

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**EVALVACIJA RAZVITOSTI UPRAVNIH
PORTALOV IN ANALIZA SLOVENSKEGA IN
HRVAŠKEGA UPRAVNEGA PORTALA**

Josip Mijatović

Ljubljana, september 2016

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**EVALVACIJA RAZVITOSTI UPRAVNIH PORTALOV IN ANALIZA
SLOVENSKEGA IN HRVAŠKEGA UPRAVNEGA PORTALA**

Kandidat: Josip Mijatović
Vpisna številka: 04042872
Študijski program: Univerzitetni študijski program Upravljanje javnega sektorja prva stopnja
Mentor: doc. dr. Mitja Dečman

Ljubljana, september 2016

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisani Josip Mijatović, študent prve stopnje Univerzitetnega študijskega programa Upravljanje javnega sektorja, z vpisno številko 04042872, sem avtor diplomskega dela z naslovom: Evalvacija razvitosti upravnih portalov in analiza slovenskega in hrvaškega upravnega portala.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbel, 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 pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisal v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatstvo - predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne - kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Ur. 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 plagiatstvo 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«.

Diplomsko delo je lektorirala: Ana Žagar, mag., prof. slov. j. in knj.

Ljubljana, 07. 09. 2016

Podpis avtorja:

POVZETEK

Diplomsko delo predstavlja razvitost elektronskega poslovanja javne uprave v svetu kot tudi pri nas. V svetovnem merilu je nekaj držav z dobro razvitim elektronskim poslovanjem javne uprave, mednje sodita Velika Britanija in Nova Zelandija, ki sta natančneje analizirana v delu. Ta oblika poslovanja je tako vse bolj uveljavljena tudi v Sloveniji in na Hrvaškem ter je osrednja tema diplomske naloge. Problemi elektronskega poslovanja v javnem sektorju so povezani predvsem s samim razvojem. Tu gre za probleme z vidika uporabnikov (uporabniška izkušnja, problemi dostopa, nezaupanje do te oblike poslovanja itd.) kot tudi za probleme z vidika ponudnika (tehnične in informacijske podlage, znanje, povezljivost, dostopnost itd.).

Namen diplomskega dela je ugotoviti stopnjo razvitosti in ponudbe elektronskega poslovanja v obeh državah, predvsem stopnje razvitosti elektronskih portalov. Zanima nas, katera država se bolj približuje najboljšim na svetu in tako ponuja boljše elektronske storitve. Ugotovitve bodo temeljile na analizi temeljnih elementov dobrih in učinkovitih portalov, na podlagi, katerih bo sledila še analiza in primerjava obeh državnih portalov.

V času pisanja diplomskega dela sem s pomočjo literature, pregleda in analize obeh portalov ugotovil, da sta si portala različna predvsem v organiziranosti. Slovenski portal ponuja vse na enem mestu, tako informacije kot storitve, medtem ko hrvaški ponuja zgolj informacije brez možnosti opravljanja elektronskih storitev. Tako je bistvena sestavina hrvaškega portala, sistem e-Građani, s pomočjo katerega poteka elektronsko poslovanje.

Z diplomskim delom želim doseči opaznost prednosti in slabosti obeh portalov in s tem izogibanje napakam ter prikazu možnosti, s katerimi se portala lahko še izboljšata.

Ključne besede: elektronsko poslovanje, elektronske storitve, portal

SUMMARY

EVALUATION OF DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE PORTALS AND ANALYSIS OF THE SLOVENIAN AND CROATIAN ADMINISTRATIVE PORTAL

The diploma thesis presents the development of online services provided by public administrations in the world and in Slovenia. On a global scale there are several countries with well-developed online services of public administration, among them are certainly Great Britain and New Zealand, which are more specifically analysed in this paper. This form of services is becoming increasingly established in both Slovenia and Croatia, and it is the main theme of the diploma paper. The problems of online services in public administration are primarily connected with its development. There are problems from the user's perspective (user experience, issues with access, lack of confidence in this form of services, etc.) as well as problems from the provider's perspective (technical and information base, knowledge, connectivity and accessibility, etc.).

The purpose of this thesis is to establish the level of development and the offer of online services in both countries, especially the level of development of electronic portals. We are interested in finding out which country comes closer to the world's best and therefore offers better online services. The findings will be based on the analysis of the basic elements of good and effective portals, which will be the basis for the analysis and comparison of both national portals.

In the process of writing the diploma paper with the help of source material along with my overview and analysis of both portals, I established that the portals differentiate especially in organisation. The Slovenian portal offers everything in the same place, including information and services; the Croatian portal offers only information without online services. An essential component of the Croatian portal is the e-Gradani sistem, which provides e-business services.

With the diploma paper I want to highlight the advantages and disadvantages of both portals in order to avoid future errors and present the possibilities for improvements to both portals.

Key words: e-business, online services, portal

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY	vi
KAZALO.....	vii
KAZALO PONAZORITEV	ix
KAZALO SLIK.....	ix
KAZALO TABEL	ix
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC	x
1 UVOD.....	1
2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE	3
2.1 POJEM ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....	3
2.1.1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE JAVNEGA SEKTORJA	4
2.1.2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE ZASEBNEGA SEKTORJA.....	4
2.2 UPORABNIŠKA IZKUŠNJA.....	5
2.3 OPREDELITEV KONCEPTA UPRAVNEGA PORTALA	6
2.4 PARAMETRI DOBREGA IN UČINKOVITEGA PORTALA.....	7
2.5 ANALIZA PARAMETROV NA PRIMERU BOLJŠIH PORTALOV V SVETU	9
2.2.1 PORTAL GOV.UK.....	9
2.2.2 PORTAL GOVT.NZ.....	11
3 ELEKTRONSKI PORTAL REPUBLIKE SLOVENIJE	14
3.1 RAZVOJ PORTALA	14
3.2 STORITVE PORTALA.....	16
3.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI PORTALA	17
3.3.1 PREDNOSTI PORTALA.....	17
3.3.2 SLABOSTI PORTALA	17
4 ELEKTRONSKI PORTAL REPUBLIKE HRVAŠKE.....	19
4.1 RAZVOJ UPORABNIŠKEGA OKNA SISTEMA e-GRADANI	19
4.2 STORITVE SISTEMA e-GRADANI	22
4.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI SISTEMA.....	23
4.3.1 PREDNOSTI SISTEMA	24
4.3.2 SLABOSTI SISTEMA.....	24
5 PRIMERJAVA SLOVENSKEGA PORTALA eUPRAVA IN HRVAŠKEGA SISTEMA e-GRADANI	25
5.1 RAZLIKE MED SLOVENSКИM PORTALOM IN HRVAŠKIM SISTEMOM	25

5.2 PODOBNOSTI MED SLOVENSKIM PORTALOM IN HRVAŠKIM SISTEMOM.....	27
5.3 MOŽNE IZBOLJŠAVE SLOVENSKEGA PORTALA eUPRAVA	28
5.4 MOŽNE IZBOLJŠAVE HRVAŠKEGA SISTEMA e-GRADANI	28
6 ZAKLJUČEK.....	30
LITERATURA IN VIRI.....	32

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO SLIK

Slika 1: Prva stran vladnega portala Velike Britanije	9
Slika 2: Prva stran vladnega portala Nove Zelandije	11

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjava ponudbe elektronskega poslovanja RS in RH z ocenami: dobro, srednje in slabo	27
---	----

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

APIS IT	Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama (Agencija za podporo informacijskim sistemom in informacijskim tehnologijam)
FINA	Financijska agencija (Finančna agencija)
HMRC HM	Revenue & Customs (HM prihodki in carina)
HP	Hrvatska pošta (Hrvaška pošta)
HPB	Hrvatska poštanska banka (Hrvaška poštna banka)
HZMO	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (Hrvaški zavod za pokojninsko zavarovanje)
HZZ	Hrvatski zavod za zapošljavanje (Hrvaški zavod za zaposlitev)
IKT	informacijska in komunikacijska tehnologija
MUP HR	Ministarstvo unutarnjih poslova (Ministrstvo notranjih zadev)
NIAS	Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (Nacionalni identifikacijski in avtentikacijski sistem)
OIB	osobni identifikacijski broj (osebna identifikacijska številka)
OKP	Osobni korisnički pretinac (Osebno uporabniško okno)
REGOS	Središnji registar osiguranika (Osrednji register zavarovancev)
SFRJ	Socialistična federativna republika Jugoslavija

1 UVOD

Elektronsko poslovanje javnega sektorja in s tem javne uprave je v razvitih državah že močno razvito in obstaja že kar nekaj let, medtem ko takšen način poslovanja v Sloveniji in na Hrvaškem kljub razvoju zaostaja za najboljšimi.

Slovenija in Hrvaška sta državi nekdanje skupne države SFRJ. Po osamosvojitvi sta obe državi v istem času začeli samostojno razvijati delovanje javnega sektorja in njegovih postopkov ter načinov poslovanja. Vsaka se želi z modernimi načini poslovanja približati uporabniku in izboljšati njegovo uporabniško izkušnjo. Posledično so se časovno gledano najprej v Sloveniji in nato še na Hrvaškem odločili za razvoj elektronskega poslovanja, s čimer želijo povečati pretočnost informacij, pospešiti opravljanje storitev in s tem izboljšati zadovoljstvo uporabnikov.

Slovenija je elektronsko poslovanje v javnem sektorju vpeljala in predstavila leta 2001 s portalom e-uprava. Portal je zadnjo preobrazbo doživel konec leta 2015 in v začetku leta 2016, ko so ga posodobili, prenovili in predstavili javnosti. Portal, kot takšen omogoča poslovanje javni sektor - državljan, kjer javni sektor preko portala ponuja svoje storitve državljanom. Nabor storitev javni sektor - poslovni sektor in poslovni subjekti je ob zadnji prenovi, prestavljen na portal eVEM. Slovenski portal se razvija pod okriljem Ministrstva za javno upravo Republike Slovenije, ki je za najnovejšo različico portala dobila finančna sredstva iz evropskih skladov.

Hrvaška je svoje elektronsko poslovanje javnega sektorja predstavila na svetovnem spletu leta 2014, z imenom e-Građani. Rezultata projekta, Hrvaški osrednji državni portal in sistem e-Građani ponujata možnost medsebojnega poslovanja uprave in državljanov. »Razvoj sistema e-Građani koordinira Ministrstvo za upravo, partnerji so Agencija za podporo informacijskih sistemov in informacijske tehnologije (APIS IT d.o.o.), v delu razvoja Osebnega uporabniškega okna ter Finančna agencija, v delu razvoja Nacionalnega identifikacijskega in varnostnega sistema. Za financiranje sistema e-Građani je zadolženo Ministrstvo za finance« (Ministarstvo uprave Republike Hrvatske, 2016).

Bistvo elektronskega poslovanja javnega sektorja je omogočati državljanom, da preko njega opravijo storitve ali pridejo do zelenih informacij kjerkoli in kadarkoli, ne glede na kraj in čas uporabe ter oblike poslovanja. To se dosega s tehnološkim in informacijskim razvojem, s katerim države skušajo razviti in ponuditi kar se da kakovosten način elektronskega poslovanja in z njim privabiti čim večje število zadovoljnih uporabnikov.

Ker poleg klasične oblike poslovanja javnega sektorja z državljani obstaja in se razvija elektronski način poslovanja, je potrebno državljanom ponuditi kakovostne in ustrezne elektronske storitve.

S pomočjo diplomskega dela je preučeno, kaj javni sektor s pomočjo elektronskega poslovanja nudi uporabniku in kakšna je kakovost te ponudbe. Raziskovanje je osredotočeno na portala Slovenije in Hrvaške ter njuni primerjavi.

Cilj diplomskega dela je s pomočjo teoretične analize upravnih portalov, ugotoviti parametre kakovostnega in učinkovitega portala ter analizirati razvitost slovenskega in hrvaškega elektronskega poslovanja in s tem ugotoviti, ali sta si portala podobna. Cilj je ugotoviti, kaj se lahko še stori, da bi se elektronsko poslovanje izboljšalo in s tem tudi zadovoljstvo uporabnikov v obeh državah in kje oziroma kako bi si državi na tem področju lahko bili zgled.

Na podlagi že poznane o obeh portalih sta postavljeni naslednji hipotezi:

1. Slovenski portal ponuja boljše in učinkovitejše storitve v primerjavi s hrvaškim.
2. Portala sta enako razvita na področju ponudbe elektronskih storitev tujcem, tj. v tujih jezikih.

Diplomsko delo temelji na metodi deskripcije oziroma opisa. Prevladuje lastna raziskava in primerjava slovenskega in hrvaškega portala (sistema e-Građani). Delo je podkrepljeno z domačo in tujo strokovno literaturo, s strokovnimi in znanstvenimi članki ter različnimi spletnimi viri. S pomočjo metode sinteze je vidno dopolnjevanje in pokrivanje prakse in teorije.

Diplomsko delo v prvem poglavju vsebuje predstavitev elektronskega poslovanja ter njegovo uporabo v javnem in zasebnem sektorju, nato predstavitev pojma uporabniške izkušnje in upravnega portala. Temu sledi postavitve in opredelitev parametrov dobrega in učinkovitega portala ter na podlagi tega še predstavitev oziroma analiza boljših portalov v svetu.

Na podlagi parametrov dobrega in učinkovitega portala je v drugem poglavju podrobno analiziran in predstavljen slovenski državni portal eUprava. Sledi kratka predstavitev storitev, ki jih ponuja in opredelitev ključnih prednosti in slabosti portala. V tretjem poglavju je na enak način predstavljeno elektronsko poslovanje Republike Hrvaške, prek podrobne analize in opisa hrvaškega sistema e-Građani. Le-ta je podpora njihovemu državnemu portalu za izvajanje elektronskih storitev.

Na podlagi analiziranega je v zadnjem poglavju predstavljena primerjava portala eUprava in sistema e-Građani, ki je vzporeden portalu eUprava, glede na ponudbo elektronskih storitev. Posledično so opažene in v zadnjem delu opisane podobnosti in razlike med njima kot tudi možne izboljšave obeh.

2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

2.1 POJEM ELEKTRONSKO POSLOVANJE

»Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) pomeni poslovati elektronsko oziroma natančneje poslovati s pomočjo informacijske in komunikacijske tehnologije« (Razgoršek&Potočar, 2009, str. 4). Elektronsko poslovanje je v današnjem času vse pogostejša oblika poslovanja, rečemo lahko, da je že vsakdanja, saj se vse vrste poslovanja izvajajo elektronsko ali so usmerjene v razvoj in nadgradnjo standardnega, klasičnega poslovanja. Pogosto se uporablja kombinacija klasične oziroma standardne in elektronske oblike poslovanja. V javnosti se je za elektronsko poslovanje ustalilo skrajšano ime, e-poslovanje.

Ta oblika poslovanja se razvija tako v zasebnem kot tudi v javnem sektorju, saj oboji želijo svojemu uporabniku stopiti tako rekoč v dom, saj to pomeni zmanjšanje truda in obveznosti, ki so povezane ob izvajanju standardne oblike poslovanja. S pomočjo elektronskega poslovanja nam ni potrebno hoditi po obrazce v javne in zasebne ustanove ter njihova okenca in izpolnjevati formularje, saj se s pomočjo elektronskega poslovanja celotno delo zmanjša in časovno skrajša. Kot primer: ko zaprosimo za nov osebni dokument preko spleta ali oddamo prijavo na določeno delovno mesto preko uradne strani podjetja z njihovim že oblikovanim elektronskim formularjem.

Elektronsko poslovanje v Republiki Sloveniji določa Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. »Ta zakon ureja elektronsko poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih, če zakon ne določa drugače« (ZEPEP-UPB1, 1. člen).

Seveda ima elektronsko poslovanje tako pozitivne kot tudi negativne strani. Med pozitivne štejemo predvsem, da je poslovanje hitrejše, cenejše in racionalnejše kar se tiče birokratskih postopkov, storitve se opravljajo 24 ur na dan in ne zgolj v času uradnih ur organizacije, ustanove ali posameznika. Poslovanje je tako preglednejše, zagotovljena je višja kakovost storitev in še mnogo drugih prednosti.

Med slabosti sodijo: ni osebne stika med uporabniki, problem nastane pri različnih skupinah populacije, kot so starejši (zaradi neznanja uporabe tehnologije), slepi in slabovidni (ki nimajo povsod enakega dostopa do storitev kot preostali uporabniki), tujci in narodne manjšine (ki jim ni ponujeno opraviti storitev v njihovem jeziku), in posamezniki, ki si ne morejo zagotoviti ustrezne tehnološke in informacijske tehnologije (ekonomski problem). Tu je prisotna tudi možnosti vdiranja v informacijsko tehnologijo uporabnika, posledično pride do nezaupanja uporabe te oblike poslovanja. Pri tej obliki poslovanja so pogoste napake in pomanjkljivosti, ki pridejo skupaj z novimi in naprednejšimi oblikami programov, ki podpirajo izvajanje poslovanja.

Uporabnike elektronskega poslovanja delimo v tri skupine, in sicer: uporabniki posamezniki, javni sektor in zasebni sektor. Elektronsko poslovanje se uporablja ne zgolj

med omenjenimi skupinami, ampak tudi znotraj njih, s čimer se olajša delo zaposlenih v javnem in zasebnem sektorju.

2.1.1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE JAVNEGA SEKTORJA

Elektronsko poslovanje je del poslovanja vsakega javnega sektorja v vseh razvitih držav, saj se z njegovo pomočjo olajša poslovanje med uporabnikom in javnim sektorjem kot tudi poslovanje organov javnega sektorja in zaposlenih v njem med seboj.

V Evropi je elektronsko poslovanje najbolj zastavljeno in razvito v Veliki Britaniji, Avstriji in Estoniji, kjer so postavili temelje elektronskih oblik poslovanja, na podobi katerih se razvijajo vse ostale oblike elektronskega poslovanja po Evropi in tudi po svetu. Bistveno pri elektronskem poslovanju javnega sektorja je usmerjenost k uporabniku, imeti dober in pozitiven odnos z uporabnikom, skušati odpraviti mit o neučinkovitem, okorelem in prepočasnem delovanju javnega sektorja in s tem izboljšati uporabniško izkušnjo.

Elektronsko poslovanje javnega sektorja se velikokrat v javnosti povezuje s tako imenovano e-demokracijo. E-demokracija je oblika klasične demokracije, ki je v koraku s časom in tako povezana s tehnološkim razvojem. Nove tehnologije ponujajo orodja, ki lahko oblast približajo državljanom: sposobne so učinkovito podpreti bolj odprto delovanje predsedniških teles, razširijo možnosti neposredne participacije, zagotavljajo pogoje za bolj pluralno oblikovanje stališč, političnih usmeritev in sprejetih odločitev. »V demokratičnih procesih je zmogljivost IKT mogoče videti kot izvrstno izhodišče, ki operativno odpre odločevalske procese in tako znatno prispeva k učinkoviti nadgradnji obstoječih modelov predstavniške demokracije: tem ponudi legitimnejšo in bolj demokratično vlogo pri vodenju družbenih sistemov« (Pičman Štefančič, 2008, str. 21). Na podlagi takšnega pogleda na sodobno demokracijo, se je pri nas leta 2001 razvil enotni državni portal eUprava. EUprava je portal, ki na enem mestu združuje vsa področja delovanja javnega sektorja in podpira demokratične procese sodobne, visokotehnološko razvite družbe.

2.1.2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE ZASEBNEGA SEKTORJA

Poslovni oziroma zasebni sektor uporablja elektronsko poslovanje, vendar je stopnja razvitosti odvisna od vsakega ekonomskega subjekta posebej. Velika, tržno močna podjetja imajo večjo možnost in sposobnost vlaganja v tehnološki napredek in se tako približati potencialnim kupcem, uporabnikom. Manjša podjetja, ki nimajo velikega tržnega deleža se borijo z zobom časa (izvzeta so podjetja, ki delujejo na področju IKT) in hitrim tehnološkim napredkom, saj se počasneje prilagajajo tržnim spremembam in novostim, med katerimi je elektronsko poslovanje.

Kot primer uspešnega elektronskega poslovanja v zasebnem sektorju so najbolj znane, spletne trgovine. »Spletna trgovina je prodajno mesto, kakršnega koli blaga ali storitve, ki obstaja v elektronski, sprogramirani obliki na internetu« (Štrancar, 2001, str. 10). Poleg spletnih trgovin, ki jih ponujajo podjetja so tu še druge možnosti, med katerimi je na primer, možnost elektronske prijave na spletni strani ali portalu (intranet) in s tem kandidatura za prosta delovna mesta. Zaposleni in uporabniki pišejo komentarje,

posredujejo podjetjem določeno dokumentacijo v elektronski obliki in tako dalje. Tako razvite strani imajo kontakte za podporo uporabnikom kot tudi zunanje povezave na določena mesta, ki uporabniku pomagajo pri iskanju zanj potrebnih informacij. Posledično se na podlagi tega trg vse bolj obrača na spletno trženje, seveda ob pomoči in podpori tehnološkega napredka in interneta.

»Tu je šest glavnih prednosti, ki jih ponuja neposrednem trženju:

- znamke so zastoj,
- hitrost testiranja je stokrat večja,
- odzivnost je petnajstkrat večja,
- svoj tržni program izobraževanja uresničujete v tiskani obliki in na spletu,
- frekvenca je brezplačna - vedno znova lahko iščete nove potencialne kupce in z njimi ohranjate stalni stik,
- ni stroškov za tisk in pisemske ovojnice« (Godin, 2005, str. 130).

2.2 UPORABNIŠKA IZKUŠNJA

V zadnjem času se pri elektronskem poslovanju vse bolj daje poudarek oziroma pozornost na tako imenovano uporabniško izkušnjo. »Uporabniška izkušnja v širšem pomenu je celoten skupek izkušenj odjemalca, ki se začne od trenutka, ko izve za organizacijo (ponudnika), traja pa še dolgo po tem, ko je transakcija končana« (Broz in Šulčič, 2016, str. 152). Uporabniška izkušnja je tako rekoč vse, kar uporabniku ponuja poslovanje in s tem občutek, mnenje in vtis uporabnika po opravljeni storitvi. »Zaradi značilne interaktivne narave spletnega medija se oblikovanje uporabniške izkušnje ne osredotoča na upoštevanje interesov podjetja/organizacije, ampak je njeno bistvo dobro poznavanje uporabnikov in uporabniških skupin« (Mervar in Čosić, 2005, str. 22). Sestavljena je iz več postavk oziroma dejavnikov, ki niso enotni in univerzalni, saj vsak teoretik oziroma avtor zastavi in predstavi svoje. Najpogosteje omenjeni in posledično do neke mere tudi skupni in univerzalni so tehnični, vsebinski in vizualni dejavniki.

– TEHNIČNI DEJAVNIKI

Tehnični dejavniki so dejavniki, ki se nanašajo na hitrost, interaktivnost, varnost, prilagodljivost, iskanje informacij, dostopnost, veljavnost povezav (Broz in Šulčič, 2016). Tako lahko rečemo, da so tehnični dejavniki izjemno pomembni, saj če ponudnik ne dobi zaupanja s strani uporabnika, ga le-ta z lahkoto izgubi. Uporabnik, ki želi opraviti neko spletno storitev in je kmalu ne najde, ker ni dostopna ali ima kakršnokoli težavo z veljavnostjo povezave, se tej elektronski obliki storitve odpove in preide v standardno oziroma klasično obliko poslovanja. Tako uporabniki dobijo zelo slabo uporabniško izkušnjo. V nasprotnem primeru bi bilo najbolje za ponudnika, da največkrat uporabljene povezave postavi na vidno mesto in se tako prilagodi uporabniku. Potrebno je ažurno preverjanje veljavnosti povezav in zagotavljanje varnosti z močnimi varnostnimi sistemi.

– VSEBINSKI DEJAVNIKI

Vsebinske dejavnike sestavljajo: uporabnost, celovitost, jasnost, ažurnost informacij, zgoščenost, natančnost, kontaktni podatki, podatki o zasebnosti, splošni podatki o organizaciji, podrobnosti o ponudbi in podatki o zasebnosti (Broz in Šulčič, 2016). Vsebinski dejavniki so tisti, s pomočjo katerih ponudnik nudi storitve, po katerih imajo uporabniki zanimanje. Vsebinski dejavniki so jedro celotne storitve v elektronskem poslovanju, saj če ni pravih in zadovoljivih informacij, se uporabnik ne bo več vračal in tako ponudnik izgubi uporabnika za vedno. Dobra vsebina je podprta z elementi, ki omogočajo uporabo različnim družbenim skupinam, ki so: slepi in slabovidni, za katere so storitve podprte poleg tekstovne oblike (povečevalo) tudi z zvočno obliko, tujci, za katere so storitve ponujene v vsaj enem svetovnem jeziku (angleščini, francoščini, nemščini, španščini, ruščini), narodne manjšine, katere imajo storitve prevedene v svoj materni jezik, in preostali dodatki in sestavine, ki pripomorejo k boljši vsebini in uporabniški izkušnji. Slabo predstavljena vsebina odvrne uporabnika in je tako eden izmed vzrokov nastanka slabe uporabniške izkušnje.

– VIZUALNI DEJAVNIKI

Vizualni dejavniki so dejavniki, ki na prvi pogled usmerijo uporabnika, ga privabijo ali opozorijo na določeno vsebino (storitev, ponudbo, informacijo). Pri vizualnih dejavnikih je bistvenega pomena velikost in barva besedila, strani, naslovov, podnaslovov, povezav in tako dalje.

Poleg ustreznosti barv je pomembna porazdelitev besedila, slik, grafikonov in ostalih vsebinskih stvari na strani. Za uporabnika bi bilo uporabnejše, če bi bile pogosto uporabljene povezave, informacije in storitve vidno označene in navedene na vrhu samega portala kot na sredini ali dnu. Pri uradnih portalih naj bi se uporabljale bolj umirjene, nevtralne barve, razen pomembnejših vsebin, ki bi bile označene oziroma zapisane s krepkim stilom pisave ali s pomočjo uporabe živih, močnih barv.

2.3 OPREDELITEV KONCEPTA UPRAVNEGA PORTALA

Upravni portal je osrednje mesto, kjer se dostopa do določenih informacij, ki so pomembne za delovanje organizacije kot tudi za sprejemanje odločitev in urejanja postopkov življenjskih dogodkov zunanjih in notranjih uporabnikov.

»Pomembna in potrebna je dobro organizirana in personalizirana spletna stran, ki povezuje dokumente, zbirke podatkov, podatkovna izhodišča, informacijske sisteme za skupinsko delo idr.« (Kričej, 2002, str. 49). Za dober upravni portal je pomembno, da je zgrajen na podlagi življenjskih dogodkov (rojstvo, poroka, gradnja hiše, pridobitev vozniškega dovoljenja ...), ki so smiselno razporejeni in predstavljeni. Navadno portal to doseže s svojimi podstranmi in tako imenovanimi aktivnostmi. Vsak portal je postavljen na podlagi devetih osnovnih elementov, ki so motor za delovanje vsakega portala. Za učinkovito posredovanje informacij pravim ljudem ob pravem času skrbi medsebojno delovanje vseh elementov. »Devet portalnih elementov ali »motorjev«:

- integracija,
- kategorizacija,
- iskanje,
- objavljanje in posredovanje,
- podpora procesom,
- sodelovanje,
- osebna prilagoditev ali personalizacija,
- predstavitev,
- portalni krog učenja« (Kričej, 2002, str. 51).

Glede na predstavljeno lahko rečemo, da je pravi vladni portal veliko več kot običajna spletna stran (Howard, 2001).

2.4 PARAMETRI DOBREGA IN UČINKOVITEGA PORTALA

Ključni parametri dobrega in učinkovitega portala so v tesni povezavi z dejavniki uporabniške izkušnje, saj so odločilni v oblikovanju le-te. Ti parametri so:

– NASLOVNA STRAN PORTALA

Že ob vstopu na portal mora biti posamezniku jasno predstavljen namen portala. Predstavitev mora biti v smislu, kaj portal ponuja, komu je namenjen in hkrati imeti povezave na možne sorodne portale oziroma spletne strani.

– BESEDILO PORTALA

Besedilo portala mora biti jasno in jedrnato, vsebovati vse potrebne informacije in podatke. Skrajšano besedilo oziroma izvleček je prijaznejši za uporabnika, saj ga ne odvrne od branja in mu ne vzame veliko časa. Za potrebe obsežnejše razlage naj ima portal za to ustvarjene podstrani, aktivnosti, podportale ali zunanje povezave.

– ENOSTAVNOST UPORABE

Uporaba portala naj bo uporabniku olajšana in enostavna, brez potrebnih nameščaj dodatkov, podpornih komponent in ustvarjanja dodatnih nepotrebnih korakov za pridobitev dostopa do portala in storitev. Načini identifikacije uporabnika naj bodo prisotni, vendar na enostavnejši način. Na ta način olajšamo uporabo portala starejšim uporabnikom in posameznikom, ki niso stalni uporabniki portala.

– FORMAT ZAPISANE VSEBINE

Vsebina portala je zapisana v določenih datotekah, ki so ponujene na portalu. Posledično je potrebno zagotoviti čim več možnih oblik, formatov teh datotek, saj se tako še bolj približamo vsakemu izmed uporabnikov in jim olajšamo dostop do potrebnih informacij, obrazcev in posledično storitev.

– REGULATORNA USKLADITEV

Pri vsebini je potrebno biti skladen z zakonskimi določili. Med drugim mora portal imeti ažurirane zakonske predpise, določila in vse objave in dokumente, ki ob objavi na portalu morajo biti veljavni oziroma stopijo v veljavo.

– ODZIV UPORABNIKOV IN OBISKOVALCEV

Za dobro portala in njegov nadaljnji razvoj je dobrodošlo, da ima vsak uporabnik možnost podati svoje mnenje o uporabniški izkušnji v katerikoli obliki, naj si bo to vprašalnik,

anketa ali kakšna druga oblika pridobitve povratne informacije, vezana na stran oziroma ponujeno storitev. Tako se portal hitreje prilagodi uporabniškim zahtevam in potrebam, hkrati se zmanjšajo razni stroški raziskav in preizkusov, ki so velik finančni zalogaj.

– NAPREDNI NAČINI POVEZANOSTI PORTALA Z UPORABNIKOM

V današnji napredni tehnologiji je za dobro tehnološko podprt portal prisotna misel o povezanosti portala in uporabnika z aktualiziranjem oziroma obveščanjem uporabnika o novih informacijah, ki bi bile zanj pomembne. To se doseže z možnostjo, da se uporabnik na lastno voljo odloči, ali bi želel prejemati ažurne informacije, ki so pomembne zanj, prek elektronske pošte, pametnega telefona ali dodatne aplikacije.

– INFORMIRANOST

Za vsako storitev je potrebno navesti, kateri je primarni organ, ki ureja želeno zadevo oziroma področje.

– ŽIVLJENSKI DOGODKI

Portal je dober in priročen za uporabnika, če sledi uporabniškim potrebam in željam po določeni storitvi. Da bi portal to dosegel, ga je potrebno oblikovati na podlagi tako imenovanih življenjskih dogodkov. V ospredju naj bodo ponujene osnovne in najpogostejše storitve in področja, po katerih je največje povpraševanje (kot so na primer: prijava stalnega/začasnega bivališča, rojstvo otroka, gradnja stavb na stavbnih zemljiščih in podobno).

– ISKANJE

Iskanje na portalu naj bo omogočeno na čim več različnih načinov, da se s tem olajša uporabniško iskanje. Portal naj vsebuje povezave. »Dolge povezave, ki omenjajo vsebino strani, so dobre, ne zgolj za obiskovalce, ampak tudi za iskalnik« (Kent, 2012, str. 75). Posledično naj portal poleg povezav, ki so med seboj povezane in se aktivirajo s kliki, vsebuje tudi iskalnik. Iskalnik mora delovati po principu čim manj ključnih besed, čim več pravih zadetkov. Ena izmed olajševalnih okoliščin so povezave, ki so označene znotraj besedila in tako uporabniku skrajšajo čas pri iskanju zelenih strani, informacij in storitev.

– PRILAGOJENOST PORTALA UPORABNIKU

Dober in učinkovit portal je portal, ki je demokratičen, omogoča uporabo in dostop do vsebin kjerkoli, kadarkoli (ob predpostavki, da ima uporabnik osnovno informacijsko in komunikacijsko tehnologijo, pri kateri ni potrebno nalagati posebnih programskih in strojnih oprem) in komurkoli. Portal imajo pravico uporabljati vsi ne glede na njihovo raso, versko, etično, spolno, telesno, raso, nacionalno ali katerokoli drugo okoliščino. Tu gre predvsem za možnost uporabe portala tudi za tujce, nacionalne manjšine in druge uporabnike, ki ne uporabljajo ali ne znajo uradnega jezika. Dober portal ima vsebino podprto s slikovnimi, video ali zvočnimi elementi.

– VIZUALIZACIJA PORTALA

Portal je dober, kadar je vizualno privlačen uporabniku, s čim manj močnimi barvami, z dovolj veliko in jasno pisavo, ki se ne prekriva z barvo podlage. Močne, žareče barve niso potrebne v besedilu, razen če gre za besedilo, ki želi na takšen način obvestiti uporabnike o pomembnosti sporočila.

– DELOVANJE PORTALA

Gre za dobro hitrost delovanja in odzivnost portala. Uporabniku je dragocena vsaka sekunda, ki jo pridobi ob hitrem in odzivnem portalu. Počasen, neodziven portal lahko za vedno izgubi uporabnika, saj mu vzame preveč časa in se tako odloči za klasično obliko poslovanja.

– TEHNIČNA IN VSEBINSKA PODPORA

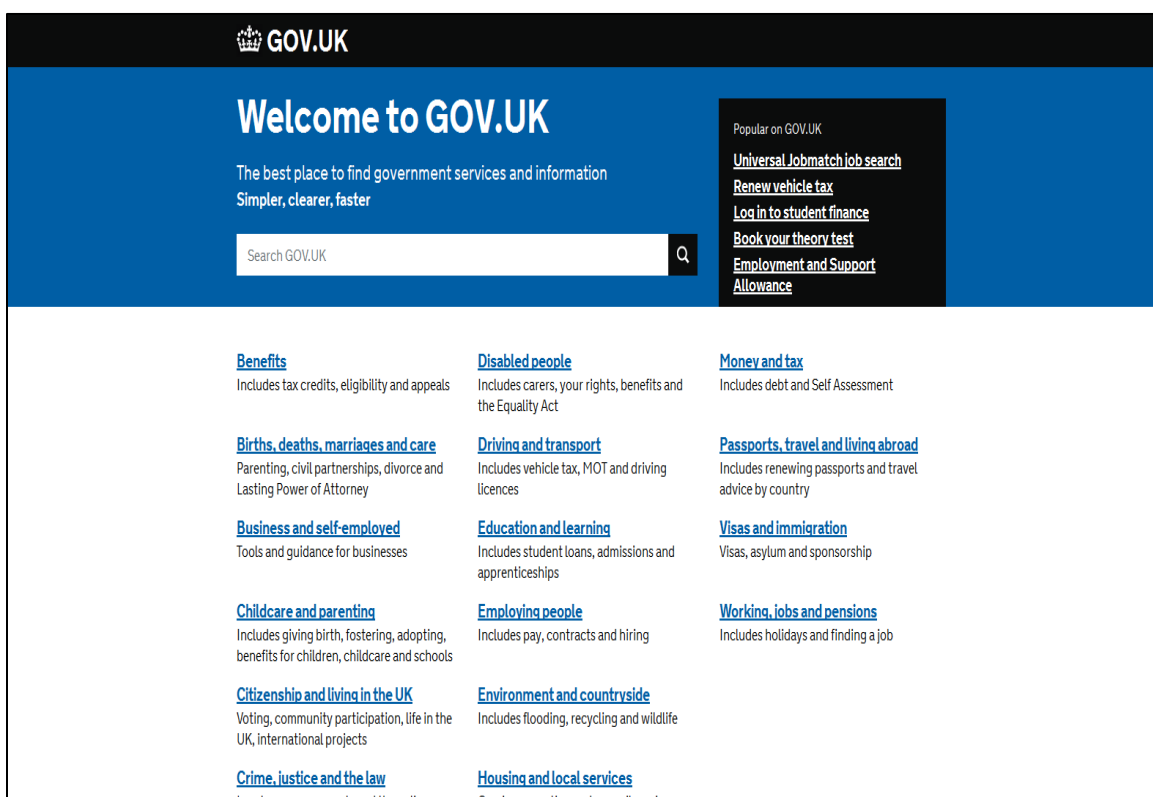
Tu gre za navajanje kontaktov, ki uporabniku pridejo prav, ob možnih nevšečnostih, saj lahko kontaktira tehnično in vsebinsko podporo, ki mu pomaga odpraviti težave, povezane z dostopom in uporabo portala in vsebin.

2.5 ANALIZA PARAMETROV NA PRIMERU BOLJŠIH PORTALOV V SVETU

Zgoraj navedeni parametri bodo podrobneje analizirani v naslednjih dveh poglavjih, ki jim je diplomska naloga namenjena, in sicer slovenskemu in hrvaškemu portalu. V prvi vrsti bodo parametri analizirani na dveh izmed boljših svetovnih portalov. Kot že omenjeno med boljše portale sveta sodi vladni portal Velike Britanije, Gov.uk. Poleg tega smo za analizo parametrov vzeli pod drobnogled dobro razvit vladni portal Nove Zelandije, Govt.nz, na podlagi katerega ima država razvit uradniški aparat.

2.2.1 PORTAL GOV.UK

Slika 1: Prva stran vladnega portala Velike Britanije



Vir: GOV.UK (2016)

Britanski portal je že na uvodni strani jasno in jedrnato predstavljen kot: »najboljše mesto za iskanje vladnih storitev in informacij, hitro, jasno in enostavno« (GOV.UK, 2016). S tem je vsakemu posamezniku takoj jasno, da je stran namenjena storitvam, ki jih prek spleta ponuja celotni vladni sektor. Ob nadaljnjem iskanju po portalu so aktivnosti oziroma področja kratko, jasno in jedrnato opisana in tako uporabnika usmerjajo k določeni storitvi. Vsako področje ima ob kliku nanj po abecednem redu podana podpodročja, katera lahko izberemo in na straneh, na katerih so zapisane obsežnejše informacije ali pa besedilo vsebuje povezavo do podrobnosti. Tako portal direktno vodi uporabnika do storitve, ki je uporabniku najbližje oziroma, katero želi opraviti ali se o njej zgolj informirati. Brskanje po portalu je enostavno in preprosto ter dostopno vsakomur. Za opravljanje posameznih spletnih storitev je potrebna registracija in prijava, ki se opravi z identifikacijsko številko uporabnika ter njegovim geslom.

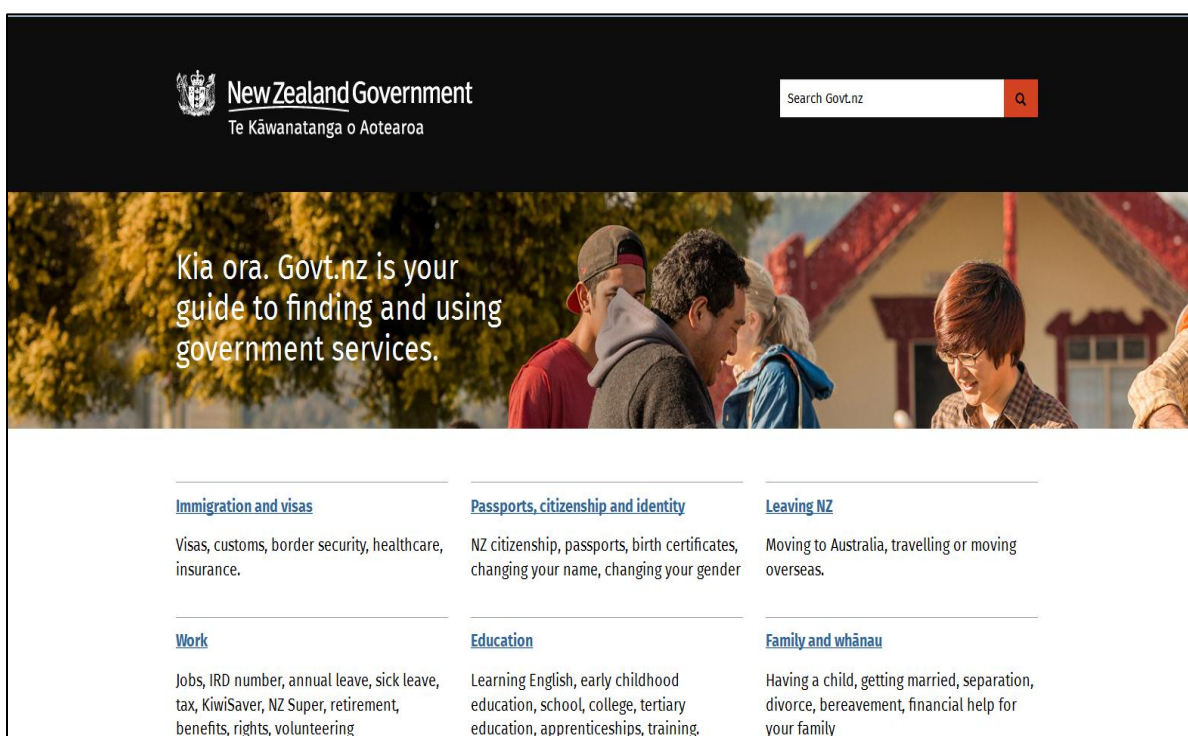
Vsebina portala je zapisana v formatu, ki je vsakemu uporabniku z najosnovnejšo računalniško (programsko in tehnično) tehnologijo dostopna in berljiva. Portal vsebuje določene datoteke, ki so zapisane v PDF obliki oziroma formatu. Če uporabnik, ne uporablja PDF formata oziroma mu ga noče odpreti, je ponujena možnost, da pošlje elektronsko pošto na elektronski naslov (alternativeformats@homeoffice.gsi.gov.uk) in mu pošljejo vsebino dokumenta v drugi obliki oziroma formatu, ki je združljiv z uporabnikovo tehnologijo in tako uporabniku berljiv. Dokumenti in besedilo portala je zakonsko usklajeno, saj je za vsako storitev, dejavnost na koncu strani datumsko zapisano, kdaj je bila vsebina portala objavljena ali na zadnje osvežena. Uporabnik ima ob morebitnih težavah, pripombah ali pohvalah možnost podati povratno informacijo. Omenjena možnost je podana na vsaki spodnji strani portala, kjer stran sprašuje uporabnika, če je karkoli narobe s stranjo. Ob kliku na podčrtan zapis se odpreta dve okni, v katera uporabnik napiše, kaj je počel in kaj je šlo narobe. S pomočjo takšnih povratnih informacij uporabnikov se stran lažje nadgrajuje in razvija. Uporabnik si poleg podajanja mnenj naloži in uporablja tudi aplikacije, ki so povezane z delom britanskega vladnega portala in uporabniku koristijo za pridobitev njemu potrebnih informacij. Primer za to je mobilna aplikacija HMRC davčno računalno. »Uporaba aplikacije HMRC davčno računalno dovoljuje ljudem vpogled, koliko davkov so plačali in koliko jih je Vlada porabila« (HM Revenue & Customs, 2013). Aplikacijo si uporabnik naloži na pametni telefon ali katerokoli drugo mobilno napravo. Uporabnik oziroma vsak obiskovalec določene strani portala lahko vidi, kateri je primarni organ vladnega sektorja, v okviru katerega je ponujena in zanj iskana storitev ali informacija. Primarni organ ni rečeno, da je viden že ob prvem koraku. Na primer, če želiš postati državljan Velike Britanije, je naslov organa, kateremu se pošlje prošnja zapisan šele v četrtem koraku na drugi podstrani (podstrani si sledijo: domača stran, državljanstvo in življenje v UK kot prva podstran in britansko državljanstvo kot druga podstran). Za lažje iskanje podstrani in aktivnosti so uporabniku že na prvi strani predstavljeni življenjski dogodki s krajšimi opisi. Na samem začetku, domači strani, so zgoraj desno navedena najpogosteje iskana področja, do katerih posameznik dostopa zgolj s klikom na zapisano besedilo. Iskanje informacij je poleg omenjenega načina, s pomočjo klika na obarvano in podčrtano besedilo, olajšano tudi na način, da lahko posameznik poišče zeleno informacijo s pomočjo iskalnika na portalu, v katerega vpiše

ključno besedo. Ob iskani ključni besedi se izpiše število zadetkov, ki so povezani s ključno besedo. Tako se na primer ob vpisu besede državljanstvo izpiše 993 najdenih rezultatov. Pomanjkljivost britanskega portala je to, da ni prilagojen z zvočnimi ali slikovnimi (v znakovnem jeziku za gluhe) elementi za uporabnike s posebnimi potrebami. Prav tako ni preveden v noben tuj jezik, kot je na primer nemščina, francoščina ali kateri drugi svetovni jezik poleg angleščine. To je zmotna okoliščina za priseljence, ki želijo opraviti kakšno storitev, vendar niso večji angleškega jezika (prošnja za bivanje, prošnja za delovno dovoljenje ...) znajo pa kakšen drug svetovni jezik. Vsebina portala je za vsakdanjega uporabnika dobro vizualno opremljena, saj ne vsebuje močnih barv, pisava besedila je jasna in čitljiva, saj ni nobenih barvnih prekrivanj. Pisava je v črni barvi na beli podlagi, razen povezav, ki so podčrtane in obarvane z modro barvo. Tako je portal pregleden in z vizualnega vidika deluje uradniško.

Portal je ob povprečni uporabniški opremi dobro odziven in ne povzroča nobenih težav s povezljivostjo strani, podstrani, povezav in ostalega. Če se ob vsem tem pojavi kakšna težava, ne glede ali je vsebinske ali tehnične narave, so na spodnji strani navedene povezave, kot sta pomoč in kontakt, ki posameznika vodita do rešitev.

2.2.2 PORTAL GOVT.NZ

Slika 2: Prva stran vladnega portala Nove Zelandije



Vir: New Zealand Government (2016)

Portal Govt. nz je novozelandski portal vladnega sektorja, ki, kot britanski portal, posamezniku ob obisku prve strani jasno da vedeti, da je: »Kia ora Govt. nz tvoj vodič za iskanje in uporabo vladnih storitev« (New Zealand Government, 2016). Prva stran ima vse potrebne sestavine, ki posamezniku na najboljši možen način predstavijo pomen strani.

Če se uporabnik odloči za nadaljnje brskanje po portalu, lahko ugotovi, da je besedilo, ki predstavlja področja, kratko in jedrnato, hkrati je uporabniku jasno, kje iskati želeno informacijo ali storitev. Če uporabnik želi podrobnejše informacije, so le-te podane na podstraneh z vsebino kot tudi na določenih povezavah, ki ponujajo dodatne informacije. Uporaba portala je v glavnem enostavna, saj kot obiskovalec ne potrebuješ nikakršnih dodatnih korakov za dostop.

Portal je po večini informativnega značaja, saj se prek portala težko oziroma redkeje urejajo same storitve. Če želi uporabnik opraviti storitev, kot sta na primer pridobitev državljanstva ali prenova vozniškega dovoljenja, ga portal usmeri na naslove, kjer želena storitev opravi ali ga preko povezav poveže na sorodno stran primarnega vladnega organa, ki iskano storitev ureja oziroma je za storitev pristojen. V tem primeru je potrebno biti registriran in se potem naknadno vpisati na stran oziroma portal. Kljub temu da je za opravljanje posamezne storitve potreben kakšen korak več v primerjavi z britanskim portalom, sta informiranost in enostavnost portala na visokem nivoju. Kot že omenjeno je na novozelandskem portalu težko opravljati storitve, če želi uporabnik dobiti več informacij, ga portal preusmeri na druge strani in povezave. Tako vsebina portala ne vsebuje veliko dodatnih datotek z obrazci ali informacijami, ki bi bile zapisane v različnih formatih, kajti večina besedila je napisana že v sami vsebini portala. Če je datoteka ponujena (na primer: prošnja za spremembo imena, prošnja za rojstni list) jo portal ponudi v PDF obliki oziroma formatu in v drugi dostopni alternativni za tiskanje, txt. »Novozelandski portal dopušča izpolnjevanje različnih podjetniških dokumentov (vključujoč letna povračila)« (West, 2007, str. 5). Na ta način se poskušajo prilagajati čim večjemu krogu uporabnikov.

Zakonsko področje strani je dobro urejeno, saj je na podlagi parametra informiranosti vidno, da se vsebina portala konstantno ažurira ob vsaki zakonski ali katerikoli vsebinski spremembi. To je vidno na spodnjem delu strani portala, ko odpremo posamezno podstran, na kateri so podrobnejše informacije o zelenem življenjskem dogodku ali storitvi. Na levi strani je pod kontakti naveden primarni organ, katerega uporabnik lahko kontaktira.

Portal se želi na najbolj možen način prilagoditi uporabniku, zato uporabnik na vsaki strani in podstrani poda svoje mnenje, in sicer na spodnjem delu strani, ki ga sprašuje po povratni informaciji. Ob kliku na to besedilo se odpreta dve vprašanji s ponujenimi odgovori ter eno vprašanje, na katerega posameznik pisno odgovori. Nato je potrebno pod komentar vpisati še ime in elektronski naslov. Prav tako je na prvi strani portala na podoben način ponujeno uporabniku, da poda povratno informacijo za celoten portal. Na ta način portal želi med drugim izboljšati uporabnikovo uporabniško izkušnjo. V tem primeru je novozelandski portal in njegov način ter sestava vprašanj za podajanje povratnih informacij boljši od britanskega. Britanski portal posameznika ne sprašuje po povratni informaciji, vtisu, temveč zgolj, če je šlo na strani, kaj narobe. Da se delovanje vladnega, javnega sektorja še bolj približa posamezniku, so Novozelandski v koraku s časom. Podobno kot Britanci imajo uporabniki možnost namestiti določene vsebine in aplikacije na svoj pametni telefon. Na primer, aplikacija Inland Revenue mobile apps, s

pomočjo katere posameznik dobiva sprotne informacije in novice, ki so povezane z davčno upravo. Tako je posameznik na tehnološko napreden način povezan s področjem, ki je del javnega sektorja in je predstavljen v portalu.

Na podstraneh, kjer so podane informacije in navedeni koraki za opravljanje določene storitve, so na levi strani navedeni organi, ki imajo področje, predstavljeno na strani portala v svoji pristojnosti. Prav tako je ob kliku na kontakt organa predstavljen organ, njegova sestava in kontakti. Tako je za vsakim življenjskim dogodkom oziroma področjem, ki je predstavljeno na prvi strani portala več različnih pristojnih organov, ki urejajo posamezno področje. Posledično so področja na prvi strani portala na kratek in jasen način predstavljena, tako da posameznik pri zapisanem vidi kratko predstavitev podpodročij in aktivnosti, ki spadajo vanj in se mu tako olajša iskanje. Portal ob vsem tem ne navaja najbolj iskanih informacij in povezav do njih, področja so predstavljena tako, da so dejansko to najbolj iskani življenjski dogodki, saj je pod njimi, v spodnjem delu prve strani zapisano in ponujeno še preostalo, kar ponuja portal: more on Govt. nz. Za dodatno, lažje iskanje zelenega posameznik poleg klika na ponujeno, išče s pomočjo portalnega iskalnika, ki ga uporabi na vsaki strani in podstrani. Iskalno okno je vedno v desnem zgornjem delu, kamor se vpišejo iskane ključne besede. Ob iskanju se izpišejo vsi zadetki, ki se aktivirajo ob kliku. Podobno kot te povezave portal vsebuje še povezave znotraj vsebine, vendar ne enako kot britanski portal. V večini primerov so povezave navedene na koncu posameznih odstavkov in niso označene kot (obarvani in podčrtani) deli besedil, povedi, stavkov. Kljub temu je portal ob povprečni tehnološki opremi dostopen vsakomur, s čimer Nova Zelandija sledi razvoju e-demokracije. Portal se trudi ponuditi svojo vsebino vsem. Tako je na primer vsebina na podstrani, ki je namenjena človekovim pravicam in svobodam, poleg besedilnega dela opremljena tudi s slikovnim za gluhe in naglušne s podporo you tube videa. Portal je napisan v angleškem jeziku, ki je seveda novozelandski uradni jezik. Poleg angleščine ni prevoda v drug svetovni jezik. Prav tako ni možnosti izbire branja vsebine v jeziku njihovih domorodcev Maorov, ki imajo še vedno ohranjen svoj jezik, maorščino. Z nadgradnjo tega, bi poskrbeli tudi za svojo, danes manjšino, ki bi ji s tem dali večji pomen in povečali narodno, domorodno zavest.

Portal je na splošno dobro zastavljen, tudi kar se tiče vizualnega vidika, saj je vsebina napisana z dovolj velikimi črkami. Besedilo je črne barve na beli podlagi, povezave so podčrtane in napisane z modro barvo. Kar je pozitivno za ta portal z vizualnega vidika, je to, da je vsaka določena podstran podkrepljena s slikovnim elementom na vrhu same strani. Poleg dobre vizualizacije, ki pripomore k boljšemu, lažjemu in hitrejšemu brskanju in iskanju po portalu je enako pomembna tudi hitrost in odzivnost portala, ki je prav tako dobra. S tem se portal še dodatno približa uporabniku, saj mu shrani čas in naredi portal bolj učinkovit, uporaben in privlačen. Če ima uporabnik kakšno težavo, lahko s klikom na kotanktiranje dostopi do podstrani, kjer portalna skupina ponuja različne načine kontakiranja z njimi, in sicer:

- prek twiterja,
- prek elektronske pošte,
- prek portalnega načina podajanja povratne informacije,
- pisno.

3 ELEKTRONSKI PORTAL REPUBLIKE SLOVENIJE

Elektronski portal Republike Slovenije je enotni državni portal eUprava, ki je naslednik že prej poznanega portala E-uprava, le da se je nadgradil, posodobil in kot je vidno v zapisanem tudi preimenoval. V nadaljevanju bo najprej predstavljen razvoj portala nato pa še prednosti in slabosti, ki jih je portal prinesel s seboj.

3.1 RAZVOJ PORTALA

»Pravi začetek e-uprave bi lahko postavili v leto 2000, ko je bil sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Sprejeta je bila strategija e-poslovanja do leta 2004 (SEP 2001-2004). V letih 2000 in 2001 je bila pri takratnem Centru Vlade RS za informatiko ustanovljena agencija za izdajo digitalnih potrdil SIGEN-CA (za državljane) in SIGOV-CA (za zaposlene). V letu 2001 je bil vzpostavljen prvi državni portal E-uprava« (Batagelj, in drugi, 2008, str. 14).

Skozi naslednja leta je imel portal nenehne spremembe, nadgradnje in novosti, ki so pripomogle k boljši uporabniški izkušnji in se jim je tako tudi približal. Portal se je razvijal v smeri, da ponuja storitve državljanom, pravnim osebam kot tudi samem javnem sektorju. V tem času se je poleg portala e-uprava razvijalo še preostalo elektronsko poslovanje, povezano s poslovanjem z državljani, in sicer:

- e-opomnik,
- e-gradiva,
- e-zaposlitve,
- e-kataster,
- prijava in odjava stalnega prebivališča,
- sprememba imena polnoletne osebe,
- spletno podaljšanje prometnega dovoljenja,
- spletni dostop do zemljiške knjige,
- vpogled v osebne podatke,
- vpogled v podatke o vozilu idr.

Na področju poslovanja s pravnimi osebam se je olajšalo poslovanje tako s samostojnimi podjetniki kot tudi z gospodarskimi družbami, saj so le-ti na primer po novem oddajali v predložitve in objave svoja letna poročila. Na področju poslovanja znotraj javnega sektorja so se elektronsko razvila področja, kot so poslovanja z dokumentarnim gradivom, zakonodajni postopki, izmenjave podatkov med registri, elektronske objave sej Vlade Republike Slovenije, centralna evidenca nepremičnin, ki so v lasti Republike Slovenije idr. Portal je imel tudi zakonske okvire in temelje, na podlagi katerih se je nadgrajeval in razvijal. Regulatorno področje, ki je oblikovalo portal na strateške dokumente na ravni EU in strateške dokumente na ravni države Slovenije.

»Strateški dokumenti na ravni EU:

- eEurope2002,
- eEurope2005,
- i2010 (information space, innovation and investment, inclusion),

- European Interoperability Framework (EIF),
- Services Directive,
- Europe 2020 – a digital agenda for Europe (a Digital Single Market).

Strateški dokumenti na ravni Slovenije:

- strategija e-poslovanja v državnih organih od leta 2001 do leta 2004,
- akcijski načrt e-uprave do leta 2004,
- strategija e-poslovanja v državnih organih od leta 2006 do leta 2010,
- strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc-SREP (julij 2009),
- akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od leta 2010 do 2015 AN-SREP (april 2010),
- pobuda Digitalna Slovenija 2020 ter Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020 (osnutek)« (Dečman, 2016, str. 31).

Portal je doživel več prenov in sprememb. Med njimi sta tudi prenova iz leta 2006 in zadnja velika sprememba, ki se je začela že leta 2013, a je svojo podobo v javnosti dobila konec leta 2015. S temi spremembami in novostmi je portal postal sodobnejši, hkrati se je tudi preimenoval iz e-uprave v eUpravo. Prenovljen portal eUprava je delo in trud ogromnega števila ljudi iz različnih področij. Tako se je v času oblikovanja in izgradnje portala oblikovala skupina strokovnjakov, ki je bila v Britaniji na predstavitvi oziroma vpogledu njihovega portala Gov.com, kjer so ga imeli možnost preizkusiti in s tem podrobneje pogledati. Na podlagi tega in ostalih ugotovitev strokovnjakov, so z novim portalom prišle mnoge novosti. Med novostmi je vizualna sprememba portala, ki naj bi bila uporabniku bližja in privlačnejša. S tem je povezana tudi vsebina portala, ki je ob določenih novostih redno ažurirana. Vsebina portala je tako bolj pregledna in jasna, saj je organizirana in predstavljena po skupinah življenjskih dogodkov, ki sestavljajo aktivnosti oziroma podpodročja, ta so zajeta v področja, ki so predstavljena že na prvi strani portala, kjer posameznik že takoj ve, čemu portal služi in je namenjen. Prav tako je na prvi strani portala uporabniku prikazano, katere storitve oziroma aktivnosti so najpogostejše. Portal je po novem prilagojen invalidnim osebam, in sicer gluhim in naglušnim ter slepim in slabovidnim. Vsebina portala je prilagojena za italijansko in madžarsko narodno manjšino ter tujce, saj je prevedena in predstavljena v italijanskem, madžarskem in angleškem jeziku. Prav tako ga uporabljajo uporabniki na svojih pametnih telefonih in tabličnih računalnikih. Seveda je za kakršnokoli uporabo portala in predvsem izvajanje storitev potrebno ustvariti svoj uporabniški račun in s tem potrditi svojo identiteto. Za to je potrebno digitalno potrdilo, ki je zasnovano na podlagi uporabe oziroma aktivacije avtorizacijske kode, ki jo oseba prejme po pošti in referenčne številke, ki jo posameznik prejme prek elektronskega naslova. Kvalificirano digitalno potrdilo posameznik naroči pri štirih overiteljih, to so: Ministrstvo za javno upravo (SIGENC-CA), Pošta Slovenije d. o. o. (Pošta®CA), Nova Ljubljanska banka d. d. (AC NLB) in Halcom d. d. (Halcom CA). Uporabniki morajo pogosto za nemoteno delovanje in opravljanje elektronskih storitev namestiti podpisno komponento.

S tem je mogoče po eni strani otežen pristop za osebe, ki so računalniško nepismene, po drugi strani so za mogoča vprašanja in težave na portalu ponujeni kontakti za vsebinsko

in tehnično pomoč. S pomočjo takšnih zahtev je uporaba portala varna, hkrati je na nivoju uporabnika zagotovljena identifikacijska varnost. Poleg tega je odzivnost portala dobra in nemotena, kar pomeni še dodaten plus k uporabniški izkušnji. Prav tako so za posamezno področje, situacijo in življenjski dogodek zapisani pristojni državni organi, ki so uporabniku v pomoč. Ob kliku na pristojni organ se tako izpišejo vsi njegovi kontakti, uradne ure organa, institucije v sestavi organa in vloge, za katere je organ pristojen. Poleg pristojnega organa so zapisane pravne podlage za določen življenjski dogodek. Za lažje iskanje in brskanje po portalu je ustvarjen iskalnik in vodič, ki posameznika po korakih vodi do zelenega cilja, storitve oziroma življenjskega dogodka. Tam se posamezniku pokaže ali lahko določeno aktivnost opravi elektronsko ali klasično ali ima podani, kar obe možnosti. S tem načinom je prilagojeno odpiranje danih datotek, ki so večinoma v PDF obliki oziroma formatu. Poleg tega portal vsebuje povezave na druga spletna mesta in datoteke, ki vsebujejo podrobnejše informacije. Uporabnik ima možnost izraziti svoje mnenje prek anket, ki so ponujene na koncu vsake strani portala. Pod anketo, ob kliku na dano dodatno možnost pisno zapiše svoje vprašanje, predlog, pohvalo ali pisno prijavi napako.

Uporabnik je s portalom bolj povezan na podlagi lastne odločitve o uporabi danih opcij uporabe opomnika ali nastavitve obveščanja, ki sta ponujeni ob določenih življenjskih dogodkih oziroma aktivnostih, kot je to na primer življenjski dogodek za uveljavljanje državne štipendije (za dijake in študente). Možnost se vklopi ob kliku na zobati kolesček, ki je podan na koncu (desni strani) imena oziroma naslova aktivnosti. Največja novost pri prenovi je modul imenovan Moja eUprava. Modul je namenjen uporabniku, da preverja svoje osebne podatke in podatke, ki so na podlagi pravnih podlag povezani z njim in jih imajo v uporabi organi javnega sektorja.

Tako portal eUprava dosega svoje zastavljene cilje, kot so usmerjenost k uporabnikom ter učinkovito in kakovostno delovanje. S tem ustreza tudi parametrom dobrega in učinkovitega portala.

3.2 STORITVE PORTALA

Portal eUprava je v prvi vrsti namenjen svojim državljanom in ostalim potencialnim uporabnikom, ki želijo pridobiti katerekoli informacije, povezane s postopki in storitvami tako javne uprave kot tudi preostalega, javnega sektorja. Tako kot preostali portali vladnih sektorjev v preostalih razvitih državah tudi portal eUprava želi svojim uporabnikom ponuditi, čim več možnih storitev na enem mestu, ki so v pristojnosti državnih institucij oziroma organov.

Portal eUprava ponuja storitve na različnih področjih, ki so predstavljena na prvi strani portala. Ta področja so:

- družina, otroci, zakonska zveza,
- delo in upokožitev,
- potovanja,
- davki,
- osebni dokumenti, potrdila, selitev,

- sociala, zdravje, smrt,
- promet in prometna infrastruktura,
- država in družba,
- izobraževanje, kultura,
- nepremičnine in okolje,
- kmetijstvo, gozdarstvo, prehrana,
- podjetništvo.

Poleg teh bistvenih e-storitev portal ponuja tudi druge storitve, kot so na primer oglasna deska, novice, prireditve in shodi in drugo.

3.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI PORTALA

Prednosti in slabosti so opredeljene iz uporabniškega vidika, na podlagi že predstavljenih dejavnikov uporabniške izkušnje.

3.3.1 PREDNOSTI PORTALA

Po pregledu portala ugotovimo prednosti portala, ki jih je portal s svojo nadgradnjo in razvojem doprinesel k sodobni slovenski družbi. Med bistvene prednosti portala sodijo:

- usmerjen je k uporabniku, saj želi biti dostopen in domač, kar dosega z mnogimi načini dostopa do iskanega cilja (iskalnik, povezave, zgodovina iskanja, vodič, prek seznama vlog, prek opomnikov itd.),
- vizualno je prilagodljiv uporabniku (uporabnik izbira način prikaza na samem vrhu portala na povezavi, imenovani dostopnost),
- vsebinsko je dosegel svoj cilj, saj je njegova vsebina, kar se da kratka, jasna in jedrnata; ob morebitni želji po obširnejših informacijah posameznika povezave vodijo do njih,
- tehnično je dobro podkrepjen, saj kot uporabniki vidimo, da je za njegovo uporabo potrebno kar nekaj korakov pri zagotovitvi varne identificirane uporabe. Hkrati je dovolj hiter in odziven.

Vse opisano bi se lahko povzelo v šest ključnih prednosti. »Prednosti novega portala so: učinkovit iskalnik, mobilnost, prilagojenost uporabnikom, dobra uporabniška izkušnja, lažja oddaja vlog in jasne vsebine« (Mizori Zupan in Pernar, 2016, str. 18).

3.3.2 SLABOSTI PORTALA

Med pomanjkljivosti portala eUprava, ki so del uporabniške izkušnje sodijo:

- Z vsebinskega dela bi bilo potrebno še dodatno podkrepiti portal z elementi, ki podpirajo vsebino za uporabo invalidnih oseb (gluhih in naglušnih ter slepih in slabovidnih). Tu je mišljeno, da vsaka stran portala ni podkrepjena s potrebnimi elementi. Prav tako je potrebno portal prevesti v popolnosti, ne glede na uporabnost portala s strani narodnih manjšin in tujcev. Na primer, področje imenovano družina, otroci, zakonska zveza, ki ima v slovenskem jeziku opisanih šest podpodročij, ima v angleškem zgolj tri podpodročja.

- Tehnični vidik je zelo dobro zasnovan, vendar je za uporabnika otežen, predvsem za starejšo populacijo in računalniško nepismene posameznike, ki si težko oziroma si ne znajo namestiti podpisne komponente. Do težav prihaja pri samostojni namestitvi lastnega kvalificiranega digitalnega potrdila na svojo napravo. Zato bi bilo potrebno ustvariti enostavnejši način varne identifikacije, ki ne bi imela kot dosedanja omejen rok uporabe.

4 ELEKTRONSKI PORTAL REPUBLIKE HRVAŠKE

»Ko je Vlada Republike Hrvaške, konec leta 2003, sprejela Program e-Hrvatske 2007 (program e-Hrvaška), Središnji državni ured za e-Hrvatsku (Centralni državni urad za e-Hrvaška), je bilo ustanovljeno posebno telo, ki je bilo odgovorno za uskladitev in izvajanje aktivnosti na področju informatizacije« (Pinterič in Svete, 2007, str. 87).

To je bila ena ključnih točk razvoja informatizacije pri sosedih. Trenutni elektronski portal Republike Hrvaške se je oblikoval s projektom e-Građani. Predhodno je imela Hrvaška portal imenovan Mojauprava.hr, ki je zgolj odgovarjal na vprašanja majhnega števila uporabnikov.

»Sistem e-Građani je projekt Vlade Republike Hrvaške, zagnan s ciljem modernizirati, poenostaviti in pospešiti komunikacijo med prebivalci in javno upravo ter povečati transparentnost javnega sektorja pri ponujanju javnih storitev« (Vlada Republike Hrvatske, 2014). V nadaljevanju bo tako kot pri slovenskem portalu predstavljen razvoj elektronskega poslovanja, saj bo v ospredju predstavitve ena izmed treh komponent projekta. Predstavljen bo sistem uporabniškega okna imenovan e-Građani, ki naj bi imel podobno funkcijo (ponudba in izvajanje elektronskih storitev), kot ga ima slovenski portal eUprava. Moramo vedeti, da osrednji državni portal Republike Hrvaške nima popolnoma enake vloge, kot jo ima državni portal Republike Slovenije, portal eUprava.

4.1 RAZVOJ UPORABNIŠKEGA OKNA SISTEMA e-GRADANI

Republika Hrvaška je skozi dobrih 20 let po osamosvojitvi od nekdanje skupne države Jugoslavije, vzpostavila samostojen, suveren, neodvisen in demokratičen državni aparat. S pomočjo tega se je razvijal tudi javni sektor in njegove storitve, ki so v koraku s časom dobile elektronsko obliko.

»Na podlagi 8. in 32. člena, 2. odstavka Zakona o Vladi Republike Hrvaške («Narodne novine«, številka 150/2011), je Vlada Republike Hrvaške na seji, ki je potekala 25. aprila, leta 2013 prinesla odločitev o zagonu projekta e-Građani« (Vlada Republike Hrvatske, 2013).

»S projektom e-Građani so definirane tri sestavine skupne infrastrukture javnega sektorja (sestavne komponente Splošnega konceptualnega modela javnih storitev):

- Gov. hr - osrednji državni portal,
- NIAS - Nacionalni identifikacijski in avtentikacijski sistem.
- OKP - osebno uporabniško okno« (Ministarstvo uprave, 2013, str. 12).

Od ideje in zasnove o postavitvi elektronske oblike javnega sektorja z oblikovanjem enotnega državnega portala in sistema imenovanega e-Građani do izgradnje in ponudbe na svetovnem spletu je preteklo zgolj dobro leto, leto in pol. Projekt je tako bil javnosti predstavljen že na začetku meseca junija, leta 2014. Z razvojem je prišlo do treh komponent, ki so rezultat projekta. To so:

- osrednji državni portal Republike Hrvaške, ki je opredeljen kot: »Edinstveno mesto, kjer se dostopa do javnih informacij na internetni strani www.gov.hr in služi

informiranju in objavljanju informacij državnih institucij, da bi državljani na kar se da enostaven način prišli do iskanih informacij« (Ministarstvo uprave, 2014, str. 8),

- sistem e-Građani kot splošno uporabniško okno, ki ponuja dostop do elektronskih storitev in izvajanje le-teh,
- osebno uporabniško okno, ki mogoča uporabniku prejemanje elektronski sporočil.

Ker je osrednji državni portal Republike Hrvaške zgolj informativne narave in ne ponuja možnosti opravljanja elektronskih storitev, kar je bistvo današnjega elektronskega poslovanja, bo v nadaljevanju predstavljen sistem e-Građani, ki to omogoča. Sistem e-Građani je za elektronsko poslovanje bolj pomemben za obiskovalca ali uporabnika, saj ponuja tisto, kar bi moral osrednji državni portal, kot je to značilno za portale, ki so predstavljeni zgoraj.

Na strani sistema opazimo posebno mesto, kjer so objavljene novice, med drugim tudi zadnje novice: e-Visitor, prek katerega se lahko elektronsko prijavi ali odjavi turiste in davčna prijava za obračun in plačevanje posebnega davka na motorna vozila. Sistem se konstantno nadgrajuje in ažurira z novostmi in novimi informacijami, ponudbami, storitvami.

Če posameznik želi postati uporabnik, imeti dostop do vsebin in možnost opravljanja določenih storitev, se mora registrirati, kasneje ob željeni uporabi pa še prijaviti. Registrira se lahko vsak državljan Republike Hrvaške, ki je starejši od petnajst let in ima tako imenovano elektronsko poverilnico ter OIB (osebna identifikacijska številka, ki jo imajo vsi hrvaški državljani in pravne osebe in je zabeležena v vseh uradnih evidencah kot identifikacijska številka). Poverilnico državljani dobijo na različnih mestih oziroma izdajateljih, med katerimi so:

- FINA (Finančna agencija),
- MUP HR (Ministrstvo za notranje zadeve),
- HPB (Hrvaška poštna banka),
- REGOS (Osrednji register zavarovancev),
- HZZ (Hrvaški zavod za zaposlovanje),
- HZMO (Hrvaški zavod za pokojninsko zavarovanje),
- HP (Hrvaška pošta) in še mnogi drugih.

Ker je sam sistem v koraku s časom, je tako povezan z mnogimi institucijami in organizacijami v državi, s pomočjo katerih želi uporabniku izboljšati uporabniško izkušnjo in mu ponuditi široko ponudbo storitev in informacij, ki so povezane z javnim sektorjem. Kljub temu, da se je sistem glede na razvoje že predstavljenih državnih portalov kasneje razvil, je imel ob samem začetku zelo dobro zastavljene cilje, ki jih je uresničil in s katerimi je konkurenčen portalom preostalih držav. Mednje sodi Osebno uporabniško okno. »Osebno uporabniško okno vsakemu prebivalcu omogoča prejemanje osebnih službenih sporočil (e-sporočilo), povezanih z javnimi storitvami, postopki (oziroma njihovo stopnjo odločanja) in osebne statuse ter njihov pregled, upravljanje ter njihovo shranjevanje« (Ministarstvo uprave, 2014, str. 9). Poleg tega je posamezniku ponujeno, da se lahko odloči za prejemanje sporočil preko pametnega telefona z aplikacijo mPretinac oziroma tako imenovanim mOkno. Aplikacijo lahko naložijo uporabniki naprav, ki so

podprte s platformami, kot so: android, Windows in iOS za uporabnike iPhona in iPada. Glede na doseženo in ponujeno, je portal dosegel ugledno mesto v svetovnem merilu. »Spomnimo, da je portal e-Građani, ki je na svetovnem srečanju iniciative Partnerstvo za odprto oblast, ki je potekala, 28. oktobra 2015 v Mexico Cityu razglašen za najboljši projekt v Evropi na področju »Odprta oblast za razvoj javnih storitev« in je od 10. junija 2014 dostopen na internetnem naslovu: <https://pretinac.gov.hr>« (Vlada Republike Hrvatske, 2015).

V sklopu parametrov dobrega in učinkovitega portala, se sistem e-Građani kaže kot dobro zastavljen in uresničen projekt. Že ob vstopu na prvo stran je jasno vidno, da je sistem namenjen informacijam in storitvam ponujenih s strani javnega sektorja. Namen sistema je prikazan v uvodni predstavitvi, ki na kratko opiše, kaj je sistem e-Građani.

Poleg tega ponuja posamezniku povezave do preostalih e-storitev, kot so e-Usluge MUP (e-storitve Ministrstva notranjih zadev), e-Matične knjige in e-Dnevnik za roditelje (e-Dnevnik za starše). Vsebina portala, (ki je dostopna brez registriranja in prijave) je prijazna uporabniku, je kratko in jedrnato opredeljena ter definirana. Za dostop do povezav na strani in za iskanje dodatnih informacij je potrebna registracija, posledično je podrobnejša vsebina skrita posameznikom, ki niso registrirani in se ne morejo prijaviti. Tako brez registracije ni možen dostop do vsebine predstavljenih področij na prvi strani sistema, za razliko od vseh prej predstavljenih portalov, na katerih si lahko ogledamo povezave in podpodročja ter aktivnosti oziroma življenjske dogodke. Uporaba je tako otežena za nekoga, ki želi le informativno prebrskati ali poiskati določeno informacijo, predvsem za nedržavljanke Republike Hrvaške, ki nimajo niti OIB, ki je poleg poverilnice osnova za registracijo in nadaljnje prijave. Za državljane, ki se registrirajo je poskrbljeno, saj lahko za potrebno poverilnico, ki jo potrebujejo ob registraciji zaprosijo pri mnogih izdajateljih. Če posameznik ne more sam zaprositi za poverilnico, lahko za to pooblasti drugo osebo, ki mu jo dobi pri izdajatelju. Tako kot zunanji obiskovalci težko ugotovimo, ali sistem nudi uporabniku zapisane datoteke in informacije v različnih formatih. Podobno je s preverjanjem ažurnosti pravnih podlag, na podlagi katerih so ponujene informacije oziroma storitve, do katerih nimamo dostopa. Za možno odzivnost uporabnika ali obiskovalca ni ponujene možnosti podajanja povratnih informacij, s pomočjo katerih bi se sistem še lažje in hitreje razvijal. Kljub temu je zasnova sistema poskrbelo za večjo povezanost z uporabnikom, saj mu ponuja možnost dodatne aplikacije na pametnem telefonu, s pomočjo katere bo obveščen o storitvah in informacijah javnega sektorja, ki so zanj pomembne. Z vidika informiranosti je na prvi strani predstavljenih področjih poskrbljeno na ta način, da ko se z miško pomikamo po navedenih vsebinah, se nam pri posameznem področju odprejo oblaki, v katerih so različne informacije. Tako je za vsako vsebino oziroma podpodročje v oblaku zapisano, kdo je primarni organ, od kdaj naprej je storitev aktivna, stopnja pristnosti oziroma na nek način varnosti in kratek, jedrnat in jasen opis podpodročja, kjer so predstavljeni življenjski dogodki. Le-te se poišče na več različnih načinov, in sicer:

- prek ponujenih e-storitev na strani sistema e-Građani, kjer se izbere iskanje na podlagi predstavljenih področji oziroma tem, na podlagi pristojnih institucij za določeno storitev ali na podlagi abecednega vrstnega reda življenjskih dogodkov,

- prek iskalnika, ki ob vpisu iskanih besed ponudi vse morebitne storitve, ki so povezane z vpisanim,
- prek povezav, ki se ne aktivirajo, če nisi registriran in prijavljen uporabnik.

Čeprav portal ponuja široko paleto storitev javnega sektorja, lahko do njih dostopajo zgolj državljani Republike Hrvaške, ki so opravili registracijo. S tem je omejen dostop do storitev in iskanih informacij državljanom, ki bi želeli zgolj poiskati in prebrati določene informacije, povezane z življenjskimi dogodki. Zato državljani, ki niso registrirani na portalu, informacije iščejo na spletnih straneh primarnih organov ter na njihovih sedežih. Največ informacij na enem mestu je zbranih na osrednjem državnem portalu, ki bi moral ponujati dostop in možnost izvajanja elektronskih storitev, kar je bistvo razvitih svetovnih portalov javnih sektorjev, vključujoč javno upravo. Uporaba sistema ni namenjena tujcem, saj ob obisku nanj nimajo ponujene možnosti uporabe, v katerem drugem svetovnem jeziku. Podobno je s prilagojenostjo sistema invalidnim osebam. Ob samem pogledu na stran sistema prevladuje močna rdeča barva skupaj s črno in modro pisavo. Vsebina je zapisana z dovolj velikimi črkami in se ne prekriva s podlago, ki je bela. Odzivnost in delovanje je vsakdanje in dovolj hitro za uporabnika oziroma obiskovalca. Tako kot ni poskrbljeno za možno podajanje povratnih informacij uporabnika portalu in njegovim skrbnikom je enako z navedbo tehnične ali vsebinske pomoči. Na prvi strani portala nikjer ni mogoče zaslediti navedbo kontaktov oziroma pomoči. Šele ob kliku na zapis APIS IT, ki je na skrajnem spodnjem desnem delu portala, se odpre povezava do Agencije za podporo informacijskim sistemom in informacijskim tehnologijam.

4.2 STORITVE SISTEMA e-GRADANI

Storitve, ki jih ponuja sistem e-Građani, zajemajo široko področje organov in institucij javnega sektorja. Potencialni uporabnik ima že na prvi strani ponujenih več možnosti in storitev.

Storitve so deljene na več delov:

- prve tri storitve, ki so ponujene na vrhu strani,
- storitve, ki so navedene v rubriki novosti,
- storitve, ki so ponujene po področjih.

Prve tri storitve so storitve, ki so najpogosteje uporabljene in najbolj iskane. To so: e-storitve Ministrstva za notranje zadeve, e-matične knjige oziroma register in e-Dnevnik za starše (aplikacija za starše, katerih otroci so šoloobvezni in katerih šole imajo elektronsko evidenco ocen, prisotnosti in tako dalje). V rubriki novosti, ki se nahaja na desni strani prve, uvodne strani sistema so ponujene storitve, ki se sproti, ob novostih spreminjajo in posodablajo. Poleg teh dveh skupin storitev so še storitve, ki so ključne za obstoj sistema in so razporejene po področjih, ki so predstavljena na drugi polovici strani sistema. Področja so razporejena v tri skupine:

1. V sklopu sistema e-Građani dostopne e-storitve, razporejene po področjih:
 - pravna država in varnost,
 - družina in življenje,
 - vzgoja in izobraževanje,

- promet in vozila,
- prosti čas,
- finance in davki,
- zdravje,
- delo,
- poslovanje,
- stanovanje in okolje.

2. Preostale e-storitve v Republiki Hrvaški, ki so razporejene po enako imenovanih področjih kot so v prvem sklopu, le da so vsebinsko drugačne:

- pravna država in varnost,
- družina in življenje,
- vzgoja in izobraževanje,
- promet in vozila,
- prosti čas,
- vojni branilci,
- finance in davki,
- zdravje,
- poslovanje,
- pravice potrošnikov,
- stanovanje in okolje.

3. Popis e-sporočil v osebem uporabniškem oknu, ki so razporejena v področja, ki imajo zgolj navedena podpodročja, do katerih niso ustvarjene povezave:

- stanovanje in okolje,
- pravice potrošnikov,
- zdravje,
- finance in davki,
- prosti čas,
- poslovanje,
- promet in vozila,
- vzgoja in izobraževanje,
- delo,
- družina in življenje,
- pravna država in varstvo.

4.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI SISTEMA

Kljub temu, da je portal relativno mlad, ima solidno razvite vsebinske, tehnične in vizualne elemente. Ker je dokaj mlad je razumljivo, da nima toliko uporabniških in ostalih izkušenj, kar pomeni prisotnost določenih pomanjkljivosti, ki so z vidika elementov uporabniške izkušnje opaženi.

4.3.1 PREDNOSTI SISTEMA

Med prednostim, ki jih je prinesel projekt svojim državljanom, je dosežen cilj Vlade Republike Hrvaške, in sicer svojim državljanom ponuditi čim večje število elektronskih storitev. S tem korakom je Hrvaška dosegla določen nivo razvoja e-demokracije, na podlagi katerega se še naprej razvija sistem elektronskih storitev.

Sistem ima vsebinsko dobro razdelana področja in sprotno ažurirane novo nastale elektronske storitve in preostale novosti, ki so povezane z delovanjem in ponudbo sistema. Vsebinsko in tehnično gledano je dobra stran sistema možnost uporabe osebnega uporabniškega okna, ki posamezniku omogoča, da prejema elektronska sporočila, ki so zanj potrebna in pomembna.

4.3.2 SLABOSTI SISTEMA

Sistem ima kljub prednostim tudi slabosti, katere izboljša in se še bolj približa potencialnim uporabnikom in širši javnosti. Med bistvenimi pomanjkljivostmi je zaznati, da kot zunanji obiskovalci portala (nedržavljeni in posledično neregistrirani) nimamo možnosti pogleda v vsebino sistema, kot je to mogoče pri predhodno opisanih portalih. Tu je prisotna vsebinska slabost, saj državljan, ki ni registriran, nima možnosti pridobiti informacije o iskanem življenjskem dogodku. Prav tako sistem ni prilagojen invalidnim osebam (gluhim in naglušnim in/ali slepim in slabovidnim) in tujcem, saj ni preveden v angleščino (tu nastane problem z vidika potencialnih turistov, potencialnih migrantov in drugih, ki ne razumejo hrvaško pa vseeno želijo dostopati in izvesti storitve javnega sektorja). Hkrati se opazi problem tehničnega elementa uporabniške izkušnje, kjer mora posameznik najprej imeti urejeno osebno identifikacijsko številko (OIB), nato pridobiti poverilnico pri enem izmed izdajateljev, da lahko opravi registracijo in prijavo v sistem. S tem so ustvarjeni še dodatni, nepotrebni koraki, ki povečajo stopnjo varnosti, hkrati pa mnoge odvrnejo od uporabe sistema.

5 PRIMERJAVA SLOVENSKEGA PORTALA eUPRAVA IN HRVAŠKEGA SISTEMA e-GRADANI

Primerjava med slovenskim portalom in hrvaškim sistemom, katerih cilj je enak, ponudba in izvajanje elektronskih storitev, bo pokazala, v sklopu katerih parametrov dobrega in učinkovitega portala sta si med seboj različna in podobna. Na koncu bodo še na podlagi že predstavljenega zapisane potencialne možnosti izboljšav obeh portalov.

5.1 RAZLIKE MED SLOVENSKIM PORTALOM IN HRVAŠKIM SISTEMOM

Prva izmed razlik, ki med drugim vpliva na razvitost in učinkovitost portalov je zgodovina portala. Kot je videti ima slovenski portal daljšo zgodovino in se je posledično tudi prej zasnoval, razvil in predstavil javnosti. Na podlagi tega ima slovenski portal prednost, saj se je ob zadnji prenovi izpopolnil, na podlagi različnih odzivov uporabnikov kot tudi ugotovitev strokovnjakov, ki so ga zasnovali kot portal eUprava. Ker imata hrvaški sistem in portal krajšo zgodovino, bosta tako, kot je pred njima slovenski portal, potrebovala nekaj časa, da se bodo pomanjkljivosti sploh zaznale in se s časom popravile oziroma izboljšale.

Kljub daljšemu obstoju slovenskega portala se zdi, da sta z vidika enostavnosti uporabe, vsaj kar se nanaša na začetno registracijo in prijavo, s strani uporabnika podobno dostopna, saj vsak po svoje zahteva določene korake, potrebne za dostop. Pri hrvaškem sistemu tako ni potrebno nameščati nobenih komponent, kot je pri slovenskem portalu to podpisna komponenta, s katero ima veliko uporabnikov težave ob izvajanju elektronskih storitev. Prav tako je prednost hrvaškega sistema tudi v tem, da imajo državljani večji spekter ponudnikov, s pomočjo, katerih se registrirajo in prijavijo na stran. Tako kot slovenski portal zagotavlja identifikacijo uporabnika, enako zagotavlja tudi hrvaški sistem, vendar na drugačen način. Pri slovenskem portalu je potrebno pridobiti kvalificirano digitalno potrdilo. Za razliko od slovenskega sistema ima hrvaški sistem za ugotavljanje identifikacije ustvarjen OIB, ki ga je ob registraciji potrebno vključno z imenom in priimkom vnesti v prazna polja. Kar se tiče vsebine se lahko brez tega, da si registriran uporabnik hrvaškega sistema primerja zgolj naslovna stran in določene povezave, ki so ponujene, saj brez registracije ne moremo dostopati do vsebin sistema, kot lahko na slovenskem portalu. To je ena izmed bistvenih težav hrvaškega sistema, saj ni razvil možnosti dostopa zunanjim obiskovalcem, ki niso registrirani, do podpodročij in aktivnosti kot to omogočajo slovenski portal in oba predstavljena svetovna portala. To je za državljana in potencialnega uporabnika težava, saj ne more dostopati niti do napotkov in informacij za opravljanje storitve, kar je mogoče na slovenskem portalu. Slovenski portal ponuja dostop do podpodročij in aktivnosti, ki so kratko in jasno predstavljena in tako omogočajo posamezniku, da pred izvedbo storitve dobi določene informacije, kot so na primer: katere dokumente potrebuje posameznik, če želi opraviti določeno storitev, katere obrazce je potrebno izpolniti, kolikšen je rok izvajanja in podobno. Prav tako je na slovenskem portalu omogočeno, da v primeru, ko posameznik ni registriran uporabnik

portala, prenese in stiska obrazce za določeno storitev in jih posreduje pristojnemu organu ali njegovemu organu v sestavi, ki izvaja zahtevano storitev. Na ta način ima tako imenovan zunanji uporabnik oziroma obiskovalec portala možnost pridobiti vse potrebne informacije v zvezi s storitvijo kot tudi, kateri organi so pristojni za določeno storitev in kdaj so njihove uradne ure. Ker je dostopanje in brskanje po vsebinah hrvaškega sistema oteženo, lahko rečemo, da nam kot obiskovalcem različne možnosti iskanja informacij v sistemu popolnoma nič ne pomenijo. Tako se vsebine iskanih informacij, ki jih s pomočjo iskalnika iščemo ne odprejo, podobno je tudi s povezavami. Posledično lahko rečemo, da so različni načini iskanja informacij uporabni zgolj za registrirane uporabnike sistema. Ker do vsebine hrvaškega sistema ni mogoče priti, primerjave ponujenih možnosti zapisov datotek v različnih formatih, ki so podpora vsebini, ni mogoče opraviti. Velika razlika je v načinu izražanja uporabniške izkušnje obiskovalca oziroma uporabnika. Slovenski portal omogoča svojim obiskovalcem in uporabnikom izražanje uporabniške izkušnje in s tem možnost zapisa pohval, predlogov, napak, vprašanj in ostalih vtisov. Na ta način se portal hitreje, učinkoviteje in s finančnega vidika lažje in bolj ekonomično razvija ter je v koraku s časom in zahtevami uporabnikov. S tem se naredi korak naprej k cilju, da postaneta javni sektor kot tudi v ožjem smislu javna uprava čim prijaznejša do uporabnika in da sta čim bolj usmerjena k njemu. Za razliko od slovenskega načina je hrvaški bolj okoren, saj ne ponuja takšnih možnosti svojim obiskovalcem, kar pomeni, da so ustvarjalci prikrajšani z informacijami, ki bi jim prišle prav pri nadaljnjem razvoju. Uporabniški odziv je ključnega pomena za razvoj portala, saj če ni odziva in povratnih informacij, je posledično težje zaznati probleme in jih reševati. S tem se bodo nadaljnji razvoji otežili in postali večji finančni zalogaj, kot bi lahko bili, saj ob povratnih informacijah ni potrebno izvajati dodatnih anket, raziskav in podobnega. Tako bodo stroški razvojev nepotrebno višji. Ogromna razlika med portalom in sistemom je pri podrobnejšem ugotavljanju parametra, naprednih načinov povezanosti portala z uporabnikom. Tu ima prednost hrvaški sistem, saj svojim uporabnikom nudi možnost, da se odločijo o uporabi aplikacije mPretinac (mOkno), ki si jo naložijo na svoj pametni telefon. Za razliko od hrvaškega sistema, slovenski portal svojim uporabnikom možnosti aplikacije za enkrat še ne ponuja, je pa do portala omogočeno dostopanje prek pametnih telefonov. Ena večjih slabosti hrvaškega sistema v primerjavi s slovenskim portalom je v prilagojenosti portala uporabnikom. Hrvaški sistem namreč nima tako kot ima slovenski portal podporne elemente, ki vsebino prilagojeno predstavljajo invalidnim osebam (gluhim in naglušnim ter slepim in slabovidnim). Prav tako ima slovenski portal boljše dispozicije za tuje uporabnike, ki niso materni govorci jezika, v katerem je zasnovan portal. Tako ponuja možnost iskanja informacij in storitev po portalu v enem svetovnem jeziku, angleščini ter v dveh uradnih jezikih narodnih manjšin, v italijanščini in madžarščini. Hrvaški sistem vsaj na prvi, uvodni strani ne ponuja uporabo portala v nobenem svetovnem jeziku in je tako njegova uporabnost vezana zgolj na državljane Republike Hrvaške. Če preverjamo parameter vizualizacije obeh portalov, ponovno ugotovimo, da hrvaški sistem vsebuje dovolj vizualnih elementov, vendar so prisotne malenkosti, ki mu manjkajo oziroma jih v primerjavi s slovenskim portalom nima. Tako ima slovenski portal veliko več grafičnih oziroma slikovnih elementov. Že samo, če pogledamo prvo stran je razvidno, da nas na

slovenskem portalu pričaka na vrhu strani, čez celo stran velika slika, ki se ob možni menjavi jezika portala spremeni. Na drugi strani imamo hrvaški sistem, ki nima vidnega slikovnega elementa, vsebuje zgolj dve mali grafiki, pa še ti sta del besedilne predstavitve. Poleg tega ima slovenski portal boljše nastavitve, ki si jih posameznik nastavi v področju imenovanem dostopnost in s tem izbere temo in velikost črk za njemu bolj primerno uporabo. Hrvaški sistem ne ponuja nikakršno možnost dodatnih nastavitvev, ki bi si jih uporabniki oziroma obiskovalci uredili in si s tem olajšali uporabo in izboljšali del uporabniške izkušnje. Poleg omenjenega hrvaški sistem ne vsebuje niti kontaktov s pomočjo katerih, bi posameznik dobil tehnično ali vsebinsko pomoč ali kakršenkoli napotek za uporabo katere druge strani ali vira zelenih informacij. Slovenski portal ima na koncu strani zapisano povezavo, ki vodi do pomoči oziroma kontaktov, ki obiskovalca oziroma uporabnika vodijo do rešitev in pomoči, ki so potrebne posamezniku za lažje razumevanje in uporabo portala.

5.2 PODOBNOSTI MED SLOVENSKIM PORTALOM IN HRVAŠKIM SISTEMOM

Prva med podobnostmi, ki je vidna že ob vstopu na portal eUprava in na stran sistema e-Građani je uvodna oziroma naslovna stran. Obiskovalec že na začetku prebere kratek uvod in informacijo o tem, čemu sta portal in sistem namenjena in kaj ponujata obiskovalcu. Hkrati nudita povezave na vsebinsko podobne strani. Prav tako je pri obeh besedilo zapisano na kratek in jedrnat način, posledično so predstavljena tudi področja, podpodročja in aktivnosti. Le-ta so tako pri portalu eUprava kot pri sistemu e-Građani predstavljena po smiselnih življenjskih situacijah, ki jih potencialni uporabnik išče oziroma ureja.

Ker sta portal in sistem bolj kot ne javnega značaja, imata urejeno ažurnost, saj se ob vsaki novi zakonski spremembi spremeni oziroma osveži vsebina portala in sistema.

Za normalno delovanje obeh elektronsko podprtih vsebin je, kot kaže dobro poskrbljeno, saj je s povprečno uporabniško opremo zagotovljeno normalno delovanje, kar dokazujeta hitrost in odzivnost hrvaškega sistema in slovenskega portala.

Tabela 1: Primerjava ponudbe elektronskega poslovanja RS in RH z ocenami: dobro, srednje in slabo

<i>PARAMTER</i>	<i>SLO</i>	<i>HRV</i>
<i>NASLOVNA STRAN PORTALA</i>	dobro	dobro
<i>BESEDILO PORALA</i>	dobro	dobro
<i>ENOSTAVNOST UPORABE</i>	srednje	srednje
<i>FORMAT ZAPISANE VSEBINE</i>	srednje	/
<i>REGULATORNA USKLADITEV</i>	dobro	dobro

<i>ODZIV UPORABNIKOV IN OBISKOVALCEV</i>	dobro	slabo
<i>NAPREDN INAČINI POVEZANOSTI PORTALA Z UPORABNIKOM</i>	srednje	dobro
<i>INFORMIRANOST</i>	dobro	slabo
<i>ŽIVLJENSKI DOGODKI</i>	dobro	dobro
<i>ISKANJE</i>	dobro	dobro
<i>PRILAGOJENOST PORTALA UPORABNIKU</i>	dobro	slabo
<i>VIZUALIZACIJA PORTALA</i>	dobro	srednje
<i>DELOVANJE PORTALA</i>	dobro	dobro
<i>TEHNIČNA IN VSEBINSKA PODPORA</i>	dobro	slabo

Vir: lasten

5.3 MOŽNE IZBOLJŠAVE SLOVENSKEGA PORTALA eUPRAVA

Ker gre za to, da bi se spodbudilo elektronsko poslovanje, in se usmerilo k uporabnikom je potrebno delati na področjih delovanja, na katera uporabniki največkrat opozarjajo. Vsekakor je potrebno biti pozoren na elemente dobrega in učinkovitega portala in s tem na celotno uporabniško izkušnjo, tistih, ki so jo že imeli. Ena največjih preglavic pri portalu eUprava je registracija na portalu in vsi za to potrebni koraki. Uporabniki ogromno tarnajo nad zahtevnimi koraki pridobitve in aktivacije digitalnega potrdila in podpisne komponente.

Kljub temu da bi bila prenova in vzpostavitev drugačnega, za uporabnike lažjega in enostavnejšega sistema najverjetneje velik stroškovni zalogaj, bi se po drugi strani povečalo število uporabnikov in s tem še dodatno razbremenilo delo uradov, kar je eden izmed ciljev elektronskega poslovanja. Poleg tega so možne manjše izboljšave na področju delovanja portala z vidika vsebin podprtih z elementi za invalidne osebe, saj je število zanje predstavljenih vsebin relativno majhno. Podobno je s podprtjem vsebine portala v tujih jezikih, v katerih bi morala biti področja enako prevedena in predstavljena ne glede na to ali so tujcem potrebna ali ne. Povečanje števila uporabnikov bi povzročil tudi razvoj aplikacije, za uporabnike pametnih telefonov. Tako bi se še dodatno povečala možnost uporabe portala iz vidika uporabe kjerkoli in kadarkoli.

5.4 MOŽNE IZBOLJŠAVE HRVAŠKEGA SISTEMA e-GRADANI

Ker je osrednji državni portal predvsem informativne, normativne narave, medtem ko je sistem uporabniškega okna e-Građani bolj operativne narave, bi bilo potrebno ti dve komponenti združiti v eno in tako dobiti tisto, s čimer se lahko pohvalijo druge države. Za nemoteno delo je potrebno združiti še tretji element, nacionalni identifikacijski in avtentikacijski sistem. Ko bi se vse skupaj združilo, bi se dosegla večja preglednost, informiranost in s tem najverjetneje tudi uporabnost. Posledično bi imeli potencialni uporabniki in iskalci informacij in storitev vse na enem mestu. Vse bi bilo bolje, če bi imel

sistem vsebino podprto z možnostjo predstavitve v tujem jeziku. To bi prišlo prav tujcem, ki potrebujejo, kakšne informacije ali storitve v času daljšega bivanja na hrvaškem ali celo možni selitvi. Izboljšava bi bila potrebna na področju ponudbe informacij in storitev za slepe in slabovidne ter gluhe in naglušne kot tudi za nedržavljanke in neregistrirane uporabnike, ki nimajo dostopa do vpogleda v vsebino, kot je to mogoče pri ostalih predstavljenih portalih. Prav tako bi bile potrebne tudi preostale manjše izboljšave, ki bi izpopolnile pomanjkljivosti (kot primer: slaba možnost izražanja uporabniške izkušnje uporabnikov), ki bi pomenile napredek sistemu oziroma portalu.

6 ZAKLJUČEK

Elektronsko poslovanje je vse pogostejša oblika poslovanja v sodobnem, razvitem svetu. Ta oblika poslovanja se uveljavlja tako v zasebnem sektorju (predvsem spletna prodaja) kot v javnem (spletne storitve). Tako je na primeru Velike Britanije in Nove Zelandije razvidno, da sta njuna vladna sektorja razvila dobro elektronsko ponudbo storitev, predvsem iz vidika uporabniške izkušnje.

Slovenski portal in z njim ponudba elektronskih storitev se je postopoma razvijala in dosegla nivo dobre ponudbe, ki ima še nekaj prostora za izboljšavo. Tu je mišljeno predvsem izboljšati že sedaj dobro zastavljeno dostopnost in varnost uporabnika, prilagodljivost invalidnim osebam in preostale elemente, ki vplivajo na uporabniško izkušnjo. Na drugi strani je hrvaški državni portal, ki sledi svetovnim smernicam dobrega in učinkovitega elektronskega poslovanja. Tako kot slovenski, se je razvil s projektnim delom in se s časom izboljšuje in poskuša približati uporabniku. Ker se je kasneje razvil, ima tudi nekaj več pomanjkljivosti, z odpravo, katerih lahko doseže še boljše rezultate in postane še bolj konkurenčen svetovnim portalom.

Primerjava med njima je pokazala razliko v organizaciji elektronske ponudbe, ki je posledica projektnega dela. Namreč, slovenski portal ponuja vse na enem mestu, medtem ko je hrvaški portal le eden izmed elementov projekta e-Građani, kjer se je izoblikoval istoimenski sistem e-Građani, s pomočjo katerega se opravljajo elektronske storitve. Na podlagi analiziranega v celotnem diplomskem delu, se v nadaljevanju potrdijo ali ovržejo v uvodu postavljeni hipotezi.

Hipoteza 1: Slovenski portal ponuja boljše in učinkovitejše storitve v primerjavi s hrvaškim portalom. Navedeno hipotezo v zaključku potrjujem. Slovenski portal ponuja uporabniku vse na enem mestu, tako se je mogoče informirati kot tudi (kot registriran uporabnik) opraviti elektronske storitve. Hrvaški portal je informativne narave in ne ponuja elektronskih storitev. Zato je njemu v podporo zgrajen sistem e-Građani, prek katerega se dostopa do elektronskih storitev. Potencialni uporabniki so v Sloveniji na boljšem, saj tudi, če niso registrirani, lahko pogledajo, katere storitve bi lahko opravili kar elektronsko.

Hipoteza 2: Portala sta enako razvita na področju ponudbe elektronskih storitev tujcem, v tujih jezikih. Hipotezo v zaključku ovržem. Slovenski portal ponuja svoje informacije in storitve v vsaj enem svetovnem jeziku, kar hrvaški ne. Slovenski portal ponuja možnost pregleda vsebine v angleščini in italijanščini ter madžarščini, ki sta jezika narodnih manjšin. Hrvaški portal ne ponuja nobenih možnosti uporabe tujega jezika, tako tujci ne morejo dostopati do informacij na portalu kot tudi ne do storitev v sistemu e-Građan.

Elektronsko poslovanje dobiva na pomenu in bo prišlo do točke, ko bo v veljavi, samo še ta oblika poslovanja. Posledično, je razvoj in z njim primerjava z boljše razvitimi

elektronskimi poslovanji še, kako pomembna za nadaljnje delovanje javnega sektorja. Tako bo lažje doseči boljšo uporabnost in večjo učinkovitost poslovanja.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

- 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.
- Broz, R., Šulčič, V. (2009). *Vpliv uporabniške izkušnje na uspešnost e-poslovanja*. *Management*, 4(2), str. 149-168. Pridobljeno 12. 8. 2016 iz: http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/4_149-168.pdf
- Dečman, M. (2016). *ISVU*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo. Pridobljeno (15. 8. 2016) iz: https://e-izobrazevanje.fu.uni-lj.si/pluginfile.php/8937/mod_label/intro/ISVU_prosojnice.pdf
- Godin, S. (2005). *Trženje z dovoljenjem: kako spremenimo neznanca v prijatelja in prijatelja v kupca*. Ljubljana: Orbis.
- GOV. UK. (13. 8. 2016). *Welcome to GOV.UK*. Pridobljeno iz: <https://www.gov.uk/>
- Howard, M. (2001). *E-Government Across the Globe: How Will »e« Change Government?* *Government finance review*, (str. 6-9). Pridobljeno 20. 8. 2016 iz: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30927075/eGovGFRAug01.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1472985758&Signature=upA%2Bi1xMPSHTNwqh9QhitA5tvhw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3De-Government_Across_the_Globe_How_Will_e.pdf
- HM Revenue & Customs. (2013). *Mobile Apps*. Pridobljeno 13. 8. 2016 iz: <https://www.gov.uk/government/news/mobile-apps>
- Kent, P. (2012). *Search Engine Optimization for Dummies*. Hoboken, New Jersey: John Wiley&Sons, Inc.
- Kričej, D. (2002). *E-uprava na dlani*. Ljubljana: Pasadena.
- Mervar, D., Čosić, V. (2005). *Pisanje.com*. Ljubljana: GV Izobraževanje, d.o.o.
- Ministarstvo uprave Republike Hrvatske. (3. 3. 2016). *Postanite e-Gradani*. Pridobljeno iz: <https://uprava.gov.hr/postanite-e-gradjani/867>
- Ministarstvo uprave. (24. 6. 2014). Projekt e-Gradani – učestala pitanja i odgovori. Pridobljeno iz: https://www.gov.hr/UserDocsImages//e-Gradjani_dok/korisnicka_dokumentacija//2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf
- Ministarstvo uprave. (2013). *Program razvoja elektroničkih usluga*. Pridobljeno 21. 8. 2016) iz: <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Materijali%20za%20istaknuto/2014/Otvorena%20vlada//Program%20razvoja%20elektroni%C4%8Dkih%20usluga.pdf>
- Mizori Zupan, T., Pernar, A. (2016). *Prenovljen portal eUprava*. Pridobljeno 15. 8. 2016 iz: <http://www.nuk.uni-lj.si/sites/default/files/dokumenti/2015/ook/eUprava%20-%20NUK%2019%2001%202016.pdf>

- New Zealand Government. (14. 8. 2016). *Kia ora. Govt.nz is your guide to finding and using government services*. Pridobljeno iz: <https://www.govt.nz/>
- Pičman Štefančič P. (2008). *E-demokracija*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Pinterič U., Svete U. (2007). *Elektronsko upravljanje in poslovanje v službi uporabnika = E-governance and e-business at the service of customer*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Razgoršek, J., Potočar, Z. (2009). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Zavod IRC. Pridobljeno 10. 8. 2016 iz: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/IMPLEMENTUM/IMPLEMENTUM_285POSLOVNI_Elektronsko_Potocar.pdf
- Štrancar, M. (2001). *Nakupovanje v internetu*. Izola: DESK d.o.o.
- Vlada Republike Hrvatske. (14. 12. 2015). *Sustav e-Građani bilježi oko 225.000 korisnika, u mjesec dana sustavu pristupilo oko 18 000 građana*. Pridobljeno iz: <https://vlada.gov.hr/vijesti/sustav-e-gradjani-biljezi-oko-225-000-korisnika-u-mjesec-dana-sustavu-pristupilo-oko-18-000-gradjana/18176>
- Vlada Republike Hrvatske. (16. 8. 2016). *E-Građani*. Pridobljeno iz: <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>
- Vlada Republike Hrvatske. (25. 4. 2013). *Odluka o pokretanju projekta e-Građani*. Pridobljeno iz: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_52_1058.htm
- West, D. (2007). *Global E-Government*. Providence: Brown University. Pridobljeno 22. 8. 2016 iz: <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>

VIR

- (2004). Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-UPB1).Ur. list RS, št. 98/2004.