

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**ELEKTRONSKE SPLETNE STORITVE
MESTNIH OBČIN V SLOVENSKEM
PROSTORU**

Metod Abraham

Ljubljana, maj 2012

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**ELEKTRONSKE SPLETNE STORITVE MESTNIH OBČIN V
SLOVENSKEM PROSTORU**

Kandidat: Metod Abraham
Vpisna številka: 04033018
Študijski program: Visokošolski strokovni študijski program Javna uprava
Mentor: prof. dr. Mirko Vintar

Ljubljana, maj 2012

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisani Metod Abraham, študent Visokošolskega strokovnega študijskega programa Javna uprava, z vpisno številko »04033018«, sem avtor diplomskega dela z naslovom: »Elektronske spletne storitve mestnih občin v slovenskem prostoru«.

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 avtorstvu 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/magistrskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: mag. Nataša Koražija, prof. slov.

Ljubljana, maj 2012

Podpis avtorja:

POVZETEK

Diplomsko delo predstavlja raziskavo stanja spletnih strani lokalnih skupnosti v slovenskem prostoru s ponudbo njihovih storitev in poudarkom na e-storitvah.

Skozi teoretični del naloge je uvodoma predstavljeno obravnavano področje raziskovanja s pojasnjenimi pojmi, s katerimi se srečujemo pri obravnavanju teme. V empiričnem delu naloge je bila opravljena raziskava, ki je bila izvedena na podlagi obiskov izbranih spletnih strani slovenskih mestnih občin. Za lažjo primerjavo s tujino je bila v raziskavo vključena tudi spletna stran Mestne občine Milano (Italija).

Elektronske spletne storitve so ključni dejavnik sodobne informacijske družbe, ki nam lahko nudijo udobje poslovanja, prihranek na času ter denarju. Raziskava je pokazala, da se lokalne skupnosti še ne zavedajo povsem pomembnosti prisotnosti na spletu in elektronskega poslovanja. Rezultati nam prikažejo precej nezadovoljivo podobo, predvsem nad ponujenimi interaktivnimi elektronskimi storitvami portalov, kateri pa so bistveni za uspešno, kakovostno ter ekonomično poslovanje lokalnih skupnosti v prihodnosti.

Ključne besede: e-poslovanje, e-storitve, lokalne skupnosti, interaktivnost, navigacija, e-občine, uporabniki storitev, spletne strani, e-demokracija.

SUMMARY

E-SERVICES PROVIDED BY MUNICIPALITIES IN SLOVENIA

The aim of our diploma paper was to present and research how local communities in Slovenia use web pages for offering services and e-services.

The theoretical part of our paper deals with the description of terminology that is commonly used for e-services. The focus of the practical part is on the research that was carried out during our diploma paper. During our research, we visited many web pages that are run by Slovene municipalities. For a more accurate comparison, we also included the web page of the municipality of Milan.

Electronic Web services are the key factor of modern information society that offer us easy business activity as well as save us time and money. Our research showed that local communities as part of state administration do not fully understand the importance of following new guidelines in modernizing e-services. Even though interactive e-services are essential for successful and qualitative business operations of local communities, the results of the research showed an unsatisfactory state of offered e-services.

Key words: e-business activity, e-services, local communities, interactivity, navigation, e-municipalities, users of services, web pages, e-democracy.

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA.....	III
POVZETEK.....	V
SUMMARY.....	VI
KAZALO.....	VII
KAZALO PONAŽORITEV	IX
1 UVOD.....	1
2 OPREDELITEV POJMOV, ORODIJ IN STORITEV E-UPRAVE.....	3
2.1 Pojmi e-upravnega poslovanja	3
2.1.1 E-uprava.....	3
2.1.2 Spletni portal e-uprava.....	4
2.1.3 E-obrazci	5
2.1.4 E-demokracija	5
2.2 Orodja na področju e-demokracije	6
2.2.1 E-dostop do informacij.....	7
2.2.2 E-deliberacija	8
2.2.3 Strukturirana in institucionalna udeležba.....	9
2.3 E-storitve uprave	10
3 RAZVOJ E-POSLOVANJA	13
3.1 E-poslovanje v javni upravi.....	14
3.2 Lokalne skupnosti v informacijski družbi	15
3.2.1 E-občine in njihova vizija	16
3.3 Prednosti in slabosti elektronskega poslovanja	18
3.4 Strateški dokumenti za področje e-poslovanja v sloveniji.....	18
3.4.1 Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006–2010	19
3.4.2 Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 an 2007/2010.....	22
3.4.3 Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc	23
3.4.4 Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave an SREP 2010–2015	24
3.4.5 Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne Skupnosti – SEPLS (e-občina)26	
4 MERJENJE KAKOVOSTI SPLETNIH STRANI.....	29
4.1 Spletne predstavitve	29
4.2 Spletne strani in portali	30
4.3 Metode raziskovanja in okvirji mirjenja spletnih storitev uprave	32
4.3.1 Analizi pristopa merjenj IDA IN WEST3.....	33
5 E-OBČINE V SLOVENIJI	35
6 PRIMERJALNA ANALIZA MESTNIH OBČIN.....	39
6.1 Omejitve raziskave.....	39
6.2 Vsebinska primerjalna postavka	41
6.3 Interaktivni kazalniki primerjave.....	43
6.4 Navigacijski kazalniki.....	46
6.5 Ugotovitve raziskave	48

7	OCENA REZULTATOV TER PREVERITEV CILJEV IN HIPOTEZ	51
8	SKLEP	52
	LITERATURA IN VIRI	53

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Prikaz števila uresničenih ciljev v letih 2006 in 2007	23
Grafikon 2: Število ponujenih e-storitev občin decembra 2006.....	36
Grafikon 3: Linearni trend odgovarjanja na e-pošto občanov	37
Grafikon 4: Prikaz trenda obiskanosti občinskih spletnih strani v letih od 2004 do 2009 ..	38
Grafikon 5: Prikaz stopnje doseganja podanih vsebinskih kriterijev na spletno stran občine	43
Grafikon 6: Primerjalni prikaz deleža postavk vsebine vseh mestnih občin	43
Grafikon 7: Prikaz stopnje doseganja podanih interaktivnih kriterijev na spletno stran občine	45
Grafikon 8: Primerjalni prikaz deleža postavk interaktivnosti vseh primerjanih mestnih občin.....	45
Grafikon 9: Prikaz stopnje doseganja podanih interaktivnih kriterijev na spletno stran občine	47
Grafikon 10: Primerjalni prikaz deleža postavk interaktivnosti primerjanih mestnih občin	47
Grafikon 11: Grafična ponazoritev v skupno najdenih e-storitvah na občino	48
Grafikon 12: Skupni prikaz deleža zastopanosti sklopov vsebine, interaktivnosti ter navigacije	49
Grafikon 13: Prikaz posameznih sklopov in število najdenih storitev na spletnih straneh občin.....	50

KAZALO SLIK

Slika 1: Piramidni sistem e-demokracije.....	6
Slika 2: Klasični ter sodobni način ponudbe storitev	12
Slika 3: Enotni državni portal	14
Slika 4: Vsebina in sestava strategije e-uprave do leta 2010.....	20
Slika 5: Usmeritve e-uprave.....	20
Slika 6: Izpopolnjevanje e-storitve in prilagajanje uporabniku.....	21
Slika 7: Od zahteve uporabnikov prek e-uprave do zadovoljnih uporabnikov	22
Slika 8: Struktura strategije SREP	24
Slika 9: Organizacija, procesi in informacijska podpora za realizacijo AN.....	25
Slika 10: Interakcija med občanom, upravo in politiko ter elementi poslovanja e-storitve, e-administracija in e-demokracija.....	27

KAZALO TABEL

Tabela 1: Analiza števila ponujenih elektronskih in ostalih storitev izbranih Slovenskih ter Milanske mestne občne.....	36
---	----

Tabela 2: Kriteriji vsebine, interaktivnosti in navigacije.....	40
Tabela 3: Najdeni vsebinski kriteriji na spletnih straneh izbranih občin	42
Tabela 4: Najdeni kriteriji interaktivnosti na spletnih straneh občin	44
Tabela 5: Ugotovljeni navigacijski kriteriji in grafična podoba spletnih strani občin	46
Tabela 6: Prikaz vseh ponujenih storitev mestnih občin.....	48

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

SEP	Strategija elektronskega poslovanja,
IKT	informacijsko komunikacijske tehnologije,
SREP	Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc,
ZDIJZ	Zakon o dostopu do informacij javnega značaja,
G2C	e-storitve za prebivalce oz. državljane (Government to Citizen),
G2B	e-storitve javne uprave za poslovne subjekte (Government to Business),
G2G	e-storitve med organi javne uprave (Government to Government),
ZPIZ	Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje,
MJU	Ministrstvo za javno upravo,
CRP	Centralni register prebivalstva,
SEPLS	Strategije uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti,
MO	mestna občina,
RS	Republika Slovenija,
AN	akcijski načrt,
IK	informacijskih kanalih,
EU	Evropska unija,
JU	Javna uprava,
PKEU	Delovna skupina za projektno koordinacijo e-uprave,
HTML	jezik za označevanje nadbesedila,
CSS	podloga za prezentacijo spletne strani,
GIF	rastrski slikovni format ,
WAV	digitalna oblika zapisa glasbenih datotek,
MP3	stisnjena digitalna oblika zapisa glasbenih datotek,
MPEG	metoda stiskanja avdio-video digitalnih zapisov,
DIVX	kodek za stiskanje video formatov,
AVI	Microsoftov format digitalnega zapisa videa,
CMX	vektorski slikovni format,
SWF	standardni format za objavo stisnjenih animacijskih vsebin,
PDF	Večnamenski format za izdelavo slikovnih in besedilnih dokumentov,
EC1,	primerjalni pristop za vrednotenje e-uprave,
EC2,	primerjalni pristop za vrednotenje e-uprave,
IDA,	primerjalni pristop za vrednotenje e-uprave,
SIBIS	primerjalni pristop za vrednotenje e-uprave,
UN	Organizacija združenih narodov,

1 UVOD

Kot na področju gospodarstva, kjer vlada zakon ponudbe ter povpraševanja, bi moralo takšno stanje biti tudi v javnem sektorju oziroma v lokalni skupnosti (občine). S tem ciljamo predvsem na večjo samokontrolo oz. večkratno preverjanje zadovoljstva uporabnikov z njihovimi storitvami. Menimo, da se lahko na tak način državne ustanove, kot tudi lokalne samoupravne skupnosti lažje prilagajajo svojim rezidentom oz. občanom, ker jim lahko ponudijo tisto, kar si sami želijo in potrebujejo za lagodno prebivanje, ter jim prihranijo čas in denar, kar je v današnjem tempu življenja ključnega pomena. Prav tako bi lokalne skupnosti pridobile na večjem ugledu in zaupanju, obenem bi manjšale same stroške poslovanja, izognili bi se gnečam v vrstah, kar pa je najpomembnejše – povečala bi se sama učinkovitost poslovanja. Problem lokalnih skupnosti vidimo v nezadostni prilagodljivosti in neustrežljivosti nasproti uporabnikom. Zaradi vedno višje, sodobnejše ter hitrejši informacijske tehnologije smo uporabniki pripravljeni vse manj časa porabljati za izvedbo nujnih upravnih zadev v različnih življenjskih dogodkih, ki se nas tičejo.

Pripravljenih in izvedenih je bilo že kar nekaj strategij, načrtov in meritev za samo izboljšavo, učinkovitost in prilagodljivost e-uprave v Sloveniji, tega pa ne moremo trditi tudi za lokalne skupnosti. Zato bi radi ta napredek v nujenju e-storitev, uporabnosti ter same funkcionalnosti e-občin tudi raziskali.

V nadaljevanju naloge se nameravamo osredotočiti na analizo spletnih portalov mestnih občin ter s tem preučiti njihovo raznoliko ponudbo elektronskih storitev. Osnovni namen raziskave je razviti in vzpostaviti sistem za analizo in primerjavo spletnih strani občin ter na podlagi tega ugotoviti in oceniti napredek v ponudbi storitev oziroma elektronskih orodij.

Zastavljeni cilji diplomske naloge so, ugotoviti, kakšna je ponudba e-storitev spletnih strani izbranih mestnih občin, ugotoviti sam obseg vsebin, interaktivnosti ter navigacije na njihovih straneh z njihovimi doseganji po posameznimi sklopi in ne nazadnje ugotoviti, katera lokalna skupnost nam nudi največji nabor e-storitev s poudarkom na interaktivnih storitvah.

Glede na zastavljene cilje, ki jih želimo doseči, bomo poskušali potrditi oz. zavrniti naslednji hipotezi:

- e-poslovanje v lokalnih skupnostih je na nižji stopnji od državne ravni,
- portal Mestne občine Koper je med uspešnejšimi v primerjavi s primerjalnimi mestnimi občinami: Ljubljana, Velenje, Nova Gorica ter Milano.

Naloga obsega osem poglavij, in sicer v uvodu v prvem poglavju pojasnjuje namen, cilje in hipotezi. Pojmi, s katerimi se srečujemo pri poslovanju z upravo, bodo opisani v drugem poglavju, e-poslovanje, njen razvoj, strategije ter vizije e-uprave pa v tretjem. Četrto poglavje je namenjeno predstavitvi kriterijev, ki naj bi jih kvalitetni portali vsebovali

za uspešno predstavitev in poslovanje na spletu, pojasnjene bodo metode raziskovanja in okvirji merjenja. V petem poglavju sledi predstavitev v preteklosti izvedenih primerjalnih analiz določenih slovenskih mestnih občin. Lastna raziskava primerjav spletnih strani občin ter ugotovitev rezultatov, kateri portali nam najobširnejše, enostavnejše in najkvalitetnejše nudijo uporabne e-storitve v poslovanju z občani, bo predstavljena v šestem poglavju. Sledi ji ocena rezultatov in preverjanje postavljenih hipotez s cilji v sedmem poglavju. S sklepom kot zadnjim poglavjem pa se diplomska naloga zaključí.

2 OPREDELITEV POJMOV, ORODIJ IN STORITEV E-UPRAVE

Za lažjo predstavo in razumevanje vsebin diplomske naloge bomo v nadaljevanju poglavja predstavili nekatere osnovne pojme, storitve, ki jih e-uprava ponuja, ter orodja, ki so nam na razpolago na področju e-demokracije.

2.1 POJMI E-UPRAVNEGA POSLOVANJA

Pri virtualnem poslovanju z upravo nam bo v pomoč pojasnjenih nekaj osnovnih pojmov, s katerimi se tako rekoč srečujemo na vsakem koraku.

2.1.1 E-UPRAVA

Pojem e-uprava lahko razumemo kot intenzivno uvajanje elektronskega poslovanja znotraj uprave in upravnimi organi ter obenem tudi delovanje izven uprave, in sicer sodelovanje z občani ter pravnimi osebami.

Sama beseda izvira iz prevoda angleške besedne zveze »e-government« (e-država), ki se je uveljavil kot sopomenka informacijske prenove organov državne uprave oz. javne uprave. Tudi e-uprava nam kot sodobna informacijska storitev nudi številne prednosti in ugodnosti, na primer poslovanje z upravnimi organi kar od doma iz naslonjača, pri tem pa nam ni potrebno čakati v vrsti, na dneve uradnih ur organov, deluje vse dni v letu in ne pozna dela prostih dni praznikov in vikendov. Do uporabnika je najprijaznejša oblika vzpostavljanja kontakta z državnimi organi, deluje hitro in transparentno, niti podkupiti se je ne da, pojasnjuje Vintar (2003, str. 206). Obstaja definicija (SEP 2010, 2006, str. 4), katera nam pojasnjuje elektronsko upravo kot obliko načina izvedbe poslovnih procesov v okviru javne uprave s koriščenjem sodobne informacijsko komunikacijske tehnologije (IKT) ter usmerjenosti naproti državljanom in poslovnim subjektom. Večja preglednost, kakovost ter razpoložljivost so tudi bistveni elementi doseganja njenega osnovnega poslanstva. Za čim učinkovitejše izvajanje njenih procesov je neizbežno stalno prilagajanje tehničnih, pravnih kot tudi organizacijskih razsežnosti. Učinki uvedbe e-uprave v vse segmente javne uprave se bodo zrcalili v večji racionalizaciji, preglednosti ter sami fleksibilnosti njenega delovanja.

Sodobna IKT nam zagotavlja kvaliteten vir javnih podatkov, enostaven dostop do upravnih storitev ter enostavno interakcijo med strankami in upravo. Do storitev lahko dostopamo preko raznih komunikacijskih kanalov, od javnih, mobilnih ter zasebnih, pri tem lahko uporabnik uspešno rešuje razne upravne postopke, pridobiva informacije, ima vpogled v vladne transakcije, razprave, sodelovanje pri zakonodajnem postopku (e-demokracije), vladne in upravne institucije pa so med seboj tudi povezane (evidence, registri ...), pojasnjuje Colnar (2006, str. 158–159).

V prihodnje lahko pričakujemo tudi večjo točnost opravljenih storitev in manjše število napak, večje število obravnavanih in rešenih zahtevkov, hitrejše reševanje postopkov, večjo personalizacijo storitev in ne nazadnje tudi boljši stas uprave (Skrť, 2003). Učinke e-uprave lahko tudi neposredno merimo, na primer z izgubljenim časom pred okencem uradnika, pri plačilu parkirnine, z nediskretnim poslovanjem v nasprotju z udobnim klikanjem iz domačega naslonjača (Batagelj, 2008, str. 11), pri čemer so odpravljene tudi krajevne pristojnostim, kar nam omogoča opravljanje storitev iz enega mesta v vsakem času, 24 ur na dan ter 7 dni v tednu, kar bi brez e-uprave bilo seveda nemogoče. Ob tem pa lahko oboji, država kot tudi uporabnik, ogromno prihranimo.

2.1.2 SPLETNI PORTAL E-UPRAVA

Enotno vstopno točko do e-storitev in uporabnih informacij javne uprave nam omogoča državni portal E-uprava Republike Slovenije. V preprosti obliki in na prijazen način z življenjskimi dogodki nam portal ponuja različne informacije in storitve. Vizija e-uprave izhaja iz prvo sprejete strategije e-poslovanja v javni upravi RS v letu 2001; trenutno je v uveljavi Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP 2010), sprejeta v letu 2009. Preko uspešno vpeljanih vrst strategij (opis letih sledi v poglavju 3.4) se je uresničila vizija o vzpostavitvi enotnega državnega portala, ki govori o dostopnih, varnih, preprostih ter občanom prijaznih upravnih storitvah, ki so jim na voljo kjerkoli in kadarkoli.

Namen portala je ponuditi uporabne elektronske storitve uporabnikom po elektronski poti na prijazen način. Informacije in storitve na portalu so podane v obliki življenjskih dogodkov, saj uporabniki tako zlahka najdejo svoj dogodek, kot je na primer sprememba naslova bivanja, prijava letnega pridelka, matična knjiga itd., o katerih lahko pridobijo vse informacije o potrebnih upravnih postopkih, med drugim pa je veliko storitev že mogoče izvesti popolnoma elektronsko (Batagelj in Gabrijel, 2008, str. 44) Uporabniki portala e-uprave imajo za dostop do različnih storitev na razpolago enoten dostop do javnih podatkov, upravnih postopkov in obrazcev, ne glede na to, kje se podatki nahajajo, kje se postopki izvajajo in kdo je za podatke ter postopke odgovoren. Pošiljanje vlog, zahtevkov in drugih upravnih dokumentov preko interneta ter plačevanje raznih taks uporabniku prihrani ogromno dragocenega časa, saj vse to z nekaj kliki uredijo iz domačega naslonjača v zelo kratkem času.

Portal je namenjen širokemu krogu uporabnikov, zato ponuja tudi širok spekter uporabnih informacij. Na njem so na razumljiv način opisane posamezne storitve ter postopki, ki so nujni za realizacijo določene storitve, prav tako ponuja vrsto povezav do veljavnih zakonov ter ministrstev, ki so za dolženi za specifično področje urejanja zadev (Skrť, 2003).

Prvi portal je bil vzpostavljen leta 2001, od junija 2006 pa deluje že tretja generacija portala. Sestavljen je iz podportalov, kateri so namenjeni različnim ciljnim skupinam.

Vsekakor je privilegiran državljan kot fizična oseba, sledijo poslovni subjekti ter zaposleni v javni upravi.

2.1.3 E-OBRAZCI

Vintar (2003, str. 208) pojasnjuje, da uvajanje elektronskih obrazcev sega v sama osemdeseta leta prejšnjega stoletja s pričetkom poslovanja uprave. Za temelj celotnega upravnega delovanja je splošno znano, da je bila osnova na pisni uporabi virov, kateri so se v veliki meri shranjevali zgolj na papir. Pretežno oz. izključno na elektronsko shranjevanje dokumentov smo prešli komaj pred slabim desetletjem.

Interaktivne predloge so tako imenovani e-obrazci, s pomočjo katerih lahko hitro, kvalitetno in samostojno, brez pravnega predznanja, sestavimo različne dokumente, kot so predlogi, dopisi, vloge, pogodbe itd., z uporabo svetovnega spleta. Uporabniku spletni vmesnik zastavlja razumljiva in preprosta vprašanja, za pravilno izpolnjevanje pa mu hkrati posreduje uporabne napotke in informacije. Po pravilno izpolnjeni predlogi oz. obrazcu dobimo želeni dokument, katerega lahko natisnemo, shranimo, pošljemo preko elektronske ali klasične pošte ter možnosti pošiljanja dokumenta preko e-vlaganja z ustreznim osebnim certifikatom (Inform, 2011).

2.1.4 E-DEMOKRACIJA

Definicija e-demokracije, kot jo pojasnjuje Pičman (2008, str. 22), »je nova metoda v demokratičnem političnem sistemu, ki izkorišča potenciale informacijsko komunikacijskih tehnologij za krepitev demokratičnega sodelovanja med civilno in politično sfero ter omogoča trajnosten, interaktiven in vsestranski značaj civilne participacije v oblastnih strukturah«. Interaktivno sodelovanje javnosti v procesih sprejemanja oblastnih odločitev pooseblja politični sistem, katerega lahko imenujemo e-demokracija. Elektronsko demokratično delovanje daje državljanom možnost pridobivanja bistvenih informacij preko e-medijev, omogoča njihovo posredovanje ter medsebojno podporo interaktivni komunikaciji. Možnosti neposredne demokratične participacije se kažejo pri sprejemanju pomembnejših odločitev ter izoblikovanju raznih stališč in mnenj.

Z uvedbo e-demokracije so tako bili civilni sferi ponujene nove možnosti združevanja in povezovanja z oblastnimi in političnimi sklopi.

Trechshel (2003, str. 43) ugotavlja in navaja namembnost orodij e-demokracije:

- za povečanje transparentnosti političnega sistema,
- za krepitev neposredne vključenosti in soudeležbe državljanov,
- ter za izboljševanje kakovosti oblikovanja javnega mnenja.

Prihodnost e-demokracije je odvisna od temeljnih pogojev (Pičman, 2008, str. 23–24), kot so:

- vzpostavitev informacijsko komunikacijske infrastrukture,
- tehnološka dostopnost,

- vložen kapitala,
- računalniška pismenost uporabnikov,
- splošna usposobljenost za e-delovanje.

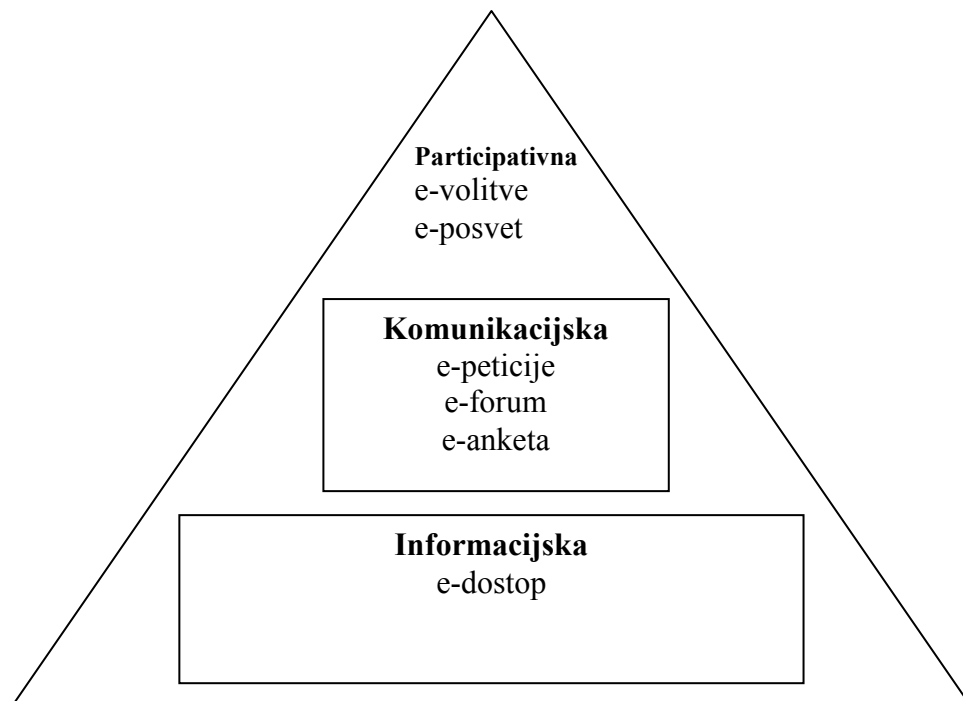
Ob tem se nam poraja le vprašanje, kako izkoristiti IKT, ki nam jo lahko nudi za uveljavljanje, razširitev in krepitev možnosti participacije.

2.2 ORODJA NA PODROČJU E-DEMOKRACIJE

Eden najvidnejših elementov e-demokracije so nedvomno e-orodja, to so aplikacije, ki občanom omogočajo pasivno pridobivanje informacij z interaktivnim pridihom demokracije, ki se v svetu vse bolj in bolj uveljavljajo.

Spodnja Slika 1 nam smiselno ponazori piramidni sistem, kot si ga predstavlja Pičman (2008, str. 57), razdeljenega v tri glavne sklope, in sicer informacijskega, komunikacijskega ter participativnega. Posamezni sklopi vsebujejo samostojna orodja, katera skupaj tvorijo nepogrešljive elemente e-demokratskih form. Od najosnovnejših, kot je sam e-dostop, do komunikacijskih orodij e-peticij, e-forumov, e-anket, vse do najvišjih oblik participacije e-posvetov ter e-volitev kot najvišjih in najzahtevnejših stopenj demokratičnega udejstvovanja državljanov v zadevah javnega pomena.

Slika 1: Piramidni sistem e-demokracije



Vir: Pičman (2008, str. 57).

V podobnem smislu navaja tudi Trechsel (2003 str. 43), ki za povečanje aplikacijske transparentnosti uvršča orodja e-dostopa. Vključenost državljanov z možnostjo odločanja uvršča aplikacije, kot so e-konzultacije, e-ankete, e-peticije, e-referendumi in e-glasovanja, za izražanje mnenj javnosti pa uvršča aplikacije e-foruma.

2.2.1 E-DOSTOP DO INFORMACIJ

Je kot prvo in najenostavnejše izmed e-orodij, ki omogoča delovanje sistema e-demokracije. Nanaša se predvsem na uporabo interneta kot osnovnega elektronskega dostopa uporabnika do neizčrpnih virov in javno dostopnih informacij v spletu.

Elektronski dostop je Delakorda (v: Trechsel, 2003, str. 45) opredelil kot posamezno orodje, ki z uporabo interneta povečuje dostop do raznovrstnih informacij, kot so uradni dokumenti, politične informacije, zakonodaja, ki prispevajo k večji politični transparentnosti in kvaliteti mnenja javnosti. Spletno dosegljive informacije o predstavnikih državljanov ter vladi imajo velik pomen, ki se kaže v lažji komunikaciji ter samim nadzorom državljanom nad političnim dogajanjem. Cilj e-dostopa naj bi bil usmerjen k večji politični vključenosti državljanov v njene procese in je s tem strogo pasivno orodje.

Aktivnost pridobivanja uporabnih informacij je vsekakor na samem uporabniku, kajti le pravila in vsebino določa postavljaivec strani, vse ostalo je prepuščeno občanom, kako in v kakšni meri bo izkoristil in uporabil ponujene vsebine.

Ker je uporabnik le pasivni odjemalec, nima na ponujeno vsebino nikakršnega vpliva, zato je od samih organov odvisno, koliko in katere uporabne informacije bodo ponudili svojim državljanom.

Pravno podlago za objavo, obseg ter vsebino jim daje Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ-UPB2, 2006), v četrtem členu pojasnjuje, da je informacija javnega značaja informacija, ki izvira iz delovnega področja organa, nahaja pa se v obliki dokumenta, zadeve, dosjeja, registra, evidence ali dokumentarnega gradiva, ki ga je organ izdelal sam v sodelovanju z drugim organom ali pridobil od drugih oseb.

Predvsem so to on-line vpogledi javnosti, ki se nanašajo na:

- splošne informacije o javnih in državnih institucijah ter organih (struktura, pregled, cilji, naloge),
- kontaktne informacije ter podatki pristojnih oseb,
- informacije o političnih dokumentih in področnih zadevah,
- informacije o pravnih sprejetih aktih ter osnutkih,
- informacije o možnostih civilne participacije ter raznih odprtih zadevah (Pičman, 2008, str. 61).

2.2.2 E-DELIBERACIJA

Deliberativna demokracija je podvrsta neposredne demokracije, katera politične odločitve oblikuje in sprejema ljudstvo v procesu deliberacije oz. razprave, ki potekajo v sferi javnosti. Za razliko od klasične demokracije, ki je usmerjena v tradicionalne glasovalne mehanizme, je deliberativni model demokracije usmerjen v komunikacijske poti (Wikipedia, 11. 2. 2011). E-deliberativna orodja omogočajo aktivno dvosmerno komuniciranje oz. interaktivno sodelovanje državljanov, pri čemer s tem nadomeščajo praznino med ponudbo same informativnosti državljanov ter na drugi strani možnosti orodij glasovanja. Sodelujočim je v orodjih deliberacije omogočena izrazitejša ter bolj kreativna vloga pri izbiri tematik ter podajanju končnih odločitev (Oblak, 2003, str. 61). Skozi razvoj e-participacije so se že izoblikovala učinkovita orodja, s katerimi lahko državljanji preko svetovnega spleta učinkovito participirajo in tako aktivno sodelujejo v demokratičnih procesih političnega kreiranja odločitev. V ta sklop uvrščamo predvsem e-forume, e-posvetovalnice in e-razpravljalnice, katere spodbujajo participacijo civilnega prebivalstva. Deliberativna orodja omogočajo državljanom najbolj interaktivno in najbolj kreativno vključevanje v odločevalske procese in jim dajejo možnost imeti glas pri vsebinskih in smiselnih odločitvah javnega pomena (Pičman, 2008, str. 63).

Izmed najpogostejših oblik e-deliberativnih orodij naj omenimo predvsem dve: e-forum in e-posvetovanje. E-forum nam omogoča učinkovito medsebojno izmenjavo individualnih političnih stališč ter predstavlja orodje za izboljšanje kvalitete javnega mnenja. Kot navaja Delakorda (2004, str. 3) je cilj e-foruma okrepiti proces oblikovanja državljskih mnenj s pomočjo deliberativnega soočanja, ki se lahko odvija pred, po ali neodvisno od sprejemanja političnih odločitev.«

Na spletu predstavlja forum najkontroverznejše in najatraktivnejše komunikacijsko orodje za informiranje, komuniciranje, razpravo ter izražanje lastnih stališč ter mnenj v okviru političnih in ostalih zadev javnega pomena, pri čemer se pričakuje oz. je pri tem zaželeno sodelovanje čim večjega števila državljanov. Tako lahko organizacija izvedbe in administrativnega vodenja forumov poteka s strani države oz. civilne sfere.

Drugo pomembno komunikacijsko participativno orodje predstavlja oblika e-posvetovanja, s katero lahko oblasti preko interaktivnih oblik komuniciranja ter s tem sodelovanja državljanov pridobijo razne koristne povratne informacije o raznih aktualnih oblastnih procesih. Pri tem pa državljanji niso le vključeni v izražanje svojih stališč in mnenj, temveč so tudi kot relevanten partner vključeni preko svojih izvoljenih predstavnikov v sam odločevalski proces (Pičman, 2008, str. 71).

Med manj interaktivna e-posvetovalna orodja štejemo preprostejše e-ankete, e-povpraševanja in e-vprašalnike. Predvsem so se uveljavile e-ankete kot eno izmed nepogrešljivih orodij za strukturirano izražanje mnenj o javnih zadevah; s tem je povezano tudi relativno hitro analiziranje odgovorov in stroškovno ugodna izvedba e-orodja, kar jih uvršča v sam vrh popularnosti uporabe pri oblasteh.

Elektronska anketa s pomočjo spleta ugotavlja javnomnenjska stališča državljanov o javnih zadevah, pri čemer se jih poslužujejo razni državni organi, politične stranke, javne institucije ter nevladne organizacije. Sestavljena je iz vnaprej določenih vprašanj ter podanih odgovorov, ki se nanašajo predvsem na določeno javno tematiko (Lukšič, 2008).

2.2.3 STRUKTURIRANA IN INSTITUCIONALNA UDELEŽBA

Najaktualnejši in najnaprednejši obliki institucionalne udeležbe državljanov v demokratičnih odločevalskih procesih urejanja javnih zadev nam orodji e-glasovanje in e-referendum ponujata pomemben korak s časom. Zaradi vse množičnejše uporabe IKT, hitre obdelave podatkov, zanesljivosti in varnosti spletnih aplikacij ter potrebe po vse večji vključenosti državljanov v odločevalske procese nam ponujata dobro alternativo med uporabnostjo, učinkovitostjo in zanesljivostjo ter nasproti sodobnemu občanu in državljanu, ki je in bo prisiljen v bodoče vse več in več uporabljati sodobno informacijsko tehnologijo zaradi številnih osebnih razlogov, kot so pomanjkanje dragocenega časa, zmanjševanje stroškov (prevoz, parkiranje, npr. ob volitvah) ter zavedanje oz. potrebe po višjem udobju reševanja javno upravnih stvari (poslovanje iz domačega naslonjača).

Po statističnih podatkih se vse manj ljudi odloča za udejstvovanje v procesu glasovanj volitev in referendumov. Razlogi so verjetno različni, vsekakor pa statistični podatki kažejo zaskrbljujoče podatke. Volilna udeležba od leta 2000–2008 v okviru volitev v državni zbor je bila po podatkih statističnega urada RS za leto 2000 70,4-odstotna, na volitvah 2004 je udeležba močno padla na 60,6 % ter se leta 2008 dvignila za dobre 3 odstotke, kar pomeni 63,1 %. V okviru lokalnih volitev je odstotek volilne udeležbe še nižji, za leto 2002 je znašala udeležba 65,23 %, leta 2008 se je znižala na 53,16 %, v letu 2010 pa je bila volilna udeležba na najnižji stopnji doslej, in sicer je znašala le 48,81 %.

Realne in možne rešitve se vsekakor kažejo z vpeljavo sodobnih alternativ z e-glasovanjem ter e-referendumom.

E-glasovanje pomeni možnost izkoriščanje IKT, ki omogoča hitrejšo, cenejšo in lažjo obdelavo in objavo glasov za razliko od klasičnih metod glasovanja, ki so zahtevnejše, manj učinkovite in predvsem dražje (Turk, 2004 str. 4). Prav tako pojasnjuje Pičman (2008, str. 81), da oddaljeno glasovanje izkorišča sodobno IKT v prid uporabnikom, ki se kaže z večjo fleksibilnostjo, dostopnostjo, preprostostjo uporabe ter ne-zamudnostjo glasovanja. Ciljati je potrebno na vzpostavitev fleksibilnejšega sistema, ki bi odpravil togost sedanjih volilnih postopkov in povečal ekonomsko upravičenost.

E-peticija je elektronski spletni obrazec za vsebinsko predstavitev oz. odprtje določenega perečega problema v družbi ter zbiranje njene podpore z isto mislečimi državljani, ki lahko pobudo preberejo, jo z elektronskim podpisom podpišejo in tako podprejo. Namenjena je za krepitev aktivne vloge državljanov v demokratičnih procesih z dajanjem pobud, pridobivanjem informacij ter dajanjem podpor (npr. pobuda za sprejetje ali spremembo določene zakonodaje ...) (Delakorda, 2006). Pravico do vlaganja pobud in peticij nam v

osnovi daje že sama Ustava RS v 45. členu, ki govori, da ima vsak državljan pravico do vložitve peticije ter drugih pobud splošnega pomena.

2.3 E-STORITVE UPRAVE

E-uprava kontinuirano odpravlja administrativne ovire, njene pomanjkljivosti, ter si prizadeva za čim večjo zaupanje do uporabnikov. Državljanom z on-line storitvami omogoča neoviran dostop do podatkov ter evidenc na enem mestu, kadarkoli in od kjerkoli. Ker so uradne evidence javnih državnih organov povezane med sabo, lahko uradniki za izvedbo ponujenih storitev do občanov sami dokopljejo do potrebnih podatkov. Nadalje Batagelj (2008, str. 43) pojasnjuje, da »gre za izboljšanje e-podpore v razmerju med državljani in javno upravo (G2C) z uporabo sodobne informacijske tehnologije, usmerjenost javne uprave k porabnikom, pospešitev razvoja in izvajanje e-storitev, izboljšanje administrativnega okolja zaposlenih v javni upravi z racionalizacijo delovnih postopkov, povečanje izmenjave podatkov med ustanovami JU z uvedbo standardov, priporočil, skupnih rešitev, racionalizacijo upravnih postopkov ter učinkovito informacijsko podporo za zagotovitev povezljivosti registrov in uradnih evidenc.«

E-storitve uprave delimo na tri sklope glede na ciljne skupine, ki so si med sabo v različnih odnosih :

- G2C – e-storitve za prebivalce oz. državljane (ang.: Government to Citizen), ki urejajo svoje odnose v razmerju do državne/javne uprave; v ta sklop sodijo storitve informiranja, oddaja e-vlog, delo in zaposlitev, osebne finance, davki, socialno varstvo, podjetništva, osebna stanja itd.
- G2B – e-storitve javne uprave za poslovne subjekte (ang.: Government to Business), s katerimi poslovni subjekti urejajo svoja stanja v relaciji do države; v ta okvir sodijo rešitve ter storitve e-davkov za pravne osebe, e-letna poročila AJPEŠ, e-VEM portal, Zemljiška knjiga, Sodni register, e-carina itd.
- G2G – e-storitve med organi javne uprave (ang.: Government to Government); kaže se v povezanosti državnih organov med sabo ter z drugimi institucijami in njihovimi evidencami ter rešitvami. Prim.: ZPIZ-MJU-CRP povezava med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS (ZPIZ), Ministrstvom za javno upravo (MJU) ter Centralnim registrom prebivalstva (CRP).

Kot navaja Bogatajeva (2007, str. 313–315), se razvitost elektronskih upravnih storitev ocenjuje na podlagi izdane Metodologije Evropske komisije z naslednjimi kriteriji:

0 – ni informacij: stopnja nič nam pove, da informacije na spletu sploh niso dostopne. Javne ustanove preko interneta ne ponujajo nobenih informacij oz. niso dostopne na spletu. Pomanjkljivost ne-nudenja informacij na internetu je normativno uredil Zakon o dostopu informacij javnega značaja, ki je z obvezo o posredovanju minimalnega števila informacij ter z obvezno prisotnostjo na spletu obvezal vse javne ustanove.

1 – informacija: na spletu so dostopne informacije o določeni storitvi oz. ustanovi, a le v najosnovnejši obliki, kot so opisi del, pristojnosti, organiziranosti, njena sestava, postopki, ki jih izvajajo. Poizvedbo informacije moramo kljub temu še vedno fizično izvesti. Ena izmed prednosti je, da se izognemo čakanju v vrsti ter morebitnim administrativnim oviram.

2 – enosmerna interakcija: je prva prava oblika elektronske storitve upravnih zadev, ki se kažejo v obliki ponudbe obrazcev, katere lahko natisnemo ter izpolnimo. Prednost interakcije je v brezplačnem pridobivanju potrebnih obrazcev in formularjev ter nepotrebnem in zamudnem čakanju v vrsti ustanove. Organ nam v tej obliki sodelovanja nudi zgolj osnovne podlage za izvedbo določenega postopka, pri tem pa ni možna komunikacija v elektronski obliki iz naše strani. Obrazec je še vedno potrebno fizično izpolniti, podpisati ter fizično oddati na okencu organa ali poslati preko pošte.

3 – dvosmerna interakcija: je stopnja razvitosti e-poslovanja višjega nivoja, ki že omogoča komunikacijo v obe smeri. Pri tem se izognemo fizični interakciji na začetku postopka. Primer dvosmerne interakcije je lahko elektronska pridobitev izpiska iz zemljiške knjige občana, katera se izvede v elektronski obliki, kljub temu pa je še vedno potrebno diskrecijsko odločanje organa o izdaji le-tega.

4 –transakcija: storitev predstavlja bodoči cilj vseh upravnih storitev, s pomočjo katere je mogoče postopek izvesti v celoti v elektronski obliki, brez uporabe papirja. Oblike storitev se nam kažejo v pridobivanju raznih informacij, možnosti oddaje, obdelave ter v odločanju o postopkih. Primer transakcijske storitve je bila še do pred kratkim elektronska oddaja za napoved dohodnine na strani Davčne uprave. Dober primer se kaže tudi na področju prometa, in sicer v elektronskem podaljšanju veljavnosti prometnega dovoljenja, izdaja raznih dovoljenj in informacij (prim. potrdilo o namenski rabi zemljišča, lokacijska informacija) na resorju okolja in prostora.

Podobne stopnje ocenjevanja navaja tudi Vintar (2003, str. 218), kjer storitve prav tako uvršča glede na razvitost oz. njihovo zahtevnost glede na stopnje interakcije ter pojasnjuje, da »e-storitve uprave dosežejo svoj namen le, če so jih okolje, občani in podjetja sposobni uporabljati« (2003, str. 210).

Slika 2: Klasični ter sodobni način ponudbe storitev



Vir: Vintar (2002, str. 3).

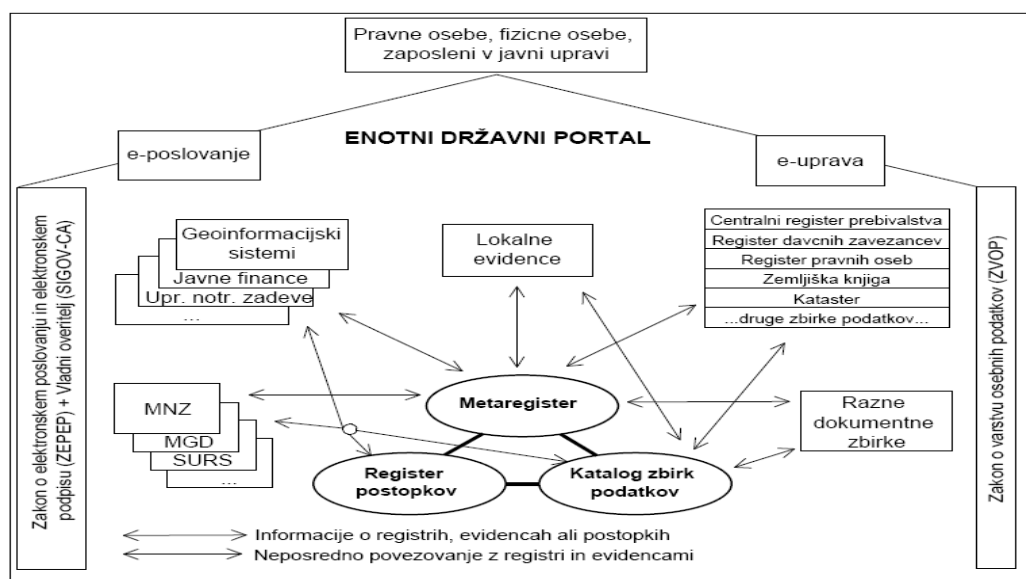
3 RAZVOJ E-POSLOVANJA

Za začetek e-uprave lahko štejemo uvedbo zakonske podlage Zakona o elektronskem poslovanju in podpisu v letu 2000. V tem času je bila sprejeta tudi strategija e-poslovanja do leta 2004 (SREP 2001–2004) ter s strani centra Vlade RS ustanovljena agencija za izdajo digitalnih potrdil za zaposlene (sigov-ca) in državljane (sigen-ca). Razvijanje e-uprave se je nadaljevalo z vzpostavitvijo državnega portala e-uprave (2001) ter nadalje akcijskega načrta za izvajanje sprejete strategije SEP 2001–2004. Kaj hitro je portal dočakal spremembo v nadgradnjo, in sicer v drugo generacijo leta 2003, ko je že vseboval prve zametke življenjskih dogodkov, prav tako so bili zagnani portali upravnih enot.

Vključitev centralnega registra prebivalstva ter možnost vpogleda v osebne podatke je predstavljalo novo stopnjo odprtosti države do prebivalcev, kar je v letu 2004 javna uprava nadaljevala s ponudbo vlaganj elektronskih vlog, e-podpisa ter možnostjo e-plačil preko spleta sledi odprtje elektronske zemljiške knjige in katastra.

V letu 2005 je bil vpeljan zagon e-dohodnine, kjer so lahko državljani prvič oddali napoved za odmero dohodnine v elektronski obliki, prenovljen je bil register prebivalstva ter register vozil, izveden je bil projekt e-vem ki je ponudil enostavno hitro in predvsem brezplačno opravljanje storitev javne uprave za gospodarske družbe in samostojne podjetnike preko spleta. O leto kasneje je sledila prenova državnega portala e-uprave v tretjo generacijo, s čimer so se uvedle številne novosti za državljane, ki se kažejo s popolno predanostjo k uporabnikom z uvedbo življenjskih dogodkov. Prilagoditev javne uprave nasproti državljanom je pomenilo naslednjo stopnjo prilagodljivosti in ustrežljivosti države, ki je postala še bolj dostopna potrebam uporabnikov. Izveden je bil tudi prvi državni metaregister, s katerim so se državni organi povezali med sabo, kar se kaže z vzpostavitvijo povezave uradnih evidenc, organom pa je bila dana možnost vnašanja življenjskih dogodkov. Omogočen je bil dostop do uporabne aplikacije podaljšanja registracije motornih vozil ter uporabnejših funkcij e-plačila, e-podpisa in e-vročanja (Batagelj, 2008, str. 14–16).

Slika 3: Enotni državni portal



Vir: Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (2001, str.26)

Generično orodje za izdelavo poljubnih e-vlog, katero omogoča tudi lažji vnos podatkov iz registrov in uradnih evidenc, je bilo dokončano leta 2007, prav tako je bil prenovljen in izveden portal e-vev za gospodarske družbe. Spletna stran ponuja vse na enem mestu, kar pomeni še lažjo, enostavnejšo, hitrejšo in brezplačno opravljanje postopkov za začetek poslovanja in nadaljnjo uspešno delovanje družb in podjetnikov (Batagelj, 2008, str. 16).

3.1 E-POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI

Vse večji pritisk na javni sektor je bil vršen zaradi vsakdanjega hitrejšega ritma državljanov in hitrega razvoja spleta, da naj državljanom ponudi uporabne in kvalitetne elektronske storitve. Če povzamemo Milunovičevo (2002, str. 125–131), nam klasična uradniška uprava ne zagotavlja standardiziranega, stroškovnega, hitrega in učinkovitega poslovanja, kar sodobni splet spodbuja in dosega to že na vseh ravneh. V ospredju je delovanje e-uprave s smernicami novega javnega managementa z vključevanjem zunanjih sodelavcev in usmerjenosti k uporabnikom. Poslovanje javne uprave se korenito spreminja, kot se spreminja v svetu nove ekonomije, JU pa sodi med pomembnejše usmerjevalce razvoja, pri tem se je smiselno vprašati, kako in na kakšen način se bo odzvala in sledila spremembam v okolju zaradi nenehne vpletenosti v gospodarske in politične spremembe v družbi.

Med državljanom in državo ter med občani in občino se z uvedbo e-poslovanja vzpostavlja povsem nov odnos. Gre za povsem novo razmerje med posameznikom in oblastjo in ne le za cenejšo in učinkovitejšo javno upravo zaradi uporabe sodobne IKT. Občanom omogoča e-poslovanje neposreden stik z oblastjo, kateri spreminja odnose med državo in

posameznikom in mu s tem podaja možnost neposredne udeležbe pri sprejemanju političnih odločitev ter oblikovanju javnih politik.

Komunikacija med občani in uradniki se kaže v uporabniško prijazni platformi ter stroškovni učinkovitosti, ki sta obenem bistveni učinkovini svetovnega spleta. Fleksibilnost uporabe interneta v javni upravi se zrcali v uporabnosti, ponudbi storitev in informacijah, ki naj bi zadovoljeval pričakovanja občanov, da imajo na voljo storitve vse dni v tednu, tako v poznih večernih urah kot podnevi, se pravi jim je e-poslovanje na razpolago 365 dni v letu. S tem uporabniki pričakujejo realizacijo storitev vse na enem mestu, z nepotrebnim tekanjem od urada do urada ter skrbmi, kateri organ je pristojen za njihov konkreten primer. Prilagajanje javne uprave uporabnikom s tem spreminja organizacijo dela, načela ter komunikacijske poti, to pa posledično ustvarja dodaten pritisk na državo, ustanove in izvajalce oz. ponudnike storitev. Na drugi strani ponuja prednosti za državo kot glavnega finančnega in izvedbenega organizatorja, saj se z uvedbo elektronskega poslovanja zmanjša administrativno delo, poveča se kakovost storitev, zmanjšajo pa se stroški samega poslovanja (Milunovič, 2002, str. 127).

3.2 LOKALNE SKUPNOSTI V INFORMACIJSKI DRUŽBI

Naraščajoča usmerjenost organov oblasti k željam in potrebam uporabnikov je posledica pojava novega javnega managementa na lokalnem nivoju. Osnova lokalne demokracije je temeljna lokalna skupnost oz. občina, pri čemer lahko zatrdimo, da je to tista oblast, ki je občanom najbližje. Težnje višjih nivojev oblasti po uveljavitvi lokalnih skupnosti zahtevajo, da iz klasične birokratske organizacije preidejo v skupnosti odprtega tipa, so partnersko povezane, učinkovitejše in gospodarnejše ter na voljo in za potrebe občanom, pojasnjuje Milunovič (2002, str. 125). Izmed petih osnovnih načel, ki so ključnega pomena za kakovostno delovanje lokalnih skupnosti, je Laurrell (2002, str. 10) kot prvo temeljno načelo navedel pripravljenost organov na prevzemanje sprememb. Osnova za spreminjanje nekih ustaljenih vzorcev je vsekakor predhodno načrtana vizija, s katero se morajo soglašati vsi sodelujoči in vključeni. Sledi usklajevanje s skupno vizijo vseh sodelujočih nosilcev političnega odločanja, občanov ter izvajalcev lokalnih storitev.

Eden izmed najučinkovitejših načinov za razvoj e-demokracije je nedvomno lokalna samouprava. Lokalno samoupravljanje predstavlja temelj za razvoj procesa decentralizacije. Tako že ustavno določilo v 44 čl. Ustave RS omogoča oz. daje pravico državljanom do participacije na državni kot tudi lokalni ravni v sodelovanju pri upravljanju javnih zadev. Podobna navedba nas zavezuje v Evropski listini lokalne samouprave, ki je za Slovenijo prešla v veljavo z letom 1997.

Z decentralizacijo država in s tem njeni državni organi prenašajo del svojih nalog na nižje ravni odločanja, kar se kaže v našem primeru na samoupravne lokalne skupnosti (Pičman, 2008, str. 139). Slovenske občine so začele uvajati informacijsko tehnologijo sredi devetdesetih let ter uporabljati svetovni splet za njihovo predstavitev, komunikacijo z občani ter informiranjem. Nekatere lokalne skupnosti so intenzivneje pristopile k uporabi

elektronskega poslovanja z uporabo lastnih internih spletnih strani, imenovanih intranet, že konec devetdesetih let (Milunovič, 2002, str. 132).

Temelj za delovanje sodobne lokalne samouprave je sledil v sprejetem dokumentu Strategije e-poslovanja v javni upravi v obdobju od 2001–2004 s strani tedanjega Centra Vlade RS za informatiko leta 2001, ki v osnovi daje zagotovila za hitrejši in enakomernejši razvoj na regionalni in lokalni ravni. Sledil je dokument E-poslovanje v javni upravi 2001–2004 (SEP 2004), ki je dopolnjeval omenjeno strategijo ter nadaljuje že načrtane cilje, kot so vzpostavitev enotnega državnega portala, metaregistra, ter povezanost podatkov med obstoječimi registri itn. Prvi strateški dokument za uvedbo e-poslovanja v lokalne skupnosti je bil izdan februarja leta 2003 s strani Ministrstva za javno upravo, in sicer v obliki Strategije uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (e-občina) ali krajše SEPLS. Povzetek strategije navaja nujnost povezanosti med državno in lokalno upravo, rešitve elektronskega poslovanja znotraj občinskih uprav, e-poslovanje z državno in ostalo javno upravo ter e-poslovanje z občani in podjetji. Opisan je nabor možnih e-storitev ter ključni izvedbeni projekti s potrebnimi finančnimi in časovnimi okvirji.

3.2.1 E-OBČINE IN NJIHOVA VIZIJA

Kot pojasnjuje Milunovič (2002, str. 125), je za učinkovito poslovanje občinskih organov nujna uvedba e-poslovanja in vzpostavitev integriranih informacijskih sistemov, hkrati pa se občanom omogoči njeno približevanje.

Večina lokalnih skupnosti je že prešlo na informativno naravnane spletne storitve, ki ponujajo občanom informacije o županovem delu, turistične informacije, zanimivosti, delo občinskega sveta, zapiske in gradiva sej, pregled občinskih predpisov, proračuna,...itd. Oblike storitev elektronskega poslovanja v lokalnih skupnostih občanom nudijo poleg ostalih še dvosmerne interakcije ter transakcijske, (pridobitev potrdil, dovoljenj,...), obseg ponudbe le teh bomo v nadaljevanju naloge poizkušali tudi ugotoviti in predstaviti.

Po ugotovitvah Pičmanove (2008, str. 145–146) je možnost vpeljave institucionalnih e-orodij v domene lokalnih skupnosti le preko sprejemanja in uveljavljanja prilagojenih pravnih aktov v povezavi z njimi. Participativno vključenost v procese udeležbe med občanom in lokalno skupnostjo lahko strnemo v stopnje aktivne in pasivne soudeležbe, katere so informiranje, aktivna vključitev občanov ter sprejemanje končne odločitve.

Prva stopnja se nanaša na zagotovilo lokalne oblasti o informiranju in posredovanju uporabnih informacij ter informacij javnega značaja občanom, katera se kažejo v obliki preprostega vpogleda tako v klasični kot tudi on-line obliki. Naslednja stopnja ponuja pomemben prehod iz informativnega v možnost participativnega odločanja, kar se ponuja zlasti z vpeljavo e-forumov, ki so edinstven kazalnik za deliberativno izražanje mnenj, argumentov in stališč v neki lokalni zadevi. V isto skupino lahko uvrščamo tudi zelo uporabna orodja za vpoglede v javno mnenje, in sicer e-ankete ter e-peticije, ki omogočajo hitre in relevantne rezultate dejanskega stanja in dogajanja v lokalni

skupnosti. Kot zadnjo fazo v sistemu predstavlja sodelovanje občanov v obliki neposrednega glasovanja, ki je nadgradnja informacijske in deliberativne stopnje. Omogočanje e-glasovanja ponuja najvišjo stopnjo participacije na lokalni ravni, trenutno je še neobvezen ter na stopnji razvoja oz. implementacije.

Pojem E-občine je pojasnjen na portalu Mestne občine Velenje (MO Velenje, 2011), in sicer kot »skupek aktivnosti lokalnih skupnosti, ki s sodobnimi tehnološkimi pristopi omogočajo karseda neproblematično komunikacijo občinskih uprav s svojimi občani. Nabor teh aktivnosti se s časom spreminja glede na dostopna sredstva in tehnične rešitve. Lokalne skupnosti so trenutno na tem področju na zelo različnih stopnjah razvoja, končni cilj projekta pa je bil in ostaja: olajšana in izboljšana upravna storitev, karseda nezahteven dostop do informacij javnega značaja in kot vrhunec: dvig demokracije na nov, višji nivo.«

Vizijo za uresničitev implementacije »e-občin« opredeljuje krovni dokument Strategije uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (SEPLS, 2003, str. 9), ki v štirih točkah pojasnjuje, kako naj:

- postane izvajalec birokratskih administrativnih postopkov v našem primeru lokalna skupnost, ki bo ponudnik kvalitetnih, hitrih ter celovitih storitev za občane, kjer občanu ne bo več potrebno izvajati posameznih faz postopka, ampak bo za to zadolžen obravnavani organ;
- se osredotoči k uporabniku in njegovim potrebam po uporabnejših storitvah, ki temeljijo na razvoju kvalitetnih in uporabnih rešitev;
- v procesih odločanja ter vključevanja e-demokratskih postopkov participacije naj vključuje najširši možni krog ljudi, vendar ne le v obdobjih volitev, temveč skozi celotni čas;
- za uresničitev vizije na vseh ravneh zagotovi politično in finančno podporo.

E-poslovanje nudi nove potenciale, ki jih z uvedbo novega načina dela lahko izrabijo lokalne skupnosti v svoj prid, kar lahko postane eden od osnovnih kanalov komuniciranja z demokratičnim dialogom in izmenjavo medsebojnih stališč. Ker so občine omejene s finančnimi sredstvi, opremo, usposobljenimi kadri, lahko sklepamo, da bo razvoj zastavljenih ciljev dolgotrajnejši (Milunovič, 2002, str. 130, 133): »Dejstvo je, da lokalne uprave potrebujejo čas za učenje in razvoj e-poslovanja ter za spremembo stare organizacijske strukture in kulture, ki opredeljujeta dosedanji način dela v občinah in močno ovirata prehod.«

E-upravljanje ni le uporaba nove informacijske tehnologije, temveč spremenjen proces dela, njena organiziranost in v proces vključeni ljudje. Uspešno delovanje sistema je mogoče le s spremembo v hierarhiji organizacije, z ustreznim usposabljanjem zaposlenih, s posodobitvami informacijskih sistemov ter ne nazadnje z uspešnim uvajanjem e-poslovanja in usmeritvijo v zadovoljevanje potreb uporabnikov oz. občanov.

3.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Prednosti, ki jih sodobno e-poslovanje v upravi ponuja uporabnikom ter upravi, so (Trkman v: Mali 2007, str. 4):

- večja prilagojenost storitev,
- prihranek časa,
- dostop do storitev na različne načine,
- čas odprtosti (24/7);

prednosti uprave pa so:

- hitrejša storitve,
- preglednejše poslovanje,
- boljše razporejanje virov,
- manj napak in podvajanja,
- več časa za kompleksnejše zadeve,
- prihranki ...

Slabosti se kažejo predvsem v omejitvah v zvezi z:

- ekonomskimi vprašanji (npr. dostop do tehnologije);
- socialnimi vprašanji (digitalni razkorak, računalniška nepismenost ...);
- kulturnimi vprašanji (jezikovne ovire);
- vprašanji v zvezi s fizičnimi in telesnimi nezmožnostmi (slepota, slabovidnost ...);
- vprašanji, povezanimi z učenjem (nepoznavanje, spreminjanje navad ...).

3.4 STRATEŠKI DOKUMENTI ZA PODROČJE E-POSLOVANJA V SLOVENIJI

Na državni ravni je bilo v zadnjih letih sprejetih nekaj ključnih projektov, ki se tičejo elektronskega poslovanja na področju javne in lokalne samouprave. Na področju javne uprave so to bili:

- **Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010** oziroma **SEP–2010**, kateri je eden izmed temeljnih dokumentov razvoja e-poslovanja, sledi mu:
- **Akcijski načrt AN 2007/2010**, ki natančneje opredeljuje cilje, nadzor, izvajanje in ukrepe za izpeljavo SEP-2010. Drugi pomembnejši dokument je
- **Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc oz. SREP**, kateremu sledi še akcijski načrt:
- **SREP 2010-2015**, ki je skrbel za uspešno realizacijo, spremljanje ter ukrepanje v primeru nastalih težav strategije.

Na področju lokalne samouprave je bila že v februarju leta 2003 pripravljena:

- **Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (SEPLS) oz. E-občina**,

Od njene priprave vse do danes strategija SEPLS še ni bila vpeljana, kar nam nakazuje določeno nezainteresiranost države oz. pristojnih služb za lokalno samoupravo pri vključevanju oz. urejanju zadev na nižjih ravneh oblasti. Prav tako ji ni sledila nobena novejša izpopolnjena strategija, ki bi poizkušala povezati lokalno in državno upravo za posodobitev poslovanja. V nadaljevanju naloge sledi podrobnejši opis strategij.

3.4.1 STRATEGIJA E-UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE ZA OBDOBJE 2006–2010

Osnovni namen strategije e-uprave za obdobje od leta 2006 do 2010 (v nadaljevanju SEP-2010) je določitev ciljev in okvirov za posodobitev obstoječih in zastavljenih dejavnosti e-uprave, njeno racionalizacijo poslovanja, uvedba novih sodobnih elektronskih storitev ter zadovoljitev uporabnika s prijaznejšim stikom uprave, kar dviguje kakovost in uporabnost portala in s tem same e-uprave.

Nastajanje SEP 2010 sega v leto 2005, kjer je bila za izvedbo le-te določena projektna skupina, potrjena in sprejeta je bila dokončno s strani Vlade RS v aprilu leta 2006.

Vizija e-uprave RS do leta 2010 je bila, da »državljanom in poslovnim subjektom v vseh življenjskih dogodkih zagotovi prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve, aplikacije e-demokracije in informatizacije, ki bodo po internetu na voljo kadar koli in kjer koli« (SEP-2010, 2006, str. 5).

Kot je pojasnil tedanji minister za upravo Virant (SEP-2010, 2006, str. 1), je strategija povod za nadaljnje spremembe v javni upravi z uporabo sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije: »E-uprava naj bi omogočila dosegljivost storitev na enem mestu, brez nepotrebne izgube delovnih ur in slabe volje, kar lahko povzročijo nepotrebni administrativni zapleti. Zagotavljala bo povezovanje uradnih evidenc, da bodo uradniki sami lahko prišli do potrebnih podatkov brez asistence državljanov. Vztrajno bo odpravljala administrativne ovire in dosegla visoko stopnjo preglednosti nad javno upravo ter izboljšala zaupanje v njeno delovanje.« Nadaljuje z razmišljanjem, da se spremembe tičejo nas vseh, ki smo željni pozitivnih premikov v kreiranju sodobne uprave.

Vlogo koordinatorja, pobudnika in izvajalca razvoja e-uprave naj bi imelo Ministrstvo za javno upravo, ki mu je bil s tem zadan največji izziv. Pri tem bi se morali postaviti trdni temelji za uspešno izvedbo storitev in nalog, ki bi jih poleg MJU opravljali tudi ostali državni organi ter lokalna samouprava za učinkovitejšo delo in prenavo postopkov poslovanja (SEP-2010, 2006, str. 3).

Spodnja Slika 4 prikazuje vizijo e-uprave, njene strateške usmeritve, pogoje za izvedbo in vplive domačih in tujih programov ter povzetek ocene stanja e-uprave za preteklo obdobje.

Slika 4: Vsebina in sestava strategije e-uprave do leta 2010



Vir: Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (2006, str. 3).

Sodobna e-uprava sledi enotni viziji, ki je naravnana k potrebam ter meri uporabnika in se nam pojavi v treh nivojih:

- za državljane in druge fizične osebe, ki potrebujejo storitve e-uprave,
- poslovne subjekte in druge pravne osebe,
- zaposlene v javni upravi.

Smisel približevanja in delovanja uprave je v nenehnem ugotavljanju potreb in zadovoljstev uporabnikov. Usmerjenost sodobne in učinkovite e-uprave lahko prikažemo v obliki spodnje Slike 5.

Slika 5: Usmeritve e-uprave

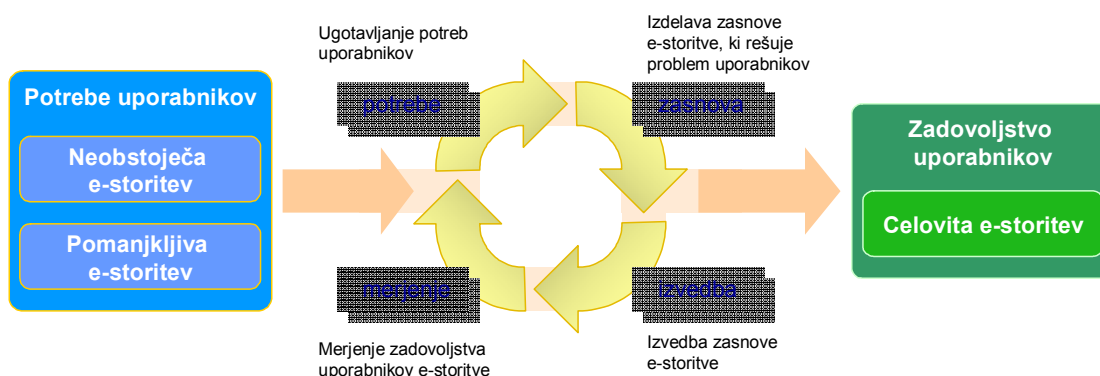


Vir: Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (2006, str. 12).

Delovanje uprave je usmerjeno k potrebam uporabnikov po sodobnih IK kanalih. Pri tem so deležne večje pozornosti elektronske storitve, ki predstavljajo ključne življenjske situacije. Dostop do njih je omogočen preko enotne vstopne točke z enostavnim in preglednim vmesnikom ter možnosti e-plačevanja, obveščanja ter e-identificiranja preko digitalnih potrdil.

Zaradi stalnih prilagajanj in izboljšav uprave, ki je usmerjena k večjemu zadovoljstvu uporabnikov, je uveden spodnji cikel izpopolnjevanj e-storitev (Slika 6).

Slika 6: Izpopolnjevanje e-storitve in prilagajanje uporabniku



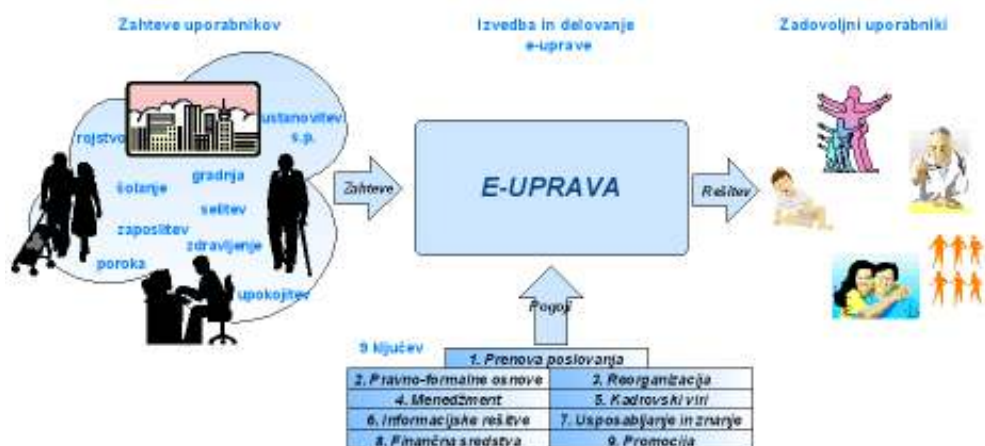
Vir: Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (2006, str. 17).

Razvoj e-uprave temelji na devetih področjih (SEP-2010, 2006, str. 18), tako imenovanih ključih:

- prenove poslovanja,
- reorganizacije,
- pravno formalne osnove,
- menedžmenta,
- kadrovskih virov,
- usposabljanja in znanja,
- finančnih sredstev,
- promocije,
- informacijske rešitve.

Na podlagi ustreznih pogojev v delovanju sistema je mogoče na vseh omenjenih področjih izpolniti zahteve uporabnikov z edinstvenimi rešitvami in storitvami e-uprave. V strategiji elektronskega poslovanja 2010 so bili to ključni pogoji za izpolnitev usmerjenega razvoja e-uprave, poleg same vizije, usmeritve in zastavljenih ciljev.

Slika 7: Od zahteve uporabnikov prek e-uprave do zadovoljnih uporabnikov

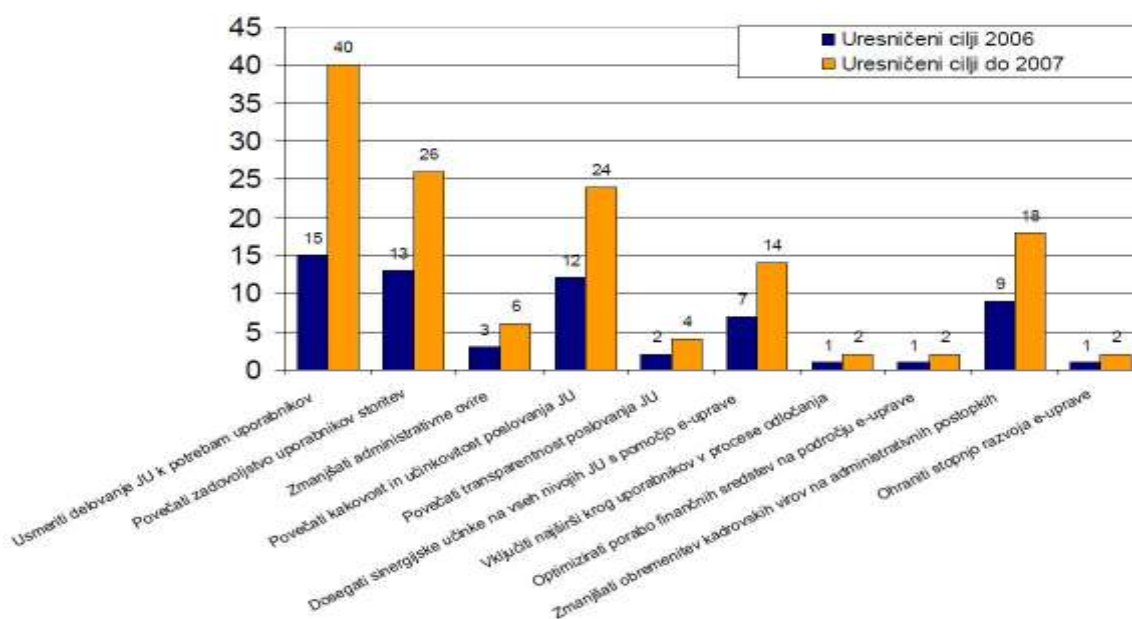


Vir: Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (2006, str. 19).

3.4.2 AKCIJSKI NAČRT E-UPRAVE DO LETA 2010 AN 2007/2010

Akcijski načrt 2007/2010 je mehanizem z metodologijami, postopki in orodji za urejeno izvajanje strategije SEP-2010, sprejete leta 2006. Namen akcijskega načrta je spremljanje in izvajanje SEP-2010 ter s tem uresničevanje e-uprave v Sloveniji. Iz strategije izpeljane projekte in e-storitve povzema v svoji vsebini ter predstavlja objektivne cilje za realizacijo. Obenem zajema informacije o napredku e-uprave v Sloveniji v razmerju do EU ter stanje projektov in e-storitev. Da bi bila situacija kar najbolj sledljiva in pregledna, so bili v ta namen vpeljani ustrezni postopki, metode, orodja, organizacijske in informacijske rešitve, kateri pa so ključnega pomena akcijskega načrta 2007/2010 (AN 2007/2010, 2007, str. 5). Spodnji graf prikazuje uresničevanje ciljev iz strategije SEP-2010 ter AN 2007/2010 v letih 2006 ter 2007.

Grafikon 1: Prikaz števila uresničenih ciljev v letih 2006 in 2007



Vir: Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 (2007, str. 21).

3.4.3 STRATEGIJA RAZVOJA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA TER IZMENJAVE PODATKOV IZ URADNIH EVIDENC

Strategija razvoja elektronskega poslovanja in izmenjave podatkov iz uradnih evidenc, krajše SREP, je bila sprejeta junija leta 2009 s strani Ministrstva za javno upravo in predstavlja skupek treh sklopov (SREP, 2009, str. 4–13):

- vizijo e-poslovanja, s katero nam kaže namen poslovanja,
- strateškimi cilji, ki so temeljna vodila strategije, in
- ukrepi strategije, ki se odražajo s konkretnimi projekti za izvedbo strategije.

Vizija strategije SREP je v uvajanju naprednih e-storitev za državljane, poslovne subjekte in institucije javne uprave. Prednosti uvedbe naprednega elektronskega poslovanja se kažejo v večji učinkovitosti in kakovosti javnih storitev, natančnejšemu in hitrejšemu odzivu, zniževanju stroškov poslovanja, večji preglednosti, odprtosti in odgovornosti ter dostopnosti, enostavnosti in enotnosti javnih storitev.

Prednostne naloge razvoja e-storitev javne uprave, ki so hkrati strateški cilji SREP, sledijo zastavljeni viziji in določajo štiri smeri delovanja (SREP, 2009, str. 13):

- povečanje uporabe e-storitev JU,
- z e-poslovanjem omogočiti učinkovito ter uspešno delovanje JU
- med vsebinskimi področji in različnimi nivoji uprave vzpostaviti skupne in integrirane storitve,
- vzpostaviti enotni in mednarodni trg storitev z zagotovljeno e-podporo.

Za izpolnjevanje in realizacijo SREP mora biti izpolnjenih več pogojev (SREP, 2009, str. 4), kot so potrebe po večjih kadrovskih zmogljivostih, ustrezno planiranje in organizacija razvoja e-poslovanja ter ne nazadnje iz proračuna in drugih virov zagotoviti ustrezna finančna sredstva.

Med strategijo in realizacijo se nam pojavijo tudi bistveni povezovalni akterji, in sicer so to merila. Kažejo se nam v dveh oblikah: kot nenadomestljivo orodje za preverjanje napredka pri realizaciji, v drugi obliki kot orodje za doseganje zastavljenih ciljev ter ukrepov za pripravo akcijskega načrta in postopka priprave same strategije.

Slika 8: Struktura strategije SREP



Vir: Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP) (2009, str. 5).

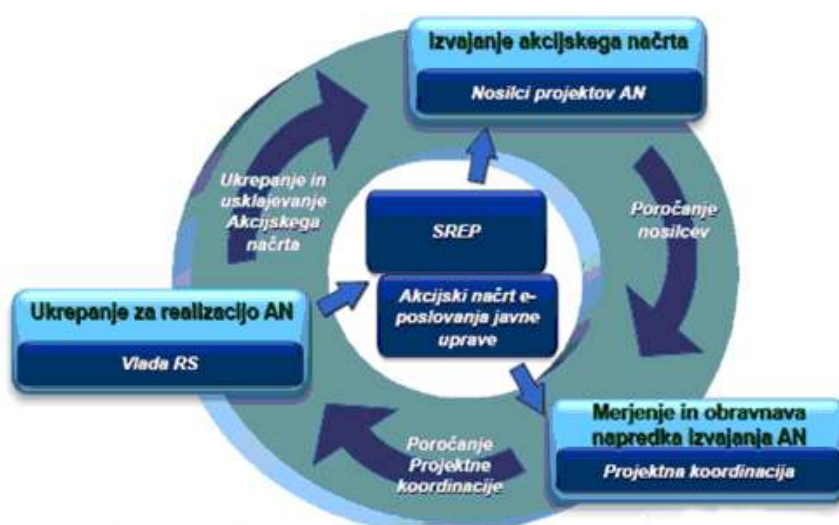
3.4.4 AKCIJSKI NAČRT ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA JAVNE UPRAVE AN SREP 2010–2015

Prvotni namen načrta je zagotoviti ustrezne pogoje za pospešen razvoj poslovanja v e-upravi v letih 2010 do 2015, pomembno je sprotno odpravljanje nastajajočih ovir pri razvoju storitev, spremljanje dosežkov ter ukrepanje, omogočanje koordinacije med organi, dajati ocene pri doseženih in izvedenih projektih, ter organom, ki pri izvedbah in razvoju e-storitev niso preveč uspešni, dajati potrebne spodbude.

Drugotni namen je spodbuditi tiste e-storitve, ki so temelj skupnih pobud EU in e-storitev notranjega poslovanja uprave, ki poleg učinkovitega delovanja in razvoja storitev vplivajo na še hitrejšo in učinkovito izvedbo storitev po komunikacijskih kanalih (AN SREP 2010–2015, 2010, str. 8).

Cilj akcijskega načrta do leta 2015 je povečanje uporabe storitev e-uprave za 20 %, doseči uporabo horizontalnih/centralnih storitev med vsebinskimi področji in ravnmi uprave v vrednosti vsaj 25 % ter s strani fizičnih in pravnih oseb za 10 %. Potrebno bo tudi izpolniti vse pogoje pravnega reda EU, ter njihovih smernic za tekoče in funkcionalno delovanje elektronskih storitev javne uprave (AN SREP 2010–2015, 2010, str. 42). Zastavljene cilje akcijskega načrta je potrebno stalno spremljati ter preverjati dosežene in realizirane naloge, prav tako je obenem najpomembnejši neposredni mehanizem za učinkovito izvajanje same strategije elektronskega poslovanja v javni upravi (AN SREP 2010–2015, 2010, str. 13).

Slika 9: Organizacija, procesi in informacijska podpora za realizacijo AN



Vir: Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP) (2009, str. 52).

Na Sliki 8 je prikazan mehanizem AN SREP, kateri omogoča ustrezne pogoje za sprotno odpravljanje ovir, ki se pojavljajo pri kreiranju novih e-storitev, koordinacijo spremljanja že doseženega, na podlagi EU kazalnikov po potrebi ustrezno ukrepanje, ocenjuje napredek na podlagi zastavljenih ciljev, zagotavlja pospešen razvoj ter podporo za sektorje, ki zaostajajo pri razvoju z e-storitvami in ostalimi aktivnostmi.

Ministrstvo za javno upravo za potrebe spremljanja akcijskega načrta vzpostavlja tudi odprtokodno programsko orodje »project.net«, ki omogoča spremljanje in pomoč pri vodenju projektov. Namenjeno je predvsem nosilcem projektov AN SREP, kateri bodo v aplikacijo vnašali realizirane posamezne projekte oz. faze, kar bo posledično olajšalo sam nadzor spremljanja ter poročanje napredka projektov akcijskega načrta (Wohinz, 2011, str. 7). Za nadzor in izvajanje akcijskega načrta je bila ustanovljena delovna skupina za projektno koordinacijo e-uprave (PKEU), ki so jo sestavljali različni člani vladnih služb, ministrstev ter organov v sestavi. Kaj hitro se je izkazalo, da se projekt (AN SEP 2010) ni držal zastavljenih ukrepov in smernic, za kar je bila odgovorna in zadolžena skupina za

koordinacijo, katera pa nad sabo ni imela ustrezne višje ravni za poročanje in ukrepanje v dani situaciji, pri tem pa je nastalo tveganje o neizpolnjevanju zadanih ciljev akcijskega načrta SEP 2010 (SREP, 2009, str. 7–8).

Oceno stanja ter realizacijo dosedanjih ciljev iz sprejetih strategij lahko najdemo v dokumentu, katerega je izdalo Ministrstvo za javno upravo (Realizacija ciljev MJU v mandatu 2008–2011, 2010, str. 11–13), ki na področju poslovanja e-uprave pojasnjujejo cilje projektov uprave ter njeno optimizacijo za zniževanje stroškov, kako do učinkovitosti ter usmerjenosti k uporabnikom. V letih 2009 in 2010 je bilo s strani mednarodne organizacije Doing Buisnes v Sloveniji zaznati napredek in izboljšanje na področju enostavnosti elektronskega poslovanja, ustanavljanja podjetij, zaščite investitorjev ter čezmejnega poslovanja. Napredka ni bilo mogoče zaznati na področjih registracije nepremičnin, prenehanja poslovanja podjetij ter v postopkih pridobivanja gradbenega dovoljenja. Občutno poslabšanje je bilo ugotovljeno na področjih plačevanja davkov ter pridobivanja sredstev za poslovanje. Med ocenjenimi 183 državami je Slovenija v letu 2010 izboljšala svoj položaj le za eno mesto, kar jo uvršča skupno na 42. mesto, v primerjavi z državami članicami EU pa je bila uvrščena le na 17. mesto.

3.4.5 STRATEGIJA UVAJANJA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V LOKALNE SKUPNOSTI – SEPLS (E-OBČINA)

V Slovenski javni upravi je bila v februarju 2001 sprejeta **Strategija E-poslovanja v javni upravi RS za obdobje 2001–2004** ali krajše **SEP 2004**, kateri služi kot osnova za pripravo samostojnega dokumenta **Strategije uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti** oz. **SEPLS** ter kasneje tudi njenega akcijskega načrta - **AN SEPLS**.

Sama definicija e-uprave nam pojasnjuje, da je njen del tudi e-uprava lokalne samouprave, kot izhodiščni dokument razvoja je SEPLS, kateri zajema pet skupin projektov (SEP 2010, 2006, str. 6):

- temeljni projekti,
- storitve za uporabnike,
- notranje poslovanje občin,
- usposabljanje in opremljanje,
- podpora za družbene dejavnosti.

SEPLS je obenem osnova za kasnejši nastanek akcijskega načrta SEPLS, ki v treh ravneh podrobneje opredeljuje razvoj e-storitev (SEP-2010, 2006, str. 6–7):

- razvoj centralnih spletnih storitev e-storitev za občane,
- nadgradnjo spletnih e-storitev državne uprave,
- razvoj lokalnih aplikacij.

Ena izmed prednostnih nalog države je uvedba e-poslovanja v lokalne skupnosti, ker se občine nahajajo na različnih stopnjah informatizacije. Velikost občine in posledično tudi

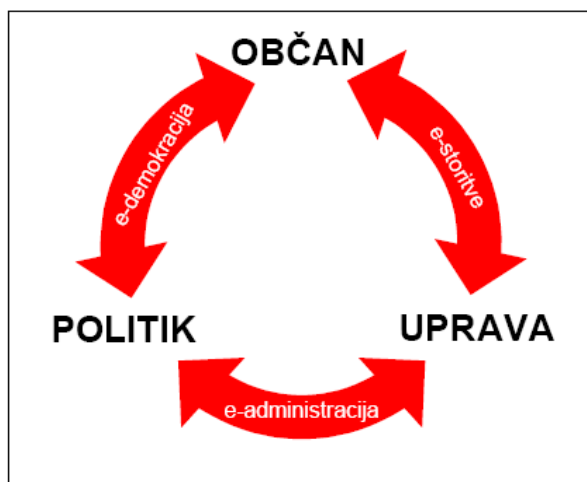
višina namenjenega proračuna vpliva na informacijsko razvitost, planiranje razvoja in kadrovanja.

Strategija SEPLS pojasnjuje, da je e-poslovanje skupen razvoj med občino in državo, zaradi katerega se morata zblížiti oz. povezati, prav tako navaja rešitve za e-poslovanje znotraj občinskih uprav, poslovanje z občani, pravnimi osebami, ter ne nazadnje z ostalimi državnimi organi in javno upravo. Analiza obstoječega stanja ugotavlja nujnost infrastrukturnih, komunikacijskih in administrativnih posodobitev ter predlaga enotno vsebinsko in oblikovno predstavitev e-storitev na spletiščih lokalnih skupnosti (SEPLS 2003, str. 4). »Klik za stik z javno upravo« je slogan SEPLS do zastavljenega cilja, kjer bi s pomočjo sodobnih tehnik in tehnologij ter demokratičnih procesov postali v skupnosti Evrope med najkonkurenčnejšimi in dinamičnimi in s tem skrbeli za nenehen razvoj kvalitete življenja in gospodarstva (SEPLS, 2003, str. 7).

Politična in upravna funkcija ter občani so udeleženci, povezani v medsebojni interakciji, ki zahteva upoštevanje interesov vseh skupin za izvedbo enotne vizije javne uprave (kar prikazuje Slika 9). Med vključenimi se izvajajo elementi elektronskega poslovanja, ki povezujejo delovanje sodobne uprave, in sicer so to:

- e-storitve,
- e-administracija,
- e-demokracija.

Slika 10: Interakcija med občanom, upravo in politiko ter elementi poslovanja e-storitve, e-administracija in e-demokracija



Vir: Strategije uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (2003, str. 8).

S strani občana je pri uvajanju novih oblik poslovanja javne uprave pomembna enakovredna interakcija vseh treh elementov e-uprave. Izrazitejša je še posebej nova paradigma demokratičnega izražanja e-demokracija, ki sodelujoče občane vključuje kot enakopravnega partnerja in mu v postopkih nove elektronske uprave nudi (SEPLS, 2003, str. 8):

- **usmerjenost sistema** k posamezniku, kjer je občan/državljan izvzet iz nezaželenih birokratskih postopkov, kjer bo uprava sama poskrbela za potrebne aktivnosti in postopke, izvedene storitve pa bodo hitre, kvalitetne in celovite;
- **odprtost sistema**, kjer občanom omogoča dvostransko interakcijo v vseh fazah demokratičnega postopka od priprave, obravnave ter sprejemanja odločitev;
- **transparentnost sistema** daje občanu možnost seznanjanja s postopki, sprotnega vpogleda v zahtevano storitev ter odločitvami, ki se ga tičejo in imajo vpliv na njegovo delo in kvaliteto bivanja.

Občana lahko opredelimo kot osrednjega in hkrati enakopravnega elementa udeležbe v procesu razvoja Strategije elektronskega poslovanja lokalnih skupnosti, kjer bo v dokončni izvedbi projektov deležen storitev »vse na enem mestu« iz enotne vstopne točke spletnih portalov občin. Po sproženi storitvi preko spleta bodo le-te rešene hitreje in transparentnejše, svoja mnenja in voljo pa bodo izražali preko spletnih glasovanj, kar bo omogočilo posredno občinskim svetnikom tudi lažje odločanje.

Zaradi razbremenjenosti dela referentov pri obravnavi vlog se bodo lažje posvetili sami vsebinski pripravi raznih dokumentov, prav tako se bo zvišala kakovost storitev.

Boljši pregled nad postopkovnim izvajanjem imajo tudi občinski svetniki in župan. Zaradi objavljenih in prosto dostopnih prostorskih aktov je za pravne osebe lažje načrtovanje dejavnosti. Povečana splošna uporaba ter dostopnost do sodobnih komunikacijskih orodij olajšuje poslovanje, zvišuje kakovost in konkurenčnost poslovanja (SEPLS, 2003, str. 18).

Pri iskanju literature glede izpeljanih ciljev iz strategije SEPLS je bilo z naše strani poslano elektronsko sporočilo pristojnim osebam na Ministrstvo za javno upravo in Ministrstvo za lokalno samoupravo z zastavljenim vprašanjem: »Ali nam lahko posredujete kakršno koli uporabno informacijo, pojasnilo oz. morebiti izdelano poročilo o realiziranih projektih iz zastavljenih ciljev sprejetih strategij, še posebej iz strategije SEPLS?« Med prejetimi odgovori nam je uspelo pridobiti le poročilo o Realizaciji ciljev MJU v letih 2008–2011.

Glede zastavljenih ciljev ter nalog iz strategije SEPLS lahko ugotovimo, da je večina ciljev strategije ostala le na papirju, kar nam med drugim nadzorno prikaže tudi pridobljeni dokument povzetka »Poročila realizacije ciljev Ministrstva za javno upravo v mandatu od leta 2008 do 2011«, kjer v tem obdobju ni bilo mogoče zaslediti kakršnih koli realizacij s področja lokalne samouprave.

4 MERJENJE KAKOVOSTI SPLETNIH STRANI

Kako naj bi kakovostna spletna stran izgledala ter občanom nudila vse storitve na enem mestu? Gasar (2003, str. 1) pojasnjuje kakovost kot relativno vrednost, ki se kaže v merilu ustreznosti do uporabnikov. Lahko jo opredelimo kot skladnost med željami, zahtevami in potrebami občanov in na drugi strani kot dejansko oz. realno ponudbo.

Za kakovost spletne strani velja upoštevati splošno načelo: bolj kot je stran uporabna in funkcionalna, višja je njena kakovost. Nivo kakovosti lahko obdržimo le z nenehnim vzdrževanjem in testiranjem uporabnosti strani, saj se potrebe ter z njimi njihovi uporabniki konstantno spreminjajo. Z naraščanjem števila različnih spletnih strani jih je večina funkcionalnih, ne moremo pa trditi, da so le-te tudi uporabne in kvalitetne. Funkcionalne spletne strani omogočajo nabor raznih funkcij, s katerimi obiskovalci strani opravljajo določene naloge oz. jo lahko opredelimo kot zmožnost najhitrejše podaje želene informacije.

Uporabnost spletnih strani je v prvi vrsti pogojena s predhodnim znanjem in izkušnjami uporabnika ter kognitivnimi sposobnostmi osebe (iznajdljivost reševanja problemov, razumevanje ...). Zaradi različnih osebnosti ljudi, znanj, izkušenj, razumevanj so najprimernejše enostavnejše strani. Za izvedbo določene funkcije oz. storitve morajo biti aplikacije čim preprostejše za uporabo. Lahkotnost komuniciranja s sistemom ter interaktivnost strani sta prav tako močan kazalnik njene uporabnosti. Zapleten postopek določene storitve uporabnika odbija, poveča verjetnost opustitve izvedbe ter zmanjšuje zaupanje v varnost in ponoven obisk strani.

4.1 SPLETNE PREDSTAVITVE

Za oblikovanje konkurenčnih spletnih predstavitev je potrebna skupina snovalcev vsaj treh profilov, in sicer programerja, ki se posveča tehnični podpori in izvedbi, pisca besedila ter oblikovalca spletne strani. Dobra spletna stran zadostiti trem osnovnim kriterijem: mora biti uporabna, lepa in funkcionalna. Obiskovalca mora stran zadovoljiti s preglednostjo, vidna mora biti lastnost podjetja ter ponujen izdelek, ki ga ponuja (Balažic, 2010).

Podobno meni tudi Skrt (2003), ki svetuje, da je pri kreiranju strani priporočljivo upoštevati oblikovno podobo, tehnični vidik, vsebino strani, navigacijo, interaktivnost ter ne nazadnje samo uporabnost spletne strani. Pri obisku strani najprej opazimo oblikovno podobo, najboljša je čim enostavnejša z nepotrebni in odvečnimi elementi. Pri oblikovanju naj bi se upoštevala čim manjša vključenost barv, nepotrebne animacije ter zvočni elementi, dopustiti je potrebno dovolj prostora okrog besedila, izbrati primerno pisavo, velikost in barvo. Uporaba grafičnih elementov strani ne sme zadušiti, temveč jo lahko le popestri, njihov prikaz pa mora biti v najkrajšem možnem času, optimiziran in objavljen v ustreznem formatu. Po prvem vtisu podobe strani se bo obiskovalec osredotočil predvsem na vsebino, kar predstavlja pomembnejšo komponento uspeha

predstavitve. Vsebina naj bi bila razumljivo, pravilno in jedrnato napisana, redno vzdrževana ter uporabna in verodostojna.

Izdelava spletnih strani se vseskozi razvija in dopolnjuje, venomer pa ostajajo osnovna vodila za tehnologije, ki postavljajo strani. Nameščene morajo biti na hitrih, varnih in zanesljivih strežnikih, združljive z najpogosteje uporabljenimi brskalniki, vsebine pa morajo biti optimizirane in objavljene v ustreznih formatih za hitri prikaz in prenos. Pomemben element je tudi interaktivnost, ki se kaže v možnosti komunikacije v obeh smereh med obiskovalcem in postavljeno stranjo. S tem se zagotavlja aktivna vključenost uporabnika oz. obiskovalca s pomočjo uporabnih vsebin, kot so klepetalnice, forumi, spletni obrazci, ankete, peticije ipd. (Plevnik, 2004, str. 9).

Hitro in pregledno in preprosto iskanje informacij ter sprehajanje po spletni strani nam omogoča dobra navigacija (Skrť, 2003). Uporabnik z enostavnim in učinkovitim navigacijskim sistemom venomer ve, kje se nahaja in kam lahko gre. Objava obširne vsebine na spletnih straneh lahko rešuje dober iskalnik, s katerim bo obiskovalec hitreje in lažje prišel do iskane informacije.

Uporabnost je pojem, kateri omogoča uporabnikom, da spletno stran uporabljajo z zadovoljstvom ter na njej najdejo vse iskane informacije. Višja kot je stopnja uporabnosti vmesnika, večja je njena uporabnost, ter posledično enostavnost, učinkovitost in prijaznost, pojasnjuje Skrt (2002).

Stran mora biti vsekakor namenjena preglednemu in hitremu dostopu do informacij, mora biti vsečna in informativna z enostavno in pregledno navigacijo ter vpisana v vse najpomembnejše iskalnike in imenike.

4.2 SPLETNE STRANI IN PORTALI

Poznamo različne kriterije, po katerih lahko spletne strani delimo med sabo. Ločujejo se po določenih značilnostih, in sicer je stran mogoče razlikovati po načinu delovanja pasivno in dinamično, glede na večpredstavnost na dinamične in statične, po stopnji varnosti na šifrirane in nešifrirane ipd.

Spletna stran se kot fizični dokument hrani na določenem računalniku (strežniku), ki je vseskozi povezan v svetovni splet, kar omogoča uporabnikom nenehno uporabo le-teh. Spletne strani so zapisane v obliki datoteke HTML in CSS ukazov, ki pa jo spletni brskalniki, kot so na primer Firefox, Explorer, Opera in drugi, na računalniku uporabnika tudi izvršujejo oz. prikazujejo v grafični podobi.

Pojem pasivne spletne strani nam pojasnjuje pomen, da strežnik, kjer je shranjena oblika zapisa strani v programski kodi, sam ne izvršuje nobenih ukazov, temveč celotno stran pošlje do brskalnika uporabnika. Programsko kodo shranjene spletne strani, obdela prejeti brskalnik uporabnika in jo prikaže na zaslonu (Nonkovič, 2001 str. 20),

V razliki od statičnih nam dinamične strežniške strani omogočajo lažji prikaz in obvladovanje njihovih pod strani, uporabo raznih formul, funkcij, uporabo številnih baz podatkov, spletnih obrazcev, fleksibilnejšo zasnovo in prikaz raznih animacij, pojavnih oken ter hitrejše delovanje strani.

Delitev spletnih strani na podlagi večpredstavnostne vsebine, kot je bilo že omenjeno, delimo na statične in dinamične. Statične strani so narejene v standardnem HTML načinu, kar pomeni, da uporabnik nima vpliva na izvajanje spletne strani, sicer pa nam omogoča uporabo raznih animacijskih slik v GIF formatu ali animacij s pomočjo Java Script vmesniškega jezika. Statične strani tako ne omogočajo vključevanja dodatnih animacijskih programov, kot so (tako imenovani ang. Plugins), za podoben učinek je potrebno imeti same statične elemente, kjer se s pomočjo skriptnih ukazov animirajo. Posledica tega je počasna povezava, kajti vsi elementi se morajo prenesti iz strežnika spletne strani k uporabniku na spletni brskalnik.

Večpredstavne (multimedijske) dinamične strani so nadgradnja statičnih s pomočjo dodanih vmesnikov (programov za izvajanje animacij). Omogočanje funkcij vmesniških programov nam povečajo zmožnosti brskalnika, da v večpredstavnostno podobo strani vključimo ogromno sklopov delovanja, kot so: vmesniki za zvok (MP3, WAV), video vsebin (DIVX, AVI, MPEG ...), grafiko (CMX, PDF, SWF), virtualni tri dimenzionalni prostor, Active X vmesniki, vmesnika Macromedia Flash in Shockwave kot najuporabnejša za vektorsko grafiko s podprtim zvokom (računalniške igrice ...) (Nonkovič, 2001, str. 20–23).

V nasprotju od klasičnih spletnih strani nam tehnologija portalov ponuja ločitev uporabniškega vmesnika od enostavno prikazanih vsebin z možnostjo navigacije, povezav, pomoči, iskalnih orodij, administrativnih funkcij, alarmov, imenikov ter drugih aplikacijskih dodatkov.

Portali nam omogočajo lažje ažuriranje ter dodajanje vsebin, poglobljena razlika je v usmerjenosti, kajti običajna spletna stran je usmerjena na določeno temo, storitev oz. institucijo, medtem ko portal le v uporabnika, kateri mu nudi številne vsebine in storitve. Vizualno kot funkcijsko je povsem prilagojen uporabniku, za razliko od spletnih strani, ki jih je moč le pasivno opazovati ter so tako bistveno manj prilagodljive. Portale odlikuje izjemna interaktivnost, katere lahko poljubno spreminjamo in jih prilagajamo sebi v prid, ena izmed možnosti je na podlagi uporabnikove osebne prijave (registracije) v portal, pri čemer lahko uporabnik sam določa izbor ter postavitev njemu najljubših vsebin in uporabnih funkcij, ki jih bo uporabljal na portalu.

Portale delimo na tri skupine. V prvo spadajo mega portali ali tako imenovani »horizontalni portali«, kateri nam nudijo najširši izbor spletnih vsebin. V drugo skupino spadajo specializirani »vertikalni« portali, ki so usmerjeni v neko ozko in specializirano področje, tretja skupina portalov pa je namenjena resnejšemu, predvsem delovnemu okolju; te imenujemo poslovni portali. Pavlič et al. (2005, str. 1–4) pojasnjuje cilje portalov, ki so: »Zadovoljiti potrebe uporabnika in se mu prilagoditi do te mere, da bo

pripravljen opustiti domače okolje namizja operacijskega sistema in delati izključno v okolju portala.«

4.3 METODE RAZISKOVANJA IN OKVIRJI MIRJENJA SPLETNIH STORITEV UPRAVE

V prvem delu naloge, ki je teoretično-retrospektivno naravnana, so bile uporabljene različne metode dela, in sicer kot osnovno zbiranje, analiziranje ter interpretiranje primarnih in sekundarnih virov. To zajema monografske publikacije, članke v strokovnih revijah, zbornike, diplomska ter ostala strokovna dela in na drugi strani pridobljene informacije iz baz podatkov, priročnikov, učbenikov, enciklopedij in slovarjev. Pri iskanju literature smo večinoma uporabili razne elektronske koncepte iskanja preko e-knjžnic, spletišč uradnih strani države, fakultet, portalov javnih zavodov, namenjenih izobraževanju in ponudbi podatkovnih zbirk v elektronski obliki, kot tudi samih obiskov ustanov s ponujeno vsebino. Deskriptivni pristop je bil uporabljen kot podlaga metode kompilacije, s katero so povzeta spoznanja in sklepi vključenih del avtorjev. Osnovne pojme ter definicije so opredeljene z metodama klasifikacije in deskripcije.

V drugem, analitično-eksperimentalnem delu naloge so predstavljena najpomembnejša tuja in lastna stališča, spoznanja, informacije in ugotovljeni podatki. Analitični in deskriptivni pristop je uporabljen za analizo in primerjavo izbranih spletnih strani občin.

Za lažjo ocenitev ter s tem analizo portalov so bile izdelane tabele na podlagi treh ključnih elementov ocenjevanja, katere so vsebina, interaktivnost in navigacija z vsebovanimi posameznimi atributi z vsake skupine, iz katerih se bo lahko izvedlo objektivno merjenje. Na podlagi obiskov in ogledov izbranih spletnih strani mestnih občin bodo le-te analizirane ter primerjane med sabo, analizi bo sledila subjektivna ocena.

Za razumevanje opazovanih pojavov na različnih področjih je merjenje ključnega pomena; tako je tudi pri razvoju elektronske uprave. Pri uvajanju in razvoju e-uprave so meritve nujne oz. so postale njen sestavni del (Lenk in Traunmüller v: Kunstelj in Dečman, 2004, str. 38).

Vrednotenje ter merjenje napredka e-uprave omogoča:

- ugotavljanje trenutnega položaja e-uprave in njenega napredka,
- ugotavljanje realiziranih ciljev v zastavljenih akcijskih načrtih in strategijah,
- ugotavljanje faktorjev, ki vplivajo na uvajanje in razvoj e-uprave,
- ugotavljanje slabosti in prednosti,
- snovanje novih ciljev smernic in politik,
- lažjo primerjavo med posameznimi subjekti (države, organizacije javne uprave ...),
- uvajanje najboljših praks.

V preteklosti so bile opravljene številne raziskave na področju spremljanja razvoja e-uprave, katere so bile izvedene v večini le za enkratno raziskavo obstoječega stanja, le nekaj primerov merjenj pa je bilo izdelanih za redno spremljanje razvoja. Iz dosedanjih uveljavljenih pristopov je moč razbrati področja raziskovanja, ki se v večini nanašajo na merjenje ponudb e-uprave ter potrebe in odzivnost uporabnikov, kar pa se kaže kot nekaj izmed glavnih prioritet e-uprav po svetu.

Na drugi strani pa obstaja malo pristopov, ki bi omogočali primerjavo razvoja e-storitev med samimi državami po svetu, pri čemer je EU na tem področju zelo aktivna, saj poizkuša razvijati ustrezne metode merjenja za primerjavo med državami članicami. Slabost podobnih merjenj se kaže predvsem zaradi težavnega vključevanja lokalne ravni v primerjavo zaradi njihovih večjih razlik v organiziranosti upravnih sistemov posameznih držav članic (Kunstelj in Dečman, 2004, str. 38–39).

V nadaljevanju naloge se bomo posvetili raziskavi na ravni lokalnih oblasti oz. njihovi implementaciji v slovenski prostor ter obenem za primerjavo s tujino vključili tudi eno izmed večjih lokalnih skupnosti sosednje države.

Kot smo že omenili, obstaja vrsta primerjalnih pristopov za vrednotenje e-uprave na nivoju EU, kot so Euro Barometer, EC1, EC2, IDA, SIBIS, ter na mednarodnem nivoju UN Accenture, West3, TNS ter Nordic (Kunstelj in Dečman, 2004, str. 42–51). V naslednjem podpoglavju naloge bomo podrobneje predstavili dva izmed njih, ki sta uveljavljena pristopa merjenja spletišč, njihove odzivnosti, ponudbe ter e-storitev. Pristopa bosta prišla v našem primeru v poštev kot zgleda za ocenjevanje spletnih storitev mestnih občin.

4.3.1 ANALIZI PRISTOPA MERJENJ IDA IN WEST3

Metodologije merjenja in vrednotenja stanja razvoja e-uprave se razvijajo z bliskovito hitrostjo. Množično so se začele uporabljati tudi raziskave povpraševanja po določenih storitvah zaradi ugotovitev, da na uspešno poslovanje vplivajo tudi potrebe, zahteve in mnenja uporabnikov. Kunstelj in Dečman (2004, str. 52) nadalje pojasnjujeta, da je vrednotenje portalov in življenjskih situacij v razmerju do uporabnikov dokaj slabo pokrito, njihov razvoj pa predstavlja enega izmed večjih ciljev e-uprave.

Prvi pristop z možnostjo vrednotenja e-uprave je West3 (West D.M. v: Kunstelj in Dečman, 2004, str. 50), kateri na podlagi podrobne analize spletišč oceni ponudbo storitev in informacij na centralni ravni. Z analizo merimo:

- lastnosti in razpoložljivost spletišč, dostopnost informacij (možnost e-podpisa, razpoložljivost spletnih obrazcev, možnost personifikacije strani, oglaševanje, razne baze podatkov, e-poštni naslovi, publikacije, informacije v tujih jezikih ...);
- količino, vrsto in stopnjo ponujenih e-storitev, ki so lahko dvosmerne interakcije ali transakcije.

Pristop IDA (Tieto Enator Trigon v: Kunstelj in Dečman, 2004, str. 46), ki teče pod okriljem Evropske komisije, je namenjen vrednotenju elektronske uprave v EU in nam omogoča ocenjevanje nivoja zrelosti e-storitev na podlagi:

- uporabnosti, ki obsega potrebe uporabnikov, prijaznosti ter enostavnosti uporabe, njenega učenja ter same predstavitve v tujih jezikih,
- ponudbe z vsebujočo kakovostjo in popolnostjo,
- dostopnosti, katera se ocenjuje na podlagi enostavnosti dostopa za prebivalce EU ter domače uporabnike in možnosti spletne uporabe storitev iz tujine.

Oba omenjena pristopa sta v našem primeru zelo zanimiva in se ju bo v raziskavi diplomske naloge tudi povzelo, predvsem iz razloga, ker se ocenjevanja storitev lotevata z vidika uporabnika. Končne ocene so v veliki meri odvisne od dojetanja in znanja samega ocenjevalca, kar tudi pogojuje, da vse storitve oceni le ena oseba, posledica ocenjevanje je subjektivna ocena stanja, kar pa je tudi prvotni namen naloge.

5 E-OBČINE V SLOVENIJI

Zadovoljstvo uporabnikov lokalnih javnih storitev se zrcali v uspešnosti poslovanja občine, kjer je lokalna skupnost nekakšen ponudnik storitev. Obenem organi na demokratičen način izpolnjujejo svoje poslanstvo. Vse zahtevane informacije uporabnika ni mogoče dobiti na uradniškem okencu, zato se občani sprašujejo, kje in kako dobiti vse na enem mestu. V bodoče bomo lahko pridobivali vse pomembne informacije, zahtevke, vloge na enem mestu s preprostim klikom, brez dolgih čakalnih vrst pred uradniškimi okenci, pojasnjuje Milunovič (2002, str. 129) ter dodaja, da » uvedba e-poslovanja zagotavlja obvladovanje administrativnih ovir v stikih z občani in učinkovitejše delo lokalnih javnih uprav.«

Stopnja informatizacije se v slovenskih občinah zelo razlikuje; glavna dejavnika sta velikost lokalnih skupnosti ter njihove finance, namenjene za razvoj informacijsko komunikacijske tehnologije. Razvoj IKT se odraža hkrati tudi v nujenju e-demokratičnih procesov skupnosti občin, katere nameravamo v nadaljevanju prikazati v okviru analize, katero je izvedla Barbara Kvas. Raziskava se nanaša na spletne strani tedaj obstoječih lokalnih skupnosti, kar je znašalo dvesto deset občin, od tega deset mestnih. Ugotovljeno je bilo, da celo šestintrideset lokalnih skupnosti ni imelo izdelanih predstavitvenih spletnih strani, za sedem portalov pa ni bil možen dostop. V analizi se je ugotavljalo predvsem, v kolikšnem obsegu občine nudijo svojim občanom elektronske storitve in katere so te (Kvas, 2007). Vse občine z dostopnimi spletnimi stranmi so imele objavljen elektronski dostop (e-naslov), vendar se jih je le nekaj posluževalo deliberativnih orodij oz. posvetovanja preko e-anket z občani, precej manj pa jih je ponujalo obliko e-foruma. Prav tako so bile redke izjeme s ponujeno vsebino e-konzultacije z občani ter možnosti dnevnika oz. bloga župana.

V naši raziskavi stanja e-poslovanja v slovenskih lokalnih skupnostih smo se v prvi vrsti uprli na izsledke analize, ki jo je leta 2007 opravila Barbara Kvas za mestne občine Velenje, Ljubljane, Kopra, Nove Gorice ter tujo izbrano mestno občino Milano.

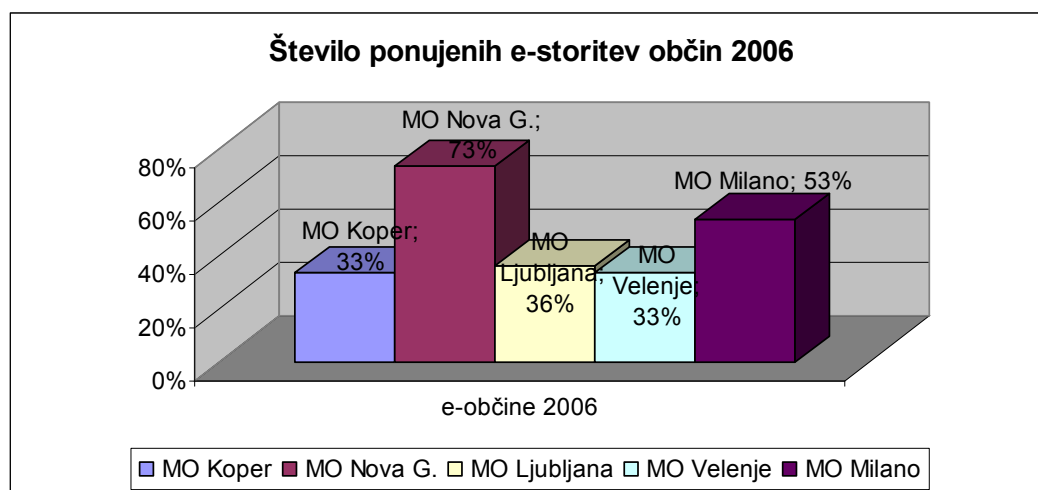
Tabela 1: Analiza števila ponujenih elektronskih in ostalih storitev izbranih Slovenskih ter Milanske mestne občine

	e-občine 2006	MO Koper	MO N. G.	MO Ljubljana	MO Velenje	MO Milano	št. kriterijev	%
1	e-dostop	1	1	1	1	1	5	100
2	e-forum	0	1	0	0	1	2	40
3	e-anketa	1	1	0	1	0	3	60
4	Konzultacije	0	0	0	0	1	1	20
5	Blog	0	0	0	0	1	1	20
6	Novice	1	1	1	0	1	4	80
7	Statut	0	1	0	0	0	1	20
8	Proračun	0	1	0	0	0	1	20
9	Projekti	0	1	0	0	0	1	20
10	Zapisi sej	0	1	0	1	1	3	60
11	E-novice	0	1	0	0	0	1	20
12	Obrazci in vloge	1	0	1	1	1	4	80
13	Razpisi	1	0	1	0	0	2	40
14	Prostorski inf. sistem	0	1	0	1	1	3	60
15	Akti	0	1	0	0	0	1	20
število kriterijev na stran		5	11	4	5	8		
%		33%	73%	36%	33%	53%		

Vir: Kvas (2007).

Iz Razpredelnice 1 ter Grafa 2 lahko razberemo, da je Mestna občina Nova Gorica v letu 2006 na svojih spletnih straneh ponujala daleč največ spletnih storitev od primerjalnih občin, poleg treh e-demokratskih elektronskih orodij e-dostopa, e-ankete ter e-foruma, kar jo je uvrstilo v sam slovenski vrh med občinami.

Grafikon 2: Število ponujenih e-storitev občin decembra 2006

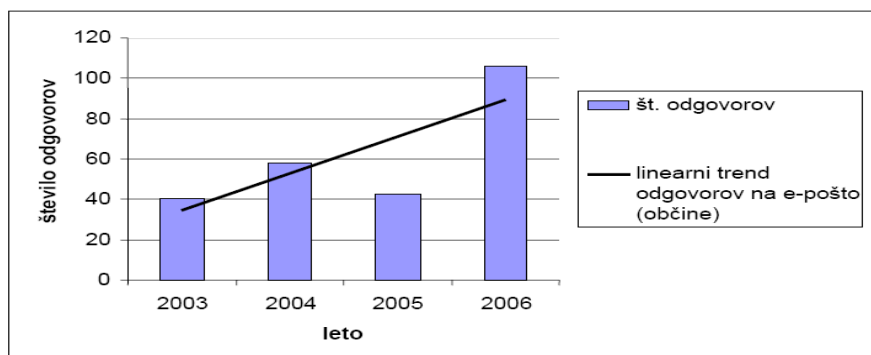


Vir: Kvas (2007).

Kot pojasnjuje Pinterič (2008a, str. 132), je bila poseben primer Mestna občina Velenje, katera je že leta 2003 uvedla sodobno informacijsko tehnologijo, in ne samo da je le-ta obstajala, tudi delovala je v skladu s pričakovanji in svojim namenom lajšanja postopkov uporabnikov. Podobna ugotovljena dejstva navaja tudi Delakorda (2003, str. 501–506), da je občina izmed številnih uporabnih storitev že tedaj nudila možnost sodelovanja občanov s posredovanjem uporabnih predlogov in pobud na določeno izpostavljeno in objavljeno temo, z zastavljanjem konkretnih vprašanj in pobud svojim občinskim svetnikom ter z možnostjo spremljanja sej in okroglih miz preko svetovnega spleta. Tako je občina že v samem povozu e-storitev v slovenskem prostoru pokazala velik interes do možnosti e-participativnega sodelovanja z občani oziroma vpeljave e-demokracije v odločevalne procese na lokalni ravni. Vendar iz predstavljene raziskave Barbare Kvas v letu 2007 vseh prej naštetih prednosti in storitev ni bilo moč zaznati. V ospredju med primerjanimi skupnostmi se nahaja portal Občine Milano, ki se z naborom številnih elektronskih orodij uvršča v sam vrh ponudbe storitev in možnosti sodelovanja občanov v demokratičnih in odločevalnih procesih.

Občine do pred kratkim niso bile najbolj prijazne glede ponudbe spletnih uslug, ki so namenjene občanom, kar tudi ugotavlja Pinterič (2008b, str. 107) v raziskavi, ki je bila opravljena v letih od 2003 do 2006. Ponazori, kako so lokalne skupnosti prikazale svojo resnost do svojih občanov v odgovarjanju na njihovo elektronsko pošto.

Grafikon 3: Linearni trend odgovarjanja na e-pošto občanov

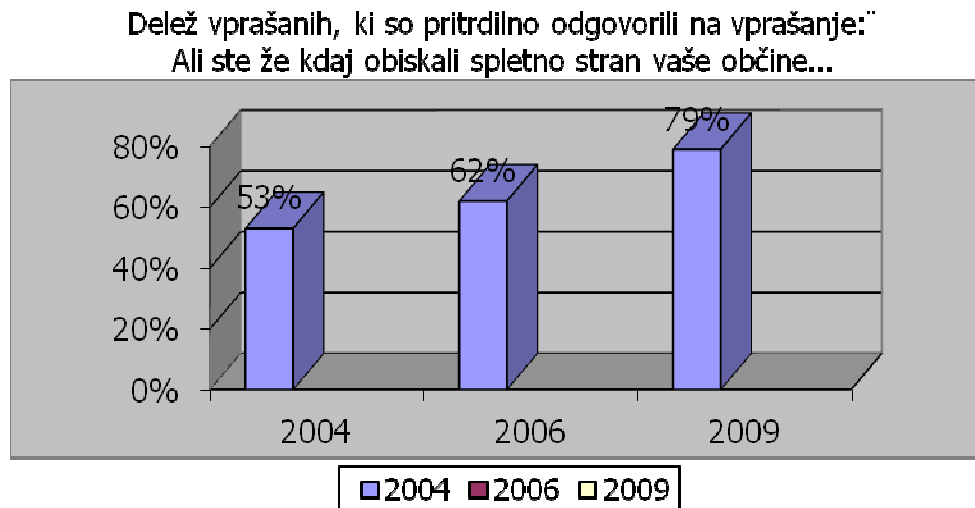


Vir: Pinterič (2008b, str. 107).

Zgornji Graf 3 prikazuje linearni trend odgovarjanja vseh obstoječih tedanjih 193 občin na e-pošto občanov. V dobri četrtini lokalnih skupnosti, to je v 26,4 %, v letih 2003 do 2006 ni bilo mogoče vzpostaviti komunikacije preko elektronskega sporočila (ni bilo e-naslova, poln poštni predal, napačni mail naslov ...). Izmed vseh je le 13 občin (6,7 %), ki so v vseh preizkusnih točkah (letih) sprejele pošto, vendar na njo nikoli niso odgovorile. Večina lokalnih skupnosti, 66,9 %, je na prispelo pošto vendarle odgovor vrnilo. Glede na potek vzpenjajoče premice grafa je zaznati pozitiven trend ter s tem večjo »resnost« poslovanja občinskih organov.

Na podlagi raziskave RIS-a v letih 2004, 2006 ter 2009 lahko prav tako opazimo porast obiskov spletnih strani lokalnih skupnosti ter same rabe storitev s strani lokalnih skupnosti, kar nam nazorno predstavlja Graf 4.

Grafikon 4: Prikaz trenda obiskanosti občinskih spletnih strani v letih od 2004 do 2009



Vir: Mašič, Vehovar (2010).

6 PRIMERJALNA ANALIZA MESTNIH OBČIN

Prednostna naloga slovenskih občinskih uprav je bila že od leta 2003 s sprejetjem strategije SEPLS, kako uspešno uvesti elektronsko poslovanje na raven skupnosti občin. Sledile so številne bolj ali manj uspešne vpeljave programov strategij z naprednimi vizijami. V preteklih letih so sledile številne raziskave, iz katerih je moč razbrati ne ravno spodbudno stanje razvitosti ter s tem skopo ponudbo elektronskih storitev občin na Slovenskem.

Na podlagi raziskave Barbare Kvas, izvedene v letu 2007, katera je bila predstavljena v 5. poglavju, smo se odločili za izvedbo lastno raziskavo. Rezultati sledijo v nadaljevanju.

6.1 OMEJITVE RAZISKAVE

Pri izbiri primerjalnih občin bo posvečena pozornost predvsem na večje mestne občine v Sloveniji, kajti le-te bi morale biti predvsem za zgled ostalim manjšim lokalnim skupnostim tako v samem prikazanem nastopu na svetovnem spletu kot tudi v dejanskem poslovanju in nudenju storitev in uslug njenim rezidentom.

V analizo so bile vključene naslednje mestne občine:

- Ljubljana kot najštevilčnejša občina po prebivalcih v državi ter obenem kot mestna občina glavnega mesta Slovenije;
- Velenje zaradi ugotovitev, da njihova spletna ponudba elektronske participacije sega že v leto 2003 in je s tem bila med prvimi ponudnicami demokracije preko spleta, v letu 2008 je z dodeljenim priznanjem »Q Občina 2008« bila izbrana za občino z najboljšim e-poslovanjem v državi. Primer uspešne vpeljave e-demokracije v MO Velenje pojasnjuje tudi Delakorda (2003, str. 3) z navedbo, da predstavlja do tedaj najambicioznejši poizkus vpeljave e-demokracije na lokalni ravni;
- Nova Gorica, ki je bila leta 2006 s strani spletne strani e-demokracije (Kvas, 2007) ocenjena kot najbolj razvita mestna občina na področju elektronske demokracije;
- zaradi primerjave s tujino je bila v analizo vključena tudi Mestna občina Milano, ki je bila po izsledkih analize Barbare Kvas ocenjena kot zelo napredna skupnost. Občanom nudi vrsto e-storitev, pomembnih za njihovo vključevanje v politične procese, kakor tudi v njihovem zasebnem življenju. Zaradi primerljivosti rezultatov naše raziskave, opravljene v letu 2011, z rezultati raziskave, opravljene v letu 2007 (Kvas, 2007), smo tudi mi vključili v analizo spletno stran Občine Milano. Zavedamo pa se, da je primerjava spletnih strani izbranih slovenskih občin s spletno stranjo mesta Milano problematična iz več razlogov:
 - a) ker gre za veliko razliko v velikosti izbranih naših mestnih občin z milansko, saj velikost nedvomno vpliva na razvitost spletne ponudbe;

- b) na razvitost in vsebino spletne ponudbe lokalne skupnosti ali mesta močno vplivata tudi administrativna ureditev države in pristojnosti, ki izhajajo in se nanašajo na lokalne skupnosti oz. mesta;
- ter ne nazadnje Mestna občina Koper, ki je naša matična lokalna skupnost, katera je na področju uvajanja in razvoja e-storitev bila izbrana v imenu skupnosti občin Slovenije za sodelovanje v projektu uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (SEPLS, 2003, str. 4) oz. e-občina, s pričetkom v letu 2003.

Omejitev ocenjevanja spletnih strani bo glede na naše podane kriterije vsebine, interaktivnosti in navigacije. Na podlagi teh ključnih elementov bo opravljen obisk izbranih spletnih strani, kjer se bo iskalo prisotnost naših kriterijev po metodah IDA in WEST3. V primeru najdenega kriterija na iskani strani bo sledilo točkovanje, in sicer z dodeljeno točko v obliki številke ena (1), v primeru, da kriterij ne bo najden sledi ocena nič (0). Analiza spletnih strani občin je bila opravljena v februarju 2011.

Tabela 2: Kriteriji vsebine, interaktivnosti in navigacije

	Vsebina	Interaktivnost	Navigacija/grafična podoba
1	Kontaktne podatke: preko katerih lahko občan vzpostavi komunikacijo	Informativni izračuni (komunalni prispevek, dajatve, storitev, plačila glob, taks ...)	Aktivno kazalo za olajšano iskanje zelenih informacij na strani
2	E-pošta: e-mail naslov za komunikacijo preko spleta	Opis postopkov (upravni, natečajni, funkcij strani ...)	Navigacijski meni za neposredni dostop do sklopa rubrik
3	Osnovna predstavitev občine	Objava arhiva e-obrazcev/vlog	Posodobitev strani (ažurnost strani)
4	Kakšni so cilji in vizija občine	Oddajanje elektronskih vlog preko osebnega certifikata	Povezava na glavno stran
5	E-novice: možnost e-prijave na elektronske novice občine	Rubrika vprašanja in odgovori za občane	Morebitni prevodi strani v tuje jezike
6	Podstrani z občinskimi predpisi, (zakoni, odloki, sklepi)	Personalizacija strani (osebna prijava z geslom, kar omogoča postavitev strani po lastnih željah)	Preglednost strani (pregledna z oceno 1/nepregledna z oceno 0)
7	Načrtovani ali realizirani projekti	Obstoj e-foruma	Logotip občine oz. kakšna druga prepoznavnost občine
8	Izdaja tiskanega občinskega glasila	E-posvetovanje	Možnost spreminjanja velikosti pisave
9	Povezave na druge uporabne strani	E-ankete	Omogočanje spremljanja novih objav z RSS virom
10	Objava sprejetih proračunov	E-peticija	Aktivni iskalnik po spletni strani
11	Objavljene seje občinskega sveta	E-glasovanje	
12	Arhiv dogodkov	E-predlogi	
13	Objavljeni javni razpisi	Baze podatkov (dokumentacijsko gradivo, video in avdio vsebine ...)	

14	Kje se nahajajo občinski prostori (spletni zemljevid)	Ohranjevalniki zaslona	
15	Objavljen katalog informacij javnega značaja	On-line podatki (interaktivni zemljevid, GIS karte, atlas)	
16	Ocenitev privlačnosti podane vsebine (privlačna bo ocenjena z oceno 1/neprivlačna z 0)	Nudenje brezplačnega gostovanja spletnih strani (društva, klubi, fizične osebe ...)	
17	Ocenitev razumljivosti podane vsebine (razumljiva vsebina bo ocenjena z oceno 1/nerazumljiva z 0)	Brezplačni e-naslovi za občane	
18	ocenitev organiziranosti oz. predstavitev podane vsebine (dobra predstavitev in organiziranost z oceno 1/ predstavitev in organiziranost ni dobra pa z 0)	Brezplačno brezžično omrežje za občane in turiste na aktualnih lokacijah (parki, javne ustanove, turistični centri, šole, hoteli ...)	
19		Možnost sodelovanja v raznih e-nagradnih igrah	
20		Možnost pošiljanja e-razglednic	
21		Spletne kamere mestnih aktualnih lokacij	
22		Možnost spletnega plačila glob, taks, šolnin ...	
23		Foto galerija	

Vir: Lasten

6.2 VSEBINSKA PRIMERJALNA POSTAVKA

Ključni dejavnik uspeha spletne predstavitve strani je njena vsebina, kajti zavedati se je potrebo, da uporabniki obišejo spletno stran izključno zaradi njene vsebine in ne zaradi njenih drugotnih lastnosti, kot je grafična podoba, tehnična dovršenost, interaktivnost, navigacija itd. Ostali elementi so sicer nepogrešljivi, vendar ima vsebina ključni mehanizem, od katere je odvisen uspeh spletne strani, ki mora biti privlačna, razumljiva, ustrezno predstavljena in organizirana, tako da obiskovalca spodbudi ter vodi k željeni akciji oz. uporabi njenih storitev. Pomembno je, da se uporabnikom ponudi tisto, kar si želijo in iščejo s čim bolj prijazno in uporabno predstavitvijo (Skr, 2005).

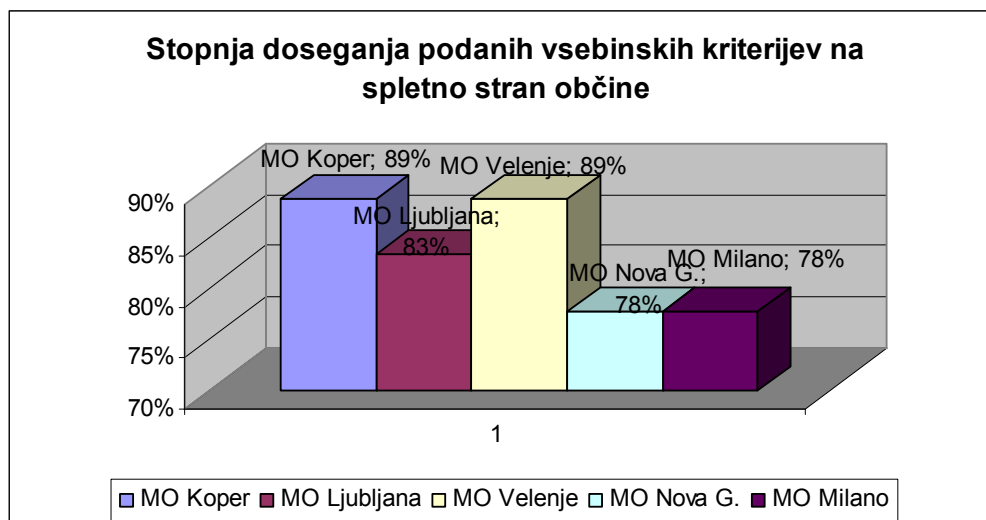
Tabela 3: Najdeni vsebinski kriteriji na spletnih straneh izbranih občin

	Vsebina	MO Koper	MO Ljubljana	MO Velenje	MO N. G.	MO Milano	Število kriterijev	%
1	Kontaktni podatki	1	1	1	1	1	5	100
2	e-pošta	1	1	1	1	1	5	100
3	Predstavitev občine	1	1	1	1	1	5	100
4	Cilji/vizija	0	1	1	0	1	3	60
5	e-novice	1	0	0	1	0	2	40
6	Občinski predpisi	1	1	1	1	1	5	100
7	Projekti	0	1	1	1	1	4	80
8	Občinsko glasilo	1	1	1	0	0	3	60
9	Povezave na druge strani	1	1	1	1	1	5	100
10	Veljavni proračun	1	1	1	1	1	5	100
11	Seje sveta	1	1	1	1	0	4	80
12	Arhiv dogodkov	1	1	1	1	1	5	100
13	Razpisi	1	1	1	1	1	5	100
14	Kje smo (zemljevid)	1	0	0	1	1	3	60
15	Inf. javnega značaja	1	1	1	1	1	5	100
16	Vsebina je privlačna	1	0	1	0	0	2	40
17	Razumljiva	1	1	1	1	1	5	100
18	Organizirana/ predstavljena	1	1	1	0	1	4	80
Število kriterijev na stran		16	15	16	14	14		
Odstotki		89 %	83 %	89 %	78 %	78 %	N=18	

Vir: Lasten

Analizira je bila opravljena v okviru 18 podanih vsebinskih kriterijev (N = 18) v okviru petih izbranih mestnih občin. Iz tabele je moč razbrati zelo visoko zastopanost vseh podanih kriterijev lokalnih skupnosti vključujočih v analizo. Najnižjo ugotovljeno stopnjo kriterijev vsebujeta mestni občini Nova Gorica ter Milano, in sicer v 14 elementih, sledi jima Ljubljana s 15, po en dosežen kriterij več vsebujeta občini Koper in Velenje, ki sta glede na skupno ugotovljeno število elementov na stran dosegli najvišji rezultat, kar znaša 89 % doseganja kriterijev, ugotovitev nam ponazarja Graf 5. Najslabši rezultat sta dosegli Nova Gorica in Milano v enakih odstotkih, in sicer 78 %.

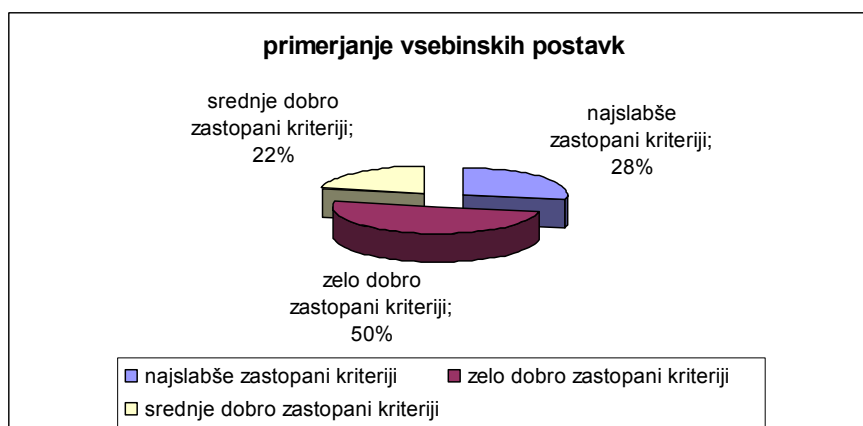
Grafikon 5: Prikaz stopnje doseganja podanih vsebinskih kriterijev na spletno stran občine



Vir: Lasten

Iz ugotovljenih rezultatov lahko razberemo, kateri elementi so v izvedeni analizi najslabše, srednje dobro in zelo dobro zastopani. Vsebinske postavke, ki se najmanjkrat pojavijo na spletnih straneh izbranih občin, so: »Cilji in vizije občin, možnost obveščanja prebivalcev preko e-novic, občina ne izdaja občinskega glasila, ob kontaktnih podatkih ni možnosti pogleda na zemljevid, kje se nahajajo prostori občine, ter sama neprivačnost vsebine portala.« Zelo dobro zastopani kriteriji so v deležu 50 % in več; iz tega sledi, da so se ti elementi pojavili tudi na vseh analiziranih portalih občin.

Grafikon 6: Primerjalni prikaz deleža postavk vsebine vseh mestnih občin



Vir: Lasten

6.3 INTERAKTIVNI KAZALNIKI PRIMERJAVE

Interaktivnost je izmed ključnih in nepogrešljivih elementov, katera omogoča dvosmerno komunikacijo med uporabnikom in spletno stranjo, kar se posledično kaže v sami

funkcionalnosti in uporabnosti strani z uporabo obrazcev ter raznih aplikacij (forumi, blogi, ankete ...). S čim enostavnejšimi in preglednejšimi vmesniki je potrebno občanom ponuditi številne elektronske storitve za hitrejšo, lažjo in cenovno najugodnejšo realizacijo le teh. Kot je bilo že pojasnjeno se uporabnostna stopnja strani navezuje na kvalitetno vsebino, visoko stopnjo interaktivnosti ter enostavno in logično navigacijo. V sklopu ocenjevanja interaktivnosti strani so bili ugotovljeni naslednji rezultati:

Tabela 4: Najdeni kriteriji interaktivnosti na spletnih straneh občin

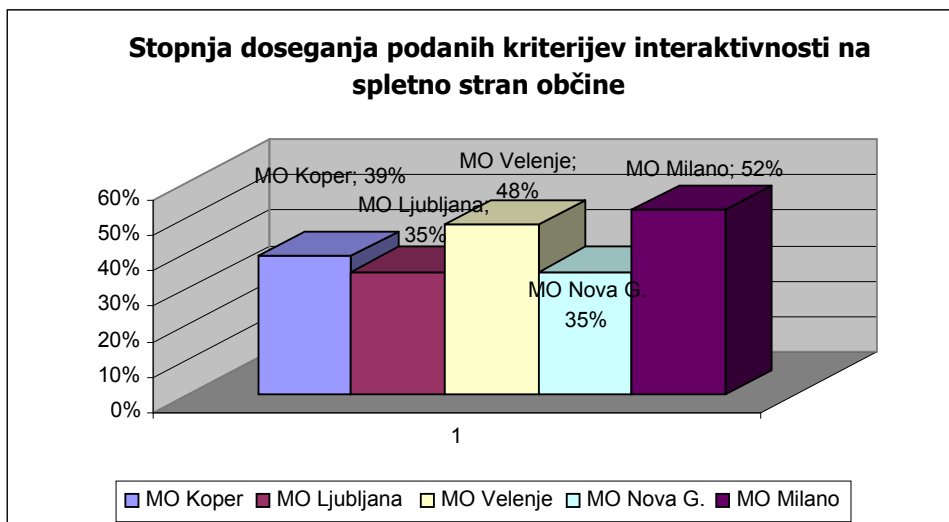
	Interaktivnost	MO Koper	MO Ljubljana	MO Velenje	MO Nova G.	MO Milano	št. kriterijev	odstotki %
1	Informativni izračuni	1	0	0	1	1	3	60
2	Opis postopkov	1	1	1	1	1	5	100
3	e-obrazci/vloge	1	1	1	1	1	5	100
4	e-oddajanje e-vlog	1	0	0	0	1	2	40
5	Vprašanja/odgovori	0	1	1	0	1	3	60
6	Personalizacija strani	0	0	0	0	1	1	20
7	e-forum	0	0	0	1	1	2	40
8	e-posvetovanje	0	0	0	0	0	0	0
9	e-ankete	1	0	0	1	0	2	40
10	e-peticija	0	0	0	0	0	0	0
11	e-glasovanje	0	0	0	0	0	0	0
12	e-predlogi	0	1	1	0	1	3	60
13	Baze podatkov	1	1	1	1	1	5	100
14	Ohranjevalnik zaslona	0	0	0	0	0	0	0
15	On-line podatki	1	1	1	1	1	5	100
16	Gostovanje splet. strani	0	0	1	0	0	1	20
17	e-naslovi za občane	0	0	1	0	0	1	20
18	Brezplačno Wi-fi omr.	1	0	1	0	1	4	80
19	e-nagradne igre	0	0	0	0	0	0	0
20	e-razglednice	0	0	0	0	0	0	0
21	Spletne kamere	0	0	1	0	0	1	20
22	e-plačilo glob, taks,	0	0	0	0	1	1	20
23	Foto galerija	1	1	1	1	0	4	80
	Število kriterijev na stran	9	8	11	8	12		
	Odstotki %	39 %	35 %	48 %	35 %	52 %	N=23	

Vir: Lasten

Za razliko od vsebinskega sklopa analize, pridobljeni podatki interaktivnosti kažejo ravno obratno sliko. Razpredelnica 4 nam prikaže zelo slabo zastopanost na posamezno spletno stran občine. Najnižjo ugotovljeno stopnjo doseganja kriterijev vsebujeta mestni občini Nova Gorica in Ljubljana z 8 najdenimi elementi na stran, sledi jima Koper z 9 ter z 11 občina Velenje, najvišje se je uvrstila primerjana tuja mestna občina Milano z 12 najdenimi kriteriji.

Najvišje uvrščeni občini iz sklopa interaktivnosti sta Milano z 52 % in Velenje z 47 % doseganja podanih kriterijev (N = 23), najslabše sta se z enakimi odstotki, in sicer 34 %, znašli Ljubljana in Nova Gorica.

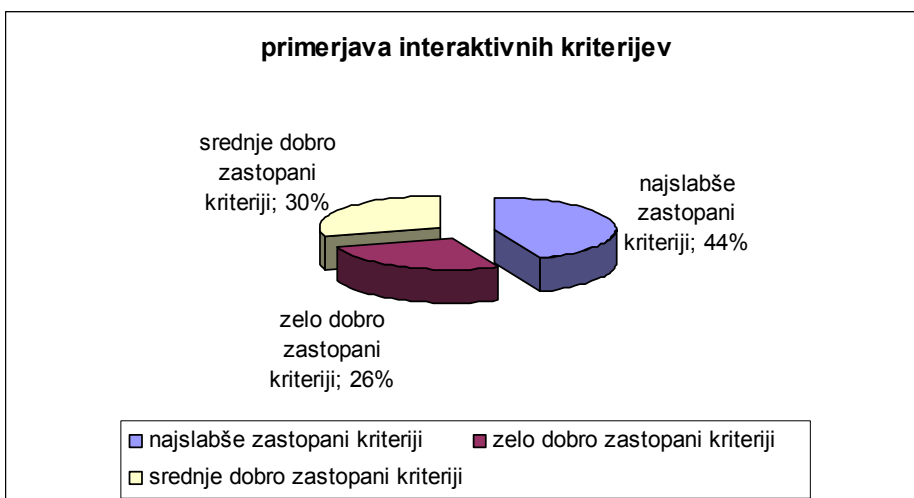
Grafikon 7: Prikaz stopnje doseganja podanih interaktivnih kriterijev na spletno stran občine



Vir: Lasten

Interaktivne postavke, ki se najmanjkrat pojavijo na spletnih straneh izbranih občin v 44 %, zasedajo večinsko vlogo in so s tem najslabše zastopani kriteriji: »Personalizacija strani, e-posvetovanje, e-peticija, e-glasovanje, ohranjevalnik zaslona, brezplačno spletno gostovanje strani, e-naslovi za občane, e-nagradne igre, e-razglednice, spletna kamere ter plačilo glob/taks.«

Grafikon 8: Primerjalni prikaz deleža postavk interaktivnosti vseh primerjanih mestnih občin



Vir: Lasten

6.4 NAVIGACIJSKI KAZALNIKI

Spletna stran naj vsebuje dober navigacijski sistem zaradi lažjega, hitrejšega, preglednejšega in enostavnejšega gibanja po izbranem portalu. V vsakem trenutku mora uporabnik vedeti kje se nahaja in kam lahko gre. Osnova grafične podobe je preprosta oblikovna podoba s čim manj odvečnih elementov (moteče so razne animacije, pojavna okna ...). Priporočljivo je, da je stran všečna za pogled, pregledna, vendar ne preveč pisana, vsebuje lahko največ tri barve, pojasnjuje Skrt (2003), pisava naj bo dovolj velika za lahkotno branje brez naprezanja. Dobro ustvarjena spletna stran vsebuje harmonijo, slik, barv ter vsebine.

Tabela 5: Ugotovljeni navigacijski kriteriji in grafična podoba spletnih strani občin

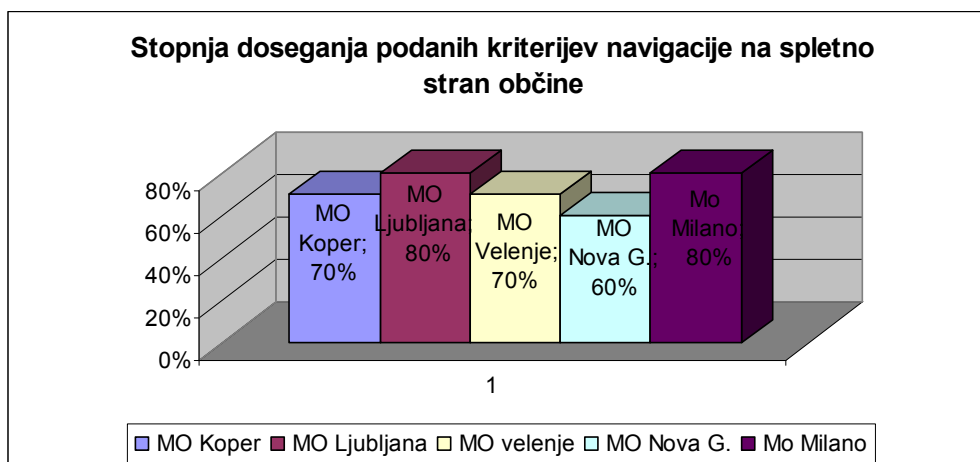
	Navigacija/ grafična podoba	MO Koper	MO Ljubljana	MO Velenje	MO Nova G.	MO Milano	število kriterijev	odstotki %
1	Aktivno kazalo	1	1	1	1	1	5	100 %
2	Navigacijski meni	1	1	1	1	1	5	100 %
3	Posodobitev strani	0	0	0	0	0	0	0 %
4	Povezava na glavno stran	1	1	1	1	1	5	100 %
5	Prevodi strani	1	1	1	1	1	5	100 %
6	Preglednost strani	1	1	1	0	1	4	80 %
7	Logotip	1	1	1	1	1	5	100 %
8	Spreminjanje velikosti pisave	0	0	0	0	1	1	20 %
9	RRS obvestila	0	1	0	0	0	1	20 %
10	Iskalnik	1	1	1	1	1	5	100 %
	Število kriterijev na stran	7	8	7	6	8		
	Odstotki %	70 %	80 %	70 %	60 %	80 %		

N=10

Vir: Lasten

Izmerjeni navigacijski oz. grafični kazalniki pokažejo dokaj dobro zastopanost na straneh občin. Najvišje uvrščeni skupnosti sta Ljubljana in Milano z 8 ugotovljenimi kriteriji od desetih, kar je v 80 %, sledita jima Koper ter Velenje s po 7 kriteriji v 70 %, najmanj zaznanih kriterijev je bilo ugotovljenih na spletni strani Občine Nova Gorica 6, kar znaša 60 %.

Grafikon 9: Prikaz stopnje doseganja podanih interaktivnih kriterijev na spletno stran občine



Vir: Lasten

Navigacijske postavke so v veliki večini zelo dobro zastopane, kar nam ponazarja tudi graf 10, kjer so v 60 % podani kriteriji najdeni na vseh straneh. Najslabše zastopani se kažejo v manjši meri, in sicer v 30 %, kateri so: ni prikazane posodobitve strani, možnost spreminjanja velikosti pisave ter možnosti spremljanja novih objav s pomočjo vmesnika RRS.

Grafikon 10: Primerjalni prikaz deleža postavk interaktivnosti primerjanih mestnih občin



Vir: Lasten

6.5 UGOTOVITVE RAZISKAVE

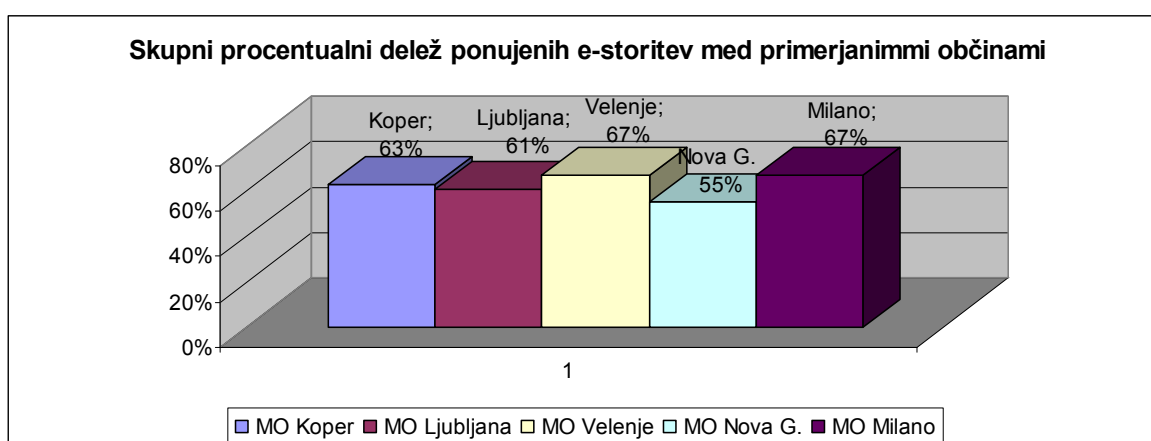
Iz spodnje razpredelnice 6 lahko razberemo povzetek in obenem vsoto vseh ugotovljenih storitev izbranih mestnih občin iz posameznih sklopov ocenjevanja. Največ ponujenih storitev sta nam ponudili občini Velenje ter Milano, ki oboji s 34 najdenimi kriteriji (n = 51) na posamezno stran v 67 % stojita daleč ospredju. Omeniti je potrebno, da je imela občina Velenje ob izvedeni analizi nedosegljivo pod stran e-demokracije, katera bi ob delovanju ponudila morebiti še katero napredno orodje in bi s tem še povečala svojo prednost pred ostalimi. Kljub temu je med primerjanimi slovenskimi lokalnimi skupnostmi zasedla najvišje. Občina Koper je z 32 najdenimi orodji ter 63 % tretja oz. druga najuspešnejše v slovenskem prostoru. Sledi ji Ljubljana z 31 orodji ter 61 %, najmanj najdenih kriterijev je bilo odkritih na straneh občine Nove Gorice, in sicer 28 od podanih 51, kar v procentih znaša 55 odstotkov.

Tabela 6: Prikaz vseh ponujenih storitev mestnih občin

Seštevek vseh ponujenih e-storitev portalov mestnih občin								
Skupaj	MO Koper	MO Ljubljana	MO Velenje	MO N. G.	MO Milano	povprečje	odstotki %	N =
Vsebina	16	15	16	14	14	15	83 %	18
Interaktivnost	9	8	11	8	12	9,6	41 %	23
Navigacija	7	8	7	6	8	7,2	72 %	10
št. kriterijev na stran	32	31	34	28	34			
Odstotki %	63 %	61 %	67 %	55 %	67 %			

Vir: Lasten

Grafikon 11: Grafična ponazoritev v skupno najdenih e-storitvah na občino

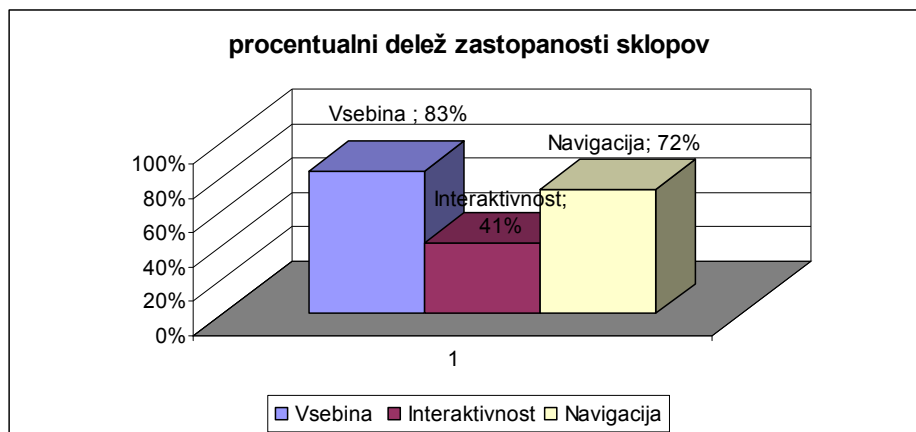


Vir: Lasten

Ob povzetku analize posameznih sklopov (Graf 12) iz vsebine, navigacije ter interaktivnosti na posamezno lokalno skupnost lahko z gotovostjo trdimo o zelo slabi zastopanosti interaktivnih kriterijev pri vseh analiziranih občinah. Od ponujenih 23 jih v

povprečju skupaj dosegajo v le 9,6 kriterijev na sklop, interaktivna zastopanost tako znaša le 41 %. Glede vsebinskih in navigacijskih postavk je ugotovljena situacija dosti boljša in sicer znaša skupna vsebinska zastopanost 83% (n=18) ter sklop navigacije v 72% (n=10).

Grafikon 12: Skupni prikaz deleža zastopanosti sklopov vsebine, interaktivnosti ter navigacije

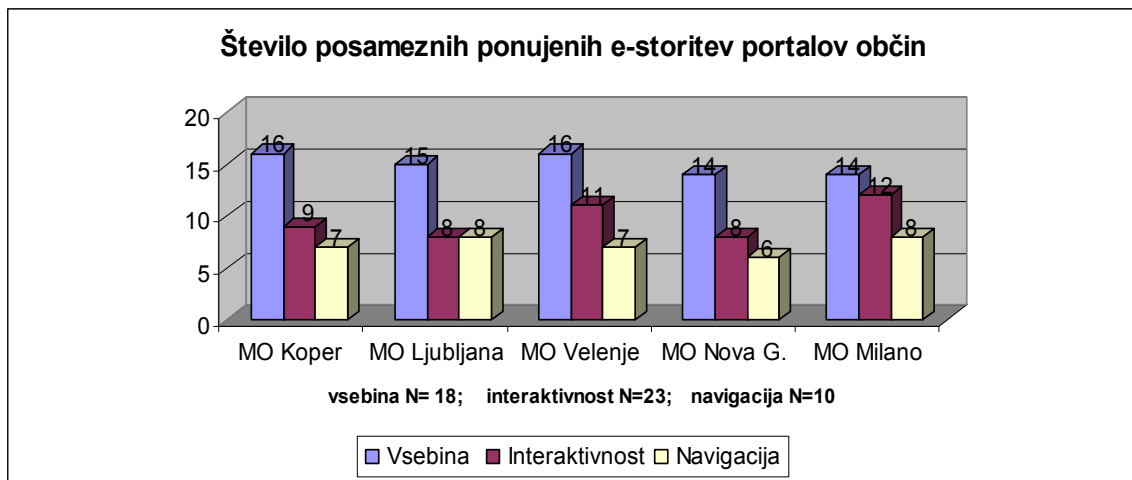


Vir: lasten

Iz Grafa 13 lahko razberemo število najdenih kriterijev po sklopih na spletno stran občine. Vsebinski del vključujočih lokalnih skupnosti nam kaže njeno zelo visoko zastopanost, katero najvišje dosegata MO Koper in MO Velenje v šestnajstih najdenih kriterijih od osemnajstih podanih. Kot je bilo že omenjeno, so interaktivni kriteriji najslabše zastopani na vseh spletnih straneh občin, še posebej v primeru MO Ljubljane in MO Nove Gorice s komaj osmimi najdenimi od možnih triindvajsetih kriterijev.

Boljši rezultat nam kaže zadnji sklop merjenih kriterijev navigacije, ki jih občine dosegajo v relativno visokem nivoju. Najbolje sta se odrezali MO Ljubljana ter MO Milano z osmimi najdenimi kriteriji na stran od podanih desetih.

Grafikon 13: Prikaz posameznih sklopov in število najdenih storitev na spletnih straneh občin



Vir: Lasten

7 OCENA REZULTATOV TER PREVERITEV CILJEV IN HIPOTEZ

Skupnosti mestnih občin Velenje in Koper gre vsekakor pohvaliti, kjer sta se preko podanih kriterijev oz. najdenih elektronskih storitev med primerjanimi slovenskimi občinami tudi najbolj odrezali in obenem pokazali velik interes ter napredek v poslovanju in nudenju raznih storitev ter same kvalitete spletnih strani. Na njihovih straneh je bilo najdenih tudi največ interaktivnih elektronskih storitev, kar je bil tudi eden izmed zastavljenih ciljev v uvodu naloge. Na spletni strani MO Velenje je bilo moč zaslediti tudi podportal e-demokracija, kateri v opisu navaja vrsto e-demokratskih storitev, ampak ob obisku stran ni delovala, zato posledično teh storitev tudi ni bilo mogoče vključiti v raziskavo.

Obenem lahko potrdimo, da so bili ugotovljeni in doseženi vsi zastavljeni cilji iz uvoda naloge, kajti ugotovili smo, kakšna je ponudba e-storitev spletnih strani izbranih mestnih občin, obseg njihovih vsebin, interaktivnosti ter navigacije z njihovimi doseganji po posameznih sklopih.

Kljub temu je v našem primeru Mestna občina Velenje absolutni slovenski zmagovalec, kjer s tem samo še potrjuje zaslužen dodaten naziv »Q občine« iz leta 2008 za najkvalitetnejšo občino, sledita ji MO Koper ter MO Ljubljana, veliko nazadovanje in razočaranje sledi za MO Nova Gorica, katera si je v letu 2006 celo prislužila naziv najrazvitejše na področju elektronske demokracije. Za primerjalno italijansko Mestno občino Milano lahko prav tako kot za velenjsko upravičeno potrdimo visoko razvitost elektronskih storitev. Ponovno je potrebno poudariti, da portal Milana tako po velikosti same skupnosti z dosti številčnejšimi prebivalci ni bila najboljša primerjava v našem primeru, ampak nam je bila le za zgled izključno zaradi opravljene slovenske raziskave o portalu Milana v letu 2007 avtorice Barbare Kvas, zavedati pa se je potrebno, da se moramo vedno zgledovati in primerjati le po boljših, uspešnejših ter naprednejših od nas, kar pa smo v našem primeru tudi storili.

Na podlagi ugotovljenih rezultatov lahko tudi potrdimo obe podani hipotezi, kateri nam potrjujeta dejstvo, da je e-poslovanje v lokalnih skupnostih na precej nižji stopnji od državne ravni, obenem lahko potrdimo hipotezo, da je portal mestne občine Koper med primerjalnimi mestnimi občinami med uspešnejšimi.

8 SKLEP

Z ugotovitvijo in predstavitvijo dejanskega stanja ponujenih elektronskih storitev slovenskih mestnih občin je bil izpolnjen glavni namen naloge. Prikaže nam dokaj realno sliko v napredku oz. celo v nazadovanju določenih mestnih občin v primerjavi z predstavljenimi analizami iz preteklih let. V tem se kaže tudi sama resnost lokalnih skupnosti do poslovanja z občani, ki bi jim morala olajšati postopke in storitve za lažje življenje ter prebivanje na njenem teritoriju.

Neupoštevanje državnih smernic ter priporočil s sprejetimi strategijami (SEPLS, SREP, SEP 2010 ...) o uvedbi določenih storitev občin se nam dejansko kaže v zelo siromašni ponudbi predvsem na področju sklopa ugotavljanja e-storitev interaktivnosti, ki je daleč pod pričakovanim. S tem ciljamo predvsem na uvedbo paradig e-demokracije, kot je elektronska participacija občanov pri posvetovanju, sprejemanju in odločanju v procesih, ki se jih tičejo. Ne smemo niti mimo dejstev, da je občan tisti center in glavni člen verige, ki se mu je venomer treba prilagajati ter streči z uporabnimi storitvami za njegovo kvalitetnejše bivanje in ne obratno.

Razvitost elektronskih storitev občin preko njihovih portalov lahko še vedno v povprečju uvrščamo zgolj v območje informiranosti občanov z njihovo eno in največ dvosmerno komunikacijo. Namreč, iz raziskave je bilo moč ugotoviti, da le MO Koper ter Milano nudita možnosti opravljanja določenih transakcijskih storitev (oddajanje e-vlog z digitalnim potrdilom, e-informativni izračuni itn., na strani Občine Milano je bila zasledena celo možnost plačila glob, taks in šolnin preko njihove spletne strani, s podobnimi storitvami pa smo pri nas verjetno še zelo daleč.

LITERATURA IN VIRI

Samostojne publikacije:

1. BATAGELJ, Teja, GABRIJEL, Tadej GREGORC, Helena, KRIČEJ, Dušan, REP, Roman, ŠEL, Davorka, ZATLER, Renata, MIZORI-ZUPAN, Tatjana, ŽUPANČIČ, Maja (2008). *E-uprava, zaveznitvo z uporabniki*. Pasadena, Ljubljana.
2. BOGATAJ JANČIČ Maja, MARKOVIČ, Boštjan, TOPLIŠEK, Janez, KLEMENČIČ, Goran, TIČAR, Klemen (2007). *Pravni vodnik po internetu*. GV založba, Ljubljana.
3. COLNAR, Marko (2006). *Kako do prenove slovenske uprave*. GV založba, Ljubljana.
4. PIČMAN ŠTEFANČIČ, Polona (2008). *E-demokracija*. Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana.
5. LAURRELL, David (2002). *Why strive for high performance?* Public management, London.
6. MALI, Judita (2007). *Diplomsko delo: E-uprava*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
7. NONKOVIČ, Alen (2001). *Diplomsko delo: Vpliv spletnih strani na poslovanje podjetja*. Ekonomska poslovna fakulteta Maribor, Murska Sobota.
8. PINTERIČ, Uroš, BENDA, Nina, BELAK, Ben (2008). *Modernizacija slovenskih občinskih uprav: izbrane teme*. Univerzitetno raziskovalno središče Nova Gorica, Nova Gorica.
9. PLEVNIK, Darja (2004). *Analiza spletnih strani in njihova uporabnost*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
10. TRECHSEL, Alexandre H., KIES, Raphael, MENDEZ, Fernando, SCHMITTER Phillippe (2003). *Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe: E-democratizing the parliaments and parties of Europe*. Geneve. Research and documentation centre on direct democracy, Geneve.
11. VINTAR, Mirko (2003). *Informatika*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.

Prispevek v knjigi, zborniku, reviji:

1. DELAKORDA, Simon (2003). *Prvi poskusi digitalne demokracije v Sloveniji. Teorija in praksa*, letnik 40, št. 3, 2003, str. 500–514.

2. DELAKORDA, Simon (2004). *Internet, soudeležba javnosti in nacionalni program varstva okolja. Moderni časi*, let. 1, št. 3, 2004, str. 3, 4.
3. KUNSTELJ, Mateja, DEČMAN, Mitja (2004). Metrika na področju spremljanja razvoja e-uprave, v: VINTAR, Mirko, GRAD, Janez (ur.): *E-uprava: Izbrane razvojne perspektive: zbirka znanstvenih monografij*. Fakulteta za upravo, Ljubljana, 2004, str. 37–60.
4. MILUNOVIČ, Vilma (2002). Vidiki uvajanja elektronskega poslovanja v javni upravi lokalne skupnosti, *Management in e-izzivi: Zbornik 3. strokovnega posveta visoke šole za management v Kopru*, Bernardin 2002, str. 125–134.
5. OBLAK, Tanja (2003). Ali kaj e-participirate? V: LUKŠIČ, Andrej (ur.): *S poti v digitalno demokracijo*. Študentska založba, Ljubljana, 2003, str. 61.
6. VINTAR, Mirko (2001). *E-uprava deset milisekund po velikem poku. Uporabna informatika*, let. 9, št. 4, str. 176–183.
7. VINTAR, Mirko, KUNSTELJ, Mateja, LEBEN, Anamarija (2002). *Model ocenjevanja zrelosti elektronskih upravnih storitev, zasnovanih po načelu življenjskih situacij, Uporabna informatika*, letnik 10, št. 3, str. 159–168.
8. VINTAR, Mirko, KUNSTELJ, Mateja, DEČMAN, Mitja, BERČIČ, Boštjan (2002). *Kako daleč smo z e-upravo? IX. Dnevi Slovenske uprave, zbornik referatov*, Portorož, 2002, str. 421–441.

Predpisi:

1. 1991. Ustava Republike Slovenije, Ur. list RS, št. 33/1991.
2. 2006. Zakon o dostopu informacij javnega značaja (ZDIJZ-UPB2), Ur. list RS, št. 51/2006.

Viri z interneta:

1. BALAŽIČ, Iztok (2010). Osnovne lastnosti spletnih strani. Dostopno 27.10.2010 na: http://mojsplet.iztoknet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=48,%20.
2. Center Vlade RS za informatiko (2001). Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004), dostopno 16.01.2010 na : http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/si/projekti/projekti_do_2009/strategija_e-poslovanja.pdf

3. DELAKORDA, Simon, LUKŠIČ, Andrej (2006). Sodobna e-uprava: od zadovoljnega uporabnika do vključenega državljan. Dostopno 5.11.2010 na: http://www.e-participacija.si/files/sodobna_e-uprava-delakorda_luksic.pps.
4. GASAR, Silvana, HUMAR, Iztok, JAKŠIČ, Jakac (2003). Izboljšanje kakovosti spletnih strani. Dostopno 16.11.2010 na: <http://silvana.telesat.si/dokumenti/Kvaliteta%20web%20strani%205.pdf>.
5. KRIČEJ, Dušan (2009). Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP, Ministrstvo za javno upravo. Dostopno 12.11.2010 na: <http://www.google.si/#sclient=psy&hl=sl&source=hp&q=+Kri%C4%8Dej%2C+Du%C5%A1an.+Strategija+razvoja+elektronskega+poslovanja+ter+izmenjave+podatkov+iz+uradnih+evidenc+%E2%80%93+SREP&aq=&aqi=&aql=&oq=&pbx=1&fp=6457d4af4b7ca7>
6. KVAS, Barbara (2007). E-demokracija v slovenskih občinah. Dostopno 02.01.2007 na: <http://www.e-demokracija.si/2007/01/02/e-demokracija-v-slovenskih-obcinah/>.
7. KVAS, Barbara (2007). Novi Milanski portal omogoča več e-demokracije. Dostopno 12.02.2007 na: <http://www.e-demokracija.si/2007/02/12/novi-milanski-portal-omogoca-vec-e-demokracije/>.
8. LUKŠIČ, Andrej, DELAKORDA, Simon (2008). Komunikacijska orodja e-demokracije. Dostopno 12.11.2010 na : <http://www.e-participacija.si/si/komunikacijska-orodja.html#e-posvetovanje>.
9. PAVLIČ, L., HORVAT, R., ROZMAN, T., POLANČIČ, G., HAREJ, K., ROZMAN, I., (2005). Zakaj in kako izgraditi spletni portal? Dostopno 15.10.2011 na: <http://164.8.251.136:8080/lp/pages/sl/publics/jetspeed/jetspeed.pdf>
10. PINTERIČ, Uroš (2008). Elektronsko upravno komuniciranje v Sloveniji: Odnos do državljanov. Inštitut za lokalno samoupravo in javna naročila, Maribor. Dostopno 17.12.2010 na url: http://www.lex-localis.info/files/82cab028-20c0-4236-8f64-c338d448ed78/63363302460000000_uros%20pinteric_elektronsko%20upravno%20komuniciranje%20v%20sloveniji_november%202008.pdf.
11. SKRT, Radoš (2002). Napake pri izdelavi spletnih strani, Moj mikro. Dostopno november 2002 na: <http://www.nasvet.com/napake-izdelava/>.
12. SKRT, Radoš (2003). E-uprava. Dostopno maja 2003 na: <http://www.nasvet.com/e-uprava>.
13. SKRT, Radoš (2003). Sedem sestavin dobre spletne strani, Gospodarski vestnik, priloga I&T. Dostopno februarja 2003 na: <http://www.nasvet.com/nacrtovanje-spletnih-strani-2/>.

14. SKRT, Radoš (2005). Vsebina spletne strani je ključni dejavnik uspeha spletne predstavitve, Moj mikro. Dostopno april 2005 na: <http://www.nasvet.com/vsebina-spletne-strani>.
15. TURK, Marjan (2004). Študija izvedljivosti e-volitev s predlogi implementacije. Dostopno 16 februar 2004 na: [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K7F5A0C562D52B67BC1256E53003C431B/\\$file/Evolitve_studija_izvedljivosti_mid.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K7F5A0C562D52B67BC1256E53003C431B/$file/Evolitve_studija_izvedljivosti_mid.pdf).
16. Inform (2011). Kaj so pametni obrazci. Dostopno 12 februarja 2011 na: http://www.informiran.si/portal.aspx?content=Kaj_so_pametni_e-obrazci&showMenu=1&showRightFrame=1.
17. MAŠIČ, Saša, VEHOVAR, Vasja (2010). Ris poročilo: Internet in slovenska država 2009. Dostopno februarja 2011 na: http://www.ris.org/db/27/11839/Raziskave/RIS_poro%C4%8Dilo:_Internet_in_slovenska_dr%C5%BEava_2009/?&p1=276&p2=285&p3=1318&db=55
18. Mestna Občina Velenje (2011). Kaj je e-občina? Dostopno 02. marca 2010 na: <http://www.velenje.si/e-obcina>.
19. Ministrstvo za informacijsko družbo (2003). Strategije uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (e-občina). Dostopno februarja 2003 na: http://www.svlr.gov.si/fileadmin/svlr/svp.gov.si/pageuploads/lok-sam05/informatika/eobcina/sp_povzetek_strategije_e-poslovanja_lokalnih_skupnosti.pdf.
20. Ministrstvo za javno upravo (2006). Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010 končna 1.0 (SEP-2010). Dostopno 20.04.2006 na: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010_200406.doc
21. Ministrstvo za javno upravo (2007). Akcijski načrt e-uprave do leta 2010, (AN 2007/2010). Dostopno aprila 2011 na: http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/pdf/Akcijjski_nacrt_do_2010.PP_ODUJZ.pdf
22. Ministrstvo za javno upravo, E-uprava (2008). Odločanje državljanek in državljanov. Dostopno maja 2011 na: <http://www.volitve.gov.si/>
23. Ministrstvo za javno upravo (2009). Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP). Dostopno 24.03.2009 na: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/Strategija_razvoja_elektronskega_poslovanja_ter_izmenjave_podatkov_iz_uradnih_evidenc_SREP.pdf

24. Ministrstvo za javno upravo (2010). Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave, (AN SREP 2010-2015). Dostopno 7.4.2010 na : http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/SOJP/PDF/AN-SREP-_080410.pdf
25. Ministrstvo za javno upravo (2010). Realizacija ciljev Ministrstva za javno upravo v mandatu 2008-2010. Dostopno novembra 2011 na : www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/sojp/doc/mju_realizacija_ciljev_in_odprte_zadeve_270611.doc
26. Wikipedia (2011). Deliberativna demokracija. Dostopno februarja 2011 na: http://sl.wikipedia.org/wiki/Deliberativna_demokracija.
27. WOHINZ, Barbara (2011). Spremljanje in nadzor izvajanja akcijskega načrta e-poslovanja v javni upravi. Dostopno 14.2.2011 na: http://issuu.com/ipmit/docs/pm_forum10_prispevek_an_srep__oddan