

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Magistrsko delo

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV
VLADNEGA INFORMACIJSKEGA SISTEMA
ZA ZADEVE EVROPSKE UNIJE**

Jerneja Boslič

Ljubljana, marec 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV VLADNEGA
INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EVROPSKE UNIJE**

Kandidatka: Jerneja Boslič
Vpisna številka: 04043111
Študijski program: Magistrski študijski program Uprava druga stopnja

Mentor: prof. dr. Ljupčo Todorovski

Ljubljana, marec 2016

IZJAVA O AVTORSTVU MAGISTRSKEGA DELA

Podpisana Jerneja Boslič, študentka magistrskega študijskega programa Uprava 2. stopnja z vpisno številko 04043111, sem avtorica magistrskega dela z naslovom "Analiza zadovoljstva uporabnikov vladnega informacijskega sistema za zadeve Evropske unije".

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Magistrsko delo je lektorirala: Katja Križnar Urbanc

Ljubljana, 13. 3. 2016

Podpis avtorice:

POVZETEK

Namen magistrskega dela je bil opraviti poglobljeno analizo stanja zadovoljstva uporabnikov z vladnim informacijskim sistemom za zadeve Evropske unije – EU portalom. Razlogi za proučevanje navedenega področja izhajajo predvsem iz primerov poročanja uporabnikov o nezadovoljstvu z nekaterimi funkcionalnostmi, predvsem iskalniki, in zapletenosti samega sistema EU portal. Za izboljšanje zadovoljstva uporabnikov, tj. javnih uslužbencev, ki sodelujejo pri sprejemanju evropske zakonodaje, je treba zbrati njihove konkretne predloge, mnenja in pripombe, ki sem jih pridobila z metodo anketiranja. Nadalje sem z mednarodno primerjalno analizo potrdila, da se EU portal organizacijsko in strukturno bistveno ne razlikuje od informacijskih sistemov v primerjalnih državah članicah Evropske unije. Analiza odgovorov na anketo je pokazala, da si anketiranci želijo poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika ter izboljšave pregledovanja in iskanja zadev in dokumentov. Kljub temu je z EU portalom do neke mere zadovoljnih skoraj 80 odstotkov anketirancev, skoraj polovica vseh anketirancev pa je z obstoječim sistemom zelo zadovoljnih. Ker pa na zadovoljstvo uporabnikov z informacijskimi sistemi vplivajo različni dejavniki, podaja magistrsko delo državni upravi oziroma strokovnjakom s področja informacijskih sistemov in upravljanja z njimi pomembne informacije za nadaljnja raziskovanja, saj predstavlja povezanost med učinkovitim ustvarjanjem oziroma posodabljanjem sistema EU portal in dejavniki zadovoljstva njegovih uporabnikov. Poleg analize uporabe in zadovoljstva je delo tudi praktično in neposredno uporabno, saj vsebuje celovito in strnjeno predstavitev portala od njegovih začetkov do danes. Delo podaja rešitve in izboljšave za povečanje zadovoljstva uporabnikov EU portala in posledično tudi povečanje njegove uporabe.

Ključne besede: informacijski sistemi, elektronsko poslovanje, zadovoljstvo uporabnikov, dejavniki zadovoljstva, zadeve Evropske unije, EU portal.

SUMMARY

Analysis of the user satisfaction with the government information system for European Union affairs

The purpose of the master's thesis was to conduct an in-depth analysis of the satisfaction rate for users of the government's information system for EU affairs – the EU portal. The reasons for this subject area being chosen are reported cases of user dissatisfaction with some of the functionalities of the system, notably the browsers, and the complexities of the EU portal system. In order to improve user satisfaction – users being public officials who participate in the adoption of EU legislation – I needed to compile their specific proposals, opinions and comments. I used surveys to obtain these. I also carried out an international comparative study that confirmed that in terms of organization and structure the EU portal does not differ substantially from similar information systems in comparable EU Member States. Analysis of the survey responses showed that the respondents wish to see a simplification of the system, a visual upgrade of the user interface and an improved browse and search function for files and documents. On the other hand, the survey also showed that almost 80% of the users are satisfied with the current EU portal to some degree, while almost 50% reported high satisfaction rates with the current system. Given that different factors influence user satisfaction, this master's thesis aims to provide the public administration and experts in the field of information systems and management with relevant information for future research; it describes the correlation between an efficient set-up and update of the EU portal and factors that influence user satisfaction. In addition to the analysis of the use of the portal and user satisfaction, the thesis also covers practical aspects and its results are directly applicable since it provides for a comprehensive and concise presentation of the portal from its conception to the present day. It also offers solutions and ideas on how to improve user satisfaction which will ultimately lead to the increased use of the EU portal.

Key words: information systems, electronic administration, user satisfaction, satisfaction factor, EU matters, EU portal

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU MAGISTRSKEGA DELA	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY	vi
KAZALO.....	vii
KAZALO PONAZORITEV	ix
KAZALO GRAFIKONOV	ix
KAZALO SLIK	ix
KAZALO TABEL.....	x
KAZALO PRILOG	xi
1 UVOD	1
2 INFORMACIJSKI SISTEMI IN ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....	7
2.1 OPREDELITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA	7
2.2 SPLOŠNO O RAZVOJU INFORMACIJSKIH SISTEMOV V JAVNI UPRAVI.....	13
2.3 OPREDELITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA	16
2.4 SPLOŠNO O RAZVOJU ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI.....	17
2.5 VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI	18
2.5.1 POSLOVANJE MED ORGANI JAVNE UPRAVE (G2G).....	19
2.5.2 POSLOVANJE MED JAVNO UPRAVO IN DRŽAVLJANOM (G2C)	20
2.5.3 POSLOVANJE MED JAVNO UPRAVO IN POSLOVNIMI SUBJEKTI (G2B)	21
2.5.4 POSLOVANJE MED JAVNO UPRAVO IN NJENIMI ZAPOSLENIMI (G2E).....	22
2.6 PORTALI V JAVNI UPRAVI.....	22
2.7 POSLOVANJE V PROGRAMSKEM ORODJU LOTUS NOTES V JAVNI UPRAVI ...	24
3 PREDSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EVROPSKE UNIJE	27
3.1 VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU	27
3.2 ORGANIZACIJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU	31
3.3 VLOGA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU	34
3.3.1 PRAVNA UREDITEV DELOVANJA.....	36
3.3.2 DOSTOPNE PRAVICE.....	37
3.4 OSNOVNE APLIKACIJE.....	38
3.4.1 POŠTNI NABIRALNIK EU PORTALA.....	39
3.4.2 ZBIRKA ZADEV EVROPSKE UNIJE (ZZEU).....	40
3.4.3 ZBIRKA ZADEV EU ZA DELO NOSILNIH MINISTRSTEV IN DELOVNIH SKUPIN (ZZEU-DS).....	42
3.4.4 TEKOČA ZBIRKA ZADEV ZZEU (TEKOČA ZZEU).....	43
3.4.5 PODPORNE ZBIRKE.....	43
3.5 DOKUMENTI V INFORMACIJSKEM SISTEMU	44
3.5.1 EVROPSKI DOKUMENTI.....	44
3.5.2 SLOVENSKI ODZIVNI DOKUMENTI	45
3.6 PODPORA UPORABNIKOM OD ZAČETKA UPORABE EU PORTALA DO DANES	47

4	OPIS IN PRIMERJAVA INFORMACIJSKIH SISTEMOV ZA ZADEVE EVROPSKE UNIJE V TREH DRŽAVAH ČLANICAH	49
4.1	ORGANIZACIJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA POLJSKEM	49
4.2	STRUKTURA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA POLJSKEM	52
4.3	ORGANIZACIJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA FINSKEM ..	55
4.4	STRUKTURA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA FINSKEM	59
4.5	OBRAZLOŽITEV REZULTATOV MEDNARODNE PRIMERJALNE ANALIZE	62
5	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI	66
5.1	ODLOČILNI DEJAVNIKI ZADOVOLJSTVA Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI	69
5.1.1	ČLOVEŠKI DEJAVNIKI	70
5.1.2	TEHNOLOŠKI DEJAVNIKI	75
5.1.3	ORGANIZACIJSKI DEJAVNIKI	78
5.2	MERJENJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI V JAVNI UPRAVI	84
5.3	METODE MERJENJA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI	85
6	RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV Z VLADNIM INFORMACIJSKIM SISTEMOM ZA ZADEVE EU	88
6.1	ZASNOVA ANALIZE	88
6.2	IZVEDBA ANALIZE	89
6.3	OBRAZLOŽITEV REZULTATOV	91
6.3.1	DEMOGRAFSKA STRUKTURA VZORCA	91
6.3.2	UPORABA	93
6.3.3	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	97
6.3.3.1	Znanje in izkušnje uporabnikov	98
6.3.3.2	Olajšanje dela in povečanje učinkovitosti uporabnikov	100
6.3.3.3	Poznavanje tehnološke platforme in enostavnost uporabe okolja Lotus Notes in EU portala	101
6.3.3.4	Odnos do informacijskih sistemov na splošno	103
6.3.3.5	Poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika	105
6.3.3.6	Usposabljanje uporabnikov	107
6.3.4	PREDLOGI, MNENJA IN PRIPOMBE UPORABNIKOV	109
7	PREVERITEV POSTAVLJENIH HIPOTEZ	111
8	PRISPEVEK K ZNANOSTI IN STROKI TER PREDLOGI ZA NADALJNJE RAZISKOVANJE	116
9	ZAKLJUČEK	117
	LITERATURA IN VIRI	122
	PRILOGE	133

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Odstotek anketirancev po posameznih ministrstvih ali vladnih službah	92
Grafikon 2: Pogostost uporabe EU portala	93
Grafikon 3: Zadovoljstvo anketirancev z EU portalom	97
Grafikon 4: Poznavanje možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal	98
Grafikon 5: Izkušnje z uporabo EU portala.....	99
Grafikon 6: Poznavanje pravne podlage za delo z EU portalom.....	99
Grafikon 7: Trditve, povezane z olajšanjem dela s pomočjo EU portala in povečanjem učinkovitosti dela pri obravnavi zadev EU	101
Grafikon 8: Trditve, povezane s poznavanjem tehnološke platforme Lotus Notes, in enostavnost uporabe.....	102
Grafikon 9: Poznavanje značilnosti informacijskih sistemov in razumevanje njihovega delovanja na splošno.....	104
Grafikon 10: Pomembnost informacijskih sistemov v vsaki organizaciji.....	105
Grafikon 11: Zadovoljstvo z vizualno podobo EU portala	106
Grafikon 12: Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal.....	106
Grafikon 13: Dodatno izobraževanje uporabnikov za delo z EU portalom	108

KAZALO SLIK

Slika 1: Organigram Ministrstva za zunanje zadeve Republike Slovenije	33
Slika 2: Prikaz povezanosti med aplikacijami EU portala in pretoka dokumentov Sveta Evropske unije in slovenskih dokumentov	39
Slika 3: Primer dokumentov v sistemu EU portal	41
Slika 4: Prikaz zbirke ZZEU.....	42
Slika 5: Prikaz delovne zbirke ZZEZ/DS.....	43
Slika 6: Organigram Ministrstva za zunanje zadeve Republike Poljske	51
Slika 7: Vmesnik sistema EWD-P	53
Slika 8: Primer dokumentov v sistemu EWD-P.....	54
Slika 9: Organigram Urada predsednika vlade Finske.....	58
Slika 10: Informacijski sistem EUTORI	59
Slika 11: DeLone and McLean model uspešnosti informacijskega sistema	69
Slika 12: Kakšne digitalne storitve pričakujemo od javne uprave v prihodnosti? Ali smo pripravljeni na digitalno ero?	81
Slika 13: Seznam državnih organov in število aktualnih zadev EU teh organov, ki jim je bil posredovan anketni vprašalnik, z dne 7. decembra 2015	90

KAZALO TABEL

Tabela 1: Vloge državnih organov v sistemu EU portal.....	37
Tabela 2: Primerjalni vidik ključne funkcionalnosti informacijskih sistemov	63
Tabela 3: Primerjalni vidik organizacije informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije v Sloveniji, na Poljskem in Finskem.....	64
Tabela 4: Primerjalni vidik strukture informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije v Sloveniji, na Poljskem in Finskem.....	65
Tabela 5: Odločilni dejavniki zadovoljstva z informacijskimi sistemi	70
Tabela 6: Status po zaključku anketiranja.....	90
Tabela 7: Število anketirancev glede na spol.....	91
Tabela 8: Število anketirancev glede na starost.....	91
Tabela 9: Pogostost uporabe EU portala.....	93
Tabela 10: Glavni razlog za neuporabo oz. zgolj občasno uporabo EU portala	94
Tabela 11: Glavni razlog za uporabo EU portala	95
Tabela 12: Elektronska baza podatkov, preko katere anketiranci največkrat dostopajo do dokumentov EU.....	96
Tabela 13: Elektronska baza podatkov, preko katere anketiranci največkrat dostopajo do slovenskih dokumentov (odločitev RS: stališča, izhodišča, usmeritve, poročila)	96
Tabela 14: Trditve, povezane z olajšanjem dela s pomočjo EU portala in povečanjem učinkovitosti dela pri obravnavi zadev EU	100
Tabela 15: Trditve, povezane s poznavanjem tehnološke platforme Lotus Notes, in enostavnost uporabe	102
Tabela 16: Trditve, povezane z odnosom do informacijskih sistemov na splošno	103
Tabela 17: Trditve, povezane s poenostavitvijo in vizualno osvežitvijo uporabniškega vmesnika	105
Tabela 18: Trditev, povezana z željo uporabnika po dodatnem izobraževanju	107
Tabela 19: Število komentarjev glede na pogostost uporabe	109
Tabela 20: Število komentarjev glede na kategorije.....	110
Tabela 21: Opisni statistični podatki	111
Tabela 22: Rezultati t-vrednosti za en vzorec.....	112
Tabela 23: Korelacija med dvema spremenljivkama.....	112
Tabela 24: Prikaz opisne statistike zadovoljstva uporabnikov z EU portalom	113
Tabela 25: Leveneov test homogenosti varianc	113
Tabela 26: ANOVA: Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal	114
Tabela 27: Korelacija med dvema spremenljivkama.....	114
Tabela 28: Opisni statistični podatki	115
Tabela 29: Rezultati t-testa	115

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov z vladnim informacijskim sistemom za zadeve EU – EU portalom	133
Priloga 2: Komentarji anketirancev	138
Priloga 3: Analiza komentarjev, razdeljenih na kategorije.....	140
Priloga 4: Odgovori anketirancev na podvprašanja, kjer so na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni "Sploh se ne strinjam", 5 pa "Povsem se strinjam", ocenili navedene trditve .	143

1 UVOD

Pri uresničevanju uspešnega in kakovostnega dela je treba uporabnikom zagotoviti zanesljiv, uporaben in enostaven informacijski sistem. Ustvarjalci in razvijalci si prizadevamo izdelati kakovosten in učinkovit informacijski sistem, vendar ta naposled morda ne nudi želene uporabniške izkušnje. Tako ustvarjalci kot uporabniki sistema pa se moramo kljub vsemu zavedati, da je težko zadovoljiti prav vse uporabnike.

Informacijski sistemi v današnjem času predstavljajo ključno področje za nemoteno, preglednejše in hitrejšo opravljanje nalog tako v javnem kot zasebnem sektorju. Informacijski sistemi so nepogrešljiv del pri organiziranju dela in delovnih procesih, za razvoj uporabniku prijaznih informacijskih sistemov pa je bistveno nenehno nadgrajevanje sistemov. Da bi bili informacijski sistemi uporabni, uspešni in enostavni, je treba pridobiti pripombe, predloge in mnenja uporabnikov sistema. S tem lahko povečamo uporabnikovo učinkovitost dela, uporabo in zadovoljstvo z informacijskimi sistemi.

Vladni informacijski sistem za zadeve Evropske unije – EU portal¹ predstavlja elektronsko storitev poslovanja med organi javne uprave, ki ureja medsebojno sodelovanje zaposlenih, ki se ukvarjajo z evropskimi zadevami. Omogoča centralno in optimalno pridobivanje ter posredovanje podatkov in informacij, ki se nanašajo na sprejemanje evropske zakonodaje.

Elektronska uprava ni samo storitev za državljane in državljanke. Je tudi storitev, ki zagotavlja lažje, hitrejšo, učinkovitejšo in transparentno poslovanje znotraj državne uprave oziroma kot pomoč zaposlenim, da delo opravijo učinkovito in kakovostno (Batagelj in drugi, 2008, str. 69). Med storitve znotraj javne uprave spadajo poslovanje z dokumentarnim gradivom, elektronske seje Vlade Republike Slovenije, zakonodajni postopek in med drugimi tudi spremljanje zakonodajnega postopka Evropske unije – EU portal. EU portal je kot vladni projekt začel delovati v letu, ko je Slovenija postala članica Evropske unije. Od njegovega nastanka do danes nista bila zadovoljstvo uporabnikov in uporaba sistema nikoli merjena, medtem ko za državne elektronske storitve za poslovanje med javno upravo in državljani z namenom njihove izboljšave redno potekajo anketna preverjanja.

Dokument E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 navaja, da so glavne značilnosti sodobnih informacijskih sistemov enotnost, povezljivost, zanesljivost, upravljivost in popolna prilagojenost uporabniku. Za doseg te značilnosti spontan razvoj ni prava pot. Potreben je urejen pristop razvoja informacijskih sistemov, ki med drugim vključuje uvedbo rešitev uporabnikom (Silič, Colnar, Krisper & Goerkoes, 2001, 38).

¹ Uradno poimenovanje v skladu z 49. d členom Poslovnika Vlade Republike Slovenije. Naziv EU portal je uporabljen skozi celotno besedilo magistrskega dela.

Pravna podlaga za vzpostavitev informacijskega sistema za zadeve Evropske unije temelji na 15. členu Zakona o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah EU, ki določa, da Vlada do 1. maja 2004 vzpostavi informacijski sistem za zadeve Evropske unije (ZSDZVZEU, 15. člen). Informacijski sistem za zadeve Evropske unije se od njegove vzpostavitve skrajšano imenuje EU portal.

Vlada Republike Slovenije se je s projektom EU portal in s poročilom izvajanja akcijskega načrta e-storitev seznanila 25. julija 2003 (Agencija Net, 2003). Reforma slovenske javne uprave se je sicer začela v letih 1996 in 1997, ko se je Slovenija začela približevati članstvu v Evropski uniji. Medresorski projekt reforme, katerega nosilec je bilo Ministrstvo za notranje zadeve, je vključeval prav vse upravne organe. V tistem obdobju je bilo ugotovljeno, da je bilo največ poudarka danega institucionalnim projektom, manj pa organizacijski in informacijski ravni projektov (Colnar, 2006, str. 19 in 20). Ravno organizacijski dejavniki, kot so usmerjenost k uporabniku, usposabljanje uporabnikov in podpora vodstva, pa bistveno vplivajo na sprejemanje, uporabo in zadovoljstvo z informacijskimi sistemi.

EU portal je del enotnega informacijskega sistema Vlade Republike Slovenije v okolju Lotus Notes. Deluje od 26. marca 2004, njegovi začetki pa segajo v leto 2003, kar pomeni, da je bil razvit v zelo kratkem času. Projekt je bil vzpostavljen zaradi potrebe po celovitem, enotnem in urejenem sistemu spremljanja in sprejemanja evropske zakonodaje ter kot podpora slovenski koordinaciji evropskih zadev. Vzpostavljen je bil tudi zaradi potrebe po enotnih in usklajenih odločitvah Republike Slovenije, ki jih slovenski predstavniki zastopajo v institucijah Evropske unije. Kot elektronska storitev omogoča povezovanje različnih vsebinskih področij, ki se navezujejo na sprejemanje evropske zakonodaje, ter večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave, kar predstavlja eno izmed usmeritev Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004.

EU portal je torej celovit sistem, ki v skladu s postopki, predpisanimi s Poslovníkom vlade Republike Slovenije in Zakonom o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah Evropske unije, združuje proces sodelovanja Slovenije pri nastajanju evropske zakonodaje od prvega osnutka predloga akta do njegovega sprejetja in objave v Uradnem listu Evropske unije. Sistem se uporablja tudi za pripravo in usklajevanje odločitev Republike Slovenije v postopku sprejemanja zakonodajnih predlogov in drugih pomembnejših aktov Evropske unije ter za poročanje slovenskih predstavnikov s sestankov delovnih teles in zasedanj Sveta Evropske unije.

Strategija razvoja javne uprave 2015–2020 navaja, da je njen temeljni cilj usmerjenost v kakovost, učinkovitost, transparentnost in odgovornost javne uprave. Nove aktivnosti in odločitve bodo temeljile na pričakovanih koristih uporabnikov in njihovih potrebah (MJU, 2015, str. 2). To je tudi eden izmed glavnih razlogov za izbor predmeta raziskav, ki sem ga obravnavala v magistrskem delu – skušala sem oceniti zadovoljstvo uporabnikov z informacijskim sistemom za zadeve Evropske unije.

Za proučitev področja zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi sem se odločila, ker sem trenutno kot urednica vladnega informacijskega sistema za zadeve Evropske unije zaposlena v Sektorju za evropske vsebine na Ministrstvu za zunanje zadeve. Poleg rednih uredniških nalog opravljam tudi usposabljanja za uporabnike EU portala in sodelujem z njegovim razvijalcem, podjetjem SRC d. o. o. Glavna namena raziskave, opravljene v okviru magistrskega dela, sta identifikacija in opozarjanje na probleme, s katerimi se srečujemo uredniki portala pri svetovanju in pojasnjevanju delovanja portala njegovim uporabnikom. Osebnostno menim, da so poleg informatizacije in ureditve procesov ter vpeljevanja tehnologije pomembni prav ljudje oziroma zaposleni, ki pri svojem delu znotraj državne uprave uporabljajo različne informacijske sisteme.

Osrednji namen magistrskega dela je bil opraviti poglobljeno analizo stanja zadovoljstva uporabnikov z vladnim informacijskim sistemom za zadeve Evropske unije. Poskušala sem ugotoviti, kje uporabniki v informacijskem sistemu vidijo pomanjkljivosti, in s tem sestaviti seznam ukrepov za njegovo izboljšanje. Na podlagi anketnega vprašalnika sem preverila uporabo in zadovoljstvo uporabnikov informacijskega sistema EU portal kot tudi morebitne predloge za njegovo poenostavitev in posodobitev.

Cilj magistrskega dela je bil prikazati teoretični okvir in pravno ureditev aplikacije EU portal kot orodja za popolno elektronsko obvladovanje informacij za podporo odločanju o novih zakonodajnih in drugih aktih Sveta Evropske unije. Cilj raziskave je bil podati teoretične vidike pomena informacijskih sistemov in elektronskega poslovanja, kot tudi proučiti področje zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi. Pri proučevanju teoretičnih spoznanj je bil cilj dela izdelati primerjalno analizo strukture informacijskega sistema v Sloveniji, na Poljskem in Finskem. Kot urednica EU portala ugotavljam, da javni uslužbenci v organih državne uprave, ki se ukvarjajo z evropskimi zadevami, sicer uporabljajo EU portal, vendar ne v celoti in prav tako tudi ne vsi, ki bi ga glede na poslovniška določila morali. Osrednja cilja magistrskega dela sta bila preveriti zadovoljstvo z informacijskim sistemom in podati rešitve ter izboljšave za povečanje zadovoljstva.

S pomočjo anketnega vprašalnika sem poskušala:

- ugotoviti, ali javni uslužbenci, ki sodelujejo na področju zadev Evropske unije, poznajo delovanje EU portala in njegovo pravno podlago za uporabo,
- ugotoviti stopnjo uporabe EU portala in razloge za neuporabo,
- ugotoviti najbolj pogoste razloge uporabe EU portala,
- ugotoviti potrebe, mnenja, želje uporabnikov,
- ugotoviti, preko katerih elektronskih virov uporabniki največkrat dostopajo do EU dokumentov (EU portal, Extranet, E-pošta, Eur-Lex),
- ugotoviti, preko katerih elektronskih virov uporabniki največkrat dostopajo do slovenskih dokumentov (stališča, izhodišča, usmeritve, poročila),
- ugotoviti zadovoljstvo z obstoječim sistemom.

Namen in cilji magistrskega dela so prevedeni v naslednjih **pet hipotez**, ki bodo ovržene ali potrjene v zaključku raziskave:

- **H1:** organizacija in struktura informacijskega sistema za zadeve EU v Sloveniji sta primerljivi z organizacijo in strukturo informacijskih sistemov na Poljskem in Finskem;
- **H2:** EU portal olajša delo in poveča učinkovitost uporabnikom pri obravnavi zadev Evropske unije;
- **H3:** poznavanje tehnološke platforme Lotus Notes, na kateri deluje sistem EU portal, je bistveno povezano z zadovoljstvom njegovih uporabnikov;
- **H4:** zadovoljstvo uporabnikov EU portala je odvisno od njihove starosti in njihovega odnosa do informacijskih sistemov;
- **H5:** uporabniki si želijo poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal.

Uporabe storitev elektronske uprave večina mednarodnih organizacij oziroma institucij, ki se ukvarjajo z evalvacijo razvitosti elektronske uprave v posameznih državah, ne meri, pač pa se osredotočajo predvsem na njihovo ponudbo (Jelenič & Vintar, 2011, str. 58). Pri pregledu in iskanju dosedanjih raziskav s področja zadovoljstva uporabnikov z vladnim informacijskim sistemom EU portal ugotavljam, da je področje še neraziskano.

Na spletni strani Državnega portala Republike Slovenije je bilo objavljeno anketno vprašanje za javne uslužbenke, ki se je glasilo: *Katere portale javne uprave največkrat uporabljate?*. Na anketno vprašanje so lahko javni uslužbenci odgovarjali od 1. decembra 2004 do 3. januarja 2005. Na vprašanje je odgovorilo 156 oseb, od tega je 18 oseb odgovorilo, da uporabljajo tudi EU portal (E-uprava, 2004). Anketno vprašanje je bilo zastavljeno po polletnem delovanju EU portala, kar pomeni, da je do danes njegova uporaba zagotovo bistveno večja; povečanje uporabe bom tudi preverila z anketnim vprašalnikom. Do danes lahko do EU portala dostopa več kot 2000 zaposlenih v javni upravi, vendar ga vsi aktivno ne uporabljajo.

S teoretičnega vidika obravnavanega področja in z izvedeno raziskavo želim spodbuditi ukrepe ter poudariti pomen zadovoljstva z informacijskimi sistemi. Dosedanja literatura na temo zadovoljstva uporabnikov se nanaša na:

- potrebo po učinkovitem delu z elektronskimi dokumenti (Kovačič, Jaklič, Štemberger in Groznik, 2004; Hung, Tang, Chang in Ke, 2009; Dobrovoljc, 2007; Klepec, 2005; E-EMRIS, 2015; Jakovljevič, 2006),
- sprejemanje in poznavanje informacijske tehnologije in informacijskih sistemov ter odnos do tega področja (Klepec, 2005; Liao in Landry, 2000, v: Klepec, 2005;

- Kaaki, Alshamrani in Rayner, 2013; Klemen, Šauperl in Žumer, 2006; Žlak, 2009; Vinko, Breclj, Eržen in Dinevski, 2013),
- zadovoljstvo uporabnikov, usmerjenost k uporabniku in uporabo informacijskih sistemov (Virant, 2002; DeLone in McLean, 2003; Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (SEP-2010), 2006; Thomas, 2008; Klepec, 2005; Vintar in drugi, 2006; Litrop in Piskar, 2011; Kaaki, Alshamrani in Rayner, 2013; Gradišar in Resinovič, 1998; Klemen, Šauperl in Žumer, 2006; Zupanič, 1997; Vinko, Breclj, Eržen in Dinevski, 2013; Kričej, 2015).

Področje raziskovanja magistrskega dela je razdeljeno na tri dele: na zgodovinsko-teoretični del, analitično-eksperimentalni del in perspektivni del. Na podlagi razpoložljive literature, virov, anketne raziskave, pridobljenih podatkov za države članice Evropske unije in lastnih izkušenj so v magistrskem delu predstavljeni uporaba in zadovoljstvo z aplikacijo EU portal ter mednarodna primerjava.

Pri pisanju magistrskega dela sem uporabila različne metode raziskovalnega dela. Za potrditev ali zavrnitev hipotez je zaradi večje zanesljivosti uporabljena kombinacija dveh ali več metod. **Deskriptivno metodo** sem uporabila pri proučevanju teoretičnih spoznanj o pomembnosti in namenu informacijskih sistemov, elektronskega poslovanja ter zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi. Z omenjeno metodo sem predstavila tudi obstoječo zakonodajo za delovanje informacijskega sistema EU portal kot tudi samo organizacijo in strukturo informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije v Sloveniji, na Poljskem in Finskem. Pri tem sem se opirala na **metodo kompilacije**, kjer sem povzela navedbe in spoznanja drugih avtorjev. Pridobljene podatke sem analizirala in primerjala z anketnim vprašalnikom, namenjenim uporabnikom EU portala. Kot instrument za zbiranje potrebnih podatkov sem v drugem delu magistrskega dela uporabila **metodo anketiranja** – tj. metodo zbiranja podatkov ali mnenj o določenem vprašanju. Anketna vprašanja, ki so bila odprtega in zaprtega tipa, so bila sestavljena iz več sklopov vprašanj. Z namenom pridobitve čim bolj jasne slike sem anketo poslala preko elektronske pošte na vsa ministrstva in vladne službe v Republiki Sloveniji, ki pri svojem delu uporabljajo oziroma bi morali uporabljati informacijski sistem EU portal. Glede na pridobljene podatke za izbrane države članice Evropske unije, obstoječe vire in lastno znanje, pridobljeno na delovnem mestu urednice EU portala na Ministrstvu za zunanje zadeve, bom uporabila **komparativno metodo** informacijskega sistema izbranih držav članic Evropske unije, ki prav tako uporabljajo elektronski sistem za podporo odločanju o zakonodajnih in drugih aktih Evropske unije. V empiričnem delu sem z uporabo tabel in grafov za pojasnjevanje statističnih podatkov o vsebini anketnega vprašalnika uporabila tudi **statistično metodo**.

Pri razrešitvi raziskovalnega problema je treba najprej proučiti čim več sekundarnih virov (knjige, članki v revijah, podatki na spletu), temu pa sledi zbiranje primarnih podatkov. Namen slednjih je, da nam omogočajo najti odgovor na naše raziskovalne potrebe (Dimovski, Škerlavaj & Pengar, 2008, str. 109 in 113). Glede na namen in cilje magistrske naloge sem proučila sekundarne vire, ki so povzeti v drugem, tretjem, četrtem in petem

poglavju. V zvezi z zbiranjem sekundarnih podatkov sem uporabila metodo anketiranja, ki je opisana v šestem poglavju.

Magistrsko delo je razdeljeno na devet poglavij. V uvodu oziroma prvem poglavju so pojasnjeni problem, predmet, namen, hipoteze in cilji magistrskega dela.

V sklopu drugega poglavja so predstavljeni pojmi informacijskega sistema in elektronskega poslovanja. Glavni poudarek drugega poglavja je namenjen predstavitvi današnjih različnih oblik informacijskih sistemov v javni upravi, ki so pomembni za učinkovito delo z elektronskimi dokumenti. Predstavljene so značilnosti in koristi elektronskega poslovanja med različnimi subjekti, prav tako pa je predstavljen tudi splošen razvoj informacijskih sistemov in elektronskega poslovanja. Na kratko so obrazloženi portali v javni upravi in poslovanje v programskem okolju Lotus Notes, ki je platforma za pisarniško poslovanje v javni upravi.

V sklopu tretjega poglavja je predstavljen informacijski sistem za zadeve EU, kjer so opisane vzpostavitev projekta, njegova organizacija, vloga, pravna ureditev, dostopnost in sama zgradba EU portala. V tem delu je tudi analizirano, med katere oblike informacijskih sistemov in oblike elektronskega poslovanja se uvršča EU portal.

V četrtem poglavju sledi mednarodna primerjava, ki zajema organizacijo in strukturo informacijskih sistemov za zadeve EU na Poljskem in Finskem. V tem delu je prikazana organizacijska in strukturna primerjava med informacijskimi sistemi v Sloveniji, na Poljskem in Finskem.

V petem poglavju so na podlagi predstavljenih teorij podani in sistemizirani ključni dejavniki zadovoljstva z informacijskimi sistemi, ki so podrobneje razdeljeni na človeške, tehnološke in organizacijske dejavnike. Poglavje zajema tudi merjenje in metode zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi.

Poglavja št. 6, 7 in 8 zajemajo raziskavo zadovoljstva uporabnikov z informacijskim sistemom EU portal in obrazložitev rezultatov. Na podlagi izsledkov analize so v tem delu preverjene hipoteze magistrskega dela in podan prispevek k stroki. Bistvene ugotovitve raziskovalnega dela – raziskava o zadovoljstvu uporabnikov z informacijskim sistemom EU portal in priložnosti, ki jih prinašajo ugotovljeni predlogi za nadgradnjo sistema – so predstavljene v devetem poglavju oziroma zaključku dela. Uporabljena literatura, viri ter priloge so navedeni ob koncu magistrskega dela.

2 INFORMACIJSKI SISTEMI IN ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Sodobni, povezani in odprti informacijski sistemi predstavljajo tehnološko in vsebinsko infrastrukturo elektronskega poslovanja (Colnar, 2006, 155). V devetdesetih letih je hitra rast spleta, intraneta, ektraneta in drugih povezanih globalnih omrežij drastično spremenila zmogljivosti informacijskih sistemov v poslovnem svetu. Na internetu temelječe in spletno podprto podjetništvo ter globalna elektronska podjetja in trgovinski sistemi postajajo vse običajnejši pri delu in upravljanju današnjih organizacij (Chow, 2009, str. 2). V istem obdobju so informacijski sistemi, kot so sistemi za obdelavo podatkov, spremenili vlogo poslovnih procesov v organizacijah, ki so želele poslovati uspešneje. Vpeljava elektronskega poslovanja, podprtega s primernim informacijskim sistemom, omogoča dvig učinkovitosti s pomočjo avtomatizacije in integracije poslovnih procesov, zagotavljanja hitrejšega in cenejšega toka informacij, materiala, storitev in finančnih virov (Kovačič, Jaklič, Štemberger & Groznik, 2004, str. 31 in 282).

Pri uvedbi elektronskega poslovanja v javni upravi so bili vlada in organi javne uprave vodilna sila. Posamezne vlade so pomembne pri splošnejši uvedbi e-poslovanja v upravi. Ministrstva bi morala biti prva pri uvedbi teh tehnologij, saj v industrijsko razvitih gospodarstvih spadajo med glavne vire informacij. Vloga državne uprave je izredno pomembna pri usmerjanju nadaljnjega razvoja v informacijsko družbo (Evropska komisija - EITIRT, 1997, str. 17). Tako kot pri uvedbi e-poslovanja bi državna uprava morala biti med prvimi, ki nadgrajuje in posodablja informacijske sisteme in s tem elektronsko poslovanje.

Poglavje, ki je v pomoč pri empiričnem delu magistrskega dela, v nadaljevanju zajema pojme, razvoj in primere informacijskih sistemov in elektronskega poslovanja. Predstavljeni so tudi pojmi portala in poslovanje v programskem okolju Lotus Notes.

2.1 OPREDELITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA

V širšem pomenu ima izraz informacijski sistem danes veliko opredelitev, med katerimi izpostavljam tiste, ki se najbolj navezujejo na obravnavano tematiko. V ožjem pomenu lahko opredelitve informacijskih sistemov zaznamo že pri specializiranih oziroma različnih oblikah informacijskih sistemov, kjer vsaka na svoj način razlaga njegovo opredelitev.

»Informacijski sistem je sestavni in neodvojliv del vsakega upravljanega in ciljno usmerjenega sistema. Njegova funkcija je, da permanentno oskrbuje z informacijami vse ravni upravljanja in odločanja v danem tehnološkem ali organizacijskem sistemu.« (Vintar, 2006, str. 54) V preteklih letih je bilo s strani raziskovalcev in strokovnjakov podanih veliko definicij informacijskega sistema, ki so običajno zaznamovane z vidikom njegove obravnave. Opredelitve informacijskega sistema so izredno neenotne zaradi razvoja informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), raznovrstnih informacijskih sistemov v

zadnjih treh desetletjih in obsežnega širjenja IKT na najrazličnejša področja znanosti, gospodarstva in vsakodnevnega življenja (Stanimirović, 2014, str. 29).

Informacijski sistemi imajo pomembno vlogo v poslovnih ali upravnih sistemih, ki so sestavljeni iz treh elementov: iz delovnih sredstev, predmetov dela in ljudi, ki so ključni za delovanje informacijskega sistema. Iz navedenega lahko povzamemo definicijo informacijskega sistema, ki pravi: »Informacijski sistem je celota ljudi, postopkov in naprav, zasnovana za zbiranje, obdelavo, shranjevanje in distribucijo podatkov oz. informacij.« (Vintar, 2006, str. 56 in 57) Podobno je opredeljena definicija informacijskega sistema, ki pravi: »Informacijski sistem zbira, obdeluje, analizira, shranjuje in posreduje informacije za določen namen.« (Gradišar, Jaklič, Turk, 2007, str. 39) »Najbolj splošno pa lahko opredelimo informacijski sistem kot sistem, v katerem se obdelujejo, shranjujejo in pretakajo informacije in podatki².« (Gradišar & Resinovič, 1998, str. 54)

Pri opredelitvi pojma informacijskega sistema je treba odgovoriti na tri vprašanja (Srića, Treven & Pavlič, 1995, str. 20):

- kaj je cilj informacijskega sistema? Njegov cilj je, da se z minimalnimi stroški ob pravem času in na pravo mesto posredujejo prave informacije;
- katere so temeljne funkcije informacijskega sistema? Njegove funkcije so zbiranje, obdelava, hranjenje in posredovanje podatkov in informacij uporabnikom informacijskega sistema;
- katere so sestavine informacijskega sistema? Njegove sestavine so strojna oprema (angl. hardware), programske rešitve (angl. software), ljudje (angl. lifeware), organizacijski postopki (angl. orgware), komunikacijske povezave (angl. netware) in informacijski viri (angl. dataware).

Definicija informacijskega sistema, ki je prevladovala v šestdesetih in sedemdesetih letih 20. stoletja, obravnava informacijski sistem kot podsistem poslovnega sistema, ki ustvarja vse potrebne informacije za delovanje sistema in njegovega okolja. V literaturi se pogosto pojavlja tudi definicija, ki je nastala iz procesnega pojmovanja poslovnih procesov. V tem pogledu informacijski sistem predstavlja le en vidik obravnave poslovnega sistema, ki je dejansko delni sistem poslovnega sistema, le-ta pa je obravnavan z informacijskega vidika (Vintar, 2006, str. 54 in 55).

² Razlike med podatkom in informacijo sicer v vsakdanjem življenju ne delamo, uporabljamo ju celo kot sinonima. V strokovni literaturi pa ju najpogosteje zasledimo kot ločena pojma z naslednjima definicijama (Vintar, 2006, str. 61):

- »Podatek (latinsko »datum«) je zapis, opis ali predstavitev nekega dogodka, pojava ali dejstva iz realnega sveta v numerični, besedni ali grafični obliki.
- Informacijo pa lahko opredelimo kot znanje o predmetih, stvareh, pojmi, torej o stvarnosti, ki nas obdaja.«

Med podatkom in informacijo je vendarle razlika – majhna, a pomembna. Preoblikovanje podatkov v informacije nastane pri prejemniku, a le v primeru, ko prejemnik prejetemu podatku pripiše nek pomen oz. se iz njega kaj nauči. Slednje pomeni, da so informacije oblika znanja. Podatek si lahko različni uporabniki tudi različno razlagajo oz. mu lahko pripišejo različne pomene (Vintar, 2006, str. 62).

Informacijski sistem je sistem za zbiranje, obdelovanje, shranjevanje, analiziranje in razpošiljanje informacij za določen namen. Informacijski sistem je sistem, ki vsebuje osnovne komponente, ki so medsebojno povezane in sestavljene iz strojne opreme (angl. hardware), programske opreme (angl. software), podatkov, komunikacijskih elementov, postopkov in ljudi (Rainer, Turban & Potter, 2007, str. 6).

V Enciklopediji računalništva je pojem informacijski sistem opredeljen kot skupek ljudi, postopkov in opreme, oblikovane, sestavljene, upravljane in vzdrževane za zbiranje, shranjevanje, obdelavo, arhiviranje, obnavljanje in prikazovanje informacij (Ralston, Reilly & Hemmendinger, 2000, str. 865). Ena izmed preprostejših definicij je, da je informacijski sistem sistem v organizaciji, ki le-tej zagotavlja potrebne informacijske in komunikacijske storitve (Davis, 2000, str. 67).

V IBM-ovem slovarju računalništva je informacijski sistem definiran kot sistem za obdelavo informacij skupaj s povezanimi organizacijskimi viri, kot so človeški, tehnični in finančni viri, ki zagotavlja in posreduje informacije. Definiran je tudi kot sistem, ki je sestavljen iz ljudi, naprav in metod organizacije za doseg določenih operacij na podatkih, ki predstavljajo informacije. Informacijski sistem lahko vključuje opremo za obdelavo podatkov (računalniki in naprave za shranjevanje), pisarniške naprave (urejevalniki besedil in kopirni stroji), komunikacijske naprave (preklopne naprave in komunikacijski nadzorniki), periferne naprave in povezane nosilce podatkov ter dodatke (IBM, 1993, str. 337).

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu definira informacijski sistem kot programsko, strojno, komunikacijsko in drugo opremo, ki opravlja funkcijo samostojno ali v omrežju in se uporablja za zbiranje, procesiranje, distribucijo, uporabo in drugo obdelavo podatkov v elektronski obliki (ZEPEP, 2. člen).

Informacijski sistemi lahko zadovoljujejo informacijske potrebe enega ali več uporabnikov. Kadar so naloge sistema vnaprej točno določene in služijo prvenstveno enemu uporabniku, govorimo o enofunkcijskih informacijskih sistemih, kot so npr. rokovnik, različne pisarniške evidence, planer itd. Kadar pa so naloge sistema oziroma informacijske zahteve uporabnikov posledica trenutnih, vnaprej nepredvidljivih situacij, pa govorimo o kompleksnih ali večfunkcijskih informacijskih sistemih, ki danes prevladujejo. To so npr. informacijski sistemi vodenja proizvodnje, finančni informacijski sistemi itd. (Vintar, 2006, str. 75).

Informacijski sistemi so glede na teoretična izhodišča izrazito socio-tehnološki sistemi, njihovi cilji pa so nuditi kakovostno podporo poslovanju, vodenju in sprejemanju odločitev (Stanimirović, 2015, str. 53). Če je poslovanje v organizaciji informacijsko zasnovano, so informacijski sistemi »slika organizacijskega sistema«. Informatizacija mora v upravnih organih prevzeti glavno mesto in vlogo (Colnar, 2006, str. 153).

Organizacije javnega in zasebnega sektorja danes uporabljajo različne oblike informacijskih sistemov, med katerimi izpostavljam tiste, ki so zajeti v slovenskih strateških dokumentih na področju javne uprave:

- poslovni oziroma upravni informacijski sistem,
- sistemi za upravljanje z dokumenti,
- sistemi za podporo odločanju,
- vodstveni informacijski sistemi,
- sistemi za upravljanje z znanjem.

Poslovni informacijski sistem – PIS³ (angl. Enterprise Resource Planning – ERP) je razvit v enotnem okolju in zgrajen iz več med seboj povezanih modulov. Javna uprava pozna dve obliki PIS-a. Prva je namenjena podpori funkcijam enega ali več organov javne uprave na istem delovnem področju, druga pa podpora skupnim funkcijam javne uprave, kar pomeni enoten in skupen sistem za večino organov javne uprave. PIS je torej namenjen podpori finančni, kadrovski, prodajni in drugim funkcijam znotraj določenega organizacijskega sistema (CVI, SEP 2004, 2001, str. 38).

PIS je najbolj splošen informacijski sistem v organizaciji. Njegova osnovna funkcija je podpora poslovanju organizacije ne glede na naravo njene temeljne dejavnosti. Uporabljajo ga ne samo podjetja oz. gospodarske organizacije, temveč tudi javni zavodi, javna podjetja in upravni organi (Vintar, 1999, str. 73). PIS je zasnovan za zadovoljevanje informacijskih potreb posameznih elementov poslovnega sistema organizacije (npr. za eno poslovno funkcijo v kadrovskem informacijskem sistemu), za področje več poslovnih funkcij ali celotnega poslovnega sistema (Vintar, 2006, str. 77).

Pri **sistemih za upravljanje z dokumenti** (ang. Electronic document management system, v nadaljevanju EDMS) gre za sisteme, ki sodijo v avtomatizacijo upravno-administrativnega poslovanja. Pri teh sistemih gre za pošiljanje, sprejemanje in obravnavanje dokumentov, ki so praviloma razvrščeni po zadevah. Sistemi podpirajo zakonodajni postopek, delo Vlade RS, odredbo o pisarniškem poslovanju in ravnanju z dokumentarnim gradivom, projektno delo, pogodbe, javna naročila in druga področja. V sisteme za upravljanje z dokumenti se lahko po potrebi vključi aplikacijo, prirejeno zahtevam organa, možno pa jih je tudi nadgraditi s sistemi za upravljanje delovnih procesov in povezovati z drugimi podatkovnimi sistemi (CVI, SEP 2004, 2001, str. 38).

V vsakem bolj kompleksnem sistemu se zaradi vse večje količine dokumentov ustvarja potreba po učinkovitem delu z elektronskimi dokumenti. Prednosti dokumentov v elektronski obliki so predvsem dober nadzor nad dokumenti, njihovo arhiviranje in hitro iskanje, uporabnikom pa omogočajo oziroma olajšajo tudi dostop do dokumentov (Kovačič, Jaklič, Štemberger & Groznik, 2004, str. 189).

³ V strategiji SEP 2004 se namesto PIS uporablja UIS – upravni informacijski sistem.

Elektronsko upravljanje je način uporabe tehnologije za izboljšanje in olajšanje procesa upravljanja z vzdrževanjem in integracijo različnih vrst elektronskih evidenc za doseglo najvišje možne ravni izvedbe in rezultatov v podporo upravljavskemu delu. Elektronski sistem za upravljanje z dokumenti (EDMS) je eden izmed najbolj priljubljenih storitev e-uprave, saj podpira različne vrste upravljavskega dela v različnih organizacijah, uporablja pa se tudi za izboljšanje učinkovitosti in produktivnosti notranjega in zunanjega upravljavskega dela (Hung, Tang, Chang & Ke, 2009, str. 387).

Sodoben EDMS mora zagotavljati čim bolj transparentno delo. Funkcionalnosti EDMS-ja morajo omogočati (Jakovljevič, 2006, str. 2):

- trajno hrambo velikega števila dokumentov,
- popolno povezanost z obstoječimi aplikacijami,
- hitro iskanje, ki ne sme trajati več kot le nekaj sekund, s pomočjo ključnih besed in vsebin,
- uporabo dokumentov v različnih formatih elektronskega zapisovanja, kot so MS Word, MS Excel, Adobe PDF, html in drugi,
- preprosto izdelavo in obdelavo dokumentov,
- podporo celoviti obravnavi življenjskega kroga in delovnega toka dokumenta,
- nadzor nad vsebino dokumenta,
- preprosto in prijazno uporabo s pomočjo prilagodljivih vmesnikov,
- digitalni podpis.

Sistemi za podporo odločanju (angl. Decision Support System – v nadaljevanju DSS) so specializirani informacijski sistemi za pomoč uporabnikom pri reševanju odločitvenih problemov, ki delujejo na različne načine: s podatki, različnimi analizami in grafikoni. Praviloma tudi spodbujajo komunikacijo odločevalcev med seboj in z drugimi sodelujočimi pri odločitvenem procesu (Bohanec, 2009, str. 353).

Sistemi za podporo odločanju vsebujejo orodja za analize in povpraševanje, statistične analize, napovedi in druge specifične rešitve. Prednosti sistemov za podporo odločanju so predvsem naslednje (CVI, SEP 2004, 2001, str. 38):

- sistemi olajšajo sprejemanje ključnih odločitev,
- sistemi omogočajo odkrivanje trendov in povezovanje dogodkov,
- sistemi so rešeto za odvečne in neuporabne podatke,
- sistemi so preprosti in učinkoviti za uporabo.

V javni upravi tovrstni sistemi omogočajo dostop vodilnih zaposlenih do informacij s področij delovanja državne uprave in poslovanja države kot celote (Silič, Colnar, Krisper & Goerkoes, 2001, str. 13). Sistem za podporo pri odločanju vlade je namenjen predvsem gospodarskim subjektom in posameznikom, ki jih zanima poslovanje države, vendar pa ti podatki še niso povsem javno dostopni (Kričej, 2002, str. 57).

Ključni namen teh sistemov je zagotavljati vodstvenim in vodilnim delavcem v poljubni organizaciji čim bolj kakovostne informacije za uspešno delovanje in ukrepanje na področjih finančnega, prometnega, stroškovnega, kadrovskega in drugega ključnega poslovanja. Za vodstvene delavce je koristno, da, preden se odločijo za določeno strategijo oziroma ukrepanje, preigrajo različne scenarije in se šele nato odločijo (Vintar, 2006, str. 78).

Vodstveni informacijski sistemi so podobni sistemom za podporo odločanju, le da so običajno preprostejši in se uporabljajo za vsakodnevne, taktične odločitve. Tovrstni sistemi so sestavljeni iz različnih informacijskih orodij. Omogočajo pripravo ključnih poslovnih kazalcev iz operativne baze podatkov, njihovo analizo, statistično obdelavo in predstavitev na jasnem, razumljiv način. Vodstveni informacijski sistem je mogoče zgraditi le kot nadgradnjo poslovnega informacijskega sistema. Na začetku mora namreč vedno biti najprej zgrajena operativna raven, šele nato se lahko nadgradi z zahtevnejšimi orodji (Vintar, 1999, str. 75).

Značilnost **sistemov za upravljanje z znanjem** je skupinsko zavzemanje vseh sodelujočih pri sistematičnem zbiranju in uporabi znanja (CVI, SEP 2004, 2001, str. 39). »Znanje razumemo kot ustrezno organizirane podatke oz. informacije za reševanje kakega problema. Z besedo upravljanje z znanjem (knowledge management) pa označujemo proces sinergetskega povezovanja med metodami in tehnikami procesiranja podatkov in informacij s sodobno informacijsko in telekomunikacijsko tehnologijo (ITKT) in ustvarjalnimi ter inovativnimi sposobnostmi človeka.« (CVI, SEP 2004, 2001, str. 39)

Poleg naštetih informacijskih sistemov, ki so zajeti v slovenskih strateških dokumentih na področju javne uprave, izpostavljam tudi **sistem za upravljanje delovnih procesov – SUDP** (angl.: Workflow Management System – WFMS). SUDP je sistem, ki nadzira in vodi delovni proces s pomočjo informacijske tehnologije od ene dejavnosti do druge oziroma od enega udeleženca procesa do drugega (Lee T., v: Leben & Vintar, 1997, str. 20). Vloga SUDP-ja je, da v pravilnem sosledju aktivira ustrezne človeške in informacijske vire s pomočjo avtomatskega izvajanja delovnih procesov. Namen sistema je, da v pravem času posreduje pravo nalogo pravemu izvajalcu, kar vpliva na hitrejše izvajanje delovnih procesov (Kovačič, Jaklič, Štemberger & Groznik, 2004, str. 185).

Sistemi so se razvili kot nadgradnja orodij za skupinsko delo, zlasti v okviru upravljanja elektronskih dokumentov. Orodja so poskrbela za preslikavo in shranjevanje papirnatih dokumentov v elektronske dokumente kot tudi za pretok in nadzor teh dokumentov med uporabniki (Leben & Vintar, 1997, str. 20).

SUDP je namenjen sledenju, kontroli in izvajanju poteka delovnega procesa, pri tem pa mora tudi podpirati oziroma olajšati delovni proces s pomočjo (Marshak, R.T. v: Leben & Vintar, 1997, str. 21):

- obveščanja uporabnika o izvedbi določene aktivnosti,
- zagotavljanja ustreznih programskih orodij za uporabnika, da ustrezno naredi naloge,
- zagotavljanja ustreznih podatkov, ki jih sistem potrebuje,
- omogočanja, da udeleženec lahko vidi, kam sodijo njegove naloge glede na delovni proces.

2.2 SPLOŠNO O RAZVOJU INFORMACIJSKIH SISTEMOV V JAVNI UPRAVI

Pred dvajsetimi leti in več je nastal prelom v razvoju informatike. Na eni strani se je končalo obdobje velikih računalniških sistemov, medtem ko se je na drugi strani začelo novo obdobje – obdobje uporabe osebnih računalnikov. Slednji so se sicer na trgu pojavili mnogo prej, množični razmah pa je osebno računalništvo doživelo konec osemdesetih oziroma na začetku devetdesetih let. Uporaba informacijske tehnologije ni bila več ozko omejena le na izbrane profesionalne uporabnike, temveč je postala široko dostopna prebivalstvu in organizacijam. Informacijska tehnologija je postala delovno orodje v pisarniškem poslovanju. V to obdobje sega tudi začetek širše uporabe svetovnega spleta (Vintar, Jaklič & Puc, 2012, str. 79).

V današnjem času so informacijski sistemi vsepovsod in vplivajo na skoraj vsa področja našega življenja. Širitev spleta kot globalnega informacijskega vira za vse organizacije je pomenila, da računalniki niso samo sredstva, s pomočjo katerih komuniciramo na delovnem mestu, ampak tudi z družino, prijatelji in širšo skupnostjo. Jasno je, da je spletni mehurček, ki se je razpočil v poznih devetdesetih letih, samo del veliko večje spletne zgodbe. Značilnost digitalnih organizacij je, da imajo ne samo dobro načrtovanje in dobre produkte, temveč tudi odlične prihodke in poslovne modele. Takšne organizacije so uspešne tudi zato, ker razumejo, kako informacije uporabiti kot poslovni vir (Shipsey, 2010, str. 2).

Vsebinski, ekonomski in tehnološki razlogi so osnova za uvedbo, posodobitev ali reorganizacijo informacijskega sistema. Če želi organizacija, da sama oz. njeni poslovni sistemi uspešno delujejo, mora imeti učinkovit informacijski sistem. Vsebinski razlogi za posodabljanje ali načrtovanje novih rešitev so predvsem izboljšanje delovanja posameznikov, oddelkov, sektorjev, služb ali celotne organizacije, dvig natančnosti, ažurnosti in dostopnosti podatkov, učinkovitejše poslovanje s poslovnimi partnerji oz. strankami in izboljšanje znanja vodstvenih organov glede informacijskih podlag. V drugi sklop razlogov za razvoj, reorganizacijo in posodobitev informacijskega sistema sodijo ekonomski razlogi. Racionalizacija se lahko doseže predvsem s povečanjem učinkovitosti zaposlenih in sistema kot celote, zmanjšanjem obratovalnih stroškov, ukinitvijo nepotrebnih postopkov in opravil, hitrejšim pretokom informacij in povečanjem izkoriščenosti kadrovske, finančne in informacijske sredstev. V tretji sklop razlogov za razvoj, reorganizacijo in posodobitev informacijskega sistema sodijo tehnološki razlogi. Zaradi nenehnega hitrega razvoja informacijske tehnologije je treba nenehno usklajevati

tudi programske rešitve. Od začetne ugotovitve, da informacijski sistem ne zadostuje več zahtevam uporabnikov oz. da je informacijski sistem treba izboljšati, do realizacije nove ideje pa je dolga in mnogokrat zelo težka pot (Vintar, 2006, str. 95).

Cilji uvajanja in uporabe informacijskega sistema v državni upravi so drugačni od poslovnega okolja, ki zagotavlja poslovne prednosti pred konkurenco. V državni upravi gre predvsem za decentralizacijo države, prenovu upravnih postopkov, odpravo birokratskih ovir, preglednost delovanja, zmanjševanje stroškov poslovanja in uvajanje elektronskih dokumentov v poslovanje države (Selan, 2005, str. 24).

Zahteve, ki jih morajo informacijski sistemi v celotnem javnem sektorju izpolnjevati, so (Vintar, 1999, str. 175):

- informacijski sistemi morajo uporabnikom omogočiti maksimalno dostopnost podatkov in informacij, ki so pomembni za sprejemanje odločitev,
- informacijski sistemi morajo omogočiti povezovanje z informacijskimi mrežami in z drugimi sistemi,
- informacijski sistemi morajo s tega področja zagotoviti uporabo naj sodobnejših znanstvenih, tehničnih in organizacijskih dosežkov.

Vsi akterji pri razvoju informacijskega sistema morajo zaradi razumevanja predstavljenih modelov in odobritve predstavljenih rešitev v vmesnih fazah poznati osnove gradnje informacijskega sistema, postopkov, metodologije ter modeliranja postopkov in podatkov, čeprav izvedbo izvaja zunanji izvajalec (Selan, 2005, str. 24).

Pri razvoju informacijskega sistema je treba slediti določenim korakom, ki jim pravimo življenjski cikel informacijskega sistema. Ta življenjski cikel vsebuje osem korakov (Vintar, 2006, str. 88):

- potrebni sta ideja ali ugotovitev, da v določeni organizaciji manjkajo ustrezne informacije za učinkovito delo,
- natančnejša opredelitev problema, ki se razvije iz ideje ali ugotovitve,
- načrtovanje sistema,
- gradnja sistema,
- uvedba v okolje oziroma uresničitev sistema,
- vzdrževanje sistema,
- spreminjanje in nadgrajevanje,
- prekinitev razvoja zaradi zastarelosti sistema.

Zaradi potrebe po enotnem, urejenem, sistematičnem in celovitem pristopu k razvoju informacijskih sistemov je v okviru državne uprave uporabljena enotna metodologija razvoja informacijskih sistemov (EMRIS), ki skupaj z metodologijo vodenja projektov v državni upravi za področje informacijske tehnologije (MVPDU/IT) tvori podlago za obvladovanje projektov izdelave strateških načrtov in projektov razvoja informacijskih

sistemov. EMRIS omogoča celovito metodološko podporo za ves življenjski cikel informacijskega sistema, ki vsebuje zasnovanje, razvoj, vpeljavo in vzdrževanje (Zrnec, Vavpotič, Rupnik, Bajec & Krisper, 2004, str. 475). MVPDU/IT opredeljuje življenjski cikel razvoja informacijskega sistema podobno kot Vintar, le da posamezne faze cikla opredeljuje podrobneje (Selan, 2005, str. 25).

V obdobju 1993–2004 je Center Vlade RS za informatiko (CVI) združeval funkcije enotne informacijske infrastrukture, funkcije skupnih aplikacij in funkcije razvoja informacijskih sistemov na področju informatike slovenske državne uprave. Za specifične informacijske funkcije so skrbeli ministrstva, organi v sestavi in upravne enote same oz. nekatere v povezavi s CVI-jem (Colnar, 2013, str. 161). Colnar (2013, str. 161) je mnenja, da je projekt E-uprava temeljito premešal organizacijo in delovanje slovenske upravne informatike. Zaradi finančne, gospodarske in tudi politične krize ter nekajkratnih menjav vlad, še posebej v začetku leta 2012, se je vloga informatike v državni upravi zmanjšala.

Popolna prilagojenost uporabniku, upravljalivost, zanesljivost, povezaljivost in enotnost so pglavitne značilnosti sodobnih informacijskih sistemov. Za doseg te lastnosti je pri razvoju informacijskih sistemov potreben urejen, profesionalen pristop, ki vsebuje korektno strateško planiranje, analiziranje, načrtovanje, razvoj, dokumentiranje, vzdrževanje in uvedbo rešitev uporabnikom (Silič, Colnar, Krisper & Goerkoes, 2001, str. 38). Informacijski sistem zaživi oziroma dobi svojo pravo veljavo šele, ko se namesti v realno poslovno okolje (Selan, 2005, str. 24).

Pri razvoju informacijskih sistemov je tesno sodelovanje uporabnikov in informatikov izrednega pomena, saj ima vsak izmed njih pri tem svojo specifično vlogo. Informatiki skrbijo za zahtevnejša opravila načrtovanja in gradnje informacijskih sistemov ter imajo vso potrebno tehnično-tehnološko in organizacijsko znanje, medtem ko so uporabniki vsi zaposleni, ki ta sistem uporabljajo in imajo praviloma vsebinsko znanje o določeni poslovni funkciji oz. področju. Za učinkovito sodelovanje je pomembno, da imajo uporabniki vsaj toliko informacijskih znanj, da znajo pretvoriti potrebe po informacijah, ki jih uporabljajo pri svojem delu (Vintar, 2006, str. 87). Zaradi različnega znanja, načina razmišljanja in interesov sodelujočih pri razvoju informacijskega sistema lahko med njimi pride do nesporazumov, ki ovirajo proces razvoja. V izogib temu bi morali vsi sodelujoči vsaj v grobem poznati načine in metode razvoja informacijskih sistemov (Gradišar, Jaklič & Turk, 2007, str. 162). Poznavanje in uporaba informacijskih sistemov in informacijske tehnologije v organizacijskem okolju sta bistvenega pomena za uspešno delovanje organizacij. Informacijski sistemi so torej pomemben element uspešnih organizacij (Gradišar & Resinovič, 1998, str. 67).

2.3 OPREDELITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Elektronsko poslovanje je edini izraz v slovenskem jeziku, ki se pomensko ujema z dvema izrazoma v angleškem jeziku: electronic commerce in electronic business (Gradišar, Jaklič & Turk, 2007, str. 184). Rainer, Turban in Potter (2007, str. 177) v ožjem pomenu opisujejo elektronsko poslovanje (angl. e-commerce) kot proces nakupovanja, prodaje, prenosa ali izmenjave izdelkov, storitev ali informacij preko računalniških omrežij, vključno s spletom. V širšem pomenu se e-poslovanje (angl. e-business) nanaša tudi na ponujanje storitev kupcem, sodelovanje s poslovnimi partnerji in opravljanje elektronskih transakcij znotraj organizacije.

»E-poslovanje pomeni poslovanje po spletu in z drugimi informacijskimi tehnologijami. Pomeni tudi proizvodnjo, posredovanje, vzdrževanje izdelkov oz. storitev ter vzpostavljanje in vzdrževanje stika s strankami in partnerji. Gre za spoj informacijske tehnologije in klasičnega poslovanja.« (Kričej, 2002, str. 95)

»Po mnenju Evropske komisije je elektronsko poslovanje katera koli oblika poslovne transakcije, v kateri stranke delujejo elektronsko, namesto da bi si pošiljale »telesna« sporočila (angl. physical exchanges) ali da bi bile v neposrednem stiku.« (Evropska Komisija v: Toplišek, 1998, str. 4)

»E-poslovanje preko interneta je gonilna sila »nove ekonomije«, saj je tako poslovanje hitro, varno in poceni, pričakovanja za prihodnost pa so zelo velika, lahko bi dejali, da je e-poslovanje najhitrejša rastoča storitev interneta.« (Silič, Colnar, Krisper & Goerkoes, 2001, str. 64)

Gričar poenostavljeno opredeljuje e-poslovanje kot poslovanje v elektronski obliki. Meni, da v najširšem pogledu to poslovanje vključuje uporabo vseh vrst informacijske tehnologije v poslovnih odnosih med trgovinskimi, proizvodnimi in storitvenimi organizacijami, ponudniki podatkov, potrošniki in državno upravo (Gričar v: Lesjak, 2004, str. 30).

Toplišek (1998, str. 4) opredeljuje e-poslovanje kot aktivnost, ki obsega elektronsko izmenjavo podatkov kot način dela, vsebine poslovanja (blago in storitve, plačevanje, pred- in poprodajne aktivnosti, delovanje državnih in javnih organov) in glavne tri skupine udeležencev: državo (javne službe), podjetja in uporabnike.

E-poslovanje je poleg e-trgovanja izpeljano tudi iz e-pošte. V tem pogledu e-poslovanje za združbo pomeni poslovanje ob uporabi spleta ter drugih informacijskih tehnologij. S poslovanjem se ne razume samo kupovanja in prodaje, temveč se upošteva tudi produkcija, posredovanje, vzdrževanje izdelkov oz. storitev ter vzpostavljanje in vzdrževanje stika s strankami in partnerji. Gre torej za združitev dveh doslej ločenih pojmov, to sta informacijska tehnologija in klasično poslovanje (Silič, Colnar, Krisper & Goerkoes, 2001, str. 154).

Za urejeno izvajanje e-poslovanja je RS v letu 2001 sprejela Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (CVI, SEP 2004, 2001, str. 2), ki opredeljuje e-poslovanje kot poslovanje v elektronski obliki, pri katerem se uporablja informacijska in komunikacijska tehnologija (ZEPEP, 1. člen).

2.4 SPLOŠNO O RAZVOJU ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI

Računalniška omrežja, informacijska in komunikacijska tehnologija ter oblikovanje standardov za prenos podatkov so omogočili začetek razvoja e-poslovanja. Sprva se je računalniški prenos podatkov pojavil na bančnem področju za elektronski prenos finančnih sredstev, v devetdesetih letih pa so se zaradi uveljavitve spleta zelo znižali stroški izmenjave poslovnih podatkov, kar je povzročilo velik razmah e-poslovanja (Gradišar, Jaklič & Turk, 2007, str. 185).

Računalnik, programska rešitev (aplikacije) in komunikacije so temeljne tehnološke sestavine vsakega e-poslovanja. Definicija e-poslovanja izhaja iz angleškega izraza »electronic commerce« (elektronska trgovina), ki se je razvil iz trgovine in industrije oziroma iz vseh gospodarskih (poslovnih) področij. Pri širitvi na negospodarske (neprofitne) organizacije pa se je izraz e-poslovanje obdržal, čeprav se ni več nanašal samo na gospodarske organizacije. E-poslovanje v tem pogledu obsega tri sestavine (Toplišek, 1998, str. 3 in 4):

- način dela (elektronska izmenjava podatkov),
- vsebino poslovanja (blago, storitve, plačevanje, delovanje državnih organov in javnih služb ...)
- tri skupine udeležencev: podjetja/podjetniki, državne/javne službe in posamezniki, to so uporabniki in potrošniki (elektronsko poslovanje poteka znotraj posameznih skupin udeležencev in v sodelovanju drug z drugimi). Glavni spodbujevalec pri posameznikih je splet, ki omogoča odprte in neomejene možnosti.

Ena izmed oblik e-poslovanja je e-poslovanje državnih in javnih služb. Pobuda za e-poslovanje javnega sektorja prihaja iz gospodarskih dejavnosti, saj se je morala tudi država vključiti v novonastajajoča e-poslovanja na področju carin, statistik, davčne službe, razpisov za javna naročila idr. Države so namreč ugotovile, da se v brezplačnih javnih informacijah skriva visoka dodana vrednost. V notranjem poslovanju javnega sektorja obstaja veliko dejavnosti, ki so razmeroma standardizirane in zato primerne za vključevanje v e-poslovanje (Toplišek, 1998, str. 20).

Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP 2004) je osnovni strateški dokument za uresničevanje e-poslovanja v javni upravi RS. Dokument je podlaga za vsa prizadevanja, projekte, naloge in aktivnosti pri prehodu javne uprave v informacijsko družbo do leta 2004 s poudarkom na uvedbi elektronskega poslovanja kot temeljne značilnosti informacijske družbe. Na podlagi SEP-a 2004 je bil za operativno

izvedbo projektov oblikovan Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (CVI, SEP 2004, 2001, str. 1).

Elektronsko poslovanje ima v javni upravi bogate in dolgoletne izkušnje. V osemdesetih letih so bile na tem področju vzpostavljene prve temeljne podatkovne evidence in povezave med njimi. Republika Slovenija ima na področju e-poslovanja pomembne strateške dokumente, med katerimi sta tudi Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP) iz leta 2009 ter Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave do leta 2015 (AN SREP). Omenjena strateška dokumenta sta sicer kakovostna, vendar nekoliko zastarela, zato ju je treba prilagoditi trenutnemu državnemu in mednarodnemu kontekstu (MJU, SJU 2020, 2015, str. 75).

Skupne funkcije javne uprave v smislu e-poslovanja so predstavljale globalni cilj javne uprave RS do leta 2004. Skupni cilji so vključevali pridobitev enotne opreme na delovnih mestih, uvedbo aplikacij za skupne funkcije uprave po njenih ključnih delovnih področjih, ustrezno spodbujanje, izobraževanje in usposabljanje vseh udeležencev e-poslovanja (CVI, SEP 2004, 2001, str. 6). EU portal je eden izmed informacijskih sistemov v državni upravi, ki je bil, glede na razvoj informacijske družbe v RS, dokončno razvit relativno zgodaj. Enega prvih dokumentov na področju e-poslovanja je Slovenija sprejela v letu 2001, kar pomeni, da je bilo treba relativno hitro zagotoviti izobraževanje ter usposabljanje vseh zaposlenih v državni upravi pri uvajanju e-poslovanja.

V malo več kot desetih letih je bilo v Sloveniji na področju uvajanja novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij v javno upravo narejenega veliko. Na področju elektronskega poslovanja so bili sprejeti nujni zakoni in podzakonski predpisi, vzpostavljena pa je bila tudi vsa potrebna infrastruktura (Jelenič & Vintar, 2011, str. 44). Colnar (2013, str. 161) ugotavlja, da so pozitivni rezultati informatike v slovenski upravi ravno na področju informacijske rešitve pisarniškega poslovanja.

Pri oblikovanju prioritetenih programov in projektov je bil velik poudarek dan povezovanju različnih delovnih področij (npr. gospodarstva, pravosodja, dela, prometa, prostora, zunanjih zadev idr.). Pred samo izvedbo programov in projektov v javni upravi je treba zagotoviti prenovno, povezovanje in razvoj internih informacijskih sistemov (CVI, SEP 2004, 2001, str. 43).

2.5 VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI

V državni upravi so znane tri oblike elektronskega poslovanja, ki se med seboj razlikujejo po akterjih (posameznik, podjetje, državna uprava), sodelujočih pri poslovanju (E-EMRIS, 2015). V Povzetku izvajanja Akcijskega načrta e-uprave do leta 2004 za obdobje do 14. oktobra 2004 in v Zaključnem poročilu o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave so navedeni tudi posamezni projekti in glavni poudarki napredka programa e-uprava. Magistrsko delo v nadaljevanju podrobneje obravnava le del, ki se nanaša na poslovanje med organi javne uprave v obdobju začetka razvoja elektronskega poslovanja v javni upravi, med katere

sodi tudi informacijski sistem EU portal. Za boljšo predstavo so v nadaljevanju prav tako omenjeni nekateri drugi projekti⁴. Kričej (2002, str. 78) meni, da gre za projekte, ki so v letu 2004 zaznamovali razvoj elektronskega poslovanja v Republiki Sloveniji.

Trend razvoja elektronskega poslovanja slovenske javne uprave se je najprej usmerjal na povezavo uprava – uprava (G2G), npr. izmenjava podatkov iz uradnih evidenc., pozneje pa se je začelo z relacijama uprava – državljani (G2C) in uprava – pravne osebe (G2B). V letu 2002 je bil pripravljen zahteven projekt z nazivom katalog življenjskih situacij, ki je vključeval seznam približno šestdesetih relacij med državljani in upravo (Kovač, 2002, str. 1043). Med tremi glavnimi relacijami med javno upravo in ostalimi subjekti je lažje opredeliti prednosti in specifične ukrepe, dodamo pa lahko tudi četrto relacijo, tj. uprava – Evropska unija (CVI, SEP-2004, 2001, str. 9).

V Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004 so bili predstavljeni cilji, e-storitve in naloge vzpostavitve e-uprave do konca leta 2004. Akcijski načrt je predvideval 15 vsebinskih področij⁵, ki naj bi bila realizirana do konca leta 2004. Eno izmed vsebinskih področjih se je s projektom *EU portal – informacijski sistem za podporo odločanju (ISPO) o zakonodajnih in drugih aktih EU* nanašalo na skupne e-storitve, kamor sodi elektronska podpora dokumentaciji EU. E-storitev je razvrščena v ciljno skupino uporabnikov znotraj uprave (CVI, AN, 2004, str. 6 in 37). Kot na vseh področjih, se je tudi v zadevah EU pokazala potreba po e-poslovanju kot načinu poslovanja znotraj državne uprave oziroma za zaposlene, ki sodelujejo pri oblikovanju odločitev RS za zadeve EU. EU portal je torej projekt skupnih e-storitev na področju avtomatizacije pisarniškega poslovanja.

2.5.1 POSLOVANJE MED ORGANI JAVNE UPRAVE (G2G)

Poslovanje med organi javne uprave je logična posledica razvojnih smeri poslovanja med občani in podjetji. Javna uprava mora najprej svoje notranje poslovanje prilagoditi elektronsko, brez papirja, če želi poslovati s svojimi uporabniki – občani in podjetji (Vintar, 2003, str. 213). Z vpeljavo elektronskega poslovanja (G2G – government to government in/ali O2O – office to office) se lahko bistveno poveča učinkovitost med organi javne uprave (E-EMRIS, 2015).

Kričej (2002, str. 33) pojasnjuje, da gre za e-storitve pri poslovanju med organi javne uprave, ki urejajo odnose, značilne za medsebojno sodelovanje zaposlenih bodisi med referenti, oddelki, ministrstvi itd. Značilnost tovrstnih aplikacij je, da omogočajo pridobivanje in posredovanje podatkov znotraj javne uprave.

⁴ Zbirno poročilo o izvajanju akcijskega načrta za obdobje do 14. novembra 2004 je vsebovalo 307 e-storitev oziroma projektov (AN 2004, Zaključno poročilo, 2004, str. 3).

⁵ 1. Delo, družina in socialne zadeve, 2. finance, 3. gospodarstvo, 4. kmetijstvo, gozdarstvo in prehrana, 5. kultura, 6. notranje zadeve, 7. obramba, 8. okolje, prostor in energija, 9. pravosodje, 10. promet, 11. šolstvo, znanost in šport, 12. zdravje, 13. zunanje zadeve, 14. informacijska družba, 15. skupne e-storitve (CVI, AN, 2004, str. 8).

Elektronsko poslovanje znotraj organov javne uprave je pomemben sistem poslovanja, kjer obstaja veliko dejavnosti, ki so bolj ali manj standardizirane. Ravno zaradi slednjega pa so primerne za vključevanje v e-poslovanje (Toplišek, 1998, str. 21).

Uspešni projekti oz. realizirane e-storitve v okviru G2G do 24. novembra 2004 so⁶ (CVI, AN zaključno poročilo, 2004, str. 7, in CVI, AN povzetek izvajanja, 2004, str. 9):

- **elektronske seje vlade:** informacijski sistem povezuje vsa ministrstva in vladne službe v skupen proces priprave, objave in izmenjave gradiv, ki se bodo obravnavala na sejah vlade in zasedanjih njenih delovnih teles;
- **EU portal:** informacijski sistem je sestavni del informacijskega sistema vlade in predstavlja centralno nacionalno stičišče, namenjeno sprejemanju, evidentiranju, klasificiranju, signiranju in posredovanju dokumentov ter sprejemanju odločitev RS do zakonodajnih predlogov in drugih pomembnejših dokumentov Evropske unije;
- **ZPIZ-CVI-CRP:** storitev Vpogledi in izmenjava podatkov med ZPIZ-om in CRP-jem, kjer se z uporabo informacijskega sistema omogoča ZPIZ-u nemoten in stalen pristop do baze CRP-ja. Pri tem gre za izvajanje 139. člena Zakona o upravnem postopku. Aplikacija storitev brez posebne zahteve referenta opravi sama, zato zavarovancem ni treba pridobivati podatkov, ker to storitev izvedejo referenti ZPIZ-a;
- **MDDSZ-CVI-CRP:** storitev Vpogledi in izmenjava podatkov med CRP-jem in centri za socialno delo omogoča, da državljanom ni več treba priskrbeti potrdil o stalnem prebivališču v zvezi z uveljavljanjem pravic socialnega varstva kot tudi ne pravic, ki se nanašajo na zakonodajo iz starševskega varstva in družinskih prejemkov.

2.5.2 POSLOVANJE MED JAVNO UPRAVO IN DRŽAVLJANOM (G2C)

Poslovanje med javno upravo in državljanom (G2C - government to citizen) omogoča državljanom učinkovito urejanje zadev, še posebej pa enostavno sodelovanje v postopkih (E-EMRIS, 2015).

⁶ Drugi uspešni oziroma realizirani projekti v okviru G2G (CVI, AN zaključno poročilo, 2004, str. 6):

- MKGP-CVI-CRP (G2G)
- vključevanje Javnega jamstvenega in preživitinskega sklada RS v sisteme uprave (G2G),
- informacijski sistem za spremljanje medijev – Infoklip (G2G),
- elektronski vpogled v register predpisov (G2C, G2B, G2G),
- elektronski vpogled v podatke sodnega registra (G2C, G2B, G2G),
- informatizacija kazenske evidence in e-potrdilo o nekaznovanju (G2C, G2B, G2G),
- elektronski vpogled v zemljiško knjigo (G2C, G2B, G2G),
- računalniški dostop do geodetskih podatkov (kataster) (G2C, G2B in G2G).
- Elektronske upravne zadeve (G2C, G2B, G2G) (27 storitev G2C in 11 storitev G2B)

Kričej (2002, str. 33) pojasnjuje, da gre za e-storitve za državljane. E-storitve urejajo odnose, ki so značilni za sodelovanje med javno upravo in državljani. Značilnost tovrstnih aplikacij je, da omogočajo posredovanje najrazličnejših informacij na spletu, oddajo elektronskih vlog, iskanje zaposlitve, oddajo dohodninske napovedi, elektronske volitve itd. Gre za aplikacije, ki so najuporabnejše za državljane. Vintar (2003, str. 213) meni, da se z razvojem e-storitev naredi storitev za državljane prijaznejšo, saj je tako dostopna po formuli 24-krat 365. E-storitev s tem omogoča odpravo nadležnega čakanja v vrstah in tekanja od vrat do vrat.

Uspešna projekta oz. realizirani e-storitvi v okviru G2C sta⁷ (CVI, AN zaključno poročilo, 2004 str. 7, in CVI, AN povzetek izvajanja, 2004, str. 9):

- **VLOP ali vpogled v lastne osebne podatke CRP (G2C):** storitev državljanu zagotavlja varen in sledljiv dostop do lastnih osebnih podatkov v CRP-ju, ki je možen samo z digitalnima potrdiloma SIGEN-CA ali SIGOV-CA. Storitev omogoča državljanu seznanitev v zvezi z zbiranjem osebnih podatkov;
- **e-naznanilo kaznivega dejanja policiji (G2C):** storitev, ki je dostopna preko enotnega državnega portala, državljanu omogoča, da policiji po e-pošti naznani kaznivo dejanje.

2.5.3 POSLOVANJE MED JAVNO UPRAVO IN POSLOVNIMI SUBJEKTI (G2B)

Poslovanje med javno upravo in poslovnimi subjekti (G2B – government to business) omogoča večjo učinkovitost podjetij, kar prispeva k večji učinkovitosti družbe kot celote v informacijski družbi (E-EMRIS, 2015).

Kričej (2002, str. 33) pojasnjuje, da gre pri e-storitvah za poslovne oz. gospodarske subjekte, ki urejajo odnose, značilne za sodelovanje med javno upravo in poslovnimi subjekti. Tovrstni aplikaciji sta npr. prijava davka na dodano vrednost ali sodelovanje pri javnih naročilih.

Uspešna projekta oz. realizirani e-storitvi v okviru G2B sta⁸ (CVI, AN zaključno poročilo, 2004, str. 7, in CVI, AN povzetek izvajanja, 2004 str. 9):

⁷ Drugi uspešni oziroma realizirani projekti v okviru G2C (CVI, AN zaključno poročilo, 2004, str. 6):

- ISPO – Informacijski servis podatkov (G2C),
- elektronsko plačevanje upravnih taks (aplikacija za delo s strankami),
- zahteve za izpis iz matične knjige (5 storitev) (G2C),
- e-zaposlitve (G2C, G2B),
- elektronsko davčno poslovanje (G2C, G2B).

⁸ Drugi uspešni oziroma realizirani projekti v okviru G2B so (CVI, AN zaključno poročilo, 2004, str. 6):

- e-notar: elektronske knjige sklepov (G2B),
- e-letna poročila AJPes (G2B),
- e-zaposlitve (G2C, G2B),
- elektronsko davčno poslovanje (G2C, G2B).

- **e-DEM (G2B)**: storitev poslovnim subjektom omogoča, da lahko pridobijo možnost izvajanja dejavnosti v najkrajšem možnem času;
- **e-Carina (G2B)**: v letu 2004 je spletna stran e-Carina poslovnim subjektom omogočila nove storitve, ki bodo olajšale vso pripravo dokumentacije in izvajanje carinskega postopka.

2.5.4 POSLOVANJE MED JAVNO UPRAVO IN NJENIMI ZAPOSLENIMI (G2E)

Poslovanje med javno upravo in njenimi zaposlenimi (G2E – government to employee) mora potekati tako kot v vsakem velikem podjetju. Uprava se s svojimi številnimi zaposlenimi navadno nahaja na različnih lokacijah, tudi v državah Evropske unije in drugih državah po svetu. V ta namen je smiselno, da uprava svojim zaposlenim omogoča dostop do storitev in informacij, ki jih zadevajo (Groznič & Lindič, 2007, str. 81).

2.6 PORTALI V JAVNI UPRAVI

Temeljna vloga portalov je, da zagotavljajo enotno točko dostopa do vseh informacijskih virov, ki jih za uspešno delovanje potrebuje organizacija. Portali pomenijo velik tehnološki izziv pri razvoju informacijskih sistemov. Portali so osnovni element podpore odločanju zaposlenih, ki so odgovorni za upravljanje z znanjem (Kričej, 2002, str. 49).

Kričej (2002, str. 50) pojasnjuje, da je vsak portal sestavljen iz naslednjih devetih elementov:

- integracije: je prvi in najpomembnejši element, s pomočjo katerega se omogoči osnovna funkcionalnost portalov in pristop do različnih informacij, ki se prikazujejo preko ene aplikativne točke na računalniku;
- kategorizacije: s pomočjo kategorizacije se omogoči hitro prepoznavanje informacijskih točk, medsebojnih povezav ipd.;
- iskanja: s pomočjo metapodatkov iskalniki omogočajo, da se hitro najde informacije, ki jih vsebuje portal;
- objavljanja in posredovanja: gre za element, ki omogoča izdelavo, avtorizacijo in distribucijo dokumentov;
- podpore procesom: gre za element, ki omogoča sodelovanje v poslovnih procesih. S pomočjo avtomatizacije programov za podporo procesom se omogoči usmerjanje in sprejemanje dokumentov ter odgovarjanje na dokumente, potrjevanje avtorizacij, izvajanje različnih transakcij idr.;
- sodelovanja: omogoči dinamično povezovanje med zaposlenimi, strankami in partnerji. Portal tako poveže elektronsko pošto, različne delovne tokove in diskusijske zbirke;
- osebne prilagoditve ali personalizacije: gre za pomemben element za uporabnika, ki ima možnost, da izmed velike količine informacij izlušči tiste, ki jih potrebuje za lažje in učinkovito delo;
- predstavitev: element predstavlja informacijsko oblikovanje in predstavitev;

- portalnega kroga učenja: omogoča izboljšave portalov oz. upravljanje s spremembami znotraj organizacije.

Med pomembnejše portale v javni upravi spadajo (E-uprava, 2015):

- **EU portal**

Je sestavni del informacijskega sistema vlade in predstavlja centralno nacionalno vozlišče. Vzpostavljen je bil za sprejemanje, evidentiranje, klasificiranje, signiranje in posredovanje dokumentov med Republiko Slovenijo in Evropsko unijo.

- **Državni portal E-uprava**

Namenjen je ciljnim skupinam uporabnikov v obliki podportalov za državljane, javno upravo in pravne osebe. Na portalu so objavljene najnovejše novice, ankete, informacije javnega značaja, e-demokracija, e-zaposlitve in storitve, ki so razvrščene v življenjske dogodke.

- **E-Davki**

Namenjen je za varno elektronsko izpolnjevanje ter oddajanje davčnih obrazcev.

- **E-Carina**

Pravnim osebam omogoča lažjo pripravo dokumentacije in izvajanje carinskih postopkov.

- **AJPES – Agencija RS za javnopravne storitve**

Poslovnim subjektom omogoča predložitev letnih poročil preko lastnega spletnega portala.

- **JAPTİ – Javna agencija RS za podjetništvo in tuje investicije**

Portal je namenjen poenostavitvi poslovanja. Nudi koristne informacije za podjetnike in podjetja.

- **Portal GU GS**

Omogoča dostop do različnim baz podatkov, med katere sodijo: geodetski podatki (PREG), zbirka geodetskih podatkov (VZPG), centralna evidenca prostorskih podatkov (CEPP), zemljiški kataster, register zemljepisnih imen idr.

- **Turistični portal**

Portal predstavlja Slovenijo kot turistično deželo z jasno in prepoznavno identiteto. Je stična točka v kompleksni mreži turizma Slovenije. Na portalu se nahajajo konkretni podatki o namestitvah, zdraviliščih, zabavi, znamenitostih idr.

- **Knjižnični informacijski sistem COBISS.SI**

Portal omogoča vpogled in iskanje bibliografskih podatkov in podatkov o zalogi iz vseh baz podatkov posameznih knjižnic.

2.7 POSLOVANJE V PROGRAMSKEM ORODJU LOTUS NOTES V JAVNI UPRAVI

Programski paket Lotus Notes je bil kot platforma za pisarniško poslovanje v javni upravi izbran leta 1993 s strani takratnega CVI-ja. Od uvedbe dalje se je postopoma v okolju Lotus Notes razvijal pisarniški paket SPIS, ki je temeljil na Uredbi o upravnem poslovanju. V letu 2009 je SPIS uporabljalo 12.000 uporabnikov iz državne uprave, licenc za uporabo Lotus Notes pa je bilo 16.000. Temeljna funkcionalnost SPIS-a je evidentiranje, arhiviranje, podpora različnim delovnim postopkom, odprema pošte, tekoča in stalna zbirka, elektronski podpis (MJU, SREP, 2009, str. 10). Na podlagi praks in rešitev s področja obvladovanja dokumentacije in ustaljenih postopkov zakonodaje se je projektna skupina, skupaj z mnenji ostalih uporabnikov Lotus Notes-a, pri razvoju EU portala odločila, da bo uporabila orodje proizvajalca IBM, tj. Lotus Notes.

Poleg SPIS-a v okolju Lotus Notes potekajo tudi aplikacije, ki se uporabljajo za podporo zakonodajnemu postopku, EU portal, podpora odpravi administrativnih ovir, sistem skupnih inšpekcijskih zbirk ter e-seje vlade (MJU, SREP, 2009, str. 10).

Skupne aplikacijske rešitve, kot so SPIS za pisarniško poslovanje, podpora odpravi administrativnih ovir, podpora zakonodajnemu postopku in MFERAC, so namenjene vsem institucijam javne uprave. Z vzpostavitvijo skupnih aplikacijskih rešitev v javni upravi so omogočena zniževanje stroškov skupnega lastništva, povezovanje interoperabilnosti in zviševanje stopnje integriranega elektronskega poslovanja (MJU, SREP, 2009, str. 10).

Mnogim podjetjem vseh velikosti je bila programska oprema Lotus Notes in Domino v pomoč pri racionalizaciji postopkov, zniževanju stroškov in pospešitvi časa od začetka trženja. Podjetjem omogoča hitrejše opravljanje dela in sprejemanje ključnih odločitev (IBM, 2010, str. 4).

Delo s programsko opremo Lotus Domino omogoča (IBM, 2010, str. 4):

- optimizacijo postopkov (omogočen je učinkovit in dosleden pregled delovnega procesa, kar občutno skrajša čas in zniža stroške);
- pospeševanje poslovnih procesov (omogočeno je združevanje več aplikacij na namizju z namenom izmenjave informacij, ko končni uporabnik opravlja svoje delo);
- prevzem nadzora nad informacijami (aplikacije so namenjene za delo z dokumenti, zaradi česar se lahko racionalizirajo in optimizirajo delovni procesi na način, ki ga delo s papirjem ne omogoča. Vsak korak procesa je hitrejši in stroškovno učinkovitejši zaradi različnih možnosti iskanja, izmenjave dokumentov, posodobitev odobritev in preverjanja vnosov podatkov in informacij);
- opravljanje dela brez povezave z omrežjem (programska oprema omogoča delo brez povezave z omrežjem);

- hitro sprejemanje odločitev (s programsko opremo Lotus Notes in Domino je mogoče uvoziti širok nabor poslovnih podatkov iz celotnega podjetja, produktivni odjemalski vmesnik pa omogoča pregled vsakega poslovnega vprašanja na enostaven način);
- hitro opravljanje dela (programska oprema uporabnikom pomaga, da ukrepajo, ustvarjajo, delijo znanje in medsebojno sodelujejo. Nadzorna plošča je preprosta za uporabo in omogoča učinkovito opravljanje dela, količina rutinskih nalog pa se zmanjša).

Okolje Lotus Domino je integrirana platforma za razvoj aplikacij za podporo delovnih procesov in dokumentov. Aplikacije so namenjene organizacijam in podjetjem, ki želijo povečati produktivnost, izboljšati odzivnost, poenostaviti in avtomatizirati delovne procese. Lotus Domino omogoča predvsem poslovanje po e-pošti, upravljanje z dokumenti in podporo delovnim procesom. Lotus Domino nudi orodje za skupinsko delo, splet, intranet, varnost in replikacijo (MARAND, 2015).

Domino je edinstven sistem in ponuja izredno veliko možnosti, združenih v en produkt. Od administratorja precej zahteva, kljub temu pa ob pravilni uporabi ponuja veliko funkcionalnosti. Je kompleksen sistem, ki terja svoj čas za študij in predano delo. Navsezadnje pa to zahteva vsak računalniški sistem, če se ga želi maksimalno izkoristiti (Lazar, 2007, str. 21).

IBM Lotus Notes in Domino imata dolgo in bogato zgodovino. Prva verzija Lotus Notes-a je bila izdana leta 1989 in že v prvem letu je bilo prodanih več kot 35.000 kopij. Prvotna vizija je bila, da bi Notes vseboval spletno diskusijo, e-pošto, telefonske imenike in podatkovno bazo dokumentov, vendar pa zaradi počasnih mrežnih povezav tega pred šestindvajsetimi leti ni bilo mogoče doseči. Sčasoma, ko je omrežje postalo zmogljivejše, so avtorji program razvili v t. i. »groupware«. Termin je sčasoma postal praktično sinonim za Lotus Notes in predstavlja programe, ki spodbujajo oz. povečujejo komunikacijo, sodelovanje in usklajevanje med skupinami ljudi (IBM, 2007).

Ime Lotus Notes se je z verzijo 5 preimenovalo. Od takrat se Notes uporablja za družino odjemalcev, Domino pa za družino strežnikov; slednja predstavlja integrirano podlago za e-pošto in spletne aplikacije. Domino je namenjen organizacijam, ki želijo večjo odzivnost do strank, ureditev svojih poslovnih procesov in prehod na višji nivo skupinskega dela (Lazar, 2007, str. 23 in 24).

Lotus Notes in Domino 8 sta bila izdana v letu 2007. Verzija je glede na prejšnje različice vsebovala občutne spremembe in ponudila še izboljšan produkt za sodelovanje in sporočanje z novim uporabniškim vmesnikom, zmogljivo novo funkcionalnostjo, inovativnim ustvarjalnim orodjem in razširjeno podporo za poslovne rešitve (IBM, 2007).

Lotus Notes je sistem, ki se uporablja za sodelovanje in skupinsko delo. Organizacijam omogoča hitro vpeljavo varnega in zanesljivega sporočilnega (poštnega) sistema in aplikativne rešitve za skupinsko delo. Lotus Notes kot aplikativni sistem je primeren za izdelavo aplikacij, le-te pa podpirajo dokumentno poslovanje v organizacijah. S svojo funkcionalnostjo omogoča zelo pregledno urejanje in prikazovanje različnih podatkov. Uporabniki imajo možnost, da na enostaven in učinkovit način upravljajo in si delijo informacije. Sistem prav tako omogoča večjo produktivnost uporabnikov, hitro sprejemanje odločitev in odzivnost v poslovanju. Lotus Notes je sicer precej preprost sistem za hitro oblikovanje enostavnih aplikacij, vendar pa lahko pri večjih aplikacijah, ki so bolj kompleksne, postane precej nepregleden (Dobrovoljc, 2007, str. 6).

Programsko orodje Lotus Notes je bilo uporabljeno kot podlaga za vzpostavitev informacijskega sistema EU portal. EU portal je bil v letu razvoja nadgradnja programa za učinkovito upravljanje z dokumenti (SPIS 4) in del podsistema programa elektronske seje vlade. Strežnik za postavitev sistema je bil Domino, za shranjevanje priponk oz. dokumentov pa IMiS Arc. (Selan, 2005, str. 35).

3 PREDSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EVROPSKE UNIJE

Poglavje zajema predstavitev procesa vzpostavitve vladnega informacijskega sistema EU portal, njegove vloge, pravne ureditve, dostopnosti do portala in podpore uporabnikom. Predstavljena sta tudi organizacija in struktura EU portala – slednjo predstavljajo osnovne aplikacije EU portala ter evropski in slovenski odzivni dokumenti. Organizacijo in strukturo vladnega informacijskega sistema za zadeve EU sem v naslednjem, četrtem poglavju primerjala z informacijskima sistemoma za zadeve EU na Poljskem in Finskem.

3.1 VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU

Republika Slovenija je s pozitivnim izidom referendumu o pristopu Slovenije k Evropski uniji in s podpisom pristopne pogodbe 16. aprila 2003 v Atenah končala del procesa in začela z drugim. Za pripravo ustreznih ukrepov, potrebnih za delovanje v pogojih članstva RS v EU, je Vlada Republike Slovenije februarja 2003 sprejela več sklepov (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-1). Takratna Služba Vlade RS za evropske zadeve (v nadaljevanju SVEZ) je bila s sklepom Vlade RS št. 900-01/2000-24 z dne 20. februarja 2003 zadolžena za pripravo projekta informacijske podpore dela v pogojih članstva RS v Evropski uniji. Pri pripravi in izpeljavi projekta so poleg SVEZ-a sodelovali tudi Generalni sekretariat Vlade RS, Center Vlade RS za informatiko in Ministrstvo za zunanje zadeve (Krošelj, 2004, str. 43). V mesecu aprilu 2003 je VRS podprla projekt EU portal in v mesecu avgustu 2003 zagotovila vsa potrebna finančna sredstva (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-2).

Z dnem podpisa pristopne pogodbe je RS dobila status opazovalke pri delu Sveta EU. Dobila je možnost udeležbe na vseh delovnih telesih, odborih in zasedanjih Sveta EU ter s tem možnost dajanja neobveznih stališč in pripomb. Od podpisa pristopne pogodbe Slovenija prejema dokumente EU, ki se uporabljajo pri sprejemanju odločitev med državami članicami v okviru Sveta EU. Prejem dokumentov se je začel po elektronski poti Extranet U32 Mail – sprva na Stalno predstavništvo RS pri EU v Bruslju, od oktobra 2003 pa tudi na poseben strežnik v Ljubljani (Selan, Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije, 2005, str. 1). Slovenija se je odločila za prejem dokumentov EU v angleškem, francoskem in slovenskem jeziku. Elektronska pot Extranet U32 Mail je v tistem obdobju omogočala razpošiljanje dokumentov EU do oznake LIMITE. Podrobnejša razlaga dokumentov z oznako LIMITE je opisana v poglavju 3.3.2.

Zaradi zmanjševanja količine papirnatih dokumentov je Generalni sekretariat Sveta začel od oktobra 2002 dalje z elektronsko dostavo dokumentov Sveta EU. Vzpostavil je elektronski način distribucije Extranet U32 Mail za dokumente Sveta EU brez stopnje zaupnosti. Namena vzpostavitve sta bila učinkovitost in zanesljivost storitve, s katero bi države članice prejemale dokumente na končnem cilju. Elektronski sistem se je izkazal za relativno učinkovitega do osrednje točke sprejema v posamezni državi članici. Težava se je pojavila le pri nekaterih državah članicah, ko je bilo potrebno dokumente posredovati

naprej (GSC, 2008, str. 2). Pred začetkom delovanja EU portala je SVEZ evropske dokumente pristojnim resorjem pošiljal preko elektronske pošte. Stališča, ki niso zahtevala obravnave na vladi, pa so se objavljala v informacijskem sistemu vlade (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-3). Republika Slovenija je zaradi uspešnosti in učinkovitosti posredovanja dokumentov začela z razvojem informacijskega sistema EU portal, pri katerem bi se dokumenti dostavili strokovnjakom pravočasno – tj. še pred datumom zasedanja na različnih ravneh odločanja v Svetu EU. Cilj informacijskega sistema EU portal je bil, da z minimalnimi stroški ob pravem času in na pravo mesto posreduje informacije v zvezi s sprejemanjem evropske zakonodaje.

Oblikovati in postaviti je bilo treba sistem, ki omogoča širše možnosti spremljanja informacij in podajanja odzivov na evropske dokumente, kajti v zakonodajnem postopku Evropske unije gre za številne koordinacije in zasedanja (Pekić Trček, ured: Novaković, 2005, str. 131).

Glede izbire zunanjega izvajalca ter glede na pravice in obveznosti naročnika in izvajalca iz pogodbe je bilo pričakovano, da bo izbrana programska hiša, ki je bila odgovorna za vzdrževanje, razvoj in nadgradnjo informacijskega sistema elektronskih sej vlade. Z izvajalcem se je sklenil le aneks k osnovni pogodbi. Zaradi pomanjkanja lastnih informacijskih centrov za razvoj uporabniških programov je v državni upravi praksa, da se za razvoj projekta in izdelavo programa najame zunanjo specializirano programsko hišo (Selan, Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije 2005, str. 38).

Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 je tako v vsebinskem področju Skupne e-storitve (G2G) vseboval e-storitev za elektronsko poslovanje vlade z nazivom Elektronska podpora dokumentaciji EU: EU portal – informacijski sistem podpora odločanja o zakonodajnih in drugih aktih EU. Kazalec razvitosti je pojasnil, da je sistem v postopku produkcije. EU portal je e-storitev poslovanja med organi javne uprave, ki ureja medsebojno sodelovanje zaposlenih, ki se ukvarjajo z zadevami EU, ter omogoča pridobivanje in posredovanje podatkov in informacij, ki se nanašajo na evropske zadeve.

Kričej pojasnjuje, da je projektna skupina razvoja EU portala uporabila prakso in rešitve s področja obvladovanja dokumentacije, podporo delu vlade (e-seje) ter ustajene postopke, ki jih podpira zakonodaja (Batagelj in drugi, 2008, str. 75). Odločitev projektne skupine in ostalih uporabnikov, ki so uporabljali dokumentarni pisarniški sistem SPIS v državni upravi, je bila uporaba orodja proizvajalca IBM: IBM Lotus. Razvoj sistema za zadeve Evropske unije je potekal v Lotus script in programskem jeziku Java (Košir, 2011, str. 2). Lotus Notes/Domino je bil torej izbran upoštevajoč ciljne uporabnike in obstoječo infrastrukturo državne uprave (Pekić Trček, ured: Novaković, 2005, str. 133). Zaradi razbremenitve strežnika je bil v arhitekturo Lotus Notes/Domino R6 vključen tudi IMIS Arc za shranjevanje priponk, v katerih so uradni dokumenti EU (Pekić Trček, 2005, str. 20).

Pri razvoju EU portala je bila naloga preoblikovati zahteve uporabnika v funkcionalnosti, ki zagotavljajo podporo spremljanja dokumentov EU in podajanja odzivov na dokumente EU. Za zahteve uporabnikov so bili upoštevani naslednji dejavniki (Pekić Trček, 2005, str. 19):

- 2500 prejetih dokumentov na mesec po elektronski pošti Extranet U32 Mail,
- oblikovanje odločitve RS že v začetku obravnave dokumenta EU,
- veliko število uporabnikov z različnih ministrstev in vladnih služb,
- nujna transparentnost in hitro sprejemanje odločitev RS,
- možnost centralnega pregleda pravočasnih informacij.

V začetni fazi razvoja informacijskega sistema EU portal se je skušalo zagotoviti učinkovit in pregleden sistem v celotnem življenjskem ciklu posameznega zakonodajnega akta in drugih pomembnejših dokumentov EU – od oblikovanja prvega predloga akta do objave končnega besedila v Uradnem listu EU. Pri tem je bilo pomembno, da se v postopek pravočasno vključi vse ključne slovenske dejavnike od pristojnih organov in slovenskih delovnih skupin⁹ do vlade, državnega zbora in predstavnikov Stalnega predstavništva RS v Bruslju (Selan, EU-portal, 2005, str. 29).

⁹ Vlada RS je ustanovila 35 delovnih skupin vlade za pripravo stališč v postopku sprejemanja zakonodajnih predlogov in drugih aktov Evropske unije (Sklep Vlade RS št. 900-01/2000-29 z dne 29. 5. 2003). Delovne skupine so razdeljene po posameznih vsebinskih sklopih. Z zadnjim sklepom Vlade RS so delovne skupine razdeljene na naslednja vsebinska področja (Sklep Vlade RS št. 02401-6/2012-6 z dne 29. 3. 2012):

1. Delovna skupina "Splošne in institucionalne zadeve",
2. Delovna skupina "Zunanji odnosi",
3. Delovna skupina "Varnost in obramba",
4. Delovna skupina "Skupna trgovinska politika",
5. Delovna skupina "Mednarodna razvojna pomoč",
6. Delovna skupina "Strukturna in regionalna politika",
7. Delovna skupina "Priseljevanje in azil",
8. Delovna skupina "Pravosodno sodelovanje",
9. Delovna skupina "Notranja varnost",
10. Delovna skupina "Civilna zaščita",
11. Delovna skupina "Makroekonomska politika in EMU",
12. Delovna skupina "Finančne storitve in prosto gibanje kapitala",
13. Delovna skupina "Obdavčenje",
14. Delovna skupina "Proračun",
15. Delovna skupina "Zakonodajne zadeve",
16. Delovna skupina "Statistika",
17. Delovna skupina "Energija in EURATOM",
18. Delovna skupina "Notranji trg",
19. Delovna skupina "Prost pretok blaga in storitev ter zaščita potrošnikov",
20. Delovna skupina "Telekomunikacije, poštne storitve in storitve informacijske družbe",
21. Delovna skupina "Prost pretok oseb",
22. Delovna skupina "Carinska unija",
23. Delovna skupina "Varstvo konkurence in državne pomoči",
24. Delovna skupina "Industrijska politika in podjetništvo",
25. Delovna skupina "Kmetijstvo",
26. Delovna skupina "Veterinarske in fitosanitarne zadeve",
27. Delovna skupina "Ribištvo",
28. Delovna skupina "Javno zdravje",

Razvoj začetne faze je potekal od konca marca 2003 do 14. aprila 2004, ko se je v produkcijo predalo prvo operativno različico aplikacije (verzija 1.0). Izgradnja sistema je v večji meri potekala v skladu s pričakovanji in časovnim načrtom. Pri razvoju ni bilo bistvenih stroškovnih odstopanj, je pa bilo bistveno več vložnega dela s strani strokovnih delavcev državne uprave, predvsem SVEZ-a in GSV-ja. V prvih tednih redne uporabe EU portala je bilo precej več tudi nenačrtovanega izobraževanja zaposlenih na ministrstvih (Selan, EU-portal, 2005, str. 30). Prva predstavitev EU portala je bila za ministrstva in vladne službe izvedena decembra 2003, druga pa v začetku januarja 2004. Istega meseca so se v sodelovanju s SRC-em d. o. o. in SVEZ-om za vsako ministrstvo in vladno službo začela tudi triurna individualna izobraževanja GSV-ja, (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-2).

Vzpostavitev centralnega nacionalnega vozlišča kot sestavnega dela informacijskega sistema vlade je potekala brez težav. V povzetku izvajanja akcijskega načrta za obdobje do 14. julija 2003 je bilo ugotovljeno, da potekajo prve aktivnosti izvedbene faze. S tem se izkazuje napredek pri programu e-uprave na področju elektronskih storitev za potrebe javne uprave G2G¹⁰ (CVI, 2003, str. 6 in 7). Vlada Republike Slovenije se je s projektom EU portal in s poročilom izvajanja akcijskega načrta e-storitev seznanila 24. julija 2003. Vlada je nosilec projekta naložila, da v sodelovanju z Ministrstvom za finance zagotovijo za to potrebna finančna sredstva (Agencija Net, 2003).

Spremljanje uresničevanja projekta EU portal kot informacijskega sistema za podporo odločanju o zakonodajnih in drugih aktih EU je razvidno iz Akcijskih načrtov e-uprave do leta 2004. Iz akcijskih načrtov so razvidni uspešni projekti oziroma realizirane e-storitve, med katerimi je tudi EU portal (CVI, AN, 2004, str. 37, CVI, AN Povzetek izvajanja, 2004, str. 9, in CVI, AN Zaključno poročilo, 2004, str. 12).

Uredniki EU portala so z objavo zakonodajnih predlogov in drugih aktov EU začeli 26. marca 2004 (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-2). Skrbnik aplikacije EU portal je danes Ministrstvo za zunanje zadeve¹¹. EU portal zagotavlja podatke po sistemu "vse na enem mestu", kar pomeni, da gre za enotni sistem spremljanja evropske zakonodaje. EU portal je centraliziran informacijski sistem za elektronsko poslovanje v okolju Lotus Notes in predstavlja edino zbirko uradnih slovenskih dokumentov o zadevah Evropske unije, sprejetih na vladi ali v državnem zboru.

-
- 29. Delovna skupina "Okolje",
 - 30. Delovna skupina "Promet",
 - 31. Delovna skupina "Delo in socialne zadeve",
 - 32. Delovna skupina "Izobraževanje, usposabljanje in mladi",
 - 33. Delovna skupina "Kultura in avdiovizualna politika",
 - 34. Delovna skupina "Znanost, razvoj in tehnologija",
 - 35. Delovna skupina "Strategija razvoja EU".

¹⁰ G2G – Government to Government ali e-storitve znotraj javne uprave.

¹¹ Skrbnik EU portala pred letom 2012 je bila Služba Vlade Republike Slovenije za evropske zadeve.

Izvajalec projekta je leta 2005 celo ocenil, da projekt EU portal spada med najzapletenejše projekte oziroma rešitve v okolju Lotus Notes (Selan, Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije, 2005, str. 38). Oražem (2004, str. I-12) je bila mnenja, da zaradi velikega števila različnih udeležencev ter kratkih rokov za pripravo stališč RS in pripomb vzpostavitve sistema EU portal ne bo lahka naloga. Uporabnost sistema in učinkovitost sodelovanja v postopkih sprejemanja evropske zakonodaje bosta med drugim odvisni tudi od uporabnikov sistema. Ob vpeljavi sistema se je pričakovalo obojestransko sodelovanje in potrpežljivost.

Od septembra 2009 preko distribucijskega sistema Extranet U32 Mail poleg dokumentov z oznako LIMITE prihajajo tudi dokumenti z oznako tajnosti RESTREINT UE. Sprejemajo se na posebnem računalniku na Ministrstvu za javno upravo, kjer je nameščen odjemalec za prejem dokumentov preko zavarovane komunikacije Extranet U32 Mail iz Bruslja (Košir, 2011, str. 1 in 16). Dokumenti z oznako tajnosti RESTREINT UE se objavljajo v posebnem elektronskem sistemu za zadeve EU – t. i. INTERNEM EU PORTALU (tudi I-EU portal). Njegov razvoj danes poteka vzporedno s sistemom za objavo dokumentov do oznake LIMITE.

3.2 ORGANIZACIJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU

Za distribucijo uradnih dokumentov Sveta Evropske unije, ki jih v državo članico posreduje Generalni sekretariat Sveta Evropske unije, je z dnem 1. 10. 2015 zadolžen Oddelek za EU portal, Sektor za evropske vsebine Direktorata za zadeve EU (slika 1).

Naloge in pristojnosti Sektorja za evropske vsebine so razdeljene med Oddelek za evropske vsebine in Oddelek za EU portal (MZZ, 2015).

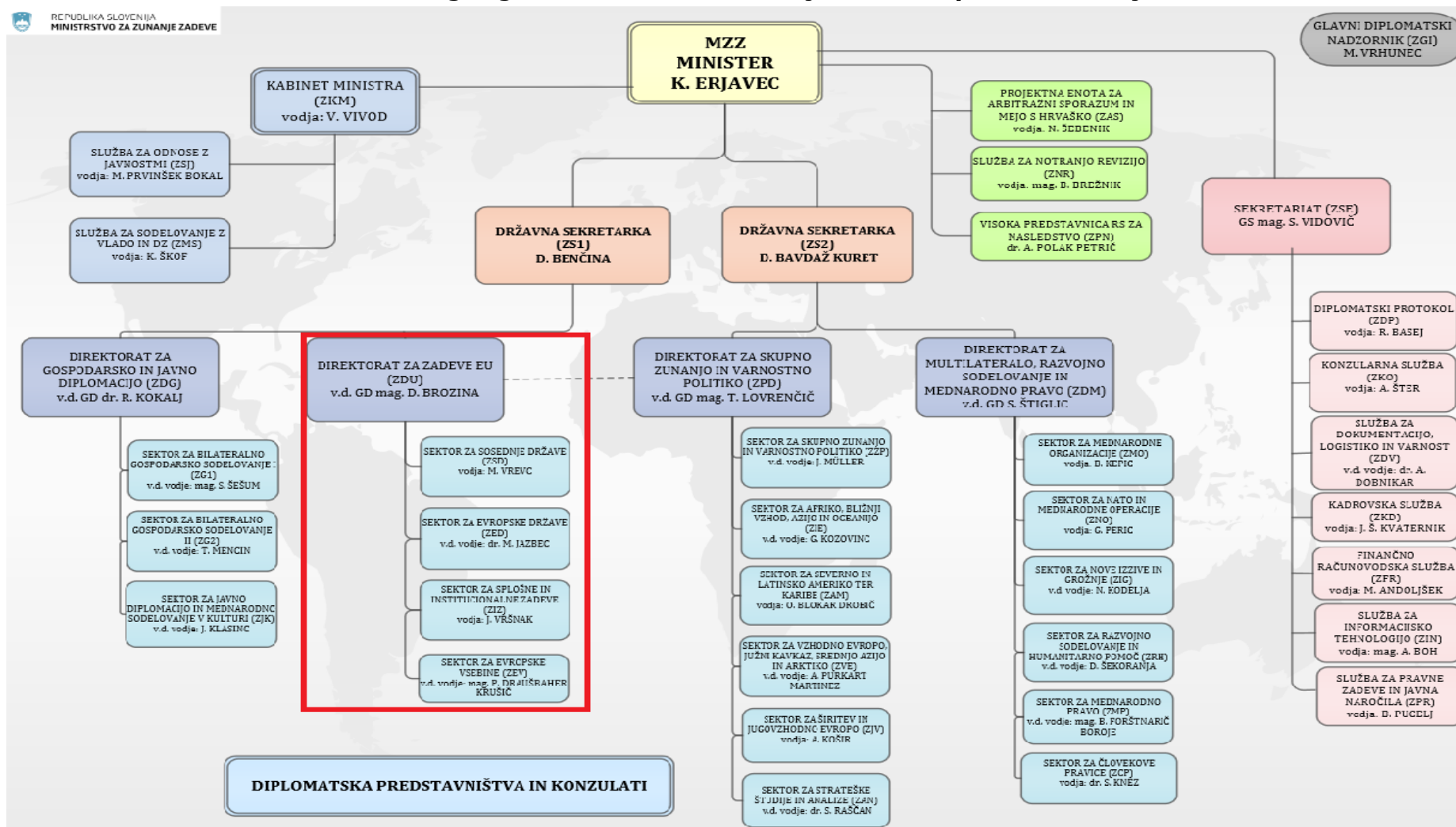
Oddelek za evropske vsebine se ukvarja z zadevami, ki so povezane z delom institucij, organov in teles EU. Njegova pglavitna naloga je medresorsko usklajevanje, spremljanje ter priprava stališč RS za sestanke v okviru Sveta Evropske unije in zasedanja Evropskega sveta s tistih področij, ki sodijo v pristojnost Odbora stalnih predstavnikov I (COREPER I), in z nekaterih področij Odbora stalnih predstavnikov II (COREPER II). Sodeluje tudi pri pripravi stališč RS in izhodišč RS za zasedanja Sveta Evropske unije za splošne zadeve ter Evropskega sveta (MZZ, 2015)¹².

Oddelek za EU portal se ukvarja s spremljanjem, evidentiranjem, klasificiranjem, objavljanjem in dodeljevanjem dokumentov Evropske unije v informacijski sistem EU portal, ki je sestavni del sistema Vlade RS. Opravlja naloge v zvezi z usklajevanjem in sodelovanjem pri sprejemanju odločitev RS do dokumentov Evropske unije. Oddelek je zadolžen tudi za strokovno pomoč in usposabljanje uporabnikov EU portala ter sodeluje pri njegovem upravljanju in posodabljanju (MZZ, 2015). Več o nalogah in vlogi EU portala v naslednjem podpoglavju.

¹² Oddelek za evropske vsebine poleg naštetih nalog opravlja tudi druge naloge, ki so razvidne iz uradne spletne strani Ministrstva za zunanje zadeve.

Oktobra 2015 se je z reorganizacijo Ministrstva za zunanje zadeve področje skupne zunanje in varnostne politike (v nadaljevanju SZVP) preneslo na Direktorat za skupno zunanjo in varnostno politiko. Zadeve in dokumenti SZVP se od takrat dalje vodijo ločeno od informacijskega sistema EU portal.

Slika 1: Organigram Ministrstva za zunanje zadeve Republike Slovenije



Vir: MZZ (2015)

3.3 VLOGA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU

Kot temeljno informacijsko orodje se EU portal uporablja za prejemanje, evidentiranje, razvrščanje in objavljanje dokumentov EU ter za pripravo, usklajevanje in za sprejemanje odločitev RS. Z objavo dokumentov EU se šteje, da so ministrstva in vladne službe seznanjeni z objavljenimi dokumenti na EU portalu (Poslovnik VRS, 49.d člen). Na EU portalu so objavljeni vsi dokumenti, ki so bili iz Bruslja posredovani preko uradnega sistema za izmenjavo informacij Sveta Evropske unije z državami članicami, imenovanega Extranet U32 Mail¹³. Poslovnik VRS v 49. členu določa, da se za zadeve EU, ki se nanašajo na skupno zunanjo in varnostno politiko EU, uporablja informacijski sistem Ministrstva za zunanje zadeve (Poslovnik VRS, 49.d člen), ki ni v sklopu EU portala. Dokumenti EU in slovenski odzivni dokumenti se prav tako ne pojavljajo v glavnih pisarnah ministrstev in vladnih služb niti niso objavljeni v elektronskem sistemu SPIS, temveč so dostopni izključno v informacijskem sistemu EU portal.

"Namen informacijskega sistema EU portal je podpreti postopek sprejemanja in posredovanja stališč RS v zvezi s predlogi predpisov EU. Predpisi EU namreč po sprejetju postanejo tudi del slovenske zakonodaje, torej vplivajo na življenje vseh nas, zato je zelo pomembno, da v tem postopku dejavno sodelujemo. Sodelovanje pa je mogoče le tako, da na predloge predpisov EU, ki so v pripravi, Slovenija podaja svoja stališča." (Batagelj in drugi, 2008, str. 75). "Sprejemanje evropske zakonodaje poteka po načelu, če daš pripombe, si zraven, če ne, se smatra, da pripomb nimaš in da se s predlagano vsebino strinjaš. EU ne zanima, če zaradi lastne neorganiziranosti ali predpisanega pravnega reda v državi članici nisi uspel pravočasno pripraviti pripomb in stališč na predlog zakonodajnega akta." (Selan, 2004, str. 2). Za učinkovita pogajanja RS pri oblikovanju novega pravnega reda EU morajo biti stališča in pripombe pravočasno pripravljene, nepravočasno pripravljena stališča se namreč ne upoštevajo (Oražem, 2004, str. I-8). Če zakonodajni akt posega v zakonodajo države članice, je treba preučiti vse vidike vpliva in oblikovati stališče Republike Slovenije (Pekić Trček, ured: Novaković, 2005, str. 131).

Pravočasna predstavitev čim bolj enotnih in usklajenih stališč RS med vsemi sodelujočimi organi je skupna značilnost najuspešnejših držav članic EU. K dosegi tega cilja pomembno prispeva izbrani sistem koordinacije evropskih zadev (SVEZ, 2005, str. 7). EU portal je sestavni del koordinacije evropskih zadev, ki skrbi za tehnično podporo vsebinskega dela (SVEZ, 2005, str. 19), saj podpira elektronske storitve horizontalnih skupnih nalog ministrstev in vladnih služb na področju avtomatizacije pisarniškega poslovanja (VRS, 2010, str. 42).

Glavni namen EU portala je priprava, usklajevanje in sprejemanje slovenskih odzivnih dokumentov, ki jih slovenski predstavniki zastopajo na različnih ravneh delovanja Sveta Evropske unije. Gre za osnovno orodje, namenjeno sprejemanju, evidentiranju,

¹³ Administrator elektronskega sistema U32 Mail/Extranet je Ministrstvo za javno upravo, ki je odgovorno za nadzor delovanja enotne vstopne točke U32 Mail/Extranet.

klasificiranju in objavi dokumentov med Republiko Slovenijo in Evropsko unijo oziroma Svetom Evropske unije, ki so posredovani preko uradnega elektronskega sistema za izmenjavo informacij.

Informacijski sistem EU portal omogoča upravljanje velikega števila dokumentov EU in slovenskih odzivnih dokumentov ter nudi močno podporo skupinskemu delu. Prednosti sistema EU portal so: zgodovinska sledljivost dokumentov, zbranost vseh dokumentov na enem mestu in razporejenost po vsebinskih sklopih, možnost hitrega odziva in sprejemanja odločitev ter možnost različnih pregledov v zbirki zadev EU (ZZEU) nad ažurnimi informacijami (MZZ, 2015). EU portal omogoča tudi lažje, še posebej pa učinkovitejše in preglednejše delo delovnih skupin in slovenskih predstavnikov v EU (Batagelj in drugi, 2008, str. 75). Na EU portalu so dokumenti, ki so dostopni vsem zainteresiranim, objavljeni pravočasno. Za slovenske predstavnike, ki zastopajo stališča RS, pa je v istem trenutku veljavna le ena različica odločitve RS, kar zagotavlja skladnost zastopanih odločitev RS v Bruslju (Pekič Trček, 2005, str. 21). Vzpostavitev EU portala je pomenila tudi bistveno izboljšavo sistema preusmerjanja gradiv po elektronski pošti, saj je bil s sistemom omogočen dostop do dokumentov na pregleden in transparenten način (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-3).

Cilj, ki ga informacijski sistem zasleduje, je omogočiti vsem javnim uslužbencem, udeleženi v postopku priprave evropske zakonodaje, učinkovito orodje za pomoč pri tem delu koordinacije evropskih zadev (Batagelj in drugi, 2008, str. 75). Temeljna funkcija informacijskega sistema EU portal je, da zbira, obdeluje, analizira, shranjuje ter posreduje informacije in podatke uporabnikov sistema, ki sodelujejo pri delu koordinacije evropskih zadev oz. sprejemanju evropske zakonodaje.

OECD je leta 2012 izdal pregled delovanja javne uprave, v katerem med drugim ugotavlja, da ima Slovenija z EU portalom dobro razvit elektronski sistem za hitro sledenje odločitev in politik v zvezi z zadevami EU do državnega zbora (OECD, 2012, str. 172).

Na podlagi teoretičnega dela v drugem poglavju lahko EU portal razvrstimo med poslovne informacijske sisteme, sisteme za upravljanje z dokumenti in sisteme za upravljanje delovnih procesov iz razlogov, ki so opredeljeni v nadaljevanju.

Informacijski sistem EU portal sodi med poslovne informacijske sisteme, katerega osnovna funkcija je podpora poslovanju sprejemanja evropske zakonodaje za ministrstva in vladne organe – torej za več organov javne uprave na istem delovnem področju.

EU portal uvrščamo tudi med sisteme za upravljanje z dokumenti, katerih značilnost je avtomatizacija upravno-administrativnega poslovanja. EU portal omogoča pošiljanje, sprejemanje in obravnavanje dokumentov, ki so razvrščeni po zadevah. EU portal podpira zakonodajni postopek Evropske unije, delo Vlade RS in uredbo o upravnem poslovanju. Prednost EU portala v povezavi s sistemi za upravljanje z dokumenti je predvsem v tem, da omogoča poslovanje v elektronski obliki, dober nadzor nad dokumenti, njihovo

arhiviranje in hitro iskanje, uporabnikom pa omogoča oz. olajša dostop do dokumentov in pregled nad dokumenti Sveta EU ter slovenskimi odzivnimi dokumenti.

EU portal oziroma predvsem delovna zbirka EU portala pa navsezadnje sodi tudi med sisteme za upravljanje delovnih procesov, kjer sistem nadzira in vodi delovni proces s pomočjo informacijske tehnologije, obvešča uporabnike EU portala o izvedbi določene aktivnosti in o potrebni izvedbi naloge ter omogoča zagotavljanje ustreznih podatkov, ki jih mora vsebovati posamezna odločitev Republike Slovenije.

3.3.1 PRAVNA UREDITEV DELOVANJA

Javni uslužbenci, ki imajo dostop do EU portala, morajo upoštevati pravne predpise za delo z aplikacijo EU portal – predvsem Poslovnik Vlade Republike Slovenije in navodila, ki jih je predpisal generalni sekretar Vlade RS. Nujno je, da javni uslužbenci ustvarijo organizacijsko kulturo, ki omogoča transparentno delovanje.

EU portal deluje skladno z naslednjimi slovenskimi predpisi:

- Zakonom o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah Evropske unije (Uradni list RS, št. 34/04, 43/10, 107/10 in 30/15),
- Poslovnikom Vlade Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 43/01, 23/02 – popr., 54/03, 103/03, 114/04, 26/06, 21/07, 32/10, 73/10, 95/11, 64/12 in 10/14),
- Navodilom za izvajanje določb poslovnika Vlade Republike Slovenije št. 7 – Razmerja do institucij Evropske unije (številka dok.: 00400-4/2008,30),
- Zakonom o tajnih podatkih (Uradni list RS, št. 50/06 – uradno prečiščeno besedilo, 9/10 in 60/11),
- Zakonom o dostopu do informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 117/06 – ZDavP-2, 23/14, 50/14 in 19/15 – odl. US).
- Uredbo o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07, 31/08, 35/09, 58/10, 101/10 in 81/13),
- Uredbo o varovanju tajnih podatkov (Uradni list RS, št. 74/05, 7/11 in 24/11 – popr.).

EU portal deluje skladno z naslednjimi evropskimi predpisi:

- Uredbo Evropskega parlamenta in Sveta (ES) št. 1049/2001 z dne 30. maja 2001 o dostopu javnosti do dokumentov Evropskega parlamenta, Sveta in Komisije,
- kodificiranjem dokumentov Sveta EU (številka dokumenta 1068/03),
- ravnanjem z dokumenti, označeni z LIMITE (številka dokumenta 5847/06),
- ravnanjem z notranjimi dokumenti Sveta (številka dokumenta 11336/11).

3.3.2 DOSTOPNE PRAVICE

Dostopnost do EU portala oz. do dokumentov EU za vpogled in pripravo slovenskih odzivnih dokumentov je odvisna od ravni pridobljenih pravic, ki jih odobri generalni sekretar Vlade RS na predlog ministrstva ali vladne službe¹⁴. Možnost dostopa je razdeljena na štiri ravni pravic:

- pravice vodstva – pravice potrjevanja odločitev RS,
- pravice EU pisarne: pripravljavci slovenskih odzivnih dokumentov,
- pravice stalnih članov delovnih skupin: pripravljavci slovenskih odzivnih dokumentov,
- pravice bralcev.

Opis posameznih pravic za delo z aplikacijo EU portal določa generalni sekretar Vlade RS¹⁵.

Možnost dostopa do informacijskega sistema EU portal imajo uslužbenci (MZZ, 2015):

- ministrstev in vladnih služb,
- Stalnega predstavništva RS pri EU v Bruslju,
- Vlade RS in Državnega zbora RS,
- diplomatsko-konzularnih predstavništev RS v državah članicah EU.

Vloge naštetih državnih organov so razvidne iz tabele 1.

Tabela 1: Vloge državnih organov v sistemu EU portal

Državni organi	Vloge
Ministrstvo za zunanje zadeve (Sektor za evropske vsebine, Oddelek za EU portal)	Objavljanje, klasificiranje in signiranje evropskih in slovenskih dokumentov.
Ministrstva in vladne službe (ministrstva in delovne skupine)	Priprava in potrjevanje odločitev RS. Priprava poročil z zasedanj v Bruslju. Podajanje pripomb na predlagane odločitve RS.
Vlada RS Državni zbor RS	Odločanje in potrjevanje uradnih odločitev RS.
Slovenski predstavniki v Bruslju	Poročila z zasedanj v Bruslju.
Diplomatsko-konzularna predstavništva	Poročila o smernicah za oblikovanje stališč RS.

Vir: povzeto in posodobljeno po Oražem (2004, str. I-11)

¹⁴ GSV je določil postopek odobritve dostopa do zbirk aplikacije EU portal in I-EU portal v dokumentu št. 38200-17/2014/25 z dne 22. 12. 2014.

¹⁵ GSV je določil opis pravic za delo z aplikacijo v dokumentu št. 38200-17/2014/25 z dne 22. 12. 2014.

Informacijski sistem EU portal uporablja več kot 2000 uporabnikov, ki pri svojem delu potrebujejo izvirne dokumente EU. Za dostop do dokumentov EU, ki so shranjeni na strežniku IMiS Arc, morajo biti uporabniki vpisani v seznam imetnikov licenc IMiSNet ali IMiS View. Vsi zaposleni, ki so vpisani v SVN imenik, imajo bralne pravice, kar pomeni, da lahko do EU portala dostopa precej več javnih uslužbencev (Selan, EU portal, 2005, str. 30). Uporabniki Državnega zbora RS imajo možnost pregleda vseh objavljenih dokumentov iz Sveta EU in slovenskih odzivnih dokumentov, ki so že obdelani v okviru vladnega postopka (Pekić Trček, ured: Novaković, 2005, str. 132).

Predpisana dostopnost dokumentov EU v sistemu EU portal je potrebna zaradi same označbe dokumentov EU. Smernice za ravnanje z dokumenti, označenimi z LIMITE, je predpisal Svet EU. Za dokumente LIMITE veljajo štiri osnovna postopkovna pravila (Svet EU, 2006, str. 2):

- vsebine dokumentov z oznako LIMITE se ne sme objaviti na spletnih mestih,
- pri elektronskem razpošiljanju dokumentov z oznako LIMITE je treba zagotoviti, da se pošiljajo izključno osebam, ki imajo pravico do prejema,
- za dokumente z oznako LIMITE niso potrebni posebni fizični zaščitni ukrepi,
- dokumenti z oznako LIMITE se lahko odstranijo brez kakršne koli zahteve po fizičnem uničenju.

Prezgodnje razkritje dokumentov z oznako LIMITE, ki so v obravnavi v institucijah EU, bi lahko škodovalo postopkom odločanja v Svetu EU. Določeno je tudi, da oznaka LIMITE predstavlja oznako za razpošiljanje in ne za stopnjo tajnosti (Svet EU, 2011, str. 1 in 2).

Svet EU je prav tako predpisal minimalne zaščitne ukrepe za tovrstne dokumente. Dokumenti z oznako LIMITE bi se morali shranjevati v uradnih prostorih, uradniki EU in držav članic pa tovrstnih dokumentov ne smejo puščati na vidnih mestih v delovnih prostorih. Dokumente, ki so v papirni obliki, bi morali shranjevati v zaklenjenem pohištvu, kadar le-ti niso v uporabi (Svet EU, 2011, str. 5).

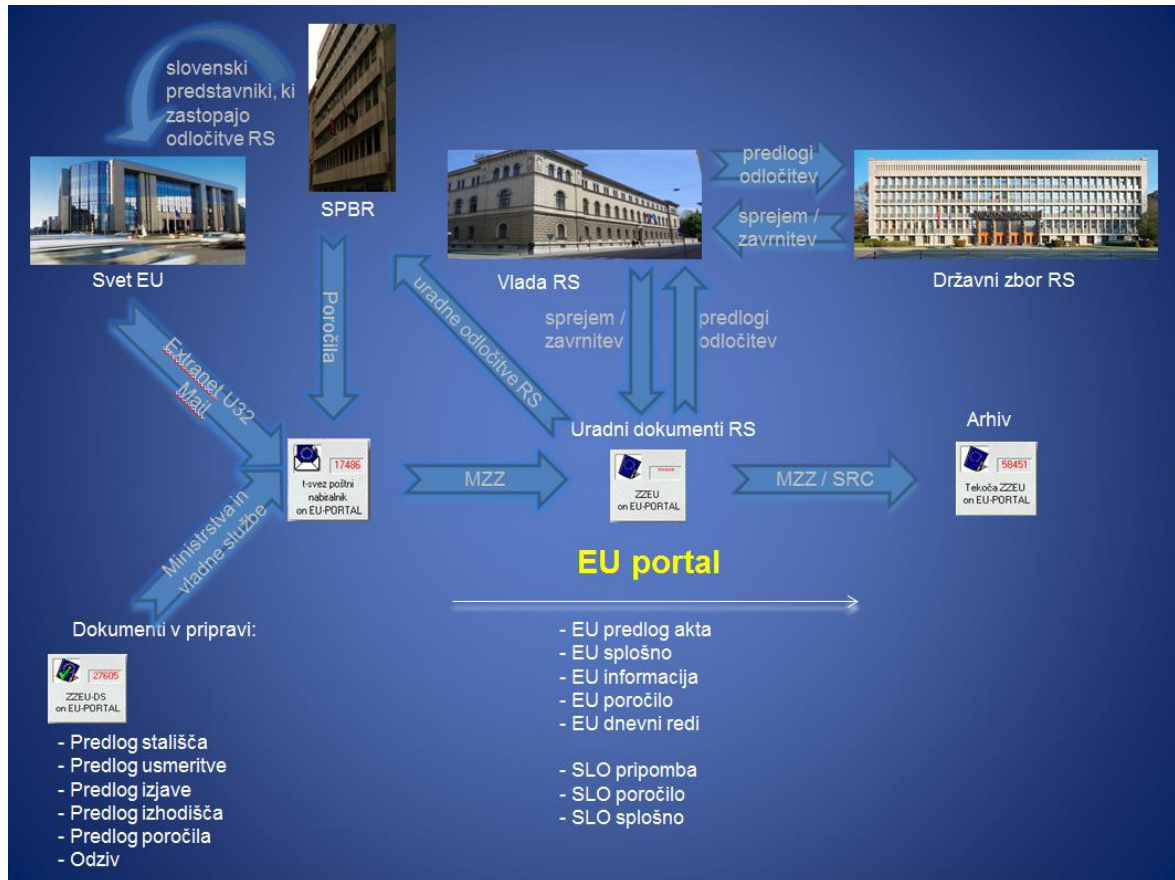
3.4 OSNOVNE APLIKACIJE

Informacijski sistem EU portal sestavlja več zbirk, med katerimi so za uporabnike pomembne tri ključne zbirke:

- zbirka zadev EU (ZZEU),
- delovna zbirka (ZZEU-DS),
- tekoča zbirka.

Poleg treh temeljnih zbirk, ki jih morajo imeti uporabniki EU portala nameščene na svojih računalnikih, predstavlja pomembno vlogo tudi poštni nabiralnik EU portala, ki pa je dostopen samo urednikom EU portala. Vse zbirke so med seboj povezane, kar je razvidno iz slike 2.

Slika 2: Prikaz povezanosti med aplikacijami EU portala in pretoka dokumentov Sveta Evropske unije in slovenskih dokumentov



Vir: lasten (2015), Council of the EU (2015), SPBR (2015), DZ (2015), VRS (2015)

Obrazložitev slike 2 je v nadaljevanju navedena v posameznih opisih osnovnih aplikacij EU portala.

3.4.1 POŠTNI NABIRALNIK EU PORTALA

Republika Slovenija prejme vse dokumente Sveta EU, ki so brez stopnje tajnosti, preko distribucijskega sistema Extranet U32 Mail. Poštni nabiralnik (EU-portal@gov.si) je vstopna točka v aplikacijo EU portal. Uredniki EU portala v poštnem predalu pregledajo evropske dokumente in jih v informacijskem sistemu oziroma v zbirki zadev Evropske unije (ZZEU) po utečenih postopkih objavijo ter dodelijo v reševanje pristojnim ministrstvom in vladnim službam.

Preko informacijskega sistema Extranet U32 Mail v poštni nabiralnik EU portala prispe povprečno 150 dokumentov na dan (GSV, 2015).

V poštni predal prispejo tudi vse odločitve Republike Slovenije, poročila s sestankov delovnih teles Sveta EU, ki jih v delovni zbirki ali zbirki zadev EU (ZZEU) pripravljajo

zaposleni na ministrstvih in v vladnih službah ter predstavniki Stalnega predstavništva RS v Bruslju. V poštni predal prispejo tudi gradiva Generalnega sekretariata Vlade RS (v nadaljevanju GSV) in Državnega zbora RS.

Poštni nabiralnik predstavlja vhodno točko v sistem, v katerem se izvajata objava ali zavračanje prejetih gradiv, pri čemer se lahko v določenih primerih (npr. kadar je gradivo v nasprotju z 8. ali 12. členom Poslovnika VRS) zavrnejo le slovenski odzivni dokumenti (Krošelj, 2004, str. 44).

Poslovník Vlade RS v petem odstavku 49.d člena določa, da ministrstvo, pristojno za evropske zadeve, določi ministrstvo oziroma vladno službo, ki je na podlagi predpisanega delovnega področja pristojna za obravnavo dokumenta EU, ter določi organe, ki morajo biti o dokumentu obveščeni (VRS, 2010, 49.d člen). Pristojnost nad zadevami se opredeli glede na delovna področja ministrstev in vladnih služb, določena z zakoni oziroma drugimi predpisi (GSV, 2010, 6. člen). Pri določanju nosilnega organa in delovnih skupin za dokumente EU si uredniki EU portala pomagajo z različnimi viri: z opisom področja dela, ki se nahaja v gradivu sestave 35-ih delovnih skupin za pripravo stališč v postopku sprejemanja zakonodajnih predlogov in drugih aktov EU¹⁶, z Zakonom o državni upravi, notranjimi navodili za objavljane dokumentov, registrom predpisov Slovenije (RPS), spletno stranjo slovenskih državnih organov in z že objavljenimi zadevami na EU portalu bodisi v zbirki zadev bodisi v tekoči zbirki zadev.

Za pripravo odločitve RS je na EU portalu vedno pristojno eno ministrstvo ali vladna služba. Ker pri oblikovanju odločitve večinoma sodeluje več ministrstev, je vlada RS ustanovila delovne skupine za pripravo odločitev v postopku sprejemanja zakonodajnih in drugih aktov Evropske unije (Fink, 2004).

3.4.2 ZBIRKA ZADEV EVROPSKE UNIJE (ZZEU)

Zbirka zadev ZZEU vsebuje uradne dokumente Sveta EU. V njej je omogočeno spremljanje vsebine in celotne obravnave oziroma zgodovine dokumentov Sveta EU od osnovnega predloga do posameznih sprememb in dopolnitev ter dokončne objave v Uradnem listu EU. Omogočeno je tudi spremljanje vseh že usklajenih in sprejetih odločitev RS, pripravljenih k posameznim dokumentom EU (slika 3). Zadeve in dokumenti so razvrščeni po pristojnih resornih organih (slika 4) in po delovnih skupinah, razvrstitev dokumentov pa je skladna s klasifikacijo dokumentov po sistemu Evrovoc, ki ga uporabljajo institucije Evropske unije.

Vse zadeve in dokumente lahko uporabnik spremlja skozi različne preglede ter si izbere pregled, ki mu najbolj ustreza (Fink, 2004). Zadeve in dokumenti so razvrščeni glede na (slika 3):

¹⁶ Sklep VRS številka 02401-6/2012/6 z dne 29. 3. 2012. VRS je ustanovila 35 delovnih skupin za pripravo odločitev v postopku sprejemanja zakonodajnih predlogov in drugih aktov Evropske unije.

- nosilne organe (ministrstva in vladne službe),
- delovne skupine,
- dokumente, kjer je potrebno mnenje državnega zbora,
- zaključene zadeve (že sprejete zadeve na ravni EU),
- aktualne dokumente (dokumenti, objavljeni v zadnjih 24-ih urah),
- nove zakonodajne akte in druge pomembnejše dokumente (predloge Evropske komisije)
- predloge aktov,
- odločitve RS,
- dnevne rede,
- izhodišča/poročila.

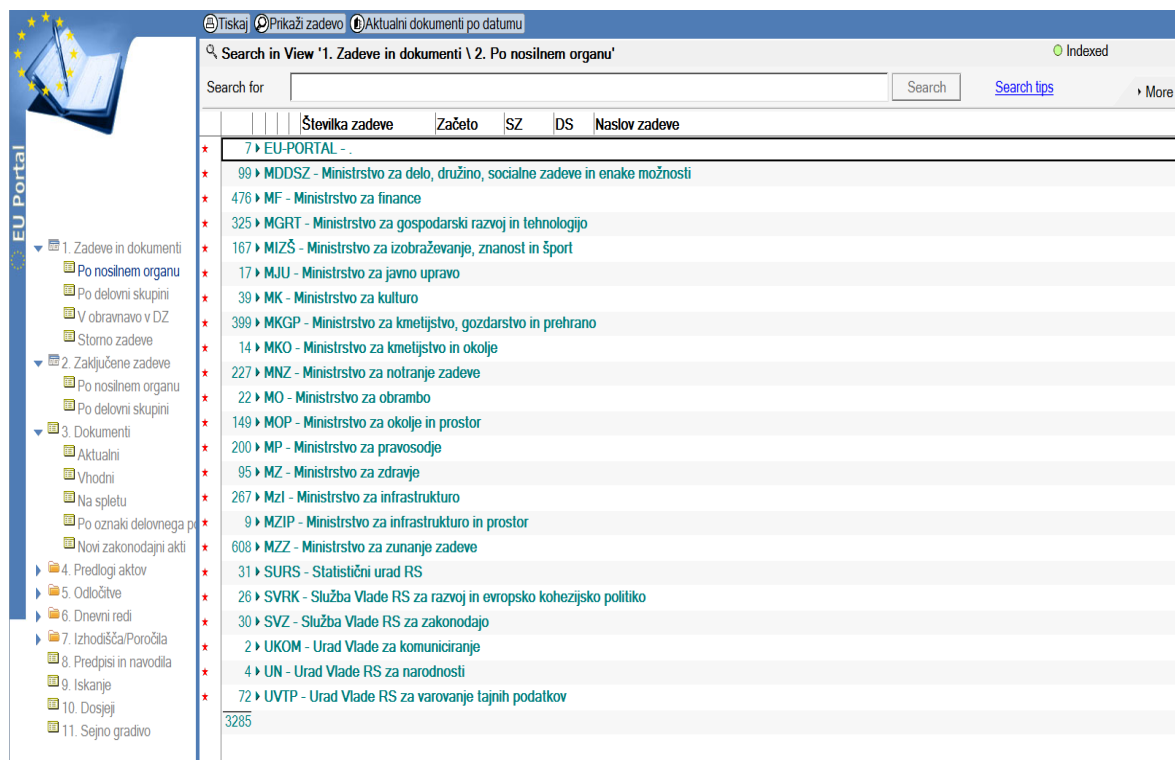
Slika 3: Primer dokumentov v sistemu EU portal

The screenshot shows the EU Portal interface. The top bar includes the logo, user information (Strežnik: EU-PORTAL, Uporabnik: Jemena Bosic), and version (Verzija 6.0 - 28.01.2014). Below the bar are navigation links: Tiskaj, Prikaži zadevo, and Aktualni dokumenti po datumu. A search bar is present with the text 'Search in View "1. Zadeve in dokumenti \ 2. Po nosilnem organu"'. The main content area displays a table of documents.

	Številka zadeve	Začeto	SZ	DS	Naslov zadeve
	543236 - 13 / 2014	07.07.2014	MJU	DS20, Predlog sklepa Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi programa za interoperabilnostne rešitve za evropske javne uprave, podjetja in državljanje (ISA2) Interoperabilnost kot sredstvo za posodobitev javnega sektorja	
→	1. PREDLOG AKTA: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector, 07.07.2014				
→	2. PREDLOG AKTA: Predlog sklepa Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi programa za interoperabilnostne rešitve za evropske javne uprave, podjetja in državljanje (ISA2) Interoperabilnost kot sredstvo za posodobitev javnega sektorja, 07.07.2014				
→	4. STALIŠČE RS (NEVELJAVNO): Vlada Republike Slovenije je sprejela na podlagi 49. člena Poslovnika Vlade Republike Slovenije stališče Republike Slovenije do predloga Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi programa za interoperabilnostne rešitve za evropske javne uprave, podjetja in državljanje (ISA2) Interoperabilnost kot sredstvo za posodobitev javnega sektorja - 11580/14, ki se glasi: Republika Slovenija podpira predlog sklepa Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi Programa za interoperabilnostne rešitve za evropske javne uprave, podjetja in državljanje (ISA2) Interoperabilnost kot sredstvo za posodobitev javnega sektorja, 22.08.2014				
→	5. SKLEP VLADE O POTRDILO: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector, 22.08.2014				
→	6. STALIŠČE RS: Vlada Republike Slovenije je sprejela na podlagi 49. člena Poslovnika Vlade Republike Slovenije stališče Republike Slovenije k zadevi Predlog Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi programa za interoperabilnostne rešitve za evropske javne uprave, podjetja in državljanje (ISA2) Interoperabilnost kot sredstvo za posodobitev javnega sektorja - 11580/14, ki se glasi: Republika Slovenija podpira predlog sklepa Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi Programa za interoperabilnostne rešitve za evropske javne uprave, podjetja in državljanje (ISA2) Interoperabilnost kot sredstvo za posodobitev javnega sektorja, 22.08.2014				
→	3. INFORMACIJA: Consultation of the European Economic and Social Committee by the Council - Consultation of the Committee of the Regions by the Council - on European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector [ref. 2014/0185 (COD) - COM(2014) 367 final - 11580/14], 14.07.2014				
→	7. EU SPLOŠNO: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector - Opinion on the application of the Principles of Subsidiarity and Proportionality [doc. 11580/14], 09.09.2014				
→	8. EU SPLOŠNO: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector - Opinion on the application of the Principles of Subsidiarity and Proportionality [doc. 11580/14], 13.10.2014				
→	9. EU SPLOŠNO: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector - Presidency text, 08.05.2015				
→	10. EU SPLOŠNO: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector - Presidency compromise text, 21.05.2015				
→	11. PREDLOG AKTA: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector - Preparation of a General Approach, 27.05.2015				
→	13. EU SPLOŠNO: Proposal for a Decision of the European Parliament and of the Council establishing a programme on interoperability solutions for European public administrations, businesses and citizens (ISA2) Interoperability as a means for modernising the public sector - General Approach, 02.06.2015				

Vir: lasten

Slika 4: Prikaz zbirke ZZEU



Vir: lasten

3.4.3 ZBIRKA ZADEV EU ZA DELO NOSILNIH MINISTRSTEV IN DELOVNIH SKUPIN (ZZEU-DS)

Zbirka se imenuje tudi delovna zbirka ali diskusijska zbirka ZZEU-DS. Zbirka ne vsebuje vsebinskih dokumentov Sveta EU (MS Word-ovih priponk), temveč le informacije o odprtih postopkih in rokih za pripravo slovenskih odzivnih dokumentov (slika 5). V postopku priprave slovenskih odzivnih dokumentov se delovna zbirka uporablja tudi za medresorsko usklajevanje. Osebe s pravicami »vodstva« v tej zbirki pripravljene osnutke slovenskih odzivnih dokumentov tudi potrjujejo. V zbirki se pripravljajo predlog stališča RS, predlog usmeritve RS, predlog izhodišča RS, izjava, da stališče ni potrebno, poročilo z zasedanja ministrskega sveta in odziv v postopku priprave predloga odločitve RS. Delovna zbirka ministrstvom in vladnim službam omogoča aktivno sodelovanje pri pripravi odzivnih slovenskih dokumentov.

Delovna zbirka se od zbirke zadev ZZEU razlikuje v tem, da slednja vsebuje vse uradne dokumente Sveta EU in vse uradne slovenske odzivne dokumente, medtem ko delovna zbirka vsebuje le informacije o odprtih postopkih in predloge odločitev RS.

Slika 5: Prikaz delovne zbirke ZZEZ/DS

Delovna zbirka Strežnik: EU-PORTAL Uporabnik: Jerneja Boslic

Tiskaj

Search in View '1. Postopki \ 2. Po nosilnem organu'

Search for Search

	Naslov izvora	SZ	Zap. št.	Rok-Slo	Rok-organ	DS
★	1 ▶ MDDSZ - Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti					
★	11 ▶ MF - Ministrstvo za finance					
★	5 ▶ MGRT - Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo					
★	3 ▶ MIZŠ - Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport					
	10 ▼ MKGP - Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano					
★	3 ▶ V OBRAVNAVI NA PO					
★	6 ▶ V OBRAVNAVI NA VLADI					
★	1 ▶ V POTRJEVANJU NA EU PORTALU					
	2 ▼ MNZ - Ministrstvo za notranje zadeve					
	1 ▶ V OBRAVNAVI NA PO					
	▼ Svet Evropske unije za pravosodje in notranje zadeve, 20.07.2015, Bruselj	MNZ	200715 JHA	20.07.2015	13.07.2015	DS07, VSI
✓	PREDLOG IZHODIŠČA: Vlada Republike Slovenije je sprejela na podlagi 49.k člena Poslovnika Vlade Republike Slovenije Iz Slovenije na Svet Evropske unije za pravosodje in notranje zadeve, 20.07.2015, Bruselj. Vlada Republike Slovenije je imenov sestavi: Andrej Špenga, državni sekretar; Nina Gregori, generalna direktorica Direktorata za upravne notranje zadeve, migrac					
Ⓜ	POROČILO: Vlada Republike Slovenije je sprejela na podlagi 49.r člena Poslovnika Vlade Republike Slovenije Poročilo o udel zasedanju Sveta Evropske unije za pravosodje in notranje zadeve, 20.07.2015, Bruselj. Povzetek: Izredno zasedanje Sveta in sicer oblikovanju dokončnega dogovora o sprejemu oseb iz Italije in Grčije, ki nedvomno potrebujejo mednarodno zaščito (f					
	1 ▶ V OBRAVNAVI NA VLADI					
★	7 ▶ MOP - Ministrstvo za okolje in prostor					
★	1 ▶ MP - Ministrstvo za pravosodje					
★	2 ▶ MZ - Ministrstvo za zdravje					
★	9 ▶ MzI - Ministrstvo za infrastrukturo					

1. Postopki

- Po nosilnem organu
- Po sodelujoč. organu
- Po delovni skupini
- Zaključeni
- Delegirani

2. Stališča za potrjevanje

3. Usmeritve za potrjevanje

4. Izjave za potrjevanje

5. Izhodišča za potrjevanje

6. Poročila za potrjevanje

Vir: lasten

3.4.4 TEKOČA ZBIRKA ZADEV ZZEU (TEKOČA ZZEU)

Tekoča zbirka zadev ZZEU je zbirka, v kateri se hranijo arhivirane zadeve najmanj dve leti po dokončni rešitvi. Pravna podlaga za uvedbo tekoče zbirke sta Zakon o varstvu dokumentarnega gradiva in arhivskega gradiva ter arhivih in Uredba o upravnem poslovanju. Zaradi vse večjega števila dokumentacije na EU portalu (zbirka ZZEU\2. Zaključene zadeve) se na tri mesece izvaja samodejni prenos zadev in dokumentov v tekočo zbirko (tekoča ZZEU).

3.4.5 PODPORNE ZBIRKE

Za delo z EU portalom so potrebne tudi nekatere podporne zbirke, kot so signirni načrt, klasifikacijski načrt in šifrant. V zbirki signirni načrt so zavedeni podatki o pristojnih ministrstvih in vladnih službah ter delovnih skupinah za pripravo stališča v postopku sprejemanja zakonodajnih predlogov in drugih aktov EU. Zbirka klasifikacijski načrt vsebuje seznam, s katerim se vsebinsko določi področje zadeve. Na podlagi klasifikacijske številke se določi številka zadeve in dokumenta. Zbirka šifrant vsebuje podatke o delovnih telesih EU, ključnih besedah in subjektih (Krošelj, 2004, str. 45). Preko zbirke signirni načrt se opravlja tudi elektronsko obveščanje o odprtih postopkih za pripravo odločitev RS na osebne elektronske naslove uporabnikov EU portala.

V sklopu podpornih zbirk je za uporabnike pomembna zbirka Predpisi in navodila. V tej zbirki se nahajajo pravna podlaga za delo z EU portalom in za pripravo ter sprejem

slovenskih odzivnih dokumentov, navodila za delo z EU portalom, postopek pridobitve pravic za delo z EU portalom, sklep o ustanovitvi in sestavi delovnih skupin, seznam delovnih teles Sveta EU, koledar rokov za oddajo izhodišč v vladni postopek v času predsedovanja Svetu EU posamezne države članice in statistično poročilo (pregled izvajanja Poslovnika o delu VRS v poglavju 6.4 Razmerje do institucije EU). V zbirki imajo uporabniki tudi možnost, da podajo predloge za dograditve in izboljšave aplikacije EU portal.

3.5 DOKUMENTI V INFORMACIJSKEM SISTEMU

V zbirki zadev ZZEU se dokumenti delijo na evropske dokumente oziroma dokumente Sveta EU in slovenske odzivne dokumente. Dokumenti Sveta EU se ločijo na dokumente, namenjene seznanitvi (splošni dokumenti, poročila, informacije in dnevni redi), ter dokumente, o katerih je potrebna odločitev Republike Slovenije (predlogi aktov in dnevni redi za zasedanja Sveta EU na ravni ministrov). Slovenski odzivni dokumenti so stališča RS, usmeritve RS, izhodišča RS, poročila RS, splošni dokumenti, pripomba in izjava, da stališče ni potrebno (GSV Navodilo, 2010, 4. člen).

3.5.1 EVROPSKI DOKUMENTI

Uredniki EU portala se na podlagi vsebine dokumenta EU pri objavi odločijo za t. i. tip obrazca. Pri tem se upošteva, da se za odpiranje postopkov za pripravo odločitev RS določi obrazec:

- EU predlog akta (določi se rok za odziv organa in rok za odziv RS za pripravo odločitev RS).

Za splošne tipe dokumentov se določi eden izmed naslednjih obrazcev:

- EU splošno,
- EU informacija,
- EU poročilo,
- EU dnevni red.

EU predlog akta je najpomembnejši dokument na EU portalu, na katerega morajo pristojni organi pripraviti predlog odločitve RS. Pri dokumentih, ki se obravnavajo na zasedanjih delovnih teles Sveta EU, sta tako določena rok za odziv pristojnega organa in rok za odziv Republike Slovenije, ki je ustrezno daljši od roka za odziv organa¹⁷. Skladno z Zakonom o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah Evropske unije je opredeljen pettedenski rok, ki velja zlasti za pripravo predlogov stališč k aktom zakonodajne narave.¹⁸ Pri določanju rokov se upoštevajo tudi datumi sestankov, na katerih se bo dokument obravnaval.

¹⁷ Določanje rokov je predpisano v Poslovniku VRS, šesti odstavek, 49.d člen.

¹⁸ ZSDZVZEU, 9. člen.

V zvezi s predlogi aktov EU portal omogoča elektronsko pošiljanje obvestil ob odprtju postopka za pripravo odločitev RS na osebne elektronske naslove. Novost je bila prenesena na produkcijsko bazo EU portal v začetku aprila 2013. Obveščanje poteka glede na delovno skupino, na katero je dokument signiran. Tisti uporabniki, ki želijo biti obveščeni o pomembnejših dokumentih, morajo tako na elektronski naslov EU-portal@gov.si sporočiti eno ali več delovnih skupin, o dokumentih katerih želijo biti obveščeni. Vse uporabnike, ki želijo biti obveščeni, uredniki EU portala vpišejo v signirni načrt. EU portal ne omogoča obveščanja o vseh novih prejetih evropskih dokumentih. Za ta namen se je na EU portalu oblikoval poseben pregled, ki se imenuje Vhodni dokumenti, kjer lahko uporabniki spremljajo dokumente, objavljene v zadnjih 24-ih urah.

Kot tip dokumenta **EU splošno** se identificira tiste dokumente Sveta EU, ki predstavljajo dokumente informativne narave, že usklajene ali sprejete zakonodajne akte. To so dokumenti, na katere načeloma ni treba podati odločitve RS, razen v primeru, če pristojni organ dokument preuči in ugotovi, da gre za pomembnejši evropski dokument, ki zahteva odločitev RS.

Kot tip dokumenta **EU informacija** se identificira dokumente Sveta EU, ki predstavljajo dokumente informativne narave, krajša obvestila, sporočila za javnost in imenovanja v organe Evropske unije.

Kot tip dokumenta **EU poročilo** se identificira dokumente Sveta EU, ki predstavljajo poročila z zasedanj delovnih teles Sveta EU.

Dnevni redi so dokumenti, ki vsebujejo zasedanja vseh delovnih teles Sveta EU (150 delovnih teles Sveta EU in odborov ter 9 ministrskih svetov).

3.5.2 SLOVENSKI ODZIVNI DOKUMENTI

Slovenski odzivni dokumenti se z namenom uveljavljanja interesov Republike Slovenije (z izjemo poročil z zasedanj delovnih teles Sveta EU, dokumentov splošno in pripomb) pripravljajo v delovni zbirki EU portal k tistim evropskim dokumentom, o katerih poteka odločanje v organih Sveta EU (MZZ, 2015). Za pripravo predlogov odločitev RS do evropskih aktov je odgovorno pristojno ministrstvo oziroma vladna služba (Poslovnik VRS, 49.g člen). Pravico do oblikovanja slovenskih odzivnih dokumentov na EU portalu imajo le predstavniki pristojnega ministrstva oziroma vladne službe, predstavniki sodelujočih organov v postopku priprave odločitve RS pa imajo možnost priprave odziva.

Stališče RS, usmeritev RS in izhodišče RS predstavljajo odločitve RS v zadevah EU.

Sprejeto **stališče RS** predstavlja akt vlade oziroma državnega zbora (odvisno od ravni sprejema akta v RS). Predlog stališča RS se pripravlja k predlogu zakonodajnega akta EU ali predlogu odločitve politične narave z namenom uveljavljanja interesov RS (MZZ, 2015).

ZSDZVZEU v 9. členu predlagatelju predloga stališča RS narekuje, da pri izpolnitvi gradiva navede:

- podatek o postopku sprejemanja akta v EU,
- podatek o poglavitnih rešitvah in ciljih predloga akta,
- podatek o predvidenem času začetka obravnave in sprejema predpisa v EU,
- podatek o oceni vplivov in posledic predloga akta EU na RS (potrebnost sprememb predpisov, posledice za proračun, vpliv na gospodarstvo, vpliv na javno upravo in vpliv na okolje).

Predlog stališča RS se praviloma pripravi na začetku postopka obravnave posameznega akta EU. Na naslednjih stopnjah se po potrebi spreminja in dopolnjuje, upoštevajoč izide razprav na zasedanjih delovnih teles Sveta EU (Poslovnik VRS, 49.h člen in 49.i člen).

Usmeritev RS predstavlja dokument, ki ga sprejme vlada. Predlog usmeritve RS se pripravlja k predlogu akta EU, ki ni zakonodajne narave, z namenom sprejetja smernic za delo slovenskih predstavnikov v delovnih telesih Sveta EU, odborih ali Svetu EU na ravni ministrov (MZZ, 2014).

Pri pripravi predloga usmeritve RS predlagatelju ni treba upoštevati podatkov o oceni vplivov in posledic obsega predloga akta EU na RS (MZZ, 2014).

Predlog usmeritve RS se praviloma pripravi na začetku postopka obravnave posameznega akta EU, na naslednjih stopnjah obravnave pa se po potrebi spreminja in dopolnjuje (Poslovnik VRS, 49.j člen).

Izhodišče RS predstavlja dokument, s katerim Vlada RS določi delegacijo RS za zasedanje Sveta EU na ministrski ravni. Izhodišče RS vsebuje tudi kratek povzetek tem, ki se bodo obravnavale na zasedanjih Sveta EU (MZZ, 2014). Izhodišča RS obravnava in sprejme Vlada RS, z njimi pa se seznani tudi državni zbor (Poslovnik VRS, 49.k člen).

Izjava je dokument, ki se pripravi v naslednjih primerih, ko pristojni organ meni, da stališče RS ali usmeritev RS do posameznega akta EU ni potrebno:

- naknadne spremembe ali dopolnitve že sprejetega stališča RS ali usmeritve RS niso potrebne,
- dokument ne predstavlja akta EU, h kateremu se oblikuje stališče RS ali usmeritev RS,
- obravnava akta ni več aktualna oz. je akt že bil sprejet v institucijah EU (MZZ, 2014).

V obrazložitvi predloga izjave RS mora predlagatelj prav tako navesti razloge za pripravo izjave RS (Poslovnik VRS, 49.l člen).

Poročilo RS je dokument, ki vsebuje vsebino zasedanj in uveljavljanj odločitev RS z zasedanj Sveta EU na ravni ministrov. Poročila RS obravnava vlada, z njimi pa se seznani tudi državni zbor (Poslovnik VRS, 49.r člen). Poročilo RS o zastopanju stališč RS in usmeritev RS se pripravi enotno na odprt postopek za pripravo izhodišč RS oziroma k dnevnemu redu (MZZ, 2014).

Pripomba je dokument, v katerem lahko sodelujoča ministrstva ali vladne službe posredujejo nasprotovanja ter zahtevajo spremembo oziroma dopolnitev predlagane odločitve RS (MZZ, 2014). Sodelujoči organi lahko podajo pripombo v času usklajevanja predloga odločitve RS na EU portalu. Rok za usklajevanje določijo uredniki EU portala v skladu z 8. členom Navodila za izvajanje določb Poslovnika VRS št. 7.

Poročilo z zasedanj delovnih teles in odborov Sveta EU je dokument o zastopanju odločitev RS. Pripravi se k posameznemu evropskemu aktu ali k dnevnemu redu delovne skupine ali odbora Sveta EU (MZZ, 2015).

Splošno je dokument, s katerim slovenski predstavniki, ki sodelujejo v postopku odločanja v institucijah EU, podajo dodatne informacije in pojasnila k objavljenim dokumentom EU (MZZ, 2015).

Odziv je dokument, ki je namenjen medresorskemu usklajevanju v postopku priprave predlogov odločitev RS. Predstavlja komunikacijsko sredstvo za uspešno vsebinsko dogovarjanje sodelujočih organov. Odziv je dokument, ki se pripravi v delovni zbirki in se ne prenese v zbirko zadev ZZEU (MZZ, 2015).

3.6 PODPORA UPORABNIKOM OD ZAČETKA UPORABE EU PORTALA DO DANES

Ob vzpostavitvi informacijskega sistema EU portal so bila v prostorih GSV-ja pripravljena usposabljanja za vsako ministrstvo in vladno službo posebej. Pri usposabljanjih so sodelovali člani projektne skupine, predvsem strokovnjaki za evropske zadeve s SVEZ-a, predstavniki GSV-ja in izvajalec SRC. Pri tem je bilo zagotovljeno, da so uporabniki imeli možnost podajanja vprašanj. Za lažje uvajanje v delo z EU portalom so bila za nekatera ministrstva pripravljena tudi dodatna usposabljanja na njihovih lokacijah. Za nove uporabnike je bilo prav tako zagotovljeno tridnevno usposabljanje za delo z EU portalom z osnovami Lotus Notesa, ki jih je omogočal izvajalec v svojih prostorih (Selan, Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije, 2005, str. 100).

Pred začetkom uporabe EU portala v letu 2004 se je osnovnega usposabljanja udeležila 1/3 vseh uporabnikov, ki so imeli na voljo tehnična navodila in navodila za delo pri prehodu na EU portal. Glede na število prošenj za pojasnila v zvezi z uporabo EU portala je bilo ugotovljeno, da udeleženci dokaj slabo poznajo nove postopke dela in programsko aplikacijo, ki je vendarle predstavljala že utečeno prakso na področju e-poslovanja, saj gre le za modifikacijo SPIS-a (Gregorec & Arbutina, 2004, str. I-5).

Danes na različne načine potekajo usposabljanja izključno s strani urednikov EU portala. Individualno usposabljanje, usposabljanje za manjše skupine (do pet uporabnikov) ter svetovanje preko telefonske linije so danes najbolj razširjene oblike usposabljanja oziroma svetovanja za uporabnike, ki pripravljajo odločitve RS oziroma imajo pravice »EU pisarne«. Za večje število uporabnikov je organizirana posebna oblika usposabljanja, ki poteka v prostorih MZZ-ja (tudi do 40 udeležencev). Tovrstna usposabljanja potekajo z uporabo MS Power Point-a in s povezavo z aplikacijami EU portala na interaktivni tabli. Za vsako usposabljanje se pripravi novo gradivo, kjer se način predavanja prilagodi uporabnikom z ministrstva ali iz vladne službe. Za uporabnike se ob vsaki nadgradnji izvedejo dodatna usposabljanja, kjer se predstavijo novosti ter smernice za prihodnje delo.

Za redno zagotavljanje operativnosti delovanja celotnega informacijskega sistema EU portal in za vzdrževanje programske opreme je zadolžen SRC d. o. o. Med tovrstne storitve spada tudi podpora uporabnikom, kot je npr. reševanje tehničnih težav s sistemom EU portal. Izvajalec SRC d. o. o. skrbi tudi za implementacijo novih funkcionalnosti aplikativne programske opreme in za izredno zagotavljanje operativnosti delovanja EU portala.

Dobro poznavanje okolja Lotus Notes in sprejemanje evropske zakonodaje sta pogoja za uvajanje v delo z informacijskim sistemom EU portal, usposabljanje uporabnikov pa je eden izmed ključnih dejavnikov za uspešno vpeljavo in delovanje informacijskega sistema (Selan, Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije, 2005, str. 99). Pomen usposabljanja uporabnikov poudarjajo tudi drugi avtorji, kar je razvidno iz petega poglavja magistrskega dela.

4 OPIS IN PRIMERJAVA INFORMACIJSKIH SISTEMOV ZA ZADEVE EVROPSKE UNIJE V TREH DRŽAVAH ČLANICAH

V četrtem poglavju sta predstavljeni organizacija in struktura informacijskih sistemov za zadeve EU na Poljskem in Finskem. Poglavje vsebuje tudi obrazložitev rezultatov mednarodne primerjave med informacijskimi sistemi za zadeve EU v Sloveniji, na Poljskem in Finskem.

4.1 ORGANIZACIJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA POLJSKEM

Na Poljskem je za distribucijo uradnih dokumentov Sveta Evropske unije, ki jih v državo članico posreduje Generalni sekretariat Sveta Evropske unije, zadolžena Služba odbora za evropske zadeve (angl.: Department of the Committee for European Affairs) ministrstva za zunanje zadeve (slika 6). Služba je zadolžena za koordinacijo izvajanja evropske politike v okviru Sveta Evropske unije in njegovih delovnih organov ter Evropskega sveta. Oddelek deluje tudi kot sekretariat Odbora za evropske zadeve¹⁹ (MSZ, 2015).

Do leta 2005 je bil za koordinacijo politik Evropske unije značilen močan položaj predsednika vlade, ki je vodil Odbor za evropske integracije (angl.: Committee for European Integration). Odbor je predstavljal "kvazi ministrstvo" (Bouquet v: Kaminska, 2014, str. 41). Upravljanje zadev EU je bilo »dvocentrsko« z dodatnim sodelovanjem drugih pristojnih ministrstev, kadar je zadevalo njihove vsebine. To je vodilo do rivalstva med ministrstvom za zunanje zadeve in uradom Odbora za evropske integracije (Kaminska, 2014, str. 41). Ministrstvo za zunanje zadeve je predstavljal glavni koordinacijski kanal za stalno predstavništvo v Bruslju, ki je imelo avtonomijo glede navodil delovnim skupinam in določenih resorskih vprašanj. Služba za zadeve EU na ministrstvu za zunanje zadeve je pripravljala določena nacionalna stališča za posamezno področje, jih posredovala v pregled vsem zainteresiranim resornim ministrstvom in uradu Odbora za evropske integracije ter zbrala njihove komentarje. Navodila so bila posredovana na stalno predstavništvo v Bruslju tako s strani ministrstva za zunanje zadeve kot tudi s strani resornih ministrstev (Kaminska, 2014, str. 42).

¹⁹ Odbor za evropske zadeve (angl. Committee for European Affairs) sestavljajo (PolandEU.gov.PL, 2015):

- predsednik odbora tj. minister, pristojen za članstvo Republike Poljske v Evropski uniji, predstavlja ga državni sekretar za evropske zadeve na ministrstvu za zunanje zadeve;
- člani odbora:
 - člani Sveta ministrov, ki jih lahko predstavlja državni sekretar ali podsekretar,
 - vodja kanclerstva predsednika vlade ali državnega sekretarja vlade ali podsekretarja v kanclerstvu predsednika vlade, imenovanega s strani vodje kanclerstva.

Dejavnosti Odbora za evropske integracije so bile v letu 2010 formalno prenesene na Odbor za evropske zadeve znotraj ministrstva za zunanje zadeve (Kaminska, 2014, str. 42). Prav tako se je z reformo v letu 2010 področje koordinacije skupne zunanje in varnostne politike (SZVP) preneslo na Službo za skupno zunanjo in varnostno politiko v okviru ministrstva za zunanje zadeve. Reorganizacija in prenos koordinacije evropskih politik na ministrstvo za zunanje zadeve sta do določene mere razjasnila dotlej nejasne upravljalne strukture za zadeve EU. Ministrstvo za zunanje zadeve je s tem pridobilo moč, kar je povzročilo kritike s strani poljskih strokovnjakov s področja zadev EU. Strokovnjaki so bili mnenja, da bi morala biti koordinacija zadev EU pod okriljem predsednika vlade (Szczerbiak & Bill v: Kaminska, 2014, str. 43).

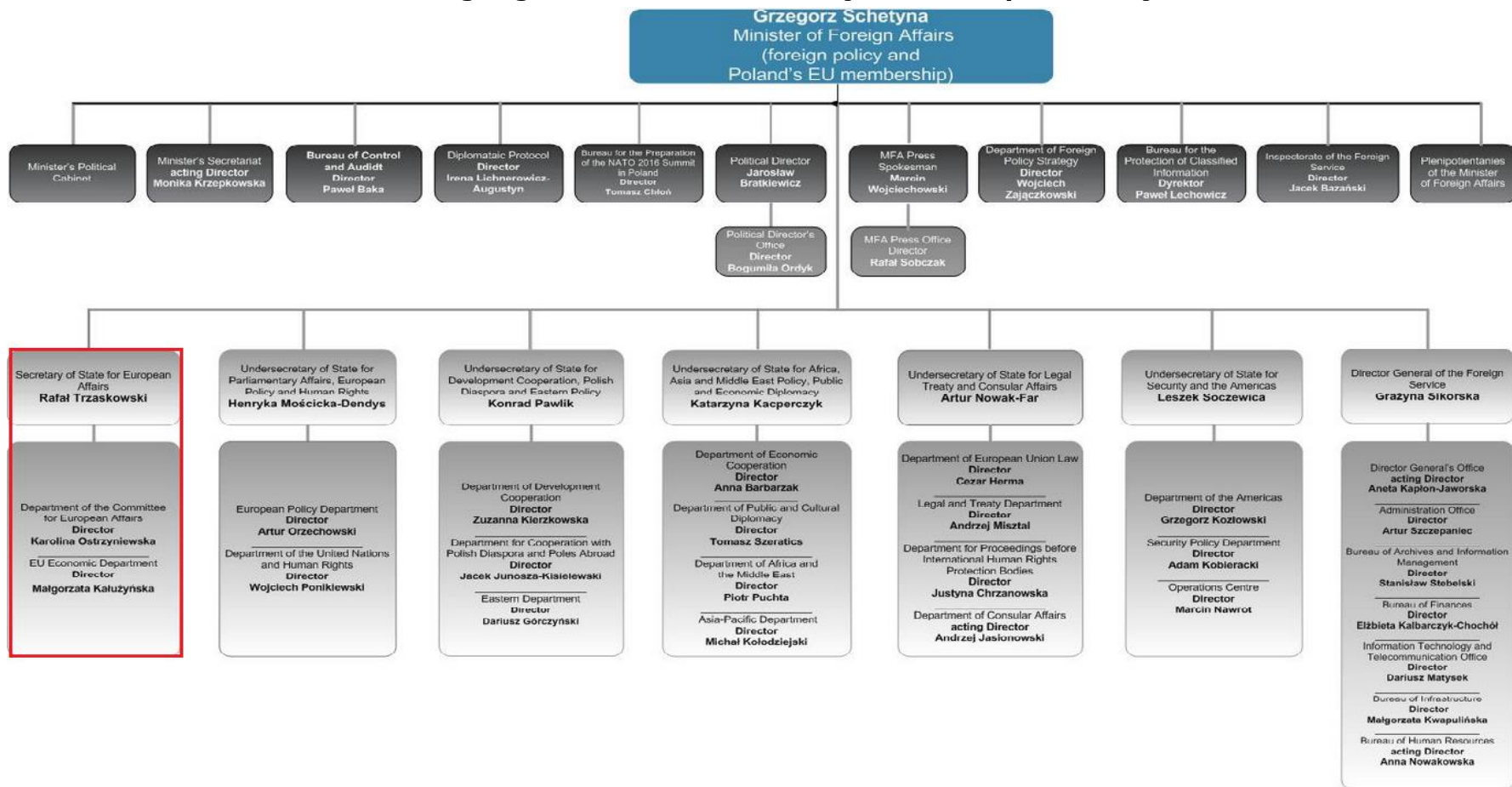
Nova Služba odbora za evropske zadeve na ministrstvu za zunanje zadeve je tako še naprej odgovorna za usklajevanje izvajanja evropskih politik v okviru institucij Evropske unije. Služba je prevzela vse koordinacijske naloge nekdanjega urada Odbora za evropske integracije (Kaminska, 2014, str. 45).

V organizacijskih pravilih ministrstva za zunanje zadeve je določeno, da Služba odbora za zunanje zadeve opravlja naslednje naloge²⁰ (Organizational Rules of the Ministry of Foreign Affairs, 42. člen):

- upravlja z uradnimi dokumenti, posredovanimi preko Generalnega sekretariata Sveta Evropske unije z namenom zagotavljanja ustrezne distribucije le-teh ministrstvom in vladnim službam, ki so zadolženi za osnutke navodil za zasedanja sestav Sveta EU in njegovih delovnih organov;
- vodi podatkovno zbirko stališč;
- v sodelovanju z ostalimi ministrstvi, centralnimi uradi in pristojnimi enotami resornega ministrstva pripravlja stališča Republike Poljske glede na delovne načrte Evropske komisije in delovne programe rotirajočih predsedstev Sveta Evropske unije;
- koordinira sodelovanje organov državne uprave pri delu Evropskega sveta, Sveta Evropske unije in njegovih delovnih teles ter Evropske komisije. Sodeluje tudi s pristojnimi organizacijskimi enotami in organi državne uprave pri pripravi stališč Republike Poljske za Evropski svet ter pri pripravi navodil za zasedanja različnih sestav Sveta Evropske unije in njegovih delovnih organov;
- sodeluje s Stalnim predstavništvom Republike Poljske pri Evropski uniji v zvezi s koordinacijo zadev EU;
- koordinira delo zunanjega ministrstva in sodelovanje med vladnimi institucijami ter dvodomnim parlamentom v zadevah, povezanih s članstvom Republike Poljske v EU.

²⁰ Služba odbora za zunanje zadeve poleg naštetih nalog opravlja tudi druge naloge, ki so razvidne iz 42. člena organizacijskega pravilnika ministrstva za zunanje zadeve.

Slika 6: Organigram Ministarstva za zunanje zadeve Republike Poljske



Vir: MSZ (2015)

4.2 STRUKTURA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA POLJSKEM

Sistem za izmenjavo evropskih dokumentov na Poljskem (v nadaljevanju: EWD-P) je elektronski sistem, ki podpira oblikovanje uradnih stališč Republike Poljske k osnutkom zakonodajnih predlogov Evropske unije, strateških dokumentov in programov vključno s stališči za Svet Evropske unije in njegove delovne skupine. Sistem EWD-P je bil razvit in implementiran za zagotavljanje centralnega registra, ki vsebuje elektronsko evidenco uradnih stališč Republike Poljske v zvezi z vsemi prejetimi uradnimi dokumenti Sveta Evropske unije. Upravljalvska platforma delovnih postopkov je bila ustanovljena za zagotavljanje avtomatske podpore vsem notranjim vladnim postopkom Poljske, skozi katere se oblikujejo zahtevana stališča. Dostop do odlagališča dokumentov U32 je pregledno podprt s sistemom EWD-P, ki zagotavlja iskalnik dokumentov, shranjenih v podatkovni arhivski bazi (European Commission, 2015, str. 33).

Strategija informacijske tehnologije Poljske (ePoland 2004–2006) je določila smer razvoja informacijske tehnologije za javno upravo. Sistem EWD-P je bil razvit in implementiran za zagotavljanje učinkovite platforme za elektronsko izmenjavo dokumentov, povezanih z zakonodajnim procesom Evropske unije, med vsemi poljskimi javnimi institucijami (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 16). Za večino evropskih dokumentov mora biti odziv Poljske pripravljen in posredovan do določenega datuma. Če do roka za pripravo ni odziva, se predpostavlja, da ni nasprotovanja predlogu zakonodajnega akta EU in se le-ta šteje za v celoti sprejetega (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 15).

Sistem EWD-P, ki ga je razvilo podjetje Rodan System S.A, je eden izmed modernejših elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti v Evropski uniji. Je sistem delovnega procesa, ki omogoča odločanje znotraj državne uprave s posebnim poudarkom na pripravi uradnih vladnih stališč Republike Poljske o številnih zakonodajnih vprašanjih, ki nenehno nastajajo znotraj Evropske unije. Vsaka država članica dnevno prejme približno 100 do 300 dokumentov (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 15).

Poglavitni cilj elektronskega sistema EWD-P je zagotoviti nemoteno, učinkovito in uspešno podporo procesu sprejemanja evropske zakonodaje. To zahteva dovršeno klasifikacijo dokumentov, njihovo distribucijo in polno sodelovanje predanih skupin (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 1). Med glavne cilje spadata tudi natančnost in pravočasna priprava vladnih stališč v elektronskem sistemu (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 16).

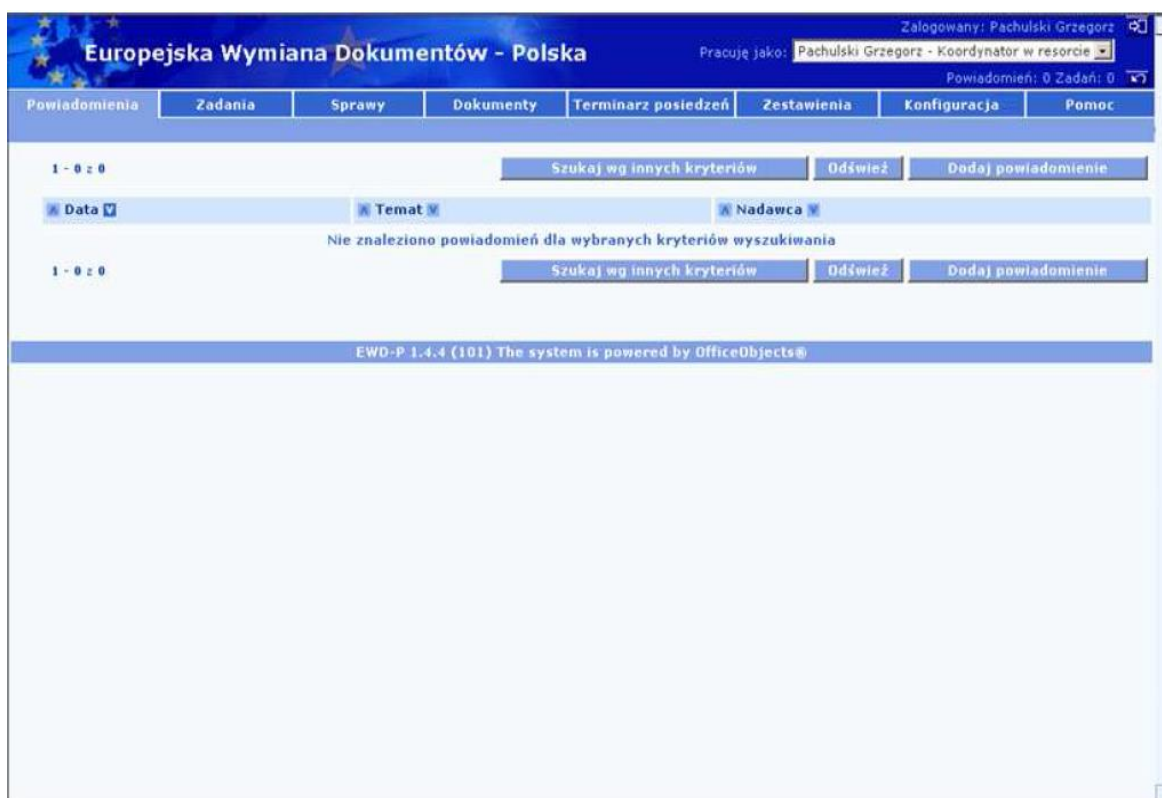
Bliźniuk, Biernacka, Kowalska in Momotko (2006, str. 16) navajajo tudi naslednje podrobnejše cilje sistema:

- shranjevanje dokumentov na enem mestu,

- spremljanje napredka posameznih nalog v procesu oblikovanja stališča,
- izbor ustreznih strokovnjakov za posamezne zadeve in možnost medsebojnega posvetovanja,
- dostop do celotne zgodovine oblikovanja posameznih dokumentov.

Aprila 2004 je bila za elektronsko podprt sistem predstavljena rešitev spletne aplikacije s pomočjo platforme ICONS za intenzivni razvoj portalov za upravljanje z znanjem (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 1, in Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 16). Vmesnik sistema EWD-P je razviden iz slike 7.

Slika 7: Vmesnik sistema EWD-P



Vir: Ławcewicz, K. (2005, str. 93)

Aplikacija je bila razvita v okolju »OfficeObjects®Workflow²¹« (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 17). Izdelek OfficeObjects® je izdelek za shranjevanje, razvrščanje, iskanje in predstavitev različnih vrst informacij (Kowalska, 2006, str. 3).

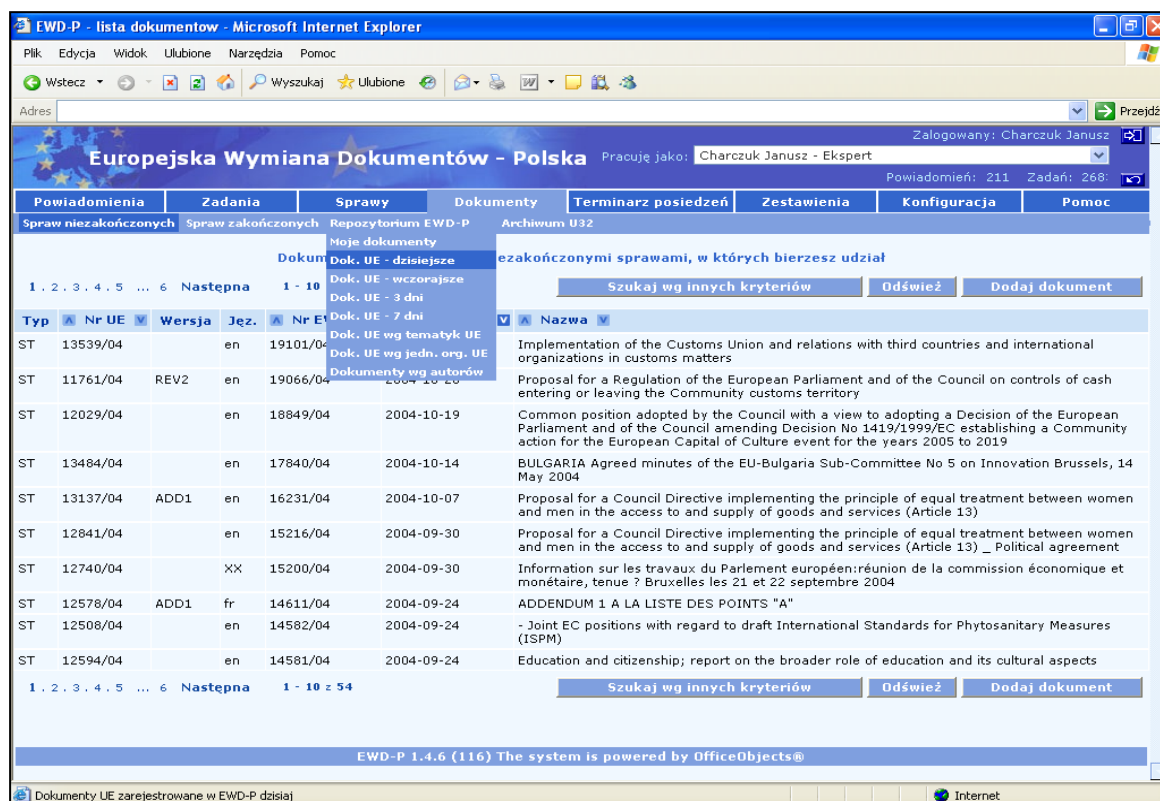
Poljska se je odločila za prejem dokumentov EU v angleščini, francoščini in poljščini. Na podlagi kratic delovnega področja EU in drugih označb, ki se nahajajo v ovojnici (angl.

²¹ Izraz "Workflow" se uporablja v dveh pomenih (Roos & Bruss v: Leben & Vintar, 1997, str. 18):

1. izraz se uporablja kot disciplina, ki se ukvarja s proučevanjem in analizo pretoka dela oziroma delovnih procesov;
2. izraz se uporablja v povezavi s tehnologijo, kjer se "Workflow" nanaša na programska orodja za analizo in upravljanje posameznih komponent delovnega procesa.

envelope) in v sami vsebini dokumenta, sistem EWD-P razvrsti dokument in izbere najbolj ustrezne zadeve Republike Poljske, na katere se nanaša ta dokument. V naslednji fazi se na podlagi izbranih zadev določijo organizacijske enote in strokovnjaki, ki so zadolženi za obdelavo prejetega dokumenta (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 1).

Slika 8: Primer dokumentov v sistemu EWD-P



Vir: Ministry of Scientific Research and Information Technology (2004, str. 4)

Potek dela v sistemu EWD-P se začne z objavo izvirnega dokumenta, ki prispe preko elektronske poti U32Mail. Sledita odprema dokumenta na določeno ministrstvo in vzpostavitev sodelovanja med izbranimi strokovnjaki, nato pa priprava končnega stališča, ki se ga posreduje Stalnemu predstavništvu Republike Poljske v Bruslju (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 1).

Vsak novoprejeti dokument EU je razvrščen po vnaprej določenem klasifikacijskem načrtu EU. Kategorije predstavljajo različne vrednosti v posamezni ovojnici dokumenta. Ta sklop kategorij določa prejemnike dokumenta v okviru poljske državne uprave (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 4).

Sistem EWD-P vključuje napredno klasifikacijo dokumentov s pomočjo tehnike umetne inteligence za razvrščanje dokumentov (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 1). Če avtomatska klasifikacija ni pravilna (npr. če nosilec zadeve zavrne odgovornost za pripravo stališča z obrazložitvijo, da področje ne spada v njegovo pristojnost),

koordinator (posebni uporabnik) ročno izbere ustrezno področje in nosilca (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 6).

Sistem EWD-P vsebuje zadeve. Posamezna zadeva se ustvari ob registraciji novega dokumenta, ki ni povezan z že obstoječo zadevo, v nasprotnem primeru pa se dokument doda k obstoječi zadevi. Zadeva se samodejno zapre, ko je stališče oblikovano (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 18).

Sistem EWD-P omogoča uporabnikom različne ukaze, med katere spadata iskanje dokumentov po različnih označbah, podprto z uporabniku prijaznimi iskalnimi kriteriji, in iskanje po celotnem besedilu. To spodbuja uporabnike k ponovni uporabi znanja, ki temelji na preteklih izkušnjah. Sistem zagotavlja tudi polno odgovornost strokovnjakov za njihove odločitve s shranjevanjem informacij o prispevkih posameznikov k dokumentom in zadevam kot tudi njihovega dela v posameznih fazah konkretnega delovnega procesa (npr. zamuda rokov). Zahvaljujoč temu je mogoč podrobni pregled vseh faz razvoja in oblikovanja katerega koli stališča in njegovih bistvenih sestavin. Popolnost informacij o primerih (skupaj z vsemi konkretnimi prispevki posameznikov) je arhivirana v skladu z natančnimi centralnimi upravnimi praksami in standardi ter je na voljo za iskanje in obnovitev. Zaradi zagotovitve sledljivosti sistem ne dopušča naknadnih sprememb in popravkov opravi (Bliźniuk, Momotko, Nowicki & Strychowski, 2005, str. 3).

Glavni značilnosti sistema sta tudi modul za obveščanje in modul za pomoč. Modul za obveščanje generira samodejna obvestila o zamudah in drugih relevantnih informacijah za osebe, zadolžene za določeno zadevo, ter omogoča pošiljanje in prejemanje obvestil za druge prejemnike sistema oz. od le-teh (Bliźniuk, Biernacka, Kowalska & Momotko, 2006, str. 17).

Bliźniuk, Momotko, Nowicki in Strychowski (2005, str. 3) so mnenja, da je razvoj vsakega sistema v velikosti in kompleksnosti sistema EWD-P vedno zahtevna, če ne kar tvegana naloga.

4.3 ORGANIZACIJA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA FINSKEM

Finska se je pridružila Evropski uniji leta 1995 in ministrstva so s članstvom morala začeti upravljati z večjo količino dokumentov EU. V letu 2000 so imela ministrstva več nepovezanih sistemov informacijske tehnologije, ki so ustvarili veliko dodatnega dela. Poleg tega ni bilo sistema, ki bi omogočal elektronsko razpošiljanje dokumentov Evropske unije (TietoEnator, 2006).

Za upravljanje in distribucijo dokumentov EU ter za upravljanje zadev EU v sodelovanju z ministrstvi in finskim predstavništvom znotraj Evropske unije je zadolžena Enota za upravljanje informacij Evropske unije (angl.: EU information management Unit) Službe vlade za zadeve Evropske unije (angl.: Government EU Affairs Department), ki deluje v

okviru Urada predsednika vlade. Služba je zadolžena tudi za vzdrževanje sistema za upravljanje informacij za zadeve Evropske unije – EUTORI (Prime Minister's Office of the Republic of Finland, 2015).

Služba vlade za zadeve Evropske unije zagotavlja, da sistem koordinacije politik EU dobro deluje in da je finska evropska politika dosledna. Služba pripravlja zadeve EU za predsednika vlade in ministra za evropske zadeve ter služi kot sekretariat ministrskega odbora za zadeve Evropske unije. Nadalje pripravlja odzive v zvezi z zasedanji Evropskega sveta, usmerja Odbor za zadeve Evropske unije in sodeluje pri delu pripravljanih oddelkov. Predstavniki Službe vlade za zadeve Evropske unije je kot stalni član finske delegacije navzoč na vseh zasedanjih Sveta Evropske unije (Prime Minister's Office of the Republic of Finland, 2015).

Služba vlade za zadeve Evropske unije ima naslednje naloge (Kakkuri & Liikanen, 2014):

- koordinira pripravljalna in postopkovna opravila v zadevah Evropske unije,
- skrbi za pretok informacij med Stalnim predstavništvom Finske pri Evropski uniji in nacionalnimi predstavniki ter predstavništvu daje navodila,
- odgovorna je za ukrepe, povezane z institucionalnimi vprašanji in splošnim razvojem Evropske unije,
- zadolžena je za pripravljalna opravila pred zasedanji Evropskega sveta,
- skrbi za pripravljalna in postopkovna opravila o zadevah EU, ki ne spadajo v pristojnost nobenega izmed ministrstev,
- skrbi za upravljanje informacij v zvezi z Evropsko unijo.

Enota za upravljanje informacij (angl.: Information Management Unit) Službe vlade za usmerjanje lastništva pri Uradu predsednika vlade (angl.: Government ownership steering Department of the Prime Minister's Office) je odgovorna za distribucijo dokumentov EU (sistem EUTORI) in informacijskih storitev EU. Enota opravlja registracijo zadev in dokumentov, prejetih s strani ministrstev, jih posreduje odgovornim uradom ter skrbi za arhiviranje. Enota je zadolžena tudi za načrtovanje, usmerjanje, razvoj, usposabljanje, usklajevanje ministrstev pri upravljanju z dokumenti, arhiviranje in informacijske storitve za uresničitev dobrih praks s področja upravljanja z informacijami (Prime Minister's Office of the Republic of Finland, 2015).

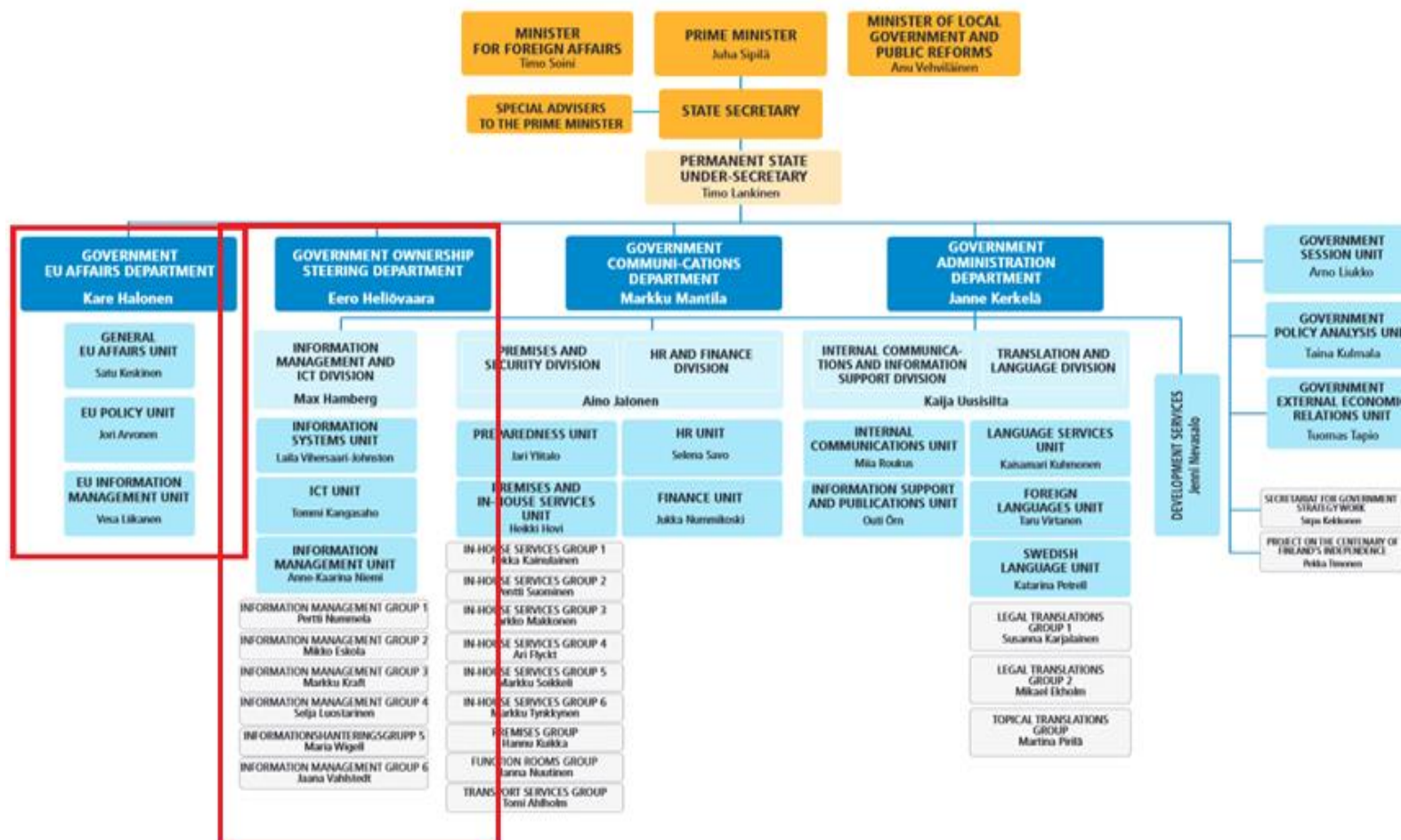
Za pripravo, spremljanje in določanje finskih stališč v zadevah Evropske unije so zadolžena pristojna ministrstva. Finska ima v primerjavi z drugimi državami članicami edinstven sistem koordinacije evropskih zadev. Osnovana je na izvlečkih, pripravljenih s strani ministrskega odbora za zadeve Evropske unije, učinkoviti pripravi in koordinaciji javnih uslužbencev ter pravočasnem obveščanju in vključevanju parlamenta. Cilj finskega koordinacijskega sistema je zagotoviti usklajena stališča v skladu s splošno finsko evropsko politiko o vseh vprašanjih, ki jih obravnava Evropska unija v kateri koli faze obravnave. Koordinacijski sistem vključuje pristojna ministrstva, pododbore, Odbor za zadeve Evropske unije in ministrski odbor za zadeve Evropske unije, v pripravah pa

sodeluje tudi Stalno predstavništvo Finske pri Evropski uniji v Bruslju. Posebna pozornost pri razpravi in usklajevanju zadev Evropske unije je namenjena vključevanju in obveščanju vlade avtonomne province Alandskega otočja (Prime Minister's Office of the Republic of Finland, 2015).

Služba vlade za evropske zadeve je zadolžena za koordinacijo zadev v zvezi z Evropsko unijo. Naloga, prej v pristojnosti ministrstva za zunanje zadeve, je bila na Urad predsednika vlade prenesena leta 2000 (Finland's Permanent Representation to the European Union, 2015).

Slika 9: Organigram Urada predsednika vlade Finske

ORGANISATION STRUCTURE OF THE PRIME MINISTER'S OFFICE, 1 JUNE 2015



Vir: Prime Minister's Office Finland (2015)

4.4 STRUKTURA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZADEVE EU NA FINSKEM

Urad predsednika vlade na Finskem je skupaj s podjetjem za IT-storitve TietoEnator začel z razvojem sistema, ki bi lahko zadostil vladnim potrebam. Ko je Evropska unija začela z razpošiljanjem dokumentov brez stopnje zaupnosti v elektronski obliki, je na Finskem nemudoma stopil v uporabo nov informacijski sistem EUFORUM (na Finskem imenovan EUTORI). Odtlej je razpošiljanje dokumentov postalo eden pomembnejših in temeljnih delov sistema (TietoEnator, 2006). EUTORI je orodje javnih uslužbencev za pripravo finskih odzivov na zadeve Evropske unije (Kakkuri & Liikanen, 2014) in vladni informacijski sistem za upravljanje z dokumenti EU (Kaukonen, 2015).

Slika 10: Informacijski sistem EUTORI

Tunniste	Otsikko	Päivämäärä	Tyyppi	Henkilöt	Organisaatio
EU/2014/42673	Direktiivi maanhavainnoinnin satelliittitietojen levittämisestä kaupallisiiin tarkoituksiin; EU-Japani avausyhteistyö; Avustustoimet Horisontti 2020 tutkimuksen ja innovaatioiden	5.9.2014	KOKOUSRAPORTTI	Kekkonen Mikael(UJ)	EUE
12514/2014	Partial summary of the meeting of the Committee on Industry, Research and Energy (ITRE) of the European Parliament, held in Brussels 1-2 September 2014	5.9.2014	ILMOITUS		
EU/2014-42396	IT-pi-kauden avauspolitiikan prioriteettien ja komission työohjelman esittely; direktiiviehdotus maanhavainnoinnin satelliittitietojen levittämisestä kaupallisiiin	15.7.2014	KOKOUSRAPORTTI	Kekkonen Mikael(UJ)	EUE
EU/2014-42131	Avausryöryhmä; direktiivi maanhavainnoinnin satelliittitietojen levittämisestä kaupallisiiin tarkoituksiin; EU-USA, EU-ESA-Kiina avausdialogit	23.6.2014	KOKOUSRAPORTTI	Paju Isabella(UJ), Kekkonen EUE	
COM(2014) 344 FINAL	Ehdotus EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI	17.6.2014	SÄÄDÖSEHDOTUS		
SWD(2014) 185 FINAL	COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT IMPACT ASSESSMENT	17.6.2014	ASIAKIRJA		
SWD(2014) 184 FINAL	KOMISSIION YKSIKÖIDEN VALMISTELUSIAKIRJA TIIVISTELMÄ VÄRITUSTEN ARVIOINNISTA	17.6.2014	ASIAKIRJA		
11002/2014 ADD 3	COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the dissemination of	17.6.2014	LÄHETE		
11002/2014 ADD 1	ANNEX to the Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the dissemination of Earth observation satellite data for commercial purposes	17.6.2014	LÄHETE		
11002/2014	Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on the dissemination of Earth observation satellite data for commercial purposes	17.6.2014	LÄHETE		
11002/2014 ADD 2	COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT EXECUTIVE SUMMARY OF THE IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the	17.6.2014	LÄHETE		

Vir: Kakkuri & Liikanen (2014)

EUFORUM deluje od leta 2002 in je orodje za pripravo, oblikovanje in distribucijo nacionalnih dokumentov, ki se nanašajo na zadeve Evropske unije (TietoEnator, 2006).

EUFORUM centralno – v enem sistemu informacijske tehnologije – zbira vse dokumente EU brez stopnje zaupnosti vključno z nacionalnimi dokumenti in dokumenti institucij EU. Dokumenti so bodisi oblikovani s pomočjo EUFORUM-a bodisi registrirani zanj, kar nadalje

omogoča razpošiljanje in sledljivost na nadzorovan in organiziran način. Sistem dokumente razvrsti in jih postavi v vrsto za ustrezno ministrstvo. Sistem EUFORUM tudi arhivira vse evropske dokumente – tako tiste, prejete iz Bruslja, kot tiste, ki nastanejo na Finskem (TietoEnator, 2006).

Anne Niemi, glavna specialistka za informacije iz Urada predsednika vlade, pravi, da sistem informacijske tehnologije EUFORUM povečuje učinkovitost vlade, saj zmanjšuje čas dostave in odpravlja papirno poslovanje z dokumenti, zaradi česar so le-ti takoj na razpolago. Zaposleni, ki upravljajo z zadevami EU, so na tekočem z najnovejšimi informacijami, prav tako pa imajo vsi sodelujoči pri pripravi odzivov takojšen elektronski dostop do istih virov (TietoEnator, 2006).

Zaradi sistema EUFORUM se je bistveno zmanjšala tudi potreba po fotokopiranju, saj so zdaj vsi elektronski dokumenti EU brez stopnje zaupnosti distribuirani preko sistema EUFORUM. Sistem vsem uporabnikom omogoča hitro in enostavno sledenje dokumentom ter preverjanje, ali je bila zadeva že obravnavana oz. ali je bila obravnavana pravočasno. Ker so vsi dokumenti EU zabeleženi v istem sistemu, ne prihaja do manjkajočih ali izgubljenih informacij (TietoEnator, 2006).

Splošne značilnosti sistema EUTORI so (Kakkuri & Liikanen, 2014):

- EUTORI je nacionalni sistem informacijske tehnologije, ki se uporablja na Finskem ter po vseh finskih veleposlaništvih in predstavništvih (24 ur na dan, 365 dni na leto);
- poudarek sistema je na:
 - zakonodajnem postopku Evropske unije in pripravljalnih organov Sveta Evropske unije,
 - sodnih sporih/kršitvah in zadevah Sodišča Evropske unije,
 - nacionalnih in evropskih dokumentih oz. dosjejih;
- eden ključnih izzivov je raznoliko tehnično okolje, ki se nahaja v 32-ih organizacijah s približno 400 sočasnimi uporabniki (vseh uporabnikov skupaj je več kot 3500);
- tesno sodelovanje s stalnim predstavništvom v Bruslju in ministrstvu.

EUTORI se uporablja za (Kakkuri & Liikanen, 2014):

- pripravo, osnutke in komentiranje nacionalnih dokumentov,
- distribucijo nacionalnih in evropskih dokumentov uslužbencem (ključne besede, kratice z distribucijskimi seznamami, povezave in datoteke po e-pošti),
- registracijo in elektronsko arhiviranje nacionalnih in evropskih dokumentov,
- upravljanje z dosjeji in zadevami,
- iskanje dokumentov, elektronskih dosjejev in zadev, dnevnih redov zasedanj,
- sodelovanje med ministrstvi in parlamentom,
- celoten življenjski cikel dokumenta od osnutka do arhivske verzije.

EUTORI ni dostopen javnosti. Uporabniške pravice imajo javni uslužbenci in informacijske službe, udeleženi pri pripravi dokumentov EU (Kakkuri & Liikanen, 2014):

- na vseh ministrstvih,
- v Uradu predsednika Finske,
- v Uradu kanclerja za pravosodje,
- v parlamentu (omejen dostop),
- na veleposlaništvih in stalnih predstavništvih v tujini.

Sistem EUTORI vsebuje (Kakkuri & Liikanen, 2014):

- dokumente:
 - nacionalne dokumente (navodila, memorandume, poročila s sestankov, opombe in korespondenco, ki se nanašajo na zadeve EU);
 - dokumente institucij EU brez stopnje tajnosti (dokumente Sveta Evropske unije, Evropske komisije, Sodišča Evropske unije);
- zadeve/dosjeje (uredbe, direktive, sklepe, zadeve sodišč);
- zadeve, vezane na posamezna zasedanja, vključno z dnevnimi redi in poročili.

Zgradba in tehnične značilnosti sistema EUTORI (Kakkuri & Liikanen, 2014):

- sistem temelji na platformi Documentum (6.5 sp2) s prilagojenimi funkcijami,
- spletna aplikacija: dostopna prek vladnega omrežja in lokalnih omrežij ministrstev,
- upravljanje avtorizacij uporabnikov in preverjanje istovetnosti v vladnem imeniku,
- MS Word format za osnutke predlogov nacionalnih dokumentov,
- distribucija dokumentov je osnovana na ključnih besedah in kraticah,
- za aplikacijo je zadolžen Urad predsednika vlade, za tehnične vidike aplikacije pa Center vlade za informacijsko-komunikacijske tehnologije (angl. ICT Centre Valtori).

4.5 OBRAZLOŽITEV REZULTATOV MEDNARODNE PRIMERJALNE ANALIZE

Eden izmed ciljev magistrskega dela je bila primerjalna analiza organizacije in strukture informacijskih sistemov v Sloveniji, na Poljskem in Finskem. V nadaljevanju so predstavljene ključne skupne lastnosti ter razlike med posameznimi informacijskimi sistemi in njihovo organizacijsko strukturo, narejene na podlagi raziskave, predstavljene v tabelah 3 in 4.

Organizacijska struktura oziroma odgovornost za zadeve EU se je od leta 2000 v vseh treh primerjanih državah prenašala med ministrstvi za zunanje zadeve in vladnimi službami. Slovenija in Poljska sta se odločili za prenos pristojnosti za zadeve EU na ministrstvo za zunanje zadeve, medtem ko je Finska pristojnost z ministrstva za zunanje zadeve prenesla na Urad predsednika vlade oz. podrejeno notranjo organizacijsko enoto – Službo vlade za Evropske zadeve.

Za pripravo, spremljanje in določanje stališč v zadevah Evropske unije so v vseh treh primerjanih državah zadolžena pristojna ministrstva, notranje organizacijske službe posameznih ministrstev in uradov pa so zadolžene za usklajevanje in koordiniranje pripravljenih stališč. Naloge pristojnih organov za zadeve EU so podobne, kar je razvidno iz tabele 3.

Cilji oblikovanja oziroma razvoja elektronskih sistemov za zadeve Evropske unije so na Poljskem, Finskem in v Sloveniji podobni. Ključni cilji oblikovanja so predvsem zagotoviti zmanjševanje količine papirnatih dokumentov, shranjevanje dokumentov na enem mestu, pravočasno pripravo stališč držav članic, dostop do celotne zgodovine dokumentov vsem javnim uslužbencem, ki so udeleženi v postopku priprave evropske zakonodaje v posamezni državi članici od začetnega predloga zakonodajnega akta Evropske unije ter objavo stališč in poročil držav članic do končne objave dokumenta EU v Uradnem listu Evropske unije.

Vsi trije primerjani sistemi so osnovani v drugačnem informacijskem okolju, razlike pa se kažejo tudi pri samem razvrščanju zadev in dokumentov. Bistvena razlika je v tem, da se v poljskem informacijskem sistemu avtomatsko razvrščajo vsi dokumenti EU s pomočjo napredne klasifikacije dokumentov, medtem ko v Sloveniji in na Finskem za razvrščanje dokumentov skrbijo uredniki sistemov. Čeprav so informacijski sistemi osnovani v drugačnih informacijskih okoljih, imajo med seboj podobne funkcionalnosti, kot je na primer urejenost zadev, dokumentov in podatkov posameznih dokumentov: naslov, številka, datum in spremembe dokumenta.

Bistvene skupne značilnosti sistemov EU portal, EWD-P in EUTORI se kažejo tudi v njihovi funkcionalnosti (tabela 2), kamor spadajo razvrščanje zadev in dokumentov, kreiranje zadev, distribucija dokumentov, obveščanje in zgodovina dokumentov oziroma njihova sledljivost. Slednje je še zlasti pomembno za uporabnike pri ponovni uporabi znanja.

Tabela 2: Primerjalni vidik ključne funkcionalnosti informacijskih sistemov

Država	Slovenija	Poljska	Finska
Funkcionalnost sistemov			
Razvrščanje dokumentov EU s strani urednikov	✓	✓	✓
Avtomatsko razvrščanje dokumentov EU	✗	✓	✗
Kreiranje zadev	✓	✓	✓
Takojšen dostop do vseh dokumentov	✓	✓	✓
Obveščanje pristojnih strokovnjakov po e-pošti	✓	✓	✓
Sodelovanje med ministrstvi	✓	✓	✓
Objava nacionalnih dokumentov	✓	✓	✓
Spremljanje napredka oz. vodenje postopkov	✓	✓	✓
Spletna aplikacija	✗	✓	✓
Iskanje dokumentov	✓	✓	✓
Zgodovina dokumentov	✓	✓	✓

Vir: lasten

Tabela 3: Primerjalni vidik organizacije informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije v Sloveniji, na Poljskem in Finskem

Država	E-sistem	ORGANIZACIJA		
		Nosilni organ	Notranja organizacija	Naloge, povezane z zadevami EU
Slovenija	EU portal	Ministrstvo za zunanje zadeve (MZZ) (Pred letom 2012: SVREZ)	Direktorat za zadeve EU Sektor za evropske vsebine Oddelek za EU portal	Sektor za evropske vsebine: - upravlja s sistemom EU portal, - je skrbnik aplikacije, - medresorsko usklajuje in spremlja stališča, - skrbi za koordinacijo zadev EU, - sodeluje pri pripravi stališč in izhodišč, - sodeluje s stalnim predstavništvom, - skupaj s SRC-em d. o. o. vzdržuje sistem.
Poljska	EWD-P	Ministrstvo za zunanje zadeve (MZZ) (Pred letom 2010: Predsednik vlade – Odbor za evropske integracije)	Državni sekretariat za evropske zadeve Služba odbora za evropske zadeve	Služba odbora za evropske zadeve: - upravlja s sistemom EWD-P, - usklajuje izvajanje evropskih politik, - koordinira sodelovanje organov državne uprave, - sodeluje s stalnim predstavništvom, - v sodelovanju z ostalimi državnimi organi pripravlja stališča.
Finska	EUTORI	Urad predsednika vlade (UPV) (Pred letom 2000: Ministrstvo za zunanje zadeve)	Služba vlade za zadeve EU Enota za upravljanje informacij EU Služba vlade za usmerjanje lastništva Enota za upravljanje informacij	Služba za zadeve EU: - upravlja s sistemom EUTORI, - distribuira dokumente EU, - upravlja informacije v zvezi z EU, - vzdržuje sistem EUTORI, - koordinira politike EU, - koordinira zadeve EU med ministrstvi, - pripravlja zadeve EU, - sodeluje s stalnim predstavništvom. Služba vlade za usmerjanje lastništva: - registrira in posreduje zadeve in dokumente, prejete s strani ministrstev, - skrbi za arhiviranje zadev.

Vir: lasten

Tabela 4: Primerjalni vidik strukture informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije v Sloveniji, na Poljskem in Finskem

Država	E-sistem	STRUKTURA		
		Osnovan v okolju	Glavni cilji sistema	Ključne funkcionalnosti
Slovenija	EU Portal	Lotus Notes	- omogočiti vsem javnim uslužbencem, udeleženi v postopku priprave evropske zakonodaje, učinkovito orodje za pomoč pri tem delu koordinacije evropskih zadev, - shranjevanje dokumentov na enem mestu, - pravočasna priprava vladnih stališč, izhodišč in poročil, - dostop do celotne zgodovine dokumentov, - pravočasna predstavitev enotnih in usklajenih stališč RS med vsemi sodelujočimi organi, - tehnična podpora vsebinskega dela.	- razvrščanje zadev in dokumentov, - vodenje postopkov, - obveščanje pristojnih organov oziroma pristojnih strokovnjakov in koordinatorjev o pomembnejših dokumentih, - zgodovina dokumentov, - sodelovanje med ministrstvi.
Poljska	EWD-P	OfficeObjects®Workflow (spletna aplikacija s pomočjo platforme ICONS)	- zagotavljanje nemotene, učinkovite in uspešne podpore procesu sprejemanja evropske zakonodaje, - pravočasna priprava vladnih stališč, - shranjevanje dokumentov na enem mestu, - spremljanje napredka posameznih nalog v procesu oblikovanja stališča, - izbor ustreznih strokovnjakov za posamezne zadeve in možnost medsebojnega posvetovanja, - dostop do celotne zgodovine dokumentov.	- avtomatsko klasificiranje dokumentov, - distribucija dokumentov, - spremljanje napredka zadeve, - izbira strokovnjakov za pripravo stališč, - elektronsko obveščanje, - zgodovina dokumentov, - oblikovanje zadev, - uporabniku prijazni iskalni kriteriji, - modul za pomoč.
Finska	EUTORI	EUFORUM (narejen samo za zadeve EU) Documentum (6.5sp2) (spletna aplikacija)	- shranjevanje dokumentov na enem mestu, - pravočasna priprava finskih dokumentov, - takojšen dostop do dokumentov in zadev, - takojšen dostop do istih informacij.	- distribucija dokumentov, - zgodovina dokumentov, - razvrščanje dokumentov, - upravljanje z dokumenti in zadevami, - iskanje dokumentov, - sodelovanje med ministrstvi, - spremljanje napredka zadeve.

Vir: lasten

5 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI

Zadovoljstvo uporabnikov in uporaba sta tesno povezana. S postopkovnega vidika je uporaba vedno predhodna zadovoljstvu uporabnikov, po drugi strani pa v vzročnem smislu prav pozitivne izkušnje z uporabo vodijo do večjega zadovoljstva uporabnikov. Podobno bo povečano zadovoljstvo uporabnikov privedlo k povečanju namena uporabe in s tem same uporabe (DeLone & McLean, 2003, str. 23).

Literatura o sprejemanju tehnologije in vzporedna literatura o zadovoljstvu uporabnikov ne pomenita konkurenčnih pristopov k razumevanju uporabe in vrednosti informacijske tehnologije, temveč komplementarne korake v vzročni verigi od ključnih značilnosti oblikovanja sistema do prepričanj in pričakovanj glede rezultatov, ki na koncu določajo uporabo (Wixom & Todd, 2005, str. 91). Za namen in cilje magistrske naloge sta tako literatura o sprejemanju tehnologije in literatura o zadovoljstvu uporabnikov upoštevani kot komplementarna pristopa.

Uspešnost procesov informatizacije je bistveno odvisna od narave, pogojev in načinov dela različnih udeležencev. Ti udeleženci so tako strokovnjaki, zadolženi za uvajanje in uporabo informacijske tehnologije (informatiki in računalničarji), kot tudi uporabniki, ki pri svojem delu vsakodnevno uporabljajo računalniško podporo (osebni računalnik ali storitve informacijske dejavnosti). Mnenja uporabnikov in strokovnjakov so pri informacijsko-tehnološkem razvoju pogostokrat različna. Uporabniki od informacijske tehnologije in strokovnjakov pričakujejo dokončne in uporabne rešitve, medtem ko so strokovnjaki mnenja, da so ogromne zmogljivosti sodobne tehnologije že zadosten pogoj za avtomatično ureditev, če le uporabniki obvladujejo tehnologijo. Pri razvoju informacijskih sistemov je ključno, da se ustvari optimistično okolje in ohranja vzdušje tako pri strokovnjakih kot uporabnikih (Miličič, 2002). Uporabniki rezultatov projekta razvoja informacijskega sistema so tiste osebe, na katere bodo izdelki projekta najbolj vplivali. Uporabniki projekta so ravno zaradi tega bistvenega pomena pri določanju izdelkov projekta (E-EMRIS, 2015). Vloga uporabnikov je ključen dejavnik procesov informatizacije oziroma pri ocenjevanju uspešnosti in učinkovitosti uporabe informacijske tehnologije v določenem poslovnem okolju (Miličič, 2002).

V moderni informacijski družbi prevzema opravljanje dela s podatki, dokumenti in informacijskimi sistemi vse močnejšo vlogo. Ravno zaradi tega je uporabnikom treba zagotoviti učinkovito in udobno delo z njimi. Mentalni modeli ustvarjalcev informacijskih sistemov se po navadi razlikujejo od uporabniških mentalnih modelov. Zgodi se lahko, da nek sistem ni tako uporaben, kot pričakujejo ustvarjalci sistema (Klemen, Šauperl & Žumerl, 2006, str. 70).

Pomen zadovoljstva uporabnikov z elektronskimi storitvami omenjajo tudi nekateri strateški dokumenti Republike Slovenije na področju elektronskega poslovanja in razvoja elektronske uprave in javne uprave kot celote.

Strateški dokument z naslovom E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 navaja, da so glavne značilnosti sodobnih informacijskih sistemov enotnost, povezljivost, zanesljivost, upravljivost in popolna prilagojenost uporabniku (Silič, Colnar, Krisper & Goerkoes, 2001, str. 38).

Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (SEP-2010) navaja, da so zadovoljni uporabniki eden od pomembnejših ciljev e-uprave, ki bo prvo gibalno nadaljnega razvoja v okviru e-uprave. V nadaljevanju navaja, da je zadovoljstvo uporabnikov mogoče uresničiti s prijaznimi, dostopnimi, enostavnimi in poceni elektronskimi storitvami. Javna uprava naj bi v ta namen poskrbela za stalno povečevanje kakovosti življenja in zadovoljstva uporabnikov e-uprave ter pri tem zagotavljala stalen razvoj e-uprave. Za uresničitev tega cilja je v strategiji navedenih trinajst nalog javne uprave (MJU, SEP-2010, 2006, str. 2):

- »izvajanje racionalizacije, optimizacije in standardizacije poslovanja v upravi,
- spremljanje učinkov prenove poslovanja,
- prilagajanje zakonodaje,
- reševanje organizacijskih in pravno-formalnih vprašanj,
- razvijanje sodobnih poslovnih modelov za razvoj e-uprave,
- prehod uprave in zaposlenih z izvajalca administrativnih postopkov na ponudnika storitev,
- odpiranje in povezovanje informacijskih virov znotraj uprave za učinkovitejše in cenejše storitve,
- načrtovanje in delovanje e-uprave, pri čemer lahko sodelujejo državljani in nevladne organizacije,
- interoperabilnost rešitev, storitev in podatkov,
- izvajanje projektov informatizacije z uporabo sodobnih in preizkušenih tehnologij,
- izvajanje usposabljanj za vse zaposlene v javni upravi, ki bodo uporabljali rešitve e-uprave,
- stalna notranja in zunanja promocija e-uprave,
- zagotavljanje sredstev za delovanje in vzdrževanje e-uprave«.

Poudarek na zadovoljstvu uporabnikov podaja tudi Strategija razvoja javne uprave 2015–2020, ki navaja, da je njen temeljni cilj usmerjenost v kakovost, učinkovitost, transparentnost in odgovornost javne uprave. Nove aktivnosti in odločitve pa bodo temeljile na pričakovanih koristih uporabnikov in njihovih potreb (MJU, SJU, 2015, str. 2).

E-uprava²² ni samo storitev za državljane in državljanke; je tudi storitev, ki zagotavlja lažje, hitrejšje, učinkovitejše in transparentno poslovanje znotraj državne uprave oziroma kot pomoč zaposlenim, da delo opravijo učinkovito in kakovostno (Batagelj, in drugi, 2008, str. 69).

Raziskave medvladnih storitev so bile tradicionalno osredotočene na tehnološki razvoj in ne na uporabniško sprejemanje; toda prav uporabniško sprejemanje medvladnih storitev v vsaki implementaciji elektronske uprave vpliva na končni uspeh projekta elektronske uprave. V okviru implementacije elektronske uprave so številne vlade vložile ogromne vsote denarja in veliko človeških virov, da bi naredile medvladne storitve dostopne in da bi jih uporabniki sprejeli, čeprav jih nekateri posamezniki nimajo namena uporabljati. Elektronski sistem za upravljanje z dokumenti (EDMS) je najbolj priljubljen sistem medvladnih storitev v okviru projekta elektronske uprave. Raziskovalci vladnih e-storitev morajo tako opredeliti dejavnike, ki določajo uporabniško sprejemanje EDMS-ja. Raziskovalci v članku navajajo, da bi uporabniško sprejemanje moralo biti najbolj pomembno vprašanje implementacije e-vladnih storitev, uspeh EDMS-ja pa mora biti osnovan na povečanju stopnje uporabnikovega sprejemanja (Hung, Tang, Chang & Ke, 2009, str. 387).

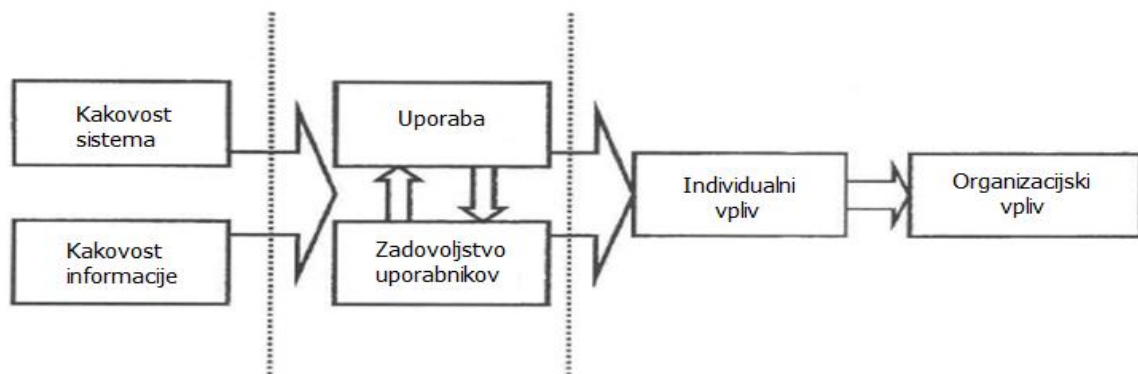
Model Delone in McLean je eden izmed bolj pogosto citiranih modelov, ki se uporabljajo za merjenje uspeha informacijskega sistema. Glavna namena prvotnega modela iz leta 1992 sta bila združiti uspeh informacijskega sistema in ustvariti celovito taksonomijo za ocenjevanje dejavnikov, ki vplivajo na uspeh informacijskega sistema. Ti dejavniki so kakovost informacij in sistema, uporaba, zadovoljstvo uporabnikov ter individualni in organizacijski vpliv. Slika 11 prikazuje dejavnike uspeha informacijskega sistema v naslednjem zaporedju (Thomas, 2008, str. 5):

- kakovost sistema se nanaša na kakovost delovanja sistema,
- kakovost informacije se nanaša na kakovost rezultata informacijskega sistema,
- uporaba se nanaša na stopnjo uporabe končnih rezultatov informacijskega sistema,
- zadovoljstvo uporabnikov se nanaša na uporabnikovo splošno sprejemanje/zavračanje informacijskega sistema,
- individualni vpliv se nanaša na učinke rezultatov informacijskega sistema na vedenje posameznega uporabnika,
- organizacijski vpliv se nanaša na učinke rezultatov sistema na organizacijo.

²² V najširšem smislu lahko e-upravo opredelimo kot »upravo, katere celotno delovanje temelji na uporabi elektronskih dokumentov, e-poslovanja in interneta v njenem notranjem in zunanem poslovanju, uvajanju novih sistemskih in organizacijskih rešitev ter novih modelov upravljanja« (Vintar, 2004, str. 5).

Pojem e-uprava zajema izraze, kot so e-volitve, e-demokracija, e-storitve, e-vlada, e-zdravstvo idr. Namena koncepta elektronskega poslovanja sta povečati kakovost storitev javne uprave in povečati učinkovitost poslovanja v javni upravi (Vintar, Kunstelj & Leben, 2002, str. 159). E-uprava, poleg elektronskih storitev, zajema tudi uporabo nove informacijske tehnologije s strani vlade, ki se uporabljajo v celotnem razponu delovanja javne uprave (PUMA, 2001, str. 2).

Slika 11: DeLone and McLean model uspešnosti informacijskega sistema



Vir: DeLone & McLean v: Thomas (2008, str. 5)

Model DeLone in McLean zagovarja, da imata kakovost informacije in kakovost sistema vpliv na uporabo in zadovoljstvo uporabnikov. Uporaba in zadovoljstvo uporabnikov vplivata drug na drugega ter na posamezne učinke, kar posledično vpliva tudi na organizacijske učinke (Thomas, 2008, str. 5).

5.1 ODLOČILNI DEJAVNIKI ZADOVOLJSTVA Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI

Izsledki raziskave uporabniškega sprejemanja elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti so privedli do razvoja smernic za prepoznavanje obstoječih dobrih praks, ki so dostopne vsem zaposlenim za izboljšanje njihove učinkovitosti. Avtorji navajajo, da je pri izvajanju EDMS-ja ključnih osem pomembnih predhodnih dejavnikov: zaznani uporabnost in enostavnost uporabe, usposabljanje, združljivost, zunanji in medosebni vplivi, samoučinkovitost in zagotavljanje pogojev (Hung, Tang, Chang & Ke, 2009, str. 387).

Raziskovalci so dejavnike uspešnosti uvajanja in uporabe informacijskih tehnologij definirali na različne načine ali jih razdelili po različnih sklopih. Kljub temu vsi pristopi tako ali drugače upoštevajo štiri dejavnike: okoljske, človeške, organizacijske in tehnološke (Darmawan, 2000, str. 182).

Raziskovalci informacijskih sistemov že dolgo prepoznavajo organizacijske probleme kot glavni vzrok za neuspehe pri sprejemanju in uporabi informacijske tehnologije (Lucas in ostali v: Heilman, Johnson, Seshie & Greene, 2009).

Odločilni dejavniki zadovoljstva z informacijskimi sistemi so v nadaljevanju smiselno preurejeni za potrebe magistrskega dela in so razvrščeni na človeške (individualne), organizacijske in tehnološke dejavnike (tabela 5).

Tabela 5: Odločilni dejavniki zadovoljstva z informacijskimi sistemi

Človeški dejavniki	Tehnološki dejavniki	Organizacijski dejavniki
- starost uporabnika - računalniška pismenost - znanje in izkušnje uporabnikov - sprejemanje in uporaba informacijske tehnologije	- uporabniški vmesnik - iskalniki - učinkovitost sistema	- podpora vodstva - usmerjenost k uporabniku - usposabljanje uporabnikov

Vir: lasten

5.1.1 ČLOVEŠKI DEJAVNIKI

Starost uporabnika

Pomemben element dolgoročnega načrtovanja človeških virov so ravno demografske značilnosti zaposlenih. Starostna struktura je glavni pokazatelj uravnotežene razporeditve zaposlenih med različnimi starostnimi skupinami v celotni javni upravi in v posameznih organizacijskih enotah. Uravnotežena starostna razporeditev zaposlenih je pomembna za tekoče in uspešno prihodnje izvajanje nalog države. V zadnjih letih se je v slovenski javni upravi zaradi omejevanja zaposlovanja silovito znižal odstotek zaposlenih, mlajših od 30-ih let. Razkorak med starostnimi skupinami se s tem povečuje, kar lahko vodi do negativnih rezultatov pri delovanju, še posebej pri prenosu znanja in prevzemanju vodstvenih položajev. Nadaljevanje tega trenda lahko že čez nekaj let pripelje do generacijske vrzeli oz. generacijskega primanjkljaja primerno usposobljenih človeških virov. Javna uprava se zaveda, da bo zaradi trenutne starostne strukture treba resno pristopiti k iskanju rešitev, ki bodo privedle do pomladitve javne uprave, po drugi strani pa tudi spodbujati delovno aktivnost starejših javnih uslužbencev (MJU, 2015, str. 31).

Raziskava o sprejemanju EDMS-ja s strani ženskih uporabnic je pokazala, da ima vsaka starostna skupina drugačno stopnjo sprejemanja. Eden izmed glavnih dejavnikov, ki vplivajo na odločitve uporabnikov, je starost uporabnika, drugi dejavniki pa so sprejemanje usposabljanja v EDMS-ju, priznanje pomembnosti te tehnologije in njihove izkušnje v EDMS-ju. Rezultati raziskave se ujemajo z raziskavo (Hung, Tang, Chang & Ke, 2009), ki je pokazala, da so bili uporabniki, ki so sprejeli EDMS, stari od 21 do 50 let in da so že imeli izkušnje z EDMS-jem (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 317).

Iz navedene raziskave o sprejemanju EDMS-ja s strani žensk je za magistrsko delo relevanten tudi podatek iz kadrovskega poročila za leto 2014, iz katerega je razvidno, da je na ministrstvih zaposlenih 64,7 odstotka žensk in 35,3 odstotka moških, na vladnih službah pa 61 odstotkov žensk in 39 odstotkov moških (MJU, Kadrovske poročilo, 2015,

str. 17). Podatke sem preverila izključno za ministrstva in vladne službe, ki sem jim tudi posredovala anketni vprašalnik. Hkrati so lahko podatki zaradi višjega deleža zaposlenih žensk na ministrstvih in vladnih službah primerljivi s podatki raziskave avtorjev Kaaki, Alshamrani & Rayner (2013), ki so se osredotočili zgolj na sprejemanje elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti s strani ženskih uporabnic.

Za primerjavo navajam tudi raziskavo o merjenju zadovoljstva uporabnikov e-bančništva NLB, kjer sta avtorja ugotovila, da najbolj pogosto uporablja storitve e-bančništva starostna skupina starih od 30 do 49 let, kar predstavlja več kot 60 odstotkov vseh anketirancev, najnižji odstotek uporabnikov pa je v starostni skupini starih od 19 do 29 let. Glede na zadovoljstvo s splošno ponudbo spletnega bančništva je večina anketirancev (55,2 odstotka) svoje zadovoljstvo ocenila z oceno 4,29 (na lestvici od 1 do 5), oceno 3 je podalo 11,6 odstotka, najnižjo oceno pa le 4,3 odstotka anketirancev. Povprečna ocena tako znaša 4,08. Avtorja sta ugotovila, da zadovoljstvo s splošno ponudbo narašča s starostjo in da starost pomembno vpliva na zadovoljstvo (Litrop & Piskar, 2011, str. A25 in A28).

Računalniška pismenost

»Računalniška pismenost obsega znanje, potrebno za uporabljanje informacijske tehnologije. Pri računalniškem opismenjevanju se uporabnik seznanja z delovanjem računalniške opreme, spoznava pomen in uporabnost programske opreme ter tehnike skladiščenja in prenosa podatkov. Računalniška pismenost je izredno pomembna postavka pri reševanju problemov, vendar je to šele prvi korak v tem procesu.« (Gradišar & Resinovič, 1998, str. 69)

Informacijsko obdobje zahteva računalniško in informacijsko pismenost. Danes je mnogo poklicev, pri opravljanju katerih je zaželen ali celo nujna uporaba sodobne informacijske tehnologije. Računalniško pismenost bi tako lahko uvrstili med človeške dejavnike uporabe informacijske tehnologije.

Računalniška pismenost je samo ena izmed treh sestavin informacijske pismenosti. Sestavine informacijske pismenosti, ki naj bi jo imeli udeleženci v informacijskih sistemih, so (Gradišar & Resinovič, 1998, str. 70):

- poznavanje obnašanja organizacije in posameznikov,
- sposobnost analiziranja in reševanja problemov ter poznavanje informacij, ki se potrebujejo pri delu,
- računalniška pismenost oziroma poznavanje informacijske tehnologije.

Tako kot so informacijski sistemi širši pojem od računalnikov, je tudi informacijska pismenost veliko več kot samo sposobnost uporabljati računalnik. Ljudje, ki želijo aktivno in ustvarjalno delovati, morajo poznati zakonitosti in značilnosti informacijskih sistemov

ter razumeti delovanje teh sistemov (Gradišar, Resinovič, 1998, str. 68 in 70). Podrobnejša predstavitev informacijskih sistemov je opisana v drugem poglavju.

Pomembna zahteva pri izvedbi raziskave avtorjev Klemen, Šauperl in Žumer (2006, str. 76) je bila, da so bili vsi namensko izbrani uporabniki računalniško pismeni. To pomeni, da naj bi vsi anketiranci znali ravnati vsaj s programi v okolju Windows in vsaj z enim programom za brskanje po svetovnem spletu.

V osnutku Strategije razvoja informacijske družbe do leta 2020 je navedeno, da je v letu 2014 imelo 12 odstotkov oseb, starih od 16 do 74 let, nizko stopnjo računalniških znanj (povprečje EU je 15 odstotkov), srednje visoko stopnjo računalniških znanj je imelo 21 odstotkov (povprečje EU je 26 odstotkov), visoko stopnjo računalniških znanj pa 31 odstotkov (povprečje EU je 29 odstotkov) (MIZŠ, 2015, str. 63).

Znanje in izkušnje uporabnikov

Znanje uporabnikov spada med pomembnejše dejavnike uvajanja in uporabe informacijske tehnologije. Pri znanju uporabnikov ne gre toliko za njihovo stopnjo formalne izobrazbe kot za konkretne kompetence: znanje, izkušnje in veščine, ki so neposredno povezani z uporabo informacijske tehnologije. Gre za sposobnost, ki uporabniku omogoča, da zna samostojno uporabljati informacijska orodja, ki so mu na razpolago (Klepec, 2005, str. 304).

Kaaki, Alshamrani & Rayner (2013, str. 319) so raziskovali glavne točke, ki jih je treba navesti za ugotavljanje znanja uporabnikov pri EDMS-ju. Uporabniki, ki imajo več izkušenj z uporabo EDMS-ja, so bolj zanesljivi pri prepoznavanju njegovih prednosti in obratno. Število zaposlenih, ki se niso udeležili usposabljanja iz EDMS-ja, je bilo 28 od 57 (49,1 %) na univerzi A in 24 od 46 (52,2 %) na univerzi B. Možen razlog za to je, da ima vsaka od organizacij različne poglede na uporabo EDMS-ja, ki jo lahko spodbudi bodisi k pripravi svojih zaposlenih na uporabo EDMS-ja za olajšanje delovnega procesa bodisi k ohranitvi tradicionalnega dokumentiranja, ki od zaposlenih terja več časa in dela pa tudi večjo porabo papirja. Narava dela posamezne organizacije je zatoj direktno povezana z realizacijo prednosti EDMS-ja s strani zaposlenih.

Možen razlog za to je, da pri uporabnicah, ki že imajo izkušnje z uporabo EDMS-ja, podporo svojih nadrejenih in sodelavcev, so usposobljene in popolnoma razumejo EDMS, obstaja večja verjetnost, da sprejmejo EDMS kot nujnost v organizaciji, saj zmorejo prepoznati prave prednosti uporabe EDMS-ja. Na drugi strani nezadovoljne uporabnice kažejo pomanjkanje razumevanja EDMS-ja kot posledico pomanjkljive izkušnje z EDMS-jem ter nezadostne usposobljenosti in podpore (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 317).

Pripravljenost uporabnikov, da delijo informacije in znanje, je zelo pomembna, če se želi povečati učinkovitost uporabe nekaterih informacijskih orodij. Eno izmed teh orodij je

orodje za skupinsko delo, kjer sta deljenje informacij in širjenje znanja ključnega pomena za učinkovitost uporabe (Klepec, 2005, str. 306).

Brez priznavanja uporabnosti EDMS-ja uporabniki le-tega ne bodo razumeli, kot bi ga morali; o uporabnosti izmenjave izkušenj je soglašalo kar 99,3 % udeležencev v anketi. To odraža vztrajanje uporabnikov pri razumevanju EDMS-ja skozi njegovo deljenje s sodelavci in skupnostjo (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 318).

Hung, Tang, Chang in Ke (2009, str. 394) so ugotovili, da imajo uporabniki z višjo stopnjo lastne učinkovitosti in zagotovljenimi pogoji izrazito pozitivno zaznano vedenjsko kontrolo pri uporabi e-uprave EDMS-ja. Raziskava zatorej predstavlja dodatno potrditev pomembnosti zagotavljanja pogojev in lastne učinkovitosti za razumevanje uporabnikovega sprejemanja e-uprave EDMS-ja in razširja teoretične meje e-uprave EDMS-ja.

Del raziskave o merjenju zadovoljstva uporabnikov e-uprave na področju znanj, potrebnih za e-poslovanje, je pokazal, da anketiranci ne poznajo dovolj dobro možnosti, ki jih nudi e-uprava. Kar 57 % anketirancev je namreč odgovorilo, da potrebujejo znanje o uporabi različnih specializiranih aplikacij in elektronskih storitev, 45 % anketirancev pa potrebuje znanje o delovanju in uporabi zbirk podatkov (Vintar, in drugi, 2006, str. 23).

Znanje se nahaja v različnih dokumentih, kot so pogodbe, razpisne in projektne dokumentacije, poslovniki, pravilniki, poročila ipd. Nemalo je situacij, ko se pomembni procesi v organizacijah upočasnjujejo ali celo prekinjajo zaradi zastarelih in netočnih informacij, ki jih vsebujejo dokumenti. Dogaja pa se tudi, da dokumenti preprosto niso na voljo, ko jih zaposleni potrebujejo. Znanje in veščine je treba dokumentirati za poznejšo uporabo in jih prenašati na druge zaposlene (Jakovljevič, 2006, str. 1 in 3). Tisti uporabniki, ki imajo pomanjkljivo znanje, bodo najverjetneje zaznavali sistem kot težaven za uporabo (Klepec, 2005, str. 308).

Sprejemanje in uporaba informacijske tehnologije

Učinkovitost uporabe informacijske tehnologije je v določenem obsegu vedno rezultat načina sprejemanja s strani uporabnikov. Na uporabnikov odnos do uporabe informacijske tehnologije vplivajo tudi zunanji dejavniki, kot so usposabljanje, dokumentacija in uporabniška podpora. Dejanska uporaba informacijske tehnologije je odvisna od dveh človeških dejavnikov: uporabnikove zaznane uporabnosti sistema in zaznane enostavnosti uporabe (Klepec, 2005, str. 304).

Uporabnost in enostavnost uporabe kot zaznani lastnosti sistema imata velik vpliv na sprejemanje informacijske tehnologije. Zaznana uporabnost v tem smislu pomeni stopnjo prepričanja uporabnika, da bo z uporabo sistema izboljšal svoj učinek dela, zaznana enostavnost uporabe pa pomeni stopnjo prepričanja uporabnika, da bo s pomočjo sistema uporaba potekala brez napora (Liao & Landry, 2000, v: Klepec, 2005, str. 305).

Brez sprejemanja projektnega načina dela pri zaposlenih je uspešno izvajanje projektnega dela v instituciji težko izvedljivo (Žlak, 2009, str. 150). Vinko, Breclj, Eržen in Dinevski (2013, str. 234) so proučevali sprejemanje in uporabo informacijskih tehnologij v slovenskem javnem zdravstvu. Rezultati raziskave so pokazali splošno pripravljenost za uporabo informacijske tehnologije, visoko stopnjo uporabe informacijske tehnologije in visoko oceno koristnosti uporabe informacijske tehnologije med strokovnimi delavci v slovenskih zdravstvenih ustanovah. Uporabniki so bili malo manj zadovoljni s preprostostjo uporabe oz. bili prepričani o njej. Raziskava je pokazala tudi negativne rezultate, saj so bili uporabniki nekoliko manj zadovoljni z delovanjem računalniških sistemov in dostopom do tehnološke pomoči v primeru težav. Za rešitev te težave predlagajo, da se zagotovi učinkovitejše informacijske sisteme in dostopnejšo pomoč v primeru težav s tehnologijo.

Znatni napredek pri uporabi informacijske tehnologije v zdravstveno-informacijskem sistemu je bil zaznan šele v drugi polovici devetdesetih let. V tem obdobju je bil namreč izjemno velik poudarek na razvoju aplikacij, namenjenih podpori delovnim procesom v zdravstvu, k znatnemu napredku pa prispeva tudi zelo obsežna uporaba informacijske tehnologije med širšim prebivalstvom (Vinko, Breclj, Eržen & Dinevski, 2013, str. 235). Napredek pri uporabi informacijske tehnologije in razvoja elektronskih storitev, aplikacij za delo s strankami in podatkovne infrastrukture je razviden tudi v Zaključnem poročilu o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave do leta 2004, kjer bilo za obdobje do 14. novembra navedenih 307 projektov (CVI, AN Zaključno poročilo, 2004, str. 3).

Na sprejemanje elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti s strani uporabnikov vplivajo različni dejavniki, kot so delovne izkušnje, usposabljanje, razumevanje sistema, razpoložljiva podpora zanje in vrednotenje sistemov s strani uporabnikov (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 317).

Sprejemanje EDMS-ja med delavkami je mogoče povečati, če je večini uporabnic zagotovljeno usposabljanje v EDMS-ju in če so že mnenja, da je uporaba EDMS-ja resničen del upravnega dela. Tudi če uporabnice sistem sprva zavračajo, lahko po opravljenem usposabljanju pozneje spremenijo mnenje (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 317).

Litrop in Piskar (2011, str. A28) v raziskavi o zadovoljstvu uporabnikov elektronskega bančništva navajata, da kakovostne lastnosti, kot so natančnost, hitrost omrežja, varnost, prijaznost do uporabnikov in priročnost, prispevajo k dožemanju uporabnosti in pripravljenosti za uporabo. Finančne institucije bi lahko z razvijanjem storitev izboljšale uporabniški odnos do elektronskega bančništva in zmanjšale čas, ki je potreben, da si finančna inovacija zagotovi sprejetje na trgu.

Klepec (2005, str. 303) ugotavlja, da lahko pride do negativnih povrnitev naložb v tehnologijo, če uporabniki ne bodo učinkovito uporabljali sodobne tehnologije. Ključno je, da se je treba ukvarjati s tistimi dejavniki, ki povečujejo samo uporabo in učinkovitost

uporabe novih informacijskih tehnologij. Da ima zadovoljstvo uporabnikov znaten vpliv na njihovo poznejšo učinkovitost pri uporabi informacijske tehnologije, je dokazalo že več raziskav.

Za razvoj sodobnega elektronskega projekta v javni upravi je treba spremljati delovanje informacijskega sistema, kar vključuje vzdrževanje, odpravljanje napak, dodatni razvoj, spremembe, dopolnitve, statistike in analize (Košir, 2005, str. 10). Metodologija EMRIS v zvezi z vzdrževanjem sistema navaja, da je naloga vzdrževanja spremljati delovanje aplikativnega sistema, se uspešno odzivati na najdene težave v njegovem delovanju, izvajati nadgradnje, odpravljati napake in načrtovati dodelave (E-EMRIS, 2015).

Z daljšim časom uporabe informacijskih sistemov se izboljšuje uporabnikovo zaznavanje enostavnosti uporabe. To je še zlasti pomembno pri načrtovanju zamenjave ali nadgradnje sistema; uporabnikom se namreč zdi, da je star sistem običajno za uporabo enostavnejši od novega (Klepec, 2005, str. 308).

Vplivi tehnoloških dejavnikov so vidni v uporabnosti in koristnosti EDMS-ja, saj lahko uporabnice pod njihovim vplivom sprejmejo EDMS. Uporabnost EDMS-ja se odraža v stopnji računalniškega znanja uporabnika, v času uporabe računalnika med delom, v opravljanju usposabljanja iz upravljanja ter v uporabi računalnika in papirja kot del rutinskega dela. Vse naštetu ima vpliv na odločitve uporabnikov, ali bodo sprejeli EDMS ali ne (Tiitinen, Lyytikäinen, Päiväranta & Salminen v: Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 318).

Uslužbenke lahko sprejmejo EDMS tudi na podlagi njihovih pričakovanj, kot rezultat globokega prepričanja v tehnologijo, ki jim lahko omogoči hitrejše in prožnejše iskanje podatkov. Kljub drugim vprašanjem, kot je, ali jim je EDSM ljubši ali ne, mora organizacija delovati s tem sistemom in si prizadevati za izgradnjo priznanja med zaposlenimi, da se bodo soočili s sistemom kot delom spretnostnih tehnik in učinkovitega delovanja (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 318).

5.1.2 TEHNOLOŠKI DEJAVNIKI

Uporabniški vmesnik

Mnenje mnogih strokovnjakov je, da se danes še vedno premalo poudarka posveča pomenu uporabniških vmesnikov računalniških sistemov. Vmesnik je namreč velikokrat odločilen člen, ki uporabnika pritegne k uporabi sistema. S pomočjo učinkovitega uporabniškega vmesnika spletnega informacijskega servisa lahko uporabniki samostojno delajo v dostopnih računalniških sistemih. Pri obravnavanju uporabnosti avtorji v strokovnih prispevkih pripisujejo velik poudarek tako vsebini kot grafičnim elementom, ki olajšajo delo (npr. ikone), strukturiranosti grafičnega vmesnika ter različnim sporočilom sistema, ki uporabniku omogočajo, da jih usmerjajo k pravim rešitvam (Klemen, Šauperl & Žumer, 2006, str. 69 in 71).

Rezultati raziskave Klemen, Šauperl in Žumer (2006, str. 69 in 71) so pokazali, da so imeli uporabniki težave pri delu s sistemom predvsem zaradi svoje nepazljivosti in tudi zaradi neprimerne uporabiškega vmesnika, ki zahteva preveliko število ukazov in navodil. Snovalci sistemov danes že v osnovi načrtujejo nove aplikacije z močnim poudarkom na končnem uporabniku, z nadaljnjim razvojem pa se ta poudarek mnogokrat izgubi.

Rezultati raziskave Klemen, Šauperl in Žumer (2006, str. 80) so tudi pokazali, da so uporabniki imeli nekaj težav z obliko strani, izbiro barv za ozadje in elementi spletne strani. Izbrana stran je bila namreč daljša od zaslona, drsnik pa je bil v barvi ozadja, zaradi česar več uporabnikov ni opazilo, da jim zaslon ne ponuja celotne strani, prav tako tudi niso opazili drsnika. Rezultat uporabnikovega iskanja je bil namreč prikazan na drugem delu zaslona, zaradi česar so mislili, da jim sistem ni ponudil odgovora. Te težave so nastale zaradi nižje zaslonske resolucije, pri višji resoluciji pa do njih ni prihajalo.

Jakovljevič (2006, str. 9) navaja, da je lastnost vsakega uporabniškega vmesnika, da je prijazen uporabniku. Izkušnje so pokazale, da različen način prikaza informacije različno vpliva na ljudi. Na nekatere ljudi bolj vpliva grafična predstavitev, na druge numerična, nekateri pa potrebujejo več podrobnosti. Uporabniški vmesnik mora biti enostaven za uporabo, kajti s tem uporabniki lažje razumejo funkcionalnosti, ki jih ponuja vmesnik, delo z dokumenti pa je enostavnejše. Uporabniški vmesnik je predviden predvsem za opravljanje naslednjih del:

- »prijave v dokumentacijski sistem z domenskim uporabniškim imenom in geslom,
- pregledovanja vsebine dokumentov,
- tiskanja dokumentov,
- pregledovanja lastnosti dokumentov,
- iskanja dokumentov po njihovih lastnostih,
- iskanja dokumentov po njihovi vsebini,
- izpisa poročil,
- pregledovanja nabiralnika (angl. Inbox), v katerem so obvestila za posameznega uporabnika« (Jakovljevič, 2006, str. 9).

Litrop in Piskar (2011, str. A28) v raziskavi o zadovoljstvu uporabnikov e-bančništva navajata, da naj bi enostavnost elektronskega bančništva predstavljala prednost za uporabnike. Ugotovila sta, da si uporabniki v povprečju ne želijo posodobitve oz. poenostavitve spletnega bančništva.

Če uporabniki verjamejo, da je informacijski sistem enostaven za uporabo in da povečuje njihovo učinkovitost pri delu, bodo le-tega tudi raje uporabljali (Klepec, 2005, str. 308).

Potreba po boljšem poznavanju uporabnikove interakcije z informacijskimi sistemi se povečuje zaradi hitrega razvoja informacijske tehnologije. Uporabniku prijazne uporabniške vmesnike in informacijske sisteme je možno razvijati in posodabljeni šele na podlagi poznavanja človeških faktorjev, ki vplivajo na interakcijo med uporabnikom in

računalnikom. Interdisciplinarno raziskovalno področje, ki se ukvarja z vprašanjem uporabe računalnikov z vidika uporabnikovih mentalnih in vedenjskih karakteristik, se je uveljavilo pod različnimi imeni. Eno izmed področij se imenuje interakcija človeka z računalnikom (angl. human-computer interaction – HCI), ki se ukvarja s tremi psihološkimi teorijami: teorijo psiholoških modelov, teorijo individualnih razlik med uporabniki in teorijo vedenja uporabnika v okolju odkrivanja in popravljanja napak v interakciji z računalnikom (Zupanič, 1997, str. 316).

Iskalniki

Jakovljevič (2006, str. 8) navaja, da so iskalniki ključnega pomena, da določen dokument, ki je v sistemu, hitro in brez večjih težav poiščemo. Uporabnikom je treba omogočiti, da na enostaven in najhitrejši možni način najdejo dokument, ki ga potrebujejo. Vsak iskalnik mora biti sestavljen iz dveh načinov – enostavnega in zahtevnejšega načina iskanja. Pri enostavnem načinu iskanja se lahko dokumente išče na podlagi atributov, ki jih je izdelovalec določil pri izdelavi, možno pa jih je iskati tudi kombinirano, tj. z uporabo logičnih operatorjev ali po celotni vsebini dokumenta. Zahtevnejši način iskanja večinoma uporabljajo izkušeni uporabniki, ki dokumente iščejo s pomočjo poizvedbe. Za iskanje so bistvene naslednje funkcionalnosti:

- »sistem mora omogočati hitro iskanje po posameznih vrstah in indeksih dokumentov,
- obstajati mora možnost indeksiranja dokumentov v strukturani obliki po polnem besedilu (sistem mora omogočati optično prepoznavanje znakov (OCR) in s tem iskanje dokumentov po njihovi vsebini),
- ne glede na način iskanja morajo biti iskalniki uporabniku prijazni« (Jakovljevič, 2006, str. 8).

Rezultati raziskave Klemen, Šauperl in Žumer (2006, str. 80) so pokazali, da nihče od uporabnikov ni ugotovil, da sistem nudi dva načina iskanja. Prvi je osnovni, ki se uporabniku prikaže ob vstopu v sistem, drugi pa je napredni, ki si ga uporabnik izbere iz menija. Če so uporabniki po naključju prešli iz navadnega v napredni način iskanja, tega sploh niso opazili. Uporabniki so težave z iskanjem v sistemu označili kot »*zahteven za uporabo*«. Avtorji ugotavljajo, da to pomeni, da se morata oba načina iskanja močno razlikovati ali pa da sistem pri prehodu načina iskanja na to opozori na jasn način. Pojavilo se je tudi vprašanje, ali bi bilo treba usposabljanje uporabnikov izvesti na drugačen način.

Učinkovitost sistema

Organiziranost informacijskega sistema in uporabljena tehnologija vplivata na učinkovitost informacijskega sistema. Tehnologija se izredno hitro razvija, nudi vedno nove možnosti, zahteva nove organizacijske oblike in nove postopke, kar vodi do stalnega posodabljanja informacijskih sistemov (Vintar, 2006, str. 94).

Vintar (2006, str. 95) navaja tri razloge, zaradi katerih začnemo z razmišljanjem o posodobitvi, reorganizaciji ali povsem novem oblikovanju obstoječega informacijskega sistema. Razvrsti jih v tri sklope: vsebinski, ekonomski in tehnično-tehnološki razlogi.

- Vsebinski razlogi: učinkovitost informacijskega sistema pomembno vpliva na uspešno delovanje poslovnega sistema ali organizacije. Pri posodabljanju in načrtovanju novih rešitev naj bi bili v ospredju naslednji vsebinski razlogi: »izboljšanje delovanja posameznikov, oddelkov, služb ali celotne organizacije, učinkovitejše poslovanje s strankami oziroma poslovnimi partnerji, izboljšanje informacijske podlage vodstvenih organov pri sprejemanju odločitev, povečanje ažurnosti, natančnosti in dosegljivosti podatkov« (Vintar, 2006, str. 95).
- Ekonomski razlogi: racionalizacija poslovanja se lahko doseže »s povečanjem učinkovitosti posameznih delavcev in sistema kot celote, zmanjšanjem obratovalnih in personalnih stroškov, eliminacijo nepotrebnih opravil in postopkov, povečanjem izkoriščenosti finančnih, kadrovskih in informacijskih virov, hitrejšim pretokom informacij« (Vintar, 2006, str. 96). Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji si 2010 navaja, da je razpoložljivost finančnih sredstev, ki so potrebna za izvedbo predvidenih dejavnosti in projektov, bistvena za uresničevanje zastavljenih ciljev (MVZT, 2007, str. 63).
- Tehnično-tehnološki razlogi: informacijska tehnologija se izredno hitro razvija. Nove tehnične in programske rešitve so na trgu dosegljive vsakih nekaj mesecev, zaradi česar je treba programske rešitve nenehno usklajevati z razvojem tehnologije. Od ugotovitve, da obstoječi informacijski sistem ne zadovoljuje več ključnih zahtev in da ga je treba nenehno izboljševati, do realizacije nove rešitve pa je dolga in pogosto zelo težka pot (Vintar, 2006, str. 96).

Kričej (2015) meni, da je za premik v pozitivno smer razvoja digitalne uprave treba zagotoviti pogoje za razvoj digitalnih vsebin, vzpostaviti in uporabiti ustrezne tehnološke infrastrukture, izboljšati notranje procese in postopke dela ter narediti spremembo poslovnih modelov.

5.1.3 ORGANIZACIJSKI DEJAVNIKI

Podpora vodstva

Podpora vodstva lahko spada tako med organizacijske kot človeške dejavnike. Podpora vodstva je zelo pomembna in se kaže predvsem v pripravljenosti zagotavljanja finančnih in kadrovskih virov kot tudi v zagotavljanju doslednosti uresničevanja politike in ciljev informacijske tehnologije. Dejanska naravnost in dovzetnost za uporabo rešitev informacijske tehnologije s strani vodstva pa mora biti vzgled vsem zaposlenim (Klepec, 2005, str. 306). Za uspešno zaključene projekte informacijske tehnologije se zahtevajo skrbna priprava in načrtovanje ter precejšnja usmerjenost vodstva projekta in drugih udeležencev. V povezavi s sodelovanjem z zunanjim izvajalcem projektov informacijske

tehnologije v državni upravi mora biti vodstvo sposobno obvladati zunanje izvajalce in jih voditi v smeri uresničevanja interesov naročnika (Žlak, 2009, str. 149).

Uspešno izvajanje projektnega dela in metodologije projektnega vodenja v instituciji je brez trdne podpore vodstva težko izvedljiva. Metodologija vodenja projektov v državni upravi za področje informacijske tehnologije (MVPDU-IT) vzpostavlja učinkovit sistem, ki naj bi ustrezno povezal udeležence v postopku razvoja informacijskega sistema. Ključni udeleženci pri razvoju so vodstvo, uporabniki in zunanji izvajalec (Žlak, 2009, str. 150).

Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 320) ugotavljajo, da je na (ne)sprejemanje elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti s strani ženskih uporabnic vplivalo pomanjkanje zavesti njihovih organizacij, ki niso zagotovile zadostne ravni usposabljanja in podpore, ki bi lahko povečala raven zavedanja o sistemih in sposobnosti zaposlenih na splošno. Organizacijam predlagajo tri priporočila: 1) obvezno usposabljanje bi moralo biti izvedeno za vse zaposlene, ki uporabljajo elektronski sistem za upravljanje z dokumenti; 2) v drugem priporočajo, da je treba dvigniti zavedanje o elektronskih sistemih v družbi, šolah in fakultetah; 3) v skladu s tretjim pa je nujno, da uprava prepozna pomen elektronskih sistemov in spodbuja zaposlene, da jih sprejmejo. Avtorji menijo, da nadaljnje raziskave ne bi smele biti osredotočene na uporabo EDMS-ja s strani uporabnikov in organizacij, temveč bi morale zadevati študij uporabnosti in enostavnosti programske opreme in podpore EDMS-ja. Raziskave bi lahko preučevale prizadevanja organizacij za izboljšanje IKT-ja in upravljaljskih sposobnosti zaposlenih uporabnic. Zanimivo bi bilo vedeti, če imajo ženske, ki delajo v različnih poklicih, tudi različne priložnosti za učenje in ovire do sprejetja EDMS-ja.

Podpora vodstva je v kritičnih trenutkih projekta uvajanja in uporabe elektronskega sistema za upravljanje z dokumenti izredno pomembna, saj močno vpliva na uspešnost uvajanja in pozneje k uspešni uporabi s strani končnih uporabnikov. Rezultati uspešne uvedbe sistema za upravljanje z dokumenti so povečana vrednost organizacije kot tudi posodobljeni poslovni procesi, s katerimi se zagotavlja kakovostno in pregledno poslovanje (Jakovljevič, 2006, str. 11).

Kričej (2015) meni, da je za premik v pozitivno smer razvoja digitalne uprave potrebna odločenost vodstva, da želi in hoče iti v smeri digitalne uprave. Uspešne spremembe se ne zgodijo od spodaj navzgor, temveč so v rokah vodstva (smer, cilj in ustrezna organizacija za zagon potrebnih aktivnosti), kar potrjujejo tudi raziskave.

Fink Hafner (2015, str. 5) je mnenja, da prevladujoča trenutna razmerja med politiko in strokovnjaki v javni upravi škodijo učinkovitosti koordinacije zadev EU. Zaradi zelo pogostih menjav oblasti in politizacije javne uprave (strah pred izgubo službe, politične zamenjave kadrov v javni upravi, reforme javne uprave, ki omogočajo lažja odpuščanja itd.) je v zadnjem času komuniciranje med stroko in političnimi voditelji okrnjeno.

Usmerjenost k uporabniku

Usmerjenost k uporabniku je ena od vrednot, ki naj bi jo opravljala javna uprava za svoje uporabnike. Načelo usmerjenosti k uporabniku pomeni nujnost javne uprave, da deluje v smeri zadovoljstva svojih uporabnikov. Uporabniki storitev javne uprave so poleg fizične ali pravne osebe, ki stopi v stik z javno upravo, tudi organi političnega odločanja: ministri, vlada, parlament, lokalni sveti. Gre torej za organe, ki pripravljajo strokovne podlage za kakovostno politično odločanje (Virant, 2002, str. 5).

Čeprav Virant v prispevku navaja cilje načela usmerjenosti k uporabniku storitev javne uprave za fizične ali pravne osebe, bi se nekateri cilji morali uporabljati oziroma izvajati tudi znotraj javne uprave oz. med vsemi zaposlenimi v javni upravi, ki uporabljajo elektronske storitve znotraj javne uprave ne glede na njihovo vlogo (uporabniki, uredniki, strokovni delavci, informatiki idr.) uporabe informacijskega sistema oz elektronske storitve.

Virant (2002, str. 6 in 7) navaja naslednje cilje načela usmerjenosti k uporabniku:

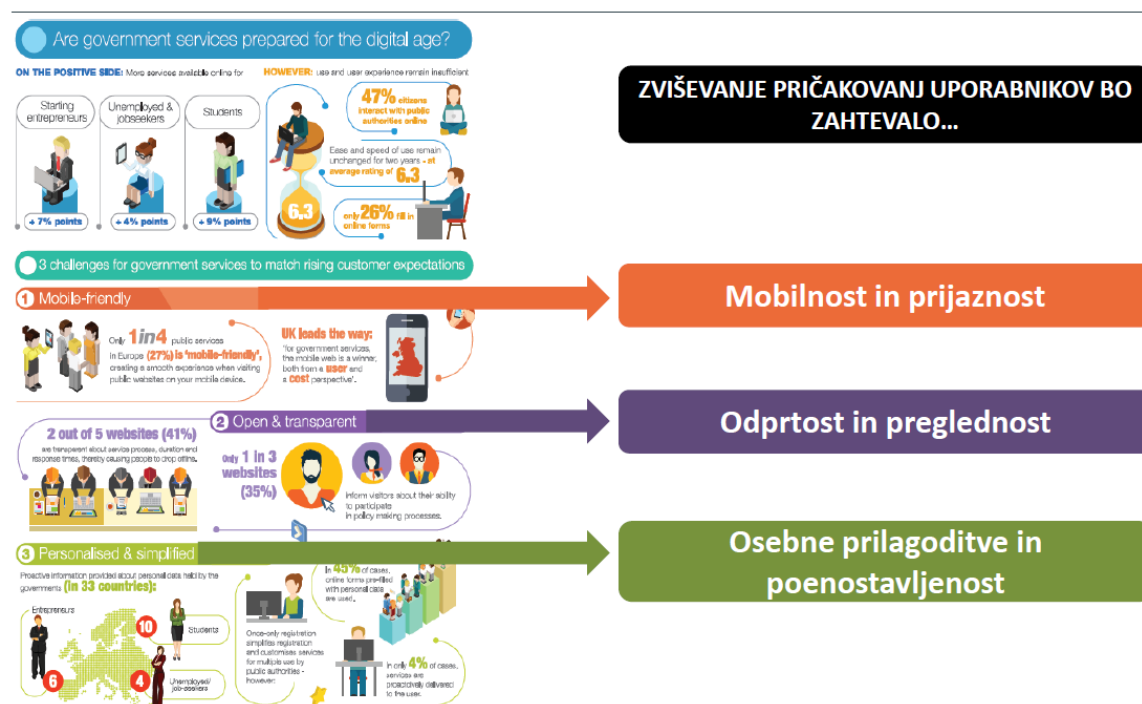
- dostopnost: storitve javne uprave morajo biti uporabnikom prostorsko in časovno dostopne s čim manj fizičnega premikanja in zamude časa;
- enostavnost: storitev javne uprave mora biti čim enostavnejša;
- zanesljivost: gre za sposobnost »držati besedo«, kar pomeni opraviti storitev v predpisanem oziroma obljubljenem roku;
- odzivnost: pri odzivnosti bi se moralo metodično in periodično meriti zadovoljstvo uporabnikov. Zbirati bi se moralo konkretne kritike, pripombe in pohvale, vendar pa samo zbiranje informacij ni dovolj, če zabeleženi podatki ne dočakajo kakovostne reakcije. Zbrane informacije bi moralo vodstvo pretehtati in na tej podlagi sprejeti ali ponuditi ukrepe;
- kakovost osebnega stika: pri tem je mišljena predvsem prijaznost javne uprave, da deluje v smeri razumevanja in ne oblastniškega odnosa do ljudi;
- primerni in urejeni poslovni prostori: slabo urejeni prostori, zatohlost in vročina lahko spravljajo ljudi (stranke in zaposlene) na rob živčnega zloma;
- sprejemljiva cena: storitve javne uprave morajo biti za uporabnika cenovno oziroma socialno sprejemljive, kajti le-ta jih ne more primerjati s ceno drugih ponudnikov.

Če uporabniki aktivno sodelujejo v fazah razvoja informacijskega sistema, bodo izboljšali svoj odnos do uporabe (Klepec, 2005, str. 308). Tesno sodelovanje uporabnikov in

strokovnjakov – informatikov je nujno za uspešen razvoj informatike oziroma informacijskih sistemov v neki organizaciji. Uporabniki praviloma podrobno poznajo vsebino poslovnega področja, nimajo pa dovolj informacijskih znanj za samostojno izdelavo ustreznih računalniških rešitev. Učinkovito sodelovanje med uporabniki in informatiki je uresničeno samo takrat, kadar imajo uporabniki vsaj toliko informacijskih znanj, da znajo na jasn način izraziti, kaj pri svojem delu potrebujejo. Uporabniki tako v razvojnem timu sodelujejo kot enakovredni in nenadomestljivi sodelavci. Le v sodelovanju se lahko sproti preverjajo narejene rešitve, ki jih je možno popravljati in izboljševati, da so pozneje praktično uporabne (Vintar, 2006, str. 87).

Usmerjenost k uporabniku je v digitalni dobi čedalje bolj pomembna (slika 12). Zvišanje pričakovanj uporabnikov bo zahtevalo mobilnost in prijaznost, odprtost in preglednost, osebne prilagoditve in poenostavitve (Kričej, 2015).

Slika 12: Kakšne digitalne storitve pričakujemo od javne uprave v prihodnosti? Ali smo pripravljeni na digitalno ero?



Vir: Evropska Komisija, eGovernment Benchmarking Insight Report 2015 v: Kričej (2015)

Usposabljanje uporabnikov

Vinko, Brecelj, Eržen in Dinevski (2013, str. 235) ugotavljajo, da je povratna informacija s strani uporabnikov informacijske tehnologije pomembna za razumevanje bolj ali manj uspešnega procesa uvajanja nove tehnologije v določeno delovno okolje.

Nadzornik odnosov med zaposlenimi je omenil, da bi napredek v aplikaciji sistema lahko bil povečan z razdelitvijo storitev EDMS-ja in dvigom zavedanja po delih z namenom izboljšanja storilnosti uporabnic. Večina vprašanih soglaša, da morajo uporabnice ob usposabljanju na delovnem mestu in podpori IT-službe tudi same vložiti več truda v učenje in lastno usposabljanje. Prizadevanje za zvišanje uporabe in sprejemanje EDMS-ja morata priti tako s strani delodajalcev kot zaposlenih. Prenos je torej odvisen od vedenjskih in upravljaljskih sposobnosti (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 318). Rezultati te raziskave jasno podpirajo nazor, da lahko usposabljanje bistveno vpliva na odnos do EDMS-ja. Te ugotovitve so skladne s prejšnjimi raziskavami sprejemanja informacijskih sistemov (Goodhue & Thompson, 1995; Igarria et al., 1997; Agarwal & Prasad, 2000 v: Hung, Tang, Chang & Ke, 2009, str. 394). Ta ugotovitev dodatno potrjuje prejšnje raziskave, ki poudarjajo pomen usposabljanja pri izvajanju reform v javni upravi (Healy, 2001; McCourt & Sola, 1999; Rubienska, 2001 v: Hung, Tang, Chang & Ke, 2009, str. 394). Za zvišanje sprejemanja storitev e-uprave mora torej usposabljanje biti vključeno kot dejavnik, ki vpliva na odnos do EDMS-ja (Hung, Tang, Chang & Ke, 2009, str. 394). Učinkovito in izčrpno usposabljanje lahko bistveno dvigne uporabnikovo prepričanje o koristnosti informacijskega sistema (Klepec, 2005, str. 308).

Obstaja več dejavnikov, ki vplivajo na odločitve uporabnic sistemov ter lahko povečajo njihovo zaupanje, sproščenost in sposobnost soočanja s tveganjem. Pozitivne vplive na sprejetje EDMS-ja imajo predvsem naslednji dejavniki: podpora vodstva, sodelavcev, sorodnikov in tehnikov, izmenjava izkušenj z drugimi in usposabljanje na delovnem mestu, samoizobraževanje, eksterno izobraževanje in usposabljanje med študijem. Po drugi strani pa lahko socialni in kulturni pritiski zmanjšajo zaupanje zaposlenih. Ta vpliv se lahko – odvisno od narave dela, samodiscipline in uporabnikove izkušnje pri soočanju z EDMS-jem – razlikuje od uporabnika do uporabnika (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 318).

Del raziskave o merjenju zadovoljstva uporabnikov e-uprave v zvezi s smernicami razvoja e-poslovanja v javni upravi je pokazal, da so anketiranci kot najpomembnejši dejavnik za nadaljnji razvoj e-uprave navedli usposabljanje javnih uslužbencev. Za nadaljnji razvoj e-uprave so izmed dvanajstih naštetih dejavnikov pripisali pomen tudi uvedbi skupnih elektronskih rešitev poslovanja in sodelovanja med organi javne uprave, poenostavitvi uporabe obstoječih aplikacij za podporo poslovanju, večjemu sodelovanju javnih uslužbencev pri razvoju e-poslovanja in uvedbi novih aplikacij za podporo poslovanju (Vintar, in drugi, 2006, str. 24).

Zupanič (1997, str. 315) je proučevala teorijo psiholoških (mentalnih in konceptualnih)²³ modelov, ki je v veliki meri v pomoč pri razumevanju uporabnikovega načina interakcije z informacijskim sistemom. Prav tako je področje pomembno za ustrezno poučevanje uporabe in razvoja informacijskih sistemov.

Pomembno je tudi področje poučevanja razlik med tipi uporabnikov. Priporoča se, da se pred začetkom poučevanja preveri mentalni model uporabnika, na podlagi slednjega pa se naredi konceptualni model sistema. V praksi gre sicer za precej neizvedljivo nalogo, saj obstaja toliko različnih mentalnih modelov, kolikor je v skupini udeležencev usposabljanja. Pri posameznih udeležencih namreč obstajajo razlike v poznavanju informacijskih sistemov ter v njihovih potrebah in namenih (Borgman v: Zupanič, 1997, str. 330). Pot, ki je primernejša in bolj izvedljiva, je ta, da zberemo relativno homogeno skupino udeležencev oz. uporabnikov informacijskega sistema glede na različne spremenljivke, tj. glede na informacijska predznanja uporabnikov. Tako bi lahko razdelili uporabnike na čiste začetnike, začetnike (uporabniki, ki poznajo drug informacijski sistem), izkušene uporabnike in strokovnjake. Slednje bi lahko razdelili tudi glede na njihove potrebe in namene uporabe informacijskih sistemov (Zupanič, 1997, str. 330).

Cilj raziskave o sprejemanju elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti je bil opredeliti glavne dejavnike, ki spodbujajo ženske uporabnice k sprejemanju elektronskega upravljanja. Ugotovitve raziskave kažejo, da je enostavnost uporabe ključni dejavnik pri tistih, ki so imeli malo predhodnih izkušenj z EDMS-jem, medtem ko so številni anketiranci, ki so sprejeli EDMS, bili le-te sposobni uporabljati zaradi boljšega usposabljanja, osebnih prizadevanj in podpore s strani organizacij (Kaaki, Alshamrani & Rayner, 2013, str. 315).

Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji si2010 navaja, da je pri razvoju ter uporabi elektronskih storitev in elektronske vsebine treba zagotoviti ustrezno usposobljenost za uporabo. V nasprotnem primeru se lahko zgodi, da se elektronska storitev ne bo uporabljala in ne bo izkoriščena v celoti (MVZT, 2007, str. 63).

²³ »Na splošno lahko rečemo, da so mentalni modeli tiste vrste modeli, ki se vežejo na uporabnika z neko interno, osebno, verjetno izključno zanj značilno resničnostjo. Konceptualni modeli pa so modeli razvijalcev, raziskovalcev ali učiteljev uporabe informacijskih sistemov. So modeli, ki so implicitno ali eksplicitno posredovani in predstavljeni uporabnikom in vplivajo na gradnjo in razvoj njihovih mentalnih modelov.« (Zupanič, 1997, str. 320) Primer dinamičnega mentalnega modela je predvsem viden v razlikah med izkušenimi in neizkušenimi uporabniki informacijskega sistema. Da postane uporabnik izkušen, se mora naučiti določenih metod iskanja, ki v nadaljevanju postajajo vse bolj avtomatske in nezavedne. Že izkušen uporabnik uporablja mentalni model samo še v situacijah reševanja novih, neznanih problemov ali pri ugotavljanju vzrokov napak v iskanju (Borgman v: Zupanič, 1997, str. 322).

5.2 MERJENJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI V JAVNI UPRAVI

Javna uprava sodeluje pri oblikovanju javnih politik in neposredno izvršuje sprejete politike, ki vplivajo na vsakodnevno življenje državljanov in poslovanje podjetij (Virant, 2011, str. 25). Postopek sprejemanja predpisov je v RS natančno predpisan z različnimi akti in v veliki meri informacijsko podprt. Po polnopravnem članstvu v EU Republika Slovenija pravnomočno sodeluje v postopku sprejemanja evropskih predpisov. Organizacija in delovanje slovenske državne uprave sta drugačna od organizacije in delovanja institucij EU (Oražem, 2004, str. I-8). Zaradi uvedbe e-poslovanja v javni upravi (G2G) na področju podpore odločanju o zakonodajnih in drugih aktih EU, na področju elektronskih sej vlade in drugih področjih je pomembno, da so ti sistemi učinkoviti, pregledni, enostavni za uporabo in transparentni. Ključno je tudi, da so predpisi oz. stališča znotraj informacijskih sistemov pravočasno pripravljene v skladu s slovenskimi predpisi, ki določajo postopek priprave osnutkov stališč Republike Slovenije.

Cilji delovanja državne uprave glede na projekte informacijske tehnologije so v primerjavi z gospodarstvom težje določljivi in merljivi, kar posledično otežuje merjenje učinkovitosti in uspešnosti delovanja javnih ustanov (Žlak, 2009, str. 148).

Po letu 2000 je slovenska javna uprava začela s konkretnimi ukrepi in projekti na področju usmerjenosti k uporabnikom. Eden izmed glavnih ukrepov je bil namenjen poenostavitvi postopkov. Merjenje zadovoljstva je bilo sprva predpisano v Uredbi o poslovanju organov javne uprave s strankami, pozneje pa se je merjenje izvajalo na podlagi enotne Uredbe o upravnem poslovanju. V zadnjem času se je merjenje zadovoljstva nekoliko opustilo (Virant, 2011, str. 25). V 17. členu Uredbe o upravnem poslovanju je določeno, da: »Organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat v obdobju dveh let.« (Uredba o upravnem poslovanju, 17. člen).

Cilji uporabe elektronskih storitev v javnem sektorju so sicer drugačni od tistih v gospodarskem sektorju, ki zagotavlja predvsem prednosti pred konkurenco. Še posebej v času finančne in gospodarske krize mora gospodarski sektor iskati inovativne možnosti za dvig konkurenčne prednosti. Zasebni sektor ima prednost v tem, da je relativno svoboden in da si cilje zastavlja sam, medtem ko je v javnem sektorju bolj ali manj vse predpisano. Ne glede na različne cilje pa si morata oba sektorja postaviti jasne cilje, ki so bistveni za nadaljnji razvoj.

Glede na ugotovitve merjenja zadovoljstva uporabnikov za NLB banko, ki je sicer v večinski državni lasti (ugotovitve so predstavljene v nadaljevanju), menim, da bi se lahko podobne meritve izvajale tudi na ministrstvih in v vladnih službah.

Litrop in Piskar (2011, str. A24) sta ugotavljala zadovoljstvo uporabnikov e-bančništva NLB. Menita, da je zadovoljstvo uporabnikov za banko izredno pomembno, merjenje

zadovoljstva pa omogoča, da uporabniki dobijo tisto, kar si želijo, in ne tistega, kar banka misli, da si želijo. Menita tudi, da je merjenje zadovoljstva uporabnikov treba ponavljati v določenih časovnih intervalih, kajti s tem se lahko naredi primerjava pridobljenih rezultatov s preteklimi raziskavami. Omogočeno je tudi, da se pridobijo povratne informacije o učinkih ukrepov za izboljšanje zadovoljstva uporabnikov. Eden izmed strateških ciljev banke, ki je neposredno povezan s kakovostjo storitev, je zadovoljstvo uporabnikov. Glavne prednosti uporabe e-bančništva, ki predstavljajo tudi pomembno merilo doseganja zadovoljstva uporabnikov, so priročnost, enostavnost in preglednost.

Raziskava o merjenju zadovoljstva uporabnikov e-uprave je bila izvedena v letu 2006 z namenom razvoja in vzpostavitve sistema merjenja stanja razvoja e-uprave s strani uporabnikov e-uprave, na podlagi sistema pa so želeli ugotoviti zadovoljstvo, mnenje, potrebe in želje uporabnikov – občanov, podjetij, javnih uslužbencev in društev (Vintar, in drugi, 2006, str. 5).

Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje od 2006 do 2010 navaja, da je treba uvesti redno preverjanje učinkov e-storitev in zadovoljstva uporabnikov najmanj vsakih šest mesecev, če želimo stalno izboljševati e-upravo in njene procese (MJU, 2006, str. 19). Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji si 2010 določa, da je za zagotavljanje kakovostnih in ustreznih elektronskih vsebin in storitev treba vzpostaviti sistem za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov in ustreznosti elektronskih storitev. To bi privedlo do izboljšanja uporabniške izkušnje in s tem do povečanja interesa za uporabo (MVZT, 2007, str. 64). Pri ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov z elektronskimi storitvami in elektronskimi sistemi si lahko pomagamo z različnimi raziskovalnimi metodami, ki so opisane v nadaljevanju, izbira metode pa je odvisna od ciljev raziskovanega področja.

5.3 METODE MERJENJA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV Z INFORMACIJSKIMI SISTEMI

Za merjenje zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi bi lahko uporabljali različne metode zbiranja podatkov, med katerimi na kratko izpostavljam naslednje metode:

- pomoč uporabnikov,
- viharjenje možganov,
- sistem pritožb in predlogov,
- metoda intervjuja,
- metoda anketiranja.

Pomoč uporabnikov (angl. help desk) predstavlja metodo dvosmerne komunikacije med ponudnikom in uporabnikom storitve. Metoda temelji na zbiranju informacij, pripomb, vprašanj in reklamacij uporabnikov. Metoda je sestavljena iz dveh faz: v prvi fazi se vsa zbrana sporočila in zahtevki uporabnikov posredujejo odgovorni osebi v nadaljnjo

analizo in opredelitev možne rešitve težave, v drugi fazi pa se pobudniku posreduje povratna informacija z obrazložitvijo, ali bo možno njegove predloge zadovoljiti (Miličič, 2002).

Viharjenje možganov (angl. brainstorming) je metoda, pri kateri se spodbuja ustvarjalno razmišljanje za reševanje široko zastavljenih in nezadostno opredeljenih problemov. Pri tej metodi se je treba na sestanek skrbno pripraviti in natančno opredeliti cilje glede na vsebino obravnave. Cilj metode je od udeležencev zbrati čim več mnenj, predlogov in idej. Merilo uspeha sestanka predstavlja količina in raznovrstnost zabeleženih informacij, ki se v naslednjih postopkih analizirajo, rangirajo in ocenjujejo. Ključni pri tem sta vloga in uspešnost vodje sestanka (Miličič, 2002).

Sistem pritožb in predlogov je eden izmed najenostavnejših načinov raziskave zadovoljstva uporabnikov, kjer uporabniki dajejo pripombe in predloge. Organizacije imajo lahko posebne obrazce, kamor lahko uporabniki napišejo, kaj jim je všeč in kaj ne. To lahko storijo preko spletne strani in elektronske pošte, organizacije pa lahko prav tako vzpostavijo telefonske linije, preko katerih imajo uporabniki možnost, da sprašujejo, svetujejo ali se pritožijo. Tovrsten pretok informacij lahko organizacijam prinese veliko novih idej ter jim omogoča hitrejše reševanje težav in problemov (Kotler, 1998, str. 41).

Intervju je metoda, kjer podatke o raziskovalnem predmetu zbiramo na podlagi tesnega sodelovanja z intervjuvancem (neposredno in ustno). Odgovori intervjuvancev morajo biti natančno formulirani in interpretirani. Intervju je lahko svoboden v obliki vprašalnika, ki je lahko odprte ali zaprte narave. Cilji, ki jih zasleduje metoda intervjuja, so predvsem (Ivanko, 2007, str. 20):

- »spoznati objektivne prvine problema, ki ga raziskujemo,
- spremeniti oziroma vplivati na intervjuvanca v skladu s sodobno metodologijo intervjuja,
- posredovati intervjuvancu vse prvine oz. informacije, ki so lahko pomembne za proučevani problem,
- opozoriti intervjuvanca o vsem, kar je lahko pomembno, da intervjuvanec dobi pravo sliko o problemu raziskovanja,
- upoštevati izkušnje iz prejšnjih intervjujev,
- diskusija z intervjuvancem o tem, kar je mogoče storiti, da bi spremenili opazovane razmere.«

Anketiranje je metoda, kjer podatke in informacije o raziskovalnem predmetu zbiramo na podlagi anketnega vprašalnika. Pri izvedbi anketne metode moramo dati velik poudarek sestavi vprašalnikov, kjer morajo biti postavljena vprašanja jasna in razumljiva. Informacije, stališča in mišljenja anketirancev zberemo v sorazmerno kratkem času, kar predstavlja prednost te metode. Pomanjkljivost metode se kaže v tem, da je točnost raziskovanja odvisna od rutine in strokovne sposobnosti raziskovalca, prav tako pa pri anketiranju ni mogoče odpraviti vseh subjektivnih vplivov. Kljub svojim pomanjkljivostim

je ta metoda zelo uporabna pri raziskovanju družboslovnega in humanističnega področja (Ivanko, 2007, str. 20).

Anketni vprašalnik je treba izvesti, kadar je tema raziskovanja omejena na konkretno populacijo – na primer zaposlene v določeni organizaciji ali uporabnike določene storitve. Pri oblikovanju vprašalnika morajo biti hipoteze vključene v vprašalnik v obliki spremenljivk (Lamut & Macur, 2012, str. 158).

Pri sestavi anketnega vprašalnika moramo še posebej upoštevati naslednje cilje (Zelenika v: Ivanko, 2007, str. 20):

- vprašanja morajo biti postavljena tako, da na njihovi podlagi dobimo pričakovane informacije,
- vprašanja morajo biti jasno in precizno oblikovana, tako da lahko pridobimo jasen, precizen in konsistenten odgovor,
- anketni vprašalnik naj bo čim krajši, tako da lahko anketiranci nanj hitro odgovorijo.

Pri anketni metodi je zaželeno, da se le-ta zaradi primerjanja rezultatov in odstopanj glede na rezultate iz prejšnjih izvedb večkrat izvede na približno enakem vzorcu (Miličić, 2002).

Vprašalnike v grobem delimo na dve skupini: na tiste, ki jih anketiranci izpolnjujejo sami (angl. self-administered), in na tiste, kjer anketar izpolnjuje vprašalnik na podlagi odgovorov anketirancev (angl. interviewer administered). V prvo skupino vprašalnikov štejemo spletne in poštne vprašalnike ter vprašalnike, ki jih razdelimo ter poberemo na določenem mestu ob določeni priložnosti. V drugo skupino vprašalnikov štejemo telefonske vprašalnike ter vprašalnike strukturiranega intervjuja (Dimovski, Škerlavaj & Penger, 2008, str. 158).

Izdelava kakovostnega vprašalnika zahteva poglobljeno poznavanje tematike, ki jo pridobimo s predhodnim pregledom literature in s strokovnimi izkušnjami. Pred samo izvedbo metode anketiranja je priporočljivo pilotsko testiranje vprašalnika, kar omogoča večjo zanesljivost in veljavnost (Dimovski, Škerlavaj & Penger, 2008, str. 161).

V raziskovalnem magistrskem delu sem uporabila metodo anketiranja, pri kateri sem zbirala podatke in mnenja o določenem vprašanju. Raziskava zadovoljstva uporabnikov z informacijskih sistemom za zadeve EU je podrobneje predstavljena v šestem poglavju.

6 RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV Z VLADNIM INFORMACIJSKIM SISTEMOM ZA ZADEVE EU

Republika Slovenija je z vstopom v Evropsko unijo dobila svoj prvi centraliziran informacijski sistem za zadeve Evropske unije – EU portal. Informacijski sistem za zadeve Evropske unije omogoča pravočasno pridobivanje in posredovanje podatkov in informacij, ki se nanašajo na sprejemanje evropske zakonodaje. Glavni namen EU portala je priprava, usklajevanje in sprejemanje slovenskih odzivnih dokumentov, ki jih slovenski predstavniki zastopajo na različnih ravneh delovanja Sveta Evropske unije. Da bi zagotovili transparentnost, učinkovitost, preglednost in enostavnost za uporabo, je treba zbrati konkretne kritike, pripombe in pohvale ter ugotoviti splošno zadovoljstvo uporabnikov z informacijskim sistemom za zadeve Evropske unije.

Po pregledu obstoječe literature in virov ugotavljam, da od nastanka vladnega informacijskega sistema za zadeve Evropske unije do danes nista bila preverjena uporaba in zadovoljstvo uporabnikov. S tem namenom se v magistrskem delu ukvarjam z raziskovanjem uporabe in zadovoljstva uporabnikov ter zbiranjem predlogov za njegovo poenostavitev in posodobitev.

Kot instrument za zbiranje potrebnih podatkov sem uporabila metodo anketiranja – tj. metodo zbiranja podatkov ali mnenj o določenem vprašanju, ki je podrobneje predstavljena v poglavju 5.3. Raziskovalni proces je bil razdeljen na tri dele: na zasnovano analizo, zbiranje podatkov in obrazložitev rezultatov.

6.1 ZASNOVA ANALIZE

Z analizo primarnih in sekundarnih virov sem raziskala področje zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi na splošno in posebej z vladnim informacijskim sistemom za zadeve Evropske unije. Na podlagi anketnega vprašalnika (priloga 1) sem preverila uporabo in zadovoljstvo uporabnikov z informacijskim sistemom EU portal kot tudi predloge za njegovo poenostavitev in posodobitev.

Pred oblikovanjem vprašanj sem natančno proučila osnovna priporočila za sestavo anketnih vprašanj ter priporočila za pripravo in izvedbo spletnih anket. V nadaljevanju je bil vprašalnik preverjen tako s tehničnega kot vsebinskega vidika. Vsebinski vidik vprašalnika so pregledali vodja oddelka za EU portal in uredniki EU portala, tehnični vidik vprašalnika pa so preverili na Centru za pomoč uporabnikom aplikacije 1KA Fakultete za družbene vede. Delovanje spletnega vprašalnika sem prav tako preverila na manjšem številu uporabnikov. Pred posredovanjem anketnega vprašalnika sem pri informacijski službi Ministrstva za zunanje zadeve tudi preverila možnosti in priporočila pošiljanja elektronskih sporočil v okolju Lotus Notes.

Anketni vprašalnik je bil razdeljen na štiri sklope:

- v prvem sklopu (pri vprašanjih od 1 do 5) sem ugotavljala pogostost uporabe sistema EU portal in glavne razloge za (ne)uporabo tega sistema;
- v drugem sklopu sem s podvprašanji pri vprašanjih 6 in 7 merila zadovoljstvo s sistemom EU portal in z informacijskimi sistemi na splošno. V tem delu so se vprašanja navezovala na človeške dejavnike zadovoljstva z informacijskimi sistemi (znanje in izkušnje uporabnikov z EU portalom, sprejemanje in uporaba informacijske tehnologije), na tehnološke dejavnike zadovoljstva (uporabniški vmesnik, iskalniki in učinkovitost sistema) in na organizacijske dejavnike (usposabljanje uporabnikov);
- v tretjem sklopu sem s pomočjo 8. vprašanja poizvedela o potrebah, mnenjih in željah uporabnikov;
- v četrtem sklopu (pri vprašanjih od 9 do 11) sem ugotavljala demografske podatke o anketirancih.

Vsa vprašanja so vključevala spremenljivke iz zastavljenih hipotez in ciljev, ki so predstavljeni v uvodu magistrskega dela.

Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 11-ih osnovnih vprašanj, pri katerih so na vprašanja od 1-5 anketiranci odgovarjali z zaključenim številom vnaprej pripravljenih odgovorov, medtem ko so pri vprašanjih 6 in 7 anketiranci s 5-stopenjsko lestvico odgovarjali na 16 dodatnih podvprašanj o zadovoljstvu z informacijskim sistemom EU portal, okoljem Lotus Notes in informacijskimi sistemi na splošno. Skupaj s podvprašanji je bila anketa sestavljena iz 27-ih vprašanj zaprtega tipa in enega vprašanja odprtega tipa. Nekatera vprašanja so lahko anketiranci preskočili, odvisno od odgovorov na predhodna vprašanja.

6.2 IZVEDBA ANALIZE

Ciljna skupina proučevanja v magistrskem delu so bili javni uslužbenci, ki imajo t. i. dostopne pravice "EU pisarna" za delo z informacijskim sistemom EU portal. Dostopne pravice so podrobneje opisane v poglavju 3.3.2. Seznam 400 javnih uslužbencev sem naredila na podlagi notranjih evidenc Ministrstva za zunanje zadeve. Da bi pridobila čim bolj jasno sliko, sem poslala anketo na službene elektronske naslove javnih uslužbencev, ki pri svojem delu uporabljajo EU portal oz. imajo dostopne pravice za delo z njim. Kot to določajo predpisi, je EU portal namreč osnovno delovno orodje za delo z zadevami EU. K sodelovanju v anketi so bili povabljeni javni uslužbenci, zaposleni na ministrstvih in v vladnih službah, ki so imeli na dan posredovanega vprašalnika aktualne oziroma nerešene zadeve (slika 13).

Slika 13: Seznam državnih organov in število aktualnih zadev EU teh organov, ki jim je bil posredovan anketni vprašalnik, z dne 7. decembra 2015

130 ▶	MDDSZ - Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
601 ▶	MF - Ministrstvo za finance
414 ▶	MGRT - Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
217 ▶	MIZŠ - Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport
20 ▶	MJU - Ministrstvo za javno upravo
47 ▶	MK - Ministrstvo za kulturo
561 ▶	MKGP - Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano
338 ▶	MNZ - Ministrstvo za notranje zadeve
30 ▶	MO - Ministrstvo za obrambo
194 ▶	MOP - Ministrstvo za okolje in prostor
271 ▶	MP - Ministrstvo za pravosodje
126 ▶	MZ - Ministrstvo za zdravje
350 ▶	MzI - Ministrstvo za infrastrukturo
744 ▶	MZZ - Ministrstvo za zunanje zadeve
34 ▶	SURS - Statistični urad RS
32 ▶	SVRK - Služba Vlade RS za razvoj in evropsko kohezijsko politiko
39 ▶	SVZ - Služba Vlade RS za zakonodajo
2 ▶	UKOM - Urad Vlade za komuniciranje
4 ▶	UN - Urad Vlade RS za narodnosti
80 ▶	UVTP - Urad Vlade RS za varovanje tajnih podatkov
4265	

Vir: lasten

Anketiranje je v obliki spletne ankete potekalo od 7. do 18. decembra 2015. Izpolnjevanje ankete je trajalo od tri do pet minut. Do vključno 9. decembra 2015 je bilo v elektronski bazi skupaj 74 enot, od tega 50 ustrezno izpolnjenih anket. Dne 9. decembra 2015 sem po elektronski pošti poslala ponoven dopis z zahvalo za izpolnjene ankete in kot opomnik na izpolnitev vprašalnika. Do vključno 18. decembra 2015 je bilo v elektronski bazi skupaj 142 enot, od tega 106 ustrezno izpolnjenih anket (tabela 6).

Tabela 6: Status po zaključku anketiranja

Status po zaključku anketiranja	Število anketirancev
Klik na nagovor	142
Prekinitve (skupaj neustrezno)	36
Začel izpolnjevati (skupaj ustrezno)	106
Končal anketo	97
Delno izpolnjena	9

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Za sodelovanje v anketi se je od skupno 400 uporabnikov, ki sem jih povabila k sodelovanju, odločilo 142 povabljenih (35,5 odstotka), od katerih sem prejela 36 neustrezno izpolnjenih anket. Skupaj je vprašalnik ustrezno izpolnilo 106 anketirancev oziroma 26,5 odstotka povabljenih uporabnikov. Pridobljene podatke v okviru spletne ankete 1KA sem obdelala s pomočjo programa SPSS in Microsoft Office Excel.

6.3 OBRAZLOŽITEV REZULTATOV

6.3.1 DEMOGRAFSKA STRUKTURA VZORCA

V raziskavi je sodelovalo 28 moških in 69 žensk (tabela 7), kar kaže na visok odstotek razporejenosti žensk. Devet anketirancev na vprašanje ni odgovorilo. Iz kadrovskega poročila za leto 2014 je prav tako razvidno, da je na ministrstvih zaposlenih 64,7 odstotka žensk in 35,3 odstotka moških, v vladnih službah pa je zaposlenih 61,0 odstotkov žensk in 39,0 odstotkov moških (MJU, Kadrovsko poročilo, 2015, str. 17). Iz navedenega izhaja, da pri vzorcu ni bilo bistvenih odstopanj po spolu.

Tabela 7: Število anketirancev glede na spol

Spol	Število	Odstotek
Moški	28	28,9
Ženski	69	71,1
Skupaj	97	100,0

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Iz tabele 8 je razvidno, da je več kot polovica anketiranih starih več kot 41 let, največ, 38, pa jih je starih od 41 do 50 let. Devet anketirancev na vprašanje ni odgovorilo. Ankete ni izpolnil nihče, mlajši od 30 let. Za primerjavo navajam Strategijo razvoja javne uprave 2015-2020 (MJU, 2015, str. 31), kjer je razvidno, da se je zaradi omejevanja zaposlovanja v zadnjih letih silovito znižal odstotek zaposlenih, ki so mlajši od 30 let. To lahko vodi do negativnih rezultatov pri delovanju, še posebej pri prenosu znanja in prevzemanja vodstvenih položajev. Ker je prav uravnotežena starostna razporeditev zaposlenih pomembna za tekoče in uspešno prihodnje izvajanje nalog države (MJU, 2015, str. 31), je podatek iz anketne raziskave zaskrbljujoč, saj kaže na neuravnoteženo starostno razporeditev zaposlenih. Več o tem v poglavju 5.1.1.

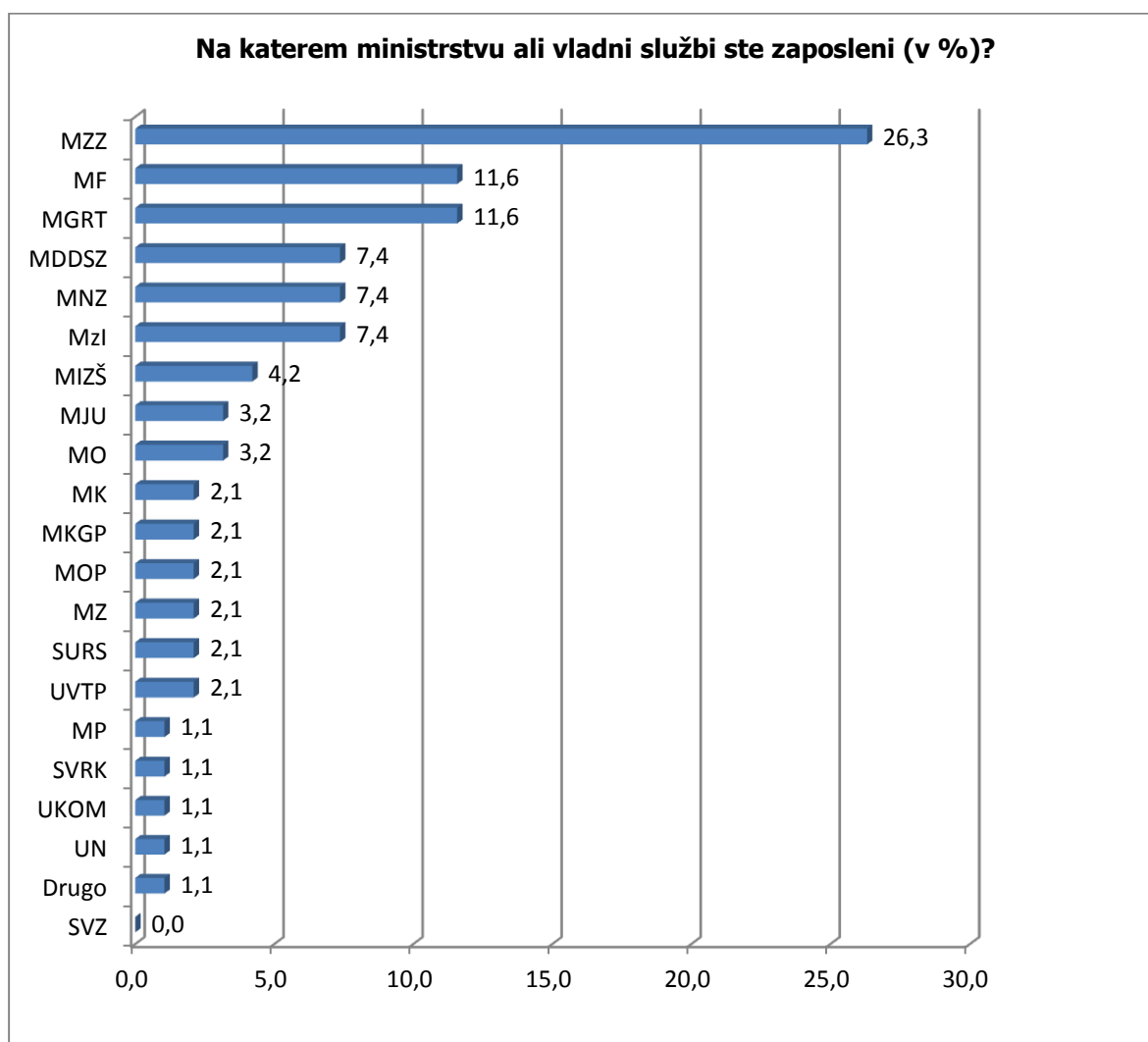
Tabela 8: Število anketirancev glede na starost

Starost	Število	Odstotek
do 20 let	0	0,0
21–30 let	0	0,0
31–40 let	34	35,1
41–50 let	38	39,2
51–60 let	22	22,7
61 let ali več	3	3,1
Skupaj	97	100,0

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

V raziskavi so sodelovali vsa ministrstva in vladne službe z izjemo Službe vlade za zakonodajo. Največ, 26,3 odstotka anketirancev, je zaposlenih na Ministrstvu za zunanje zadeve. Po številu odgovorov prevladujejo še Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, Ministrstvo za finance, Ministrstvo za infrastrukturo in Ministrstvo za notranje zadeve. Navedena ministrstva spadajo tudi med večja ministrstva po številu aktualnih zadev EU (grafikon 1). Po številu odgovorov gre izpostaviti še Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.

Grafikon 1: Odstotek anketirancev po posameznih ministrstvih ali vladnih službah



Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

6.3.2 UPORABA

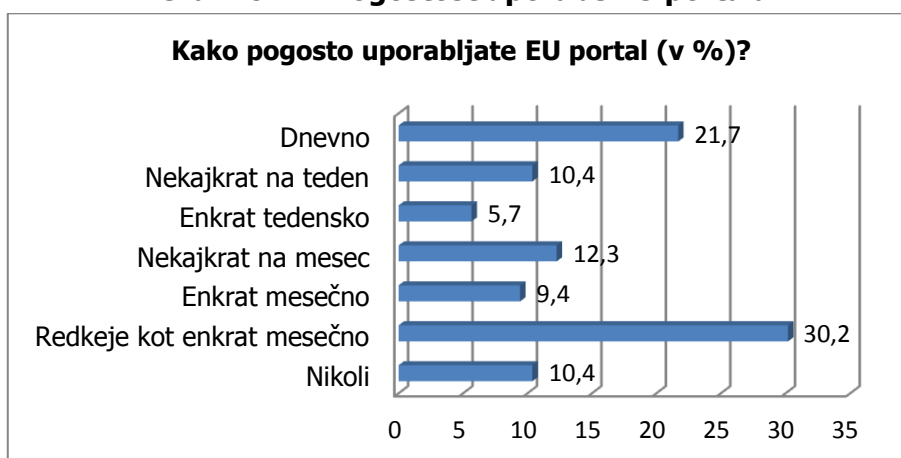
Iz odgovorov na vprašanje, kako pogosto uporabljajo EU portal (tabela 9), je razvidno, da več kot polovica anketirancev, tj. 59,5 odstotka, uporablja EU portal vsaj enkrat na mesec, od tega pa 37,8 odstotka anketirancev vsaj enkrat na teden. 30,2 odstotka anketirancev uporablja EU portal redkeje kot enkrat na mesec. Glede na rezultate raziskave sklepam, da je uporaba odvisna od pogostosti zasedanj in odločanj na delovnih skupinah, odborih in ministrskih svetih. Svet Evropske unije namreč obravnava dokumente na treh ravneh: na zasedanjih delovnih skupin, odborov in v ministrski sestavi. Njihova zasedanja so odvisna od aktualnosti zadev. V tem delu se navezujem tudi na gradivo avtorice Fink Hafner (2015, str. 9), kjer je v predlogih za reševanje ključnih problemov slovenske koordinacije zadev EU navedeno, da je treba okrepiti in stalno skrbeti za razvoj kadra, ki se ukvarja s koordinacijo zadev Evropske unije. Glede na rezultate raziskave iz tabel 8 in 9 sklepam, da je uporaba odvisna tudi od pomanjkanja kadrov na nekaterih ministrstvih in v vladnih službah na področju koordinacije zadev Evropske unije.

Tabela 9: Pogostost uporabe EU portala

Možni odgovori	Število	Odstotek	Kumulativa
Dnevno	23	21,7	21,7
Nekajkrat na teden	11	10,4	32,1
Enkrat tedensko	6	5,7	37,8
Nekajkrat na mesec	13	12,3	50,1
Enkrat mesečno	10	9,4	59,5
Redkeje kot enkrat mesečno	32	30,2	89,7
Nikoli	11	10,4	100,1
Skupaj	106	100,0	

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Grafikon 2: Pogostost uporabe EU portala



Vir: lasten, tabela 9

Na vprašanje o glavnih razlogih neuporabe oz. zgolj občasne uporabe EU portala so lahko odgovarjali tisti anketiranci, ki so na vprašanje o pogostosti uporabe odgovorili, da EU portala nikoli ne uporabljajo, in tisti, ki EU portal uporabljajo redkeje kot enkrat na mesec. Anketiranci so lahko izbirali med sedmimi ponujenimi možnostmi ali pa so izbrali možnost »drugo« in napisali svoj vzrok neuporabe.

Največ, 36,6 odstotka anketirancev, ki EU portal uporablja redkeje kot enkrat na mesec ali ga sploh ne uporablja, meni, da EU portala pri svojem delu ne potrebujejo. Le 7,3 odstotka anketirancev meni, da od EU portala ni nobene koristi, 17,1 odstotka anketirancev pa je odgovorilo, da uporabljajo druge elektronske vire in podatkovne baze (tabela 10). Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 318) v raziskavi ugotavljajo, da morata prizadevanje za povečanje uporabe in sprejemanje sistemov za upravljanje z dokumenti priti tako s strani delodajalcev kot zaposlenih. Klepec (2005, str. 303) navaja, da se je treba ukvarjati s tistimi dejavniki, ki povečujejo samo uporabo in učinkovitost uporabe novih informacijskih tehnologij.

Po drugi strani je 36,6 odstotka anketirancev navedlo, da EU portala pri svojem delu ne potrebujejo. Ker je bila anketa posredovana samo tistim, ki imajo dostopne pravice za delo z EU portalom oz. naj bi EU portal pri svojem delu uporabljali, sklepam, da bi ministrstva in vladne službe morali posodobiti seznam dostopnih pravic.

Anketiranci, ki EU portal uporabljajo redkeje kot enkrat na mesec ali pa ga nikoli ne uporabljajo, so pod možnostjo »drugo« navedli, da so v času posredovanega vprašalnika pokrivali področja, ki se trenutno ne obravnavajo v Evropski uniji ali pa področje zahteva samo občasno uporabo EU portala. Anketiranci so tudi navedli, da je pogostost njihove uporabe odvisna od objav evropskih dokumentov s področja, ki ga pokrivajo.

Tabela 10: Glavni razlog za neuporabo oz. zgolj občasno uporabo EU portala

Možni odgovori	Število	Odstotek
Vodstvo ne zahteva uporabe EU portala	5	12,2
Nimam potrebnega znanja za delo z EU portalom	0	0,0
Pri svojem delu ga ne potrebujem	15	36,6
Menim, da od EU portala ni nobene koristi, samo dodatno delo	3	7,3
Uporabljam druge elektronske vire in podatkovne baze	7	17,1
Nimam možnosti/dostopnih pravic	2	4,9
Nimam časa	1	2,4
Drugo	8	19,5
Skupaj	41	100,0

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Na vprašanje o glavnih razlogih uporabe so lahko odgovarjali tisti anketiranci, ki so na vprašanje o pogostosti uporabe odgovorili, da EU portal uporabljajo vsak dan, nekajkrat na teden, enkrat na teden, nekajkrat na mesec ali enkrat na mesec. Anketiranci so lahko izbirali med petimi ponujenimi možnostmi ali pa so izbrali možnost »drugo« in napisali svoj razlog uporabe.

65,6 odstotka anketirancev meni, da je glavni razlog uporabe EU portala ta, da EU portal predstavlja osnovno delovno orodje, kot to določajo predpisi, navedeni v poglavju 3.3.1 (tabela 11). 16,4 odstotka anketirancev pa je mnenja, da je glavni razlog uporabe EU portala naročilo vodstva. Pod možnostjo »drugo« so nekateri anketiranci navedli, da ni druge možnosti priprav odločitev Republike Slovenije oziroma slovenskih odzivnih dokumentov in da EU portal predstavlja distribucijo dokumentov EU.

Tabela 11: Glavni razlog za uporabo EU portala

Možni odgovori	Število	Odstotek
Naročilo vodstva	10	16,4
Lastna želja	6	9,8
Uporabljajo ga ostali sodelavci	1	1,6
Osnovno delovno orodje, kot to določajo predpisi (poslovnik vlade, navodila, zakon ...)	40	65,6
Zaradi transparentnosti in prenosa znanja na druge zaposlene	0	0,0
Drugo	4	6,6
Skupaj	61	100,0

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Na vprašanje, preko katere elektronske baze podatkov največkrat dostopajo do dokumentov EU, so lahko odgovarjali vsi anketiranci. Največ, 39,8 odstotka anketirancev je odgovorilo, da največkrat do dokumentov EU dostopajo preko informacijskega sistema EU portal (tabela 12). Pod možnost »drugo« pa so navedli tudi spletno stran Infonet Sveta EU, Google in Circabc. Anketiranci so na vprašanje odgovarjali različno zaradi vprašanja o dostopu do dokumentov EU in ne dostopu do dokumentov Sveta Evropske unije. EU portal namreč predstavlja osnovno orodje, namenjeno sprejemanju, evidentiranju, klasificiranju in objavi dokumentov med Republiko Slovenijo in Evropsko unijo oz. Svetom Evropske unije.

Gregorec in Arbutina (2004, str. I-3) menita, da se je z vzpostavitvijo EU portala bistveno izboljšal sistem preusmerjanja gradiv po elektronski pošti. Po enajstletnem delovanju EU portala to dokazuje tudi analiza rezultatov, saj je le 10,7 odstotka anketirancev odgovorilo, da dokumente EU prejema po elektronski pošti.

Dokumenti Sveta Evropske unije, ki imajo oznako za razpošiljanje LIMITE, se objavljajo izključno na EU portalu, preko elektronskega sistema Extranet U32 Mail in na spletni strani Extranet/Delegates Portal, kjer je treba posebej zaprositi za dostop. Javni uslužbenci lahko tako do uradnih dokumentov Sveta Evropske unije dostopajo tudi preko internetnega sistema Extranet oz. po novem Delegates Portal. Sistem je namenjen tistim javnim uslužbencem, ki se udeležujejo sej delovnih teles Sveta Evropske unije. Z vzpostavitvijo sistema pa naj se dokumenti EU ne bi več pošiljali po elektronski pošti. Glede na analizo rezultatov tako do EU portala in Extraneta/Delegates Portala dostopa več kot polovica anketirancev oziroma 51,5 odstotka vprašanih.

Tabela 12: Elektronska baza podatkov, preko katere anketiranci največkrat dostopajo do dokumentov EU

Možni odgovori	Število	Odstotek
EU portal	41	39,8
Extranet/Delegates Portal	12	11,7
Elektronska pošta	11	10,7
Eur-Lex	14	13,6
Spletna stran Evropske Komisije	20	19,4
Drugo	5	4,9
Skupaj	103	100,0

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Na vprašanje, preko katere elektronske baze podatkov največkrat dostopajo do slovenskih dokumentov (odločitev RS: stališča, izhodišča, usmeritve, poročila), so lahko odgovarjali vsi anketiranci. Največ, 57,3 odstotka anketirancev je odgovorilo, da najpogosteje do slovenskih dokumentov dostopajo preko informacijskega sistema EU portal (tabela 13), pod drugo pa so navedli tudi Pravno-informacijski sistem Republike Slovenije (PIS RS), Zakonodaja.com in po elektronski pošti.

Tabela 13: Elektronska baza podatkov, preko katere anketiranci največkrat dostopajo do slovenskih dokumentov (odločitev RS: stališča, izhodišča, usmeritve, poročila)

Možni odgovori	Število	Odstotek
EU portal	59	57,3
Informacijski sistem Vlade RS	19	18,4
SPIS	7	6,8
Notranja baza podatkov	14	13,6
Drugo	4	3,9
Skupaj	103	100,0

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

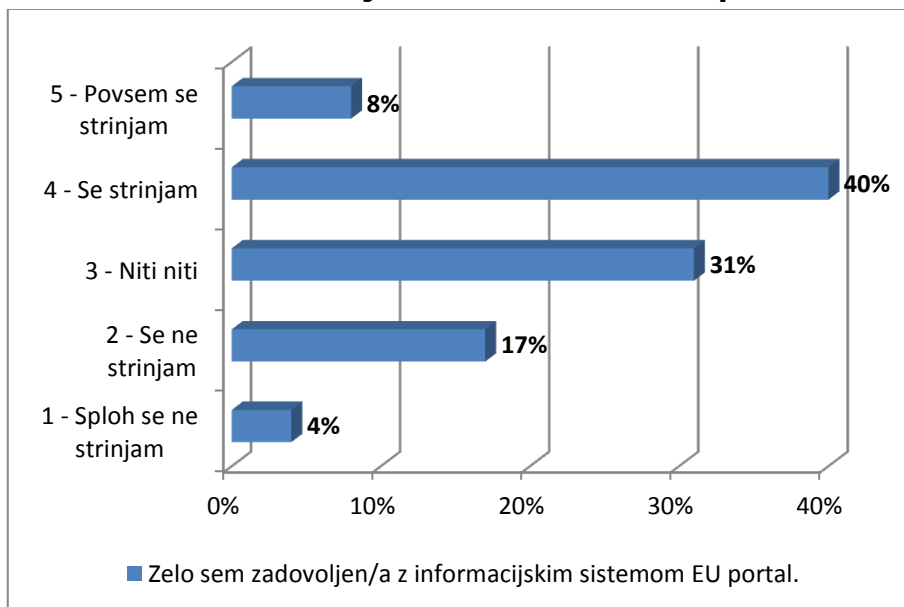
EU portal vsebuje uradne dokumente Sveta Evropske unije in slovenske odzivne dokumente. V njem je omogočeno spremljanje vsebine in celotne obravnave oziroma zgodovine dokumentov Sveta EU od osnovnega predloga do posameznih sprememb in dopolnitev ter dokončne objave v Uradnem listu EU. Omogočeno je tudi spremljanje vseh že usklajenih in sprejetih odločitev RS (stališča RS, izhodišča RS, usmeritve RS in poročila RS), pripravljenih k posameznim dokumentom EU. EU portal torej predstavlja osnovno delovno orodje, kot to določajo predpisi.

6.3.3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Na visoko stopnjo zadovoljstva z EU portalom kaže podatek, da se s trditvijo, da so z EU portalom zelo zadovoljni, ni strinjalo zgolj 21 odstotkov anketirancev. To po drugi strani pomeni, da je z EU portalom do neke mere zadovoljnih skoraj 80 odstotkov, skoraj polovica vseh anketirancev (natančneje 48 odstotkov) pa je z EU portalom zelo zadovoljnih. Takšnih, ki se s trditvijo, da so z EU portalom zelo zadovoljni, sploh ne strinjajo, je bilo zgolj 4 %.

V teoretičnem delu magistrske naloge je zapisano, da sta DeLone in McLean (2003, str.23) ugotavljala povezanost zadovoljstva uporabnikov z uporabo. Ugotovila sta, da sta zadovoljstvo uporabnikov in uporaba tesno povezana. Menita, da je s postopkovnega vidika uporaba vedno predhodna zadovoljstvu uporabnikov, povečano zadovoljstvo uporabnikov pa bo privedlo k povečanju namena uporabe in s tem same uporabe. Predpostavljam, da bi povečanje zadovoljstva uporabnikov z EU portalom privedlo tudi do njegove večje uporabe.

Grafikon 3: Zadovoljstvo anketirancev z EU portalom

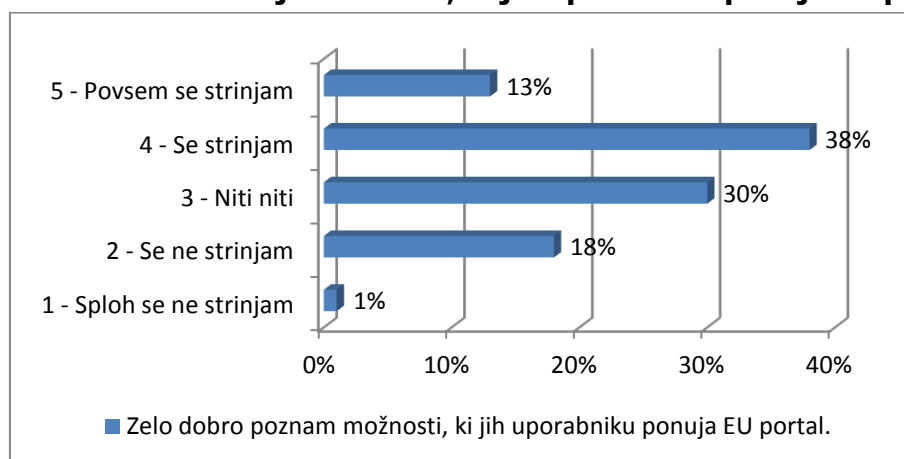


Vir: lasten, priloga 4

6.3.3.1 Znanje in izkušnje uporabnikov

Klepec (2005, str. 304) meni, da znanje uporabnikov spada med pomembnejše dejavnike uvajanja in uporabe informacijske tehnologije. Pri tovrstnem znanju uporabnikov gre za sposobnost uporabnika, da zna samostojno uporabljati informacijska orodja, ki so mu na razpolago. Iz grafikona 4 je razvidno, da se samo 19 odstotkov anketirancev ne strinja, da zelo dobro poznajo možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal. Več kot polovica oz. 51 odstotkov anketirancev je odgovorilo, da se bodisi strinjajo bodisi povsem strinjajo, da zelo dobro poznajo možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal. Za povečanje znanja oz. možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal, bi bilo treba uvesti prenos znanja tistih uporabnikov, ki zelo dobro poznajo možnosti, na tiste, ki slabše poznajo možnosti EU portala. O pomembnosti izmenjave izkušenj so soglašali že udeleženci v anketi avtorjev Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 318). Da je treba znanje in veščine dokumentirati za poznejšo uporabo in jih prenašati na druge zaposlene, meni tudi Jakovljevič (2006, str. 1 in 3).

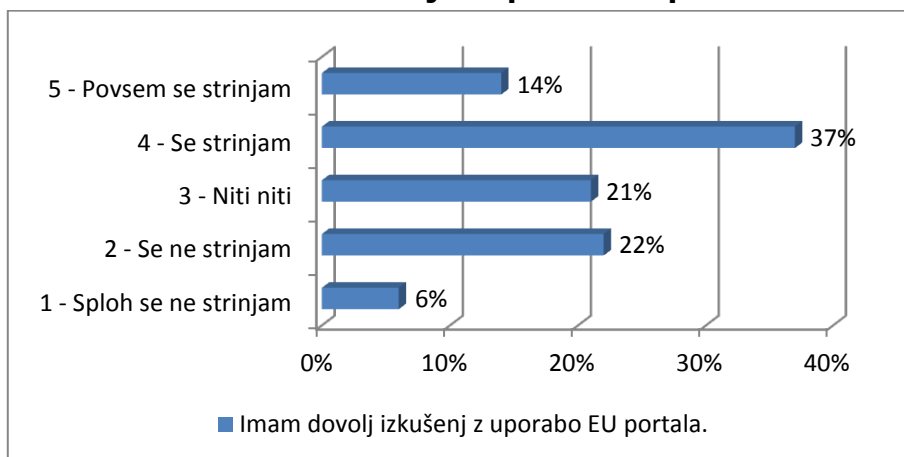
Grafikon 4: Poznavanje možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal



Vir: lasten, priloga 4

51 odstotkov anketirancev ocenjuje, da imajo dovolj izkušenj z uporabo EU portala (grafikon 5). DeLone in McLean (2003, str. 23) menita, da prav pozitivne izkušnje z uporabo vodijo do večjega zadovoljstva uporabnikov. Za primerjavo lahko navedem delo avtorjev Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 317), ki ugotavljajo, da pri uporabnicah, ki že imajo izkušnje z uporabo sistemov za upravljanje z dokumenti, podporo svojih nadrejenih in sodelavcev, so usposobljene in popolnoma razumejo sisteme, obstaja večja verjetnost, da sprejmejo sisteme kot nujnost v organizaciji, saj zmorejo prepoznati prave prednosti uporabe elektronskih sistemov. Na drugi strani nezadovoljne uporabnice kažejo pomanjkanje razumevanja teh sistemov kot posledico pomanjkljivih izkušenj z njimi ter nezadostne usposobljenosti in podpore.

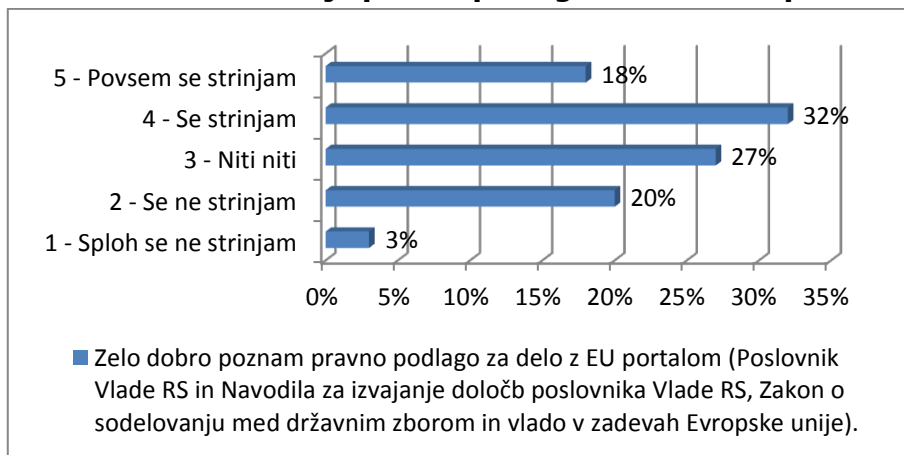
Grafikon 5: Izkušnje z uporabo EU portala



Vir: lasten, priloga 4

Pri trditvi, kako zelo dobro poznajo pravno podlago za delo z EU portalom, je 50 odstotkov anketirancev odgovorilo, da jo poznajo zelo dobro, le 23 odstotkov anketirancev pa meni, da pravne podlage za delo z EU portalom ne poznajo zelo dobro. Več kot četrtina oz. 27 odstotkov vprašanih bi se težko opredelilo, ali pravno podlago za delo z EU portalom pozna zelo dobro ali je ne.

Grafikon 6: Poznavanje pravne podlage za delo z EU portalom



Vir: lasten, priloga 4

6.3.3.2 Olajšanje dela in povečanje učinkovitosti uporabnikov

V sklopu trditev, povezanih z olajšanjem dela s pomočjo EU portala in povečanjem učinkovitosti dela pri obravnavi zadev EU, je najvišjo povprečno oceno imela trditev »EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU«, saj je povprečna vrednost 3,61. Najnižjo povprečno oceno pa je imela trditev »EU portal mi je v veliko pomoč pri delu«, kjer je povprečna ocena 3,32.

Tabela 14: Trditve, povezane z olajšanjem dela s pomočjo EU portala in povečanjem učinkovitosti dela pri obravnavi zadev EU

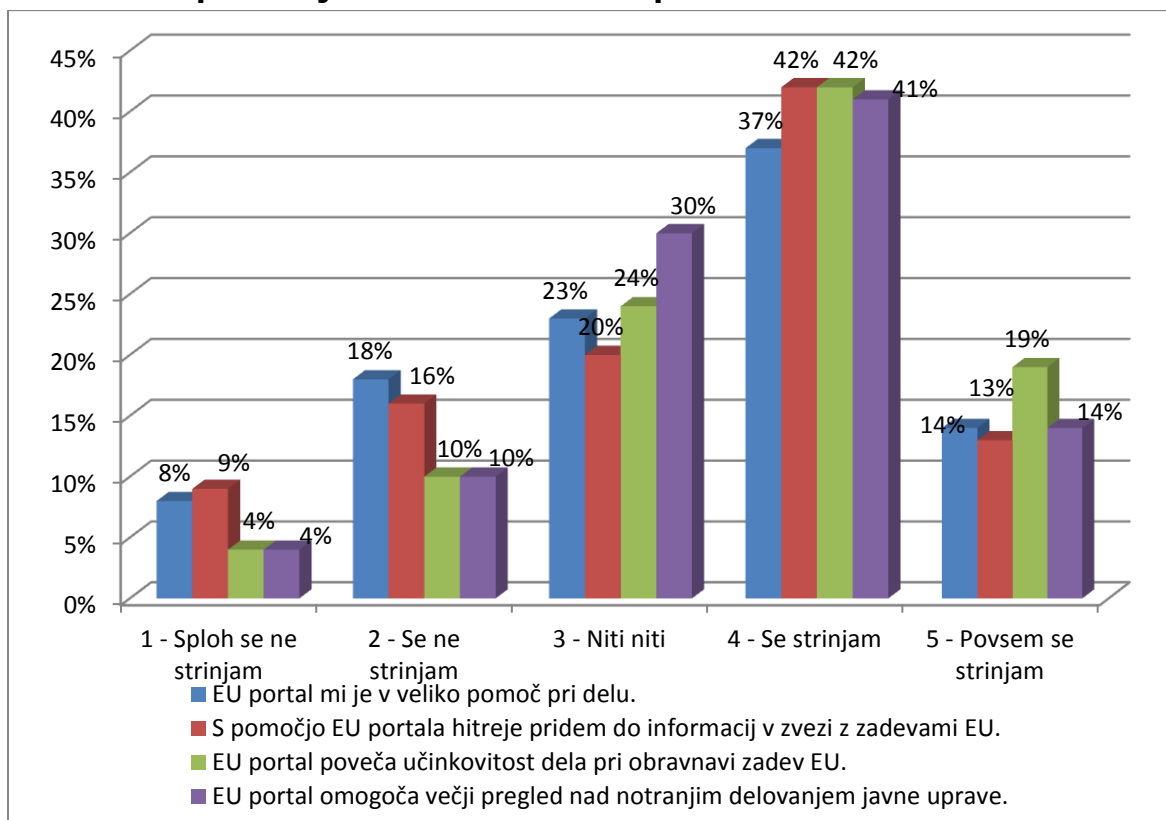
Trditve	Povprečna ocena	Standardni odklon
EU portal mi je v veliko pomoč pri delu.	3,32	1,16
S pomočjo EU portala hitreje pridem do informacij v zvezi z zadevami EU.	3,36	1,16
EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU.	3,61	1,05
EU portal omogoča večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave.	3,51	1,01

Vir: lasten, priloga 4

Cilj informacijskega sistema EU portal je, da z minimalnimi stroški ob pravem času in na pravo mesto posreduje informacije v zvezi s sprejemanjem evropske zakonodaje. Batagelj in drugi (2008, str. 75) menijo, da je cilj, ki ga informacijski sistem zasleduje, vsem javnim uslužbencem, udeleženi v postopku priprave evropske zakonodaje, omogočiti učinkovito orodje za pomoč pri tem delu koordinacije evropskih zadev.

Glede na analizo rezultatov iz sklopa trditev, ki so povezane z olajšanjem dela in povečanjem učinkovitosti dela pri obravnavi zadev EU, ugotavljam, da so anketiranci na vprašanja odgovarjali zelo podobno, saj se več kot polovica anketirancev strinja ali povsem strinja s trditvami (grafikon 7). Največ, 61 odstotkov anketirancev meni, da EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU, 51 odstotkov anketirancev misli, da jim je EU portal v veliko pomoč pri delu, 55 odstotkov anketirancev pa je mnenja, da s pomočjo EU portala hitreje pridejo do informacij v zvezi z zadevami EU. V času razvoja informacijskega sistema EU portal sta avtorja Gregorec in Arbutina (2004, str. I-3) navedla, da se je s sistemom EU portal omogočil dostop do dokumentov na transparenten način. To potrjujejo tudi rezultati ankete, saj kar 55 odstotkov anketirancev meni, da EU portal omogoča tudi večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave.

Grafikon 7: Trditve, povezane z olajšanjem dela s pomočjo EU portala in povečanjem učinkovitosti dela pri obravnavi zadev EU



Vir: lasten, priloga 4

Z analizo rezultatov lahko tudi potrdim trditve avtorjev Batagelj in drugih (2008, str. 75), ki menijo, da EU portal omogoča lažje, še posebej pa učinkovitejše in preglednejše delo delovnih skupin in slovenskih predstavnikov v EU.

Oražem (2004, str. I-12) je bila mnenja, da zaradi velikega števila različnih udeležencev ter kratkih rokov za pripravo stališč RS in pripomb vzpostavitev sistema EU portal ne bo lahka naloga. Uporabnost sistema in učinkovitost sodelovanja v postopkih sprejemanja evropske zakonodaje bosta med drugim odvisni tudi od uporabnikov sistema. Glede na ugotovitve avtorice in analizo rezultatov menim, da bo tudi v prihodnje potrebno obojestransko sodelovanje med uporabniki in razvijalci sistema, če bomo želeli povečati uporabnost sistema in učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU.

6.3.3.3 Poznavanje tehnološke platforme in enostavnost uporabe okolja Lotus Notes in EU portala

V sklopu trditev, povezanih s poznavanjem tehnološke platforme in enostavnostjo uporabe okolja Lotus Notes in EU portala, ki deluje znotraj okolja Lotus Notes, je najvišjo povprečno oceno prejela trditev »zelo dobro poznam okolje Lotus Notes«, saj je povprečna vrednost 3,92. Zanimanje vzbuja podatek o enostavnosti uporabe obeh

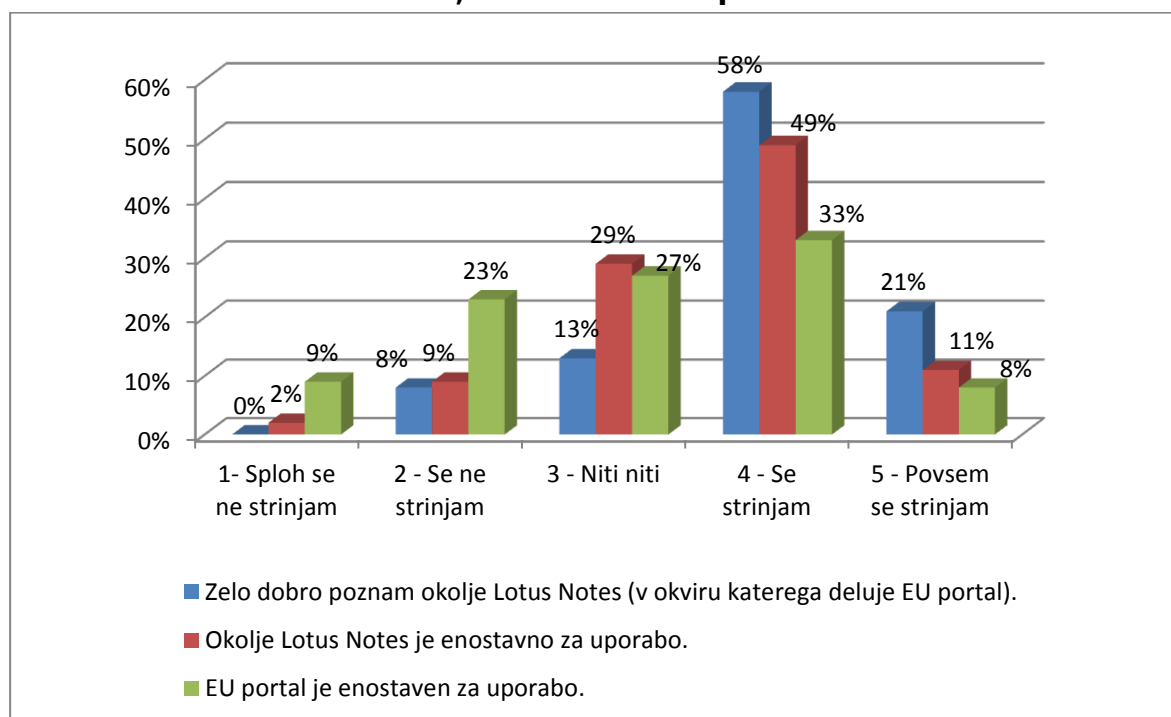
sistemov, pri čemer so anketiranci enostavnost uporabe okolja Lotus Notes v povprečju ocenili s 3,58, enostavnost uporabe sistema EU portal pa precej nižje, povprečno s 3,08.

Tabela 15: Trditve, povezane s poznavanjem tehnološke platforme Lotus Notes, in enostavnost uporabe

Trditve	Povprečna ocena	Standardni odklon
Zelo dobro poznam okolje Lotus Notes (v okviru katerega deluje EU portal).	3,92	0,81
Okolje Lotus Notes je enostavno za uporabo.	3,58	0,89
EU portal je enostaven za uporabo.	3,08	1,11

Vir: lasten, priloga 4

Grafikon 8: Trditve, povezane s poznavanjem tehnološke platforme Lotus Notes, in enostavnost uporabe



Vir: lasten, priloga 4

Največ, 79 odstotkov anketirancev meni, da zelo dobro poznajo okolje Lotus Notes, v okviru katerega deluje tudi EU portal (grafikon 8), 60 odstotkov anketirancev pa meni, da je okolje Lotus Notes enostavno za uporabo. Lazar (2007, str. 21) meni, da je Lotus Notes kompleksen sistem, ki terja svoj čas za študij in predano delo, Dobrovoljc (2007, str. 6) pa je mnenja, da je Lotus Notes sicer precej preprost sistem za hitro oblikovanje enostavnih aplikacij, vendar pa lahko pri večjih aplikacijah, ki so bolj kompleksne, postane nepregleden.

Slednje potrjuje tudi analiza rezultatov, saj je le 41 odstotkov anketirancev odgovorilo, da je EU portal enostaven za uporabo. Ker je izvajalec projekta leta 2005 ocenil, da projekt EU portal spada med najzapletenejše projekte oziroma rešitve v okolju Lotus Notes (Selan, Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije, 2005, str. 38), podatek ne preseneča.

Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 315 in 320) menijo, da nadaljnje raziskave (ne)sprejemanja elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti ne bi smele biti osredotočene na uporabo elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti s strani uporabnikov in organizacij, temveč bi morale zadevati študij uporabnosti in enostavnosti programske opreme. Ugotovitve iz raziskave kažejo, da je enostavnost uporabe ključni dejavnik pri tistih, ki so imeli malo predhodnih izkušenj s sistemi, medtem ko so številni anketiranci, ki so sprejeli sisteme, bili le-te sposobni uporabljati zaradi osebnih prizadevanj ter boljšega usposabljanja in podpore s strani organizacij.

Klepčec (2005, str. 308) meni, da se z daljšim časom uporabe informacijskih sistemov izboljšuje uporabnikovo zaznavanje enostavnosti uporabe. Glede na statistične podatke o uporabi sistema EU portal (grafikon 2) in enostavnosti sistema EU portal (grafikon 8), sklepam, da se s povečanjem uporabe EU portala pri uporabnikih izboljša tudi zaznavanje njegove enostavnosti uporabe.

6.3.3.4 Odnos do informacijskih sistemov na splošno

V sklopu trditev, povezanih z odnosom do informacijskih sistemov na splošno, je najvišjo povprečno oceno imela trditev »Menim, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji«, saj znaša povprečna vrednost kar 4,53. Z dokaj visoko povprečno vrednostjo 3,57 so anketiranci odgovarjali tudi na trditev »Zelo dobro poznam značilnosti informacijskih sistemov in razumem njihovo delovanje na splošno«.

Tabela 16: Trditve, povezane z odnosom do informacijskih sistemov na splošno

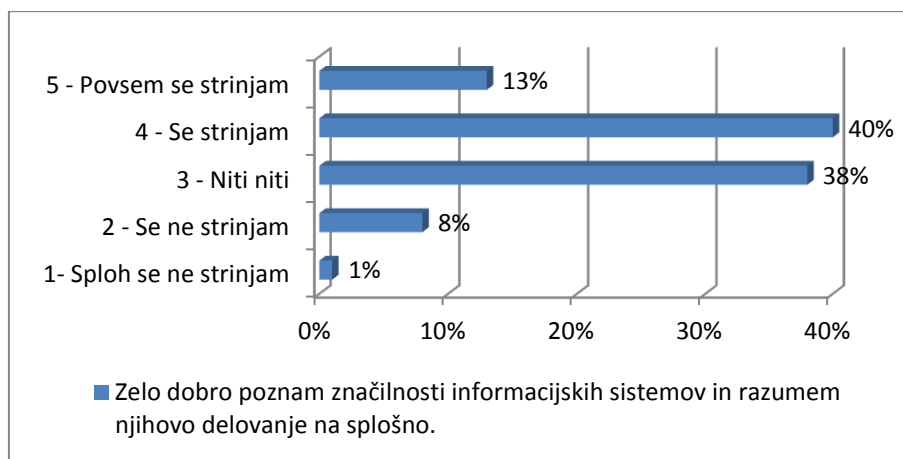
Trditve	Povprečna ocena	Standardni odklon
Zelo dobro poznam značilnosti informacijskih sistemov in razumem njihovo delovanje na splošno.	3,57	0,86
Menim, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji.	4,53	0,54

Vir: lasten, priloga 4

Več kot polovica oz. 53 odstotkov anketirancev meni, da zelo dobro poznajo značilnosti informacijskih sistemov in razumejo njihovo delovanje na splošno (grafikon 9), 38 odstotkov anketirancev pa trditvi ne more niti pritrditi niti je ne more zanikati. Sklepam, da bi bilo za povečanje sprejemanja informacijskih sistemov s strani uporabnikov treba uvesti dodatna usposabljanja. Več o tem v poglavju 5.

Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 317) ugotavljajo, da na sprejemanje elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti s strani uporabnikov vplivajo različni dejavniki, kot so delovne izkušnje, usposabljanje, razumevanje sistema, razpoložljiva podpora zanje in vrednotenje pomembnosti sistemov s strani uporabnikov. Menijo, da je sprejemanje sistemov za upravljanje z dokumenti mogoče povečati, če je večini uporabnic zagotovljeno usposabljanje oz. če so že mnenja, da je uporaba sistemov resničen del upravnega dela.

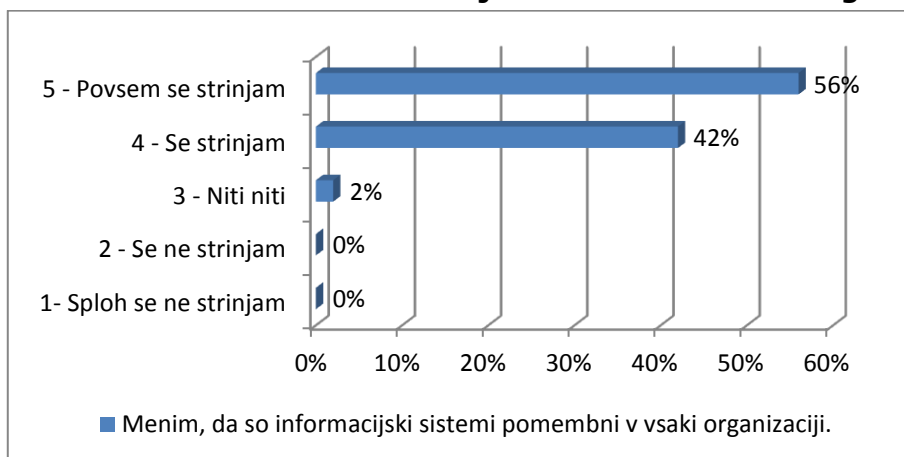
Grafikon 9: Poznavanje značilnosti informacijskih sistemov in razumevanje njihovega delovanja na splošno



Vir: lasten, priloga 4

Praktično vsi oz. kar 98 odstotkov anketirancev meni, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji. Na podlagi zgornjih podatkov in podatkov o enostavnosti sistema EU portal (grafikon 10) domnevam, da bi bilo treba poenostaviti elektronski sistem za zadeve Evropske unije. Po drugi strani avtorji Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 318) v raziskavi ugotavljajo, da lahko uslužbenke sprejmejo sisteme za upravljanje z dokumenti tudi na podlagi njihovih pričakovanj kot rezultat globokega prepričanja v to tehnologijo, ki jim lahko omogoči hitrejšo in bolj prožno iskanje podatkov. Kljub drugim vprašanjem, kot je, ali jim je sistem za upravljanje z dokumenti ljubši ali ne, mora organizacija delovati s tem sistemom in si prizadevati za izgradnjo priznanja med zaposlenimi, da se bodo soočili s sistemom kot delom spretnostnih tehnik in učinkovitega delovanja.

Grafikon 10: Pomembnost informacijskih sistemov v vsaki organizaciji



Vir: lasten, priloga 4

6.3.3.5 Poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika

Iz tabele 17 je razvidno, da si uporabniki želijo poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal, saj je povprečna vrednost 3,74, s povprečno vrednostjo 3,00 pa so ocenili trditev o zadovoljstvu z vizualno podobo EU portala.

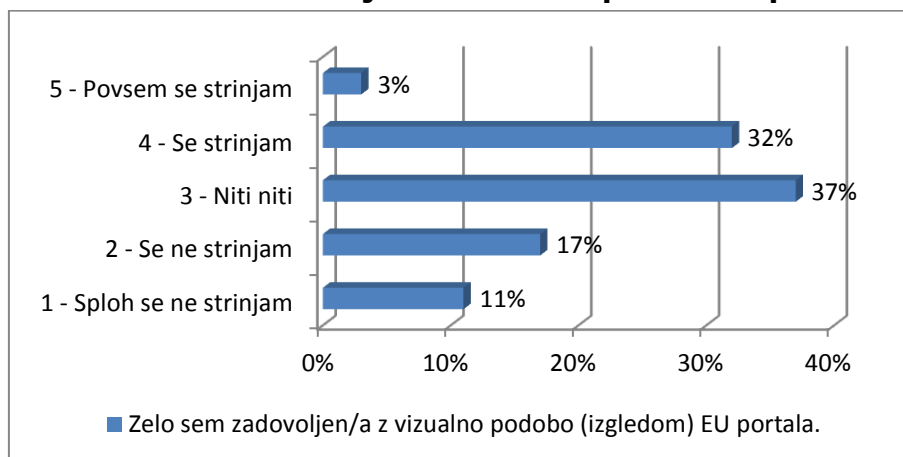
Tabela 17: Trditve, povezane s poenostavitvijo in vizualno osvežitvijo uporabniškega vmesnika

Trditve	Povprečna ocena	Standardni odklon
Zelo sem zadovoljen/-a z vizualno podobo (izgledom) EU portala.	3,00	1,04
Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikone, število ukazov in navodil ...).	3,74	0,98

Vir: lasten, priloga 4

Iz grafikona 11 je razvidno, da je z vizualno podobo EU portala zelo zadovoljnih 35 odstotkov anketirancev, 28 odstotkov jih s podobo portala ni zelo zadovoljnih, 37 odstotkov pa je bilo neopredeljenih.

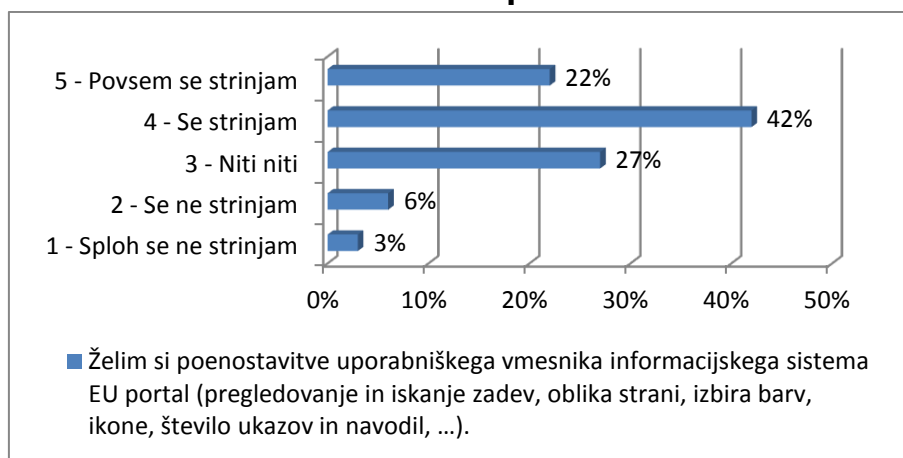
Grafikon 11: Zadovoljstvo z vizualno podobo EU portala



Vir: lasten, priloga 4

Kar 64 odstotkov anketirancev si želi poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikone, število ukazov in navodil ...), zgolj 9 odstotkov anketirancev pa je zadovoljnih z uporabniškim vmesnikom sistema EU portal.

Grafikon 12: Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal



Vir: lasten, priloga 4

Klemen, Šauperl in Žumer (2006, str. 69 in 71) navajajo, da avtorji v strokovnih prispevkih pri obravnavanju uporabnosti dajo velik poudarek tako vsebini kot grafičnim elementom, ki olajšajo delo (npr. ikone), strukturiranosti grafičnega vmesnika ter različnim sporočilom sistema, ki uporabnika usmerjajo k pravi rešitvi. Glede na anketno raziskavo menim, da bi se v prihodnje morali bolj osredotočiti na učinkovitost uporabniškega vmesnika sistema EU portal. Rezultati raziskave avtorjev Klemen, Šauperl in Žumer (2006, str. 69, 71 in 80) so pokazali, da so uporabniki imeli težave zaradi

neprimerne uporabiškega vmesnika, ki zahteva preveliko število ukazov in navodil, nekaj težav pa so imeli tudi z obliko strani in z drsniki na zaslonu.

Glede na rezultate, ki so razvidni iz grafikona 12, bi bilo treba izboljšati tudi pregledovanje in iskanje zadev in dokumentov na EU portalu. Jakovljevič (2006, str. 8) meni, da so iskalniki ključnega pomena, da določen dokument, ki je v sistemu, hitro in brez večjih težav poiščemo. Uporabnikom je treba omogočiti, da na enostaven in najhitrejši možen način najdejo dokument, ki ga potrebujejo, po drugi strani pa bo, kot je bilo že ugotovljeno v tem poglavju, povečana uporaba EU portala vodila do večjega uporabnikovega zaznavanja enostavnosti sistema in poznavanja samega sistema.

Ne glede na rezultate iz ankete omenjam delo avtorja Jakovljeviča (2006, str. 9), ki navaja, da so izkušnje pokazale, da različen način prikaza informacije različno vpliva na ljudi; na nekatere ljudi bolj vpliva grafična predstavitev, na druge numerična, nekateri pa potrebujejo več podrobnosti.

6.3.3.6 Usposabljanje uporabnikov

Med pomembnejše, odločilne dejavnike zadovoljstva z informacijskimi sistemi sodita usposabljanje uporabnikov ter usmerjenost k uporabniku, kar je prikazano v poglavju 5.

Iz tabele 18 je razvidno, da si uporabniki želijo dodatnega usposabljanja za delo z EU portalom, saj je povprečna vrednost 3,47.

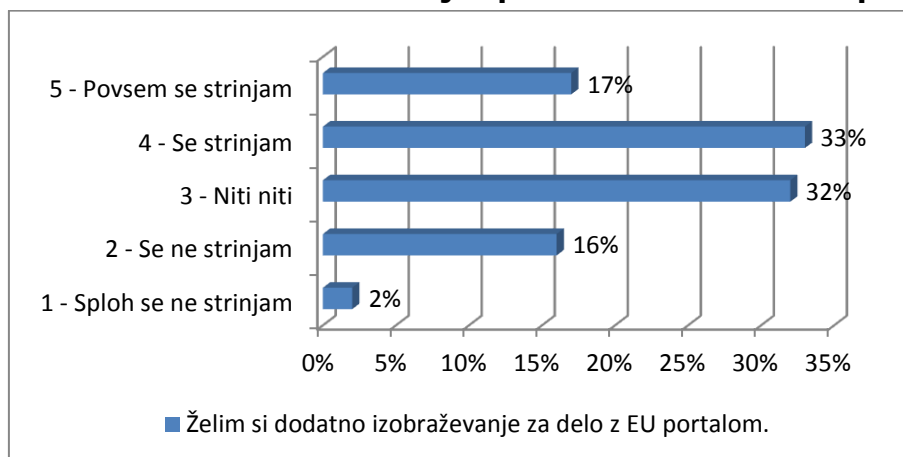
Tabela 18: Trditev, povezana z željo uporabnika po dodatnem izobraževanju

Trditve	Povprečna ocena	Standardni odklon
Želim si dodatno izobraževanje za delo z EU portalom.	3,47	1,02

Vir: lasten, priloga 4

Iz grafikona 13 je razvidno, da si 50 odstotkov oz. polovica anketirancev želi dodatnega usposabljanja za delo z EU portalom, 32 odstotkov anketirancev oz. skoraj tretjina je glede dodatnega usposabljanja nevtralna, 18 odstotkov vprašanih pa si ga ne želi.

Grafikon 13: Dodatno izobraževanje uporabnikov za delo z EU portalom



Vir: lasten, priloga 4

Večina vprašanih v raziskavi avtorjev Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 317 in 318) soglaša, da morajo ob usposabljanju na delovnem mestu in podpori IT-službe tudi sami vložiti več truda v učenje in lastno usposabljanje. Sprejemanje sistemov za upravljanje z dokumenti med delavkami je mogoče povečati, če je večini uporabnic zagotovljeno usposabljanje oz. če so že mnenja, da je uporaba sistema resničen del upravnega dela. Tudi če sistem sprva zavračajo, lahko po opravljenem usposabljanju pozneje spremenijo mnenje.

Raziskava iz leta 2006 (Vintar, in drugi, str. 24) o merjenju zadovoljstva uporabnikov e-uprave je pokazala, da so anketiranci kot najpomembnejši dejavnik za nadaljnji razvoj e-uprave navedli usposabljanje javnih uslužbencev. Glede na rezultate raziskave lahko potrdim, da si tudi deset let pozneje uporabniki želijo usposabljanja za delo z EU portalom, čeprav že več kot enajst let obstaja skupna elektronska rešitev poslovanja in sodelovanja med organi javne uprave za zadeve Evropske unije.

Že v teoretičnem delu je bilo zapisano, da so avtorji Kaaki, Alshamrani in Rayner (2013, str. 320) ugotovili, da je na (ne)sprejemanje elektronskih sistemov za upravljanje z dokumenti s strani ženskih uporabnic vplivalo pomanjkanje zavesti njihovih organizacij, ki niso zagotovile zadostne ravni usposabljanja in podpore, ki bi lahko povečala raven zavedanja o sistemih in sposobnosti zaposlenih na splošno. Organizacijam predlagajo tri priporočila:

- obvezno usposabljanje za delo z elektronskimi sistemi za upravljanje z dokumenti,
- dvigniti je treba zavedanje o elektronskih sistemih v družbi, šolah in na fakultetah,
- uprava mora prepoznati pomen elektronskih sistemov in spodbujati zaposlene, da jih sprejmejo.

Če uporabniki aktivno sodelujejo v fazah razvoja informacijskega sistema, bodo izboljšali svoj odnos do uporabe (Klepec, 2005, str. 308). Skleпам, da enako velja pri posodobitvah

informacijskih sistemov. Kričej (2015) pojasnjuje, da se uspešne spremembe ne zgodijo od spodaj navzgor, temveč so v rokah vodstva. V tem kontekstu je pomembno dejstvo, ki ga navajajo Silič, Colnar, Krisper in Goerkoes (2001, str. 38), da se pri razvoju in posodobitvah sedanjih informacijskih sistemov pojavlja težava zagotoviti strokovne oziroma vsebinske posameznike, ki jih je zelo težko pridobiti. Avtorji menijo, da so prav tisti, ki odločajo in največ vedo, večinoma pre zaposleni. Glede na trenutne razmere zaposlovanja v državni upravi menim, da do teh težav prihaja tudi danes.

6.3.4 PREDLOGI, MNENJA IN PRIPOMBE UPORABNIKOV

Namen magistrskega dela je bil ugotoviti, kje uporabniki v informacijskem sistemu EU portal vidijo pomanjkljivosti, in s tem sestaviti seznam ukrepov za njegovo izboljšanje. Anketirancem sem dala možnost, da napišejo svoje komentarje, kaj jih na EU portalu najbolj moti oz. kaj najbolj pogrešajo in podajo predloge sprememb za njegovo izboljšanje. Komentarji uporabnikov so sestavni del magistrskega dela, razvidni iz priloge 2. Za možnost samostojnih predlogov, mnenj in pripomb se je odločilo 31 anketirancev, od katerih jih 14 uporablja EU portal redkeje kot enkrat na mesec ali enkrat na mesec (tabela 19).

Tabela 19: Število komentarjev glede na pogostost uporabe

Kako pogosto uporabljate EU portal?	Število komentarjev
Dnevno	5
Nekajkrat na teden	2
Enkrat tedensko	4
Nekajkrat na mesec	6
Enkrat mesečno	3
Redkeje kot enkrat mesečno	11
Nikoli	0
Skupaj komentarjev	31

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Zaradi lažje analize sem vsebinske komentarje razdelila v deset kategorij. Ker nekateri odgovori vsebujejo po dva ali več sklopov kategorij, sem le-te upoštevala kot posamičen komentar (priloga 3). Število komentarjev in kategorije so prikazani v tabeli 20.

Tabela 20: Število komentarjev glede na kategorije

Kategorija	Število komentarjev
Sistem ni enostaven (user-unfriendly)	8
Izboljšanje iskalnikov	7
Predlogi za večjo uporabo	6
Nepregleden sistem	5
Več usposabljanja	5
Tehnično-vsebinski predlogi	5
Predlogi, ki so že realizirani oz. jih sistem že vsebuje	4
Splošni komentarji	3
Tehnične težave	3
Pohvale	2
Skupaj	48

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Največ komentarjev se je nanašalo na zapletenost sistema in izboljšanje iskalnikov. Uporabniki, ki so odgovorili na odprt tip vprašanja, si želijo bolj preprostega načina iskanja v vseh zbirkah EU portala, saj glede na količino objavljenih dokumentov težko poiščejo želeni dokument. Prav tako menijo, da je sistem nepriljubljen za uporabo in bi ga bilo treba poenostaviti.

Pri vprašanju odprtega tipa so anketiranci navedli tudi šest predlogov za večjo uporabo informacijskega sistema EU portal. Pet komentarjev se je nanašalo na nepreglednost in težko obvladljivost sistema ter pet na usposabljanje za delo z EU portalom, kjer anketiranci menijo, da bi ga bilo treba permanentno izvajati.

Devet komentarjev se je nanašalo na tehnično-vsebinske predloge, med katerimi so štirje predlogi že realizirani oziroma jih informacijski sistem EU portal že vsebuje.

Dodala sem tudi posebno kategorijo komentarjev »splošni komentarji«, kjer so trije anketiranci odgovorili, da slabo poznajo ali premalo uporabljajo EU portal, da bi lahko podali konkretne predloge, mnenja in pripombe.

Trije anketiranci so podali komentar v zvezi s tehničnimi težavami pri delu z EU portalom, dva anketiranca pa sta navedla, da je sistem pregleden, lahko sledljiv ter da se je veliko stvari že uredilo in izboljšalo.

7 PREVERITEV POSTAVLJENIH HIPOTEZ

S pomočjo zbranih podatkov in opravljenih analiz sem preverila zastavljene hipoteze magistrskega dela.

H1: Organizacija in struktura informacijskega sistema za zadeve EU v Sloveniji sta primerljivi z organizacijo in strukturo informacijskih sistemov na Poljskem in Finskem.

S pregledom literature s področja posameznih informacijskih sistemov in na podlagi pridobljenih podatkov, kot izhajajo iz tabel št. 2, 3 in 4 v poglavju 4, sem prišla do ugotovitve, da sta organizacija in struktura informacijskih sistemov primerljivi. Za preverjanje hipoteze sem uporabila primerjalno metodo, na podlagi katere ugotavljam, da organizacija informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije v smislu nosilnih organov sicer ni povsem enaka, je pa primerljiva v nalogah, ki jih opravljajo notranje organizacijske službe v okviru nosilnega ministrstva. Do podobnih ugotovitev sem prišla tudi pri sami strukturi informacijskih sistemov, ki so sicer zasnovani v različnih informacijskih okoljih, vendar so primerljivi glede ciljev, oblik in funkcionalnosti, ki jih omogoča vsak posamezni informacijski sistem. Na podlagi ugotovljenega to hipotezo v celoti **potrjujem**.

H2: EU portal olajša delo in poveča učinkovitost uporabnikom pri obravnavi zadev Evropske unije.

Podatke za preverjanje hipoteze sem pridobila iz vprašanja 6.6, ki govori o olajšanju dela uporabnikov s pomočjo EU portala, in iz vprašanja 6.8, ki govori o povečanju učinkovitosti dela pri obravnavi zadev Evropske unije s pomočjo EU portala. Obe vprašanji sta bili merjeni na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (povsem se strinjam). V kolikor je izmerjena povprečna vrednost višja od vrednosti 2,5, lahko potrdim, da uporabnikom EU portal olajša delo in poveča učinkovitost pri obravnavi zadev Evropske unije. Primerjala sem povprečja glede na testno vrednost 2,5, kar prikazujeta tabeli 21 in 22.

Tabela 21: Opisni statistični podatki

Trditev	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka
EU portal mi je v veliko pomoč pri delu.	90	3,32	1,160	,122
EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU.	90	3,61	1,046	,110

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Tabela 22: Rezultati t-vrednosti za en vzorec

T-test za en vzorec	Testna vrednost = 2,5					
	Vrednost t-testa	df	Asimp. p-vrednost (2-stranska)	Razlika povprečij	95-odstotni interval zaupanja	
					Nizki	Visoki
EU portal mi je v veliko pomoč pri delu.	6,727	89	,000	,822	,58	1,07
EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU.	10,077	89	,000	1,111	,89	1,33

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

V obeh primerih je p-vrednost 0,00, zato lahko brez tveganja trdim, da se pojavljajo statistično pomembne razlike med testno vrednostjo (2,5) in povprečno vrednostjo spremenljivke. Ker je p-vrednost manjša od 0,01 lahko trdim, da sta obe povprečji statistično značilno večji od testne vrednosti 2,5, kar pomeni, da EU portal zares olajša delo in poveča učinkovitost uporabnikov pri obravnavi zadev EU. **Hipotezo potrdim.**

H3: Poznavanje tehnološke platforme Lotus Notes, na kateri deluje sistem EU portal, je bistveno povezano z zadovoljstvom njegovih uporabnikov.

Podatke za preverjanje hipoteze sem pridobila iz vprašanja 7.1, ki govori o poznavanju okolja Lotus Notes, v okviru katerega deluje sistem EU portal, in iz vprašanja 6.3, ki govori o zadovoljstvu z informacijskim sistemom EU portal. Obe vprašanji sta bili merjeni na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (povsem se strinjam).

Tabela 23: Korelacija med dvema spremenljivkama

			Zelo dobro poznam okolje Lotus Notes (v okviru katerega deluje EU portal).	Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal.
Spearmanov korelacijski koeficient	Zelo dobro poznam okolje Lotus Notes (v okviru katerega deluje EU portal).	Koeficient korelacije	1,000	,316**
		Asimp. p-vrednost (2-stranska)		,002
		N	90	90
	Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal.	Koeficient korelacije	,316**	1,000
		Asimp. p-vrednost (2-stranska)	,002	
		N	90	90

** . Korelacija je statistično značilna na ravni 0.01 (2-stranska).

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Med spremenljivkama obstaja šibka pozitivna povezanost. Spearmanov korelacijski koeficient znaša 0,316 in nakazuje šibko pozitivno korelacijo rangov. Povezava je statistično značilna s stopnjo tveganja 0,002, kar pomeni, da lahko trdim, da bolj ko uporabnik pozna okolje Lotus Notes, v okviru katerega deluje sistem EU portal, bolj je zadovoljen z njegovo uporabo. **Hipotezo potrdim** kljub šibki povezanosti.

H4: Zadovoljstvo uporabnikov EU portala je odvisno od njihove starosti in njihovega odnosa do informacijskih sistemov.

Podatke za preverjanje hipoteze sem pridobila iz vprašanja 11, ki določa starostne skupine, vprašanja 6.3, ki govori o zadovoljstvu z informacijskim sistemom EU portal, in vprašanja 7.4, ki govori o tem, ali so uporabnikom informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji. Vsa vprašanja so bila merjena na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (povsem se strinjam).

Tabela 24: Prikaz opisne statistike zadovoljstva uporabnikov z EU portalom

Starostne skupine	N	Povprečje	Std. odklon	Std. napaka
31–40 let	32	2,97	,999	,177
41–50 let	35	3,40	,914	,154
51–60 let	19	3,68	,885	,203
61 let ali več	2	2,50	2,121	1,500
Skupaj	88	3,28	,994	,106

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Razliko v povprečjih med starostnimi skupinami posameznih spremenljivk želim preveriti z metodo Anova; da lahko le-to izračunamo, moramo najprej preveriti Leveneov test homogenosti varianc (tabela 25).

Tabela 25: Leveneov test homogenosti varianc

Leveneova statistika	df1	df2	Asimp. p-vrednost
1,394	3	84	,250

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Pri spremenljivkah, pri katerih so variance homogene (p-vrednost je več kot 0,05), lahko izračunamo ANOVO (tabela 26). P-vrednost je manjša kot 0,05, kar pomeni, da se skupine uporabnikov statistično pomembno razlikujejo glede zadovoljstva z uporabo EU portala oz. da starost uporabnika pomembno vpliva na zadovoljstvo.

Tabela 26: ANOVA: Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal

	Povprečje kvadratov	F	Asimp. p-vrednost
Med skupinami	2,641	2,845	,042

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Tabela 27: Korelacija med dvema spremenljivkama

			Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal.	Menim, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji.
Spearmanov korelacijski koeficient	Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal.	Koeficient korelacije	1,000	,480**
		Asimp. p-vrednost (2-stranska)		,000
		N	106	106
	Menim, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji.	Koeficient korelacije	,480**	1,000
		Asimp. p-vrednost (2-stranska)	,000	
		N	106	106

** . Korelacija je statistično značilna na ravni 0,01 (2-stranska).

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Kot vidimo iz tabel 26 in 27, je p-vrednost manjša kot 0,05, tako da lahko govorimo o povezanosti in pomembnem razlikovanju starostnih skupin pri razlagi povprečja. Med spremenljivkama obstaja šibka pozitivna povezanost. Spearmanov korelacijski koeficient znaša 0,480 in nakazuje pozitivno korelacijo rangov. Povezava je statistično značilna s stopnjo tveganja 0,000, kar pomeni, da je zadovoljstvo uporabnikov EU portala odvisno od njihove starosti in njihovega odnosa do informacijskih sistemov. **Hipotezo potrdim.**

H5: Uporabniki si želijo poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal.

Podatke za preverjanje hipoteze sem pridobila iz vprašanja 6.12, ki govori o poenostavitvi uporabniškega vmesnika, in iz vprašanja 6.11, ki govori o vizualni podobi EU portala. Obe vprašanji sta bili merjeni na lestvici od 1 do 5. V kolikor je izmerjena povprečna vrednost višja od vrednosti 2,5, lahko potrdim, da si uporabniki želijo poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal. Primerjala sem povprečja glede na testno vrednost 2,5, kar prikazujeta tabeli 28 in 29.

Tabela 28: Opisni statistični podatki

T-test za en vzorec	N	Povprečje	Standardni odklon	Standardna napaka
Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikone, število ukazov in navodil ...).	90	3,74	,978	,103
Zelo sem zadovoljen/-a z vizualno podobo (izgledom) EU portala.	90	3,00	1,039	,109

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

Tabela 29: Rezultati t-testa

	Testna vrednost = 2,5					
	t	df	Asimp. p-vrednost (2-stranska)	Razlika povprečij	95-odstotni interval zaupanja	
					Nizki	Visoki
Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikone, število ukazov in navodil ...).	12,072	89	,000	1,244	1,04	1,45
Zelo sem zadovoljen/-a z vizualno podobo (izgledom) EU portala.	4,567	89	,000	,500	,28	,72

Vir: lasten, spletna aplikacija 1KA

V obeh primerih je p-vrednost 0,00, zato lahko trdim, da se pojavljajo statistično pomembne razlike med testno vrednostjo (2,5) in povprečno vrednostjo spremenljivke. Ker je p-vrednost manjša od 0,01, lahko trdim, da sta obe povprečji statistično značilno večji od testne vrednosti 2,5, kar pomeni, da si uporabniki želijo poenostavitve in vizualne osvežitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal. **Hipotezo potrdim.**

8 PRISPEVEK K ZNANOSTI IN STROKI TER PREDLOGI ZA NADALJNJE RAZISKOVANJE

Prispevek magistrskega dela je povezan s predstavitvijo teoretičnih vidikov pomena informacijskih sistemov, elektronskega poslovanja in zadovoljstva uporabnikov. Predstavlja povezanost med razvojem oziroma posodabljanjem informacijskega sistema EU portal, njegovim elektronskim poslovanjem in zadovoljstvom njegovih uporabnikov. Rezultati anketnega vprašalnika lahko tako ob naslednji večji nadgradnji EU portala povečajo njegovo uporabo, izboljšajo oziroma poenostavijo nekatere delovne procese in s tem povečajo zadovoljstvo uporabnikov. Predlogi uporabnikov za izboljšanje sistema EU portal lahko služijo kot pomembna orientacija pri nadaljnjih tehničnih in vsebinskih poenostavitvah ter posodobitvah informacijskega sistema. Menim, da so uporabniki informacijskih sistemov najpomembnejši v organizacijah javne uprave, vendar žal le-ti pogostokrat ne prispevajo svojih predlogov in mnenj za izboljšanje informacijskega sistema, kar lahko pripišemo preobremenjenosti nekaterih posameznikov z delom zaradi pomanjkanja kadrov. Po drugi strani pa je razlog tudi ta, da so s sistemom EU portal enostavno zadovoljni.

Z magistrskim delom se bodo bralci, predvsem zaposleni na ministrstvih in v vladnih službah, ki sodelujejo v zadevah Evropske unije, v celoti in na enem mestu seznanili s področjem razvoja in delovanja vladnega informacijskega sistema EU portal. Rezultati raziskave zadovoljstva z aplikacijo EU portal so v korist tako skrbniku informacijskega sistema kot samemu razvijalcu sistema, prispevek raziskovanja pa je namenjen tudi bodočim urednikom EU portala in javnim uslužbencem, ki sodelujejo v procesu koordinacije in priprave odločitev Republike Slovenije v zadevah Evropske unije.

Z delom želim stroko opozoriti na pomanjkljivosti in prednosti, ki so jih pri delu z EU portalom zaznali uporabniki. Menim, da bi bilo treba merjenje zadovoljstva uporabnikov z EU portalom smiselno ponavljati v določenih časovnih intervalih. S primerjavo s preteklimi raziskavami in novimi dejstvi bi lahko izboljšali zadovoljstvo uporabnikov z EU portalom in s tem s samo uporabo EU portala. Treba se je predvsem osredotočiti na dejstvo, da je sprejeta evropska zakonodaja del slovenske zakonodaje, kar pomeni, da vpliva na življenje vseh državljanov. Javni uslužbenci, ki sodelujejo pri koordinaciji zadev Evropske unije, morajo pri postopku sprejemanja evropske zakonodaje aktivno sodelovati in upoštevati pravne predpise, ki določajo, da se za sprejemanje odločitev Republike Slovenije uporablja vladni informacijski sistem EU portal.

V empiričnem delu sem se predvsem navezovala na človeške in tehnološke dejavnike zadovoljstva z informacijskimi sistemi. Za povečanje uporabe in pomena informacijskega sistema EU portal bi se bilo treba podrobneje osredotočiti tudi na organizacijske dejavnike, predvsem na podporo vodstva, kar se lahko preveri z nadaljnjimi raziskovanji.

9 ZAKLJUČEK

Namen magistrskega dela je bil izdelati poglobljeno analizo stanja zadovoljstva uporabnikov z vladnim informacijskim sistemom za zadeve Evropske unije in podati predloge ter izboljšave za povečanje zadovoljstva njegovih uporabnikov. Na podlagi anketne raziskave sem tako preverila uporabo, zadovoljstvo in predloge uporabnikov za izboljšanje informacijskega sistema EU portal. Le malo uporabnikov informacijskih sistemov namreč pomisli, kaj se dogaja s samim razvojem, posodabljanjem in navsezadnje z delovanjem informacijskega sistema, ter kateri ljudje skrbijo, da postopki in delovanje sistema brezhibno potekajo. Zgoraj navedeni dejavniki skrbijo tiste, ki smo odgovorni, da sistem deluje brez težav in da uporabniki v čim manjši meri zaznavajo morebitne težave s sistemom. Razlog za proučevanje navedenega področja izhaja iz primerov poročanja javnih uslužbencev o nezadovoljstvu uporabnikov z nekaterimi funkcionalnostmi (predvsem iskalniki) in zapletenosti samega sistema EU portal. Vzroki za takšen odnos so lahko različni, eden izmed njih izhaja iz pogostosti uporabe EU portala. Veliko avtorjev je dokazalo, da se s pogostejšo uporabo informacijskega sistema povečuje zaznavanje o enostavnosti uporabe sistema in s tem samo zadovoljstvo uporabnikov.

Omejitve, povezane z izvedbo raziskave, so se nanašale predvsem na določitev vzorca, saj vsako ministrstvo na drugačen način določa dostopnost do EU portala. Dostop do EU portala ima namreč več kot 2000 javnih uslužbencev. Ministrstva in vladne službe imajo tudi različen način organizacije priprave slovenskih odzivnih dokumentov, saj na nekaterih organih odločitve pripravljajo tudi tisti, ki imajo dostopne pravice vodstva ali stalnih članov delovnih skupin. Zaradi velikega števila dostopnih pravic sem se odločila, da raziskavo omejim in jo opravi le na tistih uporabnikih, ki imajo t. i. dostopne pravice EU pisarna. Iz prakse je bilo namreč ugotovljeno, da le-ti v večini najbolj poznajo in uporabljajo EU portal. Kot je bilo razvidno iz raziskave in pričakovano pred raziskavo, nekateri javni uslužbenci z dostopnimi pravicami EU pisarna portala vendarle ne poznajo tako zelo dobro oziroma ga uporabljajo v manjši meri.

Namen in cilje magistrskega dela, ki so razvidni iz **prvega poglavja**, sem uresničevala skozi vsa poglavja magistrskega dela.

V **drugem poglavju** sem proučila pojme, zgodovinski razvoj, oblike in koristi informacijskih sistemov in elektronskega poslovanja med organi javne uprave. Proučitev strokovne literature na omenjeno temo mi je bilo v pomoč pri empiričnem delu magistrske naloge, saj vladni informacijski sistem EU portal predstavlja način poslovanja znotraj javne uprave. EU portal sodi med projekte skupne elektronske storitve oziroma aplikacijske rešitve znotraj uprave. Tako kot na večini področjih, se je tudi pri zadevah Evropske unije pokazala potreba po elektronskem poslovanju kot načinu poslovanja znotraj uprave. Informacijski sistemi in elektronsko poslovanje danes predstavljajo nepogrešljiv del pri opravljanju nalog tako v zasebnem kot javnem sektorju. Zaradi vsakodnevnega dela z njimi jih je treba nenehno vzdrževati, posodabljati in skrbeti, da so sistemi za uporabnike

čim bolj enostavni. Če želimo, da bo nek informacijski sistem postal uporaben in učinkovit, je potrebno tudi nenehno sodelovanje med uporabniki, ustvarjalci in razvijalci informacijskih sistemov in elektronskega poslovanja. V tem poglavju je predstavljena tudi platforma pisarniškega poslovanja, to je programsko orodje Lotus Notes. Delo v okolju Lotus Notes je enostavno le, če mu uporabniki posvetijo določen čas za učenje, kar pa navsezadnje velja skoraj za vse stvari v življenju. Če želimo, da nam bo določena aplikacija postala enostavna, si moramo vzeti čas, jo proučiti in z njo upravljati.

V **tretjem poglavju** sem predstavila vladni informacijski sistem za zadeve Evropske unije – EU portal. V tem poglavju so na kratko predstavljene vzpostavitev sistema, njegova organizacija, vloga, pravna ureditev, dostopnost in sama struktura sistema. Osnovna funkcija EU portala je podpora poslovanju za pripravo, usklajevanje in sprejemanje odločitev Republike Slovenije k osnutkom zakonodajnih predlogov Evropske unije, ki jih slovenski predstavniki zastopajo na različnih ravneh delovanja Sveta Evropske unije. Predstavlja podporo poslovanju za ministrstva in vladne organe – torej za več organov javne uprave na istem delovnem področju. EU portal podpira zakonodajni postopek Evropske unije, delo Vlade RS in uredbo o upravnem poslovanju. Prednost EU portala v povezavi s sistemi za upravljanje z dokumenti je predvsem v tem, da omogoča poslovanje v elektronski obliki, dober nadzor nad dokumenti, njihovo arhiviranje, hitro iskanje in podrobnejši pregled vseh faz razvoja posameznega dokumenta EU od oblikovanja odločitev Republike Slovenije do priprave poročil z delovnih organov Sveta Evropske unije. Vsi sodelujoči imajo takojšen elektronski dostop do istih slovenskih odzivnih dokumentov, prav tako pa ne prihaja do izgubljenih ali manjkajočih dokumentov. EU portal nudi maksimalno dostopnost podatkov, ki jih potrebujejo javni uslužbenci na področju koordinacije evropskih zadev. EU portal ne nazadnje predstavlja delovni proces, kjer sistem nadzira in vodi delovni proces s pomočjo informacijske tehnologije od ene aktivnosti do druge, obvešča uporabnike EU portala o izvedbi določene aktivnosti in naloge ter jim omogoča zagotavljanje ustreznih podatkov, ki jih mora vsebovati posamezna odločitev Republike Slovenije. EU portal predstavlja podatke po principu *vse na enem mestu*.

V **četrtem poglavju** sem proučila organizacijo in strukturo informacijskih sistemov za zadeve Evropske unije na Poljskem (EWD-P) in Finskem (EUTORI), v primerjalni mednarodni vidik pa sem vključila tudi Slovenijo (EU portal). Ugotovljeno je bilo, da sta organizacija in struktura informacijskih sistemov primerljivi, ne pa povsem enaki. Organizacija informacijskega sistema je primerljiva v nalogah, ki jih opravljajo notranje organizacijske službe v okviru nosilnega ministrstva. Slovenija in Poljska sta se odločili za prenos pristojnosti za zadeve Evropske unije na ministrstvu za zunanje zadeve, medtem ko je Finska, ravno obratno, pristojnost z ministrstva za zunanje zadeve prenesla na Urad predsednika vlade. Pri strukturi informacijskih sistemov sem prišla do ugotovitev, da so zasnovani v različnih informacijskih okoljih, vendar primerljivi v ciljih, obliki in funkcionalnostih.

V **petem poglavju** sem proučila dejavnike zadovoljstva z informacijskimi sistemi. Odločilne dejavnike zadovoljstva uporabnikov sem smiselno preuredila za potrebe magistrskega dela, in sicer na človeške (starost uporabnika, računalniška pismenost, znanje in izkušnje uporabnikov, sprejemanje in uporaba informacijske tehnologije), tehnološke (uporabniški vmesnik, iskalniki in učinkovitost sistema) in organizacijske dejavnike (podpora vodstva, usmerjenost k uporabniku in usposabljanje uporabnikov). Če želimo povečati zadovoljstvo uporabnikov, se je treba osredotočiti na omenjene odločilne dejavnike. Poglavje zajema tudi merjenje in metode zadovoljstva uporabnikov z informacijskimi sistemi. Merjenje zadovoljstva uporabnikov je izrednega pomena, če želimo povečati uporabnikovo zadovoljstvo pri uporabi informacijskih sistemov in s tem samo uporabo. Pri tem si lahko pomagamo z različnimi metodami zbiranja podatkov, kot so pomoč uporabnikov, viharjenje možganov, sistem pritožb in predlogov, metodi intervjuja in anketiranja.

Šesto poglavje zajema raziskavo zadovoljstva uporabnikov z informacijskim sistemom EU portal in obrazložitev rezultatov v tesnem povezovanju s petim poglavjem. Glede na zastavljene cilje v uvodnem delu magistrske naloge sem skozi raziskovalno delo spoznala, da več kot polovica javnih uslužbencev, ki sodelujejo na področju koordinacije evropskih zadev, zelo dobro pozna možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal, kot tudi njegovo pravno podlago za uporabo. 60 odstotkov anketirancev je odgovorilo, da uporablja EU portal vsaj enkrat na mesec, od tega skoraj 40 odstotkov anketirancev vsaj enkrat na teden. Med glavne razloge za uporabo je 66 odstotkov anketirancev navedlo, da EU portal predstavlja osnovno delovno orodje, kot to določajo predpisi. Pri glavnih razlogih neuporabe pa je 37 odstotkov anketirancev navedlo, da EU portala pri svojem delu ne potrebujejo. Več kot polovica, 52 odstotkov anketirancev je odgovorila, da največkrat dostopa do dokumentov EU preko EU portala in Extranet/Delegates Portala. Do slovenskih odzivnih dokumentov anketiranci največkrat dostopajo preko EU portala, tako jih namreč pravi 57 odstotkov. Na visoko stopnjo zadovoljstva z EU portalom kaže podatek, da se s trditvijo, da so z EU portalom zelo zadovoljni, ni strinjalo zgolj 21 odstotkov anketirancev. To po drugi strani pomeni, da je z EU portalom do neke mere zadovoljnih skoraj 80 odstotkov, skoraj polovica vseh anketirancev, natančneje 48 odstotkov, pa je z EU portalom zelo zadovoljnih. Takšnih, ki se s trditvijo, da so z EU portalom zelo zadovoljni, sploh ne strinjajo, je bilo zgolj 4 %.

Cilj magistrskega dela je bil tudi ugotoviti, kje uporabniki v sistemu EU portal vidijo pomanjkljivosti in kaj jih na EU portalu najbolj moti oz. kaj najbolj pogrešajo. Največ komentarjev se je nanašalo na zapletenost sistema in na izboljšanje iskalnikov. Kot urednica EU portala menim, da je sistem EU portal dober in pregleden, vendar bi ga bilo v nekaterih delih treba prilagoditi novejšim tehnološkim rešitvam, še posebej z grafičnimi elementi in iskalnimi kriteriji. Ker sami uporabniki EU portala oziroma pripravljalci gradiv na ministrstvih in v vladnih službah uporabljajo EU portal z drugimi pristopi, na drugačen način in manj pogosto kot uredniki in programerji portala, sem upravičeno sklepala, da bodo imeli določene pobude za poenostavitve in posodobitve sistema, ki jih uredniki zaradi vsakodnevne uporabe ne zaznamo.

Ustvarjalci in razvijalci si sicer prizadevamo izdelati kakovosten in učinkovit informacijski sistem, vendar ta naposled morda ne nudi želene uporabniške izkušnje. Tako ustvarjalci kot uporabniki sistema se moramo kljub vsemu zavedati, da je težko zadovoljiti prav vse uporabnike. Navsezadnje je iz anketne raziskave razvidno, da se večina anketirancev strinja oz. povsem strinja, da EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev Evropske unije (61 odstotkov) in da jim je EU portal v veliko pomoč pri delu (51 odstotkov). Prav tako več kot polovica anketirancev meni, da EU portal omogoča večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave (55 odstotkov).

Če povečamo zadovoljstvo uporabnikov z EU portalom, bo to privedlo tudi do povečanega namena uporabe in s tem same uporabe. Na podlagi analize rezultatov in lastnih izkušenj se ključne rešitve ter izboljšave za povečanje zadovoljstva uporabnikov z informacijskim sistemom nanašajo predvsem na naslednje ugotovitve:

- za doseg zvišanja enostavnosti sistema bi bilo treba uvesti sistem nenehnega sodelovanja (zbiranje predlogov in mnenj za izboljšave sistema) med uporabniki in razvijalci informacijskega sistema EU portal, saj sta uporabnost in učinkovitost vsakega sistema odvisni od vseh akterjev. Da sistem EU portal ni enostaven za uporabo, meni 41 odstotkov anketirancev;
- za uporabnike bi bilo treba uvesti dodatna usposabljanja. Za uspešno usposabljanje je treba uporabnike razdeliti na manjše skupine glede na namen uporabe in glede na predhodne izkušnje z informacijskim sistemom EU portal. S tistimi uporabniki, ki bodo EU portal uporabljali dnevno ali tedensko, pa uvesti individualna usposabljanja. Glede dodatnega usposabljanja bi bilo treba na ministrstvih in v vladnih službah uvesti prenos znanja tistih uporabnikov, ki poznajo možnosti za delo z EU portalom, na tiste, ki slabše poznajo možnosti ali jih sploh ne poznajo. Polovica anketirancev si namreč želi dodatnega usposabljanja, polovica anketirancev pa ocenjuje, da ima dovolj izkušenj z uporabo EU portala;
- okrepiti bi bilo treba odstotek zaposlenih, ki so mlajši od trideset let. Na anketo ni odgovoril nihče v starosti do trideset let, kar je z vidika prenosa znanja na mlajše kadre zaskrbljujoče;
- poenostaviti bi bilo treba uporabniški vmesnik informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikon, število ukazov in navodil). Tega si želi kar 64 odstotkov anketirancev;
- uvesti bi bilo treba elektronski sistem kratkih anket merjenja zadovoljstva uporabnikov in izboljšav informacijskega sistema;
- okrepiti je treba nabor strokovno usposobljenega kadra na področju zadev Evropske unije tako na vsebinskem kot tehničnem oz. podpornem področju. Pri sprejemanju evropske zakonodaje, ki je del slovenske zakonodaje, je namreč treba aktivno sodelovati. V tem pogledu sta ustrezni kadrovska okrepitev in usposobljenost deležnikov še posebej pomembni in potrebni;

- za povečanje zadovoljstva uporabnikov z EU portalom predlagam večjo osredotočenost na dejavnike zadovoljstva z informacijskimi sistemi, še posebej na organizacijske dejavnike, kamor sodi podpora vodstva. V uporabnost in uporabo sistema EU portal je tako treba vključiti oziroma pritegniti najvišje vodstvo na vseh ministrstvih in v vladnih službah.

Brez celovitega sistema je težko zagotoviti hitrejši pretok informacij oziroma dokumentov kot tudi nadzorovati količino dokumentov Sveta Evropske unije in slovenskih odzivnih dokumentov. Menim, da so poleg procesov in tehnologije pomembni prav ljudje. Pomemben in potreben pa je tudi dvig zavedanja, da Republika Slovenija predstavlja svoje uradne odločitve enotno na vseh zasedanjih delovnih teles, odborov in ministrskih svetov. Rezultati anketnega vprašalnika tako lahko ob naslednjih nadgradnjah EU portala povečajo njegovo uporabo in izboljšajo oziroma poenostavijo nekatere procese pri pripravi uradnih vladnih odločitev Republike Slovenije glede zakonodajnih vprašanj Evropske unije. Povečanje zadovoljstva uporabnikov z EU portalom pa bo privedlo tudi do njegove večje uporabe pri procesu sprejemanja evropske zakonodaje.

V **sedmem poglavju** so bile na podlagi izsledkov analize potrjene vse hipoteze. V **osmem in devetem poglavju** je podan prispevek k stroki in zaključek magistrskega dela. Zastavljen namen in cilje sem z magistrskim delom uresničila.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Batagelj, T., Gabrijel, T., Gregorc, H., Kričej, D., Rep, R., Šel, D., Zatler, R., Mizori Zupan, T., Zupančič, M. (2008). *E-uprava – Zaveznštvo z uporabniki*. Ljubljana: Pasadena.
2. Bliźniuk G., Momotko M., Nowicki B., Strychowski J. (2005). *The EWD-P system: Polish government - Council of the European Union interoperability achieved*. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE Conference Publications. p130b-130b.
3. Bliźniuk, G., Biernacka, D., Kowalska, G., Momotko, M. (2006). *EWD-P as an example of a "The Best of Good Practice" project*. Journal of Telecommunications and Information Technology. No. 2, p. 15-23.
4. Bohanec, M. (2009). *Računalnik in odločanje: Odločitveni modeli in sistemi za podporo pri odločanju*. Ljubljana: Proc. Information Society IS 2009, str. 350-353.
5. Chow, D. (2009). *Evolution of Information Systems. Auditing and Management Information Systems*. Hong Kong Institute of Accredited Accounting Technicians. Oktober 2009. Pridobljeno 21. 9. 2015 iz: http://www.hkiaat.org/images/uploads/articles/AAT_Paper8_Oct09.pdf
6. Colnar, M. (2006). *Kako do prenove slovenske uprave*. Ljubljana, GV Založba.
7. Colnar, M (2013). *Informatika v slovenski državni upravi skozi čas*. Strokovni prispevek. Ljubljana: Uporabna informatika, številka 3, letnik XXI, str. 160-164.
8. Darmawan, G. N. (2000). *The change of structural, perception and attitudinal dimensions in information technology implementation processes*. International Education Journal. Vol 1, No 3, 2000. Page 181-200.
9. Davis, B.G. (2000). *Information system conceptual foundations: looking backward and forward. Organizational and Social Perspectives on Information Technology*. Boston. Kluwer Academic Publisher. Page 61-82.
10. DeLone, W. H., McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update*. Journal of Management Information Systems. Vol. 19, No. 4, pp 9–30.

11. Dimovski, V., Škerlavaj M., Penger S. (2008). *Poslovne raziskave/Business Research*. Velika Britanija: Pearson Education Limited.
12. Dobrovoljc, B. (2007). *Analiza različnih pristopov pri uvajanju dokumentnega poslovanja na osnovi tehnologije IBM Lotus Notes*. Magistrsko delo. Ljubljana, september 2007: Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta.
13. Fink Hafner, D. (2015). *Slovenska koordinacija EU zadev: Ključni problemi in preliminarni predlogi za njihovo reševanje*. Sinteza ugotovitev posvetov z deležniki 2013-2015. Univerza v Ljubljani. Fakulteta za družbene vede.
14. Fink, T. (2004). *Spremljanje evropske zakonodaje*. Ljubljana: Finance, št. 191, 30. september 2004.
15. Gradišar, M., Resinovič, G. (1998). *Informatika v organizaciji*. Založba Moderna organizacija. Univerza v Mariboru. Fakulteta za organizacijske vede.
16. Gradišar, M., Jaklič, J. Turk, T. (2007). *Osnove poslovne informatike - učbenik*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
17. Gregorec, Z., Arbutina, G. (2004). *EU danes in tu – EU portal v praksi*. V Čufer, S. (ured.), Sistemi za upravljanje z dokumenti (str. I-1 do I-7). Posvetovanje DOK_SIS 2004, Kranjska gora, 26. – 28. Media.doc. Maj 2004. Ljubljana: Služba vlade RS za evropske zadeve.
18. Groznik, A., Lindič, J. (2007). *Elektronsko poslovanje*. Dodatno študijsko gradivo in vodnik po predmetu. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta.
19. Heilman, G. E., Johnson, G. A., Seshie, G. O., Greene, B. (2009). *Perceived effect of facilitating conditions on college student computer use*. Journal of Academy of Business and Economics. Volume: 9 Issue: 2. Pridobljeno 1. 2. 2009 iz: <http://www.freepatentsonline.com/article/Journal-Academy-Business-Economics/260874406.html>
20. Hung, S. Y., Tang, K. Z., Chang, C. M., Ke, C.D. (2009). *User acceptance of intergovernmental services: An example of electronic document management system*. Government Information Quarterly, vol. 26, no. 2. pp. 387–397.
21. Ivanko, Š. (2007). *Raziskovanje in pisanje del. Metodologija in tehnologija raziskovanja ter pisanja strokovnih in znanstvenih del*. Kamnik: Cubus image d.o.o.
22. Jakovljevič, Č. (2006). *Zakaj potrebujemo sisteme za upravljanje dokumentov in procesov? 9. dan kakovosti in inovativnosti Dolenjske in Bele Krajine*. Otočec. Novo mesto: Infotehna d. o. o.

23. Jelenič, M., Vintar, M. (2011). *Analiza stanja e-poslovanja v slovenski javni upravi: primer upravnih enot Republike Slovenije*. Uprava. Letnik IX(1), str. 43-62.
24. Kaaki, F., Rayner, C., Alshamrani, M. (2013). *Female user' acceptance of the Electronic document management system (EDMS)*. European Modelling Symposium (EMS). Manchester, United Kingdom Conference 20-22 November 2013. Page 315-320.
25. Kakkuri, A., Liikanen, V. (2014). *EUTORI. A Civil Servant's Tool for Preparation of EU Affairs in Finland*. PowerPoint presentation. Prime Minister's office. 2.10.2014.
26. Kaminska, J. (2014). *Poland and EU Enlargement: Foreign Policy in Transformation. Europe in Transition: the NYU European Studies Series*. Ed.: First edition. New York, NY: Palgrave Macmillan. Pridobljeno 20.11.2015 iz: <https://books.google.si/books?id=UbaYBgAAQBAJ&pg=PA45&lpg=PA45&dq=It+is+responsible+for+the+distribution+of+official+EU+documents+transmitted+by+the+Council+General+Secretariat+department+of+the+committee+for+european+affairs&source=bl&ots=KvQQMvIIiD&sig=eGKi6uDGPFoARpRMIGT0Tu8bLjU&hl=sl&sa=X&ved=0CB0Q6AEwAGoVChMIwNCbi5HRyAIVw94sCh1diQO-#v=onepage&q&f=false>
27. Kaukonen, M. (2015). LinkedIn. Pridobljeno 30. 10. 2015 iz: <https://fi.linkedin.com/pub/mika-kaukonen/a2/7b6/b48>
28. Klemen, A., Šauperl, A., Žumer, M. (2006). *Vrednotenje sistemov, dostopnih prek spleta: primer vrednotenja storitve Hitri naslovi sistema GeaBios*. Ljubljana: Knjižnica, 50 (2006) 3, str. 69-83.
29. Klepec, B. (2005). *Človeški dejavniki uspešnosti uvajanja in uporabe informacijskih tehnologij*. V Novaković, S. (ured.), Informatika kot temelj povezovanja (str. 303-308). Portorož, Slovenija: Zbornik posvetovanja. DSI - Dnevi slovenske informatike 2005, 13.-15. april 2005.
30. Košir, G. (2011). *Informacijski sistem za podporo odločanju o zakonodajnih predlogih in drugih aktih Evropske unije*. Specialistično delo. Univerza v Mariboru. Fakulteta za organizacijske vede.
31. Kovač, P. (2002). *Trendi razvoja slovenske javne uprave kot nacionalne politike*. Teorija in praksa. Letnik 39, št. 6, str. 1037-1047.
32. Kovačič, A. Jaklič, J., Štemberger Indihar, M., Groznik, A. (2004). *Prenova in informatizacija poslovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
33. Kotler, P. (1998). Marketing Management. *Trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.

34. Kowalska G. (2015). *EWD-P as an example of a »The Best of Good Practice« Project*. Rodan Systems S.A. PowerPoint presentation. Pridobljeno 21. 10. 2015 iz: <http://www.atvn-eu-gp.pl/conferen/resource/p/g13/g13.pdf>
35. Kričej, D. (2002). *Uprava na dlani. Poslovanje z državo po internetu danes in jutri*. Ljubljana: Pasadena.
36. Kričej, D. (2015). *Zakaj je mirovanje nazadovanje: strateški tehnološki trendi digitalne uprave*. PowerPoint predstavitev. Ljubljana, 22. september 2015: Ministrstvo za notranje zadeve.
37. Krošelj, G. (2004). *EU portal*. Pravna informatika. Evro pravna praksa, 2004, št. 5, str. 43.
38. Lamut, U. Macur, M. (2012). *Metodologija družboslovnega raziskovanja od zasnove do izvedbe*. Ljubljana: založba Vega.
39. Ławcewicz K. A. (2005). *Wspomaganie tworzenia i aktualizacji aktów prawnych EU elementem zarządzania wiedza prawnicza*. Studia i materiały Polskiego stowarzyszenia Zarządzania wiedza. Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Wiedza Bydgoszcz. Pridobljeno 29. 10. 2015 iz: <http://www-isp.miks.uj.edu.pl/pliki/dydaktyczne/sasak/wiedza/tom4.pdf>
40. Lazar, J. (2007). *Domino Sedmica. Systemska administracija Domino*. SRC.SI d.o.o.
41. Leben, A., Vintar, M. (1997). *Od prenove poslovanja k upravljanju delovnih procesov*. V M. Vintar (Ured.), Uporabna informatika. Letnik 5, št. 3, str. 18-25.
42. Lesjak, B. (2004). *Uvajanje e-poslovanja na sodišče kot storitev e-uprave*. Uprava. Mednarodna znanstvena revija za teorijo in prakso. Univerza v Ljubljani. Fakulteta za upravo. Letnik II, številka 2, december 2004, str. 30-48.
43. Litrop, S., Piskar, F. (2011). *Banke in gospodarska kriza: zadovoljstvo uporabnikov e-bančništva NLB*. Organizacija: revija za management, informatiko in kadre. Letnik 44, št. 1, str. A23-A29.
44. Miličič, M. (2002). *Zadovoljstvo uporabnikov sodobne informacijske tehnologije*. Organizacijska znanost. Letnik 7, zvezek 3-4, str. 82-86. Pridobljeno iz 27. 9. 2015: http://home.izum.si/cobiss/oz/2002_3-4/html/clanek_04.html
45. Oražem, M. (2004). *Informacijski sistem za podporo odločanja o zakonodajnih predlogih in drugih aktih Evropske unije – EU portal*. V S. Čufer (ured.), Sistemi za upravljanje z dokumenti (str. I-1 do I-7). Posvetovanje DOK_SIS 2004, Kranjska gora, 26. – 28. Media.doc. Maj 2004. Ljubljana.

46. Pekić Trček, I. (2005). *EU portal - informacijska podpora vključevanja Slovenije v zakonodajni postopek EU*. V Novaković, S. (ured.), Informatika kot temelj povezovanja (str. 131-135). Zbornik posvetovanja. DSI - Dnevi slovenske informatike 2005, Portorož, Slovenija, 13.-15. april 2005.
47. Pekić Trček, I. (2005). *EU portal - informacijska podpora vključevanja Slovenije v zakonodajni postopek EU*. DSI – Dnevi slovenske informatike 2005, zbornik referatov. Str. 19-21.
48. Rainer, R. K., Turban, E., Potter, E. R. (2007). *Introduction to information systems. Supporting and transforming business*. Hoboken, NJ: Wiley, cop. 2007.
49. Ralston, A., Reilly, D. E., Hemmendinger, D. (2000). *Encyclopedia of Computer Science*, 4th Edition. London. Nature.
50. Selan, M. (2004). *Obvladovanje e-dokumentov po vstopu v EU*. Društvo informatikov, dokumentalistov in mikrofilmarjev. Media.com. Pridobljeno 18. 3. 2015 iz: http://potepinko.si/wp-content/uploads/2004_Arhivi_MB.pdf
51. Selan, M. (2005). *EU-portal: integracija evropskih zakonodajnih postopkov v slovenski pravni red*. V M. Selan (ured.), Sistemi za upravljanje z dokumenti (str. VI-28 do VI-35). Posvetovanje DOK_SIS 2005. Kranjska gora, 14. – 16. september 2005. Ljubljana: Media.doc.
52. Selan, M. (2005). *Informacijski sistem za pripravo in sprejemanje zakonodaje Evropske unije*. Magistrsko delo. Univerza v Mariboru. Fakulteta za organizacijske vede.
53. Shipsey, R. (2010). *Information system: foundations of e-business*. Volume 1. University of London.
54. Silič, M., Colnar, M., Krisper, M., Goerkoes, J. (2001). *E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*. SEP-2004 – E-poslovanje. Verzija 1.0. Ljubljana: Center Vlade za informatiko.
55. Srića, V., Treven, S. in Pavlič, M. (1995). *Informacijski sistemi*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
56. Stanimirović, D. (2014). *Evalvacija informacijskih sistemov in modelov poslovno-informacijske arhitekture v zdravstvu*. Doktorska disertacija. Univerza v Ljubljani. Fakulteta za upravo.

57. Stanimirović, D. (2015). *Informacijski sistemi in poslovno-informacijska arhitektura v slovenskem zdravstvu: Teoretski in operativni vidiki ter perspektive*. Ljubljana: Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani.
58. Thomas, P. (2008). *Information systems success and technology acceptance within a government organization*. Dissertation prepared for the Degree of doctor of philosophy. University of North Texas. August 2008.
59. Toplišek, J. (1998). *Elektronsko poslovanje*. Založba Atlantis.
60. Vinko, M., Brecelj, Š., Eržen, I., Dinevski, D. (2013). *Sprejemanje in uporaba informacijskih tehnologij v slovenskem javnem zdravstvu: nacionalna raziskava z uporabo modela UTAUT*. Medicinska fakulteta, Univerza v Mariboru. Slovensko društvo za medicinsko informatiko. Zdravniški vestnik: glasilo Slovenskega zdravniškega društva. April 2013, letnik 82, št. 4, str. 234-242.
61. Vintar, M. (1999). *Informatika*. Ljubljana: Bons.
62. Vintar, M. Kunstelj, M., Leben, A. (2002). *Model ocenjevanja zrelosti elektronskih upravnih storitev, zasnovanih po načelu življenjskih situacij*. Uporabna informatika. Letnik 10, št. 3, str. 159-168.
63. Vintar, M. (2003). *Informatika*. Ljubljana: Bons.
64. Vintar, M. (2004). *E-uprava – pogled pod lupino. E-uprava: Izbrane razvojne perspektive* (urednika: Vintar, M. in Grad, J.). Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani, 2004. Str. 3-12.
65. Vintar, M. (2006). *Informatika*. Univerza v Ljubljani. Fakulteta za upravo.
66. Vintar, M., Kunstelj, M., Dečman, M., Jukić, T., Drnovšek, D., Grošelj, B. (2006). *Merjenje zadovoljstva uporabnikov e-uprave*. Razširjeni povzetek. Verzija 6.0. Ljubljana: Fakulteta za upravo. Inštitut za informatizacijo uprave.
67. Vintar, M., Jaklič, J., Puc, K. (2012). *Intervju s prvim urednikom prof. dr. Mirkom Vintarjem ob dvajsetletnici revije Uporabna Informatika*. Uporabna informatika. Ljubljana. Letnik 20, številka 2, str. 79-81.
68. Virant, G. (2002). *Usmerjenost javne uprave k uporabniku*. V G. Žurga (ured.), Od ideje o kakovosti do dobrih praks v javni upravi (str. 5-11). Zbornik referatov. Ljubljana, 27. november 2002. Ministrstvo za notranje zadeve.
69. Virant, G. (2011). *Javna uprava in kakovost v času krize*. V V. Križman, J. Čuk, G. Žargi (ured.), Kakovost – včeraj, danes, jutri. 20. letna konferenca SZKO, 10. in 11.

novembra 2011. (str. 25-28). *Zbornik referatov*. Portorož: Slovensko združenje za kakovost in odličnost.

70. Wixom, H.B, Todd, A.P. (2005). *A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance*. Information System Research. Vol. 16, No. 1, March 2005, pp. 85-102.
71. Zrnec, A., Vavpotič, D., Rupnik, R., Bajec, M., Krisper, M (2004). *Določitev metodologije za razvojne projekte informacijskih sistemov v državni upravi na podlagi metodologije EMRIS*. Zbornik referatov. 11. Posvetovanje informatikov v javni upravi z mednarodno udeležbo. INDO 2004, str. 475-488.
72. Zupanič, S. (1997). *Poučevanje uporabe informacijskih sistemov, temelječe na poznavanju mentalnih modelov uporabnikov*. Knjižnica. Ljubljana: Revija za področje bibliotekarstva in informacijske znanosti. Letnik 41, številka 2/3, str. 315-333.
73. Žlak, M. (2009). *Analiza vodenja projekta izgradnje programske rešitve v državni upravi*. Uporabna informatika. Letnik XVII, številka 3, str. 148-157.

VIRI

1. Agencija NET (2003). *Projekt EU portal in poročilo o izvajanju akcijskega načrta e-storitev*. Agencija NET. Pridobljeno 25. 7. 2003 iz: <http://www.agencijanet.si/projekt-eu-portal-in-porocilo-o-izvajanju-akcijskega-nacrta-e-storitev/>
2. Council of the EU (2015). Pridobljeno 25.10.2015 iz: <http://fra.europa.eu/en/event/2014/fra-present-findings-its-eu-wide-survey-violence-against-women/practical-info>
3. CVI (2001). SEP-2004. *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*. CVI/SEP-2004 - strategija. Ljubljana: Center Vlade za informatiko.
4. CVI (2003). *Akcijski načrt e-Uprave do 2004. Povzetek izvajanja akcijskega načrta za obdobje do 14. 7. 2003*. Datum izdelave: 15.07.2003. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije. Center Vlade za informatiko.
5. CVI (2004). *AN. Akcijski načrt e-Uprave do leta 2004*. Verzija 1.4. September 2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije. Center Vlade za informatiko.
6. CVI (2004). *AN Povzetek izvajanja. Akcijski načrt e-Uprave do 2004. Povzetek izvajanja akcijskega načrta za obdobje do 14. 10. 2004*. Datum izdelave: 29.10.2004. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije. Center Vlade za informatiko.

7. CVI (2004). *AN. Zaključno poročilo. Akcijski načrt e-Uprave do 2004. Zaključno poročilo o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave*. Vlada Republike Slovenije. Center Vlade za informatiko. Pridobljeno 24. 11. 2004 iz: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/zadnje_porocilo_AN_200411.pdf).
8. DZ (2015). Državni zbor Republike Slovenije. Pridobljeno 25.10.2015 iz: <https://www.dz-rs.si/wps/portal/Home/ODrzavnemZboru/ParlamentarnoPoslopje/OPoslopju>
9. E-EMRIS (2015). *Enotna metodologija razvoja informacijskih sistemov. Spletno mesto EMRIS*. Pridobljeno 10. 9. 2015 iz: <http://www2.gov.si/mju/emris.nsf>
10. E-uprava (2004). *Katere portale javne uprave največkrat uporabljate?* Državni portal Republike Slovenije. Pridobljeno december 2004 iz: <http://e-uprava.gov.si/ankete/anketaAction.do?method=vrniRezultatUporabniku1&anketaId=108>
11. E-uprava (2015). *E-storitve – e-uprave*. Državni portal Republike Slovenije. Pridobljeno 20. 3. 2015 iz: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/estoritve.euprava>
12. European Commission (2015). *eGovernment in Poland*. January 2015, Edition 17.0. European Commission.
13. Evropska komisija - EITIRT. (1997). *Elektronsko poslovanje malih in srednje velikih podjetij*. Bela knjiga. Skupna pobuda skupine EITIRIT. Evropska komisija Lyonska delavnica, 5.- 6. marec 1997
14. Finland's Permanent Representation to the European Union (2015). Pridobljeno 30.1.2014 iz: <http://www.finland.eu/public/default.aspx?nodeid=38087&contentlan=2&culture=en-US>
15. GSV (2015). *EU-PORTAL*. Generalni sekretariat Vlade. Pridobljeno 20. 8. 2015 iz: http://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&ved=0CB0QFjAAOApqFQoTCOa6j5_jt8cCFWa-cgod6wcNSw&url=http%3A%2F%2Fwww.gsv.gov.si%2Ffileadmin%2Fgsv.gov.si%2Fpageuploads%2FEU-portal.doc&ei=Q9fVVaaNB-b8ygPrj7TYBA&usg=AFQjCNGy3wTY5voKlv_t0YVd-JJJ8yekkw&sig2=6gzTmXR9iEwWgp_AtmdGdA&bvm=bv.99804247,bs.1,d.bGg
16. GSC (2008). *Distribution of official Council documents*. General Secretariat of the Council. 31 March 2008.

17. GSV (2010). *Navodilo za izvajanje določb poslovnika Vlade Republike Slovenije št. 7. Razmerja do institucij Evropske unije*. Številka 00400-4/2008/30. Ljubljana, 2.6.2010.
18. IBM (1993). *IBM Dictionary of Computing*.
19. IBM (2007). *The History of Notes and Domino*. IBM developerWorks. 14 November 2007. Pridobljeno 16. 9. 2015 iz: <https://www.ibm.com/developerworks/lotus/library/ls-NDHistory/>
20. IBM (2010). *IBM Lotus Notes and Lotus Domino software. A better way to create, connect and collaborate*. IBM Corporation 2010. Pridobljeno 21. 9. 2015 iz: <ftp://ftp.software.ibm.com/software/in/lotus-notes-whitepaper.pdf>
21. MARAND (2015). *Celovita podpora pri uvajanju Lotus/Notes rešitev*. Pridobljeno 21. 9. 2015 iz: <http://www.rabi.si/razvoj/index.html>
22. Ministry of Scientific Research and Information Technology/Ministerstwo nauki i informatyzacji. (2004). *Europejska Wymiana Dokumentów - Polska (EWD-P). Informacja o systemie*, Listopad 2004. Pridobljeno 23. 10. 2015 iz: https://www.nauka.gov.pl/g2/oryginal/2013_05/d19fd3f7a53b3f156464845f543008f0.pdf
23. MIZŠ (2015). *Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020*. Osnutek, v2.0. Ljubljana, marec 2015: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.
24. MJU (2006). *Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010. SEP-2010. »E-uprava za boljšo javno upravo«* Končna 1.0. Ljubljana, 20. april 2006: Ministrstvo za javno upravo.
25. MJU (2009). *Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP*. Ljubljana. 19. 6. 2009: Ministrstvo za javno upravo.
26. MJU (2015). *Javna uprava 2020. Strategija razvoja javne uprave 2015-2020. SJU 2020*. Ljubljana, september 2015: Ministrstvo za javno upravo.
27. MJU (2015). *Kadrovsko poročilo za leto 2014*. Ljubljana, junij 2015: Ministrstvo za javno upravo.
28. MSZ (2015). Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Poland/Ministerstwo Spraw Zagranicznych. Department of the Committee for European Affairs. Pridobljeno iz 20.10.2015 iz: http://www.msz.gov.pl/en/ministry/organisation/organisational_units_/department_of_the_committee_for_european_affairs

29. MSZ (2015). Organigram. Pridobljeno 29. 10. 2015 iz: <http://www.msz.gov.pl/resource/ef3d93c7-37ce-4cf7-8359-1459a4266147:JCR>

30. MVZT (2007). *Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji si2010*. Ljubljana, 29. junij 2007: Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo.

31. MZZ (2015). Ministrstvo za zunanje zadeve. Pridobljeno 24. 10. 2015 iz: <http://www.mzz.gov.si/>

32. OECD (2012). *Slovenia. Public Governance Reviews. Towards a Strategic and Efficient State*. 19. Junij 2012. Pridobljeno 27. 8. 2015 iz: https://books.google.si/books?id=IeDvB28sCksC&pg=PA172&lpg=PA172&dq=%22national+policy+positions+on+eu+affairs+must+be+agreed+upon+and+adopted%22&source=bl&ots=UfKkp8xW84&sig=4bl293jHR_47etAnp6b99r0fXT0&hl=sl&sa=X&ved=0CB4Q6AEwAGoVChMIIm6_06Z_JxwIVTFoUCh1wrwWL#v=onepage&q=%22national%20policy%20positions%20on%20eu%20affairs%20must%20be%20agreed%20upon%20and%20adopted%22&f=false

33. (2012). *Organizational Rules of the Ministry of Foreign Affairs*. Attachment to Order No. 25 of the Minister of Foreign Affairs of 11 July, 2012. Pridobljeno 11. 7. 2012 iz: <https://www.msz.gov.pl/resource/ec0cec0a-8518-49fa-8b2a-8cbc9c7a20f0:JCR>

34. PolandEU.gov.PL (2015). The Committee for European Affairs. Pridobljeno 30.3.2015 iz: <https://polskawue.gov.pl/Composition,884.html>

35. Prime Minister's Office of the Republic of Finland (2015). Pridobljeno 5.6.2015 iz: <http://vnk.fi/en/finland-s-eu-policy>

36. Prime Minister's Office Finland (2015). Organigram. http://vnk.fi/documents/10616/1457236/VNK_organisaatiokaavio_01062015_EN.pdf/039dc2cb-ab6e-45d4-b09c-f753971a8137

37. PUMA (2001). *E-government: Analysis Framework and Methodology. Organisation for Economic Cooperation and development (OECD)*. PUMA(2001)16/ANN/REV1. 13. December 2001. Pridobljeno 13. 12. 2001 iz: <http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=PUMA%282001%2916/ANN/REV1&docLanguage=En>

38. (2012). Sklep Vlade Republike Slovenije o ustanovitvi 35 delovnih skupin za pripravo odločitev v postopku sprejemanja zakonodajnih predlogov in drugih aktov Evropske unije. Vlada Republike Slovenije. Številka 02401-6/2012/6. Ljubljana, 29.3.2012.

39. SPBR (2015). Stalno predstavništvo Republike Slovenije pri Evropski uniji. Pridobljeno 25.10.2015 iz: <http://www.rtv slo.si/vasa-novica/pravo-predsedovanje/83414>

40. Spletna aplikacija 1KA. Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani. Pridobljeno od decembra 2015 do februarja 2016 iz: <https://www.1ka.si/>
41. Svet EU (2006). *Ravnanje z dokumenti, označenimi z LIMITE*. Svet Evropske unije. Številka dokumenta 5847/06 z dne 16. marca 2006.
42. Svet EU (2011). *Ravnanje z notranjimi dokumenti Sveta*. Svet Evropske unije. Številka dokumenta 11336/11 z dne 9. junija 2011.
43. SVEZ (2005). *Priročnik za sodelovanje slovenskih vladnih predstavnikov v postopkih odločanja v EU*. Služba Vlade Republike Slovenije za evropske zadeve. November, 2005.
44. TietoEnator (2006). *EUFORUM eliminates paper chase*. Pridobljeno 12. 11. 2006 iz <http://www.tietoenator.com>
45. (2005). Uredba o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07, 31/08, 35/09, 58/10, 101/10 in 81/13).
46. VRS (2010). Poslovnik Vlade Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 43/01, 23/02 – popr., 54/03, 103/03, 114/04, 26/06, 21/07, 32/10, 73/10, 95/11, 64/12 in 10/14).
47. VRS (2010). Priloge k akcijskemu načrtu elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP). Vlada Republike Slovenije.
48. VRS (2015). Vlada Republike Slovenije. Pridobljeno 25.10.2015 iz: https://www.google.si/search?q=Gregor%C4%8Di%C4%8Deva+20-25+vlada&biw=1920&bih=930&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAcQ_AUoAmoVChMIxNKZt6LdyAIVjDsUCh0ZDQG7#tbm=isch&q=vlada+republike+slovenije+stavba&imgsrc=9fWTHIa4zJctxM%3A
49. (2000). Zakon elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 61/06 – ZEPT in 46/14).
50. (2004). Zakon o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah Evropske unije (ZSDZVZEU) (Uradni list RS, št. 34/04, 43/10, 107/10 in 30/15).

PRILOGE

Priloga 1: Vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov z vladnim informacijskim sistemom za zadeve EU – EU portalom

Spoštovani!

V okviru magistrskega študija pripravljam magistrsko delo z naslovom *Analiza zadovoljstva uporabnikov vladnega informacijskega sistema za zadeve EU – EU portal*. Namen raziskave, katere del bo izpeljan s pomočjo vprašalnika dostopnega na spodnji povezavi, je preveriti uporabo in zadovoljstvo uporabnikov informacijskega sistema EU portal. Poleg analize uporabe in zadovoljstva je namen naloge tudi praktičen in neposredno uporaben: želim namreč zbrati predloge uporabnikov portala, ki bi vodili k izboljšanju uporabe in zadovoljstva vseh nas, uporabnikov.

Z vašo cenjeno pomočjo bom koristne rezultate raziskave uporabila pri pripravi predloga, ki bi Ministrstvu za zunanje zadeve in razvijalcu aplikacije SRC d.o.o. predstavil možnosti nadaljnjega razvoja in nadgradnje informacijskega sistema EU portal.

Kot uporabnika informacijskega sistema EU portal, vas zato vljudno prosim, če odgovorite na nekaj kratkih vprašanj ne glede na to, kako pogosto ga uporabljate. Izpolnjevanje vprašalnika vam bo predvidoma vzelo **manj kot pet minut časa**. Vprašalnik je **popolnoma anonimen**, posredovani podatki ne bodo izdajali vaše identitete in bodo uporabljeni zgolj v raziskovalne namene ter za pripravo koristnih predlogov odgovornim službam, ki bi omogočili izboljšanje delovanja EU portala in posledično olajšanja dela vseh nas, uporabnikov portala.

Za vaš čas in odgovore se vam iskreno zahvaljujem.

Za vsa morebitna vprašanja sem vam z veseljem dosegljiva preko elektronskega naslova jerneja.boslic@gov.si ali telefonske številke 01/478 2484.

S klikom na spodnjo spletno povezavo lahko pričnete z izpolnjevanjem.

[spletna povezava]

Jerneja Boslič,
Urednica EU portala

ANKETNI VPRAŠALNIK

Hvala vam, ker ste si vzeli čas za izpolnitev ankete, ki je pred vami.

Namen ankete je preveriti uporabo in zadovoljstvo uporabnikov informacijskega sistema EU portal in zbrati predloge uporabnikov portala za njegovo poenostavitev in posodobitev, ki bi vodili k izboljšanju uporabe in zadovoljstva vseh uporabnikov.

Verjamem, da je naš skupni cilj boljši in uporabnikom prijaznejši EU portal. Hvala, ker boste k temu pomembno prispevali tudi sami.

S klikom na gumb »Naslednja stran« lahko pričnete z izpolnjevanjem.

Q1 – Kako pogosto uporabljate EU portal?

- ☐ Dnevno
- ☐ Nekajkrat na teden
- ☐ Enkrat tedensko
- ☐ Nekajkrat na mesec
- ☐ Enkrat mesečno
- ☐ Redkeje kot enkrat mesečno
- ☐ Nikoli

IF (1) Q1 = [6, 7]

Q2 – Označite glavni razlog neuporabe oz. zgolj občasne uporabe EU portala:

- ☐ Vodstvo ne zahteva uporabe EU portala.
- ☐ Nimam potrebnega znanja zadelo z EU portalom.
- ☐ Pri svojem delu ga ne potrebujem.
- ☐ Menim, da od EU portala ni nobene koristi, samo dodatno delo.
- ☐ Uporabljam druge elektronske vire in podatkovne baze.
- ☐ Nimam možnosti/ dostopnih pravic.
- ☐ Nimam časa.
- ☐ Drugo:

Q3 - Preko katere elektronske baze podatkov največkrat dostopate do EU dokumentov:

- ☐ EU portal
- ☐ Extranet/Delegates Portal
- ☐ Elektronska pošta
- ☐ Eur-Lex
- ☐ Spletna stran Evropske Komisije
- ☐ Drugo:

Q4 - Preko katere elektronske baze podatkov največkrat dostopate do slovenskih dokumentov (Odločitve RS: stališča, izhodišča, usmeritve, poročila):

- ☐ EU portal
- ☐ Informacijski sistem Vlade RS
- ☐ SPIS
- ☐ Notranja baza podatkov
- ☐ Drugo:

IF (4) Q1 = [1, 2, 3, 4, 5]

Q5 – Označite glavni razlog uporabe EU portala:

- ☐ Naročilo vodstva.
- ☐ Lastna želja.
- ☐ Uporabljajo ga ostali sodelavci.
- ☐ Osnovno delovno orodje, kot to določajo predpisi (poslovnik vlade, navodila, zakon ...).
- ☐ Zaradi transparentnosti in prenosa znanja na druge zaposlene.
- ☐ Drugo:

IF (3) Q1 = [1, 2, 3, 4, 5, 6]

Q6 – Na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni "Sploh se ne strinjam", 5 pa "Povsem se strinjam", ocenite naslednje trditve:

	1 - Sploh se ne strinjam	2 - Se ne strinjam	3 - Niti niti	4 - Se strinjam	5 - Povsem se strinjam
Zelo dobro poznam možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal.	☐	☐	☐	☐	☐
Zelo dobro poznam pravno podlago za delo z EU portalom (Poslovnik Vlade RS in Navodila za izvajanje določb poslovnika Vlade RS, Zakon o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah Evropske unije).	☐	☐	☐	☐	☐
Zelo sem zadovoljen/a z informacijskim sistemom EU portal.	☐	☐	☐	☐	☐
Imam dovolj izkušenj z uporabo EU portala.	☐	☐	☐	☐	☐
Želim si dodatno izobraževanje za delo z EU portalom.	☐	☐	☐	☐	☐
EU portal mi je v veliko pomoč pri delu.	☐	☐	☐	☐	☐
S pomočjo EU portala hitreje pridem do informacij v zvezi z zadevami EU.	☐	☐	☐	☐	☐
EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU.	☐	☐	☐	☐	☐
EU portal omogoča večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave.	☐	☐	☐	☐	☐
EU portal je enostaven za uporabo.	☐	☐	☐	☐	☐
Zelo sem zadovoljen/a z vizualno podobo (izgledom) EU portala.	☐	☐	☐	☐	☐
Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikone, število ukazov in navodil, ...).	☐	☐	☐	☐	☐

IF (3) Q1 = [1, 2, 3, 4, 5, 6]

Q7 - Na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni "Sploh se ne strinjam", 5 pa "Povsem se strinjam", ocenite naslednje trditve:

	1- Sploh se ne strinjam	2 - Se ne strinjam	3 - Niti niti	4 - Se strinjam	5 - Povsem se strinjam
Zelo dobro poznam okolje Lotus Notes (v okviru katerega deluje EU portal).	☐	☐	☐	☐	☐
Okolje Lotus Notes je enostavno za uporabo.	☐	☐	☐	☐	☐
Zelo dobro poznam značilnosti informacijskih sistemov in razumem njihovo delovanje na splošno.	☐	☐	☐	☐	☐
Menim, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji.	☐	☐	☐	☐	☐

IF (3) Q1 = [1, 2, 3, 4, 5, 6]

Q8 - Prosim, napišite vaše komentarje, kaj vas na EU portalu najbolj moti oz. kaj najbolj pogrešate in vaše predloge sprememb za njegovo izboljšanje.

Q9 - Na katerem ministrstvu ali vladni službi ste zaposleni?

- ☐ MDDSZ - Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
- ☐ MF - Ministrstvo za finance
- ☐ MGRT - Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
- ☐ MIZŠ - Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport
- ☐ MJU - Ministrstvo za javno upravo
- ☐ MK - Ministrstvo za kulturo
- ☐ MKGP - Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano
- ☐ MNZ - Ministrstvo za notranje zadeve
- ☐ MO - Ministrstvo za obrambo
- ☐ MOP - Ministrstvo za okolje in prostor
- ☐ MP - Ministrstvo za pravosodje
- ☐ MZ - Ministrstvo za zdravje
- ☐ MzI - Ministrstvo za infrastrukturo
- ☐ MZZ - Ministrstvo za zunanje zadeve
- ☐ SURS - Statistični urad RS
- ☐ SVRK - Služba Vlade RS za razvoj in evropsko kohezijsko politiko
- ☐ SVZ - Služba Vlade RS za zakonodajo
- ☐ UKOM - Urad Vlade za komuniciranje
- ☐ UN - Urad Vlade RS za narodnosti
- ☐ UVTP - Urad Vlade RS za varovanje tajnih podatkov
- ☐ Drugo:

XSPOL - Spol:

- ☐ Moški
☐ Ženski

XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?

- ☐ do 20 let
☐ 21 - 30 let
☐ 31 - 40 let
☐ 41 - 50 let
☐ 51 - 60 let
☐ 61 let ali več

Za vaš čas se vam iskreno zahvaljujem.

S pomočjo vaših cenjenih odgovorov in predlogov bodo odgovornim službam podani konkretni predlogi za izboljšanje delovanja EU portala in predstavljene razvojne možnosti.

Za vsa morebitna vprašanja sem vam z veseljem dosegljiva preko elektronskega naslova jerneja.boslic@gov.si ali telefonske številke 01/478 2484.

Priloga 2: Komentarji anketirancev²⁴

Komentarji anketirancev na vprašanje odprtega tipa: »Prosim, napišite vaše komentarje, kaj vas na EU portalu najbolj moti oz. kaj najbolj pogrešate in vaše predloge sprememb za njegovo izboljšanje:«

- nepregled in težko obvladljiv. tudi neprivlačen za uporabo. leta 2015 bi lahko bil mnogo bolj user-friendly.
- omogočiti bi bilo treba, da se novejši dokumenti eu delovnih teles lažje najdejo. če je dokumentov in raznih sestankov veliko, se novi dokumenti v `masi` vseh dokumentov zelo težko najdejo.
- slabo poznam, pripravljam le vsebinske prispevke za stališča si.
- pri eu portalu me morda včasih moti le nekoliko počasno delovanje sistema.
- večja preglednost ter avtomatično brskanje po dokumentih tudi v arhivski zbirki.
- včasih nastajajo tehnične težave pri odpiranju piponk ali potrjevaju odločitev, zato je potrebnega malo več časa, da se težave odpravijo, delo pa izvede.
- pogrešam pristop, ki bi bil bolj prijazen do uporabnika. menim, da bi bilo nujno potrebno organizirati tudi izobraževanja za delo z eu portalom.
- delno je nepregleden, iskanje dokumentov bi bilo lahko bolj preprosto.
- pomanjkljivo arhiviranje že sprejetih aktov - morda posebna baza?
- žal, dejansko premalo uporabljam, ker ni več prioriteto pri mojem delu spremljati eu dogajanje (pred leti (pet in več) sem morala bistveno bolj poznati te vsebine), sedaj ta področja pokrivajo mlajše kolegice. malce moti, da veliko vsebin ni prevedenih v slovenski jezik (čeprav imam sama certifikat iz znanja angleškega jezika), zlasti z vidika terminologije.
- nepregleden iskalnik nelogično kategoriziranje dokumentov ni iskalnih filtrov počasnost povezav
- niti nimam posebnih komentarjev. morda poenostavitev popravljanja dokumenta. za vsak obrazec je potreben ponovni izpis obrazca, zaradi česar lahko hitreje pride do napake.
- najbolj pogrešam izobraževanje, ki bi predstavilo vse funkcionalnosti sistema. trenutno je moje delo z eu portalom zreducirano na objavljane stališč, pregledovanje objavljenih stališč/usmeritev, a zagotovo ponuja še mnogo več.
- kot občasna uporabnica eu portala sem zadovoljna, ker je pregleden, lahko sledljiv sistem, podoben spis-u itd.
- ga ne uporabljam tako pogosto, da bi predlagala kakršne koli spremembe. verjetno je na strani pristojnih resorjev oz. tistega ki upravlja z eu portalom, da po določenem času arhivira dokumente, saj je sicer po mojem mnenju baza preobširna, oziroma se je težko znajti.
- pri eu portalu najbolj pogrešam to, da je uporabniku, ki se sicer dnevno sicer dnevno srečuje z različnimi elektronskimi orodji, zelo neprijazna aplikacija, v kateri se težko znajde in najde zadeve, ki jih potrebuje oz. ga zanimajo. če bi bil

²⁴ Komentarji anketirancev so identični njihovim vnosom v anketo 1KA in niso lektorirani.

- uporabniški umesnik bolj dodelan (predvsem iskalni mehanizem) menim, da bi bil portal dosti bolj uporaben in bi ga tudi tisti, ki ga morajo pri svojem delu porabljati, večkrat uporabili.
- glede na to, da ga ne uporabljam dnevno, se moram vsakič na novo prilagoditi na \"logiko delovanja\", ki je drugačna od srugih sistemov, ki jih uporabljamo.
 - zadnja leta nimam neposrednega dostopa do eu portala, zato tudi tega ne morem komentirati.
 - permanentno/periodično izobraževanje zaposlenih bi vsekakor pripomoglo k večji uporabi, tako eu portala kot tudi lotus notesa v celoti. po mojem mnenju je ključno vprašanje, koliko se predstojniki, ki odločajo, zavedajo pomena in uporabe eu portala oz. lotus notesa. če bi hoteli izboljšati uporabo eu portala, bi morali najprej pritegniti v uporabo \"odločevalce\", potem šele \"operativce\" - in ne obratno!
 - za začetnike je zelo težko orodje, ki bi moralo biti uporabniku bolj prijazno, zlasti enostavno.
 - velika izboljšava bi bilo že dejstvo, da bi vsi eu portal sprejeli kot delovno orodje in potem vanj dodajali relevantne podatke
 - nimam konkretnih pripomb, se je v zadnjem času že veliko stvari uredilo in izboljšalo. bi pa predlagala večjo seznanjenost vseh uslužbencev z uporabnostjo eu portala.
 - poenostavitev sistema
 - ena od narobe stvari: izhodišča za udeležbo na svetu eu se najdejo pod rubriko dnevnimi redi in ne pod rubriko izhodišča.
 - več izobraževanja.
 - pogrešam možnost, da bi se na eu portal uvrščali tudi delovni dokumenti posameznih delovnih teles sveta eu, ne samo dokumenti, ki pridejo po u32 mreži. potreba po bolj dosledni objavi poročil z zasedanj delovnih teles sveta eu (tudi tista, ki so sicer objavljena preko depešnega sistema. smiselna bi bila periodična organizacija usposabljan za delo z eu portalom (za nove uporabnike)
 - poenostavitve, preglednost, več različnih opcij za iskanje po različnih vhodnih kriterijih.
 - največ težav imam z iskanjem dokumentov, če ne vem številke dokumenta.
 - večja preglednost, predvsem v smislu sosledja dokumentov (revidirane verzije).
 - zaradi tesnih časovnih rokov za oddajo vladnih gradiv je zamudno večurno usklajevanje gradiv na eu portalu. v papirni obliki gradiv je oddaja hitrejša, kar je absurdno.
 - ne uporabljam pri delu eu portala, vendar pa menim, da vsaka služba potrebuje čim bolj sodoben informacijski sistem, a da je pri tem bistvenega pomena čim bolj enostavna uporaba.

Priloga 3: Analiza komentarjev, razdeljenih na kategorije²⁵

Kategorija	Število komentarjev	Prosim, napišite vaše komentarje, kaj vas na EU portalu najbolj moti oz. kaj najbolj pogrešate in vaše predloge sprememb za njegovo izboljšanje:
Sistem ni enostaven (user-unfriendly)	8	Leta 2015 bi lahko bil mnogo bolj user-friendly.
		Neprivlačen za uporabo.
		Pogrešam pristop, ki bi bil bolj prijazen do uporabnika.
		Pri EU portalu najbolj pogrešam to, da je uporabniku, ki se sicer dnevno srečuje z različnimi elektronskimi orodji, zelo neprijazna aplikacija, v kateri se težko znajde in najde zadeve, ki jih potrebuje oz. ga zanimajo.
		Glede na to, da ga ne uporabljam dnevno, se moram vsakič na novo prilagoditi na \"logiko delovanja\", ki je drugačna od drugih sistemov, ki jih uporabljamo.
		Za začetnike je zelo težko orodje, ki bi moralo biti uporabniku bolj prijazno, zlasti enostavno.
		Poenostavitev sistema.
		Poenostavitve.
Izboljšanje iskalnikov	7	Omogočiti bi bilo treba, da se novejši dokumenti EU delovnih teles lažje najdejo. Če je dokumentov in raznih sestankov veliko, se novi dokumenti v \"masi\" vseh dokumentov zelo težko najdejo.
		Avtomatično brskanje po dokumentih tudi v arhivski zbirki.
		Iskanje dokumentov bi bilo lahko bolj preprosto.
		Nepregleden iskalnik.
		Če bi bil uporabniški vmesnik bolj dodelan (predvsem iskalni mehanizem), menim, da bi bil portal dosti bolj uporaben in bi ga tudi tisti, ki ga morajo pri svojem delu uporabljati, večkrat uporabili.
		Več različnih opcij za iskanje po različnih vhodnih kriterijih.
		Največ težav imam z iskanjem dokumentov, če ne poznam številke dokumenta.

²⁵ Komentarji anketirancev so razdeljeni na kategorije in so lektorirani.

Predlogi za večjo uporabo	6	Po mojem mnenju je ključno vprašanje, koliko se predstojniki, ki odločajo, zavedajo pomena in uporabe EU portala oz. Lotus Notesa. Če bi hoteli izboljšati uporabo EU portala, bi morali najprej pritegniti v uporabo "odločevalce", potem šele "operativce" – in ne obratno!
		Velika izboljšava bi bilo že dejstvo, da bi vsi EU portal sprejeli kot delovno orodje in potem vanj dodajali relevantne podatke.
		Predlagala bi večjo seznanjenost vseh uslužbencev z uporabnostjo EU portala.
		Potreba po bolj dosledni objavi poročil z zasedanj delovnih teles Sveta EU (tudi tista, ki so sicer objavljena preko depešnega sistema).
		Če bi bil uporabniški vmesnik bolj dodelan (predvsem iskalni mehanizem), menim, da bi bil portal dosti bolj uporaben in bi ga tudi tisti, ki ga morajo pri svojem delu porabljati, večkrat uporabili.
		Pri delu ne uporabljam EU portala, vendar pa menim, da vsaka služba potrebuje čim bolj sodoben informacijski sistem, pri čemer je bistvenega pomena čim bolj enostavna uporaba.
Nepregleden sistem	5	Nepregleden in težko obvladljiv.
		Večja preglednost.
		Delno je nepregleden.
		Preglednost.
		Večja preglednost, predvsem v smislu sosledja dokumentov (revidirane verzije).
Več usposabljanja	5	Menim, da bi bilo nujno treba organizirati tudi usposabljanja za delo z EU portalom.
		Najbolj pogrešam usposabljanje, ki bi predstavilo vse funkcionalnosti sistema. Trenutno je moje delo z EU portalom omejeno na objavljanje stališč in pregledovanje objavljenih stališč/usmeritev, a zagotovo ponuja še mnogo več.
		Permanentno/periodično usposabljanje zaposlenih bi vsekakor pripomoglo k večji uporabi tako EU portala kot tudi Lotus Notesa v celoti.
		Več usposabljanja.
		Smiselna bi bila periodična organizacija usposabljanj za delo z EU portalom (za nove uporabnike).
Tehnično-vsebinski predlogi	5	Nelogično kategoriziranje dokumentov.
		Niti nimam posebnih komentarjev. Morda poenostavitev popravljanja dokumenta. Za vsak obrazec je potreben ponovni izpis obrazca, zaradi česar lahko hitreje pride do napake.
		Pogrešam možnost, da bi se na EU portal uvrščali tudi delovni dokumenti posameznih delovnih teles Sveta EU in ne samo dokumenti, ki pridejo po mreži.
		Zlasti z vidika terminologije malce moti, da veliko vsebin ni prevedenih v slovenski jezik (čeprav imam sama certifikat iz znanja angleškega jezika).
		Zaradi tesnih časovnih rokov za oddajo vladnih gradiv je večurno usklajevanje gradiv na EU portalu zamudno. V papirni obliki gradiv je oddaja hitrejša, kar je absurdno.

Predlogi, ki so že realizirani oz. jih sistem že vsebuje	4	Pomanjkljivo arhiviranje že sprejetih aktov – morda posebna baza?
		Ni iskalnih filtrov.
		Ga ne uporabljam tako pogosto, da bi predlagala kakršne koli spremembe. Verjetno je na strani pristojnih resorjev oz. tistega, ki upravlja z EU portalom, da po določenem času arhivira dokumente, saj je sicer po mojem mnenju baza preobširna oziroma se je v njej težko znajti.
		Izhodišča za udeležbo na zasedanjih Sveta EU se najdejo pod rubriko dnevni redi in ne pod rubriko izhodišča.
Splošni komentarji	3	Slabo poznam, pripravljam le vsebinske prispevke za stališča SI.
		Žal dejansko premalo uporabljam, ker pri mojem delu spremljanje dogajanja v EU ni več prednostno (pred leti (pet in več) sem morala bistveno bolj poznati te vsebine), zdaj ta področja pokrivajo mlajše kolegice. Zlasti z vidika terminologije malce moti, da veliko vsebin ni prevedenih v slovenski jezik (čeprav imam sama certifikat iz znanja angleškega jezika).
		Zadnja leta nimam neposrednega dostopa do EU portala, zato tega ne morem komentirati.
Tehnične težave	3	Pri EU portalu me morda včasih moti le nekoliko počasno delovanje sistema.
		Včasih nastajajo tehnične težave pri odpiranju priponk ali potrjevanju odločitev, zato je potrebnega malo več časa, da se težave odpravijo, delo pa izvede.
		Počasnost povezav.
Pohvale	2	Kot občasna uporabnica EU portala sem zadovoljna, ker je pregleden, lahko sledljiv sistem, podoben SPIS-u itd.
		Nimam konkretnih pripomb, saj se je v zadnjem času že veliko stvari uredilo in izboljšalo.
SKUPAJ	48	

Priloga 4: Odgovori anketirancev na podvprašanja, kjer so na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni "Sploh se ne strinjam", 5 pa "Povsem se strinjam", ocenili navedene trditve

Q6	Na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni "Sploh se ne strinjam", 5 pa "Povsem se strinjam", ocenite naslednje trditve:										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
		1 - Sploh se ne strinjam	2 - Se ne strinjam	3 - Niti - niti	4 - Se strinjam	5 - Povsem se strinjam	Skupaj				
Q6a_1	Zelo dobro poznam možnosti, ki jih uporabniku ponuja EU portal. -	1 1 %	16 18 %	27 30 %	34 38 %	12 13 %	90 100 %	90	106	3,44	0,97
Q6b_1	Zelo dobro poznam pravno podlago za delo z EU portalom (Poslovnik Vlade RS in Navodila za izvajanje določb poslovnika Vlade RS, Zakon o sodelovanju med državnim zborom in vlado v zadevah Evropske unije). -	3 3 %	18 20 %	24 27 %	29 32 %	16 18 %	90 100 %	90	106	3,41	1,1
Q6c_1	Zelo sem zadovoljen/-a z informacijskim sistemom EU portal. -	4 4 %	15 17 %	28 31 %	36 40 %	7 8 %	90 100 %	90	106	3,3	0,99
Q6d_1	Imam dovolj izkušenj z uporabo EU portala. -	5 6 %	20 22 %	19 21 %	33 37 %	13 14 %	90 100 %	90	106	3,32	1,14
Q6e_1	Želim si dodatno izobraževanje za delo z EU portalom. -	2 2 %	14 16 %	29 32 %	30 33 %	15 17 %	90 100 %	90	106	3,47	1,02
Q6f_1	EU portal mi je v veliko pomoč pri delu. -	7 8 %	16 18 %	21 23 %	33 37 %	13 14 %	90 100 %	90	106	3,32	1,16
Q6g_1	S pomočjo EU portala hitreje pridem do informacij v zvezi z zadevami EU. -	8 9 %	14 16 %	18 20 %	38 42 %	12 13 %	90 100 %	90	106	3,36	1,16
Q6h_1	EU portal poveča učinkovitost dela pri obravnavi zadev EU. -	4 4 %	9 10 %	22 24 %	38 42 %	17 19 %	90 100 %	90	106	3,61	1,05
Q6i_1	EU portal omogoča večji pregled nad	4	9	27	37	13	90	90	106	3,51	1,01

	notranjim delovanjem javne uprave. -	4 %	10 %	30 %	41 %	14 %	100 %				
Q6j_1	EU portal je enostaven za uporabo. -	8 9 %	21 23 %	24 27 %	30 33 %	7 8 %	90 100 %	90	106	3,08	1,11
Q6k_1	Zelo sem zadovoljen/-a z vizualno podobo (izgledom) EU portala. -	10 11 %	15 17 %	33 37 %	29 32 %	3 3 %	90 100 %	90	106	3	1,04
Q6l_1	Želim si poenostavitve uporabniškega vmesnika informacijskega sistema EU portal (pregledovanje in iskanje zadev, oblika strani, izbira barv, ikone, število ukazov in navodil ...). -	3 3 %	5 6 %	24 27 %	38 42 %	20 22 %	90 100 %	90	106	3,74	0,98
Q7	Na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni "Sploh se ne strinjam", 5 pa "Povsem se strinjam", ocenite naslednje trditve:										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
		1- Sploh se ne strinjam	2 - Se ne strinjam	3 - Niti - niti	4 - Se strinjam	5 - Povsem se strinjam	Skupaj				
Q7a_1	Zelo dobro poznam okolje Lotus Notes (v okviru katerega deluje EU portal). -	0 0 %	7 8 %	12 13 %	52 58 %	19 21 %	90 100 %	90	106	3,92	0,81
Q7b_1	Okolje Lotus Notes je enostavno za uporabo. -	2 2 %	8 9 %	26 29 %	44 49 %	10 11 %	90 100 %	90	106	3,58	0,89
Q7c_1	Zelo dobro poznam značilnosti informacijskih sistemov in razumem njihovo delovanje na splošno. -	1 1 %	7 8 %	34 38 %	36 40 %	12 13 %	90 100 %	90	106	3,57	0,86
Q7d_1	Menim, da so informacijski sistemi pomembni v vsaki organizaciji. -	0 0 %	0 0 %	2 2 %	38 42 %	50 56 %	90 100 %	90	106	4,53	0,54

Vir: spletna aplikacija 1KA Fakultete za družbene vede