

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

TAMARA REPNIK

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

VEČPARAMETRSKI MODEL UGOTAVLJANJA USPEŠNOSTI
E-STORITEV NA PRIMERU E-DOHODNINE

LJUBLJANA, FEBRUAR 2004

TAMARA REPNIK

IZJAVA

Študentka Tamara Repnik izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom prof. dr. Vladislava Rajkoviča, in skladno s 1. odstavkom 21. člena zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, 23. 2. 2004

Podpis:

POVZETEK

Z nastankom informacijske družbe smo prešli v novo definirano družbeno ureditev. Ta prinaša globalne in daljnosežne spremembe, ki so vidne na vseh področjih življenja. Ena izmed njih se odvija tudi v definiranju odnosov med vlado in njenimi državljani. Njihov odnos gre vse bolj v smeri državljanu prijaznejše javne uprave. Slednja proces informatizacije v primerjavi z gospodarskim sektorjem izvaja nekoliko počasneje, vendar pa je vseeno viden napredek. Namen pričujoče magistrske naloge je ovrednotiti uspešnost in učinkovitost razvoja slovenske informacijske družbe, e-storitev javne uprave s poudarkom na elektronskem napovedovanju dohodnine. Cilj naloge je izdelati večparametrski model, ki bo služil za ugotavljanje uspešnosti elektronskega davčnega poslovanja in ga bo mogoče uporabiti za ugotavljanje uspešnosti drugih e-storitev javne uprave. Model temelji na petih kriterijih: znanju, razpoložljivih virih države in državljanov, informacijski rešitvi in prenovi poslovnih procesov. Njegova dodana vrednost je transparentnost in celosten pogled na razvoj preučevane e-storitve. Z njim je mogoče analizirati nevarnosti in priložnosti za razvoj e-storitve. Na konkretnem primeru ugotavljanja uspešnosti elektronskega davčnega poslovanja model pokaže na srednje visoko uspešnost storitve. Njen temeljni problem je prenova poslovnih procesov.

Ključne besede so: informacijska družba, e-uprava, e-storitve, večparametrski model odločanja, informacijska rešitev, prenova poslovnih procesov, elektronsko davčno poslovanje.

ABSTRACT

The arrival of information society has redefined our existing social order bringing about profound and far-reaching changes in every spectre of our lives. One of them is a newly defined relationship between a government and its citizens moving in a direction of a consumer friendlier public administration. The latter has been introducing the informatisation process at a slower pace than the general economy, however, significant progress can be noted. The aim of this thesis is to evaluate the effectiveness of Slovene information society, predominantly in the area of governmental e-service provision, focusing on electronic personal income tax statement. To this purpose, a multiple criteria decision making model is presented, which can also be applied to assess other governmental e-services. The model is based on five criteria: knowledge, available resources of the government and its citizens, information solution and business process reengineering. Its primary value added are transparency and a holistic view of the development of a specific e-service. It can be applied to the analysis of the opportunities and threats of an e-service. In the case of electronic personal income tax statement the model indicates an upper-middle effectiveness range of the service. Its main setback proves to be insufficient business process reengineering.

Key words: information society, e-government, e-services, multiple criteria decision making model, information solution, business process reengineering, e-taxation.

KAZALO

1. UVOD	1
2. INFORMACIJSKA DRUŽBA	4
2.1. Prehod v informacijsko družbo	5
2.1.1. Prednosti in slabosti, priložnosti in nevarnosti informacijske družbe	6
2.2. Stanje slovenske informacijske družbe	8
2.2.1. Vsebinska predstavitev Strategije Republike Slovenije v informacijski družbi	9
2.3. Umestitev slovenske informacijske družbe v evropsko	10
2.4. Kritični pogled razvoja slovenske informacijske družbe na podlagi strategije in glede na stanje razvoja v državah EU	12
2.4.1. Ocena na podlagi strategije	12
2.4.2. Ocena glede na stanje razvoja v državah EU	13
3. SPREMINJANJE ODNOSA MED VLADO IN DRŽAVLJANI V INFORMACIJSKI DRUŽBI	14
3.1. Zgodovinski pregled odnosa med vlado in državljani	14
3.2. Smernice razvoja odnosa med vlado in državljani	14
3.2.1. E-demokracija	15
3.3. Pregled stanja odnosov med vlado ter državljani v prostoru držav OECD in v Sloveniji	17
3.4. Funkcija informacijske družbe v odnosu med vlado in državljani	19
3.5. Prenova javne uprave v smeri e-uprave	20
3.6. Slovenska e-uprava	24
3.6.1. Enotni državni portal E-uprava	27
3.6.2. Ocena slovenskega enotnega državnega portala E-uprava	27
3.7. E-storitve	28
3.8. Primerjava Slovenije z EU in drugimi državami po razvitosti e-storitev	31
4. ODLOČITVENI MODEL UGOTAVLJANJA USPEŠNE IMPLEMENTACIJE ELEKTRONSKEGA DAVČNEGA POSLOVANJA	34
4.1. Odločanje	34
4.1.1. Odločitveni modeli	35
4.1.2. Večparametrsko odločanje	35

4.2. Postavitev odločitvenega modela ugotavljanja uspešne implementacije e-storitev na primeru elektronskega davčnega poslovanja s pomočjo računalniškega programa Dexi	38
4.2.1. Dexi	38
4.3. Elektronsko davčno poslovanje	39
4.3.1. Vsebina elektronskega davčnega poslovanja	42
4.3.2. Pridobitve elektronskega davčnega poslovanja z vidika državljanov in države	42
4.3.3. Prisotnost elektronskega davčnega poslovanja v EU	44
4.3.4. Ozadje dogodkov, povezanih z uvajanjem elektronskega davčnega poslovanja	46
4.4. Ključni kriteriji uspešne implementacije e-storitev na primeru elektronskega davčnega poslovanja	48
4.4.1. Znanje	49
4.4.2. Razpoložljivi viri državljanov in države	54
4.4.3. Vsebina	58
4.4.4. Informacijska rešitev	60
4.4.5. Prenova poslovnih procesov	62
4.5. Ovrednotenje posameznih kriterijev glede na njihovo pomembnost pri razvoju elektronskega davčnega poslovanja	65
4.5.1. Ovrednotenje znanja	66
4.5.2. Ovrednotenje razpoložljivih virov državljanov in države	66
4.5.3. Ovrednotenje vsebine	67
4.5.4. Ovrednotenje informacijske rešitve	67
4.5.5. Ovrednotenje prenove poslovnih procesov	68
4.6. Ocena pogojev uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja na podlagi izbranih in ovrednotenih kriterijev	69
4.7. Možnost apliciranja večparametrskega modela ugotavljanja uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja na ostale e-storitve uprave	73
5. ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE V OČEH DRŽAVLJANOV	75
6. KRITIČNI DEJAVNIKI USPEHA INFORMATIZIRANJA JAVNE UPRAVE	78
7. SKLEP	80
8. LITERATURA IN VIRI	85

1. UVOD

Informacijska družba in z njo elektronsko poslovanje predstavljata mnogo več kot zgolj tehnološki napredek. Z nastankom informacijske družbe smo pravzaprav prešli v novo definirano družbeno ureditev, ki prinaša temeljite spremembe, ki so, podobno kot v prejšnjem stoletju industrijska revolucija, globalne in daljnosežne ter pronicajo v vsa področja življenja. Z ustvarjanjem novega bogastva in s širjenjem znanj nam omogočajo kakovostnejše življenje (Kričej, 2002). Informacijske družbe ni mogoče vpeljati samo z dekreti ali zakoni. Njenega razvoja tudi ni mogoče prepustiti peščici strokovnjakov, saj zadeva vse nas in je od nas odvisna. Njen hitrejši razvoj in uveljavljanje zahtevata intenzivno sodelovanje večine najbolj kreativnih ljudi v državi ter spremembe v načinu razmišljanja in delovanja celotne populacije. Gre za skupinski proces učenja, delovanja in obvladovanja tehnoloških in družbenih sprememb. Pri tem mora država s svojimi instrumenti kazati pot, sistematično osveščati in izobraževati ter skrbeti za razvoj potrebne pravne, institucionalne in tehnološke infrastrukture, vse institucije civilne družbe pa morajo pri tem sodelovati in pomagati (Slovenija kot informacijska družba, 2000).

Proces informatizacije se veliko hitreje odvija v podjetjih, kjer je njen temeljni cilj povečati konkurenčnost in s tem posredno zagotavljati večji dobiček. Predvsem zaradi neverjetne rasti uporabe interneta ter poslovanja preko njega se zdi logično, da proces informatizacije pronicata tudi v ostale sfere, vključno z javno upravo (Mechling, Applegate, 2002). Vendar pa v slednji prevladujejo povsem drugačni smotri in cilji njene informatizacije, ki izhajajo iz zahtev demokratične družbe po informiranosti njenih državljanov, vzpostavljanju partnerskega odnosa med državljanom in upravo ter dvigu kvalitete storitev (Vintar, 1999).

Za uspešno delovanje informacijske družbe so potrebne korenite spremembe. Slovenski javni sektor se jim zaenkrat prepočasi prilagaja, vendar lahko upravičeno pričakujemo, da ga bo slej kot prej tok globalnega razvoja potegnil v reko informacijske družbe in bodo spremembe javne uprave za uspešno informacijsko družbo nujne. Pomemben korak k preobrazbi je bil narejen februarja 2003, ko je Ministrstvo RS za informacijsko družbo objavilo Strategijo RS v informacijski družbi; v njej so opredeljeni cilji, s katerimi se bo Slovenija preoblikovala v učinkovitejšo in naprednejšo družbo, in poti, kako jih bo dosegla.

Vzporedna sprememba, ki močno sovпада z razvojem informacijske družbe, je tudi novo definiranje odnosov med vlado in njenimi državljanom. Novo nastajajoči odnosi gredo v smeri državljanu bolj prijazne javne uprave. Informacijska družba je temu procesu zelo naklonjena, saj s svojo informacijsko in komunikacijsko tehnologijo omogoča kakovostnejše sodelovanje med vlado in državljanom. Z uvajanjem nove tehnologije obstajajo priložnosti hitrejših, boljših in interaktivnejših odnosov, vlada naj bi tako postala državljanom prijaznejša, približala bi jim administrativne postopke, upoštevala njihovo mnenje in jih obravnavala kot partnerja (Citizens as Partners; Information, consultation and participation in policy-making, 2001).

Razvoj informacijske komunikacijske tehnologije pa se lahko v luči približevanja ljudem dvojno razume: kot tehnologija svobode ali kot tehnologija centraliziranega nadziranja in registriranja. Na teh dveh razumevanjih sta nastali tudi dve nasprotujoči si viziji: prva govori, da je napočil čas za novodobno neposredno demokracijo atenskega tipa, druga pa svari pred orwelovskim popolnim nadzorom družbe (Lukšič, 2003). Menim, da je ločnica med obema vizijama tako tanka kot med genijem in norcem, kam se bo v resnici nagnil razvoj, pa je odvisno od etičnosti vladajoče strukture in družbe na sploh.

Namen pričujoče magistrske naloge je ovrednotiti uspešnost in učinkovitost razvoja slovenske informacijske družbe, e-storitev javne uprave s poudarkom na elektronskem napovedovanju dohodnine. Takšno ovrednotenje je izvedeno na podlagi primerjave Strategije Republike Slovenije v informacijski družbi z njenim dejanskim uresničevanjem, primerjave razvitosti slovenske informacijske družbe z drugimi evropskimi državami, odločitvenega modela in anketiranja državljanov. Če v gospodarstvu velja, da je kupec kralj in ta premisa poganja tržno učinkovitost, potem se zdi smiselno dati več poudarka posamezniku tudi v njegovem odnosu do države. Oblast se namreč vse prevečkrat obnaša elitistično in prezre dejstvo, da je v službi državljanov. Za njun uspešnejši odnos je zato nujna sprememba miselnosti in preusmeritev v državljanu prijaznejšo in pravičnejšo družbo. Navedeno vsekakor drži tudi za slovensko vlado in njen odnos do državljanov, saj se pogosto zdi, da vlada ne želi ali noče izkoristiti oz. nesistematično izkorišča prednosti, ki jih nudi informacijska družba.

Cilj naloge je izdelati večparametrski model, s katerim ugotavljam možnost uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja in ga bo mogoče uporabiti za ugotavljanje uspešnosti drugih e-storitev javne uprave. Zanima me, kje se je zataknilo pri hitrejšem uvajanju elektronskega davčnega poslovanja, ali je problem na strani informacijskih rešitev, morda prenove procesov ali pa so krivi tretji, povsem osebni faktorji. Poleg tega je moj cilj z anketiranjem državljanov ugotoviti, v kolikšni meri že uporabljajo elektronski način komuniciranja, ali so kdaj elektronsko kontaktirali javno upravo, katere e-storitve so za njih najpomembnejše in ali nameravajo elektronsko oddati dohodninsko napoved ter kakšno je njihovo videnje elektronskega načina oddajanja dohodnine. Nadalje želim ugotoviti predloge za boljše informatiziranje javne uprave oz. uvajanje e-storitev.

Za metodo raziskovanja je izbrano odločitveno modeliranje, s katerim ugotavljam možnosti uspešnega uvajanja elektronskega davčnega poslovanja. Kot raziskovalno orodje uporabljam računalniški program Dexi, »ki sloni na metodologiji Dex in se od ostalih metodologij večparametrskega odločanja razlikuje predvsem po kvalitativnem pristopu in neposrednem določanju funkcij koristnosti več spremenljivk, kar pomembno poveča transparentnost izgradnje in uporabe odločitvenih modelov« (Jereb, Bohanec, Rajkovič, 2003). Poleg tega vpeljujem v ugotavljanje uspešnosti e-storitev še anketo, v kateri med drugim skušam ugotoviti bodočo uporabnost in zaznavanje koristnosti ter varnosti elektronskega davčnega poslovanja z vidika državljana. Tako pridobljene informacije lahko

služijo za oblikovanje predlogov za izboljšanje elektronskega davčnega poslovanja in omogočajo apliciranje odločitvenega modela na ostale e-storitve.

Magistrska naloga je razdeljena v pet vsebinskih sklopov.

Prvi vsebinski sklop obravnava informacijsko družbo ter njeno prisotnost v javni upravi. Zanima me njen zgodovinski razvoj, njene osnovne značilnosti, njene prednosti, pomanjkljivosti, grožnje ter priložnosti. Zanima me predvsem stopnja razvitosti informacijske družbe, na kateri se trenutno nahaja Slovenija, in kam je le-ta umeščena glede na druge evropske države. Ob tem skušam ovrednotiti njen razvoj glede na dejansko izvajanje strategije.

Drugi vsebinski sklop preučuje odnos med javno upravo in državljani v razvijajoči se informacijski družbi, v kolikšni meri je že odmaknjen od tradicionalnega in ali so državljani na eni in snovalci politik na drugi strani pripravljeni na spremembe. Želim ugotoviti, kje je naša družba na poti, ko bo pojmovala državljana kot partnerja.

V tretjem sklopu so opredeljene teoretične značilnosti odločitvenega modela, čemur sledi izgradnja odločitvenega modela ugotavljanja uspešnosti e-storitev na primeru elektronskega davčnega poslovanja s pomočjo računalniškega programa Dexi. Model želim oblikovati tako, da ga bo mogoče aplicirati tudi na ostale e-storitve. Za ovrednotenje uspešnosti so izbrani ključni kriteriji uspešnosti, ki so ovrednoteni glede na njihovo pomembnost, z njimi pa ocenjujem uspešnost uvajanja elektronskega poslovanja. Z določitvijo kriterijev tako ugotavljam, katera področja so ključna za uspešen razvoj elektronskega davčnega poslovanja, z njihovim ovrednotenjem pa, kakšno je njihovo stanje, kje so težave in kako se jih da izboljšati.

V četrtem vsebinskem sklopu so predstavljeni rezultati izvedene ankete; cilj je ugotoviti, v kolikšni meri javnost že uporablja internet, e-točke, elektronsko komunicira z javno upravo in ali anketirani nameravajo elektronsko oddati dohodninsko napoved ter kakšne so njihove zaznave glede koristnosti in varnosti elektronskega načina napovedovanja dohodnine. Predvsem me zanimajo križne povezave med spremenljivkami, npr., ali se bodo starejši v manjši meri odločili za elektronsko napoved dohodnine kot mlajši. Podatki iz ankete so obdelani s pomočjo računalniškega statističnega programa SPSS.

Peti vsebinski sklop prinaša predloge za boljše informatiziranje javne uprave, s poudarkom na e-storitvah. Pri tem izhajam iz izkušenj drugih držav, iz mnenja in zaznavanj anketirancev, iz ugotovitev večparametrskega modela ugotavljanja uspešnosti e-storitev ter primerjave med zastavljenimi cilji v strategiji in njihovim dejanskim uresničevanjem. Na koncu so podani zaključki.

2. INFORMACIJSKA DRUŽBA

Korenite spremembe v svetovnem gospodarstvu in družbi, ki smo jim priča zadnja leta, je mogoče primerjati s spremembami v času industrijske revolucije. Razlika je le v vzrokih in hitrosti sprememb, težišče ekonomskih aktivnosti in tehnoloških sprememb se premika s proizvodnje materialnih dobrin na proizvodnjo novega znanja oz. informacij in informacijskih storitev (Vintar, 1999, str. 16). Napredek v razvoju informacijske tehnologije in komunikacij s povečevanjem znanja je skupaj z uveljavljanjem kriterijev globalnega trga eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki oblikujejo sodobno družbo. Vse bolj uveljavljeno ime za novo nastajajočo družbeno obliko je informacijska družba¹ (Slovenija kot informacijska družba, 2000).

Pojem informacijske družbe se je pojavil pred več kot dvajsetimi leti kot sinonim za novo nastajajočo družbo, ki ne temelji več samo na izkoriščanju naravnih bogastev (surovin, energetskih virov), temveč vedno bolj na razvoju ter uporabi novih znanj in informacij. Do leta 1994, ko je izšlo tako imenovano Bangemannovo poročilo, je pojem v Evropski uniji (EU) služil bolj za akademske razprave. Bangemannovo poročilo je pojmu informacijske družbe vtisnilo povsem nov značaj, saj je po njegovi objavi vprašanje informacijske družbe postalo strateško razvojno vprašanje večine razvitih držav zahodne poloble (Vintar, 1999).

Enako kot prejšnje družbene oblike tudi informacijska družba nima alternative, kar pomeni, da je trenutno edina smer in pot v prihodnost, ki prinaša s seboj vrsto prednosti in težav. Zato je bistvenega pomena, kako se bomo nanjo pripravili in kako hitro se bomo prilagodili novim razmeram ter pri tem izrabljali prednosti in zmanjševali slabosti, ki jih prinaša (Slovenija kot informacijska družba, 2000). Vodilne države sveta po razvitosti informacijske družbe so: Kanada, Singapur in Združene države Amerike, medtem ko so v evropskem merilu najbolj razvite: Danska, Velika Britanija, Finska, Nemčija in Irska (Jupp, 2002).

¹ Informacijska družba je »človeška družba, v kateri je najpomembnejša osebna, izobraževalna, gospodarska, kulturna in organizacijska dejavnost. To družbo imenujemo tudi 'postindustrijska družba' ali pa družba 21. stoletja, značilno zanjo pa je, da njeno gospodarstvo temelji na informacijskih storitvah in ne na množični industrijski proizvodnji fizičnih izdelkov. Informacijska družba temelji na uporabi občnih, dostopnih in združljivih tehnologij za računalniško obdelavo podatkov ter na komunikacijskih sistemih za elektronsko izmenjavo podatkov po svetovnem medmrežju- 'informacijski avtocesti', ki deluje trenutno in neodvisno od razdalj. (Pahor, Drobnič, 2002)«. Različni avtorji informacijsko družbo imenujejo različno. Pojavljajo se še poimenovanja: digitalna ekonomija, ekonomija znanj, nova ekonomija itd.

2.1. Prehod v informacijsko družbo

V ZDA je leta 1954 število zaposlenih, ki velja kot odločilni kriterij oblike družbe, v nastajajočem storitvenem oz. informacijskem sektorju preseglo število zaposlenih v industriji, zato se to leto označuje kot leto preloma iz industrijske v informacijsko družbo (Bell, 1981). Iz leta v leto je bilo več zaposlenih vezanih na aktivnosti, povezane z zbiranjem, obdelavo, distribucijo informacij in informacijskih storitev. V 80-ih se je intenziviral razvoj po eni strani računalniške industrije (proizvodnja strojne, programske, komunikacijske in druge opreme za prenos in obdelavo podatkov) in po drugi strani informacijskih storitev (izobraževanje, bibliotekarstvo, raziskovanje, množični mediji in sredstva informiranja, državna uprava, bančništvo, zavarovalništvo).

Z zamudo je trendom v ZDA sledila tudi EU, najprej v številnih študijah in konferencah, kasneje pa tudi v strateških dokumentih. Ključni trenutek za informacijsko družbo v EU je prišel leta 1994 z izidom Bangemannovega poročila. Njegovo sporočilo je bila ugotovitev, da informacijska družba prihaja v vseh svojih dimenzijah in je skrajni čas, da članice Evropske unije čim prej pripravijo ustrezne strategije za njeno uveljavitev (Europe and the global information society - Recommendations to the European Council, 1994). EU se torej zaveda pomena razvoja informacijske družbe, s poudarkom na enakomernem razvoju vseh svojih članic, zato je bilo organiziranih že več posvetov, na katerih so določili cilje, s pomočjo katerih so in bodo dosegli modernizacijo javnih storitev ter načrt za njihovo doseg. »Z uspešnim uresničevanjem tega načrta bo Evropska unija do leta 2010 postala najbolj konkurenčno in dinamično, na znanju temelječe gospodarstvo z izboljšanimi možnostmi za zaposlovanje in boljšim socialnim položajem«, so bile besede, izrečene na Lizbonskem vrhu marca 2000. Na tej podlagi je bil še isto leto sprejet tudi akcijski načrt eEurope; njegove glavne naloge se nanašajo na vzpostavljanje cenejšega, hitrejšega in varnega interneta, večje vlaganje v znanje in spodbujanje rabe interneta. Pomembna komponenta tega načrta je tudi e-uprava. Lizbonskemu vrhu sledijo letna zasedanja in za vsako je bil izdelan akcijski načrt, zadnji se imenuje eEurope 2005. Njegov plan se nanaša na povečanje dostopnosti in uporabe omrežij in razvoj internetnega protokola IPv6, povečanje varnosti omrežij in informacij, oblikovanje e-družbe, e-učenja, e-zdravja in e-poslovanja (eEurope 2005, June 2002, str. 2).

Trenutne razlike v razvitosti informacijske družbe znotraj EU so zelo velike, zato EU resnično potrebuje konsistenten načrt zmanjševanja razkoraka. Na eni strani se nahajajo Nizozemska, Danska, Švedska, Luksemburg, Finska, Avstrija, Irska, Velika Britanija, Nemčija, Belgija z zelo visoko stopnjo razvitosti informacijske družbe, na drugi pa Grčija, Španija, Portugalska, Francija, ki so na bistveno nižji stopnji. Za vse pa velja, da se dviga odstotek gospodinjstev, ki imajo dostop do interneta, da se dviga število uporabnikov interneta in da se stroški priključitve na internet zmanjšujejo.

Podoben načrt, z enakimi cilji po vzoru eEurope obstaja tudi za države pristopnice EU (med katere sodi tudi Slovenija) in se imenuje eEurope+2003, s čigar pomočjo naj bi se razvijala

tudi informacijska družba v teh državah. Uporablja se enaka metodologija, kar omogoča primerljivost v merjenju razvitosti držav članic z državami pristopnicami EU (eEurope⁺ 2003, June 2001). Države pristopnice EU lahko le na podlagi močne politične volje in odločnih ukrepov izkoristijo potencial informacijske družbe in se izognejo nadaljnjemu digitalnemu razkoraku z EU. Samo izvajanje pravnega reda EU ni dovolj. Širše zasnovan politični pristop, ki prepoznava potencial razvoja informacijske družbe, za napredek gospodarstva in ustvarjanje blaginje ter novih možnosti za prebivalce mora sloneti na sodobnem gospodarstvu, spremembah v poslovnih procesih, učinkoviti javni upravi ter spreminjajočih se odnosih med civilno družbo, gospodarstvom in upravo. Navedeni ukrepi bodo omogočali vzporedno delovanje držav pristopnic in držav članic EU, da postane celotna Evropa, in ne le njen del, najbolj konkurenčno in dinamično, na znanju temelječe gospodarstvo na svetu. Vzporednost delovanja bo omogočila glavnim akterjem v EU in državah pristopnicah sodelovanje, izmenjavo izkušenj in najboljše prakse ter tako pripomogla k uspešni integraciji Evrope (Skrivnosti elektronskega poslovanja, 2002).

V vseh informacijsko naprednih državah igra izredno pomembno vlogo sodelovanje vlade z gospodarstvom, izobraževalnim sistemom in s civilno družbo. Osnovne usmeritve pri vzpostavitvi strateških partnerstev za razvoj informacijske družbe morajo temeljiti na:

- transverzalnem: medresorsko in interdisciplinarno sodelovanje ministrstev,
- regionalnem: razvoj integriranih regionalnih strategij za informacijsko družbo ob upoštevanju regionalnih razvojnih prioritet, regionalnih značilnosti in struktur lokalne samouprave, kar naj bi prispevalo k uravnoteženemu regionalnemu razvoju, in
- integracijskem pristopu: spodbujanje in gradnja strateških partnerstev za razvoj informacijske družbe na ravni infrastrukture in na ravni oblikovanja ter posredovanja vsebin, informacij in storitev s ciljem povečati socialno vključenost, demokratizacijo in s tem zmanjšati digitalni razkorak.

2.1.1. Prednosti in slabosti, priložnosti in nevarnosti informacijske družbe

Vse revolucije ustvarjajo prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti. Informacijska družba ni nobena izjema. Prve države, ki so vstopile v informacijsko družbo, dosegajo najboljše učinke. Postavile so vozni red, ki mu morajo slediti ostale države. Države, ki zavlačujejo in se obotavljajo, dajejo prednost polovičarskim rešitvam, čaka zmanjšanje števila delovnih mest in investicij.

Temeljne prednosti, ki jih prinaša prehod v informacijsko družbo so: hitrejši ekonomski razvoj, višja raven izobraženosti, izboljššan odnos med vlado in državljani, ki bo temeljil na medsebojnem sodelovanju ter posvetovanju, boljše javne storitve itd (E-government: Briefing Book, 2003). Konkretnije se v državah, ki so oz. bodo znale izkoristiti prednosti informacijske družbe, pričakuje:

- za potrošnike bolj skrbno informacijsko družbo s pomembno višjo kvaliteto življenja in širšo izbiro storitev in zabave,

- za ponudnike masovnih storitev nove načine za uveljavljanje kreativnosti, kajti informacijska družba omogoča nove proizvode in storitve,
- za evropske regije nove priložnosti za izražanje kulturne tradicije in identitete in za tiste, ki se nahajajo na periferiji, minimiziranje razdalje in odmaknjenosti,
- za majhna in srednje velika podjetja učinkovitejše upravljanje in organiziranost, pristop do usposabljanja in drugih storitev, podatkovne povezave s strankami in dobavitelji, kar bo ustvarilo večjo konkurenčnost,
- za vlado in njeno administracijo učinkovitejše, pregledne in odzivne javne storitve, državljanom bližje in cenejše.

Glavna prednost informacijske družbe je, da je razvojno skoraj povsem neodvisna od naravnih virov. Največ bodo tako v tem procesu pridobila telekomunikacijska podjetja in računalniška industrija ter industrija zabavne elektronike.

Široka razpoložljivost novih informacijskih orodij in storitev pomeni nove **priložnosti** za vzpostavitev bolj enakopravne in uravnotežene družbe in za vzpodbujanje dosežkov posameznikov. Z združevanjem virov, ki so bili tradicionalno ločeni in celo oddaljeni, se bo sprostil neomejen potencial za pridobivanje znanja, inovacij in kreativnosti.

Slabosti, ki jih prinaša informacijska družba, so:

- zahteva se informacijsko-tehnološka pismenost, ki je vsi ljudje nimajo in so zaradi tega prikrajšani za prednosti, ki jim jih le-ta nudi, še huje pa je, da informacijsko komunikacijsko tehnologijo (IKT) zaradi neznanja napačno uporabljajo,
- pretirano zanašanje na vire informacij, saj se pozabi, da je potrebno informacijo preveriti; iz tega sledi možnost velike manipulacije,
- velika količina informacij, ki zamegli bistvo in zmanjša preglednost (Economist, 2003).

Glavna **nevarnost** se nakazuje v nastanku dvoplastne družbe bogatih in revnih, v kateri ima le del prebivalstva dostop do novih tehnologij, jih udobno uporablja in lahko polno uživa njihove prednosti. Najbolj ogrožene družbene skupine so starejši ljudje, samske ženske, ljudje z nizko stopnjo izobrazbe, z nizkim dohodkom in nezaposleni. Druga nevarnost je, da bi posamezniki že vnaprej nasprotovali novi informacijski kulturi in njenim instrumentom ter se od nje izolirali, zaradi strahu, da je dostop do interneta predrag, zapleten, celo nevaren, ali pa povsem irelevanten in brez dodane vrednosti (Dreyfus, 1992). Nadalje je potencialna nevarnost ogrožanje varnosti državljanov, saj je informacijski tehnologiji inherentno tudi potencialno slabo varstvo elektronsko obdelanih podatkov, nadzorovalne želje nekaterih državnih služb ter možnost resnejših napak pri zbiranju in obdelovanju podatkov. Povečuje se tudi zaskrbljenost glede ohranjanja zasebnosti oz. varovanja osebnih podatkov. Poleg tega je nevarnost tudi v neizkoriščanju priložnosti, predvsem v smislu apliciranja ustaljenih vzorcev delovanja na nove modele, da ne naredimo potrebnega reinženiringa, s čimer izgubimo potencialno dodano vrednost ali celo povzročimo škodo. Nadalje obstaja nevarnost, da ljudje

zamenjajo kognitivno znanje z zmogljivostmi IKT, kar lahko vodi do situacije, ko posameznik ne obvlada več računalniškega sveta in se stvari ne razvijajo, ne napredujejo. IKT je lahko samo v pomoč, nikakor pa ne more razmišljati namesto človeka, zamenjati človekove ustvarjalnosti. Poleg naštetega se nakazuje tveganost nove družbe z možnostjo nastanka situacije »Velikega brata« - popoln nadzor oblasti nad posameznikom - in situacije »Velike mame« - pokroviteljstva oblasti do posameznikov z narekovanjem, kaj in kako naj slednji počnejo (Katus, Volmer, 2000). Negativni učinki se tako dodatno manifestirajo v otopelosti ljudstva, ki ne razmišlja s svojo glavo. Ena izmed nevarnosti izhaja tudi iz prenove poslovnih procesov. Zgolj uvajanje sodobne IKT v obstoječe procese organizacije ne bo prineslo povečanja učinkovitosti, ampak bo samo avtomatiziralo obstoječe procese, do potrebe po spreminjanju katerih je prišlo ravno zaradi njihove neučinkovitosti. Iz tega sledi, da se bodo neučinkoviti, nepotrebni procesi izvajali hitreje, ne bo pa prišlo do izboljšanja (Gričar, 1992).

Iz omenjenega sledi, da je potrebno najti načine, kako premagovati nevarnosti in maksimirati koristi informacijske družbe. Čim večjemu krogu ljudi mora biti zajamčen enakovreden dostop do infrastrukture ter univerzalnih informacijskih storitev. Precej napora mora biti vloženega v zagotavljanje širokega javnega priznanja in javne uporabe nove tehnologije. Ljudi je potrebno o tem obveščati, jih osveščati in jih naučiti njene uporabe.

2.2. Stanje slovenske informacijske družbe

Slovenija živi v času izvedbe treh tranzicij:

- lokalne, to je prenove v demokratično državo in družbo zahodnega tipa,
- evropske, ki ima za cilj članstvo v Evropski uniji, in
- globalne, to je prehoda v postindustrijsko, storitveno, informacijsko družbo.

Tako uspešnost izvedbe lokalne in evropske tranzicije kot ekonomski in družbeni razvoj sta nujno povezana s sodobnimi trendi globalizacije, povezovanja gospodarstev in s tehnološko tehničnimi dogajanjmi. Odklonilen odnos do sodobnih trendov in njihovo zavračanje bi imelo za posledico prostovoljno izoliranje od okolice, s čimer bi zavzemali usmeritve, ki so popolnoma nasprotne od svetovnih gibanj in razvojno nesprejemljive. Če želi Slovenija izboljšati svoj gospodarski položaj in pospešiti gospodarsko rast, mora upoštevati sedanje korenite spremembe in uporabiti informacijsko tehnologijo kot gonilno silo razvoja. Nadaljnji gospodarski in družbeni razvoj je možen le z uporabo informacijske infrastrukture, ki z izdelki informacijske industrije in razvojem ustrezne ponudbe storitev pomeni pravo usmeritev za prihodnost. Zato je potrebno določiti novo razvojno pot, ki bo Slovenijo popeljala v informacijsko družbo (Slovenija kot informacijska družba, 2000, str. 16).

Določitev razvojne poti informacijske družbe je naloga države. Zato je prehod, v na znanju temelječo družbo in v okviru tega tudi v informacijsko družbo glavni izziv in prioriteta bodočega razvoja Slovenije, obravnavan na ravni Strategije gospodarskega razvoja Slovenije 2001- 2006 (UMAR, 2001). V njej je izpostavljen predlog za posebno strategijo prehoda v

informacijsko družbo. Poleg tega je kot prioriteta naloga predstavljena tudi v Enotnem programskem dokumentu RS za črpanje sredstev iz strukturnih skladov EU. Ministrstvo RS za informacijsko družbo je bilo na podlagi teh ugotovitev zadolženo, da izdela samostojno načrtan razvoj slovenske informacijske družbe in tako je nastala Strategija RS v informacijski družbi, ki je natančneje predstavljena v nadaljevanju.

2.2.1. Vsebinska predstavitev Strategije Republike Slovenije v informacijski družbi

Strategija RS v informacijski družbi je bila sprejeta 13. 2. 2003 in je časovno opredeljena enako kot državni razvojni program do leta 2006. Mejniki nastajanja strategije so opredeljeni v Tabeli 1.

Tabela 1: Mejniki pri nastajanju Strategije RS v informacijski družbi

OBD OBJE	DEJAVNOST
junij 2001	Sprejem dokumenta eEurope+2003 na vrhu v Göteborgu
september 2001	MID ² objavi Odziv RS na Akcijski načrt eEurope+2003
december 2001	MID začne s pripravo Državnega programa RS v informacijski družbi
junij 2002	Strateški svet predsednika Vlade RS za informacijsko družbo obravnava državni program, predlaga njegovo preimenovanje v strategijo
junij – oktober 2002	Poteka široka javna razprava o dokumentu Strategija RS v informacijski družbi
oktober - december 2002	Revizija strategije z upoštevanjem prispevkov iz javne razprave
13. 2. 2003	Vlada RS sprejme Strategijo RS v informacijski družbi
april 2003, verzija 1.2	Akcijski načrt E-uprave ³ do leta 2004

Vir: Strategija RS v informacijski družbi, 2003.

Jedro strategije se osredotoča na tri vsebinske sklope: Odziv na Akcijski načrt eEurope+2003, Napredni programi in dobre prakse ter Kvantitativni elementi strategije. Odziv na Akcijski načrt eEurope+2003 obravnava razvoj osnov informacijske družbe, možnosti dostopa do interneta, kakšno je vlaganje v ljudi in znanje, kako je s spodbujanjem uporabe interneta. Ker se spodobi, da se vsaka dobra strategija zgleduje po dobrih praksah in iz njih črpa tisto, kar bo v novem okolju glede na njegovo dobro poznavanje funkcioniralo; to je predmet drugega

² MID je kratica za Ministrstvo RS za informacijsko družbo, ki je bilo ustanovljeno jeseni leta 2001.

³ Akcijski načrt E-uprave do leta 2004 se sprti ažurira, prva verzija (1.1) je bila napisana septembra 2002.

vsebinskega sklopa strategije. Zadnji del opredeli načine merjenja v strategiji zastavljenih ciljev in predvidena finančna sredstva.

Strategija je osredotočena na neposredne koristi državljanov ter na vire in vsebine, ki predstavljajo izvedbeni okvir; neposredna ambicija je spodbuditi gospodarstvo v prid dviga kakovosti življenja in znanja, uveljavljanja in ohranjanja domačega znanja, kreiranja ugodnega investicijskega okolja in novih delovnih mest, rasti zaposlenosti, povečanja dodane vrednosti, rasti produktivnosti, modernizacije javne uprave, povečanja transparentnosti delovanja državne uprave in dostopa do informacij ter zagotavljanja enakih možnosti vseh državljanov za sodelovanje v globalni informacijski družbi.

Cilji strategije so (Strategija RS v informacijski družbi, 2003, str. 3):

1. Povečanje dostopnosti informacijsko komunikacijske infrastrukture z zagotavljanjem ustrezne regulative.
2. Inovativno razpoznavanje in oblikovanje novih tržnih možnosti z vključevanjem raziskovalno razvojnih iniciativ. Povečanje sodelovanja med izobraževalno raziskovalnimi ustanovami in gospodarstvom na področju IKT.
3. Ustvarjanje pogojev za razvoj »intelektualno intenzivnih« gospodarskih dejavnosti.
4. Uporaba IKT v šolskih in izobraževalnih ustanovah tako pri učencih kakor tudi pri učiteljih. Uvajanje ustrezno usklajenih in dopolnjenih interdisciplinarnih učnih vsebin, povezanih z razvojem informacijske družbe na vseh ravneh izobraževanja.
5. Omogočanje dostopa do storitev informacijske družbe najširšemu krogu prebivalcev, usposabljanje in ustvarjanje novih načinov dela.
6. Oblikovanje digitalnih vsebin na kulturnem in širšem družbenem področju ter s tem ohranjanje kulturne dediščine in jezika.
7. Intenzivno uvajanje elektronskih storitev v javni upravi ter omogočanje elektronskega poslovanja javne uprave z državljanji in gospodarstvom.
8. Uvajanje elektronskega poslovanja na ravni lokalne samouprave.
9. Zmanjševanje digitalnega razkoraka z zagotavljanjem vključenosti vseh prebivalcev, predvsem pa tistih, ki predstavljajo na trgu delovne sile obrobne ali socialno izključene skupine ali skupine s posebnimi potrebami.

V strategiji so kot ključne priložnosti Slovenije v informacijski družbi opredeljene znanje in izkušnje na nekaterih storitvenih področjih (izraba informacij javnega značaja ter ohranjanje in povečevanje konkurenčnosti na področju informacijsko telekomunikacijske infrastrukture).

2.3. Umestitev slovenske informacijske družbe v evropsko

Primerjalno je razvitost slovenske informacijske družbe glede na EU in glede na države pristopnice najboljše razvidna iz Progress Report eEurope+2003, ki je bil predstavljen junija 2002 na evropski ministrski konferenci v Ljubljani.

Primerjave med državami so v poročilu obravnavane glede na tri vsebinske sklope. V nadaljevanju so skupine primerjav z glavnimi indikatorji samo nanizane ter je podan le globalni pogled na razvoj, medtem ko so skupine natančneje obravnavane v 4. poglavju.

Prva skupina primerjav izhaja iz ocenjevanja *pogojev dostopnosti do telekomunikacijskih storitev*. Kriteriji prve skupine so: odstotek gospodinjstev s fiksnimi telefonskimi priključki, odstotek gospodinjstev z dostopom do interneta in cena medomrežnih povezav.

Druga skupina obravnava *cenejši in hitrejši dostop do interneta*. Kriteriji so: odstotek prebivalstva, ki redno uporablja internet, odstotek prebivalstva, ki ima dostop do interneta od doma, cena dostopa do interneta.

Tretja skupina se deli na tri podskupine in obravnava *vlaganje v ljudi in znanje*. Kriteriji prve podskupine, ki obravnava evropsko mladino v digitalni dobi so: število računalnikov na 100 učencev oz. dijakov na osnovni oz. srednji šoli, število računalnikov priključenih na internet, na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli, število računalnikov z visoko hitrostnimi povezavami na internet na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli, odstotek učiteljev, ki redno uporabljajo internet za poučevanje ner računalniških predmetov. Druga podskupina govori o delu v na znanju temelječem gospodarstvu. Kriteriji so: odstotek delovne sile z vsaj osnovnimi veščinami IT, število mest in diplomantov na podiplomskem študiju s področja IKT, delovne sile, ki izvajajo delo na daljavo. Tretja podskupina obravnava sodelovanje vseh na znanju temelječem gospodarstvu. Kriterij te skupine je: število javno dostopnih točk do interneta.

Primerjave, ki izhajajo iz obravnavanja teh skupin kažejo, da Slovenija na nekaterih področjih zaostaja za vodilnimi državami EU kakor tudi za njenim povprečjem, medtem ko je na drugih področjih primerljiva. Zaostajamo npr. pri številu javno dostopnih točk in strežnikov na prebivalca ter pri opremljenosti izobraževalnih ustanov. Ob rasti BDP Slovenija namenja znaten, a še vedno ne zadosten delež sredstev za IKT (čtetudi je delež največji na prebivalca med državami pristopnicami EU, še vedno zaostajamo za povprečjem držav članic EU), vendar je opazna porazdelitev naložb v prid infrastrukturi in ne vzpodbujanju uporabe storitev informacijske družbe. Kot posledica spremenjene zakonodaje na področju telekomunikacij se postopoma izboljšuje dostopnost do telekomunikacijskih omrežij in storitev (Strategija RS v informacijski družbi, 2003, str. 6).

Slovenija ima v celoti digitalizirano telekomunikacijsko omrežje, kar je nedvomno ugodno za razvoj storitev prenosa podatkov, kljub temu pa se pojavlja problem dostopa do sodobnih, predvsem multimedijskih vsebin in storitev v manjših mestih ter na podeželju, kjer gostota prebivalstva ne zagotavlja ekonomske upravičenosti investicij. Drugi problem se nanaša na programsko in strojno opremljenost v šolah. Slovenija z vidika dostopa do interneta na področju šolstva dosega odlične primerjalne rezultate, ki pa jih zaradi slabe opreme ne more izkoristiti. Naslednji problem je pomanjkanje digitalnih vsebin v slovenskem jeziku, kar zavira širjenje uporabe interneta.

2.4. Kritični pogled razvoja slovenske informacijske družbe na podlagi strategije in glede na stanje razvoja v državah EU

V nadaljevanju podajam oceno razvoja slovenske informacijske družbe glede na Strategijo RS v informacijski družbi in stanje razvoja informacijskih družb v primerljivih državah.

2.4.1. Ocena na podlagi strategije

Ključni problem Strategije RS v informacijski družbi se glede na precej hitro prepoznanost in vedenje o začetkih informacijske družbe kaže v njenem poznem sprejetju. Posledica tega je nesistematičen in prepočasen razvoj informacijske družbe v Sloveniji in zato izgubljanje priložnosti, ki jih izkoriščajo vodilne države na področju informacijske družbe. Strategiji bi koristila temeljitejša analiza in iz nje izhajajoče akcije za izboljšanje stanja informacijske družbe v Sloveniji. Ob tem je strategija je vse preveč opisna in daje občutek, da je sama sebi namen. Njena pozitivna stran je, da so za vsako ciljno področje opredeljeni ukrepi. Za vsak ukrep je ugotovljena stopnja izvedenosti in stopnja tveganja ob trenutnem stanju ukrepa ter naveden nosilec ukrepa. Ob pregledu današnjega stanja ciljnih področij je razvidno, da bo potrebno še veliko narediti. Ukrepi so osnovani na sprejemanju raznih zakonov in ustanavljanju organov, ki bodo to izvajali, in vključevanju v že obstoječe programe EU. Seveda pa pri tem obstaja nevarnost, da bodo zakoni sprejeti, organi imenovani, programi prevzeti, ne bo pa prišlo do pravočasnega izvajanja in bo razvoj prisoten samo na papirju. Strategija obenem preveč poudarja pomen vzpostavitve infrastrukture in se premalo ukvarja z vsebino. Tipičen primer je izgradnja informacijske infrastrukture v izobraževalnih institucijah. Strategija tako zelo natančno opredeljuje, koliko računalnikov naj bi imela slovenska šola na 100 učencev, ne opredeli pa ciljnega znanja, ciljne računalniške pismenosti mladine, kar je le ena izmed funkcionalnih pomanjkljivosti dokumenta.

Nesistematičnost državne uprave glede izgradnje informacijske družbe se kaže tudi pri oblikovanju pravne podlage, npr. za najpomembnejši zakon s področja informacijske družbe – zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), sprejet 2000, se po relativno kratkem obdobju uporabe predvideva že kar nekaj sprememb, ki bi bile lahko predvidene že ob njegovem nastanku. V zakonu o spremembah in dopolnitvah ZEPEP je mogoče zaslediti mnogo popravkov tipa: »V prvi točki 2. člena se beseda »ali« nadomesti z vejico, za besedo »shranjeni« pa se doda besedna zveza »poslani, prejeti ali izmenljivi«. Očitno je strategija narejena preohlapno, s premalo predvidevanji. Na njegovo nepopolnost je opozoril že Pavliha (Pavliha, Jerman Blažič et al., 2002), ki ugotavlja, da je bil zakon pripravljen na podlagi treh različnih tujih pravnih virov, da je zato je nekonsistenten in posledično nejasen, precej okorno napisan, težko razumljiv in strokovno vprašljiv.

2.4.2. Ocena glede na stanje razvoja v državah EU

Glede na prej predstavljena področja zaostajanja Slovenije za povprečjem EU bi se morala Slovenija osredotočiti predvsem na zmanjšanje digitalnega razkoraka med podeželskim in mestnim prebivalstvom, izboljšanje opremljenosti šol s programsko in strojno opremo, na vnos računalniških vsebin v učne programe in razširitev števila digitalnih vsebin v slovenskem jeziku. Če gremo po posameznih problemskih področjih, bi se morala slovenska vlada intenzivneje povezati z lokalnimi skupnostmi, s ponudniki storitev in s skupno močjo zagotoviti širokopasovni dostop v podeželskih naseljih ter manjših mestih. Intenzivirati bi bilo potrebno tudi vlogo izobraževanja podeželskega prebivalstva s področja IKT, naučiti bi jih bilo potrebno izkoristiti prednosti, ki jim jih le-ta nudi. Tako bi se zmanjšal digitalni razkorak med podeželjem in mestom in s tem splošno manjša ter slabša dostopnost podeželja do javnih storitev. Da bi v šolah dosegli boljšo informatiziranost, bi bilo potrebno vzporedno dopolnjevati programsko in strojno opremo, zagotavljati širokopasovni dostop in povečati pozornost razvoju učnih in drugih digitalnih vsebin, ki bodo modernizirale in dopolnjevale izobraževalne procese. Na področju uvajanja digitalnih vsebin v slovenskem jeziku je bilo že veliko narejenega, še vedno pa to ostaja ena izmed glavnih nalog, ki bo veliko pripomogla k večji računalniški pismenosti družbe.

Ocenjuje se, da je ključna tržna niša Slovenije v integriranem evropskem prostoru na področju IKT inovativnost in fleksibilnost delovne sile ter izobraževalno-raziskovalni potenciali. V tem kontekstu je potrebno poudariti potrebo po nenehnem posodabljanju akademskega raziskovalnega omrežja (ARNES), ki je v preteklosti opravil pionirsko vlogo pri uvajanju interneta. Zaostajanje ARNESA pri razvoju in uvajanju novih protokolov bi usodno vplivalo na vključenost slovenske akademske sfere v evropsko in svetovno raziskovanje, hkrati pa bi dokazani svetovni potenciali ARNESA ostali neizkoriščeni.

Hkrati bi bilo v okviru Strategije RS v informacijski družbi več pozornosti potrebno nameniti tudi odnosom z javnostmi, predvsem v vzpostavljanju dialoga z državljani o njihovem vključevanju v informacijsko družbo. Tako bi se prebivalstvo bolje seznanilo s prednostmi, ki jim jih le-ta prinaša in kako lahko le-te izkoristijo sebi v kvalitetnejše življenje, pa tudi z nevarnostmi. Zagotovo obstaja tudi znaten krog posameznikov, ki je nezaupljiv do novih tehnologij, ker jih ne pozna in ne zna uporabljati, zato ga je potrebno načrtno obveščati o novi tehnologiji, mu omogočiti dostop do nje in ga naučiti, da jo bo uporabljal. Dodaten argument za takšno komunikacijsko strategijo je, da imajo ljudje pravico biti obveščeni, da vejo, kakšno so njihove pravice in kako lahko izkoristijo prednosti informacijske družbe. Poleg tega tudi država lažje uvaja določene novosti, politike, če so državljani z njimi vnaprej seznanjeni, če vejo, kakšne koristi bodo imeli, in so morda celo sodelovali pri njenem ustvarjanju, ker so imeli možnost podati svoje mnenje.

3. SPREMINJANJE ODNOSA MED VLADO IN DRŽAVLJANI V INFORMACIJSKI DRUŽBI

3.1. Zgodovinski pregled odnosa med vlado in državljani

Leta je veljalo, da ima vlada primat v urejanju družbenih odnosov. Njena temeljna ideja je bila, da so lahko državljani najbolj učinkovito oskrbljeni s storitvami, zasnovanimi na trdni politiki, ki jo ustvarjajo izvoljeni predstavniki ljudstva, in akcijskih načrtov, ki jih sprejemajo specializirani in izkušeni profesionalci. Uvajanje politike in upoštevanje, kako bo okolica sprejela novo nastalo politiko, je bilo drugotnega pomena. Z leti pa se je začel čedalje bolj poudarjati pomen sodelovanja državljanov pri kreiranju in uvajanju novih pogledov v javno življenje. Vse bolj so postajale pomembne potrebe državljanov pred potrebami birokracije. Pomembni cilji v oblikovanju politik so postali: transparentnost, celovitost in uporabniku prijazen sistem. Posebno in pomembno vlogo v sodelovanju pri nastajanju smernic in njihovem uvajanju so državljani v mnogih vladah pridobili tudi z razvojem interneta in uporabo informacijsko komunikacijske tehnologije (Duivenboden, Lips, 2001, str. 3).

3.2. Smernice razvoja odnosa med vlado in državljani

Danes se čedalje bolj uveljavlja tesno sodelovanje med vlado in državljani. Pomembnosti sodelovanja državljanov v nastajanju oz. oblikovanju politik se zavedajo predvsem v visoko razvitih, uspešnih gospodarstvih. Napredne vlade se trudijo, da bi državljanom zagotovile možnost enostavnega dostopa do informacij, ki so popolne, objektivne, relevantne in razumljive. Hkrati bi se z njimi posvetovale in njihovo mnenje upoštevale, kar lahko le pozitivno vpliva na novo politiko, saj jo ljudje razumejo in so do neke mere z njo poistovetijo že na stopnji implementacije (Citizens as Partners; Information, consultation and participation in policy-making, 2001). Vzgibi, ki vodijo vlado k utrjevanju odnosa med njo in njenimi državljani izhajajo iz:

- želje po izboljšanju kvalitete politik,
- lažjemu soočenju z izzivi, ki jih prinaša informacijska družba,
- zavedanja pomembnosti vključitve javnega sodelovanja v oblikovanju politik,
- povečanja javnega zaupanja,
- zahteva državljanov po večji transparentnosti in odgovornosti vlade.

Seveda pa predvsem državljani od vlade pričakujejo več, kot so kadarkoli doslej. Želijo usmerjene in personalizirane informacije, želijo javno upravo, ki jih obravnava kot posameznika, ki mu odgovarja učinkovito in v skladu z njegovimi potrebami. Posameznika ne zanima, katero ministrstvo, vladna služba, sektor je odgovoren za njegova vprašanja, želi celovito uslugo in sodelovanje na način, ki bo njemu ustrezalo. Državljan želi dostop do pravih informacij in storitev na svoj način - ob času, kraju in v obliki, ki ustreza njemu in ne nujno tudi vladi (Public services the way citizens want them).

Opisane usmeritve je zelo dobro usvojila nizozemska vlada, ki je z namenom, da bi bila boljša, enostavnejša, hitrejša informiranost državljanov, ustanovila enotni center vladnih informacij, imenovan Postbus 51. Državljanom nudi informacije na enem mestu; lahko jih dobijo na željen način preko telefona, z obiskom centra Postbus 51, ali preko enotnega portala postbus51.nl. Državljanom ni potrebno razmišljati, pod katera ministrstva sodijo iskane informacije in jih lahko dobijo 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu (Katus, Volmer, 2000).

3.2.1. E-demokracija

V smeri spreminjajočega se odnosa med vlado in njenimi državljani in vlogo, ki jo ima med njima IKT, se vse pogosteje omenja tudi pojem e-demokracije, ki pa se v različnih družbenih strukturah različno definira. Politične stranke in državne institucije razumejo IKT kot sredstvo za doseganje večje učinkovitosti in dostopnosti javnosti oz. državljanov do uveljavljene forme predstavniške demokracije. Največji potencial vidijo v izboljšanju predstavniške demokracije, ki razume IKT v vlogi informacijsko podpornega sistema. V nasprotju s to razlago pa nevladne strukture razumejo potencial IKT v neposredni oz. participativni demokraciji. Neposredna demokracija predvideva postopno odpravo predstavniških institucij in političnih strank, do katere naj bi prišlo zaradi možnosti neposrednega dogovarjanja med državljani in vlado, medtem ko participativna ne predvideva popolne odprave predstavnštva, ampak naj bi uveljavitev elektronske demokracije pomagala pri olajšanju prenosa političnih informacij in odziva nanje med političnimi predstavniki in državljani oz. kritično javnostjo ter dvignila stopnjo legitimnosti odločitvam, politikam in programom (Rajiv, 1999).

V Sloveniji se favorizirajo predvsem tisti elementi IKT, ki ohranjajo obstoječa razmerja, jih podpirajo in po možnosti krepijo moč obstoječih akterjev, kar je povsem normalna posledica dejstva, da je strateške razvojne dokumente pisala obstoječa oblast. V tej koncepciji informacijske družbe je v ospredje postavljen dokument kot končni izdelek, ki služi v manipulativne namene - oblast z njim resda zagotavlja vpogled v dokument, ne pa tudi možnosti kakršnegakoli vpliva nanj. Tega se poslužujejo tako e-uprava, e-parlament, e-vlada kot tudi drugi politični in družbeni akterji. Uporabo IKT pa je mogoče s prezentiranjem dokumentov razširiti tudi na proces njihovega nastajanja, torej za komunikacijski proces med strokovnimi, političnimi in drugimi akterji, ki so vključeni v nastajanje dokumenta. Pri dizajniranju komunikacijskega procesa v virtualnem prostoru je treba narediti konceptualni preskok, odpovedati se je potrebno dokumentu kot osnovni enoti in ga nadomestiti z (javnim, strokovnim, političnim) mnenjem, ki pa zahteva povsem drugačno logiko manipuliranja. Tej logiki je treba slediti tako pri dizajniranju virtualnih komunikacijskih prostorov kot pri določanju protokolov za komuniciranje. Ko je izpolnjen ta pogoj, je mogoče del komunikacijskega procesa (ali v celoti) prenesti v virtualni prostor. Ta proces se lahko konča z oblikovanim dokumentom, o katerem potem odločajo institucionalno opredeljeni odločevalci oziroma javna oblast. Šele s tem bi izkoristili do sedaj še neizkoriščen komunikacijski potencial IKT. S tem se odpre novo obzorje razumevanja IKT in demokracije.

Z dosedanjimi napori je Slovenija prišla do ravni informatizacije informacijske družbe in s tem se bo proces demokratizacije demokracije lahko šele zares začel (Lukšič, 2003).

Načela e-demokracije so (Caldow, 2003):

- *vključitev vseh*
V e-demokraciji je izrednega pomena, da ima vsak posameznik možnost dostopa do interneta, kajti le tako lahko izkorišča prednosti, ki mu jih nudi IKT. Tako že v osnovi nihče ni izključen iz procesa sodelovanja z javno upravo, ki čedalje več svojih aktivnosti razvija na internetu. Nevključitev namreč vodi k povečevanju digitalnega razkoraka, ki je ena izmed največjih nevarnosti informacijske družbe.
- *odprtost*
Težiti je potrebno k elektronski oskrbi z informacijami. Vse informacije, ki jih vlada hrani v elektronski obliki, morajo biti javno dostopne. Baze podatkov je potrebno medsebojno integrirati in vzpostaviti sistem, ki bo omogočal, da državljanu ni potrebno prenašati njegovih podatkov od enega organa k drugemu.
- *varnost in zasebnost*
Vzpostavljeno mora biti varno okolje, v katerem je možnost zlorab zminimizirana. Le tako bo sistem zagotavljal svoje prednosti, ki jih bodo ljudje z zaupanjem uporabljali.
- *dovzetnost*
E-sodelovanje civilne družbe mora postati del formalnega odločevalskega procesa in oblikovanja politike, vlada in drugi voljeni predstavniki ljudstva morajo izkazati svojo zavezanost k poslušanju in učenju od civilne družbe in jim odgovarjati transparentno v razumnem času.
- *posvetovanje*
Internet nudi vrsto možnih poti (forumi, glasovanje, ankete itd.), preko katerih je mogoče izpostaviti komunikacijo z državljanji. Te je potrebno izkoristiti za posvetovanje o novih politikah.

Omenjena načela dosegajo vse večjo stopnjo razvoja, ob dejstvu, da so od ciljne stopnje še precej oddaljena in da bo trajalo še kar nekaj časa, da bodo usvojena. Poleg tega se e-demokracija srečuje še z vrsto težav, kot so: dejanska neobveščenost posameznikov, ki je temelj verodostojnosti za njihovo odločanje, interesi posameznikov na oblasti, trenutna nenaklonjenost ljudstva do volitev prek interneta, podvrženost IKT zlorabam in preobremenjenost sistemov ob aktivnem sodelovanju množice.

3.3. Pregled stanja odnosov med vlado ter državljani v prostoru držav OECD⁴ in v Sloveniji

Zelo nazoren pregled trendov odnosa med vlado in državljani lahko vidimo iz OECD raziskave Citizens as Partners. V raziskavi so obravnavana stanja vseh članic OECD držav, med katerimi zaenkrat še ni Slovenije. V nadaljevanju so tako obravnavane razmere, ki veljajo za OECD države in posebej za Slovenijo.

Vključitev državljanov v odločitveni proces ustvarjanja politike je zanesljiva investicija in ključni element uspešne vlade, saj ji le-ta omogoča, da uporabi široke vire informacij, perspektive, potencialne rešitve in s tem izboljša kvaliteto doseženih odločitev. Poleg tega je zelo pomembno, da to izboljša zaupanje državljanov v vlado, dvigne raven demokracije in okrepi državljanstvo storilnost.

OECD je zaradi upada udeležbe na volitvah, zmanjševanja članstva v političnih strankah in oslabiljenega zadovoljstva s ključnimi javnimi institucijami usmerila svojo pozornost v proučevanje načinov, kako utrditi odnos med vlado in njenimi državljani ter vključiti slednje v politično življenje. Povečala se je zahteva državljanov po večji transparentnosti in odgovornosti vlade. Vlade OECD držav so tako pod pritiskom, da morajo upoštevati mnenje državljanov pri ustvarjanju politik, če želijo preživeti.

Ugotovili so, da so prvi pogoji, da vlada utrdi odnos s svojimi državljani:

- zagotoviti informacije, ki so celovite, objektivne, zanesljive, relevantne, lahko dostopne in razumljive,
- posvetovanje z državljani glede novih politik in njihovo mnenje upoštevati,
- vključitev državljanov v proces oblikovanja in implementacije novih politik.

Novo nastajajoči odnos pa je močno zaznamovan s hitro razvijajočo se informacijsko družbo, ki z IKT omogoča hitrejše in boljše sodelovanje z državljani. Vse vlade OECD držav se strinjajo, da je IKT temeljno orodje za izboljšanje komunikacije med vlado in državljani in se trudijo, da bi zaradi prednosti, ki jih tehnologija nudi, prenesli odnos med njima iz vrst »on-line«. Pri tem pa jih zelo malo pričakuje, da bo IKT v prihodnosti nadomestila tradicionalne metode obveščanja, posvetovanja in aktivne udeležbe državljanov, zato poudarjajo, da je nujno potrebno povezovanje nove tehnologije (IKT) z obstoječo.

⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development je organizacija za ekonomsko sodelovanje in razvoj. Njena najpomembnejša naloga je predstaviti ustvarjene politike javnosti, da bi v članicah OECD tako dosegli višjo ekonomsko rast, zaposlenost in dvignili življenjski standard, dosegli finančno stabilnost. Trenutno je držav članic OECD 30, med njimi ni Slovenije.

Za vzpostavitev tovrstnega odnosa mora vlada vložiti zelo veliko časa in sredstev. Zgraditi mora pravni, politični in institucionalni okvir, ki bo ustvaril pogoje za njegovo uspešno delovanje, ter spremeniti način razmišljanja ljudi, kar pa je najbolj zapleten proces celotnega razvoja. Vključitev državljanov v proces oblikovanja politike je deklarativna želja vseh OECD držav, zato se vse trudijo poiskati nove poti, s katerimi bi to dosegli.

Obstajajo različni načini sodelovanja med vlado in njenimi državljanji. Odnosi med njimi so odvisni od intenzivnosti sodelovanja in temeljijo na: informacijah, posvetovanju in aktivni udeležbi.

Informacije so enosmerni odnos med vlado in državljanji in so osnova za ustvarjanje novih politik. Poznamo pasiven dostop do informacij, ko državljanji brskajo in povprašujejo za informacijami, kot tudi aktiven, ko država posreduje informacije svojim državljanom. Dostop do informacij zahteva zanesljivo zakonodajo, jasne institucionalne mehanizme za njihovo aplikativnost, neodvisno nadzorno institucijo in sodstvo. To omogoča, da državljanji poznajo in razumejo svoje pravice in da so jih voljni ter sposobni koristiti. Vse države OECD skušajo zagotoviti poleg poznavanja pravic državljanov tudi seznanjenost s pravicami posameznika do zasebnosti in varovanja informacij, če je to v javnem interesu. Tehtanje med pravico do dostopa do informacij, varovanjem zasebnosti in omejitvami zaradi državne tajnosti so gotovo vidne spremembe, ki se dogajajo.

Posvetovanje igra vodilno vlogo v nastajanju novih politik in je dvosmerni odnos, v katerem državljanji posredujejo vladi povratno informacijo. Osnovan je na predhodni vladni predstavitvi, kako bi bila nova politika oblikovana. Vlada torej predstavi predmet posvetovanja, zastavi vprašanja in vodi proces, medtem ko so državljanji povabljeni, da podajo svoj vidik in ideje. V državah OECD se je posvetovanje z državljanji pojavilo šele v zadnjem času, zato so pravni, politični in institucionalni okvir še na stopnji razvoja.

Aktivna udeležba je najvišja oblika odnosa med državljanji in vlado in temelji na partnerstvu, v katerem so državljanji aktivno vpeti v definiranje procesov in vsebino ustvarjanja novih politik. Državljanom priznava enakovreden položaj pri oblikovanju vsebin, predlaganju možnosti in snovanju političnega dialoga, čeprav je za končno odločitev odgovorna vlada. Aktivna udeležba priznava zmogljivosti državljanov, da neodvisno razpravljajo in iščejo možnosti, saj je vlada zavezana, da upošteva njihovo mnenje. Raziskave so pokazale, da le malo OECD držav tako sodeluje s svojimi državljanji; če pa že, so to pilotski projekti.

Slovenija še ni članica OECD-ja (si pa prizadeva, da bi to postala), zato v raziskavi o spreminjajočem se odnosu med vlado in državljanji OECD držav ni podatkov in analize zanjo. Lahko pa se na podlagi poudarkov v strateških dokumentih slovenske vlade hitro potegnejo vzporednice, iz katerih izhaja, da tudi Slovenija sledi novim trendom odnosa med vlado in državljanji. Slovenska vlada se vse bolj zaveda pomembnosti sodelovanja z državljanji, zagotavljanja transparentnih, verodostojnih in celostnih informacij ter prijaznejših in

dostopnejših javnih storitev. V smeri takšnega odnosa je slovenska vlada aprila 2001 ustanovila Komisijo za odpravo administrativnih ovir; njena naloga je bila priprava Programa o odpravi administrativnih ovir. Gre za komisijo, ki ima interdisciplinaren namen in pomen delovanja. Njen cilj je sprostitev gospodarstva in reformiranje države, da bo njeno delo pregledno in osvobodeno neposrednih birokratskih ovir, da bodo storitve dostopne ter administracija učinkovita, sodelovanje z nevladnimi organizacijami pri urejanju javnih zadev pa pravilo in ne izjema. Komisija je zastavila svoje delo dokaj ambiciozno in še isto leto v sodelovanju ministrstev oblikovala Akcijski načrt Vlade RS za odpravo administrativnih ovir. Pri ocenjevanju izvajanja akcijskega načrta je bilo ugotovljeno, da se odprava administrativnih ovir giblje v pravi smeri, da je sicer še veliko problemov in da se bodo šele z doslednim ustvarjanjem ekonomskega in pravnega okvira ter osveščanjem državne uprave, ustvarili pogoji za prijaznejšo državno upravo. Največji problem v razvoju prijaznejše uprave, ker ta le še ni samoumevna in jo je zato potrebno skrbno načrtovati in kontrolirati, se pojavlja s kadrovskimi spremembami. Problem akcijskega načrta za odpravo administrativnih ovir se kaže v vezanosti nalog, ki so ključne za odpravo administrativnih ovir, na konkretno osebo in ne na delovno mesto. V zadnjem letu je prišlo v vodilnih državnih funkcijah do množičnih zamenjav in očitno do slabega oziroma počasnega prenosa delovnih nalog na nove odgovorne, kar se močno odraža v upočasnitvi razvoja antibirokratskega programa, ki je kar za nekaj časa zamrznil in ga ni nihče koordiniral.

V procesu antibirokratizacije državne uprave pa seveda ne moremo mimo funkcije informacijske družbe v odnosu med vlado in državljani ter e-uprave, kar podrobneje obravnavam v nadaljevanju.

3.4. Funkcija informacijske družbe v odnosu med vlado in državljani

Novim oblikam sodelovanja med vlado in njenimi državljani je močno naklonjena tudi informacijska družba, ki s svojo informacijsko in komunikacijsko tehnologijo omogoča kakovostnejše sodelovanje med njimi. S sprejemanjem nove tehnologije se oblikuje področje hitrejših, boljših in interaktivnejših odnosov, vlada tako postaja državljanom prijaznejša, bliža jim administrativne postopke, upošteva njihovo mnenje in jih razume kot partnerja (Citizens as Partners; Information, consultation and participation in policy-making, 2001).

Tradicionalno se je odnos med javno upravo in prebivalci ter poslovnimi subjekti dogajal v pisarnah javne uprave. Z razvojem IKT je mogoče prenesti storitvene centre bližje strankam. Storitveni centri so lahko kioski v prostorih državnih pisarn, kioski, ki so v bližini strank oz. so storitve, dostopne preko osebnih računalnikov. Tako je javna uprava svojim državljanom na voljo 24 ur na dan oz. se veliko hitreje odziva na njihove želje. S tem sta na boljšem obe strani, znižajo se administrativni in transakcijski stroški, skrajšajo se postopki, manj je možnosti napak.

3.5. Prenova javne uprave v smeri e-uprave

E-uprava se nanaša na uporabo informacijske tehnologije, ki omogoča preoblikovanje odnosa s prebivalci, poslovnimi subjekti in med različnimi deli javne uprave. Razvija se po vzoru e-poslovanja, njen cilj je interaktivno sodelovanje med javno upravo in prebivalstvom (G2C), javno upravo in poslovnimi subjekti (G2B) ter sodelovanje znotraj javne uprave (G2G) in s tem povečanje transparentnosti, učinkovitosti ter državljanom prijaznejši in učinkovitejši servis (<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>).

Slovenski avtor knjige E-uprava na dlani Kričej pa definira e-upravo: »E-uprava so ljudje.« Njegova trditev temelji na izključitvi tehnoloških, organizacijskih in normativnih dejavnikov, ki so gotovo pomembni gradniki e-uprave, vendar samo zapletajo razumevanje elektronske javne uprave. Brez ljudi, ki imajo voljo, politično moč, ustrezen položaj in znanje, da premaknejo ogromna kolesja uprave in jih zavrtijo v smer racionalizacije in smiselnega izkoriščanja IKT, sploh ne gre. Definicija, ki je na videz zelo enostavna in blizu nesprejemljivega, pa vendar v sebi skriva večpomenskost in zapletenost.

Vzpostavitev popolne e-uprave zahteva v vseh državah veliko napora (nove e-storitve, vzpostavitev učinkovitih mehanizmov za izvajanje in spremljanje projektov vzpostavljanja e-uprave, učinkovito promocijo ter uvajanje uporabnikov in še mnogo drugih pogojev, ki morajo biti izpolnjeni). Nabor e-storitev je potrebno nenehno izpopolnjevati ter tako zapolnjevati manjkajoče elemente v mozaiku e-uprave in zagotoviti kontinuiteto razvoja. Pri tem je potrebno slediti načelom visoke kakovosti e-storitev in visoke učinkovitosti popolne prilagojenosti uporabniku (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, april 2003, str. 8).

E-uprava združuje v sebi pojma e-poslovanja in javno upravo. V ožjem smislu gre za nabor upravnih storitev za civilne in pravne osebe, vezanih na informacijsko tehnologijo. Širše pa pomeni javno upravo, ki v svoje utečeno poslovanje načrtno vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti storitev preko:

- informacijsko podprte javne uprave,
- infrastrukture,
- elektronskega poslovanja,
- sodelovanja z delavci z znanjem in s sodobno tehnično industrijo ter
- višanja življenjskega standarda.

Najbolj vidna in pozitivna posledica integriranja javne uprave v e-upravo je v približevanju funkcij javne uprave ljudem, kar je za javno upravo in za njeno siceršnjo zaprto podobo lahko tudi revolucionarno. Uporaba informacijske tehnologije ima prednosti, kot so: omogoča boljši prenos storitev (hitre transakcije, preprečevanje čakanja) namenjenih prebivalcem, izboljšuje sodelovanje s poslovnim sektorjem, omogoča lažji dostop do informacij, bolj učinkovito upravljanje, zmanjšuje obseg administrativnega dela. To posledično vpliva na zmanjševanje

korupcije, povečanje transparentnosti, rast prihodka in zmanjševanje stroškov (E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens, 2002b)

V Tabeli 2 so navedene 4 najpogosteje izpostavljene prednosti e-uprave.

Tabela 2: Najpogosteje izpostavljene prednosti e-uprave

PREDNOSTI	ODSTOTEK ANKETIRANIH, KI SO SE STRINJALI Z NAVEDENIMI PREDNOSTMI
Večja odgovornost vlade	36%
Boljša dostopnost javnosti do informacij	23%
Bolj učinkovita vlada	21%
Boljše vladne storitve	13%

Vir: Hart -Teeter poll, (Mechling, Applegate, 2002).

E-uprava se osredotoča na povečanje učinkovitosti na področjih:

- ponudbe storitev, ki so kvalitetnejše, cenejše, hitrejše, vsem prijaznejše, uporabniku prilagodljive in dostopnejše rešitve,
- odnosa s prebivalci (preko vprašalnikov in anket), kar poveča medsebojno odzivnost in dosledno upoštevanje javnega mnenja in posameznih pobud,
- interne učinkovitosti in stanja - boljša izraba sredstev, večja povezljivost, več sodelovanja.

E-uprava ima za posamezne akterje, ki so vključeni v ta proces, različne pomene, cilje in pričakovanja.

Uprava je osredotočena na:

- kakovostnejšo storitev davkoplačevalcev ob nižjih stroških poslovanja,
- lažje, enostavnejše in preglednejše obvladovanje postopkov in zakonodaje,
- decentralizirano razporeditev moči in odločanja.

Državljeni pričakujejo:

- povečan obseg in lažjo dostopnost do informacij in storitev,
- občutek boljše in neposredne povezanosti z upravo.

Organizacije in poslovno okolje želijo:

- znižati neposredne in posredne stroške poslovanja,
- pridobiti prednosti in koristi iz razvojnih pobud gospodarstvu.

Kot lahko razberemo, prehod na e-upravo še zdaleč ni enostaven in ne obsega le uvajanja novih tehnoloških možnosti, ki jih nudi sodobna informacijska tehnologija. E-uprava zahteva korenite spremembe obstoječih organizacijskih in poslovnih modelov, poslovnih procesov in postopkov ter poslovnih pravil (E-Government Strategy, 2002b). Prenova poslovanja mora danes, v dobi e-poslovanja, razreševati predvsem problematiko dinamičnega opredeljevanja in vzpostavljanja skupnih poslovnih procesov verige posameznikov in organizacij ter koordinacijo pri sodelovanju s poslovnimi partnerji v tej verigi. Strategije prenove e-poslovanja se torej osredotočajo na procese med poslovnimi partnerji in informatizacijo oziroma na razvoj programskih rešitev, ki omogočajo izvajanje teh procesov. Pri tem pa se je potrebno zavedati, da celovite prenove ne gre obravnavati le kot avtomatizacijo in informatizacijo obstoječih poslovnih procesov, ampak gre za celovito obravnavo in spreminjanje ter prilagajanje vseh medsebojno odvisnih poslovnih dejavnikov (poslovne strategije in organiziranosti, poslovnih procesov, kadrov in njihovih znanj in končno tudi nadgrajevanje tehnologij) (Kovačič, Jaklič, 2003). V organizacijah se neredko izvajajo procesi, ki ne prispevajo k njenemu skupnemu rezultatu. Taki procesi so nesmiselni in če jih ne odkrijemo, obstaja velika nevarnost, da jih bomo z informacijsko tehnologijo avtomatizirali. Tako se bodo nepotrebni procesi izvajali še hitreje (Gričar, 1992).

Prenova poslovnih procesov zato zahteva temeljit premislek, predhodno analizo procesov in njihovo preureditev. Proces je potrebno najprej očistiti nepotrebnih sestavin in ga šele nato avtomatizirati. Uspešno preoblikovanje procesov prinaša izjemno velike izboljšave. Slednje so največkrat zmanjšanje stroškov, povečanje kakovosti, izboljšanje servisa, skrajšanje časa itd. Cilj prenove procesov je poenostavitev organiziranosti in odpravljanje vseh tistih sestavin določenega procesa, ki ne prispevajo k njegovemu zelenemu rezultatu. S poenostavljanjem procesov se zmanjša tudi zapletenost organizacije, kar vpliva na povečanje njene učinkovitosti in uspešnosti (Gričar, 1995).

Poleg navedenega pri prenavljanju poslovnih procesov igra eno ključnih vlog upravljanje z znanjem, pri čemer se je potrebno osredotočiti na prebivalce same. Informacije, ki jih uprava nudi, morajo biti zbrane na enem mestu in ne razpršene po mnogih fizičnih lokacijah oz. logično neurejene, saj je država z vidika državljana tudi sicer enovita tvorba. E-uprava mora biti pripravljena hitro reagirati, pojem e-demokracija, ki predstavlja odnos med državo in prebivalci, bo prerasel v pojem zaščite, mero zaupanja in hitrosti. Kakšna so oz. bodo pričakovanja državljanov, lahko vidimo iz raziskave v Kanadi leta 1998. 74% vprašanih je bilo mnenja, da odziv delavcev javne uprave na elektronsko pošto z enodnevnim zamikom sploh ni sprejemljiv, 90% vprašanih je menilo, da je odziv v roku 4 ur še sprejemljiv, medtem ko jih je 44% menilo, da je odgovor, posredovan isti dan, še sprejemljiv.

Tabela 3: Indeks pripravljenosti na e-upravo v državah članicah in pristopnicah EU

DRŽAVA	INDEKS PRIPRAVLJENOSTI NA E-UPRAVO	MESTO DRŽAVE GLEDE NA LESTVICO 173 DRŽAV
1. Švedska	0,840	2
2. Danska	0,820	4
3. Velika Britanija	0,814	5
4. Nemčija	0,762	9
5. Finska	0,761	10
6. Nizozemska	0,746	11
7. Estonija	0,697	16
8. Irska	0,697	17
9. Francija	0,690	19
10. Italija	0,685	20
11. Avstrija	0,676	21
12. Belgija	0,670	23
13. Luksemburg	0,656	25
14. Portugalska	0,646	26
15. Malta	0,636	27
16. Slovenija	0,631	28
17. Španija	0,602	29
18. Poljska	0,576	32
19. Litva	0,557	34
20. Češka	0,542	36
21. Grčija	0,540	37
22. Slovaška	0,528	40
23. Madžarska	0,516	44
24. Latvija	0,506	48
25. Ciper	0,474	51

Vir: World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, 2003.

V Tabeli 3 so prikazani indeksi pripravljenosti na e-upravo za države članice in pristopnice EU ter njihova umeščena glede na ostale države sveta. Indeks pripravljenosti odraža investiranje države v telekomunikacijo in človeške vire, pri čemer upošteva tudi digitalni razkorak znotraj države. Kot lahko razberemo je razvitost e-uprave med državami v evropskem prostoru še na različnih nivojih. Najbolj razvito e-upravo imajo skandinavske države. Če primerjamo razvitost med pristopnicami in članicami EU, je ta na strani slednjih. Slovenija se nahaja med pristopnicami na drugem mestu in po indeksu bistveno ne odstopa od držav članic EU.

Originalna tabela pripravljenosti države na e-upravo obsega 173 držav. Na vodilnem mestu so ZDA z indeksom 0,927, medtem ko so na dnu lestvice nerazvite države (Etiopija, Afganistan, Somalija), katerih koeficient se giblje okoli vrednosti 0,1 in manj. Raziskava ugotavlja, da so na vodilnih mestih najrazvitejše države sveta, katerih večina predstavlja industrializirane države, med njimi pa je tudi peščica držav v tranziciji, kar nakazuje njihov pospešen napredek. Države članice kot tudi pristopnice se nahajajo nad globalnim povprečjem, ki je 0,402.

Dejstva in zanimivosti iz sveta e-družbe

- *Singapur*, ki sodi med najbolj napredne države na področju vzpostavljanja e-uprave, zagotavlja svojim državljanom 150 različnih javnih storitev preko interneta. Ladje, ki prihajajo v pristanišče Dubaj (v Združenih arabskih emiratih), in tovornjaki, ki vstopajo v Češko republiko, lahko opravijo carinski postopek preko interneta.
- Vlada ZDA na leto izvede 4 milijone nakupov blaga (javnih naročil) preko interneta v skupni vrednosti 17 milijard dolarjev.
- Prebivalci Upsale na Švedskem lahko preko interneta pridobijo vse podatke iz lastne medicinske kartoteke.
- *Velika Britanija* je država, katere prebivalci kupujejo največ izdelkov preko interneta v primerjavi z drugimi prebivalci držav EU, so pa hkrati nadpovprečno zadržani do e-storitev, ki jih nudi njihova vlada.

3.6. Slovenska e-uprava

Začetki e-uprave v Sloveniji segajo v konec devetdesetih let prejšnjega stoletja, medtem ko so se praktične rešitve začele v začetku tega stoletja. Februarja 2001 je bila sprejeta Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje 2001-2004, mesec kasneje je začel projekt, imenovan E-uprava, hkrati pa je bila ustanovljena Komisija za odpravo administrativnih ovir oz. protibirokratska komisija. Naloga slednje je 'premikanje nepremičnin oz. državnih uradnikov', ki so se zliili s predpisi. Predpisov se oklepajo z vso silo, namesto da bi predlagali spremembe nekaterih členov zakonov, ki zavirajo razvoj javne uprave in katerih sprememba je nujno potrebna za modernizacijo družbe (Kričej, 2002, str. 29).

Projekt E-uprava se najbolj neposredno veže s programom odprave administrativnih ovir, saj sama e-uprava brez prenove postopkov in poslovanja ne more prinesiti pričakovanih rezultatov. Javna uprava se mora prilagoditi modernim tokovom in organizirati tako, da bo omogočala nadaljnji gospodarski razvoj. Cilj prenove je učinkovitejša, kakovostnejša, preglednejša in odgovornejša javna uprava s profesionalno, nepolitično usposobljenimi in motiviranimi javnimi uslužbenci.

Za prenovo javne uprave so v slovenski vladi zadolženi naslednji resorji:

- ministrstvo za notranje zadeve za organizacijo in razvoj uprave ter za dvig kakovosti dela državne uprave,
- ministrstvo za informacijsko družbo in center vlade za informatiko za potrebe uvajanja e-poslovanja ali implementacijo e-uprave ter
- upravna akademija pri ministrstvu za notranje zadeve za usposabljanje zaposlenih v državni upravi.

Na podlagi Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje 2001-2004 je nastal Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, ki je bil prvič predstavljen oktobra 2002 in se zaradi spreminjajoče narave nenehno ažurira. Njegov namen je zagotoviti pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja v upravi, omogočiti sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev, omogočiti vladi tekoče spremljanje doseženega na osnovi evropsko in svetovno primerljivih kazalnikov ter po potrebi ustrezno ukrepanje. Iz navedenega izhajajo tudi njegovi cilji, ki so (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, april 2003):

- pospešiti razvoj in uvesti e-storitve za prebivalce oz. državljane, podjetja in druge asociacije na ključnih področjih slovenske javne uprave,
- zagotavljati strokovne podlage za odločitve o morebitnih spremembah, dopolnitvah, povezavah v že obstoječih programih oz. projektih,
- utrditi in zagotoviti sodelovanje in koordinacijo med ministrstvi ter drugimi odgovornimi upravnimi organi in institucijami, pristojnimi za razvoj e-uprave,
- konsolidirati in optimizirati porabo razpoložljivih finančnih in drugih sredstev za informatizacijo funkcij javne uprave,
- zagotoviti kvantitativno in kvalitativno primerljivost doseženega razvoja z drugimi državami EU in pristopnicami, na osnovi mednarodno usklajenih kazalnikov, ki izhajajo iz dokumentov e-Europe in e-Europe+),
- opredeliti kontrolne točke in kazalnike, ki bodo vladi omogočili sprotno spremljanje doseženega in učinkovito ukrepanje,
- uskladiti in povezati javnopravne registre, evidence in druge pomembnejše podatkovne zbirke ter jih pripraviti za večnamensko podporo funkcijam javne uprave.

S Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 se Slovenija zavezuje, da bo slovenska e-uprava delovala po 4 načelih: po načelu enkratnega obveščanja, načelu pridobivanja mnenj in soglasij po uradni dolžnosti, načelu poslovanja brez osebnega stika s stranko, če to ni nujno potrebno, in načelu delovanja po sistemu 'vse na enem mestu'.

Za uporabnike interneta naj bi storitve 'vse na enem mestu' zagotovil elektronski državni portal.

Pretekle tuje izkušnje uvajanja e-uprave v mnogih razvitih državah (Singapur, Kanada, Avstralija, Nova Zelandija) kažejo, da se je jedro težav, ki jih je potrebno reševati pri uvajanju e-storitev, premaknilo s tehnološkega na organizacijsko in procesno področje. Bistvo e-uprave je radikalna sprememba načinov in mehanizmov izvajanja nalog uprave, s tem pa tudi temeljnih načel, na katerih so se ti temelji razvijali v zadnjih desetletjih. Delovanje uprave je v preteklosti v celoti temeljilo na papirnem poslovanju, na osebnih stikih s strankami pri reševanju zadev, lastnoročnih podpisih kot načinu identifikacije, lokalnem sodstvu pri reševanju upravnih zadev. E-uprava pa ponuja popolnoma nove rešitve in pristope pri vseh omenjenih elementih. Brez sprememb pri načinu izvajanja procesov upravnih teles lahko uvedemo le najbolj preproste informacijske rešitve, ki ponujajo uporabnikom dostop do podatkov oz. informacij, spletne strani in portale. Bolj zapletene t. i. transakcijske storitve, ki obsegajo vse delovne faze, pa zahtevajo celovito prenovo poslovnih procesov in delovnih procesov ter aktivnosti. Na poti polne uveljavitve e-uprave učinkovitemu izvajanju transakcijskih storitev sledita še faza popolne integracije vseh subjektov, ki se poslovno povezujejo (uprava, občani in organizacije) in faza pretvorbe oz. poslovne prenove, ki zahteva korenito spremembo obstoječega poslovnega in organizacijskega modela uprave.

V prvih štirih fazah (objava, povezava, transakcija in integracija) prehoda na e-upravo odpirajo informacijsko komunikacijske tehnologije številne priložnosti v smislu učinkovitosti izvajanja poslovnih procesov. Pričakovanja na tem področju strmo rastejo, še posebej po prvih dveh fazah, ob uspehih in odmevnosti uvedbe spletnih strani in portalov, ko gre več ali manj za preglednejše zagotavljanje informacij posameznim subjektom e-uprave. Vplivnost in pomembnost tehnologije pri prehodu na e-upravo se v naslednjih fazah (integracija in pretvorba) zmanjšuje, na pomenu pridobivajo ostali dejavniki: pregledni in povezljivi poslovni procesi, kadri z novimi znanji in veščinami ter v nove poslovne in organizacijske modele usmerjene poslovne strategije. Slednje so seveda ključne zlasti v fazi celovite pretvorbe ali prenove poslovanja v e-poslovanje.

Zaradi zahteve učinkovitejšega delovanja je tudi v slovenski javni upravi prišlo do spoznanja o potrebi po notranji reorganizaciji, strukturnih spremembah in novi organizaciji dela, usposabljanju in izpolnjevanju znanja ter prilagajanju novim pogojem poslovanja. Za učinkovito javno upravo je potrebna medsebojna izmenjava izkušenj, usposabljanje in izboljšanje kakovosti dela ter delovnih pogojev v javnem sektorju, pa tudi ustrezna organiziranost in usposobljenost kadrov (Kovačič, Jaklič, 2003).

3.6.1. Enotni državni portal E-uprava

Enotni (državni) portal naj bi predstavljal skupno vstopno točko do elektronskih storitev na področju uprave, bil enovit, vsebinsko dinamičen, večnamenski, zanesljiv ter za uporabo enostaven in prilagodljiv sistem. Poleg povezav naj bi vseboval iskalnik, aktualne dinamične vsebine (novice), diskusijske forume, rumene strani in še kaj. Namen portala je, da olajša in poenostavi dostop do iskanih virov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do portalov se lahko dostopa preko brskalnika, mobilnega telefona, interaktivne televizije. Gre za posredovanje informacij o storitvah, proženje postopkov in spreminjanje izvajanja postopkov. Zaradi vsebinske razgibanosti javne uprave mora portal pokrivati izredno obsežna in interdisciplinarna področja. Po Reinermannu mora vključevati:

- različne *informacijske vire*, iz katerih lahko črpamo podatke o upravni nalogi, njenih pravnih podlagah in zahtevah ali pa o upravnem organu, kjer se naloga izvaja, oziroma je za določeno nalogo odgovoren. Vire je potrebno standardizirati in omogočiti enostaven dostop do njih. Potrebno je zagotoviti ustrezno strukturiranost informacij in poskrbeti za učinkovite iskalne mehanizme;
- *ljudi in institucije*, s katerimi želimo komunicirati;
- *storitve*, ki klasične postopke, pri katerih je potreben osebni stik, nadomeščajo z elektronsko različico. Storitve lahko zajemajo vse od upravnih storitev (npr: oddajo dohodninske napovedi, posredovanje različnih podatkov, pridobivanje oz. naročanje različnih dovoljenj ali mnenj), storitev, ki se nanašajo na e-demokracijo (komuniciranje z izvoljenimi predstavniki, volitve, sodelovanje v demokratičnem procesu nasploh) do storitev, ki so usmerjene v dvig splošne ravni kvalitete življenja (Kovačič, Jaklič, 2003).

3.6.2. Ocena slovenskega enotnega državnega portala E-uprava

Primerjava raziskav Spletne ankete E-uprave (izvedena v letu 2001) in raziskav RIS, telefonski anketi 2001, 2002 in Politbarometer 2002 kaže na zanimiva odstopanja.

S spletno anketo e-Uprave so preverjali med 453 obiskovalci državnega portala E-uprava pogostost obiska, všečnost, dostopnost in kakovost informacij. Rezultati so pokazali, da obiskovalci pregledujejo spletni portal predvsem zaradi hitro dostopnih informacij na enem mestu. Iskanje in pregledovanje je po njihovem mnenju hitro in preprosto, nadvse pozitivno pa ocenjujejo obseg informacij in povezav. Uporabniki portala so z njegovimi vsebinami nadvse zadovoljni, kljub temu pa jih več kot polovica meni, da bi jih veljalo razširiti. Po drugi strani pa že samo kratek pregled vseh ostalih omenjenih raziskav poda nekoliko drugačno sliko in nakazuje na določeno nekonsistentnost v spletni anketi pridobljenih rezultatov, morda celo njeno pristranskost. Ugodne ocene spletne ankete lahko delno pojasnimo s samoizbiro predvsem bolj naklonjenih uporabnikov, delno pa z nepoznavanjem potencialov in dosega tovrstnih spletnih predstavitev. Seveda lahko iščemo razloge za odstopanja tudi v različnih metodologijah za obravnavo te izjemno kompleksne problematike, ki pa kljub različnim

rezultatom niso nujno v nasprotju. Za doseg korektnih rezultatov raziskave bi bilo vsekakor nujno, da jo izdelata neodvisna institucija, ki lahko izključi pristranske vplive.

Moje videnje portala E-uprava se bolj nagiba k oceni RIS-ovih raziskav. Vizualno je neprivlačen, preglednost je zamegljena, je pa res, da včasih preseneti z bogastvom informacij kakšne od vsebin. Očitno se potrebe po njegovi obnovi zavedajo tudi snovalci, saj se je konec leta 2003 na internetu pojavila testna verzija novega portala, ki je bolj dinamičen, uporaben, estetski in uporabniku prijaznejši. Ob pregledovanju portalov drugih držav, izstopa kot nekaj posebnega predvsem singapurski portal, saj je v ozadju vidno razmišljanje z glavo uporabnika. Uporabnik ob prihodu na portal zagleda življenjska področja npr. zdravje, družina, potovanje, takoj se lahko postavi v eno izmed vlog in tako hitreje najde želene informacije, pri čemer ni potrebno vedeti, kateri vladni resor je nosilec informacije. Poleg tega je to portal, ki nudi možnost interaktivnega komuniciranja med državljanji in državo in je večina storitev transakcijskih. Portal enostavno živi, raste in se razvija. Nova različica slovenskega vladnega portala ima zametke v singapurskem modelu, ki seveda na začetku še ne bo toliko aktiven, bo pa uporabniku prijaznejši. Razdeljen bo na življenjske situacije, kar bo omogočilo hitrejšo pot do zelenih informacij. Že v poskusni verziji pa je viden problem nepovezljivosti javne uprave, da vsako ministrstvo deluje zase in da je premalo sodelovanja in obveščanja med njimi. Glede na to, da je portal enotna vstopna točka, na kateri naj bi državljanji dobili informacije iz vseh področjih javne uprave, bi se mi zdelo povsem normalno, da bi iz njega vodila pot do npr. portala eDavki, ki je za vse državljanje še kako pomemben. Portal bo osnovni nosilec vseh e-storitev javne uprave, zato bo nujna dobra preglednost.

Nadalje na podlagi pregleda Analize spletnih strani vladnih služb in ministrstev RS, ki jo je naredila raziskovalna družba CATI januarja 2002, lahko ugotovimo, da so strani večine ministrstev in organov v sestavi s tehnološkega vidika neproblematične, saj so kot nadpovprečna področja ocenjena: obstoj povezave na vladno spletno stran, grafična podoba, zanesljivost informacij, hitrost nalaganja, malo klikanja, enostavno iskanje, dobra orientacija, razumljivost besedil, prijazne oblike vsebin. Kot povprečna področja so ocenjena: aktualnost informacij, dobra organizacija informacij, obseg vsebin, ugled strani, kontaktne informacije, kar izhaja bolj iz vsebinske skrbi za državljanje. Problem pa je viden v zavedanju, da je državna uprava v službi državljanov in da so informacije njim namenjene. To se vidi s podpovprečno ocenjenih področij, ki so: primernost za zaupne podatke, razpoložljivost vladnih uslužbencev, prilagojenost vsebine uporabnikom in participacija, ki je ocenjena kot najšibkejša.

3.7. E-storitve

V strategiji e-poslovanja v javni upravi je kot eden izmed temeljnih ciljev do 2004 poudarjena zagotovitev večine storitev v razmerju med državo in državljanji ter gospodarskimi subjekti po elektronski poti. Z akcijskim načrtom pa naj bi se začele intenzivno izvajati predvidene aktivnosti in projekti za e-storitve.

Po akcijskem načrtu e-storitve zajemajo naslednja področja:

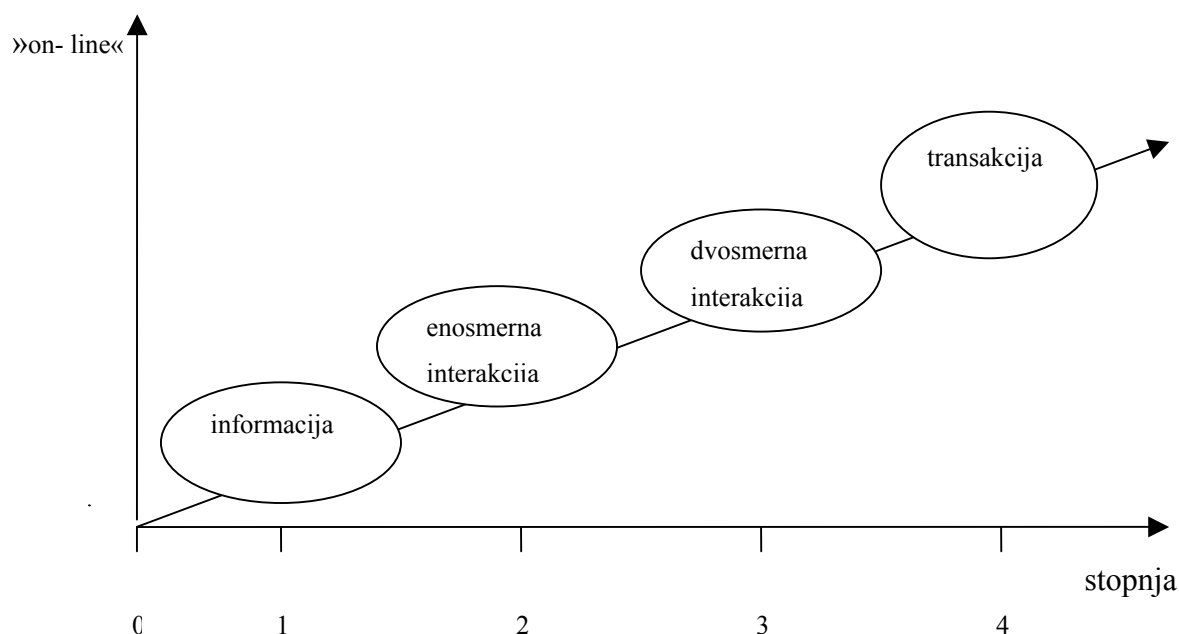
- delo, družina in socialne zadeve
- finance
- gospodarstvo
- kmetijstvo, gozdarstvo in prehrana
- kultura
- notranje zadeve
- obramba
- okolje, prostor in energija
- pravosodje
- promet
- šolstvo, znanost, šport
- zdravje
- zunanje zadeve
- informacijska družba
- skupne e-storitve

Vzporedno s 15 obravnavanimi delovnimi področji, ki jih imenujemo tudi vsebinska področja uprave, akcijski načrt uvaja še področja, ki so podlaga za izvedbo teh e-storitev po naštetih delovnih področjih:

- aplikacije za delo s strankami in podatkovna infrastruktura organov,
- stalne tehnološke naloge,
- stalni razvojni programi.

V načrtu so za vsako posamezno področje razdelane e-storitve, navedeni so trenutna stopnja razvoja, nosilec ter rok dosežene ciljne stopnje razvitosti. Stopnje spremljanja akcijskega načrta so povzete po metodologiji 'eGovernment Indicators for benchmarking eEurope, ki je uveljavljena pri sprejemanju akcijskih načrtov eEurope in eEurope+. Na podlagi merske lestvice stopenj razvitosti se po omenjeni metodologiji izračunajo ustrezni kazalniki.

Slika 1: Stopnje razvitosti e-storitev



Vir: Web based survey on electronic public service, Cap geminiernst & young's overall report (oct 2001- oct 2002).

Stopnje razvitosti e-storitev pomenijo:

- 0 - Ni informacij: informacije o storitvi niso dostopne na internetu.
- 1 - Informacija: dostopne so samo informacije o storitvi na internetu (opis postopka, zakonodaja, ipd.).
- 2 - Enosmerna interakcija: omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog z interneta na osebni računalnik. Obrazce in vloge je mogoče natisniti.
- 3 - Dvosmerna interakcija: omogočeno je izpolnjevanje obrazcev ali vloge preko interneta, kar vključuje tudi avtentikacijo. Z izpolnjenim obrazcem ali vlogo se preko interneta sproži določena storitev.
- 4 - Transakcija: Omogočena je izvedba celotne storitve preko interneta, vključno z izpolnjevanjem obrazcev ali vlog, avtentikacijo, s plačevanjem in posredovanjem odločb, potrdil ali drugih oblik rezultatov zaključene storitve preko interneta.

V nadaljevanju so izpostavljene samo prioritete e-storitve, namenjene državljanom, s poudarkom na elektronskem davčnem poslovanju.

Osnovne e-storitve za državljane so (12):

1. dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve,
2. storitve za iskanje službe preko vladnih organov za delo,
3. prispevki k socialni varnosti: ugodnosti za nezaposlene, otroški dodatki, stroški zdravljenja, štipendije,
4. osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje),
5. registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih, uvoženih),
6. prošnja za gradbeno dovoljenje,
7. prijava policiji (npr. ob kraji),
8. javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje),
9. listine (rojstni list, poročni list): zahteva in dostava,
10. vpis na srednjo šolo ali na univerzo,
11. obvestilo o spremembah stalnega bivališča,
12. storitve povezane z zdravstvom (interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, interaktivno naročanje na zdravljenje).

Ob pregledu stopnje razvitosti e-storitev, namenjene državljanom, v Sloveniji iz različice Akcijskega načrta za leto 2003 lahko ugotovimo, da je vse skupaj še na zelo začetni stopnji. Kazalniki se vrtijo okoli stopenj 0 in 1, 2 in le redki so višji, medtem ko so ciljne stopnje v večini primerov 4 in le redke nižje. Ocenjevalo se je 77 e-storitev, ki sodijo v skupino 12 e-storitev, namenjenih državljanom, od tega jih je 24,7% na stopnji razvitosti 0, 52% na stopnji razvitosti 1, 16,8% na stopnji 2, 5,2% na stopnji 3, stopnja 4 pa obsega– zgolj 1,3%. Največ je bilo do sedaj narejenega na področju centralnih registrov govedi, na področju izdaje dovoljenj za gradnjo, izstopajo pa tudi e-storitve na področju izobraževanja in usposabljanja ter celovitega sistema RR projektov. Med najmanj razvitimi je področje evidentiranja nepremičnin RS, nerazvito je tudi področje, imenovano elektronska sodna pisarna. Največji

razvoj v vzpostavitvi e-storitev se planira za leto 2004. Trenutno je mogoče elektronsko prejeti izpisek iz matične knjige, iz poročne knjige ali iz matične knjige umrlih, uporabljati aplikacijo e-zaposlitve in vpogled v lastne osebne podatke.

Z uvedbo e-storitev naj bi državljani pridobili naslednje koristi:

- prihranek časa, energije, denarja,
- fleksibilnost,
- sistem naj bi zagotavljal uporabniku prijazen način komuniciranja,
- uporabniki e-storitev bodo dolžni vsako spremembo osebnih stanj prijaviti samo enkrat, saj bo veljalo načelo 'enkratnega obveščanja', kar bo doseženo z organizacijo in integracijo podatkovnih zbirk in javnopравnih registrov in evidenc, upravni postopki bodo morali torej slediti načelu 'obveznega pridobivanja podatkov iz uradnih registrov in evidenc po uradni dolžnosti' upravni uslužbenci bodo imeli v okviru reševanja teh postopkov možnost elektronskega vpogleda v podatke,
- uporabnikom bodo e-storitve dostopne po sistemu 'vse na enem mestu'. Za tiste, ki uporabljajo internet od doma, bo 'vse storitve na enem mestu' nudil enotni državni portal, ostali pa bodo lahko do njega sami ali s pomočjo uslužbenca dostopali preko e-kioskov in teletočk in tako opravili večino uradnih opravil.

V raziskavi, objavljeni v *Economistu* (22. junij 2000), so kot pozitivni učinki e-storitev navedeni: prihranek časa, lažji način dostopa do informacij, večja izbira, kako komunicirati z vlado, manj možnosti napak, osebni podatki so bolj varni in vredni zaupanja; kot negativni učinki pa so navedeni: če se sistem pokvari, se bodo izgubili vsi podatki, preveč brezoseben odnos, za nekatere teme preveč javen način obravnave, uporaba samo na stopnji enostavnejših informacij.

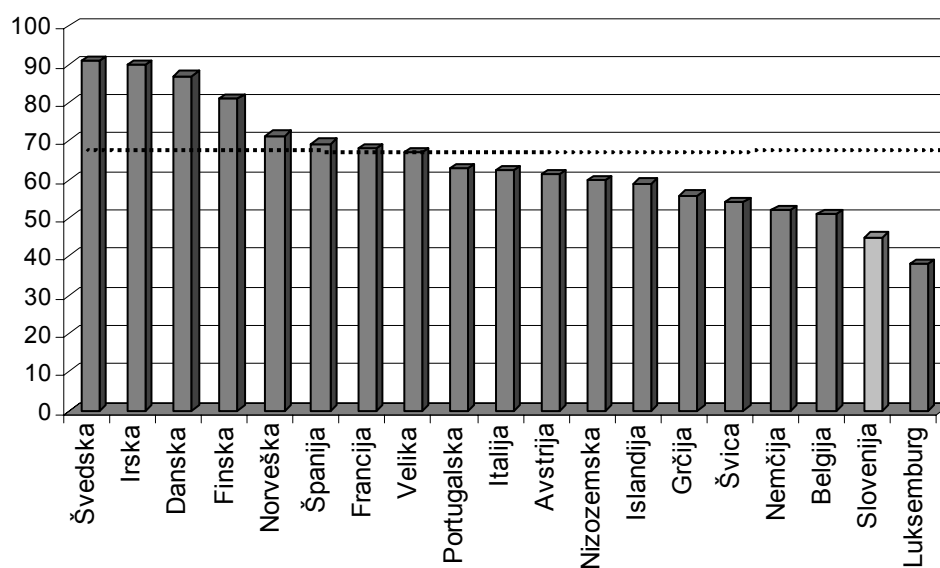
Elektronske storitve so v primerjavi z običajnimi tradicionalnimi načini predvsem znatno cenejše rešitve. Npr. banke na račun elektronskih storitev prihranijo do 90% sredstev, kar se pričakuje tudi v javni upravi.

3.8. Primerjava Slovenije z EU in drugimi državami po razvitosti e-storitev

V državah EU in širše v okviru projektov eEurope 2002 in eEurope 2005 periodično izvajajo merjenja stopnje razvitosti e-storitev po posameznih področjih, med drugim tudi na področju javne uprave. Kot že navedeno, se je po vzoru EU tudi v Sloveniji uveljavila metodologija 'eGovernment indicators for benchmarking eEurope', s katero je mogoče ocenjevati trenutne stopnje razvitosti e-storitev glede na ciljne. Na področju javne uprave se v EU in tudi drugih državah Evrope izvajajo merjenja za 20 e-storitev: 12 osnovnih e-storitev za državljane in 8 osnovnih e-storitev za podjetja. Primerjave na podlagi meritev stopnje razvitosti teh e-storitev in ocene rasti uresničevanja razvoja e-storitev v EU in ostalih državah - kar je bilo nujno potrebno, saj podatki niso bili zajeti za isto obdobje (podatki za EU, Islandijo, Norveško in Švico so iz oktobra 2002, za Slovenijo pa julija 2003) - kažejo, da je Slovenija v primerjavi z

državami EU, Islandijo, Norveško in Švico za 13 odstotnih točk pod povprečjem, kar je prikazano tudi na Sliki 2. Pod povprečjem je predvsem zaradi nerazvitosti e-storitev za podjetja, medtem ko je po razvitosti e-storitev za državljane ocenjena celo malo nad povprečjem (3%). Pri tem je potrebno poudariti, da se v večini držav EU e-storitve, namenjene podjetjem, razvijajo in napredujejo precej hitreje kot razvoj e-storitev za državljane. Po raziskavi iz aprila 2002 je v EU »on-line« na voljo 55% osnovnih storitev, od tega je povprečje storitev za podjetja 68% in za državljane 47%. Izjema je le Nizozemska, kjer hitreje napredujejo e-storitve za državljane.

Slika 2: Odstotki uresničevanja e-storitev po državah



Vir: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, april 2003.

Najbolje razvito ponudbo e-storitev imajo skandinavske države in Irska. Švedska, edina z odstotkom razvitosti preko 90%, predstavlja na strani <http://www.sweden.gov.se/> agencijo z nazivom '24/7', s čimer zagotavlja dostop do administracijskih strani državne e-uprave, ne glede na čas in kraj. Mesečni obisk portala opravi več kot 20% vseh prebivalcev Švedske, s čimer se internet razvija iz dopolnilnega v glavni vir za zajem uradnih dokumentov, potrdil in pošiljanje uradnih zahtev ter prijav.

Evropska komisija je konec leta 2003 objavila javnomnenjsko raziskavo, ki govori o kvaliteti in uporabi e-storitev med uporabniki le-teh. Rezultati so pokazali, da je na splošno kvaliteta e-storitev v državah EU na visoki ravni. 65% uporabnikov e-storitev je z njimi zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 26% jih je srednje zadovoljnih in le 10% je nezadovoljnih. Skoraj 80% uporabnikov bo v prihodnje uporabo e-storitev priporočilo svojim prijateljem. Enostavnost

uporabe se kaže kot eden izmed najpomembnejših faktorjev zadovoljstva. Največje koristi vidijo uporabniki v prihranku časa, pridobitvi fleksibilnosti, hitrejši storitvi, boljših in obširnejših informacijah, večji kontroli itd. Zanimivo je, da jih samo 30-40% meni, da se je izboljšala dejanska kakovost same storitve v primerjavi s klasično. Največ problemov, ki jih je izpostavila dobra četrtina vprašanih, so uporabniki zaznali na področju uporabnosti e-storitev, ki je definirana z zapletenostjo dostopa do e-storitve, enostavnostjo njene uporabe, zadovoljstvom s hitrostjo, z dostopnostjo do spletne strani in nenazadnje z razumljivostjo jezika. Razširjenost uporabe posamezne e-storitve se lahko meri glede na število državljanov, ki so se odločili uporabiti e-storitev, in glede na sprejete obrazce preko interneta. Rezultati so pokazali, da so ti podatki zelo težko izračunljivi, kar kaže na dejstvo, da skrbniki e-storitev ne vejo, koliko ljudi uporablja njihovo e-storitev, zato bodo morali v prihodnje veliko delati na tem področju (Top of the Web Survey on Quality and Usage of Public e-services, november 2003).

V Sloveniji podobna raziskava še ni bila izvedena. Eden izmed glavnih vzrokov je, da e-storitve pri nas še niso na tako visoki ravni razvitosti, kar posledično vpliva na njihovo manjšo uporabo. Prav gotovo pa se bo z njihovim razvojem uporaba širila. Takrat bo nujno potrebno izvajati obširnejše javnomnenjske raziskave, v katerih bo javna uprava kot ponudnik e-storitev ugotavljala mnenje ljudi glede kvalitete in uporabnosti e-storitev. Slovenija trenutno uspešno sledi ciljem, zastavljenih v strateških dokumentih razvoja e-storitev. Po razvitosti e-storitev se med državami članicami EU nahaja na dnu lestvice, medtem ko je med pristopnicami med vodilnimi. Slovenska javna uprava je naredila velik korak v smeri razvoja e-storitev z vzpostavitvijo novega portala E-uprava, s čimer bo preboj med države višje na lestvici lažji.

4. ODLOČITVENI MODEL UGOTAVLJANJA USPEŠNE IMPLEMENTACIJE ELEKTRONSKEGA DAVČNEGA POSLOVANJA

4.1. Odločanje

Nenehno se srečujemo z različnimi vprašanji, problemi, dilemami, ki od nas zahtevajo, da se odločimo med več možnostmi. Od naše odločitve je odvisna naša življenjska pot, ki je lahko uspešna, jasna, napredna, svetla in ravna ali pa zapletena, zavita, meglena, polna ovir in porazov. Svet odločitev je kompleksen, možnosti, med katerimi izbiramo, pa niso samo črne ali bele, ampak zasedajo vsa mesta v barvni paleti in ravno zato je izbiranje med več alternativami težavno (Hammond, Keeney, Raiffa, 2000). O odločanju obstaja ogromno literature, kar na nek način potrjuje, kako pomembno je. Poznanih je tudi veliko definicij odločanja⁵, vsem pa je skupno, da gre za proces izbiranja razrešitve nastalega problema. Odločanje je običajno del splošnega reševanja problemov in nastopa kot pomembna umska aktivnost na vseh področjih človekovega delovanja. Težavnost odločitvenih problemov je zelo raznolika. Segajo od enostavnih odločitev, ki so rutinske in se jih večinoma niti ne

⁵ »Odločanje je pomemben del procesa urejanja zadev. Odločanje je izbiranje razrešitve problema, izid odločanja pa je odločitev o izbrani razrešitvi. Odločanje obsega v širšem pojmovanju tudi opredelitev problema in njegovo razreševanje (Kralj, 2000).«

»Odločanje je umska dejavnost, ki obsega opredelitev problema in izbiro ene izmed različic smeri dejavnosti za njegovo rešitev (Kavčič, 1994, str. 213).«

»Odločanje je izbiranje med različicami ukrepov in dejavnosti, med posledicami teh ukrepov in dejavnosti ter med zelenimi izidi (Tavčar, 1996, str 10-11).«

»Odločanje je proces, v katerem je potrebno izmed več variant (alternativ, inačic, možnosti) izbrati tisto, ki najbolj ustreza postavljenim ciljem oz. zahtevam. Poleg izbora najboljše variante včasih želimo variante tudi rangirati od najboljše do najslabše. Pri tem so variante objekti, akcije, scenariji ali posledice enakega oz. primerljivega tipa (French, 1986).«

»Odločitev pomeni v svoji najpreprostejši in splošni opredelitvi izbiro med možnostmi. Razlog za odločitev se kaže kot spoznanje problemskega stanja, kot spoznanje znakov, ki kažejo, da nekaj odstopa ali bi utegnilo odstopati od normalnega, od pričakovanega. Odločanje je namenjeno odpravi ali preprečevanju problemskega stanja, s tem pa najprej odkrivanju in zatem razreševanju problemov, ki tako stanje povzročajo ali bi ga utegnili povzročiti (Rozman, Kovač, Koletnik, 1993, str. 25-26).

zavedamo, pa do težkih problemov, ki zahtevajo skupinsko odločanje. Najpomembnejši problemi, ki nastopajo pri težkih odločitvenih problemih, izvirajo iz:

- velikega števila dejavnikov, ki vplivajo na odločitve,
- zahtevnega in pogosto nepopolnega poznavanja odločitvenega problema in ciljev odločitve,
- številnih ali slabo definiranih ali poznanih variant,
- obstoja več skupin odločevalcev z nasprotujočimi si cilji,
- omejenega časa in drugih virov za izvedbo odločitvenega procesa.

Včasih je odločanje temeljilo na intuitivnem, izkustvenem, iracionalnem pristopu - odločitve so sprejemali po občutku, na podlagi izkušenj ali intuicij - kar v določenih situacijah nikakor ni slabo in zanemarljivo. Danes, v času znanstveno tehnološke revolucije, pa se vse pogosteje poslužujemo bolj znanstvenega odločanja. Vse večji pomen pridobivajo informacijski sistemi, ki so narejeni za podporo odločanju in nam pomagajo zaradi kompleksnosti problema ločiti »zrno od plevela«. Seveda pa pri tem nikakor ne smemo zanemariti intuitivnosti. Tako je od situacije in značilnosti problema odvisno, kakšno mešanico intuitivnega in znanstvenega pristopa bomo izbrali (Srića, Traven, Pavlič, 1995, str. 62-77).

4.1.1. Odločitveni modeli

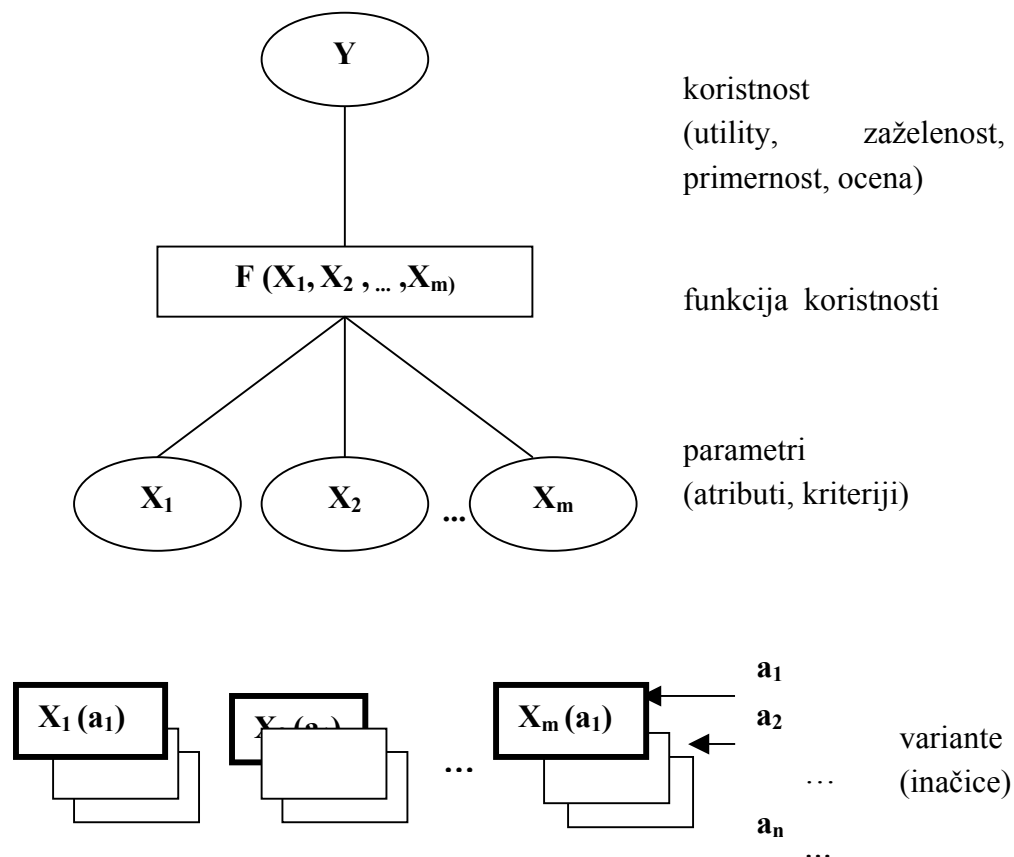
Nekatere poslovne odločitve je potrebno sprejeti takoj in ne dovolijo odlašanja, za druge je na voljo več časa. Vendar prav za nobeno ni mogoče reči, da je popolnoma predvidljiva. Praviloma odločitve pomenijo tehtanje med alternativami. Ker so zaradi kompleksnosti realnega sveta težko pregledne, si v iskanju najboljših alternativ pomagamo z modeli.

Model je preprosta zaznava realnosti. Z odmišljanjem nebistvenih posamičnosti dobimo možnost proučevanja vzorčno-posledične povezave med bistvenimi značilnostmi pojava. Modeli so lahko opisni in jih uporabljamo zaradi lažjega sporazumevanja, lahko pa so v obliki grafa ali pa celo sistema enačb. Ekonomsko modeliranje za poslovno odločanje uporablja vse tri vrste modelov. Če ne bi imeli svojstvene strokovne terminologije, bi bila razprava o odločitvah težavna. Grafi pogosto pomagajo razumeti, kar je z besedami težko izraziti. Prav tako omogoča sodobna računalniška tehnika razmeroma hitro izračunavanje zapletenih matematičnih algoritmov, s katerimi lahko preverjamo različne alternative (Prašnikar, Debeljak, 1998, str. 21).

4.1.2. Večparametrsko odločanje

Večparametrsko odločanje temelji na razgradnji odločitvenega problema na manjše podprobleme. Variante razgradimo na posamezne parametre (kriterije, attribute) in jih ločeno ocenimo glede na vsak parameter. Končno oceno variante dobimo s postopkom združevanja. Tako izpeljana vrednost je potem osnova za izbor najustreznejše variante.

Slika 3: Večparametrski odločitveni model



Vir: Jereb., Bohanec, Rajkovič, 2003.

Vrednotenje variant pri večparametrskem odločanju poteka na osnovi večparametrskega odločitvenega modela, ki je sestavljen iz treh komponent. Vhod v model predstavljajo parametri (kriteriji in atributi) X_i , ki so spremenljivke; le-te ponazarjajo podprobleme odločitvenega problema, to je tiste dejavnike, ki opredeljujejo kvaliteto variant. Funkcija koristnosti F je predpis, po katerem se vrednosti posameznih parametrov združujejo v spremenljivko Y , ki ponazarja končno oceno ali koristnost variante. Variante opišemo po osnovnih parametrih z vrednostmi a_i . Na osnovi teh vrednosti funkcija koristnosti določi končno oceno vsake variante. Varianta, ki dobi najvišjo oceno, je praviloma najboljša.

Faze odločitvenega procesa

Odločitveni proces je proces sistematičnega zbiranja in urejanja znanja. Zagotovil naj bi dovolj informacij za primerno odločitev, zmanjšal možnost, da česa ne bi upoštevali, pospešil in pocenil proces odločanja ter dvignil kakovost odločitve. Navadno poteka v petih fazah (Jereb, Bohanec, Rajkovič, 2003), ki pa se lahko tudi prepletajo in ponavljajo. Te so:

Identifikacija problema

Gre za spoznanje, da se je pojavil odločitveni problem, ki je dovolj težek, da ga je smiselno reševati na sistematičen način. Na tej stopnji se poskuša definirati problem in opredeliti cilje in zahteve. Navadno strukturirani problemi zahtevajo oblikovanje odločitvene skupine, ki jo sestavljajo tisti, ki se morajo v končni fazi odločiti in so za odločitev odgovorni. Pri zahtevnejših problemih je priporočljivo za mnenje vprašati tudi eksperte, odločitvenega analitika in predstavnike tistih, ki jih odločitev zadeva.

Identifikacija kriterijev

Na tej stopnji se določi kriterije, na osnovi katerih se ocenjuje variante, in zasnuje strukturo odločitvenega modela. Pri določanju kriterijev je potrebno upoštevati vse kriterije, ki vplivajo na odločitev. Pri oblikovanju modela je potrebno izpolniti tudi nekatere druge zahteve, kot so: celovitost, merljivost in da nimamo prevelikega števila kriterijev, ker se s tem zamegli celovitost. Koraki identifikacije kriterijev so:

- spisek kriterijev - Oblikuje se nestrukturiran seznam kriterijev.
- strukturiranje kriterijev - Hierarhična ureditev kriterijev ob upoštevanju medsebojne odvisnosti in vsebinske povezave. Rezultat je drevo kriterijev.
- merske lestvice - Vsem kriterijem v drevesu se določi mersko lestvico (zalogo vrednosti), ki jih lahko zavzemajo pri vrednotenju.

Definicija funkcije koristnosti

Pri definiranju koristnosti se začne pri opredeljevanju vpliva nižjenivojskih kriterijev na tiste, ki ležijo višje v drevesu in to vse do korena drevesa, ki predstavlja končno oceno variant.

Opis variant

Vsako varianto se opiše z vrednostmi osnovnih kriterijev, to je tistih, ki ležijo na listih drevesa. Do opisa pripelje bolj ali manj zahtevno preučevanje variant in zbiranje podatkov o njih.

Vrednotenje in analiza variant

Vrednotenje variant je postopek določanja končne ocene variant na osnovi njihovega opisa po osnovnih kriterijih. Vrednotenje poteka od spodaj navzgor, v skladu s strukturo kriterijev in funkcijami koristnosti. Varianta, ki dobi najvišjo oceno, je praviloma najboljša. Zaradi velikega števila dejavnikov lahko pri vrednotenju vsakega od njih pride do napake, ki se potem odraža na končni oceni. Da bi se ognili napakam, je potrebno vsako varianto skrbno analizirati in odgovoriti na množico vprašanj (Kako je bila izračunana končna ocena? Zakaj je

končna ocena takšna? Katere so prednosti in pomanjkljivosti posamezne variante? Kakšna je občutljivost odločitve? V čem se variante bistveno razlikujejo med seboj?), z odgovori, na katera pridemo do celovite slike o variantah in s tem do kvalitetnejše, boljše utemeljene in preverjene odločitve.

4.2. Postavitev odločitvenega modela ugotavljanja uspešne implementacije e-storitev na primeru elektronskega davčnega poslovanja s pomočjo računalniškega programa Dexi

Dejstvo je, da je slovenska vlada s sklepom vlade konec maja 2001 DURS zadolžila, naj poskrbi za vse potrebno, da bo do konca leta 2001 možna elektronska oddaja podatkov v zvezi z DDV, v letu 2002 pa omogočeno elektronsko vlaganje dohodnine. Elektronsko vlaganje ni bilo omogočeno niti leta 2002 niti leta 2003. Ali bo DURS-u to uspelo leta 2004? Davčna uprava se očitno sooča s problemom, ki se kaže v močnem zaostajanju v implementaciji elektronskega davčnega poslovanja. Cilj naloge je ugotoviti, zakaj je potrebno toliko časa za njegovo uvedbo in kje se je najbolj zataknilo, ali na strani vsebine ali na strani informacijskih rešitev, morda na strani razpoložljivih virov ene ali druge strani, ali pa pri prenovi poslovnih procesov. Pri tem izhajam iz predpostavke, da je elektronsko napovedovanje dohodnine z vidika vsebine zelo primerno za e-storitev, da obstajajo v Sloveniji podjetja, ki lahko najdejo informacijsko rešitev za postavitev elektronskega davčnega poslovanja, ki bo varna in uporabniku prijazna, da je dostop do interneta razširjen do mere, ko se tako državi kot davčnemu zavezancu splača elektronsko poslovanje. Ključna težava pri uvedbi elektronskega davčnega poslovanja pa se kaže v potrebni prenovi poslovnih procesov, in sicer poleg klasičnih težav zaradi reorganizacije, vnašanja sprememb v strukturo, tudi v točki premajhne zainteresiranosti vodilne strukture za hitrejšo uvedbo.

V nadaljevanju je s pomočjo računalniškega programa Dexi zasnovan večparametrski model ugotavljanja uspešnosti e-storitev na primeru elektronskega davčnega poslovanja. Za uvrstitev modela v kontekst je v prvem delu opredeljeno, kaj je elektronsko davčno poslovanje, kakšna je njegova vsebina in njegova dodana vrednost z vidika državljana in države, na kakšni stopnji razvoja je v Sloveniji, kako je s tem v tujini ter kje so problemi njegovega hitrejšega uvajanja. V nadaljevanju pa so opredeljeni vsi potrebni koraki za postavitev modela, kar zahteva najprej identifikacijo problema, identifikacijo kriterijev, oblikovanje definicije funkcije koristnosti, opis variante (v tem primeru elektronskega davčnega poslovanja), vrednotenje ter njegovo analizo.

4.2.1. Dexi

Dexi je računalniški program, ki sloni na metodologiji Dex (Decision Expert). Ta je ena izmed metodologij večparametrskega odločanja in se od ostalih metodologij večparametrskega odločanja razlikuje predvsem po kvalitativnem pristopu in neposrednem

določanju funkcij koristnosti več spremenljivk, kar pomembno poveča transparentnost izgradnje in uporabe odločitvenih modelov. (Jereb, Bohanec, Rajkovič, 2003).

4.3. Elektronsko davčno poslovanje

Med vsemi e-projekti v javni upravi prav gotovo zaseda eno izmed pomembnejših mest projekt elektronskega davčnega poslovanja (EDP). Naloga izpostaviti čim učinkovitejši sistem elektronskega davčnega poslovanja je v domeni Davčne uprave Republike Slovenije (DURS)⁶.

Sistem elektronskega davčnega poslovanja naj bi zagotavljal:

- učinkovito, uspešno in varno poslovanje z davčno upravo,
- nadzorne mehanizme za kontrolo dostopa in uporabe storitev EDP, kar vključuje vzdrževanje pravic uporabnikov,
- uporabo interneta za izpolnjevanje, validacijo, digitalno podpisovanje in prenos v DURS velikega nabora davčnih obrazcev v elektronski obliki,
- elektronski kanal od uporabnika do davčnega informacijskega sistema DURS za prenos podatkov iz obračunov,
- vgrajene aritmetične in logične kontrole za popolno preverjanje pravilnosti vnesenih obrazcev,
- dostop do podatkov o zavezancih v davčnih evidencah z uporabo internet brskalnika,
- storitev, ki bo omogočala zavezancem posredovanje davčnih obrazcev 24 ur na dan, vse dni v letu,
- visoko kakovostne storitve, pri katerih bo varnost davčnih in uporabnikovih informacij absolutno zagotovljena,
- uporabo osnovne in poceni računalniške opreme, kot je osebni računalnik z modemom za dostop do interneta,
- programsko opremo za naročnika, ki omogoča komunikacijo z uporabniki storitev preko interneta, z namenom pošiljanja splošnih, selektivnih in individualnih informacij, kot so javna obvestila, davčne odločbe, odmere ali opomini.

⁶ DURS je bil ustanovljen 1998 in je organ v sestavi Ministrstva za finance. Davčno upravo Republike Slovenije sestavljajo Glavni urad, 14 davčnih uradov, ustanovljenih za posamezno območje, in Posebni davčni urad. Iz strateškega načrta Davčne uprave RS za obdobje 2001-2004 sledi, da so njeni cilji: 1. povečati učinkovitost pobiranja davkov s čim manjšimi stroški, 2. doseči višjo raven prostovoljnega izpolnjevanja davčnih obveznosti, 3. doseči večje zaupanje javnosti v davčno službo, 4. zagotoviti zanesljive, hitre in ustrezno varovane informacijske storitve ter vpeljati sodobne računalniške in komunikacijske tehnologije, 5. doseči večji strokovni in osebni razvoj ter čim boljše rezultate zaposlenih, 6. zagotoviti primerne prostorske in sodobne tehnološke delovne razmere, 7. postati dobro organiziran in ugleden del državne uprave. V strateškem načrtu je elektronsko davčno poslovanje izpostavljeno kot prioriteten cilj.

Od Davčnega urada RS se pričakuje, da bo program narejen tako, da bo glede na naše osebne podatke sam vnaprej izpolnil dohodninsko napoved s finančnimi podatki. DURS namreč te podatke zbira iz različnih virov in jih imenuje kontrolni podatki, saj na podlagi njih ugotovi, ali smo se pri davčni napovedi zmotili in ali smo pri prijavi kaj izpustili. V primeru elektronske davčne napovedi nam bo program izpolnil napoved za odmero dohodnine. Preverili bomo, ali ima davčna uprava pravilne podatke, dodali davčne olajšave in s programom izračunali še vsoto, ki smo jo državi dolžni (ali obratno). Pri dohodninski napovedi se bo uporabilo spletno digitalno potrdilo, ki bo potrjevalo identiteto. Napoved se nato lahko shrani in se jo primerja z dejansko obračunano dohodnino. Dobro bi bilo, če bi sistem omogočal, da bi nas opozoril, kdaj bomo prejeli odločbo o dohodnini.

Prvi pogoj za uspešno elektronsko davčno poslovanje je vzpostavljen integriran in centraliziran davčni informacijski sistem, ki bo zagotovil vsem udeleženi stranem zanesljivo in učinkovito podporo. Sistem mora biti povezljiv, zaradi dovolj zmogljivega omrežja centraliziran, nuditi mora podporo davčnim uslužbencem in servis davčnim zavezancem ter biti prilagojen zahtevam Evropske unije po povezljivosti.

Iz akcijskega načrta (april 2003) je razvidno, da je razvoj na področju elektronskega davčnega poslovanja še zelo v povojih. V tabeli je prikazana posamezna stopnja razvoja e-storitve v sklopu elektronskega davčnega poslovanja tako za državljane kot za pravne osebe, v nadaljevanju pa je poudarek predvsem na prvem.

Tabela 4: Prikaz razvoja projekta elektronsko davčno poslovanje

ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE		
	E-STORITEV	KAZALEC⁷
ZA DRŽAVLJANE	➤ oddajanje dohodninske napovedi	(TS1, CS4)
	➤ obveščanje o odmeri dohodnine	(TS0, CS4)
	➤ registracija davčnega zavezanca	(TS1, CS4)
	➤ izvajanje davčnih obračunov	(TS0, CS4)
	➤ izvajanje nadzora (iskanje nepravilnosti)	(TS0, CS3)
ZA PRAVNE OSEBE	➤ izvajanje davčnih obračunov (vlaganje davčnih obračunov)	(TS1, CS4)
	➤ izvajanje nadzora (iskanje nepravilnosti)	(TS0, CS3)
	➤ spremljanje učinkovitosti izvedenih del	(TS2, CS3)
	➤ oddaje napovedi davka na dobiček	(TS1, CS3)
	➤ izdaja obvestila o odmeri davka na dobiček	(TS1, CS3)
	➤ izdaja obvestila o odmeri DDV	(TS1, CS3)
	➤ oddaje napovedi DDV	(TS1, CS3)
	➤ pregled nad davkom na dobiček in ostalimi dejavnostmi	(TS1, CS3)

Vir: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (verzija 1.2, april 2003).

Iz tabele lahko razberemo, da so e-storitve elektronskega davčnega poslovanja namenjene državljanom še na zelo začetni stopnji in da bo potrebno za ciljno stopnjo še veliko narediti. Ciljni datum elektronske možnosti oddajanja napovedi dohodnine je 1. marec 2004. Na internetni strani DURS-a sta prisotna v zvezi z EDP (poleg javnega razpisa za postavitev sistema) še informacija o oddajanju dohodninske napovedi in informacija o registraciji davčnega zavezanca (opis postopka, zakonodaja itd.) ter link na portal eDavki (<http://eDavki.durs.si>), ki je enotna vstopna točka za vse elektronske davčne storitve, spletni servis za elektronsko davčno poslovanje davčnih zavezancev z DURS. Portal je bil premierno predstavljen 17. 12. 2003. Na njem zaenkrat še ni možnosti oddajanja e-dohodnine, bo pa po informacijah DURS to od prvega do zadnjega dne marca leta 2004.

⁷ Kazalec je določen po metodologiji 'eGovernment indicators for benchmarking eEurope', ki je opisana v poglavju 2.7. E-storitve. Oznaka TSx pomeni oceno trenutne stopnje razvitosti e-storitve, CSx pa ciljno stopnjo razvitosti e-storitve.

4.3.1. Vsebina elektronskega davčnega poslovanja

Razpisna dokumentacija »vzpostavitev in vzdrževanje sistema za elektronsko davčno poslovanje« DURS-a, ki je zelo obširna, natančna in zahtevna, definira kot primarni cilj uvedbe elektronskega davčnega poslovanja vzpostavitev varnih komunikacij med zavezanci in DURS-om. Nadaljnji cilji so (Vzpostavitev in vzdrževanje sistema za elektronsko davčno poslovanje, 2003):

- Povečanje prostovoljnega izpolnjevanja davčnih obveznosti zaradi lažjega dostopanja do davčnih obrazcev in vseh potrebnih informacij ob občutnem znižanju stroškov.
- Vzpodbuda davčnim zavezancem, da v čim večji meri uporabljajo elektronske kanale za vlaganje obračunov, napovedi in drugih davčnih izkazov ter uporabljajo takšne elektronske storitve za izmenjavo vseh potrebnih informacij z DURS.
- Izboljšanje količine in kakovosti storitev DURS do davčnih zavezancev, da bodo potrebne informacije na voljo zavezancem 24 ur na dan vse leto.
- Zadovoljevanje ambicij DURS, da skozi kakovostne storitve postane enakopravni partner drugim tovrstnim administracijam v Evropi.
- Povečevanje zadovoljstva pri delu uslužbencev DURS-a skozi reduciranje rutinskih nalog in ob posledični sprostitev človeških virov za zahtevnejše in bolj zavezujoče naloge.

Kaj elektronsko davčno poslovanje pomeni z vidika državljanov in kaj z vidika države, v nadaljevanju.

4.3.2. Pridobitve elektronskega davčnega poslovanja z vidika državljanov in države

Z vidika državljana (davčnega zavezanca za dohodnino):

- znižanje transakcijskih stroškov: Če je cena osnovnega davčnega obrazca 60 SIT, potem zavezanci letno porabijo 78 mio SIT za obrazce; če je cena dostave enega obrazca 250 SIT, potem zavezanci letno porabijo 325 mio SIT za dostavo, skupno torej 403 mio. Ob upoštevanju enakih stroškov obrazcev in dostave za podjetja pa znašajo stroški vseh davčnih zavezancev več kot 1.6 milijarde SIT),
- že ob vnosu se bodo izvedle določene formalne, aritmetične in logične kontrole,
- zavezanec takoj prejme od DURS-a digitalno podpisano potrdilo o oddaji obrazca,
- odprtost storitev EDP: hitrejše in lažje izpolnjevanje napovedi (večina podatkov bo v obrazcu že vnesenih),
- možnost oddajanja dohodnine iz tujine
- možnost pooblaščenja: Davčne zavezanec lahko pooblasti fizično ali pravno osebo za poslovanje preko eDavkov v njegovem imenu. Zelo primerno v primeru, ko se zdi davčnemu zavezancu izpolnjevanje davčnih obrazcev prezahtevno, ali v primeru bivanja v tujini.

- splošne prednosti elektronskega poslovanja (npr. razpoložljivost 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu, se pravi 'non stop', čeprav bo sistem za elektronsko oddajo davčne napovedi na začetku deloval samo med delovnikom, le 8 do 10 ur dnevno, zaradi pomanjkanja računalniškega kadra).

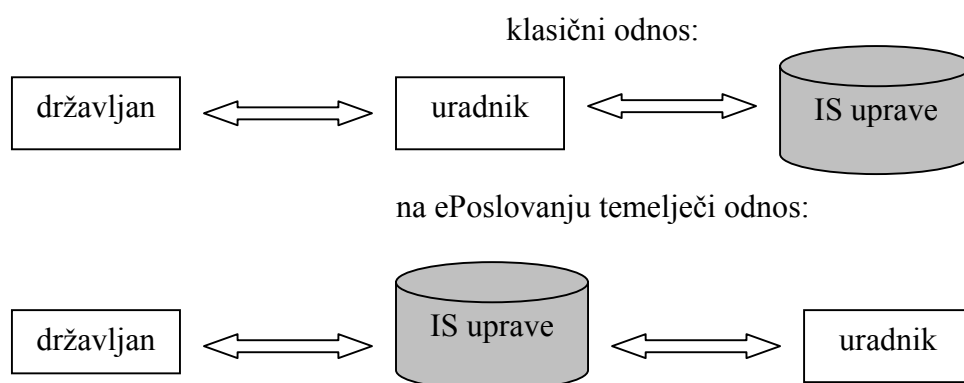
Z vidika države:

- znižanje stroškov administrativnega dela,
- znižanje stroškov skladiščenja dokumentov (DURS letno prejme več kot 5,3 mio standardiziranih dokumentov: 4 mio od podjetij in 1,3 mio od državljanov, zato DURS letno podaljša arhivske police za 1,06 km, ker hrani dokumente najmanj 10 let, so njegovi arhivi dolgi več kot 10,6 km),
- hitrejši procesiranje davčnih obrazcev,
- boljše ažurnost in pravilnost podatkov – že ob vnosu se bodo izvedle določene formalne, aritmetične in logične kontrole,
- hitra implementacija sprememb v obrazcih,
- večja preglednost in kontrola napovedi dohodnine.

Kot vidimo, je dodana vrednost EDP v primerjavi s klasičnim poslovanjem velika in bo nedvomno povečala učinkovitost države in zadovoljstvo davčnih zavezancev. Državljan pa potrebuje za uporabo e-Davkov zgolj osebni računalnik, dostop do interneta in digitalno potrdilo.

Prehod na ePoslovanje za državljane je prikazan na Sliki 4.

Slika 4: Prehod na ePoslovanje za državljane



Prehod na ePoslovanje bo odpravil podvajanje dela in pri tem zmanjšal možnost napak. Davčni zavezanec bo svojo napoved vpisoval direktno v IS uprave, kar pomeni, da bo zmanjšana možnost napak uradnika, ki pri klasičnem načinu pretipkava podatke v IS. Poleg tega bodo prihodki davčnega zavezanca prej vneseni v sistem in jih ne bo mogoče prirejati,

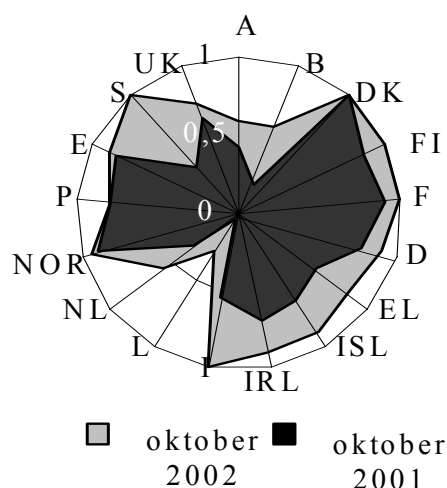
edini prostor, s katerim bo razpolagal davčni zavezanec, bodo vpisi olajšav. Tako bo sistem poskrbel za večjo transparentnost, preglednost in manjšo možnost napak.

4.3.3. Prisotnost elektronskega davčnega poslovanja v EU

Elektronsko davčno poslovanje je e-storitev, ki se po podatkih raziskave On line availability of public services: How does Europe progress? za oktober 2002 med e-storitvami v povprečju najhitreje razvija. Kot posledica hitrega razvoja sta navedena dva vzroka: predvidevanje, da so nacionalne vlade postavile vzpostavitev EDP kot politično prioriteto, in dejstvo, da je pobiranje davkov v večini držav centralizirano, kar omogoča hitrejšo implementacijo e-rešitve.

Slika 5: Razvoj elektronskega davčnega poslovanja v EU⁸ v obdobju oktober 2002/2003

Razvoj elektronskega davčnega poslovanja
v EU v obdobju enega leta



Vir: On-line availability of public services: How does Europe progress?, oktober 2002.

Iz slike 5 vidimo, da so države, ki omogočajo EDP v celoti: Danska, Francija, Italija, Švedska in Finska. Sledijo Norveška, Irska (ki je glede na leto 2001 naredila poleg Belgije in Švedske največji napredek), Grčija, Danska, Španija. Malo počasnejši razvoj se je odvijal na Portugalskem, medtem ko imajo to področje malo manj razvito v Veliki Britaniji, Belgiji, na Nizozemskem in v Liechtensteinu. Nagrado za najboljšo prakso na področju EDP je prejela s

⁸ Legenda držav iz Slike 5:

A- Avstrija	F- Francija	IRL- Irska	NOR- Norveška	UK- Velika Britanija
B- Belgija	D- Danska	I- Italija	P- Portugalska	
DK- Danska	EL- Grčija	L- Luksemburg	E- Španija	
FI- Finska	ISL- Islandija	NL- Nizozemska	S- Švedska	

svojo rešitvijo Španija. Med državami z najdaljšo dobo napovedovanja dohodnine preko elektronskih medijev je Danska. Ta je svojim državljanom omogočila oddajo zahteve za dohodnino preko telefona že leta 1994, leto kasneje pa še preko spleta. Danes tako na Danskem napoveduje dohodnino preko telefona 34% in preko spleta 31% davčnih zavezancev (Kovšca, 2004).

Svojevrstno zgovoren pa je primer uvedbe elektronskega davčnega poslovanja v Londonu. Lokalne oblasti so sklenile uvesti nov informacijski sistem za prebivalce. Državljeni naj bi plačevali davke z domačih računalnikov in dobili preko njih katerokoli informacijo o storitvah občinskega sveta. Mestni politiki so seveda vedeli, da nekateri ljudje nimajo računalnikov, zato so na ulice namestili elektronske kabine, preskrbeli programsko opremo in zagnali sistem. Sistem je deloval in ni deloval. Ugotovili so, da je sistem uporabljalo 80% uporabnikov med 20-im in 25-im letom. Zanje je bil to napredek. Problem se je pojavil, ker je v Londonu veliko skupnosti, ki govorijo druge jezike, programska oprema pa je bila samo v angleškem jeziku. Zanje in za starejše, ki ne znajo uporabljati računalnikov, nova aplikacija zagotovo ni pomenila izboljšanja storitve, temveč poslabšanje. Ker pa so mestne oblasti za nov sistem potrebovale povečan obseg sredstev, so bile primorane znižati financiranje tradicionalnih storitev. Logičen kandidat za prihranke je bilo zaprtje klasičnih uradov za davčne storitve, kar je določenim skupinam prebivalstva še dodatno poslabšalo položaj. Britanci so sploh svojevrsten primer, saj pri njih uporaba javnih e-storitev stagnira in v nekaterih segmentih celo pada, tako da so v primerjavi z drugimi razvitimi državami po uporabi e-storitev na najnižjem mestu. Po drugi strani pa v Angliji po podatkih raziskave svetovalnega podjetja Forrester raste potrošnja preko interneta petnajstkrat hitreje od klasične. Problem javnih e-storitev izhaja iz tega, da je v Angliji več kot 800 vladnih teles, ki ima več kot 3.000 internetnih strani, ki se po področju dela medsebojno prepletajo. Posameznik, ki želi izvršiti želeno e-storitev, mora pri tem uporabiti več spletnih strani, ki so povrh vsega še zelo zbirokratizirane, iz česar sledi, da je poraba časa, denarja primerljiva s klasično storitvijo, oziroma e-storitev ne prinaša nobene dodane vrednosti. Drugi problem se kaže v zastarelosti spletnih ali v 'občasni' nefunkcionalnosti strani. Primer slabe prakse je ravno elektronsko napovedovanje davkov, kjer slabo oblikovana spletna stran, polna virusov in nerazumljivih zaustavitev sistema, povzroči pravo nostalgijo za klasičnim, staromodnim, papirnim dostopom do storitve. Eden izmed vzrokov neuporabe je seveda tudi zdrav britanski skepticizem do vlade (Economist, 2.1.2003). Vsekakor nazorna zgodba o novi tehnologiji z izjemnim potencialom, ki pa lahko ob nepravilni aplikaciji zavre razvoj.

Čeprav se zdi, da je v Sloveniji manj možnosti, da pride do tovrstnega problema, kot se je zgodil v Londonu, je slednji zagotovo poučen primer, da je ob prenosu modelov potrebno upoštevati specifičnosti, ki jih ima vsaka država.

Slovenija se je pri zasnovi elektronskega davčnega sistema zgledovala po najboljših DURS-u znanih rešitvah, med katerimi daleč izstopajo irske davčne »on-line« storitve. Irski sistem je bil izpostavljen v letih 1999-2000 in se iz leta v leto nadgrajuje. Leta 2001 je bil irski sistem na e-government konferenci razglašen za najboljšo vladno e-rešitev.

4.3.4. Ozadje dogodkov, povezanih z uvajanjem elektronskega davčnega poslovanja

»Nepravilnost pri postopku izbire izvajalcev za izvedbo elektronskega projekta za dohodnino in DDV (Večer, 20. 9. 2001); Je bil izlet v London pika na i elektronskega posla? Nova razkritja v že tako pregreti zgodbi o projektu e-dohodnina in e-DDV. (Dnevnik, 12. 10. 2001); E-dohodnina niti prihodnje leto? (Delo, 1. 7. 2002); E-dohodnina: prvič, drugič, tretjič-prodano fantomu (Finance, 14. 8. 2002); Enostavnejše plačevanje davka je vse le zapletlo, Zadnji razpis za postavitev sistema e-dohodnine težave prignal do vrha (Dnevnik, 22. 10. 2002); Komu je namenjena e-dohodnina, zakaj je še ni in koliko bo stala davkoplačevalce? (Večer, 3. 4. 2003)«.

To je samo nekaj naslovov iz različnih medijev, ki pa nazorno prikazujejo, da problem uvajanja elektronskega davčnega poslovanja obstaja in se zapleta že dobri dve leti. Uradno verzijo dogajanja okoli projekta elektronskega davčnega poslovanja je DURS ponudil 16. 4. 2003:

»Davčna uprava je na podlagi sklepa vlade (konec maja 2001), ki nalaga uvedbo elektronskega poslovanja, ki bo omogočilo elektronsko oddajo podatkov v zvezi z DDV do konca leta 2001, v letu 2002 pa omogočilo elektronsko vlaganje dohodnine, analizirala možne rešitve za tovrstne sisteme v davčnih upravah nekaterih drugih držav. Zaradi nujnosti izvedbe v navedenih rokih je bila davčna uprava prisiljena v iskanje že delujoče parcialne rešitve, ki bi jo bilo mogoče nadgrajevati, in je izbrala postopek s pogajanjem brez prejšnje objave (20. člen zakona o javnih naročilih (ZJN-1)).

Dne 9. 8. 2001 je davčna uprava poslala razpisno dokumentacijo šestim potencialnim ponudnikom. Do roka oddaje ponudb 20. 8. 2001 je prejela tri ponudbe. Po pogajanjih in končnem javnem odpiranju ponudb 29.8.2001 je bila opravljena izbira. Kot najugodnejši ponudnik je bil izbran Microsoft d.o.o. Ljubljana. Državna revizijska komisija je javno naročilo razveljavila. Po njenem mnenju okoliščine niso opravičevale oddaje javnega naročila po postopku s pogajanjem brez prejšnje objave iz 3. točke prvega odstavka 20. člena ZJN. Na javni razpis za oddajo javnega naročila po odprtem postopku JN-02/2002 EDP-02 Postavitev sistema za elektronsko davčno poslovanje (Uradni list RS, št. 8/02) davčna uprava ni pridobila dveh samostojnih pravih ponudb (le ena ponudba je bila pravilna), zato v skladu s 1. odstavkom 76. člena ZJN ni izbrala najugodnejšega ponudnika.

Na tretji javni razpis za oddajo javnega naročila po odprtem postopku JN 05/2002 EDP-02 za postavitev sistema za elektronsko davčno poslovanje je do roka, določenega za oddajo ponudb, prispelo pet ponudb, od katerih sta bili dve pravilni. Izbrani ponudnik je bil Hermes Softlab d.d. Zaradi vloženih revizijskih zahtevkov se je postopek oddaje javnega naročila podaljšal. Državna revizijska komisija za revizijo postopkov oddaje javnih naročil je glede revizijskega zahtevka vlagatelja Src.si systemske integracije d.o.o. zoper ravnanje naročnika sklenila, da je revizijski zahtevek delno utemeljen, in sicer zaradi naročnikove

odklonitve vpogleda v konkurenčne ponudbe. Sicer pa je komisija ugotovila, da vlagateljeva ponudba ni pravilna. Glede revizijskega zahtevka vlagatelja podjetja Halcom Informatika d.o.o. je Državna revizijska komisija razveljavila naročnikovo odločitev o izbiri ponudnika in je naročniku naložila, da ponovno opravi pregled in ocenjevanje ponudbe.

Davčna uprava je dosledno upoštevala sklepa Državne revizijske komisije. Ponudnike, katerih ponudbe so po končanem revizijskem postopku ostale nezavrjene, je pozvala k podaljšanju roka veljavnosti ponudb in k predložitvi bančne garancije za resnost ponudbe. Davčna uprava je v postopku ponovnega ocenjevanja ponudb (3), ki ji ga je kot naročniku naložila Državna revizijska komisija, izmed ponudnikov, katerih ponudbe so po končanem revizijskem postopku ostale nezavrjene, kot najugodnejšega ponudnika ponovno izbrala Hermes Softlab d.d.. Družba Halcom Informatika d.o.o. je po prejemu obrazloženega obvestila o oddaji javnega naročila, ki ga je zahtevala od naročnika, pravočasno še vložila zahtevek za revizijo oddaje javnega naročila. Davčna uprava je 27. 2. 2003 zavrnila zahtevek za revizijo vlagatelja.

Družba Halcom Informatika d.o.o. je po prejemu obrazloženega obvestila o oddaji javnega naročila, ki ga je zahtevala od naročnika, pravočasno vložila še zahtevek za revizijo oddaje javnega naročila. Davčna uprava je 27. 2. 2003 zavrnila zahtevek za revizijo vlagatelja. Družba Halcom Informatika d.o.o. je 4. 3. 2003 obvestila davčno upravo, da vztraja pri reviziji postopka oddaje javnega naročila za postavitve sistema za EDP pred Državno revizijsko komisijo. Davčna uprava je 6. 3. 2003 dostavila vso dokumentacijo v zvezi z oddajo javnega naročila in izjavo davčne uprave, da vztraja pri odločitvi o zavrnitvi zahtevka za revizijo vlagatelja z dne 27. 2. 2003, Državni revizijski komisiji.

Davčna uprava je 16. aprila 2003 prejela sklep Državne revizijske komisije, s katerim je zavrnila zahtevek podjetja Halcom Informatika d.d.o. kot neutemeljen. Državna revizijska komisija v svojem sklepu pritrjuje odločitvi davčne uprave, ki je Halcomovo ponudbo zaradi neizpolnjevanja tehničnih zahtev kot nepravilno zavrnila. Davčna uprava je pri ocenjevanju ponudb ravnala skladno z zakonom o javnih naročilih (ZJN-1) in zahtevami razpisne dokumentacije. Tako je 22. maja 2003 DURS končno lahko sklenila z družbo Hermes Softlab d.d. pogodbo o postavitvi sistema za elektronsko davčno poslovanje.«

Ciljni datumi na področju EDP so:

- junij 2003: zagon projekta,
- oktober 2003: pripravljena TSA,
- december 2003: registracija, pooblašcanje, obračuni DDV za zavezance PDU,
- februar 2004: registracija, pooblašcanje, obračuni DDV za vse zavezance,
- marec 2004: registracija za DDV, izvozniki, vloge za nematerialno poslovanje, spletne storitve, dohodnina in registracija z drugimi CA,
- april 2004: REK obrazci, plačilne liste in obračuni zasebnikov,
- maj 2004: VIES: preverjanje davčnih števil DDV zavezancev iz EU,
- junij 2004: VIES kvartalna poročila, eVAT kvartalna poročila.

Iz izjave DURS-a lahko vidimo, da je prihajalo v procesu vzpostavljanja potrebnih okoliščin za uvedbo elektronskega davčnega poslovanja do velikih zapletov, ki so bili predvsem procesne narave, kar je preprečevalo, da bi projekt zaživel. S podobnimi težavami se srečujejo tudi v svetu. Po besedah Todda Ramseya, IBM-ovega vodilnega strokovnjaka za vladne e-storitve v svetovnem merilu, se veliki problemi pojavijo že v postopku izbiranja najboljšega ponudnika javnega naročila, saj so pravila javnega naročanja zelo omejujoča, zahtevajo zelo obsežno razpisno dokumentacijo (za EDP okoli tisoč strani), kup formalnosti, poleg tega pa pride zaradi različnega pogleda na predmet javnega naročila do razkoraka v komunikaciji med ponudnikom in naročnikom. Pri zahtevnih projektih zna tako postopek izbire trajati tudi do 18 mesecev. Problemi izhajajo tudi iz definiranja izbirnih kriterijev najboljšega ponudnika, ki pogosto dodelijo najvišjo vrednost ceni, na njen račun pa trpijo kvaliteta in reference (Economist, 22. 6. 2000). Podobne probleme v iskanju najboljšega ponudnika za vzpostavitev EDP je imel tudi DURS, ki pa se je srečeval še z nepravilnostjo začetnega postopka in s tekmovalnostjo med ponudniki za pridobitev posla, kar je prekinjalo in razveljavljalo začete postopke.

4.4. Ključni kriteriji uspešne implementacije e-storitev na primeru elektronskega davčnega poslovanja

Ključni dejavniki, ki vplivajo na definiranje uspešnosti e-storitev, so: **znanje, razpoložljivi viri države in državljanov, vsebina, informacijska rešitev in prenova poslovnih procesov**. Zaradi lažje postavitve večparametrskega modela so nadalje razdeljeni v dve skupini: v prvi so splošni pogoji (znanje in razpoložljivi viri države in državljanov), v drug pa specifični pogoji (vsebina, informacijska rešitev in prenova poslovnih procesov). V nadaljevanju je utemeljen njihov pomen, njihovo zaznamovanje s podkriteriji oz. indikatorji, njihova stopnja razvitosti ter prikazana bistvena odstopanja v primerjavi s povprečjem EU.

Podatke za razlago posameznih kriterijev nudi Strategija RS v informacijski družbi (marec 2003) in dve raziskavi, prva je predstavljena v Razvojnem poročilu eEurope+2003 (junij 2002) in izhaja iz raziskav EU Candidate countries (december 2001) in eEurope Benchmark (2001), druga pa je RIS - Raba interneta v Sloveniji (december 2002). Prva raziskava je obširnejša in bogatejša, saj je v njej poleg obsežnega nabora raziskanih vprašanj tudi primerjava tako za države članice EU kot tudi pristopnice. Problem prve raziskave je v tem, da so v njej podatki nekoliko starejšega tipa (iz leta 2000, 2001) in so celo zastareli glede na hitrosti sprememb, ki se dogajajo na področju informacijske tehnologije. Ne glede na to pa so smernice in razlike med državami vidne tudi iz teh podatkov. Druga raziskava nekako posodablja zgornjo, nekatera vprašanja so v njej celo vzeta iz ene od EU raziskav in zato direktno primerljiva, poleg tega pa operira s podatki, prilagojenimi slovenskim razmeram. Vsi podatki, ki so za leto 2000 ali 2001, izhajajo iz Progress Report eEurope+2003 in ob njih vira posebej ne navajam, je pa zato napisan tam, kjer so podatki vzeti iz RIS raziskave.

4.4.1. Znanje

Za preživetje v informacijski družbi je nujno potrebno vlaganje v ljudi in znanje. Tudi v tem pogledu so Slovenija in ostale države pristopnice tesno povezane z EU. EU je sprejela Pobudo za elektronsko učenje, ki identificira štiri prednostne akcijske usmeritve, namenjene izboljšavi IKT in vsebin v sistemih izobraževanja. Poudarek je na mladini, ki bo v nekaj letih postala gonilna sila v gospodarstvu, temelječem na znanju. Sodelovanje vseh v gospodarstvu, temelječem na znanju, ni le zaželeno, ampak tudi nujno za uresničevanje visoko zastavljenih ciljev razvoja informacijske družbe. Učne vsebine, povezane z razvojem informacijske družbe, je treba poenotiti in ustrezno dopolniti predmetnik v osnovnih in srednjih šolah ter v prvem letniku fakultet, tako da bo predmetnik pokrival celotno področje izobraževanja za informacijsko družbo.

Znanje je moč opredeliti z navedenimi kriteriji in podkriteriji, indikatorji:

1. *računalniško opismenjevanje mladine:*
 - število računalnikov na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli,
 - število računalnikov, priključenih na internet, na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli,
 - število računalnikov z visokohitrostnimi povezavami na internet na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli,
 - odstotek učiteljev, ki redno uporabljajo internet za poučevanje 'ne-računalniških' predmetov,
 - podiplomsko izobraževanje s področja informacijske tehnologije
 - število mest na podiplomskem študiju s področja informacijske komunikacijske tehnologije in
 - število diplomantov na podiplomskem študiju s področja informacijske komunikacijske tehnologije.
2. *informacijska tehnologija v delovnih procesih*
 - delovna sila z (vsaj) osnovnimi veščinami informacijske tehnologije,
 - odstotek delovne sile, ki izvaja delo na daljavo.
3. *uporaba interneta za osebne potrebe in za upravne zadeve*
 - odstotek uporabnikov interneta, ki internet uporabljajo za osebne potrebe, s poudarkom na elektronskem bančništvu,
 - odstotek uporabnikov interneta, ki internet uporabljajo za upravne zadeve.

Prvi podkriterij v skupini znanje se seveda nanaša na izobraževanje mladine v digitalni dobi in se imenuje *računalniško opismenjevanje mladine*. Znanje je prepoznano kot nenadomestljiv faktor. Cilji, povezani z računalniškim opismenjevanjem, so zelo jasni -

pripraviti mladino za delovanje v gospodarstvu, temelječem na znanju. Pri spoznavanju in uporabi interneta igra zelo pomembno vlogo ARNES, ki omogoča brezplačen dostop do interneta in nudi podporo učencem in učiteljem. Indikatorji tega podkategorija so:

- število računalnikov na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli

Slika pokritosti osnovnih šol z računalniki nam pokaže, da so v povprečju pristopnic EU po podatkih iz leta 2001 prišli 4 računalniki na 100 učencev. Slovenija je takrat padla malo pod povprečje pristopnic EU in močno pod povprečje EU držav, kjer je približno 11 računalnikov na 100 učencev. Pokritost srednjih šol z računalniki ne odstopa od pokritosti z računalniki v osnovnih šolah. Dodati velja, da nekatere države, npr. Singapur, ki IKT namenjajo posebno pozornost, dosegajo že razmerje 50:100, to je en računalnik na dva učenca.

- število računalnikov, priključenih na internet, na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli

V povprečju držav pristopnic EU je približno polovica računalnikov na osnovnih šolah priključenih na internet. Za Slovenijo velja, da je pri tej kategoriji nad povprečjem (če ima 3,7 računalnikov na 100 učencev, jih je 3,5 povezanih z internetom) držav pristopnic EU in še vedno pod povprečjem EU držav, ki je 5,1. V srednjih šolah je povezanost računalnikov z internetom nekoliko višja in dosega skoraj eno tretjino. V Sloveniji so v srednjih šolah praktično vsi računalniki povezani z internetom.

- število računalnikov z visokohitrostnimi povezavami na internet na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli

Rezultati visokohitrostnih povezav pa so precej minimalistični. V povprečju imajo države pristopnice le 1 računalnik na 100 učencev z visokohitrostno povezavo. Slovenija ni dosegla povprečja. Še slabša pa je slika z visokohitrostnimi povezavami v srednjih šolah. Slovenija je malo nad povprečjem. Sploh velja, da Slovenija pri tej kategoriji niti ni tako slaba, povprečje močno dviga Malta, ki ima zelo visoko pokritost z računalniki in vse povezane z internetom z visokohitrostnimi povezavami.

- odstotek učiteljev, ki redno uporabljajo internet za poučevanje ne-računalniških predmetov

Gre za pomemben indikator, ki veliko pove, saj se z integriranim poukom najlažje doseže cilj. Natančnih podatkov za Slovenijo ni na voljo, čeprav je to eden izmed indikatorjev v strategiji informacijske družbe. Zapisana je samo ciljna stopnja 40% za leto 2004. Na podlagi pogovorov z učitelji v osnovnih šolah pa ugotavljam, da je uporaba interneta za poučevanje ne-računalniških predmetov še razmeroma skromna. Učitelji kot problem navajajo predvsem nedostopnost do interneta za ne-računalniške predmete, trdijo, da v učnih načrtih tovrstne učne metode niso vsebovane, nekateri učitelji pa sami nimajo dovolj računalniškega znanja, da bi ga lahko razširjali na svoje učence. Problem je viden tudi v tem, da trenutno v učnem načrtu osnovnošolskega izobraževanja ni obveznega predmeta informatike in računalništva; tako bi učenci lahko pridobili osnovna znanja, potrebna za informacijsko pismenost. V

srednjih šolah je predmet informatike in računalništva obvezen v nižjih letnikih. Iz tega izhaja, da bi bilo potrebno posodobiti učne načrte, jih poenotiti in vanje vpeljati nove metode učenja, ki vsebujejo tudi spoznavanje in uporabo interneta. Zelo eleganten in za učence zanimiv način vseživljenjskega e-izobraževanja bi bila uvedba spletnih učbenikov. Vzpodbuden pa je podatek, da je že več kot polovica vzgojiteljev, učiteljev, ravnateljev in drugih delavcev šol obiskala seminarje računalniškega opismenjevanja.

Ob navedbi izbranih indikatorjev je potrebno zabeležiti, da le-ti niso najboljši pokazatelji stopnje računalniškega opismenjevanja mladine. Gre namreč za fizične kazalce, ki merijo pokritost izobraževalnih institucij z računalniško opremo. Dobra pokritost je le prvi pogoj, je orodje, s katerim je mladini omogočeno tovrstno izobraževanje. Podkriterij je na stopnji nižje, kot bi moral biti, saj bi morala meriti računalniško pismenost mladine, vendar žal ne obstajajo indikatorji in primerjave z EU prostorom. Sem pa prepričana, da bodo ti kazalci v prihodnosti nadomeščeni s takimi, ki bodo resnično merili znanje mladine. Po drugi strani pa je razumljivo, da si je Slovenija zaradi slabih primerjalnih rezultatov glede pokritosti z računalniki v izobraževalnih institucijah zadala za strateški cilj povečanje števila računalnikov na 100 učencev oz. dijakov, kar mora tudi redno preverjati.

Nadvse pomembno je izobraževanje s področja informacijske tehnologije na višji ravni, na katerem dejansko temelji razvoj informacijske družbe.

➤ podiplomsko izobraževanje s področja informacijske tehnologije

Kaže nam, kako hitro se razvija stroka s področja IKT. Kot merili nam služita število razpisanih mest in število diplomantov na podiplomskem študiju s področja IKT na 1000 prebivalcev iz Strategije RS v informacijski družbi, ki nam pove, da se je število razpisanih mest od leta 2001 z 0,57 povzpelo na 1,56, kar kaže na nagel razvoj. Število diplomantov na podiplomskem študiju v letu 2002 je bilo 540. Dejstvo je, da se tudi pri izobraževanju kaže, da so potrebo po IKT izobraženem kadru velike in da se ljudje tega zavedajo. Pri tem je potrebno opozoriti na nujno izenačevanje spolov pri izobraževanju s področja IKT, ker veljata računalništvo in informatika za domeno moških, kar pa nikakor ne bi bilo dobro za kakovost informacijske družbe, saj bi prišlo do digitalnega razkoraka tudi glede na spol.

Opisani indikatorji nam pokažejo splošno sliko računalniške pismenosti v Sloveniji. Poleg znanja osnov, ki bodo posamezniku omogočile izpolnitev in oddajo dohodninskega obrazca preko interneta, je pomembno tudi znanje vsebinske izpolnitve obrazca, ki je pri nas v rabi že od leta 1991 in ga večina že obvlada. To nam potrjuje tudi iz leta v leto manjše število napak, do katerih pride zaradi neznanja izpolnitve obrazcev. Po drugi strani pa se je povečalo število »napak« zaradi specializacije davkoplačevalcev, kako plačati čim manj davkov. Z vidika države in pravičnosti obravnavanja vseh davkoplačevalcev je zato nujno, da se uvede nevtralen sistem, ki bo omogočal bolj kontrolirano in transparentno odmero davkov, kar EDP prav gotovo je.

Naslednji podkriterij je uporaba *informacijske tehnologije v delovnih procesih*. Hitre spremembe na področju IKT zahtevajo fleksibilen pristop v oblikovanju dinamičnih oblik učenja. Slovenija vzpostavlja učinkovit sistem šolanja, izobraževanja in usposabljanja za pripravo na spremenjene pogoje dela in bivanja v pogojih ekonomije, ki temelji na znanju. Bistveno je potrebno povečati število učnih mest in tečajev IKT. Učna mesta morajo omogočati tudi izobraževanje na daljavo, zaradi česar je potrebno zagotavljati taka mesta na vseh izobraževanjih.

➤ delovna sila z (vsaj) osnovnimi veščinami informacijske tehnologije

Vlada RS je v juniju 2003 obravnavala in sprejela projekt Usposabljanja javne uprave RS za e-poslovanje. Za izvedbo projekta je zadolžila Center Vlade RS za informatiko (CVI), ki mora pripraviti organizacijske in tehnološke rešitve za izvajanje vseh postopkov usposabljanja in zagotavljanja ustreznih vsebin, ki se upoštevajo kot standardi za organe državne uprave za področje e-poslovanja. CVI, MID in Ministrstvo RS za notranje zadeve so dobili nalogo, naj zagotovijo, da se vsebine s področja e-poslovanja vključijo v obvezen strokovni izpit za vse zaposlene v državni upravi. V Poročilu DURS-a za leto 2002 ni razvidno, da so se zaposleni izobraževali tudi s področja IKT. Njihova izobraževanja so bila bolj vsebinske narave, s področja metod in tehnik nadziranja, knjigovodstva in izterjave, iz postopkovnih in materialnih razpisov.

➤ odstotek delovne sile, ki izvaja delo na daljavo

Delo na daljavo se tudi v Sloveniji vse bolj uveljavlja. Po podatkih Strategije RS v informacijski družbi je leta 2001 izvajalo delo na daljavo 4,7% zaposlenih, leta 2002 pa 5%. Po podatkih RIS pa dela na daljavo le 2% zaposlenih. Kot vidimo, podatki niso enotni, vendar pa kažejo na to, da se tudi v Sloveniji začne razmišljati o delu na daljavo, čeprav je to področje še zelo neizkoriščeno. Tehnične možnosti za delo na daljavo ima že približno polovica srednjih in malih podjetij ter več kot dve tretjini velikih. Medtem ko so delovna mesta v organizacijah že elektronsko povezana, pa je njihova povezanost z domom, z izobraževalnimi središči in z drugimi informacijskimi središči preveč zanemarjen potencial.

Tretji podkriterij je *uporaba interneta za osebne potrebe in za upravne zadeve* in je vpeljan zaradi predstave o odstotku uporabnikov interneta, ki ga uporabljajo za osebne namene in kateri so to. Zanimalo me je predvsem, v kolikšni meri ga uporabljajo za komuniciranje z javno upravo.

➤ odstotek uporabnikov interneta, ki ga uporabljajo za osebne potrebe, s poudarkom na elektronskem bančništvu

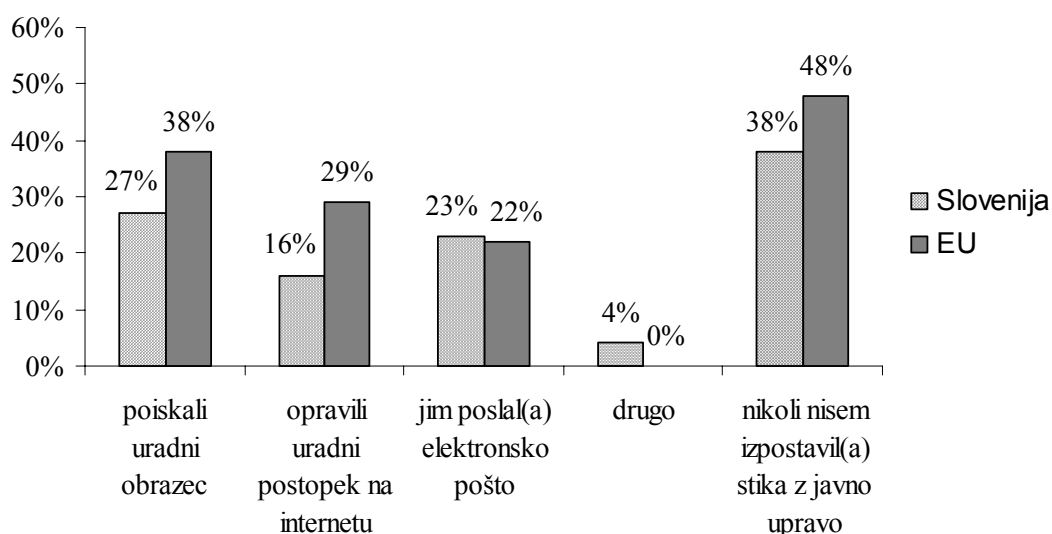
Raziskava, objavljena junija 2003 in izvedena decembra 2002, Raba interneta v Sloveniji, Primerjava Slovenija-EU nam pove, da velika večina uporabnikov interneta le-tega uporablja tudi za osebne potrebe. Če primerjamo Slovenijo z EU, je odstotek uporabe za osebne namene v Sloveniji (98%) nekoliko višji od EU povprečja (96%). Med različnimi nameni uporabe sta tako v Sloveniji kot v EU sprejemanje in pošiljanje elektronske pošte ter iskanje novic in

informacij. Slovenija visoko presega evropsko povprečje pri uporabi interneta za izobraževalne namene (Slovenija 69%: EU 47%). Posebno sporočilnost nam nudi podatek o uporabi elektronskega bančništva, saj se zdi slednje po svojih lastnostih še najbližje elektronskemu davčnemu poslovanju. Iz raziskave izhaja, da je uporaba elektronskega bančništva pod EU povprečjem. V Sloveniji uporablja elektronsko bančništvo 21%, medtem ko je EU povprečje 33%.

➤ odstotek uporabnikov interneta, ki internet uporabljajo za upravne zadeve

RIS-ova raziskava Primerjava Slovenija-EU ugotavlja, da internet dobiva čedalje vidnejšo vlogo tudi kot posrednik med državljani in javno upravo, saj omogoča opravljanje različnih upravnih zadev brez obiskovanja upravnih enot in državnih uradov, kar na eni strani omogoča enostavnejšo opravljanje upravnih zadev s strani uporabnikov interneta, po drugi strani pa večjo učinkovitost delovanja javne uprave. Anketno vprašanje se je glasilo: »Ali ste že kdaj vzpostavili stik z javno upravo preko interneta z namenom, da bi ... (poiskali uradni obrazec, jim poslali elektronsko pošto, izpolnili uradni obrazec ali opravili uradni postopek na internetu, drugo, nikoli nisem vzpostavil(a) stika z javno upravo)?« Uporaba interneta za upravne zadeve je v EU prostoru že precej razširjena, v Sloveniji celo bolj kot v povprečju EU. Skoraj vsak drug uporabnik interneta v EU je že vzpostavil stik z javno upravo, v Sloveniji pa je ta delež že krepko presegel polovico vseh uporabnikov (62%). Najpogostejši razlog uporabe interneta za upravne zadeve je tako v Sloveniji kot v EU iskanje uradnih obrazcev, vendar pa Slovenija v tem namenu uporabe interneta za upravne zadeve zaostaja za EU (Slovenija 27%: EU 38%). Pri opravljanju uradnih postopkov na internetu pa je zaostanek Slovenije še večji, le 16% slovenskih uporabnikov interneta je že opravilo uradni postopek preko interneta, v državah EU pa ta delež povprečno znaša 29%.

Slika 6: Uporaba interneta za upravne zadeve, primerjava Slovenija-EU



Vir: RIS, 2002.

Indikator uporaba interneta za osebne potrebe, s poudarkom na upravnih zadevah nam kaže, da v Sloveniji praktično vsak uporabnik interneta uporablja internet tudi za osebne potrebe. Slovenci smo pri različnih uporabah interneta za osebne namene nekoliko zadržani do elektronskega bančništva, kar bi se utegnilo aplicirati tudi na bodočo uporabo elektronskega davčnega poslovanja, vendar v manjši meri, saj imajo državljani v varnostnem pogledu večje zaupanje v državo kot privatni sektor. Poleg tega Slovenija zaostaja za EU povprečjem tudi pri opravljanju uradnih postopkov na internetu. Na podlagi tega lahko povzamemo, da smo Slovenci še nekoliko zadržani do elektronskega poslovanja, tudi v odnosu do javne uprave, čeprav pri tem seveda ne smemo zanemariti dejstva, da v Sloveniji obstaja pomanjkanje možnosti za upravne postopke, kar ni nujno enako pomanjkanju interesa uporabnikov. Najnaprednejša država EU pri uporabi interneta za upravne zadeve je Švedska, kjer je kar 71% uporabnikov interneta že izpostavilo stik z javno upravo preko interneta.

Zanimanje Slovencev za e-storitve uprave obstaja in se iz obdobja v obdobje povečuje, raziskava RIS kaže, da je bilo v letu 1999 zanimanje 53%, leto kasneje 70%, v letu 2002 pa je naraslo na 74%. Veliko je zanimanje tudi med neuporabniki interneta, saj se več kot polovica neuporabnikov interneta zanima za navedene storitve. Kot lahko razberemo, je potencial uporabe storitev e-uprave zelo velik.

4.4.2. Razpoložljivi viri državljanov in države

Predpogoj za normalno funkcioniranje informacijske družbe sta razvejana infrastruktura informacijsko komunikacijske tehnologije in dostopne telekomunikacijske storitve.

Dostopnost telekomunikacijskih storitev je eden izmed temeljnih predpogojev, ki morajo biti zagotovljeni, da sploh lahko govorimo o možnostih razvoja informacijske družbe. V Sloveniji kot tudi v državah pristopnicah EU je začela teči pospešena priprava dostopnosti telekomunikacijskih storitev za vse. Za vzpostavitev normalnega delovanja informacijske družbe je potrebno liberalizirati telekomunikacijski sektor, s čimer bi dosegli prost izbor ponudnikov telekomunikacijskih storitev, prenosljivost uporabniških števil (npr. pri zamenjavi ponudnika storitev mobilne telefonije). V procesu pridruževanja EU sta nujno potrebna tudi prevzem in izvajanje predpisov EU na področju komunikacijskih storitev in sprotno opazovanje sprememb nove ureditve. Predvsem je potrebno dati poudarek izvajanju predpisov za opravljanje univerzalnih telekomunikacijskih storitev in zagotoviti zmerne cene dostopa do njih. Indikatorji, ki opredeljujejo dostopnost do telekomunikacijskih storitev, so:

- odstotek gospodinjstev s fiksnim telefonskim priključkom

Ta je po podatkih za leto 2002 v Sloveniji 93% in se bo predvidoma leta 2004 povzpел na 95%, kar kaže na dobro pokritost in kot eden izmed dejavnikov dostopnosti do telekomunikacijskih storitev ne predstavlja nikakršnih težav. Če Slovenijo primerjamo z ostalimi pristopnicami EU (podatki iz raziskave EU Candidate Countries, december 2001) in s povprečjem držav članic EU (podatki avgust 2001) ugotovimo, da Slovenija vsekakor

presega povprečje pristopnic EU, ki je 77%, kakor tudi povprečje EU, ki je 86%. Največjo pokritost med pristopnicami imata Ciper in Malta, potem pa že sledi Slovenija. Pri tem pa ne smemo zanemariti, da visok odstotek pokritosti s fiksnim telefonskim priključkom, preko katerega je možen in je tudi najbolj razširjen dostopov do interneta, še ne pomeni, da na tem področju ni potreben razvoj, kajti nekateri priključki ne omogočajo dovolj hitrega in enostavnega dostopa do interneta. Zaradi tega dodajamo nov indikator, ki meri odstotek gospodinjstev z dostopom do interneta.

➤ odstotek gospodinjstev z dostopom do interneta

raste zelo naglo. V Sloveniji je imelo leta 2001 dostop do interneta 24% gospodinjstev, leto pozneje že 37%, medtem ko je napoved za leto 2004 že polovica vseh gospodinjstev. Primerjalno s povprečjem držav pristopnic in članic EU pomeni, da je Slovenija po podatkih iz avgusta 2001 med obema povprečjema, ki znaša za pristopnice EU 10% in države EU 38% oz. po raziskavi RIS je za leto 2002 povprečje v EU 43%.

➤ cene medomrežnih povezav

je prav tako potrebno upoštevati, ko govorimo o dostopnosti do telekomunikacijskih storitev. Splošen trend je zniževanje cen dostopa do teh storitev za vse prebivalce. Evropska komisija je podala priporočilo, da se z nižjo ceno stimulira ljudi za večjo uporabo interneta. Na njeno pobudo je slovenska vlada pred kratkim sprejela spremembo zakona o dohodnini, v katerem podaja kot eno izmed možnosti za uveljavljanje davčne olajšave tudi priključnino na internet in nakup terminalske opreme (npr. računalnika).

Sklenemo lahko, da se dostopnost do telekomunikacijskih storitev povečuje in je lažja, vendar je razkorak med državami pristopnicami EU in EU še vedno velik. Razlike niso toliko vidne pri prvem indikatorju (odstotek gospodinjstev s fiksnim telefonskim priključkom), so pa zelo značilne pri drugem (odstotek gospodinjstev z dostopom do interneta), ki pove nekoliko več o razvitosti informacijske družbe. V primerjavi z državami pristopnicami EU je Slovenija dobro razvita, vendar še vedno zaostaja za povprečjem EU, da ne govorimo o najbolj razvitih državah EU.

Če je zdaj predstavljena razvitost trga telekomunikacijskih storitev, se v nadaljevanju osredotočam na razpoložljivost virov tako pri državljanih kot državi, ki so za razliko od omenjenih indikatorjev tudi podkriteriji večparametrskega modela.

Razpoložljivi viri državljanov

1. dostop do interneta:

- odstotek prebivalstva, ki redno uporablja internet,
- odstotek gospodinjstev, ki ima dostop do interneta od doma,
- cena dostopa do interneta.

Razpoložljivi viri države

1. uprava na spletu:

- odstotek osnovnih javnih storitev, dostopnih na spletu,
- odstotek javnih razpisov, ki jih je moč izvesti na spletu,
- odstotek vladnih spletnih strani, ki so v skladu s smernicami o dostopnosti.

2. javni dostop do e-storitev uprave

- število javno dostopnih točk do interneta,
- razpršenost javno dostopnih točk do interneta

Prvi podkriterij na strani državljanov je *dostop do interneta*, pri katerem je predvsem pomemben cenejši, hitrejši in varnejši internet, ki bo s sledenjem temu povečal njegovo uporabo. Zaznamovan je z naslednjimi indikatorji:

- odstotek prebivalstva, ki redno uporablja internet

se povečuje. Vse več ljudi redno uporablja internet. Če je bil odstotek leta 2001 18%, je bil leto kasneje že 25%, za leto 2004 pa se predvideva, da bo narasel na 40%. Slovenija v primerjavi z državami pristopnicami EU ponovno izstopa, saj je povprečje pristopnic 13% za leto 2001, medtem ko je povprečje EU za isto leto 48%.

- odstotek gospodinjstev, ki ima dostop do interneta od doma (opisan že pri dostopu do telekomunikacijskih storitev)

- cena dostopa do interneta

se razlikuje glede na čas večje ali manjše prometne obremenitve. Podatki za Slovenijo kažejo, da se cena dostopa pri obeh obremenitvah zmanjšuje in se bo tudi v nadaljevanju. Države pristopnice po ceni dostopa do interneta v času manjših prometnih obremenitev zelo malo odstopajo od ravni EU, cene so le malenkost višje. Potrebno pa je poudariti, da so razlike med pristopnicami zelo velike, Slovenija ima v povprečju malo višje cene, ampak zgolj marginalno. Razlike zelo narastejo pri dostopu ob večjih prometnih obremenitvah. Če velja za EU, da v povprečju različna prometna obremenitev ne vpliva na ceno dostopa do interneta, pa to nikakor ne velja za povprečje v pristopnicah, saj se cena pri večji prometni obremenitvi pomembno zviša. Razlika v ceni je paradoksalna, zato je potrebno pospešeno delati na zmanjšanju cene ravno v času večjih prometnih obremenitev.

Dostop do interneta je v primerjavi z dostopnostjo telekomunikacijskih storitev nekoliko težji. Za Slovenijo bi lahko rekli, da je srednje težka. Cena dostopa do interneta je še vedno previsoka, zlasti v času prometnih obremenitev. Rešitev se kaže v postopnem zmanjševanju cene dostopa in odpiranju javno dostopnega interneta v knjižnicah, muzejih, šolah, na fakultetah in ulicah. Šole, muzeji in knjižnice so izjemno primerna in pomembna mesta za

namestitev javno dostopnih točk, izvajanje izobraževanja za informacijsko družbo ter za dostop do storitev informacijske družbe za vse državljanke.

Prvi podkriterij na strani države govori o *prisotnosti uprave na spletu*. Ob pregledu spletnih strani vlade, resorjev in njihovih organov v sestavi, spletnih strani upravnih enot lahko povzamemo, da so v Sloveniji osnovne javne informacije na spletu že dostopne, enako tudi zakonodajne, upravne, kulturne, okoljske in prometne informacije. Problem se pojavi, ker mnoge od njih še vedno niso dostopne na uporabniku prijazen način oz. mu ne nudijo storitev na stopnji informacije. Problem je tudi v razpršenosti informacij, namreč državljan, ki želi priti do določenih podatkov, mora natančno vedeti, pod pristojnost katerega resorja spadajo. Delno je bilo to rešeno z vzpostavitvijo enotnega državnega portala E-uprava, ki predstavlja enotno vstopno točko do informacij javne uprave. Osnovni indikatorji so:

➤ odstotek osnovnih javnih storitev, dostopnih na spletu

Organi javne uprave nudijo na spletnih straneh predvsem informacije o upravnih in administrativnih postopkih, v nekaterih primerih pa tudi elektronske obrazce. V okviru projektov E-uprava se predvideva uvedba osnovnih storitev javne uprave do konca leta 2004. Upravni postopki se v Sloveniji izvajajo še naprej na klasičen način. Trenutno so preko interneta dostopne samo informacije o pogostejših postopkih (pogoji, potek, potrebni dokumenti in predpisi). Elektronski dostop do osnovnih storitev javne uprave, ki jih sicer državljanji opravljajo npr. na okencih upravnih enot, je omogočen le v redkih primerih in to z uporabo enotnega državnega portala. Implementacija tovrstnih storitev je prešla iz faze strateškega planiranja, analize in načrtovanja in se nahaja v fazi implementacije na različnih segmentih poslovanja javne uprave.

➤ odstotek javnih razpisov, ki jih je moč izvesti na spletu

Področje javnega naročanja v Sloveniji ureja novi zakon o javnih naročilih, ki je usklajen z direktivami EU. S tem se na področju javnega naročanja odpirajo možnosti za elektronsko naročanje. Do sedaj je bil v skladu z novo zakonodajo že izveden postopek informatizacije določenih segmentov javnega naročanja, z uveljavitvijo digitalnih potrdil in razvojem primerne podpore pa bo omogočeno tudi elektronsko naročanje.

➤ odstotek vladnih spletnih strani, ki so v skladu s smernicami o dostopnosti, je kazalec, ki nam pove, v kolikšni meri so spletne strani javne uprave že usklajene s smernicami o dostopnosti, ki jo pozna EU. Tukaj gre predvsem za prizadevanje, da so spletne strani oblikovane tako, da imajo dostop do njih vsi, tudi ljudje s posebnimi potrebami.

Urad vlade RS za informiranje (UVI) je jeseni 2001 podjetju CATI naročil analizo spletnih strani vladnih služb in ministrstev RS. To je bila prva celostna tovrstna analiza, da se ovrednotijo spletne strani izvršne veje oblasti in se ugotovljene slabosti ali pomanjkljivosti odpravijo, prednosti in kreativne rešitve pa razvijejo in nadgradijo. Hkrati je bila želja, da se vladne strani vsaj do neke mere poenotijo. S tem je UVI posegel v večletni proces

samoraslega oblikovanja spletnih strani. Po ocenah raziskave sodi spletna stran Davčne uprave RS med podpovprečne ocenjene (3,2; povprečje 3,5) spletne strani. Kot problematična področja so izpostavljena: aktualnost informacij, kontaktne informacije, razpoložljivost vladnih uslužbencev, participacija.

Drugi podkriterij na strani države govori o *javni dostopnosti do interneta*. S hitrim razvojem IKT ter e-storitev se zelo povečuje tveganje informacijske izključenosti. Pojem digitalnega razkoraka se nanaša na razlike med posamezniki, gospodinjstvi, podjetji in geografskimi področji glede možnosti dostopa do IKT ter njihove uporabe. Izključenost pomeni resno oviro za gospodarske, zaposlovalne in socialne vidike razvoja. Za preprečitev izključenosti in za uresničitev temeljne pravice državljanov in podjetij do dostopa do podatkov in storitev javne uprave je vlada uvrstila razvoj informacijske infrastrukture, izobraževanje, usposabljanje za uveljavljanje aplikacij v informacijski družbi med prioritete naloge Državnega razvojnega programa. Z namenom povečanja dostopnosti je v Sloveniji na voljo že večje število javno dostopnih točk do svetovnega spleta. Javno dostopne točke še ne omogočajo resničnega dela ali izobraževanja na daljavo, omogočajo le brskanje po internetu. Javni dostop do interneta je opredeljen:

➤ s številom javno dostopnih točk do interneta

Javno dostopne točke do interneta so velik korak v zmanjševanju digitalnega razkoraka. Večina držav pristopnic in članic EU postavlja javno dostopne točke do interneta v knjižnicah in šolah. Po podatkih iz leta 2002 je bila Slovenija v primerjavi z državami pristopnicami EU podpovprečno pokrita z javno dostopnimi točkami do interneta, zato je postalo odpiranje e-točk posebna prioriteta. Novembra 2003 je bilo v Sloveniji registriranih 248 e-točk, od tega 21 e-šol, 105 e-knjižnic in 122 drugih e-točk (<http://www.sibis/2002/2003>).

➤ z razpršenostjo javno dostopnih točk do interneta

E-točke so dostopne že po vsej Sloveniji, seveda pa ne moremo govoriti o enakomerni porazdeljenosti. Največ e-točk je v Osrednjeslovenski regiji (27,8%), sledi Podravska regija z 19,4%, Gorenjska z 12,1%, Savinjska 8,9%, Obalno-kraška z 8,5%, Goriška s 4,8% Jugovzhodna Slovenija s 4,4%, Spodnjeposavska in Pomurska regija s 3,2%, Koroška z 2,8%, ter Zasavska in Notranje-kraška z 2,4%. Podatki pokritosti Slovenije z e-točkami kažejo na visoko neenakost med regijami, kar sovpada tudi s splošno sliko razvitosti posameznih regij v Sloveniji.

4.4.3. Vsebina

Pri kriteriju vsebina sta pomembna dva elementa:

1. *kakšna je stopnja zahtevnosti vsebine za pretvorbo v elektronski način, ali jo je sploh mogoče elektrinizirati, in*

2. *ali je vsebina primerna za pretvorbo v elektronski način:*

- ali obstaja zadostno število uporabnikov storitve, da se jo splača uvesti, in
- ali obstaja dodana vrednost te storitve za davkoplačevalce v primerjavi s klasično.

Prvi podkriterij se nanaša na *možnost elektronicizacije storitve*. Elektronsko davčno poslovanje je uvrščeno med prioritete e-storitve, ki jih mora država ponuditi svojim davkoplačevalcem. Vsebina je nedvomno zelo primerna za pretvorbo v elektronsko storitev. Prvič, ker je pobiranje davkov centralizirano, in drugič, ker so obrazci za napoved tipizirani. Sistem EDP bo orodje za opravljanje večine korespondence z davčnimi zavezanci po elektronski poti, predvsem na področju tipskih davčnih obrazcev, kot so: napovedi za dohodnino, REK obrazci za poročanje podjetij o davkih in prispevkih v zvezi z izplačanimi plačami, obračuni DDV, obračuni/napovedi za davek iz dobička ali dejavnosti.

Drugi podkriterij govori o *primernosti vsebine za pretvorbo v elektronski način poslovanja* z vidika:

- ali obstaja zadostno število uporabnikov storitve, da se jo splača uvesti

Elektronsko davčno poslovanje je nedvomno ena izmed e-storitev, ki ima potencialno gledano največ uporabnikov. DURS dobi od davčnih zavezancev (pravnih oseb, oseb, ki opravljajo dejavnost in občanov) na letni ravni več kot 5,5 mio tipskih obrazcev, okoli 1 mio obrazcev za napovedi dohodnine, 2,5 mio REK obrazcev- za poročanje podjetij o davkih in prispevkih v zvezi z izplačanimi plačami, okoli 600.000 obrazcev z obračuni DDV-ja ter več kot 100.000 obrazcev z obračuni/napovedmi za davek iz dobička ali dejavnosti. DURS pričakuje, da bodo, ko bo to omogočeno, po elektronski poti prejeli med 70.000 in 100.000 napovedi za odmero dohodnine.

- ali obstaja za davkoplačevalce dodana vrednost e-storitve v primerjavi s klasično

Dodana vrednost EDP glede na klasično je očitna. Njene prednosti so tako na strani davkoplačevalcev kot države in če samo povzamem prednosti za davčne zavezance: znižanje transakcijskih stroškov, že ob vnosu se bodo izvedle določene formalne, aritmetične in logične kontrole, zavezanec takoj prejme z DURS-a digitalno podpisano potrdilo o oddaji obrazca, odprtost storitev EDP: hitrejše in lažje izpolnjevanje napovedi (večina podatkov bo v obrazcu že vnesenih), splošne prednosti elektronskega poslovanja (npr. 24x7x365).

V Strategiji RS v informacijski družbi je zapisano, da je potrebno intenzivno uvajati elektronske storitve v javni upravi in omogočiti elektronsko poslovanje javne uprave z državljanji in gospodarstvom, kriteriji prioritete uvajanja e-storitev so: frekventnost uporabe, povečanje učinkovitosti in prihranek virov, ki jih EDP prav gotovo več kot izpolnjuje.

4.4.4. Informacijska rešitev

Informacijska rešitev opredeljuje možnost vzpostavitve sistema, ki omogoča varno, nemoteno uporabo e-storitev. Kot podkriterija tega kriterija sem izbrala:

1. *izvedljivost informacijske rešitve*:
 - a. obstoj podjetij v Sloveniji, ki so sposobna izpostaviti in vzdrževati sistem za elektronsko poslovanje,
 - b. kakovost izvedbe storitve.

2. *varnost*:
 - a. odstotek uporabnikov interneta, ki je že imel problem z varnostjo,
 - b. varnostna oprema pri uporabi interneta,
 - c. obstoj identifikacije (digitalno potrdilo).

Prvi podkriterij je *izvedljivost informacijske rešitve*. Njegovi indikatorji so:

- podjetja v Sloveniji, ki so sposobna izpostaviti in vzdrževati sistem za elektronsko poslovanje

Na tretji javni razpis za postavitev in vzdrževanje EDP se je javilo 5 podjetij, ponudbi dveh sta bili pravilni, zato sklepam, da sta najmanj dve podjetji v Sloveniji sposobni najti rešitev za EDP.

- kakovost izvedbe storitve

Glede na to, da je DURS uspel zaključiti javno naročilo za izvedbo in vzdrževanje EDP, sklepam, da je izbrano podjetje ustrezalo vsem zastavljenim zahtevam kakovosti in verjamem, da bo storitev kvalitetno izvedena.

Drugi podkriterij je *varnost*, ki se nanaša na varno izmenjavo podatkov, varen prenos in bivanje na spletu. Pravna podlaga izhaja iz zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Intenzivno je potrebno uvajati nove rešitve za varne elektronske storitve in transakcije. Prioritetna področja so predvsem: davčno poslovanje, alternativno reševanje sporov, avtoriziran dostop do različnih podatkov zbirk in arhivov, ki so v lasti javne uprave, integracija klasičnih identifikacijskih dokumentov in pametnih kartic ter integracija radiofrekvenčnih kartic z magnetnimi in čipnimi karticami. Varnost uporabe interneta predstavlja vedno pomembnejši vidik njegove uporabe. V nadaljevanju je na podlagi podatkov iz raziskave RIS (december 2002) prikazana varnost pri uporabi interneta v Sloveniji v primerjavi z EU.

- odstotek uporabnikov interneta, ki je že imel problem z varnostjo

Prvi vidik varnosti se nanaša na izkušnje z varnostnimi problemi uporabnikov interneta in je po mojem bistvenega pomena, saj dolgoročno vpliva na zaupanje ljudi, sploh pa, ko gre za

uporabo interneta za finančno izmenjavo podatkov. Raziskava RIS kaže, da je v EU več kot polovica uporabnikov interneta že kdaj naletela na kakšno izmed težav, ki je neposredno povezana z varnostjo, pri njegovi uporabi. V Sloveniji je ta delež še nekoliko višji (63%) in je celo med najvišjimi v primerjavi z državami EU. Slovenija izstopa z varnostnimi težavami, kot so: računalniški virus in nezaželen elektronska pošta, medtem ko smo po zlorabi kreditne kartice v povprečju EU.

➤ varnostna oprema pri uporabi interneta

Drugi vidik se nanaša na primerjavo varnostne opreme. Raziskava RIS ugotavlja, da obstaja visok delež uporabnikov, ki sploh ne ve, ali imajo nameščeno varnostno napravo za uporabo interneta in kakšno. V Sloveniji je ta odstotek (22%) še nekoliko višji kot v EU (9%). Najbolj razširjena je uporaba antivirusnih programov (80% vseh gospodinjstev tako v Sloveniji kot v EU), sledi požarni zid (»*firewall*«) (Slovenija 11%, EU 25%), nato program za šifriranje (Slovenija 10%, EU 16%) ter program za elektronski podpis (Slovenija 16%, EU 9%). Slovenija torej kljub splošni veliki pokritosti z varnostno opremo za uporabo interneta v uporabi določenih varnostnih programov zaostaja za EU, nad povprečjem pa je v razširjenosti programa za elektronsko podpisovanje. V Strategiji RS v informacijski družbi je ocenjena vzpostavitev in vzdrževanje zanesljivega in varnega infrastrukturnega ozadja po metodologiji 'eGovernment indicators for benchmarking eEurope' z oceno 3, kar je hkrati tudi ciljna vrednost.

Varnost je pri elektronskem davčnem poslovanju nujna. Glede na to, da elektronsko davčno poslovanje še ne deluje, tudi ni mogoče preučevanje težav sistema s področja varnosti niti primerjavati z državami, ki že imajo možnost napovedovanja dohodnine po elektronski poti. V tem trenutku lahko samo povzamemo, da iz razpisne dokumentacije za vzpostavitev EDP kakor tudi iz novinarskega gradiva eDavki sledi, da zavzema varnost sistema v postavitvi sistema posebno pozornost in ji je namenjeno posebno poglavje. Za zavezance mora biti zagotovljena varna in zanesljiva oddaja davčnih obrazcev preko interneta. Za doseganje uspešnega poslovanja morajo biti tako DURS kot njegove stranke prepričani, da sta pri dostopu do EDP sistema zaupnost in celovitost podatkov zagotovljena. EDP mora učinkovito avtenticirati in preveriti avtorizacijo vsakega odjemalca. Sistem mora torej zagotavljati, da je vsaka in vsa komunikacija v obe smeri zanesljiva in varna in je ni mogoče zanikati oziroma ji oporekati. Za zagotovitev pravilne implementacije mehanizmov varnosti in zanesljivosti je v razpisni dokumentaciji Vzpostavitve in vzdrževanja sistema za EDP zahtevano, da mora ponujena rešitev predvideti vzporedni testni sistem, ki bo omogočal prejšnje preverjanje funkcionalnosti sistema EDP pred njegovo dejansko uporabo. Ponujeni sistem mora zagotavljati štiri osnovne principe varnosti sistema:

- *integriteto podatkov* - Implementirana rešitev mora zagotavljati, da so informacije, prenesene v davčni informacijski sistem ali iz njega v sistem uporabnika, identične prispelim oz. poslanim.
- *avtentikacija in avtorizacija* - EDP sistem mora zagotavljati avtentifikacijo in preverjati avtorizacijo obeh udeležencev- DURS in uporabnikov sistema EDP.

- *ne-zanikanje* - Nobeden izmed udeležencev, ne DURS in ne uporabnik sistema, ne more zanikati prejema/pošiljanja podatkov, ki jih je poslala/prejela druga stran.
- *zaupnost* - Zaupnost podatkov pri prenosu v eni/ali drugi smeri mora biti popolna in stalna.

- možnost digitalnega potrdila

Z digitalnimi potrdili uporabniki šifrirajo podatke in dokument digitalno podpisujejo. Šifriranje podatkov zagotavlja zaupnost in nadzor nad dostopom, digitalni podpis pa nedvomno identiteto, nezatajljivost lastništva in neokrnjenost podatkov v elektronski obliki. Elektronski podpis tako rekoč nadomesti lastnoročni podpis v elektronskem poslovanju (Jerman Blažič at al., 2001). Namen digitalnih potrdil je predvsem zagotavljanje varnega upravljanja s podatki javne uprave, zagotavljanje varnega dostopa in izmenjave podatkov, varno e-komuniciranje med imetniki digitalnih potrdil SI*CA ter uporaba e-storitev, kjer se zahteva uporaba digitalnih potrdil SI*CA za zagotavljanje visoke varnosti poslovanja. Razlika med spletnimi in osebnimi digitalnimi potrdili je v stopnji varnosti. Pri osebnih digitalnih potrdilih e-vsebinsko tudi šifriramo, medtem ko se spletna potrdila uporabljajo predvsem pri nadzoru dostopa preko aplikacij do zaščitene podatkov (V javni upravi so to največkrat osebni podatki, ki so zaščiteni in varovani z določenimi ukrepi.) Digitalno potrdilo je sodobna alternativa klasičnim osebnim identifikatorjem (osebni izkaznici, potnemu listu) in v Sloveniji že obstaja. Izdaja ga vladni overitelj SIGEN-CA, pridobiti ga je mogoče v katerikoli upravni enoti z izpolnitvijo obrazca, ki je objavljen tudi na spletni strani: <http://www.sigen-ca.si>. Poleg vladnega overitelja (Centra vlade za informatiko) obstajajo še drugi overitelji certifikatov Pošta Slovenije, Nova Ljubljanska banka in Halcom informatika. DURS zagotavlja, da bo mogoče poleg vladnega digitalnega potrdila uporabljati za elektronsko davčno poslovanje tudi digitalna potrdila drugih overiteljev, ki jih vlada priznava.

4.4.5. Prenova poslovnih procesov

Prenova poslovnih procesov je najbolj občutljivo področje pri uvajanju e-storitev. Opredelimo jo lahko kot metodologijo ravnanja s spremembami, ki vključuje metode korenitih in postopnih sprememb oz. izboljšav in jih povezuje z uvedbo ustreznih tehnologij, pristopov in rešitev za informatizacijo poslovanja. Prenova poslovanja zastopa strategijo korenite prevetritve obstoječih poslovnih pravil, prakse in postopkov, njihove proučitve in ponovne zasnove ključnih poslovnih procesov, izdelkov, storitev. Obdobje elektronskega poslovanja predstavlja s stališča prenove poslovanja za organizacijo javnega sektorja velik izziv. Vključitev v sodobno obliko poslovanja zahteva temeljit premik, ki zajema spremembo in preureditev tradicionalnega modela organiziranosti, poslovnih procesov, odnosov in načinov poslovanja. Spremembe oz. poenostavitev postopkov zahteva tudi spremembe v zakonodaji oz. predpisih, zato je pomembno, da se teh sprememb zavedamo in da obstaja zanje prostor. Pri tem je potrebno poudariti, da prenova poslovanja še zdaleč ni samo tehnološki projekt; s takšnim razmišljanjem bi ostali na ciljnih kategorijah spletnih strani in pasivnih portalov ter

nerealnih in neuresničenih pričakovanj. Problem, ki se pojavlja v državni upravi, je, da je pogled večine odločevalcev na področju informatike pretežno stroškovno naravnani. Od informatike v večini pričakujejo takojšnje premike v smeri učinkovitosti in preglednosti izvajanja poslovnih procesov, medtem ko so premiki v smeri poslovne uspešnosti drugotnega pomena oz. po njihovem mnenju celo nedosegljivi. Prenova poslovnih procesov pa vključuje tudi kadrovske in organizacijske spremembe, ki so najtežje rešljive. Informacijska tehnologija je bistveni dejavnik, ki omogoča prenovo, vendar se nanjo ne sme gledati zgolj kot na orodje, ki omogoča pospešitev ali avtomatizacijo obstoječih procesov. V knjigi Poslovna informatika in internet za podjetnike in managerje je naveden podatek, da obravnavanje informacijske tehnologije zgolj kot orodje prinese podjetju le do 20% izboljšave, medtem ko inovativni pogled in ustvarjalna uporaba informacijske tehnologije za podporo novim poslovnim procesom izboljša rezultate tudi do 80%. Prenova poslovnih procesov pomeni celovito preureditev poslovnih procesov in zajema vse zaposlene, ki skupaj v timu poiščejo predloge za preoblikovanje procesov. Za uspeh sta potrebna močna motivacija udeležencev in znanje vseh zaposlenih. Preureditveni tim oblikuje prednostne naloge in jasen sklop ciljev. Vsi udeleženci morajo spoznati, da je potrebno najti način za bolj iznajdljivo oz. učinkovito delo, ne pa da je potrebno delati več. Zmanjšala naj bi se tudi vloga nadzora nad delavci in se povečala njihova vloga pooblastil.

Za podkriterije prenove poslovnih procesov sem izbrala:

1. *zadani cilji v letnem poročilu odgovornega organa v zvezi z e-storitvijo in uresničitve teh ciljev:*
 - prevzem in uresničevanje pravnega reda EU na področju e-storitve,
 - stopnja razvitosti e-storitve.
2. *stopnja informatizacije organa, odgovornega za e-storitev:*
 - višina izdatkov za informatizacijo v organu, odgovornemu za e-storitev,
 - odstotek informatiziranega dela v organu,
 - odstotek zasedenosti delovnih mest, namenjenih informatikom.

Prvi podkriterij je *zadani cilji v letnem poročilu odgovornega organa v zvezi z e-storitvijo in uresničitve teh ciljev*, pri čemer izhajam iz letnega poročila DURS-a.

➤ prevzem in izvajanje pravnega reda EU na področju e-storitve sodi v področje prevzemanje pravnega reda EU, ki je potrebno zaradi vključitve Slovenije v EU in poteka v skladu z Državnim programom RS za prevzem pravnega reda EU. Pri prevzemanju in izvajanju tistih delov pravnega reda, ki se nanaša na informacijsko družbo, še zlasti e-poslovanje, imata v Sloveniji pomembno vlogo zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu in uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko poslovanje. Glavni pokazatelj prevzema in izvajanja pravnega reda EU na področju e-storitve je število sprejetih in izvajanih aktov na področju e-storitve. Po podatkih Strategije RS v

informacijski družbi je bilo potrebno na področju razvoja informacijske družbe sprejeti 34 direktiv EU. Do marca 2003 jih je bilo v celoti sprejetih 26, v pripravi pa jih je bilo 7, za enega ni podatka. Poročilo o delu DURS-a za leto 2002 kaže, da so priprave za prevzem pravnega reda EU na področju davčne politike potekale v skladu z zadanimi cilji v smislu prevzema, ne pa tudi implementacije v prakso.

➤ realizacija ciljev v zvezi z e-storitvijo

Zataknilo se je pri načrtovani postavitvi arhitekture novega sodobnega centralnega davčnega informacijskega sistema, ki naj bi podprl vse pomembne poslovne procese v davčni upravi. DURS kot vzrok za nedosežene cilje navaja omejene finančne in kadrovske vire. Za postavitve sistema elektronskega davčnega poslovanja sta bili izvedeni dve javni naročili. Izbor najugodnejšega ponudnika za postavitve sistema za elektronsko davčno poslovanje je trajal namesto enega leta kar dobri dve leti. Postopek izbire se je zaključil šele sredi leta 2003. Predvidoma bo sistem za elektronsko napovedovanje davkov pričel delovati v začetku leta 2004.

Drugi podkriterij je *stopnja informatizacije organa, odgovornega za e-storitve*.

Na podlagi poročil o delu DURS-a iz let 2000, 2001 in 2002 in Strateškega načrta DURS-a za obdobje 2001-2004 lahko razberemo, da je DURS na področju informatizacije glede na stanje, kakršnega so podedovali od prejšnjih davčnih služb, naredil znaten napredek. V letu 2000 so se ukvarjali predvsem z vzpostavitvijo osnovne infrastrukture za vzpostavitev integriranega davčnega informacijskega sistema, implementirane so bile systemske rešitve, vzpostavljen je bil računalniški center. Večji del energije so usmerili v posodobitev računalniške opreme, ki je bila v povprečju stara 7 let. V letu 2001 so nadaljevali aktivnosti za vzpostavitev integriranega davčnega sistema in se usmerili predvsem v poenotenje, varnost, posodabljanje in izboljševanje sistemov. V letu 2002 so potekale predvsem naloge vzdrževanja in nadgrajevanja obstoječih informacijskih sistemov, aktivnosti v vezi s prenovo strojne opreme in izboljšave oziroma prenovo mrežne in programske opreme, pa tudi izboljšave varnostnih sistemov. Še vseeno pa so postopki glede na zmožnosti, ki jih nudi informacijska tehnologija, premalo informatizirani in so zato še v veliki meri ročni namesto avtomatizirani. DURS tako ugotavlja, da kljub napredku na področju informatike še vedno zaostaja za želenim. Po njihovem mnenju je največja težava v pomanjkanju finančnih virov in informatikov.

➤ višina izdatkov za informatizacijo v organu, odgovornem za e-storitve

Večina sredstev davčne uprave gre po podatkih za leto 2002 za plače (66,8%), sledijo materialni stroški (30,5%) - od tega je šlo 11,3% za računalniške storitve - 2,5% za investicije in 0,2% za lastno dejavnost. Stroški za informatizacijo sodijo med investicije, za katere je bilo porabljenih 420 mio SIT (2,5% DURS-ovega proračuna), od tega za informatizacijo 230 mio SIT. Za informatizacijo je bilo celotno gledano porabljenega 1,35% DURS-ovega proračuna. Strateški načrt DURS-a za obdobje 2001-2004 ugotavlja, da so njihova finančna sredstva pretežno namenjena financiranju plač in materialnih stroškov, premajhen del sredstev pa je

namenjen razvoju informacijske tehnologije in reševanju prostorske tehnologije. Podatki porabljenih sredstev DURS-a za leto 2002 kaže, da je bil izkoristek proračuna, namenjenega investicijam, dosežen 98,2%, kar je po podatkih ministrstva za finance zelo dober rezultat. Je bil pa ta izkoristek samo 60% v letu 2000 in 92% v letu 2001, kar kaže vseeno na nekoliko počasnejši razvoj od planiranega.

➤ odstotek informatiziranega dela v organu

Neustrezna računalniška podpora povzroča težave na področju pisarniškega poslovanja, registracije, registri so nepovezani, nepovezane so tudi knjigovodske evidence. Vse to zahteva od delavcev še mnogo ročnega dela, kar povečuje število ur prepočasnega in duhamornega dela in posledično večjo možnost napak.

➤ odstotek zasedenosti delovnih mest, namenjenih informatikom

Oddelek za informatiko je na DURS-u zaseden le 65,7%, kar je posledica neustreznega sistema nagrajevanja, zato informatiki niso zainteresirani za delo v državni upravi.

Za umestitev prenove poslovnih procesov zaradi uvajanja e-poslovanja v celoten kontekst me je zanimalo, kako poteka reorganizacija na celotni ravni organa. Iz Strateškega načrta DURS-a za obdobje 2001–2004 in Poročila o delu DURS-a za leto 2002 sledi, da reorganizacija sodi med enega izmed pglavitnih problemov. Srečujejo se predvsem s problemom reorganizacije davčnih uradov v smislu centralizacije določenih funkcij in naravnosti k zavezancu. Eden izmed bistvenih kazalcev reorganizacije je tudi izobraževanje, ki ga je potrebno vpeljati za nemoteno in motivirano osvojitve novih delovnih procesov. Iz Poročila o delu DURS-a za leto 2002 je razvidno, da se zavedajo pomembnosti izobraževanja ob korenitih spremembah, kar se odraža na povečanju izobraževanja delavcev. V letu 2002 so na Durs-u dosegli 47% več udeležb delavcev na različnih seminarjih, delavnicah kot leto poprej in zabeležili 16% več izobraževalnih dni. Poleg tega so bile v letu 2002 opravljene tudi razporeditve delavcev, kar tudi nakazuje na proces reorganizacije.

Vse kaže, da se DURS zaveda pomena prenove poslovnih procesov, funkcije vključevanja ljudi v ta proces in vloge informacijske tehnologije, vseeno pa ima na tem področju daleč največ težav. Kot pravi DURS, prihaja do zapletov zaradi finančnih, kadrovskih ter pravnih omejitev. Do enega največjih zapletov je gotovo prišlo v primeru elektronskega davčnega poslovanja.

4.5. Ovrednotenje posameznih kriterijev glede na njihovo pomembnost pri razvoju elektronskega davčnega poslovanja

Vsi kriteriji, izbrani za ovrednotenje uspešnosti e-storitev in aplicirani na primer EDP, so zelo pomembni, nedvomno pa med njimi obstajajo tudi razlike. Pri ocenjevanju si bom pomagala z modelom večparametrskega odločanja, ki je oblikovan s pomočjo programa Dexi. Poleg tega mi bodo v pomoč tudi tabele, v katerih bo prikazana ocena posameznega podkriterija,

indikatorja in nato še skupna (Tabele se nahajajo v Prilogi 2). Vsak kriterij je nato ponderiran glede na njegovo pomembnost, ki jo igra v celotnem ocenjevanju. Največji ponder nosijo specifični pogoji vsebine (27,5%), sledita na strani splošnih pogojev znanje in razpoložljivi viri (vsak po 25%), nato pa specifični pogoji informacijska rešitev (20%) in prenova poslovnih procesov (7,5%).

Ovrednotenje splošnih pogojev

4.5.1. Ovrednotenje znanja

Znanje je kriterij, ki ima po mojem mnenju enega izmed večjih vplivov na uspešnost implementacije elektronskega davčnega poslovanja in je na dolgi rok tudi najodločilnejši. Ljudje so gonilo napredka in če ne bodo pripravljeni na gospodarstvo, temelječem na znanju, se lahko ves napor in prednosti IKT obrnejo v nevarno smer. Predvsem je pomemben enakomeren razvoj znanja tako pri snovalcih sistemov kot tudi uporabnikih.

Ocenjujem, da je znanje s področja IKT v Sloveniji v primerjavi z EU trenutno **delno sprejemljivo**, pogoji za sprejemljivo stanje so še premalo razviti, je pa pomembno, da je viden napredek. Indikatorji, s pomočjo katerih sem ocenjevala kriterij znanje, so po svoji razvitosti primerljivi, kar je po eni strani dobro, saj nobeden izmed njih ekstremno ne odstopa po nerazvitosti. Vseeno pa bo potrebno na področju znanja še marsikaj storiti, saj imamo še vedno težave z osnovno opremljenostjo, kaj šele z uporabnim znanjem. Največji problem slabe javne opremljenosti z računalniško opremo je, da povečuje digitalni razkorak, pri čemer je potrebno poudariti, da digitalni razkorak ni samo vprašanje dostopa do interneta, temveč tudi izobraževanja s tega področja. Ne zadostuje, da v področjih, kjer je pokritost z računalniki slabša, postaviš več e-točk, ljudi je potrebno izobraziti, kako naj jih uporabljajo, kakšne koristi jim bodo prinesle, sicer bodo tovrstne točke uporabljali samo tisti, ki jih znajo, kar pa nikakor ne bo prineslo zmanjšanje razkoraka. Ljudje, otroci, ki imajo računalnik in dostop do interneta od doma, so pred svojimi vrstniki takoj v konkurenčni prednosti. Slovenija se tega zaveda, zato v Strategiji RS v informacijski družbi postavlja vzpostavitev pogojev za računalniško opismenjevanje z zagotovljenim dostopom do računalniške opreme kot pglavitno prioriteto in ji po podatkih akcijskega načrta tudi sledi. Natančnejše ocene posameznih podkriterijev in indikatorjev so v Prilogi 2, Tabeli 1.

4.5.2. Ovrednotenje razpoložljivih virov državljanov in države

Pri razpoložljivih virih sem ocenjevala, kako je z razvitostjo virov za dostop do interneta pri državljanih, s tem tudi potencialno do e-storitev države, in kako je z razvitostjo dostopa do interneta v državi ter prisotnostjo le-te na internetu.

Ugotovila sem, da razpoložljivi viri glede možnosti uporabe e-storitev **delno obstajajo** in da je na tem področju še veliko neizkoriščenega potenciala. Večji razvoj je viden pri državljanih,

je pa potrebno poudariti, da gre pri tem za velika odstopanja med prebivalci, kar se imenuje digitalni razkorak. Problematične skupine so predvsem revnejši, ljudje z odročnih krajev in starejši. Država mora poskrbeti za zmanjšanje tega razkoraka. Eden izmed ukrepov na poti zmanjšanja razkoraka je postavitve javno dostopnih e-točk, ki pa so v Sloveniji geografsko še premalo razpršene. V koriščenje javno dostopnih e-točk za elektronsko napovedovanje dohodnine ne verjamem, ker so finance področje, kjer človek rabi varnost, zaupanje, česar e-točke ravno ne vzbujajo. Neuporabnost e-točk v namene elektronskega davčnega napovedovanja je pokazala tudi anketa, ki sem jo izvedla, saj niti eden ni obkrožil možnosti, da bo napoved dohodnine oddal preko e-točke. Drugi problem uporabe e-storitev se nahaja pri državi, saj se le-ta obotavlja z vzpostavitvijo e-storitev na internetu, zato je možno z mnenji državljanov meriti samo njihovo potencialno uporabo in uporabo interneta na sploh. Z anketo sem skušala ugotoviti, katere e-storitve so v povprečju za državljane najpomembnejše. Na prvo mesto so v povprečju postavili možnost elektronske pridobitve dokumentov, na drugo, možnost elektronske napovedi dohodnine in na tretje, elektronske storitve povezane z zdravstvom. Pri tem se seveda zavedam, da je njihova odločitev vezana na življenjsko obdobje, v katerem se nahajajo. Rezultati rangiranja ostalih e-storitev so predstavljeni v Prilogi 3, Tabeli 1. Natančnejše ovrednotenja razpoložljivih virov je prikazano v Prilogi 2, Tabeli 2.

Ovrednotenje specifičnih pogojev

4.5.3. Ovrednotenje vsebine

Vsebino sem ocenjevala glede na dva podkriterija, primernost davčnega poslovanja za pretvorbo v elektronski način in koristnost pretvorbe davčnega poslovanja v elektronski način. Slednjega sem ocenila z vidika potencialnega števila uporabnikov EDP in dodane vrednosti, ki jo bo EDP prineslo v primerjavi s klasičnim napovedovanjem dohodnine.

Ocenjujem, da je davčno poslovanje po naravi vsebine **zelo primerno** za elektronsko storitev, prvič, ker je pobiranje davkov centralizirano in obstajajo tipizirani obrazci za napoved dohodnine, kar pomeni, da se lahko izpostavi enoten sistem za elektronsko poslovanje in drugič, ker ima EDP v primerjavi s klasično storitvijo dodano vrednost, potencialno število uporabnikov pa je zelo veliko. Ovrednotenje vsebine je prikazano v Prilogi 2, Tabeli 3.

4.5.4. Ovrednotenje informacijske rešitve

Pri informacijski rešitvi sem ocenjevala dva podkriterija. Prvi je izvedljivost informacijske rešitve in sem ga ovrednotila glede na obstoj podjetij, ki so sposobna izpostaviti in vzdrževati sistem za elektronsko poslovanje, ter kakovost izvedbe storitve. Drugi podkriterij je varnost, pri kateri me je zanimalo, kakšen je odstotek uporabnikov interneta, ki je že imelo problem z varnostjo, kakšna je kakovost varnostne opreme v Sloveniji glede na povprečje EU in ali obstaja možnost identifikacije posameznika.

Ugotovila sem, da informacijska rešitev **obstaja**. V Sloveniji obstajajo računalniška podjetja, ki so sposobna vzpostaviti in vzdrževati EDP na dovolj visoki kakovostni ravni, kar sklepam po tem, da sta ob javnem razpisu za elektronsko davčno poslovanje prišli na DURS dve pravilni ponudbi, iz česar sledi, da sta izpolnjevali tudi visoke varnostne zahteve, ki so bile zahtevane v razpisni dokumentaciji. Tudi splošno ocenjujem, da je varnost sprejemljiva, saj imamo v primerjavi z državami EU kakovostno varnostno opremo, obstaja pa tudi možnost identifikacije. Edini indikator, ki je glede na EU povprečje nekoliko slabši je, da je v Sloveniji že kar nekaj uporabnikov interneta imelo probleme z varnostjo zaradi virusov, kar prav gotovo prispeva k zmanjševanju zaupanja v elektronsko poslovanje. Ovrednotenje informacijske rešitve je prikazano v Prilogi 2, Tabeli 4.

4.5.5. Ovrednotenje prenove poslovnih procesov

Prenova poslovnih procesov je nedvomno podkriterij, ki najbolje pokaže, koliko je neka organizacija, institucija, (v mojem primeru DURS) pripravljena na spremembe, do kakšne mere se jih zaveda in koliko in kako jih dejansko uvaja. Prenovo poslovnih procesov sem ocenjevala z dveh vidikov, prvič, kako je s sprejemanem in z izvajanjem EU pravnega reda in kako so se uresničevali zadani cilji v zvezi z EDP glede na zastavljene, in drugič, kakšna je stopnja informatizacije organa, odgovornega za EDP, kolikšni so izdatki, namenjeni informatizaciji organa, v kolikšni meri je delo v organu informatizirano in kako je z zasedenostjo delovnih mest, namenjenih informatikom.

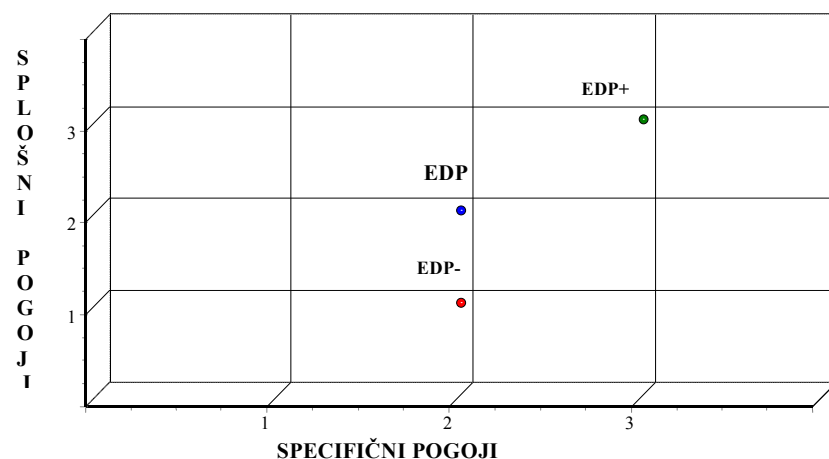
Skladno z mojimi pričakovanji je prenova poslovnih procesov v DURS-u po razvitosti najslabše ocenjeni kriterij in v celotnem ocenjevanju najbolj vpliva na zmanjšanje uspešnosti. Ocenjujem, da je prenova poslovnih procesov v DURS-u, ki je odgovoren za elektronsko davčno poslovanje, **problematična**. Ugotavljam, da je DURS v fazi, ko se zaveda potrebnih sprememb, ko jih skuša tudi uvajati, jih planira, vendar se pri tem srečuje s finančnimi, kadrovskimi in pravnimi ovirami, na katere delno vpliva tudi sam. DURS ima težave z informatizacijo delovnih procesov, veliko dela še ni avtomatiziranega, kar pomeni zapravljanje časa, denarja in motiviranosti zaposlenih. Oddelek za informatiko je le dvotretjinsko zaseden, ker informatiki niso pripravljene delati za plače, ki jih ponuja državna uprava. Izdatki, namenjeni informatizaciji, predstavljajo v povprečju 1,5% DURS-ovega proračuna, kar je po mnenju DURS-a veliko premalo za uspešno informatizacijo. Elektronsko davčno poslovanje bi moralo biti izpostavljeno že pred dobrima dvema letoma, pa je prišlo pri izbiri ponudnika za vzpostavitev EDP do velikih zapletov. Nekoliko bolje kaže na strani prevzemanja pravnega reda EU, ki je praktično prevzet skoraj v celoti, po drugi strani pa se ne koristi dovolj intenzivno, ker stvari še ne delujejo. Ovrednotenje prenove poslovnih procesov je prikazano v Prilogi 2, Tabeli 5.

4.6. Ocena pogojev uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja na podlagi izbranih in ovrednotenih kriterijev

Na podlagi izbranih in ovrednotenih kriterijev, ki so razdeljeni v dve skupini: splošni in specifični pogoji, in s pomočjo modela za večparametrsko odločanje, lahko sklepamo, da je uspešnost implementacije EDP v slovenski prostor **srednje visoka**. Pri obeh pogojih je moč zaslediti, da njihov razvoj še ne dosega točke, ki bi omogočila visoko uspešnost e-storitve. Na strani splošnih pogojev sta oba kriterija - znanje in razpoložljivi viri zaenkrat še delno razvita. Vendar pa se kaže njun hiter razvoj, zato ocenjujem, da v kontinuiranem sledenju razvojnim smernicam ne bosta predstavljala znatnejših težav. Večji problem se nahaja na strani specifičnih pogojev. Če sta med slednjimi vsebina in informacijska rešitev nadvse dobro ocenjena, pa to še zdaleč ne velja za prenovo poslovnih procesov, ki predstavlja kritični dejavnik uspeha e-storitve.

Na podlagi dejanskega ovrednotenja je v nadaljevanju izvedena analiza občutljivosti splošne ocene uspešnosti EDP ob vsakokratnem spreminjanju ovrednotenja posameznih kriterijev in podkriterijev. Izboljšano ovrednotenje kriterijev, podkriterijev je označeno z EDP+ (plus) in pomeni optimistični scenarij uspešne implementacije EDP, medtem ko je poslabšanje ovrednotenja kriterijev, podkriterijev označeno z EDP- (minus) in pomeni pesimistični scenarij uspešne implementacije EDP.

Slika 7: Optimistično, pesimistično ter dejansko ovrednotenje elektronskega davčnega poslovanja glede na splošne in specifične kriterije



Legenda₁:

- 1 - ne obstajajo
- 2 - delno obstajajo
- 3 - obstajajo

Legenda₂⁹:

- EDP+ optimistični scenarij
- EDP - pesimistični scenarij
- EDP dejanski scenarij

Vir: Prikazi izračunov modela v programskem okolju modela Dexi.

⁹ Legenda₂ velja tudi za Sliko 8, 9, kjer je kot različica vpeljana še EDP", 10, kjer je kot različica vpeljana še EDP"" in 11.

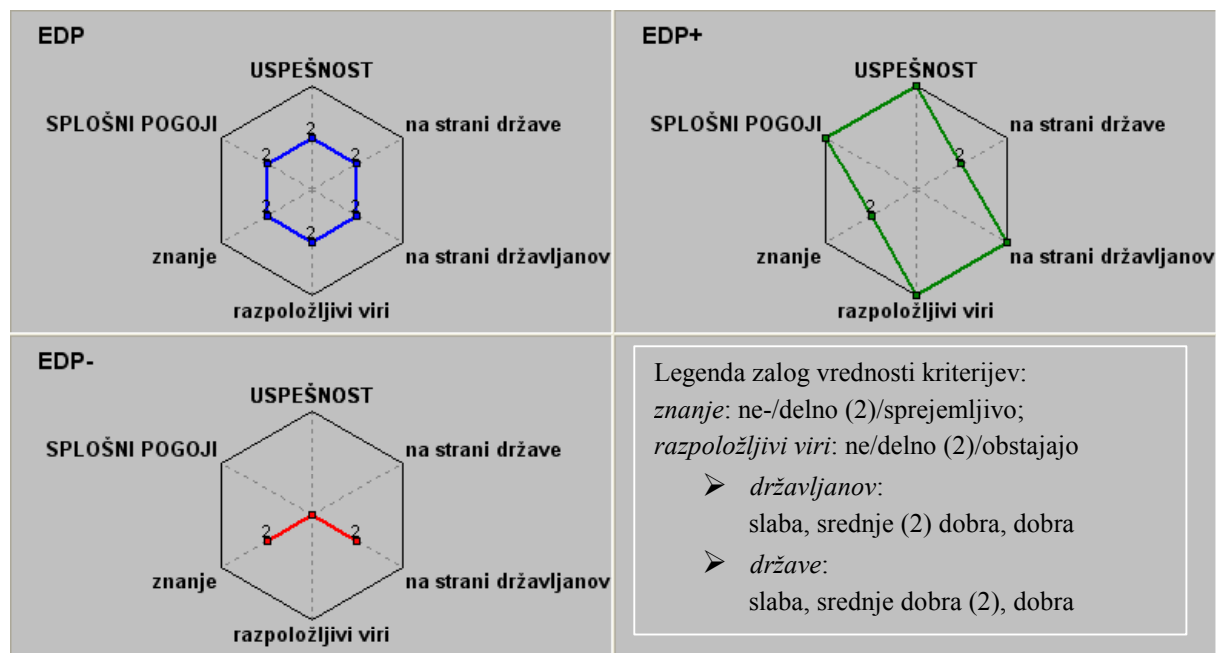
Na sliki 7 je prikazana razvitost splošnih in specifičnih pogojev, ki determinirajo uspešnost elektronskega davčnega poslovanja glede na izbrani scenarij. EDP je ocena dejanskega stanja, medtem ko sta EDP+ in EDP- prikazana kot različici pozitivno oz. negativno spremenjenih vrednotenih kriterijev. Pri EDP+ lahko razberemo, da je izboljšanje določenih kriterijev znotraj modela pozitivno vplivalo tako na ovrednotenje splošnih kot tudi specifičnih pogojev in povzročilo, da je uspešnost implementacije EDP ocenjena kot visoka. Poslabšanje določenih kriterijev pa je negativno vplivalo predvsem na splošne pogoje in v skupni oceni uspešnosti povzročilo, da je uspešnost implementacije postala nizka. Tako lahko vidimo, kakšen vpliv ima sprememba posameznih vrednosti kriterijev na uspešnost implementacije EDP in da je za čim višjo uspešnost potrebno skrbeti za skladen razvoj vseh dejavnikov. Iz »kaj če« analize lahko tako razberemo, kje so priložnosti, da uspešnost implementacije EDP postane visoka, in kje pasti, da postane nizka. Za visoko uspešnost EDP je nedvomno potrebno stremeti k EDP+, kar pomeni predvsem izboljšanje razpoložljivih virov države in državljanov ter prenove poslovnih procesov.

Sledi na primeru vseh treh scenarijev prikaz, kako posamezne skupine kriterijev vplivajo na končno uspešnost EDP.

Vpliv splošnih pogojev na uspešnost

V skupino splošnih pogojev sodita znanje ter razpoložljivi viri države in državljanov, ki v EDP delno obstajata.

Slika 8: Vpliv splošnih pogojev na uspešnost



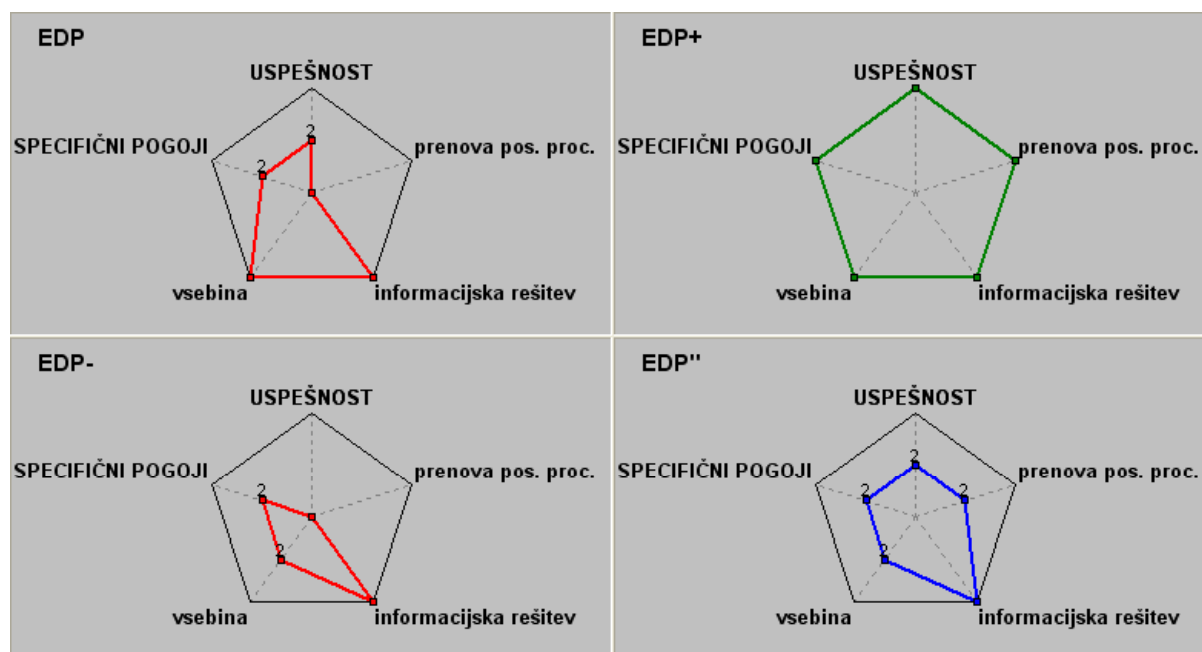
Vir: Prikazi izračunov modela v programskem okolju modela Dexi.

Na Sliki 8 je prikazano, da so v EDP vsi kriteriji splošnih pogojev srednje ovrednoteni. Iz tega logično sledi, da splošni pogoji delno obstajajo in določajo srednje ovrednotenje uspešnosti. Na podlagi tega se lahko sklepa, da se v njih skriva še veliko potencialnih možnosti za izboljšanje. Kako priti do višje vrednosti, se vidi že v EDP+, kjer so znanje in viri države prav tako kot prej ovrednoteni s srednjo vrednostjo, viri državljanov pa z najvišjo. Iz tega sledi, da bi že samo izboljšanje virov državljanov znatno izboljšalo stanje splošnih pogojev, kar bi izredno pozitivno vplivalo na uspešnost. Veliko slabša situacija je prikazana v EDP-, kjer so razpoložljivi viri državljanov in znanje ovrednoteni s srednjo vrednostjo, medtem ko razpoložljivi viri države ne obstajajo. Slednje vpliva na negativno oceno splošnih pogojev in s tem tudi uspešnosti.

Vpliv specifičnih pogojev na uspešnost

V skupini specifičnih pogojev se nahajajo vsebina, informacijska rešitev in prenova poslovnih procesov.

Slika 9: Vpliv specifičnih pogojev na uspešnost



Legenda zalog vrednosti kriterijev:

vsebina: ne- /delno(2)/ zelo primerna

informacijska rešitev: ne- /delno (2)/obstaja

prenova poslovnih procesov: problematična/ srednje problematična (2)/ neproblematična

Vir: Prikazi izračunov modela v programskem okolju modela Dexi.

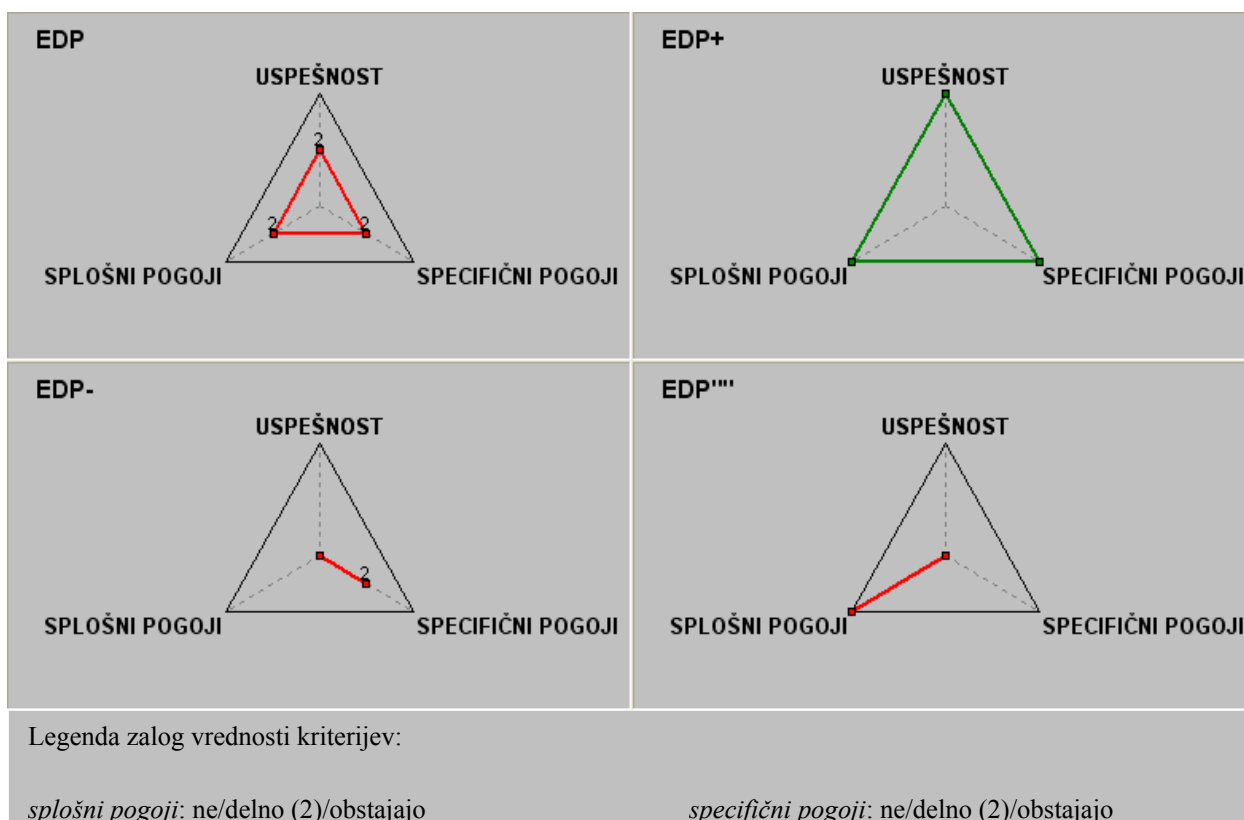
Iz Slike 9 vidimo, da v EDP specifični pogoji, ki so določeni z vsebino, informacijsko rešitvijo in prenovo poslovnih procesov, delno obstajajo. Glede na to, da je vsebina

ovrednotena kot zelo primerna in informacijska rešitev obstaja, je kritični dejavnik uspeha nedvomno prenova poslovnih procesov. Njegov vpliv na ovrednotenje specifičnih pogojev je izjemno velik. Če bi se kriterij prenova poslovnih procesov izboljšal in postal neproblematičen, kot je prikazano v grafu EDP+, bi to nedvomno pomenilo, da bi specifični pogoji zavzeli najvišjo oceno. Nasprotno, pa bi kakršno koli poslabšanje ostalih dveh kriterijev, kot je vidno iz grafa EDP-, pomenilo, da bi uspešnost padla na nizko vrednost. Poleg znanih dveh scenarijev je vpeljana še različica EDP'', s katero sem želela prikazati, kaj se zgodi, če je prenova poslovnih procesov srednje problematična. Na podlagi slednjega lahko sklepamo, da tovrstni pozitivni razvoj izboljša tudi celotno sliko uspešnosti, ki postane srednje visoka.

Vpliv splošnih in specifičnih pogojev na uspešnost

Dosedanji prikazi so skušali ponazoriti vpliv ene izmed skupin pogojev na uspešnost, v naslednji sliki pa so združeni splošni in specifični pogoji in izpostavljen njihov skupni vpliv na uspešnost.

Slika 10: Vpliv splošnih in specifičnih pogojev na uspešnost



Vir: Prikazi izračunov modela v programskem okolju modela Dexi.

Slika 10 prikazuje, da splošni in specifični pogoji v EDP delno obstajajo in da dodeljujejo uspešnosti srednje visoko vrednost. Logično je, da je v primeru visoke razvitosti obeh pogojev tudi uspešnost determinirana visoko, kar je prikazano v EDP+. Nasprotna situacija je prikazana v grafu EDP-, kjer specifični pogoji delno obstajajo, medtem ko splošni ne obstajajo. Iz tega sledi, da je uspešnost nizka. Poleg stalnih variant je v tej sliki vpeljana še različica EDP^{'''}, ki kaže, kako pomembna je čim večja enakomernost razvitosti vseh kriterijev, kajti visok razvoj ene skupine kriterijev in neobstoj druge, ima enak rezultat, kot če bi bili vsi kriteriji na najnižji stopnji razvoja.

Iz analize dejanske ocene EDP sledi, da obstaja informacijska rešitev, da je davčna vsebina za pretvorbo v e-storitve več kot primerna in kar je najpomembnejše, da obstajata zanimanje in želja ljudi, da bi lahko poslovali z davčno upravo elektronsko. Nekoliko slabši so rezultati pri oceni stanja razpoložljivih virov tako državne uprave kot državljanov, ki delno obstajajo, prav tako pa je tudi z znanjem, ki je delno spremenljivo. Vendar pa stopnji razvitosti znanja in razpoložljivih virov nista tako problematični, saj je iz leta v leto viden napredek, kar pomeni, da se bo z nadaljevanjem trenda njun položaj izboljševal. Zatakne pa se pri prenovi poslovnih procesov, ki so z izbranimi indikatorji ocenjeni kot problematični. Možni vzroki prepočasnega uvajanja EDP so lahko na strani odgovornega organa. Na podlagi DURS-ovih poročil, strategije njihovega razvoja, samokritičnosti, transparentnosti spletne strani, informacijske dostopnosti se lahko sklepa, da je DURS v letih svojega obstoja ogromno naredil in tudi po mednarodnih ocenah dela zelo dobro. Večina problemov, ki jih ima, izhaja po njihovem mnenju iz pomanjkanja finančnih sredstev in zapletov v zvezi z lobiranjem podjetij, ki so sposobna najti ustrezno informacijsko rešitev za vzpostavitev EDP in si tako pridobiti velik posel. Na celotno zgodbo vpliva tudi odnos vodilnih ljudi, tako v politiki kot v gospodarstvu, saj bi eni ali drugi že kdaj vplivali na hitrejši razvoj EDP, če bi jim bilo to v interesu. EDP bo uvedlo velike spremembe, predvsem se bo povečala transparentnost in zmanjšala možnost utaje davkov, sistem bo imel zelo dober pregled nad finančnimi sredstvi vseh davkoplačevalcev, česar si nekateri prav gotovo ne želijo. Pri tem pa seveda ne smemo zanemariti tudi dejstva, da je prenova poslovnih procesov najtežji element v uvajanju novosti, saj vključuje praktično vse vidike, tako tehnološkega kot človeškega in odnose med njima, zato prav gotovo izhajajo težave tudi iz prenove same davčne uprave, četudi dosega dobre rezultate.

4.7. Možnost apliciranja večparametrskega modela ugotavljanja uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja na ostale e-storitve uprave

Večparametrski model ugotavljanja uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja je zasnovan tako, da ga je vsekakor mogoče aplicirati na katero koli drugo e-storitev v slovenskem prostoru. Model je v osnovi razdeljen na ugotavljanje stanja splošnih in specifičnih pogojev elektronskega davčnega poslovanja. Njegova prednost je v tem, da so vsem e-storitvam enaki splošni pogoji - razpoložljivi viri pri državljanih in državi ter znanje,

zato jih ni potrebno posebej proučevati. Pri merjenju uspešnosti e-storitve se je tako potrebno poglobiti le v ocenjevanje specifičnih pogojev - obstoja informacijske rešitve, primernosti narave vsebine e-storitve ter prenove poslovnih procesov - pa še te se lahko zaradi že nastavljenih podkriterijev in indikatorjev oceni veliko hitreje in transparentneje.

Poleg navedenega je uporabna vrednost modela tudi v preverjanju razvoja e-storitve in okolja v katerem deluje. Z ugotavljanjem stanja razvoja e-storitve se ugotovi, kje se e-storitev nahaja in kje so njene šibke točke. Na podlagi tega se izdelata načrt izboljšanja e-storitve, ki lahko tako hitreje doseže cilj visoko uspešne e-storitve.

5. ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE V OČEH DRŽAVLJANOV

Raziskavo o uporabi interneta, e-točk, kontaktiranju javne uprave preko interneta, mnenju o njeni učinkovitosti, o videnju pomembnosti posameznih e-storitev in bodoči uporabi elektronske možnosti napovedovanja dohodnine sem izvedla z anketnim vprašalnikom. Vzorec je obsegal 186 enot in je bil neverjetnostni namenski. Poleg tega sem skušala doseči prisotnost različnih starostnih skupin, vključenost obeh spolov, približno enako število mestnega in podeželskega prebivalstva in prisotnost vseh regij. Podatke so obdelani s pomočjo statističnega računalniškega programa SPSS.

Osnovni rezultati, ki izhajajo iz ankete, so predstavljeni v Prilogi 3; v tem poglavju pa so predstavljene predvsem povezave med spremenljivkami. Cilj naloge je bil ugotoviti, kakšna je povezava med spremenljivkami, kot so: starost, spol, izobrazba, kraj in regija bivanja in spremenljivkami, kot so: uporaba interneta, uporaba e-točk, kontaktiranje javne uprave preko interneta, zadovoljstvo z njeno učinkovitostjo itd.

Izhodiščne hipoteze raziskave so:

1. obstaja povezava med starostjo in uporabo interneta, e-točk, kontaktiranjem javne uprave preko interneta in bodočo uporabo elektronskega napovedovanja davkov, zaupanjem v elektronsko napovedovanje davkov,
2. ne obstaja povezava med spolom in uporabo interneta, e-točk, kontaktiranjem javne uprave preko interneta in bodočo uporabo elektronskega napovedovanja davkov, zaupanjem v elektronsko napovedovanje davkov,
3. obstaja povezava med izobrazbo in uporabo interneta, e-točk, kontaktiranjem javne uprave preko interneta in bodočo uporabo elektronskega napovedovanja davkov,
4. obstaja povezava med bivanjem (mesto, podeželje) in uporabo interneta, e-točk, kontaktiranjem javne uprave preko interneta in bodočo uporabo elektronskega napovedovanja davkov,
5. obstaja povezava med regijo in uporabo interneta, e-točk, kontaktiranjem javne uprave preko interneta in bodočo uporabo elektronskega napovedovanja davkov.

Na podlagi izračunanega Pearsonovega hi-kvadrata in ob upoštevanju pogojev, da mora biti v vseh celicah kontingenčne tabele pričakovana frekvenca vsaj 1, hkrati pa ne sme biti več kot 20% celic, kjer bi bila pričakovana frekvenca manjša od 5, rezultati analize kažejo naslednje:

1. Povezava med starostjo in uporabo interneta obstaja; starejši kot so ljudje, manj ga uporabljajo, prav tako velja tudi za uporabo e-točk. Starejši se bodo v manjši meri odločali za napovedovanje dohodnine preko interneta, kdor pa se bo odločil, bo pogosteje za pomoč pri oddaji prosil sorodnika oz. prijatelja. Zaupanje v varnost

elektronskega sistema za napovedovanje dohodnine je pozitivno opredeljena, vanj verjamejo tako starejši kot mlajši, med njimi ni opaziti razlik.

2. Povezava med spolom in uporabo interneta in e-točk ne obstaja. Z javno upravo je preko interneta v povprečju kontaktiralo več žensk kot moških, medtem ko so bili do njene učinkovitosti bolj kritični moški, saj so bili le-ti v manjši meri zadovoljni z njeno učinkovitostjo. Pri rangiranju ni bilo značilnih razlik, razen pri e-storitvi, povezani z zdravstvom (nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, naročanje na zdravljenja), ki so jo ženske v povprečju rangirale višje kot moški. Ravno tako ni razlik med spoloma v namenu elektronske napovedi dohodnine. Zanimivo je to, da so moški, kljub visokemu splošnemu zaupanju v varnost sistema za elektronsko davčno napovedovanje, v povprečju bolj skeptični.
3. Na podlagi dobljenih rezultatov ne moremo posplošiti, da obstaja povezava med izobrazbo in uporabo interneta, obstajajo pa statistično značilne razlike med izobrazbenimi razredi pri uporabi e-točk. Manj izobraženi jih manj uporabljajo. Prav tako velja, da so bolj izobraženi v večji meri kontaktirali javno upravo preko interneta kot manj izobraženi. Na podlagi rezultatov lahko pričakujemo, da bo več izobraženih napovedalo dohodnino preko interneta kot manj izobraženih, čeprav zaradi majhnega vzorca ljudi z osnovnošolsko izobrazbo trditve ne moremo posplošiti na celotno populacijo. Poleg navedenega se je pokazalo, da izobraženi bolj verjamejo v varnost sistema za elektronsko napovedovanje dohodnine kot neizobraženi.
4. Pri preučevanju povezave med spremenljivkama kraj bivanja (mesto ali podeželje) in uporabo interneta, ugotavljam, da ljudje v mestu v večji meri uporabljajo internet kot na podeželju, prav tako velja tudi za uporabo e-točke. Namen elektronske napovedi dohodnine je enako velik tako pri mestnem kot pri podeželskem prebivalstvu. Ni tudi značilnih razlik v zaupanju v delovanje sistema elektronskega napovedovanja davkov.
5. Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo trditi, da obstaja povezava med regijo in uporabo interneta, e-točk, kontaktiranjem javne uprave preko interneta, da bodo ljudje ne glede na regijo oddali ali ne bodo oddali dohodninske napovedi elektronsko in da zaupanje ljudi v elektronski davčni sistem ni pogojeno z regijo.

Če povzamem, sta starost in izobrazba edini spremenljivki, med katerima obstajajo povezave z uporabo interneta, e-točke, kontaktiranjem javne uprave preko interneta, namenom uporabe elektronskega načina napovedovanja dohodnine, kar je potrdil tudi izračun linearne regresije. Na podlagi tega lahko sklepam, da rezultati sovpadajo z ugotovitvijo, da so v informacijski družbi problem starejši ljudje in neizobraženi in da je to najbolj zaskrbljujoča populacija, pri kateri prihaja do digitalnega razkoraka.

Elektronsko napovedovanje dohodnine so anketirani v povprečju uvrstili kot drugo najpomembnejšo e-storitev. Napoved dohodnine bo, ko bo to omogočeno, elektronsko oddalo kar dve tretjini anketiranih. Večina jo bo oddala sama preko domačega računalnika. Kar 70,4% anketiranih verjame v varnost sistema za elektronsko napovedovanje dohodnine. Zanimivo je, da tovrstnemu načinu oddaje pripisuje le četrtnina anketiranih veliko korist, medtem ko jih ravno toliko ne vidi nobene koristi. Večina se tudi strinja s trditvijo, da bi morala DURS ob uvedbi elektronskega davčnega poslovanja posebno pozornost nameniti obveščanju javnosti o postopkih elektronskega načina oddaje napovedi dohodnine.

6. KRITIČNI DEJAVNIKI USPEHA INFORMATIZIRANJA JAVNE UPRAVE

Ključ do uspešnega informatiziranja javne uprave je v upoštevanju določenih zakonitosti, kot so: poenotenost, enostavnost, razumljivost, široka dostopnost, fleksibilnost, cenovna ugodnost, hitrost, načrtno izobraževanje in obveščanje državljanov. Njihovo učinkovito smer delovanja je mogoče razbrati iz praks držav, ki so že dlje časa v informacijski družbi, pri čemer je potrebno seveda upoštevati specifikke vsake posamezne države.

Prav gotovo je eden izmed pomembnejših elementov uspešne informatizacije javne uprave poenotenje. Vsaka država mora imeti enoten razvojni dokument informacijske družbe, v katerem so začrtani cilji, sredstva, s katerimi se jih bo doseglo, ter poti, po katerih bo šel razvoj, ki sovpada z globalnim razvojem informacijske družbe. Po podatkih ene izmed raziskav OECD-ja (Survey of Knowledge Management, 2003) so države, ki imajo izdelane strateške dokumente, veliko bolj uspešne v uvajanju kompleksnejših elektronskih storitev. V Sloveniji tak dokument obstaja in se imenuje Strategija RS v informacijski družbi. Njenemu razvoju in vrednotenju se sledi z letnim akcijskim načrtom. Obstoj enotnega dokumenta pa še zdaleč ni dovolj, njegovo vsebino je potrebno uresničevati v praksi. Če se omejimo samo na analiziranje delovanja javne uprave na internetu, je nujno vpeljati enotne standarde njenih spletnih strani, definirati enotno logiko njihovega delovanja in vzpostaviti enotno vstopno točko, preko katere lahko državljan vstopi v svet e-uprave, pri čemer mu ni potrebno vedeti, kateri resor je pristojen za posamezno področje. Velikokrat so podatki na spletnih straneh posameznih resorjev javne uprave zastareli, kar zmanjšuje verodostojnost pristojnega organa, ali pa jih je toliko, da iskalec informacij več ne loči drevesa od gozda. Iz tega sledi, da je nujno ažurno urejanje spletnih strani, predvsem pa je potrebno informacije selektivno plasirati glede na pomembnost in uporabnost z vidika državljana.

K boljši informatizaciji bi prispevala tudi integracija podatkovnih baz. Državljanom ne bi bilo potrebno na lov za različnimi podatki v upravi državnega organa, ki bi jih potreboval pri izvršitvi določene e-storitve, ampak bi mu bili na voljo preko organa, pristojnega za e-storitve. Poenotiti je potrebno pokritost države z računalniško opremljenostjo, predvsem na javnih mestih, kot so: šole, knjižnice, upravne enote. Pri tem vsekakor ne zadostuje samo postavitve tako imenovanih e-točk, ampak je potrebno ljudi izobraziti, kako naj jih uporabljajo, in jim predstaviti njihove prednosti pred klasičnim načinom poslovanja z javno upravo. Da pa bi lahko ljudi izobrazili je potrebno že na osnovni stopnji izobraževanja vpeljati enotne učne načrte s tega področja, ki bodo že mlade usposabljali za življenje v informacijski družbi.

Nadalje bi bilo potrebno izdelati enotno komunikacijsko strategijo; njen osnovni cilj bi bil obveščati javnost o prednostih in nevarnostih informacijske družbe ter o načinih vključevanja vanjo. Organizirati bi bilo potrebno centre za pomoč državljanom, kjer bi jih naučili

uporabljati e-točke oz. e-storitve in jih obveščali o novostih na področju e-uprave. Po drugi strani bi bilo potrebno načrtno osveščati in izobraževati državne uradnike, jim dopovedati, kako pomembna je prijazna in hitra komunikacija z državljanji. Predvsem bi jih bilo potrebno naučiti, da so v službi državljanov in da je njihova naloga, da jim čimbolj učinkovito pomagajo. Čimbolj je potrebno širiti znanje o e-storitvah. En način tega so visoko kvalitetne e-storitve, namreč zadovoljni uporabniki bodo storitev priporočili drugim, in drugi način, že omenjeni, je načrtno informiranje o e-storitvah in njihovi koristnosti. Spletne strani z e-storitvami se morajo uporabljati enostavno, kar pomeni, da je potrebno izboljšati navigacijo, zasnovo vsebine in obliko strani. Nadalje morajo biti e-storitve dostopne javnosti na/iz različnih spletnih stran(eh)-i in ne samo na spletni strani odgovornega resorja. Ob tem za doseganje večje dostopnosti ne zadostuje zgolj postavitev velikega števila »on-line« in »off-line« dostopnih točk, temveč je potrebna dosledna strategija. Pomembni kriteriji uporabnosti spletne strani so, da jo je lahko najti, kakor tudi e-storitev na njej, da je jezik razumljiv in hitrost odpiranja strani/podstrani na nivoju. Pomembna sta tudi enostavnost uporabe in preglednost postavitve strani. Raziskave kažejo, da je kar 8,5-krat verjetneje, da bodo z e-storitvijo uporabniki zadovoljni, kot če ti kriteriji ne bi bili izpolnjeni. Področja povečanja uporabnikovega zadovoljstva so: prihranek časa, večja fleksibilnost, hitrejše storitve (s hitro povratno informacijo), večja kontrola nad procesom, enostavna pridobitev več in boljših informacij ter seveda tudi znižanje stroškov. Če stroški presegajo koristi e-storitev, jih uporabniki ne bodo uporabljali. Ljudje bodo uporabljali vladno e-storitev samo tedaj, če bo on-line storitev v primerjavi s klasično hitrejša, enostavnejša in cenejša.

Potrebno bo tudi oblikovati merila uspešnosti razvijanja rešitev e-uprave in nato uspešnost meriti. Npr. prek števila ljudi, ki neko storitev uporabljajo, prek prihrankov časa in stroškov državljanov, prek časa odzivnosti vladne službe na vprašanje ali zahtevo državljan (Gričar, 2003). Vzporedno bo potrebno meriti zadovoljstvo državljanov z e-storitvijo, ali je njena uporaba enostavna, prijazna in jim le-ta pomeni dodano vrednost.

Bistveno za enakomerni razvoj informacijske družbe je zmanjševanje digitalnega razkoraka, do katerega lahko pride le z upoštevanjem navedenih zakonitosti. Seveda pa bo razlika vedno obstajala in je iluzorno pričakovati, da se bo le-ta zmanjšala na 0. Potrebno je stremeti k čim manjši razliki, kar vodi v razvoj celotnega gospodarstva in blaginjo celotne družbe.

Novo definiranje odnosov med državo in njenimi državljanji zahteva, da je država v službi svojih državljanov in da v njihov prid izkorišča prednosti, ki jih nudi IKT. Čedalje večji poudarek je na izgradnji dvosmerne komunikacije državljan ↔ vlada, preko katere naj bi sodelovali pri oblikovanju politik razvoja, odločitev, ipd. Sodelovanje je še kako pomembno tudi pri zasnovanju e-storitev, državljanje je potrebno pozvati, da podajo svoje predloge, mnenja, kritike, kajti le tako lahko država izbere prave e-storitve in jih državljanom ponudi na pravi način, da jih bodo slednji uporabljali in bo njihova uporaba pomenila veliko korist tako za državljanje kot za državo.

7. SKLEP

Informacijska družba je sinonim za novo nastajajočo družbo, ki ne temelji več samo na izkoriščanju naravnih bogastev, temveč vedno bolj na razvoju ter uporabi novih znanj in informacij. Njeni zametki so se pojavili v ZDA že daljnega leta 1954, medtem ko je bil ključni trenutek za Evropsko unijo leto 1994 z izidom t.i. Bangemannovega poročila. Njegova ugotovitev je bila, da informacijska družba prihaja v vseh svojih dimenzijah in da je skrajni čas, da se članice EU primerno odzovejo nanjo ter pripravijo ustrezne strategije za njeno uveljavitev. Leta 2000 je sledil Lizbonski vrh, v njegove povzetke je progresivnejšim voditeljem uspelo zabeležiti: »z uspešnim uresničevanjem tega plana bo Evropska unija do leta 2010 postala najbolj konkurenčno in dinamično, na znanju temelječe gospodarstvo z izboljšanimi možnostmi za zaposlovanje in boljšim socialnim položajem«. Za uresničitev navedenega so v EU še isto leto sprejeli enoten akcijski načrt eEurope, po katerem je bil zasnovan podoben plan tudi v pristopnicah EU, imenovan eEurope+2003. Med slednje sodi tudi Slovenija, ki je morala, če želi izboljšati svoj gospodarski položaj in povečati ekonomsko rast v razmerah informacijske družbe, načrtovati v skladu z globalnimi smernicami svojo strategijo razvoja. Tako je bila Strategija RS v informacijski družbi sprejeta februarja 2003, uresničevanje njenih ciljev pa se spremlja s pomočjo Akcijskega načrta E-uprave do leta 2004. Strategija je bila glede na precej hitro prepoznavnost in vedenje o začetkih informacijske družbe prepozno sprejeta, kar se odraža v nesistematičnem in prepočasnem razvoju, ki vodi v izgubljanje priložnosti, ki jih koristijo vodilne države informacijske družbe. Kot slednje so v evropskem prostoru prepoznane Danska, Velika Britanija, Francija, Nemčija in Irska. Primerjave z državami EU (Progress Report) kažejo, da Slovenija na nekaterih področjih zaostaja za povprečjem EU, medtem ko je na drugih področjih povsem primerljiva. Zaostaja predvsem po številu javno dostopnih e-točk in strežnikov na prebivalca ter opremljenosti izobraževalnih ustanov, problem pa je tudi v pomanjkanju digitalnih vsebin v slovenskem jeziku. Kot njena ključna tržna niša v EU na področju IKT se ocenjuje inovativnost, fleksibilnost delovne sile in izobraževalno- raziskovalni potenciali. Menim, da bi morala biti v okviru Strategije RS v informacijski družbi sprejeta komunikacijska strategija o obveščanju javnosti o vključevanju v informacijsko družbo, ki bi javnosti predstavila prednosti, ki jih prinaša informacijska družba in kako lahko te izkoristijo, pa tudi nevarnosti in jih tako lažje vključila v informacijsko družbo.

Če je včasih veljalo, da ima središčno vlogo pri oblikovanju politik vlada, gredo danes trendi v smer tesnejšega sodelovanja med vlado in državljani. Državljani od vlade pričakujejo več kot kadarkoli, želijo usmerjene in personalizirane informacije, želijo javno upravo, ki jih obravnava kot posameznika, mu učinkovito odgovarja in v skladu z njegovimi potrebami. Novim oblikam sodelovanja je močno naklonjena tudi informacijska družba, ki s svojo informacijsko in komunikacijsko tehnologijo omogoča še kakovostnejše sodelovanje med njima. S sprejemanjem nove tehnologije se oblikuje področje hitrejših, boljših in interaktivnejših odnosov, vlada tako postaja državljanom prijaznejša, bliža jim

administrativne postopke, upošteva njihovo mnenje in jih razume kot partnerja. Odnosi med njimi so odvisni od intenzivnosti sodelovanja in temeljijo na informacijah, posvetovanju in aktivni udeležbi. Tradicionalno se je odnos med javno upravo in prebivalci odvijal v pisarnah javne uprave, z razvojem IKT pa se storitveni centri selijo bliže prebivalcem in so jim dostopni preko osebnih računalnikov oz. e-točk. Spremenjena oblika javne uprave je dobila ime e-uprava, ki združuje v sebi pojma e-poslovanje in javno upravo. V ožjem smislu gre za nabor upravnih storitev za prebivalce in podjetja, vezanih na IKT, medtem ko širše pomeni javno upravo, ki v svoje utečeno poslovanje načrtno vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti storitev. IKT omogoča boljši prenos storitev (hitre transakcije, ukinjanje čakanja) namenjenih prebivalcem, omogoča lažji dostop do informacij, bolj učinkovito upravljanje, zmanjšuje obseg administrativnega dela. To posledično vpliva na zmanjševanje korupcije, povečuje transparentnost, rast prihodka in zmanjšanje stroškov. Slovenska e-uprava je dobila svoje temelje februarja 2001 s sprejemom Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje 2001-2004. Njeni cilji so: pospešiti razvoj in uvajanje e-storitev za prebivalce, zagotoviti primerljiv razvoj z drugimi državami EU, utrditi in zagotoviti sodelovanje, koordinacijo med ministrstvi, odgovornimi upravnimi organi, uskladiti, povezati javnopravne registre, evidence itd. Tuje izkušnje uvajanja e-uprave v mnogih razvitih državah kažejo, da se je jedro težav, ki jih je potrebno reševati pri uvajanju e-storitev, premaknilo s tehnološkega na organizacijsko in procesno področje. Omenjenim težavam se je mogoče ogniti predvsem z izpopolnjevanjem kadra z novimi znanji in veščinami, s preglednimi in povezljivimi poslovnimi procesi ter s poslovnimi strategijami, usmerjenimi v poslovne in organizacijske modele.

Države vse večjo pozornost namenjajo enotnemu portalu, ki predstavlja skupno vstopno točko do elektronskih storitev na področju uprave. Portal mora biti enovit, dinamičen, večnamenski, zanesljiv, enostaven za uporabo ter prilagodljiv sistem. Trenutni slovenski portal E-uprava je vizualno nepriljubljen, nepregleden, nesistematičen, česar se zavedajo tudi njegovi skrbniki, saj so konec leta 2003 predstavili testno verzijo novega portala, ki je bistveno preglednejši, uporabniku prijaznejši, vizualno privlačnejši. Organiziran je po življenjskih situacijah in uporabniku ni potrebno vedeti, katere informacije so v pristojnosti posameznega ministrstva. Bistveni del portala so e-storitve, ki obsegajo področja, kot so: delo, družina in socialne zadeve, finance, gospodarstvo, kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano, kulturo in še mnoga druga. Njihov razvoj je načrtan v akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004. Aprilska različica akcijskega načrta ocenjuje razvoj 20-ih e-storitev (12 osnovnih e-storitev za državljane, 8 e-storitev za podjetja) po metodologiji 'eGovernment Indicators for benchmarking eEurope', ki je povzeta po EU. Ugotavlja, da so e-storitve v Sloveniji v primerjavi z EU v celoti gledano podpovprečno razvite, predvsem zaradi slabo razvitih e-storitev za podjetja, medtem ko so e-storitve za prebivalce celo malo nad povprečjem. Splošno gledano so e-storitve v Sloveniji v večini primerov še na zelo začetni stopnji in bo potrebno še veliko truda za doseg ciljne stopnje. Ob tem pa je potrebno poudariti, da je javnomnenjska raziskava o uporabi in kvaliteti e-storitev v EU pokazala, da je splošna kvaliteta e-storitev na visoki ravni. Tretjina uporabnikov je z njimi zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. Eden izmed najpomembnejših

faktorjev uporabe je enostavnost uporabe. Največje koristi vidijo uporabniki v prihranku časa, pridobitvi fleksibilnosti, hitrejši storitvi, boljših in obširnejših informacijah in v večji kontroli. Kot največji problem so izpostavili zapletenost dostopa, zapletenost uporabe, počasnost dostopa, nerazumljivost jezika.

Analiza elektronskega poslovanja na primeru elektronskega davčnega poslovanja zaradi kompleksnosti problema, definiranega z mnogimi spremenljivkami, temelji na večparametrskem modelu odločanja. Model je zgrajen s pomočjo računalniškega programa Dexi, ki je osnovan na metodologiji Dex in je ena izmed metodologij večparametrskega odločanja. Kot ključni kriteriji uspešne implementacije elektronskega davčnega poslovanja (EDP) so izbrani znanje, razpoložljivi viri pri državi in državljanih, vsebina, informacijska rešitev in prenova poslovnih procesov. Ti so nadalje definirani s podkriteriji. Podatki za analizo so črpani iz Strategije RS v informacijski družbi, iz Progress Report eEurope+2003 in raziskave Raba interneta v Sloveniji. Ugotovitve kažejo, da je znanje na področju IKT, ki je prvi kriterij modela, v Sloveniji trenutno delno sprejemljivo. Največji problem je v slabi javni pokritosti z računalniško opremo (šole, knjižnice, upravne enote), ki se seveda odraža tudi v stopnji znanja ljudi s področja IKT. V šolske učne programe poučevanje računalništva in informatike še ni vključeno, kar slabo vpliva na pridobivanje znanja predvsem tiste mladine, ki doma nima možnosti uporabe računalnika in interneta. To pa nedvomno povečuje digitalni razkorak. Drugi kriterij so razpoložljivi viri pri državi in državljanih, ki delno obstajajo. Predvsem so problematične velike razlike med prebivalci. Problematične skupine so predvsem revnejši, starejši, neizobraženi, ljudje z odročnih krajev. Tretji kriterij je vsebina, ki je za elektronsko storitev zelo primerna. Prvič, ker je pobiranje davkov centralizirano in obstajajo tipizirani obrazci za napovedovanje dohodnine, kar pomeni, da je zelo enostavno izpostaviti sistem za elektronsko poslovanje, in drugič, ker ima EDP v primerjavi s klasično storitvijo vrsto prednosti. Število potencialnih uporabnikov je veliko. Četrty kriterij je informacijska rešitev. Ugotovila sem, da obstaja. DURS je pripravil zelo obsežno in zahtevno dokumentacijo za javno naročilo EDP. Pogojem iz razpisne dokumentacije sta ustrezali dve podjetji, na podlagi česar je moč sklepati, da obstajajo podjetja, ki so sposobna najti ustrezno informacijsko rešitev. Peti kriterij je prenova poslovnih procesov, ki se je izkazal za problematičnega. DURS ima težave z informatizacijo delovnih procesov, posledično z motiviranjem zaposlenih in preveliko porabo denarja. Problem je tudi pomanjkanje kadra (informatikov) in finančnih virov. Poleg tega so bila lobiranja za posel tako velika, da se je proces izbire izvajalca za EDP vlekel tri leta. Na podlagi ovrednotenja vseh petih kriterijev ocenjujem, da je uspešnost elektronskega davčnega poslovanja srednje visoka. Za višjo uspešnost bo moral poskrbeti DURS, kajti največji problemi se pojavljajo v prenovi poslovnih procesov DURS-a, kar pa niti ni tako nepričakovano, saj je to najtežja stopnja razvoja. Odgovornost za prepočasen razvoj je tudi v nezainteresiranosti vodilne politične in gospodarske sfere, saj če bi bila to res njihova prioriteta, bi imeli EDP v skladu s planiranim. Prikazani model lahko služi kot osnova spremljanja razvoja e-storitve. Njegova dodana vrednost je v transparentnosti in kontroli razvoja e-storitve. Z umeščanjem različnih

ovrednotenj kriterijev variant pa omogoča preučitev nevarnosti in priložnosti razvoja e-storitve.

Rezultati ankete (n=186) kažejo, da slabi dve tretjini anketiranih redno uporabljata internet, medtem ko e-točke slaba polovica. Dobra polovica jih je do sedaj že elektronsko kontaktirala javno upravo z namenom, da bi našli oziroma izmenjali javne informacije ali celo izpolnili elektronski obrazec. Večina je bila z učinkovitostjo javne uprave zadovoljna. Elektronsko napovedovanje dohodnine so anketirani v povprečju uvrstili kot drugo najpomembnejšo e-storitev, prva se je nanašala na možnost elektronske pridobitve osebnih dokumentov in tretja na storitve, povezane z zdravstvom. Dve tretjini anketiranih nameravata napoved dohodnine oddati elektronsko, od tega skoraj 70% sami (brez pomoči sorodnikov, prijateljev, znancev). 70% anketiranih verjame, da bo sistem za elektronsko napovedovanje varen. Zanimivo je, da dobra polovica anketiranih vidi v možnosti elektronskega napovedovanja dohodnine srednjo korist, medtem ko je ostala polovica enakomerno porazdeljena med tiste, ki v njej vidijo veliko koristi ali nobene koristi. Večina se je strinjala s trditvijo, da bi moral DURS ob uvedbi elektronskega davčnega poslovanja posebno pozornost nameniti obveščanju javnosti o postopkih elektronskega načina oddajanja napovedi dohodnine. Nadaljnja križna analiza kaže na to, da obstajata, prikazano za primer namena elektronske oddaje napovedi dohodnine, povezavi med starostjo in namenom elektronske oddaje napovedi dohodnine ter med izobrazbo in namenom elektronske oddaje napovedi dohodnine. Starejši ljudje nameravajo v manjši meri elektronsko oddati dohodnino, če pa že, bodo za pomoč prosili prijatelje, sorodnike. Manj izobraženi se bodo v manjši meri odločali za elektronsko oddajo dohodnine. Starejši in manj izobraženi sta skupini ljudi, ki sta splošno prepoznani kot skupini, ki sta na slabši strani digitalnega razkoraka, saj nimata dovolj znanja, da bi lahko izkoristili prednosti informacijske družbe.

Predlogi za boljšo informatiziranost javne uprave so prvovrstno v upoštevanju določenih zakonitosti, kot so: poenotenost, enostavnost, razumljivost, široka dostopnost, fleksibilnost, cenovna ugodnost, hitrost, načrtno izobraževanje in obveščanje državljanov. Nadalje bi se spodobilo, da ima vsaka država strategijo razvoja informacijske družbe, njene cilje pa mora nenehno preverjati in jim slediti. Pomembna je predvsem poenotenost, da imajo vse vladne strani države enotne standarde spletnih strani, enotno logiko delovanja in vzpostavljeno enotno točko vstopa v svet e-uprave. Zagotoviti je potrebno enostaven, kvaliteten, hiter, pregleden, vizualno privlačen in razumljiv dostop. Z zagotovitvijo slednjega državljanom ni potrebno vedeti, katero ministrstvo je odgovorno za posamezno področje. Ministrstva, uradi morajo informacije predstaviti na uporabniku prijazen način, jih ažurirati in selektivno podajati, da bodo le-te pregledne in uporabne. Poenotiti je potrebno pokritost države z računalniško opremo, predvsem na javnih mestih, kot so šole, knjižnice, upravne enote. Samo dobra opremljenost pa še zdaleč ne zadostuje, ljudi je potrebno tudi izobraziti. Začeti je potrebno pri izobraževanju mladine, v učne vsebine je potrebno vključiti računalništvo in informatiko. Sprejeti bi bilo potrebno komunikacijsko strategijo vključevanja javnosti v informacijsko družbo, ji predstaviti njene prednosti in slabosti in ji ponuditi pomoč pri

koriščenju storitev, ki jih nudi e-uprava. Dobro bi bilo, če bi se po Sloveniji ustanovili brezplačni centri, da bi se ljudje naučili uporabljati e-storitve in elektronsko komunicirati z javno upravo. Ljudi je potrebno vzpodbujati, da se iz vrst premaknejo »on-line«. To bo uspelo samo, če bo »on-line« storitev v primerjavi s klasično hitrejša, enostavnejša in cenejša. Sklep je torej lahko samo v spoznanju, da je nenehno potrebno stremeti k zmanjševanju digitalnega razkoraka.

8. LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Ljubljana: Center vlade RS za informatiko, april 2003. 30 str.
2. Akcijski načrt Vlade Republike Slovenije za odpravo administrativnih ovir. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Komisija za odpravo administrativnih ovir, 2001.
3. Analiza spletnih vladnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije. Ljubljana: CATI, januar 2002. 171 str.
4. Balanced E-Government: Bertelsmann Foundation. 2001.
5. Best practice: Information Society Gallery. Ljubljana: European Ministerial Conference, 2002. 13 str.
6. Bell, Daniel: The Social Framework of the Information Society. V.T. Forester (ur.): The Microelectronic Guide to the New Technology and Its Impact on Society. Cambridge, 1981.
7. Caldow Janet: e-Democracy: Putting Down Global Roots. Institute for Electronic Government, IBM, 2004. 10 str.
8. Cashmore Carol, Lyall Richard: Business Information systems and strategies. Prentice Hall International, 1991. 306 str.
9. Citizens as Partners; Information, consultation and participation in policy-making. Paris: OECD, 2001. 253 str.
10. Duivenboden, Lips: Taking Citizens Seriously. Finland: 2001. 18 str.
11. Drobnič M., Pahor D.: Leksikon računalništva in informatike. Ljubljana: Pasadena, 2002. 786 str.
12. INDO 2003, Posvetovanje informatikov v javni upravi, Zbornik referatov: Kongresni center GH Emona Bernardin, 2003. 503 str.
13. Europe and the global information society- Recommendations to the European Council, 1994.
14. eEurope⁺ 2003: A co-operative effort to implement the Information Society in Europe, 2001. 31 str.
15. eEurope⁺2003: Progress Report. Ljubljana: European Ministerial Conference, 2002. 46 str.
16. eEurope 2005: An information society for all. Brussels: Commission of the European Communities, 2002. 22 str.
17. E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Center vlade RS za informatiko, 2001. 160 str.
18. E-Government Strategy. Washington: Executive of the president office of management and budget, 2002a. 34 str.
19. E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens. Washington: Executive office of the President Office of Management and Budget, 2002b. 37 str.

20. EOS Gallup Europe: Flash Eurobarometer 125, Internet and the public at large. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2002.
21. Fountain Jane: Building a Deeper Understanding of E-Government. 2002.
22. Fountain Jane: Information Technology and Institutional Change. Brookings Institution Press, 2001.
23. French, S: Decision theory. Ellis Horwood, 1986.
24. Gričar J.: Pospešitev uvajanja e-uprave vtisi s konference. Organizacija: Kranj, 36 (2003), 1, str. 64 – 65.
25. Gričar J.: Reinženiring organizacijskih procesov: razvojna usmeritev organizatorjev in informatikov. Organizacija in kadri: Kranj, 25 (1992), 1 – 2, 49 – 54 str.
26. Gričar J.: Strateške spodbude za uvajanje učinkovitega elektronskega poslovanja. Organizacija: Kranj, 28 (1995), 4, str. 221 – 226.
27. Hammond J.S., Keeney R.L., Raiffa H.; Pametne odločitve. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 2000. 252 str.
28. Human Resources Management Working Party: Conclusions from the results of the survey of knowledge management practices for ministries/departments/agencies of central government in OECD member countries. OECD, 2003. 40 str.
29. Izhodišča za pripravo programov ministrstev za odpravo administrativnih ovir. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Komisija za odpravo administrativnih ovir, maj 2001.
30. Jereb E., Bohanec M., Rajkovič V.: Dexi, Kranj: Moderna organizacija, 2003. 91 str.
31. Jerman – Blažič B. at al.: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 2001. 206 str.
32. Katus J., Volmer W.F.: Government Communication in the Netherlands. Hague: Sdu Publishers, 2000. 286 str.
33. Kavčič Bogdan: Management: Odločanje, Radovljica: Didacta, 1994. 213 str.
34. Kovačič A., Jaklič J.: E-uprava niso le portali in spletne strani. INDO 2003: Posvetovanje informatikov v javni upravi, Ljubljana, 2003, str. 3003 – 312.
35. Kralj Janko: Urejanje zadev in odločanje v podjetju, Koper: Visoka šola za management v Kopru. 2000.
36. Krapež A., Rajkovič V.: Tehnologije znanja pri predmetu informatika. Zavod Republike Slovenije za šolstvo, 2003. 92 str.
37. Kričej Dušan: E-uprava na dlani. Ljubljana: Založba Pasadena d.o.o., 2002. 103 str.
38. Kovšca B.: Danska in slovenska e-vlada: Desetletje zaostanka. Delo, Ljubljana, 16. 2. 2004. str. 9.
39. Lukšič A., Oblak T.: S poti v digitalno demokracijo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2003. 166 str.
40. Mechling J., Applegate L. (ed.): Eight Imperatives for Leaders in a Networked World. Harvard Policy Group on Network-Enabled Services and Government, 2002. 26 str.
41. Meghan E. Cook: What Citizens Want From E-government. Albany: Centre for Technology in Government, 2000. 7 str.

42. Mensching J.R., Adams A.D.: Managing an information system. Prentice Hall International, 1991. 448 str.
43. Pavliha M., Jerman Blažič B. at al.: Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu s komentarjem. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 2002. 222 str.
44. On line availability of public services: How does Europe progress?. Cap Gemini Ernst & Young for European Commission DG Information Society, 2003. str. 56.
45. Poročilo o delu Davčne uprave Republike Slovenije za leto 2000. Ljubljana: DURS, 2001. 43 str.
46. Poročilo o delu Davčne uprave Republike Slovenije za leto 2001. Ljubljana: DURS, 2002. 52 str.
47. Poročilo o delu Davčne uprave Republike Slovenije za leto 2002. Ljubljana: DURS, 2003. 46 str.
48. Poročilo o izvajanju programa odprave administrativnih ovir, vključno z 2. poročilom komisije Vlade Republike Slovenije za odpravo administrativnih ovir. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Komisija za odpravo administrativnih ovir, april 2002.
49. Prašnikar Janez, Debeljak Žiga: Ekonomski modeli za poslovno odločanje. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1998. 435 str.
50. Prešern Saša: Poslovna informatika in internet za podjetnike in managerje. Portorož: Visoka strokovna šola za podjetništvo, 2000. 219 str.
51. Rozman R., Kovač J., Koletnik F.: Management. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1993. 312 str.
52. Rajiv Simon Peter: What is Electronic Democracy?.
<http://www.rajiv.co.uk/freedom/what.html>, 24. 2. 2003.
53. Skrivnosti elektronskega poslovanja (Priročnik za mala in srednja podjetja). Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije, 2002. 288 str.
54. Slovenija kot informacijska družba, Modra knjiga. Ljubljana: Slovensko društvo INFORMATIKA, 2000. 36 str.
55. Strategija Republike Slovenije v informacijski družbi. Ljubljana: Ministrstvo RS za informacijsko družbo, 2003. 40 str.
56. Strateški načrt Davčne uprave RS za obdobje 2001- 2004. Ljubljana: RS Ministrstvo za finance, DURS, 2003. 17 str.
57. Srića V., Treven S., Pavlič M.: Informacijski sistemi. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1995.
58. Tavčar Mitja: Razsežnosti managementa. Ljubljana: Tangram, 1996. 188 str.
59. The World Economy (Survey). Economist, 22. 6. 2000.
60. The World Economy (Survey). Economist, 2. 1. 2003.
61. Toplišek Janez: Elektronsko poslovanje Ljubljana: Atlantis, 1998. 336 str.
62. Top of The Web Survey on quality and usage of public e-services: European Commission, 2003. 37 str.
63. Towards a knowledge-based Europe, The Europe Union and the information society: European Commission. Brusels, 2002.

64. World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. United Nations, New York, 2003. 243 str.
65. Vintar Mirko: Informatika. Ljubljana: Bons, 1999. 204 str.

VIRI

1. E*Government: (<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>).
2. E-government: Briefing Book. Advisory Committee:
<http://www.netcaucus.org/books/egov2001/>, 24. 3. 2003.
3. eDavki: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>, 10. 2. 2004.
4. E-točke: <http://www.sibis/2002/2003>, 25. 11. 2003.
5. Gradivo za novinarje DURS-a, eDavki elektronsko davčno poslovanje. DURS, 17. 2003.
6. Government Offices of Sweden: Towards the 24/7 Agency:
7. Interna gradiva DURS-a, Postavitev sistema za elektronsko davčno poslovanje. DURS, 2003.
8. Ivko Gregori: Predstavitev EDP- Elektronsko davčno poslovanje. Ljubljana, 6. sestanek direktorjev informatike, Lek: 20.11.2002.
9. Public services the way citizens want them:
<http://microsoft.com/europe/insight/Government/Keynotes/item121.htm>, 25. 2. 2003.
10. Jupp Vivienne: Realizing the Vision: 2002 Global Accenture Study on eGovernment:
<http://microsoft.com/europe/insight/Government/Keynotes/item121.htm>, 25. 2. 2003.
11. Rezultati ankete E-uprava: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/anketa/index.jsp>, 5. 4. 2003.
12. <http://www.sweden.gov.se>, 4. 10. 2003.
13. Pobuda za elektronsko učenje-eLearning Initiative:
<http://www.europa.eu.int/comm/elearning>, 13. 10. 2003.
14. Spletna stran Davčnega urada RS: <http://www.durs.si>.
15. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). Uradni list RS številka 57/2000.
16. Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-A): <http://mid.gov.si/mid/mid.nsf>, 20. 1. 2004.

PRILOGA 1

Poročilo Dexi (dostopno samo v tiskani verziji)

PRILOGA 2

Ovrednotenje posameznih kriterijev glede na njihovo pomembnost pri razvoju elektronskega davčnega poslovanja, prikazano s tabelami.

Tabela 1: Ovrednotenje znanja

ZNANJE nesprejemljivo delno sprejemljivo sprejemljivo					
Podkriterij	Indikator 1	Indikator 2	Ovrednotenje indikatorja 2	Ovrednotenje indikatorja 1	Ovrednotenja podkriterija
1. računalniško opismenjevanje mladine	1. računalniška oprema	1. število računalnikov na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli	nezadostno delno zadostno zadostno	nezadostno delno zadostno zadostno	neuspešno srednje uspešno uspešno
		2. število računalnikov priključenih na internet na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli	nezadostno delno zadostno zadostno		
		3. število računalnikov z visokohitrostnimi povezavami na internet na 100 učencev oz. dijakov na osnovni in srednji šoli	nezadostno delno zadostno zadostno		
	2. računalniška pismenost učiteljev	1. odstotek učiteljev, ki redno uporabljajo internet za poučevanje 'ne-računalniških' predmetov		nezadostno delno zadostno zadostno	

	3. podiplomsko izobraževanje s področja informacijske tehnologije	1. število mest na podiplomskem študiju s področja informacijske komunikacijske tehnologije	nezadostno delno zadostno zadostno	nezadostno delno zadostno zadostno	
		2. število diplomantov na podiplomskem študiju s področja informacijske komunikacijske tehnologije	nezadostno delno zadostno zadostno		
2. informacijska tehnologija v delovnih procesih	1. delovna sila z (vsaj) osnovnimi veščinami informacijske tehnologije			malo srednje veliko veliko	nizka srednje visoka visoka
	2. odstotek delovne sile, ki izvaja delo na daljavo			malo srednje veliko veliko	
3. uporaba interneta	1. odstotek uporabnikov interneta, ki internet uporabljajo za osebne potrebe, s poudarkom na elektronskem bančništvu			malo srednje veliko veliko	nizka srednje visoka visoka
	2. odstotek uporabnikov interneta, ki internet uporabljajo za upravne zadeve			malo srednje veliko veliko	

Vir: Lastne ocene.

Tabela 2: Ovrednotenje razpoložljivih virov

RAZPOLOŽLJIVI VIRI ne obstajajo delno obstajajo obstajajo					
Podkriteriji	Indikator 1	Indikator 2	Ovrednotenje indikatorja 2	Ovrednotenje indikatorja 1	Ovrednotenje podkriterija
<i>državljanov</i>					
1. dostopnost do interneta	1. odstotek prebivalstva, ki redno uporablja internet			nizek srednje visok visok	slaba srednje dobra dobra
	2. odstotek gospodinjstev, ki ima dostop do interneta od doma			nizek srednje visok visok	
	3. cena dostopa do interneta			visoka srednje nizka nizka	
<i>države</i>					
1. dostopnost do javne uprave	1. prisotnost javne uprave na spletu	1. odstotek osnovnih javnih storitev dostopnih na spletu	malo srednje veliko veliko	slaba srednje dobra dobra	slaba srednje dobra dobra
		2. odstotek javnih razpisov, ki jih je moč izvesti na spletu	malo srednje veliko veliko		
		3. odstotek vladnih spletnih strani, ki so v skladu s smernicami o dostopnosti	malo srednje veliko veliko		
	2. javne e-točke	1. število javno dostopnih točk do interneta	malo srednje veliko veliko	ne obstajajo delno obstajajo obstajajo	

		2. razpršenost javno dostopnih točk do interneta	nizka srednje visoka visoka		
--	--	--	--	--	--

Vir: Lastne ocene.

Tabela 3: Ovrednotenje vsebine

VSEBINA (neprimerna, delno primerna, zelo primerna)			
Podriteriji	Indikator	Ovrednotenje indikatorjev	Ovrednotenje podkriterijev
1. primernost davčnega poslovanja za pretvorbo v e-storitev			neprimerna delno primerna zelo primerna
2. koristnost pretvorbe davčnega poslovanja v elektronski način	1. potencialno število uporabnikov EDP	malo srednje veliko veliko	nekoristna delno koristna zelo koristna
	2. dodana vrednost EDP	majhna srednje velika velika	

Vir: Lastne ocene.

Tabela 4: Ovrednotenje informacijske rešitve

INFORMACIJSKA REŠITEV			
ne obstaja delno obstaja obstaja			
Podkriterij	Indikator	Ovrednotenje indikatorjev	Ovrednotenje podkriterijev
1. izvedljivost informacijske rešitve	1. podjetja v Sloveniji, ki so sposobna izpostaviti in vzdrževati sistem za elektronsko poslovanje	ne da	neizvedljiva delno izvedljiva zelo izvedljiva
	2. kakovost izvedbe storitve	ne da	
2. varnost	1. odstotek uporabnikov interneta, ki je že imel problem z varnostjo	visok srednje nizek nizek	nespremenljiva spremenljiva
	2. varnostna oprema pri uporabi interneta	nekakovostna kakovostna	
	3. obstoj identifikacije (digitalno potrdilo in elektronski podpis)	ne da	

Vir: Lastne ocene.

Tabela 5: Prenova poslovnih procesov

PRENOVA POSLOVNIH PROCESOV			
problematična srednje problematična neproblematična			
Podkriteriji	Indikatorji	Ovrednotenje indikatorjev	Ovrednotenje podkriterijev
1. zadani cilji v letnem poročilu DURS-a v zvezi z EDP in uresničitev le-teh	1. prevzem in uresničevanje pravnega reda EU na področju EDP	neskladno delno skladno skladno	nedoseženi delno doseženi nedoseženi
	2. stopnja razvitosti EDP	slaba <i>(ni informacij)</i> srednje dobra <i>(obstaja informacija oz. enosmerna interakcija)</i> dobra <i>(obstaja dvosmerna interakcija oz. transakcija)</i>	
2. stopnja informatizacije organa odgovornega za EDP	1. stopnja izdatkov za informatizacijo v DURS-u	nizka srednje visoka visoka	nizka srednje visoka visoka
	2. odstotek informatiziranega dela v DURS-u	majhen srednje velik velik	
	3. odstotna zasedenost delovnih mest, namenjenih informatikom	nizka srednje visoka visoka	

Vir: Lastne ocene.

PRILOGA 3

ANKETNI VPRAŠALNIK

V okviru magistrskega študija na Ekonomski fakulteti v Ljubljani, smer informacijsko upravljalne vede pripravljam magistrsko nalogo z naslovom Večparametrski model ugotavljanja uspešnosti e-storitev na primeru e-dohodnine. V nalogo želim vključiti tudi javno mnenje o elektronskem poslovanju v javni upravi s poudarkom na elektronskem davčnem poslovanju. Prosim, da mi pri tem pomagata in odgovorite na spodnja vprašanja, za kar se Vam vnaprej lepo zahvaljujem.

1. Ali uporabljate internet?
 - a. pogosto (vsaj 2x tedensko) (1)¹⁰
 - b. redko (2)
 - c. ne (3)

2. Ali ste kdaj že uporabljali e-točke (javno dostopne točke do interneta v knjižnicah, šolah, na ulici ...)?
 - a. da (1)
 - b. ne (2)

3. Ste do zdaj že kdaj kontaktirali javno upravo preko interneta (možnih več odgovorov),
 - a. da ste našli javne informacije, (da 1, ne 0)
 - b. da ste izmenjali informacije po elektronski pošti, (da 1, ne 0)
 - c. da ste izpolnili kakšen obrazec ali izvršili kakšen on-line proces, (da 1, ne 0)
 - d. drug razlog _____, (da 1, ne 0)
 - e. nikoli nisem kontaktiral-a javne uprave preko interneta. (da 1, ne 0)

4. Če ste odgovorili z a, b, c ali d ocenite, kako ste bili zadovoljni z učinkovitostjo (uporabnost in hitrost informacije, prijaznost državnega uslužbenca) javne uprave:
 - a. zadovolj(e)n-a (1)
 - b. srednje zadovolj(e)n-a (2)
 - c. nezadovolj(e)n-a (3)

¹⁰ Številke v oklepaju sem uporabila za vpis podatkov v spss-ovo tabelo, na podlagi katere sem izračunala dobljene rezultate. Številkam pripisana izbira odgovora pojasnjuje številke v zadnjem delu predstavljene tabele in grafe, ki so rezultat spss-ovih izračunov.

5. Razvrstite storitve- namenjene državljanom in ki bi bile po Vašem mnenju najprimernejše v **elektronski obliki**- po pomembnosti, pri čimer je 1 najpomembnejše in 12 najmanj pomembno.

STORITEV	RANGIRANJE 1- najpomembnejše 12- najmanj pomembno
a. dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve	
b. storitve za iskanje službe preko vladnih organov za delo	
c. prispevki k socialni varnosti: ugodnosti za nezaposlene otroški dodatki, stroški zdravljenja, štipendije	
d. osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje)	
e. registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih, uvoženih)	
f. prošnja za gradbeno dovoljenje	
g. prijava policiji (npr. ob kraji)	
h. javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje)	
i. listine (rojstni list, poročni list): zahteva in dostava	
j. vpis na srednjo šolo ali na univerzo	
k. obvestilo o spremembah stalnega bivališča	
l. storitve povezane z zdravstvom (nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, naročanje na zdravljenje)	

6. Ali boste, ko bo to omogočeno (predvidoma v letu 2004), napoved dohodnine oddali elektronsko?
- da – pojdite na vprašanje 7 (1)
 - ne – pojdite na vprašanje 8 (2)
 - ne vem – pojdite na vprašanje 8 (3)

7. Če ste pri šestem vprašanju odgovorili z da, ali boste dohodninsko napoved elektronsko odposlali:

- sami, (1)
- s pomočjo prijateljev, sorodnikov, (2)
- drugače _____ . (3)

in od kje:

- od doma, (1)
- preko javne e-točke (v šoli, knjižnici, na ulici ...), (2)
- preko službenega računalnika, (3)
- preko prijateljevega računalnika, sorodnikovega računalnika, (4)
- drugo _____ . (5)

8. Ali verjamete, da bo sistem za elektronsko davčno napovedovanje dohodnine varen?
- da (1)
 - ne (2)
9. Ali elektronski način oddajanja napovedi dohodnine za vas pomeni:
- veliko korist (1)
 - srednjo korist (2)
 - nobene koristi (3)
10. Ali menite, da bi morala Davčna uprava RS ob uvedbi elektronskega davčnega poslovanja posebno pozornost nameniti obveščanju javnosti o postopkih elektronskega načina oddajanja napovedi dohodnine?
- strinjam se (1)
 - delno se strinjam (2)
 - ne strinjam se (3)

Prosim še za Vaše podatke:

- | | | |
|------------------------|------------------|----------------------------------|
| 11. Starost: | 12. Spol | 13. Izobrazba |
| a. starost 18 – 29 (1) | | a. OŠ in manj (1) |
| b. starost 30 – 41 (2) | M (1) Ž (2) | b. srednja šola in gimnazija (2) |
| c. starost 42 – 53 (3) | | c. višja šola in več (3) |
| d. starost nad 54 (4) | | |

14. Ali prebivate:

- v mestu (1)
- na podeželju (2)

15. Prosim, da opredelite, v kateri regiji Slovenije je vaše stalno prebivališče:

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| a. Osrednjeslovenska regija (1) | g. Jugovzhodna Slovenija (6) |
| b. Podravska regija (2) | h. Spodnjeposavska (6) |
| c. Gorenjska (4) | i. Pomurska regija (2) |
| d. Savinjska (3) | j. Koroška (2) |
| e. Obalno-kraška (5) | k. Zasavska (3) |
| f. Goriška (5) | l. Notranje-kraška (5) |

Najlepša hvala za Vaše sodelovanje!

Tamara Repnik

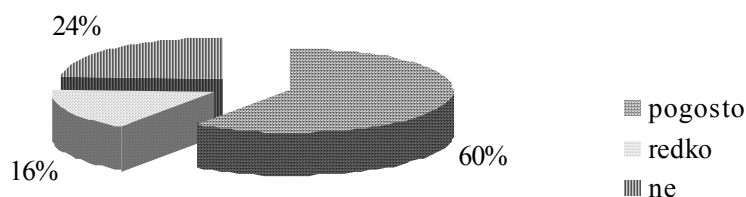
REZULTATI ANKETE

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati ankete, s katero sem želela ugotoviti, v kolikšni meri slovenska javnost kontaktira javno upravo preko interneta, kako je zadovoljna z njeno učinkovitostjo, katere e-storitve od planiranih so za javnost najbolj pomembne. Drugi del ankete se je nanašal na ugotavljanje bodoče (Predvidoma bo sistem elektronskega napovedovanja dohodnine začel delovati 1. marca 2004.) uporabe elektronskega napovedovanja dohodnine, zanimalo me je, ali bo javnost uporabljala elektronsko možnost oddajanja dohodninske napovedi, ali jo bodo oddali sami ali s pomočjo sorodnika, prijatelja itd., ter od kje jo bodo oddali. Zanimalo me je tudi, ali slovenska javnost verjame v varnost sistema elektronskega davčnega poslovanja, ali ji pripisuje kakšno dodano vrednost ter ali meni, da bi moral DURS javnost načrtno obveščati o postopkih elektronskega načina oddajanja napovedi dohodnine. Z zadnjim delom ankete sem želela ugotoviti demografske značilnosti anketirancev, da bi lahko ugotovila, če ti kakor koli vplivajo na rezultate odgovarjanja. Vzorec obsega 186 ljudi, pri čemer je bil pogoj, da so davčni zavezanci. Podatki so obdelani s pomočjo računalniškega statističnega programa SPSS.

UPORABA INTERNETA, JAVNO DOSTOPNIH E-TOČK, KONTAKTIRANJE JAVNE UPRAVE, ZADOVOLJSTVO Z NJENO UČINKOVITOSTJO IN RANGIRANJE E-STORITEV Z VIDIKA POMEMBNOСТИ

1. Uporaba interneta

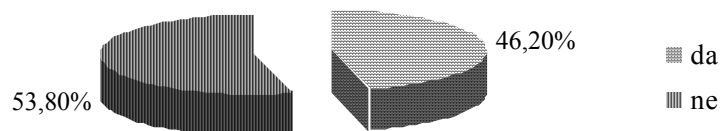
Slika 1: Uporaba interneta



Rezultati ankete kažejo, da 60% anketirancev pogosto (vsaj 2krat tedensko uporablja internet), 16% ga uporablja redko in 24% ga ne uporablja.

2. Uporaba e-točk

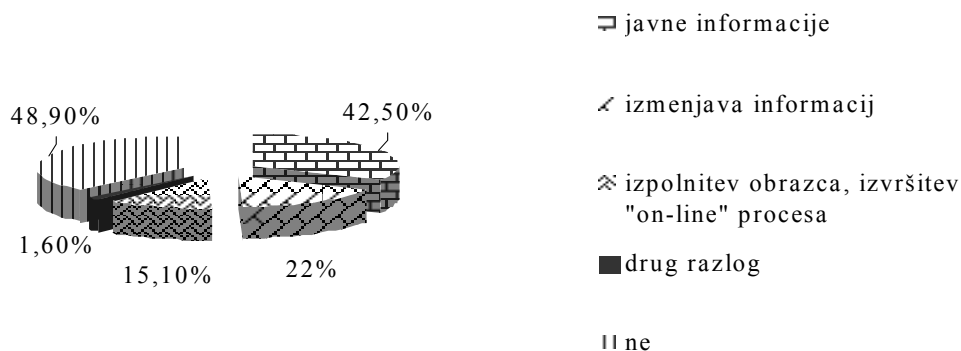
Slika 2: Uporaba e-točk



46,2% anketiranih je že uporabljalo e-točke (javno dostopne točke do interneta v knjižnicah, šolah, na ulici itd.), medtem ko jih 53,8% ni še nikoli uporabljalo. Med uporabniki e-točk je največ tistih, ki so uporabljali e-točke v knjižnicah.

3. Kontaktiranje javne uprave preko interneta

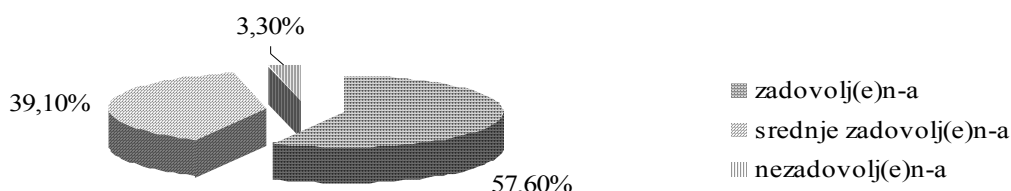
Slika 3: Kontaktiranje javne uprave preko interneta



Dobra polovica anketiranih je do sedaj že vzpostavila stik z javno upravo preko interneta, največ od njih, 42,5%, da so našli javne informacije, 22%, da so izmenjali informacije po elektronski pošti, 15,1%, da so izpolnili kakšen obrazec ali izvršili kakšen »on-line« proces, le 1,6% anketirancev je navedlo drug razlog. 48,9% anketirancev pa do sedaj še ni kontaktiralo javne uprave preko interneta.

4. Zadovoljstvo tistih, ki so kontaktirali javno upravo preko interneta, z njeno učinkovitostjo

Slika 4: Zadovoljstvo tistih, ki so kontaktirali javno upravo preko interneta, z njeno učinkovitostjo



Rezultati ankete kažejo, da je več kot polovica tistih, ki je kontaktirala javno upravo preko interneta z njeno učinkovitostjo zadovoljna (57,6%), ostali (39,1%) pa so bili srednje zadovoljni, medtem ko je bilo nezadovoljnih le 3,3%.

5. Razvrstitev e-storitev po pomembnosti od 1-najpomembnejše do 12- najmanj pomembno

Tabela 1: Razvrstitev e-storitev po pomembnosti od 1-najpomembnejše do 12- najmanj pomembno

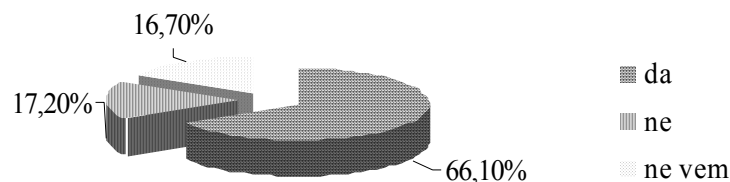
STORITEV	RANGIRANJE 1- najpomembnejše 12- najmanj pomembno
dohodnina: napoved, objava davčne ocnitve	2
storitve za iskanje službe preko vladnih organov za delo	6
prispevki k socialni varnosti: ugodnosti za nezaposlene otroški dodatki, stroški zdravljenja, štipendije	7
osebni dokumenti (potni list in voziško dovoljenje)	1
registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih, uvoženih)	4
prošnja za gradbeno dovoljenje	12
prijava policiji (npr. ob kraji)	10
javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje)	8
listine (rojstni list, poročni list): zahteva in dostava	5
vpis na srednjo šolo ali na univerzo	9
obvestilo o spremembah stalnega bivališča	11
storitve povezane z zdravstvom (nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, naročanje na zdravljenje)	3

V povprečju se zdi anketirancem najpomembnejše, da bi lahko preko interneta prejeli osebne dokumente (potni list in voziško dovoljenje), kot drugo najpomembnejše e-storitev so uvrstili možnost oddajanja dohodnine preko interneta, na tretje mesto so postavili storitve povezane z zdravstvom (nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, naročanje na zdravljenje), na četrto registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih, uvoženih), na peto možnost pridobitve listine (rojstni list, poročni list), na šesto možnost iskanja službe preko spletnih strani vladnih organov za delo, v drugo polovico, ki se nagiba za večino k manj pomembnim storitvah so razvrstili na sedmo mesto možnost izpolnitve potrebnih obrazcev preko interneta za pridobitev prispevkov socialne varnosti (ugodnosti za nezaposlene otroški dodatki, stroški zdravljenja, štipendije), na osmo dostopnost seznamov javnih knjižnic in iskanje po njih, na deveto vpis na srednjo šolo ali na univerzo, na deseto prijavo policiji (npr. ob kraji), na enajsto obvestilo o spremembah stalnega bivališča, kot najmanj pomembno pa so opredelili možnost vložitve prošnje za gradbeno dovoljenje.

MNENJE O UPORABI ELEKTRONSKEGA NAPOVEDOVANJA DOHODNINE

6. Elektronska oddaja napovedi za dohodnino

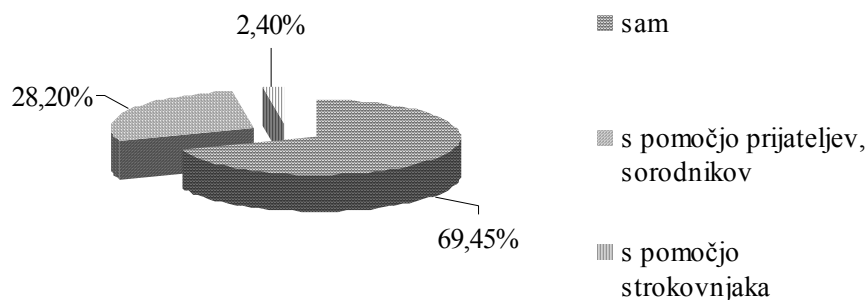
Slika 5: Elektronska oddaja napovedi za dohodnino



Tretjina anketiranih bo dohodninsko napoved, ko bo to omogočeno (predvidoma 1. marca 2004) oddala elektronsko, polovica ostale tretjine (17,2%) jo bo oddala po klasični poti (po pošti ali osebno), ostala polovica tretjine pa še ne ve, po kateri poti jo bo oddala.

7. a) Način oddaje elektronske napovedi dohodnine

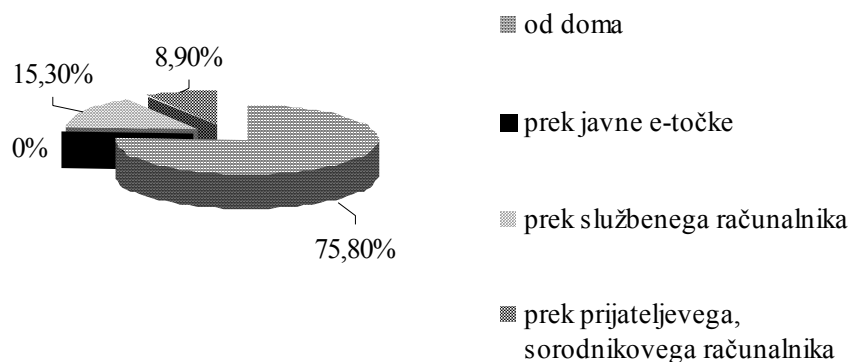
Slika 6: Način oddaje elektronske napovedi dohodnine



Skoraj 70% anketiranih bo dohodninsko napoved oddalo samih, 28,2% bo pri elektronski oddaji prosila za pomoč sorodnike oz. prijatelje, medtem ko jih 2,4% prosilo za pomoč strokovnjaka.

7. b) Računalnik oddaje elektronske napovedi dohodnine

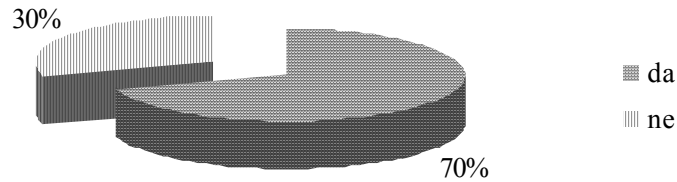
Slika 7: Računalnik oddaje elektronske napovedi dohodnine



Dobra četrtina, ki namerava elektronsko oddati napoved dohodnine, bo to storila preko domačega računalnika, 15,3% jih bo to storilo preko službenega računalnika, 8,9% preko prijateljevega ali službenega računalnika, nihče pa ni navedel, da bo dohodnino elektronsko poslal preko javne e-točke.

8. Varnost sistema za elektronsko napoved dohodnine

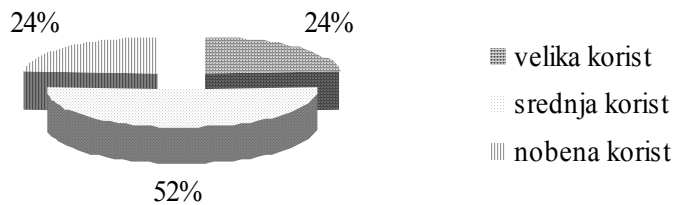
Slika 8: Varnost sistema za elektronsko napoved dohodnine



Večina, 70% anketiranih verjame v varnost sistema za elektronsko napovedovanje dohodnine, medtem ko jih 30% ne verjame v njegovo varnost.

9. Koristnost elektronskega oddajanja napovedi dohodnine

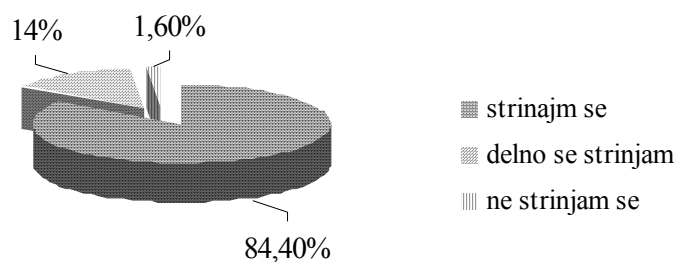
Slika 9: Koristnost elektronskega oddajanja napovedi dohodnine



Dobri polovici (52%) anketiranih pomeni elektronsko oddajanje napovedi dohodnine srednjo korist, ostali odstotki pa so enakomerno porazdeljeni med tiste, ki jim pomeni elektronsko oddajanje napovedi dohodnine veliko korist (24%) oz. nobeno korist (24%).

10. Obveščanje slovenske javnosti o uvedbi elektronskega načina oddajanja napovedi dohodnine

Slika 10: Nujnost obveščanja slovenske javnosti o uvedbi elektronskega načina oddajanja napovedi dohodnine

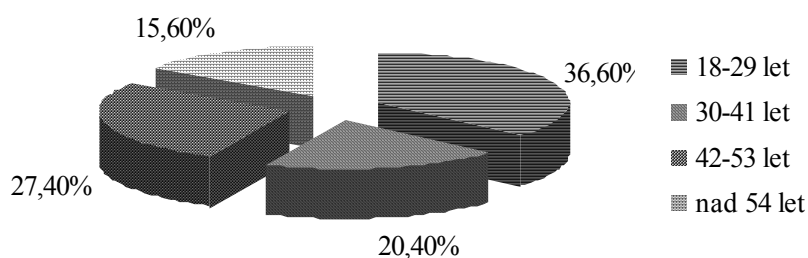


Večina, 84,4% anketiranih se strinja, da bo moral DURS ob uvedbi elektronskega davčnega poslovanja posebno pozornost nameniti obveščanju javnosti o postopkih elektronskega načina oddajanja napovedi dohodnine, 14% se jih delno strinja in le 1,6% jih meni, da to ni potrebno.

DEMOGRAFSKI PODATKI

11. Starostna struktura anketiranih

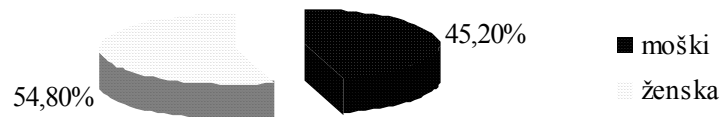
Slika 11: Starostna struktura anketiranih



36,3% odstotka anketiranih je bilo starih med 18 in 29 let, 20,4% med 30 in 41 let, 27,40% med 42 in 53 let ter 15,6% nad 54 let. Slednja skupina je bila najtežje dosegljiva, saj jih je kar nekaj zavrnilo sodelovanje pri anketiranju, ko so okvirno slišali temo ankete.

12. Spolna struktura anketiranih

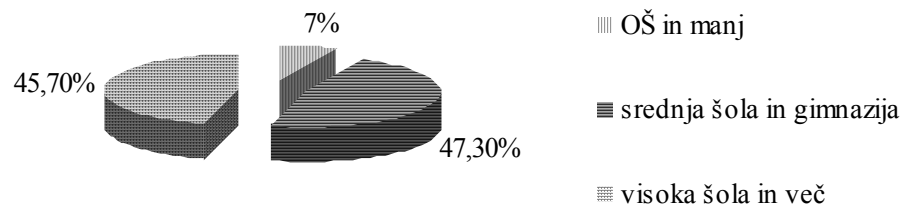
Slika 12: Spolna struktura anketiranih



Med vsemi anketiranimi je bilo 45,2% moških in 54,8% žensk.

13. Izobrazbena struktura

Slika 13: Izobrazbena struktura



Glede na izobrazbeno strukturo jih je bilo med anketiranimi 7% z osnovno šolo ali manj, 47,3% s srednjo šolo ali gimnazijo ter 45,7% z visoko šolo in več.

14. Bivanje

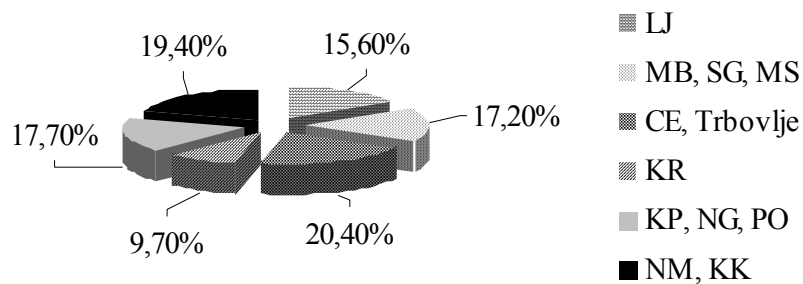
Slika 14: Bivanje



Med vsemi anketiranimi jih slaba polovica živi v mestu (48,4%) in dobra polovica (51,6%) na podeželju.

15. Regionalna struktura

Slika 15: Regionalna struktura



Glede na regionalno strukturo je 15,6% anketiranih iz področja Ljubljane (LJ), 17,2% iz področja Maribora (MB), Slovenj Gradca (SG), Murske Sobote (MS), 20,4% s področja Celja (CE) in Trbovelj, 9,7% iz področja Kranja (KR), 17,7% iz področja Kopra (KP), Nove Gorice (NG) in Postojne (PO) ter 19,4% s področja Novega mesta (NM) in Krškega (KK).

IZPISI IZ SPSS-A ZA PRIMER VPLIVA SPREMENLJIVK (STAROST, IZOBRAZBA, SPOL, BIVANJE, REGIJA) NA NAMEN UPORABE DOHODNINE:

1. POVEZAVA MED STAROSTJO IN NAMENOM ELEKTRONSKE NAPOVEDI DOHODNINE

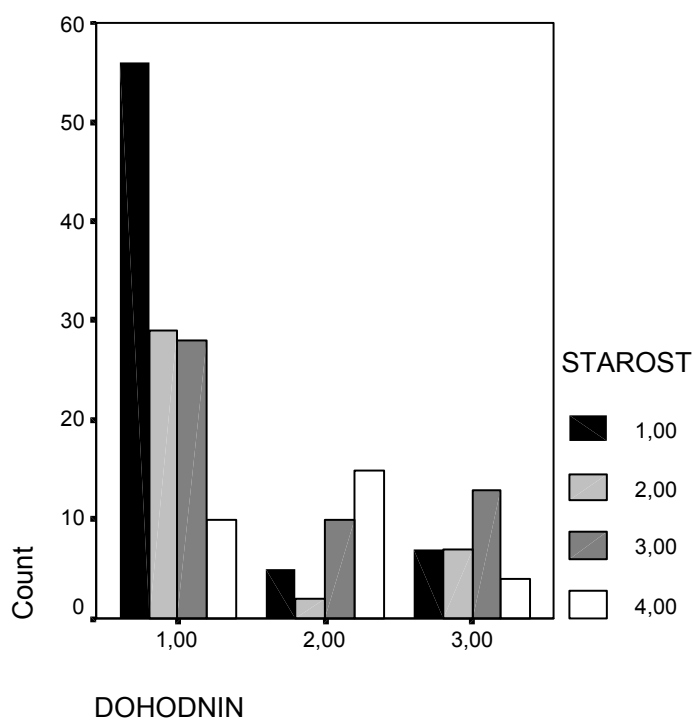
DOHODNIN * STAROST Crosstabulation

			STAROST				Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	
DOHODNIN	1,00	Count	56	29	28	10	123
		% within DOHODNIN	45,5%	23,6%	22,8%	8,1%	100,0%
	2,00	Count	5	2	10	15	32
		% within DOHODNIN	15,6%	6,3%	31,3%	46,9%	100,0%
	3,00	Count	7	7	13	4	31
		% within DOHODNIN	22,6%	22,6%	41,9%	12,9%	100,0%
Total		Count	68	38	51	29	186
		% within DOHODNIN	36,6%	20,4%	27,4%	15,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,163 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	36,030	6	,000
Linear-by-Linear Association	13,489	1	,000
N of Valid Cases	186		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,83.



2. POVEZAVA MED SPOLOM IN NAMENOM ELEKTRONSKE NAPOVEDI DOHODNINE

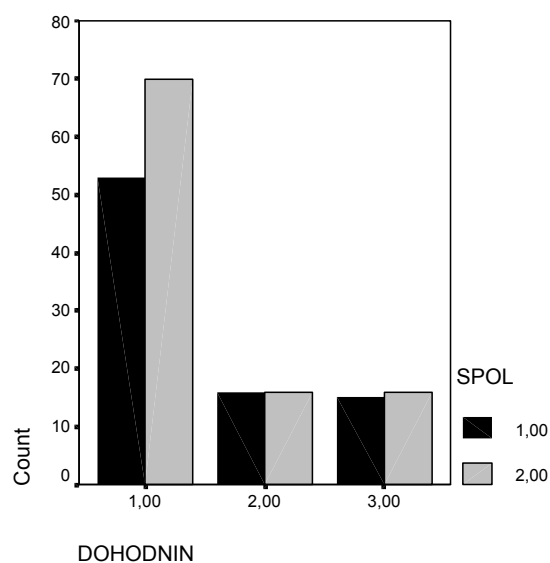
DOHODNIN * SPOL Crosstabulation

			SPOL		Total
			1,00	2,00	
DOHODNIN	1,00	Count	53	70	123
		% within DOHODNIN	43,1%	56,9%	100,0%
	2,00	Count	16	16	32
		% within DOHODNIN	50,0%	50,0%	100,0%
	3,00	Count	15	16	31
		% within DOHODNIN	48,4%	51,6%	100,0%
Total	Count	84	102	186	
	% within DOHODNIN	45,2%	54,8%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,646 ^a	2	,724
Likelihood Ratio	,645	2	,724
Linear-by-Linear Association	,466	1	,495
N of Valid Cases	186		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,00.



3. POVEZAVA MED IZOBRAZBO IN NAMENOM ELEKTRONSKE NAPOVEDI DOHODNINE

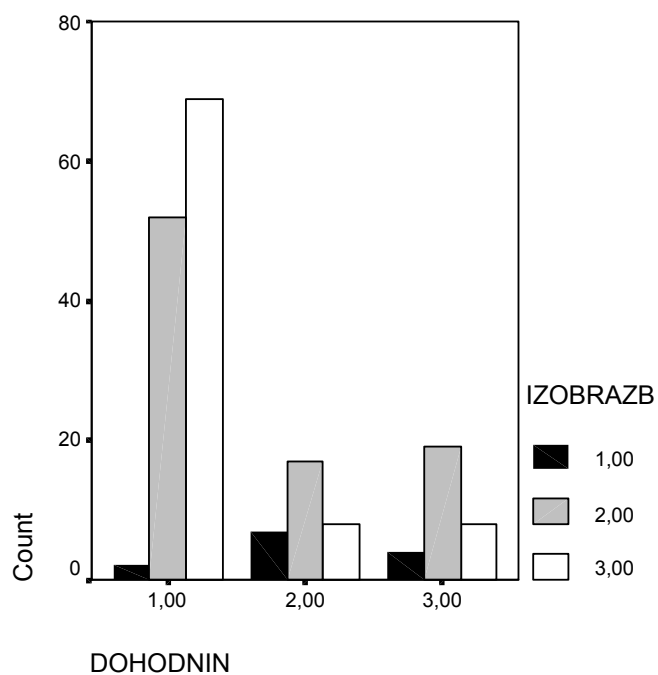
DOHODNIN * IZOBRAZB Crosstabulation

			IZOBRAZB			Total
			1,00	2,00	3,00	
DOHODNIN 1,00	Count		2	52	69	123
	% within DOHODNIN		1,6%	42,3%	56,1%	100,0%
2,00	Count		7	17	8	32
	% within DOHODNIN		21,9%	53,1%	25,0%	100,0%
3,00	Count		4	19	8	31
	% within DOHODNIN		12,9%	61,3%	25,8%	100,0%
Total	Count		13	88	85	186
	% within DOHODNIN		7,0%	47,3%	45,7%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,521 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	26,617	4	,000
Linear-by-Linear Association	18,237	1	,000
N of Valid Cases	186		

a. 2 cells (22,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,17.



4. POVEZAVA MED BIVANJEM (MESTO, PODEŽELJE) IN NAMENOM ELEKTRONSKE NAPOVEDI DOHODNINE

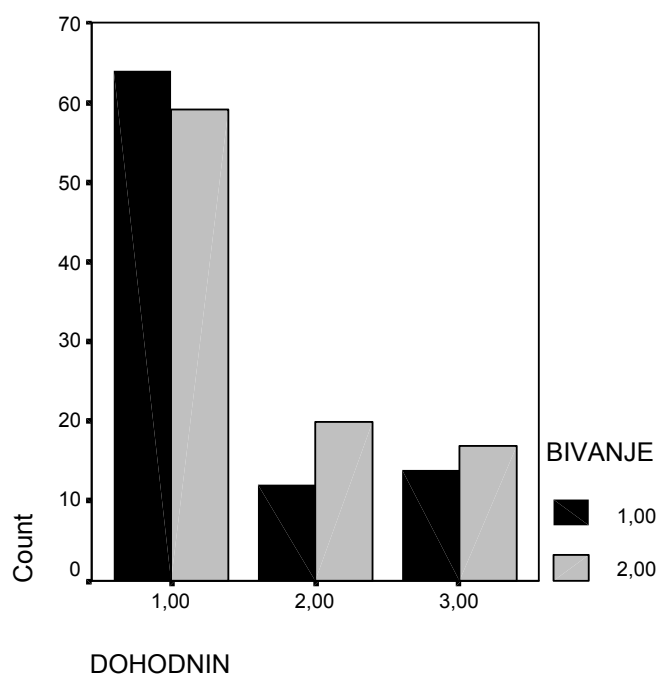
DOHODNIN * BIVANJE Crosstabulation

			BIVANJE		Total
			1,00	2,00	
DOHODNIN	1,00	Count	64	59	123
		% within DOHODNIN	52,0%	48,0%	100,0%
	2,00	Count	12	20	32
		% within DOHODNIN	37,5%	62,5%	100,0%
	3,00	Count	14	17	31
		% within DOHODNIN	45,2%	54,8%	100,0%
Total		Count	90	96	186
		% within DOHODNIN	48,4%	51,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,302 ^a	2	,316
Likelihood Ratio	2,322	2	,313
Linear-by-Linear Association	1,104	1	,293
N of Valid Cases	186		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,00.



5. POVEZAVA MED REGIJAMI IN NAMENOM ELEKTRONSKE NAPOVEDI DOHODNINE

DOHODNIN * REGIJA Crosstabulation

		REGIJA						Total
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	
DOHODNIN 1,00	Count	23	22	17	16	22	23	123
	% within DOHODN	18,7%	17,9%	13,8%	13,0%	17,9%	18,7%	100,0%
2,00	Count		5	14	1	7	5	32
	% within DOHODN		15,6%	43,8%	3,1%	21,9%	15,6%	100,0%
3,00	Count	4	5	7	1	6	8	31
	% within DOHODN	12,9%	16,1%	22,6%	3,2%	19,4%	25,8%	100,0%
Total	Count	27	32	38	18	35	36	186
	% within DOHODN	14,5%	17,2%	20,4%	9,7%	18,8%	19,4%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,809 ^a	10	,011
Likelihood Ratio	26,340	10	,003
Linear-by-Linear Association	,928	1	,335
N of Valid Cases	186		

a. 4 cells (22,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,00.

