

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Ana Vajt

**E-uprava Slovenije v primerjavi z državami članicami
Evropske unije**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Ana Vajt

Mentor: red. prof. dr. Marjan Brezovšek

Somentorica: doc. dr. Simona Kukovič

E-uprava Slovenije v primerjavi z državami članicami
Evropske unije

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

E-uprava slovenije v primerjavi z državami članicami Evropske unije

E-uprava oz. elektronska uprava je uprava v elektronski obliki, ki nudi storitve javne uprave. Danes je pojem e-uprava že precej znan in ni več posebna novost. Osnovno gibalno razvoja e-uprave je zadovoljstvo uporabnikov. Za doseglo zadovoljstva je treba skrbeti za nenehni razvoj. Problematika proučevanja je e-uprava, njen razvoj v Sloveniji ter stanje e-uprave v Sloveniji v primerjavi z drugimi državami članicami Evropske unije. Zanimala nas je učinkovitost e-uprave, kako jo dojemajo in občutijo Slovenci, kako so le-ti kot njeni uporabniki z njo zadovoljni ter kje je Slovenija s svojo e-upravo glede na druge države članice Evropske unije in kakšne so razlike. Za pridobitev podatkov smo uporabili objavljene raziskave ter podatke, ki smo jih pridobili na Ministrstvu za javno upravo. Izvedli smo analizo že obstoječih raziskav (meta-analiza). Ugotovili smo, da je Slovenija v primerjavi z drugimi državami v regiji EU uvrščena precej visoko, a kljub pospešenemu razvoju e-uprave, velja poudariti, da hkrati sama uporaba e-storitev še vedno ne dosega ponudbe, ki vse bolj narašča.

Ključne besede: e-uprava, javna uprava, uporabniki, storitve, zadovoljstvo.

E-Government in Slovenia in Comparison With Other Member States Of The European Union

E-government or electronic administration is administration in electronic form offering services of public administration. Presently, the term e-government is well-known and it is not any special novelty. The basic driving force of the e-government's development is users' satisfaction. In order to achieve satisfaction, a constant development must be taken care of. The problem of the study is e-government, its development in Slovenia, and situation of the e-government in Slovenia compared to other EU Member States. We were interested in e-government's efficiency, how it is comprehended by the Slovenians, satisfaction with it by the Slovenians as its users, and where Slovenia is with its e-government in comparison to other EU member States, and what are the differences among the countries. We used published researches and data obtained from the Ministry of Public Administration in order to obtain the data. We also performed analysis of the existing researches (meta-analysis). We established that Slovenia compared to other countries in EU is ranked pretty high. However, despite the accelerated development of the e-government it should be emphasized that at the same time the actual use of e-services still lags behind the increasing offer.

Key words: e-government, public administration, users, services, satisfaction.

KAZALO VSEBINE

1 UVOD.....	6
1.1 CILJ IN NAMEN DIPLOMSKEGA DELA.....	7
1.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	7
1.3 METODOLOGIJA PREUČEVANJA.....	8
1.4 STRUKTURA DIPLOMSKEGA DELA.....	9
2 OPREDELITEV E-UPRAVE IN NJENIH STORITEV.....	10
2.1 OPREDELITEV E-UPRAVE.....	11
2.1.1 Štirje vidiki e-uprave.....	12
2.1.2 Lastnosti in dimenzije e-uprave.....	13
2.1.3 Infrastruktura e-uprave.....	14
2.2 POSLOVANJE E-UPRAVE.....	15
2.3 STORITVE E-UPRAVE.....	16
2.4 ZAKONODAJA S PODROČJA E-UPRAVE.....	18
3 ZGODOVINA IN RAZVOJ E-UPRAVE.....	20
4 ELEMENTI NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA S Poudarkom NA USMERJENOSTI K UPORABNIKOM.....	24
4.1 OPREDELITEV IN PRVINE NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA.....	24
4.2 USMERJENOST NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA K UPORABNIKOM.....	26
5 PREDSTAVITEV PORTALA E-UPRAVE.....	28
5.1 STORITVE PORTALA E-UPRAVE.....	28
5.2 PORTAL E-UPRAVA 2.....	29
6 ANALIZA OBSTOJEČIH RAZISKAV O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV Z E- UPRAVO.....	32
6.1 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV E-UPRAVE.....	32
6.2 ZADNJE RAZISKAVE O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV E-UPRAVE V SLOVENIJI S STRANI MINISTRSTVA.....	37
7 E-UPRAVA DRŽAV ČLANIC EVROPSKE UNIJE V PRIMERJAVI S SLOVENIJO.....	40
7.1 DOKUMENTI IN PROGRAMI S PODROČJA E-UPRAVE NA RAVNI EU..	40
7.2 EVROPSKA UNIJA IN SLOVENIJA NA PODROČJU E-UPRAVE.....	42

8 ZAKLJUČEK	48
9 LITERATURA	52

KAZALO SLIK

Slika 7.1: Rezultati meritev EU in položaj slovenske e-uprave v letih 2009 in 2010.....	44
---	----

KAZALO TABEL

Tabela 4.1: Idealni elementi »novega javnega managementa«.....	26
Tabela 5.1: Koristi E-uprave 2	31

1 UVOD

Danes si življenja brez sodobne tehnologije, predvsem računalnikov in mobilnih telefonov, enostavno več ne moremo predstavljati. Tehnologija in nanjo vezane storitve se razvijajo iz dneva v dan. Splet je postal del našega vsakdanjika in nam je dostopen že praktično povsod. Močno nam je olajšal življenje in z njegovo uporabo imamo praktično vsako informacijo na doseg v kratkem času. Prav tako so nam olajšane mnoge storitve.

Zgodovina e-uprave v Sloveniji je relativno kratka. Njeni začetki segajo v leto 2000. Od takrat so se zgodile številne spremembe, ki so e-upravo korenito spremenile in izpopolnile. Danes je e-uprava precej široka in kompleksna.

Storitve, ki jih nudi državna oz. javna uprava, so že nekaj časa uporabnikom dostopne iz »domačega naslonjača«. Tako nam ni več treba obiskati upravne enote, občine in drugih državnih oz. lokalnih organov, saj lahko veliko večino opravil opravimo preko spleta. Tako imenovana e-uprava nam omogoča, da preko spleta oddamo napoved za dohodnino, iščemo službo preko vladnih organizacij, oddamo vlogo za osebni dokument, prošnjo za gradbeno dovoljenje, podamo prijavo policiji, zahtevamo razne listine (npr. rojstni, poročni list) itd. Tako si lahko uporabniki teh storitev prihranijo čas in morebitne izdatke, povezane z odhodom na pristojne institucije, ki bi jim to sicer uredile ob njihovem osebnem obisku.

Uporabnost e-uprave lahko veliko prispeva k učinkovitosti delovanja javnega sektorja. To še posebej velja, če je dobro razvita in torej na visokem nivoju. A kljub vsem prednostim in ugodnostim, ki jih ponuja e-uprava, vsi ne uporabljajo njenih storitev. Razlogi za njeno neuporabo ali nezadostno uporabo so različni, kakor je različno tudi dožemanje s strani uporabnikov in njihovo zadovoljstvo. Kot članica Evropske unije je Slovenija na področju e-uprave primerljiva z drugimi članicami.

Problematika proučevanja je e-uprava, njen razvoj v Sloveniji ter njeno stanje v Sloveniji v primerjavi z drugimi državami članicami Evropske unije. Tako smo ugotavljali, kakšen je razvoj in kakšna je stopnja e-uprave v Sloveniji. V tem kontekstu nas je zanimala predvsem učinkovitost e-uprave, kako jo dojemajo in občutijo Slovenci

ter kako so le-ti kot njeni uporabniki z njo zadovoljni. Prav tako smo proučevali Slovenijo v primerjalni perspektivi ter jo umestili v evropski prostor in opozorili na njene šibkosti in pomanjkljivosti.

1.1 CILJ IN NAMEN DIPLOMSKEGA DELA

E-uprava je široko in kompleksno področje, ki postaja del vsakdanjika. Kljub vsemu napredku in razvoju na tem področju njena uporabnost v Sloveniji še vedno ni na nivoju, kot bi si želeli. Za razumevanje problematike diplomskega dela in za približanje tematike oz. njene vsebine bralcu smo si zadali nekaj ciljev. Tako želimo bralcu približati pomen in uporabnost e-uprave ter prispevati k dvigu oz. večji razširjenosti njene uporabe.

Cilji diplomske naloge so predstaviti e-upravo, predvsem njene vidike, lastnosti in dimenzije, infrastrukturo e-uprave. Cilji so tudi predstaviti poslovanje in storitve e-uprave ter zakonodajo, ki jo ureja; podati zgodovinski pregled razvoja e-uprave; predstaviti elemente novega javnega managementa s poudarkom na usmerjenosti k uporabnikom; predstaviti portal E-uprave, zlasti njegove storitve, življenjske dogodke za storitve ter portal E-uprava 2. Prav tako so cilji diplomskega dela podati pregled analize obstoječih raziskav o zadovoljstvu uporabnikov e-uprave; predstaviti primerjavo e-uprave v Sloveniji z e-upravami drugih članic Evropske unije; ugotoviti zadovoljstvo s storitvami e-uprave med Slovenci; ugotoviti položaj slovenske e-uprave v primerjavi z e-upravami držav Evropske unije.

Namen naloge je predstaviti e-upravo v Sloveniji ter predstaviti položaj slovenske e-uprave v primerjavi z e-upravami držav Evropske unije.

1.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Zadnja raziskava o zadovoljstvu uporabnikov e-uprave v Sloveniji, izvedena leta 2012 s strani Ministrstva za javno upravo, je pokazala, da smo Slovenci z e-upravo v splošnem zadovoljni. Jelenčil in Vintar (2011, 43) pa sta ugotovila, da se je v Sloveniji v zadnjih letih zgodil precejšen napredek na področju razvoja e-uprave. Takšen napredek pa nas

je, kot navaja avtor, glede na druge države članice EU umestil v sam vrh. A pri tem avtor opozarja, da je dejanska uporaba e-storitev kljub temu še vedno precej v zaostanku glede na naraščajočo ponudbo.

Na osnovi navedenih ugotovitev in problematike proučevanja smo si zastavili dva sklopa vprašanj. Slednjega tvorita dve glavni vprašanji s tremi podvprašanji pri prvem in dvema pri drugem:

1. Kakšna sta razvoj in stopnja e-uprave v Sloveniji?

- Kako e-uprava pripomore k učinkovitosti javnega sektorja?
- Kako Slovenci dojemajo in občutijo e-upravo?
- Kakšno je njihovo zadovoljstvo s storitvami, ki jih ponuja?

2. Kje je Slovenija s svojo e-upravo glede na druge države članice Evropske unije?

- Kakšna je dostopnost do njenih storitev v primerjavi z drugimi članicami Evropske unije?
- Katere so glavne prednosti slovenske e-uprave, s katerimi Slovenija izstopa od povprečja Evropske unije?

1.3 METODOLOGIJA PREUČEVANJA

Uporabljena je bila predvsem deskriptivna (opisna) metoda dela za opisno predstavitev e-uprave in pojmov, vezanih nanjo. Uporabljena je bila tudi za predstavitev posameznih dejstev, pojavov in pojmov, povezanih z obravnavano problematiko. Ta metoda je uporabljena praktično ves čas našega dela, saj gre za metodo, s katero opisujemo problematiko, ki jo obravnavamo. Metoda nam bo omogočila podati teoretični okvir naloge.

Z metodo kompilacije smo povzemali navedbe, stališča, predloge, ideje, ugotovitve, sklepe strokovnjakov, ki v svojih delih, prispevkih obravnavajo tematiko e-uprave in ostalo, kar zadeva predmet naše obravnave. Tako je bila izvedena analiza in interpretacija sekundarnih virov, ki se dotikajo preučevanega problema. Tudi ta metoda

je uporabljena od drugega do sedmega poglavja, saj se povsod do določene mere opiramo na navedbe, ugotovitve strokovnjakov.

V diplomskem delu smo analizirali e-upravo v Sloveniji, kar pomeni, da gre za študijo primera. Metaanalizo smo uporabili v šestem poglavju, kjer smo analizirali obstoječe, že izvedene raziskave o zadovoljstvu uporabnikov e-uprave ter njenih storitev v Sloveniji. Tako smo pridobili nekakšen pregled stanja glede tega, kako Slovenci dojemajo in uporabljajo e-upravo.

Primerjalno metodo oz. metodo komparacije smo uporabili za primerjanje e-uprave v Sloveniji s tistimi v drugih državah članicah v sedmem poglavju. Ta metoda nam je omogočila predstaviti umestitev Slovenije glede na njen razvoj e-uprave v evropski prostor.

Uporabili smo tudi metodo spraševanja oz. družboslovnega intervjuja, s katero smo se obrnili na Ministrstvo za javno upravo s prošnjo, da nam posredujejo razpoložljive raziskave o merjenju zadovoljstva uporabnikov e-uprave v Sloveniji.

1.4 STRUKTURA DIPLOMSKEGA DELA

Diplomsko delo je razdeljeno na osem poglavij, med katerimi sta tudi uvod in zaključek dela. V drugem poglavju – za uvodom – so podani opredelitev in predstavitev e-uprave (njeni štirje vidiki, lastnosti in dimenzije ter infrastruktura e-uprave), njeno poslovanje, storitve, ki jih ponuja, ter zakonodaja, ki ureja področje e-uprave. Tako je podan pregled pomena e-uprave in njeno bistvo. V tretjem poglavju sta predstavljena zgodovina in razvoj e-uprave, ki bosta prikazala napredek in razvoj, ki ga je e-uprava doživela v zadnjih letih. Četrto poglavje predstavlja novi javni management, njegovo opredelitev, njegova načela in prvine ter njegovo usmerjenost k uporabnikom. Peto poglavje podaja prikaz portala E-uprava, predvsem storitve, ki jih ponuja, življenjske dogodke, za katere ponuja storitve, ter portal E-uprava 2. V šestem poglavju je podana oz. predstavljena analiza obstoječih raziskav o zadovoljstvu uporabnikov z e-upravo. Sedmo poglavje pa podaja še primerjavo slovenske e-uprave z drugimi državami članicami Evropske unije. Sledi še zaključek.

2 OPREDELITEV E-UPRAVE IN NJENIH STORITEV

Danes je pojem e-uprava že precej znan in med uporabniki ter tudi siceršnjo populacijo ni več posebna novost, čeprav gre za relativno nov pojav. Pa vendar njegova opredelitev, vsebina in pomen niso tako enostavni.

V bistvu gre pri e-upravi za t. i. e-poslovanje. Le-to pa – kot povzema Žurgova (2001, 75–76) po Gričarju (1999) – omogoča različne oblike povezovanja. Tako omogoča organizacijsko povezovanje, pri katerem gre za povezovanje posameznih organizacijskih enot na osnovi sprejetega procesnega načina gledanja na organiziranost. Medorganizacijsko povezovanje pomeni povezovanje organizacij različnih dejavnosti, ki sodelujejo v oskrbovalni verigi (npr. trgovina, prevoz, bančništvo, telekomunikacije, državna uprava). Povezovanje strok pomeni povezovanje različnih strok, ki tako omogoči njihovo sodelovanje. Povezovanje zasebnih in vladnih organizacij s procesnega vidika in vidika uporabe informacijske tehnologije v organizacijah se kaže v tem, da imajo zasebne in vladne organizacije veliko skupnega. Državna uprava je v bistvu velika družba, medtem ko je informacijska tehnologija v organizacijah obeh vrst podobna. Omogoča tudi povezovanje velikih in majhnih organizacij. Prav tako omogoča povezovanje organizacij in univerz. Takšno e-poslovanje pa omogoča tudi svetovno razsežnost, in sicer je uporaba interneta odstranila geografske in politične meje.

Danes je e-uprava precej razširjena. »Nacionalne vlade si prizadevajo, da bi javna uprava delovala kot prijazen in učinkovit servis, državljani in podjetja bi morali imeti čim manj opravka z birokracijo, postopki pa bi bili hitri in preprosti. Pri modernizaciji igra ključno vlogo e-uprava, ki lahko bistveno pripomore k učinkovitim in kakovostnim storitvam z nižjimi stroški tako za državljane kot podjetja« (Dobnikar in Zužek 2010, 217).

E-uprava je torej e-poslovanje. V nadaljevanju si pogledjmo konkretnejše opredelitve e-uprave.

2.1 OPREDELITEV E-UPRAVE

Najbolj splošno bi lahko rekli, da je e-uprava oz. elektronska uprava uprava v elektronski obliki, ki nudi storitve javne uprave. Njena vsebina in obseg sta precej bolj kompleksna. Pa tudi njene opredelitve.

Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010 (2006, 4) podaja opredelitev e-uprave po kateri velja e-uprava kot tista oblika javne uprave, ki svoje poslovne procese izvaja s pomočjo uporabe sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije. Kot taka je usmerjena ljudem (državljanom), poslovnim subjektom in zaposlenim v javni upravi kot končnim uporabnikom njenih storitev. Bistvo takšne e-uprave je doseganje višje razpoložljivost, preglednost in kakovost storitev za uporabnike, hkrati pa izboljšati učinkovitost dela v javni upravi.

Kunstelj in Leben (2004, 8) povzemata opredelitev e-uprave v ožjem in širšem smislu. Po njunih besedah e-upravo v njenem najširšem smislu lahko opredelimo kot »upravo, katere celotno delovanje temelji na uporabi elektronskih dokumentov, e-poslovanja in interneta v njenem notranjem in zunanjem poslovanju, uvajanju novih sistemskih in organizacijskih rešitev ter novih modelov upravljanja« (Vintar 2006, 5). Medtem v ožjem smislu e-upravo razumemo kot elektronsko poslovanje v javni upravi na vseh ravneh (državni, regionalni in lokalni) ter v vseh vejah oblasti (zakonodajni, izvršilni in sodni) (Kunstelj in Leben 2004, 16).

Razgoršek in Potočar (2009, 66) pa e-upravo opredeljujeta »kot uvajanje uporabe sodobnih tehnologij in elektronskega poslovanja v upravo, znotraj uprave med upravnimi organi, navzven z občani, podjetji in drugimi organizacijami z namenom izboljšanja upravnih storitev, kar prinaša koristi državljanom, partnerjem in zaposlenim.«

Iz napisanega lahko sklenemo, da je namen oz. cilj e-uprave olajšati poslovanje javne uprave na eni strani ter uporabnikov njenih storitev na drugi strani. Kot navajata Kunstelj in Leben (2004, 7), sta glavna cilja za razvoj e-uprave povečati učinkovitost in uspešnost poslovanja ter zagotoviti kakovostne in uporabnikom prijazne storitve.

Pomemben del e-uprave so tudi ljudje, njeni uporabniki. Dodajmo večkrat omenjeno zvezo »E-uprava so ljudje«, ki jo navaja tudi Kričej (2002, 27) ter dodaja, da če odmislimo tehnologijo, organizacijske in normativne dejavnike, ki so vsekakor pomembni gradniki e-uprave, lahko rečemo, da je ravno človek eden izmed ključnih elementov e-uprave. Brez ustreznih ljudi, z voljo, močjo, položajem in znanjem, da premikajo upravo, namreč ne gre. E-uprava torej mora biti po meri uporabnika in kot taka enostavna, enotna, kakovostna, pregledna, varna, dostopna kjerkoli in kadarkoli, hitra in učinkovita, osebna, omogočati mora znanje in usposobljenost, omogočati mora vključenost, demokracijo, omogočati mora vse na enem mestu (Nahtigal 2010, 69).

Gre za usmerjenost k uporabnikom e-uprave, ki vpliva na njihovo zadovoljstvo. Šraml (2008, 57) govori o e- upravi kot pisarni brez papirja, kar omogoča celovito organiziranost organizacije. S tem se hkrati tudi izboljša varnost poslovanja. Pisarne brez papirja, ki pomenijo elektronsko poslovanje, so v javni upravi precejšnja pridobitev. Kljub temu pa zadovoljstvo uporabnikov, kot bomo videli v nadaljevanju, ni tako veliko, kot bi želeli.

2.1.1 Štirje vidiki e-uprave

E-upravo je mogoče predstaviti oz. proučevati skozi štiri različne vidike, in sicer so to organizacijski, pravni, procesni in tehnološki vidik (Vintar 2006, 224). Pri organizacijskem vidiku gre za najradikalnejšo prenovu uprave. Tako se spreminjajo notranji ustroj upravnih sistemov in tehnološke osnove. Hkrati se tako spreminja predvsem način komuniciranja uprave z uporabniki. Takšne spremembe prinašajo vse večjo učinkovitost, preglednost, dostopnost in odzivnost javne uprave. Pri pravnem vidiku gre za pripravo in sprejetje ustreznih zakonov. Procesni vidik je tisti, ki velja za najzahtevnejšega. Pri tem vidiku gre za prenovu procesov in postopkov ter njihovo prilagoditev možnostim in pogojem, ki jih ustvarjata tehnološki in pravni vidik. Zadnji, četrti je tehnološki vidik, ki prevladuje v začetnem obdobju uvajanja e-uprave, ko je bilo treba pripraviti potrebno infrastrukturo za njeno delovanje. Pri njem je pomembna razširjenost uporabljene tehnologije med potencialnimi uporabniki (podjetji in posamezniki). S tega vidika e-upravo sestavljajo internetne tehnologije, digitalna televizija, mobilni telefoni, kioski, pametne kartice, spletne strani (Vintar 2006, 224).

2.1.2 Lastnosti in dimenzije e-uprave

Kot smo videli, ima e-uprava štiri različne vidike. Poleg njenih vidikov pa velja omeniti tudi njene lastnosti in dimenzije. E-uprava naj bi po navedbah Colnarja (2008, 106) imela štiri lastnosti. Kot prvo mora biti e-uprava »slika« (ogledalo) optimalne organizacije in delovanja upravnih organov. Kot drugo mora e-uprava vsebovati najprej tiste storitve, ki jih stranke (najbolj) potrebujejo. To je bistveno, saj je e-uprava namenjena ravno strankam. Pod tretje morajo informacijske rešitve e-uprave biti takšne, da pomenijo razbremenitev dela zaposlenih v upravnih organih in ne nalaganje dodatnega dela. In – kot zadnje – vse informacijske rešitve e-uprave morajo biti enostavne, struktura (ponudba) portala E-uprava pa konsistentna, jasna in pregledna.

Po navedbah Razgorška in Potočarja (2009, 66) e-upravo tvorijo štiri dimenzije. Prva je ta, da je e-uprava s svojimi storitvami uporabnikom na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu (organizirane so z vidika uporabnikov in ne državnih ustanov). Druga dimenzija je e-trgovanje. Gre za elektronski prenos finančnih sredstev za blago ali storitve (sem sodi plačilo davkov državljanov, državni nakup materiala, dražba presežne opreme). Tretja dimenzija je e-demokracija, ki temelji na uporabi informacijsko-komunikacijske opreme za komunikacijo z državljani v procesu sprejemanja odločitev javnega značaja. Zadnja, četrta je uporaba tehnologije za izboljšavo managementa javne uprave.

Brezovšek in drugi (2014, 172) navajajo:

E-uprava odpira poti za izkoristek informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) pri online delovanju na področjih, kot so dostop do informacij, anketne poizvedbe, politične razprave, politične kampanje in zbiranje sredstev, komuniciranje med državljani in odločevalci, podajanje komentarjev in predlogov o političnih usmeritvah, posredovanje mnenj o predlogih zakonov in drugih splošnih pravnih aktov, širše družbeno posvetovanje o zadevah skupnega pomena, vlaganje peticij, registracija volivcev ter ne nazadnje glasovanje oziroma oddaja volilnega glasu.

V zvezi z e-upravo je treba omeniti tudi e-demokracijo kot eno od že omenjenih štirih dimenzij e-uprave. Na videz morda za koga povsem jasna pojma, pa vendar njuna razmejitev ni tako preprosta. Čeprav je e-uprava del e-demokracije, ne gre za dva ista pomena oz. ta dva pojma nista sopomenki. Gre za dve različni vsebini, dva različna koncepta. Bobovnik (2009, 78) povzema naslednji opredelitvi obeh pojmov:

E-demokracija pomeni vsak demokratični politični sistem, v katerem se s pomočjo uporabe računalnikov in računalniških omrežij izvajajo ključne funkcije demokratičnega procesa (Hagen v Bobovnik 2009, 78). Med tem ko e-uprava pomeni intenzivno uvajanje uporabe interneta in elektronskega poslovanja v javno upravo, med upravnimi organi v upravi, navzven z občani, podjetji in drugimi organizacijami (Cimolini v Bobovnik 2009, 78).

2.1.3 Infrastruktura e-uprave

Kot navajata Božič in Čufar (2009, 14), je temelj za delovanje e-uprave hitra, zanesljiva, zmogljiva in varna infrastruktura. Avtorja dodajata, da je za usmerjeni razvoj e-uprave vzpostavljena centralna informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura e-uprave ali infrastrukturni gradniki e-uprave (krajše CITI), v sklop katere med drugim spadajo tudi:

- državno telekomunikacijsko omrežje HKOM (povezani državni organi in organi javne uprave);
- uprave ter lokalna omrežja državnih organov;
- ključni registri uprave;
- certifikatska agencija SIGEN-CA in SIGOV-CA (služita za izdajanje kvalificiranih digitalnih potrdil in poslujeta v sklopu Ministrstva za javno upravo. Digitalna potrdila izdana s strani SIGOV-CA so namenjeni zaposlenim v državni upravi in spletnim strežnikom, medtem ko tista izdana s strani SIGEN-CA državljanom in poslovnim subjektom z namenom identifikacije v e-poslovanju).

Na tem mestu omenimo še arhitekturo e-uprave, kot jo predstavljata Božič in Čufar (2009, 16). Avtorja predstavljata arhitekturo po plasteh, kjer je na dnu podatkovna ravnina, nad katero so servisi podatkovnih zbirk. Nad servisi podatkovnih zbirk so moduli (vmesniki) in nad njimi t. i. meta ravnina (register predpisov, katalog zbirk podatkov). Centralni register prebivalstva (CRP), Poslovni register (PRS) in Register prostorskih enot (RPE) sodijo med temeljne registre javne uprave, ki veljajo za najpogosteje uporabljene. Med pogosto uporabljenimi je tudi evidenca registriranih motornih vozil (MRVL). Metaravnini (nad njo) sledi projekcija prostora možnih rešitev in na vrhu zakoni ter strategija (Božič in Čufar 2009, 16).

2.2 POSLOVANJE E-UPRAVE

Pri e-upravi gre za način elektronskega poslovanja. Pri takšnem e-poslovanju e-uprave ločimo več vrst (Razgoršek in Potočar 2009, 69):

G2C – (Government to Citizen) – med državo in državljani

Poslovanje države z državljani obsega posredovanje informacij in storitev državljanom. Bistvo takšnega poslovanja je, da lahko državljani poslujejo od doma. Ponujene informacije in storitve obsegajo od zakonodaje, zdravstva, šolstva, pridobivanje raznih uradnih listin, pa vse do plačila davkov.

G2B (Government to Bussiness) – med državo in podjetji

Poslovanje med državo in podjetji je obojestransko (G2B, B2G). Od države k podjetjem se prenašajo storitve in informacije o državni politiki, zakonodaji, predpisih, postopkih, obnavljanje in pridobivanje dovoljenj; ustanavljanje podjetja itd.. V obratni smeri, torej v smeri od podjetij k državi, takšno sodelovanje oz. poslovanje poteka prek e-nabave, kjer država pridobiva potrebne dobrine in storitve.

G2G (Government to Government) – med državnimi organi znotraj države in med državami

Kadar govorimo o poslovanju med državnimi organi znotraj države mislimo na sodelovanje med oddelki in ustanovami znotraj državne uprave, medtem obsega poslovanje med državami storitve in transakcije, ki služijo kot instrument v mednarodnih odnosih in diplomaciji.

G2E (Government to Employee) – med državo in njenimi zaposlenimi

V sklopu poslovanja uprave z zaposlenimi se mora le-ta obnašati kot vsako večje podjetje. To pomeni, da zaposluje večje število ljudi na različnih lokacijah ter tako svojim zaposlenim nudi storitve in informacije, ki jih zadevajo.

G2N (Government to Non Profit Organizations) – med državo in neprofitnimi organizacijami

Takšno poslovanje obsega oblikovanje civilne družbe, ki skrbi za izboljšavo družbe.

2.3 STORITVE E-UPRAVE

Storitve, ki jih nudi e-uprava, so namenjene predvsem dvema skupinama uporabnikov, in sicer državljanom kot fizičnim osebam in poslovnim subjektom. Obojim je z uporabo takšnih storitev lahko olajšano urejanje upravnih zadev ter prihranjen čas. Tako lahko fizične osebe in poslovni subjekti mnoge storitve uredijo kar od doma.

Brezovšek in drugi (2014, 172) poudarjajo, da mora e-uprava vsebovati tiste storitve, ki jih stranke v upravnih postopkih najbolj potrebujejo. Menijo, da se tako povečuje tudi zadovoljstvo uporabnikov, saj lahko ti s pomočjo e-uprave rešijo tisto, kar jim običajno vzame največ časa in kar torej najpogosteje potrebujejo. Avtorji pri tem dodajajo, da je pomembno tudi, da e-uprava vsebuje storitve, ki hkrati razbremenjujejo javne uslužbenke, zaposlene v upravnih organih.

Med dvanajst osnovnih e-storitev za državljanke sodijo dohodnina; storitve za iskanje službe preko vladnih organov dela; prispevek za socialno varnost (ugodnosti za

brezposelne, otroški dodatki, stroški zdravljenja, štipendije); osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje); registracija osebnih vozil; prošnja za gradbena dovoljenja; prijava policiji (na primer ob tatvini); javne knjižnice (dostop do seznamov in iskanje); listine (rojstni list, poročni list), zahteva in dostava; vpis v srednjo šolo ali univerzo; obvestilo o spremembi stalnega prebivališča; storitve, povezane z zdravstvom (Batagelj 2008, 38–39).

Med osem osnovnih e-storitev za poslovne subjekte pa sodi socialna varnost zaposlenih; davki, ki jih plačuje podjetje (napoved, prijava); DDV (napoved, prijava); registracija novega podjetja; oddaja podatkov statističnemu uradu; okoljevarstvena dovoljenja in javna naročila (Batagelj 2008, 39).

Omenjene storitve so po Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2010 (2006) tudi storitve, ki jih nudijo e-uprave v drugih državah EU in ki so podlaga za primerjanje e-uprav.

Brečkova (2010) pa po Vintarju in sodelavcih (2000) povzema nekoliko drugačno delitev e-storitev. V sklopu takšne delitve poznamo informacijske storitve, ki obsegajo ponudbo raznovrstnih informacij in dokumentov zvezi z delom organov na državni in lokalni ravni, lahko pa so to tudi poslovne ali turistične informacije. Prav tako poznamo komunikacijske storitve, med katere sodijo elektronska pošta, elektronske razprave in forumi ter transakcijske storitve, med katere sodi interaktivno sodelovanje med občani in javnimi uslužbenci.

Omeniti je treba tudi, kako storitve vplivajo na aplikacije in njene izgradnje. Kot pojasnjuje Ciringer (2013, 44) v kontekstu študij o e-upravi obsega oblak javnih storitev tiste e-storitve, ki jih prispevajo takšne in drugačne institucije javnega in zasebnega sektorja z namenom, da se zadovoljijo potrebe končnih upravičencev (državljanov, podjetij, javnih uslužbencev in drugih zainteresiranih). Tako postanejo storitve, izpostavljene skozi oblak javnih storitev, gradniki aplikacij, namenjene ciljnim upravičencem.

E-uprava je s svojimi storitvami izjemno pomembna za celotno državo in njeno delovanje. Je bistvena za sprostitvev potenciala v javnem sektorju, saj velja, da so države, ki imajo odprt in učinkovit javni sektor ter dobro razvito e-upravo, vodilne tudi v gospodarstvu in konkurenčnosti (Dobnikar in Zužek 2010, 218).

2.4 ZAKONODAJA S PODROČJA E-UPRAVE

Problematika e-uprave ima svojo pravno podlago tudi v pravnih aktih. Devetak (2007) poudarja, da je predvsem zaradi brezhibnega e-poslovanja pomembno in potrebno, da ima država urejeno zakonodajo. Kot smo zapisali, je pri arhitekturi e-uprave zakonodaja na vrhu, kot krovna. Tako predstavljamo nekaj ključnih zakonov oz. pravnih aktov, ki posredno ali neposredno urejajo področje e-uprave.

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (2004)¹ – kot določa v svojem 1. členu – »ureja elektronsko poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu.« Poudarili bi 4. člen tega zakona, ki določa, da se podatkom v elektronski obliki ne smejo odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti zgolj zato, ker so v elektronski obliki. Ta zakon ureja tudi elektronsko poslovanje in elektronski podpis ter kazenske določbe.

Zakon o elektronskem poslovanju na trgu

Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (2009)² določa način in obseg elektronskega poslovanja na trgu v skladu z Direktivo 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu.

Zakon o varstvu osebnih podatkov

Zakon o varstvu osebnih podatkov (2007)³ v 2. odstavku 14. člena določa zavarovanje občutljivih osebnih podatkov. Varovanje osebnih podatkov je pri uporabi preko telekomunikacijskih omrežij zelo pomembno.

¹ Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 61/06 – ZEPT in 46/14.

² Uradni list RS, št. 96/09 – uradno prečiščeno besedilo in 19/15.

³ Uradni list RS št. 94/2007.

Zakon o dostopu do informacij javnega značaja

Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (2006)⁴ ureja postopek, ki vsakomur omogoča prosti dostop in ponovno uporabo informacij javnega značaja, s katerimi razpolagajo državni organi, organi lokalnih skupnosti, javne agencije, javni skladi in druge osebe javnega prava, nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb. Prosilec informacije je lahko fizična ali pravna oseba. Gre za prosilce takšnih informacij. Slednje se zagotavljajo tudi elektronsko.

Zakon o pravnem postopku

Zakon o pravnem postopku (2007)⁵ v 16.a členu določa, da se po tem zakonu, kjer ta določa pisno obliko, šteje, da je elektronska oblika enakovredna pisni, če so podatki v elektronski obliki primerni za obdelavo na sodišču, dosegljivi in primerni za poznejšo uporabo. Tudi v tem členu je določeno, da se podatkom v elektronski obliki ne sme odreči dokazne vrednosti samo zato, ker so v elektronski obliki.

Zakon o splošnem upravnem postopku

Zakon o splošnem upravnem postopku (2006)⁶ v 63. členu določa vloge za občevarje organov in strank. Tako določa, da se vloga vložijo v pisni obliki ter da za pisno vlogo velja tudi vloga, ki je v elektronski obliki in je podpisana z varnim elektronskim podpisom s kvalificiranim potrdilom.

Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje

Prav tako je na področju e-uprave pomembna Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (2000)⁷. Ta med drugim določa delovanje overiteljev kvalificiranih potrdil, pogoje za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov; časovno veljavnost kvalificiranih potrdil; pogoje za elektronsko poslovanje v javni upravi.

⁴ Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 117/06 – ZDavP-2, 23/14, 50/14 in 19/15 – odl. US.

⁵ Uradni list RS, št. 73/07 – uradno prečiščeno besedilo, 45/08 – ZArbit, 45/08, 111/08 – odl. US, 57/09 – odl. US, 12/10 – odl. US, 50/10 – odl. US, 107/10 – odl. US, 75/12 – odl. US, 40/13 – odl. US, 92/13 – odl. US in 10/14 – odl. US.

⁶ Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10 in 82/13.

⁷ Uradni list RS, št. 77/00, 2/01 in 86/06.

3 ZGODOVINA IN RAZVOJ E-UPRAVE

Točnega datuma, kdaj je mogoče govoriti o nastanku e-uprave, ni mogoče določiti oz. je določitev zelo težka. E-uprava je namreč lahko zaživela na temeljih, ki so plod desetletje dolgega dobrega in uspešnega dela informatikov. Tako opis e-uprave seže samo do začetkov pravega elektronskega poslovanja z državljani in s pravnimi osebami (Batagelj in drugi 2008, 13). Kot takšni mejnik se določajo pravni temelji, ki urejajo e-upravo. Za prvi takšni pravni temelj velja Zakon o elektronskem podpisu in elektronskem poslovanju, ki je bil sprejet leta 2000 (Batagelj in drugi 2008, 13–14). Tako se za začetek e-uprave po teh navedbah lahko smatra leto 2000. A kot bomo videli v nadaljevanju, nekateri navajajo, da se kot začetek šteje leto 2001. Tudi Kričej (2002, 47) navaja bolj točne podatke, in sicer piše, da je 5. marec 2001 datum, ko se je na tiskovni konferenci objavilo delovanje enotnega portala z imenom E-uprava.

Začetki e-uprave zunaj naših meja segajo še nekoliko nazaj. Tako je Evropska komisija leta 1999 opredelila tri funkcije e-uprave (Žurga 2001, 74). Prva funkcija je funkcija informacijske storitve za doseganje urejenih informacij na zahtevo (npr. spletne strani). Druga funkcija obsega komunikacijske storitve, ki omogočajo povezavo s posamezniki (fizičnimi ali pravnimi osebami) ali skupinami ljudi (npr. elektronska pošta, diskusijska omizja). Tretja funkcija je tista, ki omogoča transakcijske storitve za pridobivanje izdelkov ali storitev neposredno ali za pošiljanje podatkov (npr. upravni obrazci, glasovanje).

Pa se vrnimo k zgodovini Slovenije. V *eGovernment in the Member States of the European Union* (2005, 468) je kot zgodovinski začetek e-uprave v Sloveniji navedeno leto 1993, ko se je ustanovil center vlade za informatiko kot organ, pristojen za razvoj infrastrukture za informacijsko komunikacijsko tehnologijo v javni upravi in za podporo vladni službi.

Colnar (2008, 110) glede zgodovine oz. razvoja e-uprave v Sloveniji navaja, da se je projekt »e-uprava« formalno začel v začetku leta 2001. Takrat je bila vzpostavljena prva verzija državnega portala. Slednji naj bi zagotavljal javnosti dostop do vseh informacij in storitev javne uprave 24 ur na dan vsak dan v letu. Tak dostop naj bi bil uporabnikom

prijazen in enostaven ter naj bi predstavljal predstavitev državnih organov Republike Slovenije na internetu. Že naslednje leto, torej leta 2002, je bila sprejeta »Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v državni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004« (SEP-2004). Le-ta je vzpostavila strateško podlago za uvajanje elektronskega poslovanja v državno in javno upravo RS. A izvajanje te strategije, kljub velikemu napredku, ki ga je prinesla, ni bilo zadovoljivo in učinkovito. Vlada RS je leta 2006 sprejela tudi novo strategijo e-uprave z naslovom »Strategija e-uprave v RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010« (SEP-2010), leta 2007 pa še akcijski načrt AN2007/2010. Ta dva dokumenta naj bi začrtala nov zagon razvoja slovenske e-uprave. Nato je Slovenija sprejela še nacionalno strategijo za razvoj e-uprave s težnjo po uresničitvi ciljev in vizije iz ministrske deklaracije. Tako je bil sprejet akcijski načrt za razvoj e-uprave do leta 2015, ki obsega cilje strateških dokumentov na nacionalni in evropski z ustrezno podprtimi ukrepi (Dobnikar in Zužek 2010, 217).

Opisani razvoj temelji – bolj ali manj – na sprejetih strategijah. Zato na kratko pogledjmo, kaj konkretnega se je dogajalo skozi razvoj e-uprave po posameznih letih, kot ga predstavljajo Batagelj in sodelavci (2008, 14–16):

- Prvi pomembni koraki so se začeli leta 2001, ko je bil vzpostavljen prvi državni portal E-uprava. Takrat so državljani kot uporabniki začeli uporabljati prve prave elektronske storitve za državljane (lahko so pridobili izpiske iz matičnih knjig). Leto za tem, leta 2002, je sledila izdelava prvega projekta G2G. Le ta je omogočil izmenjavo med centralnim registrom prebivalstva in Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje. Tega leta je prišlo tudi do vključitve notarjev v projekt imenovan eNotar.
- Leta 2003 je bil izdelan prenovljen portal E-uprava, ki že vsebuje zamečke življenjskih dogodkov. Tako je pričel delovati portal upravnih enot, ki je prinesel novo obdobje v portalnem pristopu v državni upravi. Omenjeni portal upravnih enot je odpravil kar 58 spletnih strani upravnih enot. Leto 2003 je prineslo še eno novost in sicer centralni register prebivalstva (CRP), ki je državljanom omogočil vpogled v lastne osebne podatke (VLOP). Davčna uprava

Republike Slovenije je decembra 2003 začela uporabo portala E-davki (eGovernment in the Member States of the European Union 2005, 468).

- Leta 2004 je e-uprava ponudila prvi generični sistem dostopa za sprejem e-vlog, e-podpisa, usmerjanje e-vlog na upravno enoto in izvedbo e-plačil. Leta 2004 se odpre tudi sodni register. To leto pa zaznamujejo tudi številne aplikacije na področju e-davkov. Tudi sicer je bilo leto 2004 zelo uspešno na mnogih področjih: statistični urad, AJPES, carina in drugi so kar tekmovali, kje bo avtomatizacija e-poslovanja večja, s čimer se je vrednost in učinkovitost e-uprave krepila. Tudi Erjavčeva (2012, 10) po Siliču in Intiharjevi povzema (2004, 1), da je bilo obdobje od 2002 do 2004 obdobje mnogih uspehov na področju e-uprave ter da je bilo to obdobje obdobje mnogih izzivov za udeležence, ki so se srečevali tudi z neuspehi pri projektih e-uprave. 7. junija 2004 so lahko državljani zaprosili za potrdilo o (ne)kaznovanosti preko e-uprave (eGovernment in the Member States of the European Union 2005, 468).
- Leta 2005 smo državljani Slovenije na podlagi omenjenih aplikacij e-davkov lahko prvič oddali elektronsko dohodninsko napoved. Tudi upravni postopki so dobili večjo težo. Leto 2005 je prineslo tudi prenovu registra stalnega prebivalstva, začetek informatizacije matičnih knjig, konec prenove registra vozil. Leto 2005 je pomembno tudi zaradi uvedbe projekta e-VEM (vse na enem mestu) za samostojne podjetnike posameznike, ki velja za zgodovinski premik na področju e-storitev za pravne osebe.
- Leta 2006 se je ustanovil urad za informatiko in e-upravo. Cilj je bil, da bi imela informatika ustrezeni položaj. Pod okriljem ministrstva za javno upravo se nadaljuje razvojna pot e-uprave in to zelo uspešno in z vse večjo intenziteto. Leta 2006 je bil prenovljen portal E-uprava. Prenova je prinesla mnoge novosti. Med slednjimi je pomembna predvsem popolna usmeritev k državljanom in njihovim potrebam na podlagi življenjskih dogodkov. Ključne funkcije (e-podpis, e-plaćila in e-vročanja) so bile vključene v spletno administrativno orodje. Izveden je bil tudi projekt povezovanja uradnih evidenc, država pa je dobila prvi metaregister, v katerem so podpisani uradne evidence, viri in podatki. Državljeni so lahko podaljšali registracijo motornih vozil, izvedena je

bila integracija z zavarovalnicami, vzpostavljen je bil t. i. izdajatelj časovnih žigov ter ustanovljena agencija za podporo biometričnim potnim listom. V letu 2006 je bila sprejeta strategija e-uprave za obdobje od 2006 do 2010. V tem obdobju je bil poudarek na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji uprave in e-storitev, ki bodo uporabnikom e-uprave omogočile boljšo kakovost življenja ter prijaznejšo upravo (Erjavec 2012, 10).

- V letu 2007 je bilo dokončano generično orodje za izdelovanje poljubnih e-vlog. Tako je bilo omogočeno vnašanje podatkov iz uradnih evidenc in registrov. Začet in izveden je bil tudi e-VEM za vse gospodarske družbe. Leta 2008 je bil e-VEM za vse gospodarske družbe predan v uporabo. E-uprava se je začela približevati ciljnim skupinam (portal za otroke in mladino).

Do danes se je na področju e-uprave zgodilo precej novega. Bilo je narejenih veliko sprememb in izboljšav. Ena od zadnjih je prenova portala E-uprava, kot bomo predstavili v nadaljevanju. Žurgova (2015, 7) navaja, da vse bolj prevladuje zavest, da si je za učinkovitost in izboljšanje delovanja državne uprave potrebno nenehno prizadevati z uvedbo ustreznih mehanizmov.

4 ELEMENTI NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA S POUDARKOM NA USMERJENOSTI K UPORABNIKOM

Če si želimo sprememb, napredka, moramo težiti k spremembam. Vsake spremembe pa zahtevajo določena prilagajanja. Tako velja tudi v javni upravi. Državna uprava, lokalne skupnosti se morajo prilagoditi novonastalim razmeram. Kot navaja Bačlija (2011, 98), je prevladujoči princip modernizacije lokalnega upravljanja kot odziv na globalne spremembe implementacije koncepta oz. konceptov novega javnega managementa (NJM).

4.1 OPREDELITEV IN PRVINE NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA

Koncept »novi javni management« se je pojavil z idejo o uvedbi trga oz. o prodajanju in kupovanju storitev v Veliki Britaniji v času vladavine ministrske predsednice Margaret Thatcher (Leskovšek 2011, 45). Poglavitna značilnost sistema je uvedba nove upravljaljske miselnosti, ki naj bi sistem socialnega varstva prikrojila po podobi gospodarstva s prepričanjem, da bo sam sistem bolj gospodaren, finančno učinkovitejši in kakovostnejši, ker naj bi bili zasebni izvajalci kakovostnejši kot javni (Leskovšek 2011, 45).

Žurgova (2001, 49) novi javni management opredeljuje kot pojem, katerega koncept vpeljuje v upravljanje javnega sektorja pozitivne elemente oz. prvine iz upravljanja in delovanja zasebnega sektorja. Pri tem avtorica dodaja, da je njegovo bistvo tudi v tem, da se usmerja k uporabnikom.

Novi javni management torej za javno upravo oz. javni sektor prinaša prvine iz zasebnega sektorja. Na tak način naj bi se izpopolnilo delovanje javnega sektorja. Javna uprava je tudi lokalna samouprava, torej to velja tudi zanjo. Lokalna skupnost je precej bližje posamezniku – torej državljanu kot malemu človeku – kot državna uprava. To omogoča, da so državljani kot občani lahko bolj odzivni in bolj prilagodljivi, hkrati pa so lokalne oblasti v veliki meri omejene z nacionalnimi zakonodajnimi okviri, ki (lahko) dušijo razvoj in kreativnost vodenja in upravljanja ter s tem uspešnost posamezne lokalne skupnosti (Bačlija 2011, 99).

Temeljna načela oz. temeljne prvine novega javnega managementa so: usmerjenost k rezultatom; usmerjenost k strankam; prenova delovnih procesov; nova organiziranost in novi načini vodenja; uvajanje novih delovnih metod in preoblikovanje delovnega mesta; povečanje učinkovitosti in uspešnosti; delegiranje in povečevanje avtonomije; prenos izvajanja posameznih nalog zunanjim izvajalcem; opredelitev in razmejitev odgovornosti ter vzpostavitev tekmovalnosti (Žurga 2015, 49–50). Te prvine se med seboj prepletajo. Prinesle naj bi posodobitev delovanja in organizacijo javne uprave. Žurgova (2001, 50) pravi, da te prvine prinašajo poleg sodobnejše organiziranosti in delovanja uprave tudi dolgoročne finančne učinke.

Novi javni management lahko opredelimo tudi tako, da predstavimo njegove ključne elemente. To pa ni lahka naloga, saj – kot navajajo Brezovšek in drugi (2014, 61) – obstaja veliko poskusov opredelitve ključnih elementov in doktrinarnih sestavin novega javnega managementa. Avtorji slednje opredeljujejo tudi s pomočjo preglednice oz. tabele, kot jo povzemamo v nadaljevanju (glej Tabela 4.1). V omenjeni tabeli so predstavljene nekatere glavne razlike med klasično predstavo birokracije in novim javnim managementom. Kot poudarjajo Brezovšek in drugi (2014, 61), se s tem postavlja pod vprašaj »skoraj svete ključne elemente webrovskega koncepta javnega sektorja«, kot primer pa navajajo naslednja vprašanja: »ali je nujno in uporabno imeti popolnoma ločen personalni sistem za javni sektor; ali je hierarhija res najboljši in edini način za vodenje velikih organizacij in odnose med organizacijami; ali tradicionalni način proračuna in financiranja ponuja dovolj informacij; ali je možno voditi in nadzorovati delovanje organizacij predvsem s pravili in regulacijo«.

Tabela 4.1: Idealni elementi »novega javnega menedžmenta«

	Novi javni management	Webrovska birokracija
Management	kvantificirana izhodna merila	vhodni nadzor, postopki, pravila
Kontrola	devolucija upravljaljskega nadzora, nove nadzorne strategije, pogodbeni odnosi, kontrola »od spodaj«	centralni, hierarhični nadzor, avtoriteta »od zgoraj«
Izdelava ali nakup	pogodbništvo izven javnega sektorja; tekmovanje in konkurenca javnih služb	vertikalna in horizontalna integracija javne uprave
Kultura	posnemanje privatnega sektorja (mobilnost, kratkoročne delovne pogodbe)	tradicija javnega sektorja (dolgoročna zaposlitev, kariera, senioriteta)
Spodbude	denarne	nedenarna (etika, status)
Proračun	fleksibilnost, globalnost, stroškovni račun	proračunska pravila, letni proračuni
Osebj	menedžerske spretnosti, »javni podjetnik«	poznavanje zakonov in oblikovanja politik, »javni uslužbenec«

Vir: Brezovšek in drugi (2014, 61).

4.2 USMERJENOST NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA K UPORABNIKOM

Ena od pomembnih prvin je usmerjenost k strankam, ki je ključna za našo obravnavano problematiko. Javna uprava torej mora biti s svojo organizacijo in delovanjem usmerjena k strankam. Gre za težnjo po tem, da se izpolnijo njihova pričakovanja, da se izpolnijo njihova naročila v opredeljenem času, da so ta izpolnjena kakovostno in s primernim dostopom do nje (Žurga 2015, 51). Vse to zahteva določene spremembe. Gre predvsem za spremembe organizacije samega dela. Kot smo videli, je ena od prvin novega javnega managementa usmerjenost k strankam.

Žurgova (2015, 50) navaja, da je ključna odzivnost javne uprave in da je torej usmerjenost in delovanje javne uprave organizirano tako, da obravnava svoje državljane kot stranke. Po navedbah avtorice organizacija OECD⁸ opredeljuje štiri razsežnosti odzivnosti organizacije v javni upravi. Prva je razumljivost, ki je potrebna za seznanjenost strank z delovanjem javne uprave, z omejitvami njenega delovanja, s tem, kdo nosi odgovornost za kaj in katere so možnosti spreminjanja upravnih odločitev. Naslednja je vključevanje sodelovanja strank. Tako morajo biti stranke vključene v delovanje javne uprave, saj brez njihovega sodelovanja nalog ni mogoče opravljati. Tretja razsežnost je zadovoljevanje potreb strank. Strankam je treba v največji možni meri ponuditi storitve, ki ustrezajo njihovim konkretnim razmeram. In četrta razsežnost je dostopnost. Gre za to, da mora biti strankam omogočen in zagotovljen preprost dostop do uprave. Ta mora biti zagotovljen v primernih terminih. Prav tako je potrebno, da se uprava s strankami sporazumeva v jeziku, ki ga stranke razumejo.

⁸ Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD; ang Organisation for Economic Co-operation and Development) je mednarodna gospodarska organizacija razvitih držav, ki sprejemajo načela predstavniške demokracije in svobodnega trga.

5 PREDSTAVITEV PORTALA E-UPRAVE

Državni portal Republike Slovenije E-uprava je vstopna točka do informacij o državni in javni upravi in je bil kot prvi portal s storitvami za državljane in podjetja javnosti dostopen leta 2001 (Golob 2013a, 11). Od svojih začetkov pa do danes je doživel mnoge spremembe, predvsem v smislu nadgradnje in posodobitev.

Golob (2013a, 11) predstavlja namen, cilje in bistvo portala E-uprave. Tako je namen portala – poleg posredovanja informacij o upravi – približati upravne storitve uporabnikom preko svetovnega spleta. V sklopih »storitve javne uprave« oz. »življenjski dogodki« so zbrane informacije o postopkih za prebivalce, pravne osebe, manjšine, tujce. Te storitve so razdeljene po posameznih področjih. Razdelitev po področjih omogoča pregled in spremljanje vseh pomembnejših življenjskih dogodkov za posameznika, vse od rojstva preko šolanja in zaposlitve do upokojitve. Portal je usmerjen k ciljnim skupinam uporabnikov. Kot tak nudi sodelovanje uporabnikov prek anket, pogostih vprašanj in odgovorov, E-demokracije, Moje eUprave itd. Življenjski dogodki ter storitve in e-vloge znotraj njih so glavni vsebinski sklop E-uprave. Dodati pa velja tudi to, da vsebina e-portala uporabnikom na voljo tudi v angleškem, italijanskem in madžarskem jeziku. Vsebina v omenjenih jezikih je prilagojena ciljnim skupinam.

V nadaljevanju predstavljamo storitve, kot jih ponuja portal E-uprave danes, ter življenjske dogodke, za katere portal nudi storitve. V teku pa je tudi t. i. E-uprava 2.

5.1 STORITVE PORTALA E-UPRAVE

Državni portal E-uprava je bil pred kratkim prenovljen. Z Ministrstva za javno upravo so nam sporočili, da je v primerjavi s starim nov portal prinesel številne nove funkcionalnosti (npr. Moja eUprava, Napovednik, prilagojenost za slepe in gluhe itd.). Na spletni strani portala pa navajajo obvestilo, da razvoj portala še ni zaključen in da se objavlja t. i. beta različica ter da so zaradi tega možne napake (Ministrstvo za javno upravo 2016). Sicer pa novi portal ponuja 180 različnih elektronskih vlog.

Portal E-uprave (Ministrstvo za javno upravo 2016) ponuja možnost urejanja upravnih zadev na naslednjih življenjskih področjih:

- Družina, otroci, zakonska zveza
- Osebni dokumenti, potrdila, selitev
- Izobraževanje, kultura
- Delo in upokojitev
- Sociala, zdravje, smrt
- Nepremičnine in okolje
- Potovanja
- Promet in prometna infrastruktura
- Kmetijstvo, gozdarstvo, prehrana
- Davki
- Država in družba
- Podjetništvo

Vidimo, da življenjski dogodki zajemajo izjemno široko paleto dogodkov ter da je praktično večino stvari mogoče urediti od doma, preko spleta.

5.2 PORTAL E-UPRAVA 2

Evropska komisija je sprejela Evropski akcijski načrt za e-upravo za obdobje 2011–2015. S tem je bil predlagan nov načrt za e-upravo, ki zasleduje zahtevne cilje iz t.i. malmöške deklaracije sprejete na peti konferenci za e-upravo. Ta načrt poudarja predvsem čezmejne storitve za državljane in podjetja; storitve namenjene uporabnikom; storitve namenjene izboljšanju mobilnosti z namenom ustanovitve in vodenja podjetij, študij, delo ter bivanje in upokojitev kjerkoli v Evropski uniji; težnjo po zmanjšanju upravnega bremena, izboljševanju organizacijskih procesov in spodbujanje nizkoogljičnega gospodarstva (Ciringer 2013, 44).

Gre za t. i. E-upravo 2. Slednja naj bi bila še bolj prijazna uporabniku in osredotočena predvsem nanj. Gre za prenovo obstoječega portala, ki poteka postopno. Tako večjih sprememb ni mogoče opaziti v kratkem času. Gre za počasne in postopne spremembe,

ki temeljijo na priporočilih stroke in uporabnikov. Spremembe bodo trajale ves čas projekta (Golob 2013b, 4).

Golob (2013b, 3–4) navaja, da je glavni cilj takšne prenove portala vzpostaviti državljanom prijazen portal, ki jim bo omogočal dostop do potrebnih informacij in orodij za urejanje upravnih in drugih postopkov v organih javne uprave v Sloveniji, ter dodaja druge cilje. Med temi so: da se na enem mestu združi celotna vsebina državljanov do javne uprave; da se izboljša zadovoljstvo uporabnikov; osredotočijo vsebine na konkretnega uporabnika; da je celoten koncept usmerjen na državljana in njegov cikel od rojstva do smrti; da se zagotovi deljenje vsebin in poglobijo možnosti soustvarjanja in sodelovanja uporabnikov; da se poveča število registriranih uporabnikov E-uprave; povečajo razmerja med elektronsko (na e-upravi) in fizično opravljenimi postopki; poveča število oddanih naročil prek E-uprave; da se zmanjša število zastavljenih vprašanj; da se omogoči racionalna raba E-uprave na različnih napravah (računalnik, mobilni telefon itd.); da se vzpostavi procesna osnova za večkanalno predstavitev in izvajanje upravnih storitev; da se doseže aktualnost procesov glede na uporabnika oziroma aktualnost; da se omogoči dostop do vsebin glede na avtentikacijo uporabnika; da se vzpostavijo analitična osnova za spremljanje uporabe, prilagojeno komuniciranje in pomoč uporabnikom v realnem času; da se ponudi celovita podpora in ponudba med informacijami in storitvami ter da se doseže ločitev predstavitevne delo od storitvenega (storitve in aplikacije).

Koristi za uporabnike kakor tudi za samo upravo so prikazane v nadaljevanju v Tabeli 5.1.

Tabela 5.1: Koristi E-uprave 2

Za uporabnika	Za upravo
<ul style="list-style-type: none"> • učinkovitejše sodelovanje z upravo in s tem prihranek časa in denarja; • ukrepanje na podlagi pravočasnega obveščanja za večjo skladnost in razumevanje; • osredotočenost na vsebino ob manjšem vložku v izbiro, razumevanje in izvajanje storitev; • pregledne možnosti in spodbude za dejansko soustvarjanje upravnih procesov, storitev. 	<ul style="list-style-type: none"> • zadovoljnejši uporabniki; • optimizacija stroškov delovanja uprave zaradi boljše izrabe cenejših poti sodelovanja; • večji obsega soustvarjanja s strani uporabnikov izboljša kakovost procesov in storitev; • lažja komunikacija z uporabniki.

Vir: Golob (2013b, 3).

Nograšek in Vintar (2001, 245) poudarjata pomen in vlogo informacijske tehnologije pri razvoju e-uprave. Pravita, da je ravno vloga informacijske tehnologije v obdobju e-uprave večja kot kdajkoli prej ter da se sočasno povečuje tudi soodvisnost z ostalimi elementi v organizaciji, ki morajo biti medsebojno povezani, z namenom boljšega izkoristka potenciala tehnologij. To pa po besedah avtorjev vodi do zaključka, da se med temeljnimi dejavniki uspešnega razvoja e-uprave pojavljajo nova razmerja in odvisnosti.

6 ANALIZA OBSTOJEČIH RAZISKAV O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV Z E-UPRAVO

Kot smo omenili, je e-uprava namenjena predvsem njenim uporabnikom. Zato je ključno, da so storitve prilagojene uporabnikom tako, da jim nudijo zadovoljivo uporabo. Osnovno gibalno razvoja e-uprave je namreč zadovoljstvo uporabnikov, ki ga je možno doseči s prijaznimi, dostopnimi, enostavnimi in poceni e-storitvami, ki jih v svojih življenjskih dogodkih le-ti najpogosteje potrebujejo (npr. rojstvo otroka, poroka, nakup nepremičnine, registracija podjetja itd.) (Nahtigal 2010, 69).

Za zadovoljstvo uporabnikov je zelo pomembno, da imajo le-ti na voljo ustrezna orodja in da so spletne strani prijazne uporabnikom. Kukovičeva (2015, 30) navaja, da je analiza na uradnih spletnih straneh pokazala, da imajo vse slovenske občine, in sicer 211 (100 %), uradno spletno stran, ki omogoča e-dostop do različnih uradnih publikacij, kot so lokalni predpisi, razpisi, natečaji, dogodki, strategije, napovedi, različna poročila, sklici sej občinskih svetov (včasih celo zapisi sej), aplikacije različnih oblik itd. Avtorica pri analizi uradnih spletnih strani občin ugotavlja, da velika večina le-teh redno posodablja svoje spletne strani z objavo novic in (prihajajočih) dogodkov ter da kar nekaj občin ponuja naročnino na e-novice, ki jih že registrirani uporabniki prejmejo v svoje nabiralnike.

Kukovičeva (2015, 27) je ugotavljala, ali so slovenskim državljanom na voljo ustrezna orodja za udeležbo v e-storitvah na lokalni ravni in ali se lahko pojem »e-državljan« uporablja tudi v Sloveniji. Avtorica je ugotovila, da ima v okviru poznavanja informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT) na eni strani in z nadaljnjimi razširitvami in predvsem vzpostavitvami e-orodij za aktivno udeležbo na drugi strani pojem »e-državljana« v Sloveniji dobre možnosti za prihodnji razvoj.

6.1 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV E-UPRAVE

V Strategiji e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010 (2006) je navedeno, da so zadovoljni uporabniki vodilo e-uprave. Skrbeti je treba, da zadovoljstvo ostaja oz. se ohranja. Zato je treba skrbeti za nenehni razvoj e-uprave. To pa od javne uprave zahteva (Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010, 2006):

1. izvajanje racionalizacije, optimizacije in standardizacije poslovanja v upravi,
2. spremljanje učinkov prenove poslovanja,
3. prilagajanje zakonodaje,
4. reševanje organizacijskih in pravno-formalnih vprašanj,
5. razvijanje sodobnih modelov za razvoj e-uprave,
6. prehod uprave in zaposlenih z izvajalca administrativnih postopkov na ponudnika storitev,
7. odpiranje in povezovanje informacijskih virov znotraj uprave za učinkovitejše in cenejše storitve,
8. načrtovanje in delovanje e-uprave, pri čemer lahko sodelujejo državljani in nevladne organizacije,
9. interoperabilnost⁹ rešitev, storitev in podatkov,
10. izvajanje projektov informatizacije,
11. izvajanje usposabljanj za vse zaposlene v javni upravi, ki bodo uporabljali rešitve e-uprave,
12. stalno notranjo in zunanjo promocijo e-uprave,
13. zagotavljanje sredstev za delovanje in vzdrževanje e-uprave.

Zadovoljstvo uporabnikov torej zahteva konstantno pozornost. Ni mogoče reči, da so uporabniki zadovoljni, ter se prenehati zavzemati za to, da bo tako tudi prihodnje. Potrebne so nenehne izboljšave, spremembe, inovacije.

Raziskava 2007

Kvasova (2007) je povzela raziskavo z naslovom Merjenje zadovoljstva uporabnikov e-uprave, ki jo je izvedel Inštitut za informatizacijo uprave na ljubljanski Fakulteti za upravo. Ugotovitve te raziskave kažejo, da so Slovenci z e-upravo bolj zadovoljni kot s klasično upravo, čeprav tudi to zadovoljstvo ni visoko. Najmanj so zadovoljni s komuniciranjem z javnimi uslužbenci prek e-pošte, pri čemer je zadovoljstvo najnižje glede hitrosti in uporabnosti odgovorov ter popolnostjo informacij in enostavnostjo

⁹ Interoperabilnost pomeni povezovanje, povezano delovanje oz. medsebojno komuniciranje dveh ali več sistemov ali naprav na podlagi skupnih standardov, formatov ali protokolov komuniciranja.

dostopa. Najbolj so zadovoljni z dostopom do obrazcev in do e-storitev. Več kot 80% uporabnikov interneta je uporabilo vsaj eno od možnosti e-uprave. Pri tem jih je največ uporabilo katalog Cobiss. A kljub temu je dejanska uporaba e-storitev še vedno precej nizka. V času, ko je bila izvedena ta raziskava, torej v letu 2007, je dohodnino oddalo, s pomočjo sistema e-Davki, zgolj nekoliko več od 3% zavezancev in le okoli 6% transakcij je bilo izvedenih v okviru projekta VEM. Raziskava je podala tudi ugotovitve zakaj prihaja do neuporabe e-storitev. In sicer je med prevladujočimi odgovori ta, da ljudje še vedno raje uporabijo klasično pot za ureditev upravnih zadev. Temu razlogi sledi nezaupanje v e-upravo. V tej raziskavi je kar polovica tistih, ki ne uporabljajo e-uprave izrazila popolno nezanimanje za uporabo e-uprave tudi v prihodnosti.

Razlogi za uporabo in neuporabo e-uprave glede na zadovoljstvo

Brečkova (2010) je ugotavljala, kaj je tisto oz. kateri so tisti dejavniki, ki so za uporabnika najpomembnejši pri obisku posamezne spletne strani javnega sektorja. Ugotovila je, da so to naslednji dejavniki, ki so rangirani od najpomembnejšega do najmanj pomembnega: ustrezna vsebina – informacijo, ki jo uporabnik potrebuje, tudi dobi; razumljivost informacij; ažurnost vsebine; enostavnost dostopa do vsebin; celovitost informacij; hitrost dostopa do vsebin; uporabnost spletne strani; dober iskalec; možnost uporabe različnih storitev; odzivnost uprave oziroma javnih uslužbencev; možnost sodelovanja z javnimi uslužbenci; prijaznost spletne strani; enotna podoba spletnih strani; grafična podoba spletne strani (Brečko 2010, 153).

Glede na dejavnike, ki so uporabnikom najbolj in najmanj pomembni, je mogoče presoјati, kaj je tisto oziroma katerim dejavnikom je treba nameniti več pozornosti, da bodo uporabniki kar se da zadovoljni. Tako je večja verjetnost, da bodo uporabniki bolj zadovoljni, če jim bo ponujena ustrezna vsebina, razumljive informacije, ažurnost vsebine, enostaven dostop ipd., kot pa da se bo izboljšala podoba spletnih strani in njihova prijaznost.

Kljub vsemu napredku in razvoju, ki ga je bila deležna e-uprava in njeni uporabniki, pa zadovoljstvo le-teh ni vselej takšno, kot bi si želeli. Kričej (2013) navaja, kje je nezadovoljstvo najvišje, ter podaja razlago glede trenutnega stanja in ukrepov v prihodnje:

S prijaznostjo prikazanih informacij

Javna uprava na tem področju ukrepa in odgovarja z uredniško politiko, ko bodo eksperti sodelovali pri posredovanju informacij uporabnikom in se izogibali uradniški latovščini.

Z neenakomernim razvojem IT-sistemov, podvojenostjo nekaterih funkcij in aplikacij

Vlada RS je vpeljala koordinacijo, katere naloga bo skrb za odgovore na tem področju.

Z državnim portalom, kjer so informacije nepovezane in necelovite

Teži se k vzpostavitvi portala, ki bo omogočal visoko stopnjo prilagodljivosti lastnim potrebam, visoko usmerjenost k uporabnikom, poenostavljenost avtentikacije, poenostavljenost pridobivanja in uporabe kvalificiranih digitalnih potrdil. Obstaja težnja, da se državljanom pokažejo podatki, ki jih država zbira in shranjuje v imenu državljanov ter ima vlogo njihovega skrbnika.

Z odprtostjo

Pripravljen in delujoč je nacionalni interoperabilni portal NIO. Le ta podpira objavo odprtih podatkov, ponovno uporabljivih gradnikov, aplikacij itd. Povezan je z drugimi sorodnimi portali v EU.

S predragimi državnimi nakupi

Morda so ukrepi države res dragi oz. predragi. Velik izdatek so predvsem e-javna naročila. Odgovor in pozitivne spremembe prinašajo portal za javna naročila, e-dražbe, e-katalog in e-naročanje, e-dosje. Gre za storitve, ki bi naj vplivale na pocenitev delovanja države in bodo v veliki meri vplivale tudi na preglednost poslovanja.

S predolgimi sodnimi postopki in prijaznostjo pravosodnega sistema

Postopke sojenja je možno skrajšati in vzpostaviti prijaznejši pravosodni sistem. Sodstvo je naredilo pomembne korake k informatizaciji ter prepoznalo pozitivne učinke elektronskih overitev, avdio- in videokonferenčnih sistemov. Prav tako je informatiziralo zemljiško knjigo, povezalo je kataster in e-zemljiško knjigo. Večino postopkov vodi po e-poti. Še vedno pa malo ljudi pozna rešitve, kot so e-notar, e-zapori,

in modernizacijo poslovanja tožilcev in pravobranilcev. Tudi tukaj se pričakujejo spremembe.

Z zdravjem po e-poti

Zdravje po e-poti velja za nekoliko zahtevnejšo nalogo. Veliko je bilo narejenega, a kljub temu državljani, pacienti, zaposleni v zdravstvu tega ne občutijo. Varna izmenjava dokumentov med institucijami že poteka, prav tako e-recept. Kmalu bo omogočeno tudi naročanje na preglede po e-poti. Kljub temu manjka celovit pristop, ki bo omogočal pacientom vpogled v svoje podatke in svoj zdravstveni karton, ki bo zdravnikom pri delu zagotavljal zadostno e-podporo, ki bo omogočal telemedicina in druge napredne rešitve ter skrajševali čakalne vrste, kjer se le da.

Z interpolnostjo in povezanostjo čez mejo

Takšna interpolnost in povezanost je le delna. Sicer pa je Slovenija na tem področju znana v svetovnem merilu in dosega lepe rezultate. Dostop do podatkov je varen in kontroliran. Vse je skladno z zakonodajo. Uporabna vrednost čezmejnega povezovanja se še čaka, a koraki so pravi. Tako pričakujem, da bomo s skupnimi gradniki e-vročanja, e-dokumentov za transport in enostavne uporabe elektronskega podpisovanja zaokrožili ponudbo učinkovitega e-poslovanja.

Z e-poslovanjem podjetnikov

Obstoječe e-poslovanje podjetnikov bi lahko bilo boljše. Portal eVEM in vgradnja koncepta »vse na enem mestu« v državno upravo je bil velik korak. Tako se je ustanavljanje podjetij skrajšalo z nekaj mesecev na nekaj dni, postalo zgledna elektronska storitev in prepoznavno kot odlična e-storitev tudi v svetovnem merilu. V pripravi so koraki, ki vodijo v poenotenje poslovnega okolja za podjetnike, ki sodelujejo z državo.

Kot vidimo, je mogoče še precej postoriti za izboljšanje zadovoljstva uporabnikov. Kljub temu da je to že sicer na zadovoljivi ravni, pa so pripombe oz. izražena nezadovoljstva izhodišče za nadaljnje spremembe in izboljšanje obstoječega stanja. Treba je torej nenehno oz. konstantno skrbeti za razvoj e-uprave in za zadovoljstvo njenih uporabnikov.

Nahtigal (2010, 69) navaja, da je za stalno povečevanje kakovosti življenja in zadovoljstva uporabnikov s pomočjo e-uprave treba zagotavljati njen nenehni razvoj, ki temelji na izboljšanju e-podpore v odnosih med subjekti znotraj in zunaj javne uprave (G2C, G2B in G2G) z uporabo sodobne informacijske tehnologije; na usmerjenosti javne uprave k njenim uporabnikom in sočasni vzpostavitvi prijaznega okolja za razvoj podjetništva; na pospešitvi razvoja in izvajanju e-storitev; na izboljšanju administrativnega okolja zaposlenim v javni upravi z racionalizacijo delovnih procesov; na povečanju izmenjave podatkov med ustanovami javne uprave z uvedbo standardov, priporočil, skupnih rešitev, racionalizacije upravnih procesov ter učinkovite informacijske podpore.

6.2 ZADNJE RAZISKAVE O ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV E-UPRAVE V SLOVENIJI S STRANI MINISTRSTVA

Za podatke o raziskavah z zadovoljstvom uporabnikov e-uprave v Sloveniji smo se obrnili na Ministrstvo za javno upravo, natančneje na Direktorat za informatiko. Nanje smo se obrnili 20. maja 2016 preko elektronske pošte. Povprašali smo jih, ali so bile opravljene kakšne raziskave na temo zadovoljstva uporabnikov e-uprave v Evropski uniji in Sloveniji in kakšni so bili rezultati. Povedali smo jim, da podatke potrebujemo v okviru priprave diplomskega dela na Fakulteti za družbene vede.

Odgovorili so nam, da raziskav o zadovoljstvu uporabnikov z e-upravo v zadnjih letih niso opravljali, ker so intenzivno razvijali nov portal. Zadnja takšna raziskava je bila po njihovih navedbah opravljena leta 2012, pri kateri je treba upoštevati, da je bila narejena v času prejšnjega portala E-uprava, tako da rezultati ne odražajo sedanjega stanja. Z Ministrstva so nam tudi sporočili, da načrtujejo, da bodo naslednjo analizo o zadovoljstvu uporabnikov opravili konec letošnjega leta. Analiza bo zajemala uporabnost prenovljenega portala E-uprava. V času od vzpostavitve novega portala konec novembra lanskega leta pa so dobili veliko pozitivnih odzivov. Dobili so tudi nekaj pripomb in predlogov za izboljšave, v glavnem pa uporabniki pohvalijo uporabniško izkušnjo portala.

Na Ministrstvu za javno upravo so nam kot zadnjo raziskavo posredovali dokument z naslovom »Merjenje zadovoljstva uporabnikov s storitvami javne uprave«, izdan novembra 2012. Raziskavo je izvedel Episcenter d.o.o. (2012). Ta raziskava, v kateri je sodelovalo 320 anketiranih in je bila izvedena preko telefona, je pokazala, da storitve e-uprave uporablja 49 % anketiranih in da na uporabnost vpliva starostna in izobrazbena struktura anketirancev. Med anketiranci, starimi od 36 do 49 let, je značilno več uporabnikov storitev e-uprave, med starejšimi, starimi od 50 do 65 let, pa je teh že značilno manj. Značilno več uporabnikov je tudi med anketiranci z vsaj višjo stopnjo izobrazbe.

Glede zadovoljstva z e-upravo je raziskava pokazala, da so anketiranci z njo v splošnem zadovoljni, in sicer je povprečna ocena zadovoljstva z e-upravo na petstopenjski lestvici 3,87. Povprečne ocene zadovoljstva s posameznimi dejavniki v okviru e-storitev: pridobivanje obrazcev za vloge preko interneta ($M = 4,29$), informacije o delovanju javne uprave na internetu ($M = 3,95$), opravljanje upravnih storitev preko interneta ($M = 3,85$), komuniciranje z javnimi uslužbenci preko e-pošte ($M = 3,70$) (Episcenter d.o.o. 2012).

Anketiranci so zadovoljni tudi z naslednjimi vidiki e-storitev: enostavnost dostopa do e-storitve ($M = 4,15$), varovanje, zaščita zasebnosti pri uporabi e-storitev ($M = 3,94$), enostavnost uporabe ($M = 3,84$), popolnost storitve (celostna rešitev problema) ($M = 3,78$). Povprečna ocena zadovoljstva z e-storitvami v celoti je na petstopenjski lestvici 3,95 (Episcenter d.o.o. 2012).

Z omenjeno raziskavo so ugotavljali tudi, kaj je razlog, da anketirani ne uporabljajo e-storitev. Raziskava je pokazala, da je razlog neuporabe storitev e-uprave pri 47 % anketirancev odsotnost potrebe; 27 % jih ima raje osebni stik kot elektronsko poslovanje; 11 % jih navaja, da je razlog nepoznavanje, prav tako 11 % pa, da jih storitve e-uprave ne zanimajo. Prezahtevnost, nezaupanje, e-podpis in druge razloge za neuporabo navaja manj kot desetina vprašanih (Episcenter d.o.o. 2012).

Glede zanimanja za prihodnjo uporabo e-storitev so bili rezultati naslednji: 35 % anketirancev bi uporaba storitev e-uprave v prihodnje zagotovo zanimala; 27 % jih ni

povsem prepričanih glede prihodnje uporabe storitev e-uprave; 38 % jih je izkazalo nezanimanje za uporabo storitev e-uprave v prihodnje (Episcenter d.o.o. 2012).

Kar se tiče zaupanja elektronskemu načinu poslovanja z javno upravo, je bila povprečna ocena zaupanja na petstopenjski lestvici 3,42. To pomeni, da večina elektronskemu poslovanju z javno upravo niti zaupa niti ne zaupa. Sicer niti zaupanje niti nezaupanje ne izraža 31 % anketirancev. Elektronskemu načinu poslovanja z javno upravo zaupa 50 % anketirancev, od tega elektronskemu poslovanju popolno zaupa 21 %. 20 % anketiranih elektronskemu načinu poslovanja z javno upravo ne zaupa, od tega jih 9 % elektronskemu poslovanju sploh ne zaupa (Episcenter d.o.o. 2012).

7 E-UPRAVA DRŽAV ČLANIC EVROPSKE UNIJE V PRIMERJAVI S SLOVENIJO

E-uprava je danes nekaj precej vsakdanjega tako v Sloveniji kakor tudi v drugih državah Evropske unije. In ne samo to, danes vse države EU in tako tudi Slovenija vse bolj težijo k čim bolj »popolni« e-upravi. Vendar pa to ni tako enostavna naloga. Vzpostavitev popolne e-uprave namreč zahteva v vseh državah veliko napora pri raznih novih projektih, kot so: nove e-storitve; vzpostavitev učinkovitih mehanizmov za izvajanje in spremljanje projektov vzpostavljanja e-uprave; učinkovita promocija ter uvajanje uporabnikov in mnogi drugi pogoji, ki morajo biti izpolnjeni (Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 2006, 40). Evropska unija je na svoji ravni za razvoj in izpopolnjevanje e-uprave sprejela vrsto strategij, programov, dokumentov. Te mora kot članica Evropske unije upoštevati tudi Slovenija. Kako je e-uprava razvita v Evropski uniji in kako v Sloveniji, bomo videli v nadaljevanju.

7.1 DOKUMENTI IN PROGRAMI S PODROČJA E-UPRAVE NA RAVNI EU

»Izpolnjevati usmeritve iz politik EU in mednarodnih politik s področja e-uprave. Evropska komisija dejavno usmerja politiko razvoja elektronskih javnih storitev.« (SREP 2009, 18).

Evropska unija je sprejela vrsto strateških dokumentov in programov, ki regulirajo elektronske javne storitve v Evropski uniji in tako tudi v Sloveniji. Ključne od njih predstavljamo tako, kot jih navaja Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP (2009, 35–39):

Manchestrska ministrska deklaracija

Manchestrska ministrska deklaracija je bila sprejeta novembra 2005 na ministrski konferenci v Manchesteru. V njej so zapisane usmeritve razvoja e-uprave do leta 2010, kot je vključenost vseh državljanov v e-upravo; uspešna in učinkovita uprava s pomočjo rešitev in storitev e-uprave itd.

Lizbonska ministrska deklaracija

Lizbonska ministrska deklaracija je nastala leta 2007. V njej pa so zapisani tudi koraki, ki bodo pripomogli k uresničevanju ciljev iz manchestrske ministrske deklaracije. Med prednostnimi področji sta tudi zmanjšanje administrativnih ovir in vključujoča e-uprava.

i2010 Strategija informacijske družbe EU

V okviru te strategije so poudarjene tri ključne naloge za evropsko informacijsko družbo in medijske politike, in sicer: vzpostavitev enotnega evropskega informacijskega prostora; povečanje inovacij in investicij v raziskave IKT in vzpostavitev vseobsegajoče evropske informacijske družbe.

i2010 Akcijski načrt e-uprave

Ta akcijski načrt ima naslednje cilje: pospešiti izvajanje projektov, ki bodo prinesli bistvene koristi za državljane in poslovne subjekte; zagotoviti, da e-uprava ne bo postavljala novih ovir na enotnem trgu ter zagotoviti sodelovanje vseh uporabnikov v EU pri načrtovanju in razvoju e-uprave.

Evropski okvir interoperabilnosti – EIF 1.0

V tem dokumentu so predlagani tehnične specifikacije in dokumenti ter predpisana vsebina informacij, s pomočjo katerih bo mogoče povezati informacijske sisteme javnih uprav po Evropi.

Evropska strategija interoperabilnosti – EIS

EIS lahko opredelimo kot akcijski načrt, s pomočjo katerega se spremlja medresorska interoperabilnost, namenjena izvajanju politik in pobud EU.

Arhitekturne smernice IDABC

Te smernice opisujejo koncepte in priporočila za standarde in specifikacije za vseevropske upravne storitve, ki bodo razvite na dobro opredeljeni splošni arhitekturi. Kot take so namenjene tudi tistim, ki razvijajo specifične, sektorske projekte izmenjave podatkov med upravami.

Direktiva INSPIRE

Direktiva določa splošna pravila za vzpostavitev infrastrukture za prostorske informacije v Evropski skupnosti in temelji na medopravilnih infrastrukturah, ki jih vzpostavljajo in upravljajo države članice.

Priporočila OECD

Priporočila obsegajo priporočila glede avtentikacije, glede varnosti informacijskih sistemov in omrežij, glede varnosti in čezmejnega pretoka osebnih podatkov

Po sprejetju SREP je nastajala nova ministrska deklaracija za razvoj e-uprave do leta 2015, ki so jo 18. 11. 2009 podpisali ministri držav članic EU, držav pristopnic in držav kandidatk za članstvo v EU in države EFTA v Malmöju na Švedskem (Akcijski načrt Elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 2010, 9). S to so si zadali naslednje cilje: vloga e-uprave pri podpori enotnemu trgu EU, pri uresničevanju potreb državljanov in podjetnikov in pri zagotavljanju učinkovitosti in uspešnosti javne uprave ter zavzemanje ministrov za vzpostavitev ključnih dejavnikov ter pravnih in tehničnih okvirjev za uspešnost teh ciljev (Akcijski načrt Elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 2010, 9).

7.2 EVROPSKA UNIJA IN SLOVENIJA NA PODROČJU E-UPRAVE

E-uprava je v Sloveniji v veljavi in uporabi 15 let. V tem času so se dogajale mnoge spremembe na tem področju. Koliko smo pri tem bili oz. smo uspešni, lahko vidimo skozi raziskave oz. primerjave z drugimi državami članicami Evropske unije in po tem, kako imajo e-upravo urejene le-te.

Ugotovitve iz let 2009 in 2010

Uporaba e-uprave je odvisna od razpoložljivosti e-storitev. Brečkova (2010, 148) je ugotavljala razpoložljivost dvajsetih elektronskih storitev preko spleta v 31 evropskih državah. Ugotovila je, da iz leta v leto razpoložljivost v glavnem narašča, razen nekaj izjem. Podatki so v korelaciji s članstvom v Evropski uniji, vključene pa so tudi

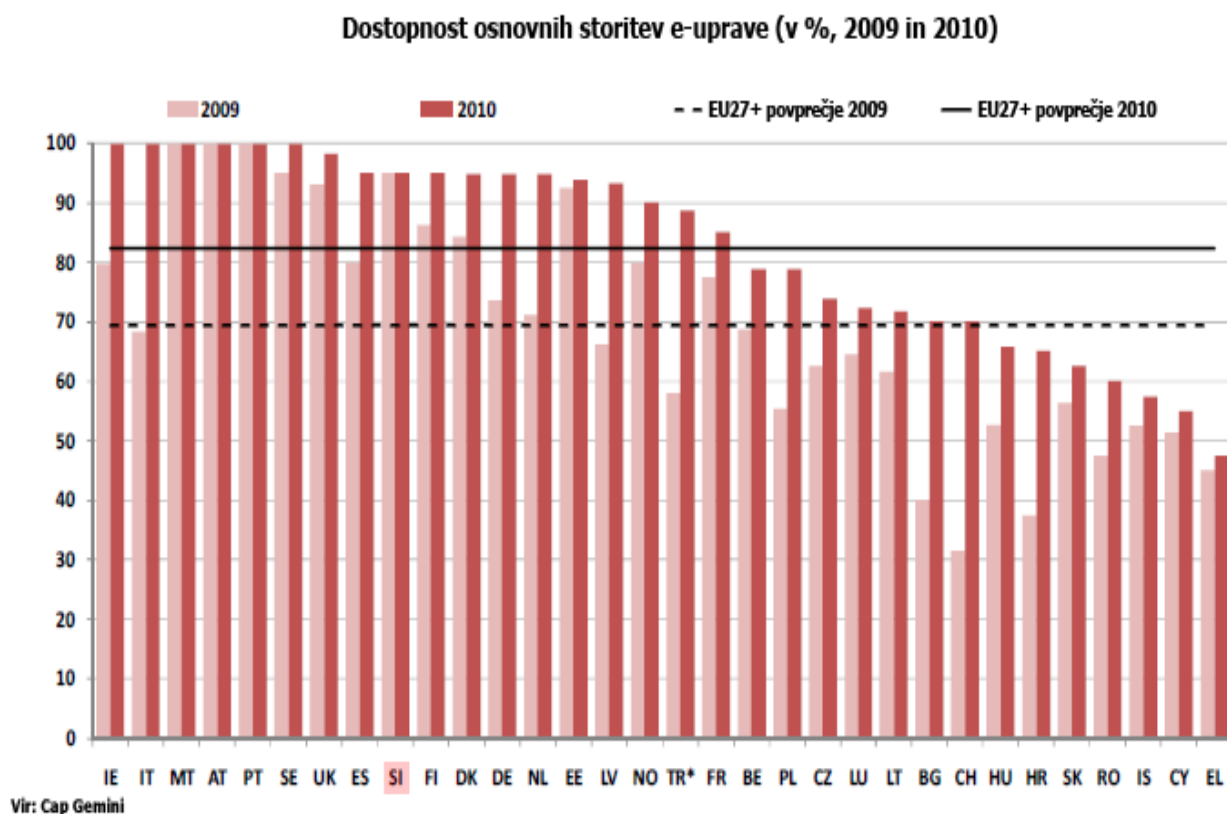
nekatero države na območju Evrope. Ugotovitve so naslednje: največja, 100-% razpoložljivost je izmerjena v Avstriji, sledi Malta, na tretjem mestu je z 90 % Slovenija skupaj s Portugalsko; najnižja, 15-% razpoložljivost je izmerjena v Bolgariji, presenetljivo nizko pa je z 21 % Švica.

Jelenčil in Vintar (2011, 43) navajata, da smo v Sloveniji po meritvah, ki jih izvaja EU, na samem vrhu njenih držav članic, a da kljub temu dejanska uporaba e-storitev še vedno precej zaostaja za naraščajočo ponudbo. Avtorja ugotavljata:

- Slovenija se je na lestvici ca. 30 držav, v katerih se v zadnjih letih izvajajo te meritve, naglo vzpenjala. Leta 2005 je bila še na petnajstem mestu, leta 2007 je po kriteriju "zrelosti on-line storitev" uvrstila že na zavidljivo drugo mesto (takoj za Avstrijo).
- Rezultati v letu 2009 so bili nekoliko slabši (5. mesto), pa vendar je bila Slovenija še vedno pri vrhu držav EU.

Kot je razvidno iz Slike 7.1, je dostopnost spletnih javnih storitev v EU leta 2010 dosegla 82 %, kar je precej več kot leta 2009, ko je le-ta znašala 69 %. Kot je mogoče videti, je Slovenija na področju dostopnosti osnovnih storitev e-uprave dosega 95-% dostopnost. To jo uvršča na 8. mesto, in sicer je s tem nad povprečjem opazovanih držav. Na samem vrhu so Irska, Italija, Malta, Avstrija in Portugalska, ki so dosegle 100-% rezultat.

Slika 7.1: Rezultati meritev EU in položaj slovenske e-uprave v letih 2009 in 2010



Vir: Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e- poslovanja na področju e-uprave (2016).

Dobnikar in Žužek Nemeč (2010, 217) navajata, da je po rezultatih merjenja razvitosti elektronskih storitev v državah članicah EU, ki ga za Evropsko komisijo redno opravlja neodvisna organizacija CapGemini, Slovenija v letu 2009 po pokritosti in zrelosti elektronskih storitev zasedla peto mesto. Posebno pohvalo je požel sistem e-VEM za gospodarske družbe. Le-ta je junija 2009 prejel prestižno mednarodno priznanje OZN za odličnost na področju javne uprave v kategoriji »Izboljšanje zagotavljanja storitev v javnem sektorju« za področje Evrope in Severne Amerike. Kot navajata Dobnikar in Žužek Nemeč (2010), gre za najvišje priznanje slovenski javni upravi, ki je precej širše, saj se nanaša – poleg e-storitev – tudi na rešitve s področja javne uprave na splošno.

E-uprava je v državah Evropske unije precej razširjena. Drugo vprašanje je, kakšna je njena dovršenost. Kljub temu so – kot poudarja Rodič (2011) – digitalne storitve, kot je e-uprava, še vedno problem, ki vpliva na ekonomsko perspektivo regije in njenega

prebivalstva. Še vedno namreč obstaja določen odstotek prebivalstva, ki ne uporablja takšne tehnologije in tovrstnih storitev. Rodič (2011, 45) poudarja, »da EU-regije, ki jih prizadeva digitalni razkorak, ne smejo pasivno čakati na razvoj trgov in državne intervencije, ampak morajo prevzeti iniciativo in razviti in implementirati lastne strategije za premoščanje digitalnega razkoraka«.

Slovenija je, kot kažejo podatki, v primerjavi z drugimi državami v EU-regiji uvrščena precej visoko. A kljub temu pospešenemu razvoju e-uprave, ki smo ji bili priča v zadnjih letih, kar nas je po meritvah, ki jih izvaja EU, pripeljalo v sam vrh njenih članic, velja poudariti, da hkrati dejanska uporaba e-storitev še zelo zaostaja za naraščajočo ponudbo (Jelenič in Vintar 2011).

Kateri so razlogi za neuporabo, je raziskala Brečkova (2010, 151), ki je na osnovi lastne in tujih raziskav ugotovila, da so razlogi oz. vzroki za neuporabo spletnih strani javne uprave oz. e-uprave predvsem naslednji:

- neuporaba interneta;
- neznanje;
- nepoznavanje možnosti;
- nepoznavanje prednosti;
- pričakovanje različnih ovir;
- vsebinske ovire (težko lociranje vsebine, e-storitve, preveč vloženega truda itd.);
- funkcionalne ovire (nezmožnost reševanja življenjskih situacij v celoti ipd.);
- pomanjkanje zaupanja;
- pomanjkanje interesa;
- pomanjkanje osebnega stika;
- uporaba tradicionalnih poti pri urejanju življenjskih situacij (fizični stik);
- tehnične težave itd.

V ta namen se predlagajo določene rešitve, ki jih navaja Brečkova (2010, 151). Neuporabnike interneta je treba pripraviti k uporabi tako, da se zagotovi dostopnost do interneta, da se jih motivira, da se uporaba promovira, da se pripravijo delavnice, izobraževanja ipd. Državljanje je treba ozavestiti o možnostih urejanja življenjskih

situacij elektronsko (kaj, kje, kako, na kakšen način) ter to tudi ustrezno promovirati. Upoštevati je treba uporabniške izkušnje, pričakovanja in mnenja pri nadaljnjem razvoju spletnih strani in e-storitev. Spletne strani in e-storitve je treba kar se da vsebinsko, funkcionalno in tehnično približati uporabnikovim potrebam. Treba jih je predstaviti tako, da je vsebina razumljiva, da je enostavno in hitro dostopna ter da je dobro organizirana. Prav tako je treba predstaviti, da je mogoče določene življenjske situacije reševati v celoti. Pri tem je treba spletne strani in e-storitve narediti čim bolj enostavne in prilagojene intuitivnemu ravnanju uporabnika. Konstantno si je treba prizadevati za nadaljnji razvoj in napredek spletnih strani in e-storitev. Izvajati je treba periodične raziskave in spremljati statistiko.

Evropska unija je leta 2011 sprejela Evropski akcijski načrt za obdobje 2011–2015 (2011). V njem je zapisano, da si je pomembno prizadevati za izboljšanje dostopa do inovativnih tehnologij v lokalnih in regionalnih oblasteh, ki so državljanom najbližje in zagotavljajo storitve na lokalni ravni. Pri tem je dodano, da je s preteklih projektov, ki niso prinesli pričakovanih rezultatov, treba potegniti nauke. Prednostne naloge tega načrta so čezmejne storitve; okrepitev položaja uporabnikov; ponovna uporaba informacij javnega sektorja (IJS); e-udeležba; spletni enotni trg; zelena uprava in interoperabilnost (področja, na katerih so občine in regije hkrati zainteresirane strani, ponudniki storitev in prejemniki). V akcijskem načrtu je dodano, da lahko takšne prednostne naloge nove strategije na lokalni in regionalni ravni prispevajo h kakovosti življenja ter spodbujajo družbene in gospodarske dejavnosti državljanov, prispevajo k razvoju učinkovitejših in posameznikom prilagojenih javnih storitev ter lokalnih podjetij. Evropa si torej prizadeva za izboljšanje razmer na področju e-uprave.

Raziskava, objavljena s strani Evropske komisije v letu 2013

Rezultati raziskave glede uporabnosti in zadovoljstva e-uprave, ki jih je objavila Evropska komisija (European Commission, 2013), kažejo na precej visoko zadovoljstvo. Izsledki omenjene raziskave kažejo, da so kot najbolj priljubljene storitve bile prijava dohodnine (73 % uporabnikov prijavi dohodnino na spletu), selitev ali sprememba naslova (57 %) ter vpis v visokošolsko izobraževanje in/ali oddaja vloge za štipendijo (56 %). Raziskava je pokazala, da ima 54 % udeležencev v raziskavi še vedno

raje osebni stik ali drugo obliko tradicionalnega načina komunikacije. A kljub temu jih je vsaj 30 % navedlo, da bi redno uporabljali e-upravo v kolikor bi jim le ta nudila več ustreznih storitev. 47 % uporabnikov e-uprave je bilo v celoti zadovoljnih s spletnimi storitvami, med tem ko jih je 46 % prek spleta lahko opravilo le del zelenega.

Novejše raziskave Evropske komisije iz leta 2015

Evropska komisija je lani objavila poročilo »EU eGovernment Report 2015« (European Commission 2015), v katerem ugotavlja, da so e-storitve javne uprave sicer pametne, a bi lahko bile pametnejše.

Nova študija o storitvah e-uprave je pokazala, da morajo uporabniki še vedno izpolniti obrazce s podatki, ki so že na voljo v upravi, v več kot polovici primerov. In ker je v uporabi vse več pametnih mobilnih aparatov, raziskava kaže tudi zadovoljstvo z dostopnostjo do e-uprave preko mobilnih aparatov. Kar 73 % javnih uprav nima uporabnikom prijazne elektronske spletne strani, ki bi bila dostopna preko mobilnih aparatov. V povprečju je uporabniku prijaznih le 27 % evropskih spletnih strani javnega sektorja za začetek poslovanja, o izgubi in iskanju zaposlitve in študiju. Kode oz. gesla so uporabljena le v polovici primerov, kjer bi jih bilo mogoče uporabiti. Obrazci z že izpolnjenimi podatki (npr. datum rojstva, naslov prebivališča itd.) pa so na voljo le v 45 % primerov e-storitev (European Commission 2015).

8 ZAKLJUČEK

Javna uprava v elektronski obliki, torej e-uprava, je vsekakor velik korak v svetu javne oz. državne uprave, informatike, posameznika in celotne družbe. Gre za relativno »novost«, ki pa je od uvedbe do danes naredila in prinesla res veliko. Spremembe so se in se še dogajajo skorajda dnevno. Kot smo videli, se močno teži k zadovoljstvu uporabnikov. V končni fazi so uporabniki ciljna skupina e-uprave. Če je uporaba takšnih e-storitev uporabnikom olajšana in približana, pomeni, da uporaba teče brez večjih zapletov. To pa pomeni tudi razbremenitev za zaposlene in celotni sistem javne uprave. A kot smo videli, je kljub vsemu napredku še vedno opazno nezadovoljstvo glede določenih storitev e-uprave. A tudi tukaj se dogajajo in obetajo izboljšave, spremembe.

Zastavili smo si vprašanje kakšna sta razvoj in stopnja e-uprave v Sloveniji? V tem kontekstu nas je zanimalo kako e-uprava pripomore k učinkovitosti javnega sektorja, kako Slovenci dojemajo in občutijo e-upravo ter kakšno je njihovo zadovoljstvo s storitvami, ki jih ponuja?

Kar se tiče razvoja e-uprave je potrebno izpostaviti prenovo državnega portala E-uprava, katerega prenova še ni popolnoma končana. Kot smo navedli, novi portal, po podatkih iz Ministrstva za javno upravo, v primerjavi s starim, prinaša številne nove funkcionalnosti. Kar se tiče prenove je izjemno pomembno to, da je nov portal ciljno usmerjen k uporabnikom. Nov portal je vsekakor pomemben mejnik za slovensko e-upravo, njen razvoj in stopnjo ter pomemben prispevek k učinkovitosti javnega sektorja.

Prav tako k učinkovitosti javnega sektorja prispeva tudi dejstvo, da imajo vse slovenske občine uradno spletno stran, ki omogoča e-dostop do različnih uradnih publikacij, kot so lokalni predpisi, razpisi, natečaji, dogodki, strategije, napovedi, različna poročila, sklici sej občinskih svetov (včasih celo zapisi sej), aplikacije različnih oblik itd. Pri tem velja dodati, kot smo že navedli, da velika večina le-teh redno posodablja svoje spletne strani z objavo novic in (prihajajočih) dogodkov ter da kar nekaj občin ponuja naročnino na e-novice, ki jih že registrirani uporabniki prejmejo v svoje nabiralnike. Vse to je pomembno tudi in predvsem zato, ker je za zadovoljstvo uporabnikov e-uprave pomembno, da imajo le-ti na voljo ustrezna orodja in da so spletne strani zanje prijazne.

Glede na zgodovino in vse spremembe e-uprave res lahko rečemo, da je slovenska e-uprava v stalnem razvoju in izboljšuje storitve v javnem sektorju z uresničevanjem vseh ciljev načela usmerjenosti k uporabnikom. Predstavili smo tudi temeljna načela oz. temeljne prvine novega javnega managementa, ki prav tako kažejo jasno usmerjenost k uporabnikom. Usmerjenost k uporabnikom in njegovi cilji, kot so dostopnost upravnih storitev, primerna informacijska podpora, zanesljivost, primernost osebnega stika, odzivnost, so torej jasni. Usmerjenost k uporabnikom je potrebno za njihovo zadovoljstvo.

Na zadovoljstvo uporabnikov pa kažejo tudi podatki raziskav. Kot je pokazala zadnja uradna raziskava o zadovoljstvu uporabnikov e-uprave posredovana s strani Ministrstva za javno upravo, so anketiranci z e-upravo v splošnem zadovoljni, saj je povprečna ocena zadovoljstva z e-upravo na petstopenjski lestvici 3,87; med tem ko je bila povprečna ocena zadovoljstva z e-storitvami v celoti 3,95.

Kot smo navedli so nam s strani Ministrstva za javno upravo, še sporočili, da so v času od vzpostavitve novega portala konec novembra lanskega leta dobili veliko pozitivnih odzivov. Prav tako so dobili tudi nekaj pripomb in predlogov za izboljšave, v glavnem pa uporabniki pohvalijo uporabniško izkušnjo portala. Tudi mi smo navedli ugotovitve, ki kažejo na določene pripombe oz. določeno nezadovoljstvo uporabnikov. A kljub temu lahko, glede na navedeno, z gotovostjo trdimo, da je slovenska e-uprava v stalnem razvoju in izboljšuje storitve v javnem sektorju.

Zanimalo nas je tudi kje je Slovenija s svojo e-upravo glede na druge države članice Evropske unije? V okviru tega vprašanja smo ugotavljali kakšna je dostopnost do njenih storitev v primerjavi z drugimi članicami Evropske unije ter katere so glavne prednosti slovenske e-uprave, s katerimi Slovenija izstopa od povprečja Evropske unije?

Slovenija je kot država članica Evropske unije dolžna slediti evropski zakonodaji ter svojo prilagajati njeni. To velja tudi za področje e-uprave. Predstavili smo dokumente s področja e-uprave na ravni Evropske unije, ki obvezujejo tudi Slovenijo. To je pomembno predvsem s tega vidika, da mora Slovenija pri razvoju svoje e-uprave

upoštevati smernice Evropske unije ter tako slediti njenim merilom in zahtevam. To pa vpliva tudi na njen razvoj.

Meritve iz leta 2010 kažejo, da je Slovenija glede dostopnosti spletnih javnih storitev v EU leta 2010 dosegla 82 % (leta 2009 je ta znašala le 69 %), med tem ko je na področju dostopnosti osnovnih storitev e-uprave dosega 95-% dostopnost. To jo je uvrstilo na 8. mesto, kar je nad povprečjem opazovanih držav. Na samem vrhu so Irska, Italija, Malta, Avstrija in Portugalska, ki so dosegle 100-% rezultat.

Prav tako smo ugotovili, da se je Slovenija na lestvici držav, v katerih se v zadnjih letih izvajajo te meritve, naglo vzpenjala. Kot smo ugotovili, je tudi glede razpoložljivosti e-storitev Slovenija uvrščena visoko, pravzaprav na sam vrh, in sicer na tretje mesto. Prav tako je Slovenija v preteklosti po pokritosti in zrelosti elektronskih storitev zasedla peto mesto ter dobila posebno mednarodno priznanje OZN za odličnost na področju javne uprave glede sistema e-VEM za gospodarske družbe. Gre za prednost Slovenije s področja e-uprave na ravni Evropske unije.

Tako lahko vidimo, da je Slovenija, kljub nihanju, glede na ostale države članice Evropske unije, uvrščena precej visoko. Tudi glede razpoložljivosti e-storitev je izjemno visoko uvrščena. Vsekakor lahko rečemo, da je to za našo državo glede na to, da se lahko primerjamo z evropskimi »velesilami« oz. jih celo prehitevamo, pohvalno. Kljub temu menimo, da jo še čaka nekaj dela za približanje e-uprave njenim uporabnikom in za večjo razširjenost ter njeno uporabnost med državljani. E-uprava je namreč tako dinamična zadeva, da se, na nacionalni ravni vsake države, spremembe dogajajo precej pogosto. Zato je potrebno redno spremljati napredek in razvoj e-uprave v Sloveniji ter ga primerjati z ostalimi državami članicami Evropske unije ter si tako prizadevati za nenehne izboljšave. Morda se kakšne spremembe zgodijo tudi po vzoru druge države.

E-uprava vsekakor pomeni velik napredek za našo državo in družbo kot celoto kakor tudi za vsakega posameznika. V relativno kratkem času je bilo na tem področju ogromno narejenega. Vsekakor gre za toliko dinamično področje, da so spremembe in izboljšave v prihodnje neizogibne. Glede na napisano lahko namreč sklenemo, da je e-uprava pravzaprav odvisna od svojih uporabnikov, saj je brez njih praktično ni.

Nezadovoljstvo uporabnikov in »umikanje« od koriščenja njenih storitev bi pomenilo nazadovanje, če ne v skrajnem primeru celo konec e-uprave. Tako je skrb za zadovoljstvo uporabnikov nujna in osnovna.

9 LITERATURA

1. *Akcijski načrt Elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP)*. 2010. Dostopno prek: http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/DIES/AN_SREP_do_2015.pdf (1. junij 2016).
2. Ministrstvo za javo upravo. 2006. *Akcijski načrt e-uprave do leta 2010: AN 2007/2010*. Dostopno prek: http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/cns/doc/0702041809022_akcijski_nacrt_do_2010.pdf (1. junij 2016).
3. Bačlija, Irena. 2011. Lokalno upravljanje in novi javni menedžment. *Uprava* 9 (4): 97–135.
4. Bobovnik, Andraž. 2009. E-demokracija v Sloveniji. *Uprava* 7 (4): 73–92.
5. Batagelj, Teja, Gabriel, Tadej in Helena Gregorc, ur. 2008. *E-uprava: zaveznitvo z uporabniki*. Ljubljana: Pasadena.
6. Božič, Marija in Marjeta Čufar. 2009. E-uprava. V *Management e-poslovanja: zbornik prispevkov podiplomskih študentov specialističnega, magistrskega in doktorskega študijskega programa Management v študijskem letu 2008/2009*, ur. Viktorija Sulčić, 11–20. Koper: Fakulteta za management.
7. Brezovšek, Marjan, Miro, Haček in Simona Kukovič. 2014. *Javna uprava*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
8. Brečko, Saša. 2010. Analiza uporabnika spletnih strani in e-storitev javne uprave. *Organizacija* 43 (4): 146–155.
9. Ciringar, Janez. 2013. Koncepti E-uprave 2. V *Informatika v javni upravi: Hitreje, bolje, ceneje: zbornik konference 2013*, 44–47. Ljubljana: Dostopno prek: http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/SOJ/2013/131209_Zbornik_konference_IJU2013.pdf (1. junij 2016).
10. Colnar, Marko. 2008. Prenova poslovanja, nastajanje e-uprave in trenutno stanje v Republiki Sloveniji. *Uprava* 6 (1): 103–126.
11. Devetak, Gabrijel. 2007. *Marketing management*. Koper: Fakulteta za management.

12. Dobnikar, Aleš in Alenka Žužek. 2010. Strateški dokumenti za razvoj e-uprave. *Uporabna informatika* 18 (4): 217–226.
13. *Državni portal Republike Slovenije*. 2015. Dostopno prek: <https://e-uprava.gov.si/> (8. junij 2016).
14. Evropska unija: Odbor regij. 2011. *Evropski akcijski načrt za obdobje 2011–2015*. Dostopno prek: <https://webapi.cor.europa.eu/documentsananonymous/.../content> (1. junij 2016).
15. European Commission. 2013. *E-uprava se izboljšuje, vendar državljani želijo več*. Dostopno prek: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-466_sl.htm (20. maj 2016).
16. --- 2015. *EU eGovernment Report 2015 shows that online public services in Europe are smart but could be smarter*. Dostopno prek: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter> (1. junij 2016).
17. Episcenter d.o.o. (2012). *Merjenje zadovoljstva uporabnikov s storitvami javne uprave*. Ljubljana: Episcenter d.o.o.
18. Erjavec, Staša. 2012. *E-uprava v Sloveniji v primerjavi z Evropsko unijo in ZDA*. Delo diplomskega seminarja. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
19. European Communities. *eGovernment in the Member States of the European Union*. 2005. Dostopno prek: <http://uploadi.www.ris.org/editor/eGovernment05.pdf> (5. junij 2016).
20. Golob, Jani. 2013a. *Sodobna E-uprava*. V *Informatika v javni upravi: Hitreje, bolje, ceneje: zbornik konference Informatika v javni upravi 2013*, 11–13. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
21. --- 2013b. *Sodobna e-uprava*. Dostopno prek: <http://www.iju2013.si/upload/vsebina/01.Golob-SODOBNA%20E-UPRAVA.pdf> (1. junij 2016).
22. Jelenič, Mitja in Mirko Vintar. 2011. Analiza stanja e-poslovanja v slovenski javni upravi. *Uprava* 9 (1): 43–84.
23. Kukovič, Simona. 2015. New Forms Of Participatory Democracy At Local Level: eCitizens? *Journal Of Comparative Politics* 8 (2): 27–37.
24. Kunstelj, Mateja in Anamarija Leben. 2004. Trendi razvoja e-uprave v Sloveniji. *Uprava* 2 (2): 7–29.
25. Kričej, Dušan. 2002. *E-uprava na dlani*. Ljubljana: Pasadena.

26. --- 2013. Predgovor. V *Informatika v javni upravi: Hitreje, bolje, ceneje: zbornik konference Informatika v javni upravi 2013*, 9–10. Dostopno prek: http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/SOJ/2013/131209_Zbornik_konference_IJU2013.pdf (1. junij 2016).
27. Kvas, Barbara. 2007. *Zadovoljstvo z e-upravo je v Sloveniji večje kot s "klasično" upravo*. Dostopno prek: <http://www.e-demokracija.si/2007/05/21/zadovoljstvo-z-e-upravo-je-v-sloveniji-vecje-kot-s-klasicno-upravo/> (1. junij 2016).
28. Leskošek, Vesna. 2011. Uvajanje neoliberalnega koncepta novega javnega menedžmenta v socialne dejavnosti. *Socialno delo* 50 (1): 43–45.
29. Nahtigal, Franci. 2010. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Zavod IRC.
30. Nograšek, Janja in Mirko Vintar. 2011. Razmerje med IKT in organizacijskimi spremembami v obdobju e-uprave. *Organizacija* 44 (6): 238–247.
31. Razgoršek, Janja in Zdenko Potočar. 2009. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Zavod IRC.
32. Rodič, Blaž. 2011. Across the digital divide with regional strategies and e-services. *Raziskave in razprave* 4 (1): 46–61.
33. Ministrstvo za javno upravo. 2006. *Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010 SEP-2010*. Dostopno prek: uploadi.www.ris.org/editor/1144650475estrategija2.pdf (24. marec 2016).
34. --- 2009. *Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP*. Dostopno prek: www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/DIES/SREP.pdf (28. marec 2016).
35. --- 2016. *E-uprava*. Dostopno prek: <https://e-uprava.gov.si> (3. marec 2016).
36. Šraml, Dejan. 2008. Poslovanje brez papirja. *Management* 3 (1): 55–68.
37. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. Ur. l. RS, 77/2000, 2/2001 in 86/2006. Dostopno prek: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED1148> (30. april 2016).
38. Vintar, Mirko. 2006. *Informatika*. Ljubljana: Bons.
39. *Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)*. Ur. l. RS 98/2004. Dostopno prek: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200498&stevilka=4284> (30. april 2016).

40. *Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT)*. Ur. l. RS, 96/2009. Dostopno prek:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4600> (22. april 2016).
41. *Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1)*. Ur. l. RS 94/2007. Dostopno prek:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3906> (20. april 2016).
42. *Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ)*. Ur. l. RS, št. 51/2006. Dostopno prek: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3336> (15. april 2016).
43. *Zakon o pravnem postopku (ZPP)*. Ur. l. RS 73/2007. Dostopno prek:
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1212> (12. april 2016).
44. *Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP-UPB2)*. Ur. l. RS 24/2006. Dostopno prek:
<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?stevilka=970&urlid=200624> (25. april 2016).
45. Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e-poslovanja na področju e-uprave. 2016. *Rezultati meritev EU in položaj slovenske e-uprave za leto 2010*. Dostopno prek:
<https://sites.google.com/site/eupravahelena/meritve-eu-in-polozaja-slovenske-e-uprave/rezultati-meritev-eu-in-plozaj-slovenske-e-uprave-za-leto-2010> (15. januar 2015).
46. Žurga, Gordana. 2015. *Kakovost javne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
47. --- 2001. *Kakovost državne uprave: pristopi in rešitve*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.