Univerza v Ljubljani
Fakulteta za upravo

Inštitut za informatizacijo uprave

REPUBLIKA SLOVENIJA
Ministrstvo za javno upravo

Javna agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije

Merjenje zadovoljstva uporabnikov e-uprave

Razširjeni povzetek

Avtorji:
dr.Mirko Vintar, mag. Mateja Kunstelj, mag. Mitja Dečman, Tina Jukić, mag. Darja Drnovšek, Barbara Grošelj

Verzija: 6.0 (za splet)

november 2006

V dokumentu so predstavljeni poglavitni rezultati niza petih raziskav, s katerimi smo ugotavljali zadovoljstvo vseh tipičnih skupin uporabnikov z e-upravo v Sloveniji. Gre za telefonsko anketo občanov, telefonsko anketo podjetij, e-poštno anketo javnih uslužbencev, poštno anketo društev in terensko anketo občanov na upravnih enotah in občinah.

Raziskava je bila zasnovana in izvedena na Inštitutu za informatizacijo uprave na Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani s sofinanciranjem Direktorata za e-upravo in upravne procese na Ministrstvu za javno upravo ter Agencije za raziskovalno dejavnost RS.

Dodatna vprašanja naslovite na: mateja.kunstelj@fu.uni-lj.si

Kazalo

1 O RAZISKAVI 5

2 METODOLOGIJA 5

3 POGLAVITNE UGOTOVITVE 6

3.1 Občani 6
3.1.1 Poznavanje e-uprave 6
3.1.2 Uporaba e-uprave 8
3.1.3 Razlogi za neuporabo e-uprave 9
3.1.4 Zadovoljstvo z e-upravo 10
3.1.5 Zanimanje za e-upravo med uporabniki interneta 11
3.1.6 Mnenja glede nadaljnjega razvoja e-uprave 12
3.2 Občani kot obiskovalci upravnih enot in občin 13
3.2.1 Trenutni obisk upravne enote oz. občine 13
3.2.2 Portal e-Uprava in portal upravnih enot vs. spletne strani občin 13
3.2.3 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave 15
3.3 Podjetja 16
3.3.1 Uporaba e-uprave 16
3.3.2 Razlogi za neuporabo e-uprave 16
3.3.3 Zadovoljstvo z e-upravo 18
3.3.4 Zanimanje za e-upravo 20
3.3.5 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave 20
3.4 Javni uslužbenci 22
3.4.1 Uporaba in zadovoljstvo z informacijskimi tehnologijami 22
3.4.2 Znanja, potrebna za e-poslovanje 23
3.4.3 Vplivi elektronskega poslovanja 23
3.4.4 Smernice razvoja e-poslovanja v javni upravi 24
3.5 Društva 26
3.5.1 Poznavanje e-uprave 26
3.5.2 Uporaba e-uprave 27
3.5.3 Razlogi za neuporabo e-uprave 28
3.5.4 Zadovoljstvo z e-upravo 28
3.5.5 Zanimanje za e-upravo med uporabniki interneta 29
3.5.6 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave 30

1 O raziskavi

Osnovni namen raziskave je bil razviti in vzpostaviti sistem merjenja stanja razvoja e-uprave s strani povpraševanja oz. uporabnikov (dejanskih in potencialnih) e-uprave in na njegovi podlagi ugotoviti njihovo zadovoljstvo, mnenja, potrebe in želje.

Tako so bili cilji raziskave:

- ugotoviti, kakšno je poznavanje možnosti, ki jih ponuja e-uprava,
- ugotoviti, kakšen je interes za uporabo e-uprave,
- ugotoviti stopnjo uporabe e-uprave in razloge za neuporabo,
- ugotoviti zadovoljstvo z obstoječim načinom ponudbe informacij in storitev e-uprave,
- identificirati najbolj želene storitve e-uprave.

Izsledki raziskave so predvsem podlaga za vrednotenje uspešnosti uresničevanja obstoječih strategij in akcijskih načrtov ter oblikovanje novih smernic, strategij in ciljev razvoja e-uprave v prihodnosti.

2 Metodologija

V raziskavo so vključeni vsi ključni uporabniki e-uprave: občani, podjetja, društva kot predstavniki neprofitnega sektorja in javni uslužbenci. Za prvi dve ciljni skupini sta bili izvedeni telefonski anketi. Društva so bila anketirana po pošti, javni uslužbenci pa z anketo po e-pošti. Poleg tega je bila opravljena tudi terenska anketa občanov na upravnih enot in občinah.
Telefonska anketa občanov je bila izvedena julija 2005 z uporabo metode CATI na reprezentativnem vzorcu n=1028 občanov, starih vsaj 18 let. Na vzorcu je bilo izvedeno uteževanje na osnovi populacijskih podatkov o spolu, starosti, izobrazbi in regiji, kar zagotavlja njegovo ujemanje s slovensko populacijo oz. reprezentativnost vzorca v navedenih demografskih spremenljivkah. Posledično lahko rezultate raziskave ob upoštevanju zadostnega števila enot (občanov, ki so podali odgovor na določeno vprašanje) in 95-odstotnega intervala zaupanja posplošimo na celo slovensko populacijo oz. del populacije, na katerega se rezultati nanašajo.
Telefonska anketa podjetij je bila izvedena februarja 2006 z uporabo metode CATI na vzorcu n=349 podjetij v štirih reprezentativnih velikostnih skupinah: velika in srednja podjetja, majhna podjetja, s.p. in mikro podjetja ter organizacije javnega sektorja. Ciljna oseba je bil v velikih in srednjih podjetjih vodja informatike ali splošnega sektorja, v majhnih in mikro podjetjih pa direktor. V primeru nedosegljivosti je bilo anketiranje opravljeno tudi z drugo odgovorno osebo. Vzorčenje je potekalo na podlagi metode iskanja kvot zato je vzorec reprezentativen samo znotraj posameznih velikostnih skupin in upošteva ustrezno porazdelitev dejavnosti in regionalno zastopanost. Rezultate lahko ob upoštevanju števila odgovorov in 95-odstotnega intervala zaupanja posplošujemo samo znotraj posameznih skupin (oz. kvot) podjetij.
Anketa javnih uslužbencev je bila izvedena z vprašalnikom, poslanim preko elektronske pošte na centralne naslove vseh organov državne uprave in občin od koder je bil vprašalnik poslan v e-poštne nabiralnike vseh zaposlenih.. Med 1818 prejetimi odgovori jih je bilo 44 % iz organov v sestavi ministrstev, 28 % iz upravnih enot, 14 % iz občin, 7 % iz ožjih ministrstev, 5 % pa iz vladnih služb.
Poštna anketa društev je bila izvedena v tretjem četrtletju 2005. Vzorčenje je bilo izvedeno po metodi proporcionalne stratifikacije glede na dejavnost društva. Od 997 poslanih anket smo prejeli 130 veljavnih odgovorov, kar predstavlja 13 % stopnjo odgovora.
Terenska anketa občanov je bila izvedena v tretjem četrtletju 2005 na vzorcu n=1135 občanov, ki so v času anketiranja obiskali izbrano upravno enoto ali občino. Vzorčenje upravnih enot in občin je bilo opravljeno z uporabo proporcionalne stratifikacije glede na število prebivalcev znotraj posameznih telefonskih omrežnih skupin. Tako je bilo v vzorec izbranih 8 upravnih enot in 34 občin.

Napotek k branju: Vsi rezultati so podani v obliki deležev (%) ali srednjih (povprečnih) vrednosti odgovorov. V slednjem primeru so anketiranci posamezne možnosti ocenjevali na lestvici od 1 do 5, pri čemer je 1 vedno pomenila najslabšo oceno (popolnoma nezadovoljen, sploh ne zaupam, popolnoma nepomembno, sploh me ne bi spodbudilo, zelo slabo ipd.), ocena 5 pa je vedno pomenila najboljšo oceno (zelo zadovoljen, popolnoma zaupam, zelo pomembno, zelo bi me spodbudilo, zelo dobro ipd.).
Kadar govorimo o možnostih e-uprave imamo v mislih informacije, ki jih organi javne uprave nudijo preko interneta, možnost komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte, obrazce za vloge in upravne e-storitve.

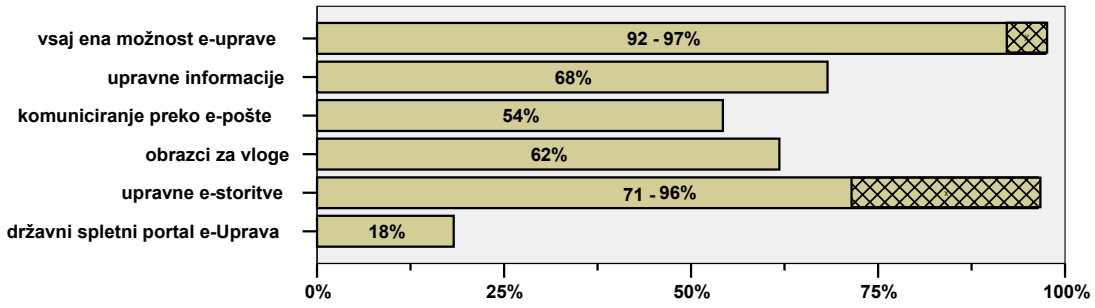
3 Poglavitne ugotovitve

3.1 Občani

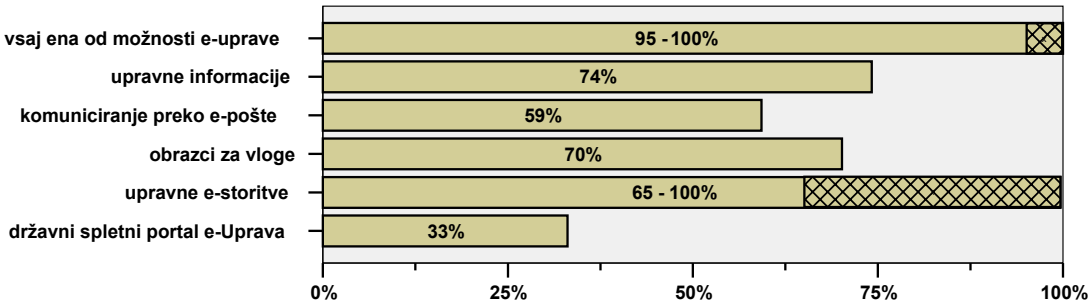
3.1.1 Poznavanje e-uprave

97 % anketirancev (to je 100 % uporabnikov interneta) pozna vsaj eno od možnosti e-uprave.
Vendar pa 49 % anketirancev uporablja internet kot tudi pozna vsaj eno od možnosti e-uprave (to so vsi uporabniki interneta). Najbolj so poznane elektronske upravne storitve (med njimi najbolj e-Dohodnina), sledijo informacije in obrazci za vloge, najmanj poznana pa je možnost komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte. Le 16 % anketirancev uporablja internet in pozna državni spletni portal e-Uprava (to je 33 % uporabnikov interneta).
48 % anketirancev pozna vsaj eno od možnosti e-uprave, vendar ne uporablja interneta.

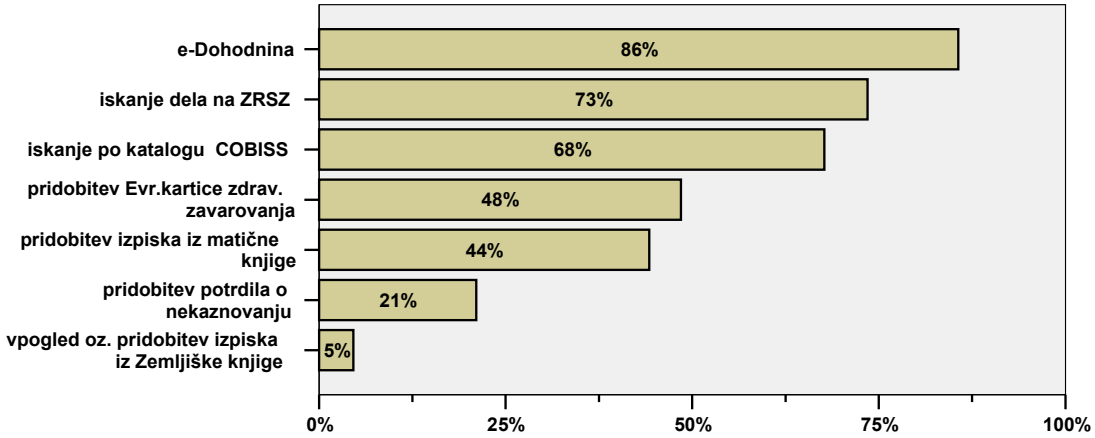
- 49 % anketirancev uporablja internet in ve, da lahko občani preko interneta opravijo določene upravne storitve (to so praktično vsi uporabniki interneta). Po drugi strani pa 47 % anketirancev pozna upravne e-storitve, vendar ne uporablja interneta.
- Med 26 e-storitvami, ki so jih navedli anketiranci, je najbolj poznana:
    - e-Dohodnina (pozna jo 86 % vseh anketirancev oz. 90 % uporabnikov interneta), sledijo
    - iskanje po katalogu COBISS (68 % vseh anketirancev oz. 78 % uporabnikov interneta),
    - iskanje dela pri Zavodu RS za zaposlovanje (73 % vseh anketirancev oz. 77 % uporabnikov interneta),
    - pridobitev Evropske kartice zdravstvenega zavarovanja (48 % vseh anketirancev oz. 53 % uporabnikov interneta),
    - pridobitev izpiska iz matične knjige (44 % vseh anketirancev oz. 39 % uporabnikov interneta),
    - pridobitev potrdila o nekaznovanju (7 % vseh anketirancev oz. 14 % uporabnikov interneta) ter
    - vpogled oz. pridobitev izpiska iz Zemljiške knjige (5 % vseh anketirancev oz. 5 % uporabnikov interneta).
    - Ostale storitve pa so manj poznane.
- 37 % anketirancev uporablja internet in ve, da na internetu obstajajo informacije o delovanju javne uprave, kot so npr. informacije o upravnih postopkih, naslovi, uradne ure in drugi podatki o upravnih organih (to je 74 % uporabnikov interneta). Po drugi strani pa 31 % anketirancev pozna informacije, vendar ne uporablja interneta.
- 35 % anketirancev uporablja internet in ve, da so na internetu dostopni obrazci za vloge, ki so potrebni za sprožitev različnih upravnih postopkov (to je 70 % uporabnikov interneta). Vendar pa 27 % anketirancev pozna obrazce za vloge, a ne uporablja interneta.
- 29 % anketirancev uporablja internet in ve, da lahko preko e-pošte komunicirajo z javnimi uslužbenci (to je 59 % uporabnikov interneta). Nasprotno pa jih 25 % pozna to možnost, vendar ne uporablja interneta.



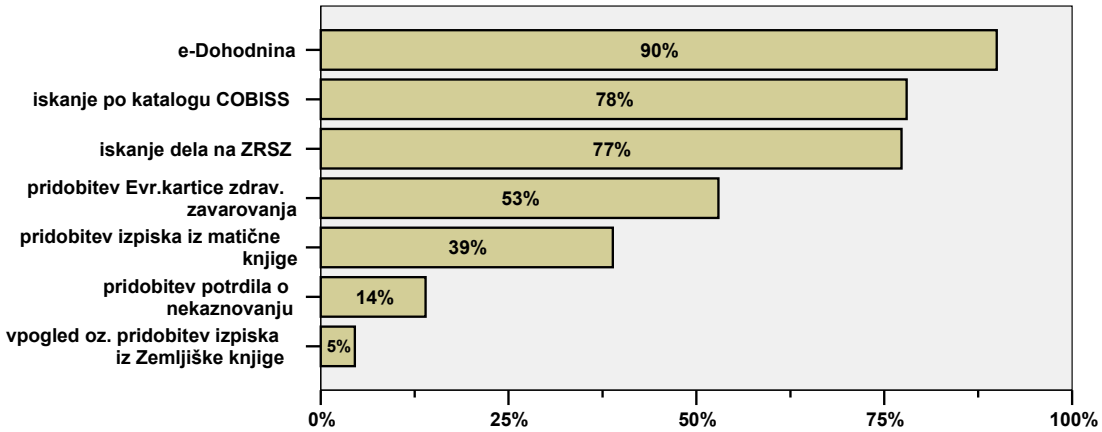
Slika 1: Poznavanje posameznih možnosti e-uprave glede na vse anketirance (n=1028)



Sika 2: Poznavanje posameznih možnosti e-uprave med uporabniki interneta (n=507)



Slika 3: Poznavanje (spontano ali spodbujeno) posameznih upravnih e-storitev glede na vse anketirance – 7 najbolj poznanih e-storitev (n=1028)

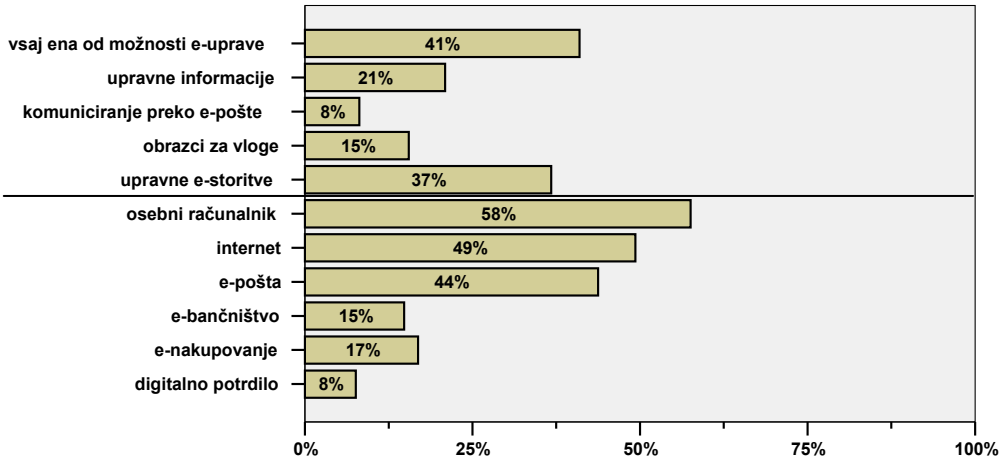


Slika 4: Poznavanje (spontano ali spodbujeno) posameznih upravnih e-storitev med uporabniki interneta – 7 najbolj poznanih e-storitev (n=507)

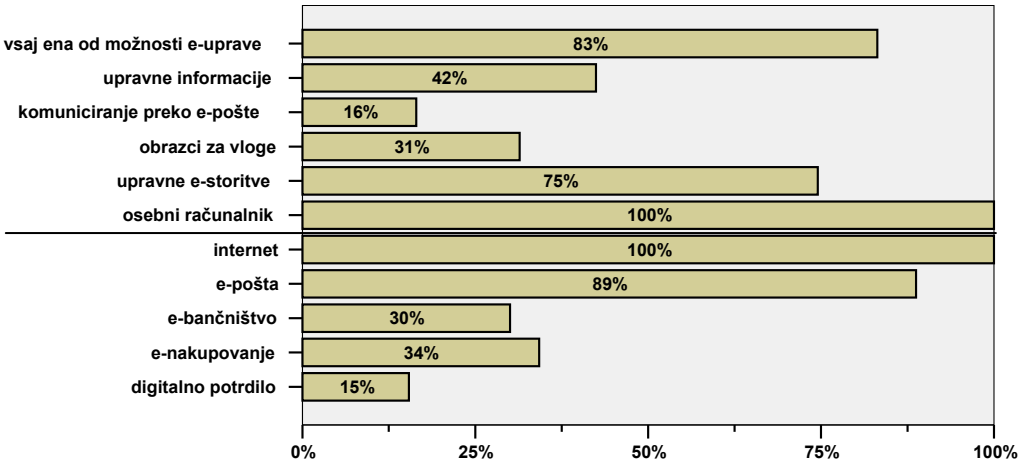
3.1.2 Uporaba e-uprave

41 % anketirancev je že uporabilo vsaj eno od možnosti e-uprave (to je 83 % uporabnikov interneta). Najbolj uporabljane so upravne e-storitve (med njimi najbolj iskanje po katalogu COBISS), sledijo informacije in obrazci za vloge, najmanj uporabljana pa je možnost komuniciranja z javnimi uslužbenci po e-pošti..

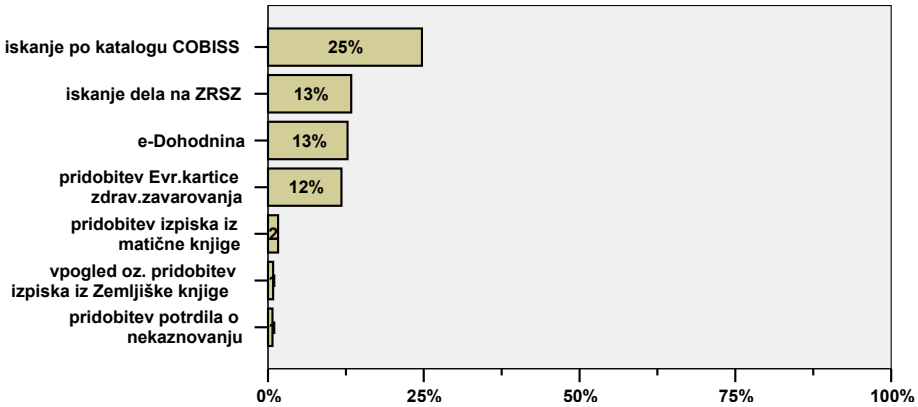
- 37 % anketirancev je že uporabilo vsaj eno elektronsko upravno storitev (to je 75 % uporabnikov interneta).
- Med zgolj 12 že uporabljenimi e-storitvami so najbolj uporabljene:
  - iskanje po katalogu COBISS (uporabilo jo je 25 % anketirancev oz. 50 % uporabnikov interneta),
  - iskanje dela pri Zavodu RS za zaposlovanje (13 % anketirancev oz. 27 % uporabnikov interneta),
  - e-Dohodnina (13 % anketirancev oz. 26 % uporabnikov interneta),
  - pridobitev Evropske kartice zdravstvenega zavarovanja oz. konvencijskega potrdila (12 % anketirancev oz. 24 % uporabnikov interneta),
  - pridobitev izpiska iz matične knjige (2 % anketirancev oz. 3 % uporabnikov interneta),
  - vpogled oz. pridobitev izpiska iz Zemljiške knjige (1 % anketirancev oz. 2 % uporabnikov interneta),
  - pridobitev potrdila o nekaznovanju (1 % anketirancev oz. 1 % uporabnikov interneta).
- 21 % anketirancev je preko interneta že iskalo informacije (to je 42 % uporabnikov interneta), največ na spletnih straneh občin, ministrstev, na portalu e-Uprava oz. portalu upravnih enot, na spletnih straneh Davčne uprave in Vlade RS.
- 15 % anketirancev je preko interneta že pridobilo obrazce za vloge (to je 31 % uporabnikov interneta), največ na spletnih straneh Davčne uprave, ministrstev, na portalu e-Uprava oz. portalu upravnih enot in na spletnih straneh občin
- 8 % anketirancev je že komuniciralo z javnimi uslužbenci preko e-pošte (to je 17 % uporabnikov interneta), največ z ministrstvi in občinami.



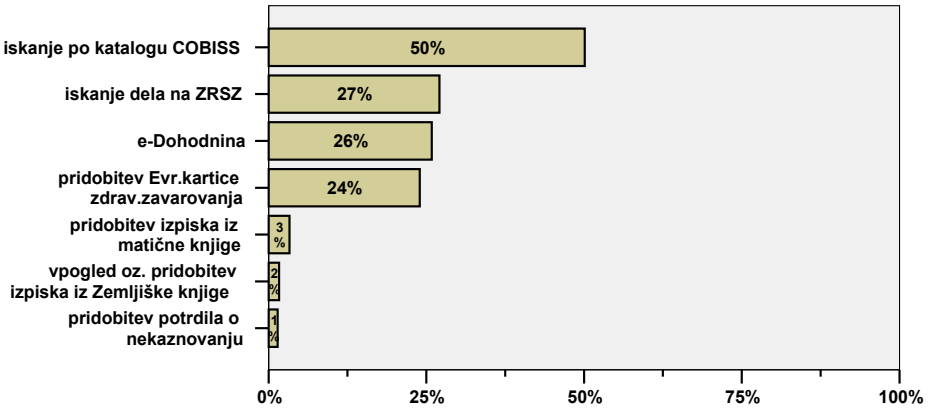
Slika 5: Uporaba posameznih informacijskih tehnologij za osebno rabo in posameznih možnosti e-uprave glede na vse anketirance (n=1028)



Slika 6: Uporaba posameznih informacijskih tehnologij za osebno rabo in posameznih možnosti e-uprave med uporabniki interneta (n=507)



Slika 7: Uporaba posameznih upravnih e-storitev glede na vse anketirance – prikazanih 7 najbolj uporabljanih e-storitev (n=1028)



Slika 8: Uporaba posameznih upravnih e-storitev med uporabniki interneta - prikazanih 7 najbolj uporabljanih e-storitev (n=507)

3.1.3 Razlogi za neuporabo e-uprave

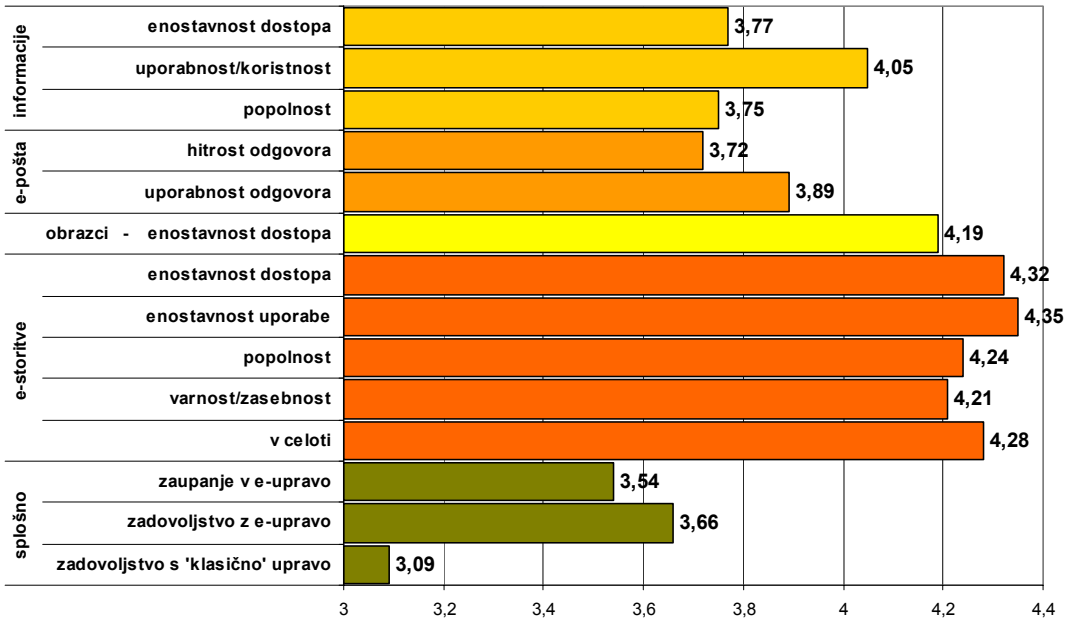
Primerjava deležev poznavanja in uporabe posameznih možnosti e-uprave pokaže precejšen razkorak med poznavanjem in uporabo. Razkorak je največji pri možnosti komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte, sledijo obrazci za vloge in informacije, najmanjši razkorak pa je pri upravnih e-storitvah (med njimi je največji pri e-Dohodnini).
Poleg neuporabe interneta in nepoznavanja možnosti e-uprave so razlogi za neuporabo zlasti v tem, da anketiranci zadeve z upravo raje urejajo na klasične načine.

- 51 % anketirancev ne uporablja interneta.
- 25 % anketirancev (to je 20 % uporabnikov interneta) ne pozna upravnih informacij, 35 % anketirancev (to je 33 % uporabnikov interneta) ne pozna možnosti komuniciranja preko e-pošte, 30 % anketirancev (to je 23 % uporabnikov interneta) ne pozna obrazcev za vloge in 4 % anketirancev (vsi ne uporabljajo interneta) ne pozna elektronskih upravnih storitev.
- Po drugi strani pa med uporabniki interneta:
    - 32 % poznavalcev informacij le-teh še ni pridobilo, predvsem zato, ker jih še niso potrebovali, ker imajo raje klasične načine urejanja zadev in ker jih ta možnost ne zanima;
    - 43 % poznavalcev komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte te možnosti še ni uporabilo, povečini zato, ker te možnosti še niso potrebovali in ker menijo, da od tega nimajo posebne koristi;
    - 39 % poznavalcev obrazcev za vloge le-teh še ni pridobilo, v glavnem zaradi tega, ker jih še niso potrebovali in ker menijo, da od tega nimajo posebne koristi;
    - 25 % poznavalcev upravnih e-storitev le-teh še nikoli ni uporabilo; pri tem je razkorak med poznavanjem in uporabo pri e-Dohodnini kar 64 %, pri iskanju dela pri Zavodu RS za zaposlovanje 50 %, pri pridobitvi izpiska iz matične knjige 36 %, pri pridobitvi Evropske kartice zdravstvenega zavarovanja 29 %, pri iskanju po katalogu COBISS 28 %, pri pridobitvi potrdila o nekaznovanju 13 %, pri vpogledu oz. pridobitvi izpiska iz Zemljiške knjige pa 3 %. Glavni razlogi za neuporabo pa so: še nisem potreboval, imam raje klasične načine urejanja zadev, me ne zanima, nisem našel storitve, nimam digitalnega potrdila in drugi opravijo storitev namesto mene.

3.1.4 Zadovoljstvo z e-upravo

Anketirani uporabniki posameznih možnosti e-uprave so z njimi delno zadovoljni. Najmanj so zadovoljni s komuniciranjem z javnimi uslužbenci preko e-pošte, sledijo informacije in obrazci za vloge, najbolj zadovoljni pa so z e-storitvami. Po drugi strani pa sta splošno zadovoljstvo z e-upravo in zaupanje v e-upravo ocenjena precej nižje, vendar pa bo 66 % dosedanjih uporabnikov e-uprave le-to zagotovo uporabljalo tudi v prihodnje

- Uporabniki so najmanj zadovoljni s komuniciranjem z javnimi uslužbenci preko e-pošte, predvsem s hitrostjo odgovorov na njihova sporočila (3,7), pa tudi uporabnost odgovorov ni ocenjena dosti bolje (3,9).
- V povprečju je tudi zadovoljstvo z informacijami ocenjeno slabše kot zadovoljivo – uporabniki imajo imajo težave predvsem s popolnostjo informacij (3,8) in enostavnostjo dostopa (3,8), uporabnost informacij pa je ocenjena nekoliko bolje (4,0).
- Po drugi strani je dostop do obrazcev za vloge ocenjen precej bolje kot dostop do informacij (4,2).
- V povprečju so uporabniki najbolj zadovoljni z elektronskimi upravnimi storitvami (4,3), v okviru katerih so najbolje ocenili enostavnost uporabe (4,4) in enostavnost dostopa do e-storitve (4,3), najslabše pa so ocenili popolnost storitve (4,2) in varovanje zasebnosti (4,2).
- V primerjavi z ocenami zadovoljstva posamičnih kriterijev, je splošno zadovoljstvo z e-upravo slabo ocenjeno (3,7), vendar še zmeraj dobro v primerjavi z oceno zadovoljstva s 'klasično' upravo (3,1).
- Zaupanje v e-upravo je med uporabniki e-uprave ocenjeno slabo (3,5), še slabše pa med tistimi neuporabniki e-uprave, ki uporabljajo internet (3,2).
- 66 % dosedanjih uporabnikov e-uprave jo bo zagotovo uporabljalo tudi v prihodnje, medtem ko bo e-storitve v prihodnje zagotovo uporabljalo skoraj 93 % dosedanjih uporabnikov.



Slika 9: Zadovoljstvo z informacijami (n=210), s komuniciranjem preko e-pošte z javnimi uslužbenci (n=83), z obrazci za vloge (n=159), z upravnimi e-storitvami (n=355), zaupanje v e-upravo (n=421), zadovoljstvo z e-upravo (n=417) in zadovoljstvo s klasično upravo (n=421)

3.1.5 Zanimanje za e-upravo med uporabniki interneta

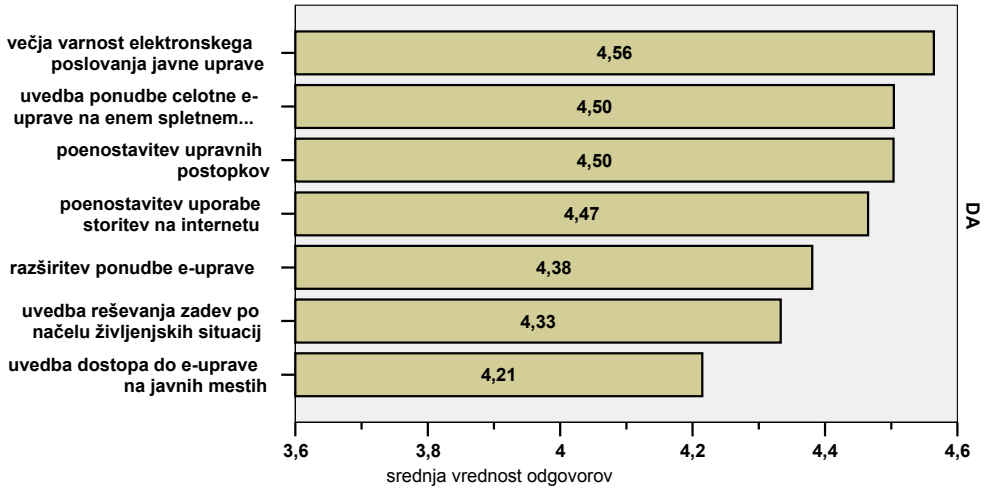
Tako med uporabniki interneta, ki ne poznajo posameznih možnosti e-uprave kot tudi med uporabniki interneta, ki te možnosti poznajo, vendar jih še niso uporabili, je največ zanimanja za opravljanje upravnih storitev preko interneta.

- Med uporabniki interneta in nepoznavalci posameznih možnosti e-uprave:
  - 11 % tistih, ki ne vedo, da javna uprava na spletu objavlja različne informacije, te informacije zelo zanimajo, 55 % pa jih sploh ne zanimajo.
  - 15 % tistih, ki ne vedo, da lahko preko e-pošte komunicirajo z javnimi uslužbenci, ta možnost zelo zanima, 42 % pa jih sploh ne zanima;
  - 31 % tistih, ki ne vedo, da preko interneta lahko pridobijo različne obrazce za vloge, ti obrazci zelo zanimajo, 34 % pa jih sploh ne zanimajo;
  - 37 % tistih, ki ne vedo, da preko interneta lahko opravijo določene upravne storitve, te storitve zelo zanimajo, 21 % pa jih sploh ne zanimajo; pri tem je zanimanje največje za pridobitev podatkov iz Katastra (45 % bi jih zelo verjetno pridobilo), sledijo, iskanje dela (74 % bi ga zelo verjetno iskalo), pridobitev Evropske kartice zdravstvenega zavarovanja oz. konvencijskega potrdila (69 % bi jo zelo verjetno pridobilo), pridobitev izpiska iz matične knjige (63 % bi ga zelo verjetno pridobilo), pridobitev potrdila o nekaznovanju (59 % bi ga zelo verjetno pridobilo) in iskanje po katalogu COBISS (55 % bi zelo verjetno iskalo), najmanj zanimanja pa je za spremembo osebnega imena (45 % bi to zelo verjetno opravilo preko interneta) in oddajo dohodninske napovedi (42 % bi jo zelo verjetno oddalo po e-poti);
  - med razlogi za nezanimanje nepoznavalci najpogosteje navajajo, da tega ne potrebujejo, da imajo raje klasične načine urejanja zadev z upravo in da od tega ni posebne koristi, pri e-storitvah pa je pogost razlog tudi nezaupanje.
- Med uporabniki interneta, poznavalci posameznih možnosti e-uprave, a njihovimi neuporabniki:
  - 11 % tistih, ki preko interneta še nikoli niso pridobili informacij o javni upravi, te informacije zelo zanimajo, 42 % pa jih sploh ne zanimajo;
  - 21 % tistih, ki preko e-pošte še nikoli niso komunicirali z javnimi uslužbenci, ta možnost zelo zanima, 32 % pa jih sploh ne zanima;
  - 32 % tistih, ki preko interneta še nikoli niso pridobili obrazcev za vloge, ta možnost zelo zanima, 21 % pa jih sploh ne zanima;
  - 92 % uporabnikov interneta, ki določene upravne e-storitve poznajo, vendar jih še niso uporabili, bi vsaj ena od njih zelo zanimala, 68 % pa vsaj ena od e-storitev sploh ne zanima; pri tem je zanimanje največje za vpogled oz. pridobitev izpiska iz Zemljiške knjige (53 % jih zelo zanima), sledijo pridobitev izpiska iz matične knjige (47 % jih zelo zanima), iskanje dela (45 % jih zelo zanima), pridobitev Evropske kartice zdravstvenega zavarovanja oz. konvencijskega potrdila (39 % jih zelo zanima), e-Dohodnina (34 % jih zelo zanima) in pridobitev potrdila o nekaznovanju (27 % jih zelo zanima), najmanj zanimanja pa je za iskanje po katalogu COBISS (18 % jih zelo zanima).
- Med storitvami, ki v času anketiranja še niso obstajale, pa je največ zanimanja (če bi storitev potrebovali) za podaljšanje registracije motornega vozila (73 % bi jo uporabilo zelo verjetno), sledijo naročanje na zdravniški pregled (72 %), uveljavitev pravice do otroškega dodatka (72 %), vpis na visoko šolo ali univerzo (72 %), pridobitev štipendije za visoko šolstvo (70 %), pridobitev nadomestila za brezposelnost (69 %), uveljavljanje pravice za znižano plačilo vrtca (67 %), prijava/odjava stalnega prebivališča (65 %) in pridobitev gradbenega dovoljenja (58 %). Med razlogi za potencialno neuporabo e-storitev je daleč na prvem mestu dejstvo, da imajo anketiranci raje klasične načine urejanja zadev z upravo, drugi razlog pa je v nezaupanju v e-upravo.

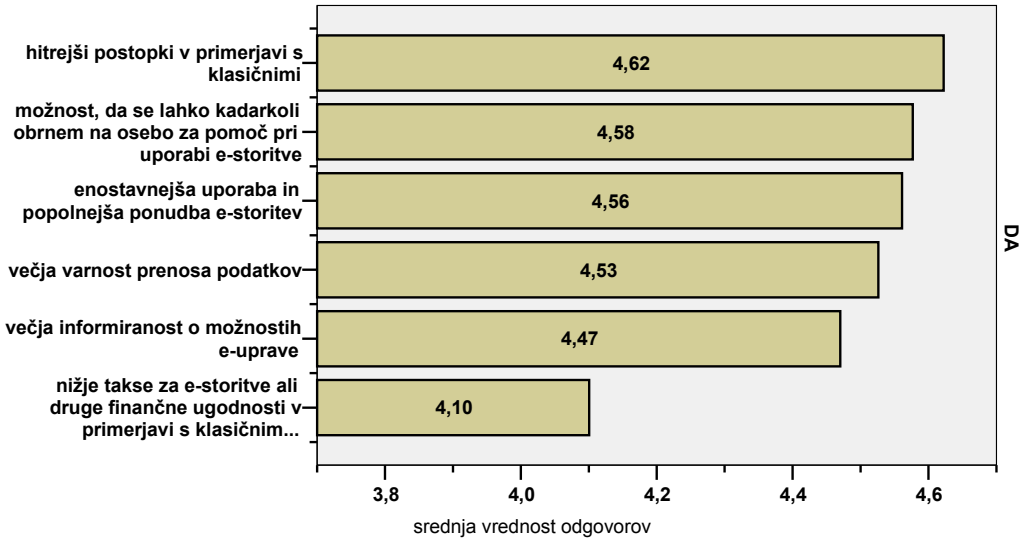
3.1.6 Mnenja glede nadaljnjega razvoja e-uprave

Uporabnikom e-uprave se zdi večja varnost elektronskega poslovanja javne uprave najpomembnejša pri nadaljnjem razvoju e-uprave, k pogostejši uporabi e-uprave pa bi jih najbolj spodbudili hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi.

- Za obstoječe uporabnike e-uprave je najpomembnejši dejavnik nadaljnjega razvoja e-uprave naslednji:
  - večja varnost elektronskega poslovanja javne uprave (4,6), sledijo:
  - uvedba ponudbe celotne e-uprave na enem spletnem mestu (4,5),
  - poenostavitev upravnih postopkov (4,5) in e-storitev (4,5), nekoliko manj pomembni pa so
  - razširitev ponudbe e-uprave (4,4),
  - uvedba reševanja zadev po načelu življenjskih situacij (4,3) in
  - uvedba dostopa do e-uprave na javnih mestih (4,2).
- Za obstoječe uporabnike e-uprave so najpomembnejši spodbujevalni dejavnik za prihodnjo večjo uporabo e-uprave naslednji:
  - hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi (4,6), sledijo:
  - možnost, da se pri uporabi e-storitve lahko kadarkoli obrnejo na osebo za pomoč (4,6) in
  - enostavnejša uporaba ter popolnejša ponudba e-storitev (4,6), nekoliko manj pomembni pa so:
  - večja varnost prenosa podatkov (4,5) in
  - večja informiranost (4,5), najmanj pomemben spodbujevalni dejavnik pa so
  - nižje takse in druge finančne spodbude (4,1).



Slika 10: Pomembnost posameznih možnosti za nadaljnji razvoj e-uprave med uporabniki e-uprave (n=421)



Slika 11: Pomembnost posameznih spodbujevalnih dejavnikov za prihodnjo uporabo e-uprave med uporabniki e-uprave (n=421)

3.2 Občani kot obiskovalci upravnih enot in občin

3.2.1 Trenutni obisk upravne enote oz. občine

14 % obiskovalcev upravnih enot in 18 % obiskovalcev občin je izrazilo določeno mero nezadovoljstva z obravnavanim obiskom upravnega organa. Večina anketirancev je z obravnavanim obiskom zadevo uspešno opravila, vendar pa si želijo hitrejšega reševanja zadev.

- Približno desetina anketirancev ni vedela takoj, na kateri organ se mora obrniti v situaciji, zaradi katere so obiskali upravno enoto oz. občino.
- V zvezi z obravnavano zadevo se je v primeru upravnih enot dobra desetina, v primeru občin pa petina obiskovalcev na upravni organ obrnila že 3 ali večkrat.
- Povprečen čas reševanja obravnavane zadeve je na upravnih enotah 18, na občinah pa 45 dni, pri čemer je bila med obiskovalci upravnih enot skoraj desetina, med obiskovalci občin pa le dvajsetina takih, ki obravnavano zadevo rešujejo že eno leto ali več.
- Večina anketirancev je z obravnavanim obiskom zadevo uspešno opravila (85 % obiskovalcev upravnih enot oz. 79 % obiskovalcev občin). Ostali so zatrdili, da je bil vzrok za neuspešen opravek dolgotrajnost postopka, da pri sebi niso imeli vseh potrebnih dokumentov in da so se obrnili na napačen organ, obiskovalci občin pa so se pritožili tudi nad odsotnostjo pristojnih uslužbencev.
- Obe skupini anketirancev si želita hitrejšega reševanja zadev, še predvsem obiskovalci upravnih enot, kjer je razkorak med dejanskim in željenim povprečnim časom reševanja zadeve kar 15 dni (na občinah le 2 dni).
- Dobra desetina obiskovalcev upravnih enot in slaba petina obiskovalcev občin je, poleg upravne enote oz. občine, za rešitev obravnavane zadeve kontaktirala tudi druge upravne organe in sicer večinoma osebno (63 % oz. 81 %).

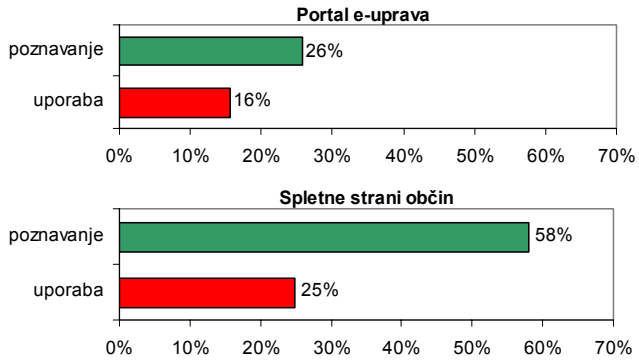
Le 7 % obiskovalcev upravnih enot oz. 9 % obiskovalcev občin je pri reševanju obravnavane zadeve obiskalo tudi spletne strani katerega izmed organov javne uprave. Prevladujoča razloga za neuporabo te možnosti sta nepoznavanje in nezanimanje.

- Obeti za prihodnost pa niso nič boljši, saj je približno polovica dosedanjih neuporabnikov izrazila popolno nezanimanje za to možnost. Povedano drugače, 24 % anketiranih obiskovalcev upravnih enot uporaba spletnih strani e-uprave pri urejanju obravnavane zadeve zelo zanima, medtem ko je med anketiranimi obiskovalci občin takih le 16 %.
- Tisti, ki so to možnost izkoristili, so povečini zadevo poskušali urediti preko državnega spletnega portala oz. portala upravnih enot (62 % oz. 29 %) in spletnih strani občin (14 % oz. 30 %), vendar očitno neuspešno, saj so se za tem znašli na upravni enoti oz. občini. To potrjujejo tudi odgovori, da jih je velika večina na teh spletiščih iskala zgolj informacije, ki so bile po mnenju anketirancev sicer relativno uporabne, manj pa dostopne in še najmanj popolne.

3.2.2 Portal e-Uprava in portal upravnih enot vs. spletne strani občin

Državni spletni portal e-Uprava (vključujoč portal upravnih enot) pozna le 26 % anketiranih obiskovalcev upravnih enot. Od tega jih je portal uporabilo 60 %, kar znaša zgolj 16 % vseh anketirancev.
Spletne strani občin pozna približno 58 % obiskovalcev občin, uporablja pa jih le 25 % vseh anketirancev.

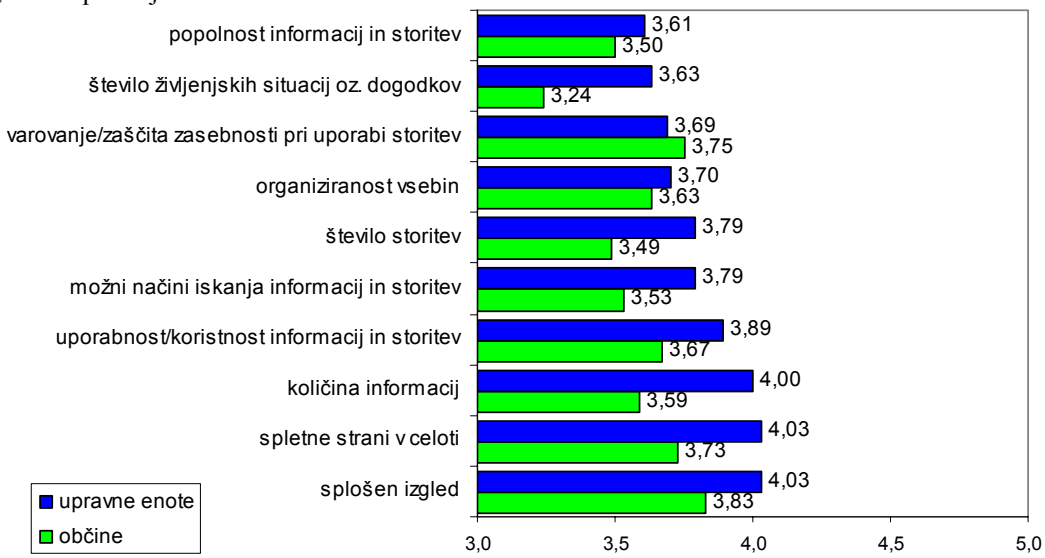
- Najpogostejša razloga za neuporabo državnega spletnega portala in spletnih strani občin sta dva: neuporaba interneta in nepoznavanje portala oz. spletnih strani občin. Tisti, ki internet uporabljajo in tudi poznajo portal, pa najpogosteje navajajo, da portala še niso potrebovali (kar pa očitno ne drži, saj so potrebovali stik z upravo in so se v času anketiranja tudi oglasili na upravni enoti). Podobnega mnenja so tudi tisti, ki uporabljajo internet in poznajo spletne strani občin, saj najpogosteje odgovarjajo, da raje uporabljajo klasične načine, da tega ne potrebujejo in da jih to ne zanima.
- Tako nepoznavalci kot neuporabniki so izrazili relativno majhen interes za prihodnjo uporabo, pa čeprav uporabljajo internet. Očitno imajo tudi ti anketiranci raje klasične načine poslovanja.
- Anketiranci na obeh portalih in tudi na spletnih straneh občin daleč najpogosteje iščejo informacije (81 % oz. 85 % uporabnikov), precej manj pa iščejo e-naslove javnih uslužbencev (21 % oz. 8 %) in obrazce za vloge (21 % oz. 19 %), dostop do uradnih evidenc in e-storitve uporabljajo še redkeje.



Slika 12: Poznavanje in uporaba državnega spletnega portala e-uprava (zgoraj, n=284) in spletnih strani občin (spodaj, n=851) – glede na vse anketirance v posamezni skupini

Tako uporabniki državnega spletnega portala e-Uprava kot tudi uporabniki spletnih strani občin z njimi niso preveč zadovoljni. Vendar so obiskovalci upravnih enot bolj zadovoljni z obema portaloma kot pa z e-upravo v celoti, medtem ko so obiskovalci občin bolj zadovoljni s spletnimi stranmi občin kot pa z e-upravo v celoti.

- Uporabniki portala so najbolj zadovoljni z njegovim videzom (4,0) in količino informacij (4,0), nekoliko manj z uporabnostjo informacij (3,9), še manj pa z njihovo popolnostjo (3,6). Po drugi strani so uporabniki portala bolj zadovoljni z uporabnostjo e-storitev na portalu (3,9), manj z njihovo količino (3,8), še manj pa z varovanjem zasebnosti pri njihovi uporabi (3,7) in najmanj z njihovo popolnostjo (3,6), kar se kaže tudi v nizki stopnji zadovoljstva s količino življenjskih situacij na portalu (3,6). Poleg tega tudi načini iskanja po portalu (3,8) in organiziranost vsebin na portalu (3,7) niso najbolje ocenjeni.
- Uporabniki spletnih strani občin so najbolj zadovoljni z njihovim videzom (3,8) ter varovanjem zasebnosti pri uporabi storitev (3,8), s količino informacij (3,6) pa precej manj kot z njihovo uporabnostjo (3,7), najmanj pa s popolnostjo informacij (3,5). Po drugi strani so uporabniki spletnih strani občin bolj zadovoljni z uporabnostjo e-storitev (3,7) kot pa z njihovo količino (3,6) in popolnostjo (3,5), kar se kaže tudi v zelo nizki oceni zadovoljstva s številom življenjskih situacij (3,2). Prav tako pa tudi načini iskanja (3,5) in organiziranost vsebin (3,6) nista najbolje ocenjena kriterija.
- Obiskovalci upravnih enot so bolj zadovoljni z obema portaloma (4,0) kot pa z e-upravo v celoti (3,8), še manj pa s 'klasično upravo (3,8). Po drugi strani pa so obiskovalci občin splošno zadovoljstvo z e-upravo (3,8) ocenili bolje kot zadovoljstvo s spletnimi stranmi občin (3,7) in tudi bolje od zadovoljstva s 'klasično' upravo (3,7).
- Pri obeh skupinah anketirancev je tudi zaupanje v eupravo na relativno nizki ravni (3,7).
- Po drugi strani pa velika večina uporabnikov (85 % oz. 76 %) meni, da bo portal in spletne strani občin zagotovo uporabljala tudi v bodoče.

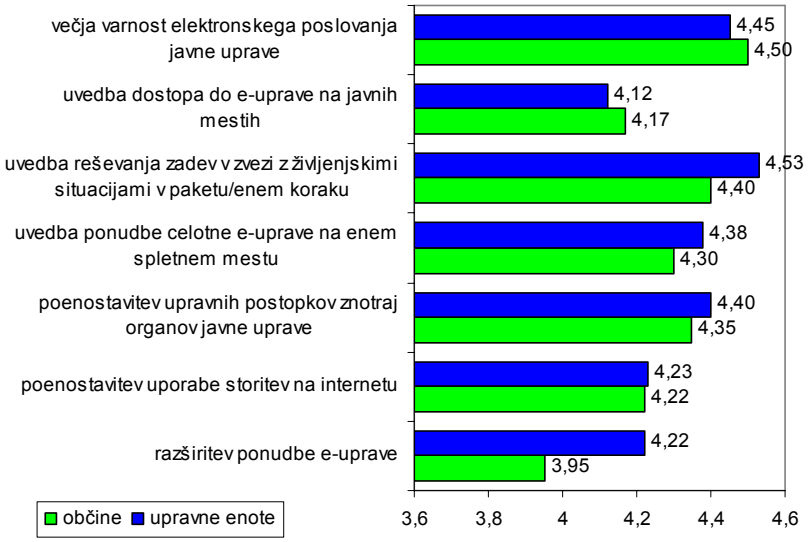


Slika 13: Zadovoljstvo z državnim spletnim portalom (gledano od spodaj navzgor n=40,40,40,40,40,40,40,39,40,40) in zadovoljstvo s spletnimi stranmi občin (gledano od spodaj navzgor n=208,209,208,208,207,207,208,204,206,208)

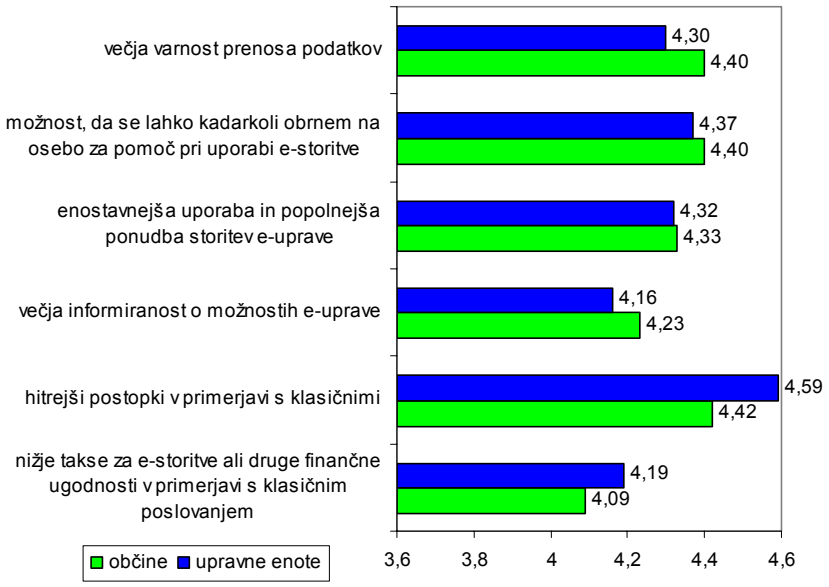
3.2.3 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave

Uvedba reševanja zadev v zvezi z življenjskimi situacijami v paketu oz. enem koraku je po mnenju anketirancev, poleg varnosti e-poslovanja v javni upravi, najpomembnejši dejavnik njenega nadaljnjega razvoja.
Anketiranci pa bi e-upravo uporabljali pogosteje, če bi bili elektronski postopki hitrejši v primerjavi s klasičnimi.

- Po mnenju anketirancev je uvedba reševanja zadev v zvezi z življenjskimi situacijami v paketu oz. enem koraku, poleg varnosti e-poslovanja v javni upravi, najpomembnejši dejavnik njenega nadaljnjega razvoja (4,5 oz. 4,4). K bolj pomembnim dejavnikom pa sodita še poenostavitev upravnih postopkov znotraj organov javne uprave (4,4) in uvedba ponudbe celotne e-uprave na enem spletnem mestu (4,4 oz. 4,3). Manj pomembni pa so poenostavitev uporabe e-storitev (4,2), razširitev ponudbe e-uprave (4,2 oz. 4,0) in uvedba dostopa do e-uprave na javnih mestih (4,1 oz. 4.2).
- Anketiranci menijo, da bi možnosti e-uprave uporabljali v večji meri, če bi bili elektronski postopki v primerjavi s klasičnimi hitrejši (4,6 oz. 4,4), če bi ob uporabi e-storitev imeli možnost, da se kadarkoli obrnejo na osebo za pomoč (4,4), če bi bila varnost prenosa podatkov večja (4,3 oz. 4,4) in če bi bila uporaba e-storitev bolj enostavna in ponudba popolnejša (4,3). Ti dejavniki predstavljajo mnogo večje spodbude kot pa nižje takse ali druge finančne ugodnosti (4,2 oz. 4,1) in večja informiranost (4,2).



Slika 14: Pomembnost posameznih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave med obiskovalci upravnih enot (n=166) in občin (gledano od spodaj navzgor: n=416,824,416,824,416,824,414)



Slika 15: Pomembnost posameznih spodbujevalnih dejavnikov za večjo uporabo e-uprave med obiskovalci upravnih enot (gledano od spodaj navzgor n=166,166,165,166,166,162) in občin (gledano od spodaj navzgor n=415,415,415,415,414,413)

3.3 Podjetja

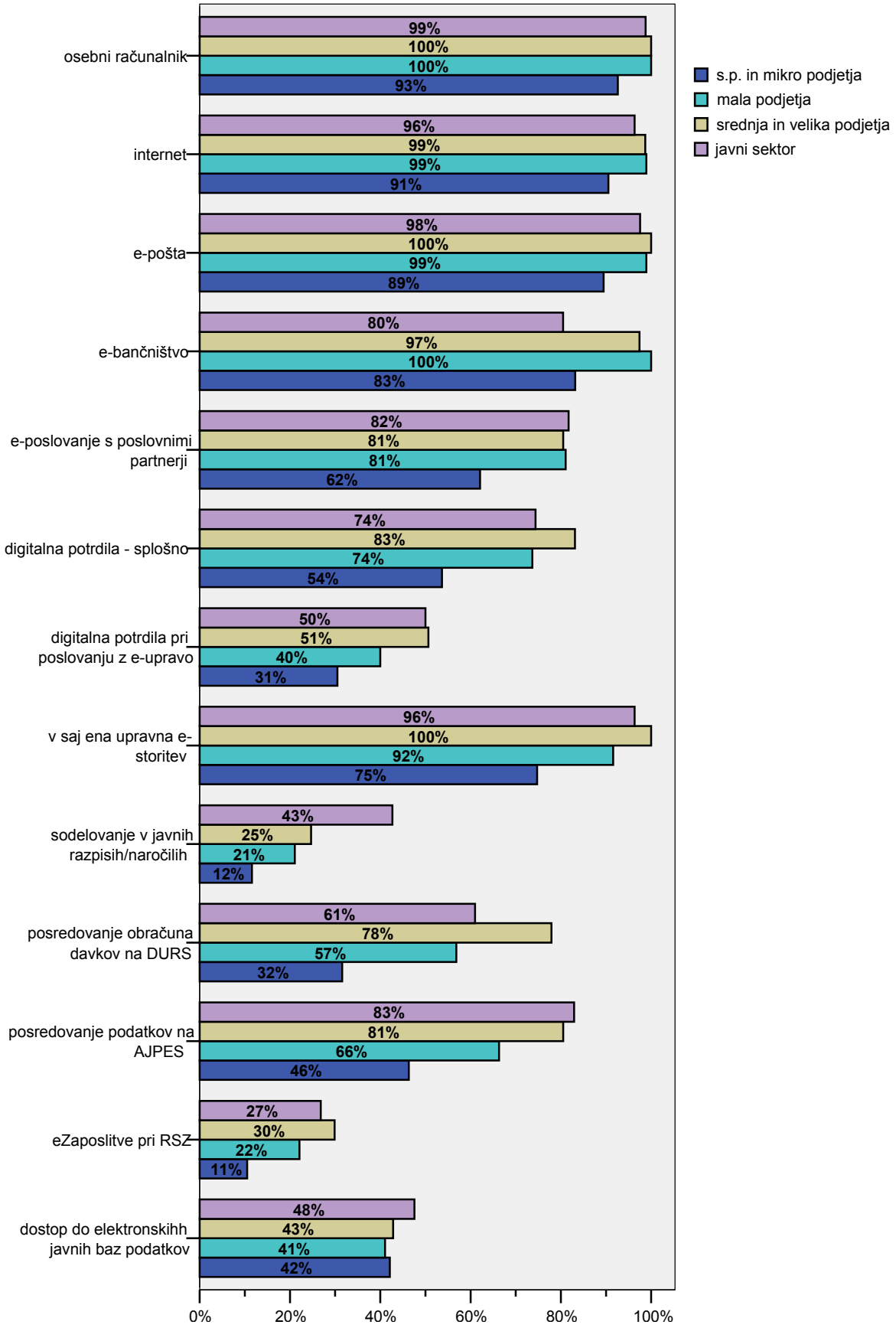
3.3.1 Uporaba e-uprave

Deleži anketiranih podjetij, ki uporabljajo vsaj eno storitev e-uprave, so sicer relativno visoki, celo večji od uporabe e-bančništva in e-poslovanja s poslovnimi partnerji, vendar pa nabor storitev, ki jih podjetja uporabljajo, ni ravno obsežen. Najbolj uporabljani storitvi sta posredovanje podatkov na AJPES in posredovanje obračuna davkov na DURS.

- 75 % s.p. in mikro podjetij, 92 % malih podjetij, 100 % srednjih in velikih podjetij ter 96 % organizacij javnega sektorja uporablja vsaj eno upravo e-storitev, od tega pa za poslovanje z javno upravo digitalna potrdila uporablja 41 % s.p. in mikro podjetij, 43 % malih podjetij, 51 % srednjih in velikih podjetij ter 52 % organizacij javnega sektorja.
- Le 19 % s.p. in mikro podjetij, 43 % malih podjetij, 55 % srednjih in velikih podjetij ter 60 % organizacij javnega sektorja je že uporabilo tri ali več upravnih e-storitev.
- Med najbolj uporabljanimi e-storitvami so:
    - posredovanje podatkov na AJPES (uporablja jo 46 % s.p. in mikro podjetij, 66 % majhnih podjetij, 81 % srednjih in velikih podjetij ter 83 % organizacij javnega sektorja);
    - posredovanje obračunov davkov na DURS (uporablja jo 32 % s.p. in mikro podjetij, 57 % majhnih podjetij, 78 % srednjih in velikih podjetij ter 61 % organizacij javnega sektorja);
    - dostop do elektronskih javnih zbirk oz. baz podatkov (uporablja jih 42 % s.p. in mikro podjetij, 41 % majhnih podjetij, 43 % srednjih in velikih podjetij ter 48 % organizacij javnega sektorja), pri čemer s.p. in mikro podjetja najpogosteje dostopajo do Zemljiške knjige, ostale skupine podjetij pa do Sodnega registra;
    - storitve e-Zaposlitev pri ZRSZ (uporablja jih 11 % s.p. in mikro podjetij, 22 % malih podjetij, 30 % srednjih in velikih podjetij ter 27 % organizacij javnega);
    - sodelovanje na javnih razpisih ali naročilih (uporablja jih 12 % s.p. in mikro podjetij, 21 % malih podjetij, 25 % srednjih in velikih podjetij ter 43 % organizacij javnega sektorja).
    - 4 % s.p. in mikro podjetij, 7 % malih podjetij, 9 % srednjih in velikih podjetij ter 16 % organizacij javnega sektorja uporablja še druge elektronske upravne storitve.

3.3.2 Razlogi za neuporabo e-uprave

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

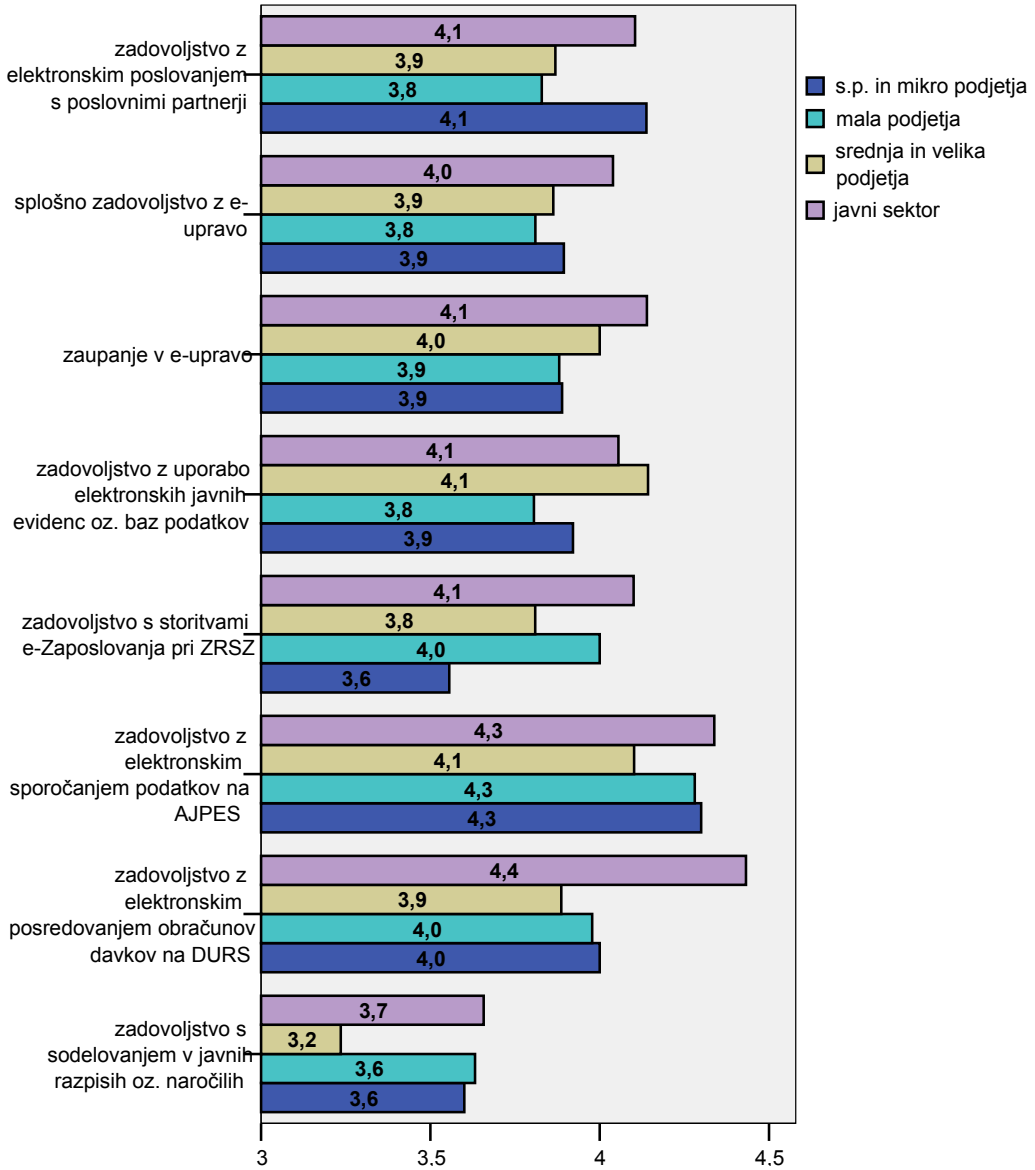


Slika 16: Uporaba osnovne informacijske tehnologije in e-poslovanja ter uporaba storitev e-uprave glede na vsa podjetja (n=95,95,77,82)

3.3.3 Zadovoljstvo z e-upravo

Anketirana podjetja so z e-upravo relativno zadovoljna, vendar je prostora za izboljšave še dovolj, saj ocena zadovoljstva nikjer ne presega vrednosti 4 (zadovoljen sem),in še predvsem, ker so ocene nekoliko slabše od ocen zadovoljstva z elektronskim poslovanjem s poslovnimi partnerji.

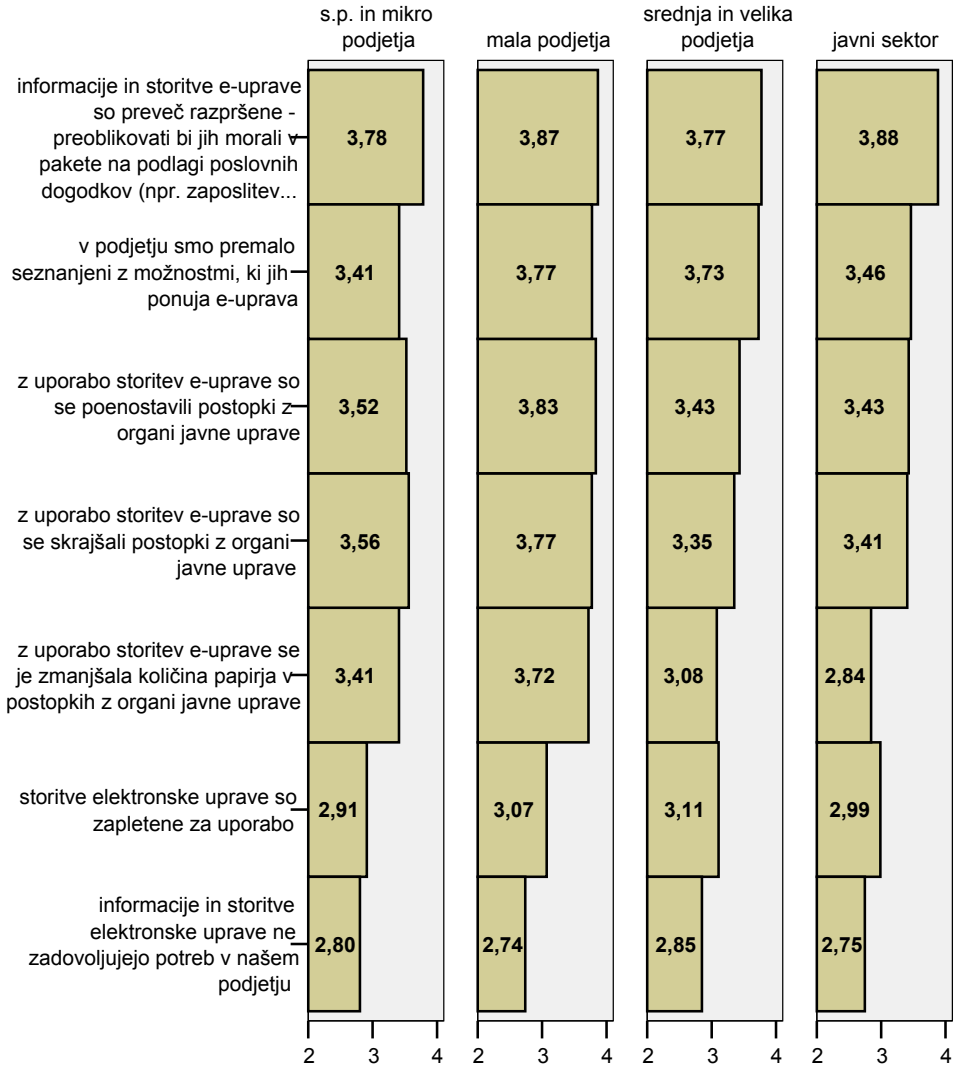
- Z e-upravo kot celoto so najbolj zadovoljne organizacije javnega sektorja (4,0), sledijo s.p. in mikro podjetja (3,9) ter srednja in velika podjetja (3,9), najmanj pa so zadovoljna majhna podjetja (3,8).
- V e-upravo najbolj zaupajo organizacije javnega sektorja (4,1), sledijo srednja in velika podjetja (4,0), mala podjetja ter s.p. in mikro podjetja pa zaupajo najmanj (3,9).
- Med 5 ocenjevanimi storitvami so podjetja najbolj zadovoljna s storitvijo posredovanja podatkov na AJPES (4,1-4,3), sledijo storitev posredovanja obračunov davkov na DURS (3,9-4,4), dostop do elektronskih javnih evidenc oz. baz podatkov (3,8-4,1) in storitve e-Zaposlitev pri ZRSZ (3,6-4,1). Najslabše ocenjena storitev s strani vseh skupin podjetij pa je sodelovanje na javnih razpisih ali naročilih (3,2-3,7).



Slika 17: Zadovoljstvo in zaupanje v e-upravo ter zadovoljstvo z nekaterimi upravnimi e-storitvami (gledano od zgoraj navzdol n=71,88,77,79; n=71,87,77,79; n=40,37,30,38; n=10,21,23,22; n=44,64,62,68; n=30,54,60,50; n=11,20,19,35; n=59,77,62,67)

Anketirana podjetja menijo, da so informacije in storitve e-uprave preveč razpršene in bi jih bilo zato treba preoblikovati v pakete na podlagi poslovnih dogodkov, kot je na primer zaposlitev delavca ali odpiranje podjetja.

- Podjetja so skozi ocenjevanje strinjanja s posameznimi trditvami povedala tudi naslednje:
  - informacije in storitve e-uprave so preveč razpršene, zato bi jih bilo treba preoblikovati v pakete na podlagi poslovnih dogodkov (stopnja strinjanja s trditvijo je 3,8-3,9);
  - v podjetjih so premalo seznanjeni z možnostmi, ki jih ponuja e-uprava (3,4-3,8);
  - z uporabo storitev e-uprave so se le delno poenostavili in skrajšali postopki z organi javne uprave (3,4-3,8).
  - organizacije javnega sektorja po večini menijo, da se z uporabo storitev e-uprave količina papirja ni zmanjšala (2,8), na drugi strani pa ostala podjetja trdijo, da se je količina papirja nekoliko zmanjšala (3,1-3,7);
  - mala, srednja in velika podjetja po večini menijo, da so storitve e-uprave zapletene za uporabo (3,1), po drugi strani pa so e-storitve za s.p. in mikro podjetja ter organizacije javnega sektorja bolj enostavne kot ne (2,9-3,0);
  - informacije in storitve e-uprave le delno zadovoljujejo potrebe podjetij (2,7-2,9);



Slika 18: Stopnje strinjanja s posameznimi trditvami glede e-uprave med podjetji, ki uporabljajo storitve e-uprave – panelni pogled (n=71,88,77,79)

3.3.4 Zanimanje za e-upravo

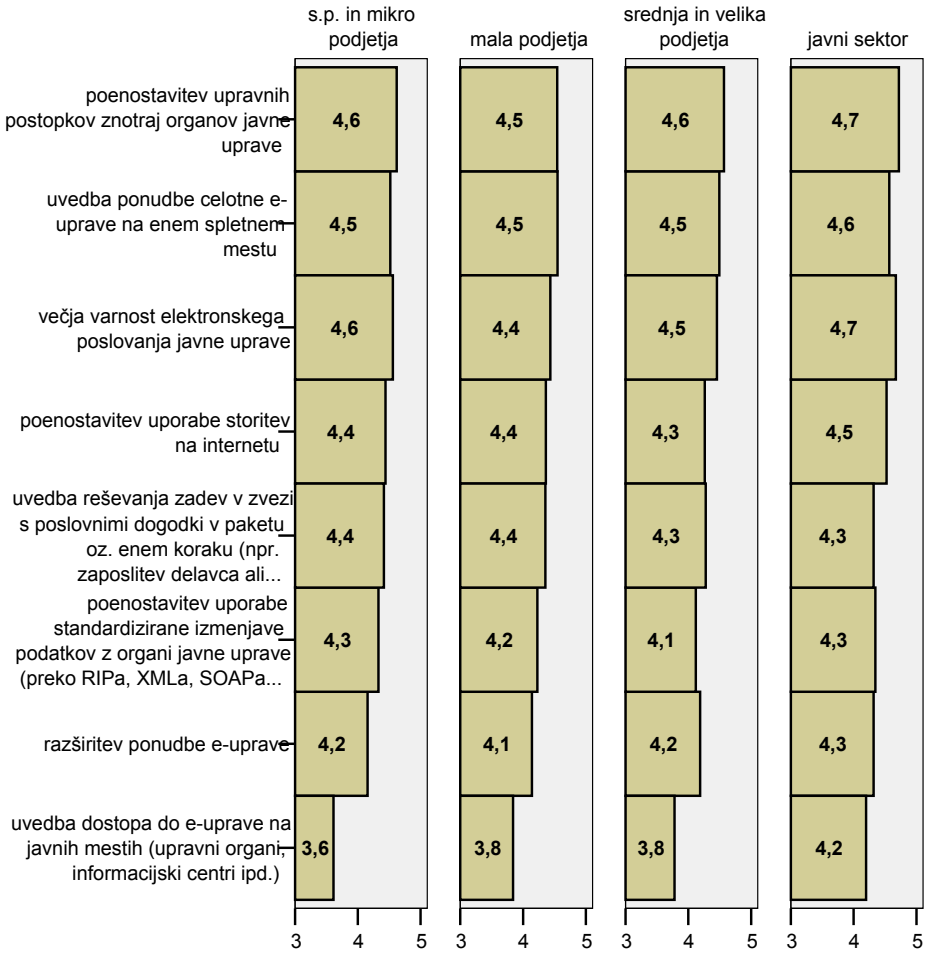
Le manjši del anketiranih podjetij načrtuje širitev uporabe elektronskih upravnih storitev; predvsem načrtujejo uporabo storitev eDavkov.

- 19 % s.p. in mikro podjetij, 19 % malih podjetij, 14 % srednjih in velikih podjetij ter 26 % organizacij javnega sektorja namerava v prihodnjih 12 mesecih začeti uporabljati nove elektronske upravne storitve, pri čemer so najpogosteje načrtovane storitve eDavkov.
- Vse skupine podjetij so izrazile največji interes oz. željo za uporabo storitev s področja davkov in dostop do elektronskih javnih evidenc oz. baz podatkov.

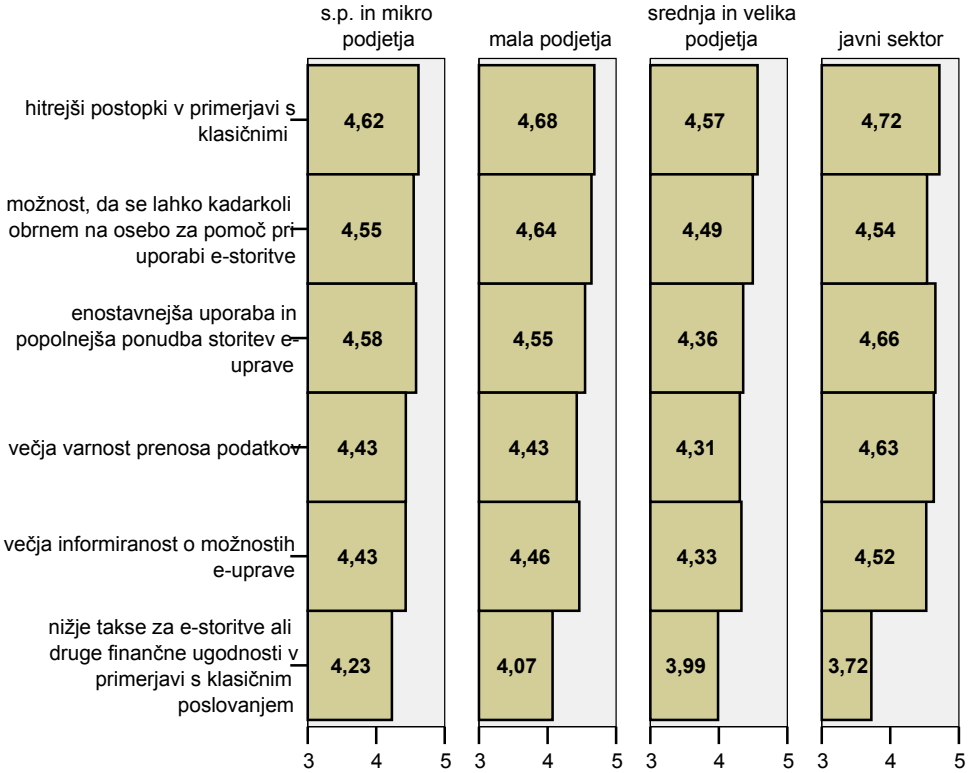
3.3.5 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave

Po mnenju anketiranih podjetij je najpomembnejši dejavnik nadaljnjega razvoja e-uprave poenostavitev upravnih postopkov znotraj organov javne uprave. Poleg tega pa bi anketirana podjetja e-upravo uporabljala v večji meri predvsem, če bi bili postopki v primerjavi s klasičnimi hitrejši.

- Po mnenju anketiranih podjetij je za nadaljnji razvoj e-uprave najpomembneje, da država:
    - poenostavi upravne postopke znotraj organov javne uprave (4,5 - 4,7),
    - ponudi vse informacije in storitve uprave na enem spletnem mestu (4,5 - 4,6) in da
    - zagotovi večjo varnost elektronskega poslovanja javne uprave (4,4 - 4,7); nekoliko manj pomembni dejavniki so:
    - poenostavitev uporabe storitev na internetu (4,3 - 4,5),
    - uvedba reševanja zadev v zvezi s poslovnimi dogodki v paketu oz. enem koraku (4,3 - 4,4),
    - poenostavitev standardizirane izmenjave podatkov z organi javne uprave (4,1 - 4,3) in
    - razširitev ponudbe e-uprave (4,1 - 4,3),
    - uvedba dostopa do e-uprave na javnih mestih pa je manj pomembna (3,6 - 4,2).
- Po mnenju anketiranih podjetij so najpomembnejši spodbujevalni dejavnik za večjo uporabo e-uprave:
    - hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi (4,6 - 4,7), sledijo:
    - možnost, da se lahko podjetje kadarkoli obrne na osebo za pomoč pri uporabi e-storitev (4,5 - 4,6),
    - enostavnejša uporaba in popolnejša ponudba storitev e-uprave (4,4 - 4,7),
    - večja varnost prenosa podatkov (4,3 - 4,6) in
    - večja informiranost (4,3 - 4,5), manj pomemben dejavnik pa so
    - nižje takse za e-storitve in druge finančne ugodnosti (3,7 - 4,2), pri čemer je ta dejavnik najmanj pomemben za organizacije javnega sektorja, najbolj pa za s.p. in mikro podjetja.



Slika 19: Ocene pomembnosti posameznih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave med podjetji, ki uporabljajo računalnike – panelni pogled (n=88,95,77,82)



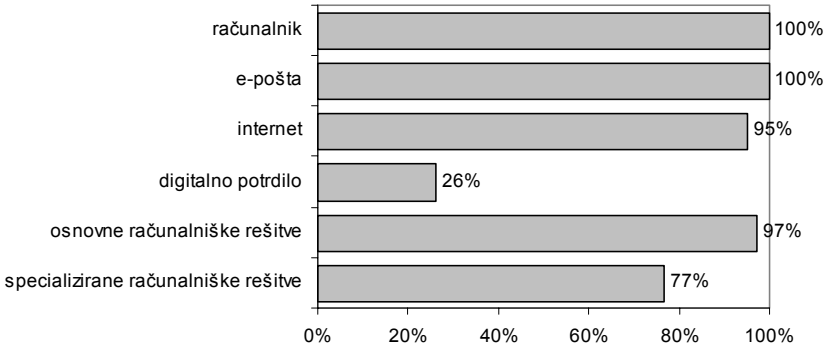
Slika 20: Ocene vpliva oz. pomembnosti posameznih spodbujevalnih dejavnikov za večjo uporabo e-uprave med podjetji, ki uporabljajo računalnike – panelni pogled (n=88,95,77,82)

3.4 Javni uslužbenci

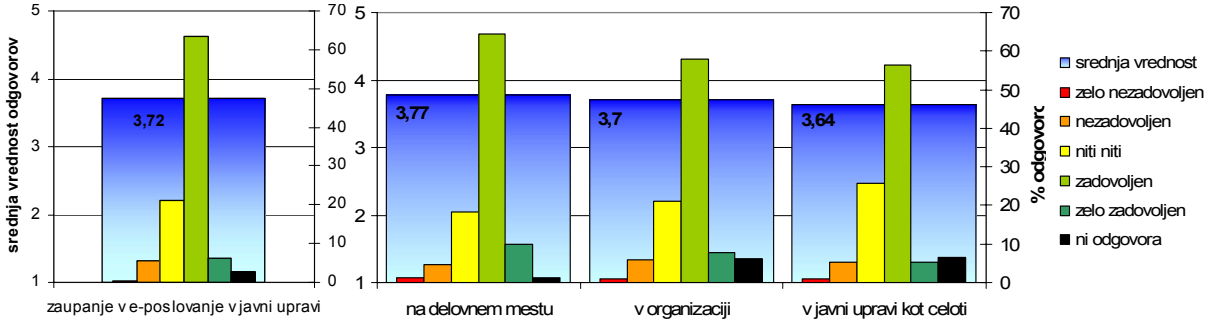
3.4.1 Uporaba in zadovoljstvo z informacijskimi tehnologijami

Vsi anketirani javni uslužbenci pri svojem delu uporabljajo računalnike in elektronsko pošto, internet pa pri svojem delu uporablja 95 % anketirancev. Osnovne računalniške rešitve (kot so MS Office ipd.) pri svojem delu uporablja 97 %, specializirane računalniške rešitve (kot so SPIS, MFERAC ipd.) pa 77 % anketirancev. Digitalno potrdilo uporablja le 26 % anketiranih javnih uslužbencev.
12 % anketirancev ne pozna državnega spletnega portala e-Uprava, 19 % pa ga še ni uporabilo.

- Največ nepoznavalcev portala je med anketiranci iz velikih občin (19 %), najmanj pa med anketiranci iz upravnih enot (2 %).
- 9 % anketirancev portal uporablja vsak dan, 36 % vsaj enkrat na teden, 20 % vsaj enkrat na mesec, ostali pa redkeje ali sploh ne.
- 56 % nepoznavalcev portala e-Uprava je izrazilo malo zanimanja za njegovo uporabo, 38 % pa jih uporaba portala zelo zanima.
- Anketiranci so s tehnološko in programsko opremljenostjo njihovih delovnih mest relativno zadovoljni (3,91); najmanj so zadovoljni anketiranci iz velikih občin (3,7), najbolj pa anketiranci iz vladnih služb.
- Anketiranci so najbolj zadovoljni z uvajanjem e-poslovanja na delovno mesto (3,8), najmanj pa z uvajanjem e-poslovanja v javno upravo kot celoto (3,6), medtem ko je zadovoljstvo z uvajanjem e-poslovanja v organizacijo ocenjeno v povprečju z oceno 3,7. Anketiranci iz velikih občin so najmanj zadovoljni z uvajanjem e-poslovanja na delovno mesto (3,5) in v organizacijo (3,4), z uvajanjem e-poslovanja v javno upravo kot celoto pa so najmanj zadovoljni anketiranci iz ožjih ministrstev (3,5).
- Med predlogi sprememb pri uvajanju e-poslovanja na delovna mesta in v organizacijo je napogostejša želja po boljši in enostavnejši strojni in programski opremi, med spremembami pri uvajanju e-poslovanja v javno upravo kot celoto pa največ anketirancev predlaga poenotenje in poenostavitev poslovanja. Med pogostejšimi predlogi za spremembe se pojavlja tudi potreba po večjem obsegu izobraževanja in usposabljanja.
- Anketiranci ne zaupajo najbolj v elektronski način poslovanja v javni upravi (3,72), pri čemer je zaupanje najmanjše med anketiranci iz upravnih enot (3,67), največje pa med anketiranci iz ožjih ministrstev.



Slika 21: Uporaba informacijskih tehnologij pri delu anketiranih javnih uslužbencev (n=1818)

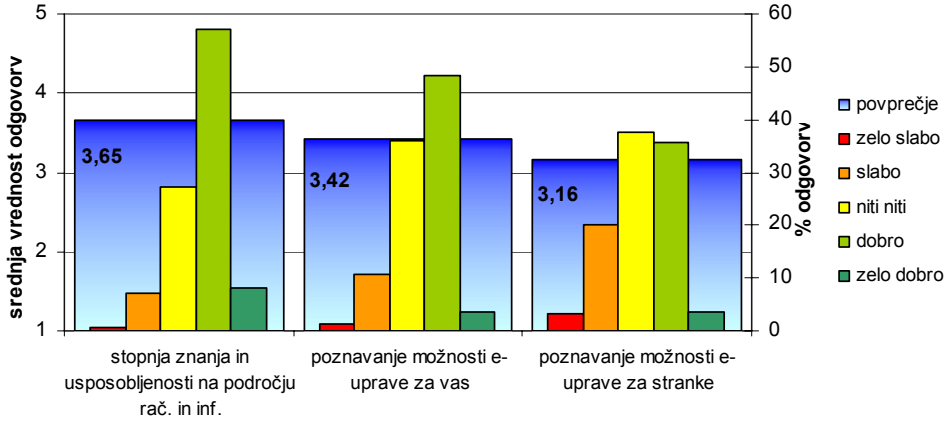


Slika 22: Zaupanje anketiranih javnih uslužbencev v e-upravo in zadovoljstvo anketiranih javnih uslužbencev z uvajanjem e-poslovanja na delovno mesto, v organizacijo in javno upravo kot celoto (n=1818)

3.4.2 Znanja, potrebna za e-poslovanje

Anketiranci ne poznajo najbolje možnosti, ki jih e-uprava ponuja njim (3,4), še slabše pa so ocenili svoje poznavanje možnosti, ki jih e-uprava nudi strankam izven uprave (3,2).

- Bolje so ocenili svoje znanje in usposobljenost na področju računalništva in informatike (3,7), a je tudi tu še dovolj prostora za izboljšave.
- Najslabše znanje s področja računalništva in informatike so si pripisali anketiranci iz organov v sestavi ministrstev (3,6), medtem ko so svoje poznavanje možnosti, ki jih e-uprava nudi javnim uslužbencem najslabše ocenili anketiranci iz velikih občin (3,3), poznavanje možnosti e-uprave za stranke izven uprave pa anketiranci iz srednje velikih in velikih občin (3,0).
- Najmanj anketirancev je svoje informacijsko znanje pridobilo v okviru rednega izobraževanja (30 %), največ anketirancev pa je tovrstna znanja pridobilo s samoizobraževanjem (63 %) in v okviru tečajev, ki so jih organizirale organizacije, v katerih so zaposleni (45 %). V okviru slednjih je informacijsko znanje pridobilo najmanj anketirancev iz občin, 'samoukov' pa je najmanj med anketiranci iz upravnih enot (43 %).
- Največ anketiranih javnih uslužbencev potrebuje znanja o uporabi različnih specializiranih aplikacij in e-storitev (57 %), znanja o delovanju in uporabi zbirk podatkov (45 %) ter znanja o uporabi elektronskih preglednic (npr. Excela) (35 %).

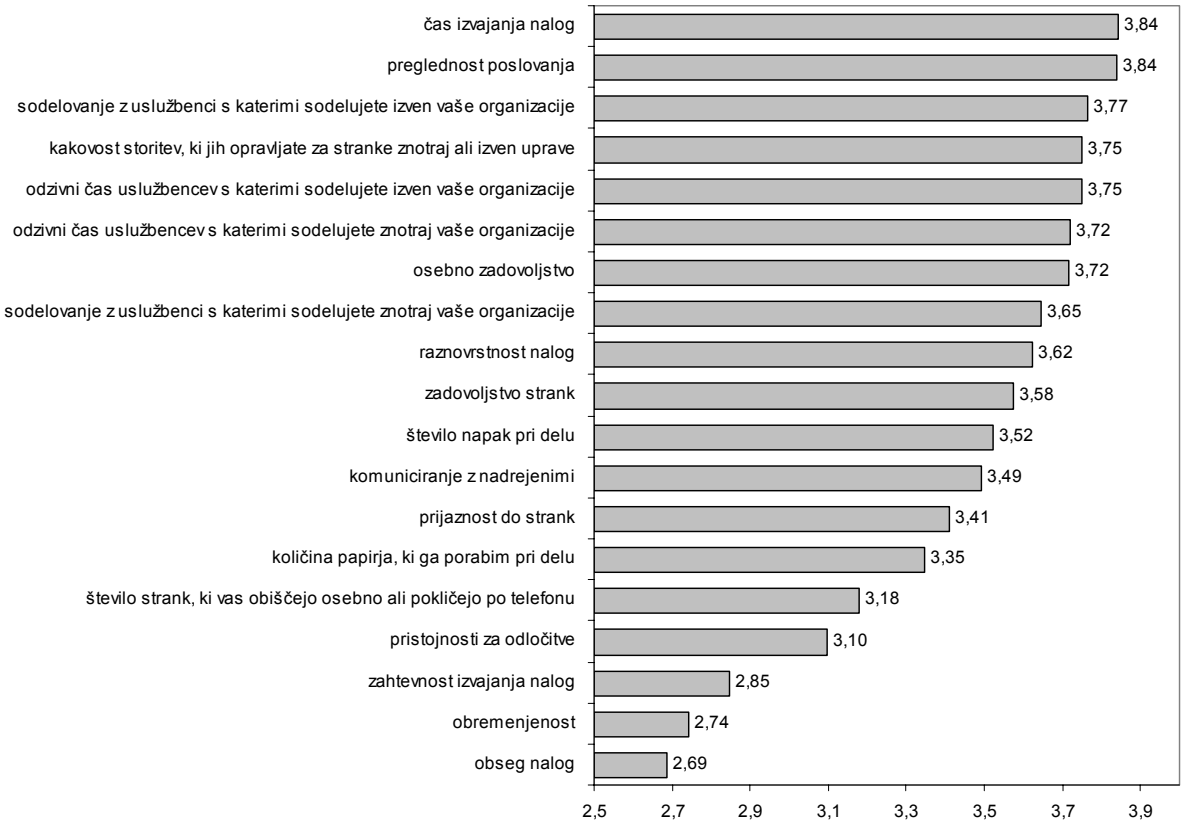


Slika 23: Ocene nivoja znanja in usposobljenosti anketirancev na področju računalništva in informatike ter poznavanja možnosti e-uprave za zaposlene v javni upravi in stranke s strani anketirancev (n=1818)

3.4.3 Vplivi elektronskega poslovanja

Kot najbolj negativne spremembe, ki jih je prinesla uvedba e-poslovanja, anketiranci zaznavajo večji obseg nalog, večjo obremenjenost in večjo zahtevnost izvajanja nalog.
Le 26 % anketiranih javnih uslužbencev stranke vedno opozarja na možnosti e-uprave.

- Med pozitivnimi izkušnjami prednjačita krajši čas izvajanja nalog in večja preglednost poslovanja, sledita boljše sodelovanje z uslužbenci, s katerimi anketiranci sodelujejo izven svoje organizacije ter večja kakovost storitev za stranke znotraj ali izven uprave. Prostora za izboljšave pa je tudi tu še ogromno, saj povprečne ocene nobenega od ocenjevanih vplivov oz. sprememb ne presegajo vrednosti 4.
- Le 26 % anketiranih javnih uslužbencev stranke vedno opozarja na možnosti e-uprave, 55 % pa jih to počne včasih. Najmanj anketirancev, ki to počno vedno, je med anketiranci iz občin (17-25 %), pa tudi med anketiranci iz upravnih enot bi jih lahko bilo več (30%).
- Anketiranci zaznavajo učinke dosedanje uporabe e-poslovanja na delovnih mestih, v organizacijah in v javni upravi kot celoti bolj pozitivno kot ne (3,9), vendar je ocena generalno gledano precej nizka. Glede učinkov dosedanje uporabe e-poslovanja na delovnih mestih in v organizacijah imajo najslabše mnenje anketiranci iz srednje velikih občin (3,8), medtem ko imajo glede učinkov dosedanje uporabe e-poslovanja v javni upravi kot celoti najslabše mnenje anketiranci iz srednjih in velikih občin (3,8).



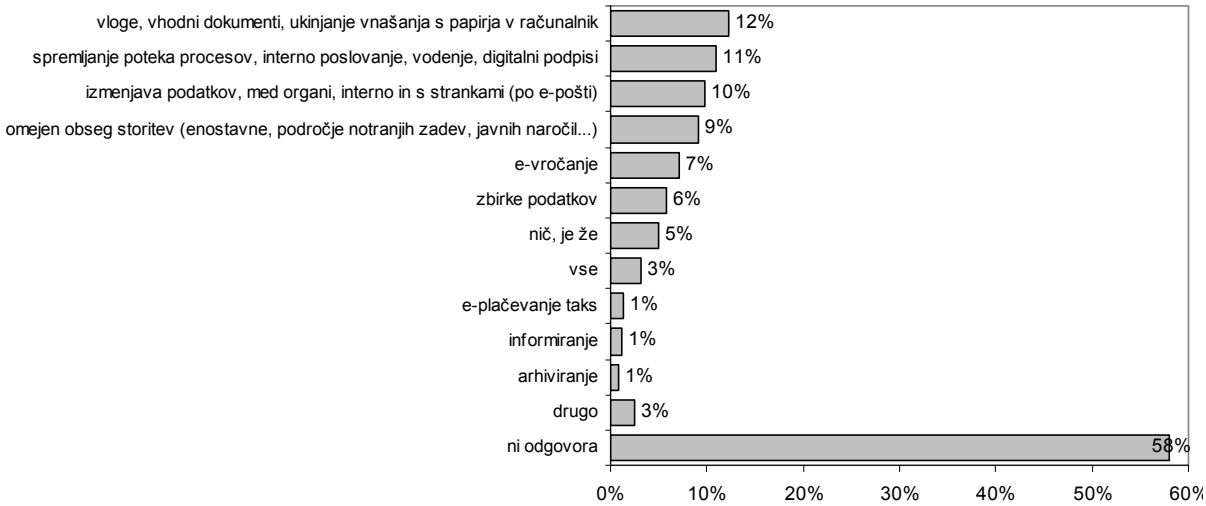
Slika 24: Stopnje sprememb kot posledic uvedbe e-poslovanja na delovnih mestih anketiranih javnih uslužbencev – vrednost manjša od 3 predstavlja slabše stanje, večja od 3 pa boljše (n=1818)

3.4.4 Smernice razvoja e-poslovanja v javni upravi

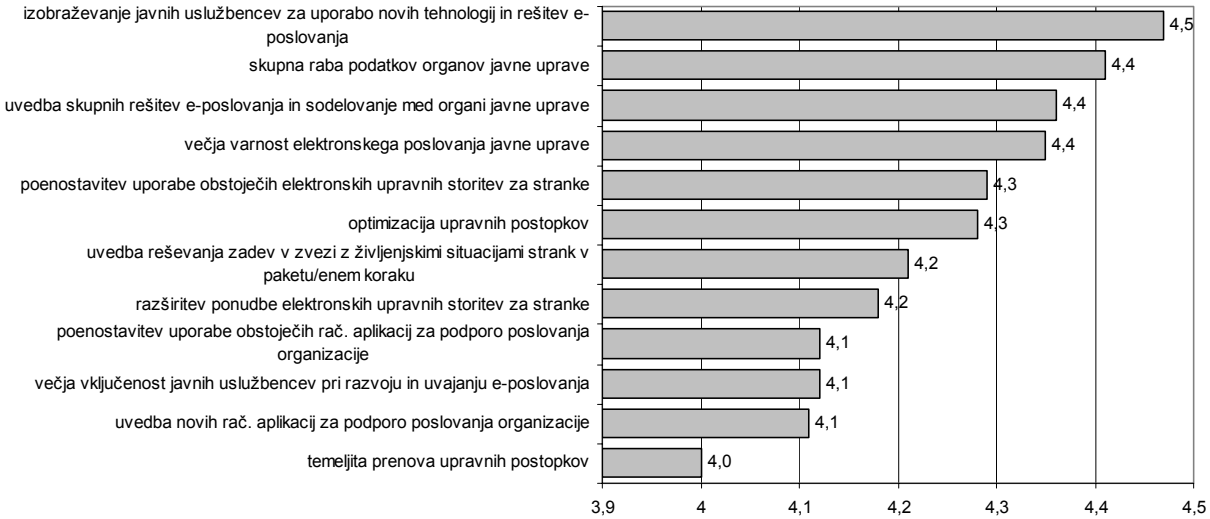
Najpomembnejši dejavnik za nadaljnji razvoj e-uprave je, po mnenju anketirancev, izobraževanje javnih uslužbencev, hkrati pa največ (48 %) anketirancev meni, da je izboljšanje usposobljenosti javnih uslužbencev največji izziv, s katerim se bodo morale soočiti njihove organizacije pri razvoju in uvajanju e-poslovanja v prihodnjih petih letih.

- Med predlogi, ki so jih anketiranci podali glede področij, na katera bi bilo potrebno e-poslovanje uvesti najprej, so najpogostejši:
  - uvedba e-poslovanja na področju vhodnih dokumentov oz. vlog in pri tem ukiniti vnašanje podatkov s papirja v računalnik (12 % anketirancev);
  - uvedba e-poslovanja za spremljanje poteka postopkov, internega poslovanja in komuniciranja ter vodenja poslovanja (11 % anketirancev);
  - uvedba e-poslovanja pri izmenjavi podatkov, tako v internem poslovanju in poslovanju med organi javne uprave kot tudi pri poslovanju s strankami (10 % anketirancev).
- Izmed 12 naštetih dejavnikov za nadaljnji razvoj e-uprave so anketiranci največjo pomembnost pripisali izobraževanju javnih uslužbencev (4,5), skupni rabi podatkov javne uprave (4,4), uvedbi skupnih elektronskih rešitev poslovanja in sodelovanju med organi javne uprave (4,4) ter večji varnosti e-poslovanja javne uprave (4,4). Pomembni dejavniki pa so tudi: poenostavitev uporabe e-storitev za stranke (4,3), optimizacija upravnih postopkov (4,3), uvedba reševanja zadev po načelu življenjskih situacij (4,2), razširitev ponudbe e-storitev za stranke (4,2), poenostavitev uporabe obstoječih aplikacij za podporo poslovanja (4,1), večja vključenost javnih uslužbencev pri razvoju e-poslovanja (4,1), uvedba novih aplikacij za podporo poslovanja (4,1) in temeljita prenova upravnih postopkov (4,0).

- Največji izzivi, s katerimi se bodo morale soočati organizacije javnega sektorja pri razvoju in uvajanju e-poslovanja v naslednjih 5 letih so:
    - izboljšanje usposobljenosti javnih uslužbencev (48 %),
    - izboljšanje pretoka informacij med organi javne uprave (43 %); zanimivo pa je, da so ministrstva po tipu organizacije edina, ki vidijo večji izziv v izboljšanju pretoka informacij znotraj organizacije kot pa med organi javne uprave,
    - uvajanje inovativne miselnosti v organizacije in vključevanje zaposlenih v izboljševanje načina poslovanja (35 %),
    - izboljšanje pretoka informacij znotraj organizacije (33 %) in,
    - preoblikovanje idej v uresničljive storitve, procese in postopke (32 %).



Slika 25: Področja, na katerih bi bilo potrebno po mnenju anketirancev najprej uvesti e-poslovanje (n=1818)



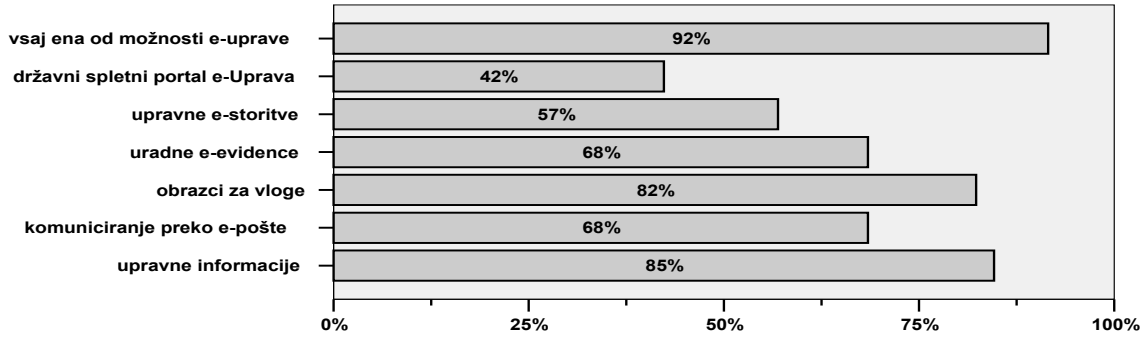
Slika 26: Ocene pomembnosti posameznih možnosti za nadaljnji razvoj elektronskega poslovanja v upravi (n=1818)

3.5 Društva

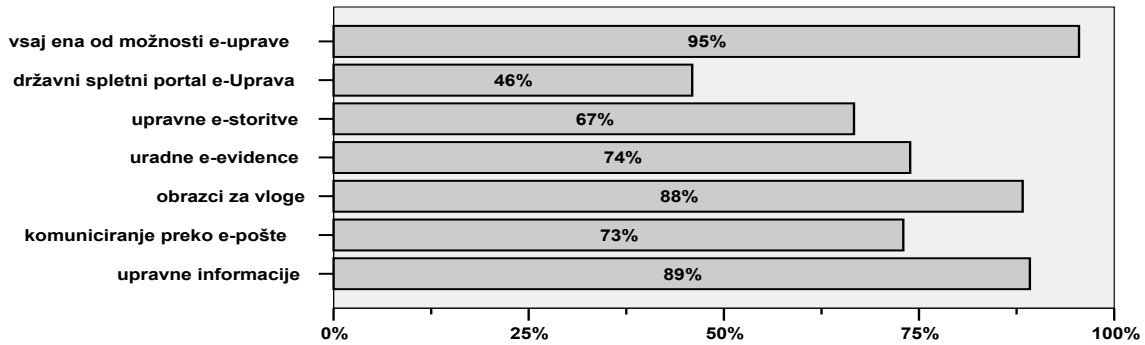
3.5.1 Poznavanje e-uprave

92 % anketiranih društev pozna vsaj eno od možnosti e-uprave. Najbolj so jim poznane upravne informacije, najmanj društev pa pozna elektronske upravne storitve. Državni spletni portal e-Uprava pozna le 42 % anketiranih društev.

- 92 % vseh anketiranih društev (to je 95 % društev, ki uporabljajo internet), pozna vsaj eno možnost e-uprave.
- 85 % anketiranih društev pozna možnost pridobivanja informacij (to je 89 % tistih, ki uporabljajo internet).
- 82 % anketiranih društev pozna možnost pridobivanja obrazcev za vloge (to je 88 % uporabnikov interneta).
- 68 % anketiranih društev pozna možnost vpogleda v uradne e-evidence oz. baze podatkov (to je 74 % uporabnikov interneta).
- 68 % anketiranih društev pozna možnost komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte (to je 73 % uporabnikov interneta).
- 57 % anketiranih društev pozna vsaj eno upravno e-storitev (to je 67 % uporabnikov interneta). Med 16 poznanimi e-storitvami je najbolj poznana oddaja letnih poročil na AJPES (49 % anketiranih društev), sledijo prijava javnih shodov ali prireditev (40 % anketiranih društev), oddaja kontrolnih podatkov za dohodnino (32 % anketiranih društev), pridobitev potrdil o registraciji društva (25 %), oddaja obračuna davka od dobička pravnih oseb (24 %) in obračun davka na dodano vrednost (23 %), ostale e-storitve pa so manj poznane.
- Državni spletni portal e-Uprava pozna le 42 % anketiranih društev (to je 46 % tistih, ki uporabljajo internet).



Slika 27: Poznavanje posameznih možnosti e-uprave glede na vsa anketirana društva (n=130)

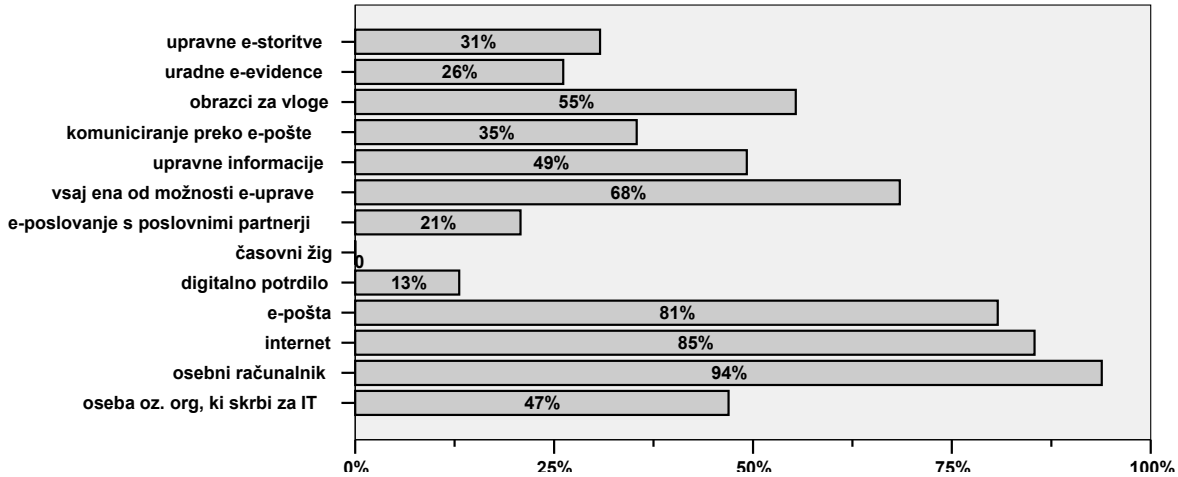


Slika 28: Poznavanje posameznih možnosti e-uprave med društvi, ki uporabljajo internet (n=111)

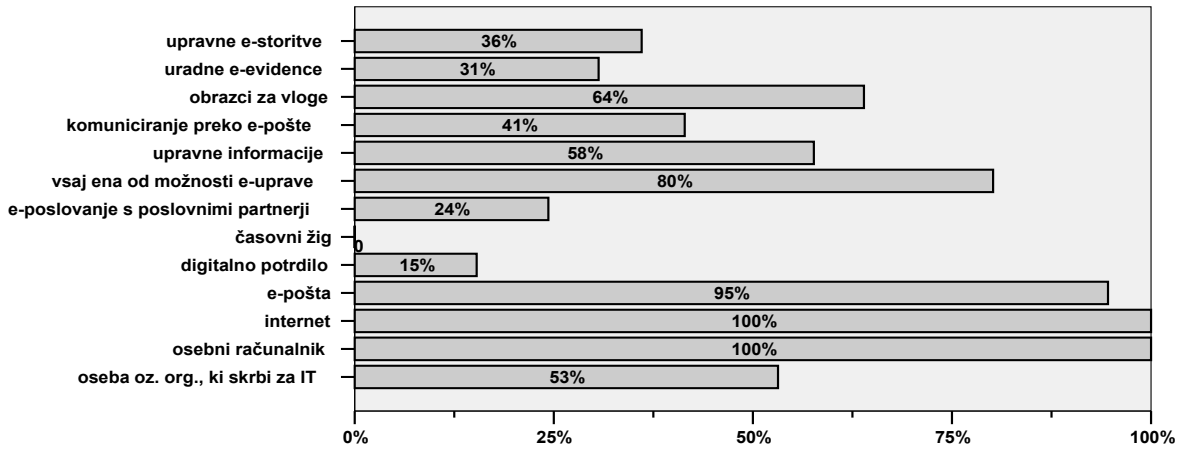
3.5.2 Uporaba e-uprave

68 % anketiranih društev je že uporabilo vsaj eno od možnosti e-uprave (to je 80 % društev, ki uporabljajo internet). Najbolj uporabljani so obrazci za vloge, sledijo informacije, komuniciranje z javnimi uslužbenci preko e-pošte in upravne e-storitve, najmanj uporabljana pa je možnost vpogleda v uradne elektronske evidence.

- 55 % anketiranih društev je že uporabilo obrazce za vloge (to je 64 % društev, ki uporabljajo internet).
- 49 % anketiranih društev je že uporabilo upravne informacije (to je 58 % uporabnikov interneta).
- 35 % anketiranih društev je že komuniciralo z javnimi uslužbenci po e-pošti (to je 41 % uporabnikov interneta).
- 31 % anketiranih društev je že uporabilo vsaj eno upravno e-storitev (to je 36 % uporabnikov interneta). Med 16 že uporabljenimi e-storitvami je najbolj uporabljana oddaja letnih poročil na AJPES (uporablja jo 25 % anketiranih društev oz. 30 % društev, ki uporabljajo internet), sledijo prijava javnih shodov in prireditev (13 % anketiranih društev oz. 15 % uporabnikov interneta), obračun davka na dodano vrednost (12 % anketiranih društev oz. 14 % uporabnikov interneta) in oddaja obračuna davka od dobička pravnih oseb (11 % anketiranih društev oz. 13 % uporabnikov interneta), ostale e-storitve so manj uporabljane.
- 26 % anketiranih društev je preko interneta že vpogledalo v uradne evidence (to je 31 % uporabnikov interneta).



Slika 29: Uporaba posameznih informacijskih tehnologij za potrebe društva in posameznih možnosti e-uprave glede na vsa anketirana društva (n=130)



Slika 30: Uporaba posameznih informacijskih tehnologij za potrebe društva in posameznih možnosti e-uprave med društvi, ki uporabljajo internet (n=111)

3.5.3 Razlogi za neuporabo e-uprave

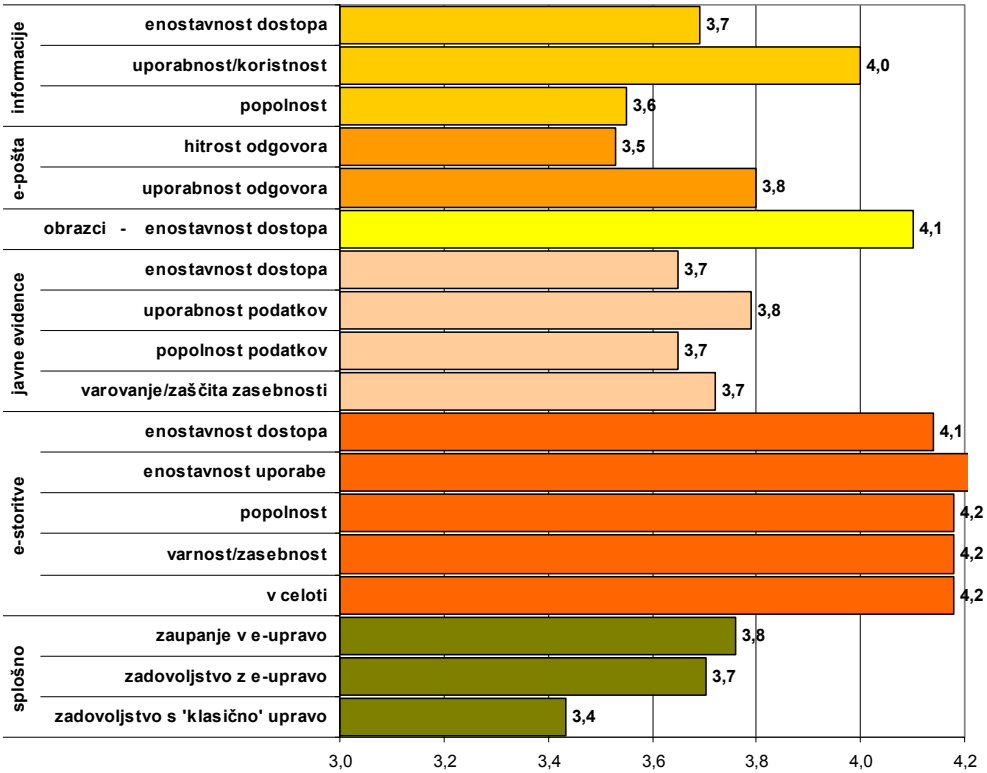
Razkorak med poznavanjem in uporabo je največji pri možnosti vpogledov v uradne e-evidence, najmanjši pa pri obrazcih za vloge. Poleg neuporabe interneta in nepoznavanja možnosti e-uprave je razlog za neuporabo zlasti v tem, da anketirana društva raje uporabljajo klasične načine poslovanja z upravo.

- 15 % anketiranih društev pri svojem delu ne uporablja interneta.
- 43 % anketiranih društev (to je 33 % uporabnikov interneta) ne pozna upravnih e-storitev, 31 % anketiranih društev (to je 27 % uporabnikov interneta) ne pozna možnosti komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte, 31 % anketiranih društev (to je 26 % uporabnikov interneta) ne pozna možnosti vpogleda v elektronske javne evidence, 18 % anketiranih društev (to je 12 % uporabnikov interneta) ne pozna obrazcev za vloge in 15 % anketiranih društev (to je 11 % uporabnikov interneta) ne pozna možnosti pridobivanja upravnih informacij.
- Po drugi strani pa med anketiranimi društvi, ki uporabljajo internet:
    - 43 % poznavalcev možnosti vpogleda v uradne e-evidence oz. baze podatkov te možnosti še ni izkoristilo, predvsem zato, ker te možnosti še niso potrebovali;
    - 32 % poznavalcev komuniciranja z javnimi uslužbenci preko e-pošte te možnosti še ni uporabilo, v glavnem zato, ker te možnosti še niso potrebovali in ker imajo raje klasičen način komuniciranja;
    - 31 % poznavalcev upravnih e-storitev le-teh še nikoli ni uporabilo; pri tem je razkorak med poznavanjem in uporabo največji pri prijavi javnih prireditev in shodov, kar 32 %, pri oddaji letnih poročil na AJPES pa npr. 27 %. Glavni razlogi za neuporabo pa so: še nismo potrebovali, imamo raje klasične načine in ta možnost nas ne zanima;
    - 31 % poznavalcev informacij le-teh še ni pridobilo, predvsem zato, ker jih še niso potrebovali in ker imajo raje klasične načine pridobivanja informacij;
    - 24 % poznavalcev obrazcev za vloge le-teh še ni pridobilo, prav tako, ker jih še niso potrebovali in ker imajo raje klasične načine poslovanja z upravo.

3.5.4 Zadovoljstvo z e-upravo

Anketirana društva so s posameznimi možnostmi e-uprave delno zadovoljna, še najbolj z upravnimi e-storitvami in obrazci za vloge, z ostalimi možnostmi pa precej manj. Tudi splošno zadovoljstvo z e-upravo in zaupanje v e-upravo nista na visoki ravni.

- Najbolj so anketirana društva zadovoljna z e-storitvami in obrazci za vloge, pri katerih se povprečne ocene kriterijev gibljejo od 4,1 do 4,2.
- Precej manj so anketirana društva zadovoljna z informacijami, e-evidencami in komuniciranjem preko e-pošte, pri katerih se povprečne ocene vseh kriterijev gibljejo med 3,5 in 3,8, izjema je le uporabnost informacij, ki je v povprečju ocenjena z vrednostjo 4.
- Gledano v celoti, anketirana društva pri vseh možnostih e-uprave bolje ocenjujejo uporabnost, slabše pa enostavnost dostopa in varovanje zasebnosti, najslabše ocenjeni kriterij pa je popolnost.
- Po drugi strani sta dokaj slabo ocenjena tudi splošno zadovoljstvo z e-upravo (3,7) in zaupanje v eupravo (3,8), vendar pa je zadovoljstvo s 'klasično' upravo ocenjeno še slabše (3,4).
- 69 % anketiranih društev, ki so že uporabila vsaj eno od možnosti e-uprave, bo e-upravo zagotovo uporabljalo tudi v prihodnosti. Poleg tega bo 96 % dosedanjih uporabnikov e-storitev le-te uporabljalo tudi v prihodnje.



Slika 31: Zadovoljstvo z informacijami (n=62), s komuniciranjem preko e-pošte (n=45,44), z obrazci za vloge (n=67), e-evidencami (n=34,34,34,32), z upravnimi e-storitvami (n=20) ter zaupanje v e-upravo (n=67), zadovoljstvo z e-upravo (n=68) in zadovoljstvo s klasično upravo (n=83) med uporabniki e-uprave

3.5.5 Zanimanje za e-upravo med uporabniki interneta

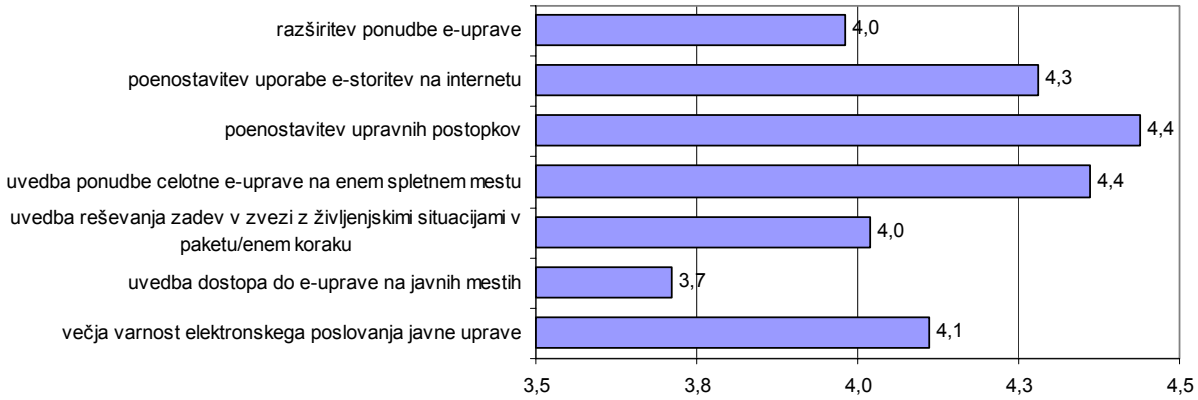
Tako med anketiranimi društvi, ki uporabljajo internet, a ne poznajo posameznih možnosti e-uprave kot tudi med tistimi, ki uporabljajo internet, a še niso uporabili posameznih možnosti e-uprave, je največ zanimanja za opravljanje upravnih e-storitev preko interneta.

- Možnost pridobivanja informacij preko interneta zelo zanima 9 % nepoznavalcev in 9 % neuporabnikov, ne zanima pa 27 % nepoznavalcev in 24 % neuporabnikov.
- Komuniciranje z javnimi uslužbenci preko e-pošte zelo zanima 12 % nepoznavalcev in 13 % neuporabnikov, ne zanima pa 28 % nepoznavalcev in 16 % neuporabnikov.
- Med društvi, ki ne poznajo obrazcev za vloge, ni nobeno izrazilo velikega zanimanja za to možnost, med neuporabniki pa je 12 % takih, ki jih ta možnost zelo zanima. Po drugi strani obrazci za vloge ne zanimajo 15 % nepoznavalcev in 20 % neuporabnikov.
- Vpogled v uradne e-evidence oz. baze podatkov zelo zanima 16 % nepoznavalcev in 7 % neuporabnikov, ne zanima pa 8 % nepoznavalcev in 17 % neuporabnikov.
- Upravne e-storitve zelo zanimajo 33 % nepoznavalcev, medtem ko 49 % neuporabnikov zelo zanima vsaj ena; po drugi strani pa e-storitve ne zanimajo 5 % nepoznavalcev, 83 % neuporabnikov pa ne zanima vsaj ena; pri slednjih je zanimanje največje za obračun davka na dodano vrednost, prijavo javnih shodov in prireditev ter oddajo poročil na AJPES.

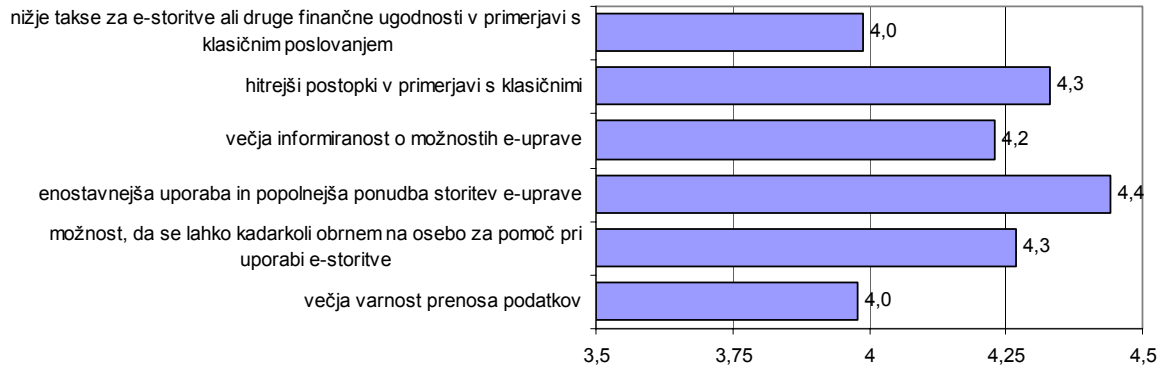
3.5.6 Mnenja glede prihodnjega razvoja e-uprave

Anketirana društva menijo, da je pri nadaljnjem razvoju e-uprave najpomembnejša poenostavitev upravnih postopkov, enostavnost uporabe in popolnost ponudbe pa bi jih najbolj spodbudila k pogostejši uporabe e-uprave.

- Po mnenju anketiranih društev so najpomembnejši dejavniki nadaljnjega razvoja e-uprave naslednji:
  - poenostavitev upravnih postopkov (4,5),
  - uvedba ponudbe celotne e-uprave na enem spletnem mestu (4,4) in,
  - poenostavitev uporabe e-storitev na internetu (4,3), pomembni pa so tudi:
  - večja varnost e-poslovanja javne uprave (4,1),
  - uvedba reševanja zadev po načelu življenjskih situacij (4,0) in
  - razširitev ponudbe e-uprave (4,0).
- Najpomembnejši spodbujevalni dejavniki za večjo uporabo e-uprave po mnenju anketiranih društev pa so:
  - enostavnost uporabe in popolnost ponudbe (4,5),
  - hitrejši postopki v primerjavi s klasičnimi (4,4),
  - možnost, da se lahko kadarkoli obrnejo na osebo za pomoč (4,3) in
  - večja informiranost o možnostih e-uprave (4,3), pomembni pa sta tudi:
  - večja varnost prenosa podatkov (4,0) in
  - nižje takse in druge finančne spodbude (4,0).



Slika 32: Pomembnost posameznih dejavnikov v nadaljnjem razvoju e-uprave (gledano od zgoraj navzdol n=81, 82, 84, 83, 81, 79, 80) med društvi, ki pri svojem poslovanju uporabljajo internet



Slika 33: Pomembnost posameznih spodbujevalnih dejavnikov za večjo uporabo e-uprave (gledano od zgoraj navzdol n=81, 84, 84, 84, 86, 84) med društvi, ki pri svojem poslovanju uporabljajo internet