega spleta: od sprožitve e-storitve, izpolnjevanja obrazcev in vlog, avtentikacije, do zaključka storitve (posredovanja odločb).

#### 4. stopnja: TRANSFORMACIJA

Ta stopnja zajema obstoj enotne vstopne točke do javne uprave na svetovnem spletu (eUprave), k uporabniku usmerjeni spletni strani, ki z enega mesta omogoča različnim skupinam uporabnikov, neprekinjeno, hitro, na enostaven način in od kjerkoli stopiti v stik z javno upravo ter v celoti opraviti vse storitve elektronsko (angl. One-Stop-Shop). Vse informacije in storitve eUprave na določeni spletni strani centralizirane in organizirane okoli različnih življenjskih situacij uporabnikov in njihovih potreb, želja in interesov. Vsi informacijski sistemi, zaledne zbirke in sistemi za upravljanje spletnih strani na vseh stopnjah hierarhije javne uprave so povezani, združljivi in medsebojno komunicirajo. Poleg notranjih sprememb pride tudi do zunanjih sprememb v delovanju javne uprave, saj se ta povezuje z zasebnim sektorjem, kar omogoča družbeni in gospodarski napredek.

Število razvojnih stopenj eUprave je v strokovni literaturi različno opredeljeno, zato naštejmo še nekaj delitev:

- po UNPAN (Organizacija združenih narodov) (Tsekos, 2002):
  - o *Stopnja 1: Nastanek* – Zgodnja stopnja razvoja eUprave, kjer javna uprava objavlja podatke na svetovnem spletu (npr. zakone, smernice, zloženke). Javna uprava in uporabniki ne komunicirajo preko svetovnega spleta (pasivno/pasivni odnos).
  - o *Stopnja 2: Enosmerna interakcija* – Storitve javne uprave so do neke mere dostopne na svetovnem spletu (možno je pošiljanje sporočil na e-naslov javne uprave, pri čemer odgovor s strani javne uprave ni nujno poslan po e-pošti). Gre za aktivno/pasivni odnos, kjer javna uprava sodeluje aktivno, uporabniki pa pasivno.
  - o *Stopnja 3: Dvosmerna interakcija* – Javna uprava in uporabniki v celoti komunicirajo preko svetovnega spleta (uporabnik izpolni e-obrazec za obračun davka in ga elektronsko pošlje pristojni instituciji). Gre za aktivno/aktivni odnos, kjer je celotna storitev izvedena na svetovnem spletu.
  - o *Stopnja 4: Transakcija* – Gre za zrelo stopnjo eUprave, ko se celotna e-storitev izvede na svetovnem spletu, pri čemer uporabnik dostopa do vseh informacij iz enega mesta.
- po CDT (Center za demokracijo in tehnologijo) (2002):
  - o *Stopnja 1: Objava* – V tej fazi je strategija javne uprave usmerjena v elektronsko podajanje tistih informacij, ki imajo vrednost in pomen za vsakdanje življenje ljudi (zakonodaje, smernic, dokumentov, obrazcev).
  - o *Stopnja 2: Interakcija* – Interaktivna eUprava pomeni dvosmerno komunikacijo preko kontaktnih e-naslovov, obrazcev ali spletnih klepetalnic, s katerimi državljani sporočajo komentarje na zakonodajne predloge. Namen komunikacije je spodbujanje sodelovanja in informiranje s povratnimi informacijami o rezultatih prizadevanj posameznih uporabnikov. Kompleksne rešitve so razdeljene na več manjših, bolj obvladljivih, sledi se konceptu pro-aktivnosti in uporabnike se vključuje v fazo oblikovanja rešitev.
  - o *Stopnja 3: Transakcija* – Pomeni, da so storitve eUprave popolnoma izvršljive elektronsko. V tej fazi je pomemben stik s ciljnimi uporabniki, ki imajo neposredne koristi od e-storitev in stik s tistimi uporabniki, ki potrebujejo posebno pomoč, ker niso večji opravljani e-storitev. Vpogled v pomembnost investicij v transakcijski fazi eUprave je pomembna za upravičenost investicije v smislu zmanjšanja stroškov in povečevanja donosa na dolgi rok.
- Evropska komisija (EU Action Plan, e-Europe 2002, 2000):
  - o *Stopnja 0: Ni informacij* - Informacije o storitvi niso dostopne na svetovnem spletu.
  - o *Stopnja 1: Informacija* - Informacije o storitvi so dostopne na svetovnem spletu (opis postopka, zakonodaja).
  - o *Stopnja 2: Enosmerna interakcija* - Omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog iz svetovnega spleta na osebni računalnik. Obrazce ali vloge je mogoče natisniti.

- *Stopnja 3: Dvosmerna interakcija* - Omogočeno je izpolnjevanje obrazcev ali vloge preko svetovnega spleta, kar vključuje tudi avtentikacijo. Z izpolnjenim obrazcem ali z vlogo se preko svetovnega spleta sproži določena storitev.
- *Stopnja 4: Transakcija* - Omogočena je izvedba celotne storitve preko svetovnega spleta, vključno z izpolnjevanjem obrazcev ali vložitvijo vloge, avtentikacijo, plačevanjem in posredovanjem odločb, potrdil ali drugih oblik rezultatov zaključene storitve preko svetovnega spleta.
- definicija podjetja Deloitte Research (2000, str. 21-24):
  - *Stopnja 1: Objava informacij* – Javna uprava uporablja svetovni splet kot enega izmed načinov za dostop do informacij.
  - *Stopnja 2: »Uradne« dvosmerne transakcije* – Javna uprava uporabljajo dvosmerne transakcije s pomočjo digitalnega podpisa in varnih spletnih strani.
  - *Stopnja 3: Večnamenski portali* – Javna uprava preko določene vstopne točke vzpostavi spletno stran za uporabnike, preko katerih lahko zahtevajo storitve in izvajajo transakcije z večjim številom organov.
  - *Stopnja 4: Personalizacija portala* – Spletna stran omogoča uporabniku, da jo prilagodi lastnim potrebam in željam.
  - *Stopnja 5: Združevanje običajnih storitev* – Uporabniki vidijo nekoč razpršene storitve kot poenoten paket na enotni vstopni spletni strani. Določeno storitev ne iščejo več po posameznih organih, temveč jih vidijo zbrane na enem mestu.
  - *Stopnja 6: Popolna integracija in transformacija* – Kar se je začelo kot zbirka povezav, je sedaj popoln servis storitev, personaliziran ter prilagojen potrebam in željam vsakega posameznika.
- po Jurci (2001, str. 489):
  - *Stopnja 1: Stopnja ponudbe informacij v e-obliki* – Vzpostavitev spletnih strani, na katerih javna uprava ponuja informacije o delu in storitvah organov, zakonodajo in predpise v e-obliki, statistične in druge informacije.
  - *Stopnja 2: Stopnja interakcije preko elektronskih medijev* – Dvosmerna komunikacija med uporabniki informacij in javno upravo, komunikacija s pomočjo e-pošte, diskusije o zakonih, postopkih in podobnih področjih delovanja javne uprave na svetovnem spletu.
  - *Stopnja 3: Stopnja izvajanja elektronskih transakcij* – Enostavnejši in preglednejši postopki, transakcije preko oddaje vnaprej izpolnjenih obrazcev.
  - *Stopnja 4: Stopnja celovite integracije storitev javne uprave.*

V nadaljevanju so prikazani glavni zaključki intenzivnega posveta, na katerem so sodelovali glavni predstavniki razvitih držav, zasebnega sektorja, nevladnih organizacij, akademskih krogov in mednarodnih organizacij. Opredelili so glavne faze, ki jih mora javna uprava v posamezni državi določiti in izvesti pri vzpostavitvi eUprave (Plan Of Action E-Government For Development, 2002):

- *fazo pred uvedbo*: raziskava okolja in pogojev za delovanje, opredelitev vizije, opredelitev strateških ciljev in postavljanje prioritet,
- *fazo uvedbe*: vzpostavitev primerne okolja za uvedbo eUprave, določitev vlog ter pomen udeleženih skupin in partnerjev, ter
- *fazo kontrole in ocenjevanja*: pregled napredka in učinkov eUprave ter vloga mednarodnega okolja pri podpori razvoja eUprave.

*V fazi pred uvedbo* mora javna uprava določiti strateške cilje eUprave, časovna obdobja in vire, možne ovire in tveganja. Še posebej v začetni fazi (angl. Start-up Phase) lahko pridejo prav izkušnje ostalih držav, da se minimizirajo stroški napačnih pristopov. Glavni cilj te faze je identifikacija pozitivnih in negativnih dejavnikov po posameznih aktivnosti v začetni fazi uvajanja eUprave, bolj kot identifikacija pozitivnih in negativnih dejavnikov eUprave kot celote.

Nekateri to fazo imenujejo tudi analiza e-pripravljenosti. Analiza mora biti usmerjena v določitev tveganj in oceno morebitnih ovir na naslednjih področjih:

- v političnem okolju je potrebno ugotoviti ali obstaja interes vodilnih, da zagotovijo trajnostni razvoj (ali obstaja zavest o vrednosti eUprave s strani vladne politike, kakšna je spretnost vodenja, nacionalna identiteta in dojemanje javne uprave, ali je omogočena udeležba državljanov in zasebnega sektorja pri odločitvah javne uprave),
- pri zakonodajnem okolju je potrebno ugotoviti ali obstaja pravna varnost (pravna in tehnična varnost, varstvo osebnih podatkov),
- ali obstajajo pogoji za razvoj IT, vprašanja glede financiranja, dostopnosti do programske opreme, kakšna je informacijska pismenost, pripravljenost ljudi na spremembe, kakšna je stopnja liberalizacije telekomunikacijskega trga, ali so vzpostavljeni mehanizmi zaščite programske in strojne opreme,
- ali so izpolnjeni pogoji institucionalnega organiziranja, zakonodaja, kakšna je pripravljenost administracije na reformo storitev, kako poteka koordinacija različnih politik, ali obstaja pripravljenost na spremembe v upravljanju,
- ali je kulturno okolje pozitivno opredeljeno do kulturnih, jezikovnih razlik, enakosti v spolu, različnih stopenj izobrazbe,
- ali obstaja pripravljenost na izredno visoke začetne stroške uvedbe eUprave v okviru finančnega okolja, pripravljenost na zelo dolgo dobo vračanja investicije, kako primerni so viri financiranja, ali obstajajo mehanizmi za trajnostno inovativnost, kakšna je nacionalna dohodkovna struktura, kakšen je dostop do alternativnih virov financiranja, kakšno je partnerstvo med zasebnim in javnim sektorjem, dostop do kapitalskih trgov, mehanizmi za upravljanje s tveganim kapitalom,
- ali je komunikacijsko okolje sprejeto s strani vseh udeleženi, ali so informacije in znanje prenosljivi, ali so odpravljene razlike med urbanimi in neurbanimi regijami, ali so podatki in informacijski sistemi dostopni vsem.

Sledi določitev vizije eUprave, ki mora biti skladna z nacionalno strategijo in cilji delovanja javne uprave. Vizija mora odsevati dolgoročno opredelitev širših ciljev, ki predstavljajo zemljevid poti do institucionalnih sprememb, ki omogočajo različnim udeleženi aktivnosti, ki določajo dolgoročni razvoj demokracije, dobrih običajev in trajnostnega razvoja. Strateški cilji morajo biti določeni tako, da postavijo pot za uresničitev vizije. Omogočati morajo socialni in ekonomski razvoj družbe ter izboljšati koordinacijo med različnimi subjekti.

Po analizi e-pripravljenosti sledi *faza uvedbe* in vzpostavitev primerne okolja za uvedbo eUprave. Javna uprava mora vzpostaviti primerno zakonodajo in primerni sistem upravljanja (ali v okviru posebne zunanje institucije, ki jo najame javni sektor ali centralizirano v okviru enega ali več ministrstev) ter oblikuje primerno organizacijsko obliko delovanja.

Dobre prakse iz drugih držav kažejo na to, da je najbolj primerna centralna koordinacija s podpornimi enotami, ki mora (Plan Of Action E-Government For Development, str. 25):

- biti strateško umeščena, da zagotavlja koordinacijo od zgoraj navzdol ter da zagotavlja povezanost med posameznimi enotami,
- v vizijo, strateške cilje in pričakovane rezultate vključiti vse udeležene,
- zagotoviti strateško povezanost med državljan, podjetniškim sektorjem, javno upravo in nevladnimi organizacijami,
- stalno ocenjevati status e-pripravljenosti, predlagati zakonodajne predloge, organizacijske reforme ter predlagati programe in aktivnosti za izboljšanje okolja za eUpravo,
- stalno poudarjati zavest o pomembnosti projekta,
- pridobivati informacije o dobrih praksah v drugih državah,
- koordinirati in nadzorovati porabo finančnih sredstev, spodbujati sofinanciranje, inovativnost in pilotne projekte,
- nadzorovati, ocenjevati in poročati o napredku doseženem pri razvoju eUprave.

Sledi *faza kontrole in ocenjevanja uspešnosti uvedbe eUprave*, ki se lahko izvaja letno, vsakih nekaj let ali v daljših obdobjih. V tabeli št. 6 so predstavljeni nekateri kazalniki ekonomskega učinka eUprave.

Tabela 6: Kazalniki ekonomskega učinka eUprave

<b>Stroškovna učinkovitost dostopnosti do e-storitev</b>	% zmanjšanja transakcijskih in drugih splošnih stroškov % elektronsko izvedenih storitev
<b>Razvoj in preoblikovanje storitev</b>	Število na novo izučeni in usposobljeni ljudi Razmerje med specializirano usposobljenih glede na splošno usposobljenih ljudi
<b>Transakcijskih stroškov</b>	% zmanjšanja transakcijskih stroškov % transakcij opravljenih preko svetovnega spleta
<b>Promocija lastnih in tujih investicij</b>	Število delujočih registracijskih sistemov % povečanja neposrednih tujih investicij % povečanja neposrednih lastnih investicij % povečanja investiranja s strani zasebnega sektorja
<b>Mednarodno trgovanje</b>	Število elektronsko delujočih sistemov za trgovanje Število elektronsko delujočih informacijskih sistemov % rasti uvoza in izvoza
<b>Gospodarsko sodelovanje pri projektih eUprave</b>	Število podjetij, ki so vzpostavile IT Število podjetij, ki poročajo o doseženem napredku kot posledica uvedbe IT
<b>Podjetniško usmerjeno načrtovanje</b>	Število delujočih sistemov za pridobitev informacij in podatkov potrebnih pri načrtovanju v gospodarstvu Število delujočih sistemov gospodarskega načrtovanja Število podjetij, ki uporablja sisteme za projektno upravljanje
<b>Finančno upravljanje</b>	Število organizacij, ki uporablja IT pri finančnem planiranju ali administraciji Stopnja kontrole nad stroški Elektronsko dostopna finančna poročila Večja finančna kontrola in kontrola premoženja Večja kontrola nad gotovino Boljši sistemi revizije in kontrole
<b>Razvoj načrtovanih investicij, finančni viri</b>	Število delujočih sistemov za pridobitev informacij in podatkov potrebnih pri načrtovanju financiranja razvoja Število sistemov načrtovanja investiranja v javnem sektorju Število lokalnih sistemov načrtovanja, ki so vezani na centralno državno financiranje
<b>Izterjava davkov in drugih davščin</b>	Število delujočih sistemov za izterjavo davkov % povečanja izterjave davkov
<b>Gospodarska rast</b>	Gospodarska rast v % % rasti v zaposlenosti % rasti novo registriranih podjetij
<b>Zaposlenost</b>	% brezposelnosti % zaposlenosti v IT sorodnih dejavnostih Število pridobljenih zaposlitev Število prostih delovnih mest, objavljenih elektronsko

Vir: Plan Of Action E-Government For Development, 2002, str. 36.

Veliko držav se poslužuje tudi izmenjavi podatkov in izkušenj drugih držav pri podpori razvoja eUprave.

#### 4.7. Reorganizacija procesov eUprave

Slika št. 3 prikazuje štiri dimenzije reorganizacije procesov eUprave oziroma strategije razvoja e-storitev. Prikazani so štirje modeli, in sicer kombinacije glede na kompleksnost procesa (angl. Back-office) in glede na način dostopa do e-storitve (angl. Front-office) oziroma distribucijo e-storitve (Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003).

Slika 3: Štiri dimenzije reorganizacije procesov eUprave

<b>Kompleksnost procesa</b> (angl. Back-Office)	Enostopenjski proces	<b>Model A</b> Strategija prehoda na elektronski način	<b>Model B</b> Strategija integracije e-tržnih poti
	Večstopenjski proces	<b>Model C</b> Strategija integracije procesa	<b>Model D</b> Strategija integracije e-storitev
		Spletna stran	Več e-tržnih poti
<b>Distribucija e-storitve (angl. Front-Office)</b>			

Vir: Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str. 10.

##### Model A: Strategija prehoda na elektronski način

Model A predstavlja proces, pri katerem gre za enostavno elektronsko interakcijo med enim uporabnikom in eno institucijo preko ene spletne strani. E-storitev je v tem primeru na primer zahteva za izpisek iz rojstne matične knjige preko spletne strani lokalnega pristojnega organa.

##### Model B: Strategija integracije e-tržnih poti

V modelu B je e-storitev dostopna uporabniku preko več elektronskih tržnih poti (v nadaljnjem besedilu: e-tržne poti), npr. preko različnih spletnih strani, javno dostopnih elektronskih kontaktnih točk (v nadaljnjem besedilu: e-točke), mobilnega telefonskega aparata. E-storitev je v tem primeru na primer zahteva za izdajo potnega lista, kjer uporabnik lahko dostopa do storitve preko spletne strani lokalnega pristojnega organa ali preko spletne strani organa na nacionalni ravni.

##### Model C: Strategija integracije procesa

V modelu C je e-storitev dostopna uporabniku preko ene spletne strani, izvedba e-storitve pa zahteva sodelovanje več organov javne uprave. E-storitev je v tem primeru lahko zahteva kmeta za pridobitev subvencije za vzrejo govedi, kjer uporabnik poda zahtevo preko spletne strani pristojnega lokalnega organa, ta pa naprej poda zadevo v reševanje višjestopenjskem organu (ministrstvu za kmetijstvo), ki izda odločbo oziroma odstopi v nadaljnje reševanje drugemu organu.

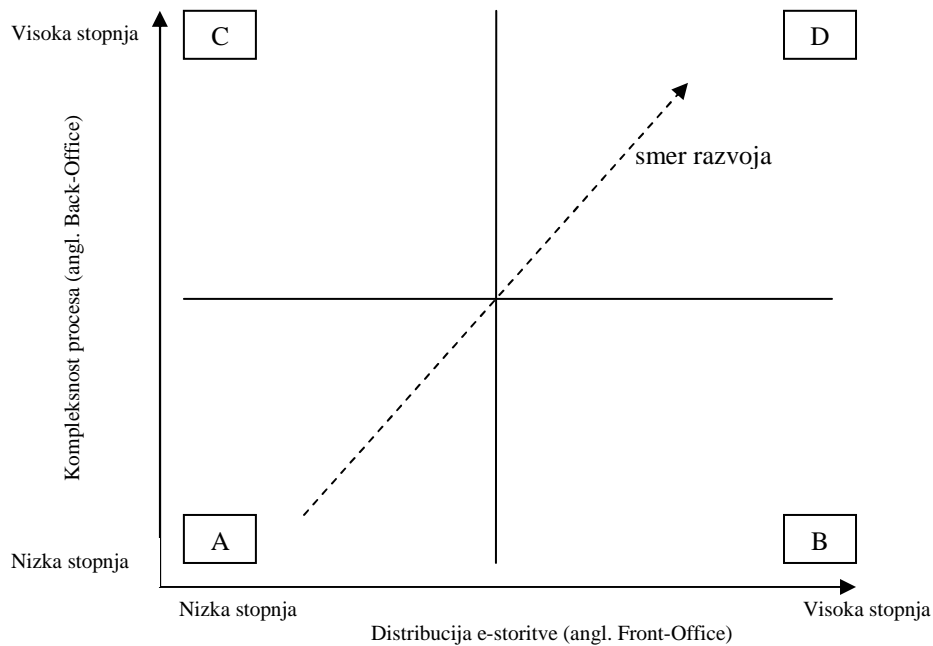
##### Model D: Strategija integracije e-storitev

V modelu D je e-storitev dostopna uporabniku preko katerekoli e-tržne poti, izvršitev e-storitve pa zahteva medsebojno sodelovanje več organov javne uprave. V primeru takšne e-storitve uporabniku ni potrebno iskati ustrezne spletne strani točno določenega organa javne uprave na celotnem svetovnem spletu, ki ponuja iskano e-storitev, pač pa lahko do e-storitve dostopa preko povezav na življenjske situacije uporabnika na enotni vstopni točki eUprave (angl. One-Stop-Government).

Podobno Millard (2004, str. 14-18) reorganizacijo procesov (angl. Back-Office Reorganization) definira kot proces sprejemanja in procesiranja informacij do uporabnika, ki želi dobiti določeno storitev. Reorganizacija se nanaša na spremembe v procesih in spremembe v strukturah institucij javne uprave, npr. porazdelitev pristojnosti, funkcij in nalog za izvedbo določene storitve za uporabnika.

Podobno lahko proces razvoja e-storitev ponazorimo še z grafom (Multi-Channel Delivery Of eGovernment Services, 2004, str. 11).

Graf 2: Smer razvoja reorganizacije procesov eUprave



Vir: Multi-Channel Delivery Of eGovernment Services, 2004, str.11.

eUprava ne pomeni samo preoblikovanje javne uprave v smislu reorganizacije procesov, pač pa preoblikovanje na področju vodenja, strateškega načrtovanja, sodelovanja, udeležbe javnosti (The e-Government Handbook For Developing Countries, 2002):

- *reorganizacija procesov*: Preoblikovanje procesov poteka v smislu skrbnega načrtovanja, odstranitve vseh neučinkovitosti, odzivanja na lokalne posebnosti in potrebe, oblikovanja e-storitev skozi oči uporabnikov, izobraževanja javnih uslužbencev, ipd..
- *vodenje*: Potrebno je določiti vodjo, ki je odgovoren za koordinacijo, inoviranje in načrtovanja ter zagotoviti podporo vodilnih.
- *strateško načrtovanje*: Potrebno je določiti jasno strategijo in cilje, zagotoviti vire financiranja na dolgi rok, izdelati kratkoročne in dolgoročne načrte z oceno tveganj.
- *sodelovanje*: V projekt je potrebno vključiti znanje in izkušnje podjetij in drugih organizacij izven javne uprave, lokalne vidne osebnosti in lokalne svetovalce, ki imajo določena znanja, vzpostaviti možnost solastništva in partnerstva s strani lokalnih subjektov.
- *udeležba javnosti*: Pri oblikovanju aplikacij, ki so namenjene uporabnikom je potrebno vključiti državljane in pridobiti podporo vse zainteresirane javnosti.

#### 4.8. Adopcijska krivulja uporabnikov e-storitev eUprave

Podjetje TNS je izvedlo »benchmarking« uporabe e-storitev eUprave s strani državljanov, in sicer s strani povpraševanja po e-storitvah s strani uporabnikov in ne s strani ponudbe e-storitev. Intervjuvanih je bilo približno 32.000 oseb v 32 državah sveta (20 držav Evropske Unije, 9 držav Azije in ZDA ter Kanada) (Dexter, Parr, 2003, str. 9).

Ugotovljeno je bilo, da adopcijsko krivuljo tvorijo naslednje skupine uporabnikov:

- »iskalci informacij«: osebe, ki uporabljajo eUpravo z namenom, da pridobijo informacije,
- »prenašalci« (angl. Downloaders): osebe, ki uporabljajo eUpravo z namenom, da si natisnejo obrazce, ki jih nato ročno izpolnijo in pošljejo po navadni pošti ustreznemu organu javne uprave,

- »svetovalci«: osebe, ki uporabljajo eUpravo z namenom, da izražajo svoja stališča ali sodelujejo pri odločanju v javni upravi,
- »oskrbovalci«: osebe, ki uporabljajo eUpravo z namenom, da dajejo javni upravi določene podatke (npr. Statističnemu uradu RS pošljejo podatke o gospodinjstvu),
- »izvajalci«: osebe, ki uporabljajo e-storitve eUprave,
- »neuporabniki«: osebe, ki ne uporabljajo e-storitev eUprave.

Delež uporabnikov e-storitev eUprave se je v opazovanih državah povečal iz 26% v letu 2002 na 30% v letu 2003. Iz tabele št. 7 vidimo, da se je delež uporabnikov v skupini »iskalci informacij« povečal iz 20% v letu 2001 na 24% v letu 2003, v skupini »prenašalci« iz 9% v letu 2001 na 11% v letu 2003, v skupini »svetovalci« je delež v obdobju 2002-2003 ostal enak in je znašal 4%, v skupini »oskrbovalci« se je povečal iz 7% v letu 2001 na 9% v letu 2003 in v skupini »izvajalci« iz 6% v letu 2001 na 8% v letu 2003 (Dexter, Parr, 2003, str. 9-10).

Tabela 7: Deleži uporabnikov e-storitev eUprave po skupinah glede na adopijsko krivuljo, v letih 2001, 2002 in 2003

Skupina	2001	2002	2003
»iskalci informacij«	20	24	24
»prenašalci«	9	11	11
»svetovalci«	n.p.	4	4
»oskrbovalci«	7	8	9
»izvajalci«	6	7	8
»neuporabniki«	74	70	70

Vir: Dexter, Parr, 2003, str. 37.

V vseh skupinah uporabnikov je rast uporabe bodisi posledica boljših in bolj primernih e-storitev eUprave bodisi posledica, da so uporabniki bolj seznanjeni z e-storitvami eUprave in da nimajo več predsodkov proti uporabi. V skupini »neuporabniki« je v letu 2003 24% takšnih, ki ne uporabljajo storitev eUprave, ker meni, da storitve niso varne (Dexter, Parr, 2003, str. 11).

Tako uporaba vseh e-storitev, ki so dostopne preko svetovnega spleta kot tudi uporaba e-storitev eUprave je močno povezana s starostjo državljanov, in sicer mlajši ko so uporabniki, več e-storitev uporabljajo.

V tabeli št. 8 so prikazani deleži uporabnikov e-storitev svetovnega spleta glede na celotno populacijo in v tabeli št. 9 deleži uporabnikov e-storitev eUprave.

Tabela 8: Deleži uporabnikov e-storitev svetovnega spleta glede na celotno populacijo, v letu 2003

	% uporabnikov glede na celotno populacijo
Vsi uporabniki e-storitev svetovnega spleta	45
moški	49
ženske	40
stari pod 25 let	68
stari od 25 do 34 let	56
stari od 35 do 44 let	48
stari od 45 do 54 let	40
stari od 55 do 64 let	27
stari nad 65 let	13

Vir: Dexter, Parr, 2003, str. 32.



Tabela 9: Deleži uporabnikov e-storitev eUprave glede na celotno populacijo, v letu 2003

	<b>% uporabnikov glede na celotno populacijo</b>
Vsi uporabniki e-storitev eUprave	30
moški	34
ženske	26
stari pod 25 let	38
stari od 25 do 34 let	41
stari od 35 do 44 let	36
stari od 45 do 54 let	29
stari od 55 do 64 let	19
stari nad 65 let	8

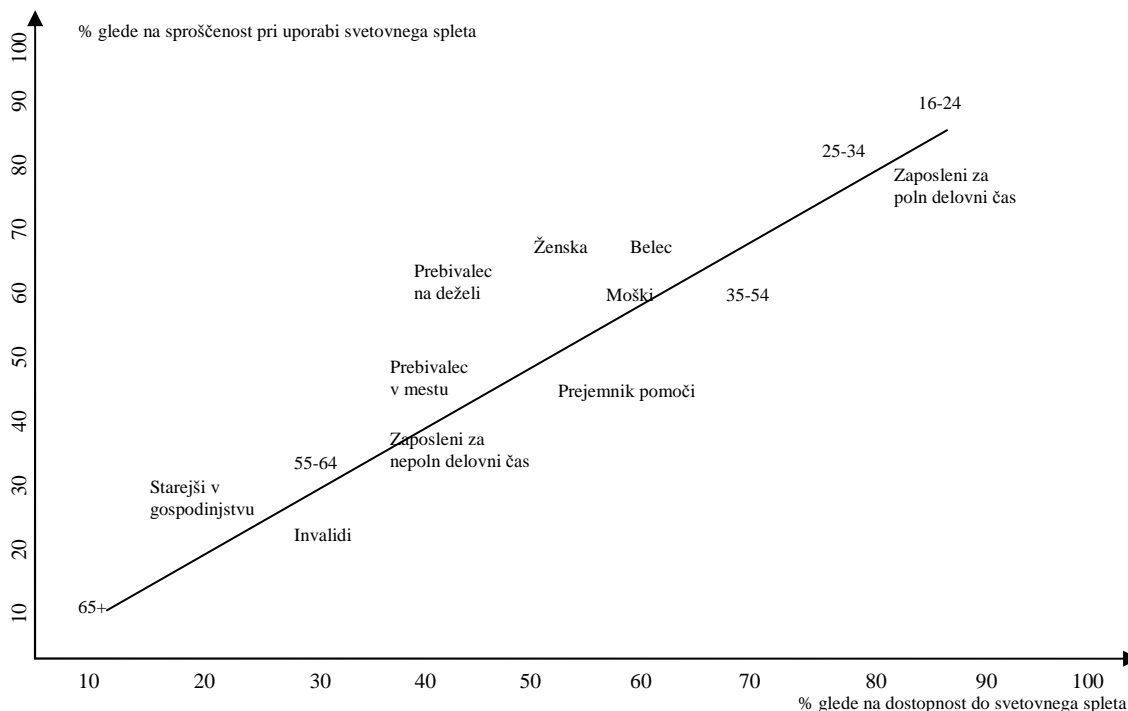
Vir: Dexter, Parr, 2003, str. 33.

Raziskava je odkrila, da je največ uporabnikov e-storitev eUprave starih med 25 in 34 let (41% v letu 2003), tesno jim sledi skupina uporabnikov starih pod 25 let (38%) in starih od 35 do 44 let (36%), v višjih starostnih skupinah pa odstotek pada. Moški (34% v letu 2003) več uporabljajo e-storitve eUprave kot ženske (26% v letu 2003) (Dexter, Parr, 2003, str. 12).

#### 4.9. Segmentacija uporabnikov e-storitev eUprave

Raziskava, ki jo je naredila institucija MORI poudarja potrebo, da se javna uprava pri oblikovanju e-storitev osredotoči na tržne segmente uporabnikov. Iz grafa št. 3 so razvidni tržni segmenti uporabnikov (opredeljeni glede na starost, razredno pripadnost, spol, raso, regijo) glede na dostopnost do svetovnega spleta in glede na sproščenost pri uporabi svetovnega spleta. Zgornji desni del grafa prikazuje segment uporabnikov, na katere mora javna uprava ciljati, medtem ko spodnji levi del grafa prikazuje uporabnike, ki raje uporabljajo klasične tržne poti storitev javne uprave oziroma potrebujejo dlje časa, da jih zamenjajo z bolj sodobnimi, elektronskimi (Collinge, 2001).

Graf 3: Segmentacija uporabnikov e-storitev



Vir: Collinge, 2001.

Kljub temu, da ima vsaka storitev javne uprave že sama po vsebini določeno ciljno skupino (npr. pokojnina, ki je namenjena izključno upokojenim starejšim ljudem ali socialna pomoč, ki je namenjena brezposelnim osebam), je potrebno pri e-storitvah opraviti segmentacijo uporabnikov. To pomeni, da populacijo vseh uporabnikov e-storitev eUprave razdelimo v manjše, bolj homogene skupine glede na vrsto e-storitve na podlagi ene ali več značilnosti uporabnikov. Ko so segmenti uporabnikov določeni, to omogoča, da se ciljno usmerimo za določen tržni segment in zanj prilagodimo e-storitve in ustrezne tržne poti (Multi-Channel Delivery Of eGovernment Services, 2004, str. 11-12). Segmentacijo že lahko zasledimo na nekaj spletnih straneh eUprav:

- na spletni strani Evropske unije zasledimo tržne segmente »Državljeni« in »Podjetja« (slednja ima nadalje povezavi na »Evropska unija« in »Po državi«),
- v Franciji ima spletna stran eUprave »Particuliers« za državljane in »Professionnels« za podjetja,
- Irska ima »OASIS« za državljane in »BASIS« za podjetja,
- Nizozemska ima »Particulieren« za državljane, »Ondernemers en organisaties« za podjetja in organizacije, »Politici en embtenaren« za politike in državne uradnike, »Jongeren« za mlade in »Guest« za goste,
- Velika Britanija ima tržne segmente še za starše, invalide in voznike.

#### 4.10. Tržne poti e-storitev eUprave

Med najpogostejše tržne poti e-storitev eUprave štejemo klicni center, okence za stranke, e-pošto, sistem za hitro izmenjavanje sporočil, interaktivno digitalno televizijo, interaktivni glasovni sistem, mobilne naprave, osebni računalnik, javne dostopne spletne točke (e-točke), SMS sporočila, telefon, spletne strani (Multi-Channel Delivery Of eGovernment Services, 2004, str. 20-23). Značilnosti in opisi posamezne tržne poti so podani v tabeli št. 10.

Tabela 10: Pregled e-tržnih poti e-storitev eUprave

<b>Klicni center</b>	-omogoča ustno, pisno in elektronsko komunikacijo -omogoča široko paleto storitev (od preprostejših do bolj kompleksnih) -cenejši komunikacijski kanal kot tradicionalni -je lahko dopolnitev drugim komunikacijskim kanalom
<b>Okence</b>	-omogoča neposredno in osebno komunikacijo -primeren kanal za izvajanje bolj kompleksnih storitev, ki se težko izvršijo preko samopostrežnega načina -cenovno dražji način -omejitev je lahko fizična oddaljenost lokacije in obratovalni čas
<b>E-pošta</b>	Če je avtomatizirana glede posredovanja odgovorov, je: -primerna za storitve, pri katerih ni potreben osebni stik -dostopna 24 ur na dan, 7 dni v tednu Če posredovanje odgovorov ni avtomatizirano, je: -primerna za bolj kompleksne storitve, pri katerih je potreben osebni stik -manj formalna kot navadna pošta -razmeroma draga za izvajanje -potrebuje naprave za delovanje -ljudje s slabšim vidom potrebujejo osebne pomočnika -problem z neželeno pošto
<b>Sistem za hitro izmenjavanje sporočil</b>	-primeren kanal za odgovarjanje na kratka vprašanja -hitrejša kot e-pošta -nevarnost nerazumevanja zaradi zgoščenosti in jedrnatosti odgovorov -problem z neželeno pošto
<b>Interaktivna digitalna televizija</b>	-ima visok potencial za do sedaj izključene skupine uporabnikov -prevečkrat videno kot naprava za zabavo -zaenkrat še ne obstaja enoten tehnični standard -nizka stopnja penetracije

<b>Interaktivni glasovni sistem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-dostopen samo preko telefonske linije</li> <li>-primeren za enostavne storitve</li> <li>-dostopen 24 ur na dan, 7 dni v tednu</li> <li>-videno kot uporabniku prijazno (telefon z zaslonom za sliko)</li> </ul>
<b>Mobilne naprave</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-omogoča uporabnikom dostop, ne glede na lokacijo</li> <li>-omogoča funkcije, kot npr. SMS sporočila, e-pošta, dostop do svetovnega spleta</li> <li>-premajhna velikost zaslona na telefonu je lahko ovira</li> </ul>
<b>Osebni računalnik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-široko uporabljen kanal za dostop do svetovnega spleta (od doma, v šoli, službi, javno dostopne e-točke)</li> <li>-potrben je dostop do svetovnega spleta (modem, ISDN ali ADSL linija)</li> </ul>
<b>Javno dostopne spletne točke (e-točke)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-namenjene uporabnikom, ki nimajo dostopa do svetovnega spleta od doma ali v službi</li> <li>-običajno so locirane na javnih površinah z možnostjo pomoči svetovalca</li> <li>-oddaljenost od lokacije je lahko problem</li> </ul>
<b>SMS sporočila</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-primerno za sporočila, ki so tipa kratkega obvestila</li> <li>-lahko se jih kombinira z drugimi kanali</li> <li>-prihaja tehnologija, ki omogoča pošiljanje SMS sporočil tudi preko fiksnega telefonskega priključka</li> </ul>
<b>Telefon</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-zelo visoka stopnja penetracije</li> <li>-še vedno eden izmed najbolj uporabljenih kanalov</li> <li>-predstavlja oviro za gluhoneme</li> </ul>
<b>Spletne strani</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-lahko vsebujejo izredno veliko število informacij</li> <li>-primerne za storitve, ki niso preveč kompleksne</li> <li>-dostopnost 24 ur na dan, 7 dni v tednu</li> <li>-še vedno je potrebna draga oprema za dostop</li> <li>-primerno, da se kombinira s klicnim centrom</li> <li>-možnost sledenja in zlorabe podatkov (kraja števil kreditnih kartic ali šifer)</li> </ul>

Vir: Multi-Channel Delivery Of eGovernment Services, 2004, str. 21-23.

## 5. RAZVOJ eUPRAVE V SLOVENIJI

V tem poglavju je predstavljena strategija eUprave (njeno poslanstvo, cilji, politika delovanja, naloge, ocena finančnih sredstev za realizacijo programa ter ocena obstoječega stanja), vrste eUprav in spletnih strani ter prihodnost eUprave v Sloveniji.

### 5.1. Strategija eUprave v Sloveniji

#### 5.1.1. Poslanstvo eUprave

Poslanstvo eUprave je povečati dostop in izrabo informacij ter storitev javne uprave z ustreznim, k uporabniku usmerjenim uvajanjem novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij v procese delovanja javne uprave ter pri tem zagotoviti univerzalen dostop do informacij in storitev javne uprave na svetovnem spletu za vse državljane ter poskrbeti za visoko stopnjo varnosti in zasebnosti pri izmenjavi in prenosu podatkov (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, 2004, str. 10).

Javna uprava v svojem poslanstvu na svetovnem spletu v Sloveniji sledi ter privzema vse mednarodne in domače pobude, strategije in usmeritve na področju razvoja informacijske družbe, družbe znanja in elektronskega upravljanja. V prvi vrsti izhaja iz temeljnega strateškega dokumenta *Republika Slovenija v informacijski družbi* (2003), med ostalimi pa še posebej sledi:

- pobudam Evropske unije: *e-Europe 2002* (EU Action Plan: e-Europe, 2000), *e-Europe+* (EU Action Plan: e-Europe+, 2001) in *e-Europe 2005* (EU Action Plan: e-Europe 2005, 2002), kjer je razvoj eUprave opredeljena kot ena od prednostnih nalog v razvoju držav članic Evropske unije,
- strateškem načrtu Evropske Komisije *The Role of e-Government for Europe's Future* (2003),
- smernicam Organizacije za ekonomsko sodelovanje in razvoj (angl. OECD) *Europe's Readiness For e-Government* (2000),
- akcijskem načrtu *E-Government For Development* (2002), pripravljenem v okviru Organizacije združenih narodov,
- usmeritvi *E-Government In Developing World* (2002), ki jo je pripravila delovna skupina za razvoj eUprave v državah v razvoju pri Svetu za mednarodno politiko,
- *Strategiji e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje od leta 2001 do leta 2004* (2001) in *Akcijskemu načrtu eUprave do leta 2004* (2003), strateškima in tehnično operativnima dokumentoma, ki opisujeta tehnološke naloge vzpostavitve slovenske eUprave in opredeljujeta vse e-storitve javne uprave, ki morajo biti dostopne na svetovnem spletu,
- *Zakonu o dostopu do informacij javnega značaja* (2003) in *Uredbi o posredovanju informacij javnega značaja* (2003), ki opredeljujeta posredovanje informacij javnega značaja v svetovni splet,
- *Politiki Vlade Republike Slovenije pri razvijanju, uvajanju in uporabi programske opreme in rešitev temelječih na odprti kodi* (2003), ki velja za delovanje javne uprave na svetovnem spletu,
- *Zakonu o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu* (2000) ter *Uredbi o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje* (2001).

#### 5.1.2. Cilji eUprave

V skladu s svojim poslanstvom ima eUprava dva ključna strateška cilja delovanja (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, 2004, str. 11):

- izboljšati odnos med javno upravo, državljani in gospodarskimi subjekti tako, da se jim prek svetovnega spleta omogoči in ponudi prijazne, enostavne in učinkovite možnosti komuniciranja in interakcije z organi javne uprave,

- dvigniti notranjo učinkovitost in kakovost poslovanja javne uprave s posredovanjem svojih informacij in storitev prek svetovnega spleta hitreje, ceneje, nemoteno, neprekinjeno in širši množici naenkrat.

V istem dokumentu so naštetih še naslednji cilji (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004, str. 6):

- vzpostaviti ustrezne organe za skrbništvo strategije ter za realizacijo in nadzor dejanskih projektov, ki izvirajo iz strategije,
- evidentirati in natančneje opisati vse postopke znotraj javne uprave in pripraviti študije informatizacije oziroma avtomatizacije ter s tem zagotoviti enotnost izvajanja postopkov,
- na vseh lokacijah organov, teles in institucij javne uprave vzpostaviti komunikacijsko omrežje v okviru sprejetega standarda ter omrežja povezati med seboj,
- povezati vse sedanje in bodoče informacijske sisteme, administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave med seboj, tako zaradi notranjih potreb povezovanja, kot zaradi enotnosti in prijaznosti javne uprave navzven,
- določiti standarde, postopke in sisteme arhiviranja papirnih in elektronskih dokumentov, ki bodo upoštevali najugodnejše razmerje med obstojnostjo, varnostjo in hitrostjo dostopa do dokumentov,
- vzpostaviti ustrezne mehanizme varnosti za identifikacijo in avtentikacijo državljanov v postopkih javne uprave (pametna kartica, digitalni podpis),
- uvesti pravila varovanja osebnih podatkov v postopkih in storitvah javne uprave, ki bodo upoštevala Zakon o varstvu osebnih podatkov (2004) in delitev uporabnikov na zaposlene v javni upravi, podjetja in državljane,
- vzpostaviti enotno spletno stran in odstrani za vsa delovna področja javne uprave, ki bodo dostopni državljanom prek svetovnega spleta (interneta), zaposlenim v javni upravi pa prek intraneta ali ekstraneta,
- omogočiti plačila davkov, upravnih taks, kazni in drugih terjatev, ki nastanejo iz opravljenih upravnih storitev,
- organizirati izobraževanja za delavce javne uprave in za državljane o uporabi novih prijaznejših storitev javne uprave.

Pri določanju usmeritev in ciljev uvajanja eUprave je potrebno upoštevati dva vidika. Eden je centralizacija upravnih sistemov in enakomernejši regionalni razvoj, drugi je boljše spremljanje in nadzor nad odločitvami v upravnih postopkih in nadzor nad izvajanjem vseh upravnih postopkov v celoti. Prvi vidik obravnava delovanje javne uprave navzven, pri drugem pa je pozornost usmerjena v notranje delovanje (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004, str. 6), oba pa zasledujeta naslednja načela:

- zagotoviti državljanom enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop do informacij in storitev javne uprave s pomočjo sodobne informacijske in telekomunikacijske tehnologije (približati storitve javne uprave državljanom),
- omogočiti državljanom informacije in storitve javne uprave na takšen način, da jim ne bo potrebno poznati notranjih postopkov v javni upravi in da ne bodo omejeni v geografskem smislu (neko storitev bodo lahko opravili kjerkoli v Sloveniji),
- zagotoviti državljanom takšne storitve, da jim ne bo potrebno priskrbeti podatkov, ki so jih nekoč že podali (ena zbirka podatkov),
- omogočiti dostop do vseh javnih podatkov (do tistih, ki niso eksplicitno varovani z zakonom ali kako drugače omejeni širši javnosti),
- skrajšati odzivne čase na zahteve državljanov po storitvah javne uprave ter s tem dosledneje upoštevati javno mnenje in pobude javnosti,
- racionalizirati poslovanje javne uprave,
- vzpodbujati vse vidike e-poslovanja in možnosti dostopa do informacij in storitev javne uprave ter s tem zvišati splošni življenjski standard,
- odpreti vse informacijske vire javne uprave v širšem smislu, t.j. v svetovna omrežja,
- doseči kakovostnejše sodelovanje med javno upravo in uporabniki,
- omogočiti večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave,

- zagotoviti enakomernejši in hitrejši razvoj na regionalni in lokalni ravni,
- pospešiti prehod Slovenije v informacijsko družbo,
- vzpostaviti e-demokracijo.

Prvi korak k načrtni uporabi svetovnega spleta v javni upravi je bil storjen s *Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004* (2004), z *Zakonom o dostopu do informacij javnega značaja* (2003) ter *Uredbo o posredovanju informacij javnega značaja* (2003), kjer so opredeljene zahteve in podlage za posredovanje številnih informacij javne uprave prek svetovnega spleta. Korak naprej, k izkoriščanju širšega potenciala informacijske in komunikacijske tehnologije, predvsem svetovnega spleta in možnosti dvosmerne komunikacije in interakcije, ki jih nudi, pa predstavlja *Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu* (2004).

V skladu s *Strategijo delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu* (2004, str. 9-11) si javna uprava zastavlja drzen cilj, da bodo vse njene informacije, storitve in tudi vse druge oblike interakcije z javno upravo, ki so v interesu civilne družbe, do leta 2006 vzpostavljene, dostopne in tudi množično uporabljene prek svetovnega spleta. Prek svetovnega spleta bodo dostopne vse informacije javnega značaja in tudi druge pomembne informacije povezane z delovanjem javne uprave, tako da se bodo lahko državljani sami bolje informirali o aktivnostih javne uprave in tudi izvajali nadzor nad njenim delovanjem. Vse storitve naj bi bilo mogoče v celoti izvesti prek spletnih strani.

#### 5.1.3. Politika delovanja eUprave

Politiko delovanja eUprave predstavljajo naslednja načela, ki vodijo javno upravo pri izvajanju akcij za doseganje zastavljenih strateških ciljev (*Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu*, 2004, str. 17-26):

- svetovni splet predstavlja najhitrejši, najcenejši in najbolj demokratičen način komuniciranja javne uprave z javnostjo,
- informacije in storitve javne uprave na svetovnem spletu morajo biti enakopravno dostopne vsem državljanom,
- delovanje posameznih organov javne uprave na svetovnem spletu mora biti usmerjeno k medsebojnemu delovanju in visoki stopnji integracije in centralizacije delovanja, kjer so vsa spletna mesta organov javne uprave integrirana v enoten sistem spletnih strani,
- e-poslovanje mora zagotavljati določeno stopnjo zagotavljanja varnosti in zaupnosti e-poslovanja in podatkov,
- sistem spletnih strani mora biti tehnološko podprt tako, da zagotavlja učinkovitost, zanesljivost in varnost delovanja ter kakovost izvedbe storitev,
- sistem spletnih strani mora biti pro-aktiven, demokratičen in odprt sistem,
- nadzor in vrednotenje uspešnosti delovanja ter spremljanje napredka javne uprave na svetovnem spletu mora zajemati stalno, aktivno in kvantitativno ocenjevanje vseh vidikov delovanja (tehnične meritve, pregled vsebine in storitev ter ocena njihove kakovosti, zbiranje mnenj in ocenjevanje zadovoljstva uporabnikov, testiranje uporabnosti spletnih strani, revizija politike delovanja, nadzor nad delovnimi procesi, ocenjevanje ustreznosti informacijske in tehnološke infrastrukture),
- javnost mora biti seznanjena z možnostmi, ki jih ponuja svetovni splet v odnosu do javne uprave.

#### 5.1.4. Naloge eUprave

Za realizacijo ciljev eUprave si je javna uprava v Sloveniji zastavila tri ključne naloge (*Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu*, 2004, str. 11-17):

- dvig preglednosti delovanja s predstavitvijo javne uprave in njenega delovanja na svetovnem spletu, s posredovanjem informacij o sestavi, vlogi in delovanju organov javne uprave (celovito, natančno, popolno, jasno, ažurno, kredibilno in enotno),

- učinkovito in enostavno posredovanje storitev javne uprave čim večjemu številu državljanov in gospodarskih subjektov ter s tem prispevati h dvigu učinkovitosti svojega delovanja z uvajanjem e-storitev javne uprave (vse e-storitve javne uprave bodo oblikovane tako, da bo mogoče v celoti storitve opraviti po e-poti, servis storitev bo posebej prilagojen posameznim ciljnim skupinam uporabnikov: državljanom, gospodarskim subjektom in organom javne uprave, spletna stran bo oblikovana na osnovi življenjskih situacij tipičnih uporabnikov iz posamezne ciljne skupine in ne na osnovi hierarhije izvajanja uradnih postopkov, poznavanja formalno-pravne strukture organov javne uprave ter ustroja in odgovornosti posameznih organov znotraj nje, uporabnikom bo omogočeno opravljanje storitev z enega mesta),
- dvig demokratičnosti delovanja javne uprave in vzpostavitev e-vladanja za vzpodbujanje in vključevanje državljanov k javnemu delovanju in vključevanju v proces delovanja javne uprave (vsak državljan bo lahko prek svetovnega spleta stopil neposredno v stik z javno upravo in podal svoje mnenje ter stališča o aktualnih državno relevantnih temah, imel bo možnost udeležbe, svetovanja in odločanja, to pa bo posledično povečalo interes za delo javne uprave ter dvignilo zaupanje v njeno delovanje).

#### 5.1.5. Ocena finančnih sredstev potrebnih za realizacijo programa eUprava

V tabeli št. 11 je prikazana ocena finančnih sredstev potrebnih za izvedbo posameznih projektov v eUpravi in v tabeli št. 12 ocena finančnih sredstev potrebnih za izvedbo stalnih nalog v eUpravi v obdobju 2001-2004 (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004, str. 96).

Tabela 11: Ocena finančnih sredstev potrebnih za izvedbo projektov v eUpravi, v mio SIT, v obdobju 2001-2004

Projekt	2001	2002	2003	2004
Uvajanje e-storitev javne uprave E (30.000 SIT) P (15.000 zaposlenih)	R - 150 I - 120	V - 50 I - 120	V - 50 I - 120	V - 50 I - 90
Uvajanje e-storitev lokalne samouprave E (100.000 SIT) P (8.000 zaposlenih)	R - 500 I - 200	V - 100 I - 200	V - 100 I - 200	V - 100 I - 200
Enotna spletna stran eUprava E (30.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R - 1.000 I - 180	V - 300 I - 180	V - 300 I - 180	V - 300 I - 150
E-poslovanje javnih financ E (50.000 SIT) P (15.000 zaposlenih)	R - 200 I - 200	V - 80 I - 200	V - 80 I - 200	V - 80 I - 150
E-pisarniško poslovanje E (50.000 SIT) P (15.000 zaposlenih)	R - 100 I - 200	V - 50 I - 200	V - 50 I - 200	V - 50 I - 150
E-Vlada (delo Vlade, zakonodajni postopek, izmenjava gradiv med ministrstvi in upravnimi enotami) E (50.000 SIT) P (15.000 zaposlenih)	R - 100 I - 200	V - 50 I - 200	V - 50 I - 200	V - 50 I - 150
E-upravni postopek E (50.000 SIT) P (15.000 zaposlenih)	R - 200 I - 200	V - 80 I - 200	V - 80 I - 200	V - 80 I - 150
Notarji in e-poslovanje E (50.000 SIT) P (1.000 zaposlenih)	R - 50 I - 15	V - 20 I - 15	V - 20 I - 15	V - 20 I - 15
E-javna naročila E (50.000 SIT) P (5.000 zaposlenih)	R - 100 I - 70	V - 50 I - 70	V - 50 I - 70	V - 50 I - 70
Usposabljanje uprave za e-poslovanje E (50.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R - 100 I - 300	V - 50 I - 300	V - 50 I - 300	V - 50 I - 250
Varnost e-storitev s projekti E (50.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R - 200 I - 300	V - 80 I - 300	V - 80 I - 300	V - 80 I - 250
<b>Skupaj</b>	<b>4.685</b>	<b>2.895</b>	<b>2.895</b>	<b>2.535</b>

Vir: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004, str. 97-98.

Tabela 12: Ocena finančnih sredstev potrebnih za izvedbo stalnih nalog v eUpravi, v mio SIT, v obdobju 2001-2004

<b>Stalna naloga</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Stalno in neprekinjeno zagotavljanje delovanja medmrežnih komunikacij med organi javne uprave (HKOM) E (100.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V – 2.300	R, V – 2.300	R, V – 2.300	R, V – 2.300
Stalno in neprekinjeno zagotavljanje delovanja splošnih komunikacijskih storitev E (50.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I – 1.150	R, V, I – 1.150	R, V, I – 1.150	R, V, I – 1.150
Stalno in neprekinjeno zagotavljanje delovanja strežniških kapacitet podatkovnega centra oziroma podatkovnih struktur ter splošnih storitev E (75.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V – 1.725	R, V – 1.725	R, V – 1.725	R, V – 1.725
Stalno in neprekinjeno zagotavljanje delovanja lokalnih omrežij upravnih organov ter njihovih lokalnih strežniških kapacitet E (100.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V – 2.300	R, V – 2.300	R, V – 2.300	R, V – 2.300
Nabave, razširitve, nadgraditve in vzdrževanje lokalne mrežne in namizne opreme E (100.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V – 2.300	R, V – 2.300	R, V – 2.300	R, V – 2.300
Nabave, nadgraditve, postavitve, vzdrževanje standardne mrežne, systemske, namizne programske opreme in standardnih aplikacij E (75.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V – 1.725	R, V – 1.725	R, V – 1.725	R, V – 1.725
Svetovanje in uporaba metodologije vodenja projektov MVDU-IT in enotne metodologije planiranja in razvoja informacijskih sistemov EMRIS ter sistema kakovosti E (20.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460
Strateško planiranje razvoja informacijskih sistemov organov javne uprave in skrbništvo strateških načrtov E (20.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460
Svetovanje in zagotavljanje informacijske podpore pri začetku, izvajanju in nadzoru informacijskih programov in projektov E (20.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460
Izvajanje raznih oblik izobraževanja in pomoči uporabnikom pri uporabi standardne mrežne, systemske, namizne programske opreme in standardnih aplikacij uprave E (50.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460
Zagotavljanje delovanja SIGOV-CA E (20.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460
Nenehno formalno in sistematično spremljanje in vrednotenje novih tehnologij za podporo e-poslovanju s ciljem oblikovanja in vzdrževanja nabora tehnologij, primernih in ustreznih za implementacijo strategije e-poslovanja v javni upravi E (20.000 SIT) P (23.000 zaposlenih)	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460	R, V, I - 460
<b>Skupaj</b>	<b>14.950</b>	<b>14.950</b>	<b>14.950</b>	<b>14.950</b>

Vir: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2004, str. 98-100.

V tabelah št. 11 in 12 je prikazan obseg uprave pri določenem projektu s črko P in vrednostjo (npr. P (15.000 zaposlenih) pomeni, da projekt zadeva 15.000 zaposlenih). Obsegi uprave so naslednji: ožja državna uprava-15.000 zaposlenih, širša državna uprava-30.000 zaposlenih, ožja javna uprava-8.000 zaposlenih, širša javna uprava-200.000 zaposlenih, ožja državna uprava in ožja javna uprava-23.000 zaposlenih. Pri izračunu planiranih stroškov za posamezne projekte je strošek na zaposlenega v upravi označen s črko E (npr. E (100.000 SIT) pomeni, da znaša strošek na enega zaposlenega pri projektu 100.000 SIT). Pri izračunu stroškov so opredeljene faze: R – razvojna faza, I – implementacijska (uvajalna) faza, V – vzdrževalna faza.



V tabeli št. 13 prikazan akcijski načrt povzema vse ključne naloge, ki jih bo javna uprava izvedla v okviru svojega razvoja na svetovnem spletu do leta 2006 (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, 2004, str. 72-75).

Tabela 13: Akcijski načrt za izvedbo nalog razvojnega načrta delovanja javne uprave na svetovnem spletu z oceno finančnih sredstev potrebnih za izvedbo, v mio SIT, do leta 2006

Naloga	Ocena stroškov (v mio SIT)
Vzpostavitev organizacijske infrastrukture za vodenje in upravljanje sistema javne uprave	1
Popis in ocena obstoječega stanja javne uprave na svetovnem spletu	3
Navodila za takojšnjo prenovu in izvedba nujnih popravkov	5
Sistemizacija javne uprave na svetovnem spletu (zemljevid idealnega gov.si prostora)	2
Uvedba minimalnih skupnih zahtev pri delovanju organov javne uprave na svetovnem spletu (enotna, sistematična, kredibilna, k uporabniku usmerjena podoba)	20
Razvoj iskalnika po spletnih straneh javne uprave (dvig kakovosti in funkcionalnosti)	30
Izvedba in uvedba gov.si pasice	8
Vzpostavitev enotne vstopne točke do javne uprave na svetovnem spletu (prenova portala www.gov.si)	50
Priprava dokumentacije za izvedbo razpisov in priprava pogodb z zunanjimi izvajalci ter priprava priporočil za grafično podobo	1
Povezovanje zalednih zbirk in delovanja različnih organov javne uprave na svetovnem spletu (povezljivost zalednih zbirk ter horizontalna in vertikalna povezanost organov)	100
Organizacija nadzora in poročanja o delovanju javne uprave na svetovnem spletu	10
Revizija Strategije delovanja in razvoja javne uprave na svetovnem spletu in priprava novega razvojnega načrta	3
<b>Skupaj</b>	<b>233</b>

Vir: Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, 2004, str. 72-75.

#### 5.1.6. Ocena obstoječega stanja eUprave

*Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije (2002) in Analiza spletnih strani državne uprave (2003) sta pokazali, da že samo popis in ocena obstoječega stanja lahko neposredno pripomoreta k izboljšanju delovanja eUprave. Analizi sta razkrili kritično stanje eUprave v letu 2001: spletne strani so organizirane po principu strukture javne uprave in ne po potrebah in pričakovanjih uporabnikov, spletne strani zaznamuje slaba orientacija in raznolika navigacija, nekonsistentno predstavljanje vsebine po spletnih straneh posameznih organov, veliko tehničnih napak (zastoji v prikazovanju strani, nedelujoče povezave), pomanjkanje kakovostnih iskalnikov in drugih elementov pomoči za uporabnike (kazala, sezname pogosto zastavljenih vprašanj (angl. FAQ – Frequently Asked Questions)), zanemarjanje varovanja zasebnosti in varnosti pri uporabi spletnih strani, variabilna grafična podoba, ki zmanjšuje prepoznavnost, preveč različnih vstopnih točk, slaba dostopnost, spletne strani niso prilagojene uporabnikom s posebnimi potrebami in uporabnikom s slabšo strojno ali programsko opremo.*

Visok delež osebnih računalnikov v slovenskih gospodinjstvih (57%), visoka penetracija svetovnega spleta (konec leta 2003 ga je uporabljala že polovica vseh državljanov, od tega velika večina vsaj enkrat mesečno ali pogosteje) in velik interes državljanov za poslovanje z javno upravo prek svetovnega spleta (več kot polovica uporabnikov svetovnega spleta bi z javno upravo raje poslovalo elektronsko kot po tradicionalni poti), kaže, da je na področju osvajanja in uvajanja informacijske in komunikacijske tehnologije Slovenija med vodilnimi vzhodno evropskimi državami (Ministrstvo za informacijsko družbo, 2003). Kljub temu, da obstaja odprtost in visok interes za uporabo novih tehnologij, pa tako velik potencial uporabnikov s strani javne uprave še ni v celoti izkoriščen.

## 5.2. Spletna stran eUprava in spletne podstrani

V naslednjih poglavjih bodo natančneje prikazane naslednje tri glavne relacije:

- G2C (angl. Government to Citizen): javna uprava – državljani (vertikalna povezanost),
- G2B (angl. Government to Business): javna uprava – poslovni subjekti (vertikalna povezanost),
- G2G (angl. Government to Government): javna uprava - javna uprava (horizontalna povezanost).

Tem trem se bo v prihodnosti dodala še četrta relacija G2EU (angl. Government to European Union): javna uprava – Evropska Unija.

Področja dela javne uprave, na katerih so prisotne vse tri naštetje relacije so naslednja:

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| - gospodarstvo (industrija, kmetijstvo in gozdarstvo), | - ekonomski odnosi,        |
| - razvoj,  | - finance,                 |
| - pravosodje,  | - prehrana,                |
| - delo,  | - družina,                 |
| - socialne zadeve,                                     | - zdravstvo,               |
| - obramba,   | - upravne notranje zadeve, |
| - zunanje zadeve,                                      | - kultura,                 |
| - šolstvo,   | - šport,                   |
| - znanost,   | - tehnologija,             |
| - okolje,  | - prostor,                 |
| - promet,  | - zveze.                   |

Do sedaj so posamezni organi javne uprave na svetovni splet vstopili tako, da so postavljali vsak svoje individualne spletne strani na svojem individualnem spletnem naslovu. Na takšni spletni strani je vsak organ nudil podatke o oddelku in izbrane storitve. Javna uprava je bila ločena po posameznih resorjih zaradi svoje interne funkcionalnosti, uporabnik pa ni vedel do katerega oddelka mora pristopiti, da bi opravil želeno storitev.

Z razvojem se je pojavila potreba po izdelavi osrednje spletne strani (<http://www.e-uprava.gov.si>), enotne vstopne točke eUprava iz katere uporabnik dostopa do kateregakoli oddelka. Osrednja spletna stran je danes enovit, vsebinsko dinamičen, večnamenski, zanesljiv ter za uporabo enostaven in prilagodljiv sistem za uporabnika, ki ponuja vrsto storitev in virov informacij. Poleg povezav na druge spletne strani vsebuje iskalnik, aktualne dinamične vsebine (novice), spletne klepetalnice, rumene strani in še kaj. Spletna stran eUprava olajša in poenostavlja dostop do iskalnih virov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do spletne strani lahko dostopamo preko spletnega brskalnika, mobilnega telefona (WAP), interaktivne televizije in podobno. Spletna stran eUprava predstavlja najvišjo stopnjo popolne transakcije, zagotavlja javnosti dostop do vseh informacij in storitev javne uprave (24 ur na dan, 7 dni v tednu) na enostaven in prijazen način, tako da uporabniku ni potrebno poznati notranje organizacije in notranjih postopkov javne uprave. Predstavlja skupno enovito predstavitev organov javne uprave na svetovnem spletu. Tako se javna uprava približuje uporabnikom njenih storitev ter je bolj razumevajoča in prijazna.

Osrednji del spletne strani eUprava predstavljajo trije pomembni elementi: *metaregister*, *register postopkov* in *katalog zbirk podatkov*. Vsi trije elementi delujejo v ozadju spletne strani, uporabnikom so dostopni v obliki informacije ali storitve.

*Metaregister* omogoča delovanje spletne strani eUprava. Omogoča enostavno elektronsko prehajanje med administrativnimi registri (npr. med Centralnim registrom prebivalstva in Registrom davčnih zavezancev) in drugimi zbirkami podatkov pri opravljanju storitev in iskanju informacij v različnih postopkih. Pri vzpostavitvi metaregistra se upošteva skladnost takšnega načina pridobivanja informacij z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (2004) (vzpostavljeni so potrebni dodatni mehanizmi, preko katerih posameznik dovoli oziroma zavrta povezljivost svojih podatkov z drugimi zbirkami podatkov, v nespornih povezavah med zbirkami podatkov pa je o tem primerno obveščen).

Metaregister predstavlja aplikativno rešitev za dostop do administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov.

*Register postopkov* je ravno tako osrednji register, v katerem so zbrani vsi postopki, ki se izvajajo v javni upravi. Postopki so predstavljeni na enoten način. Uporabnik lahko kadarkoli pogleda potek določenega postopka, katere dokumente potrebuje v postopku, koliko časa traja postopek, kakšni so rezultati, kako začeti postopek, ipd.. Poleg izčrpnih informacij o postopkih so uporabniku iz tega izhodišča na voljo tudi sprožitev postopkov oziroma sprožitev zahtev za določeno storitev.

*Katalog zbirk podatkov* kot tretji pomemben del spletne strani eUprava, podobno kot register postopkov opisuje vse administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave. Uporabnikom so na voljo podatki o tem, katera zbirka hrani katere podatke, za kakšen namen so zbrani ti podatki, katera pravna podlaga določa zbiranje podatkov, način zbiranja in podobno.

Enotna spletna stran eUprava združuje storitvene in informacijske spletne strani ter podstrani. Prva vrsta spletnih strani (tudi podstrani) nudi informacije pravnim in fizičnim osebam ter zaposlenim znotraj javne uprave, kot posebni skupini uporabnikov. Vse informacije so uporabnikom predstavljene na standarden način, zagotovljeni so sposobni iskalni mehanizmi, prikazane so povezave do drugih zbirk podatkov podobnih vsebin, prikazane so povezave do postopkov, sama vsebina pa je optimalno prilagojena in razumljiva uporabnikom. Informacijske spletne strani nudijo informacije na področju zakonodaje, prebivalstva, davčnih zavezancev, pravnih oseb, lastništva, zaposlitev, postopkov, življenjskih situacij, statističnih kazalcev, ipd.. Storitvene spletne strani za razliko od informacijskih ne omogočajo samo dostop do informacij, temveč omogočajo tudi opravljanje posameznih e-storitev.

Slika 4: Izgled vstopne spletne strani eUprava



Vir: Spletna stran eUprava, 2004.

### 5.2.1. Primeri e-storitev javne uprave na spletni podstrani za državljane (G2C)

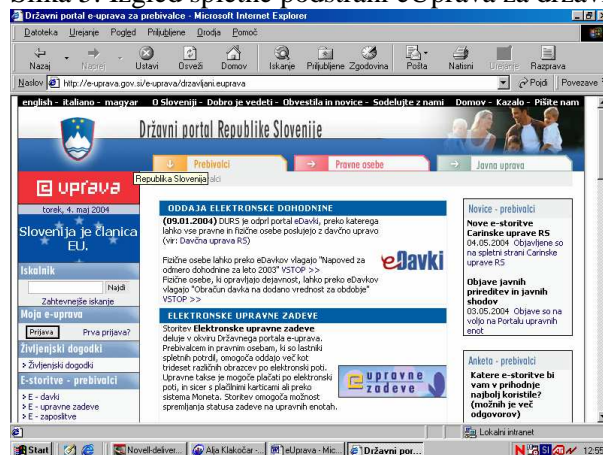
Z vidika državljanov je najpomembnejša storitvena spletna stran za državljane (G2C). Državljeni morajo pred opravljanjem katerekoli storitve ali izvedbo postopka opraviti postopek identifikacije in avtorizacije za dostop do storitve. Pri opravljanju storitev je uporabljena tehnika digitalnega podpisa s pomočjo e-pametnih kartic. Državljeni lahko prek spletnih podstrani dostopijo do storitev, kot na primer:

- upravnih storitev: pridobitev raznih dovoljenj, odločb in mnenj, prijava dohodnine, plačilo kazni, posredovanje podatkov, svetovanje o socialni pomoči in dodatkih,
- izobraževalnih storitev: spisek povezav do izobraževalnih institucij in omrežij, sodelovanje državljanov v izobraževalnih programih v elektronski obliki, vodenje raziskovalnih projektov, dostop do inštruktorjev,

- storitev za podporo skupnosti in izboljšanja kvalitete življenja: iskanje službe, včlanitev v programe za upokojnence, zdravstvene storitve, poizvedovanje po podatkih o prebivalcih, sodelovanje na javnih razpravah,
- storitev, ki se nanašajo na e-demokracijo: posredovanje javnega mnenja, dostop do zakonodajnih procesov, komuniciranje z volivci in izvoljenimi, sodelovanje v demokratičnem procesu.



Ponudbo e-storitev preko spletnih strani in podstrani lahko označimo tudi z izrazom »vse z enega mesta« (angl. One-Stop-Shop) način servisiranja e-storitev, katere lastnost je, da uporabnik iz ene vstopne točke izvaja večino transakcij, ki jih ima z javno upravo. Tak način seveda zahteva spreminjanje in povezovanje administrativnih registrov, poenotenje upravnih postopkov in obrazcev ter (teritorialno) reorganizacijo javne uprave. Spletna stran združuje informacije in storitve različnih delov javne uprave, ne glede na pristojnost posameznih upravnih organov ali teritorialnih enot, izhaja pa iz problemskih življenjskih situacij državljanov, ki jim skuša na enostaven in pregleden način olajšati urejanje zadev na upravnih enotah. Državljan namreč mnogokrat ve le, kaj bi rad, ne ve pa, katere upravne postopke, pri katerem organu (občina, upravna enota, davčna uprava) in kako (kakšno vlogo, katere vloge, kje in kako pridobiti vse potrebne podatke) jih mora sprožiti. Za vsako življenjsko situacijo državljan na določeni spletni podstrani dobi informacijo, kaj je potrebno storiti in kakšen je celotni postopek, hkrati pa lahko to storitev tudi neposredno opravi. Teh življenjskih situacij je več kot 100.

Slika 5: Izgled spletne podstrani eUprava za državljane



Vir: Spletna stran eUprava, 2004.

Spletna podstran za državljane nudi naslednje e-storitve:

- **vpoglede v:**
  - o Zemljiško knjigo,
  - o VLOP – Vpogled v lastne osebne podatke,
  - o Kataster - Računalniški dostop do geodetskih podatkov,
  - o Sodni register,
  - o ISPO - Informacijski servis podatkov,
  - o Informacije javnega značaja,
  - o Klasje,
  - o Interaktivni atlas,
  - o Register predpisov,
- **e-storitve:**
  - o eDavki za fizične osebe ,
  - o e-Zaposlitve,
  - o e-Demokracija,
  - o e-Upravne zadeve ,

- **koristne povezave do informacij v zvezi z »življenjskimi dogodki«:**
  - o *družina in otroci* (informacije v zvezi s sklenitvijo zakonske zveze, informacije o družini in otrocih),
  - o *osebna stanja in dokumenti* (informacije o osebnih dokumentih, kako jih pridobiti, na kakšen način, kaj je potrebno narediti),
  - o *šola, izobraževanje, mladi* (osnovne informacije, ki jih potrebujejo mladi o šolanju in problemi, s katerimi se soočajo),
  - o *delo in zaposlitev* (podatki o prostih delovnih mestih, možnosti za usposabljanje in kariero s pomočjo spletne strani Zavoda za zaposlovanje)
  - o *podjetništvo* (vse informacije glede davkov in predpisov),
  - o *promet, vozniki, vozila* (informacije o cestnem, železniškem, zračnem prometu, registracija in prodaja vozil),
  - o *graditi in bivati* (nasveti glede kupovanja ali najema novega doma ali hiše, pomoč pri privajanju na novo okolje),
  - o *nakupi in osebne finance* (informacije o denarnih zadevah, davkih, zavarovalnicah),
  - o *kultura, šport, potovanja, humanitarne dejavnosti* (informacije za preživljanje prostega časa, informacije o počitnicah, javnih prireditvah, kulturnih dejavnostih),
  - o *zdravje, invalidi, prehrana, nega* (informacije o zdravstvenih problemih, zdravem načinu življenja in informacije za ljudi, ki skrbijo za nekoga, ki je star, invaliden ali bolan),
  - o *kmetijstvo, okolje, živali* (informacije in nasveti za kmetijstvo, varovanje okolje in delo z živalmi),
  - o *varnost, reševanje, vojska, orožje* (kako narediti vaš dom bolj varen in izboljšati osebno varnost),
  - o *starejši, pokojnine in upokojitev* (načrt za upokojitev vključno z informacijami o ugodnostih, stanovanjih za starejše, zdravju in življenjskemu stilu),
  - o *smrt in žalovanje* (kako se soočiti s stvarnimi in čustvenimi posledicami smrti in izgube ljubljene osebe),
  - o *Slovenija in tujina* (informacije za Slovence po svetu, bivanje v tujini, vstop v državo),
  - o *družba, država, pravo* (skupek informacij o družbi, državi in pravu).

### 5.2.2. Primeri e-storitve javne uprave na spletni podstrani za pravne osebe (G2B)

Slika 6: Izgled spletne podstrani eUprava za pravne osebe



Vir: Spletna stran eUprava, 2004.

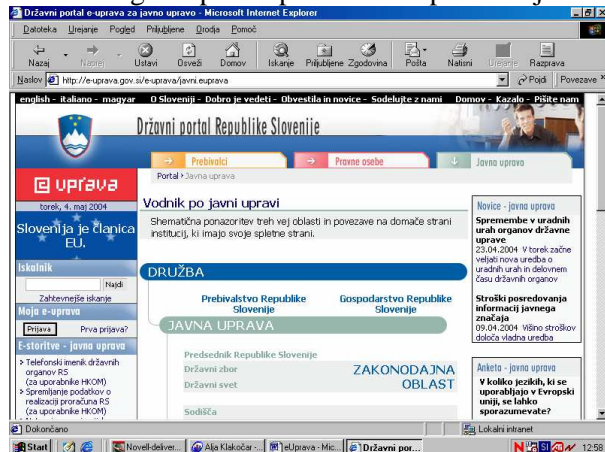
Spletna podstran za pravne osebe nudi naslednje e-storitve:

- **vpoglede v:**
  - o Zemljiško knjigo,
  - o Kataster - Računalniški dostop do geodetskih podatkov,

- Sodni register,
- e-Carino,
- Interaktivni atlas,
- Register predpisov,
- **e-storitve:**
  - e-Notar,
  - eDavki za pravne osebe **eDavki**,
  - e-Letna poročila AJPES (Agencije za javnopravne evidence in storitve),
  - e-Zaposlitve (za podjetja),
  - e-Upravne zadeve,
  - e-Carino,
- **koristne povezave do informacij v zvezi z »življenjskimi dogodki«:**
  - *majhna in srednja podjetja* (informacije in e-storitve od ustanovitve do prenehanja delovanja malih in srednjih podjetij, informacije kako vložiti zahtevek za revizijo poslovanja ali o postopku vpisa v evidenco zavezancev za DDV, informacije v zvezi s ponudbo za javna naročila v e-obliki),
  - *velika podjetja* (kako izbrati ustrezno pravno obliko, kadar se ustanavlja podjetje, vse o e-podpisu v poslovanju, postopek za zaposlitev tujca),
  - *zavodi* (finančno poslovanje zavodov, vzpostavitev e-arhiva, prijava patenta),
  - *društva* (ustanovitev društva, pravilnik o računovodstvu, izjava o varnosti z oceno tveganja, e-obrazci),
  - *ustanove* (koristne informacije in e-storitve od ustanovitve do ukinitve ustanov, vse o e-poslovanju, delovnih razmerjih, finančnem poslovanju, plačevanju davkov, carin in drugih dajatev, pridobivanju javnih sredstev ter splošno koristne informacije s področja prava in javne uprave).

### 5.2.3. Primeri e-storitev javne uprave na spletni podstrani za javno upravo (G2G)

Slika 7: Izgled spletne podstrani eUprava za javno upravo



Vir: Spletna stran eUprava, 2004.

Spletna podstran za javno upravo nudi možnosti e-poslovanja med različnimi organi javne uprave:

- **ZPIZ-CVI-CRP:**

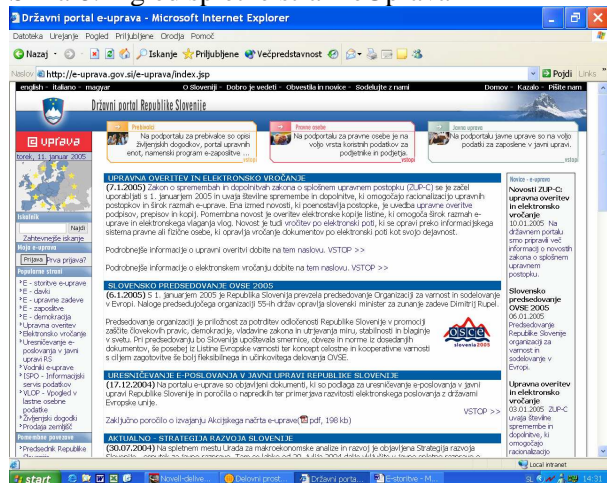
Gre za medsebojno povezavo med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS (ZPIZ), Centrom Vlade RS za informatiko (CVI) ter Centralnim registrom prebivalstva (CRP). Referentom ZPIZ-a je omogočeno, da pridobijo ustrezne podatke iz evidenc javne uprave (registra) za potrebe zavarovancev, ki uveljavljajo pravice na ZPIZ-u, omogočeno je pridobivanje podatkov o državljanstvu, stalnem prebivališču, podatkov iz rojstne in poročne matične knjige ter matične knjige umrlih.

- **MDDSZ-CVI-CRP:**  
Gre za medsebojno povezavo med Ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve RS (MDDSZ), Centrom Vlade RS za informatiko (CVI) ter Centralnim registrom prebivalstva (CRP). Z uporabo informacijskega sistema se zagotovi MDDSZ-ju nemoten in neprekinjen pristop do referenčne baze CRP. Referentom centrov za socialno delo in upravnih enot je omogočeno, da pridobijo ustrezne podatke iz evidenc javne uprave (registra) za potrebe upravičencev, ki uveljavljajo pravice po zakonu o starševskem varstvu in družinskih prejemkih, zakonu o socialnem varstvu in zakonu o vojnih invalidih, zakonu o vojnih veteranih in zakonu o žrtvah vojnega nasilja. Omogočeno je pridobivanje podatkov o državljanstvu, stalnem prebivališču, podatkov iz rojstne in poročne matične knjige ter matične knjige umrlih.
- **MKGP-CVI-CRP:**  
Gre za medsebojno povezavo med Ministrstvom za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano RS (MKGP), Centrom Vlade RS za informatiko (CVI) ter Centralnim registrom prebivalstva (CRP). Po vzpostavitvi redne povezave med MKGP in CRP preko infrastrukture CVI in ustrezne varnostne sheme ter uporabi ustreznih aplikacij imajo končni uporabniki na MKGP omogočen vpogled v podatke CRP-a.
- **JSP:**  
Gre za vključevanje Javnega jamstvenega in preživninskega sklada RS (JSP) v sistem e-povezave z upravljalci podatkovnih baz CRP, ZZZS in ZPIZ ter ustanovami, pri katerih upravičenci pridobivajo dokazila v e-obliki (sodišča, centri za socialno delo, stečajni upravitelji). Omogočeno je e-vlaganje vloge za uveljavljanje pravic iz naslova insolventnosti delodajalca in iz naslova nadomestila preživnine, vpogled določenih podatkov o vlogi in pridobivanje ažurnih podatkov o osebah, za katere je sklad na temelju zakona pooblaščen pridobivati podatke za potrebe odločanja v upravnem postopku in izterjavo v sodnih postopkih.
- **E-seje vlade:**  
E-seje vlade so vrh kompleksnega informacijskega sistema, ki povezuje več različnih aplikacij med seboj. Gre za proces, ki zajema delovanje vseh ministrstev in vladnih služb, kjer se pripravljajo dokumenti in gradiva za seje vlade in njenih delovnih teles. Poleg gradiv so na voljo še sklici sej, popravki, dnevni redi, zapisniki, sklepi. Člani Vlade RS lahko preko prenosnih računalnikov spremljajo redno sejo vlade v sejni dvorani ali pa odločajo o točkah dnevnega reda na dopisni seji, neodvisno od tega kje se nahajajo. Komunikacija med udeleženci procesa poteka elektronsko in je osnova tudi za e-odločanje. Skladno z Zakonom o dostopu do informacij javnega značaja (2003) je javnosti omogočen dostop do vladnih gradiv že v postopku njihove obravnave.
- **Infoklip:**  
Informacijski sistem za spremljanje medijev je na voljo kot intranet ali internet rešitev. Vsebuje podatke iz dnevnega tiska, Slovenske tiskovne agencije in drugih virov z možnostjo iskanj po različnih kriterijih, za različna časovna obdobja.
- **E-upravne zadeve za področje javne uprave:**  
Gre za integracijo z zalednimi sistemi na področju upravnih zadev (SPIS).

## 5.2.4. Spletne podstrani eUprave

### eUprava

Slika 8: Izgled spletne strani eUprava

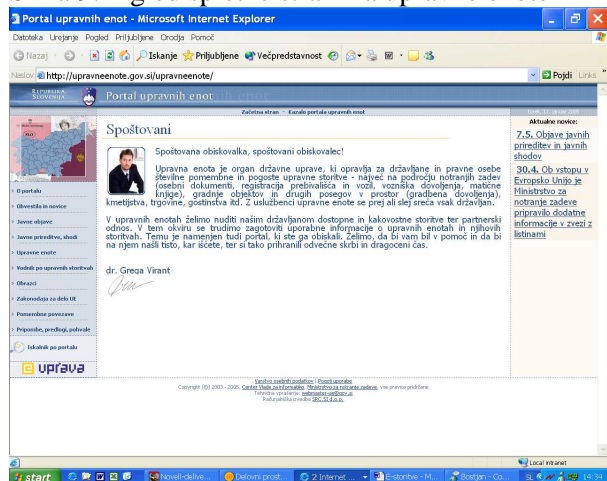


Vir: Spletna stran eUprava, 2005.

S spletne strani eUprava lahko uporabnik dostopa do spletne strani eUpravne enote, eDavki, eCarina, Agencije za javnopravne evidence in storitve, Pospeševalnega centra za malo gospodarstvo, Geodetske uprave RS, Slovenske turistične organizacije, knjižničnega informacijskega sistema COBISS.SI in spletne strani EU.

### eUpravne enote

Slika 9: Izgled spletne strani za upravne enote



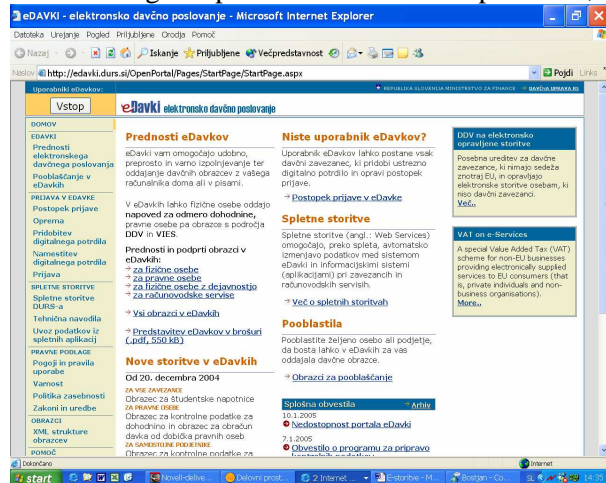
Vir: Spletna stran Upravne enote, 2005.

Osnovni namen spletne strani je olajšati državljanom zamudna opravila na upravnih enotah. Vodnik po upravnih storitvah znotraj spletne strani upravnih enot državljane usmerja po poti upravnih storitev, ponuja podrobnejše informacije za različne življenjske situacije in opise skoraj vseh upravnih postopkov. Spletna stran podpira enotne obrazce v več jezikih (slovenskem, italijanskem, madžarskem), ki so potrebni za pridobitev potrdil, odločb, izpiskov, ipd..



## eDavki

Slika 10: Izgled spletne strani Davčne uprave RS, eDavki

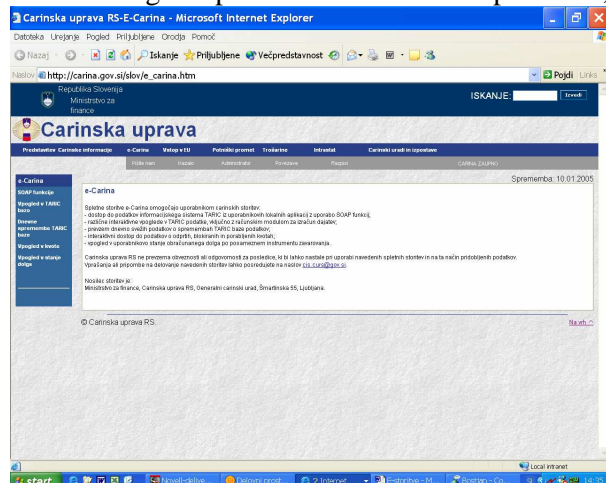


Vir: Spletna stran eDavki, 2005.

Spletna stran eDavki omogoča udobno, preprosto in varno izpolnjevanje ter oddajanje davčnih obrazcev z uporabnikovega računalnika doma ali v pisarni. V sistemu eDavkih lahko uporabniki oddajo napoved za odmero dohodnine, obrazce s področja DDV in VIES, izmenjujejo podatke z davčnimi upravami ostalih članic Evropske unije ter preverjajo davčne številke davčnih zavezancev iz Evropske unije.

## eCarina

Slika 11: Izgled spletne strani Carinske uprave RS, eCarina

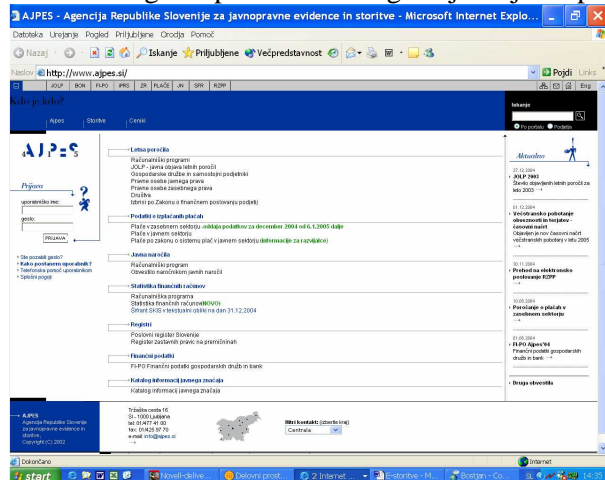


Vir: Spletna stran Carinske uprave, 2005.

Spletna stran e-Carina pravnim osebam olajša pripravo dokumentacije in izvajanje carinskih postopkov, omogoča dostop do podatkov informacijskega sistema TARIC iz uporabnikovih lokalnih aplikacij z uporabo SOAP funkcij, interaktivne vpogled v TARIC podatke, prevzem dnevno svežih podatkov o spremembah TARIC baze podatkov, interaktivni dostop do podatkov o odprtih, blokiranih in porabljenih kvotah ter vpogled v uporabnikovo stanje obračunanega dolga po posameznem instrumentu zavarovanja.

## AJPES

Slika 12: Izgled spletne strani Agencije za javnopravne evidence in storitve, AJPES

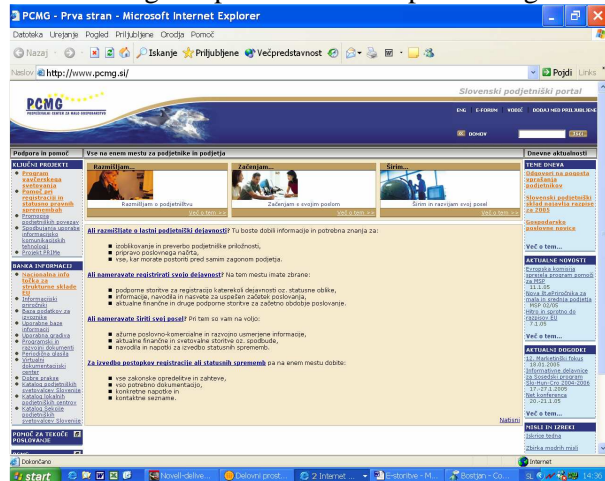


Vir: Spletna stran AJPES, 2005.

Agencija RS za javnopravne evidence in storitve (AJPES) preko svoje spletne strani omogoča poslovnim subjektom predložitev letnih poročil, dostop do podatkov, zagotavlja javnost podatkov iz letnih poročil gospodarskih družb in samostojnih podjetnikov, dostop do podatkov o izplačanih plačah, javnih naročilih, statistiki finančnih računov in registrov.

## PCMG

Slika 13: Izgled spletne strani Pospeshevalnega centra za malo gospodarstvo, PCMG

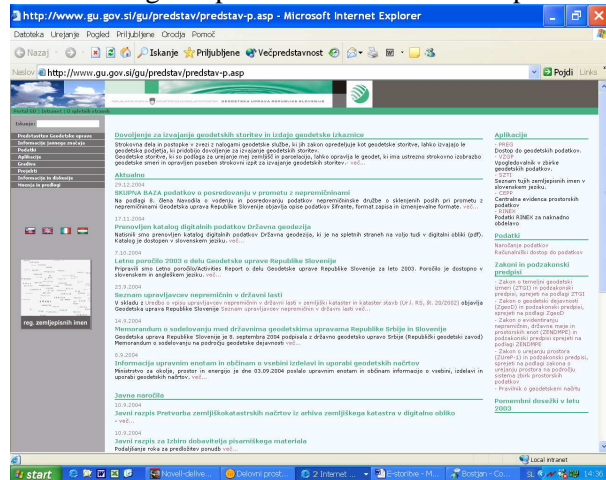


Vir: Spletna stran PCMG, 2005.

Slovenska podjetniška spletna stran PCMG (Pospeshevalnega centra za malo gospodarstvo) je namenjena poenostavitvi poslovanja in nudi koristne informacije za podjetnike in podjetja.

## Spletna stran GURS

Slika 14: Izgled spletne strani Geodetske uprave RS, GURS

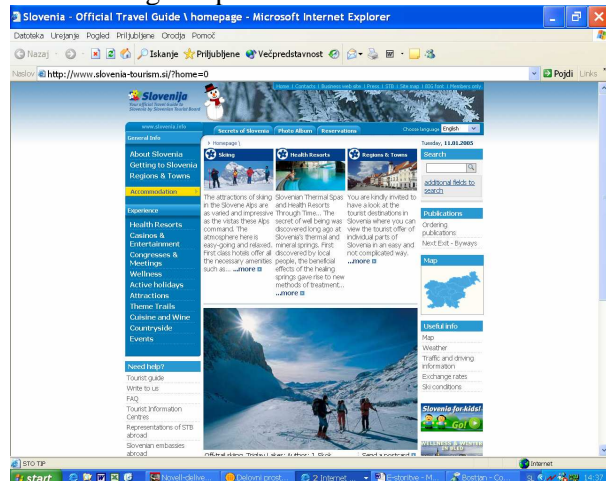


Vir: Spletna stran GURS, 2005.

Preko spletne strani GURS (Geodetske uprave RS) je omogočen dostop do geodetskih podatkov (PREG), vpogled v zbirke geodetskih podatkov (VZGP), seznam tujih zemljepisnih imen v slovenskem jeziku (SZTI), centralno evidenco prostorskih podatkov (CEPP), zemljiški kataster, kataster stavb, register prostorskih enot, register zemljepisnih imen in topografsko-kartografski sistem. Topografsko-kartografski sistem RS je uradni sistem topografsko kartografskih podatkov in izdelkov, kot so: temeljni topografski načrti 1 : 5.000 in 1 : 10.000, državne topografske karte, pregledne karte, generalizirana kartografska baza, digitalni modeli višin, register zemljepisnih imen, aerosnemanja in ortofoto.

## Spletna stran STO

Slika 15: Izgled spletne strani Slovenske turistične organizacije, STO



Vir: Spletna stran STO, 2005.

Spletna stran STO (Slovenske turistične organizacije) je stična in središčna točka v kompleksni mreži slovenskega turizma. Nosi koordinacijsko in povezovalno vlogo med javno, zasebno in civilno družbo. Predstavlja Slovenijo kot turistično deželo z jasno in prepoznavno identiteto, z natančno določenimi primerjalnimi in tekmovalnimi prednostmi ter tako slovenskemu turizmu konkretno pomaga pri trženju slovenske turistične ponudbe. Na spletni strani najdemo splošne informacije o Sloveniji kot tudi konkretne podatke o namestitvi, zdraviliščih, igralništvu, zabavi, kongresnem turizmu, znamenitostih, kulinariki, podeželju, aktivnih počitnicah, idr..



### 5.3. Prihodnost eUprave v Sloveniji

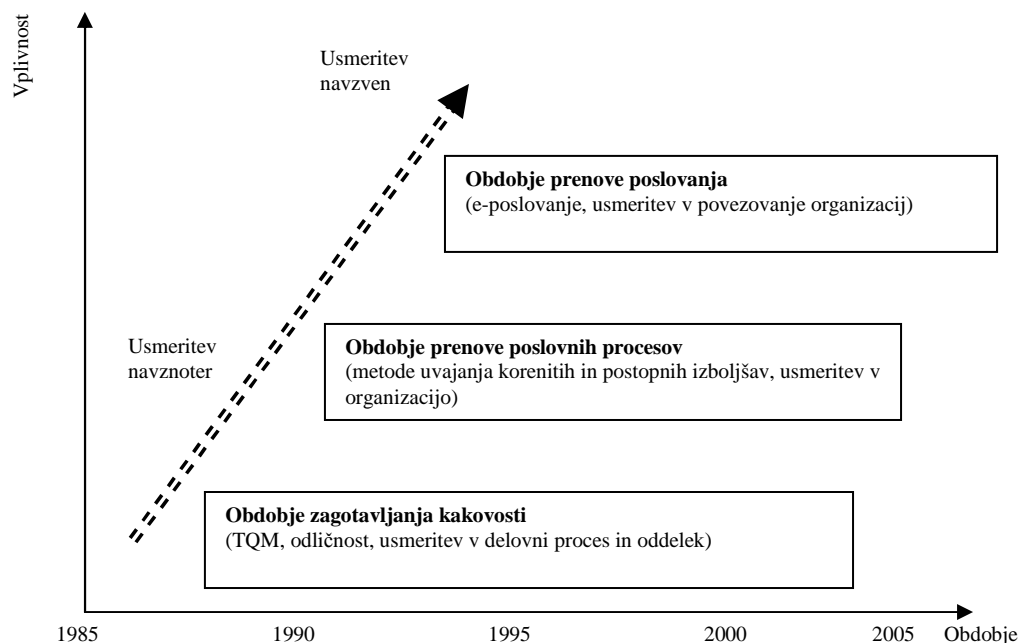
V luči učinkovitega delovanja bo v slovenski javni upravi dozorelo spoznanje o potrebi po notranji reorganizaciji, strukturnih spremembah in novi organizaciji dela, usposabljanju in izpopolnjevanju znanja ter prilagajanju novim pogojem poslovanja.

Prenovo poslovanja (angl. Business Renovation, Restructuring) lahko opredelimo kot metodologijo ravnanja s spremembami, ki vključuje metode korenitih in postopnih sprememb oziroma izboljšav in jih povezuje z uvedbo ustreznih tehnologij, pristopov in rešitev za informatizacijo poslovanja. Prenova poslovanja pomeni strategijo korenite »prevetritve« obstoječih poslovnih pravil, prakse in postopkov, njihove proučitve in ponovne zasnove ključnih poslovnih procesov, izdelkov in storitev (Davenport, 1993) (Hammer et al., 1993).

Pogledi na prenovo poslovanja so se v zadnjih petnajstih letih korenito spreminjali in se še vedno spreminjajo ter sproti prilagajajo poslovnemu okolju in potrebam organizacij. Tako lahko v tem obdobju na tem področju zasledimo tri obdobja usmeritev, ki imajo različno stopnjo vplivnosti na e-poslovanje ter nastopajo z različnimi usmeritvami (Kovačič, Jaklič, 2003, str. 307).

Prvi dve obdobji usmeritev sta prepoznavni oziroma se razlikujeta glede na pogostnost in intenzivnost uporabe. Prva skupina usmeritev je povezana z ugotovitvijo, da gre pri prenovi poslovnih procesov pravzaprav za kompleksno prenovo poslovanja skozi postopno izboljševanje kakovosti poslovanja, kjer je potrebno uporabiti metode celovitega obvladovanja kakovosti (angl. TQM – Total Quality Management). Druga, ki zagovarja korenite spremembe, enkratne posege v poslovni proces, stavi predvsem na uporabo sodobne informacijske tehnologije pri prenovi poslovnih procesov in pozitivne učinke skozi racionalizacijo in standardizacijo postopkov.

Graf 4: Vplivnost in usmeritve na področju prenove e-poslovanja v Sloveniji



Vir: Kovačič, Jaklič, 2003, str. 307

Ne glede na skupino usmeritve bi lahko vse zgoraj naštetih aktivnosti poimenovali s skupnim izrazom »prenova« ali »reinženiring«, ki pomeni prenovo postopkov ali reorganizacijo procesov. V Sloveniji se trenutno nahajamo v obdobju prenove poslovanja. E-poslovanje zajema spremembo in preureditev tradicionalnega (funkcijskega) modela organiziranosti, poslovnih procesov, odnosov in načina poslovanja, ki so bili prevladujoči v zadnjih dvajsetih letih.

## 6. RAZVOJ eUPRAVE V EVROPSKI UNIJI, SLOVENIJI IN V SVETU

V naslednjih poglavjih je predstavljenih nekaj rezultatov analiz, ki so jih izdelale različne institucije in ki prikazujejo razvoj eUprave v Evropski uniji, v Sloveniji in drugod po svetu.

### 6.1. Ponudba e-storitev eUprave v Evropski uniji in v Sloveniji

Podjetje CAP Gemini Ernst & Young's je za Evropsko Komisijo (Direktorat za informacijsko družbo) izdelal raziskavo o e-storitvah, ki jih ponujajo države v Evropski uniji preko njihovih uradnih spletnih strani javne uprave (Web Based Survey on Electronic Public Services, 2003 in 2004). K raziskavi so dodani podatki za Slovenijo, ki so bili pridobljeni na podlagi enake metodologije kot je opredeljena za merjenje razvoja e-storitev v državah Evropske unije v okviru projekta eEurope in ki poteka pod okriljem Evropske komisije (Akcijski načrt eUprave do 2004, november 2003, marec 2004, maj 2004).

Kazalnik *odstotek elektronsko dostopnih storitev* je eden izmed dveh kazalnikov, ki določajo napredek držav pri projektu eUprava. Drugi kazalnik je *odstotek uporabnikov svetovnega spleta, ki obiščejo stran eUprava*. Poglejmo si natančneje prvi kazalnik, ki kaže stopnjo razvitosti e-storitev glede na ciljno stopnjo razvitosti e-storitev. Metodologija je povzeta po dokumentu *eGovernment Indicators for Benchmarking eEurope*.

Storitve so bile najprej točkovane in nato glede na odstotek razvrščene po naslednjih stopnjah:

- 0 – točke od 0 do 0,99 oziroma od 0% do 24%
- 1 – točke od 1 do 1,99 oziroma od 25% do 49%
- 2 – točke od 2 do 2,99 oziroma od 50% do 74%
- 3 – točke od 3 do 3,99 oziroma od 75% do 99%
- 4 – točke od 4 do 4,99 oziroma 100%

Povprečna ocena za državo je bila izračunana na podlagi povprečnih ocen 20-tih storitev.

Posamezne stopnje e-poslovanja pomenijo:

0 – Ni informacij: Informacije o storitvi niso dostopne na svetovnem spletu.

1 – Informacija: Na svetovnem spletu so dostopne samo informacije o storitvi (opis postopka, zakonodaja).

2 – Enosmerna interakcija: Omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog iz svetovnega spleta na osebni računalnik. Obrazce ali vloge je mogoče natisniti.

3 – Dvosmerna interakcija: Omogočeno je izpolnjevanje obrazcev ali vloge preko spletne strani, kar vključuje tudi avtentikacijo. Z izpolnjenim obrazcem ali vlogo se preko svetovnega spleta sproži določena storitev.

4 – Transakcija: Omogočena je izvedba celotne storitve preko svetovnega spleta, vključno z izpolnjevanjem obrazcev ali vlog, avtentikacijo, plačevanjem in posredovanjem odločb, potrdil ali drugih oblik rezultatov zaključene storitve.

Evropska Komisija je določila 20 osnovnih storitev, ki jih lahko razdelimo v naslednja velike kategorije:

- (1) Storitve v zvezi s pridobitvijo denarnih sredstev,
- (2) Storitve v zvezi z registracijo in prijavo,
- (3) Storitve v zvezi s pridobitvijo določenih koristi,
- (4) Dovoljenja in dokumenti.

Tabela 14: Seznam e-storitev, ki se nanašajo na državljane (G2C) in na podjetja (G2B)

G2C e-storitve	G2B e-storitve
Davki od dohodka: prijava napovedi za odmero dohodnine (1)	Socialna varnost zaposlenih (1)
Storitve iskanja zaposlitve s strani uradov za zaposlovanje (3)	Davki, ki se nanašajo na podjetje: napoved in prijava (1)
Prispevki za socialno varnost (pomoč za brezposelnost, otroški dodatki, stroški zdravljenja, pomoč za študente) (3)	Davek na dodano vrednost (1)
Osebnih dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje) (4)	Registracija novega podjetja (2)
Registriranje osebnih vozil (novega, rabljenega ali uvoženega) (2)	Posredovanje podatkov statističnemu uradu (2)
Pridobitev gradbenega dovoljenja (4)	Carinska deklaracija (1)
Prijava policiji (npr. prijava tatvine) (3)	Okoljevarstvena dovoljenja (tudi poročanje) (4)
Javne knjižnice (dostop do katalogov, pripomočki za iskanje literature) (3)	Javna naročila (3)
Listine (rojstni in poročni list) (2)	
Vpis na srednješolsko ali visokošolsko izobraževalno ustanovo (4)	
Sprememba začasnega ali stalnega bivališča (2)	
Zdravstvene storitve (npr. izmenjava podatkov o storitvah v različnih bolnišnicah, napotnice) (3)	

Vir: Web Based Survey on Electronic Public Services, 2003 in 2004, CAP, str. 3

Pri ocenjevanju ni bilo upoštevano, kako državljani in podjetja dostopijo do svetovnega spleta, kakšni so procesi v okviru izvedbe storitve in kakšna je kakovost storitev. Poleg tega so meritve narejene v določenem časovnem trenutku, storitve pa se razvijajo v času, za nekatere storitve država tudi ne zahteva prijave (npr. v nekaterih državah se otroški dodatki obračunavajo avtomatično).

Raziskava je zajela 15 držav članic Evropske unije (Avstrije, Belgije, Danske, Finske, Francije, Nemčije, Grčije, Irske, Italije, Luksemburga, Nizozemske, Portugalske, Španije, Švedske in Velike Britanije) (v nadaljnjem besedilu: EU-15). Podatki za Slovenijo so pridobljeni iz povzetkov Akcijskih načrtov eUprave, ki jih je pripravil Center Vlade RS za informatiko (Akcijski načrt eUprave do 2004, november 2003, marec 2004, maj 2004).

Od 10.569 ponudnikov e-storitev v oktobru 2002, jih je ponujalo možnost elektronskega dostopa 9.119, kar je za 12% več kot pri prvem merjenju oktobra 2001.

Raziskava je pri prvem merjenju oktobra 2001 pokazala, da je skupna povprečna ocena za 20 e-storitev dosegla 45% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev, v oktobru 2002 pa 60% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev. Porast 15% točk pomeni, da je bila v oktobru 2002 že dosežena 3 stopnja, medtem ko je bila pri merjenju oktobra 2001 dosežena 2 stopnja.

Večinoma so vse države dosegle precejšen napredek v opazovanem obdobju. V oktobru 2002 je opaziti precej veliko razliko med državo z najbolj razvitimi e-storitvami s 87% in najmanj razvitimi e-storitvami s 32% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev. 10 držav je doseglo oceno med 50 in 75%, samo 4 države pa manj kot 50% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev, ki jih ponuja javna uprava.

V kolikor pogledamo še podatke posebej za državljane in podjetja vidimo, da je ocena storitev za podjetja v oktobru 2002 dosegla 72%, za državljane pa 52% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev. Razlika 20% točk med obema storitvama se je glede na oktober 2001 povečala, saj je takrat ta razlika znašala le 13% točk.

Med različnimi kategorijami e-storitev so bile v oktobru 2002 najbolj razvite storitve v zvezi s pridobitvijo denarnih sredstev z 82% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev, najmanj razvite pa storitve v kategoriji dovoljenja in dokumenti s 44% povprečne vrednosti uresničevanja e-storitev.

Pri analizi primerjavi uresničevanja e-storitev se za Slovenijo zadnji merjeni podatek s strani Centra Vlade RS za informatiko nanaša na stanje v maju 2004, medtem ko je za 15 držav članic Evropske unije (v nadaljnjem besedilu: EU-15) ocena za maj 2004 narejena na podlagi izmerjenega podatka za junij 2003. Slovenija je v maju 2004 pri uresničevanju e-storitev za 4,9% točk pod povprečjem EU-15. Povprečna vrednost uresničevanja e-storitev v EU-15 je znašala 86,6%, v Sloveniji 63,7%. Na področju e-storitev za državljane (G2C) je bila Slovenija od povprečja EU-15 boljša za 2,3% točke, na področju e-storitev za podjetja (G2B) pa je za povprečjem EU-15 zaostajala za 12% točk (Akcijski načrt eUprave do 2004, 2004, str. 3).

Tabela 15: Povprečna stopnja razvitosti e-storitev (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)

v %	EU-15	Slovenija
E-storitve za državljane (G2C)	62,2	64,5
E-storitve za podjetja (G2B)	74,1	62,1
<b>Skupaj</b>	<b>68,6</b>	<b>63,7</b>

Vir: Akcijski načrt eUprave do 2004, maj 2004, str. 3.

Tabela 16: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah na področju G2C in G2B (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)

v %	E-storitve za državljane (G2C)	E-storitve za podjetja (G2B)
Avstrija	75	77
Belgija	45	55
Danska	68	88
Finska	64	86
Francija	63	82
Grčija	43	62
Irska	69	82
Italija	56	83
Luksemburg	42	49
Nemčija	59	86
Nizozemska	58	57
Portugalska	58	79
Slovenija	65	62
Španija	52	74
Švedska	78	86
Velika Britanija	70	58

Vir: Akcijski načrt eUprave do 2004, maj 2004, str. 4 in 5.

Med navedenimi 12 e-storitvami za državljane Slovenija najbolj zaostaja za državami EU-15 pri e-storitvi spremembe stalnega prebivališča (za 44% točk). Skupno povprečno oceno e-storitev za državljane ji najbolj dvigujeta e-storitev vpisa na srednjo šolo ali univerzo (razlika v korist Slovenije znaša 41% točk) in e-storitev javnih knjižnic (razlika v korist Slovenije znaša 36% točk), pri katerih Slovenija dosega boljšo oceno. Med e-storitvami za podjetja Slovenija najbolj zaostaja za državami EU-15 pri e-storitvi socialne varnosti zaposlenih (za 59% točk), e-storitvi registracije novega podjetja (za 34% točk) in pri e-storitvi carinske deklaracije (za 34% točk). Oceno 100% dosega Slovenija pri e-storitvi posredovanja podatkov statističnemu uradu (ocena za EU-15 je za 26% točk manjša), pri e-storitvi napovedi in prijave davkov za podjetja (ocena za EU-15 je za 21% točk manjša), pri ostalih e-storitvah je Slovenija približno izenačena z EU-15.

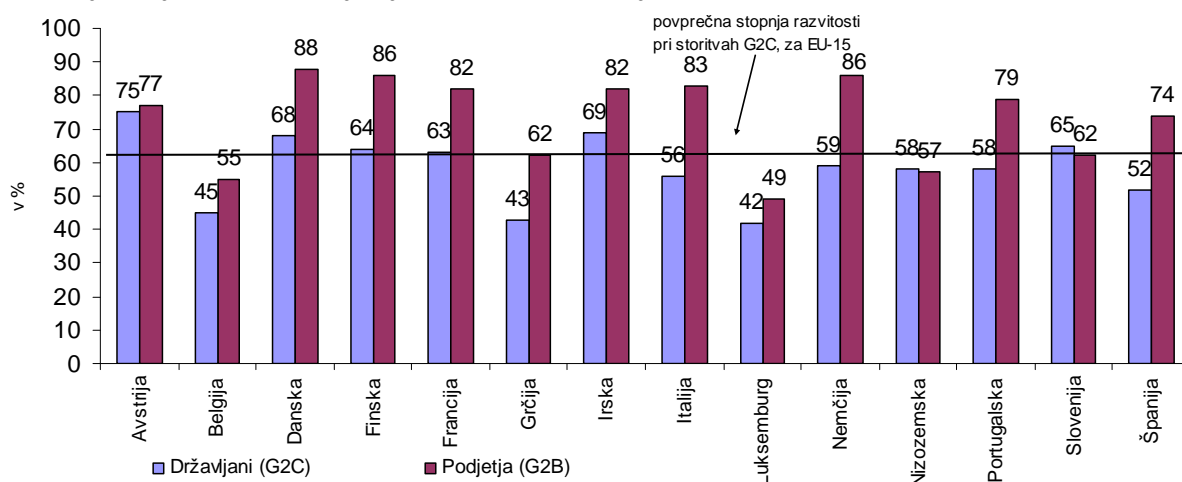


Tabela 17: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah na področju G2C in G2B skupaj (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)

v %	E-storitve G2C in G2B skupaj
Švedska	82
Danska	77
Avstrija	76
Irska	75
Finska	74
Nemčija	72
Francija	72
Italija	69
Portugalska	68
Velika Britanija	65
Slovenija	64
Španija	63
Nizozemska	59
Grčija	54
Belgija	52
Luksemburg	47

Vir: Akcijski načrt eUprave do 2004, maj 2004, str. 4 in 5.

Graf 5: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah na področju G2C in G2B (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)



Vir: Akcijski načrt eUprave do 2004, maj 2004, str. 4 in 5.

Slovenija se med državami EU-15 pri uresničevanju vseh 20-tih proučevanih e-storitev (G2C in G2B skupaj) uvršča na enajsto mesto.

## 6.2. Kakovost e-storitev in ocena zadovoljstva uporabnikov e-storitev eUprave v Evropski uniji

Raziskava, ki jo je za Evropsko komisijo (Direktorat za informacijsko družbo) izdelalo podjetje CAP Gemini Ernst & Young (2001-2002) in je bila predstavljena v prejšnjem poglavju, je bila usmerjena na analizo povpraševalne strani e-storitev. V tem poglavju je predstavljena raziskava, ki se je osredotočila na analizo ponudbene strani, t.j. na kakovost e-storitev (Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003).

Cilji raziskave so bili:

- določiti tiste e-storitve, ki jih uporabljajo državljani in podjetja v državah članicah Evropske unije,
- analizirati stopnjo kakovosti e-storitev,
- zbrati informacije o tem, koliko % e-storitev se v praksi uporablja in če te ustrezajo zahtevam in pričakovanjem državljanov in podjetij.

V raziskavi je sodelovalo 28.114 uporabnikov, od tega 24.788 državljanov in 3.326 podjetij, pregledano je bilo 3.767 spletnih strani.

Za merjenje kakovosti e-storitev so bili uporabljeni vprašalniki s katerimi so merili splošno oceno, uporabnost (učinkovitost, zmogljivost, zadovoljstvo) in prednosti (prihranek časa, večja fleksibilnost, pridobivanje informacij, pomoč uporabnikom, hitrost reševanja zadev, stopnja kontrole nad potekom, prihranek pri denarju).

Tabela 18: Glavni zaključki raziskave o kakovosti e-storitev eUprave v Evropski uniji

Področje	Glavni zaključki
<b>Splošna ocena</b>	- 65% vseh uporabnikov je zelo zadovoljnih z e-storitvami - 80% vseh uporabnikov bi uporabo e-storitev priporočalo drugim
<b>Koristi za uporabnika</b>	- 70-80% uporabnikom e-storitev, uporaba teh storitev prihrani čas in poveča fleksibilnost - realno izboljšanje storitev občuti 30-40% uporabnikov - za državljana je najpomembnejši element povečanja vrednosti e-storitev nudenje pomoči pri uporabi e-storitev - za podjetje je najbolj najpomembnejši element povečanja vrednosti e-storitev hitrejša storitev
<b>Problemi povezani z uporabnostjo</b>	- uporabnost je še vedno pomemben element za izboljšanje e-storitev - najpogostejši problem pri uporabi je nezmožnost najti pravo storitev in informacijo - najpomembnejši element za izboljšanje uporabe s strani državljanov je lažja uporaba (bolj uporabniško prijazne e-storitve) - najpomembnejši element za izboljšanje uporabe s strani podjetij je lažje iskanje
<b>Uporaba</b>	- 75% ponudnikov spletnih strani ne ve, koliko uporabnikov uporablja njihove e-storitve in koliko transakcij ponujajo
<b>Trženje</b>	- informacije pridobljene neelektronsko so najbolj pogost vir informacij o spletni strani - javni osebni računalniki se uporabljajo v 60% dostopa do spletnih strani

Vir: Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str.4.

Uporabnost e-storitev je bila merjena s številom uporabnikov in številom elektronsko izvedenih transakcij. Rezultati kažejo, da je 65% uporabnikov v državah Evropske unije zelo zadovoljnih s kakovostjo e-storitev eUprave (Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str. 20).

Tabela 19: Zadovoljstvo državljanov in podjetij s kakovostjo e-storitev eUprave v Evropski uniji

v %	Državljeni	Podjetja
Zelo zadovoljni	65	62
Srednje zadovoljni	26	29
Nezadovoljni	10	8

Vir: Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str. 20, 21.

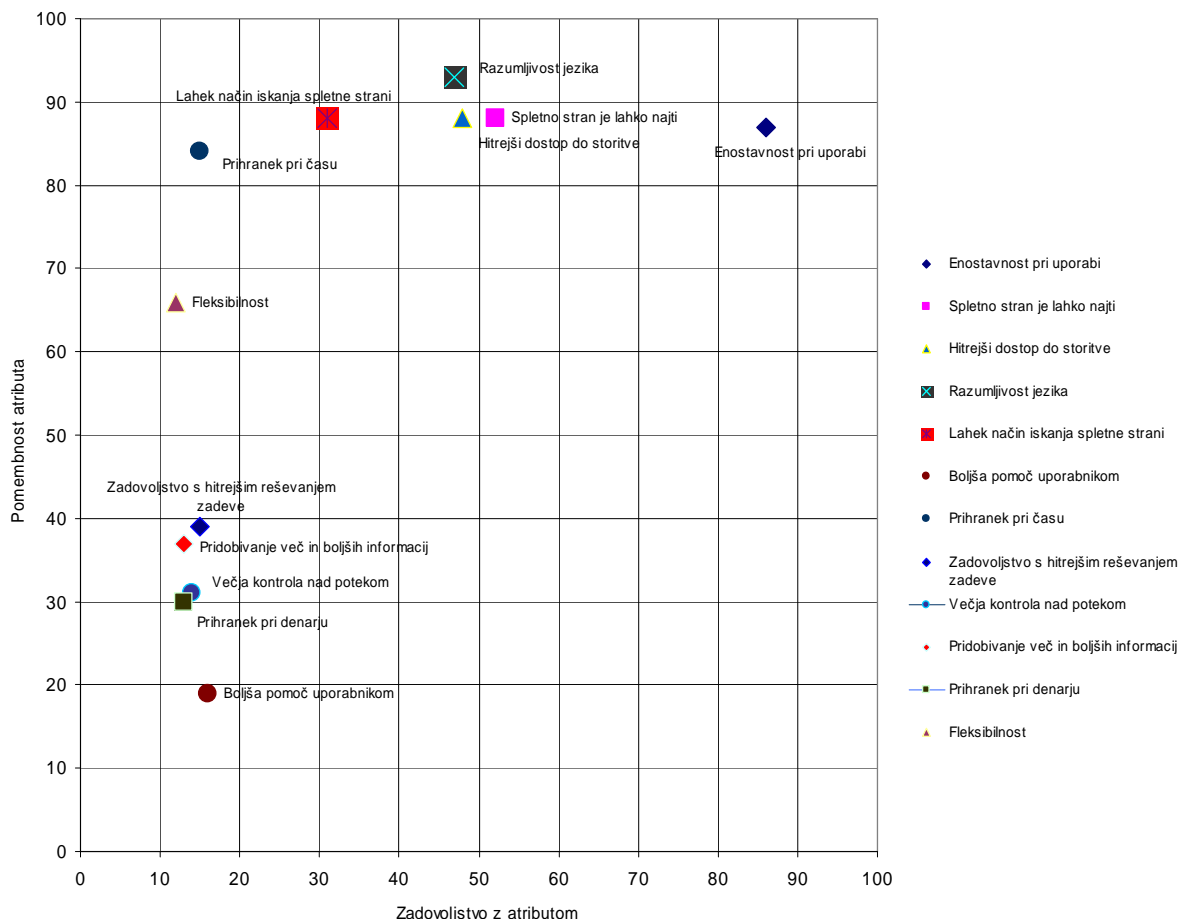
V tabeli št. 20 in v percepcijski mapi v grafu št. 6 je prikazano razmerje med pomembnostjo atributa (v %) in zadovoljstvo uporabnika s posameznim atributom e-storitve (v %).

Tabela 20: Pomembnost atributa in zadovoljstvo s posameznim atributom e-storitev eUprave v Evropski uniji

Atribut	Državljeni		Podjetja	
	Pomembnost	Zadovoljstvo	Pomembnost	Zadovoljstvo
Enostavnost pri uporabi	86	87	70	82
Spletno stran je lahko najti	52	88	69	91
Hitrejši dostop do storitve	48	88	58	91
Razumljivost jezika	47	93	39	93
Lahek način iskanja spletne strani	31	88	30	91
Boljša pomoč za uporabnike	16	19	21	23
Prihranek pri času	15	84	20	84
Zadovoljstvo s hitrejšim reševanjem zadeve	15	39	17	42
Večja kontrola nad potekom	14	31	14	38
Pridobivanje več in boljših informacij	13	37	12	40
Prihranek pri denarju	13	30	12	31
Fleksibilnost	12	66	10	59

Vir: Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str. 22-33.

Graf 6: Percepcijska mapa - pomembnost atributa glede na zadovoljstvo s posameznim atributom e-storitev eUprave



Vir: Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str. 22-33.

Atributa, za katera uporabniki menijo, da sta zelo pomembna in s katerima so uporabniki najmanj zadovoljni sta lahek način iskanja spletne strani in prihranek pri času.

V tabeli št. 21 so prikazani načini tržnega-komuniciranja e-storitev eUprave. Kar 71% vseh ponudnikov e-storitev ponuja informacije glede uporabe e-storitev eUprave preko tradicionalnih tržno-komunikacijskih orodij.

Tabela 21: Načini tržnega komuniciranja e-storitev eUprave v Evropski uniji

	% od vseh ponudnikov e-storitev
Informacije, ki niso pridobljene elektronsko	71
Javni osebni računalniki z dostopom do svetovnega spleta	59
Informacije na spletnih straneh	56
Informacije na spletni strani eUprava	31
Drugi načini	12
Ni oglaševanja	4

Vir: Top of The Web Survey On Quality And Usage of Public e-Services, 2003, str. 36.

### 6.3. Ponudba e-storitev eUprave v svetu

Univerza Brown iz ZDA je izdelala analizo o spletnih straneh eUprave, ki omogočajo dostop do e-storitev za državljane. Raziskava je potekala v poletnih mesecih leta 2001 in vključuje podatke iz 2.288 nacionalnih spletnih strani različnih institucij javne uprave v 196 državah sveta (West, 2001).

Pomembnejši zaključki raziskave za leto 2001 so:

- angleški jezik je najbolj uporabljan jezik na spletnih straneh eUprav (kar 72% spletnih strani ima možnost ogleda strani v angleščini, 45% strani ima možnost ogleda v dveh ali več jezikih),
- le 6% spletnih strani ima možnost dostopa do storitev iz ene točke ali ima povezavo na to točko,
- le 8% je takšnih spletnih strani, kjer je možnost opraviti storitev v celoti elektronsko,
- med najpogostejšimi storitvami, ki jih ponujajo spletne strani so naročilo publikacij, nakup znamk in vpis pritožb v poseben obrazec,
- 71% spletnih strani nudi dostop do publikacij, 41% jih ima dostop do vsaj ene izmed baz podatkov,
- le 6% spletnih strani zagotavlja zasebnost podatkov in le 3% jih ima tudi varnostne mehanizme za varnost podatkov,
- le 2% spletnih strani nudi storitve za invalidne osebe,
- obstajajo zelo velike razlike med državami glede kakovosti e-storitev eUprav (med države z najboljšimi spletnimi stranmi eUprav sodijo ZDA, Tajvan, Avstralija, Kanada, Velika Britanija, Irska, Singapore, Nemčija in Finska, med 196 državami zaseda Slovenija 23. mesto),
- obstajajo velike razlike v spletnih straneh eUprav med državami glede na regijo (najbolj razvite spletne strani eUprav imajo države Severne Amerike, Evrope, Azije in Bližnji Vzhod, med slabše razvitimi regijami so Rusija, Centralna Azija, Južna Amerika, Pacifiški otoki, Centralna Amerika in Afrika).

Leta 2003 je Univerza Brown iz ZDA dopolnila svojo analizo in sicer so analizirali 2.166 spletnih strani eUprav v 198 državah po svetu (West, 2003).

Glavne ugotovitve za leto 2003 so:

- 74% spletnih strani eUprave ponuja možnost ogleda vsebine spletne strani v angleškem jeziku (51% spletnih strani eUprave ponuja možnost ogleda vsebine spletne strani v dveh ali več jezikih),
- 16% spletnih strani eUprave ponuja storitve, ki so popolnoma izvršljive elektronsko,
- 89% spletnih strani eUprave ponuja možnost dostopa do publikacij oziroma 73% povezave do vsaj ene baze podatkov,

- 12% spletnih strani eUprave deluje v skladu s politiko varstva osebnih podatkov, 6% jih deluje v skladu z varnostno politiko,
- 14% spletnih strani eUprave ponuja dostop primeren za invalidne osebe,
- med državami obstajajo zelo velike razlike v kakovosti e-storitev eUprave (med najbolj razvitimi so spletne strani Singapora (z oceno 46,3), Združenih držav Amerike (45,3), Kanade (42,4), Avstralije (41,5), Tajvana (41,3), Turčije (38,3), Velike Britanije (37,7), Malezije (36,7), Vatikana (36,5) in Avstrije (36,0), Slovenija med 198 državami zaseda 50. mesto z 32,0 točkami),
- glede na regijo, imajo najbolj razvite spletne strani eUprav države v Severni Ameriki (45%), sledijo Azija (26%), države Srednjega Vzhoda (24%), Zahodna Evropa (17%), države Pacifiških otokov (17%), sledijo Južna Amerika (14%), Srednja Amerika (9%), Vzhodna Evropa (6%), Afrika (5%) ter Rusija in Centralna Azija (1%).

Pri analizi ponudbe e-storitev eUprav so merili število spletnih strani, ki ponujajo določene informacije in e-storitve. V tabeli št. 22 so prikazani odstotki spletnih strani, ki so ponujale določeno vrsto informacije, v tabeli št. 23 pa število spletnih strani glede na število e-storitev, ki so jih ponujale.

Tabela 22: Odstotek spletnih strani eUprav glede na vrsto informacije, v obdobju 2001-2003

v %	2001	2002	2003
Informacije o telefonskih številkah za pomoč uporabnikom	70	77	n.p.
Informacije o naslovu za pomoč uporabnikom	67	77	n.p.
Spletne povezave na druge spletne strani	42	82	n.p.
Publikacije	71	77	89
Baze podatkov	41	83	73
Avdio posnetki	4	8	8
Video posnetki	4	15	8

Vir: West, 2003, str. 3.

Le 8% portalov eUprave vključuje v ponudbo tudi avdio in video posnetke (npr. posnetek državne himne).

Tabela 23: Število spletnih strani eUprav glede na število e-storitev, ki jih ponujajo, v obdobju 2001-2003

	2001	2002	2003
Nič	92	88	84
Ena e-storitev	5	7	9
Dve e-storitvi	1	2	3
Tri e-storitve ali več	2	3	4

Vir: West, 2003, str. 3.

Največ e-storitev eUprave je v obliki dajanja pritožb, naročanja publikacij, prijave na prosta delovna mesta, pridobitev potnega lista in podaljšanje registracije motornega vozila.

Glede na dostop do storitve je bilo ugotovljeno, da med različnimi kontaktnimi točkami največ (84%) spletnih strani eUprav nudi kot kontaktno točko naslov e-pošte za informacije uporabniku.

Tabela 24: Odstotek spletnih strani eUprav, ki ponujajo določeno obliko kontaktne točke za uporabnike, v obdobju 2001-2003

v %	2001	2002	2003
E-pošta	73	75	84
Spletno okno za iskanje informacij	38	54	n.p.
Spletne klepetalnice ali oglasne deske	8	33	31
Obveščanje o novostih na e-naslave na podlagi zahteve uporabnika	6	10	12

Personalizacija portala	n.p.	1	1
Dostop do osebnega pomočnika	n.p.	n.p.	2

Vir: West, 2003, str. 7.

V nadaljevanju predstavljam še zaključke raziskave Združenih narodov, ki je razvrstila države sveta po dveh glavnih kazalcih: (1) *Indeksu pripravljenosti eUprave* (angl. E-Government Readiness Index) in (2) *Indeksu e-udeležbe v eUpravi* (angl. E-Participation Index) (Bertucci, 2003).

(1) *Indeks pripravljenosti eUprave* je sestavljen iz treh komponent: indeksa obsega svetovnega spleta, indeksa razvitosti telekomunikacijske infrastrukture ter indeksa človeškega kapitala.

Indeks obsega svetovnega spleta (angl. Web Measure Index) meri splošno sposobnost (zmožnost) države, da uporabi sistem eUprave kot orodje za informiranje, interakcijo, prenos in mreženje.

Indeks razvitosti telekomunikacijske infrastrukture (angl. Telecommunication Infrastructure Index) je tehtano povprečje šestih kazalcev na področju telekomunikacijske infrastrukture: število osebnih računalnikov/1000 prebivalcev, število internetnih priključkov/1000 prebivalcev, število telefonskih priključkov/1000 prebivalcev, število uporabnikov svetovnega spleta/1000 prebivalcev, število mobilnih telefonov/1000 prebivalcev in število televizijskih sprejemnikov/1000 prebivalcev.

Indeks človeškega kapitala (angl. Human Capital Index) je sestavljen iz stopnje pismenosti pri odraslih osebah in kombinacije vpisa v primarno, sekundarno in terciarno izobraževanje.

(2) *Indeks e-udeležbe v eUpravi* meri pripravljenost in zmožnost javne uprave, da priskrbi državljanom relevantne informacije in kvalitetno e-storitev, sposobnost javne uprave, da spodbudi državljane k dialogu pri procesu dajanja informacij ter da jih spodbuja pri oblikovanju politik preko svetovnega spleta kot medija. Indeks zajema 21 različnih e-storitev za državljane na področju e-informiranja, e-svetovanja in e-odločanja, ki se nanašajo na splošno področje, izobraževanje, zdravstvo, socialno varnost, finance in zaposlovanje.

Tabela 25: Indeks pripravljenosti in e-udeležbe v eUpravi po posameznih državah, v letu 2002

Mesto	Indeks pripravljenosti eUprave (angl. E-Government Readiness Index)	Indeks	Indeks e-udeležbe v eUpravi (angl. E-Participation Index)	Indeks
	Država		Država	
1	Združene države Amerike	0,927	Velika Britanija	1,000
2	Švedska	0,840	Združene države Amerike	0,966
3	Avstralija	0,831	Kanada	0,828
4	Danska	0,820	Čile	0,828
5	Velika Britanija	0,814	Estonija	0,759
6	Kanada	0,806	Nova Zelandija	0,690
7	Norveška	0,778	Filipini	0,672
8	Švica	0,764	Francija	0,638
9	Nemčija	0,762	Nizozemska	0,638
10	Finska	0,761	Avstralija	0,621
11	Nizozemska	0,746	Mehika	0,603
12	Singapore	0,746	Argentina	0,586
13	Koreja	0,737	Irska	0,586
14	Nova Zelandija	0,718	Švedska	0,586
15	Islandija	0,702	Nemčija	0,534
16	Estonija	0,796	Koreja	0,483
17	Irska	0,796	Italija	0,466
18	Japonska	0,693	Singapore	0,466
19	Francija	0,690	Švica	0,466
20	Italija	0,685	Danska	0,448

Vir: Bertucci, 2003, str. 14 in 19.

V tabeli št. 25 v prvem stolpcu vidimo, da so na vrhu visoko gospodarsko razvite države, katerih indeks pripravljenosti eUprave je večji kot je 0,402 (kot znaša povprečje za cel svet). Med njimi je tudi nekaj nizko razvitih, kar pomeni, da te države že dohitevajo bolj razvite. Severna Amerika in Evropa sta regiji z državami, ki imajo nadpovprečni indeks. Slovenija z vrednostjo indeksa 0,631 zaseda 28. mesto od 173 držav vključenih v raziskavo.

V drugem stolpcu, kjer so prikazane države glede na indeks e-udeležbe v eUpravi, vidimo, da so med boljše gospodarsko razvitimi državami tudi manj razvite države, kot so Čile, Estonija, Filipini, ki so pripravljene dohiteti bolj razvite in uvesti eUpravo, vendar še nimajo razvite potrebne infrastrukture. Slovenija z vrednostjo indeksa 0,310 zaseda 20. mesto od 173 držav vključenih v raziskavo.

Lahko povzamemo, da predstavljajo večjo oviro za razvoj eUprave nerazvitost informacijske infrastrukture, pomanjkanje človeškega kapitala in neustrezna politika države, kot pa pripravljenost javne uprave, da uvede eUpravo.

V tabeli št. 26 je prikazanih 18 najbolj iskanih e-storitev eUprave v Združenih državah Amerike, ki velja za državo z najvišjim indeksom pripravljenosti eUprave (Pew Internet & American Life Project Government Web Site Survey, 2001, str. 65).

Tabela 26: Prikaz 18 najbolj iskanih e-storitev eUprave s strani uporabnikov v Združenih državah Amerike, v letu 2000

Iskana e-storitev	% uporabnikov e-storitev spletne strani eUprave
Politična participacija:	
Iskanje informacij o državni politiki na določenem področju	62
Pošiljanje komentarjev o določeni temi javnemu uslužbencu	34
Pridobitev informacije o volitvah, npr. o kraju volitev	34
Pridobitev informacij, ki omogočajo odločitev o tem koga voliti	21
Zdravstvene zadeve:	
Pridobivanje informacij o določenem zdravstvenem problemu ali nasvetu	49
Izobraževanje:	
Pridobitev informacij za raziskovalni projekt v šoli	70
Ekonomija:	
Pridobitev informacije, ki se nanašajo na poslovanje podjetja ali na delovno mesto	34
Pridobitev informacije ali prijava na razpisano delovno mesto v javni upravi	24
Osebna varnost:	
Pridobitev nasveta ali informacije, ki se nanaša na osebno ali zdravstveno varnost	49
Splošne informacije:	
Iskanje informacij o storitvah, ki jih ponujajo institucije javne uprave	63
Pridobitev informacij ali prijava na kakšno od državnih spodbud	20
Druge informacije:	
Pridobitev turističnih ali rekreacijskih informacij	77
Prenos obrazca	63
Pridobitev informacije o loteriji	21
Prijava osebnih davkov	16
Podaljšanje vozniškega dovoljenja ali registracije za avto	12
Podaljšanje poklicne licence	7
Pridobitev dokazila v zvezi z rekreacijo (dovolilnica za ribarjenje)	4
Plačilo kazni	2

Vir: Bertucci, 2003.

## 7. ANALIZA E-STORITVE eDOHODNINA V SISTEMU eDAVKI V SLOVENIJI

V tem poglavju bom na primeru e-storitve oddajanja dohodninske napovedi za odmero dohodnine v sistemu eDavki namenjene fizičnim osebam (v nadaljevanju: eDohodnina) poskušala uporabiti spoznanja glede razvoja eUprave, ki so bila obširno opisana v prejšnjih poglavjih, jih povezati v predlog izboljšav eDohodnine, ki bodo uporabnikom zagotovila bolj kvalitetno storitev in s tem pripomogla k bolj preglednem, enostavnem, uporabniku prijaznem in bolj učinkovitim delovanjem javne uprave.

Kot osnovo za identifikacijo problema bom uporabila sekundarne vire, t.j. knjige, članke in besedila, ki se ukvarjajo s problematiko proučevanega področja (glej prejšnja poglavja). Pri analizi e-storitve eDohodnina mi bodo v pomoč analiza in interpretacija primarnih virov, t.j. brošure, dokumenti, raziskave in ankete, ki jih je izvedla Davčna uprava Republike Slovenije (v nadaljevanju: DURS), raziskave drugih virov, ki so bile narejene v okviru proučevanega področja ter informacije pridobljene na svetovnem spletu. Poleg tega bom z metodo lastnega opazovanja, testiranja uporabnosti in tehničnega delovanja proučevala dejansko stanje. Pri metodologiji obravnavanega problema bom uporabila deskriptivno (opisno-pojasnjevalno) analizo.

Analizo bom dopolnila s svojim pogledom glede izdelave podrobnejšega tržno-komunikacijskega programa in s svojim pogledom na razvoj e-storitve eDohodnina.

### 7.1. Predstavitev e-storitve eDohodnina in analiza stanja

V tem poglavju bo predstavljena e-storitev Oddaja dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 v sistemu eDavki oziroma eDohodnina.

#### 7.1.1. Predstavitev e-storitve eDohodnina

DURS je konec leta 2003 na spletni strani <http://edavki.durs.si> vzpostavil javno dostopni in brezplačni servis za elektronsko davčno poslovanje eDavki, prek katerega so lahko davčni zavezanci elektronsko izpolnjevali nekatere davčne obveznosti. S 1. marcem 2004 je DURS prek te spletne strani vsem davčnim zavezancem omogočil elektronsko izpolnitev, podpis in oddajo davčne napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 (eDavki, Elektronsko davčno poslovanje, eDohodnina, 2004).

Če je želel davčni zavezanec, uporabnik sistema eDavki, oddati eDohodnino za leto 2003, je moral poskrbeti, da je imel:

- ustrezno računalniško strojno opremo (računalnik Pentium III ali boljši, 64 MB RAM ali več, 5 MB praznega prostora na trdem disku za namestitev varnostnih komponent ali začasnih datotek, opremo za varno shranjevanje digitalnega potrdila, t.j. bralnik pametnih kartic, USB vtičnico ali podobno, če se digitalno potrdilo ni shranilo na trdi disk),
- ustrezno računalniško programsko opremo (operacijski sistem Windows 98, 2000, Me, XP ali Windows 2003 Server, Internet Explorer 5.5 ali poznejša različica, Mozilla 1.5 ali poznejša različica),
- dostop do svetovnega spleta (povezavo najmanj 24 kb/s ali več),
- digitalno potrdilo (SIGEN-CA ali SIGOV-CA overitelja Center Vlade RS za informatiko, CA NLB overitelja NLB, d.d. ali POŠTArCA overitelja Pošta Slovenije, d.o.o.).

Pred postopkom prve prijave v sistem eDavki je moral uporabnik najprej na računalnik namestiti pridobljeno digitalno potrdilo (SIGOV-CA, SIGEN-CA, CA-NLB ali POŠTArCA) v skladu z navodili izdajatelja tega potrdila.



Postopek prijave v eDavke je v letu 2004 potekal v treh korakih (eDavki, Elektronsko davčno poslovanje, eDohodnina, 2004):

- 1.korak: Pridobitev digitalnega potrdila
- 2.korak: Prezem in namestitev digitalnega potrdila
- 3.korak: Prijava v eDavke

Slika 18: Celoten postopek prijave v eDavke



Vir: DURS, 2004.

1.korak: Pridobitev digitalnega potrdila

Bodoči uporabnik eDavkov je moral zaprositi za digitalno potrdilo pri izdajatelju, Centru Vlade RS za informatiko (za potrdilo SIGEN-CA ali SIGOV-CA) ali pa uporabiti digitalno potrdilo katerega od overiteljev, s katerimi ima DURS sklenjen sporazum (Nova Ljubljanska banka, d.d., Pošta Slovenije, d.d.).

Slika 19: Zahteva za pridobitev digitalnega potrdila



Vir: DURS, 2004.

2.korak: Prezem in namestitev digitalnega potrdila

Postopek prevzema digitalnega potrdila je bil v pristojnosti izdajateljev, ki so nudili navodila za prevzem in namestitev. Postopek je vključeval prevzem gesla poslanega po navadni pošti, prevzem gesla poslanega po e-pošti, prevzem digitalnega potrdila iz ustreznega spletnega naslova s pomočjo obeh gesel, prenos in shranitev digitalnega potrdila na osebni računalnik ali na prenosljiv medij (npr. na pametno kartico ali USB ključ).

Slika 20: Prezem in namestitev digitalnega potrdila



Vir: DURS, 2004.

3.korak: Prijava v eDavke

Predpogoj za prijavo je bila ustrežna oprema, nameščeno digitalno potrdilo, pravilno nastavljen brskalnik ter skrbniške pravice v operacijskem sistemu.

Slika 21: Prijava v eDavke



Vir: DURS, 2004.

Slika 22: Izgled obrazca e-storitve Oddaja dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 (eDohodnina) v sistemu eDavki

The screenshot shows the 'eDavki' web application interface. The main heading is 'NAPoved ZA ODMERO DOHODNINE za leto 2004'. Below this, there are sections for 'Osební podatki' (Personal data) and 'Navodila' (Instructions). The 'Osební podatki' section contains input fields for 'Priimek in ime', 'Naslov', 'Pošta', 'Davčna številka', and 'Datum rojstva'. Below these is a field for 'Številka pri ZPIZ-u'. The 'Navodila' section contains a link to 'Splošna navodila'. The 'Jezik' section allows selecting a language. Below the instructions, there is a table for entering tax data. The table has columns for 'Ozn.', 'Vrsta', 'Znesek', 'Normir. ali dejanski odh. oz. stroški in zmanjš. osnove', 'Akontacija dohodnine v RS' (10a), 'Akontacija dohodnine v tujini' (10b), and 'Prispevki za socialno varnost' (11). The table lists various types of income and deductions, such as 'drugi prejemki, vključno z nagradami in podobnimi prejemki', 'plača iz tujine', 'pokojsnina iz tujine', and 'prejemki, doseženi z opravljanjem storitev in poslov...'. The table is partially filled with input fields.

Vir: Spletna stran eDavki, 24.12.2004.

Podatki so se enostavno vpisovali v prazna polja, navodila za izpolnjevanje posameznih polj so uporabniki pridobili s klikom na naslov posamezne vrstice v tabeli. Po izpolnitvi podatkov so lahko

uporabniki izbrali možnost informativnega izračuna dohodnine, natisnili dokument v .pdf obliki, izvozili podatke v XML za kasnejšo uporabo ali prekinili program.

Registrirani uporabniki so tisti uporabniki sistema eDavki, ki imajo potrebno strojno in programsko računalniško opremo, veljavno digitalno potrdilo in so uspešno izvedli postopek prijave v sistem eDavki. V varnem zaprtem delu spletne strani eDavki so jim bile v letu 2004 na voljo naslednje storitve (eDavki, Elektronsko davčno poslovanje, 2004):

- elektronska izpolnitev, podpis in oddaja obrazca napovedi za odmero dohodnine,
- avtomatična predizpolnitev uvodnega dela obrazca z osebnimi podatki zavezanca (ime in priimek, rojstni podatki, stalno prebivališče in davčna številka),
- pomoč pri izpolnjevanju obrazca iz navodil za izpolnjevanje napovedi,
- informativni izračun dohodnine,
- samostojna pooblastitev druge osebe za izpolnitev davčne obveznosti zavezanca v obsegu priprave, e-podpisa in oddaje obrazca,
- večkratna elektronska oddaja napovedi pred iztekom zakonskega roka, to je do 24:00 ure dne 31.3.2004, po tem roku pa le, če obrazec še ni bila vložen,
- opozorilo na morebitne kritične in nekritične napake pri izpolnjevanju e-obrazca,
- začasno shranjevanje izpolnjenega obrazca na strežniku za sistem eDavki in izvoz podatkov na uporabnikovo stran v formatu XML ali PDF,
- tiskanje in izvoz digitalne povratnice, ki dokazuje datum in čas uspešno vloženega e-obrazca pri davčnem organu.

Neregistrirani uporabniki so tisti uporabniki sistema eDavki, ki nimajo ustreznega digitalnega potrdila, imajo pa računalnik s potrebno opremo in povezavo do svetovnega spleta. V odprtem delu spletne strani eDavki so jim bile v letu 2004 na voljo naslednje storitve (eDavki, Elektronsko davčno poslovanje, 2004):

- obrazec, ki so ga lahko računalniško izpolnili, natisnili in po pošti ali osebno dostavili davčnemu organu (za te uporabnike ni bil mogoč e-podpis in elektronska oddaja obrazca),
- pomoč pri izpolnjevanju napovedi iz navodil za izpolnjevanje napovedi,
- informativni izračun dohodnine,
- obrazec za pooblastitev, s katerim so lahko pooblastili drugo osebo, ki ima digitalno potrdilo, za izpolnitev, e-podpis (pravilno izpolnjeni obrazec je bilo potrebno poslati po pošti ali osebno dostaviti pristojnemu davčnemu uradu oziroma izpostavi, ki ji je moral davčni zavezanec predložiti obrazec).

S tem ko uporabnik vstopi v pogodbeno razmerje z DURS-om, se obvezuje, da bo varoval svoj varni e-podpis oziroma osebno geslo ter zasebni ključ in jih ne bo predajal tretjim osebam v uporabo ali na vpogled. Uporabnik nosi odgovornost za vso škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje nepooblaščen osebe uporabile dostop do spletnih strani. Uporabnik se tudi zaveže, da bo ob upoštevanju uporabniških navodil zagotovil najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj nepooblaščenega pristopa, spreminjanja in izgube podatkov ter tako obvestil DURS o vseh morebitnih nepravilnostih v zvezi s temi določili.

Uporabniku eDohodnine je zagotovljena varnost poslovanja v naslednji obliki:

- Uporabnik sistema se ob vstopu v eDohodnino identificira z osebnim kvalificiranim digitalnim potrdilom. Le-to mu omogoča poslovanje v skladu z njegovimi pooblastili.
- Prijava uporabnika v sistem preveri tudi identifikacijo strežnika. S tem je uporabnik zavarovan pred pošiljanjem podatkov na goljufiv strežnik.
- Komunikacija med uporabnikovim računalnikom in strežnikom eDohodnina je šifrirana, kar preprečuje nepovabljen vpogled v uporabnikovo poslovanje.
- Strežnik ob prejetju dokument preveri in uporabniku ponudi v podpis. S tem je odpravljena možnost, da bi bili zaradi morebitnih tehničnih napak v eDohodnino vloženi nepopolni dokumenti.

- Ko uporabnik preko eDohodnine vloži dokument, ga elektronsko podpiše. Postopek podpisovanja vključuje prepisovanje grafično popačene slikovne kode, ki preprečuje vdor avtomatskim trojanskim konjem (varnostni sistem, ki je znan kot Captcha).
- Vsi dokumenti v eDohodnini se ob podpisu žigosajo s časovnim žigom. Z enoličnim določanjem časa oddaje ne glede na lokalne nastavitve strežnika ali uporabnikovega računalnika je onemogočeno ponarejanje časa oddaje dokumenta.
- Podpis z digitalnim potrdilom in časovni žig na dokumentu pravno zagotavljata neizpodbitnost podpisnika in časa oddaje. Digitalna povratnica, ki jo izda strežnik ob prejetju dokumenta, je enakovredni pravni dokaz za davčnega zavezanca.
- Vsi dogodki (vpogled v podatke, oddaje dokumentov, spremembe pooblastil) so zabeleženi v dnevniku dogodkov. To velja za vse uporabnike, vključno za poslovne skrbnike – davčne referente.
- Strežniki so pred zunanjim svetom zavarovani z več požarnimi zidovi, ki ščitijo podatke in sistem pred nepooblaščenim vdorom.

Pravilnik o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v RS (2001) ureja postopke prijave overiteljev, njihov vpis v javni register overiteljev v RS in vodenje tega registra. Naloge v zvezi z vodenjem registra opravlja Direkcija za poslovno informacijsko središče, kot organ v sestavi Ministrstva za informacijsko družbo.

S sklepom Vlade RS (2002) je Vlada RS dala DURS-u pooblastilo za opravljanje nalog v zvezi s prijavo in ugotavljanjem istovetnosti oseb za uporabo e-poslovanja z institucijami javne uprave v skladu z 39. členom Uredbe o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (2000). Vlada RS je s tem sklepom zadolžila DURS, da je v sodelovanju s Centrom Vlade RS za informatiko lahko izvedel vse potrebno za izvedbo sklepa o izdaji pooblastila za opravljanje nalog v zvezi s prijavo in ugotavljanjem istovetnosti oseb z uporabo e-poslovanja z institucijami javne uprave.

V skladu z zakonskimi določili, ki formalno določajo načine poslovanja, je DURS zavezan k varovanju osebnih podatkov davčnih zavezancev in preprečevanju dostopa do podatkov nepooblaščenim osebam. V skladu s tem:

- Organi DURS-a nimajo vpogleda v dokumente, ki so le shranjeni na spletni strani eDavki. Pred vložitvijo so ti dokumenti vidni le davčnemu zavezancu oziroma pooblaščenim osebam.
- V skladu z Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Zakonom o davčnem postopku in Zakonom o splošnem upravnem postopku so dokumenti, vloženi na davčno upravo preko eDohodnine, enakovredni dokumentom, vloženi v papirni obliki na vložišče.
- Osebnih podatki davčnega zavezanca, shranjeni v eDohodnini, se lahko uporabljajo izključno v namene davčnega poslovanja med davčnimi zavezanci in njihovimi uradnimi osebami davčne uprave.
- Vsa dejavnost uporabnikov v eDohodnini (vpogledi in operacije nad dokumenti, spremembe pooblastil) se beleži v dnevnik dogodkov. To velja tudi za dejavnost uradnih oseb davčnih organov. V primeru sodnega postopka je DURS dolžen predati podatke o teh dejavnostih.

#### 7.1.2. Življenjski cikel e-storitve eDohodnina

V Sloveniji je bilo v letu 2003 1.153.551 vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine. Preko sistema eDavki je bilo oddanih 16.842 eDohodnin za leto 2003, kar znaša približno 1,5%. DURS je ob uvedbi storitve eDohodnina pričakoval, da bo napoved po e-poti oddalo od 30.000 do 50.000 zavezancev (DURS, 2004).

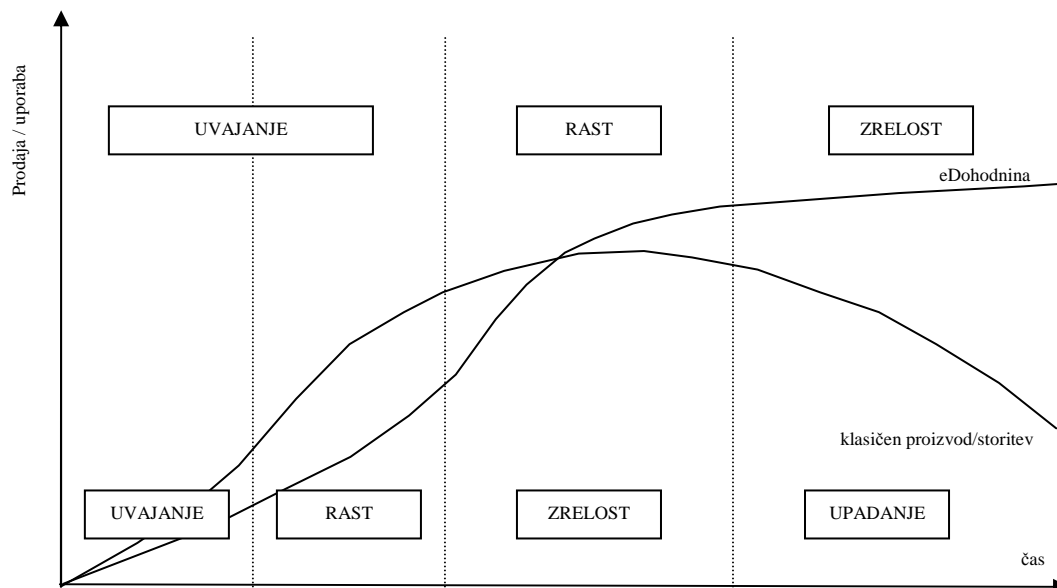
Kotler navaja štiri stopnje življenjskega ciklusa klasičnega izdelka oziroma storitve: stopnjo uvajanja storitve na trg, stopnjo rasti, stopnjo zrelosti in stopnjo upadanja (Kotler, 1998, str. 355-366). Glede na 1,5% delež zavezancev, ki so oddali dohodninsko napoved za odmero dohodnine preko svetovnega spleta lahko sklepamo, da gre za stopnjo uvajanja storitve in za uporabnike inovatorje.

Na stopnji uvajanja lahko uporabnike razdelimo na več podskupin, ki različno hitro sprejemajo novo storitev (Kotler, 1998, str. 361):

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

Glede na to, da pri e-storitvi eDohodnina ne gre za klasično storitev, menim, da nadaljnji razvoj te storitve ne bo potekal v skladu s tipičnimi štirimi stopnjami življenjskega cikla storitve, t.j. »uvajanje-rast-zrelost-upadanje«, pač pa bo šlo za krivuljo tipa »uvajanje-rast-zrelost«, pri čemer bo stopnja uvajanja storitve verjetno precej dolga. Ker eDohodnini ne grozi neposredna konkurenca, DURS za tržno komuniciranje ne namenja veliko napora oziroma finančnih sredstev. Prav zaradi slednjega prednosti nove storitve še niso zavestno sprejete pri vseh uporabnikih, saj so z njimi premalo seznanjeni.

Graf 7: Primerjava med življenjskim ciklom klasične storitve in življenjskim ciklom storitve eDohodnina



Vir: Kotler, 1998, str. 355-366 in lasten.

Zaradi razmeroma visoke stopnje rasti penetracije osebnih računalnikov in rabe svetovnega spleta v gospodinjstvih (opremljenost gospodinjstev z osebnimi računalniki je na zelo visokem nivoju in dosega 64%, hitro se povečuje tudi dostop gospodinjstev do svetovnega spleta, ki se je potrojil v štirih letih in v letu 2003 znaša 45% (Poročilo o strukturnih reformah, 2004, str. 18)), lahko pričakujemo, da se bo uporaba e-storitev v prihodnjih letih povečevala. Če bo DURS z ustreznimi aktivnostmi motiviral potencialne uporabnike k uporabi storitve, lahko razmeroma hitro doseže stopnjo rasti.

Da bo DURS čimbolj izkoristil in izboljšal rast trga, bo moral: izboljšati kakovost storitve in ji dodati nove značilnosti, izboljšati estetsko privlačnost, zamenjati oglaševanje zavedanja o storitvi z

oglaševanjem za pridobitev naklonjenosti do storitve ter povečati interes uporabnikov za pogostejšo uporabo drugih e-storitev javne uprave.

Zaradi vseh prednosti, ki jih prinaša eDohodnina, ne pričakujem stopnje upadanja storitve. Uporaba storitve po pridobitvi osebnega digitalnega potrdila je razmeroma enostavna in ne pričakujem, da bi se uporabniki ponovno odločali za tradicionalni način oddaje dohodninske napovedi.

### 7.1.3. Analiza uporabnikove storitve eDohodnina

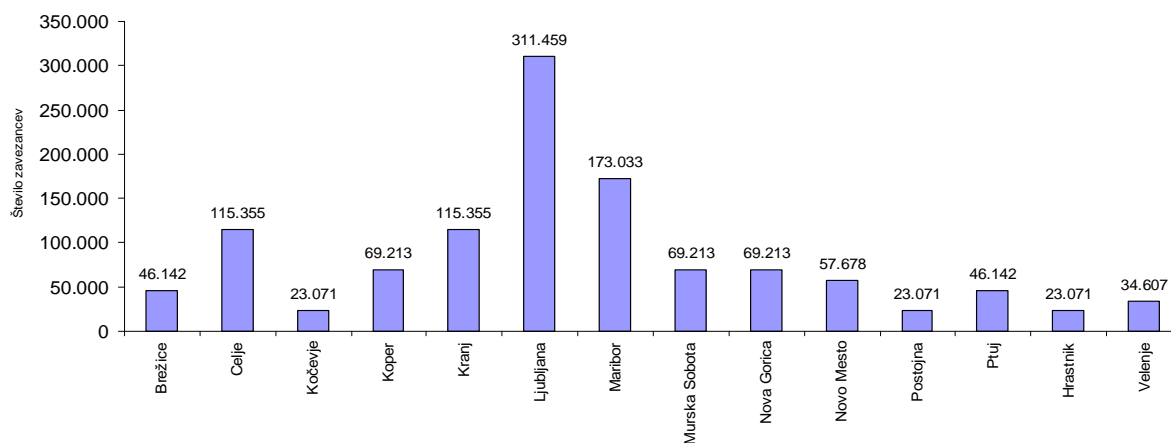
V tabeli št. 27 in grafu št. 8 je prikazano število vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 in število tistih zavezancev, ki so oddali dohodninsko napoved preko sistema eDavki, in sicer po posameznih izpostavah DURS-a.

Tabela 27: Število vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 in število tistih zavezancev, ki so oddali eDohodnino, po izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004

Davčna uprava	Urad	Število vseh zavezancev za oddajo napovedi za odmero dohodnine za leto 2003	Delež vseh zavezancev za oddajo napovedi za odmero dohodnine za leto 2003, v %	Število zavezancev, ki so oddali eDohodnino za leto 2003	Delež zavezancev, ki so oddali eDohodnino za leto 2003, v %
3	Brežice	46.142	4	427	3
4	Celje	115.355	10	1.089	6
5	Kočevo	23.071	2	170	1
6	Koper	69.213	6	674	4
7	Kranj	115.355	10	1.994	12
8	Ljubljana	311.459	27	7.309	43
9	Maribor	173.033	15	1.717	10
10	Murska Sobota	69.213	6	675	4
11	Nova Gorica	69.213	6	638	4
12	Novo Mesto	57.678	5	707	4
13	Postojna	23.071	2	194	1
14	Ptuj	46.142	4	383	2
15	Hrastnik	23.071	2	312	2
16	Velenje	34.607	3	553	3
<b>Skupaj</b>		<b>1.153.551</b>	<b>100</b>	<b>16.842</b>	<b>100</b>

Vir: DURS, 2004.

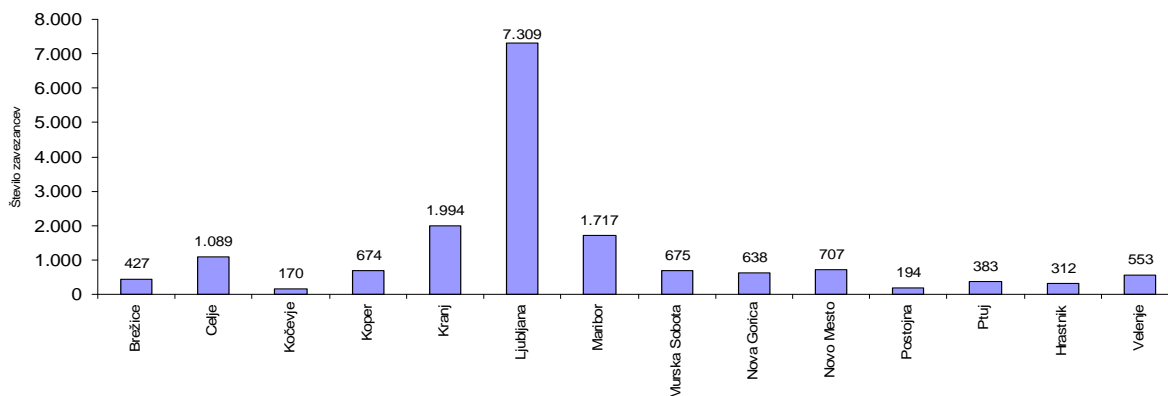
Graf 8: Število vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003, po posameznih izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004



Vir: DURS, 2004.

V grafu št. 9 je prikazan delež vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 in delež tistih zavezancev, ki so oddali eDohodnino, in sicer po posameznih davčnih izpostavah DURS-a.

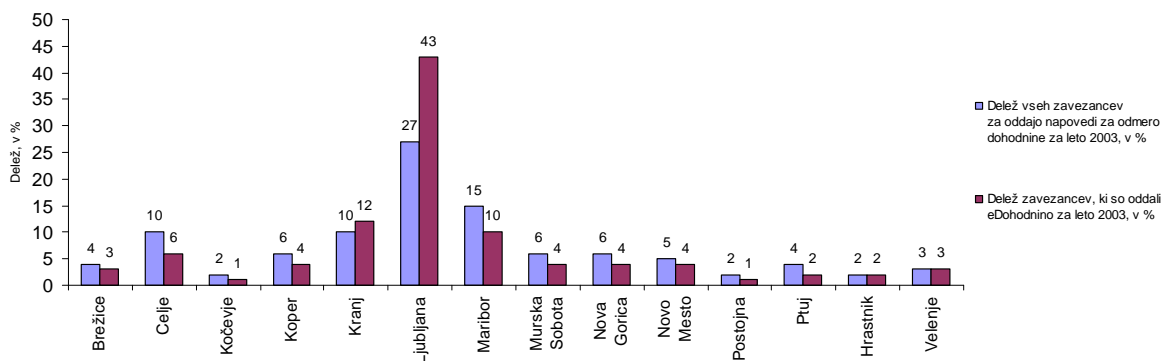
Graf 9: Število zavezancev, ki so oddali eDohodnino preko sistema eDavki, po davčnih izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004



Vir: DURS, 2004.

Iz grafa št. 10 lahko vidimo, da so zavezanci, ki so oddali eDohodnino, relativno enakomerno porazdeljeni po davčnih izpostavah DURS-a po Sloveniji, izstopa le davčna izpostava Ljubljana, kjer je uporabnikov eDohodnine glede na delež vseh zavezancev za dohodnino večji za 16% točk.

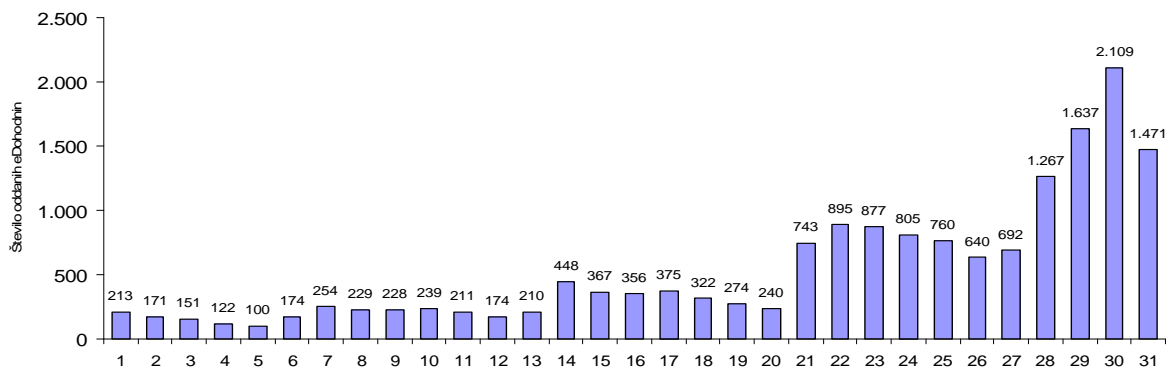
Graf 10: Delež vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 in delež tistih zavezancev, ki so oddali eDohodnino, po posameznih davčnih izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004



Vir: Lastni preračuni.

Iz grafa št. 11 vidimo, da se je število oddaj eDohodnine do konca meseca marca, ko je potekel zakonski rok za oddajo, povečevalo. Največ število oddanih eDohodnin je bilo zabeleženo predzadnji dan pred iztekom zakonskega roka, t.j. na dan 30.3.2004, ko jih je bilo oddanih 2.109 (DURS, 2004).

Graf 11: Število oddanih eDohodnin v sistemu eDavki, po dnevih, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004.

Samo v zadnjih štirih dneh pred potekom roka je bilo oddanih 6.484 dohodninskih napovedi, kar predstavlja 38,7% vseh oddanih dohodninskih napovedi v obdobju od 1.3.2004 do 31.3.2004.

Ker je pri e-storitvi eDohodnina mogoče izvršiti več vrst transakcij v zvezi z oddajo dohodninske napovedi, je v tabeli št. 28 prikazano še število transakcij po posameznih vrstah transakcije. Sistem eDavki zabeleži kot oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine stanje na dan 31.3.2004 ob polnoči, do takrat pa lahko uporabnik večkrat spreminja podatke in opravlja različne transakcije (izdela informativni izračun dohodnine, pooblašča, spreminja podatke).

Tabela 28: Število transakcij po vrstah transakcij v zaprtem in javnem delu sistema eDavki, stanje na dan 31.3.2004

Vrsta transakcije	Zaprta del sistema eDavki	Javni del sistema eDavki
Število prijav v sistem	125.281	1.520.424
Število oddaj eDohodnin	68.773	147.846
Izvoz podatkov, število transakcij*	52.596	61.400
Število informativnih izračunov	49.688	78.857
Število pooblastitev**	14.218	13.323
Uvoz podatkov***	7.316	9.985
<b>Skupaj</b>	<b>317.872</b>	<b>1.831.835</b>

Opombe:

\*avtomatična predizpolnitev uvodnega dela eDohodnine z osebnimi podatki zavezanca

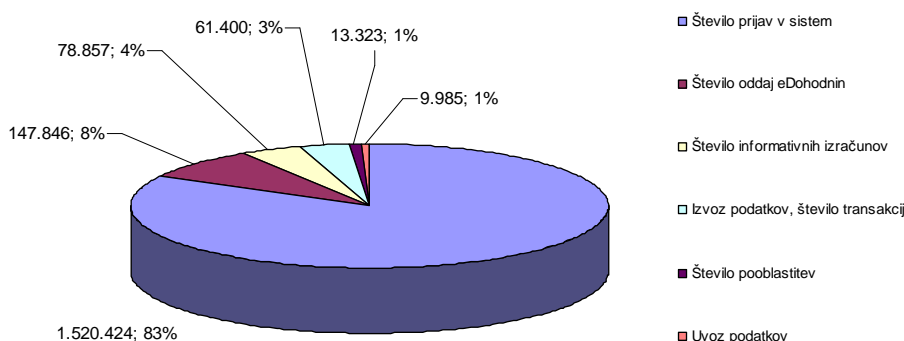
\*\*število pooblastitev druge osebe za izpolnitev davčne obveznosti zavezanca v obsegu priprave, e-podpisa in oddaje eDohodnin

\*\*\*začasno shranjevanje izpolnjene eDohodnine v sistemu eDavki

Vir: DURS, 2004.

V zaprtem delu sistema eDavki je bilo v mesecu marcu 2004 zabeleženih 125.281 prijav v sistem eDohodnina, 49.688 je bilo narejenih informativnih izračunov dohodnine, oddaj obrazca eDohodnina je bilo 68.773 (DURS, 2004).

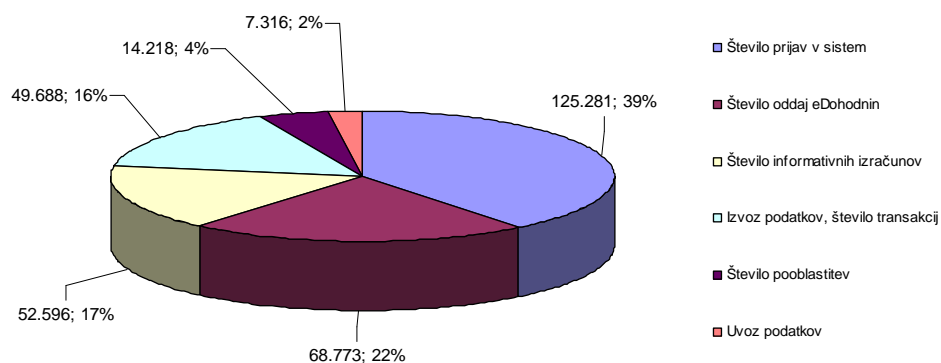
Graf 12: Število in delež transakcij glede na vrsto transakcije v javnem delu sistema eDohodnina, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.



Graf 13: Število in delež transakcij glede na vrsto transakcije v zaprtem delu sistema eDohodnina, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

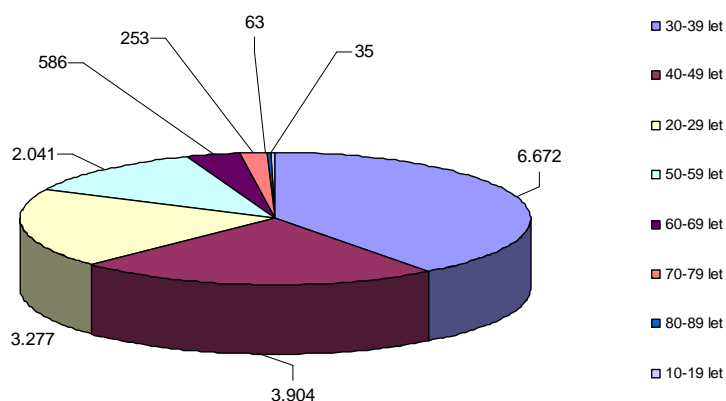
Glede na demografsko strukturo (segmentacija po starosti) je bilo največ uporabnikov storitve eDohodnina starih od 30 do 39 let, teh je bilo 39,6%, po deležu so mu sledili uporabniki stari od 40 do 49 let, teh je bilo 23,2% in uporabniki stari od 20 do 29 let s 19,5% (DURS, 2004).

Tabela 29: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na starost, v marcu 2004

Starost uporabnika	Število uporabnikov	Delež, v %
10-19	35	0,2
20-29	3.277	19,5
30-39	6.672	39,6
40-49	3.904	23,2
50-59	2.041	12,1
60-69	586	3,5
70-79	253	1,5
80-89	63	0,4
<b>Skupaj</b>	<b>16.831</b>	<b>100,00</b>

Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

Graf 14: Število uporabnikov eDohodnine glede na starost, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004.

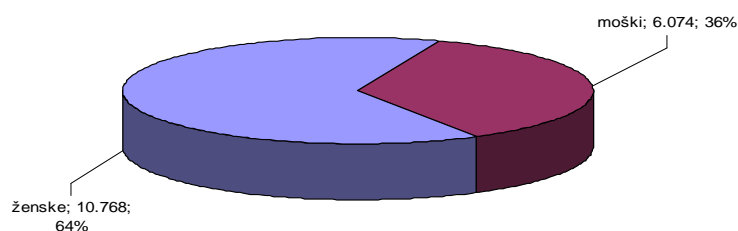
Glede na demografsko strukturo (segmentacija po spolu) je bilo največ uporabnikov e-storitve eDohodnina žensk, in sicer jih je bilo 63,9%, medtem ko je bilo 36,1% moških uporabnikov eDohodnine (DURS, 2004).

Tabela 30: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na spol, v marcu 2004

Spol uporabnika	Število uporabnikov	Delež, v %
Ženski	10.768	63,9
Moški	6.074	36,1
<b>Skupaj</b>	<b>16.842</b>	<b>100,00</b>

Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

Graf 15: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na spol, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

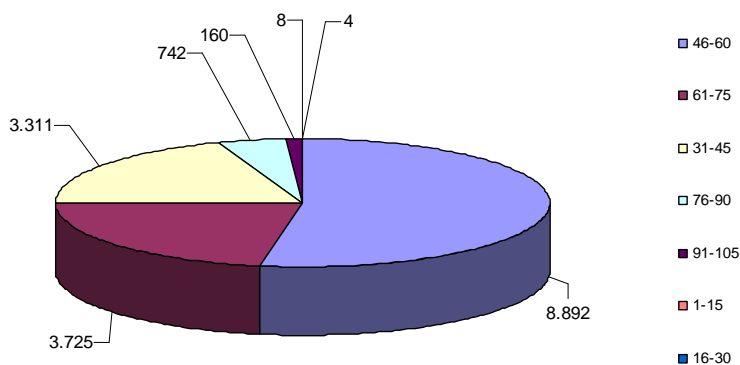
V tabeli št. 31 je prikazano število in delež uporabnikov glede na število izvedenih transakcij, v marcu 2004.

Tabela 31: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na število izvedenih transakcij, v marcu 2004

Število transakcij	Število uporabnikov	Delež, v %
1-15	8	0,1
16-30	4	0,02
31-45	3.311	19,7
46-60	8.892	52,8
61-75	3.725	22,1
76-90	742	4,4
91-105	160	0,95
<b>Skupaj</b>	<b>16.842</b>	<b>100,0</b>

Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

Graf 16: Število uporabnikov glede na število izvedenih transakcij, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004.

Glede na število transakcij, ki jih opravi uporabnik posameznik, jih je bila več kot polovica (52,8%) takšnih uporabnikov, ki so v sistemu eDohodnina opravili od 46 do 50 transakcij (DURS, 2004).

#### 7.1.4. Cena e-storitve eDohodnina

E-storitev eDohodnina je bila v letu 2004 brezplačna oziroma je stala toliko, kolikor je stala pridobitev digitalnega kvalificiranega potrdila in kolikor je za storitev dostopa do svetovnega spleta zaračunal telekomunikacijski operater (ob predpostavki, da uporabnik že ima osebni računalnik oziroma javno dostopno točko do svetovnega spleta ter primerno programsko opremo).

Minimalni stroški nakupa digitalnega kvalificiranega potrdila so bili:

- za nakup digitalnega kvalificiranega potrdila (certifikata) CA NLB, d.d. 5.000,00 SIT (enkratna pristopnina ob prijavi) (NLB, d.d., 2004),
- za nakup standardnega kvalificiranega digitalnega potrdila Pošte Slovenije POŠTArCA 1.000,00 SIT (letna naročnina) (Pošta Slovenije, d.o.o., 2004),
- digitalno potrdilo SIGEN-CA Centra Vlade RS za informatiko je bilo brezplačno. Digitalno potrdilo SIGOV-CA za potrebe državnih organov krije stroške Center Vlade RS za informatiko (Center Vlade RS za informatiko, 2004).

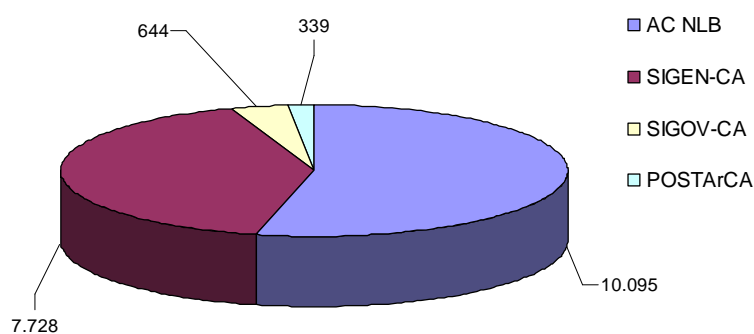
V tabeli št. 32 je prikazano število registriranih uporabnikov po posameznih vrstah digitalnih potrdil (AC NLB, POSTArCA, SIGEN-CA, SIGOV-CA).

Tabela 32: Število in delež registriranih uporabnikov po posameznih vrstah digitalnih potrdil, v marcu 2004

Digitalno potrdilo	Overitelj	Število	Delež
AC NLB	Nova Ljubljanska banka, d.d.	10.095	53,7
POSTArCA	Pošta Slovenije, d.o.o.	339	1,8
SIGEN-CA	Center Vlade RS za informatiko	7.728	41,1
SIGOV-CA	Center Vlade RS za informatiko	644	3,4
<b>Skupaj št. registriranih uporabnikov</b>		<b>18.806</b>	<b>100,0</b>

Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

Graf 17: Število registriranih uporabnikov po posameznih vrstah digitalnih potrdil, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004.

Vidimo, da je največ uporabnikov e-storitve eDohodnina uporabljalo certifikat CA NLB, d.d., in sicer 54%, SIGEN-CA certifikat je uporabljalo 41%, SIGOV-CA certifikat 3% ter POŠTArCA certifikat pa le 2% vseh uporabnikov (DURS, 2004).

### 7.1.5. Tržne poti e-storitve eDohodnina

Uporabniki e-storitve eDohodnina so lahko kontaktirali s ponudnikom e-storitve preko e-naslova [eDavki.durs@gov.si](mailto:eDavki.durs@gov.si), preko telefonske številke (01) 478-27-59 (od ponedeljka do petka od 8:00 do 15:00 ure).

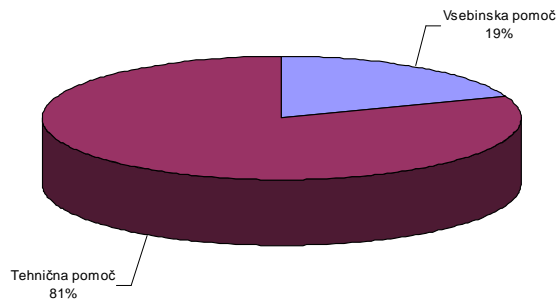
V tabeli št. 33 in grafu št. 18 je prikazano, kakšno vrsto pomoči pri uporabi eDohodnine so uporabniki iskali preko telefona.

Tabela 33: Vrsta pomoči pri uporabi eDohodnine, ki so jo uporabniki iskali preko telefona, v marcu 2004

	Število klicev	Delež, v %
Vsebinska pomoč	701	19
Tehnična pomoč	2.943	81
<b>Skupaj</b>	<b>3.644</b>	<b>100</b>

Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

Graf 18: Vrsta pomoči pri uporabi eDohodnine, ki so jo uporabniki iskali preko telefona, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

19% uporabnikov je iskalo dodatne informacije v zvezi z vsebinskim problemom, 81% pa glede tehnologije (DURS, 2004).

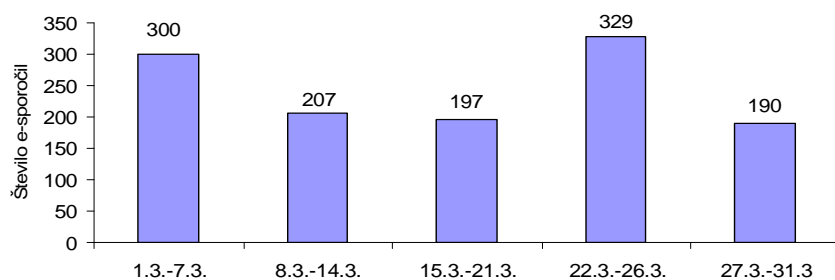
V mesecu marcu 2004 je bilo na e-naslov DURS-a [eDavki.durs@gov.si](mailto:eDavki.durs@gov.si) prejetih 1.223 sporočil (DURS, 2004).

Tabela 34: Število in delež e-sporočil uporabnikov v zvezi s pomočjo pri uporabi eDohodnine, v marcu 2004

Pomoč po ePošti	Število e-sporočil	Delež v %
1.3.-7.3.	300	25
8.3.-14.3.	207	17
15.3.-21.3.	197	16
22.3.-26.3.	329	27
27.3.-31.3.	190	16
<b>Skupaj</b>	<b>1.223</b>	<b>100</b>

Vir: DURS, 2004 in lastni preračuni.

Graf 19: Število e-sporočil v zvezi s pomočjo pri uporabi eDohodnine, v marcu 2004



Vir: DURS, 2004.

#### 7.1.6. Analiza tržnega komuniciranja e-storitve eDohodnina

Pri tržnem komuniciranju e-storitve eDohodnina lahko ugotovimo, da so bili uporabljeni naslednji mediji:

- tradicionalno oglaševanje na spletni strani <http://e-uprava.gov.si/e-uprava> in spletni strani <http://eDavki.durs.si>, nastopi na televiziji, radiu,
- neposredno trženje: predstavitve pri pravnih osebah,
- stiki za javnostmi: novinarske konference, časopisni članki,
- notranje trženje: tiskana gradiva, predstavitve za zaposlene v izpostavah DURS.

##### *Nastopi na televiziji:*

- predstavitve eDohodnine na TV Pika, gostovanje v oddaji Poslovne krivulje, dne 1.3.2004.

##### *Nastopi na radiu:*

- Radio Maribor, enominutna izjava posneta po telefonu, 20.2.2004,
- Radio RGL, gostovanje v 30 minutni oddaji v živo, 26.2.2004,
- Radio Slovenija, enominutna izjava posneta po telefonu, 27.2.2004,
- Radio Antena, enominutna izjava posneta po telefonu, 1.3.2004,
- Radio VAL 202, gostovanje v 30 minutni oddaji v živo, 2.3.2004,
- Radio 94 Postojna, gostovanje v 30 minutni oddaji v živo, 17.3.2004,
- Radio VAL 202, gostovanje v 30 minutni oddaji v živo, 23.3.2004,
- Radio Capris (Koper), enominutna izjava posneta po telefonu, 30.3.2004.

##### *Predstavitve pri pravnih osebah:*

- predstavitve eDohodnine vodstvenim delavcem (direktorjem podružnic) NLB, d.d., 4.3.2004,
- dan odprtih vrat na OŠ Vrhnika, 6.3.2004,
- dan odprtih vrat na OŠ Šentjur pri Celju, 11.3.2004.

##### *Novinarske konference:*

- predstavitve gradiva na temo eDohodnine na novinarski konferenci, dne 24.2.2004,
- demonstracija eDohodnine na novinarski konferenci, dne 24.2.2004.

##### *Tiskana gradiva:*

- kratka pisna informacija (poziv) na temo eDohodnina za objavo v časopisu, 13.2.2004,
- kratka pisna informacija o eDohodnini za Davčni bilten, 13.2.2004,
- zloženska o eDohodnini, tiskana v 100.000 izvodih, poslana vsem davčnim uradom, izpostavam in Upravnim enotam RS, 8.3.2004.

##### *Notranje predstavitve:*

- predstavitve eDohodnine vodstvenim delavcem davčnih uradov in izpostav na Davčnem uradu RS v Ljubljani, prisotnih 75 delavcev, 17.2.2004,

- predstavitev eDohodnine vodstvenim delavcem davčnih uradov in izpostav na Davčnem uradu RS v Ljubljani, prisotnih 77 delavcev, 18.2.2004,
- predstavitev eDohodnine delavcem Davčnega urada Celje, v Celju, prisotnih 45 delavcev, dne 11.3.2004,
- predstavitev eDohodnine delavcem Davčnega urada RS, Glavni urad v Ljubljani, prisotnih 26 delavcev, 12.3.2004,
- predstavitev eDohodnine delavcem Carinske uprave RS, ki pridejo delat na Davčni urad RS, dne 29.3.2004.

*Drugo:*

- pisni odgovori na vsebinska vprašanja za časopise, novinarje in izpostave DURS-a.

Glede na to, da je DURS prvič uvedel novo e-storitev eDohodnina razmeroma pozno, t.j. s 1.3.2004 in da so imeli zainteresirani uporabniki le en mesec časa, da novo e-storitev tudi dejansko uporabijo, lahko trdim, da večjih odstotkov uporabnikov kot so bili realizirani tudi ni bilo pričakovati.

Po mojem mnenju je bil glavni vzrok za nizki »tržni delež« ljudi, ki so uporabili eDohodnino neustrezna strategija tržnega komuniciranja. Menim, da je bilo notranje trženje izvedeno prepozno (glavnina konec meseca februarja in v marcu), tradicionalni mediji so bili uporabljeni na lokalnem nivoju in na nacionalnem nivoju zelo skromno, zloženko o eDohodnini so uporabili za notranje trženje, primernejše pa bi jo bilo posredovati v vsako gospodinjstvo, izpustili so pomemben del oglaševanja na ostalih slovenskih spletnih straneh, s katerim bi dosegli oglaševanje pri uporabnikih, ki že uporabljajo svetovni splet in predstavljajo ciljni trg, prav tako niso bila uporabljena druga orodja za komuniciranje, t.j. neposredno trženje, pospeševanje prodaje, stiki z javnostmi.

*7.1.7. Analiza potreb in želja uporabnikov e-storitve eDohodnina*

Nekaj izhodišč za analizo sem pridobila preko primarnega vira, t.j. anket, ki jih je izvedla Vlada RS na spletni strani eUprava (<http://e-uprava.gov.si/ankete>, 11.1.2005):

- Anketa, ki je bila izvedena obdobju od 2.11.2004 do 30.11.2004 in je zajela 424 anketirancev, je pokazala, da se 21,5% anketirancev zdi najbolj primerna oblika tržnega komuniciranja eUprave preko televizijskega spota, 14,6% preko spletnega oglaševanja, 13,2% preko oglasa v dnevem časopisju, 12,5% preko članka v reviji ali tedniku, 10,1% preko plakata v javnem prostoru ali na prostem, 9,4% preko zgibanke ali prospekta, 6,6% preko radijskega oglasa, 5,2% preko promocijskih predmetov ali daril, 4% preko brošur, 1,6% preko knjige in 1,2% preko drugih medijev.
- Anketa, ki je bila izvedena v obdobju od 30.9.2004 do 2.11.2004 in je zajela 185 anketirancev je pokazala, da je 22,2% anketirancev zvedelo za spletno stran eUprava preko klasičnega medija (oglasa v časopisu, na televiziji in radiu), 22,7% preko drugih spletnih strani, 18,4% preko spletnega iskalnika, 16,8% preko konferenc, predavanj ali usposabljanj, 8,7% preko e-pošte, ki jo je poslal sodelavec, prijatelj ali sorodnik in 11,4% preko drugih medijev.
- Anketa, ki je bila izvedena v obdobju od 1.12.2004 do 3.1.2005 in je zajela 156 anketirancev, je pokazala, da 29% anketirancev največkrat uporablja spletno stran eUprava, 18% jih uporablja spletno stran upravnih enot, 18% sistem Cobiss.si, 12% spletno stran EU, ostali največkrat uporabljajo spletno stran Ajpes, eDavke, spletno stran Geodetske uprave RS, spletno stran STO in spletno stran e-Carina.
- Anketa, ki se je izvajala od 1.3.2004 do 30.3.2004 in je zajela 241 anketirancev, je pokazala, da je 29% anketirancev mnenja, da so vsebinski projekti eUprave slabo marketinško podprti s strani Vlade RS, 22% jih meni, da so solidno podprti, 19%, da so še kar podprti, 13,7%, da niso nič posebnega, 10%, da so katastrofalno podprti in le 6,2%, da so odlično marketinško podprti.
- Anketa, ki je bila v obdobju od 31.5.2004 do 30.6.2004 in je zajela 80 anketirancev, je pokazala, da 42,5% anketirancev meni, da je največja ovira, da ne uporablja pogosteje e-poslovanja z državo (npr. eDohodnino, e-obrazcev), ker imajo premalo informacij o e-poslovanju z državo,

28,8% meni, da je največja ovira premajhna varnost prenosa podatkov, 16,3% meni, da so programi za poslovanje prezahtevni in 12,5%, ker menijo, da je otežen dostop do spleta.

- Anketa, ki se je izvajala v obdobju od 30.2004 do 4.3.2004, je pokazala, da bi 48,9% anketirancev dvignilo na najbližji upravni enoti t. im. informacijski paket (spletno kvalificirano digitalno potrdilo, čitalec kartice ActiveCard Reader in priročnik za uporabo), če bi ga Vlada RS brezplačno razdelila vsem gospodinjstvom v Sloveniji, 45,9% anketirancev pa to komaj čaka.

Ugotavljam, da sta anketirancem najbolj pomembni tržno-komunikacijski orodji oglaševanje preko televizijskega spota in spletno oglaševanje, da so vsebinski projekti eUprave splošno slabo marketinško podprti s strani Vlade RS, da ima veliko število anketirancev premalo informacij o e-poslovanju z javno upravo in da si skoraj vsi želijo brezplačni informacijski paket (spletno kvalificirano digitalno potrdilo, čitalec kartice ActiveCard Reader in priročnik za uporabo).

## 7.2. Predlog tržno-komunikacijskega programa e-storitve eDohodnina

Glede na podatke o uporabi e-storitve eDohodnina s strani DURS-a, ugotavljam, da projekt eDohodnina v slovenskem prostoru še ni zaživel. To dokazuje število oddanih eDohodnin za leto 2003, saj te predstavljajo le 1,5% vseh oddanih napovedi vseh zavezancev. Prav tako ugotavljam, da načrt DURS-a o 30.000 do 50.000 oziroma 2,6% do 4,3% oddanih eDohodnin ni bil dosežen. Menim, da je bil glaven razlog za razmeroma nizko število uporabnikov eDohodnine v pomanjkljivo pripravljene strategiji tržnega komuniciranja DURS-a, zato v nadaljevanju predstavljam predlog za izvedbo tržno-komunikacijskega programa s poudarkom na spletnem oglaševanju, kot projekt, ki bi ga lahko izvedel DURS v naslednjem letu.

Glede na analizo stanja, ki je bila predstavljena v prejšnjem poglavju, v tem poglavju predstavljam ciljne skupine uporabnikov po posameznih časovnih fazah tržnega komuniciranja, glavne cilje tržnega komuniciranja, pri posameznih orodjih znotraj tržno-komunikacijskega spleta pa sem predstavila lasten pogled na izvedbo akcij in cilje teh akcij. Podan je zbirni pregled stroškov tržnega komuniciranja in časovni načrt izvedbe.

### 7.2.1. Ciljne skupine uporabnikov e-storitve eDohodnina in cilji

Tržno-komunikacijski program sem razdelila v dve časovni fazi.

V prvi fazi, od aprila do decembra, bi morali preko spletnih strani in tradicionalnih medijev oglaševati vse e-storitve v sistemu eDavki, povezano s tem pa še storitev eDohodnina. V tej fazi bi moralo biti oglaševanje namenjeno vsem državljanom. Cilj takšnega oglaševanja je ustvarjanje pozornosti za »blagovni znamki« eDavki in eDohodnina. Največje učinke in uspehe bi DURS dosegla z uporabo tradicionalnega tržnega komuniciranja v več medijih (televizija, radio, časopisi) in spletnih medijih ter s tem dosegla maksimalne sinergijske učinke oglaševanja. Z tradicionalnimi mediji bi morali kratkotrajno izpostaviti sporočilo, s katerim bi se ustvarili pozornost potencialnih uporabnikov za obstoj te e-storitve in vzpodbudili osnovno zanimanje uporabnika za e-storitev. Za obstoječe uporabnike bi bil namen oglaševanja preko stikov z javnostmi opominjanje in preko e-pošte grajenje na elektronskem odnosu.

V drugi fazi, od januarja do marca, bi se morali z oglaševanjem eDavkov in eDohodnine preko svetovnega spleta, e-pošte, neposrednega trženja, pospeševanja prodaje, osebne prodaje in notranjega trženja, obrniti na ožje opredeljene ciljne skupine, in sicer na obstoječe uporabnike eDohodnine in na potencialne nove uporabnike:

- obiskovalce spletne strani eUprava in eDavki,
- uprabnike svetovnega spleta, ki iščejo informacije v zvezi z dohodnino in davki,
- študente, ki delajo prek napotnic študentskih servisov,
- uprabnike digitalnega potrdila,
- javne uslužbenice in
- ponudnike digitalnih potrdil in pravne osebe, ki svojim kupcem ponujajo storitve, ki zahtevajo uporabo digitalnega potrdila.

V tej fazi je potrebno vzpostaviti posebljeno komunikacijo z obstoječimi in potencialnimi uporabniki ter upoštevati specifične potrebe in želje vsake ciljne skupine. V tej fazi ne gre več samo za promocijsko stopnjo nakupnega procesa, temveč tudi za informativno stopnjo nakupnega procesa in stopnjo uporabe (nakupa) storitve.

V mesecu februarju in marcu bi bilo tržno komuniciranje najbolj intenzivno, saj s 31. marcem poteče zakonski rok za oddajo dohodnine. DURS bi se v tej fazi poslužil kombinacije oglaševanja klasične oddaje dohodnine in oglaševanja elektronske oblike oddaje dohodnine, s čimer bi lahko dosegel sinergijske učinke. Oglaševanju bi bila zato izpostavljena širše opredeljena ciljna skupina, t.j. vsi zavezanci za oddajo dohodnine. Namen oglaševanja bi bil vzpodbuditi akcijo za nakup (uporabo) e-storitve z opominjajočim oglaševanjem prek tradicionalnih medijev.



Storitev eDohodnina je edina izmed storitev, ki jih DURS ponuja fizičnim osebam v sistemu eDavki. Spletna stran eDavki namreč ponuja storitve za fizične osebe oziroma obrazce za pravne osebe, za fizične osebe z dejavnostjo in za računovodske servise. DURS v dosedanjih tržno komunikacijskih akcijah ni razlikoval med »blagovnimi znamkami« eDavki in eDohodnina, storitev je za fizične osebe oglaševal le kot »oddajo dohodnine preko interneta«. Predlagam, da se oglaševanje »oddaje dohodnine preko interneta« preusmeri v oglaševanje »eDohodnine« in da se v prehodnem obdobju, t.j. do izgradnje dodatnih storitev za fizične osebe v sistemu eDavki, oglaševanje eDohodnine povezuje tudi z oglaševanjem eDavkov. Po nadgradnji sistema eDavki za fizične osebe pa bi se moralo tržno komuniciranje s strani DURS-a osredotočiti na vsako e-storitev posebej.

Cilji oglaševanja so: opomniti uporabnike eDohodnine na pravočasno oddajo dohodnine, povečati število novih uporabnikov eDohodnine, povečati obisk spletne strani eDavki, seznaniti uporabnika z drugimi storitvami, ki jih DURS ponuja v sistemu eDavki ter izgradnja in utrjevanje »blagovne znamke« eDohodnina in eDavki. Ciljev je sicer veliko, vendar so povezani med sabo, zato predlagam kombinacijo naslednjih orodij tržno-komunikacijskega spleta:

- tradicionalno oglaševanje (televizija, radio, časopisi),
- spletno oglaševanje,
- oglaševanje po e-pošti,
- neposredno trženje,
- pospeševanje »prodaje«/uporabe,
- osebna »prodaja«,
- stiki z javnostmi,
- notranje trženje.

Slika 23: Uporaba tržno-komunikacijskega spleta v nakupnem procesu

	<b>Pozornost</b>	<b>Zanimanje in želja</b>	<b>Akcija</b>	<b>Grajenje odnosov z uporabniki</b>
Tradicionalno oglaševanje				
Oglaševanje na spletnih straneh				
Oglaševanje preko e-pošte				
Neposredno trženje				
Pospeševanje »prodaje«/uporabe				
Osebna »prodaja«				
Stiki z javnostmi				
Notranje trženje				
Štiristopenjski nakupni proces	Promocijska stopnja nakupnega procesa	Informativna stopnja nakupnega procesa	Stopnja nakupa (uporabe)	Ponakupna stopnja

Vir: Prirejeno po Kleindl, 2003, str. 193.

Zgornja slika prikazuje elemente tržno-komunikacijskega spleta v AIDA modelu, vključno z spletnim medijem. AIDA model predvideva, da mora biti najprej vzbujena pozornost za e-storitev pri ciljni javnosti, nato je potrebno vzpodbuditi zanimanje za izdelek/storitev, željo po nakupu in na koncu sledi nakup (Kleindl, 2003, str. 193). Dodana je ponakupna stopnja nakupnega procesa, ki predstavlja pomemben del nakupnega odločanja po Kotlerju (1998, str. 194) ter Peter in Olsonu (2002, str. 166-169). Temnejše kot je področje, močnejši vpliv ima določeno orodje na stopnjo v nakupnem procesu. V spodnji vrstici je prikazan štiristopenjski nakupni proces s promocijsko stopnjo nakupnega procesa, informativno stopnjo nakupnega procesa, stopnjo nakupa (uporabe) in ponakupno stopnjo.

Naj na tem mestu opozorim, da pri e-storitvi eDohodnina ne gre za nakup storitve v tržnem smislu, pač pa za uporabo storitve, saj je eDohodnina storitev javne uprave in zato netržna dobrina.

### 7.2.2. Tradicionalno oglaševanje: televizija, radio, časopis

DURS se je poslužil tradicionalnega oglaševanja na radiu, predvsem konec meseca februarja in v marcu. Izbral je Radio Slovenija, Radio Maribor, Radio Val 202, Radio Capris v Kopru, Radio Antena in Radio 94 iz Postojne. Na televizijskem mediju je oglaševal le v lokalni televiziji TV Pika, ki pa svojega programa ne oddaja po celotni Sloveniji.

Menim, da bi moral DURS v obdobju od aprila do decembra preko tradicionalnih medijev oglaševati eDohodnino v povezavi s sistemom eDavki. S ciljem zajeti ciljno skupino uporabnikov, t.j. vsi državljani, bi se moral poslužiti televizijskega oglaševanja po nacionalnih televizijah, TV Slovenija, 1. in 2. program ter POP TV. Cilj oglaševanja s kratkotrajno izpostavitvijo sporočila bi bil vzpodbuditi pozornost potencialnih uporabnikov za obstoj te e-storitve in vzpodbuditi osnovno zanimanje uporabnikov za e-storitev. Sporočilo bi moralo vsebovati osnovne podatke o tem, kje lahko potencialni uporabniki pridejo v stik z natančnejšimi informacijami in podatek o naslovu spletne strani eDavki ter njen simbol oziroma logotip. Oglaševanje storitev eDavki in eDohodnina bi bilo intenzivnejše v mesecu januarju in februarju. Namen oglaševanja za tiste uporabnike, ki so že uporabili storitev, bi bil opominjanje in grajenje na elektronskem odnosu.

V mesecu februarju, predlagam, da se tedensko predvaja 4 minutni televizijski spot v rubriki Dobro je vedeti na RTV Slovenija, v katerem oseba (demonstrator) prikazuje postopek pridobitve digitalnega potrdila in uporabo eDohodnine. Cilj takšnega oglaševanja bi bil usmeriti potencialne uporabnike v spoznavanje in informiranje o načinu uporabe e-storitve. Ker postopek pridobitve digitalnega potrdila traja kar nekaj dni, mora biti tovrstno oglaševanje izvedeno v februarju, najkasneje v začetku marca.

V mesecu marcu bi bilo oglaševanje usmerjeno v opominjanje za uporabo e-storitve tistim, ki že imajo pridobljeno digitalno potrdilo in še ne uporabljajo e-storitve eDohodnina ter tistim, ki so v preteklem letu že uporabili e-storitev. Kratkim televizijskim spotom bi se priključili kratki pozivi oziroma kratke pisne informacije na temo eDohodnina na radiu in v časopisih, ki bi si proti koncu meseca marca sledili vedno pogosteje.

#### Finančna sredstva:

*Oglaševanje na Radiu Slovenija (Ponudba za oglaševanje na radiu in televiziji Slovenija, 2005):*

- stroški kreiranja radijskega oglasa na RTV Slovenija, režiran oglas, manj zahtevna produkcija = 0,04 mio SIT,
- oglaševanje e-storitev eUprave (skupaj z e-storitvami eDavki in eDohodnino) na 1. in 2. programu Radia Slovenija, april-december, 1-krat mesečno, 10 sekundni oglas v najbolj poslušanem terminu ob 6:00 uri =  $1 \cdot 9 \cdot 10 \cdot 1.300$  SIT = 0,1 mio SIT,
- oglaševanje e-storitev eDavki in eDohodnine na 1. in 2. programu Radia Slovenija, januar-marec, 4-krat mesečno, 10 sekundni oglas v najbolj poslušanem dopoldanskem terminu ob 7:00 uri =  $3 \cdot 4 \cdot 10 \cdot 1.300$  SIT = 0,2 mio SIT,
- tedenski paket oglaševanja e-storitev eDavki in eDohodnine na 1. in 2. programu Radia Slovenija, konec februarja in začetek marca, 40 sekundni režiran oglas od ponedeljka do petka (tedenski paket ob 15:30 uri) =  $4 \cdot 480.000$  SIT = 1,92 mio SIT,
- Radio Maribor, 5 minutna rubrika o e-storitvah eDavki in eDohodnini, besedilo bere uslužbenec DURS-a, v mesecu februarju in marcu =  $2 \cdot 5 \cdot 45.000$  SIT = 0,45 mio SIT,
- Radio Koper-Capodistria, 5 minutna rubrika o e-storitvah eDavki in eDohodnini, besedilo bere uslužbenec DURS-a, v mesecu februarju in marcu =  $2 \cdot 5 \cdot 55.000$  SIT = 0,55 mio SIT.

Skupaj oglaševanje na radiu: 3,26 mio SIT.

*Oglaševanje na televiziji (Ponudba za oglaševanje na radiu in televiziji Slovenija, 2005)*

- stroški kreiranja televizijskega oglasa na TV Slovenija, trik spot (več slik, besedilo, glasba, govor, grafika, elektronski efekti, enostavna animacija) = 0,1 mio SIT,
- oglaševanje e-storitev eUprave (skupaj z e-storitvami eDavki in eDohodnino) na 1. in 2. programu TV Slovenija, april-marec, 1-krat mesečno, redni blok ob 19:50 uri =  $1 \cdot 12 \cdot 11.000$  SIT = 0,13 mio SIT,

- oglaševanje e-storitev eDavki in eDohodnine na 1. programu TV Slovenija, februar, tedenski zakup vsak dan v posebnem terminu ekskluzivno pred informativnimi oddajami ob 13:00 uri Poročila, ob 16:30 uri Poročila, ob 19:00 uri TV Dnevnik, ob 22:00 uri Odmevi (4 objave dnevno) =  $4 * 100.000 \text{ SIT} = 0,4 \text{ mio SIT}$ ,
- stroški kreiranja televizijskega oglasa o e-storitvah eDavki in eDohodnini na TV Slovenija za oddajo Dobro je vedeti, igrani spot z animacijo (scenarij, režija, snemanje, postprodukcija) = 0,35 mio SIT,
- reportaže o e-storitvah eDavki in eDohodnine v oddaji Dobro je vedeti, v dolžini do 240 sekund na 1. in 2. programu TV Slovenija, mesec februar, 1-krat tedensko ob 17:40 uri in 1-krat tedensko ob 21:50 uri =  $1 * 4 * 240 * 1.000 \text{ SIT} + 1 * 4 * 240 * 2.500 \text{ SIT} = 3,36 \text{ mio SIT}$ .

Skupaj oglaševanje na televiziji: 4,34 mio SIT.

*Oglaševanje v časopisih (Cenik časopisa Delo, cenik časopisa Dnevnik, 2005:*

- stroški kreiranja časopisnega oglasa, logotip eUprave in eDavki s kratko pisno informacijo o eDohodnini = javni uslužbenec,
- oglaševanje e-storitev eUprave (skupaj z e-storitvami eDavki in eDohodnino) v dnevnem časopisu Delo, april-marec (vsak četrtek, 3 cm oglasni prostor v stolpcu, širokem 4,5 cm), 30% popust =  $12 * 4 * 3 * 8.900 \text{ SIT} * 0,7 = 0,9 \text{ mio SIT}$ ,
- oglaševanje e-storitev eDavki in eDohodnina v dnevnem časopisu Delo, februar (vsako soboto, 1/8 strani), brez popusta =  $4 * 453.010 \text{ SIT} = 1,8 \text{ mio SIT}$ ,
- oglaševanje e-storitev eUprave (skupaj z e-storitvami eDavki in eDohodnino) v dnevnem časopisu Dnevnik, april-marec (vsak četrtek, 3 cm oglasni prostor v stolpcu, širokem 4,5 cm), 30% popust =  $12 * 4 * 3 * 3.600 \text{ SIT} * 0,7 = 0,36 \text{ mio SIT}$ ,
- oglaševanje e-storitev eDavki in eDohodnine v dnevnem časopisu Dnevnik, februar (vsako soboto, 1/4 strani), brez popusta =  $4 * 216.000 \text{ SIT} = 0,86 \text{ mio SIT}$ .

Skupaj oglaševanje v časopisih: 3,92 mio SIT.

Skupaj oglaševanje na radiu, televiziji in v časopisih: 11,52 mio SIT.

### 7.2.3. Spletno oglaševanje

Spletno oglaševanje je zelo primerno tržno-komunikacijsko orodje za povečanje obiska spletne strani eDavki in povečanje prepoznavnosti e-storitve eDohodnina. DURS se je posluževal oglaševanja eDavkov le na vstopni spletni strani eUprava in na spletni strani DURS-a. Predlagam, da oglašuje tudi na drugih spletnih straneh javne uprave, ki so povezana z davki, npr. na spletni strani Ministrstva za finance, na spletnih straneh upravnih enot. Ker gre za notranjo informacijsko infrastrukturo, bi bilo takšno oglaševanje brezplačno.

Pri spletnem oglaševanju bi bilo potrebno vzpostaviti posebej komunicirano komunikacijo z naslednjimi ciljnim skupinami: obstoječimi uporabniki eDohodnine (obiskovalci spletne strani eUprava in eDavki) in potencialnimi novimi uporabniki (tistimi, ki iščejo informacije povezane z davki in dohodnino). Cilj spletnega oglaševanja je poleg spodbujanja zanimanja za e-storitve eDavkov in eDohodnino, tudi dajanje vseh informacij o uporabi e-storitve eDohodnina ter dejanska uporaba za nove uporabnike. Za tiste, ki so že uporabniki storitve eDohodnina bi bil namen spletnega oglaševanja opominjajoče oglaševanje.

Predlagam, da se spletna stran eDavki oglašuje na vseh spletnih straneh večjih časopisnih družb (www.delo.si, www.dnevnik.com, www.finance-on.net, www.24.ur.com), spletnih straneh iskalnikov (www.matkurja.com, www.najdi.si, www.slowwwenia.com, www.telemach.com, www.email.si, www.google.com) in imenikov (www.tis.telekom.si, ), katerih obiskanost je največja po podatkih RIS (www.ris.org), v obdobju januar-marec pa intenzivnejše oglaševanje storitve eDavki in eDohodnina. V mesecu marcu dodatno še na spletnih straneh, ki so z vsebino oglasa v tesni vsebinski povezavi (na spletnih straneh www.dohodnina.com, www.davki.com, www.davkoplacevalci.com, www.racunovodja.com, www.davcnosvetovanje.com, www.dajatve.com).

Oblik spletnega oglaševanja je veliko (Skr, 2002):

- *spletna pasica* (angl. Banner): je najpogostejša oblika spletnega oglaševanja in ima obliko klasične animirane pasice v .gif formatu ali obliko naprednejše .html pasice, ki združuje zvok, animacijo, video in interaktivnost (raziskave so pokazale, da imajo pasice, ki vključujejo besede »brezplačno« ali »kliknite tukaj«, znatno večjo odzivnost),
- »*Mouse-move*« *pasica*: je manjše velikosti in vseskozi spremlja miškin kazalec po ekranu (za uporabnika je lahko takšen način oglaševanja precej moteč in neprijeten),
- *razširljiva pasica* (angl. Expanding): je v normalnem stanju standardne velikosti, ko pa se jo dotaknemo z miškinim kazalcem, se nekajkratno poveča,
- *lepljivi oglasi* (angl. Sticky Ad): je oblika oglasa, ki je ves čas v vidnem polju, ne glede na to, kako globoko navzdol se uporabnik pomika po spletnih straneh (pomanjkljivost te pasice je, da lahko zakriva del vsebine spletne strani),
- »*Scratchy*« *pasica*: je podobna loterijski srečki, pri kateri je potrebno »spraskati« sivo podlago, da bi videli ali smo zadeli dobitno kombinacijo, uporabnik na spletni strani seveda ne »praska«, pač pa se z miškinim kazalcem toliko časa pomika po pasici, da se mu odkrije vse, kar se skriva,
- *zavesna pasica* (angl. Curtain Banner): deluje kot zavesa v gledališču, ki se na koncu predstave spusti na oder,
- *oglasni prevzem spletne strani*: oglaševalec zakupi celoten oglaševalski prostor na posamezni vstopni spletni strani,
- *celostranski predoglas* (angl. Full Page Overlay): oglas se prikaže na celotni vidni površini spletne strani tik pred prikazom strani, ki si jo uporabnik dejansko namerava ogledati (optimalno je, da se oglas po 5 sekundah samodejno zapre in da se naloži vsebina spletne strani, na katero je uporabnik dejansko namenjen, to je čas v katerem uporabnik zazna oglas in njegovo vsebino),
- *oglasni premor* (angl. Commercial Break): za razliko od celostranskega predoglasa, ki se prikaže pred prihodom na spletno stran, se oglasni premor prikaže med uporabo spletne strani,
- *predelava televizijskih oglasov* (angl. Recycled TV Spots): gre za dokaj enostavno predelavo televizijskega oglasa v obliko, ki je primerna za objavo na svetovnem spletu, običajno gre za 15-30 sekundne oglase, ki na vidnem mestu vsebujejo kontrolno funkcijo za prekinitev ali zaustavitev posnetka,
- *oglas v novem oknu* (angl. Pop-Up, Window Ad): pri tej obliki se oglas nalaga v ozadju ne glede na to, kako se uporabnik pomika po spletnih straneh, začne se predvajati šele, ko je v celoti prenešen, kar zagotavlja nemoteno uporabniško izkušnjo,
- *obogateni oglasi* (angl. Rich Media Ad): vključuje zvok, animacijo, video in/ali interaktivnost; oglas je lahko narejen v Flash, Java, DHTML in ostalih tehnologijah in omogoča animacije, vgradnjo zvokovnega sporočila ter visoko interaktivnost,
- *mali in veliki lebdeči oglas* (angl. Floating Ad): se prikaže uporabniku na izbrani lokaciji spletne strani, ki jo lahko vnaprej določimo za vsako spletno stran posebej, ogled je časovno omejen, vendar ga uporabnik lahko vsak trenutek zapre, če ga to ovira pri ogledu vsebine strani ali kakor koli drugače moti, praviloma gre za oglase, ki so narejeni v flash (swf) formatu in se nahajajo na transparentnem ozadju,
- *oglasna tapeta* (angl. Wallpaper Ad): gre za zamenjavo ozadja,
- *mali drsni oglas*,
- *premikajoči oglas*.

Spletno oglaševanje je podobno drugim oblikam tržnega komuniciranja, pomembno razliko pa najdemo v uporabnikovem modelu obnašanja. Proces »pozornost-zanimanje in želja-akcija« poteka v primeru spletnega oglaševanja istočasno. Najprej izpostavimo oglasno sporočilo, preko katerega preusmerimo obiskovalca spletne strani na oglaševalčevo spletno stran, s tem generiramo (zavedanje in utrjevanje zavesti o blagovni znamki (angl. Branding), stimuliramo zanimanje za proizvod ali storitev in ustvarimo pogoje, da obiskovalec pride do informacij in izvede akcijo (kupi oziroma uporabi storitev). Prednosti spletnega oglaševanja so: možnost interakcije, visok doseg medija, preprosto in hitro doseganje ciljne skupine, hitra odzivnost skupine, optimizacija oglaševalske akcije med potekom, natančno merjenje učinkovitosti oglaševalskih akcij, ipd..

Na spletnem trgu obstaja več modelov zakupa oglasnega prostora. Oglaševalci se lahko poslužijo zakupa oglasnega prostora po fiksni ceni, ki jo plačajo za določeno obdobje, zakupa števila klikov (CNK – cena na klik) in ogledov oziroma prikazov (CNO - cena na ogled). Redkeje se uporablja model zakupa na izvedeno akcijo (CNA – cena na akcijo).

Eden izmed kazalcev s katerimi merimo učinkovitost spletne oglaševalske akcije je RPK – razmerje med številom prikazov oglasa in številom klikov na oglas (angl. CTR – Click Through Rate) in izraža doseg oglasa. Pove, koliko odstotkov obiskovalcev spletne strani, katerim je bil oglas prikazan, se je nanj odzvalo s klikom. RPK označuje povprečno število klikov na 100 oglasov, izraženo v odstotkih (RPK=1% pomeni, da na 100 prikazov oglasa dobimo 1 klik uporabnika).

CNO=vložena finančna sredstva/število prikazov oglasa na spletni strani, ki oglašuje

CNK=vložena finančna sredstva/število klikov na oglas ali v povezavi z oglasom

$RPK = (CNK / CNO) * 100$

Meritve povračila naložb oglaševalski akcij lahko merimo z ROI (angl. Return On Investment). S tem terminom je povezan model CNK (cena na klik) spletnega oglaševanja.

Cena za akcijo je količina finančnih sredstev, ki jih je potrebno vložiti za doseg ene izvedene zelene akcije. Stopnja konverzije CNA je tako kot RPK izražena v odstotkih, le da pokaže odstotek obiskovalcev, ki so na spletni strani izvedli zeleno akcijo (npr. ogled vstopne spletne strani, ogled strani z opisom/predstavitvijo izdelka/storitve, ogled strani z novicami/novostmi, ogled druge točno določene podstrani) ali so pustili na njej določene podatke (npr. izpolnitev obrazca za vpis e-naslova, izpolnitev obrazca za registracijo obiskovalca, izpolnitev krajšega vprašalnika za zbiranje podatkov ali mnenj o določenem vprašanju, izpolnitev obširnejše ankete, sodelovanje v nagradni igri, izpolnitev obrazca za vpis kontaktnih podatkov ali so naročili, kupili, uporabili določeno storitev).

Če želimo izkoristiti tržne možnosti spletnega medija, moramo upoštevati njegov doseg (RPK), različnost ponudnikov dostopa v svetovni splet, demografske in psihografske značilnosti uporabnikov, frekvenco prikazovanja (ure, dneve, mesece), ipd..

Oglasni strežnik identificira uporabnika in na podlagi podatkovnih baz, posamezniku postreže s spletnim oglasom. Algoritem izbiranja oglasov je odvisen od vnaprej določenih kriterijev za ciljanje: po kategorijah oglaševalskih mest po oglaševalskih kampanjah, po posameznih oglasih, po uporabnikih operacijskih sistemov, po urah in dnevih, po ponudnikih svetovnega spleta, po spletnih brskalnikih, po ključnih besedah<sup>3</sup>, po uporabnikih Macromedia Flash Player Plug-In-ih, ipd.. S časovnim premorom med posameznim prikazom istega oglasa poskrbimo, da oglasi ne postanejo moteči za uporabnike in da z oglaševanjem ne povzročamo negativnih učinkov. Direktna preslikava vzorcev pri načrtovanju spletnih strani oglaševalskih akcij iz tradicionalnih medijev na svetovni splet ni najbolj smiselna, saj je linearno oglaševanje prek televizije enosmerno in ne omogoča neposrednega nadzora nad interakcijo z oglasnim sporočilom v realnem času. Oglaševanje na svetovnem spletu namreč nudi možnost, da se vsaka dejavnost v povezavi z oglasom zabeleži in podatke uporabi pri optimizaciji spletnih oglaševalskih akcij v realnem času.

Prednost oglaševanja na svetovnem spletu je predvsem ta, da lahko oglaševalci vsak trenutek dostopajo do poročil, ki vključujejo vse osnovne kazalce o poteku akcije: število prikazov oglasov, število klikov na posamezne oglas, obisk strani, na katerih se oglas predvaja, število obiskov ciljne strani, število nakupov na ciljni strani, skupni doseg akcije, doseg po posameznih medijih, prekrivanje medijev po dosegu, idr..

Še bolj poglobljene in podrobnejše rezultate lahko merimo s sočasno analizo logov oglaševalčevih spletnih strani in opazujemo spremembe, ki se dogajajo med akcijo (število strani, ki jih obiše

---

<sup>3</sup> Ključna beseda je ponavadi iskalni parameter, ki ga obiskovalec vpiše v iskalnik.

posameznik, čas, ki ga preživi na straneh, frekvenca vračanja na oglaševane strani, ipd.). S pomočjo programske opreme se lahko za vsak posebej spremlja, kolikokrat je bil kakemu uporabniku prikazan in prek katerih spletnih strani. Tako se lahko zmanjša nezaželeno ponavljanje oglasa istemu uporabniku in dodeli oglas tistim, ki ga še niso prejeli in hkrati spadajo v ciljno skupino oglaševalca.

Z vpisi spletne strani preko imenikov v vse spletne iskalnike in spletne imenike, ki jih uporabniki uporabljajo za iskanje po internetu, lahko populacijo na svetovnem spletu obveščamo o tem, kaj se dogaja na spletni strani, kakšne so novice in posebne ponudbe. Pri vpisovanju spletne strani je zelo pomembno izbrati ključne besede, opise in kategorije, s katerimi bodo uporabniki lažje našli stran.

Pri interakciji je pomembno, da je uporabnik v stalni interakciji z oglasom, to pa pomeni, da uporabnika oglas ne moti, da ga lahko kadarkoli zapre, da vzbudi zanimanje, da ponudi osnovno sporočilo in da ponudi možnost nadaljnje interakcije. Napredni spletni oglasi so v nekem smislu že podobni televizijskim, radijskim in tiskanim oglasom, kjer mora biti sporočilo komunicirano pri prvem kontaktu z oglasom, tudi če uporabnik ne klikne na njega. Seveda pa je prednost spletnih oglasov ta, da vseeno ponudijo možnost nadaljnje informacije, kar ne velja za prej omenjene oglase. Zainteresirani uporabnik torej s klikom na oglas izrazi voljo po zanimanju za storitev. Ker gre pri eDohodnini za oglaševanje storitve, ki je prisotna in v celoti izvršljiva na spletu, je to ključna prednost takšnega oglaševanja in je po mojem mnenju najpomembnejša med vsemi oblikami tržnega komuniciranja. Pri tem gre tudi za ciljanje na uporabnike, ki so že v celoti seznanjeni z delovanjem svetovnega spleta, imajo računalnik in dostop do svetovnega spleta, zato jih je lažje spodbuditi k uporabi eDohodnine, kot tiste, ki v virtualni svet še niso nikoli vstopili.

#### Finančna sredstva:

*Spletno oglaševanje na eUprava, eDavki in spletni strani Ministrstva za finance = min.fin.sredstva*

*Oglaševanje na spletni strani <http://www.slowwwenia.com> (cenik s spletne strani, 17.1.2005):*

- po ceniku za zakup števila prikazov stane prikaz oglasa na osrednji strani od 1 do 2,50 SIT, kar pomeni, da pri  $RPK=0,7\%$ <sup>4</sup> 2.800 ogledov po 1 SIT v treh mesecih stane 400.000 SIT,
- po ceniku za zakup sponzorirane povezave stane klik na sponzorirano povezavo 70 SIT, kar pomeni, da 3.000 ogledov v treh mesecih stane 210.000 SIT.

Skupaj 400.000 SIT+210.000 SIT=610.000 SIT (za 5.800 ogledov v treh mesecih)

*Oglaševanje na spletni strani <http://www.najdi.si> (cenik s spletne strani, 17.1.2005):*

- po ceniku stane Web Jumbo oglas (180x150 točk, do 17kB) 1 SIT na prikaz (brez popusta), kar pomeni, da za 450.000 SIT za obdobje treh mesecev pri  $RPK=0,7\%$  kupimo 3.150 ogledov,
- po ceniku stane sponzorirana povezava na stran z rezultati (ciljano na ključne besede, za prvo, drugo ali tretjo pozicijo) 90 SIT na klik, kar pomeni, da za 135.000 SIT v treh mesecih kupimo 1.500 ogledov.

Skupaj 450.000 SIT+135.000 SIT=585.000 SIT (4.650 ogledov v treh mesecih).

Ker so ceniki zelo podrobno razdelani z različnimi predpostavkami in ker je RPK razmerje po posameznih spletnih straneh zelo različno, je zgoraj opisani izračun le približek. Poleg tega so posamezne spletne strani različno obiskane po vrsti uporabnika, po dnevih in urah, temu primerno se oblikujejo cene po posameznih vrstah oglaševanja (tako npr. cena za klik sponzorirane povezave na 24ur.com stane tudi 180 SIT/klik (cenik s spletne strani, 17.1.2005), na Najdi.si 90 SIT/klik (cenik s spletne strani, 17.1.2005), na MatKurja.com 80 SIT/klik (cenik s spletne strani, 17.1.2005), na slowwwenia.com 70 SIT/klik (cenik s spletne strani, 17.1.2005)). Poleg tega se nekateri pridružijo

---

<sup>4</sup> V začetku leta je družba Iprom naredila analizo podatkov iz omrežja Central Iprom, ki je pokazala, da je povprečen RPK za klasične spletne oglase v Sloveniji za leto 2001 znašal 0,7%, za leto 2002 0,25%, v letu 2003 0,15%. Vzorec za analizo je zajemal 165 različnih spletnih oglasov in več kot 310 milijonov prikazov. V analizi RPK za leto 2003 je za različice spletnih oglasov znašal RPK 0,38%.

spletnemu oglaševalskemu omrežju, ki prek enega sistema za oglaševanje združuje spletne strani v mrežo.

Predlagam, da za oglaševanje na posamezni spletni strani spletnega iskalnika, imenika ali spletnih straneh, ki so vsebinsko povezane z dohodnino ali davki, za oglaševanje nameni 0,5 mio SIT finančnih sredstev na leto na 15 spletnih straneh, skupaj 7,5 mio SIT na leto.

#### *7.2.4. Oglaševanje po e-pošti*

Cilj oglaševanja po e-pošti je apelirati na obstoječe uporabnike eDohodnine, da to storitev dejansko uporabijo in da se z njimi izgradijo trajnejši ponakupni odnosi. Cilj oglaševanja po e-pošti za potencialne nove uporabnike pa je vzpodbuditi takšne zanimanje in željo po uporabi eDohodnine, da do akcije (uporabe) tudi dejansko pride.

Predlagam, da DURS za tiste obiskovalce spletne strani eDavki, ki še niso uporabili e-storitve eDohodnina na vidno mesto na spletni strani postavi »Obrazec za prejemanje e-sporočil«, ki bi omogočal zbiranje e-naslovov. Seveda je prvi pogoj za izvedbo pošiljanja obvestil preko e-pošte predhodna pridobitev dovoljenja za pošiljanje s strani prejemnika sporočil. Primerna bi bila vzpostavitev avtomatiziranega sistema, ki bi po vpisu e-naslova v obrazec uporabniku na posredovani e-naslov poslal potrditveno sporočilo, ki bi ga uporabnik moral potrditi. Na ta način se lahko preveri, ali je vpisan naslov res last uporabnika, ki ga je vpisal. Uporabnika bi pri vpisu e-naslova v spletni obrazec morali seznaniti s tem, kaj bo prejemal in v kakšni obliki (.html ali .txt sporočila) in kako pogosto. Do novih e-naslovov uporabnikov bi lahko prišli tudi tako, da bi v zameno za pridobitev e-naslova ponudili brezplačne e-knjige, uporabne programe, nagradne igre, ipd..

Naj tu omenim tudi možnost objave »Obrazca za prejemanje e-sporočil« na drugih spletnih straneh eUprave bi uporabniku ponudili možnost prejemanja obvestil v obliki e-pošte, s katerimi bi mu dali informacije oziroma spletne povezave na druge e-storitve povezane z davki (obvestimo ga v primerih sprememb davčne zakonodaje, da poteka rok za napoved dohodninske napovedi, ponudimo povezave na druge e-storitve e-Osebnostna izkaznica, polnoletnim osebam lahko ponudimo možnost volitev v sistemu eDemokracija, brezposelnim osebam lahko ponudimo vpoglede v sistem eZaposlitve).

Center Vlade RS za informatiko bi lahko e-naslove pridobil tudi prek obrazca za naročanje digitalnega potrdila, v katerega bi bodoči lastnik vpisal svoj e-naslov za obveščanje. Vsem javnim uslužbencem (zaposlenim na upravnih enotah, davčnih izpostavah, ministrstvih, uporabnikom digitalnih potrdil SIGOV-CA in SIGEN-CA) bi se lahko posredovalo e-sporočilo s kratkimi informacijami o storitvi eDavki in eDohodnina. Glede na to, da je po podatkih SURS-a v javni upravi zaposlenih kar 200.000 ljudi, bi bil napor v tej smeri vredno narediti, saj obstajajo centralni imeniki e-naslovov za vse javne uslužbenke.

V e-pošti naj bi se sporočila naslavljala z imenom in priimkom, obvestila naj bi bila kratka in jedrnata, vključevala naj bi spletne povezave, na katerih bi uporabnik dobil več informacij. Prav tako se uporabnika ne sme zasipavati s sporočili, izbrati je potrebno pravo frekvenco pošiljanja. Merjenje učinkovitosti direktnega e-poštnega trženja je v primerjavi z drugimi mediji zelo enostavno. Lahko se spremlja koliko sporočil je bilo poslanih, koliko uporabnikov je preko sporočil obiskalo spletno stran, koliko jih je zahtevalo dodatne informacije in koliko je izvršilo storitev. S pomočjo spremljivk, kot so izgled sporočila, ponudba in stil sporočila, se sporočila lahko prilagajajo in personalizirajo za določene segmente uporabnikov.

### 7.2.5. Neposredno trženje

V okviru neposrednega trženja je DURS tržil tiskano zloženko eDohodnina, ki jo je ponujal izpostavam davčnega urada in upravnim enotam po Sloveniji (objavljena je bila tudi v .pdf obliki na spletni strani eDavki). Podatka o tem, koliko % od teh zloženek so od teh uradov prejeli davčni zavezanci, ni. Domnevam pa, da napor v tej smeri ni bil narejen.

Predlagam, da se v mesecu decembru posreduje po pošti na dom gospodinjstva posebej zloženko DURS s splošnimi informacijami o uporabi storitve eDavki in eDohodnina, s kontaktnim spletnim naslovom in brezplačno telefonsko številko za informacije uporabnikom. Zloženka naj poleg kontaktnih informacij, vsebuje nekaj izjav zadovoljnih kupcev. Poleg kratkega opisa storitve naj vsebuje predvsem podatke o koristih, ki jih bodo imeli uporabniki z uporabo storitve eDohodnina (natančnejše tehnične podatke in podrobna navodila naj vsebujejo zloženke, dostopne na spletni strani). Predlagam, da se ponovno v februarju na vsako gospodinjstvo poimensko pošlje reklamni letak s splošnimi informacijami o e-storitvah eDavki in eDohodnini ter s kontaktnimi točkami (telefon, e-naslov, faks, naslov spletne strani, naslovi izpostav DURS-a). V kolikor je zadosti finančnih sredstev v proračunu, naj se vsakemu uporabniku, ki se odzove na ponudbo, ponudi možnost naročitve brezplačnega digitalnega potrdila SIGOV-CA, ki ga izdaja Center Vlade RS za informatiko.

Predlagam, da se DURS v mesecu februarju in marcu pri oglaševanju sinergijsko poveže z NLB, d.d. pri oglaševanju storitve Klik, s Pošto Slovenija, d.o.o. pri oglaševanju storitve moja.posta.si, s katerimi bi zajeli uporabnike, ki že imajo digitalno potrdilo, pa ga še ne uporabljajo za namene uporabe storitve eDohodnina.

Oglaševanje e-storitve eDohodnina bi lahko sinergijsko potekalo tudi preko oglasov raznih študentskih servisov, saj morajo študentje po Zakonu o dohodnini (2004) plačevati akontacijo dohodnine od svojega zaslužka<sup>5</sup>.

Predlagam, da se informacije o kontaktnih točkah pošlje tudi vsem zaposlenim v javni upravi.

#### Finančna sredstva:

- izdelava zloženke eDohodnina za 200.000 gospodinjstev in poština =  $200.000 * 100 \text{ SIT} = 2 \text{ mio SIT}$ ,
- izdelava letaka eDohodnina za 600.000 gospodinjstev, poština =  $600.000 * 50 \text{ SIT} = 3 \text{ mio SIT}$ ,
- dopis za javne uslužbenke, poslan z e-pošto v glavne pisarne organov javne uprave = min.fin.sredstva,
- skupne oglaševalske akcije z NLB, d.d., Pošto Slovenije, d.o.o. in študentskimi servisi, v februarju in marcu = 1,5 mio SIT.

Skupaj = 6,5 mio SIT.

### 7.2.6. Pospesevanje prodaje/uporabe

Pri tržnem komuniciranju so zelo pomembna orodja za pospeševanje prodaje, t.im. »vabe«, ki spodbujajo k dejanski uporabi e-storitve eDohodnina. »Vabe« so lahko brezplačno digitalno potrdilo SIGOV-CA, nagradna žrebanja, nagradne ankete, e-igrice, zanimivi ohranjevalniki zaslona in drugo, s katerimi se skuša obiskovalce spodbuditi k pogostejšemu obiskovanju spletne strani in nakupu (uporabi) e-storitev.

---

<sup>5</sup> To bi omogočilo preglednost nad izvajanjem in davki pri dejavnosti posredovanja dela dijakom ali študentom, ki jih opravljajo pooblašene organizacije, v skladu z Zakonom o dohodnini (2004) in Pravilnikom o vsebini, načinu in rokih obveščanja Davčne uprave Republike Slovenije in Inšpektorata Republike Slovenije za delo o zaposlitvi dijaka ali študenta na podlagi napatnice pooblašene organizacije, ki opravlja dejavnost posredovanja dela dijakom ali študentom (2004).



Eden izmed načinov pospeševanja prodaje je, da bi spodbujali uporabnike s pozitivno izkušnjo pri uporabi eDohodnine, da pošiljajo e-pošto s sporočilom, da priporočajo uporabo e-storitve eDohodnina svojim prijateljem, ki še niso uporabniki e-storitve eDohodnina. Predlagam akcijo, s katero bi uporabnikom DURS ponudil možnost sodelovanja v žrebanju za nagrado, npr. za osebni avto. Nagradna bi potekala od februarja do konca marca, ko poteče rok za oddajo napovedi za odmero dohodnine. Nagradno igro bi bilo potrebno oglaševati tudi s pomočjo tradicionalnih medijev (televizija, radio, časopisi).

Predlagam, da DURS na spletni strani eDavki vzpostavi skupinske diskusije, t.im. forume ali spletne klepetalnice, s pomočjo katerih bi obiskovalci spletne strani gradili skupnosti in izmenjevali informacije. Pregledovanje diskusij bi dalo DURS-u na vpogled kaj obiskovalci še iščejo na spletnih straneh, kakšne so njihove izkušnje, tako dobre kot tudi slabe.

Predlagam, da DURS izdela v mesecu februarju zanimivo flash animacijo skeča v povezavi z informacijo glede e-storitve eDohodnina. Namen tega bi bil vzpostavitev t.im. »virusnega oglaševanja«. Smisel »virusnega oglaševanja« je v tem, da na različne načine vzpodbuja uporabnike, da preko e-pošte prenašajo določeno sporočilo do drugih uporabnikov in tako ustvarjajo potencial za eksponentno rast v izpostavljenosti oglasnemu sporočilu in njegovem vplivu. »Virusno oglaševanje« se lahko ustvari z določeno zanimivo in uporabno informacijo, ki je ljudem tako všeč, da jo samodejno in brezplačno posredujejo svojim prijateljem in znancem in tako ustvarjajo brezplačno promocijo, posredno pa pridobivajo nove potencialne uporabnike.

Predlagam, da v zloženki, ki bi jo posredovali po navadni pošti na dom vsakega gospodinjstva (glej poglavje 7.2.5.), DURS posreduje posebno 10-mestno številko, ki bi jo uporabniki vpisali v poseben obrazec na spletni strani eDavki in tako sodelovali v žrebanju za praktične nagrade. Namen tega oglaševanja bi bil spodbuditi k obisku spletne strani.

Z vzpostavitvijo sistema za e-svetovanje bi DURS gradil bolj osebne odnose z obiskovalci spletne strani, saj bi le-ti lahko osebno zastavljali raznovrstna vprašanja, na katera bi odgovarjala oseba iz DURS-a, vprašanja in odgovori pa bi bili objavljeni na spletni strani eDavki.

#### Finančna sredstva:

- nagrada akcije »pozitivna izkušnja-povej dalje«: osebni avto = 2,5 mio SIT,
- izdelava flash animacije za »virusno oglaševanje« = 0,5 mio SIT,
- telefonsko svetovanje izven uradnih ur DURS-a, najem študenta za januar (8 ur/30dni) in dveh študentov za februar in marec (16 ur/60dni) =  $(240+960)*800$  SIT = 0,96 mio SIT,
- izdelava spletne klepetalnice, elektronsko in telefonsko svetovanje v času uradnih ur = javni uslužbenec.

Skupaj = 3,96 mio SIT.

#### *7.2.7. Osebna »prodaja«*

Osebna prodaja je način s katerim bi poskušali pritegniti k uporabi e-storitve eDohodnina. Ker gre za e-storitev, so možnosti, s katerimi bi lahko pritegnili k nakupu z osebno prodajo, zelo omejene.

Predlagam, da DURS sodeluje na sejmih in prodajnih razstavah, povezanih z informacijsko tehnologijo (INDO, Ljubljanski sejem informatike), kjer bi imel postavljenih nekaj računalnikov s posebnimi svetovalci, ki bi ljudem, ki jih storitev zanima, lahko svetovali in jih vodili skozi predstavitev delovanja spletne strani eDavki. Center Vlade RS za informatiko lahko istočasno vsem zainteresiranim ponujal digitalna kvalificirana potrdila.

Predlagam, da se vsem zainteresirani potencialnim uporabnikom ponudi možnost, da se v mesecu januarju, februarju in marcu lahko oglasijo na najbližji izpostavi DURS-a, kjer bi mu referent pojasnil postopek pridobitve digitalnega potrdila in na svojem računalniku pokazal postopek uporabe e-storitve eDohodnina.

#### Finančna sredstva:

- udeležba na sejnih, skupaj s svetovalcem = 0,5 mio SIT,
- svetovanje referenta na lokalnih davčnih izpostavah DURS-a = javni uslužbenec.

Skupaj = 0,5 mio SIT.

#### 7.2.8. Stiki z javnostmi

Tržno komuniciranje na področju odnosov z javnostmi je usmerjeno k pridobivanju zanimanja, simpatij ter javnega zaupanja v storitve, služi k ustvarjanju pozitivnega, modernega ugleda javne uprave in gradnji dolgoročnejšega odnosa z uporabniki.

DURS je v okviru stikov z javnostmi imel le dve novinarski konferenci in nekaj člankov v časopisih.

Predlagam organizacijo nekaj intervjujev novinarjev z ministrom, pristojnim za elektronske komunikacije na temo eDohodnina v večerni oddaji »Dnevnik« na TV Slovenija in v dnevno-informativni oddaji »24ur« na PopTV, v začetku meseca marca.

Predlagam, da ima DURS na spletni strani eDavki posebno rubriko, ki je namenjena medijem in kjer objavlja aktualne informacije o novih e-storitvah, zbira objavljene prispevke in članke iz časopisov, objavlja sporočila za javnost, izdaja obvestila o dogodkih, govorih ministra, fotografije dogodkov in drugo.

#### 7.2.9. Notranje trženje

Notranje trženje je bilo izvedeno v obliki člankov v Davčnem biltenu in predstavitev eDohodnine za zaposlene po davčnih uradih, izpostavah, internih glasilih (Davčni bilten), v mesecu marcu. Menim, da bi moralo biti notranje trženje izvedeno občutno prej, t.j. že v obdobju november in december, da se zaposleni najprej sami seznanijo z delovanjem e-storitve eDohodnina in jo popolnoma »osvojijo«, preden jo lahko nadalje sami ponudijo. Predlagam organizacijo internih izobraževalnih seminarjev, ki bi potekali v obdobju oktober-januar.

#### Finančna sredstva:

Organizacija seminarja na temo eDohodnina v novembru in decembru (4-krat mesečno) in v oktobru in januarju (2-krat mesečno), prostori/konferenčna soba DURS-a, predavatelj javni uslužbenec, stroški organizacije = 12 seminarjev\*10.000 SIT = 0,12 mio SIT

#### 7.2.10. Stroški tržnega komuniciranja in časovni načrt izvedbe

Že v prejšnjih poglavjih sem pri posameznem tržno-komunikacijskem orodju navedla okvirno višino finančnih sredstev za izvedbo. V tabeli št. 35 prikazujem pregled vseh stroškov.

Tabela 35: Pregled obsega sredstev za financiranje posameznih tržno-komunikacijskih orodij, v mio SIT, za eno leto

Tradicionalno oglaševanje	11,52
Oglaševanje na spletnih straneh	7,5
Oglaševanje preko e-pošte	-
Neposredno trženje	6,5
Pospeševanje »prodaja«	3,96
Osebna »prodaja«	0,5
Stiki z javnostmi	-
Notranje trženje	0,12
Kontrola uspešnosti tržno-komunikacijskega programa	-
<b>Skupaj</b>	<b>33,1</b>

Vir: Lastni preračuni.

Med stroške sem dodala še izvedbo kontrole uspešnosti tržno-komunikacijskega programa. S tem, ko bi DURS opravil kontrolo, bi lahko hkrati ugotavljal doseg zastavljenih ciljev, preprečil morebitne napake ter hkrati ocenil alternativne strategije glede kombinacije tržno-komunikacijskih oblik in njihove intenzitete za naslednje obdobje (april-marec). Če bi država namenila 33,1 mio SIT za tržno komuniciranje bi to pomenilo približno 6% zneska, ki ga je namenila za celotno postavitve sistema za eDavki, t.j. 544 milijonov (eDavki mimo javnega razpisa za polovico dražji, 2004).

V prejšnjih poglavjih sem pri posameznem tržno-komunikacijskem orodju navedla okvirni časovni načrt izvedbe, za lažjo preglednost pa v sliki št. 24 prikazujem še časovni pregled za eno leto. Obdobje enega leta se prične z aprilom in konča z marcem, ko poteče zakonski rok za oddajo dohodnine.

Slika 24: Časovni pregled uporabe posameznih tržno-komunikacijskih orodij

	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M
<b>Tradicionalno oglaševanje:</b>												
Televizija												
Radio												
Časopisi												
<b>Oglaševanje na spletnih straneh:</b>												
Spletna stran eUprava, eDavki												
Spletni iskalniki in imeniki												
Spletne strani, povezane z davki in dohodnino												
<b>Oglaševanje preko e-pošte:</b>												
<b>Neposredno trženje:</b>												
Zloženka eDohodnina												
Letak eDohodnina												
Dopis zaposlenim v javni upravi												
Skupne oglaševalske akcije s pravnimi osebami in študentskimi servisi												
<b>Pospeševanje prodaje:</b>												
Nagradne igre na spletni strani eDavki												
Spletne diskusije na spletni strani eDavki												
»Virusni marketing«												
Telefonsko in on-line svetovanje												
<b>Osebna prodaja:</b>												
Sodelovanje na sejnih in razstavah												
Osebni referent na lokalni davčni izpostavi												
<b>Stiki z javnostmi:</b>												
Intervjuji z novinarji												
Spletna rubrika z informacijami za novinarje in obiskovalce spletne strani												
<b>Notranje trženje:</b>												
Seminarji za referente na davčnih izpostavah												
Seminarji za zaposlene v javni upravi												

Vir: Lasten.

### 7.3. Predlog izboljšav e-storitev eDavki za fizične osebe

Ker je e-storitev eDohodnina nujno povezana s spletno stranjo eDavki, ki na svetovnem spletu predstavlja funkcijo embalaže storitve, se v tem delu posvečam predlogom za izboljšanje spletne strani eDavki, predvsem v tistem delu, ki se nanaša na uporabnike kot fizične osebe. Hkrati podajam opis za dodatne storitve, ki bi lahko bile ponujene uporabniku.

Trenutno so na levi strani spletne strani naslednji vsebinski sklopi (<http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx>, 15.2.2005) :

- Uporabniki eDavkov (vstop)
- eDavki:
  - o Prednosti elektronskega davčnega poslovanja
  - o Pooblaščenje v eDavkih
- Prijava v eDavke:
  - o Postopek prijave
  - o Oprema
  - o Pridobitev digitalnega potrdila
  - o Namestitev digitalnega potrdila
  - o Prijava
- Spletne storitve:
  - o Spletne storitve DURS-a
  - o Tehnična navodila
  - o Uvoz podatkov iz spletnih aplikacij
- Pravne podlage:
  - o Pogoji in pravila uporabe
  - o Varnost
  - o Politika zasebnosti
  - o Zakoni in uredbe
- Obrazci:
  - o XML strukture
- Pomoč:
  - o Pogosta vprašanja
  - o Kontakt
  - o Slovar

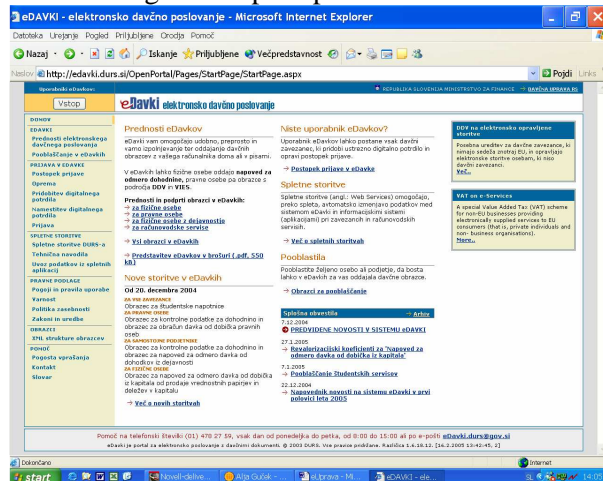
V osrednjem delu spletne strani se nahajajo naslednji vsebinski sklopi:

- *Prednosti eDavkov*: s povezavami za fizične osebe, za pravne osebe, za fizične osebe z dejavnostjo in za računovodske servise, s povezavo do obrazcev, ki so v sistemu eDavki in s .pdf obliko brošure predstavitve eDavkov,
- *Nove storitve v eDavkih*: naštetih so nekateri obrazci s povezavo, dostopom do več informacij o teh storitvah,
- *Niste uporabnik eDavkov?*: s povezavo do dostopa več informacij o postopku prijave v eDavke,
- *Spletne storitve*: s povezavo do dostopa do informacij o spletnih storitvah,
- *Pooblastila*: s povezavo do obrazcev za pooblaščenje,
- *Splošna obvestila*: zadnja objavljena.

Na desni strani se nahajajo povezave do DURS-a, do informacij o DDV na elektronsko opravljene storitve in isti tekst v angleškem jeziku.

V spodnjem delu so napisane kontaktne točke za pomoč (telefonska številka in e-naslov).

Slika 25: Izgled vstopne spletne strani eDavki



Vir: Spletna stran eDavki, 2005.

Celoten osebni vtis je, da je spletna stran eDavki vsebinsko nepregledna in nestrukturirana, slabo vzdrževana, uporabniku nudi premalo informacij, je estetsko in funkcionalno zelo revna. Navigacija po spletnih straneh je nepregledna, uporabnik ne ve, kje se nahaja oziroma kroži po podstraneh. Uporabnik naj ne bi več kot trikrat kliknil, preden bi prišel do želene informacije, vedno pa mu mora spletna stran ponuditi povezavo »Domov«. Predlagam, da se v zgornjem delu ekrana za lažjo navigacijo nameni vrstica ali ikona »Načrt strani« (angl. Sitemap), ki bi označevala kje trenutno se nahaja uporabnik.

Predlagam, da se vsebina razdeli v naslednje večje sklope **Vstop za uporabnike**, **Prijava v eDavke za neuporabnike**, **Pomoč**, **Aktualno**, **Povezave** in **Domov**, katerim naj bi nadalje strukturirano sledili podsklopi.

Vsebinski sklopi pa naj se nadalje razdelijo v podsklope<sup>6</sup>:

- **Vstop za uporabnike**
  - o **Fizične osebe**
    - **eObrazci**
    - **eOsebna kartica**
    - **eEvidenca**
    - **ePlačila**
    - **ePošta**
    - **eOsebnе nastavitve**
  - o **Pravne osebe**
  - o **Fizične osebe z dejavnostjo**
  - o **Računovodski servisi**
  - o **Hitri dostop do obrazcev**
- **Prijava v eDavke za neuporabnike**
  - o **Opis postopka prijave v eDavke**
    - **Prednosti**
    - **Pogoji in pravila uporabe**
    - **Varnost**
    - **Zasebnost**
    - **Zakoni**
  - o **Oprema**
  - o **Pridobitev digitalnega potrdila**
  - o **Namestitev digitalnega potrdila**
  - o **Prijava v sistem eDavki**

<sup>6</sup> V tem delu se osredotočam na e-storitve, namenjene uporabniku kot fizični osebi.

- Pooblašcanje
- **Pomoč**
  - Pogosto zastavljena vprašanja
    - Iskanje po vsebini
    - Kronološko
    - Iskalnik
  - On-line svetovalec
  - Kontakt
    - eDavki.durs@gov.si
    - Telefonska številka za vsebinske informacije
    - Telefonska številka za tehnična vprašanja
  - Center za zbiranje predlogov, želja, reklamacij
- **Aktualno**
  - Splošna obvestila
  - Novice
  - Zadnje novice
  - Obrazec za vpis e-naslava za prejemanje eObvestil
  - Forumi
  - Nagradna igra
  - Spletna anketa
- **Povezave**
  - Davčni urad RS
  - Ministrstvo za finance
  - Ministrstvo za gospodarstvo
  - Uradni list RS
- **Domov**

V vsebinski sklop **Vstop za uporabnike** bi lahko vstopili samo uporabniki s pomočjo aktiviranega digitalnega potrdila. Uporabniku, ki nima aktiviranega digitalnega potrdila, bi bila dana možnost klika na povezavo **Prijava v eDavke za neuporabnike**. Predstavljam podsklope, ki bi bili na voljo uporabniku kot **fizični osebi**:

- **eObrazci**

V januarju 2005 je DURS v sistemu eDavki ponudil fizičnim osebam poleg eDohodnine še oddajo naslednjih dveh dokumentov: Napoved za odmero davka od dobička iz kapitala od prodaje vrednostnih papirjev in deležev v kapitalu in Obrazec za študentske napotnice. Uporabnik bi lahko preko sistema eDavki opravil še druge storitve, povezane z DURS-om. Vsi ti obrazci bi bili zbrani na povezavi **eObrazci**, ki bi vsebovala hitre povezave za vstop v obrazce po ključnih besedah (in v oklepaju krajši opis), npr. *eDohodnina za leto x* (obrazec Oddaja napovedi za odmero dohodnine za leto x), *ePritožba* (obrazec za pritožbo na odločbo o odmerjeni dohodnini za leto x), *eOdmera davka od dobička* (obrazec Napoved za odmero davka od dobička iz kapitala od prodaje vrednostnih papirjev in deležev v kapitalu), *eŠtudentska napotnica* (obrazec za študentske napotnice), *ePooblastilo* (obrazec za prenos pooblastil na tretjo osebo za opravljanje davčnih poslov preko eDavkov), *eSprememba osebnih podatkov* (sprememba podatkov o davčnem zavezancu zaradi spremembe stalnega ali začasnega prebivališča, davčna številka), *eIzdaja nove davčne številke* (vloga za izdajo davčne številke za otroka), ipd.. Vsak od obrazcev bi lahko imel možnost sprotnega preverjanja odmere davka z informativnim izračunom, možnost shranjevanja delno izpolnjenega obrazca na strežniku za kasnejše dopolnitve, možnost obveščanja o prispeli odločbi ali sklepu o določeni zadevi ter možnost izbire oblike vročitve odločbe ali sklepa po navadni pošti ali v e-obliki.

- **eOsebna kartica**

Uporabniku je pri uporabi storitve eDohodnina že dana možnost predizpolnitve obrazca eDohodnina s podatki, ki so nahajajo v podatkovni zbirki DURS-a, in sicer osebni podatki o zavezancu (ime in priimek, datum in kraj rojstva, stalno in začasno prebivališče, državljanstvo, izpostava DURS-a, davčna številka, zakonski stan, telefon, e-naslov, idr.). Vsi ti podatki bi

lahko bili zbrani pod povezavo eOsebni podatki, poleg tega pa še podatki o bančnem tekočem računu zavezanca, e-naslovu, pooblastila, številu otrok in njihovih davčnih številkah, ipd..

#### - eEvidenca

Uporabniku bi lahko bil dan vpogled v arhiv vseh transakcij, ki jih je opravil v okviru sistema eDavki, npr. datum oddaje obrazca, datum izdaje odločbe DURS-a, trenutno stanje oddanih obrazcev (kje v procesu reševanja se nahaja vloga, kdo jo rešuje, kdaj bo rešena), dodali bi lahko arhiv izpolnjenih in oddanih obrazcev, prejetih odločb od DURS-a, odmerjene zneske dohodnin, izpis pritožbe na prejeto odločbo DURS-a, ipd.. Storitve eDohodnina bi lahko imela tudi možnost obveščanja uporabnika o izdani odločbi DURS-a o odmeri dohodnine, pri čemer bi uporabnik prejel odločbo preko navadne pošte ali preko e-pošte (izbiro bi uporabnik označil pri oddaji obrazca).

#### - ePlačila

Na tej povezavi bi imel uporabnik možnost aktiviranja posebnega eRačuna, s pomočjo katerega bi plačeval s pomočjo osebne številke bančnega računa. V rubriki ePlačila bi uporabnik imel pregled nad evidenco plačanih upravnih taks, pregled plačil in izplačil iz osebnega računa ter namen, kazni, obresti, ipd..

#### - ePošta

Na tej povezavi bi imel uporabnik možnost aktiviranja svojega osebnega e-naslava, možnost pošiljanja in prejemanja sporočil, evidenco prejetih in poslanih sporočil, osnutke sporočil, koš, možnost shranitve kontaktnih naslovov v imeniku, ipd. Uporabnik bi lahko z »Obrazcem za vpis e-naslava za prejemanje eObvestil« izbral možnost izbire za prejemanje eObvestil, ePozivov, eOpozoril, eNovic ali SMS obvestil.

#### - eOsebne nastavitve

Spletna stran ne omogoča kostumizacije spletne vsebine. Uporabnik namreč sam ne more izbrati katera vsebina in v kakšni obliki naj se mu prikazuje oziroma ne more sam izključiti prikaz vsebine, ki ga ne zanima (t.im. razdelitev vsebine na pomembne in nepomembne vsebine). S pomočjo povezave eOsebne nastavitve bi lahko uporabnik spreminjal postavitev rubrik, dodajal lastne povezave na spletni strani, ki so mu pomembne. Lahko bi spremenil izgled svoje spletne strani tako, da bi nastavil velikost črk, grafični izgled (glede na hitrost prenosa podatkov), imel bi shrambo (arhiv), kamor lahko shranil pomembna sporočila ali datoteke po kategorijah, ki ga zanimajo, imel bi osebni koledar, ipd. Spletna stran ne ponuja možnosti pregleda vsebine strani in izvajanja transakcij za slepovidne in naglušne. Spletna stran ne omogoča personalizacije. Spletni server ne prepozna uporabnika in se na podlagi zbranih podatkov o uporabniku, ne odloča katere vsebine so zanj bolj primerne in uporabne. Spletna stran oziroma vsebine bi lahko bile izdelane posebej za vsak profil uporabnika, in sicer za fizične osebe, za fizične osebe z dejavnostjo, za pravne osebe in za računovodske servise.

Vsebinski sklop **Prijava v eDavke za neuporabnike** naj bi vsebovala **Opis postopka prijave v eDavke**, kjer bi si uporabnik lahko prebral o prednostih, ki jih ponuja elektronski način poslovanja, pogoje in pravila uporabe, vse o varnosti e-poslovanja, vse o politiki zasebnosti, povezave na zakone in druge pravne podlage, ki se nanašajo na e-poslovanje. Povezava **Oprema** bi vsebovala podatke o računalniški strojni in programski opremi, povezavi **Pridobitev digitalnega potrdila** in **Namestitvev digitalnega potrdila** in **Pooblaščenje** bi vsebovali opis postopka, povezava **Prijava v sistem eDavki** pa bi poleg opisa postopka vsebovala še povezavo na stran, ki omogoča aktiviranje in prvi vstop v sistem eDavki.

3644 telefonskih klicev in 1223 sporočil preko e-pošte, skupaj 4867 pomoči od 16.842 uporabnikov eDohodnine, pomeni, da je v povprečju vsak 3,5-ti uporabnik potreboval pomoč v zvezi z vsebinskimi in tehničnimi podatki (slednjih je bilo kar 81% uporabnikov). To dokazuje, da so bile vse informacije, ki so bile ponujene uporabnikom razmeroma splošne. Na spletni strani sicer so objavljeni odgovori na nekatera pogosto zastavljena vprašanja (angl. FAQ – Frequently Asked Questions), vendar je teh izredno malo, vsa pa so razmeroma zelo splošna. Na spletni strani je objavljena brošura eDohodnina, vendar je takšen tip informacije manj primeren za splet.

Vsebinski sklop **Pomoč** naj bi vseboval povezavo na **Pogosto zastavljena vprašanja**, kjer bi uporabnik lahko iskal informacije bodisi po vsebini (razdeljeno glede na vsebinsko in tehnično uporabo storitve), kronološko in z »iskalnikom«. Iskalnik mora zagotavljati učinkovito poizvedovanje med množico dokumentov, upoštevati mora možnosti slovnično napačno vtipkane besede in upoštevati množinsko različico besede ter omogočiti hiter dostop do zelenega dokumenta. Spletna stran naj bi imela možnost klika na povezavo »>>>več o tem...« za zahtevo uporabnika po več informacijah o storitvi, s podrobnejšim, preglednejšim, bolj sistematičnim opisom storitve po vsebinah. Dolgi tekstovni bloki naj se razdelijo na dele in se predstavijo na več podstraneh. S povezavo **On-line svetovalec** bi lahko obiskovalci spletne strani »v živo« zastavljali razna vprašanja, na katera bi odgovarjala oseba iz DURS-a, vprašanja in odgovori bi bili dodani v Pogosto zastavljena vprašanja. Pogosto zastavljena vprašanja bi se sprotno dopolnjevala tudi glede na vprašanja, ki so zastavljena preko povezave **Kontakt**, ki bi vseboval možnosti stika z uporabnikom preko eNaslova DURS-a [eDavki.durs@gov.si](mailto:EDavki.durs@gov.si) ali telefona (telefonske številke za vsebinske informacije, telefonske številke za tehnična vprašanja, dosegljive 24 ur na dan, 7 dni v tednu). Z namenom izboljšanja funkcionalnosti in večje interaktivnosti naj se oblikuje **Center za zbiranje predlogov, želja, reklamacij**.

Spletna stran eDavki ima rubriko »Splošna obvestila«, ki pa bi jo bilo potrebno pogosteje ažurirati in vzdrževati. Trenutno na spletni strani ni dodatnih aplikacij in obrazcev, ki bi omogočali večjo interaktivnost z obiskovalcem spletne strani. Vsebinski sklop **Aktualno** naj bi vseboval **Splošna obvestila** in **Novice** (v kronološkem zaporedju), **Zadnje novice** (novo dodane storitve in obrazci v eDavkih), **Obrazec za vpis e-naslova za prejemanje eObvestil** (za prejemanje eObvestil, ePozivov, eOpozoril, eNovic, SMS obvestil), **Forum** (z možnostjo vključitve obiskovalca spletne strani v spletne klepetalnice na teme, ki se vsebinsko nanašajo davke in administratorjem, ki bi skrbel za korektnost vsebine), **Nagradno igro**, **Spletno anketo** (s katero bi lahko merili zadovoljstvo uporabnikov spletnih strani eDavki ter pridobili podatke za oblikovanje različnih profilov uporabnikov).

Vsebinski sklop **Povezave** bi vseboval povezave na spletno stran **DURS-a**, spletno stran **Ministrstva za finance**, spletno stran **Ministrstva za gospodarstvo**, spletno stran **Uradnega lista RS** in povezavo **Domov** (oziroma možnost »>>>Na začetek...«).

Nazadnje bi opozorila še na enega izmed pomembnih dejavnikov, to je na pozicijo spletne strani na iskalnikih. V tabeli št. 36 je prikazano število zadetkov po posameznih iskalnikih glede na vpisano iskano besedo: dohodnina, eDohodnina, davki, eDavki. V oklepaju je navedeno na katerem mestu med zadetki pod posamezno iskalno besedo se je znašla povezava na spletno stran eDavki. Opazimo, da nekateri iskalniki sploh ne dajo zadetkov za izbrane besede, povezane z eDavki in eDohodnino.

Tabela 36: Število zadetkov na spletnih iskalnikih po posameznih besedah, stanje na dan 11.2.2005

Iskalnik	dohodnina	eDohodnina	davki	eDavki
matkurja.com	63 (0)	0	80 (0)	0
najdi.si	18.412 (2)	27 (1)	55.523 (2)	1.286 (1)
Slowwwenia.com	60 (0)	0	66 (0)	0
Google.com	15.100 (10)	44 (1)	38.800 (2)	2.140 (1)

Opomba: za google.com samo strani v slovenščini

Vir: Lasten, 11.2.2005.

Če se naslov spletne strani ne pojavi med prvimi zadetki, je velika verjetnost, da bodo uporabniki spletno stran spregledali. Na razvrščanje zadetkov vplivajo številni kriteriji, med katerimi so ključne besede spletne strani, ki se pojavljajo na spletni strani, ključne besede, ki jih posredujemo ob vpisu spletne strani v imenike, poimenovanje slik (namesto IMG0290.jpg uporabimo oddaja\_dohodnine.jpg) ter poimenovanje naslovov in podnaslovov, uporaba naslovov označenih v .html kodi, uporaba meta oznak pri iskalnikih, uporaba kratkega opisa s pomočjo »alt« oznak, ki se prikažejo na ekranu, če se uporabnik z miškinim kazalcem postavi na sliko, uporaba povezav na slike (uporabniku se s klikom na sliko odpre dokument).



## 8. SKLEP

Pojem elektronsko poslovanje (e-poslovanje) izhaja iz angleškega izraza »Electronic Commerce« ali »e-Commerce« in je nastal v trgovini in industriji. V začetku se je nanašal na vsa gospodarska področja in je obsegal elektronski način dela, predvsem izmenjavo podatkov, sčasoma pa se je e-poslovanje razširilo tudi negospodarska področja, izraz e-poslovanje pa je ostal, kljub temu, da ni več odražal prvotne mišljene vsebine.

V literaturi obstaja množica definicij e-poslovanja, ki opredeljuje e-poslovanje v ožjem ali širšem smislu, definicija pa se spreminja v času tako kot se spreminja tehnologija. E-poslovanje danes pomeni predvsem poslovati »elektronsko« na različnih področjih: povezovanju med potrošniki in organizacijami, notranjem poslovanju v organizaciji, poslovanju med organizacijami, poslovanju znotraj državne administracije in poslovanju s pravnimi in fizičnimi osebami.

Pojem elektronska javna uprava (eUprava) pomeni intenzivno uvajanje uporabe svetovnega spleta in e-poslovanja v javno upravo, znotraj uprave med njenimi organi (G2G), navzven z državljani (G2C), podjetji in drugimi organizacijami (G2B).

Po svetu so se oblikovali različni modeli eUprave: model posredovanja informacij, model kritičnih procesov, model primerjalnih analiz, model e-zagovorništva in model interaktivnih storitev. Modeli se razlikujejo glede na vzroke za nastanek eUprave, vsi pa imajo enak cilj, t.j. neposredno sodelovanje posameznikov v procesu javnega upravljanja. Razvoj informacijske tehnologije v vseh modelih je nujni pogoj, ki vodi do večjega sodelovanja, učinkovitosti in preglednosti pri delovanju javne uprave.

Poleg pomembnih družbenih učinkov uvedbe eUprave, kot so: boljši ugled in večje zaupanje v delovanje organov javne uprave, večja vključenost v procese javnega upravljanja, večja preglednost in nadzor nad delovanjem, niso nič manj pomembni ekonomski učinki, med katere štejemo: zmanjšanje stroškov za javno upravo in za uporabnike, manjše število odvečnih in nepotrebnih interakcij/transakcij ter s tem krajši procesi in manjši zaostanki pri reševanju zadev, večja personalizacija storitev, boljši dostop do informacij in dostop do več informacij iz enega mesta, boljša kakovost storitev in večje zadovoljstvo uporabnikov, večja učinkovitost javne uprave, ipd..

Elektronske storitve (e-storitve) eUprave lahko glede na razvoj razdelimo na več razvojnih stopenj. Najnižja stopnja je stopnja objave informacij v elektronski obliki, sledi ji stopnja enosmerne interakcije med javno upravo in uporabniki, stopnja dvosmerne interakcije (transakcije) med upravo in uporabniki ter stopnja transformacije. Slednja pomeni obstoj enotne vstopne točke do e-storitev javne uprave na svetovnem spletu, ki z enega mesta omogoča različnim skupinam uporabnikov, neprekinjeno, hitro, na enostaven način in od kjerkoli stopiti v stik z javno upravo ter v celoti opraviti vse storitve z enega mesta. V središče se postavlja uporabnik, vse informacije in storitve javne uprave so na tej točki centralizirane in organizirane okoli različnih življenjskih situacij uporabnikov in so prilagojene njihovim potrebam, željam in interesom. Uveljavljene so vse možnosti sodelovanja državljanov pri delu javne uprave.

Na stopnji transformacije pride do dokončnih sprememb tudi v poslovnih procesih znotraj javne uprave. Vsi informacijski sistemi, zaledne zbirke in procesi so povezljivi, združljivi in medsebojno komunicirajo na vseh stopnjah hierarhije javne uprave. Napori za modernizacijo javne uprave so se v svetu še prav posebno povečali v zadnjem desetletju z uveljavljanjem ideje »novega upravljanja javnega sektorja« (angl. New Public Management Model). Njegovo bistvo je, da je potrebno v delovanje javne uprave uvesti načela in pozitivne izkušnje upravljanja zasebnega sektorja, npr. ekonomijo in ekonomiko poslovanja, pristope in metodologijo upravljanja in vodenja, delovne metode in tehnike, organizacijske oblike ter podjetniški način delovanja in razmišljanja. Projekt eUprava je eden izmed temeljnih projektov reformiranja javne uprave.

V Sloveniji smo šele na začetku poti uvajanja e-poslovanja v javno upravo. Za uresničitev vseh začrtanih ciljev in doseg takšne eUprave, ko bo omogočila uporabnikom možnost informiranja in komuniciranja, dostop do upravnih storitev ter izvajanje transakcij po e-poti, bo nujno potrebna vsebinska, reorganizacijska in informacijska prenova javne uprave. eUprava prinaša z izločitvijo posrednikov (uslužbencev ob okencih) nov, direkten način komuniciranja z upravo. Zelo zahtevno bo uvajanje kompleksnejših, transakcijskih storitev, ki bodo omogočale, da se vse faze izbranega postopka izvedejo po e-poti, vključno z avtentikacijo, plačevanjem upravnih taks, povezavo med različnimi podatkovnimi viri, ipd.. Potrebno bo izvesti reorganizacijo poslovnih procesov in postopkov znotraj uprave, integracijo različnih registrov in podatkovnih baz, potrebno bo vzpostaviti standarde, spremeniti in dopolniti zakonodajo, razviti nove predpise.

Javna uprava je v mesecu marcu 2004 prvič ponudila e-storitev oddaje dohodninske napovedi za odmero dohodnine v sistemu eDavki za fizične osebe (eDohodnina). S pomočjo analize sem ugotovila, da gre za relativno enostavno in skromno storitev, ki še ni v celoti razvita v smislu prilagoditve potrebam, željam in interesom uporabnikov.

Predlog izboljšav, ki sem jih podala, zajema predvsem razširitev osnovne storitve in izboljšanje kvalitete e-storitve eDohodnina s pomočjo načel in izkušenj, ki jih pri e-poslovanju uporablja zasebni sektor. Prvi predlog izboljšav e-storitve eDohodnina se nanaša na oblikovanje učinkovitega tržno-komunikacijskega programa: določitev ciljnih skupin uporabnikov in ključnih ciljev v posamezni fazi, določitev ustrezne kombinacije orodij tržno-komunikacijskega spleta v posamezni fazi »nakupnega« procesa (kombinacija tradicionalnega oglaševanja na radiu, televiziji in v časopisih, oglaševanja na spletnih straneh, oglaševanja preko e-pošte, neposrednega trženja, pospeševanja »prodaje«/uporabe, osebne »prodaje«, stike z javnostmi in notranjega trženja) ter določitev ustreznega časovnega in finančnega načrta za izvedbo tržno-komunikacijskega programa.

Ker je e-storitev eDohodnina nujno povezana s spletno stranjo eDavki, ki na svetovnem spletu predstavlja funkcijo embalaže storitve, sem podala še predlog za izboljšanje spletne strani eDavki. Opisala sem dodatne storitve, ki bi jih lahko javna uprava ponudila uporabnikom v sistemu eDavki: dodatne e-storitve, vloge, odločbe, sklepi (eObrazci), vpogled v osebne podatke o uporabniku (eOsebna kartica), vpogled v arhiv vseh transakcij, ki jih je opravil uporabnik in vpogled v stanje oddanih vlog (eEvidenca), uporaba posebnega računa za plačilo storitev, upravnih taks, kazni, obresti (ePlačila), uporaba osebnega e-naslava za pošiljanje in prejemanje obvestil (ePošta), možnost osebnih nastavitvev in kostumizacije spletne vsebine (eOsebne nastavitve), ipd..

S predlogom izboljšav storitve eDohodnina in eDavki sem poskušala nakazati smernice razvoja e-storitev za zagotovitev takšnih storitev, ki so uporabniku prijazne in hkrati pomenijo nov pristop k delovanju javne uprave v smeri večje preglednosti, enostavnosti in učinkovitosti.

## LITERATURA

1. Ambrož Marko: Tehnične zahteve elektronskega poslovanja. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, 2000.
2. Bertucci Guido: World Public Sector Report 2003: E-Government At The Crossroads. New York: United Nations, Department of Economic & Social Affairs, 2003. 129 str.
3. Butina Boris: Implementation of Slovenian e-Government Action Plan. Ljubljana: Oracle Executive Summit »EU Enlargement & e-Government Conference«, prosojnice, 2003.
4. Collinge Andrew: Customer Led E-government, What Does the Public Really Want? MORI Government Research, 2001. [URL: <http://www.mori.com/pubinfo/anc/socitm.pdf>], 10.9.2004.
5. Čebulj Janez, Strmicki Mik: Upravno pravo. Ljubljana: Visoka upravna šola, 2000. 153 str.
6. Davenport T. H.: Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology. Boston: Harvard Business School press, Mass, 1993.
7. Dexter Alison, Parr Victoria: Government Online. An International Perspective 2003, Global Summoryworld Public Sector Report 2003. Australia: TNS Consulting, 2003. 60 str. [URL: [http://www.tns-global.com/corporate/Doc/0/JF206RCSIND4H7QIOVKUGST011/21451\\_Global+Report\\_Final.pdf](http://www.tns-global.com/corporate/Doc/0/JF206RCSIND4H7QIOVKUGST011/21451_Global+Report_Final.pdf)], 6.10.2004.
8. Eymeri Jean-Michel, et al.: eGovernment in Europe: The State of Affairs. Como: European eGovernment 2003 Conference, 2003, 63 str.
9. Ferfila Bogomir, Kovač Polonca: Javne politike in javna ekonomika. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2000. 495 str.
10. Galič Ivanka: Pripravljenost na elektronsko poslovanje. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, diplomsko delo, 2002. 41 str.
11. Gostiša Jure: E-humoreska e-uprave. Ljubljana: Finance, 17. december 2002.
12. Hammer M., Champy J.: Reengineering The Corporation. New York: Harper Collins Books, 1993.
13. Heeks R.: Building E-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action, I-Government Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management. University of Manchester. [URL: [http://www.man.ac.uk/idpm/idpm\\_dp.htm#ig](http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig)], 17.11.2004.
14. Herbst Vasja: Oracle in eGovernment. Ljubljana: Oracle Executive Summit »EU Enlargement & e-Government Conference«, prosojnice, 2003.
15. Jerman-Blažič Borka, Klobučar Tomaž, Perše Zoran: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana: Novi Forum, 1996. 87 str.
16. Jupp Vivienne, Domenech Juan: eGovernment, Connecting The Dots? Accenture, 2001. 12 str. [URL: <http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/eGovernmentA4.pdf>], 17.11.2004.
17. Jurca Matjaž: Ko postanejo storitve države elektronske. Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2000. Portorož: Slovensko društvo informatika, 2000, str. 487-495.
18. Kalakota Ravi, Whinston B. Andrew: Electronic commerce. B.k.: Addison-Wesley, 1996. 431 str.
19. Kepe Sonja: Elektronsko poslovanje javne uprave. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, diplomsko delo, 2002. 45 str.
20. Kleindl Brad Alan: Strategic Electronic Marketing. Managing Business 2E. Missouri: Southern State College, 2003. 428 str.
21. Kotler Philip: Marketing Management - Trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor. Ljubljana: Slovenska knjiga, 1998. 832 str.
22. Kovačič Andrej, Jaklič Jurij: E-uprava niso le portali in spletne strani. Bernardin: Zbornik referatov, INDO 2003 - Posvetovanje informatikov v javni upravi, 2003, 502 str.
23. Kričej Dušan: E-uprava danes in kako naprej. Republika Slovenija, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, 2000.
24. Marusich Carmen, Blackthorn Sandy: Elektronsko poslovanje za telebane. Ljubljana: Pasadena, 1999. 80 str.
25. Millard Jeremy, et al.: Reorganisation Of Government Back-Offices For Better Electronic Public Services – European Good Practices (Back-Office Reorganisation). Bremen GmbH: Danish

- Technological Institute, Institut fur Informationsmanagement, Final Report to the European Commission, 2004, 186 str.
26. Penger Sandra: Vpliv nove ekonomije na temeljne funkcije managementa v organizaciji 21. stoletja. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, magistrsko delo, 2001. 143 str.
  27. Peter J. Paul, Olson C. Jerry: Consumer Behaviour and Marketing Strategy. New York: Irwin McGraw-Hill, 2002. 513 str.
  28. Proudfoot Mel: The Path to e-Government. Ljubljana: Oracle Executive Summit »EU Enlargement & e-Government Conference«, prosojnice, 2003.
  29. Reeder, F.S., Pandey, S.M.: Identifying Effective Funding Models for E-Government, 2002.
  30. Schwabe Robert, Arsalan Deane: Deploying E-government Programs: the Strategic Importance of »I« before »E«. ZDA: MCB Limited, Info No. 54., str. 10-19. [URL: <http://rru.worldbank.org/Documents/I-Before-the-E.pdf>], 14.10.2004.
  31. Seifert W. Jeffrey, Bonham G. Matthew: The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies. ZDA: Maxwell School, Syracuse University, 2003, 10 str. [URL: [http://faculty.maxwell.syr.edu/gmbonham/Transformative\\_Potential\\_of\\_E-Government.pdf](http://faculty.maxwell.syr.edu/gmbonham/Transformative_Potential_of_E-Government.pdf)], 1.11.2004.
  32. Sel Davorka: Tehnične osnove elektronskega poslovanja. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, 2000.
  33. Serles: Eight Imperatives for Leaders in a Networked World. Harvard: Kennedy School for Government, 2001.
  34. Silič et al.: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, 2001, 170 str.
  35. Skrt Radoš: Kako se lotiti spletnega oglaševanja? Ljubljana: Gospodarski vestnik, priloga I&T, 2002.
  36. Toplišek Janez: Elektronsko poslovanje. Ljubljana: Atlantis, 1998. 336 str.
  37. Tsekos Theodore: E-Government And The Transitional Countries, UNTC For Public Service Professionalism Cracow: 10th NISPAcee Annual Conference, 2002. [URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN003853.pdf>], 14.10.2004.
  38. Vintar Mirko, Leben Anamarija: Sistemsko tehnološki okviri za uvajanje elektronskega poslovanja državne uprave: od portirja do portala. Zbornik referatov Dnevi slovenske uprave. Ljubljana: Visoka upravna šola, 2002, 252 str.
  39. Vintar Mirko: E-uprava deset milisekund po velikem poku. Ljubljana: Uporabna informatika, IX (2001), 4, str. 176-183.
  40. West M. Darrel: Global E-Government Survey. World Markets Research Centre. Rhode Island Brown University, 2001. [URL: <http://www.worldmarketsanalysis.com>], 1.11.2004.
  41. West M. Darrell: Global E-Government, 2003 (Full Report). Center for Public Policy. Rhode Island: Brown University, 2003, 30 str. [URL: <http://www.insidepolitics.org/egovt03int.html>], 1.11.2004.
  42. Wiklo Slawomir: Development of Police Information System due to Poland's EU Accession. Ljubljana: Oracle Executive Summit »EU Enlargement & e-Government Conference«, prosojnice, 2003.
  43. Zagorac Željka: E-upravo uzakoniti. Ljubljana: Finance, 3. oktober 2002.
  44. Zmagaj Peter: eDavki mimo javnega razpisa za polovico dražji. Ljubljana: Finance, 4. marec 2004.
  45. Zmagaj Peter: V petek prenovljen portal e-uprave. Ljubljana: Finance, 16. december 2003.
  46. Žurga Gordana: Kakovost državne uprave. Pristopi in rešitve. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2001.
  47. Žuže Alenka: Vrste digitalnih potrdil SIGOV-CA in vloga prijavnih služb pri izdaji digitalnih potrdil SIGOV-CA. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, 2000.

## VIRI

1. Akcijski načrt eUprave do leta 2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, september 2003, 47 str.
2. Akcijski načrt eUprave do leta 2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, marec 2004, 42 str.
3. Akcijski načrt eUprave do leta 2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, maj 2004, 45 str.
4. Analiza spletnih strani državne uprave. Ljubljana: Vlada Republika Slovenija, Ministrstvo za informacijsko družbo, interno gradivo, 2003.
5. Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije – Poročilo, CATI, 2002. [URL: <http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KA521547066FD9FEC1256C8D00389027/>], 21.9.2004.
6. Carinska uprava RS (CURS). [URL: [http://carina.gov.si/slov/e\\_carina.htm](http://carina.gov.si/slov/e_carina.htm)], 15.2.2005.
7. CDT - The Center For Democracy&Technology: The e-Government Handbook For Developing Countries. A Project of InfoDev and The Center For Democracy&Technology, 2002, 33 str. [URL: <http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>], 22.10.2004.
8. Cenik časopisa Delo, časopisno in založniško podjetje, d.d.. [URL: <http://www.delo.si>], 17.1.2005.
9. Cenik oglasnega prostora za napredne oglase na 24ur.com. [URL: <http://24ur.com>], 17.1.2005.
10. Cenik oglasnega prostora za splošno-informativni časopis Dnevnik za leto 2005, Dnevnik, časopisna družba, d.d.. [URL: <http://www.dnevnik.si>], 17.1.2005.
11. Cenik oglaševanja na spletni strani Slowwwenia.com. [URL: <http://www.slowwwenia.com/ceniki/cenik.asp>], 17.1.2005.
12. Cenik Oglaševanje na Najdi.si. [URL: <http://www.najdi.si/pomoc/oglasovanje/sponzlinks.asp>], 17.1.2005.
13. Ceniki oglaševanja na spletni strani MatKurja.com. [URL: <http://www.matkurja.com/si/oglasovanje/ceniki/>], 17.1.2005.
14. Center Vlade RS za informatiko, Digitalno potrdilo SIGEN-CA, [URL: <http://www.gov.si/ca/>], 28.7.2004.
15. Central Iprom. [URL: <http://www.centraliprom.com/index.shtml?izobrazevanje;razmerjainmerila>], 17.1.2005.
16. eDavki, Elektronsko davčno poslovanje, eDohodnina. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Davčna uprava RS, marec 2004.
17. eDavki, Elektronsko davčno poslovanje. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Davčna uprava RS, december 2004.
18. eEurope 2002: eEurope Benchmarking Report, Communication From the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Bruselj, 5. februar 2002. 19 str.
19. eEurope 2002: Impact and Priorities, A communication to the Spring European Council in Stockholm, 2001, 19 str.
20. eEurope 2005: An Information Society For All, Action Plan to be Presented in View of the Sevilla European Council, 2002, 22 str.
21. eEurope 2005: Benchmarking Indicators, Communication from the Commission to the Council and the European Parliament, 2002.
22. eEurope: An information Society For All, Action Plan Prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 2000.
23. eEurope: An information Society For All, Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon, 2000.
24. eEurope+ 2003: A Co-operative Effort to Implement Information Society in Europe, Action Plan Prepared by the Candidate Countries With the Assistance of the European Commission, 2001.
25. eEurope+ 2003: Progress Report. European Ministerial Conference »Information Society – Connecting Europe« in Ljubljana, 2002, 46 str.
26. E-Government For Development. United Nations, Department of Economic And Social Affairs, 2002.

27. E-Government In Developing World: 10 Questions e-Government Leaders Should Ask Themselves. The Working Group On e-Government in the Developing World, Pacific Council on International Policy, 2002.
28. E-Government Research Report. Kable Ltd.: Europe Readiness for E-Government, ITA, 2001.
29. Electronic Commerce, ISPO. [URL: <http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/answers/introduction.html>], 14.9.2004.
30. EU Action Plan: e-Europe 2002: An Information Society for all, 2000. [URL: [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/action\\_plan/pdf/actionplan\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf)], 12.12.2004.
31. EU Action Plan: e-Europe 2005: An information Society for all, 2002. [URL: [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/news\\_library/documents/eeurope2005/eEurope2005\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eEurope2005_en.pdf)], 12.12.2004.
32. EU Action Plan: e-Europe+, 2001. [URL: [http://europa.eu.int/information\\_society/topics/international/regulatory/eeuropeplus/doc/eEurope\\_une2001.pdf](http://europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/eeuropeplus/doc/eEurope_une2001.pdf)], 12.12.2004.
33. Europe's Readiness for e-Government. Kable Ltd.: William Heath, 2000.
34. Imperative 4: Improve Budgeting and Financing for Promising IT initiatives. Harvard Policy Group on Networked-Enabled Services and Government, 2003.
35. Interna gradiva Davčne uprave RS, 2004.
36. Ministerial Declaration. Brussels: eGovernment Ministerial Conference, 2001, 3 str.
37. Ministerial Declaration. Como: European eGovernment 2003 Conference, 2003, 5 str.
38. Multi-Channel Delivery Of eGovernment Services. Evropska komisija, Direktorat za podjetništvo, projekt IDA (Interchange Of Data Between Administrations), 2004.
39. NLB, d.d., Nakup digitalnega kvalificiranega potrdila (certifikata) CA NLB. [URL: <http://www.nlb.si/cgi-bin/nlbweb.exe?doc=5473&SeS=19322373021218-109047875>], 28.7.2004.
40. OECD, Checklist for e-Government Leaders. OECD Observer, 2003, str. 2. [URL: [http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/checklist\\_egov\\_leaders.pdf](http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/checklist_egov_leaders.pdf)], 12.12.2004.
41. Plan Of Action E-Government For Development, International Conference on E-Government and Development in Palermo. Government of Italy, Ministry for Innovation and Technologies, 2002. [URL: [http://www.itu.int/wsis/docs/background/themes/egov/action\\_plan\\_it\\_un.doc](http://www.itu.int/wsis/docs/background/themes/egov/action_plan_it_un.doc)], 14.12.2004.
42. Politika Vlade Republike Slovenije pri razvijanju, uvajanju in uporabi programske opreme in rešitev temelječih na odprti kodi. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Ministrstvo za informacijsko družbo, interno gradivo, 2003.
43. Ponudba za oglaševanje na Radiu in televiziji Slovenija za januar 2005. Služba za trženje RTV programov, 2005.
44. Poročilo o strukturnih reformah. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, interno gradivo, 2004.
45. Pošta Slovenije, d.o.o., Standardno kvalificirano digitalno potrdilo Pošte Slovenije POŠTArCA. [URL: <http://postarca.posta.si/default.asp?vsebina=2>], 28.7.2004.
46. Pravilnik o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v Republiki Sloveniji (Uradni list RS, št. 99/01).
47. Pravilnik o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v Republiki Sloveniji (Uradni list RS, št. 99/01).
48. Pravilnik o vsebini, načinu in rokih obveščanja Davčne uprave Republike Slovenije in Inšpektorata Republike Slovenije za delo o zaposlitvi dijaka ali študenta na podlagi napotnice pooblaščen organizacije, ki opravlja dejavnost posredovanja dela dijakom ali študentom (Ur.l.RS, št. 142/04).
49. Republika Slovenija v informacijski družbi. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Ministrstvo za informacijsko družbo, 2003. [URL: <http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/>], 14.9.2004.
50. Sklep Vlade Republike Slovenije glede pooblastila Davčni upravi RS (Uradni list RS, št. 86/02).
51. Spletna stran Knjižničnega informacijskega sistema Cobiss (COBISS). [URL: <http://www.cobiss.si>], 15.2.2005.
52. Spletna stran Agencije za javnopravne evidence RS (AJ PES). [URL: <http://www.ajpes.si>], 15.2.2005.

53. Spletna stran Deloitte Research. [URL: <http://www.dc.com/>], 3.8.2004.
54. Spletna stran eDavki. [URL: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx>], 15.2.2005.
55. Spletna stran eUprava. [URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava>], 15.2.2005.
56. Spletna stran Evropske unije (EU). [URL: [http://www.europa.eu.int/index\\_sl.htm](http://www.europa.eu.int/index_sl.htm)], 15.2.2005.
57. Spletna stran Geodetske uprave RS (GURS). [URL: <http://www.gu.gov.si/gu/predstav/predstav-p.asp/>], 15.2.2005.
58. Spletna stran o informacijah in storitvah prekomejnih aktivnosti državljanov in podjetij. [URL: <http://europa.eu.int/public-services>], 12.12.2004.
59. Spletna stran Pospeševalnega centra za malo gospodarstvo (PCMG). [URL: <http://www.pcmg.si>], 15.2.2005.
60. Spletna stran Slovenske turistične organizacije (STO). [URL: <http://www.slovenia-tourism.si/?home=0>], 15.2.2005.
61. Spletna stran Upravne enote. [URL: <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/>], 15.2.2005.
62. Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, interno gradivo, 2004. 104 str.
63. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade RS za informatiko, interno gradivo, osnutki od februarja 2001 do septembra 2004, 54 str.
64. The e-Government Handbook For Developing Countries. A Project of InfoDev and The Center For Democracy&Technology, 2002. 33 str. [URL: <http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>], 14.12.2004.
65. The E-Government Imperative. France: OECD Publications Service, 2003.
66. The Hidden Threat to E-Government, Avoiding large government IT failures, OECD Public Management Policy Brief. PUMA Policy Brief No. 8, 2001, 6 str. [URL: <http://www1.oecd.org/puma/Risk/ITFailuresE.pdf>], 17.12.2004.
67. The role of e-Government for Europe's Future, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic&Social Committee and the Committee of Regions. Brussels: European Commission, 2003.
68. The Role of the eGovernment for Europe's Future, Communication From the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels, 2003.
69. Top Of The Web Survey On Quality And Usage Of Public E-Services. DG Information Society, European Commission, PLS RAMBOLL Management A/S (Denmark) in EWORX S.A. (Greece), 2003, 37 str. [URL: [http://www.topoftheweb.net/docs/Final\\_report\\_2003\\_quality\\_and\\_usage.pdf](http://www.topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf)], 24.12.2004.
70. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Uradni list RS, št. 77/00, 2/01).
71. Uredba o posredovanju informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 115/03).
72. Ustava Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/91, 42/97, 66/00, 24/03).
73. Value Creation In eGovernment Projects. Danska: Raziskovalna analiza delovne skupine generalnih direktorjev, zadolženih za projekt eUprava, 49 str. [URL: [http://www.e.gov.dk/sitemod/upload/Root/English/Value\\_Creation\\_in\\_eGovernment\\_projects.pdf](http://www.e.gov.dk/sitemod/upload/Root/English/Value_Creation_in_eGovernment_projects.pdf)], 10.10.2004.
74. Web Based Survey on Electronic Public Services, Online Availability of Public Services: How does Europe Progress? CAP Gemini Ernst&Young's Overall Report Oct 2001-Oct 2002. Brussels: European Commission, DG Information Society, 2003, 56 str.
75. Web Based Survey on Electronic Public Services, Online Availability of Public Services: How does Europe Progress? CAP Gemini Ernst&Young's Report of the 4th Measurement on October 2003. Brussels: European Commission, DG Information Society 2004, str. 51. [URL: [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/cgey4\\_measurement\\_final.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/cgey4_measurement_final.pdf)], 9.12.2004.
76. Zakon o dohodnini (Uradni list RS, št. 54/04).
77. Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 24/03).

78. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Uradni list RS, št. 57/00, 30/01, 25/04).
79. Zakon o elektronskih komunikacijah, osnutek. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Ministrstvo za informacijsko družbo, 2004. [URL: <http://mid.gov.si/mid/mid.nsf>], 4.11.2004.
80. Zakon o pogojnem dostopu do zaščitene elektronske storitve, osnutek. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Ministrstvo za informacijsko družbo, 2004. [URL: <http://mid.gov.si/mid/mid.nsf>], 4.11.2004.
81. Zakon o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 80/99, 70/00, 52/02, 73/04).
82. Zakon o telekomunikacijah (Uradni list RS, št. 30/01, 110/02).
83. Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 86/04).
84. Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04, uradno prečiščeno besedilo).
85. Zakon o Vladi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 4/93, 71/94, 23/96, 47/97, 23/99, 119/00, 30/01, 52/02).



## SEZNAM TABEL

- Tabela 1: Ocenjena finančna sredstva za celotno informacijsko infrastrukturo in finančna sredstva namenjena za eUpravo, po posameznih državah, v obdobju 2000-2001
- Tabela 2: Prednosti eUprave za javno upravo in za uporabnike
- Tabela 3: Različni učinki delovanja eUprave
- Tabela 4: Primeri ekonomskega in družbenega učinka ter učinka na upravljanje v javni upravi pri nekaterih e-storitvah eUprave
- Tabela 5: Razlike med tradicionalnim financiranjem in financiranjem v informacijsko in komunikacijsko tehnologijo
- Tabela 6: Kazalniki ekonomskega učinka eUprave
- Tabela 7: Deleži uporabnikov e-storitev eUprave po skupinah glede na adopsijsko krivuljo, v letih 2001, 2002 in 2003
- Tabela 8: Deleži uporabnikov e-storitev svetovnega spleta glede na celotno populacijo, v letu 2003
- Tabela 9: Deleži uporabnikov e-storitev eUprave glede na celotno populacijo, v letu 2003
- Tabela 10: Pregled e-tržnih poti e-storitev eUprave
- Tabela 11: Ocena finančnih sredstev potrebnih za izvedbo projektov v eUpravi, v mio SIT, v obdobju 2001-2004
- Tabela 12: Ocena finančnih sredstev potrebnih za izvedbo stalnih nalog v eUpravi, v mio SIT, v obdobju 2001-2004
- Tabela 13: Akcijski načrt za izvedbo nalog razvojnega načrta delovanja javne uprave na svetovnem spletu z oceno finančnih sredstev potrebnih za izvedbo, v mio SIT, do leta 2006
- Tabela 14: Seznam e-storitev, ki se nanašajo na državljane (G2C) in na podjetja (G2B)
- Tabela 15: Povprečna stopnja razvitosti e-storitev (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)
- Tabela 16: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah na področju G2C in G2B (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)
- Tabela 17: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah na področju G2C in G2B skupaj (Slovenija: maj 2004, EU-15: junij 2003 z oceno za maj 2004)
- Tabela 18: Glavni zaključki raziskave o kakovosti e-storitev eUprave v Evropski uniji
- Tabela 19: Zadovoljstvo državljanov in podjetij s kakovostjo e-storitev eUprave v Evropski uniji
- Tabela 20: Pomembnost atributa in zadovoljstvo s posameznim atributom e-storitev eUprave v Evropski uniji
- Tabela 21: Načini tržnega komuniciranja e-storitev eUprave v Evropski uniji
- Tabela 22: Odstotek spletnih strani eUprav glede na vrsto informacije, v obdobju 2001-2003
- Tabela 23: Število spletnih strani eUprav glede na število e-storitev, ki jih ponujajo, v obdobju 2001-2003
- Tabela 24: Odstotek spletnih strani eUprav, ki ponujajo določeno obliko kontaktne točke za uporabnike, v obdobju 2001-2003
- Tabela 25: Indeks pripravljenosti in e-udeležbe v eUpravi po posameznih državah, v letu 2002
- Tabela 26: Prikaz 18 najbolj iskanih e-storitev eUprave s strani uporabnikov v Združenih državah Amerike, v letu 2000
- Tabela 27: Število vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 in število tistih zavezancev, ki so oddali eDohodnino, po izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004
- Tabela 28: Število transakcij po vrstah transakcij v zaprtem in javnem delu sistema eDavki, stanje na dan 31.3.2004
- Tabela 29: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na starost, v marcu 2004
- Tabela 30: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na spol, v marcu 2004
- Tabela 31: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na število izvedenih transakcij, v marcu 2004
- Tabela 32: Število in delež registriranih uporabnikov po posameznih vrstah digitalnih potrdil, v marcu 2004
- Tabela 33: Vrsta pomoči pri uporabi eDohodnine, ki so jo uporabniki iskali preko telefona, v marcu 2004
- Tabela 34: Število in delež e-sporočil uporabnikov v zvezi s pomočjo pri uporabi eDohodnine, v mesecu marcu 2004
- Tabela 35: Pregled stroškov financiranja posameznih tržno-komunikacijskih orodij, v mio SIT, za eno leto
- Tabela 36: Število zadetkov na spletnih iskalnikih po posameznih besedah, stanje na dan 11.2.2005

## SEZNAM GRAFOV

- Graf 1: Vizija razvoja eUprave
- Graf 2: Smer razvoja reorganizacije procesov eUprave
- Graf 3: Segmentacija uporabnikov e-storitev
- Graf 4: Vplivnost in usmeritve na področju prenove e-poslovanja v Sloveniji
- Graf 5: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah na področju G2C in G2B (Slovenija maj 2004, EU-15 junij 2003 z oceno za maj 2004)
- Graf 6: Percepcijska mapa - pomembnost atributa glede na zadovoljstvo s posameznim atributom e-storitev eUprave
- Graf 7: Primerjava med življenjskim ciklom klasične storitve in življenjskim ciklom storitve eDohodnina
- Graf 8: Število vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003, po posameznih izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004
- Graf 9: Število zavezancev, ki so oddali eDohodnino preko sistema eDavki, po davčnih izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004
- Graf 10: Delež vseh zavezancev za oddajo dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 in delež tistih zavezancev, ki so oddali eDohodnino, po posameznih davčnih izpostavah DURS-a, stanje na dan 31.3.2004
- Graf 11: Število oddanih eDohodnin v sistemu eDavki, po dnevih, v marcu 2004
- Graf 12: Število in delež transakcij glede na vrsto transakcije v javnem delu sistema eDohodnina, v marcu 2004
- Graf 13: Število in delež transakcij glede na vrsto transakcije v zaprtem delu sistema eDohodnina, v marcu 2004
- Graf 14: Število uporabnikov eDohodnine glede na starost, v marcu 2004
- Graf 15: Število in delež uporabnikov eDohodnine glede na spol, v marcu 2004
- Graf 16: Število uporabnikov eDohodnine glede na število izvedenih transakcij, v marcu 2004
- Graf 17: Število registriranih uporabnikov po posameznih vrstah digitalnih potrdil, v marcu 2004
- Graf 18: Vrsta pomoči pri uporabi eDohodnine, ki so jo uporabniki iskali preko telefona, v marcu 2004
- Graf 19: Število e-sporočil v zvezi s pomočjo pri uporabi eDohodnine, v marcu 2004

## SEZNAM SLIK

- Slika 1: Glavne vrste e-poslovanja
- Slika 2: Štiri dimenzije vrednosti projekta eUprava
- Slika 3: Štirje modeli reorganizacije procesov eUprave
- Slika 4: Izgled vstopne spletne strani eUprava
- Slika 5: Izgled spletne podstrani eUprava za državljane
- Slika 6: Izgled spletne podstrani eUprava za pravne osebe
- Slika 7: Izgled spletne podstrani eUprava za javno upravo
- Slika 8: Izgled spletne strani eUprava
- Slika 9: Izgled spletne strani za upravne enote
- Slika 10: Izgled spletne strani Davčne uprave RS, eDavki
- Slika 11: Izgled spletne strani Carinske uprave RS, eCarina
- Slika 12: Izgled spletne strani Agencije za javnopravne evidence in storitve, AJPEŠ
- Slika 13: Izgled spletne strani Pospeševalnega centra za malo gospodarstvo, PCMG
- Slika 14: Izgled spletne strani Geodetske uprave RS, GURS
- Slika 15: Izgled spletne strani Slovenske turistične organizacije, STO
- Slika 16: Izgled spletne strani Knjižničnega informacijskega sistema COBISS
- Slika 17: Izgled spletne strani Evropske unije
- Slika 18: Celoten postopek prijave v eDavke
- Slika 19: Zahteva za pridobitev digitalnega potrdila
- Slika 20: Prezem in namestitev digitalnega potrdila
- Slika 21: Prijava v eDavke
- Slika 22: Izgled obrazca e-storitve Oddaja dohodninske napovedi za odmero dohodnine za leto 2003 (eDohodnina) v sistemu eDavki
- Slika 23: Uporaba tržno-komunikacijskega spleta v nakupnem procesu
- Slika 24: Časovni pregled uporabe posameznih tržno-komunikacijskih orodij
- Slika 25: Izgled vstopne spletne strani eDavki

## Slovarček slovenskih prevodov angleških izrazov

Authentication - overitev  
Back-Office - procesiranje storitve znotraj enega ali več institucij  
Banner - spletna pasica, namenjena oglaševanju  
Branding - utrjevanje zavesti o blagovni znamki  
Business Renovation, Restructuring - prenova poslovanja  
Certification Authority – overitelj, fizična ali pravna oseba, ki izdaja potrdila ali opravlja druge storitve v zvezi z overjanjem in elektronskimi podpisi  
Click Through Rate (CTR) - razmerje med številom prikazov oglasa in številom klikov na oglas  
Commercial Break - oglasni premor  
Comparative Analysis Model - model primerjalnih analiz  
Cost-Benefit Analysis - analiza stroški-koristi  
Critical Flow Model - model kritičnih procesov  
Curtain Banner - zavesna pasica  
Digital Certificate - digitalno potrdilo  
E-Advocacy Model - model e-zagovorništv  
E-Commerce (Electronic Commerce) - elektronsko poslovanje  
eGovernment (Electronic Government) - eUprava (elektronska javna uprava)  
E-Government Readiness Index - indeks pripravljenosti eUprave  
E-Participation Index - indeks pripravljenosti eUprave  
European Computer Driving License (ECDL) - Evropsko računalniško spričevalo  
Expanding Banner - razširljiva pasica, namenjena oglaševanju  
Floating Ad - lebdeči oglas  
Frequently Asked Questions (FAQ) - pogosto zastavljena vprašanja  
Front-Office - dostava storitev oziroma interakcija med institucijo in uporabnikom storitve preko enega izmed distribucijskih kanalov  
Full Page Overlay - celostranski predoglas  
G2B (Government to Business) – odnos med javno upravo in poslovnimi subjekti (podjetji)  
G2C (Government to Citizen) – odnos med javno upravo in državljani  
G2EU (Government to European Union) – odnos med javno upravo in Evropsko unijo  
Government - država, javna uprava  
Human Capital Index - indeks človeškega kapitala  
Mouse-Move Banner – pasica z oglasom, ki vseskozi spremlja miškin kazalec po ekranu  
New Public Management Model - model novega upravljanja javnega sektorja  
One-Stop-Shop, One-Stop-Office - vse z enega mesta  
Pop-Up, Window Ad - oglas v novem oknu  
Recycled TV Spots - predelava televizijskih oglasov  
Return On Investment (ROI) - donosnost na investicijo  
Rich Media Ad - obogateni oglasi  
Scratchy Banner - pasice, ki so podobne loterijskim srečkam, pri katerih je potrebno spraskati sivo podlago, da bi videli ali smo zadeli dobitno kombinacijo, uporabnik na internetu seveda ne praska, pač pa se z miškinim kazalcem toliko časa pomika po pasici, da se mu odkrije vse, kar se skriva  
Sticky Ad - lepljivi oglas  
SWOT analysis (S-Strengths, W-Weaknesses, O-Opportunities, T-Threats) - PSPN analiza (P-prednosti, S-slabosti, P-priložnosti, N-nevarnosti)  
Telecommunication Infrastructure Index - indeks razvitosti telekomunikacijske infrastrukture  
The Broadcasting Model - model posredovanja informacij  
The Interactive Service Model - model interaktivnih storitev  
Total Quality Management (TQM) - celovito obvladovanje kakovosti  
Web Measure Index - indeks obsega svetovnega spleta

## Priloga

Spletni naslovi nacionalnih eUprav:

- Avstrija: <http://www.help.gv.at>,
- Belgija: <http://www.belgium.be>,
- Bolgarija: <http://portal.government.bg>,
- Češka: <http://www.uvis.cz>,
- Danska: <http://www.denmark.dk> (za državljane) in <http://www.indberetning.dk> (poslovni subjekti),
- Estonija: <http://www.riik.ee> in <http://www.gov.ee>,
- Finska: <http://www.vn.fi/vm/kehittaminen/tietohallinto/portaali.htm> in <http://www.opas.vn.fi> (življenjske situacije),
- Francija: <http://www.service-public.fr>,
- Nemčija: <http://www.bund.de>,
- Grčija: <http://www.government.gr>,
- Madžarska: <http://www.magyarorszag.hu>,
- Italija: <http://www.crc.gov.it>,
- Luksemburg: <http://www.eluxemburg.lu>,
- Nizozemska: <http://www.overheid.nl>,
- Portugalska: <http://www.infocid.pt>,
- Romunija: <http://www.e-guvernare.ro>,
- Španija: <http://www.administracion.es>,
- Švedska: <http://www.statskontoret.se/gov>,
- Švica: <http://e-gov.admin.ch>,
- Turčija: <http://www.bybs.gov.tr>,
- Velika Britanija: <http://www.ukonline.gov.uk/online/ukonline/home>,
- Hong Kong: <http://www.esd.gov.hk/eng/default.asp>,
- Singapore: <http://www.gov.sg>,
- Južna Afrika: <http://www.gov.za>,
- ZDA: <http://www.firstgov.gov>.