

**OBISKANOST SPLETNIH STRANI  
ZAVODA RS ZA ZAPOSLVANJE  
V LETU 2005**

**IN**

**SEZNANJENOST BREZPOSELNIH  
S SPLETNIMI STRANMI ZAVODA**

Pripravili:

**HELENA HOLY, CENTRALNA SLUŽBA**

**SONJA PIRHER, CENTRALNA SLUŽBA**

LJUBLJANA, FEBRUAR 2006

Uporaba gradiva je dovoljena le z navedbo vira!

ZAVOD REPUBLIKE SLOVENIJE ZA ZAPOSLVANJE  
GLIŃŠKA ULICA 12, 1000 LJUBLJANA  
TEL.: 01 479 09 00, FAX: 01 479 09 80

## VSEBINA

### I. Obiskanost spletnih strani ZRSZ ([www.ess.gov.si](http://www.ess.gov.si))

	Stran
Uvod	3
Obiskanost strani in najpomembnejših rubrik	5
Rubrika Iskanje dela	6
Rubrika e-Borza študentov	8
Rubrika e-Storitve	9
Spletne strani v angleščini	11
Zaključek	11

### II. Seznanjenost brezposelnih s spletnimi stranmi ZRSZ

Namen in način zbiranja podatkov	13
Rezultati anketiranja v letu 2005	14
Medletna primerjava anketnih rezultatov	18
Zaključek	21

# I. OBISKANOST SPLETNIH STRANI ZRSZ (www.ess.gov.si)

## UVOD

Zavod RS za zaposlovanje je bil med prvimi javnimi službami za zaposlovanje v Evropi, ki so vzpostavile svoje spletne strani. Spletne strani so uporabnikom **na voljo že od leta 1995**.

Prvo leto smo na spletni strani obiskovalcem omogočali predvsem pregledovanje različnih informacij in dokumentov, povezanih z zavodovo dejavnostjo. Statične prikaze pa smo že v naslednjem letu nadgradili z interaktivnimi programi, ki so obiskovalcem omogočili dinamično poizvedovanje znotraj posameznih rubrik. Najprej smo omogočili interaktivno poizvedovanje med prostimi delovnimi mesti, kasneje pa smo rubriko Iskanje dela nadgradili še z vrsto drugih storitev, ki podpirajo iskanje zaposlitve in povezovanje med iskalci ter delodajalci. Zagotavljanje ažurnih informacij o prostih delovnih mestih, kakor tudi druge vsebine interaktivnih storitev za podporo iskanja zaposlitev, so pomembne za večjo preglednost oz. **transparentnost trga dela**, kar je ena od **novejših in v EU izpostavljenih nalog javnih služb za zaposlovanje!** Javne službe za zaposlovanje so najpomembnejše nosilke transparentnosti trga dela, ker zagotavljajo brezplačne, zanesljive, objektivne in celovite informacije najširšim uporabnikom preko Interneta in drugih medijev ter s tem zmanjšujejo frikcijsko brezposelnost. K izvajanju te naloge prispevajo tudi interaktivne strani, ki podpirajo povezovanje študentov z delodajalci.

Poleg izjemno hitre rasti obsega različnih tematskih sklopov in rubrik z informacijami, smo v Zavodu razvoj spletnih strani zastavili tudi v smeri zagotavljanja **elektronskega poslovanja z našimi strankami**, ob upoštevanju in izrabi vseh možnosti, ki se za tovrstno poslovanje v Sloveniji vzpostavljajo tako z vidika zakonskih predpisov kot z vidika splošnega razvoja programskih in drugih Internet orodij. Od aprila 2005 smo vso dotedanje elektronsko poslovanje na zavodovih spletnih straneh združili, ga nadgradili, razširili in poenostavili z vidika uporabnikov, in sicer v rubriki e-Storitve. Le-te smo razvili skladno z metodologijo in po postopkih, ki jih je sicer sprejela država v okviru krovnega projekta e-uprava v letu 2002. Brezposelnim, delodajalcem, študentom in izvajalcem programov zaposlovanja je na voljo sedem sklopov e-storitev tipa G2B in G2C, ki dejansko pomenijo zagotavljanje **novega dodatnega kanala poslovanja s strankami** na področjih, za katera zavod zavezuje zakoni oz. predpisi (izvajanje javne službe).

Pri tem se ves čas zavedamo, da je pomen naših spletnih strani za uporabnike v neposredni povezavi z njihovo **aktualnostjo in ažurnostjo**, zato obojemu posvečamo veliko pozornost. Naraščanje obiskanosti zavodovih spletnih strani nas prepričuje, da smo v dosedanjih prizadevanjih bili uspešni, hkrati pa nas zavezuje k nadaljnjemu izkoriščanju tega medija za sodelovanje s ciljno populacijo (brezposelni, iskalci zaposlitve, delodajalci, šolajoči) in širšo javnostjo. Od vzpostavitve spletnih strani smo le-te tudi dvakrat **oblikovno prenovili**, nazadnje v letu 2004.

Spletne strani zavoda imajo vrsto rubrik in podrubrik. V **rubriki Predstavitev** so obiskovalcem na voljo informacije o njegovi organiziranosti, pristojnostih in nalogah, zakonodajnih okvirih njegovega delovanja ter letna poročila in slikovni prikazi o njegovi dejavnosti. V rubriki **Aktualno** obiskovalce opozarjamo na najnovejše informacije in vsebine na zavodovi in drugih spletnih straneh. V rubriki **Novo** na naših www straneh je obiskovalcem na voljo kronološki pregled dopolnjevanja in ažuriranja spletnih vsebin, hkrati pa lahko ustrezno vsebino poiščejo s pomočjo interaktivnega iskalnika. Vsebinsko najboljše je **rubrika Iz dejavnosti**, v kateri najdejo brezposelni, šolajoči in delodajalci odgovore na vprašanja, ki se jim najpogosteje zastavljajo v povezavi z zavodovo dejavnostjo. Na spletni strani si poleg tega lahko ogledajo tudi vsa informativna pisna gradiva, ki so sicer na voljo na uradih za delo. Sproti so na voljo informacije o vseh razpisih s pripadajočo razpisno dokumentacijo in obrazci, informacije o postopkih zaposlovanja tujcev ter obrazci za pridobitev delovnih dovoljenj, statistični podatki in analitična gradiva, podatki o delujočih **Centrih za poklicno informiranje in svetovanje**, adresar in telefonski imenik zavodovih organizacijskih enot itd. V okviru te rubrike so tudi objavljene vse informacije o republiškem študentiranju ter možnost interaktivnega izračuna informativne višine republiške študentske štipendije. Spletna stran v tej rubriki prinaša še **e-Borzo študentov** (Zoisovi, republiški), ki z interaktivnimi programi podpira predstavitev le-teh, dajanje njihovih ponudb

delodajalcem za opravljanje seminarских, raziskovalnih in diplomskih nalog ter študijske prakse, delodajalcem pa vpogled v predstavitve in neposredno povezovanje s štipendisti bodisi zaradi možnosti zaposlitve bodisi za sodelovanje pri študijskih nalogah oz. delovni praksi. Z vključitvijo Slovenije v EU smo vzpostavili dve novi rubriki, in sicer **Evropski socialni sklad**, ki povzema vse bistvene informacije o programih zaposlovanja, sofinanciranih iz tega strukturnega sklada ter rubriko **Eures**. Slednja prinaša informacije o prostem pretoku delavcev v EU, o Euresu kot mreži javnih zavodov za zaposlovanje v članicah EU, Eures svetovalcih v slovenskem zavodu, pa tudi konkretne ponudbe delodajalcev iz EU za redne ali priložnostne zaposlitve. V tej rubriki lahko obiskovalci najdejo še neposredno povezavo na Eures spletni portal, ki ga vzdržuje Evropska komisija in ki nudi celovit vpogled v vse relevantne informacije po članicah, vključno s prostimi delovnimi mesti.

**Podatki o obiskanosti**, ki so predmet pričujočega pregleda, kažejo, da je med obiskovalci največ zanimanja za **rubriko Iskanje dela**. V okviru le-te omogočamo dinamično poizvedovanje med dnevno ažuriranimi prostimi delovnimi mesti, elektronsko naročanje na tedenska sporočila o prostih delovnih mestih, interaktivno anonimno ali neanonimno predstavitev iskalcev zaposlitve, delodajalcem je na voljo interaktivno pregledovanje med iskalci zaposlitve ter možnost, da z njimi vzpostavijo neposreden stik bodisi preko elektronske pošte (iskalci z anonimnimi predstavitvami) bodisi po telefonu ali po pošti (iskalci z neanonimnimi predstavitvami).

Delodajalci lahko v **rubriki e-Storitve** pošiljajo predpisane obrazce o prijavi potreb po delavcih (PD-0,48, PD-0,49) ter o sklenitvah avtorskih pogodb. E-storitev prijave prostih delovnih mest podpira vse uradno predpisane postopke v zvezi s prijavo, odjavo, spremembo ali podaljšanjem potrebe po delavcu, hkrati pa delodajalcem - uporabnikom omogoča vpogled v vse posredovane potrebe po delavcih v obdobju zadnjih dveh let, ne glede na to, kako so jih posredovali (na papirnatem obrazcu ali preko Interneta na elektronskem obrazcu). Izvajalci programa javna dela in usposabljanje zaposlenih s pomočjo omenjene rubrike zavodu sporočajo podatke o programih in udeležencih ter finančne podatke za obračune obveznosti iz programa, ki jih nato zavod mesečno oz. obdobjno izplačuje. Rubrika prav tako omogoča elektronsko naročanje potrdil za brezposelne (o statusu v uradnih evidencah, prejemanje denarnega nadomestila, denarne pomoči ipd.) in elektronsko naročanje potrdil za štipendiste. Konec leta 2005 smo za pravne osebe uvedli še dve novi e-storitvi, in sicer možnost oddaje letnih načrtov zaposlovanja (e-LP-ZAP) ter razpisov kadrovskih štipendij (e-RKŠ).

Zavod je spletne strani opremil tudi z vsemi podatki in informacijami, h katerim zavod - kot javno službo - zavezuje Zakon o dostopu informacij javnega značaja. Omeniti še moramo **angleške spletne strani**, ki sedaj zajemajo predvsem predstavitev zavodove organiziranosti, njegovih dejavnosti in letnih poročil.

Odzivnost uporabnikov na vsebine zavodovih spletnih strani, kakor tudi možnost za postavljanje različnih vprašanj, pripomb, poizvedb, pohval in kritik zagotavljamo uporabnikom in strankam zavoda s pomočjo posebnih **tematskih elektronskih naslovov, ki jih je skupaj 13**. Na vso prispelo pošto na tematske info e-naslave, ki v povprečju **na dan obsega kar 23 e-pisem**, dosledno in sproti odgovarjamo, skladno z določili zakona o dostopanju do informacij javnega značaja. Elektronska pisma obiskovalcev so v enem delu tudi povratne informacije, s katerimi lahko vrednotimo uporabno vrednost in vsebinsko relevantnost spletnih strani.

Drug, pomembnejši in običajnejši vidik za tovrstno vrednotenje Internetnih strani pa je **statistika njihove obiskanosti**. Dejanski indikator relevantnosti spletnih strani za ciljno populacijo in širšo javnost pa lahko predstavlja predvsem statistika, ki kaže naraščanje obsega obiskanosti. Zavodove spletne strani ta kriterij pozitivnega vrednotenja relevantnosti potrjujejo. Rezultate merjenja obiskanosti prikazujemo podrobneje v nadaljevanju, pri čemer smo prepričani, da obiskanost zavodovih spletnih strani iz leta v leto narašča predvsem zaradi našega prizadevanja, da so objavljene vsebine ažurne, objektivne, celovite in za uporabnike prijazne ter da vzdržujemo vse ostale tehnične pogoje za nemoteno dostopanje do spletnih strani. Preglede o obiskanosti spletnih strani pripravljamo od leta 2001.

## Obiskanost spletnih strani in najpomembnejših rubrik

Do leta 2004 smo obiskanost spletnih strani lahko spremljali in merili s **povprečnim številom obiskov na dan**, od leta 2005 pa tega podatka več ne moremo zagotavljati, ker je zaradi varnostno-zaščitnih ukrepov dostop do spletnih strani zavoda posreden, preko strežnika v vladnem komunikacijskem omrežju HKOM, ki tovrstnih meritev ne izvaja. Zavod zaradi tega ne more več identificirati IP uporabnikov in s tem števila obiskov. Vsled zahtevnosti programskih aplikacij in obsežnosti spletnih strani pa smo morali tudi produkcijo le-teh prenesti iz 1 na 4 strežnike. Kljub temu navajamo številke za pretekla leta, ki kažejo hitro naraščanje vrednosti tega kazalca: v letu 2001 smo imeli 1.111 obiskov/dan, v letu 2002 1.726, v letu 2003 2.239 in v letu 2004 že 2.744.

Drug, enako pomemben kazalec za merjenje obsega obiskanosti spletnih strani pa se nanaša na **število pregledanih strani v letu oz. število preglednih strani na dan**. Spremljanje tega kazalca lahko v zavodu zagotavljamo sami. Tudi ta kazalec potrjuje širjenje oz. naraščanje obiskanosti, in sicer v vseh rubrikah zavodovih spletnih strani, ki po svoji vsebini korespondirajo z naravo tega kazalca. Podatki so prikazani v spodnji preglednici, in sicer od 2003 dalje. Indeksi pregledanih strani/dan med letoma 2005 in 2004 kažejo izjemne poraste, razen v rubriki Iskanje po zavodovih spletnih straneh, kjer je indeks 88. To si razlagamo s tem, da so uporabniki že dobro seznanjeni z vsebino spletnih strani na eni strani, na drugi pa s tem, da je vsebinski in vizualni vidik spletnih strani za uporabnike pregleden in prijazen, zato se potreba po uporabi iskalnika zmanjšuje.

### Število pregledanih strani in povprečno število pregledanih strani na dan v celem letu po rubrikah

Rubrika	2003		2004		2005		Indeks 2005/2004
	Število pregledanih strani	Št. Pregledanih str./dan	Število pregledanih strani	Št. Pregledanih str./dan	Število pregledanih strani	Št. pregledanih str./dan	Število pregledanih strani
Iskanje dela	8.336.680	22.840	9.606.175	26.246	13.580.412	37.451	141
Aktualno	103.408	283	122.946	335	163.730	448	133
Iz dejavnosti	813.488	2.228	1.181.808	3.228	2.347.738	6.439	199
Iskanje po Zavodovih spletnih straneh	217.027	594	234.737	641	205.584	612	88
Predstavitev	305.822	837	447.126	1.221	733.396	2.011	164
Kaj je novega	23.777	65	29.284	80	63.007	172	215
NCIPS	96.192	263	115.606	315	207.262	567	179
Eures**			35.995	156	224.959	614	625
ESS***			90.957	361	140.513	384	154

\*\*Rubriko EURES smo vzpostavili maja 2004.

\*\*\*Rubriko ESS smo vzpostavili aprila 2004.

## Rubrika Iskanje dela

Zaradi možnosti neposrednega in samodejnega povezovanja med delodajalci in iskalci zaposlitve smo na Internetu prav posebno pozornost posvetili razvoju **interaktivnih programov** v rubriki **ISKANJE DELA**. Kot smo poudarili že v uvodu, je celotna rubrika namenjena zagotavljanju večje **transparentnosti trga dela**, kar je hkrati vedno pomembnejša naloga javnih služb za zaposlovanje, posebej poudarjena tudi v evropski strategiji zaposlovanja. Gre za pomemben vidik odpravljanja t.i. informacijskega problema trga dela in s tem za zmanjševanje frikcijske brezposelnosti.

Do 31. 12. 2005 se je v tako imenovano **E-posredovalnico zaposlitev**, ki iskalcem zaposlitve omogoča vpis podatkov oziroma njihovo **predstavitev** potencialnim delodajalcem, delodajalcem pa vpogled oz. iskanje med vpisanimi iskalci zaposlitve, vpisalo skupno **27.679 iskalcev zaposlitve** (ob koncu leta 2004 22.186), od katerih jih je 47 % navedlo, da iščejo zaposlitev kot brezposelne osebe. Ob koncu leta 2005 smo zabeležili 4.778 (v letu 2004 3.396) **delodajalcev**, ki so se v okviru te rubrike **registrirali zaradi možnosti poizvedovanja po bazi iskalcev zaposlitve**. Skupno so le-ti v letu 2005 **iskali nove sodelavce za 8.639** (do konca leta 2004 5.991) **različnih delovnih mest**. Glede na veliko in rastoče število vpisanih iskalcev zaposlitve v t.i. bazo iskalcev lahko rečemo, da se delodajalci te storitve še premalo poslužujejo, čeprav podatki kažejo na porast. Spletne strani namreč tudi omogočajo, da delodajalci neposredno navežejo stik s potencialnimi kandidati. V kolikor se je iskalec s svojim CV predstavil na neanonimen način, se lahko delodajalec z le-tem neposredno poveže. V primeru, da se je iskalec zaposlitve vpisal v bazo iskalcev na anonimen način, ki mu zagotavlja, da potencialnemu delodajalcu nista na voljo ne njegovo ime in ne naslov, se stik med njima zagotovi preko elektronskega sporočila. Samodejno elektronsko sporočilo namreč iskalca obvesti, kateri delodajalec se zanj zanima zaradi možnosti zaposlitve. V letu 2005 je bilo na ta način posredovanih 2.335 obvestil (v letu 2004 1.794) iskalcem zaposlitve.

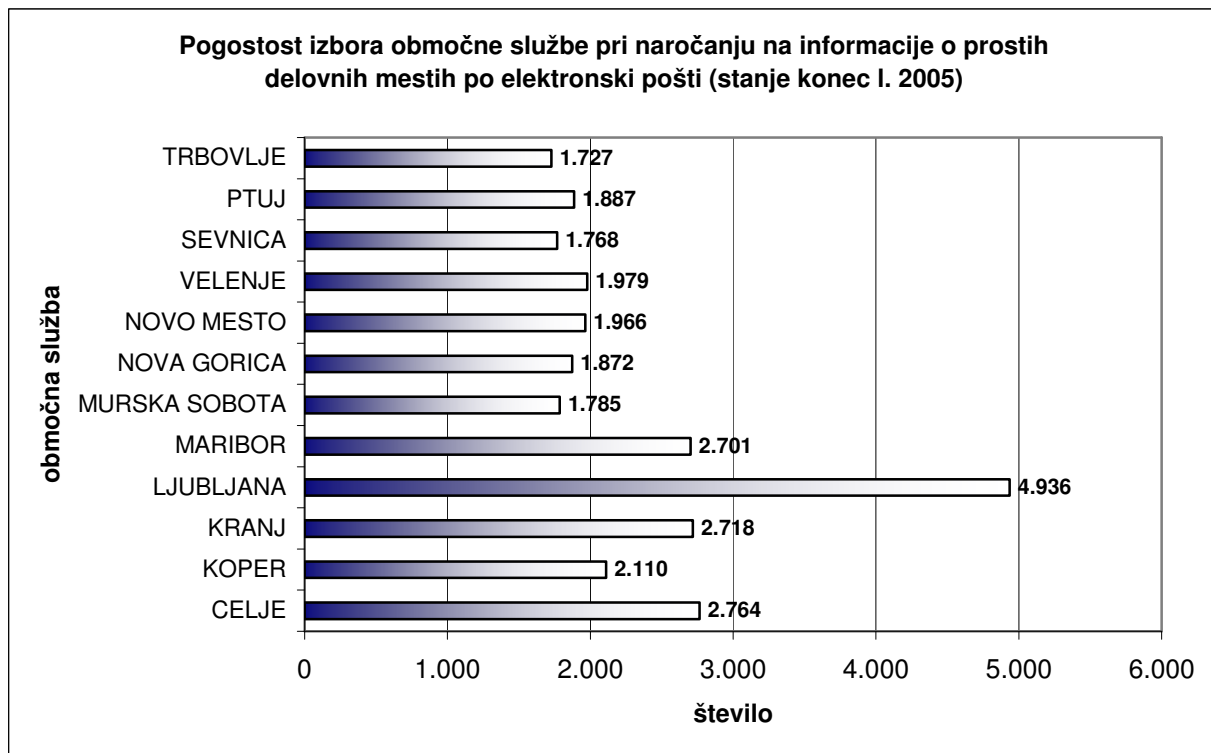
<b>Iskanje dela: E-posredovalnica zaposlitev</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Skupaj vpisanih iskalcev zaposlitve, stanje 31.12.	12.364	17.887	22.186	27.679
št. vpisanih podjetij/delodajalcev, stanje 31.12.	2.119	2.862	3.396	4.778
št. delovnih mest, za katera so delodajalci iskali kandidate	3.551	4.484	5.991	8.639
Št. samodejno posredovanih sporočil po el. pošti anonimnim iskalcem zaposlitve, ki so svoj CV vnesli v bazo iskalcev	1.008	1.324	1.794	2.335

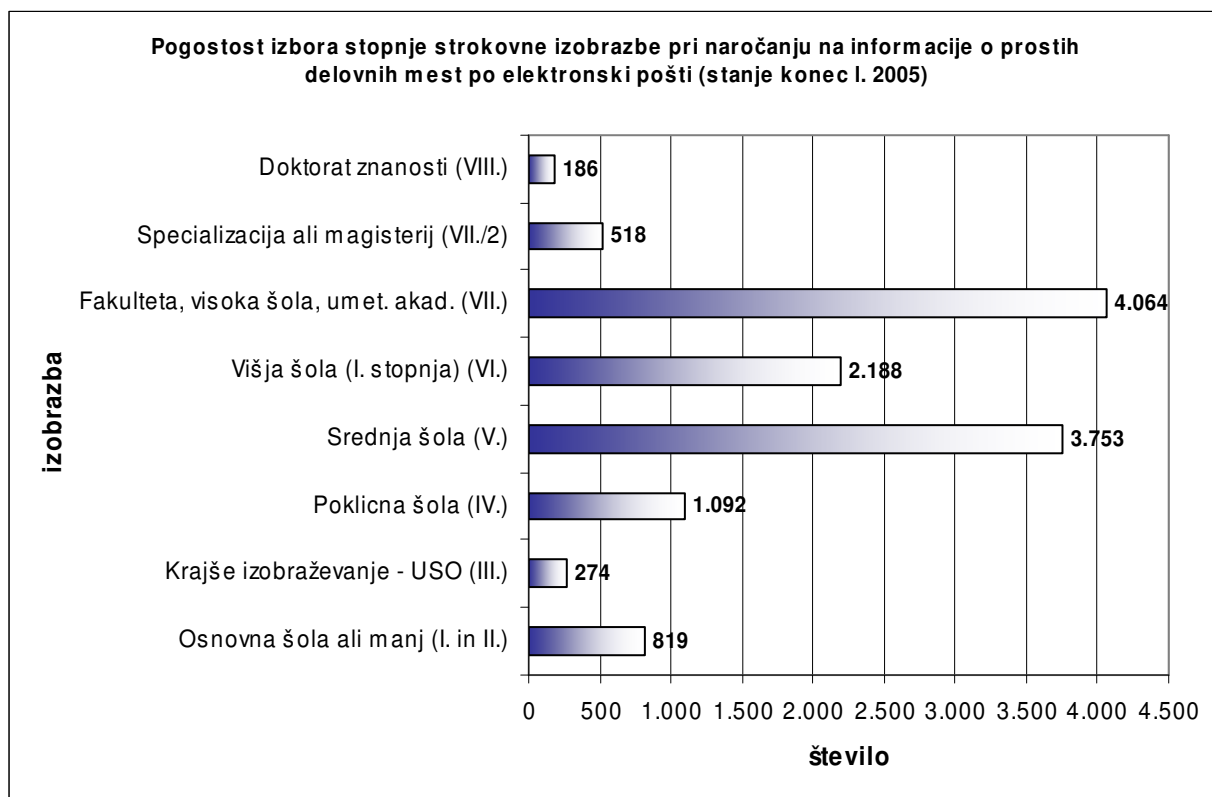
Primerjava izobrazbene strukture iskalcev zaposlitve in delovnih mest, za katera so delodajalci iskali kandidate v bazi iskalcev zaposlitve v rubriki **E-posredovalnica zaposlitev**, kaže, da so najpogosteje to možnost uporabili **bolj izobraženi iskalci zaposlitve, med tem ko so delodajalci med njimi najpogosteje iskali kandidate za manj zahtevna delovna mesta**. Med vpisanimi iskalci jih je namreč le 27 % s stopnjo izobrazbe od I do IV, delodajalci pa so v bazi iskalcev poizvedovali po kandidatih s temi stopnjami izobrazbe kar v 69 % primerov. To dejstvo navaja k sklepu, da so tudi **iskalcem zaposlitve z najnižjo izobrazbeno ravniyo dane možnosti za vzpostavitev stika s potencialnimi delodajalci, vendar to internetno možnost še premalo izkoriščajo**. Očitno se tu kaže problem dostopa do Interneta med manj izobraženo populacijo nasploh, zato je zelo pomembno, da se v Sloveniji širijo točke z brezplačnim javnim dostopom do Interneta. K izboljšanju tega stanja bo lahko pripomoglo širjenje t.i. e-točk Ministrstva za informacijsko družbo, širjenje CIPS-ov v okviru Zavoda RS za zaposlovanje ter ostalih e-mest, ki jih vzpostavljajo lokalne skupnosti, javne knjižnice, mladinski centri idr.

Med najbolj obiskanimi vsebinami znotraj rubrike Iskanje dela so **Aktualna prosta delovna mesta** (dnevno so iskalcem na voljo informacije o 1.000 – 1.500 prostih del. mest). V letu 2005 je bilo samo v tej rubriki pregledanih 2.434.096 strani oziroma **6.668 strani v povprečju na dan**. Vendar pa ta rubrika ne zahteva, da jo obiskovalci dnevno ali zelo pogosto neposredno obiskujejo, saj nudimo tudi storitev t.i. **naročanja na prejemanje prostih delovnih mest po elektronski pošti**. Vsi obiskovalci spletne strani imajo namreč možnost, da opredelijo kriterije (npr. regionalno območje, stopnja izobrazbe, naziv strokovne izobrazbe idr.), po katerih jim nato **program samodejno izbira ustrezna**

**prosta delovna mesta ter jim jih tedensko pošilja na njihov elektronski naslov, v kolikor se pojavijo. V letu 2005 je bilo v povprečju vsak teden posredovanih 8.353 elektronskih sporočil iskalcem zaposlitve oz. 33.412 na mesec.** Podatki za pretekla leta niso primerljivi, ker smo zaradi izjemnega porasta prometa in omejenih tehničnih možnosti dodatno omejili čas, za katerega se lahko uporabniki na to storitev naročijo, seveda z možnostjo, da po izteku ta čas podaljšajo.

Iz spodnjih 2 grafov je razvidno, kolikšen je interes za naročanje elektronskih obvestil o prostih delovnih mestih po posamezni območni službi glede na pogostost izbora območja posamezne območne službe oz. glede na izbor stopnje izobrazbe pri naročanju na informacije o prostih delovnih mestih po elektronski pošti (stanje konec leta 2005). Podatki, ki so prikazani v grafih, kažejo torej pogostost določenih kriterijev v naročilih, pri čemer lahko en uporabnik odda eno ali več naročil. V prvem grafu prikazujemo, kako pogosto je bila med kriteriji za naročanje na prosta delovna mesta izbrana posamezna območna služba zavoda, v drugem grafu pa kako pogosto je bila v naročilih izbrana posamezna stopnja strokovne izobrazbe. Za pojasnilo naj navedemo še to, da lahko v okviru enega naročila uporabnik izbere eno ali več območnih služb (kot teritorialno območje njegovega iskanja zaposlitve) oz. eno ali več stopenj strokovne izobrazbe (s čimer se širi krog ustreznih delovnih mest). Podatki kažejo, da **v okviru enega naročila uporabniki navajajo praviloma širše teritorialno območje (označijo torej več območnih služb) in le izjemoma dve ali več stopenj izobrazbe.**





## Rubrika e-Borza štipendistov

Rubrika zajema interaktivne strani z možnostmi predstavitve tako **Zoisovih kot republiških štipendistov**, podpira pa tudi možnost delodajalcem, da poizvedujejo med predstavljenimi štipendisti in z njimi vzpostavljajo stike.

Borza Zoisovih štipendistov je na voljo od marca 2002 dalje, z njo pa smo nadomestili dotedanje predstavitve Zoisovih štipendistov v tiskani publikaciji. Pri tem pa ne gre le za nadomestitev publikacije, temveč za širjenje možnosti, ki jih ponuja Internet, saj lahko poslej Zoisovi štipendisti sami in sproti ažurirajo svoje predstavitve, objavljajo ponudbe delodajalcem za izvajanje raziskovalnih, diplomskih in magistrskih nalog, za opravljanje delovne prakse in za zaposlitev, na drugi strani pa imajo tudi delodajalci možnost, da na isti način objavijo svoja povpraševanja po Zoisovih štipendistih. Na spletnih straneh se lahko predstavljajo študentje s Zoisovo štipendijo in nekdanji Zoisovi štipendisti do 35. leta starosti. Možnost za predstavitev republiških štipendistov je na spletnih straneh v okviru te rubrike na voljo od začetka leta 2005.

Do konca leta 2005 se je na e-borzo štipendistov prijavilo **1.510 Zoisovih štipendistov** (1.230 do decembra 2004), **64 republiških štipendistov** in **168 delodajalcev** (124 do decembra 2004). Zoisovi štipendisti so objavili 155 ponudb za raziskovalne, diplomske ali magistrske naloge, 193 ponudb za opravljanje delovne prakse in 365 ponudb za zaposlitev. Delodajalci so na drugi strani objavili povpraševanje za opravljanje le 7 delovnih praks, eno nalogo in 7 zaposlitev, kar je presenetljivo malo glede na ponudbo štipendistov, ki imajo nadpovprečne intelektualne sposobnosti oz. umetniško nadarjenost. Kljub temu pa delodajalci pregledujejo predstavitve Zoisovih štipendistov, kar kaže podatek o tem, da smo do konca leta 2005 zabeležili 2.797 takih pregledovanj, bistveno manj poizvedb pa so delodajalci namenili republiškim štipendistom, saj so se zanje zanimali le v 24 primerih. Očitno je torej, da se **delodajalci raje poslužujejo možnosti informiranja o Zoisovih štipendistih**, bistveno **manj pa se odločajo za aktivno rabo e-Borze štipendistov**, ki omogoča, da nanjo oddajajo ponudbe za opravljanje prakse, diplom ipd. Med prijavljenimi Zoisovimi štipendisti na e-Borzi je največ bodočih pravnikov, ekonomistov in računalnikarjev. Kljub temu, da Zavod sistematično popularizira med delodajalci možnosti, ki jih zanje ponuja rubrika E-borza Zoisovih štipendistov (zlasti na

srečanjih in strokovnih sestankih društev kadrovskih delavcev), lahko rečemo, da je njihov odziv še vedno majhen. Prav tako so o tej možnosti obveščeni vsi študentje, ki prejemajo Zoisovo oz. republiško štipendijo.

## Rubrika e-Storitve

Že v Uvodu smo zapisali, da je zavod na svojih spletnih straneh v letu 2005 zagotovil novo rubriko, v kateri je na enoten način zagotovljena registracija uporabnikov (pravne in fizične osebe) ter podpora uradnemu poslovanju s strankami na različnih področjih, ki so sicer opredeljena v **zakonih in drugih predpisih ter jih izvaja zavod kot del javne službe**. V letu 2005 je bilo strankam zavoda na voljo **7 sklopov e-storitev**. Vsi postopkovni, vsebinski in računalniški vidiki, ki podpirajo in omogočajo izvajanje teh storitev, kakor tudi povezave z namenski aplikacijami, so **rezultat lastnega razvojnega dela delavcev zavoda**, kar je (znova) izjema v primerjavi z ostalimi projekti t.i. e-uprave, ki so se začeli izvajati v letu 2002. Za razvoj in delovanje e-storitev zavod prav tako ni prejel dodatnih sredstev za tehnično opremo. Zaradi obeh razlogov smo lahko e-storitve uvedli nekaj mesece kasneje kot je bilo prvotno načrtovano.

Z redno produkcijo e-storitev na spletnih straneh je zavod dejansko odprl **še en kanal poslovanja s svojimi strankami**, ki sedaj dopolnjuje in nadgrajuje neposredno (osebno, telefonsko) ter pisno komuniciranje oz. sodelovanje s strankami. Pri načrtovanju in pripravi vseh sklopov e-storitev smo si prizadevali, da bi bile le-te z vidika uporabnika čim bolj enostavne in prijazne, zanesljive ter hitre. Po drugi strani pa to pomeni dodatno delovno obremenjenost zavoda, saj samo izvajanje e-storitev zahteva vrsto opravil v ozadju (npr. preverjanje in izdaja naročenih potrdil iz namenskih aplikacij, izdaja potrdil v roku 3 delovnih dni, večkratni dnevni prenosi podatkov iz spleta v namenske aplikacije, kodiranje tekstualnih podatkov, ki jih vnašajo uporabniki ipd.), posebno pozornost in veliko časa pa mora zavod nameniti neposredni pomoči uporabnikom, ki teče po telefonu in po e-pošti. Lastne izkušnje in izkušnje drugih namreč kažejo, da se **uporabniki poslužujejo tovrstnih storitev le, če imajo na voljo neposredno pomoč, če so storitve zanesljive in kvalitetne**. To so hkrati standardi, ki jih sedaj še poskušamo zagotavljati, obstaja pa bojazen, da bo to vse težje zaradi naraščanja obsega dela tudi na drugih področjih ter vsakoletnega realnega nižanja obsega sredstev, ki jih zavod prejema iz proračuna. Izkušnje namreč tudi tukaj kažejo, da uvajanje e-kanalov poslovanja s strankami obsega dela ne zmanjšuje, saj je potrebno zagotavljati sočasnost delovanja vseh kanalov poslovanja ter pri tem zagotavljati še vrsto opravil, ki so specifična za e-poslovanje. Meritve obsega dodatnih opravil (podpora uporabnikom pri registraciji in uporabi e-storitev, vzdrževanje administratorskega modula e-storitev, kontrole in vzdrževanje programskega in tehničnega delovanja sistema, odprava napak itd.) so pokazale, da je ob sedanjem obsegu e-storitev potrebno zagotoviti vsaj 18 ur podore delavcev različnih služb in strok v povprečju na dan, kar predstavlja 2,3 polnih zaposlitev na leto. Ta dejstva navajamo z namenom opozoriti na realne razmere, ko e-poslovanje vsaj še neko obdobje ne bo v celoti nadomestilo ostalih kanalov poslovanja, zaradi vrste zakonskih predpisov pa tudi ne naknadnega zbiranja pisne dokumentacije, fizičnih kontrol ipd. opravil, ki jih mora izvajati zavod.

Iz spodnje preglednice je po mesecih 2005 prikazano **naraščanje obsega uporabe e-Storitev**. Pri tem velja opozoriti, da so nekatere e-storitve vezane le na določeno poročevalsko obdobje (npr. program APZ usposabljanje zaposlenih, e-LP-ZAP, e-RKŠ), na mesečno poročanje (npr. podatki o programih in udeležencih javnih del, vključno s podatki za obračun plač in drugih stroškov, ki jih zavod mesečno preverja, obračunava in povrača izvajalcem) ali pa na vsakodnevno poslovanje, ki je odvisno od potreb bodisi pravnih ali fizičnih oseb, torej strank zavoda (naročanje potrdil iz evidenc zavoda, oddajanje obvestil o sklenjenih avtorskih pogodbah ter različne storitve v okviru zakonskih določil o obveznem posredovanju potreb po delavcih). Sporočanje letnih zaposlitvenih načrtov ter razpisov kadrovskih štipendij – oboje je zakonska obveza – smo pravnim osebam v tej rubriki omogočili sredi decembra 2005, torej v času, ko se tovrstni podatki vsako leto pričnejo zbirati. Pravne osebe imajo možnost, da same odločijo, kako bodo posredovale podatke – na obrazcih ali po Internetu. Zbiranje tako prvih kot drugih podatkov se nadaljuje do konca februarja 2006.

## Spremljanje uporabe Rubrike e-Storitve na spletni strani ZRSZ - 2005

LETO 2005	Št. novo registriranih uporabnikov e-Storitev, pravne osebe	Št. oddanih e-PD (O,48)	Delež (%) e-PD glede na vse PD	e-Ponovitev, Sprememba, Podaljšanje, Odjava PD (0,49)	Št. e-Obvestil o sklenitvi avtorskih pogodb (osebe)	Št. novo registriranih uporabnikov fizične osebe	Št.izdanih e-Potrdil fizičnim osebam iz evidenc zavoda*			Št. PROGR. JD z e-Izmenjavo podatkov	Št. UDELEŽENCEV JD, vključenih v e-Izmenjavo podatkov	Št. prejetih e-LP-ZAP	Št. prejetih e-RKŠ	Št. PROGR. UIZ** v e-izmenjavi podatkov	Št.OSEB v UIZ**, vključenih v e-izmenjavo podatkov
							BO	SOC	STIP						
Januar	205	//	//	//	//	//	//	//	//	1.277	2.632	//	//	//	//
Februar	563	//	//	//	//	//	//	//	//	1.510	3.058	//	//	//	//
Marec	100	//	//	//	//	//	//	//	//	1.628	3.365	//	//	//	//
April	588	353	3,0	43	964	134	51	3	4	1.712	3.625	//	//	//	//
Maj	728	1.173	9,4	99	1.687	211	82	7	4	1.766	3.782	//	//	//	//
Junij	587	1.803	14,5	177	2.128	269	164	13	1	1.791	3.851	//	//	//	//
Julij	398	1.678	14,3	164	1.536	226	185	8		1.538	3.534	//	//	//	//
Avgust	394	2.091	19,8	179	864	301	242	20	2	1.523	3.509	//	//	//	//
September	541	2.977	20,8	247	1.410	380	423	22	1	1.708	3.753	//	//	//	//
Oktober	781	2.962	24,3	209	1.501	602	745	23		1.711	3.711	//	//	1.193	8.524
November	561	3.141	29,5	327	1.827	595	780	42	4	1.664	3.521	//	//	//	//
December	536	3.455	32,7	113	3.127	374	444	27		1.595	3.253	59	26	//	//
<b>SKUPAJ</b>	<b>5.982</b>	<b>19.633</b>	<b>18,4</b>	<b>1.558</b>	<b>15.044</b>	<b>3.092</b>	<b>3.116</b>	<b>165</b>	<b>16</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>///</b>	<b>///</b>

\* Potrdila se izdajajo na osnovi podatkov v evidencah zavoda: BO (potrdila ZP-02 do ZP-04 s podatki oseb iz evidence brezposelnih oz. potrdilo ZP-01 s podatki, da oseba ni v evidenci brezposelnih), SOC (potrdila o prejemanju DN/DP) ter STIP (potrdila o prejemanju republiških štipendij)

\*\*UIZ - program Usposabljanje in izobraževanje zaposlenih (sofinanciran iz ESS)

## Spletne strani v angleščini

Zaradi številnih mednarodnih povezav Zavod vzdržuje tudi spletne strani v angleškem jeziku. Te po pričakovanjih ne beležijo visoke obiskanosti, kljub temu pa smo v letu 2004 **zabeležili 21.150 obiskov** (v letu 2003 17.385 obiskov). Če to preračunamo na dan, dobimo podatek 58 obiskov na dan v povprečju leta 2004, skupaj pa je bilo v tem letu pregledanih 186.651 strani (v letu 2003 160.489). Za leto 2005 iz že pojasnenih razlogov ne moremo spremljati kazalca števila obiskov/dan, zato navajamo le podatek, da je bilo v letu 2005 **skupaj pregledanih 184.902 angleških strani, kar je 505 na dan** in približno toliko kot smo zabeležili v letu 2004. Najbolj obiskane so bile strani o gibanjih zaposlovanja in brezposelnosti in sprotne informacije (current news).

Zaradi omejenih virov zavod ne more zagotavljati prevajanja večine spletnih strani, ki jih sicer pripravlja in vzdržuje v slovenskem jeziku, zato se pri urejanju spletnih strani v angleščini omejujemo na posredovanje najpomembnejših informacij, podatkovnih pregledov in aktualnih novic. Predpostavljamo lahko, da bi tudi obiskanost spletnih strani v angleškem jeziku porasla, če bi lahko tudi tem stranem namenili več časa ter jih vsebinsko obogatili oz. nadgradili.

## ZAKLJUČEK

**Stalni trend naraščanja obiskanosti zavodovih spletnih strani (www.ess.gov.si)** opravičuje veliko pozornost in napore, ki jih delavci Zavoda namenjamo vzdrževanju, širjenju in razvijanju tega medija – tako z vidika širjenja dostopnosti do informacij kot z vidika razvoja tega medija kot enega od kanalov, preko katerega lahko stranke poslujejo z Zavodom. Na tem področju smo v letu 2005 že naredili pomembne razvojne premike, saj smo v okviru posebne rubrike e-storitev strankam zavoda (pravnim in fizičnim osebam) dali na voljo 7 sklopov e-storitev, v celoti razvitih z lastnimi strokovnimi močmi. Slednjemu bomo tudi v prihodnje posvetili vse več pozornosti, pri čemer bomo skušali širiti zlasti tiste e-storitve, ki bodo omogočale izmenjavo podatkov med zavodom in izvajalci posameznih programov aktivne politike zaposlovanja (G2B). Eden takih, ki se že pripravlja, je računalniško opismenjevanje brezposelnih, ki je financiran iz Phare 2003. Gre še za enega od niza programov, ki je množičen, saj bo skupaj vključenih okrog 17.000 brezposelnih, za katere mora zavod zagotoviti vso spremljanje ter kontrole, obračun in izplačilo pravic, prav tako pa mora zagotoviti vsa izplačila izvajalcem programa.

**Širjenje poslovanja preko dodatnega Internetnega kanala** zahteva od Zavoda prilagajanje organizacije dela, usposabljanje sodelavcev ter prerazporejanje novih nalog na že zaposlene delavce. Pri tem dosedanje izkušnje kažejo, da Internetna ponudba pomembno širi število uporabnikov zavodovih storitev in povečuje obseg dela pri zagotavljanju podpore uporabnikom, hkrati pa le-ti preko elektronske pošte na Zavod naslavljajo vse več dodatnih vprašanj, pobud in predlogov, ki so vzpodbujeni prav z informacijami in storitvami, ki jih najdejo na spletnih straneh. To potrjuje demokratično naravo tega medija, prav tako pa tudi njegovo zahtevnost, saj so spletne strani za uporabnike zanimive le, če so pregledne, ažurne, koristne, sodobno oblikovane, dostopne v hitrih odzivnih časih in če na svoje poizvedbe, naročila, vprašanja, pobude ipd. dobijo storitev oz. odgovore v kratkem času. Gre za pomemben vidik rabe Interneta, ki tudi pred Zavod postavlja relativno visoke in zahtevne standarde dela v odnosu do vse večjega števila uporabnikov njegovih spletnih strani. In prav tukaj se postavlja **vprašanje objektivnih omejitev** nadaljnjega širjenja internetnega poslovanja, saj se ti standardi delovanja vzporednega oz. novega kanala poslovanja s strankami - ob sedanji politiki realno vse manjših virov za delovanje zavoda - ne bodo mogli več zagotavljati na ustrezni ravni.

Poleg omejevanja in zmanjševanja kadrovskih virov je druga omejevalna objektivna okoliščina pomanjkanje investicijskih virov za posodabljanje in nabavo dodatne strežniške in druge računalniške

opreme v zavodu nasploh. Zaradi izjemne razvejanosti spletnih strani ter zahtevnosti programov, ki podpirajo interaktivne rubrike in e-storitve, teče produkcija spletnih strani že na 4 zavodovih strežnikih, do katerih pa uporabniki zaradi varnostnih razlogov dostopajo preko zunanjega strežnika, ki je neposredno vključen v vladno komunikacijsko omrežje HKOM.

Celoten razvoj spletnih strani je rezultat lastnega dela zavodovih sodelavcev, kar je spričo opisanih kadrovskih in materialnih razmer potrebno posebej poudariti, saj se večina državnih in javnih ustanov za razvoj in vzdrževanje tega medija poslužuje zunanjih partnerjev. Teh možnosti zaradi pomanjkanja virov zavod ni imel, zato to področje predstavlja dodatno obremenitev delavcev, ki opravljajo še vrsto drugih nalog. Razvojne omejitve se v tem smislu kažejo zlasti v potrebi po bistveno ustrežnejši kadrovski pokritosti specifičnih nalog, kakor tudi v možnostih za nadgradnjo strojne in aplikativne opreme na področju vzpostavljanja web-service dostopov ter v zagotavljanju hitrih odzivnih časov. Upamo, da bodo politično prepoznane potrebe po večjem vlaganju v tehnološki razvoj operacionalizirane tudi tako, da bo **del teh dodatnih vlaganj zagotovljen neposredno institucijam, kakršna je Zavod za zaposlovanje**. V kolikor bodo institucije državnega in javnega sektorja na tem področju pričele zaostajati za razvojem, se bo prednost, ki smo jo v Sloveniji imeli zaradi zelo zgodnjega uvajanja Internetnih strani in storitev, hitro spremenila v zaostanek, tako v odnosu do starih kot do novih članic Evropske Unije. Zaostanek pa se bo kazal tudi v odnosu do podjetij in državljanov, ki pričakujejo, da bodo svoje poslovanje z javnim in državnim sektorjem lahko učinkovito in hitreje izvajali preko Interneta.

## II. SEZNANJENOST BREZPOSELNIH S SPLETNIMI STRANMI ZAVODA RS ZA ZAPOSLOVANJE

### Namen in način zbiranja podatkov

Brezposelne osebe so ciljna skupin velikega dela zavodovih spletnih strani. Na njih lahko najdejo veliko koristnih informacij, napotkov, lahko iščejo zaposlitev, se naročajo na prejemanje prostih delovnih mest, pregledujejo informativna gradiva (zloženke), se seznanjajo z vsebino programov zaposlovanja, s ponudbo Centrov za poklicno informiranje in svetovanje, s storitvami Eures omrežja, naročajo potrdila iz uradnih evidenc zavoda in podobno. Na informativnih seminarjih, ki so organizirani po prijavi v evidenco brezposelnih, sodelavci zavoda vse novoprijavljene seznanjajo z vsebino spletnih strani in jih motivirajo k njihovi uporabi. Dostop do svojih spletnih strani pa z Zavod zagotavlja tudi v Centrih za poklicno informiranje in svetovanje (CIPS) ter – skladno z materialnimi možnostmi – tudi v tistih uradih za delo, v katerih smo uspeli postaviti CIPS informativne kotičke.

Da bi dobili povratne informacije, koliko so brezposelni tudi dejansko seznanjeni z zavodovimi spletnimi stranmi in ali jih tudi uporabljajo, smo konec oktobra 2005 med njimi izvedli **kratko anketo**. Rezultate anketiranja prikazujemo v nadaljevanju. Podobne ankete (po načinu in času izvedbe) smo opravili tudi v letih 2000, 2001, 2002 in 2004. Večkratna anketiranja nam omogočajo tudi medletne primerjave dobljenih rezultatov, ki so prikazani v drugem delu pričujočega prispevka.

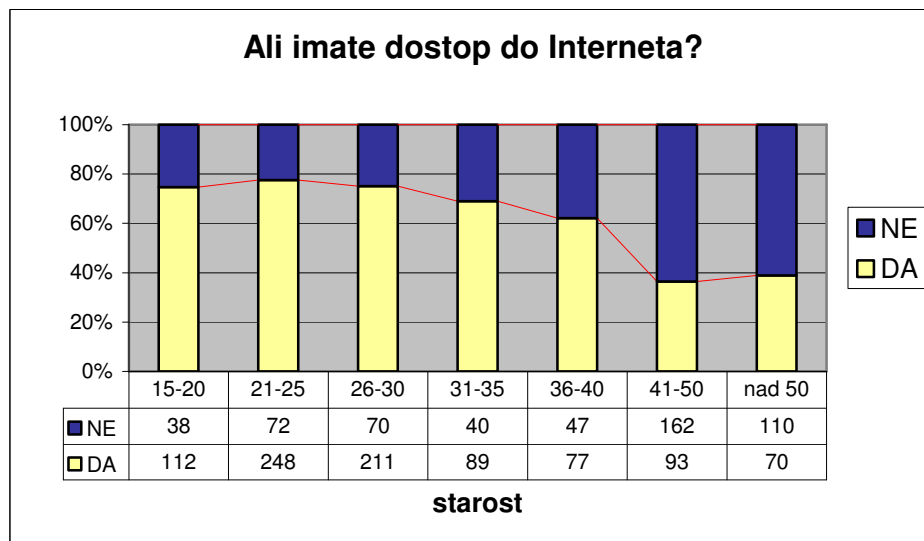
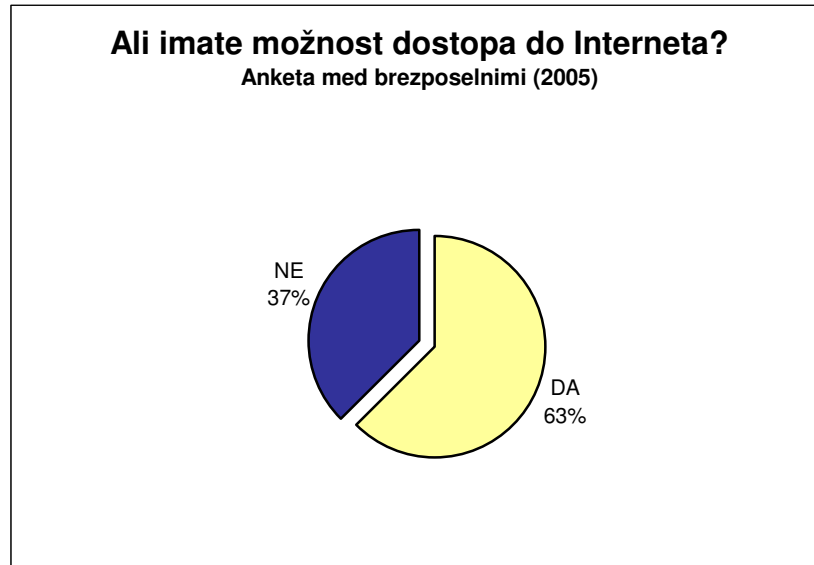
Anketo so izpolnile brezposelne osebe, ki so se v tednu med **24. in 28. oktobrom 2005** oglasile pri svetovalcih zaposlitve na **17 uradih za delo**. Sodelovanje v anketi je bilo prostovoljno. Uradi za delo, na katerih se je anketiranje brezposelnih izvajalo, so bili **naključno izbrani** (Ajdovščina, Brežice, Celje, Cerknica, Dravograd, Gornja Radgona, Idrija, Ilirska Bistrica, Jesenice, Koper, Krško, Ljubljana, Ormož, Ptuj, Slovenj Gradec, Šmarje pri Jelšah, Tržič) med vsemi UD, kar pomeni, da je imel vsak UD enako verjetnost izbora v vzorec. Na ta način smo dobili veljavno izpolnjenih 1.439 anket oz. vzorec prav toliko števila brezposelnih oseb, kar predstavlja dobrih 1,5 % od vseh v evidenci brezposelnih konec oktobra 2005. Čeprav iz povsem praktičnih razlogov nabor oseb v vzorec ni bil povsem v skladu z načeli slučajnega vzorčenja, menimo, da lahko rezultate anketiranja vseeno posplošimo in jih uporabimo kot dovolj zanesljivo povratno informacijo o seznanjenosti brezposelnih z zavodovimi spletnimi stranmi. Posplošitev opravičuje tudi dejstvo, da se spolna in izobrazbena struktura respondentov okvirno ujema s siceršnjo tovrstno strukturo vseh brezposelnih.

Anketa je bila anonimna, z razumljivo opredeljenimi vprašanji in za izpolnjevanje nezahtevna. Poleg osnovnih osebnih značilnosti anketirancev (spol, izobrazba, letnica rojstva) je vključevala naslednja štiri vprašanja z možnima odgovoroma DA oz. NE:

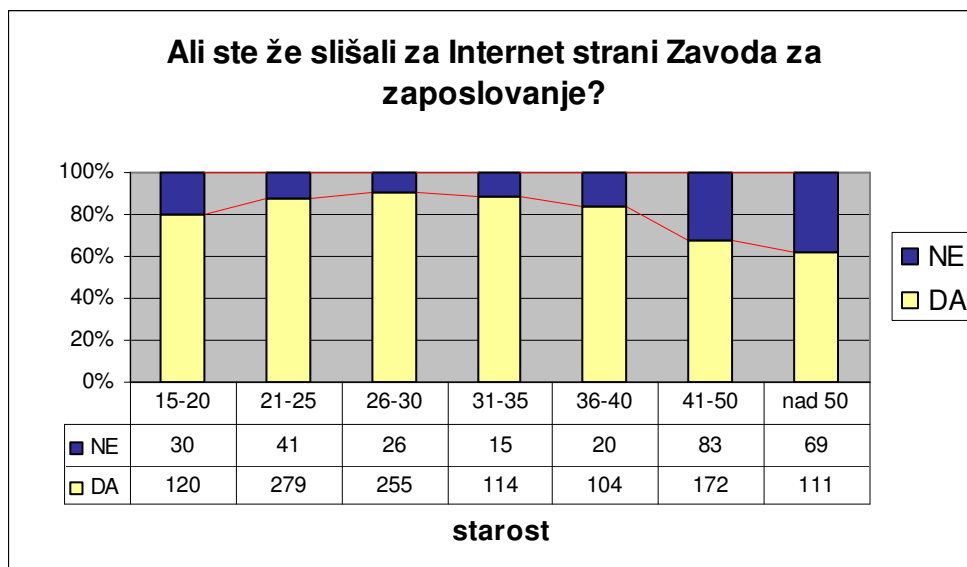
1. **Ali imate možnost rednega dostopa do Interneta?**
2. **Ali ste že slišali za Internetne strani Zavoda za zaposlovanje?**
3. **Ali ste že obiskali Zavodove Internetne strani ([www.ess.gov.si](http://www.ess.gov.si))?**
4. **Ali ste preko Zavodovih Internetnih strani že iskali zaposlitev?**

## Rezultati anketiranja v letu 2005

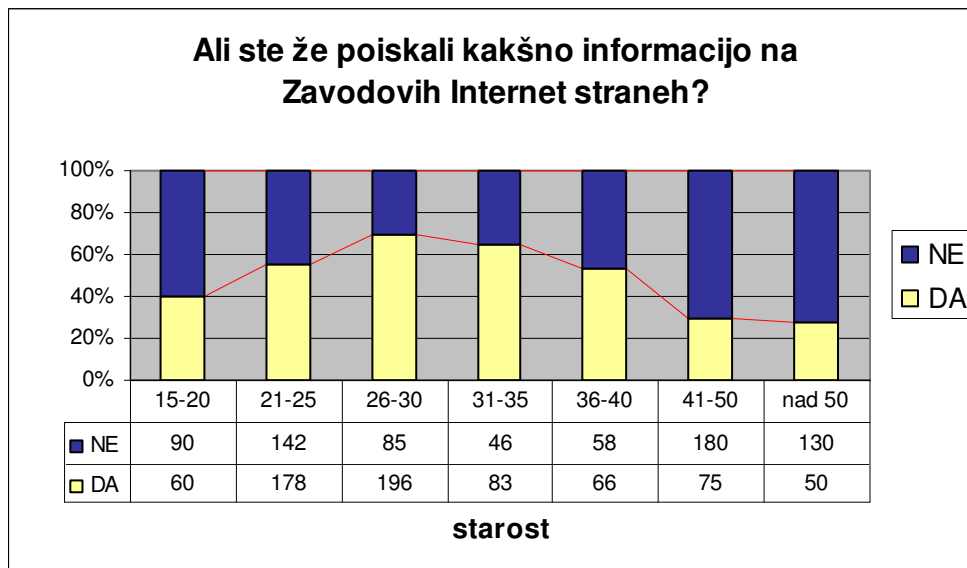
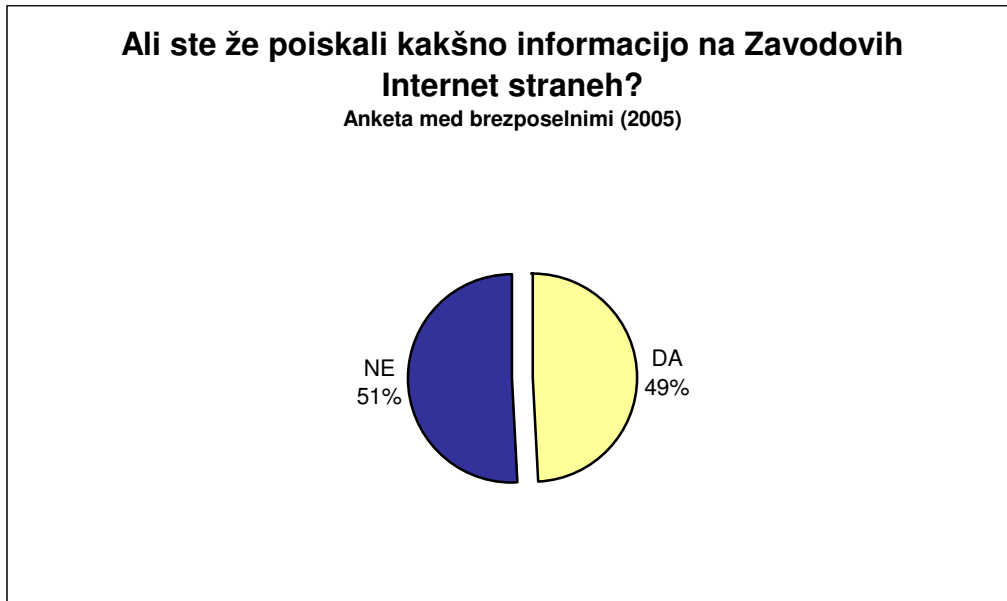
Na vprašanje, ali imajo možnost rednega **dostopa do Interneta**, je 37 odstotkov vprašanih odgovorilo nikalno, **63 odstotkov** odgovorov pa je bilo **pritrtilnih** (od tega je 357 moških in 543 žensk). Rezultati tudi kažejo, da imajo dostop do Interneta predvsem mlajši (pozitivni odgovori prevladujejo v starostnih razredih do 35 let) in boljše izobraženi, pri čemer delež pozitivnih odgovorov raste s stopnjo izobrazbe: med brezposelnimi z OŠ ali manj ima dostop do Interneta 35 % vprašanih, med brezposelnimi z visoko izobrazbo pa že 92 %.



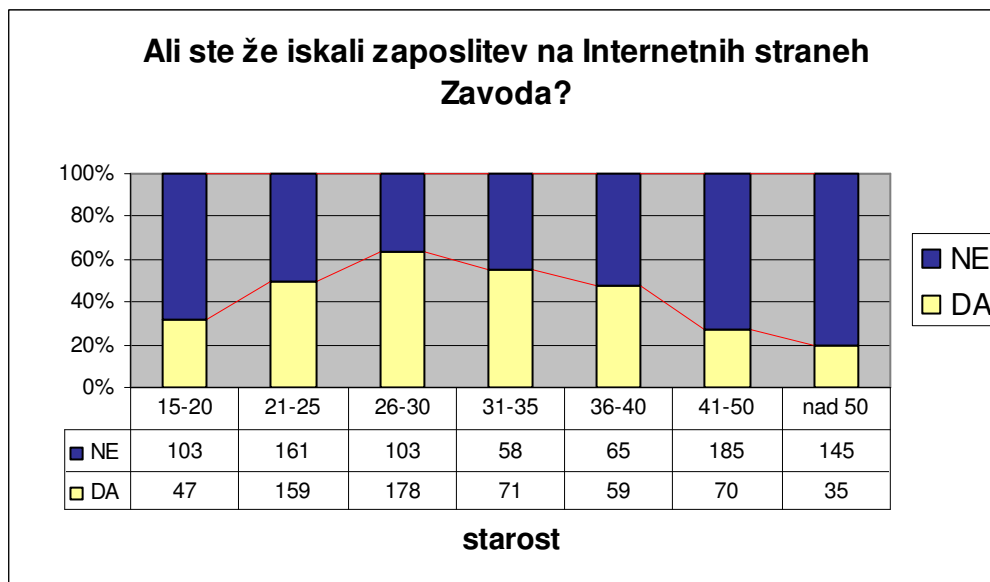
Zanimivi so tudi odgovori na vprašanje, ali ste **že slišali za Internet strani Zavoda**. V vseh uradih za delo so za Zavodove spletne strani brezposelni že slišali; **pritrnilno je odgovorilo 80 %** anketiranih (440 moških in 715 žensk). Pozitivni odgovori izrazito prevladujejo v vseh starostnih skupinah, najnižji delež pozitivnih odgovorov pa je v skupini nad 50 let, v kateri je delež tistih, ki so slišali za zavodove spletne strani 62 %. Obveščenost o obstoju spletne strani zavoda narašča s stopnjo izobrazbe; med anketiranimi z OŠ ali manj jih je pozitivno odgovorilo 60 %, med anketiranimi s srednjo izobrazbo 87 % in med osebami z visoko izobrazbo 99 %.



Na vprašanje, ali ste **že poiskali kakšno informacijo** na Zavodovih Internet straneh, je **pozitivno** odgovorilo **49 %** brezposelnih. Več kot dve tretjini (68 %) jih je pritrtilno odgovorilo v starostnih razredih med 26 in 35 let, najmanj, komaj dobra četrtina (28 %) pa v starostnem razredu nad 50 let. V skupini z OŠ ali manj najdemo 18 % pritrtilnih odgovorov, v skupini s srednjo šolo 62 %, največ pa znova v skupini z visoko izobrazbo, 88 %. Ti podatki znova kažejo, da raba Interneta raste od oseb z najnižjo izobrazbo in se postopno povečuje preko poklicne, srednje in višje, do visoke izobrazbe. Zanimivo je tudi to, da je spletne strani zavoda že obiskalo 53 % od vseh anketiranih žensk in 44 % od vseh anketiranih moških.

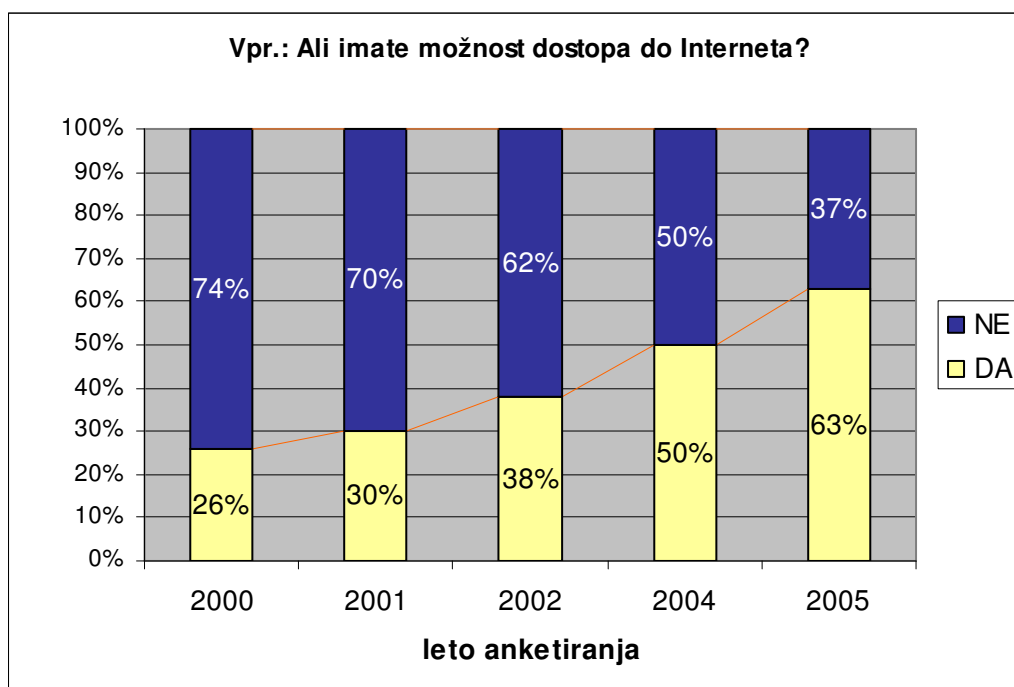


Na zadnje vprašanje, ali ste **že iskali zaposlitev** na Zavodovih Internet straneh, je **pozitivno** odgovorilo **43 %** anketiranih. Med ženskami je to storitev uporabilo 47 % od vseh anketirank, med moškimi anketiranci pa je pritrdilno odgovorilo 37 % oseb. 61 % jih je že iskalo zaposlitev v starostni skupini 26 do 30 let, v vseh ostalih starostnih skupinah pa je delež precej nižji. Najnižja deleža sta v skupini najmlajših anketirancev (15 do 20 let – 31 % pozitivnih odgovorov) in v skupini najstarejših (nad 50 let – 19 % pozitivnih odgovorov). Znotraj posameznih izobrazbenih skupin se znova potrjuje pravilo naraščanja deleža pritrdilnih odgovorov z naraščanjem stopnje izobrazbe. V skupini anketiranih s končano OŠ ali manj najdemo le 17 % pritrdilnih odgovorov, v skupini s srednjo izobrazbo 54 % in v skupini z visoko izobrazbo 78 %.

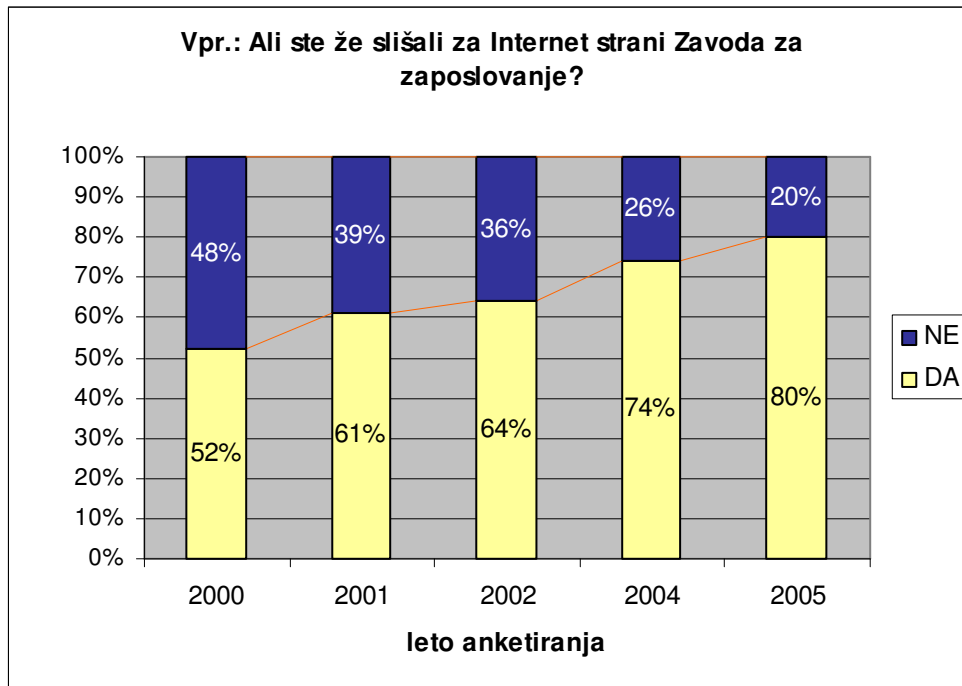


## Medletna primerjava anketnih rezultatov

Primerjava med opravljenimi anketami v letih 2000, 2001, 2002, 2004 in 2005 kaže, da je v letu 2000 imelo urejen **dostop do Interneta** 26 % anketiranih brezposelnih oseb, naslednje leto je ta odstotek narasel na 30 %, v letu 2002 na 38 %, v letu 2004 na 50 % in v letu 2005 že na 63 %. Dostop do Interneta se torej med populacijo brezposelnih iz leta v leto povečuje. Za Zavod predstavlja tak trend pomemben podatek, saj je dostopnost do tega medija predpogoj za širjenje Internetnih vsebin za to ciljno populacijo in za postopno razvijanje Interneta kot novega načina nujenja storitev brezposelnim. Prednost Interneta je prav v tem, da omogoča brezposelnim samostojno aktivnost, ki jo zavod s svojim delom na razvoju in vzdrževanju spletnih strani omogoča, s tem pa tudi širi samopostrežne oblike dostopa do informacij in interaktivne oblike pomoči pri iskanju zaposlitve.



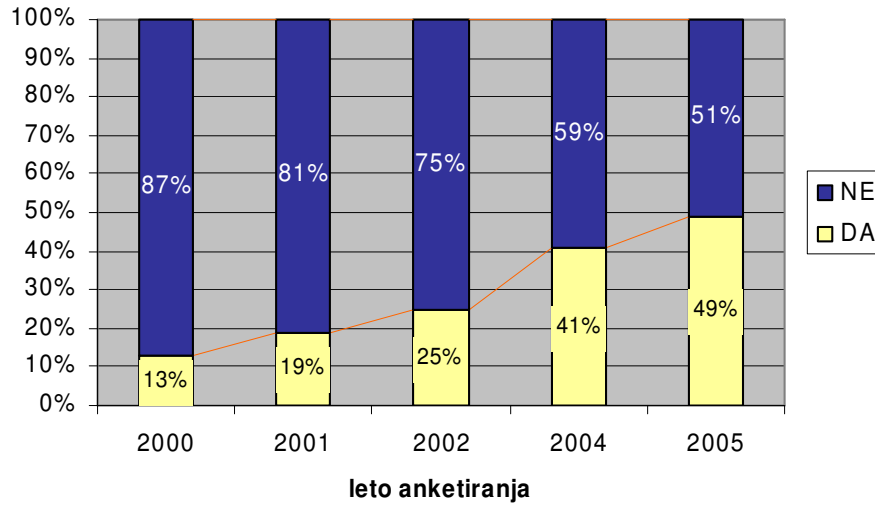
Kot je razvidno iz spodnjega grafa, tudi **informiranost o spletnih straneh Zavoda** iz leta v leto narašča. Za spletne strani je v letu 2000 že **slišalo** 52 % vprašanih, v letu 2001 61 %, v letu 2002 64 %, v letu 2004 že 74 % in v letu 2005 80%. Kot smo že zapisali, spletno stran Zavoda predstavljamo vsem novoprijavljenim brezposelnim na informativnih seminarjih, na voljo sta tudi informativna zgibanka in plakat, zato porast pritrdilnih odgovorov niti ne preseneča. Informiranost o obstoju zavodovih spletnih strani pa je zgolj predpogoj, prvi korak k aktivni uporabi vseh tistih vsebin in funkcionalnosti, ki so namenjene prav tej ciljni populaciji. Koliki je razkorak med informiranostjo in dejansko uporabo, pa kažejo odgovori na preostali dve vprašanji.



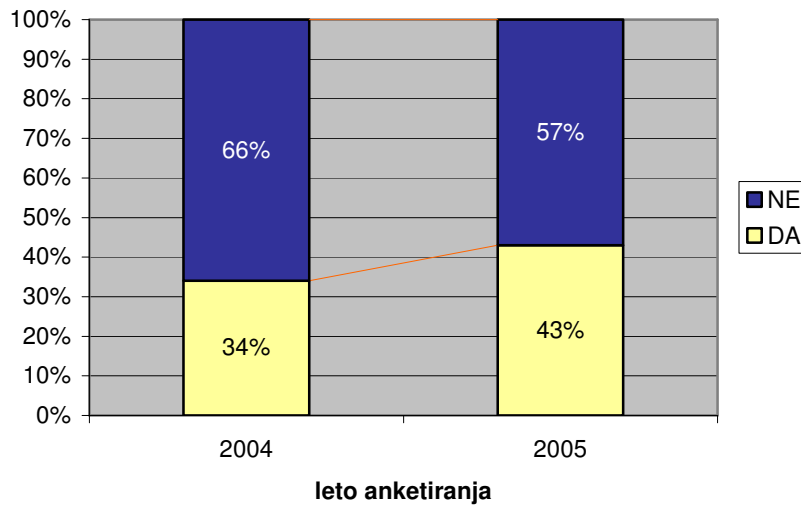
V letu 2000 je **informacije na spletnih straneh** Zavoda RS za zaposlovanje **poiskalo** 13 odstotkov anketiranih, v letu 2001 19 %, v letu 2002 se je delež dvignil na 25 %, v letu 2004 na 41 % in v letu 2005 na 49 %. Razkorak med deležem tistih, ki so seznanjeni z obstojem zavodovih spletnih strani in deležem tistih, ki so na teh straneh že poiskali kakšno informacijo se sicer z leti nekoliko zmanjšuje, kar predstavlja vzpodbudno povratno informacijo iz dosedaj opravljenih anket, po drugi strani pa je treba kritično poudariti, da je ta razkorak še vedno prevelik. Zato bo potrebno delež brezposelnih, ki aktivno uporabljajo spletne strani v prihodnje bistveno dvigniti.

Enaka ugotovitev se nanaša na zadnje vprašanje, za katerega imamo primerjavo le med letoma 2004 in 2005. Dobljeni odgovori na vprašanje, ali ste preko **zavodovih Interentnih strani že iskali zaposlitev**, sicer kažejo na porast deleža pozitivnih odgovorov med obema letoma – iz 34 % na 43 % - a kljub porastu z rezultati ne moremo biti zadovoljni. Različne interaktivne možnosti in oblike pomoči v rubriki Iskanje dela ostajajo še premalo izkoriščene prav znotraj populacije brezposelnih. Podatki o splošni obiskanosti te rubrike, ki jih prikazujemo v prvem delu pričujočega gradiva, potrjujejo, da gre za eno najbolj obiskanih in za uporabnike relevantnih spletnih vsebin, ki je na voljo vsem in - kot kaže - jo brezposelni še premalo uporabljajo kot aktiven način iskanja zaposlitve. Splošna razširjenost uporabe te rubrike je nedvomno razveseljiva, ostaja pa dejstvo, da je njena "dodana vrednost" lahko največja prav za populacijo brezposelnih oseb.

**Vpr.: · Ali ste že poiskali kakšno informacijo na  
Zavodovih Internet straneh?**



**Vpr.: · Ali ste že iskali zaposlitev na Internetnih  
straneh Zavoda?**



## Zaključek

Zaključimo lahko, da je bil Zavod s svojimi dosedanjimi akcijami obveščanja o razpoložljivosti spletnih strani med brezposelnimi relativno uspešen. Informiranost o tem, da ima Zavod svoje spletne strani, ki so pomemben sodoben pripomoček informiranja, podpore pri iskanju zaposlitve ipd., je po naši oceni med skupino brezposelnih relativno visoka in je v vseh opazovanih letih naraščala. K temu so nedvomno prispevale informativne zgibanke o spletnih straneh Zavoda, prisotnost obvestilnih plakatov na vidnih mestih v prostorih uradov za delo in CIPS, obveščanje vseh novoprijavljenih v evidenco brezposelnih na informativnih seminarjih, deloma pa tudi informativno in svetovalno delo, ki ga za šolajočo mladino in odrasle opravlja Zavod, zlasti v CIPS-ih.

Manj pa smo lahko zadovoljni z ugotovitvijo, da je brezposelnih, ki storitve naše spletne strani dejansko uporabljajo, še vedno relativno malo, kljub izkazanim pozitivnim medletnim trendom. To se kaže tudi v tem, da je število in delež tistih, ki storitve Zavodovih spletnih strani uporabljajo, nižje od števila in deleža tistih brezposelnih, ki imajo zagotovljen dostop do Interneta. **Naš cilj bi zato moral biti, da aktivno rabo zavodovih spletnih strani doseže vsaj toliko brezposelnih kot jih ima zagotovljen dostop do Interneta, tj. vsaj 63 %.**

Vsaka brezposelna oseba, ki ima možnost redne rabe svetovnega spleta (npr. doma, pri sorodnikih, prijateljih ali na javnih e-točkah) mora dobiti informacije o tem, kaj Zavod na spletnih straneh nudi, predvsem pa katere interaktivne storitve so na voljo v podporo iskanju zaposlitve! Očitno bo v tej smeri potrebno vložiti še več navora. Najprej bo potrebno **dati večji poudarek predstavitvi vsebine spletnih strani na vseh informativnih seminarjih za novoprijavljene**. Podatki kažejo, da bo bolj natančna informacija o vsebini spletnih strani lahko že zadostna vzpodbuda za veliko večino novoprijavljenih, da bodo začeli z aktivno rabo. Velika večina brezposelnih, ki imajo vsaj poklicno stopnjo izobrazbe ali več ter večina v starostnih skupinah do 40. leta starosti namreč že ima zagotovljen dostop do Interneta ter tudi po naših podatkih ta medij uporablja. Ob tem pa se kaže potreba še po **dadatnem krajšem skupinskem informiranju vseh tistih skupin brezposelnih, ki očitno potrebujejo nekoliko več časa in vzpodbude za uporabo zavodovih spletnih strani**. To so zlasti mlajše osebe z najnižjimi stopnjami izobrazbe, za katere lahko celo predpostavljamo, da so sicer večje uporabe Interneta, vendar so premalo motivirane, da bi se ukvarjale z "manj zanimivimi" spletnimi vsebinami. Drugo skupino predstavljajo osebe, ki so starejše od 40 let in imajo nižje stopnje strokovne izobrazbe. Skupinsko informiranje in vzpodbujanje teh oseb za rabo spletnih strani mora poleg vsebinskih pojasnil vključevati nekoliko več praktičnih prikazov, ki jim bodo pomagali premagati morebitni strah ali presodke, vse s ciljem, da se tega medija začnejo posluževati - bodisi sami bodisi s pomočjo svojih otrok ali mlajših bližnjih oseb. Obe izpostavljeni skupini je hkrati potrebno dobro informirati o vseh možnostih za brezplačno uporabo spletnih strani tako v okviru Zavoda, kakor tudi zunaj njega. Dejstvo je, da je za obe ciljni skupini tudi anketa pokazala, da sodijo med t.i. depriviligirance informacijske družbe.

V ta namen bomo v Zavodu skušali tudi v prihodnje - skladno z razpoložljivimi finančnimi viri - **nadalje širiti možnosti dostopa do Interneta**. Zaenkrat neposreden dostop zagotavljamo v že delujočih Centrih za informiranje in poklicno svetovanje – CIPS (Ljubljana, Maribor, Koper), CIPS – informativnih mestih (Ajdovščina, Brežice, Celje, Domžale, Jesenice, Kamnik, Kočevje, Kranj, Lendava, Murska Sobota, Novo mesto, Postojna, Ptuj, Ribnica, Ravne na Koroškem, Slovenj Gradec, Slovenska Bistrica, Škofja Loka, Velenje, Žalec) in CIPS - kotičkih (Gornja Radgona, Ljutomer, Novo mesto, Ptuj, Trbovlje, Velenje). Sčasoma bomo z dostopom do Zavodovih spletnih strani obogatili tudi sedanje samopostrežne oblike dostopa do pisnih informacij v ostalih uradih za delo. Predpogoj za to širitev so zadostna investicijska sredstva v računalniško opremo. Prav tako je Internet dostopen tudi v Klubih za iskanje zaposlitve, ki delujejo pod okriljem Zavoda. S širjenjem zagotavljanja tudi tovrstnih storitev, Zavod izboljšuje pogoje za aktivno iskanje zaposlitve ter izpopolnjuje t.i. odprt sistem obravnave svojih strank. Možnosti za dostop do spletnih strani Zavoda imajo brezposelni tudi v t.i. e-točkah, ki v Sloveniji nastajajo pod okriljem lokalnih skupnosti, knjižnic in posebnih vladnih programov.

Ne nazadnje pa rezultati ankete opozarjajo na še en pomemben **izziv, ki stoji pred svetovalci zaposlitve**. Le-ti namreč morajo v okviru svojega vsakodnevnega svetovalnega dela brezposelne bistveno bolj motivirati in vzpodbujati, da se Zavodovih spletnih strani poslužujejo tudi pri iskanju zaposlitve. Gre za pomemben in enostaven **način aktivnega iskanja zaposlitve**, ki lahko hkrati prispeva k ozaveščanju brezposelnih oseb, da Zavod za zaposlovanje ne ustvarja delovnih mest, temveč skrbi za informiranje o zaposlitvenih možnostih ter pomaga brezposelnim pri razvijanju veččin iskanja zaposlitve. Skupni cilj tako Zavodovih aktivnosti kot brezposelnih pa je zaposlitev. In prepričani smo, da so spletne strani Zavoda že mnogim brezposelnim in drugim iskalcem zaposlitve pomagale k uresničitvi tega cilja.