

e-SERVISI I KVALITET

e-SERVICES AND QUALITY

M.Sci. Suad Sućeska CCNA™
Sarajevo

REZIME

Rad obrađuje doprinos elektronskih servisa eBankarstvo (eBanking), eUprava (eGovernment) i eUčenje (eLearning) kvalitetu rada i opštem standardu firmi, institucija i fizičkih lica. Ova tri Internet servisa su jako pojednostavila rad institucija i službi koje ih pružaju, ali i klijenata koji ih zahtjevaju. Za klijente, korisnike servisa, to je značilo jako smanjenje vremena utrošenog za obavljanje ovih poslova, smanjenje troškova, skraćenje udaljenosti do mjesta obavljanja poslova, ukidanje čekanja u redovima, urednosti i preglednost. Institucije koje daju navedene servise osim prethodno navedenih, imaju koristi i od kompaktnosti podataka, jednostavnijeg i bržeg pristupa podacima i dokumentima, mnogo brže i tačnije obrade podataka.

Ključne riječi: eBankarstvo, eUprava, eUčenje

SUMMARY

The article is about a contribution of electronic services eBanking, eGovernment and eLearning to the quality of work and general standard of the firms, institutions and phisycal persons. These three Internet services have simplified work of institutions and services giving them, as well as clients which require them. For clients, users of the services, it meant lesser time spent for making them, removal waiting in rows, neatness and clearness. Institutions giving these services, besides aforesaid, have benefit of data compactness, more simple and quick access to data and documents, much shorter and more precise data processing.

Keywords: eBanking, eGovernment, eLearning

1. UVOD

Rad obrađuje doprinos elektronskih servisa eBankarstvo (eBanking), eUprava (eGovernment) i eUčenje (eLearning) kvalitetu rada i opštem standardu firmi, institucija i fizičkih lica. Ova tri Internet servisa su jako pojednostavila rad institucija i službi koje su obavljale iste poslove prije njihovog uvođenja u upotrebu. Za klijente to je značilo jako smanjenje vremena utrošenog za obavljanje ovih poslova, skraćenje udaljenosti do mjesta obavljanja poslova, smanjenje troškova, ukidanje čekanja u redovima, manje nesporazuma sa službenicima, urednost i preglednost. Institucije i firme koje daju ove servise su osim prethodno navedenih imale i koristi od: kompaktnosti podataka, jednostavnijeg i bržeg pristupa unesenim podacima i dokumentima, mnogo brže i tačnije obrade podataka. Naprednije države uvode i mobilne e-servise, koji još više poboljšavaju dostupnost e-servisa. Mobilni e-servisi osim savremenih komunikacija, zahtjevaju odgovarajuće uređaje, aplikacije, obučenos, a strožiji su i sigurnosni zahtjevi.

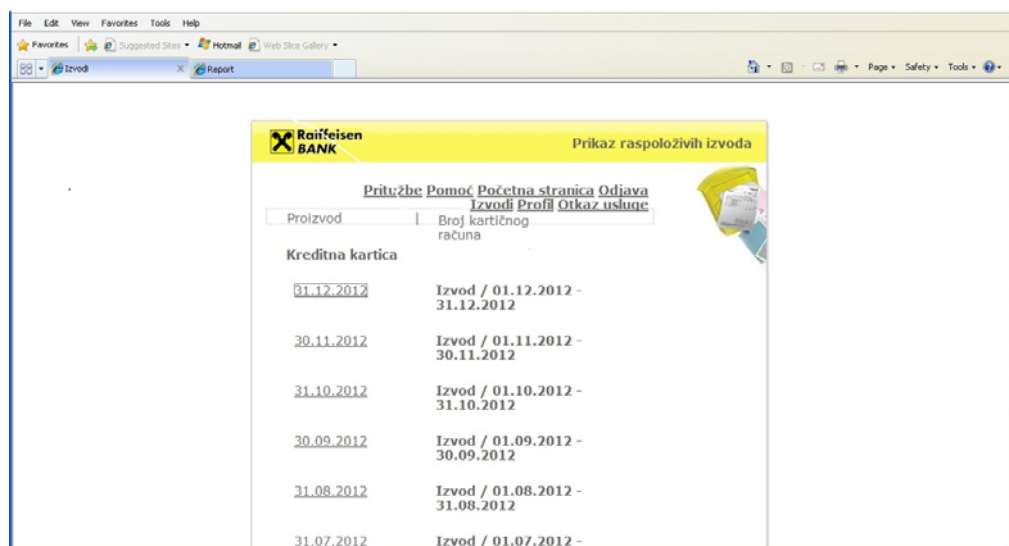
Za upravljanje kvalitetom e-servisa napravljene su razne kvalitativne i kvantitativne metode. Ove metode za ukupnu ocjenu koriste slijedeće parametre: tačnost (accuracy), odziv (responsiveness), kompetentnost (competence), pristup (access), ljubaznost (courtesy), sigurnost (security), i druge.

2. eBANKARSTVO (eBANKING)

eBankarstvo je elektronski servis banaka, koje pomoću svog sigurnog Web site-a i Internet-a omogućavaju klijentima da sa svojih računara, koji mogu biti i kućni, izvode finansijske transakcije. Bankarske usluge koriste preduzeća i institucije, ali i fizička lica. Prije uvođenja eBankarstva za izvođenje pregleda ili transakcije sa bankovnog računa klijenta bilo je potrebno uraditi slijedeće:

- 1) odlazak u banku,
- 2) čekanje u redu,
- 3) ručno ispunjavanje raznih formulara.

Ovo je ponekad trajalo i duže vremena. eBankarstvo omogućava da se sa računara sa Internet konekcijom ovaj posao obavi za nekoliko minuta. Računar može biti i kućni. Posebne pogodnosti odnose se na servise za plaćanje računa za dažbine i pregled stanja kreditnih kartica, odnosno stanja bankovnog računa. Osim što ova procedura smanjuje trajanje procedure bankovnih transakcija za klijenta, ona takođe uklanja duge redove u bankarskim uredima, i može se obaviti uvijek. Servisu se obično pristupa pomoću hiperlinka na polaznoj stranici banke. Slijedeća slika prikazuje listing izvoda neke kartice klijenta Raiffeisen banke dobiven preko jednog od servisa ove banke.



Slika 1. Web stranica sa spiskom zadnjih izvoda neke kartice klijenta Raiffeisen banke

Lokalne banke nude slijedeće poslovne usluge u okviru servisa eBankarstvo: uvid u stanje na računima klijenta, pregled prometa za određeni račun u određenom vremenskom periodu, pregled izvoda po računu za određeni datum (dnevni i na zahtjev), pregled skupova platnih naloga za određeni račun, unos i primanje platnih naloga, trenutno izvršenje naloga u korist računa primatelja unutar banke, ispostavljanje naloga u korist računa primatelja u drugoj ovlaštenoj banci, kontrolu nad finansijskim poslovanjem. Ovi servisi se dodatno štite nekom od dodatnih mjera sigurnosti, na pr. token aparatom za dobivanje lozinke.

Dodatne prednosti servisa eBankarstvo su: olakšava se plaćanje iz inozemstva; plaćanje je zagarantovano prema dogovorenim uslovima i rokovima; smanjuju se rizici naplaćivanja u gotovini; olakšava se i ubrzava poslovanje; štedi se vrijeme i trud kod predaje pazara; dobiva se tačan uvid u promet; smanjuje se knjigovodstvena administracija.

eBankarstvo je proceduru obavljanja bankarskih transakcija podiglo na viši, tehnološki savremeniji nivo.

3. eUPRAVA (eGOVERNMENT)

eUprava je elektronski servis državnih institucija, koje pomoću svojih sigurnih Web site-ova i Internet-a omogućavaju klijentima da sa svojih računara, koji mogu biti i kućni, dobivaju razne informacije, predaju zahtjevane formulare i koriste razne druge usluge. Trenutno se mogu navesti slijedeći tipovi servisa eUprava:

- 1) G2C (Government to Citizens): državna institucija – građani,
- 2) G2B (Government to Businesses): državna institucija – preduzeća,
- 3) G2E (Government to Employees): državna institucija – zaposleni,
- 4) G2G (Government to Governments): državna institucija – državne institucije,
- 5) C2G (Citizens to Governments): građani - državne institucije.

eUprava je postavljena direktivom EU o oslugama kao zakonska obaveza državama članicama EU da omoguće da se sve procedure i formalnosti vezane za državne servise mogu obaviti pomoću računara, preko Interneta sa odgovarajućim nivoom državne uprave. Rok za uvođenje eUprave za države članice EU je bio 2010 godina. Korištenje servisa eUprave znatno skraćuje vrijeme i smanjuje troškove obavljanja istih poslova. Ovo se odnosi i na korisnike i na davaoce servisa.

Predviđeno je da u BiH u okviru eUprave budu dostupni slijedeći elektronski servisi:

I Za stanovnike:

1. Lični dokumenti (personal documents).
2. Putne isprave/pasoši (passports).
3. Vozačke dozvole (driving licenses).
4. Registracija motornih vozila (car registration: new, used and imported cars).
5. Uvjerenje o kretanju (announcement of moving).
6. Promjena prebivališta.
7. Promjena adrese (change of address).
8. Porezi građana (income taxes: declaration, notification of assessment).
9. Tržište rada – servis pretrage poslova (job search services by labor offices).
10. Doprinosi za socijalne kategorije građana (social security contributions).
11. Izdavanje građevinskih dozvola (application for building permission).
12. Prijave incidenata policiji (declaration to the police).
13. Certifikati (certificates, request and delivery).
14. Visoko školstvo (enrolment in higher education/university).
15. Servisi iz oblasti zdravstva (health related services).
16. Javne biblioteke: dostupnost kataloga, alata za pretragu informacija, itd. (public libraries: availability of catalogues, search tools).^[1]

II Elektronski servisi namjenjeni za poslovne subjekte:

1. Doprinosi za zaposlene (social contribution for employees).
2. Porezi poslovnih subjekata/kompanija (corporation tax: declaration, notification).
3. PDV: deklaracije i obavještenja (VAT: declaration, notification).
4. Carinske deklaracije (customs declarations).
5. Registracija nove kompanije (registration of a new company).
6. Slanje podataka državnim institucijama za statistiku (submission of data to statistical offices).
7. Javne nabavke (public procurement).
8. Izdavanje dozvola koje se odnose na vođenje brige o okolišu (environment-related permits).^[1]

Ovi servisi će se vjerovatno mijenjati i proširivati tokom vremena. Vrlo usko vezan za eUpravu je i digitalni potpis, čije je uvođenje u BiH planirano za ovu godinu (2013).

eUprava treba da poboljša efikasnost, a smanji vrijeme, udaljenost i troškove za obavljanje istih procedura i korisnicima i davaocima servisa.

Svake dvije godine vrši se komparativna procjena pripremljenosti država svijeta za uvođenje servisa eUprava. Ova procjena se zove e-Government Readiness Index.

4. eUČENJE (eLEARNING)

eUčenje je elektronski servis koji treba da omogući sticanje i provjeru znanja neke materije. Mada ovaj servis trebaju pružati obrazovne ustanove, mogu ga takođe pružati i proizvodne firme. Može se reći da su velike informatičke firme pomoću ovog servisa omogućile velikom broju informatičkih stručnjaka da dođu do stručnog obrazovanja i do sertifikata koji vrijede podjednako u čitavom svijetu na relativno brz, ažuran, objektivno prihvatljiv i moderan način. Ovaj broj bi bio daleko manji da se obrazovanje i provjera morala vršiti u određenim specijeliziranim obrazovnim ustanovama.

5. SIGURNOST e-SERVISA

Vrlo bitna stavka navedenih, ali i svih drugih, e-servisa je sigurnost. Bez poboljšane sigurnosti e-servisa bi se lako moglo pristupati podacima banaka, raznih državnih nivoa i obrazovnih institucija i vršiti razne nedozvoljene radnje sa novcem, dokumentima i sertifikatima. Zato se ovi servisi dodatno osiguravaju raznim sistemima koji se grubo dijele na software-ske (SW) i hardware-ske (HW). SW metode baziraju uglavnom na enkripciji. U ovu grupu spadaju slijedeće tehnologije: digitalni potpis (Digital Signature), Secure Electronic Transaction (SET), PrettyGood Privacy (PGP) i Kerberos. HW sigurnosni sistemi su sigurniji, ali i skuplji i teže prenosivi. U ovu grupu spadaju: pametna kartica (Smartcard) i MeCHIP.

I pored poboljšanih mjera osiguranja e-servisa izvjestan broj korisnika, raznih nivoa poznavanja informatike, se upušta u gorenavedene nedozvoljene radnje. Najjednostavniji način dobivanja nećijih personalnih podataka, uključujući i bankovne, je phishing. Phishing se može dobiti u email poruci sa raznim zahtjevima ili ponudama, u kojim se traže i unos i slanje ličnih podataka (bankovne kartice).

Važnost zaštite podataka e-servisa je osnovni razlog stalnog opreza, kontrole i poboljšanja sigurnosti e-servisa.

6. ZAKLJUČAK

Internet servisi eBanking, eUprava i eUčenje su jako pojednostavili izvjestan broj poslova kako za korisnike, tako i za davaoce određenih usluga. Uvođenjem ovih e-servisa dobiva se: jako smanjenje vremena utrošenog za obavljanje istih poslova, skraćenje udaljenosti do mjesta obavljanja poslova, smanjenje troškova, ukidanje čekanja u redovima, urednost i preglednost. e-servisi su procedure obavljanja usluga podigli na viši i tehnološki savremeniji nivo. I ako se e-servisi dodatno osiguravaju raznim sredstvima i metodama važnost ovih servisa zahtjeva stalni oprez, kontrolu i poboljšanja.

7. LITERATURA

- [1] Strategija razvoja IDDEEA-e, IDDEEA, 09.03.2010
- [2] Akcioni plan razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine, Vijeće Ministara BiH, 16.11.2004
- [3] <https://www.raiffeisenbank.ba/>
- [4] <http://en.wikipedia.org>
- [5] The Security of Electronic Banking; Yi-Jen Yang
- [6] E-Service Quality Management; L. Batagan, A. Pocovnicu, S. Capisizu; 2009
- [7] E-quality and e-service equality; P.Shachaf, S.M. Oltmann; 2007