

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Sladjana Kopren

**ELEKTRONSKO POSLOVANJE V SLOVENSKIH
OBČINSKIH UPRAVAH – PRIMER OBČINE KRŠKO**

DIPLOMSKO DELO

Ljubljana 2007

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Sladjana Kopren

Mentor: doc. dr. Miro Haček

**ELEKTRONSKO POSLOVANJE V SLOVENSKIH
OBČINSKIH UPRAVAH – PRIMER OBČINE KRŠKO**

DIPLOMSKO DELO

Ljubljana 2007

Zahvaljujem se mentorju, doc. dr. Miru Hačku, za strokovno pomoč pri izdelavi diplomskega dela.

Hvala staršema, ker sta mi omogočila študij in me tekom študija podpirala. Hvala tudi bratu za razumevanje.

Posebna zahvala gre mojemu Robiju, ki mi je ves čas študija in pri izdelavi diplomskega dela stal ob strani, mi pomagal in me spodbujal.

HVALA!

E-POSLOVANJE V SLOVENSKIH OBČINSKIH UPRAVAH – PRIMER OBČINE KRŠKO

V svojem diplomskem delu predstavljam vidike obvladovanja informacijsko-komunikacijskih tokov in uvajanje elektronskega poslovanja na lokalni ravni, t.j. v občini oziroma občinski upravi in med njenimi uporabniki-občani. Skozi teoretične predpostavke elektronskega poslovanja je predstavljen proces uvajanja le-tega v občini Krško. V pričujoči nalogi je prikazana občinska uprava in njeno približevanje občanom. Nakazan je torej koncept vzpostavitve novega odnosa med lokalno oblastjo in njenimi občani s pomočjo elektronskega poslovanja. Občina poskuša preko spleta vzpostaviti demokratičen dialog z občani. Spletna stran občine Krško je predvsem informacijsko usmerjena, medtem ko storitvene dejavnosti še niso dostopne. Zato je e-poslovanje v omenjeni občini v začetnem stadiju razvoja, kar pomeni, da še vedno prevladuje klasičen način pridobivanja informacij, ki se navezuje na delo občinske uprave. E-poslovanja se tako poslužuje manjši delež občanov. Na odločitev o uporabi e-poslovanja vpliva več dejavnikov. Največjo težo pa ima izobrazba. Predvidevam, da bo sorazmerno s porastom ponujenih elektronskih storitev elektronske občinske uprave poraslo tudi e-poslovanje.

KLJUČNE BESEDE: e-poslovanje, e-uprava, lokalna samouprava, IT.

E-MANAGEMENT IN SLOVENE MUNICIPAL ADMINISTRATIONS – CASE OF MUNICIPALITY KRŠKO

I am presenting aspects of restraining information-communication processes and the process of introducing an e-management at the local level-between municipality or municipal administration and their local clients. Through theoretical assumption of an e-management the process of its implementation in municipality Krško is being presented. In work is shown municipal administration and its convergence to their users. A concept of establishing a new relationship between the local authority and their citizens through the benefits of e-management is being described. The municipality is trying to establish a democratic dialogue with the citizens through the web. Web page of municipality Krško is mainly information oriented, while their services are not accessible yet. E-management is still going through the initial stages of development, since the classical means of getting information are still prevailing. E-management is being used by a smaller share of population. There are many factors influencing the usage of an e-management. Education has largest weight. I believe that by increasing the quantity of electronic services being offered, the municipality Krsko could attract more citizens to the usage of their e-management.

KEY WORDS: e-management, e-administration, local self-government, IT.

KAZALO

1. UVOD	7
2. METODOLOŠKO – HIPOTETIČNI OKVIR.....	10
2.1 Opredelitev ciljev proučevanja :	10
2.2 Hipoteze	10
2.3 Raziskovalne metode.....	11
3. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV	13
3.1 Javna uprava	13
3.1.1 Lokalna samouprava	14
3.1.1.1 Lokalna skupnost	15
3.1.1.2 Občina in občinska uprava.....	16
4. E-UPRAVA	18
4.1 Enotni slovenski državni portal e-uprava	20
4.2 E-poslovanje	22
4.2.1 Informacijska tehnologija in internet.....	26
4.2.2 Elektronska pošta	28
4.2.3 Novo upravljanje javnega sektorja z vidika usmerjenosti k uporabnikom .	29
5. E-POSLOVANJE V OBČINI KRŠKO	31
5.1 E-poslovanje v občinski upravi Krško	32
5.2 E-poslovanje z vidika končnega uporabnika – občana.....	42
6. SKLEP	49
7. LITERATURA IN VIRI	52
PRILOGE.....	56
PRILOGA A: INTERVJU	56
PRILOGA B: ANKETNI VPRAŠALNIK	59

KAZALO SLIK in TABEL

SEZNAM SLIK

Slika 4.1.1: Državni portal Republike Slovenije – E-uprava.....	21
Slika 4.2.1: E-storitve, e-administracija in e-demokracija	25
Slika 5.1: Spletna stran občine Krško	32
Slika 5.1.1: Organizacija in delovno področje občinske uprave	33
Slika 5.2.1: Izobrazba.....	43
Slika 5.2.2: Pogostost uporabe interneta	44
Slika 5.2.3: Elektronski naslov	44
Slika 5.2.4: Namen uporabe interneta.....	45
Slika 5.2.5: Način pridobivanja informacij občinske uprave	45
Slika 5.2.6: E-poslovanje, zakaj DA	46
Slika 5.2.7: E-poslovanje, zakaj NE	46
Slika 5.2.8: Ali spletna stran občine Krško ponuja kakovostne in za občane pomembne informacije	46
Slika 5.2.9: Odzivni čas občinske e-uprave	47
Slika 5.2.10: Mnenje o e-poslovanju	47

SEZNAM TABEL

Tabela 5.1.1: E-orodja po slovenskih občinah.....	34
Tabela 5.2.1: Prebivalstvo, staro 15 let ali več, po izobrazbi	43

1. UVOD

V današnjem globaliziranem in hitro razvijajočem se svetu postaja okolje, t.j. družba, iz dneva v dan bolj razvita in zahtevnejša. Kar je moč povezati tudi s sodobno informacijsko tehnologijo, predvsem internetnim dostopom, ki družbo preplavlja z vsemogočnimi informacijami. Tako so informacije in informacijsko-komunikacijska tehnologija postali pomemben vidik vsakdana.

Zaradi vedno bolj kompleksnega in nepredvidljivega okolja, v katerem delujemo, živimo in ustvarjamo, tako informacije in z njimi povezane sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije zasedajo neprekosljivo mesto v družbi. Živimo z željo imeti vse na enem mestu, dosegljivo 24 ur na dan.

»Občina je kot temeljna lokalna skupnost osnova lokalne demokracije in je tisti del oblasti, ki je najbližje občanom« (Milunovič 2003: 125). »Uvajanje e-poslovanja vzpostavlja med državo in državljani, med občino in občani nov odnos. Ne gre le za učinkovitejšo in cenejšo javno upravo zaradi uporabe cenejše informacijske tehnologije, ampak za povsem novo kakovost razmerij med posameznikom in oblastjo« (Milunovič 2003: 127).

Zatorej je pomembno, da se na spremembe v okolju in na vedno večje zahteve razvite informacijske družbe odzivajo in uspešno prilagajajo tudi občinski organi. Namreč splet ponuja vrsto nepričakovanih možnosti za učinkovito, neposredno in prijazno komunikacijo uradnikov z občani. V okvir elektronskega poslovanja tako ni zajeta le uvedba nove informacijske tehnologije, ampak tudi sprememba delovnih procesov in organiziranost zaposlenih. To pomeni, da se z razvojem spleta in elektronskega poslovanja lokalna javna uprava transformira iz birokratske organiziranosti navzven k uporabniku, torej občanu.

Težišče pričujočega diplomskega dela je tako občinska uprava in njeno odzivanje na nenehne in vedno večje spremembe v okolju, ali bolje rečeno, uvajanje elektronskega poslovanja, ki predstavlja novo razmerje med lokalnim organom in njenim neposrednim okoljem.

Tako se tekom naloge po uvodnem delu posvetim metodološko-hipotetičnemu okviru, kjer so predstavljeni cilji in zastavljene hipoteze. Poglavje zaključim z raziskovalnimi metodami, ki so mi bile v oporo pri doseganju opredeljenih ciljev.

Sledi razlaga osnovnih teoretičnih predpostavk, ki so nujno potrebne za razlago oziroma nadaljnje razumevanje elektronskega poslovanja¹ na lokalni ravni. Tako v tem delu naloge namenim nekaj besed javni upravi in nanjo navezujočo se lokalni samoupravi. Le-to naprej razčlenim še s pomočjo konceptov lokalne skupnosti in občine oziroma občinske uprave. Skladno z naslovom opredelim še e-upravo in enotni slovenski državni portal. Nato sledi podrobnejša predstavitev e-poslovanja z vsemi koncepti, ki ga opredeljujejo oziroma določajo. Zatorej le-tega predstavim s pomočjo informacijske tehnologije oziroma interneta, ki sta ključna dejavnika pri vzpostavitvi samega e-poslovanja. Ko pa je reč o internetu, ne moremo mimo elektronske pošte, zatorej nekaj prostora namenjam tudi njej. E-poslovanje me zanima zlasti z vidika končnega uporabnika, t.j. občana, zato skladno s tem nanizam še nekaj besed o novem upravljanju javnega sektorja (NUJS), z vidika usmerjenosti k uporabnikom.

V tretjem delu diplomske naloge pa teorijo prenesem v prakso, kar pomeni, da se osredotočim na občino Krško. Konkretnije me zanima nov odnos med prebivalci občine Krško in občinsko upravo, ki se vzpostavi preko e-poslovanja, torej neposreden stik občanov z občino preko spleta.

¹ V nadaljevanju tudi e-poslovanje.

V zadnjem poglavju diplomskega dela torej poskušam skozi teorijo o e-poslovanju, skupaj z vsemi faktorji, ki ga opredeljujejo, analizirati in ovrednotiti obravnavano tematiko.

2. METODOLOŠKO – HIPOTETIČNI OKVIR

2.1 Opredelitev ciljev proučevanja :

Informatizacija delovnih procesov v javni upravi je posledično sprožila proces uvajanja novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij in procesov tudi na lokalni ravni javne uprave. Zatorej sem se proučevanja e-poslovanja lotila z lokalne perspektive, torej s stališča občinske uprave in njenega uporabnika, občana.

V diplomski nalogi sem si zastavila naslednje cilje: (1) predstaviti splošne teoretične predpostavke, ki se navezujejo na sam proces e-poslovanja; (2) ugotoviti, ali se e-poslovanje v občini Krško (že) prakticira, zakaj da, oziroma zakaj ne, in (3) nenazadnje (ali) kateri dejavnik vpliva na odločitev za uvajanje oziroma uporabo e-poslovanja.

E-poslovanje s seboj prinaša številne prednosti. Med njimi so najpomembnejše odprava neprijetnih birokratskih procedur, občan ima možnost sprotnega spremljanja dogajanj v občini in najpomembnejše, možnost dvostranske komunikacije, ki vodi v demokratičen dialog med upravo in občanom. Poskušala sem ugotoviti torej, kako (če) se omenjene prednosti e-poslovanja uveljavljajo v občini Krško.

2.2 Hipoteze

V diplomskem delu sem skušala potrditi oziroma ovreči naslednji dve hipotezi:

1. HIPOTEZA:

Prebivalci občine Krško se v manjši meri poslužujejo pridobivanja informacij občinske uprave Krško preko e-poslovanja.

2. HIPOTEZA

Višja kot je izobrazbena raven prebivalcev občine Krško, pogostejša je uporaba e-poslovanja za pridobivanje informacij občinske uprave Krško.

V skladu z navedenima hipotezama se e-poslovanje nanaša predvsem na možnost internetnega dostopa do občinske uprave Krško², ki občanom ponuja vrsto informacij in kontaktov, predvsem preko elektronske pošte in kontaktnih telefonskih števil, pa tudi spletna dostopnost različnih obrazcev.

V okviru prve hipoteze se nanašam na vidik e-poslovanja s strani uporabnikov, prebivalcev občine Krško, kjer menim, da le-ti v manjšem obsegu uporabljajo e-poslovanje za pridobivanje informacij.

Skladno z drugo hipotezo pa predpostavljam, da na pogostost uporabe e-poslovanja za pridobivanje informacij, vpliva nek dejavnik, t.j. izobrazba, kjer menim, da višja kot je le-ta, pogostejša je uporaba e-poslovanja.

2.3 Raziskovalne metode

Na začetku diplomske naloge sem si pomagala predvsem s sekundarno analizo (deskriptivno metodo). Skozi teoretična izhodišča o e-poslovanju, ki se navezujejo na e-upravo, teorijo informacijske tehnologije (IT) in interneta, novega upravljanja javnega sektorja (NUJS)³ (z vidika usmerjenosti k uporabnikom) ter elektronske pošte, sem skušala prikazati splošno veljavne predpostavke. Nadalje pa sem na podlagi že obstoječih podatkov, zlasti že opravljenih raziskav, ki se nanašajo na relevantno temo, predstavila še splošno stanje v družbi.

² Spletni naslov: <http://www.krsko.si>.

³ Ali tudi: Novi javni management (ang. New Public Management).

V ključnem, empiričnem delu naloge, pa sem z družboslovnim intervjujem in anketnim vprašalnikom (metodološka tehnika) poskušala priti do ocene, ki mi je pomagala pri doseganju zastavljenih ciljev, opredeljenih v nalogi.

Intervju sem posredovala preko elektronske pošte vodji pisarne občinske uprave Krško, gospe Mariji Novak⁴, s katerim sem si pomagala pri vprašanjih, ki se navezujejo na uporabo e-poslovanja.

Z anketnim vprašalnikom (standardizirana vprašanja) sem ravno tako skušala pridobiti odgovore, ki so v povezavi s tematiko pričujoče diplomske naloge.

Vzorec narejen na populaciji občine Krško (velikosti N=100) sem razdelila na dva enaka dela, pri čemer 50 enot tvori prebivalce urbanega dela občine, druga polovica pa prebivalce ruralnega dela občine.

⁴ E-naslov dostopen na <http://www.krsko.si>.

3. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV

3.1 Javna uprava

»Javna uprava je uprava v javnih zadevah. Vse, kar je značilno za upravo na splošno, velja tudi za javno upravo. Lahko govorimo o javni upravi v formalnem in materialnem smislu. Javna uprava v materialnem smislu pomeni proces odločanja o javnih zadevah; javna uprava v formalnem smislu pa je sistem organov, ki odločajo o javnih zadevah, torej o uresničevanju družbenih koristi« (Internet 5: 15).

»Javna uprava se v vseh vrstah demokracije bori z enakimi problemi: kako zagotoviti sposobno, učinkovito, legitimno, odgovorno, odzivno, profesionalno in pravično javno službo« (Brezovšek 2000: 265).

»Javna uprava je strokovni izvršilni mehanizem, s pomočjo katerega deluje država. Je aparat, s katerim država izvršuje svoje cilje, dosega svoje koristi. Brez države ni ne javnega upravljanja, ne javne uprave – prav tako pa tudi države brez javne uprave ne more biti« (Virant 1998: 23).

Sistem javne uprave ni univerzalna tvorba. Njena struktura se prilagaja vsebini, prostoru in času v katerem deluje, kjer se posamezni deli sistema povezujejo tako, da se z navideznimi »mejami« ločujejo od drugega okolja. Kako bomo obravnavali sistem javne uprave in njene dele je odvisno od dosežene stopnje demokratizacije (vzpostavljanje institucij in mehanizmov za odločanje državljanov o javnih zadevah), decentralizacije oblasti (prenos odločanja o javnih zadevah z države na samoupravne lokalne skupnosti) in razvitosti upravnih sistemov v državi. Poleg teh je treba upoštevati: načelo avtonomije, načelo subsidiarnosti, načelo demokracije, načelo zakonitosti in načelo javnosti (Verbič 2003: 13).

»Proces javnega upravljanja poteka v teritorialnih organizacijah, ki jih označujejo kot javno pravne skupnosti. Javno pravne skupnosti obsegajo vse vrste teritorialnih skupnosti za zadovoljevanje javnih potreb prebivalstva na določenem ozemlju: krajevne skupnosti, občine, regije, država in širše mednarodne asociacije držav« (Kavčič 1999: 63).

3.1.1 Lokalna samouprava

Eno izmed področij javne uprave je tudi lokalna samouprava, zato je v tem poglavju namenjam nekaj več prostora tudi njej.

Lokalna samouprava pomeni več kot zgolj pravno, funkcionalno in teritorialno oblikovano lokalno skupnost, ki ima status samouprave. Pomeni tudi organizacijsko, informacijsko in gospodarsko skupnost, ki upošteva zakonsko določilo, da samoupravne lokalne skupnosti sodelujejo med seboj po načelih prostovoljnosti in solidarnosti, da lahko združujejo v ta namen sredstva in oblikujejo skupne organe, organizacije in službe za opravljanje skupnih zadev. Gre za projektni način reševanja različnih razvojnih potreb (zahtev, interesov), ki so skupni za več lokalnih oblasti. Ker je v tem primeru cilj natančno opredeljen, vsi aktivno sodelujejo, komunicirajo in ustvarjajo, kar lokalnemu managementu⁵ daje neko posebno človeško dimenzijo razvoja (Verbič 2003: 7).

Značilno za lokalno samoupravo je, da vsebuje teritorialni element (lokalno skupnost), funkcionalni element (svoje lastno delovno področje), organizacijski element (opravljanje nalog neposredno ali po svojih organih), materialno-finančni element (lastna materialna in finančna sredstva) in pravni element (lastnost pravne osebe). Sem pa je prišteti še lokalno zavest, ki je pomembna za uresničevanje lokalne

⁵ Verbič (2003) poimenuje samoupravno lokalno skupnost lokalni management.

samouprave. Kaže se v občutku pripadnosti in medsebojne solidarnosti prebivalcev lokalne skupnosti in v možnosti njihove javne uveljavitve (Vlaj 2006: 15).

Lokalna samouprava je normativna institucija; položaj lokalne samouprave je določen z ustavo, oziroma zakonodajo posamezne države. Vloga in položaj lokalne samouprave je torej odvisna od normativne ureditve v določeni državi. S tem je določeno razmerje, ki ga ima lokalna samouprava do države in obratno. Pri tem je pomembna zlasti jasna razmejitev nalog med državo in lokalnimi skupnostmi. Skozi samostojno urejanje in reševanje določenih lokalnih zadev javnega pomena se kaže avtonomnost lokalne samouprave, oziroma lokalne skupnosti. Organi lokalne samouprave sicer lahko izvršujejo tudi določen del prenesenih državnih zadev po pooblastilu in pod nadzorom državnih organov, k lokalni samoupravi pa štejemo le od države neodvisno delovanje lokalnih skupnosti (Žagar 2003: 8).

Lokalna samouprava je oblika samostojnega urejanja in reševanja življenjskih potreb prebivalstva v določenih, praviloma ožjih krajevnih okvirih in na organiziran, vendar neoblasten način. Za razliko od državne uprave, za katero so značilni hierarhična ureditev, podrejenost nižjih organov, centralizacija, racionalnost in učinkovitost, so za (lokalno) samoupravo značilni avtonomija in samostojnost, decentralizacija in demokratizacija (Vlaj 2006: 15–16).

3.1.1.1 Lokalna skupnost

»Lokalna skupnost je naravna teritorialna družbena skupnost, kjer se na lokalni ravni pojavljajo določene skupne potrebe prebivalcev, ki jih rešujejo skupaj. Pri iskanju ustrezne definicije najpogosteje zasledimo naslednje osnovne elemente lokalne skupnosti: določen teritorij, ljudje, ki tu živijo, potrebe ljudi, dejavnosti za

zadovoljevanje potreb in zavest ljudi o lokalni skupnosti, ki ji pripadajo» (Žagar 2003: 8).

»Lokalna skupnost je tista teritorialna skupnost, v kateri se na najnižji ravni pojavljajo določene skupne potrebe prebivalstva, ki jih je mogoče reševati le skupno. Lokalne skupnosti so naravne skupnosti, ki so nastale z zgodovinskim razvojem. Imajo svojo ozemeljsko razsežnost, ki je zelo različna. Imamo skupnosti na zelo majhnem ali na zelo velikem prostoru« (Vlaj 2001a: 74).

Drugi element lokalne skupnosti so ljudje, ki jih v skupnost povezujejo potrebe. Te so na podeželju drugačne od potreb prebivalcev v mestu. Zadovoljevanje teh potreb zahteva določene dejavnosti, njihovo izvajanje pa je pogoj za nastanek določene organizacijske strukture. Ta nastane neodvisno od njene institucionalizacije, torej neodvisno od tega, ali jo država prizna ali ne. Gre za neke vrste asociativni upravni sistem, ki ob njegovi institucionalizaciji lahko precej pripomore k učinkovitosti upravljanja v taki skupnosti (Vlaj 2001: 21).

»Lokalno skupnost torej obravnavamo predvsem kot kompleksno in dinamično celoto številnih in raznolikih sil ter razmerij, katerih bistvena značilnost je predvsem nenehno ali vsaj pogosto spreminjanje moči in smeri delovanja« (Drapal Pek 2004: 22).

3.1.1.2 Občina in občinska uprava

Osnovna enota lokalne samoupravne skupnosti je občina. Za občino kot temeljno lokalno samoupravno skupnost je značilno:

- da je osnovna oblika lokalne samouprave,

- da je oblikovana v okviru naravne, zgodovinsko nastale lokalne skupnosti kot so naselje, oziroma več naselij, povezanih s skupnimi interesi,
- da ima položaj samoupravnosti po zakonskih določilih države, v kateri se nahaja (Žagar 2003: 8).

Občinsko upravo ustanovi občinski svet na predlog župana s splošnim aktom, s katerim določi njene naloge in notranjo organizacijo. Tako ustanovljena občinska uprava izvaja upravne naloge na podlagi načela zakonitosti in načela samostojnosti. Načelo zakonitosti pomeni, da občinska uprava lahko deluje le na podlagi in v okviru zakona in statuta občine; načelo samostojnosti pa, da občinski upravi ni mogoče dajati neposrednih navodil za izvajanje občinskih predpisov, lahko pa se od nje zahteva izvajanje nalog na podlagi teh predpisov. Župan je predstojnik občinske uprave, posamezne naloge iz njegove pristojnosti pa lahko po pooblastilu opravlja direktor občinske uprave. Direktor občinske uprave je uradnik po zakonu, ki ureja položaj javnih uslužbencev v občinski upravi (Verbič 2003: 41).

Po Zakonu o lokalni samoupravi se lahko znotraj uprave oblikuje več različnih organov občinske uprave za različna področja. Le-ti se lahko različno imenujejo in razlikujejo glede na velikost in moč posamezne občine, pa tudi glede na razvitost (glej Prašnikar v Vlaj 2000: 47).

»Vsaka občinska uprava je organizirana tako, da lahko z najmanjšimi stroški in minimalnimi zaposlitvami izvaja naloge iz svoje pristojnosti. Velikokrat se dogaja, da zaposleni v občinskih upravah ne morejo reševati velikega števila zadev predvsem na komunalnem področju. Takrat so v veliko pomoč krajevne skupnosti« (Sagadin Leskovar 2006: 17).

4. E-UPRAVA

E-uprava je dostopna preko sodobne informacijske tehnologije, natančneje preko internetnega dostopa, in je v neposredni povezavi z elektronskim poslovanjem.

Danes se številne države po vsem svetu, tudi Slovenija, srečujejo z velikim in dragim državnim aparatom. Mnoge izmed njih se zaradi učinkov, ki jih ima vzdrževanje takšnega državnega aparata na gospodarstvo in državo kot celoto, odločajo za različne programe, ki bi povečali tako učinkovitost kot tudi uspešnost javne uprave. Eno izmed ključnih vlog v tovrstnih programih pa nosijo projekti uvajanja elektronskega poslovanja v upravo (Groznič 2004: 75).

Brez ljudi, ki imajo voljo, politično moč, ustrezen položaj in znanje, da premaknejo ogromna kolesja uprave in jih zavrtijo v smer racionalizacije in smiselnega izkoriščanja informacijsko-komunikacijske tehnologije, sploh ne gre. Lahko bi rekli: e-uprava so ljudje. Če odmislimo tehnološke, organizacijske in normativne dejavnike, ki so gotovo pomembni gradniki e-uprave, lahko rečemo, da je eden izmed ključnih elementov e-uprave človek (Kričej 2002: 27).

Na e-upravo lahko gledamo z dveh zornih kotov. V ožjem smislu gre za nabor informacij javne narave in upravnih storitev za fizične in pravne osebe, ki so posredovane s pomočjo informacijsko-komunikacijske tehnologije. V širšem smislu pa lahko govorimo o štirih dimenzijah, ki sestavljajo e-upravo:

- **E-storitve** so uporabnikom na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Organizirane so z vidika uporabnikov in ne državnih institucij, ki jih ponujajo.
- **E-trgovanje** je elektronski prenos finančnih sredstev za blago ali storitve, kot so npr. državljanovo plačilo davkov, državni nakup materiala, dražba presežne opreme ipd.

- **E-demokracija** temelji na uporabi informacijsko-telekomunikacijske opreme za komunikacijo z državljani v procesu sprejemanja različnih odločitev javnega značaja.
- **E-management** je uporaba tehnologije za izboljšavo managementa javne uprave, vključno s poenostavitvijo in integracijo procesov (Groznič 2004: 76).

»Na tak način e-uprava odpravlja slabosti, ki uporabnike sedanje uprave najbolj motijo - čakanje v vrstah, uradne ure, neprijazni uradniki,...na voljo pa je vsem na enako prijazen način 24 ur vsak dan« (Internet 1: 19).

Žurga (2001: 74) pravi, da pomeni e-uprava nov način zagotavljanja storitev uprave. Tri glavne funkcije elektronske uprave, kot jih opredeli Evropska komisija (1999) so (v Žurga 2001: 74):

- *informacijske storitve* za doseganje urejenih informacij na zahtevo (npr. spletne strani),
- *komunikacijske storitve* za povezavo s posamezniki (fizičnimi ali pravnimi osebami) ali skupinami ljudi (npr. elektronska pošta, diskusijska omizja),
- *transakcijske storitve* za pridobivanje izdelkov ali storitev neposredno ali za pošiljanje podatkov (npr. upravni obrazci, glasovanje).

E-uprava je uprava, za katero je značilna intenzivna raba IT⁶. Ta omogoča večjo transparentnost in učinkovitost notranjega poslovanja uprave ter nove in boljše načine komunikacije znotraj uprave in z uporabniki ter tako prispeva k večji odprtosti in kakovosti storitev. Usmerjenost k zadovoljevanju potreb strank oz. uporabnikov pa jo sili k reorganizaciji in prenovi procesov, to pa vodi do večje uspešnosti poslovanja in bistveno večje kakovosti storitev (Vintar in Grad 2004: 16).

⁶ Več v nadaljevanju.

Groznič (2004: 78) tako navaja, »da je cilj uvajanja e-uprave izboljšanje vzajemnega delovanja med tremi glavnimi subjekti v družbi – državo, njenimi državljani in podjetji. Gre za spodbujanje političnega, socialnega in gospodarskega napredka v državi«.

4.1 Enotni slovenski državni portal e-uprava⁷

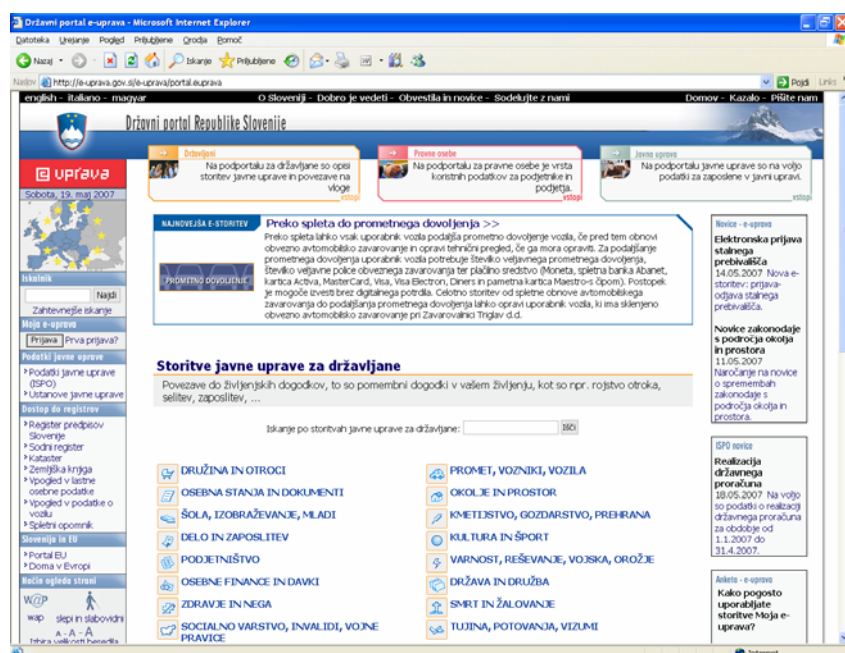
»E-uprava je enotni državni portal namenjen vsem državljanom, podjetjem in zaposlenim v javni upravi Republike Slovenije. Nahaja se na spletnem naslovu <http://e-gov.gov.si/e-uprava/>. Prva verzija portala je začela delovati marca leta 2001. Gre za portal življenjskih situacij, tako da državljanu ni potrebno poznati postopkov, potrebnih za izvajanje določene storitve« (Brecelj 2001: 61).

Portal e-uprava združuje informacije in storitve različnih delov državne uprave, ne glede na pristojnost posameznih upravnih organov ali teritorialnih enot, izhaja pa iz problemskih življenjskih situacij uporabnikov, ki jim skuša na enostaven in pregleden način olajšati urejanje zadev na upravnih enotah. Občan namreč mnogokrat ve le, kaj bi rad, ne ve pa, katere upravne postopke, pri katerem organu (občina, upravna enota, davčna uprava,...) in kako (kakšno vlogo, katere priloge, kje in kako pridobiti vse potrebne podatke,...) jih mora sprožiti⁸.

⁷ Dostop na: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portal.euprava>

⁸ Internet 6.

Slika 4.1.1: Državni portal Republike Slovenije – E-uprava



Vir: Internet 7.

Portal je za uporabnika enotna vstopna točka, ki ponuja vrsto storitev in virov informacij. Je enovit, vsebinsko dinamičen, večnamenski, zanesljiv ter za uporabo enostaven in prilagodljiv sistem. Poleg povezav na druge strani vsebuje iskalnik, aktualne dinamične vsebine (novice), diskusijske forume, rumene strani in še kaj. Portal olajša in poenostavi dostop do iskanih virov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do portalov lahko dostopamo preko brskalnika, mobilnega telefona, interaktivne televizije in podobno (Internet 5: 30).

Portal namenjen državljanom ponuja zares širok spekter informacij. Podrobno so opisane posamezne storitve, razloženi so postopki, ki so potrebni, da se posamezna storitev opravi, ne nazadnje pa so na voljo tudi povezave na pristojne organe in na zakone, ki so povezani z dotično storitvijo. Na portalu se lahko npr. seznanimo s pogoji za pridobitev osebne izkaznice, o pogojih in postopku izdaje izpiskov iz rojstne matične knjige, o prijavi za sklenitev zakonske zveze, ipd. Različna

ministrstva so na portalu objavila okoli 30 predlog obrazcev, ki si jih lahko uporabniki natisnejo ali pa shranijo na računalnik⁹.

4.2 E-poslovanje

E-poslovanje je osrednja tema pričujočega diplomskega dela, zato ga natančneje opredeljujem z vsemi koncepti, ki ga določajo, za boljše nadaljnje razumevanje.

»Uvajanje elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti je ena od prednostnih nalog države. Slovenske občine so trenutno na različni stopnji informatizacije. Ta razvitost je odvisna predvsem od velikosti občine in posledično od višine proračuna, ki ga posamezna občina zmore nameniti za informatizacijo, in od kadrov, ki planirajo in izvajajo razvoj na tem področju¹⁰«.

»Elektronsko poslovanje je način poslovanja, ki temelji na izrabi značilnosti sodobne informacijske tehnologije ter vnaša v poslovanje udeležencev veliko in velike spremembe« (Žurga 2001: 75).

»Elektronsko poslovanje postaja sestavni del poslovnih procesov in prežema tudi delo javne uprave ter omogoča poenostavitev raznih postopkov in krajši odzivni čas vedno prepočasne javne uprave. Uvajanje elektronskega poslovanja in vzpostavljanje integriranih informacijskih sistemov je za učinkovito odločanje občinskih organov nuja, hkrati pa omogoča, da se občinske uprave približajo občanom« (Milunovič 2003: 125).

⁹ Internet 6.

¹⁰ Internet 3: 4.

»Splet spodbuja preoblikovanje javne uprave iz klasične uradniške organizacije, ki poudarja standardizacijo in izvedbeno stroškovno učinkovitost, v e-javno upravo, ki se opira na načela novega javnega managementa¹¹: oblikovanje koordinacijskih mrež, vključevanje zunanjih sodelavcev in usmerjenost k uporabnikom« (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003: 126).

»Poleg informacijskih tehnologij (IT) združuje e-poslovanje - v učinkoviti in uspešni javni upravi - predvsem nove delovne procese in kadrovske potenciale v nove razsežnosti« (Milunovič 2003: 126).

»Fleksibilnost spleta v zagotavljanju dostopa do dobrin, storitev in informacij povečuje pričakovanja občanov. Uporabniki preprosto pričakujejo, da imajo vse, kar potrebujejo, na voljo vseh 7 dni v tednu« (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003: 127).

»Pri razmahu e-poslovanja v javni upravi se moramo vedno zavedati tudi pravice posameznika, da pridobi informacijo javnega značaja. To pravico nam zagotavlja Konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin Sveta Evrope in 39. člen naše Ustave« (Milunovič 2003: 128).

Osnovno vodilo pri merjenju uspešnosti poslovanja občine je zadovoljstvo uporabnikov lokalnih javnih storitev (občina je nekakšen ponudnik storitev občanom), pri čemer lokalni organi izpolnjujejo poslanstvo na demokratičen način. Uporabniki (občani) se vprašujejo, kje dobiti vse informacije hkrati. Uvedba e-poslovanja zagotavlja obvladovanje administrativnih ovir v stikih z občani in učinkovitejše delo lokalnih javnih uprav (Milunovič 2003: 129).

¹¹ Več v nadaljevanju.

Po svetu obstajajo različne oblike in načini vključevanja občinskih oblasti v e-poslovanje. Obravnavamo lahko tri osnovne tipe predstavitev lokalnih skupnosti na spletu (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003: 130):

- administrativno usmerjeno predstavitev,
- informacijsko usmerjeno predstavitev in
- uporabniško usmerjeno predstavitev.

Če občina deluje v togih okvirih klasične birokracije, so njene spletne strani organizirane *administrativno*: razlagajo upravno strukturo organov in uprave, ne dajejo pa informacij o javnih storitvah (ki torej niso dosegljive po internetu) in možnosti dostopa do javnih storitev. *Informacijsko* usmerjena domača stran ponuja obširne informacije, npr. o občinskem proračunu, demografske podatke, pregled lokalnih dogodkov in prireditev ter turističnih zanimivosti ipd. Portal, usmerjen *k uporabniku*, že kategorizira informacije in storitve na spletu glede na potrebe različnih skupin uporabnikov (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003: 130).

Raziskave o e-poslovanju lokalnih skupnosti kažejo različno. Tat-Kei-Ho (v Milunovič 2003: 130) pravi, »da so večja mesta bolj inovativna, verjetno zato ker imajo bolj dinamično okolje ali več možnosti za preizkušanje novih idej«.

»Uvajanje novega načina dela je hkrati priložnost za občine, da izkoristijo potencialne, ki jih nudi e-poslovanje. To lahko postane eden od osnovnih komunikacijskih kanalov za demokratični dialog, izmenjavo stališč in za boljše politično odločanje« (Milunovič 2003: 130–131).

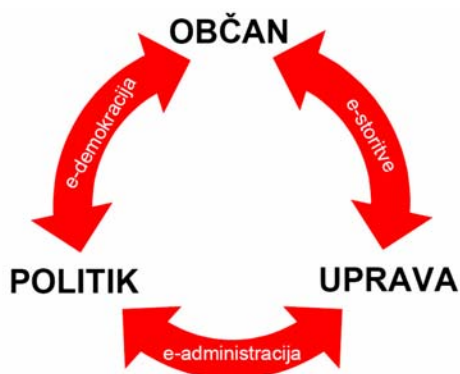
»Ne nazadnje teoretiki predpostavljajo, da splet krepi lokalno demokracijo, s tem ko dopušča več neposrednega udeleževanja občanov pri oblikovanju javnih politik, širi

področje političnega premisleka in zmanjšuje posredne ovire pri prenosu informacij« (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003: 131).

E-poslovanje lahko vidimo tudi kot ustrezen kanal za promocijo občinskih politik in razvojnih usmeritev. Med njimi lahko župan zelo učinkovito predstavi proračunski dokument in celo omogoči, da se širša javnost dejavno odzove. Uprava lahko po spletu javno predstavlja nov projekt, za katerega želi podporo ali odziv javnosti. Povezava pisarniškega poslovanja in prenos gore dokumentov v upravnih postopkih z elektronskimi dokumentacijskimi sistemi lahko bistveno zmanjšata administrativno delo in izboljšata kakovost dela javne uprave (Milunovič 2003: 131).

Uresničitev enotne vizije javne uprave, ki se sklada tudi z nacionalno vizijo informacijske družbe, zahteva upoštevanje interesov vseh treh udeležениh skupin, med katerimi se izvaja e-poslovanje v javni upravi: politična funkcija, upravna funkcija in občan/državljan. Na ta način bodo lahko realizirani vsi trije elementi, ki skupno sestavljajo novo e-upravo, kot prikazuje naslednja slika (slika 4.2.1): e-storitve, e-administracija in e-demokracija¹².

Slika 4.2.1: E-storitve, e-administracija in e-demokracija



Vir: Internet 3: 8.

¹² Internet 3: 7.

4.2.1 Informacijska tehnologija in internet

Lahko bi rekli, da informacijska tehnologija predstavlja (pred)pogoj za uvedbo e-poslovanja. Namreč določene prvine IT (osredotočam se predvsem na internet oziroma internetni dostop) so nujno potrebne za vpeljavo e-poslovanja. Zato v naslednjem sklopu namenjam nekaj besed IT oziroma internetu.

»Sodobna informacijska tehnologija in njeno uvajanje v upravo vplivata na strategijo, cilje, strukturo, delovne procese, komunikacije, ljudi, znanje, načine vodenja in upravljanja, dela in delovne metode v organizacijah« (Žurga 2001: 59).

»Organizacije državne uprave med svojim delovanjem ustvarjajo informacije in so od njih odvisne. Za številne organizacije so informacije hkrati tudi njihov rezultat - izhod, tisto, kar okolje od njih pričakuje. Pomanjkanje potrebnih informacij vodi namreč v negotovost« (Žurga 2001: 62).

Reinermann (v Žurga 2001: 73) ugotavlja, »da sta kakovost državne uprave in kakovost informacijskega sistema vedno bolj medsebojno odvisni«. »Vedno pogostejše se uporabljajo izrazi kot digitalna uprava, elektronska uprava in podobni. Ti novi izrazi so pravzaprav novi načini zagotavljanja storitev uprave« (Žurga 2001: 74).

»Z IT lahko uprava doseže vrsto ciljev, zlasti v smislu usmerjenosti k uporabnikom le tem zagotovi hitrejša in bolj kakovostno zagotavljanje storitev (po internetu po zgledu ostalih storitvenih dejavnosti kot so banke). Kakovost pomeni tudi demokratičen odnos uprave do uporabnikov« (Ferfila in drugi 2002: 215).

Žurga (2001: 63) meni, da informatizacija delovnih procesov povzroča, da je potrebno manj časa za opravljanje ustaljenih nalog in ostane več časa za izvajanje neustaljenih.

Gualtieri (v Žurga 2001: 65) še dodaja, da imajo nove informacijske tehnologije številne prednosti, med katerimi navaja: hitrost (krajšanje časov in razdalj), neformalnost, relativna enostavnost dostopa, možnost za ciljno usmerjanje ter relativno nizki stroški.

Internet je eden najpomembnejših vodov IT in je v neposredni povezavi z e-poslovanjem, zato nanizajmo nekaj besed še o internetu.

Vehovar (1998: 10) pravi, da je internet pojem, ki ga danes srečamo v najrazličnejših okoljih. V najširšem smislu so to ljudje, računalniki in informacije, ki so elektronsko povezani s skupnimi postopki (protokoli za medsebojno komunikacijo).

Internet - javno predstavitveno mesto, ki je obče dostopno vsem zainteresiranim v okviru katerega organizacija predstavi svojo identiteto, podaja temeljne informacije in odpre dvosmerne komunikacijske kanale (Vehovar 1998: 43).

Internet je ime za ogromen, svetoven sistem, ki ga sestavljajo ljudje, informacije in računalniki. Internet je tako velik in kompleksen sistem, da je daleč nad zmožnostmi razumevanja posameznika. Ne le, da ni človeka, ki bi razumel in poznal celoten Internet, pač pa tudi ni človeka, ki bi poznal večino Interneta. Internetu je zelo podoben mednarodni telefonski sistem. Ta ni v nikogaršnji lasti in nihče nima nadzora nad celotnim sistemom, vendar je povezan tako, da deluje kot eno samo veliko omrežje (Pagon 1997: 17).

Kibernetški prostor namreč ni sestavljen samo iz interaktivnega komuniciranja, temveč predstavljajo njegov sestavni del tudi oblike spletnega reprezentiranja, ki so bistveno bliže elementom, mediatizirane javne sfere. Logika spletnih reprezentacij deluje namreč po načelu samo predstavljanja in informiranja. V sodobna razmišljanja

o elektronski javni sferi je torej treba vključiti učinke obeh konstitutivnih elementov računalniško generiranih javnih prostorov, namreč tako računalniško posredovanih dialogov kot tudi spletnih reprezentacij (Oblak 2003: 7).

4.2.2 Elektronska pošta

»Elektronska pošta je eden najosnovnejših načinov uporabe Interneta. Omogoča prenos krajših ali daljših sporočil od uporabnika do uporabnika. Za izvedbo te funkcije je bil izdelan skupek protokolov, ki skupaj tvorijo MTS (Mail Transfer System - Sistem za prenos pošte), ki uporablja Internet kot sredstvo za prenos podatkov« (Vehovar 1998: 14).

Elektronska pošta (ang. electronic mail/e-mail) je najstarejša in še vedno osnovna storitev Interneta. Sam Internet neposredno ne sega v vse države sveta, vendar z elektronsko pošto doseže več kot 150 držav. Namenjena je izmenjavi sporočil (ang. messages) preko računalniškega omrežja. Izmenjava sporočil z elektronsko pošto je postala zelo priljubljena, ker potuje neposredno iz pošiljateljevega računalnika v prejemnikovega, ne da bi morali pismo natisniti, dati v ovojnico, nanjo prilepiti znamko in jo odvreči v poštni nabiralnik. To poleg hitrosti pomeni tudi možnost nadaljnje obdelave sporočil oziroma drugega prejetega gradiva (slike, tabele, programi,...) v obliki prilog (ang. attachments) (Pagon 1997: 46).

Elektronska pošta (e-pošta) in njej sorodne tehnične rešitve predstavljajo najpogostejšo in s stališča novih uporabnikov najhitreje rastočo storitev v internetu. E-pošta v mnogočem postaja (poleg mobilnih telefonov) osnovno orodje komuniciranja na daljavo. Zaradi hitrosti in preproste ter poceni uporabe vse hitreje dobiva premoč nad običajnimi oblikami sporočanja (običajne pisemske pošiljke, telefaks, v določeni meri celo telefon). Povprečni uporabniki e-pošte v večini

primerov želijo, da ostane njena vsebina nepovabljenim očem skrita (in se na to – podobno kot pri običajnih pismih in telefonu – tudi zanašajo) (Potrč in drugi 2001: 133–134).

4.2.3 Novo upravljanje javnega sektorja z vidika usmerjenosti k uporabnikom

E-poslovanje me zanima zlasti z vidika končnega uporabnika, t.j. občana, zato rej opredelimo še novo upravljanje javnega sektorja (NUJS) z vidika usmerjenosti k uporabnikom.

»Novo upravljanje javnega sektorja (NUJS, ang. New Public Management – NPM) pomeni novo paradigmo upravljanja javnega sektorja s poudarkom na usmerjenosti k uporabniku in splošni učinkovitosti z uvajanjem aplikabilnih managerskih metod dela in tržnih (konkurenčnih) mehanizmov iz zasebnega v javni sektor« (Ferfila in drugi 2002: 175).

»Eno izmed najbolj aktualnih načel v zadnjem času je ravno kako se približati uporabniku, kako narediti delovanje uprave bolj prijazno in hkrati tudi učinkovito z vidika uporabnikov? V zgodovinskem razvoju javnih uprav je ta vrednota relativno mlada in je povezana s prodorom novega javnega managementa, ki v javni sektor uvaja načela in metode, uveljavljene v zasebnem sektorju« (Brezovšek in Haček 2004: 59).

Uvajanje e-komponente v javni upravi ne zahteva le novih tehnologij, ampak nov način dela. Tehnokratski pristop z notranjo učinkovitostjo dela ni več primeren; izpodriva ga procesno delovanje in partnersko sodelovanje za zadovoljitev potreb uporabnikov. Razvoj spleta in elektronskega poslovanja je zato postal nov izziv pri uvajanju novega javnega managementa v lokalnih skupnostih. E-poslovanje bo močno vplivalo na delovanje lokalne javne uprave. Širitev spleta preusmerja

pozornost občinskih uprav s tehnokratske zagledanosti vase navzven k uporabniku (Milunovič 2003: 129–130).

»Pojav novega javnega managementa na lokalni ravni gre pripisati naraščajoči usmerjenosti organov oblasti k potrebam uporabnikov – občanom« (Milunovič 2003: 125).

»Načelo usmerjenosti k uporabniku bi lahko na kratko opisali kot zahtevo, da javna uprava deluje tako, da so njeni uporabniki z njo zadovoljni. Pod pojmom »uporabnik« običajno razumemo fizično ali pravno osebo, ki stopi v stik z javno upravo kot stranka v upravnem ali kakšnem drugem postopku, kot povpraševalec po informacijah ali kako drugače« (Brezovšek in Haček 2004: 201).

Podobno meni tudi Žurga. Usmerjenost k strankam je težnja po tem, da bi izpolnili pričakovanja stranke, da je njeno naročilo izpolnjeno v opredeljenem času, kakovostno in tudi s primernim odnosom do nje. Usmerjenost k strankam zahteva drugačno organizacijo delovnega procesa, kar lahko posledično vodi v spremembe v organizacijski strukturi. Organizacijska struktura naj bi bila karseda prožna, za čim lažje in hitrejše odzivanje na spremembe v okolju ter za zagotavljanje kontinuiranosti uvajanja sprememb (Žurga 2001: 51).

5. E-POSLOVANJE V OBČINI KRŠKO

V občini Krško živi 25.500 prebivalcev. Razprostira se na površini 345 km². Znotraj tega območja pa zajema 157 naselij, ki so združena v 15-ih krajevnih skupnostih¹³.

Omenjena občina je na svetovnem spletu dosegljiva na spletnem naslovu: <http://www.krsko.si/>, kjer je moč dobiti številne informacije, ki se vežejo na njeno delo.

Tako lahko preko spletnega naslova občani dobijo raznovrstne podatke, ki se navezujejo na:

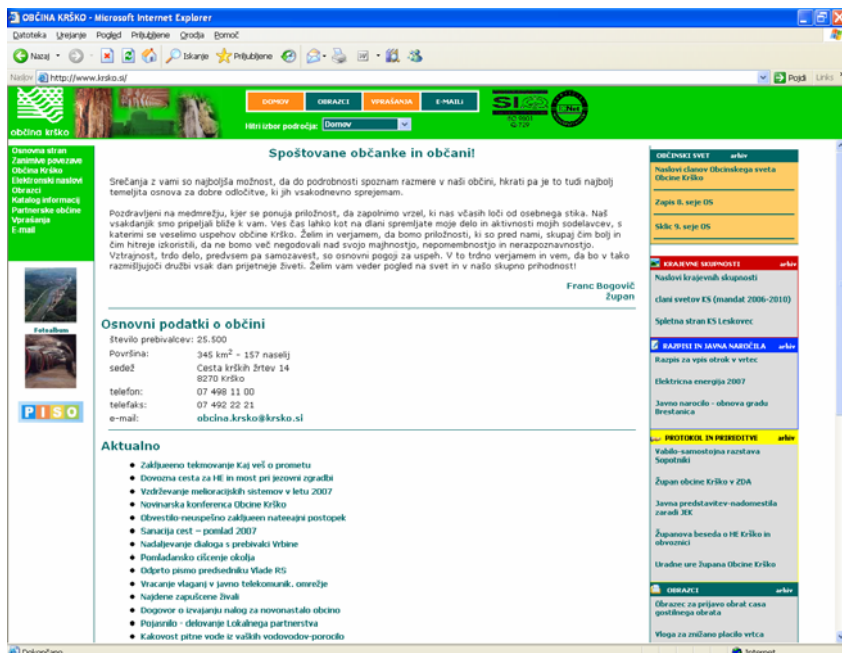
- samo občino (velikost, št. prebivalcev...),
- občinski svet občine (naslovi članov občinskega sveta, zapise sej občinskega sveta),
- krajevne skupnosti (naslovi in kontaktne tel. številke krajevnih skupnosti, člane in predsednike sveta krajevnih skupnosti,...),
- različne podatke o aktualnih razpisih in javnih naročilih (Razpis za vpis otrok v vrtec,...),
- protokole in prireditve (Župan občine Krško v ZDA, Javna predstavitev-nadomestila zaradi JEK,...),
- številne in različne obrazce, katere je moč natisniti (Obrazec za prijavo obratovalnega časa gostilnega obrata, Vloga za znižano plačilo vrtca, Vloga za subvencionirano najemnino,...),
- aktualne novice in dogodke, itd.

Ravno tako pa so na voljo tudi številni elektronski naslovi (župana in njegovega kabineta, občinske uprave, službe za pravne in splošne zadeve, gospodarske

¹³ Internet 4.

infrastrukture in dejavnosti, javne finance in proračun,...) za pošiljanje elektronske pošte, ki nekako predstavlja rdečo nit e-poslovanja.

Slika 5.1: Spletna stran občine Krško



Vir: Internet 4.

Lahko bi rekli, da je spletna stran občine Krško informacijsko dobro podprta, medtem ko storitvene dejavnosti na spletu še niso dostopne. Torej, glede na razvrstitev lokalnih skupnosti na spletu, ki jo je opredelil Tat-Kei-Ho (v Milunovič 2003: 130) lahko rečem, da je domača stran občine Krško *informacijsko* usmerjena.

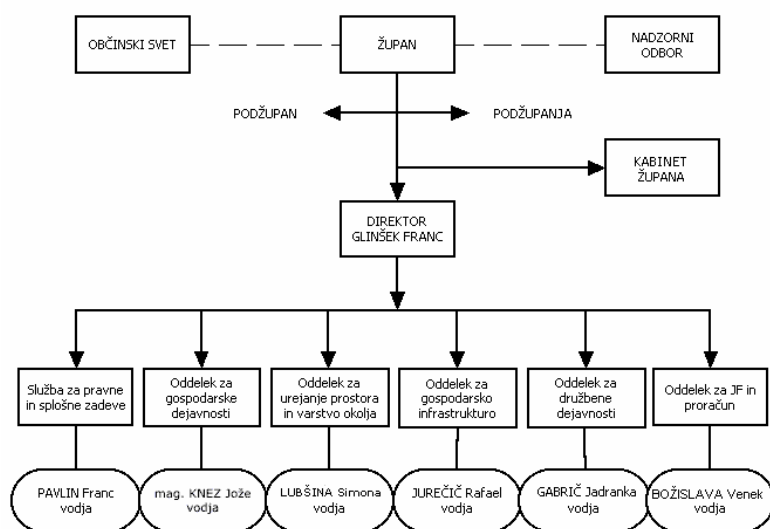
5.1 E-poslovanje v občinski upravi Krško

Organe občinske uprave vodijo predstojniki, ki jih imenuje in razrešuje župan. Znotraj organov občinske uprave se lahko oblikujejo notranje organizacijske enote (npr. služba za splošne zadeve). Notranje organizacijske enote vodijo vodje, ki jih imenuje in razrešuje župan. Organizacija občinske uprave naj bi zagotavljala strokovno, učinkovito in racionalno izvrševanje nalog občinske uprave, zakonito,

pravočasno in učinkovito uresničevanje pravic, interesov in obveznosti strank in drugih udeležencev v postopkih ter učinkovito sodelovanje z drugimi organi in institucijami (Vlaj 2001: 208).

Na spodnji sliki (glej slika 5.1.1) prikazujem organizacijo in delovno področje občinske uprave Krško.

Slika 5.1.1: Organizacija in delovno področje občinske uprave



Vir: Internet 4.

V uvodnem pozdravu na spletni strani občine Krško župan občine, Franc Bogovič, takole nagovori svoje občane:

»Pozdravljeni na medmrežju, kjer se ponuja priložnost, da zapolnimo vrzel, ki nas včasih loči od osebnega stika. Naš vsakdanjik smo pripeljali bliže k vam. Ves čas lahko kot na dlani spremljate moje delo in aktivnosti mojih sodelavcev, s katerimi se veselimo uspehov občine Krško¹⁴«.

¹⁴ Franc Bogovič, župan, v uvodnem pozdravu na: <http://www.krsko.si/>

Torej, s pomočjo medmrežja oziroma sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije poskuša občinska uprava vzpostaviti demokratičen dialog z občani in jim hkrati približati svoje delo.

Preden se lotimo analize konkretnega stanja, naj navedem za primerjavo še položaj drugih občin. V tabeli 5.1.1 so prikazana elektronska orodja po slovenskih občinah.

Orodja e-demokracije so elektronska sredstva, ki se jih uporablja zato, da se v komunikacijski in odločevalski proces o javnih (skupnih) zadevah vključijo tudi tisti akterji, ki so bili zaradi različnih razlogov do sedaj izključeni iz tega procesa. Z njihovo pomočjo se poveča stopnja javne in politične odgovornosti vseh akterjev v demokratičnem procesu. Orodja se med seboj razlikujejo glede na komunikacijski vzorec in jih zato uporabljamo kot dopolnilo že obstoječim načinom komuniciranja in odločanja javnih in političnih akterjev. Spodaj so naštet in opisana orodja, preko katerih se izvaja e-demokracija (Lukšič 2006: 11).

Tabela 5.1.1: E-orodja po slovenskih občinah

Št.	Enota analize	Elektronska orodja e-demokracije									Število e-orodij v občini
	Slovenska občina	e-dostop	e-anketa	e-peticija	e-forum	e-konzultacija	e-volitve	e-referendum	stran ni dostopna	stran ne obstaja	
1	MO Celje	X									1
2	MO Koper	X	X								2
3	MO Kranj	X									1
4	MO Ljubljana	X									1
5	MO Maribor	X	X								2
6	MO Murska Sobota	X									1
7	MO Nova Gorica	X	X		X						3
8	MO Novo mesto	X	X								2
9	MO Ptuj	X	X		X						3
10	MO Slovenj Gradec	X									1
11	MO Velenje	X	X		X						3
12	Ajdovščina	X			X						2
13	Apače									X	0

Sladjana Kopren
E-poslovanje v slovenskih občinskih upravah-primer občine Krško

14	Beltinci	X								1
15	Benedikt	X								1
16	Bistrica ob Sotli	X	X		X					3
17	Bled	X								1
18	Bloke	X	X		X					3
19	Bohinj	X								1
20	Borovnica	X	X							2
21	Bovec	X								1
22	Braslovče	X								1
23	Brda								X	0
24	Brezovica	X	X		X					3
25	Brežice	X								1
26	Cankova								X	0
27	Cerklje na Gore.	X	X							2
28	Cerknica	X	X							2
29	Cerkno	X								1
30	Cerkvenjak	X	X		X					3
31	Cirkulane								X	0
32	Črenšovci	X			X					2
33	Črna na Koroškem	X								1
34	Črnomelj	X								1
35	Destnik	X								1
36	Divača	X	X							2
37	Dobje								X	0
38	Dobropolje	X	X							2
39	Dobrna	X	X							2
40	Dobrova - P. Gr	X	X		X					3
41	Dobrovnik	X			X					2
42	Dol pri Ljubljani	X								1
43	Dolenjske Topli.	X	X							2
44	Domžale	X	X							2
45	Dornava								X	0
46	Dravograd	X								1
47	Duplek	X			X					2
48	Gorenja V.-Po.	X								1
49	Gorišnica	X								1
50	Gornja Radgona	X	X		X					3
51	Gornji Grad								X	0
52	Gornji Petrovci								X	0
53	Grad	X	X							2
54	Grosuplje	X	X							2
55	Hajdina	X			X					2
56	Hoče- Slivnica	X								1
57	Hodoš								X	0
58	Horjul	X								1
59	Hrastnik	X								1
60	Hrpelje Kozina	X	X							2
61	Idrija	X	X		X					3
62	Ig	X								1

Sladjana Kopren
E-poslovanje v slovenskih občinskih upravah-primer občine Krško

63	Ilirska Bistrica	X								1
64	Ivančna Gorica	X								1
65	Izola	X			X					2
66	Jesenice	X								1
67	Jezersko							X		0
68	Juršinci								X	0
69	Kamnik	X	X							2
70	Kanal ob Soči	X	X		X					3
71	Kidričevo	X			X					2
72	Kobarid	X								1
73	Kobilje	X								1
74	Kočevje	X	X							2
75	Komen	X								1
76	Komenda	X								1
77	Kostanjevica na Krki								X	
78	Kostel								X	0
79	Kozje	X	X		X					3
80	Kranjska Gora	X								1
81	Križevci	X								1
82	Krško	X								1
83	Kungota	X								1
84	Kuzma	X			X					2
85	Laško	X								1
86	Lenart	X	X							2
87	Lendava	X	X							2
88	Litija	X								1
89	Ljubno	X								1
90	Ljutomer	X	X		X					3
91	Logatec	X	X							2
92	Loška Dolina								X	0
93	Loški Potok								X	0
94	Lovrenc na Poh.	X	X		X					3
95	Luče	X								1
96	Lukovica	X								1
97	Majšperk	X								1
98	Makole								X	
99	Markovci	X	X		X					3
100	Medvede	X								1
101	Mengeš	X								1
102	Metlika	X	X		X					3
103	Mežica	X								1
104	Miklavž na D. P.	X								1
105	Miren — Kostanj.	X								1
106	Mirna Peč								X	0
107	Mislinja	X								1
108	Mokronog-Trebelno								X	
109	Moravče	X	X							2
110	Moravske Topli.	X								1
111	Mozirje	X								1

Sladjana Kopren
E-poslovanje v slovenskih občinskih upravah-primer občine Krško

112	Muta	X	X								2
113	Naklo	X									1
114	Nazarje	X	X								2
115	Odranci	X									1
116	Oplotnica	X									1
117	Ormož	X	X								2
118	Osilnica	X									1
119	Pesnica	X									1
120	Piran	X	X								2
121	Pivka	X									1
122	Podčetrtek	X									1
123	Podlehnik	X									1
124	Podvelka	X									1
125	Poljčane								X		
126	Polzela	X									1
127	Postojna	X	X								2
128	Prebold	X	X								2
129	Preddvor							X			0
130	Prevalje	X	X								2
131	Puconci	X	X		X						3
132	Rače-Fram	X	X								2
133	Radeče	X									1
134	Radenci	X									1
135	Radlje ob Dravi	X									1
136	Radovljica	X									1
137	Ravne	X	X								2
138	Razkrižje	X									1
139	Renče-Vogrsko	X									1
140	Ribnica	X									1
141	Ribnica na Pohorju	X									1
142	Rogašovci	X									1
143	Rogaška Slatina	X									1
144	Rogatec	X									1
145	Ruse	X									1
146	Selnica ob Dravi	X	X								2
147	Semič	X			X						2
148	Sevnica	X									1
149	Sežana	X									1
150	Slovenska Bistrica	X									1
151	Slovenske Konjice	X									1
152	Sodražica	X	X								2
153	Solčava								X		0
154	Središče ob Dravi								X		
155	Starše								X		0
156	Straža								X		
157	Sveta Ana	X									1
158	Sv. Trojica S.G.								X		
159	Sv. Andraž S.G.	X									1
160	Sveti Jurij	X	X								2

Sladjana Kopren
E-poslovanje v slovenskih občinskih upravah-primer občine Krško

161	Sv. Tomaž								X	
162	Šalovci								X	0
163	Šempeter - Vito.	X	X		X					3
164	Šenčur	X	X							2
165	Šentilj							X		0
166	Šentjernej	X	X		X					3
167	Šentjur pri Celju	X	X							2
168	Škocjan	X								1
169	Škofja Loka	X	X							2
170	Škofljica	X			X					2
171	Šmarje pri Jelšah	X								1
172	Šmarješke Toplice								X	
173	Šmartno pri Litiji	X								1
174	Šmartno ob Paki	X								1
175	Šoštanj	X								1
176	Store	X								1
177	Tabor	X			X					2
178	Tišina	X								1
179	Tolmin	X								1
180	Trbovlje	X	X							2
181	Trebnje	X	X							2
182	Trnovska Vas	X								1
183	Trzin	X								1
184	Tržič	X								1
185	Turnišče	X	X							2
186	Velika Polana	X								1
187	Velike Lašče	X	X							2
188	Veržej								X	0
189	Videm	X								1
190	Vipava	X	X							2
191	Vitanje	X								1
192	Vodice	X								1
193	Vojnik	X	X							2
194	Vransko	X	X		X					3
195	Vrhnika	X	X							2
196	Vuzenica	X								1
197	Zagorje ob Savi	X								1
198	Zavrč								X	0
199	Zreče	X	X							2
200	Žalec	X								1
201	Železniki	X								1
202	Žetale	X								1
203	Žiri	X	X							2
204	Žirovnica	X								1
205	Žužemberk	X								1
	Skupaj občine	174	64		31			3	27	269

Vir: Internet 2: 100-104.

E-dostop ima 174 občin, med njimi so po pričakovanju vse mestne občine, torej MO Celje, MO Koper, MO Kranj, MO Ljubljana, MO Maribor, MO Murska Sobota, MO Novo mesto, MO Nova Gorica, Mo Ptuj, MO Slovenj Gradec in MO Velenje (Internet 2: 47).

Od 205 občin ima e-anketo le 64 občin. Zanimivo je, da e-peticijo nima niti ena slovenska občina. Malo bolje kaže e-orodju (e-forumu), katerega ima 31 občin. Preostalih e-orodij (e-konzultacij, e-volitev, e-referenduma) ravno tako ni moč zaznati v slovenskih občinah.

Iz razpredelnice oziroma tabele je razvidno, da ima občina Krško od e-orodij, ki se uporabljajo za uveljavitev oziroma uresničitev e-demokracije samo e-dostop. Iz analize spletne strani omenjene občine ugotavljam, da se stanje do danes ni spremenilo.

Na spletnih straneh občine objavljajo veliko število različnih informacij. Na spletnih straneh torej lahko najdemo naslednje informacije:

- imena, naslove, elektronske naslove, telefonske številke občinskih delavcev, županov, občinskih svetov;
- sklice sej občinskih svetov;
- podatke o javnih razpisih, natečajih, dogodkih;
- obrazce, vloge (v osmih občinah je možno obrazce izročiti elektronsko);
- strategije, napovedi, novice, podatke o uradnih urah občinske uprave, razpisane proračune in druga poročila (Internet 2: 47).

E-anketa je orodje, ki je poleg e-dostopa najbolj uporabljeno orodje na spletnih straneh analiziranih občin. E-anketo imajo na svojih spletnih straneh v 64 občinah,

med njimi je 6 mestnih občin: MO Koper, MO Maribor, MO Nova Gorica, MO Novo mesto, MO Ptuj in MO Velenje (Internet 2: 50).

Kvasova (Internet 2: 46) še dodaja, »da nekatere občine zaradi majhnosti, geografskega položaja in majhnega proračuna nimajo svojih spletnih strani. Nekatere občine imajo sicer spletne strani, vendar so le turističnega značaja in pri politični analizi ne pridejo v poštev. Občin, ki spletne strani nimajo, je 27«.

Slike dejanskega stanja, ki se navezuje na elektronsko poslovanje v občinski upravi Krško, sem se lotila preko intervjuja. Torej, oceno o elektronskem poslovanju sem dobila s pomočjo intervjuja¹⁵, ki sem ga posredovala preko elektronske pošte vodji pisarne občinske uprave, gospe Mariji Novak. Analiza odgovorov je pokazala naslednje:

- Na vprašanje, v kolikšni meri se prebivalci občine Krško poslužujejo e-poslovanja, ki se veže na delo občinske uprave, je Novakova odgovorila: *»Občani se v določeni meri poslužujejo e-poslovanja, seveda v mejah, ki smo jih sposobni zagotoviti. E-poslovanja se poslužuje le mlajši del populacije in bolj izobraženi ter tisti, ki so navajeni pri svojem delu uporabljati elektronske storitve, teh pa je v občini Krško malo«*. Preko spleta ni mogoče vlagati in obravnavati vlog, zato je verjetnost e-poslovanja manjša, še meni Novakova.
- E-poslovanje, zlasti z vidika usmerjenosti k uporabnikom in skladno s tem hitrejšo in bolj kakovostno upravo, Novakova ocenjuje: *»Dejstvo je, da je cilj uprave v prihodnosti v čim večjem obsegu zagotoviti e-poslovanje, ki ima vrsto prednosti, predvsem s področja hitrosti reševanja ter posledično učinkovitosti*

¹⁵ Intervju (spletni) prilagam v Prilogi A.

delovanja občinske uprave«. Novakova pa še dodaja, da so finance oviralni dejavnik pri vzpostavitvi lastnega sistema e-poslovanja.

- Znotraj e-poslovanja, ki ga spletna stran občine Krško ponuja, me je zanimala tudi vsebina in namen elektronske pošte. O tem Novakova pravi: *»Preko e-pošte se pridobivajo tako informacije, kakor tudi rešujejo težave*«. V večini primerov gre za informiranje strank in napotitev na pristojne urade, je še povedala Novakova.
- Želela sem izvedeti tudi, katere "storitve", ki so dostopne na spletni strani, uživajo največjo pozornost, Novakova pri tem ugotavlja: *»Največjo pozornost uživajo tekoče informacije z razpisi ter obrazci, ki si jih lahko občani natisnejo. Pa tudi e-pošta*«.
- Glede načrtov za prihodnost, kako nameravajo delo občinske uprave še bolj približati uporabnikom, je Novakova odgovorila: *»V prihodnosti (še letos) nameravamo prenoviti spletno stran, ki bo za uporabnike še bolj prijazna in pregledna, prav tako bomo v avlo postavili e-točko, kjer si bodo lahko občani pogledali aktualne informacije na spletni strani, uporabili pa bomo tudi storitev PISO, ki omogoča vpogled v prostorski plan Občine Krško*«. Novakova pa je še dodala, da v prihodnosti načrtujejo takšno e-poslovanje, ki bo omogočalo oddajo različnih vlog preko e-pošte, kot tudi možnost mobilnega plačevanja taks za vloge.

Kot je razvidno iz same analize spletne strani in podanih odgovorov gospe Novakove, je spletna stran občine Krško precej in predvsem informacijsko usmerjena. Glede na e-orodja, torej e-dostop, e-anketo, e-peticijo, e-forum,- e-konzultacije, e-volitve in e-referendum, je spletna stran omenjene občine opredeljena le z e-dostopom.

Elektronsko poslovanje v razmerju občina-občan je pogojena torej z e-dostopom. Od tu naprej pa je dvosmerna komunikacija, med občani in občinsko upravo, omogočena zlasti preko podanih elektronskih naslovov. Občinska uprava tako s svojimi »strankami posluje« preko svoje spletne strani predvsem s posredovanjem različnih informacij, napotitvami na pristojne organe, reševanjem težav ipd.

Iz teoretičnih predpostavk kot tudi iz samega intervjuja je moč razbrati, da je uvajanje e-poslovanja na področju lokalne skupnosti odvisno predvsem od velikosti občine, kar posledično pomeni tudi od višine proračuna, namenjenega informatizaciji same uprave.

5.2 E-poslovanje z vidika končnega uporabnika – občana

Pri ugotavljanju stanja glede e-poslovanja med prebivalci občine Krško, mi je bila v veliko pomoč metoda anketiranja oziroma instrument - anketni vprašalnik (standardizirana vprašanja)¹⁶, ki je zajemal deset vprašanj.

Vzorec velikosti 100 enot (N=100) je bil narejen na populaciji občine Krško. Le-tega sem razdelila na dva enaka dela (50 enot je predstavljalo urbani del mesta, torej mesta Krško, preostalih 50 enot pa je reprezentiralo ruralen del). Prvo polovico vzorca sem izbrala na podlagi predpostavke, da uporabniki, ki živijo v mestu, uporabljajo internet za pridobivanje informacij občinske uprave, in so bolj izobraženi, medtem ko druga polovica, ki živi v ruralnem predelu mesta, ni pogojena z uporabo interneta za pridobivanje informacij občinske uprave, in je manj izobražena.

Anketiranje je bilo anonimno in izvedeno v mesecu maju 2007.

¹⁶ Podrobnejši pregled anketnega vprašalnika prilagam v Prilogi B.

Ker predpostavljam, da na odločitev o uporabi e-poslovanja za pridobitev informacij občinske uprave vpliva dejavnik izobrazbe, naj navedem izobrazbeno strukturo občine Krško (glej tabela 5.2.1).

Tabela 5.2.1: Prebivalstvo, staro 15 let ali več, po izobrazbi, Slovenija, Popis 2002, preračun na občine, veljavne dne 1. 1. 2007

Občina	Skupaj	Izobrazba								
		brez izobrazbe	nepopolna osnovna	osnovna	srednja			višja	visoka	
					skupaj	nižja in srednja poklicna	strokovna in splošna		dodiplomska	podiplomska
Krško	21109	182	1928	5970	11028	5840	5188	839	1085	77

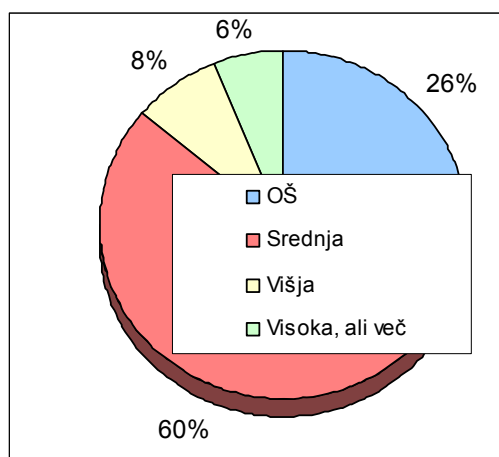
Vir: Internet 8.

Iz zgornjih statističnih podatkov, je moč razbrati, da ima več kot polovica izbrane populacije srednjo izobrazbo (teh je 11.028), na drugem mestu je delež tistih z osnovno izobrazbo (5.970, kar je zaskrbljujoč podatek), tretje mesto zasedajo tisti z visoko, torej dodiplomsko oziroma podiplomsko izobrazbo (1.162), 839 prebivalcev pa ima višjo izobrazbo.

Iz analize anketnega vprašalnika, ki sem ga razdelila med prebivalce občine Krško pa ugotavljam naslednje:

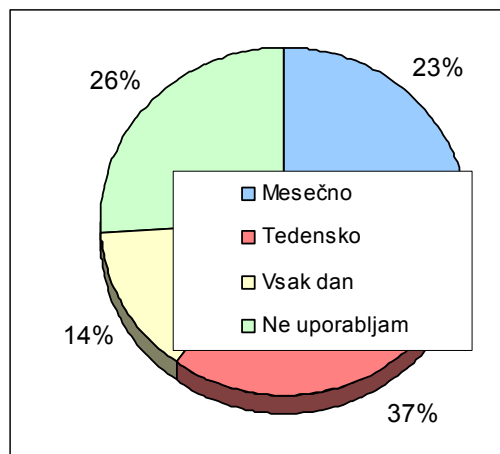
Slika 5.2.1: Izobrazba

1. Med anketiranimi prebivalci prevladuje srednja izobrazba (60%), kar 26% anketirancev pa ima OŠ (kar je zaskrbljujoč podatek), samo 8% ima višjo oziroma 6% anketiranih ima visoko (ali več) izobrazbo.



Slika 5.2.2: Pogostost uporabe interneta

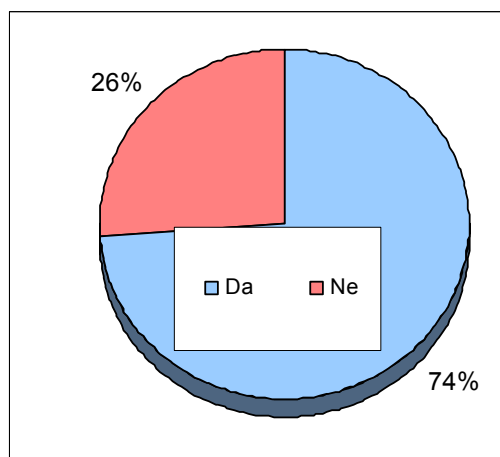
2. Vehovar (1998: 128) pravi, da so uporabniki interneta tiste osebe, ki so že kdaj uporabljale internet. »Enostaven kriterij intenzivnosti uporabnika je lahko mesečna ali tedenska uporaba. Mesečne uporabnike v projektu RIS označujemo kot *aktivne uporabnike*, tedenske pa kot *redne uporabnike*«



(Vehovar 1998: 132). Tako je moč iz anketnega vprašalnika razbrati, da v občini Krško prevladujejo redni uporabniki 37% (internet uporabljajo tedensko), aktivnih uporabnikov pa je nekoliko manj, in sicer 23% (mesečna uporaba interneta). Vehovar (1998: 146) še dodaja, da so uporabniki interneta predvsem moški in mladi ter izobraženi in premožnejši sloji. Tako 26% anketiranih ne uporablja interneta, kar je verjetno povezano s stopnjo izobrazbe, saj se delež tistih, ki imajo OŠ (26%) ujema s tistimi, ki ga ne uporabljajo. Delež tistih, ki pa ga uporablja vsak dan (14%) se ujema z deležem bolj izobraženih anketirancev, t.j. z višjo oziroma visoko ali več (14%) izobrazbo.

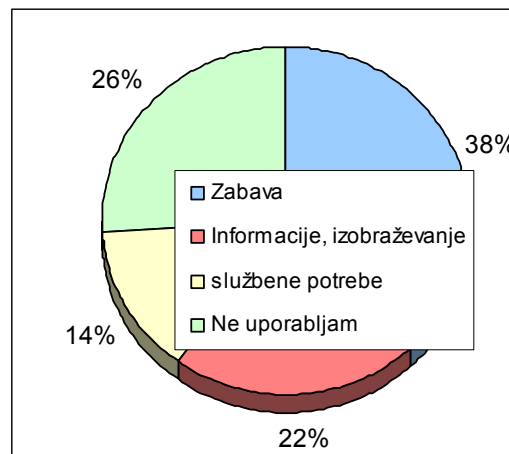
Slika 5.2.3: Elektronski naslov

3. E-naslov ima več kot polovica (74%) anketiranega prebivalstva, medtem ko ga 26% anketiranih nima. Zanimiv podatek! Pričakovala sem, da se bo delež anketirancev z e-naslovom ujemal z deležem tistih, ki uporabljajo e-poslovanje za pridobivanje informacij občinske uprave, vendar se izkaže, da je takšno pričakovanje zmotno (več v nadaljevanju).



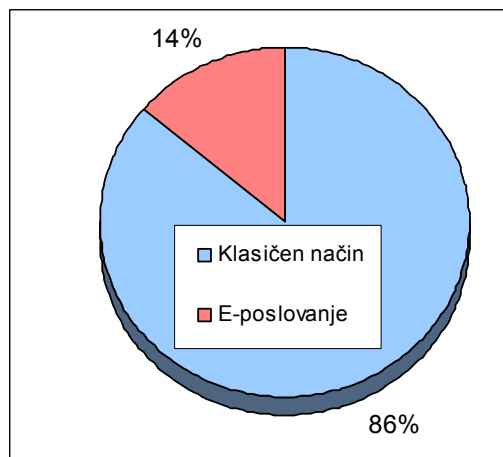
Slika 5.2.4: Namen uporabe interneta

4. Glede na namen uporabe interneta je največ anketirancev, ki uporablja internet za zabavo (38%), za informacije in izobraževanje ga uporablja 22%, takoj za njimi sledijo ne uporabniki interneta (26%) in najmanj (14%) le-tega uporablja za službene potrebe.



Slika 5.2.5: Način pridobivanja informacij občinske uprave

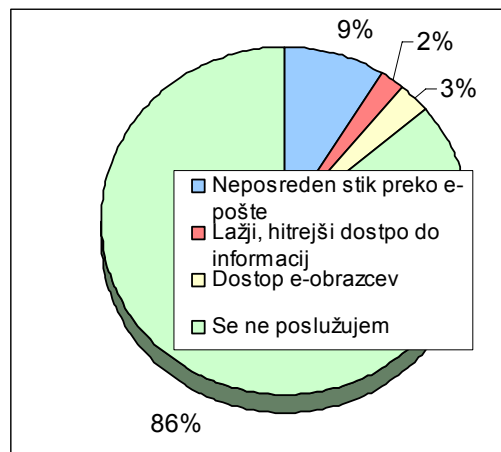
5. Zanimiv je delež anketiranega prebivalstva, ki imajo e-naslov, v primerjavi z načinom pridobivanja informacij, ki se vežejo na delo občinske uprave. Kajti, kot sem že prej omenila, ima več kot polovica anketirancev e-naslov (74%), le-ti pa niso redni uporabniki e-poslovanja.



Kajti daleč največ (86%) je še vedno takšnih, ki pridobivajo informacije občinske uprave klasično, s čakanjem pred okenci, delež tistih, ki uporabljajo e-poslovanje pa je primerljivo majhen (14%). Obstaja možnost sklepanja, da izobrazba vpliva na odločitev o načinu pridobivanja informacij! Namreč delež tistih, ki uporabljajo e-poslovanje, se ujema z deležem tistih, ki prihajajo iz vrst bolj izobražene populacije (14%). Možna je torej korelacija med e-poslovanjem in stopnjo izobrazbe.

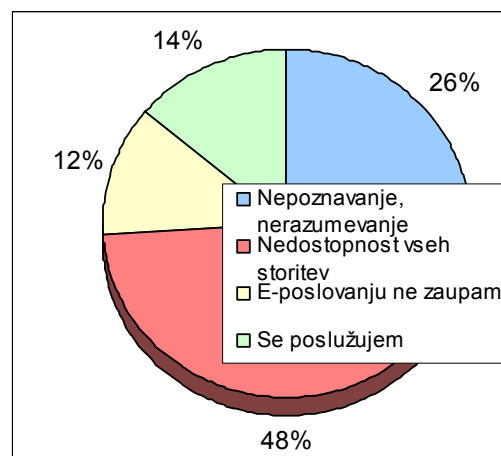
Slika 5.2.6: E-poslovanje, zakaj DA

6. Od zelo majhnega % tistih, ki se poslužujejo e-poslovanja (14%), je največ takšnih, ki se ga poslužuje zaradi neposrednega stika s konkretno osebo preko e-pošte (9%) oziroma zaradi dostopnosti e-obrazcev (3%) ter lažjega in hitrejšega dostopa do informacij (2%).



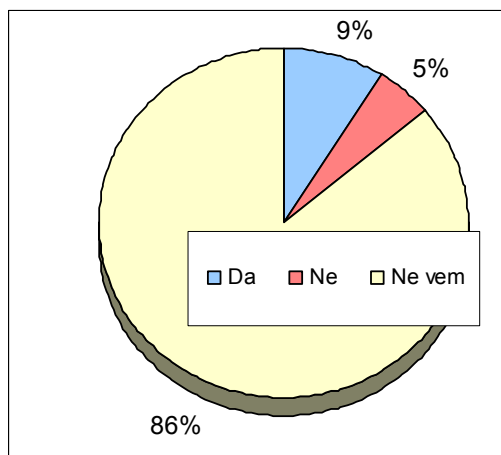
Slika 5.2.7: E-poslovanje, zakaj NE

7. Od tistih, ki se ne poslužujejo e-poslovanja za pridobivanje informacij občinske uprave (teh je 86%), jih daleč največ navaja, da je temu tako, ker vse storitve uprave niso dostopne na internetu (48%), ostali (26%) pa ne poznajo in ne razumejo e-poslovanja oziroma mu ne zaupajo (12%).



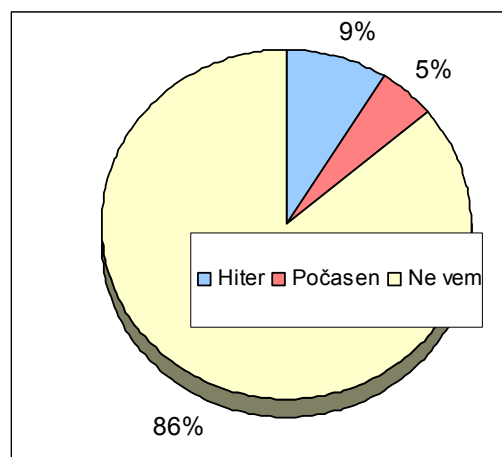
Slika 5.2.8: Ali spletna stran občine Krško ponuja kakovostne in za občane pomembne informacije

8. 9% anketirancev meni, da spletna stran občine ponuja kakovostne in za občane pomembne informacije, medtem ko jih je 5% drugačnega mnenja; seveda od tistih anketiranih, ki uporabljajo e-poslovanje (14%).



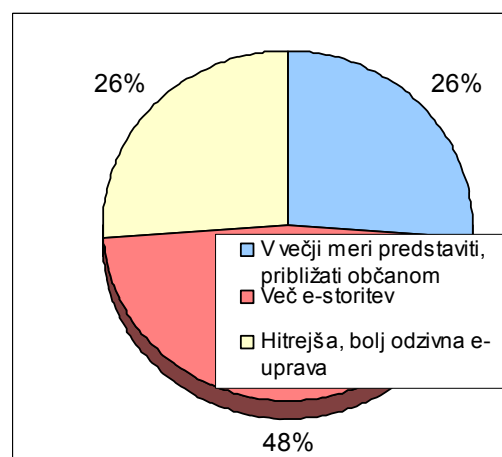
Slika 5.2.9: Odzivni čas občinske e-uprave

9. Anketiranci, ki poslujejo z občinsko upravo preko spleta, pravijo, da je odzivni čas elektronske občinske uprave hiter (9%) oziroma počasen (5%).



Slika 5.2.10: Mnenje o e-poslovanju

10. Glede e-poslovanja, ki se veže na delo občinske uprave, 26% anketiranih meni, da bi le-tega morali v večji meri predstaviti in približati občanom. Enak je tudi delež tistih, ki menijo da bi z e-poslovanjem uprava morala postati hitrejša in bolj odzivna (26%). Največ (48%) pa jih meni, da bi e-poslovanje moralo vključevati več elektronskih storitev.



Kot je moč razbrati iz same analize anketnega vprašalnika, se e-poslovanja za pridobivanje informacij občinske uprave poslužuje (zelo) majhen delež prebivalcev občine Krško (14%). Tako je več kot očitno, da prevladuje klasičen način pridobivanja informacij, kar nam nakazuje tudi več kot polovica anketiranih oseb (86%).

Skozi celoten anketni vprašalnik je moč razbrati povezavo med e-poslovanjem in stopnjo izobrazbo. Namreč nekaj tistih, ki uporabljajo e-poslovanje, navezujoč se na delo občinske uprave, je moč povezati z dejavnikom vpliva, t.j. izobrazbo. Tako se

delež tistih, ki uporablja e-poslovanje, ujema z deležem bolj izobraženega prebivalstva, t.j. z višjo oziroma visoko (ali več) izobrazbo. Le-ti pa v občini Krško predstavljajo manjši delež populacije, kar nam dokazuje tudi izobrazbena struktura občine (glej tabelo 5.2.1).

6. SKLEP

Demokratizacija in decentralizacija upravljanja javnih zadev zahteva od lokalne skupnosti, da zagotovi pregledno poslovanje in uspešno zadovoljevanje potreb občanov. Ker se informacijske tehnologije nenehno razvijajo, je za lokalno javno upravo nujno, da sprejme novo digitalno ekonomijo, ki spreminja tako procese notranje organiziranosti kot odnose lokalne uprave z njenim neposrednim okoljem. Za uspešno delovanje, usmerjeno v zadovoljevanje potreb občanov in uvajanje e-poslovanja, je bistveno posodabljanje integriranih informacijskih sistemov, dejavno usposabljanje zaposlenih in spremembe v hierarhiji organizacije (Milunovič 2002: 133).

Lastnosti sodobne informacijske tehnologije omogočajo vzpostavitev e-poslovanja, ki veže nase nov odnos med lokalnimi organi in njenimi uporabniki, t.j. občani. S pomočjo e-poslovanja lahko občinske uprave približajo svoje delo občanom in tako omogočijo preko komunikacijskih kanalov vzpostavitev demokratičnega dialoga z prebivalci.

Občine tako lahko izkoristijo potenciale, ki jih nudi e-poslovanje, za različne namene. Svoj spletni dostop lahko zgolj administrativno naravnajo, lahko ga informacijsko usmerijo, ali pa še bolje, portal usmerijo k uporabniku.

Spletna stran občine Krško je sicer informacijsko naravnana, vendar pa tega potenciala prebivalci občine Krško ne izkoriščajo v zadostni meri. Kajti analiza stanja v občini Krško skozi anketni vprašalnik je pokazala, da je delež tistih, ki se poslužujejo e-poslovanja za pridobivanje informacij občinske uprave Krško, v primerjavi s tistimi, ki še vedno uporabljajo klasičen način, majhen. Podobno pa nam je razkrila tudi ga. Novakova (intervju z gospo Novakovo).

Lahko bi rekla, da je uresničevanje novega odnosa občanov z občinsko upravo preko e-poslovanja v začetnem stadiju razvoja, kar nam dokazuje tudi majhen delež udeležencev, ki so vpeti v e-poslovanje.

Večinsko mnenje prebivalcev občine Krško je, da se e-poslovanja ne poslužujejo predvsem zaradi tega, ker vse storitve uprave niso dostopne na internetu. Da je temu tako, pa botruje tudi nepoznavanje in nerazumevanje le-tega, kakor tudi nezaupanje v takšen način poslovanja z upravo. Vendar pa je zanimivo dejstvo, da ima več kot polovica anketirane populacije e-naslov, kateri pa ne služi uporabi e-poslovanja. Iz tega sledi, da v omenjeni občini prevladuje klasičen način pridobivanja informacij, ki se navezujejo na delo občinske uprave, medtem ko e-poslovanje zaseda zanemarljivo mesto v družbi.

Omenjene ugotovitve iz anketnega vprašalnika kakor tudi besede gospe Novakove, ki pravi, da se e-poslovanja poslužuje le mlajši del populacije in bolj izobraženi, tako vodijo v potrditev prve hipoteze:

Prebivalci občine Krško se v manjši meri poslužujejo pridobivanja informacij občinske uprave Krško preko e-poslovanja.

Ob natančnejšem vpogledu obstaja možnost sklepanja, da je majhen delež uporabnikov e-poslovanja v neposredni povezavi z dejavnikom vpliva, t.j. stopnjo izobrazbe. Namreč odločitev prebivalcev o uporabi e-poslovanja je očitno pogojena s stopnjo le-te. Kajti e-poslovanja za pridobivanje informacij občinske uprave se v občini Krško poslužuje zlasti tisti del anketiranega prebivalstva, ki ima višjo oziroma visoko (ali več) izobrazbo. Bolj izobražena populacija je torej bolj nagnjena k uporabi interneta, ki ga uporablja vsakodnevno, in posledično tudi k uporabi e-poslovanja. Le-tega uporabljajo kot sredstvo komunikacije z občinsko e-upravo predvsem zaradi

možnosti neposrednega stika s pomočjo e-pošte, dostopnosti e-obrazcev kot tudi lažjega in hitrejšega dostopa do informacij.

Torej, z rezultati anketnega vprašalnika, ki odražajo stanje v občini Krško, in z intervjujem gospe Novakove (vodjo pisarne občinske uprave) je moč potrditi tudi drugo hipotezo, zastavljeno v tej nalogi, in sicer:

Višja kot je izobrazbena raven prebivalcev občine Krško, pogostejša je uporaba e-poslovanja za pridobivanje informacij občinske uprave Krško.

Obstaja verjetnost, da bo skladno s porastom elektronskih storitev elektronske občinske uprave naraslo v večji meri tudi e-poslovanje, kar bo za sabo potegnilo tako večje število udeležencev kot tudi večji izkoristek potenciala, ki ga ponuja e-poslovanje.

7. LITERATURA IN VIRI

LITERATURA :

1. Brecelj, Janja (2001): *Digitalna država*. Diplomsko delo. Ljubljana: FDV.
2. Brezovšek, Marjan (2000): Kako do zanesljive uprave. *Teorija in praksa* 37(2), 264–278.
3. Brezovšek, Marjan in Miro Haček, ur. (2004): *Upravna kultura*. Ljubljana: FDV.
4. Conneelly, J. in G. Smith (2003): *Politics and the environment: from theory to practice*. London: Routledge.
5. Copping, P. in P. Lewis (1999): *CITU – Portal Feasibility Study*. London: Central Information Technology Unit – Cabinet Office.
6. Drapal Pek, Darinka, Mojca Drevenšek in Andrej Drapal (2004): *Odnosi z lokalnimi skupnostmi*. Ljubljana: GV Založba.
7. Ferfila, Bogomil, ur., Polonca Kovač, Gordana Žurga, Igor Klinar in Aneta Plaznik (2002): *Ekonomski vidiki javne uprave*. Ljubljana: FDV.
8. Groznik, Aleš (2004): *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
9. Intervju z go. Marijo Novak, vodja pisarne občinske uprave Krško. Krško, 17.5. 2007.
10. Kavčič, Bogdan (1999): *Poslovanje v javnem sektorju*. Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje.
11. Kričej, Dušan (2002): *E-uprava na dlani*. Ljubljana: Pasadena.
12. Lane, Jan-Erik (2000): *New Public Management*. London: Routledge.
13. Lukšič, A. Andrej (2006): *Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v procesih odločanja na lokalni ravni*. Ljubljana: FDV.
14. Milunovič, Vilma (2003): Vidiki uvajanja elektronskega poslovanja v javni upravi lokalne skupnosti. *Management in e-izzivi*, 125–133. Koper: Fakulteta za management.

15. Oblak, Tanja (2003): *Izzivi e-demokracije*. Ljubljana: FDV.
16. Pagon, Milan, ur., Ivica Janjac in Igor Belič (1997): *Modri Internet: Uporaba Interneta na policijsko-varnostnem področju*. Ljubljana: Quatro-Gnosis.
17. Potrč, Matjaž, ur., Boštjan Makarovič, Goran Klemenčič, Tomaž Klobučar, Maja Bogataj in David Pahor (2001): *Internet in pravo: izbrane teme s komentarjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu*. Ljubljana: Pasadena.
18. Prašnikar, Astrid (2000): Župan, direktor občinske uprave, občinska uprava. V Stane Vlaj (ur.): *Župan in občina*, 45–49. Ljubljana: Inštitut za lokalno samoupravo pri Visoki upravni šoli.
19. Sagadin Leskovar, Danica (2006): *Ljudem prijazna javna uprava*. Maribor: Inštitut za lokalno samoupravo in javna naročila.
20. Vehovar, Vasja, ur., Zenel Batagelj, Marjan Jarkovič, Tomaž Kalin, Davor Kozmus, Anton Kramberger, Rok Krašovec, Katja Lozar, Tanja Oblak, Matija Remec, Andrej Škerlep in Franc Trček (1998): *Internet v Sloveniji*. Ljubljana: FDV.
21. Verbič, Dušan (2003): *Management v samoupravnih lokalnih skupnostih*. Maribor: Inštitut za lokalno samoupravo in javna naročila.
22. Vintar, Mirko in Janez Grad, ur. (2004): *E-uprava: izbrane razvojne perspektive*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
23. Virant, Gregor (1998): *Pravna ureditev javne uprave*. Ljubljana: Visoka upravna šola.
24. Vlaj, Stane (2001): *Lokalna samouprava s poudarkom na načelu subsidiarnosti*. Ljubljana: Visoka upravna šola.
25. Vlaj, Stane (2001a): *Uvod v javno upravo*. Ljubljana: Visoka upravna šola.
26. Vlaj, Stane (2006): *Lokalna samouprava*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
27. Žagar, Katarina (2003): *Lokalna samouprava: organizacija in funkcija*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve, Urad za organizacijo in razvoj uprave, Upravna akademija.

28. Žurga, Gordana (2001): *Kakovost državne uprave*. Ljubljana: FDV.

INTERNETNI VIRI:

29. Internet 1: Cimolini, Črt (2003): *Elektronska uprava v Sloveniji*. Diplomsko delo. Ljubljana: FDV. Dostopno na <http://www.ris.org/uploadi/editor/cimolini-crt.pdf> (10. maj 2007).
30. Internet 2: Kvas, Barbara (2006): *Elektronska demokracija v slovenskih občinah*. Diplomsko delo. Ljubljana: FDV. Dostopno na <http://dk.fdv.uni-lj.si/dela/Kvas-Barbara.PDF> (10. maj 2007).
31. Internet 3: Ministrstvo za informacijsko družbo (2003): *Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (e-občina) za obdobje od sredine leta 2002 do februarja 2003*. Dostopno na http://www.svlr.gov.si/fileadmin/svlr.gov.si/pageuploads/lok-sam05/informatika/eobcina/sp_povzetek_strategije_e-poslovanja_lokalnih_skupnosti.pdf (12. maj 2007).
32. Internet 4: Občina Krško (2007): *Občinska uprava*. Dostopno na <http://www.krsko.si> (3. maj 2007).
33. Internet 5: Silič, Marin, Marko Colnar, Marjan Krisper in Jozef Goerkoes (2001): *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004)*. Center vlade za informatiko. Dostopno na [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K74ED0135645B2540C1256C080068C1B8/\\$file/Strategija_e_poslovanja_slo.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K74ED0135645B2540C1256C080068C1B8/$file/Strategija_e_poslovanja_slo.pdf) (12. maj 2007).
34. Internet 6: Skrt, Radoš (2003): *E-uprava*. Dostopno na <http://www.nasvet.com/doc/e-uprava.php> (12. maj 2007).
35. Internet 7: Spletna stran državnega portala Republike Slovenije (2007): *Portal e-uprava*. Dostopno na <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portal.euprava> (7. maj 2007).

36. Internet 8: Statistični urad RS (2007): *Popis 2002. Občine, 1.1.2007: Prebivalstvo:*

Izobrazba. Dostopno na

http://www.stat.si/popis2002/si/rezultati/rezultati_red.asp?ter=OBC2007&st=8

(15. maj 2007).

PRILOGE

PRILOGA A: INTERVJU

E-poslovanje v občinski upravi Krško (Intervju z go. Marijo Novak, vodjo pisarne občinske uprave Krško, dne 17.05.2007).

1. Vaša spletna stran je dobro in kakovostno informacijsko podprta. Zanima me, v kolikšni meri občani to izkoriščajo, torej, v kolikšni meri se prebivalci občine Krško poslužujejo e-poslovanja, ki se veže na vaše delo? Če se e-poslovanja ne poslužujejo, zakaj menite, da je temu tako?

Občani se v določeni meri poslužujejo e-poslovanja, seveda v mejah, ki smo jih sposobni zagotoviti. Predvsem se preko spletne strani informirajo o aktualnih dogajanjih ter razpisih, prav tako pa tiskajo obrazce za vloge ter določena gradiva za seje občinskega sveta. E-poslovanja se poslužuje le mlajši del populacije in bolj izobraženi ter tisti, ki so navajeni pri svojem delu uporabljati elektronske storitve, teh pa je v občini Krško malo. Dejstvo je, da prebivalci še vedno ne morejo oddajati e-vlog preko naše spletne strani, ker informacijska infrastruktura tega na občinah še ne omogoča, zato se e-poslovanja ne poslužujejo v tolikšni meri. Po resnični vzpostavitvi e-poslovanja bo mogoče pričakovati porast uporabe e-storitev.

2. Z informacijsko tehnologijo (e-poslovanje preko interneta) lahko uprava doseže vrsto ciljev, zlasti v smislu usmerjenosti k uporabnikom, z zagotavljanjem hitrejših in bolj kakovostnih uprav. Menite, da ste te cilje dosegli? Na kakšen način?

Dejstvo je, da je cilj uprave v prihodnosti v čim večjem obsegu zagotoviti e-poslovanje, ki ima vrsto prednosti, predvsem s področja hitrosti reševanja ter posledično učinkovitosti delovanja občinske uprave. Na žalost pa trenutno finančne zmožnosti ne omogočajo vzpostavitve lastnega sistema e-poslovanja, zato Občina Krško skupaj z večino ostalih občin sodeluje pri skupni vzpostavitvi e-poslovanja.

Kakovost delovanja Občinske uprave občine Krško se kaže z uspešnim obvladovanjem sistema kakovosti, ki je potrjen tudi s certifikatom ISO 9001:2000, ki ga vzdržujemo že drugo leto.

3. Ali je namen elektronske pošte samo pridobivanje informacij, ali pa je moč s pomočjo le-te razrešiti konkretne težave? Kakšna je vsebina, ki jo občani posredujejo preko e-pošte (je bolj informativno ali problemsko naravnana)? Kakšen je vaš odzivni čas?

Preko e-pošte se pridobivajo tako informacije, kakor tudi rešujejo težave. Kot sem že omenila, trenutno ni možno vlaganje vlog in obravnavanje vlog po elektronski pošti, zato je odzivni čas kratek, ponavadi gre za informiranje strank in napotitev na pristojne urade, saj je za 50% občanov občina še vedno organ, ki naj bi združeval Davčno upravo, Upravno enoto, Geodetsko upravo ipd. Vsebina sporočil je tako informativna, kakor tudi problemsko naravnana.

4. Katere "storitve", ki jih ponuja vaša spletna stran, uživajo največjo pozornost (informacije, obrazci, e-pošta,...)? Imate morda podatke, kdo so uporabniki e-poslovanja občinske uprave Krško, koliko jih je (mlajši, starejši, bolj izobraženi,...)?

Največjo pozornost uživajo tekoče informacije z razpisi ter obrazci, ki si jih lahko občani natisnejo. Pa tudi e-pošta. Statistike obiskov po strukturah ne vodimo, v letu 2007 pa pripravljamo prenovo spletne strani, ki bo oblikovno prenovljena, omogočala pa bo tudi več spremljanja ter enostavno ažuriranje informacij.

5. Eno izmed najbolj aktualnih načel v zadnjem času je kako se približati uporabniku, kako narediti delovanje uprave bolj prijazno in hkrati tudi učinkovito z vidika uporabnikov. Zanima me, kakšna je vaša vizija za prihodnost, kako načrtujete, da boste delo vaše uprave še bolj približali uporabnikom?

V prihodnosti (še letos) nameravamo prenoviti spletno stran, ki bo za uporabnike še bolj prijazna in pregledna, prav tako bomo v avlo postavili e-točko, kjer si bodo lahko občani pogledali aktualne informacije na spletni strani, uporabili pa bomo tudi storitev PISO, ki omogoča vpogled v prostorski plan Občine Krško. V naslednjih nekaj letih nameravamo vzpostaviti e-poslovanje, kar pomeni, da bo vse vloge možno oddajati preko elektronske pošte, prav tako pa bo omogočeno tudi mobilno plačevanje taks za vloge.

PRILOGA B: ANKETNI VPRAŠALNIK

ANKETNI VPRAŠALNIK O UPORABI E-POSLOVANJA V OBČINI KRŠKO

Spoštovani!

Sem absolventka Fakultete za družbene vede, politologije, smer analiza politik in javna uprava. V okviru svoje diplomske naloge z naslovom *E-poslovanje v slovenskih občinskih upravah-primer občine Krško*, želim ugotoviti dejansko stanje med prebivalci občine glede e-poslovanja, ki se navezuje na delo občinske uprave.

Anketni vprašalnik je anonimen, rezultate pa bom uporabila izključno v raziskovalne namene. Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujem,

Sladjana Kopren

1. Vaša izobrazba je:

- ☐ OŠ
- ☐ Srednja izobrazba
- ☐ Višja izobrazba
- ☐ Visoka, ali več

2. Kako pogosto uporabljate internet?

- ☐ Mesečno
- ☐ Tedensko
- ☐ Vsak dan
- ☐ Ga ne uporabljam

3. Ali imate svoj elektronski naslov?

- ☐ Da
- ☐ Ne

4. S kakšnim namenom uporabljate internet?

- ☐ Zabava
- ☐ Informacije in izobraževanje
- ☐ Službene potrebe
- ☐ Ga ne uporabljam

5. Na kakšen način pridobivate informacije, ki se vežejo na delo občinske uprave Krško?

- ☐ Klasično-čakanje v vrsti pred okenci
- ☐ Preko interneta-elektronsko poslovanje

6. Zakaj se poslužujete e-poslovanja, ki se navezuje na delo občinske uprave Krško?

- ☐ Možnost neposrednega stika s konkretno osebo preko e-pošte
- ☐ Lažji in hitrejši dostop do informacij (razno)
- ☐ Dostopnost elektronskih obrazcev
- ☐ Se ne poslužujem

7. Zakaj se NE poslužujete e-poslovanja, ki se navezuje na delo občinske uprave Krško?

- ☐ Nepoznavanje in nerazumevanje e-poslovanja
- ☐ Vse storitve uprave niso dostopne na internetu
- ☐ E-poslovanju ne zaupam
- ☐ Se poslužujem

8. Menite, da spletna stran občine Krško ponuja kakovostne in za občane pomembne informacije?

- ☐ DA
- ☐ NE
- ☐ NE VEM

9. Kakšen je odzivni čas (elektronske)občinske uprave?

- ☐ Hiter
- ☐ Počasen
- ☐ Ne vem

10. Ali menite da (e-poslovanje se veže na delo občinske uprave):

- ☐ Bi e-poslovanje morali v večji meri predstaviti in približati občanom
- ☐ Bi e-poslovanje moralo vključevati več elektronskih storitev
- ☐ Bi z e-poslovanjem uprava morala postati hitrejša in bolj odzivna