

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Luka Madjar

**Lokalna e-demokracija in analiza e-občin:
primer Mestne občine Ljubljana**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2010

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Luka Madjar

Mentor: doc. dr. Franc Trček

Somentorica: izr. prof. dr. Tanja Oblak Črnič

**Lokalna e-demokracija in analiza e-občin:
primer Mestne občine Ljubljana**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2010

Hvala mami in očetu ter babici Angelci za vso podporo in spodbudo v času študija. Hvala prijateljem za veliko lepih trenutkov. Hvala mentorju Francu Trčku in somentorici Tanji Oblak Črnič za potrpežljivost in strokovno usmerjanje.

Lokalna e-demokracija in analiza e-občin: primer Mestne občine Ljubljana

E-demokracija ali virtualna demokracija je ideja o uporabi virtualnega prostora za izvajanje participativnih in deliberativnih demokratičnih praks s politično zainteresiranimi državljani. Primeri uspešnega razvoja e-demokracije v evropskih mestih (Apeldoorn, Helmond, Tilburg, Bologna, Issy-les-Moulineaux, Hamburg), regijah (severna Danska) in državah (Estonija, Švica) dokazujejo, da ima razvoj e-demokracije pozitivne učinke na vključevanje prebivalcev v politične procese. Na podlagi opravljene analize stopnje razvitosti e-demokracije v Mestni občini Ljubljana (MOL) ugotavljam, da je ta za zdaj na nizki stopnji. Na komunikacijski ravni so možnosti virtualnega javnega vključevanja prebivalcev MOL zelo majhne, v odločevalske procese pa se prebivalci MOL virtualno ne morejo vključevati. V komunikacijskem smislu je spodbudna izjema servis »Pobude meščanov«. Na podlagi analize vsebine podanih pobud in odgovorov ugotavljam, da med prebivalci MOL obstaja interes za nove oblike komuniciranja z vodstvom MOL. Servis »Pobude meščanov« je na sedanji stopnji razvoja učinkovit kot komunikacijski kanal za javno posredovanje informacij in prispeva k hitrejšemu reševanju vsakodnevnih problemov.

Ključne besede: e-demokracija, virtualna demokracija, politična participacija, deliberacija, Mestna občina Ljubljana

Local e-democracy and the analysis of e-municipalities: The case of the Municipality of Ljubljana

E-democracy or virtual democracy is the idea about the use of virtual space for the implementation of participative and deliberative democratic practices with citizens interested in politics. The examples of a successful development of e-democracy in some European cities, regions and countries demonstrate that the development of e-democracy has positive effects on the inclusion of citizens into political processes. On the basis of the performed analysis of the level of development of e-democracy in the Municipality of Ljubljana, it can be established that the level of development of e-democracy is not high for the time being. On the communication level, the possibilities of virtual public integration of citizens are very low, while the citizens cannot virtually take part in the decision making processes. The promising exception in the communicative sense is the service "The citizen's initiatives". On the basis of the analysis of the initiatives and responses concerned it can be established that the citizens have expressed their interest for new ways of communicating with the Municipality officials. At this level of development the service is a successful communication channel for the public exchange of information and contributes to a faster everyday problem solving.

Key words: e-democracy, virtual democracy, political participation, deliberation, Municipality of Ljubljana

Kazalo

Uvod	7
1 Teoretični del	
1.1 E-demokracija in virtualni (javni) prostor.....	10
1.2 Demokracija, politična participacija in e-demokracija.....	14
1.3 Informacijsko-komunikacijska tehnologija.....	17
1.4 Splet.....	18
1.5 Interaktivnost novih medijev.....	20
2 E-demokracije v praksi	
2.1 Digitalni Amsterdam – De digitale Stad.....	23
2.2 Nizozemska virtualna mesta (Apeldoorn, Helmond, Tiburg).....	25
2.3 Bologna – Iperbole.....	26
2.4 Danska – Nordpol.dk.....	28
2.5 Issy-les-Moulineaux.....	28
2.6 Spletna posvetovanja z oblastmi v Hamburgu	31
2.7 Primeri e-demokracije v Švici.....	32
2.8 E-participacija v Estoniji.....	34
2.9 Stanje E-demokracije v Sloveniji.....	36
3 Analiza E-demokracije v Mestni občini Ljubljana	
3.1 Izhodišče za analizo	39
3.2 Metodološki pristop k analizi e-demokracije v MOL.....	40
3.3 Raziskovalna vprašanja	40
3.4 Opredelitev in definicija predmeta analize.....	42
3.5 Definicija drugih ključnih pojmov.....	42
3.6 Indikatorji e-demokracije v MOL.....	42
3.7 Raziskovalna metoda	43

4 Interpretacija analize	
4.1 Spletna stran Mestne občine Ljubljana.....	49
4.2 Spletno mesto Javnega holdinga.....	52
4.3 Spletna mesta četrtnih skupnosti.....	53
4.4 Interpretacija analize servisa »Pobude meščanov«.....	56
4.5 Analiza strateških dokumentov razvoja e-demokracije v Mestni občini Ljubljana.....	61
4.6 Sklepne ugotovitve analize.....	63
5 Zaključek.....	66
6 Literatura.....	69
Priloge	
Priloga A: Analiza orodij e-demokracije na spletnih straneh MOL.....	73
Priloga B: Analiza vsebine servisa Pobude meščanov.....	76
Priloga C: Analiza strateških dokumentov in akcijskih načrtov razvoja e-demokracije MOL.....	78

Uvod

V diplomski nalogi preučujem koncept virtualne demokracije in raziskujem uspešnost delovanja virtualne demokracije v Mestni občini Ljubljana. Virtualna demokracija ali e-demokracija je ideja o uporabi virtualnega prostora za razširjanje participativnih demokratičnih praks, ki prispevajo k razvoju participativnega demokratičnega družbenega sistema.

Virtualno demokracijo opredeljujem kot celoto politično motiviranih aktivnosti državljanov – uporabnikov spleta v virtualnih javnih prostorih, ki temeljijo na demokratičnih vrednotah in prispevajo k participativni smeri razvoja demokracije. Pri opredelitvi virtualne demokracije izhajam iz razumevanja demokracije kot sistema, katerega bistvo je, da pripadnikom skupnosti omogoča osebno svobodo in čim večje možnosti za vključevanje v razvoj skupnosti – tudi na politični ravni. To v praksi pomeni, da mora demokratični sistem državljanom ponuditi čim več priložnosti za politično vključenost tako na ravni komunikacije kot na ravni vključevanja v procese odločanja.

Virtualni demokratični komunikacijski ali odločevalski procesi potekajo v virtualnih javnih prostorih. Te v celoti opredeljuje vsebina njihovih uporabnikov. Pobudo za nastanek in razvoj virtualnih javnih prostorov lahko dajo posamezniki, neformalne skupine s skupnimi političnimi interesi, skupine pritiska, civilne iniciative, nevladne organizacije ali na drugi strani predstavniki oblasti na nacionalni, regionalni in lokalni ravni.

Potencial virtualnih političnih prostorov se lahko kaže v sposobnosti za mobilizacijo političnega telesa, identifikaciji z določenimi idejami, izrazi podpore ali nepodpore, generiranjem idej in alternativ za razvojne izzive ter aktivni udeležbi v procesih odločanja.

Prednost virtualnih političnih prostorov je prostorska in časovna neomejenost. Tako lahko v kratkem času k virtualnemu političnemu sodelovanju pritegnejo veliko število uporabnikov z zanimanjem za določeno vsebino. Pomembno je tudi, da omogočajo hitro razširjanje informacij in pri tem ne povzročajo visokih proizvodnih stroškov.

V nadaljevanju naloge se bom osredotočil predvsem na preučevanje virtualnih političnih prostorov, ki delujejo v lokalnih skupnostih, njihov nastanek in razvoj pa aktivno spodbujajo vodstva lokalnih skupnosti. Njihov poglobitni namen delovanja je spodbuditi vključenost pripadnikov lokalne skupnosti ter s tem njihov idejni in soodločevalski prispevek k razvoju lokalnega okolja.

V teoretičnem delu naloge bom izpostavil argumente za participativno smer razvoja demokracije in predstavil po mojem mnenju ključne ideje teoretikov demokracije, kako v kompleksnem modernem svetu v politične komunikacijske in odločevalske procese aktivno vključevati čim večje število državljanov.

Pri analizi primerov dobrih praks iz tujine in analizi stopnje razvitosti e-demokracije v Mestni občini Ljubljana se bom osredotočil na ugotavljanje načinov delovanja (strategija, organiziranost, vizija) in oceno prispevka k razvoju lokalne skupnosti. Preučil bom, ali v praksi virtualni javni prostori v lokalnem okolju delujejo kot primerno okolje za izvajanje demokratičnih političnih praks (informacijskih, komunikacijskih, odločevalskih), in raziskal razvoj novih oblik demokratičnega političnega delovanja.

Zanima me, v kolikšni meri je virtualna demokracija kot konceptualna teoretična ideja izvedljiva v praksi oziroma na kakšen način mora biti izvedena, da dejansko prispeva k participativnemu razvoju demokracije (k večji politični aktivnosti državljanov, njihovi večji vključenosti in večjemu izkoristku njihovega ustvarjalnega potenciala za razvoj skupnosti).

Če orodja virtualne demokracije v praksi niso uporabljena tako, da omogočajo razširjanje političnega sodelovanja, potem lahko pričakujemo, da se bodo prakse virtualne demokracije kmalu pričele razvijati v novo obliko ekskluzivnega političnega delovanja, kar ne bo veliko prispevalo k razvoju demokratičnega

sistema. V primeru takšne smeri razvoja se bomo zopet soočili z razkorakom med idejo v teoriji in priredbo v praksi, ki bo temeljila na drugačnih načelih in ciljih.

1 Teoretični del

1.1 E-demokracija in virtualni (javni) prostor

Izhodišče idej o razvoju virtualne demokracije je v napredku informacijsko-komunikacijske tehnologije, predvsem v izumu internetnega omrežja in spleta. Hiter razvoj spletnih informacijskih in komunikacijskih orodij ter mobilnih komunikacij in njihova množična uporaba sta omogočila razvoj virtualnih prostorov. Mobilne komunikacije, internetno omrežje, spletni mediji in virtualni prostori so v dobrih dveh desetletjih v veliki meri spremenili človekove informacijske in komunikacijske navade. Te spremembe posegajo tudi globlje, na področja medosebnih odnosov in delovanje skupnosti. Trček (1997, 100) ugotavlja, da z razvojem virtualnih svetov prihaja do družbenoprostorske preobrazbe, s katero nastaja tako imenovana omrežena družba.

Nastajajoče omrežene družbe, ki delujejo po načelu horizontalnih mrež, imajo potencial za razvoj večje emancipacije državljanov, boljšo informiranost, nove možnosti njihovega vključevanja v odločevalske procese in posledično bolj enakomerno razpršitev politične moči. Večja demokratičnost dostopa do informacij in nove oblike komunikacijskega delovanja dajejo vtis, da bi virtualni svet lahko prispeval k razvoju novih oblik demokratičnega političnega delovanja.

Virtualne prostore opredeljujem kot odnosne mreže, ki nastajajo na podlagi interesno motiviranih interakcij uporabnikov. Rezultat dogajanja v virtualnih komunikacijskih in odnosnih mrežah so uporabniške vsebine, ki lahko imajo realne učinke. Na področju politične participacije državljanov je bilo v zadnjem desetletju kar nekaj nazornih primerov, ki so v različnih delih sveta demonstrirali potencial IKT (mobilne telefonije, spletnih medijev, blogov in socialnih omrežij) za politično delovanje državljanov, politične opozicije, nevladnih organizacij itd.

Med najbolj odmevnimi primeri uporabe IKT za mobilizacijo državljanov za potrebe izražanja nezadovoljstva z delovanjem oblasti Castells (2006, 185–212) izpostavlja:

- Filipini (2001): prek mobilnih telefonov je opozicija organizirala štiridnevne množične demonstracije, zaradi katerih je odstopil takratni filipinski predsednik;
- Južna Koreja (2002): k izvolitvi predsedniškega kandidata Nosama je pomembno pripomogla volilna kampanja, v kateri je kandidat za nagovor in mobilizacijo mladih volivcev uporabil mobilno telefonijo ter spletne medije (socialna omrežja, informacijske medije);
- Španija (2004): internet in mobilna telefonija sta opoziciji služila kot alternativna komunikacijska kanala, s katerima je državljanke opozorila, da vlada manipulira z informacijami o terorističnem napadu v Madridu in vojni v Iraku. Prek spletnih medijev in mobilne telefonije je mobilizirala državljanke, ki so se množično udeležili protivladnih demonstracij in na volitvah podprli opozicijo. Prek novih komunikacijskih kanalov so za volitve mobilizirali veliko število sicer politično manj aktivnih mladih volivcev. Kot ugotavlja Castells (2006, 199), se je parlamentarnih volitev udeležilo 2,5 milijona več volivcev kot leta 2000, okoli milijon volivcev pa se je »postavilo« na stran socialistov. Volivci so na ta način izrazili svoje nestrinjanje s politiko tedanje konservativne vlade, ki je bila naklonjena vojni v Iraku in je manipulirala z informacijami o terorističnih napadih v Madridu z namenom doseganja boljšega volilnega rezultata.

Po ugotovitvah Berkmanovega inštituta na univerzi v Harvardu (Berkman center for internet & society at Harvard University), ki se v okviru projekta »Internet in demokracija« ukvarja s preučevanjem vpliva interneta na civilno angažiranost ter demokratične procese, so najbolj odmevni primeri uporabe IKT za protivladno politično delovanje:

- vpliv spletnih socialnih medijev na predsedniške volitve v Južni Koreji (2002),
- vpliv in vloga tehnologije v oranžni revoluciji v Ukrajini (2004),

- informacijska vloga spletnih medijev v civilni/humanitarni krizi v Burmi (2007),
- vloga spletnih medijev in mobilne telefonije v povolilnih protestih v Keniji (2008),
- opozicijsko delovanje iranskih blogerjev ter uporaba spletnih socialnih medijev in mobilne telefonije pri organizaciji protestov med predsedniškimi volitvami v Iranu (2009).

IKT in virtualni prostori so priložnost za nove oblike političnega delovanja tako za opozicijsko delovanje ali, kot pravi Castells (2006, 208), »sociopolitično mobilizacijo s strani ljudstva« kot tudi za e-demokratske procese, spodbujene s strani demokratično izvoljenih lokalnih ali nacionalnih oblasti. Virtualni politični procesi ali politični procesi, organizirani prek virtualnih mrež in mobilne telefonije, imajo lahko za cilj opozicijsko delovanje (protestiranje, pritisk na oblasti itd.) ali pa so usmerjeni k deliberativnim političnim procesom (generiranje idej, dialog o težavah in izzivih, iskanje konsenza med drugače mislečimi itd.). Menim, da so se v zadnjem desetletju IKT izkazale kot uspešno orodje pri organizaciji in izvajanju opozicijskega protestnega delovanja v različnih delih sveta, medtem ko so potenciali IKT za deliberativne, h generiranju idej usmerjene politične procese v vsem tem času ostali v veliki meri neizkoriščeni.

Udejanjanje ideje virtualne demokracije v praksi lahko poteka na dva načina: kot komunikacijska demokratizacija virtualnega prostora (poglaviten je pretok informacij) ali kot virtualizacija demokratičnih političnih procesov.

Pri prvem vidiku razumevanja, kot ugotavlja Lukšič (2003, 6), virtualni prostor uporabljajo politične institucije in civilnodružbene skupine, ki nov informacijsko-komunikacijski kanal uporabljajo za demokratizacijo elektronskih komunikacijskih procesov. To se kaže z uporabo spleta kot orodja za informiranje in opravljanje določenih storitev (upravni postopki itd.). Problem takega razumevanja virtualne demokracije Lukšič (2003, 8) vidi v tem, da institucionalni okviri obstoječe predstavniške demokracije dovoljujejo

izkoriščanje le določenih dimenzij emancipacijskih potencialov virtualnega okolja (on-line dostopnost do informacij in opravljanje storitev).

Drugi vidik pa je razumevanje virtualne demokracije kot novega demokratičnega modela, ki predstavniški oziroma parlamentarni sistem zamenjuje z neposrednimi virtualnimi oblikami političnega delovanja. Lukšič (2003, 6–8) govori o dveh možnih smereh razvoja virtualne ali elektronske demokracije. Prva smer je uvedba neposredne demokracije brez predstavniških institucij in političnih strank, druga pa participativna demokracija, kombinirana s predstavniško oblastjo. V tem primeru je virtualni svet razumljen kot prostor novih komunikacijskih kanalov, ki omogočajo hiter prenos informacij, na katere se državljani lahko odzivajo in s tem politikom sporočajo svoja mnenja, ideje, stališča itd. Vendar pa bi virtualni svet bistveno prispeval k demokraciji šele takrat, ko bi državljani prek virtualnih komunikacijskih kanalov dobili večje možnosti sooblikovanja in sprejemanja političnih odločitev.

Za udejanjanje idej o virtualni demokraciji je pomembno, da prostor za politično delovanje razumemo kot širok in odprt prostor, v katerega se lahko enakopravno vključujejo vsi državljani. Ključno za oblikovanje virtualne demokracije je torej široko razumevanje pojma politika oziroma politično delovanje in razumevanje virtualnega prostora kot novodobnega javnega prostora. Virtualni svet temelji na odprtosti in obči dostopnosti ter je v popolnem nasprotju z zaprtim političnim prostorom, namenjenim delovanju elit. Poleg odprtosti in enakopravnosti je za prispevek e-demokracije k participativnemu razvoju demokracije nujen pogoj še zanimanje širokega kroga državljanov za aktivno virtualno politično sodelovanje.

Trček (1997, 105) posebej velik potencial za virtualizacijo političnega delovanja vidi na lokalni politični ravni, saj bi virtualni politični komunikacijski kanali lahko prispevali k reševanju konkretnih lokalnih težav, ki vplivajo na vsakodnevno življenje ljudi in se dotikajo najosnovnejših plati njihovega življenja v lokalnih skupnostih.

1.2 Demokracija, politična participacija in e-demokracija

V skoraj vseh, verjetno vseh organizacijah kjerkoli na svetu je nekaj prostora za demokracijo in v skoraj vseh demokratičnih državah je precej prostora za več demokracije (Dahl 2000, 118).

V poglavju je opredeljen pojem demokracija in izpostavljen pomen politične participacije državljanov ter na kratko predstavljena ideja deliberativne demokracije kot ene od možnih smeri razvoja demokracije, ki omogoča večjo vključenost državljanov v politično odločanje.

Osrednji namen poglavja je prikazati pomembnost sodelovanja državljanov za demokratični sistem in pokazati, da v kompleksnem postmodernem svetu razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije odpira nove možnosti za virtualne participativne aktivnosti, ki lahko pripomorejo k bolj participativnemu razvoju demokracije.

Demokracija je politična in družbena ureditev, ki temelji na svobodi in enakosti vseh pripadnikov skupnosti. Cilj današnjih demokratičnih ureditev, ki temeljijo na idejah filozofov iz 18. in 19. stoletja (J. Madison, J. S. Mill, J. J. Rousseau idr.), je, »da vsakemu pripadniku skupnosti nudijo pogoje za moralni samorazvoj, doseganje splošnih in zasebnih interesov, družbeno korist, zadovoljitev želja in učinkovite odločitve« (Held 1989, 14–15).

Dahl (2000, 45) v podporo demokraciji izpostavi deset prednosti, ki jih imajo demokratični sistemi v primerjavi z drugimi oblikami družbene in politične ureditve: izogibanje tiraniji, zagotavljanje temeljnih pravic, svoboda, pravica do samoodločbe, moralna avtonomija, človekov razvoj, zaščita temeljnih osebnih interesov, politična enakost, težnja k miru in blaginja.

Razvoj demokracije je kontinuiran in nikoli dokončan proces, ki poteka skupaj s širšimi družbenimi, političnimi, ekonomskimi in tehnološkimi spremembami. Ekonomske in družbene spremembe v zadnjih dveh desetletjih vzbujajo vtis, da

demokracijski politični procesi in politična ureditev, kot jih poznamo danes, ne ponujajo več ustreznih rešitev za izzive, ki jih s seboj prinašajo nove družbene, ekonomske in okoljske razmere. Lukšič (2003, 8) v tem smislu ugotavlja, »da nasprotja med institucionalnimi ureditvami in potrebami postmodernih družb vodijo v splošno legitimacijsko krizo politične ureditve«. Zato bo, kot ugotavlja Becker (v Lukšič 2003, 8–9), »treba poiskati rešitve za institucionalno preureditev političnih organizacij in oblikovati nove demokratične paradigme, ki bodo temeljile na sodobnih znanstvenih dognanjih na področju teorije participacije in neposredne demokracije ter bodo v koraku z razvojem IKT«. Lukšič (2003, 9) govori o tako imenovanem paradigmatškem preskoku v razumevanju demokracije, v katerem bo newtonsko hierarhično mišljenje, na katerem so utemeljene institucije demokratičnih sistemov, treba nadomestiti s kvantnim mišljenjem, ki temelji na načelih teorije kaosa, kvantne teorije in socialne energije. Najpomembnejši prispevek takega miselnega preskoka na področju politike bi bil po Beckerju (v Lukšič 2003, 9) v izpostavitvi potrebe po decentralizaciji oblasti in razpršitvi politične moči.

Aktualno družbeno stanje sovpada s hitrim tehnološkim razvojem. Pomemben del je razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologij (mobilne komunikacije, internet, splet itd.), ki imajo potencial za virtualizacijo demokratičnih procesov in s tem prispevek IKT k posodobitvi demokratičnega sistema v smeri večje politične vključenosti državljanov. Stopnja izkoriščenosti potenciala IKT za politično participacijo državljanov in razvoj novih oblik demokratičnega političnega delovanja pa sta v veliki meri odvisna od razvoja in implementacije novih, na »kvantni teoriji« (glej v Lukšič 2003, 8–9) utemeljenih demokratičnih paradigem.

Opredelitve pomena političnega sodelovanja državljanov in političnega prostora ter odnosa med ekonomskimi subjekti in državo so med teoretiki demokracije od 18. stoletja dalje precej različne. Za iskanje novih idej o vključevanju državljanov v politične procese so kot izhodišče, po mojem mnenju, pomembne predvsem ideje J. S. Milla, Marxa, pluralistov in nove levice, ker izpostavljajo

pomen aktivne politične in civilnodružbene vloge državljanov. Aktivno vključenost državljanov v politične procese umeščajo med temelje demokratičnega sistema, a se ob tem zavedajo, da je zaradi kompleksnosti skupnosti potrebna in zaželeno predstavniška oblast.

Aktivno politično vlogo državljanov je treba postaviti v kontekst kompleksnih družbenih razmer 21. stoletja in na osnovi tega izoblikovati nove oblike političnega delovanja, ki morajo biti natančno strateško opredeljene, sicer, kot ugotavlja Held (2006, 236), same po sebi ne prinašajo nobenih rešitev in učinkovitosti.

Dahl (2000), Held (2006), Bohman (1996) in drugi avtorji vidijo eno od možnih smeri razvoja demokracije v deliberativni demokraciji. Held (2006, 237) kot bistvo deliberativne demokracije izpostavi množico svobodnih in enakih državljanov, ki so postavljeni v središče legitimnih političnih procesov, znotraj katerih odločitve oblikujejo s konsenzom. Pomembna je moč argumentov, in ne argument moči. »Bistvo deliberativnega procesa je preoblikovanje zasebnih preferenc skozi procese deliberacije v položaje, ki lahko zadovoljijo interese in pričakovanja široke javnosti« (Held 2006, 237).

Zagovorniki deliberacije za doseganje konsenzualnih rešitev predvidevajo inovativne institucije (Held 2006, 246–252): deliberativna anketa, deliberativni dan, državljanske komisije in povratni glas volivcev. Poleg institucij deliberativne demokracije je treba izoblikovati tudi orodja za izvajanje procesov deliberacije. Held (2006, 249) pravi, da je treba izoblikovati informacijsko-komunikacijska orodja, ki bodo omogočala inovativne komunikacijske procese oblikovanja rešitev, nove oblike angažiranja za oblikovanje rešitev in nove oblike implementiranja političnih vsebin.

Bohman (2000, 247) ugotavlja, da so danes v svetu za demokratične družbe velik izziv kulturna raznolikost, socialna kompleksnost in naraščajoča neenakost. Demokratični družbeni sistemi bodo pri reševanju teh izzivov uspešni samo, če bodo sposobni ustvariti nove forume in reformirati institucije, v

katerih bodo državljani deliberativno oblikovali rešitve za naše skupno dobro. Kot še ugotavlja Bohman (2000, 247), je pomembna značilnost vseh zgodovinskih obdobj, da so bile družbe vedno sposobne izoblikovati nove načine sodelovanja, komunikacije in oblikovanja rešitev v javnem prostoru. Zgodovinske izkušnje so argument v podporo razvoju deliberativnih oblik sprejemanja odločitev v praksi.

Pri iskanju idej za razvoj virtualne demokracije je po mojem mnenju treba razmišljati o razvoju deliberativnih komunikacijskih in odločevalskih orodij, ki bodo pripomogla k večji neposredni vključenosti državljanov v procese oblikovanja in sprejemanja političnih odločitev. Z razvojem takšnih orodij, ki bodo pospešila vključevanje državljanov, lahko virtualna demokracija postane pomemben del širšega demokratičnega procesa. Za večjo vključenost državljanov v politične procese je, kot ugotavlja Dahl (2000, 187), pomembno, da države državljane izobrazijo za aktivno vključevanje v politično življenje.

Za nadaljnji razvoj demokracije bo pomembno, da komunikacijo v družbi demokratiziramo tudi s pomočjo IKT. Pri tem ne smemo pozabiti, da, kot pravi Splichal (1997, 368), »o demokratizaciji komuniciranja govorimo takrat, ko se na različnih komunikacijskih poteh razvijajo pogoji za dejavno sodelovanje državljanov. /.../ Dejanska demokratizacija se torej ne izraža le v tem, koliko se povečuje število aktivnih udeležencev v komunikacijskih procesih, ampak predvsem v tem, koliko se širi socialna osnova komuniciranja.«

1.3 Informacijsko-komunikacijska tehnologija

Razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) je v zadnjem desetletju prinesel povsem nove razsežnosti dostopanja do informacij in ustvarjanja vsebin. Razvoj IKT je industrijsko družbo druge polovice 20. stoletja preobrazil v postmoderno informacijsko družbo 21. stoletja. IKT-inovacije (splet, mobilna telefonija itd.) vplivajo na spremembe v medosebnih in množičnih

komunikacijah ter odnosih. Po mnenju Castellsa (2006, 246) je vzrok za močan vpliv, ki ga ima IKT na komunikacijo in odnose ljudi, v tem, da IKT močno vpliva na komuniciranje, ki pa je osrednji človeški proces. Zato so spremembe komunikacijskega procesa, ki izvirajo iz odnosov med socialno strukturo, socialno prakso in novimi oblikami komunikacijskih tehnologij, tiste, ki vodijo k spremembam v temeljih družbe. Mirjana Ule (2005, 41) vpliv IKT na odnose in komuniciranje ponazori z metaforo mreže in pravi, da danes s pomočjo tehnologije vstopamo v mrežo razmerij in odnosov ter postajamo njeni člani.

IKT zaradi potenciala za posredovane dvosmerne komunikacijske prakse ponujajo priložnosti za razvoj novih participativnih virtualnih praks, v katerih je potencial za očitne spremembe v vlogah in oblikah komuniciranja, ki bodo, kot pravi Oblakova (Oblak in Lukšič 2003, 55), na področju političnega komuniciranja zahtevale tudi spremenjeno vlogo državljana znotraj političnega procesa. V političnem procesu, ki bo temeljil na interaktivno posredovanih komunikacijskih praksah, bodo državljani neposredno vključeni v oblikovanje političnih odločitev. »Z uporabo čedalje bolj sofisticiranih, dvosmernih digitalnih telekomunikacijskih mrež si bodo člani javnosti priborili svoj lasten stol pri omizju politične moči« (Grossman v Oblak 2003b, 55). Vendar pa Oblakova (2003b, 57) opozarja, da ni nujno, da pojav komunikacijskih tehnologij povečuje stopnjo politične informiranosti med državljani. Kot kažejo ugotovitve nekaterih raziskav, je internet najbolj privlačen prav za tiste uporabnike medijev, ki so že sicer politično aktivnejši del populacije in imajo nadpovprečno velik interes za področje politike kot večina ljudi. Za uspešen prispevek IKT k večji participaciji je torej pomembno, da se posredovani komunikacijski procesi demokratizirajo s širitvijo v najrazličnejše socialne skupine v družbi.

1.4 Splet

Znotraj področja IKT je trenutno glede na stopnjo razvoja po mojem mnenju največji potencial za razvoj interaktivnih političnih komunikacijskih praks v

spletnih medijih, saj je bil splet ustvarjen na podlagi ideje o interaktivnosti. Osnovna ideja izumiteljev spleta je bila, razviti medij, ki bo interaktiven in bo za razliko od klasičnih množičnih medijev temeljil na dvosmerni komunikaciji. Tej osnovni ideji sledijo mediji, ki prek svojih orodij (forumi, klepetalnice, elektronska pošta, videokonference itd.) uporabnikom omogočajo razpravljanje in iskanje soglasja o določenih temah ter dosledno uporabljajo možnost hipertekstualnih povezav.

Splet uporabnikom omogoča dostop do najširšega kroga informacij in njihovo sooblikovanje. Odprtost spleta in pluralnost virov informacij do neke mere omejujeta vpliv političnih in ekonomskih centrov moči nad informacijami. Komunikacijska odprtost in široka dostopnost spleta pa sta tudi potencialna gradnika virtualnih javnih prostorov. To ugotavljata tudi Gasser in Staeuber (2009, 14), ki pravita, da je internet večinoma prepoznan kot medij, ki zaradi načina dostopanja do informacij, pluralnosti virov in transparentnosti lahko prispeva k delovanju in razvoju javnega prostora. Internet oziroma splet po njunem mnenju izpolnjuje dve pomembni lastnosti, zaradi katerih ga lahko opredelimo kot javni prostor: 1. dostop do informacij, mnenj in institucij; 2. možnost za izražanje mnenj in iskanje podpore zanje.

Pri raziskovanju komunikacijskih razsežnosti spleta se je po mojem mnenju treba predvsem zavedati, da interaktivnost, hipertekstualnost in medijska konvergenca omogočajo razvoj novih demokratičnih in odprtih komunikacijskih prostorov, ki jih uporabniki soustvarjajo glede na svoje potrebe, interese in cilje. Za ohranitev in nadaljnji razvoj demokratičnih komunikacijskih praks je treba spodbujati zavedanje, da so novi mediji resnično novi, če dosledno upoštevajo predvsem načeli interaktivnosti in hipertekstualnosti. Na današnji stopnji razvoja je za zdaj v ospredju informacijska funkcija spleta, ki pa jo politične in ekonomske institucije izkoriščajo predvsem za krepitev lastne reprezentacije in enosmerno posredovanje informacij javnostim, kar pa ne prispeva veliko k splošni demokratizaciji družbe. Demokratizacija pogojev in okoliščin

participacije državljanov na spletu je odvisna predvsem od sposobnosti izkoristka interaktivnih potencialov.

1.5 Interaktivnost novih medijev

Interaktivnost je dejansko bistvena lastnost vsakršne oblike komuniciranja. Lahko rečemo, da je celo njen osnovni pogoj. To je razvidno iz ene osnovnih opredelitev komuniciranja, ki komuniciranje opredeli kot »proces, s pomočjo katerega ljudje skupno ustvarjamo in upravljamo socialno stvarnost« (Trenholm in Jensen v Ule 2003, 15). Interaktivnost v novih medijih razumem kot poskus približevanja elektronsko posredovane komunikacije medosebnemu komuniciranju.

Napačno je prepričanje, da so vsi novi mediji (spletni, mobilni itd.) že sami po sebi interaktivni. Oblakova (2003a) pravi, da interaktivnost nujno implicira aktivno in vključujočo dvosmerno komuniciranje. V praksi to pomeni »sodelovanje med udeleženci – v obliki zastavljanja vprašanj in ponujanja odgovorov, oblikovanja predlogov in iskanja rešitev, načrtovanja politik in konkretnih akcij« (Oblak 2003a, 101). Dosledna uporaba interaktivnosti v novih medijih zahteva drugačno razumevanje samega medija, njegovih uporabnikov, ustvarjalcev, oglaševalcev, regulatorjev itd. Novi interaktivni mediji imajo možnost, da uporabnikom ponudijo nove, bolj demokratične komunikacijske prakse in s tem v virtualnem svetu ustvarjajo prostore za neposredno, pluralno izmenjavo idej ter posvetovanje in odločanje o pomembnih družbenih ter političnih temah. Neposredna virtualna demokracija lahko na takšen način prispeva h kakovosti življenja v realnem svetu. Pa je res tako? Ali so novi spletni mediji res generatorji civilne in politične participacije? Ali res delujejo kot prostor, ki je odprt za ustvarjalni prispevek tistih, ki do sedaj niso čutili potrebe po takem prispevku? Ali jim to celo ni bilo omogočeno?

Menim, da se zaradi tehnološkega napredka in razvoja možnosti za virtualno delovanje v virtualnem svetu odpirajo številne nove priložnosti za civilno in politično delovanje, ki ga vladajoče elite in širša družba ne smejo zavirati, ampak izkoristiti vse njegove demokratične potenciale. Potencial novih interaktivnih medijev vidim v njihovi zmožnosti agregiranja in potenciranja mnenj ter idej na najrazličnejših družbenih ravneh, od interesnih ali subkulturnih skupin, lokalnih skupnosti do nacionalnih skupnosti. Več participacije, več različnih mnenj in več idej pa lahko okvire naše odprte in demokratične družbe dodatno razširi. Menim, da bodo novi mediji na daljši rok delovali uspešno, če bodo njihovi ustvarjalci uporabnikom omogočali interaktivne komunikacijske prakse. Novi mediji imajo potencial biti v komunikacijskem smislu to, kar je komuniciranje v svojem bistvu: nenehna ustvarjalna interakcija, neprestano ustvarjanje novega ter stalen pretok idej in pobud.

2 E-demokracija v praksi

V poglavju izpostavljam nekaj primerov uspešne uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) za razvoj praks e-demokracije, ki lahko pomembno pripomorejo k razvoju bolj participativnih in deliberativnih oblik demokracije. Razvoj e-demokracije je del širšega razvoja informacijske družbe v Evropi, ki je kot eden temeljnih ciljev razvoja Evrope opredeljena v bolonjski strategiji. Natančen potek in cilje razvoja informacijske družbe je Evropska komisija opredelila v akcijskem načrtu i2010. Cilj akcijskega načrta i2010, kot je opredeljen v študiji Evropske komisije o IKT (Evropska komisija 2008), je razvoj držav Evropske unije v najbolj informacijsko razvito regijo na svetu, v kateri se na podlagi IKT oblikujejo novi standardi v poslovanju podjetij, upravljanju držav in vsakodnevnem življenju ljudi, ki omogočajo višjo kakovost zasebnega življenja ter političnega in poslovnega delovanja.

V okviru razvoja e-oblasti je v strategiji i2010 (Evropska komisija 2008), kot eno od petih ključnih razvojnih področij opredeljena e-demokracija. Kot je zapisano v študiji Evropske komisije (Evropska komisija 2008) o IKT, je kot cilj opredeljen razvoj orodij za učinkovito javno debato in participacijo v demokratičnih odločevalskih procesih.

Osrednji predmet analize v moji nalogi je e-demokracija v Ljubljani, zato sem se pri izboru primerov poskušal omejiti na tiste, ki prikazujejo stanje e-demokracije na regionalni ali lokalni ravni in so čim bolj primerljivi z Ljubljano ter tako služijo za primerjalno oceno razvitosti e-demokracije v Ljubljani.

Poleg predstavljenih primerov so še številni drugi, ki bi jih bilo smiselno podrobneje preučiti, predvsem za natančnejše razumevanje stanja razvitosti e-demokracije v praksi tako v Evropi kot tudi v drugih delih sveta (Koreja, ZDA, Nova Zelandija itd.), vendar pa navedeno presega osrednji namen tega diplomskega dela.

Z izjemo Digitalnega Amsterdama, ki danes ne deluje več, se vsi predstavljeni projekti iz Italije, Danske, Nemčije, Francije, Švice in Estonije uspešno razvijajo. Uspešnost predstavljenih primerov so opazile mednarodne interesne organizacije in raziskovalni inštituti, ki se ukvarjajo z analizo razvoja in implementacije IKT ter razvojem e-oblasti in e-demokracije v svetu (DEMO – net, ePractice.eu, Better e-Europe, The Berkman Institut for Internet and Society at Harvard University).¹

Analizirani primeri iz različnih evropskih mest in regij kažejo, da so aktivnosti na področju razvoja e-demokracije precej pestre. Oblasti oziroma nosilci političnih funkcij v virtualnih komunikacijskih kanalih, kot kažejo primeri, vidijo priložnost za vključevanje državljanov v politične procese in nove poti razvoja političnega komuniciranja in participiranja. Vsekakor pa gre za zahtevne in dolgotrajne projekte, katerih uspeh je odvisen od razvitosti IKT in e-oblasti ter predvsem odkrite želje oblasti po razvoju novih komunikacijskih razmerij, ki temeljijo na enakopravnem dialogu. Nova komunikacijska razmerja z državljani in drugačno participativno vlogo državljanov pa bo mogoče doseči šele, ko bodo politične elite v državah pripravljene izvajati deliberativne politične procese. Osnovni pogoji za to so prost pretok informacij, zavezanost k objektivnosti, odprtost za nove ideje, oblikovanje konsenza na osnovi moči argumentov in resnične enakopravnosti drugače mislečih.

2.1 Digitalni Amsterdam – De Digitale Stad

Digitalni Amsterdam (De Digitale Stad) je začel delovati leta 1994. Digitalno mesto je po ugotovitvah Brants in Francissen (2002) nastalo kot rezultat sinergije med heterogeno skupino ustvarjalcev,² ki so vzpostavili platformo za

¹ Naštete institucije so kot referenčni viri za področje e-oblasti in e-demokracije navedene v akcijskem načrtu i2010 Evropske komisije: E-Government and E-Participation (Evropska komisija 2008).

² Nastanek in razvoj Digitalnega Amsterdama sta bila rezultat sodelovanja med:

- umetniki in medijskimi delavci, ki jih je zanimalo eksperimentiranje z novimi mediji,
- hekersko skupnostjo, ki si je prizadevala za razširjanje demokratičnega, odprtega virtualnega prostora,
- akademiki in raziskovalci s področja informatike in računalništva z zanimanjem za kibernetiko in alternativne smeri razvoja računalništva.

kulturno izražanje, skupnostno debatiranje o javnih zadevah in prostor za eksperimentiranje z novimi medijskimi praksami. Brants in Francissen (2002, 26–28) poudarjata, da je bilo digitalno mesto zamišljeno predvsem kot odprt prostor, v katerem vsebine ustvarjajo uporabniki sami. Razvoj in delovanje digitalnega mesta je konec devetdesetih let upočasnila množična uporaba hitrih internetnih povezav, ki je omogočila eksponentno komercializacijo virtualnega prostora. Digitalno mesto se je po letu 2000 postopno preoblikovalo v več različnih projektov, tako tržnih kot neprofitnih.

Začetek projekta je po ugotovitvah Brants in Francissen (2002, 22) sovpadal s precejšnjim upadom zanimanja prebivalstva za politično participacijo. Politiki so v razvoju Digitalnega Amsterdama videli priložnost za povečanje zanimanja državljanov za politično participacijo.

Mnenja o učinkovitosti digitalnega mesta za politično participiranje prebivalcev so različna. Castells (2001, 147) meni, da je delovanje digitalnega mesta imelo uspeh pri vzpodbujanju prebivalcev pri izražanju mnenj, organizaciji protestov in izražanju podpore političnim odločitvam. Hinssen (1995) na drugi strani meni, da se v digitalnem mestu ni vzpostavila prava digitalna demokracija in da digitalno mesto ni vzpostavilo bolj odprtega odnosa do politike. To na nek način potrjuje tudi ugotovitev Brantsa in Francissena (2002, 30–32), da je v digitalnem mestu zanimanje uporabnikov za politične vsebine in sodelovanje v političnih razpravah na forumih hitro upadlo. Diskusija o političnih temah je v letu 1996 predstavljala le okoli 20 odstotkov vse diskusijske aktivnosti uporabnikov. Leta 2000 zanimanja za politične spletne debate praktično ni bilo več. Participacija je bila, po ugotovitvah Brantsa in Francissena (2002, 31), veliko večja v diskusijskih skupinah o računalniški tehnologiji, umetnosti in kulturi. Hinssen (1995) je Digitalni Amsterdam opredelil kot entiteto, v kateri je »bivala« globalna skupnost zgodnjih uporabnikov interneta. To potrjujejo ugotovitve Castellsa (2001, 146), ki pravi, da je bil Digitalni Amsterdam v drugi polovici devetdesetih let največje »skupnostno« računalniško omrežje v Evropi, ki se je od leta 1994 do leta 2000 s 4000 uporabnikov povečalo na 140.000.

2.2 Nizozemska virtualna mesta (Apeldoorn, Helmond, Tilburg)

Potem ko se je razvoj Digitalnega Amsterdama pred leti ustavil, se je leta 2004 v mestu Helmond začel nekoliko drugače zasnovan projekt vzpostavitve virtualnega mesta, ki je doživel velik uspeh in se od leta 2004 dalje uspešno razvija tudi v drugih nizozemskih mestih. Poleg Helmonda najbolj izstopata še mesti Apeldoorn in Tilburg. Od leta 2007 dalje razvoj virtualnih mest poteka v 13 nizozemskih mestih, med drugim tudi v Rotterdamu in Utrechtu. Razvoj virtualnih mest je tesno povezan s trdno podporo nizozemskih oblasti, ki si prizadevajo za hiter razvoj IKT, razširjanje uporabe hitrega interneta in razvoj e-oblasti. V študiji primera (Klooster 2009) je naveden podatek, da ima na Nizozemskem več kot 75 odstotkov prebivalcev dostop do hitrega interneta (kabelski internet in ADSL). Rezultati raziskave e-oblasti 2008 (OZN 2008), ki jo je opravila OZN, uvrščajo Nizozemsko na četrto mesto po stopnji razvitosti e-oblasti v Evropi in na šestnajsto mesto po stopnji razvitosti e-participacije v svetu.

Od leta 2004 mesta Apeldoorn, Helmond in Tilburg uporabljajo virtualno tehnologijo (VirtuoCity) za informiranje prebivalcev in komuniciranje z njimi o načrtovanih zahtevnih urbanističnih projektih. Kot je zapisano v študiji primera (Klooster 2009), virtualna mesta omogočajo tridimenzionalno predstavitev mest, s katero se prebivalci seznanijo s sedanjim stanjem in načrtovanimi rekonstrukcijami. Poleg vizualizacije so uporabnikom na voljo še druga multimedijška orodja: opombe, komentarji, glasovanje za bolj všečne rešitve, izmenjava mnenj z drugimi uporabniki, komentiranje na forumih. Z vidika virtualne demokracije je pomemben predvsem dogodek v mestu Tilburg, v katerem je bilo izvedeno spletno glasovanje, s katerim so prebivalci med tremi predlogi izbirali njim najbolj všečno arhitekturno rešitev za mestno tržnico. V mestu Apeldoorn je bilo virtualno mesto, uporabljeno za informiranje prebivalcev in komuniciranje z njimi o načrtovani postavitvi petih novih mlinov na veter. Kot ugotavlja študija primera (Klooster 2009), je komunikacija v virtualnem mestu prispevala k zmanjšanju nasprotovanja novim mlinom. Kot je

še zapisano v študiji primera (Klooster 2009), se uporaba platforme tridimenzionalnega virtualnega mesta razširja iz uporabe za potrebe komunikacije o urbanističnih načrtih na uporabo za organizacijo virtualnih srečanj, virtualno izvajanje aktivnosti mladinskih centrov in za testiranje javne varnosti.

2.3 Bologna – IperBoIE

Od leta 1995 se v italijanskem mestu Bologna uspešno razvija virtualna mreža IperBoIE. Pred začetkom njenega delovanja so bili izvedeni projekti, s katerimi so z uporabo IKT državljanom olajšali upravne postopke in zdravstvene storitve (Tambini 2002, 86). Razvoj Iperbole poteka v partnerstvu med vodstvom mesta, univerzitetnimi institucijami (fakultete, raziskovalni centri) in podjetjem za razvoj programske opreme. Za razliko od Amsterdama sta pobuda za nastanek in skrb za kontinuiran razvoj v rokah komunikacijskega oddelka mestne uprave Bologne. Kot pravi Leda Guidi (2008), vodja komunikacijskega oddelka mestne uprave, je bil osnovni namen razvoja virtualnega sistema Iperbole v razširjanju uporabe interneta in elektronske pošte, povečevanju IKT-pismenosti med prebivalci, razvoju e-demokracije in splošni razvoj mesta.

Danes je Iperbole virtualna mreža, v kateri po ugotovitvah Lede Guidi (2008) potekajo procesi horizontalnega povezovanja med prebivalci mesta in neprofitnimi civilnodružbenimi organizacijami ter vodstvom mesta.

Tambini (2002, 85) ugotavlja, da si vodstvo mesta v Bologni prizadeva za vzpostavitev aktivnega elektronskega državljanstva, katerega osnovni pogoj je univerzalen dostop državljanov do interneta. V skladu s temi cilji se je vodstvo mesta zavezalo k zagotavljanju univerzalnega dostopa do interneta kot ene od državljanskih pravic prebivalcev mesta.

Kot je razvidno iz predstavitve Civilne mreže Iperbole (Guidi 2008), ta uporabnikom omogoča dostop do administrativnih dokumentov, upravnih

obrazcev, opravljanje upravnih postopkov, storitve za šole in knjižnice, elektronsko kartografijo, uporabo enotnega gesla za različne storitve, informacije in spletne zdravstvene storitve. Prebivalci mesta in študenti bolonjske univerze lahko zastonj dostopajo do interneta, uporabljajo elektronsko pošto in novičarske skupine. Uporaba interneta je prav tako omogočena na številnih javnih mestih. Virtualni prostori za diskusijo delujejo v obliki forumov. Ustvarjalci Iperbole si prizadevajo za izboljšanje orodij e-demokracije z razvojem Iperbole v multimedijško platformo, ki vključuje uporabo novih in mobilnih medijev. Prav tako so v stiku z razvojem spleta in eksperimentirajo z uporabo semantičnih spletnih orodij, ki jih bodo v prihodnosti poskušali vključiti v uporabo.

E-participacija po besedah Lede Guidi (2008) temelji na dostopnosti informacij in dokumentov prebivalcem mesta, politiki vključevanja čim širšega kroga prebivalcev mesta in vodenih diskusijah, ki jih vodijo profesionalni mediatorji. Participativni procesi potekajo po vnaprej določenih pravilih, vodstvo mesta pa je zavezano k upoštevanju participativno oblikovanih odločitev.

Pri udeležanju in razvoju e-demokratskih procesov se ustvarjalci Iperbole soočajo predvsem z izzivom zmanjševanja e-ločnice in povečevanjem nizke stopnje internetne pismenosti uporabnikov. Pomembna naloga je tudi spodbujanje interesa za e-participacijo pri politikih.

Osrednje vodilo ustvarjalcev Iperbole je oblikovanje trajnostnih modelov e-oblasti in e-demokracije. Vizija ustvarjalcev Iperbole, kot jo predstavlja Leda Guidi (2008), je razvoj odprte multimedijske platforme, ki bo enostavna za uporabo in bo temeljila na interaktivnih vsebinah. Uporabniku bo omogočala personalizacijo vsebin in bo bolj kot na distribuciji informacij temeljila na uporabniški izmenjavi vsebin.

2.4 Danska – Nordpol.dk

Spletno mesto Nordpol.dk je bilo po podatkih študije primera Beep Knowledge Systems (2002–2005a) vzpostavljeno leta 2001 za promocijo in posredovanje informacij o volitvah v pokrajini severna Danska. Po volitvah se je spletna stran začela uporabljati za informiranje prebivalcev regije in komuniciranje z njimi o pomembnih političnih vsebinah.

Spletna stran je nastala kot eno od orodij, s katerimi so odgovorni v regiji poskušali ustavitvi zmanjševanje volilne udeležbe na regionalni ravni (Beep Knowledge Systems 2002–2005a). Zasnova in produkcija spletne strani sta potekali v partnerstvu med regionalno politično oblastjo in zasebnim informacijskotehnološkim podjetjem. Projekt spletne strani je vzbudil veliko zanimanja med danskimi mediji in strokovno javnostjo ter dobil priznanji Evropske komisije in nacionalne danske agencije za IT kot primer dobre prakse razvoja e-oblasti.

Kot je razvidno iz študije primera (Beep Knowledge Systems 2002–2005b), je bil cilj pri postavitvi spletne strani oblikovati virtualni forum, ki bo dopolnjeval demokratični proces, povečeval zanimanje prebivalcev za politične procese in sprejemanje političnih odločitev, populariziral delo regionalne oblasti in uprave ter vzpostavil dialog in aktivno participacijo med politiki in državljani.

Komunikacija na spletni strani poteka na forumih in v klepetalnicah. Pri analiziranju uporabe diskusijskih forumov so ustvarjalci ugotovili, da je tudi tukaj večina uporabnikov pasivnih opazovalcev. Kljub temu so v študiji primera (Beep Knowledge Systems 2002–2005b) komunikacijska orodja ocenjena kot uspešna, saj so vsebine, ki so izpostavljene v diskusijah, v nadaljevanju pogosto predmet nadaljnje institucionalne obravnave.

2.5 Issy les Moulineaux

Issy les Moulineaux je nekdanje industrijsko predmestje Pariza, ki se je uspešno ekonomsko in socialno prestrukturiralo ter se razvilo v eno najbolj

tehnološko, socialno in ekonomsko razvitih lokalnih skupnosti. Kot je zapisano v študiji primera (Legale 2007), razvoj Issyja temelji na proaktivni politiki, ki podpira razvoj inovativne in odprte informacijske družbe. Na podlagi izbora, ki ga vsako leto opravi ICF (The Intelligent Community Forum 2009),³ je bilo v začetku leta 2009 mesto Issy izbrano med sedem⁴ najbolj IKT-inovativnih in razvitih skupnosti. Za te skupnosti je značilno, kot je zapisano v poročilu (Intelligent Community Forum 2009), da imajo vzpostavljena najbolj fleksibilna in prilagodljiva socialna omrežja ter da je njihova ekonomska struktura najbolj prilagojena razvoju visokih tehnologij.

Kot je zapisano v študiji primera (Legale 2007), imajo prebivalci Issyja možnost uporabe mobilne televizije, optičnega omrežja, mobilno pomoč za starostnike, plačevanje parkirnine z mobilnim telefonom ter spletno plačevanje šolske prehrane in številnih javnih storitev z enotno kartico. Delovanje lokalne administracije je prilagojeno možnostim, ki jih ponuja informacijsko-komunikacijska tehnologija. Med temi so številne nove storitve: virtualne bolničarke in vzgojiteljice, virtualno druženje za starostnike, virtualni podjetniški inkubatorji, videokonference, spletno naročanje upravnih dokumentov itd.

Po ugotovitvah študije primera (Legale 2007) je poleg razvoja e-oblasti pomemben del vpeljave informacijsko-komunikacijskih tehnologij v Issyju tudi razvoj e-demokracije, s katero želi vodstvo mesta povečati sodelovanje prebivalcev in povečati transparentnost lokalne demokracije. Z interaktivno spletno stranjo mesta in spletno televizijo je vodstvu mesta omogočeno moderno komuniciranje ter posredovanje informacij. Dostopne so jim vse pomembne aktualne novice, informacije o proračunu, finančna poročila o delovanju mesta, razpisi itd. Način podajanja informacije je prilagojen tako, da so kompleksna področja, kot je mestni proračun, razumljiva laikom.

³ ICF je združenje, ki se ukvarja z raziskovanjem ekonomskega in socialnega razvoja skupnosti 21. stoletja. V današnjem času so lokalne in nacionalne skupnosti pred izzivom vzpostaviti stabilno, razvojno naravnano in kulturno odprto okolje, v katerem so delo, investicije in razvoj vedno bolj odvisni od širokopasovnih komunikacij.

⁴ Med sedem najbolj razvitih so se poleg Issyja v letu 2009 uvrstili še: Bristol (Virginia, ZDA), Eindhoven (Nizozemska), Fredericton (New Brunswick, Kanada), Moncton (New Brunswick, Kanada), Stockholm (Švedska), Talin (Estonija).

Prebivalcem je na voljo interaktivni mestni svet, prek katerega lahko prebivalci komunicirajo z lokalnimi politikami, izražajo svoja stališča, se opredeljujejo do aktualnih lokalnih tem ter postavljajo vprašanja županu in mestnim svetnikom.

V uporabi je internetno glasovanje v četrtnih skupnostih, s katerim se lahko vodstvo mesta seznanja z mnenji prebivalcev o aktualnih zadevah. Prenos sej mestnega sveta poteka prek kableske televizije, širokopasovnega interneta in v zadnjem času tudi prek mobilnih telefonov. Po podatkih študije primera (Legale 2007) na sejah mestnega sveta virtualno redno sodeluje okoli 45 % vseh gospodinjstev v mestu. Za tiste, ki nimajo možnosti spremljanja sej na nobenem od naštetih medijev, je v času sej omogočena uporaba interneta v javnih knjižnicah. Prebivalci se s svojimi vprašanji in predlogi v seje lahko vključujejo po telefonu ali e-pošti.

Od leta 2002 deluje tudi svet reprezentativnih predstavnikov prebivalcev mesta, s katerim se mestni svet ob sprejemanju pomembnih odločitev redno posvetuje po internetu. Prav tako je od leta 2002 na voljo storitev za »participativno oblikovanje proračuna«, ki meščanom omogoča, da sodelujejo pri postavljanju preferenc glede porabe proračunskih sredstev (Legale 2007).

Virtualni mestni svet je osrednji projekt, ki je v Issyju najbolj vplival na aktivnost in vključenost prebivalcev v sprejemanje političnih odločitev ter na transparentnost dela predstavnikov v četrtnih svetih in mestnem svetu. Uspešnost virtualnega mestnega sveta Issyja je k spletnim prenosom sej spodbudila tudi mestne svete drugih francoskih mest (prav tam).

Po podatkih študije primera (Legale 2007) so ugotovitve ustvarjalcev virtualnega mesta Issy:

- da je za vzbuditev e-participacije meščanov poleg tehnološke podlage pomembna predvsem dobra komunikacijska kampanja,
- da uporaba novih tehnologij spreminja razmerja moči v družbi (drugačen pretok informacij, večja odzivnost državljanov),
- da je pri virtualizaciji vedno mogoče napredovati.

2.6 Spletna posvetovanja z oblastmi v Hamburgu

Vodstvo mesta Hamburg po podatkih iz študije primera (Mitterhuber 2007) od leta 2002 izvaja moderirane spletne diskusije med prebivalci in predstavniki vodstva mesta. Razvoj e-participacije oziroma e-demokracije je pomemben del strategije e-oblasti v mestu (prav tam). Vodstvo mesta v razvoju e-demokracije vidi priložnost za razvoj inkluzivne in participativne družbe. Vodstvo mesta je moderirane spletne diskusije prepoznalo kot priložnost za politično komuniciranje med političnim in upravnim vodstvom mesta ter prebivalci in za interakcijo med njimi.

Vse diskusije so po ugotovitvah študije primera (Mitterhuber 2007) natančno pripravljene vnaprej ter usklajene z mestno administracijo in mestnim parlamentom. Moderirana spletna diskusija poteka v duhu deliberativnega komunikacijskega procesa, v katerega so vključeni prebivalci, administracija in predstavniki oblasti. Omogoča interaktivno in asinhrono komunikacijo med velikim številom udeležencev. Mestne oblasti izvedejo najmanj eno posvetovalno spletno diskusijo letno. Ideje in predlogi, ki se izoblikujejo skozi diskusijo, so v veliki meri vključeni v nadaljnje procese oblikovanja politik in sprejemanja odločitev.

Mitterhuber (2007) ugotavlja, da je za uspešno delovanje procesov e-participacije nujna aktivna vključenost predstavnikov oblasti, ki jih je treba z argumenti prepričati, da je takšna komunikacija smiselna in potrebna. Državljanom (potencialnim udeležencem participativnih procesov) je treba zagotoviti, da so dobro informirani o vsebinah e-diskusij. Treba jim je tudi zagotoviti, da bodo njihovi pogledi, ideje in predlogi, ki jih bodo izpostavili, resno obravnavani v nadaljnjih političnih procesih. Projekti e-diskusije morajo biti po izkušnjah vodstva mesta Hamburg dobro načrtovani ter komunikacijsko in promocijsko podprti.

2.7 Primeri e-demokracije v Švici

Kot je razvidno iz povzetka študij primerov Smartvote, Electronic Voting, and Political Communication (Gasser 2009), lokalne in zvezne oblasti v Švici državljanom omogočajo uporabo precejšnjega števila e-upravnih storitev, e-volitve in e-referendume v posameznih regijah. Sočasno z razvojem e-oblasti pa se razvijajo tudi prakse e-demokracije.

Gasser (2009, 2) ugotavlja, da so v zadnjih letih švicarski politiki prepoznali internet kot orodje za komunikacijo z volivci in način, kako svojo javno podobo narediti bolj človeške. Take spremembe v politični komunikaciji politikov pa so prvi koraki v smer vzpostavljanja trajnostnih informacijskih in komunikacijskih odnosov med politiki ter državljani. Šele ko se bodo vzpostavili takšni odnosi, ugotavlja Gasser (2009, 4), bomo lahko govorili o zametkih razvoja deliberativne demokracije.

V študiji primera Politicians' Personal Communication on the Internet (Gasser in Staeuber 2009) avtorja raziskujeta, kako osebno spletno komuniciranje dveh pomembnih švicarskih politikov, Moritza Leunbergerja (zvezni svetnik) in Christopherja Blocherja (nekdanji zvezni svetnik), prispeva k razvoju deliberativne demokracije oziroma dialoških praks političnega komuniciranja.

Moritz Leunberger, eden od sedmih zveznih svetnikov in minister za komuniciranje v švicarski vladi, je blog začel pisati leta 2007 (Gasser in Staeuber 2009). Avtorja ugotavljata, da na blogu ob njegovih zapisih ves čas poteka kontinuirana diskusija. Moritz Leunberger je prvo leto objavil okoli 80 zapisov, na katere so se komentatorji odzvali z okoli 5300 komentarji. Med marcem 2007 in junijem 2008 je imel blog okoli 2780 obiskovalcev dnevno. Leunberger piše in diskutira s komentatorji zapisov o svojem ministrskem delu, delu celotne vlade in tudi svojem zasebnem življenju. Gasser in Staeuber (2009, 4) ugotavljata, da medijski format bloga izkorišča za podrobnejše pojasnjevanje določenih odločitev in preverjanje odziva javnosti.

Po ugotovitvah Gasserja in Staeuberja (2009, 5) Leunberger blog ustvarja z namenom, da bi zainteresiranim državljanom pojasnil odločitve vlade, ponudil

podrobnejši vpogled v kompleksna politična vprašanja in vzpostavil platformo za diskusijo z zainteresirano javnostjo o temah, ki zadevajo njegovo delo.

Luenbergerjev blog med vsemi blogi švicarskih politikov dosega največjo odmevnost v klasičnih množičnih medijih (Gasser in Staeuber 2009, 4).

Nekdanji zvezni svetnik Christopher Blocher od leta 2007 na spletu in nekaterih regionalnih televizijskih postajah tedensko objavlja videointervjuje, v katerih nastopa v vlogi intervjuvanca (Gasser in Staeuber 2009). Gasser in Staeuber (2009, 8) ugotavljata, da so bili video prispevki sprva deležni veliko pozornosti tako glede gledanosti intervjujev na spletu kot glede povzemanja njegovih mnenj in izjav v klasičnih množičnih medijih. Po podatkih o gledanosti, ki jih navajata Gasser in Staeuber (2009, 7), si je aprila 2008 posamezni intervju na spletu ogledalo od 20.000 do 60.000 ljudi.

Kot je razvidno iz študije primera (Gasser in Staeuber 2009, 9), je z vidika interaktivnosti in razvoja e-demokratskih praks pomanjkljivost Blocherjevih videointervjujev, da ne omogočajo postavljanja vprašanj gledalcem in komentiranja intervjujev. V tem smislu gre za precej klasičen pristop k podajanju vsebin, zaradi katerega gledalci ostajajo v vlogi pasivnega občinstva. Blocher si s spletno komunikacijo v obliki videointervjujev zagotavlja časovno, prostorsko, vsebinsko in uredniško neomejen kanal za posredovanje podrobneje obravnavanih vsebin, ki so zainteresirani javnosti posredovane neposredno. Več informacij pa javnosti lahko olajša oblikovanje stališč oziroma mnenj in celo vpliva na njihove participativne aktivnosti.

Kljub vsem prednostim, ki jih ima pisanje blogov za dvosmerno politično komuniciranje in za razvoj deliberativne demokracije, pa izkušnje z blogom Leuenbergerja in video spletnimi intervjuji Blocherja kažejo, da njuna pristopa k spletni politični komunikaciji odpirata nekatera vprašanja in dvome o realnih možnostih delovanja deliberativnih političnih procesov na spletu. Med pomisleki, ki sta jih v članku izpostavila avtorja raziskave (Gasser in Staeuber 2009), se mi zdijo ključni predvsem trije:

- vprašanje objektivnosti podanih vsebin: do katere mere pisec bloga pri svojem predstavljanju idej in dogodkov sledi kriteriju objektivnosti;
- vprašanje demokratičnosti diskusije: na osnovi katerih kriterijev avtor zapisov izvaja nadzor nad komentarji;
- vprašanje upoštevanosti izraženih mnenj in idej v nadaljnjih politični diskusiji.

2.8 E-participacija v Estoniji

V Estoniji se od leta 2007 uspešno razvija participativni portal Osale.ee. Portal je namenjen participaciji državljanov in deliberativnim procesom oblikovanja politik. V študiji primera (Hinsberg 2009) je zapisano, da je portal oblikovan tako, da spodbuja interakcijo in deliberativne procese med državljani ter predstavniki oblasti.

Hinsberg (2009) ugotavlja, da so tri glavne funkcije portala: deliberacija, participacija in informiranje. V okviru deliberativne funkcije lahko državljani in zainteresirane skupine podajajo iniciative za spremembe v zakonodaji, predstavijo ideje, ki bi izboljšale delovanje države, podajo kritike predstavnikom oblasti in podpisujejo peticije. Uporabniki portala lahko vsak predlog komentirajo in mu dajo svoj glas podpore. Vsak predlog je nato posredovan pristojni službi, uradu itd., ki se mora do predloga uradno opredeliti in navesti razloge, zakaj se z določenim predlogom strinja ali ne strinja. Portal omogoča sodelovanje državljanov v javnih posvetovanjih. Državljeni in civilnodružbene organizacije lahko javno podajo svoje mnenje o osnutkih zakonodaje, ukrepov itd., ki jih pripravijo vladne službe in objavijo na portalu. Vendar pa na portalu niso objavljeni vsi predlogi zakonov in ukrepov, saj oblasti po zakonu niso zavezane k javni objavi predlogov.

Vladne službe na portalu objavljajo informacije o zakonodaji v pripravi in predvidenih javnih posvetovanjih. Uporabnikom portala je na voljo tudi iskalna

funkcija, s pomočjo katere se lahko seznanijo s potekom postopka sprejemanja določenega zakona ali ukrepa.

Razvoj e-participacije v Estoniji temelji na strategiji razvoja informacijske družbe v Estoniji 2013 (Estonia Information Society Strategy 2013). Kot je zapisano v študiji primera (Hinsberg 2009), je osrednji cilj strategije povečati znanje in interes državljanov na področju IKT ter jih spodbuditi k izkoriščanju vseh prednosti informacijskih in komunikacijskih tehnologij, razširiti dostop do digitalnih informacij in omogočiti državljanom e-participacijo v procesih sprejemanja političnih odločitev. Natančno določeni strateški cilji in dobri rezultati razvoja informacijske družbe v praksi, ki jih potrjujeta projekta e-volitev in participativni portal Osale.ee, po mojem mnenju govorijo v prid temu dejstvu, da je za razvoj na področju informacijske družbe potrebna zavestna odločitev oblasti, ki morajo svojo odločitev zapisati v javne strateške načrte in se s tem zavezati k uresničevanju projektov v praksi.

Poleg strategije razvoja informacijske družbe je za razvoj e-participacije pomemben tudi dokument (Code of Good Practice on Involvement), ki ga je vlada sprejela leta 2005. Po Hinsberg (2009) so v dokumentu opredeljena ključna načela, ki podpirajo aktivno in vsebinsko sodelovanje civilnodružbenih organizacij in širše javnosti v procesih oblikovanja zakonodaje. Dokument spodbuja participativni odnos oblasti in državnih institucij, ki sicer zakonsko niso zavezane k javni objavi zakonodajnih predlogov in drugih ukrepov.

Za participativno smer razvoja estonske demokracije sta po ugotovitvah Hinsberga (2009) pomembni še dve dejstvi: 1. odgovornost za razvoj demokracije in e-demokracije je decentralizirana; 2. vključevanje javnosti v pripravo zakonodaje in ukrepov ni zakonsko opredeljeno, vendar so elementi participatorne demokracije opredeljeni z ustavo, pravili delovanja vlade ter pravili oblikovanja zakonodaje vlade in parlamenta.

Po podatkih v študiji primera (Hinsberg 2009) je bilo v prvih dveh letih (od 2007) delovanja portala izvedenih več kot 70 javnih posvetovanj, za katera so pobudo

podala posamezna ministrstva, nacionalna revizijska služba (National Audit Office) in služba predsednika vlade (State Chancellery). V povprečju se je posameznega posvetovanja udeležilo 5000 državljanov. Portal ima 2500 registriranih uporabnikov, med katerimi so državljani, predstavniki civilnodružbenih in nevladnih organizacij, interesnih skupin, gospodarskih družb itd.

Povratne informacije uporabnikov portala in udeležencev v posvetovanjih kažejo na to, da so deliberativne in participativne storitve portala dobra priložnost za vzpostavljanje dialoga med pripravljavci zakonodajnih predlogov in civilno družbo (Hinsberg 2009). Glavni učinek participativnih in deliberativnih aktivnosti na portalu se kaže v povečanju preglednosti vladnih postopkov oblikovanja in sprejemanja odločitev ter vključevanju državljanov kot enakopravnih partnerjev v postopke sprejemanja odločitev.

Hinsberg (2009) v svoji študiji primera ugotavlja, da je ključni element za dobro delovanje participativnih orodij v interesu vseh deléžnikov za dialog. Druga pomembna ugotovitev študije je, da je treba vzpostavljena participativna orodja stalno promovirati, zagotavljati pomoč uporabnikom in storitve sproti tehnološko posodabljati. Promocija mora biti strateško opredeljena in mora potekati kontinuirano. Pravila za vse deležnike v participativnih procesih morajo biti jasna in določena vnaprej, moderiranje in pomoč uporabnikom ne smeta biti pretirano formalna ter tehnološko zapletena. Potrebna sta dobro sodelovanje in stalna koordinacija z institucionalnimi uporabniki orodij (vladne službe, ministri itd.).

2.9 Stanje e-demokracije v Sloveniji

Uspešni primeri razvoja e-demokracije v Evropi in drugod po svetu nastajajo vzporedno z implementacijo informacijsko-komunikacijskih tehnologij ter razvojem storitev e-oblasti. Kot je razvidno iz študije Združenih narodov (OZN 2008) o e-oblasti 2008, je Evropa trenutno najbolj razvita celina na tem

področju. Danska, Norveška, Švedska, Francija, Švica, Nizozemska in Luksemburg pa se na ravni držav tako po stopnji razvitosti e-oblasti kot e-demokracije uvrščajo med trenutno najbolj razvite na svetu. Slovenija v teh statističnih primerjavah stopnje razvitosti e-oblasti in predvsem e-demokracije na državni ravni še ne dosega rezultatov, ki bi bili primerljivi z najbolj razvitimi (npr. z Dansko, Francijo, ZDA, Korejo itd.).

Razvoj e-demokracije v Sloveniji poteka na državni in lokalni ravni. Na lokalni ravni se e-demokracija razvija v okviru občin, na ravni države pa prek spletnih mest državnih institucij (e-uprava, ministrstva, vladne službe itd.).

Analiza stanja e-demokracije v slovenskih občinah, ki so jo opravili ustvarjalci spletnega portala E-demokracija leta 2006, je pokazala, da z vidika analize dostopnih elektronskih informacijskih in komunikacijskih orodij večina slovenskih občin ne zagotavlja visoke interaktivne ravni lokalne e-demokracije. Po podatkih portala E-demokracija je v letu 2006 od 210 slovenskih občin spletne strani imelo 179 občin. Kot ugotavljajo, so vse analizirane strani imele e-dostop, nekaj jih je imelo e-anketo in precej manj e-forume. Izstopali sta občina Izola z e-konzultacijami in občina Trzin z blogom župana. Na ravni mestnih občin je bila leta 2006 po analizi portala E-demokracija najbolj razvita občina Nova Gorica, ki je na svojih spletnih straneh ponujala tri elektronska orodja: e-dostop, e-anketo in e-forum.

Na državni ravni institucije, kot so parlament, ministrstva, vlada, predsednik vlade, predsednik države itd., državljanom nudijo informacije o svojem delovanju in omogočajo komunikacijo po elektronski pošti. Uporabnikom pa niso na voljo orodja, ki bi državljanom omogočala bolj interaktivne oblike komunikacije, izražanje mnenj, dajanje pobud, sodelovanje pri sprejemanju političnih odločitev itd. Portal ministrstva za javno upravo »e-uprava« državljanom prav tako ponuja spletni obrazec, prek katerega lahko poslancem, poslanskim skupinam ali državnim institucijam posredujejo svoja vprašanja in predloge. E-uprava ponuja tudi storitev sodelovanja javnosti v postopku priprave predpisov, vendar ne ponuja grafičnega vmesnika, ki bi zainteresiranim

poenostavil uporabo. V okviru storitve e-uprava je državljanom ponujena samo povezava do predlogov pravilnikov, predlogov zakonov in aktov, vladnih gradiv v postopku obravnave in normativnega delovnega programa Vlade RS. Od tam naprej pa morajo postopek izpeljati sami.

Na ravni države ni virtualnih prostorov, ki bi državljanom omogočali izražanje pobud, opredeljevanje do pobud, izražanje mnenj v anketah, dialoško komunikacijo na forumih, soodločanje v procesu oblikovanja predlogov in sprejemanja političnih odločitev. Razumevanje e-demokracije s strani državnih organov in tudi lokalnih oblasti je omejeno predvsem na posredovanje informacij in na upravne e-storitve.

Lukšič in Delakorda (2006) v analizi strategije e-uprave 2006–2010 ugotavljata, da je država Slovenija sledila omejenemu obsegu e-demokracije, ki temelji na e-dostopu do javnih informacij in e-pošti. Kot ugotavljata, se je v poročilu Združenih narodov o stanju e-uprave v 191 državah sveta za leto 2005 Slovenija na lestvici indeksa e-participacije uvrstila na skromno 46. mesto. V razvoju e-demokracije so jo prehiteli države, kot so Ukrajina, Mozambik, Turčija, Indonezija, Mongolija itd. Kot ugotavljata Lukšič in Delakorda (2006), je slabo uvrstitev Slovenija dosegla tudi v poročilu The Economist Intelligence Unit o e-upravi v srednji Evropi za leto 2004, kjer se je med enajstimi državami uvrstila na sedmo mesto.

Iz analize strateških dokumentov ministrstva za javno upravo, ki sta jo opravila Lukšič in Delakorda (2006), in aktualnega stanja na spletnih straneh državnih institucij je razvidno, da država ne izkorišča ene pglavitnih lastnosti spleta – interaktivnosti. Posledica tega je neizkoriščen potencial državljanov kot tistih, »ki soustvarjajo pogoje za boljše in kvalitetnejše življenje sebe in drugih ter s tem prispevajo k trajnostnemu razvoju ter globalni pravičnosti« (Lukšič in Delakorda 2006, 7).

3 Analiza e-demokracije v Mestni občini Ljubljana

3.1 Izhodišče za analizo

Razvoj e-demokracije v praksi je kompleksen proces, ki se v lokalni skupnosti ali državi lahko prične takrat, ko oblasti sprejmejo strateško odločitev o participativni smeri razvoja demokracije, saj je bistvo e-demokratskih procesov aktivna politična participacija zainteresiranih državljanov. E-participacija oziroma e-politični prispevek državljanov postane smiselna šele takrat, ko e-ideje in e-odločitve državljanov dobijo realno politično moč.

Kot je razvidno iz predstavljenih primerov uspešnih praks e-demokracije v prejšnjem poglavju, je za uspešen razvoj e-demokracije treba pripraviti in sprejeti strateške dokumente ter akcijske načrte, zagotoviti zadostna finančna sredstva, spodbuditi implementacijo IKT, spodbujati razvoj znanja na področju IKT (IKT-pismenost itd.) ter zagotoviti ustrezno organizacijsko in komunikacijsko podporo. Odločitev za e-demokracijo pomeni demokratizacijo pretoka informacij in spremenjeno percepcijo politične vloge državljanov tako pri nosilcih politične oblasti kot pri državljanih. V praksi to pomeni večje upoštevanje mnenj in predlogov državljanov ter vključevanje državljanov v procese deliberativnega (argumentiranega in dialoškega) oblikovanja političnih odločitev.

E-demokratske prakse v širšem vidiku razvoja demokracije vidim kot dodatno spodbudo za participativno smer razvoja v kompleksnih postmodernih skupnostih, v katerih se sicer možnosti in interes državljanov po političnem sodelovanju zmanjšujejo. S tem ko se ustvarjajo novi kanali za participativno delovanje državljanov, se po mojem mnenju povečuje kakovost demokratičnega sistema. Ta je kakovosten takrat, ko različnim zainteresiranim skupinam in

posameznikom v družbi omogoča, da s svojimi predlogi, kritikami in idejami prispevajo k razvoju skupnosti ter večji kakovosti življenja.

3.2 Metodološki pristop k analizi e-demokracije v Mestni občini Ljubljana

Z analizo e-demokracije v virtualnem okolju Mestne občine Ljubljana bom raziskal, kakšna je trenutna stopnja razvitosti e-demokracije v Ljubljani. Zanima me, ali e-demokratske prakse spodbujajo prebivalce mesta h kontinuirani politični participaciji in deliberativni smeri razvoja političnih procesov. V analizo bom vključil spletno stran Ljubljana.si, spletne strani četrtnih skupnosti in spletne strani podjetij v lasti MOL, ki pomembno vplivajo na kakovost življenja v mestu, in javno dostopne dokumente, iz katerih je razvidna strategija razvoja e-demokracije v MOL v prihodnje.

3.3 Raziskovalna vprašanja

Pri analizi spletnih strani in strateških dokumentov se bom osredotočil na iskanje odgovorov glede naslednjih raziskovalnih vprašanj:

RV_{generalno}: Ali spletne strani MOL (Ljubljana.si, četrtne skupnosti, Holding javnih podjetij) opravljajo funkcijo virtualnih prostorov za izvajanje praks e-demokracije?

RV1: Ali so na spletnih straneh MOL zainteresiranim prebivalcem mesta na voljo informacijska, komunikacijska in odločevalska orodja, s katerimi lahko pridobijo vse pomembne aktualne informacije, komunicirajo z oblastmi in med seboj ter se vključujejo v procese oblikovanja in sprejemanja odločitev?

Argumentacija:

Orodja za e-participacijo so najpomembnejši dejavnik, ki omogoča, da se v spletnih medijih vzpostavijo javni prostori, v katerih lahko potekajo spletni

procesi politične participacije. Če takšnih orodij ni, niso ustvarjeni pogoji za virtualne javne prostore in delovanje e-demokracije.

RV2: Ali orodja za e-participacijo na spletnih straneh MOL omogočajo deliberativne demokratične procese?

Argumentacija:

Deliberativni demokratični procesi temeljijo na dobri informiranosti vseh državljanov, enakopravnosti vključevanja v politične procese in oblikovanju konsenzualnih odločitev, ki temeljijo na moči argumentov in zadovoljujejo interese široke javnosti. Za razvoj e-demokracije, ki temelji na sodelovanju zainteresiranih državljanov, je pomembno, da je usmerjena k cilju vzpostavljanja deliberativnih demokratičnih procesov, saj so samo na ta način resnično izkoriščeni potenciali zainteresiranih državljanov.

RV3: Kakšni so strateški načrti razvoja e-oblasti in e-demokracije v MOL? Ali strateški načrti razvoja e-demokracije MOL vodijo v smer deliberativnega razvoja demokracije?

Argumentacija:

E-participacija in e-demokracija sta razmeroma nova koncepta, katerih obstoj in razvoj sta omogočila razvoj IKT in nastanek spleta oz. spletnih medijev. Razvoj e-demokracije je odvisen od kakovosti posredovanih informacij s strani oblasti in vzpostavitve orodij za komunikacijo. Dober razvoj koncepta e-demokracije odpira nove možnosti za razvoj novih kvalitativnih odnosov med vodstvom mesta in prebivalci (odkriti odnosi, odprt pretok informacij, poznavanje stališč, zaupanje itd.) in uporabo ustvarjalnega potenciala prebivalcev za večjo kakovost življenja v mestu. Ker v današnjih razmerah državljani oziroma prebivalci v lokalnem okolju nimajo velikega zanimanja za politiko in nimajo navade biti stalno politično aktivni, je pomembno, da vodstvo mesta pripravi podrobno strategijo in določi cilje, ki jih z vpeljavo koncepta e-demokracije želi doseči. Tudi primeri v

prejšnjem poglavju kažejo, da je razvoj e-demokracije na dolgi rok uspešen, če so vodstva skupnosti aktivno vključena v razvoj e-demokracije.

3.4 Opredelitev in definicija predmeta analize

Predmet analize je stopnja razvitosti e-demokracije v Mestni občini Ljubljana.

E-demokracija so virtualni politični procesi, ki potekajo v virtualnih javnih prostorih in v katere se lahko vključujejo vsi zainteresirani državljani. Državljeni s pomočjo virtualnih informacijskih, komunikacijskih in odločevalskih orodij pridobivajo informacije, jih oblikujejo, izražajo svoja mnenja in predloge ter sodelujejo pri oblikovanju političnih odločitev in sprejemanju odločitev oblasti.

3.5 Definicije drugih ključnih pojmov

Demokracija je politična in družbena ureditev, ki temelji na svobodi in enakosti vseh pripadnikov skupnosti.

E-participacija so aktivnosti državljanov v virtualnih svetovih, s katerimi se vključujejo v procese oblikovanja in sprejemanja političnih odločitev.

Deliberativna demokracija je proces sprejemanja političnih odločitev, v katerem je zainteresirana množica svobodnih in enakih državljanov postavljena v središče legitimnih političnih procesov, v okviru katerih se odločitve oblikujejo s konsenzom in na podlagi moči argumentov.

3.6 Kazalniki e-demokracije v MOL

S kazalniki zaznavamo in preučujemo predmet analize. Za potrebe te naloge sem za oceno stopnje razvitosti e-demokracije v MOL na podlagi definicije

predmeta analize in zastavljenih raziskovalnih vprašanj izbral v nadaljevanju opredeljene kazalnike.

Kazalniki:

1. Informacijska, komunikacijska in odločevalska participativna orodja, s katerimi se izvajajo prakse e-demokracije. Razvitost orodij za e-participiranje neposredno kaže na to, kakšne možnosti za e-participacijo imajo prebivalci mesta.

2. Strategija razvoja e-demokracije MOL (strokovni in politični dokumenti, ki opredeljujejo vizijo razvoja, poslanstvo in cilje, ki jih vodstvo mesta želi doseči z razvojem e-demokracije). Strateški dokumenti vodstva mesta nam dajejo vpogled v to, kako vodstvo razume vlogo in pomen e-demokracije za razvoj demokracije v skupnosti.

3.7 Raziskovalna metoda

Raziskovalna metoda je sestavljena iz dveh delov. V prvem delu analiziram implementiranost orodij e-participacije na spletnih straneh MOL. V drugem delu analiziram, kakšni sta vizija in strategija MOL za razvoj e-demokracije. Raziskava v drugem delu poteka z analizo strateških dokumentov in akcijskih načrtov MOL.

1. del: Analiza orodij e-participacije na spletnih straneh Mestne občine Ljubljana (Ljubljana.si, spletne strani četrtnih skupnosti MOL, spletne strani javnih podjetij v lasti MOL). Orodja bom analiziral z vprašalnikom, ki sem ga sestavil na podlagi vprašanj, ki so jih pri raziskovanju e-participacije uporabili: OZN v raziskavi E-oblast 2008 (OZN 2008), tipologija e-orodij Lukšiča in Delakorde (2006), E-democracy best Practices briefs (Clift 2005).

3.7.1 Vprašanja za analizo spletnih strani

1. E-informiranje (*Zagotavljanje informacij, ki so osnovni pogoj za participacijo državljanov.*):

- Ali je na spletni strani oglasna deska oziroma rubrika z informacijami o aktualnih dogodkih, razpisih, natečajih itd.?
- Ali je na spletni strani predstavljena (organiziranost, odgovorne osebe) mestna uprava?
- Ali so na spletni strani predstavljeni župan in njegovi sodelavci (podžupani itd.)?
- Ali je na spletni strani predstavljen mestni svet (mestni svetniki, svetniške skupine)?
- Ali so prebivalcem mesta dostopna gradiva za seje mestnega sveta?
- Ali so na spletu prebivalcem na voljo informacije o upravnih postopkih in potrebni obrazci?
- Ali lahko prebivalci mesta upravne postopke opravijo prek spleta?
- Ali lahko prebivalci mesta seje mestnega sveta spremljajo prek spleta?
- Ali so na spletni strani na voljo informacije v zvezi z aktualnimi projekti v mestu (urbanistični, prometni, socialni, kulturni itd.)?
- Ali se uporabniki spletne strani lahko vključijo na liste elektronskih naslovov za prejemanje e-obvestil?
- Ali vodstvo mesta zagotavlja jasna in eksplicitna pravila e-participacije?
- Ali vodstvo mesta občane po e-pošti obvešča o predvidenih e-participativnih aktivnostih?
- Ali vodstvo mesta uporablja tehnologijo RSS (hiter dostop do aktualnih novic, ki uporabnika zanimajo) za ažurno informiranje in s tem vključevanje občanov v politične procese?
- Ali vodstvo mesta na spletu objavlja napovednik prihodnjih e-participativnih aktivnosti?

2. E-posvetovanje (*Uporaba interaktivnih metod za vključevanje mnenj oziroma povratne informacije občanom.*):

- Ali vodstvo mesta uporablja spletne ankete za pridobivanje oziroma ugotavljanje mnenj državljanov?
- Ali in na kakšen način lahko prebivalci mesta prek spleta vstopajo v komunikacijo z mestno upravo in vodstvom mesta (županom, podžupani)?
- Ali vodstvo mesta omogoča uporabo spletnih klepetalnic za pridobivanje mnenj državljanov?
- Ali vodstvo mesta posveča pozornost blogom s političnimi vsebinami za ugotavljanje mnenj državljanov?
- Ali vodstvo mesta omogoča uporabo odprtih spletnih forumov za diskutiranje o kateri koli temi?
- Ali vodstvo mesta omogoča uporabo odprte spletne diskusije za oblikovanje politik?
- Ali vodstvo mesta omogoča dostop do arhivov preteklih spletnih diskusij?
- Ali vodstvo mesta omogoča formalno organizirane in vodene spletne pogovore, ki državljanom omogočajo komentiranje zakonov in politik?
- Ali vodstvo mesta omogoča neformalen spletni diskusijski mehanizem, ki je namenjen pridobivanju povratnih informacij državljanov o politikah in aktivnostih oblasti?
- Ali vodstvo mesta seje mestnega sveta prenaša prek spleta in prebivalcem mesta omogoča, da se virtualno vključujejo v razprave?

3. E-sprejemanje odločitev (*Stopnja razvitosti orodij za e-sprejemanje odločitev je pokazatelj dejanske pripravljenosti vodstva mesta za upoštevanje idej politično zainteresiranih občanov in v končni fazi tudi pripravljenosti občanov za razvoj koncepta e-demokracije.*):

- Ali spletne strani prebivalcem omogočajo e-volitve?
- Ali spletne strani prebivalcem omogočajo e-referendum?
- Ali je vodstvo mesta formalno ali neformalno zavezano k vključevanju vsebinskih prispevkov iz procesov e-participacije v oblikovanje in sprejemanje končnih odločitev?

- Ali mestna oblast neposredno priznava pomen prejetim e-mnenjem, e-deliberativnim rešitvam in e-interakcijam?
- Ali vodstvo mesta občanom pošlje potrdilo o prejetju njihovih prispevkov in jih informira o tem, kdo je sprejel vsebino, jim posreduje datum in uro prejetja ter pričakovani čas za oblikovanje odgovora?
- Ali vodstvo mesta na spletu objavlja ugotovitve o mnenjih in e-mnenjih občanov?

3.7.2 Vprašanja za analizo servisa e-pobude

1. Vprašanja za analizo pobud:

- Kakšni so statistični podatki o delovanju servisa?
- Kakšen je postopek pri uporabi servisa e-pobude?
- Kakšno komunikacijo z vodstvom mesta servis e-pobude omogoča občanom?
- Na katera vsebinska področja se nanašajo e-pobude meščanov?
- Kakšno je razmerje med pobudami, idejami, pritožbami in vprašanji?

2. Opredelitev različnih tipov pobud

I. Pritožbe in opozorila: uporabniki pristojne v mestu opozarjajo na določene akutne težave. Primeri: nevarne razpoke na cestah, odpadajoč omet, nedelujoča javna razsvetljava, nevaren prehod za pešce itd.

II. Vprašanja: uporabniki servisa pristojnim zastavljajo vprašanja, ko želijo natančnejše obrazložitve ali pojasnila glede določenih odločitev ali postopkov vodstva mesta, ki se lahko navezujejo na najrazličnejše teme: terminske plane gradenj, vsebino projektov, vzroke za nastalo stanje itd.

III. Pobude in ideje: uporabniki servisa pristojnim predlagajo, kako bi po njihovem mnenju lahko rešili določeno težavo, izziv, izboljšali delovanje mesta na najrazličnejših področjih, od urejanja okolja do prometne problematike itd.

IV. Pohvale: pohvale uporabnikov pristojnim za dobro delo, uspešno in hitro reševanje težav itd.

3. Vprašanja za analizo odgovorov MOL

- Kakšen je protokol za odgovarjanje, kdo odgovarja, v kakšnem časovnem okviru?
- Kolikšen je delež formalnih odgovorov?
- Kolikšen je delež vsebinskih odgovorov?
- Kolikšen je delež odgovorov, v katerih se vodstvo mesta oziroma pristojni zavežejo k upoštevanju in nadaljnji obravnavi predloga, pritožbe, ideje?
- Kolikšen je delež odgovorov, v katerih se pristojni s predlogi, pritožbami ne strinjajo?

4. Opredelitev različnih tipov odgovorov

I. Formalen odgovor: v njem pristojni povedo, da določena problematika ni v njihovi pristojnosti, s svojim odgovorom pa v ničemer ne prispevajo k rešitvi nastale situacije, ne podajo dodatnih pojasnil, pobudniku ne povedo, na koga naj se obrne v nadaljevanju itd.

II. Vsebinski odgovor: odgovor na vprašanje, pritožbo, ki je argumentiran, v katerem so pobudniku razložene podrobnosti, ki zadevajo problematiko, predstavljene možnosti za nadaljnje ukrepanje itd.

III. Nadaljnja obravnava: odgovor, v katerem se odgovorni zavežejo k nadaljnji obravnavi pobude. To lahko pomeni takojšnje reševanje določenega problema na terenu ali pa umestitev predloga v nadaljnjo obravnavo pri pristojni instituciji.

IV. Nestrinjanje pristojnih: odgovor, v katerem pristojni eksplicitno povedo, da se z vsebino določene pobude ne strinjajo.

V. Katere so pomanjkljivosti in slabosti servisa?

VI. Katere so prednosti servisa pobude meščanov?

3.7.3 Analiza vsebine strateških dokumentov

Analiza dokumentov, ki opredeljujejo razvoj e-demokracije v MOL.

1. Vprašanja za analizo:

- Kateri strateški dokumenti in akcijski načrti opredeljujejo razvoj e-demokracije?
- Ali gre za samostojne dokumente?
- Kako je v teh dokumentih opredeljen razvoj e-demokracije (vizija, cilji, merjenje uspešnosti itd.)?
- Komu je v teh dokumentih podeljena odgovornost za uspešen razvoj e-demokracije?
- Kako je opredeljena e-demokracija?
- Kakšen pomen in vlogo pripisuje vodstvo mesta konceptu e-demokracije?
- Kakšen pomen in vlogo namenjajo razvoju koncepta?
- Kakšna je vizija razvoja, kateri so temeljni strateški cilji?
- Kakšna je strategija za doseganje opredeljenih ciljev?
- Kateri načini evalvacije so predvideni za merjenje uspešnosti razvoja koncepta?
- Kako je opredeljena organizacija dela na področju razvoja e-demokracije?

4 Interpretacija analize

4.1 Spletna stran Mestne občine Ljubljana

Spletna stran Ljubljana.si je bila vsebinsko, tehnološko in grafično prenovljena avgusta 2009. Prenovljena spletna stran je bila nagrajena z nagrado Netko⁵ 2009 za najboljšo spletno stran v kategoriji: predstavitev institucij s področij državne in javne uprave. Podeljevalec nagrade je v obrazložitvi zapisal (GZS 2009): *Niti malo trivialna naloga, predstaviti delovanje kompleksnega mehanizma mestne uprave je nadgrajena z dejansko delujočim vključevanjem javnosti. Transparentnost in odgovornost, ki jih to spletno mesto uvaja, občanom napovedujejo dobre standarde v letu lokalnih volitev.*

Na spletnih straneh Mestne občine Ljubljana so predstavljeni vsi pomembni organi (mestni svet, župan, podžupani itd.), službe, oddelki in četrtne skupnosti. Spletna stran nudi aktualne informacije o kulturnih, športnih, protokolarnih dogodkih v mestu, informacije o aktualnih razpisih, tekočih projektih, informacije za novinarje, 24-urno merjenje koncentracij škodljivih emisij v zraku, kakovost podzemne pitne vode itd. Prek spletne strani so občanom dostopni obrazci in informacije o upravnih postopkih. Izvajanje upravnih postopkov prek spleta ni mogoče.

Za potrebe turizma je organiziran poseben turistični portal Visit Ljubljana. Posebna podstran je namenjena nazorni predstavitvi vseh javnih zavodov in podjetij v lasti MOL, ki pomembno vplivajo na kakovost življenja v mestu. Do javnih zavodov in podjetij lahko uporabnik dostopa s klikom (prek hiperpovezave). Vsebine na spletnih straneh Ljubljana.si so vsebinsko nazorno in pregledno organizirane, tako da uporabniku omogočajo hiter dostop do informacij, ki jih potrebuje. Informacijska struktura je nazorno prilagojena

⁵ Nagrado Netko (GZS 2009) podeljujeta Gospodarska zbornica Slovenije – Združenje za informatiko in telekomunikacije v sodelovanju z JAPTI – Javno agencijo za podjetništvo in tuje investicije, podeljujeta pa jo podjetjem, ustanovam, uradom, skupnostim in posameznikom, ki izstopajo s kakovostjo svojih spletnih strani.

informacijskim potrebam različnih ciljnih skupin uporabnikov (mladostniki, upokojenci, aktivno prebivalstvo, gospodarski subjekti, prebivalci, obiskovalci itd.). Spletna stran je opremljena s tehnologijo RSS, ki uporabnikom omogoča, da se naročijo na skupine novic, o katerih želijo biti neposredno ažurno obveščeni (novice, razpisi itd.).

Uporabnikom je na voljo urnik prihodnjih sej mestnega sveta, poleg katerega se nahajajo priponke z dnevnim redom in gradivi. Ni pa uporabnikom omogočeno neposredno spremljanje sej prek spleta niti jim niso na voljo video-, avdio- in besedilni povzetki preteklih sej.

Na podlagi analize ocenjujem, da je občanom, ki spletno stran Ljubljana.si uporabljajo v informativne namene, na voljo dovolj velika količina informacij, ki so ažurne in vsebinsko pregledno podane. Spletno mesto Ljubljana.si uporabnikom omogoča visoko stopnjo zadovoljitve informacijskih potreb.

V informacijskem smislu bo prihodnji izziv za vodstvo mesta v iskanju načinov podajanja kompleksnih informacij, kot je na primer predlog proračuna, na poljuden način, ki bo seznanitev z zahtevnimi in za delovanje mesta pomembnimi informacijami omogočal zainteresiranim občanom, ki niso usposobljeni za branje strokovnih gradiv.

Pri pregledu hipertekstualnih povezav sem ugotovil, da uporabnikom večinoma omogočajo zgolj prehajanje znotraj vsebin na spletnem mestu MOL oziroma prehode na spletne strani javnih zavodov in podjetij, ki so v lasti MOL. Uporabnikom je torej omogočena samo delna hipertekstualna uporabniška izkušnja. Izjema so na primer povezave v rubriki okolje, prostor in bivanje, kjer je na voljo kar nekaj zunanjih hiperpovezav z informacijami o okolju.

Orodja za e-participacijo na Ljubljana.si

V nadaljnji analizi spletnega mesta Ljubljana.si sem se osredotočil na analizo interaktivnih komunikacijskih in odločevalskih orodij, ki bi uporabnikom omogočala interakcijo z mestno upravo, županstvom, mestnim svetom ter pristojnimi službami in oddelki. Ugotavljal sem, v kolikšni meri so prisotna komunikacijska in odločevalska orodja, ki omogočajo aktiviranje ustvarjalnega

potenciala za sodelovanje zainteresiranih prebivalcev mesta. Ugotavljam sem, ali je prebivalcem omogočena uporaba e-orodij za dialoške komunikacijske in odločevalske procese.

Na podlagi analize ugotavljam, da so uporabnikom spletne strani na voljo elektronski naslovi župana, podžupanov, direktorja uprave in vodij posameznih področij mestne uprave. Pomanjkljivost je, da po elektronski pošti niso neposredno dostopni mestni svetniki in člani nadzornega odbora občine. Poleg naslovov za pošiljanje elektronske pošte je za vzpostavljanje stika z odgovornimi osebami uporabnikom na voljo še spletni obrazec za pošiljanje sporočil.

Na spletni strani tudi niso na voljo orodja za oblikovanje e-pobud, s katerimi bi prebivalci mesta, ki jim je skupna določena problematika ali ideja, lahko preverili »moč« svojih argumentov oziroma podporo v skupnosti.

Vodstvo mesta na spletni strani ne objavlja anket, s katerimi bi preverjalo mnenje meščanov o določenih aktualnih vprašanjih. Na spletni strani tudi ni foruma ali drugih oblik virtualnih prostorov za izvedbo formalnih ali neformalnih diskusij.

Edina inovativna oblika elektronske komunikacije z vodstvom mesta in mestno upravo je servis »Pobude meščanov«, ki na spletni strani deluje od druge polovice decembra 2008. Veliko število pobud v prvem letu delovanja (do 29. 11. 2009 je bilo prek servisa oddanih 862 pobud) kaže na to, da prebivalci mesta želijo nove oblike komunikacije z vodstvom mesta. Pobude meščanov so korak v smer večje interakcije med občani, ki uporabljajo splet, in vodstvom mesta, vendar z vidika interaktivnosti omogočajo precej omejeno interakcijo. Podrobnejšo analizo te komunikacijske storitve bom predstavil v nadaljevanju.

Orodij, ki bi prebivalcem mesta omogočala, da vstopajo v virtualne procese oblikovanja odločitev, ki bi prispevale k razvoju mesta, na spletni strani za zdaj še ni. Spletna stran Ljubljana.si ne omogoča izvedbe e-volitev, e-referendumov ali drugih inovativnih deliberativnih procesov oblikovanja rešitev.

Spletna stran Ljubljana.si je za zdaj še povsem informativno usmerjena, zato natančnejša analiza odločevalskih in komunikacijskih orodij, z izjemo servisa

Pobude meščanov, ni bila mogoča. Ocenjujem, da v smislu komunikacijske interaktivnosti med uporabniki Ljubljana.si in vodstvom mesta spletno mesto uporabnikom ne ponuja novih, bolj demokratičnih komunikacijskih praks, ki bi omogočale neposredno, pluralno izmenjavo idej ter posvetovanje in odločanje o pomembnih družbenih in političnih temah, ki zadevajo mesto Ljubljana.

4.2 Spletno mesto Javnega holdinga

Spletno mesto Javni holding Ljubljana je samostojno spletno mesto, ki združuje javna podjetja (Vodovod, Kanalizacija, Snaga, Žale, Tržnice, Ljubljanski potniški promet, Parkirišča, Energetika), ki so v lasti Mestne občine Ljubljana. Delovanje teh podjetij se pomembno dotika vsakdanjega življenja prebivalcev mesta in pomembno vpliva na kakovost vsakdanjega življenja. Zato sem analizo spletnih strani podjetij Javnega holdinga vključil v analizo. Glede na to, da gre za gospodarske družbe, sem se osredotočil predvsem na informacijski in komunikacijski vidik spletnih strani.

Spletna stran Javnega holdinga (JH) je na Ljubljana.si dostopna prek hiperpovezave v rubriki »Javni zavodi in podjetja«. Na spletni strani ima vsako javno podjetje svojo podstran. Spletna stran JH in podstrani vseh podjetij uporabnikom nudijo informacije o delovanju podjetij, odgovornih osebah, potrebne naslove, telefonske številke in elektronske naslove odgovornih v podjetjih ter rubriko s pomembnejšimi novicami.

Uporabnikom je omogočena samo delna hipertekstualna uporabniška izkušnja. Tako kot v primeru spletne strani mesta Ljubljana tudi tukaj ni zunanjih hipertekstualnih povezav, ki bi omogočale povezave z zunanjimi, neodvisnimi viri. Glede na to, da podjetja JH delujejo na področjih, kot so javni promet, parkiranje, kanalizacija in odpadki, bi svoje spletne strani lahko bolje izkoristila za inovativne pristope v podajanju informacij, usmerjeni v informiranje in ozaveščanje prebivalcev o prometu, okolju, onesnaževanju itd.

E-orodja za komuniciranje na spletni stran Javnega holdinga (JH)

Javno podjetje Energetika za posvetovanje s prebivalci trenutno (november 2009) uporablja spletno anketo. Na spletni strani LPP se prek elektronskega naslova zainteresirani lahko naročijo na e-novice LPP. Z odgovornimi v vseh javnih podjetjih je mogoče stopiti v stik po elektronski pošti. Inovativnih komunikacijskih orodij, ki bi omogočala več interakcije med prebivalci mesta in javnimi podjetji, na spletni strani JH ni. O virtualni vključenosti uporabnikov v komunikacijske in odločevalske procese ne moremo govoriti. Glede na to, da gre za javna podjetja, ki pomembno vplivajo na kakovost vsakdanjega življenja, menim, da bi morali prebivalcem ponuditi več kanalov za komuniciranje o vsebinah, kot so varovanje okolja, javni prevoz, promet itd. Javna podjetja bi lahko svoje spletne strani uporabila za komunikacijo z zainteresiranimi prebivalci ter iskanje idej in novih rešitev za še večjo kakovost storitev, ki jih opravljajo v dobro vseh prebivalcev mesta.

4.3 Spletna mesta četrtnih skupnosti

Mestno občino Ljubljana sestavlja sedemnajst četrtnih skupnosti. Te sodelujejo pri sprejemanju odločitev v mestnem svetu. Njihova naloga je sprejemanje predlogov občanov, ki jih posredujejo pristojnim organom, ter sodelovanje pri pripravi in izvedbi aktivnosti na področju četrtnih skupnosti. Četrtna skupnosti so pomemben posrednik med prebivalci in vodstvom mesta. Dobro informacijsko in komunikacijsko delovanje predstavnikov četrtnih skupnosti je nujno za reševanje akutnih težav in razvoj posameznih predlogov mesta. Glede na način življenja v soseskah, ki so postale predvsem spalna naselja z razmeroma malo komunikacije med njihovimi prebivalci, lahko dobre spletne strani četrtnih skupnosti in učinkovita virtualna komunikacija predstavnikov četrtnih skupnosti s prebivalci pripomorejo k hitremu pretoku informacij o akutnih težavah in oblikovanju nabora idej za razvoj četrtnih skupnosti.

Vse četrtne skupnosti imajo svoje predstavitve na spletni strani Mestne občine Ljubljana, kjer občanom zagotavljajo osnovne informacije (opisi, predstavitve uradnih izvoljenih predstavnikov, kontaktni podatki, elektronski naslovi). Predstavitve četrtnih skupnosti na spletni strani Ljubljane nimajo drugih komunikacijskih orodij kot elektronsko pošto. Spletne strani četrtnih skupnosti nimajo e-odločevalskih orodij.

Pet⁶ četrtnih skupnosti (ČS) ima lastne spletne strani, ki sem jih analiziral z enakim metodološkim pristopom kot spletni strani občine Ljubljana in Javnega holdinga. Rezultati analize kažejo, da so spletne strani četrtnih skupnosti Center, Črnuče, Posavje in Vič občasno posodobljene. Na spletni strani ČS Šiška ni aktualnih informacij. Vse ČS nudijo dostop do uradnih četrtnih predstavnikov po elektronski pošti. Nobena od analiziranih spletnih strani nima interaktivnih odločevalskih orodij. Tudi spletne strani četrtnih skupnosti Center, Posavje in Vič nimajo interaktivnih komunikacijskih orodij. V komunikacijskem smislu izstopa samo spletna stran ČS Črnuče, na kateri delujeta spletni forum in spletna anketa. Med vsemi 17 četrtnimi skupnostmi je samo ena, ki poleg osnovnih informacij in elektronskih naslovov omogoča komunikacijo na spletnem forumu ter opredeljevanje do vprašanj, zastavljenih v anketi. Ob dejstvu, da so predstavniki četrtnih skupnosti pomemben posrednik med prebivalci in vodstvom mesta, je slabo delovanje spletnih strani večine četrtnih skupnosti slabost, ki bi jo moralo vodstvo mesta rešiti sistemsko in celovito v čim krajšem času.

Komunikacijska in odločevalska e-orodja na spletnih straneh četrtnih skupnosti

Na spletni strani četrtne skupnosti Šiška je v »rubriki« Vaša sporočila in mnenja mogoče sporočiti lastno mnenje, vprašanje, pritožbo ali pobudo. Med 9. septembrom 2005 in 21. majem 2007 je bilo objavljenih 21 sporočil (mnenj, vprašanj, pritožb itd.). Odgovori na sporočila niso bili javno podani, prav tako

⁶ Center, Posavje, Vič, Šiška, Črnuče.

drugi uporabniki nimajo možnosti opredeljevanja do objavljenih sporočil. V rubriki od leta 2007 ni nobenih aktivnosti. V rubriki Pereče težave je bilo – nazadnje v letu 2007 – objavljeno vprašanje o dimu iz tovarne Litostroj. Vprašanje je podkrepljeno s fotografskimi posnetki dima. V nadaljevanju je podan podrobnejši odgovor inšpekcijske službe. Druga pereča vprašanja v rubriki niso objavljena, prav tako ni razvidno, kako bi lahko prebivalec četrtne skupnosti Šiška v tej rubriki samostojno objavil svoje vprašanje.

Na spletni strani četrtne skupnosti Črnuče sta dve vrsti interaktivnih komunikacijskih orodij – anketa in forum. Leta 2009 so bile aktualne ankete o zadovoljstvu s črnuškim vrtcem, udeleževanju kulturnih prireditev v četrtnih skupnostih, zadovoljstvu s poimenovanjem ceste, najpomembnejših razvojnih načrtih četrtnih skupnosti in starosti obiskovalcev spletne strani. V arhivu je še 27 drugih anket iz preteklih let. Večina anketnih vprašanj se navezuje na aktualno problematiko v četrtni skupnosti. Drugo interaktivno komunikacijsko orodje je forum, na katerem je objavljenih osem tem (prostorski razvoj Črnuč, kje nas čevelj žuli, šport in prosti čas, izobraževanje in kultura, o spletnih straneh, razno, volitve 2008, volitve 2006). Pregled foruma kaže, da komunikacijske aktivnosti potekajo kontinuirano predvsem o dveh temah: prostorski razvoj Črnuč in kje nas čevelj žuli.

Spletne strani četrtnih skupnosti Vič, Center in Posavje nimajo na voljo za uporabo nobenih interaktivnih komunikacijskih orodij. V informacijskem smislu bi veljalo izpostaviti spletno stran četrtne skupnosti Center, ki ima objavljene aktualne informacije o sejah četrtne skupnosti, pobudah četrtne skupnosti, poročila sej itd. Dostopen je tudi arhiv vseh četrtnih sej in pobud od leta 2006.

V tehnološkem in vsebinskem smislu so četrtne skupnosti na spletu prisotne s slabimi spletnimi stranmi. Njihov informacijski, komunikacijski in soodločevalski potencial s tem ostaja neizkoriščen, kar pa je slabo, saj posledično ostaja neizkoriščen virtualni prispevek uporabnikov spletnih strani k razvoju Ljubljane. Glede na sedanje življenjske navade, razširjenost uporabe interneta in mobilnih

medijev je škoda, da se spletne strani četrtnih skupnosti ne uporabljajo kot mediji za izmenjavo informacij in komunikacijo med prebivalci z vodstvom mesta. To bi lahko prispevalo k hitrejšemu reševanju aktualnih problemov, večjemu naboru idej za razvojne projekte in večji kakovosti bivanja v ljubljanskih četrtih.

4.4 Interpretacija analize servisa »Pobude meščanov«

Servis Pobude meščanov je edino interaktivno komunikacijsko orodje, ki uporabnikom spletnega mesta MOL omogoča, da vodstvu mesta v elektronski obliki posredujejo svoje pobude (pritožbe, vprašanja, ideje, pohvale itd.), ki so skupaj z odgovori pristojnih v MOL javno objavljene. Servis pobud je bil vzpostavljen na spletnem mestu Ljubljana.si decembra 2008. V enem letu, od 9. decembra 2008 do 29. novembra 2009, so meščani in meščanke podali 856 pobud.

Opis postopka

Uporabniki do storitve dostopajo prek povezave na izhodiščni spletni strani Ljubljana.si. Uporabnik pobudo vnese prek grafičnega vmesnika, ki mu omogoča vnos besedila, označitev »problema« na interaktivnem zemljevidu mesta in določitev vsebinskega področja pobude. Pri vnosu mora uporabnik vpisati svoje ime in priimek ter po želji tudi elektronski naslov in telefonsko številko. Osebni podatki pri objavi pobude ostanejo skriti. Pred objavo mora pobudnik prepisati še »varnostno« besedilo, sestavljeno iz šestih znakov, ki preprečuje elektronske zlorabe storitve. Uporabnikom je na voljo tudi podstran »pomoč«, kjer lahko dobijo dodatna navodila za izpolnjevanje elektronskega obrazca za oddajo pobude in pogoje uporabe storitve.

Vse pobude in odgovori nanje so uporabnikom javno vidni, do njih lahko dostopajo prek interaktivnega zemljevida ali z določanjem časovnega in vsebinskega okvira. Preden je pobuda javno objavljena, jo pregledajo odgovorni

v pisarni za pobude meščanov, ki jo glede na vsebino posredujejo oddelku oziroma instituciji, pristojni za pripravo odgovora oziroma ukrepanje.

O interaktivnosti in demokratičnem potencialu storitve

Servis Pobude meščanov je komunikacijska storitev z višjo stopnjo interaktivnosti, saj občanom omogoča javno komuniciranje z vodstvom mesta o določeni vsebini. Vseeno pa ne moremo govoriti o storitvi kot orodju z *visoko stopnjo interaktivnosti in e-demokratičnosti*. V komunikacijskem (in posledično tudi demokratičnem) smislu je bistvena pomanjkljivost storitve v tem, da se uporabniki ne morejo opredeliti do mnenj drugih uporabnikov (z glasovanjem, komentiranjem itd.). Prav tako meščani in meščanke z oddajanjem pobud ne vstopajo v proces sooblikovanja in sprejemanja odločitev.

Interpretacija vsebinske analize pobud

Vsebinska področja pobud

V analiziranem obdobju (od 9. 12. 2008 do 15. 11. 2009) je bilo oddanih 812 pobud uporabnikov. Po številu pobud izstopajo tiste, ki zadevajo promet, javne in funkcionalne površine, urejanje prostora in odpadke ter onesnaževanje okolja (glej tabeli 1 in 2 v prilogi).

Tabela 4.1: Področja z več kot 40 podanimi pobudami

Vsebinska področja	Število podanih pobud
1 Javne in funkcionalne površine	114
2 Pobude in predlogi	102
3 Parkiranje	100
4 Razno	71
5 Urbanizem – urejanje prostora	68
6 Kolesarske poti	56
7 Mirujoči promet	55
8 Odpadki in čiščenje mesta	47

Pobude, ki se navezujejo na promet, so podane kot vprašanja, pritožbe in predlogi oziroma ideje. Najpogostejše vsebine so težave s parkiranjem, nevarne točke na cestah, predlogi za boljšo semaforizacijo, urejanje enosmernih cest, gradnjo parkirišč, problematiko kolesarskih poti itd.

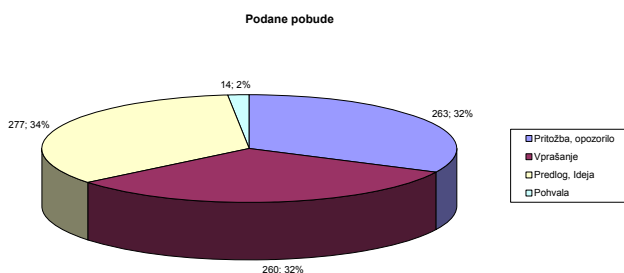
V pobudah, ki se nanašajo na javne in funkcionalne površine, občani opozarjajo na slabo vzdrževane pločnike, ceste, pokvarjeno javno razsvetljavo, se pritožujejo nad grafiti, poizvedujejo o datumih dokončanja gradbenih del, predlagajo ureditev parkov itd.

Pri pobudah o urejanju prostora prevladujejo vprašanja in ideje glede urejanja pločnikov, cest, zelenih površin, zasaditve novih dreves itd. Pri pobudah, ki se nanašajo na odpadke in onesnaževanje okolja, uporabniki opozarjajo na pojave divjih odlagališč, zapuščenih vozil in objektov, premajhnega števila košev za smeti na frekventnih območjih itd.

Pobude

Po metodologiji, ki sem jo uporabil za razvrščanje pobud (opredeljena je v poglavju 1.4) na pritožbe in opozorila, vprašanja, predloge in ideje ter pohvale je razmerje med prvimi tremi sklopi zelo podobno. Pritožbe in opozorila predstavljajo 32 odstotkov, vprašanja 32 odstotkov, predlogi in ideje 34 odstotkov vseh pobud. Pohvale se na različnih vsebinskih področjih pojavljajo občasno in predstavljajo zgolj 2 odstotka vseh pobud (glej tabelo 1, v prilogi).

Graf 4.1: Tipi pobud meščanov



Sorazmerni delež med pritožbami, vprašanji in predlogi kaže na to, da je uporaba orodja s strani prebivalcev konstruktivna. Orodje uporabljajo tako za obveščanje vodstva o aktualnih problemih in iskanje odgovorov kot za podajanje lastnih predlogov reševanja določenih težav oziroma izboljšav. Konstruktivna uporaba orodja s strani prebivalcev mesta in razmeroma velika količina pobud v prvem letu delovanja kaže na to, da je splet primeren za javno komunikacijo med prebivalci in vodstvom mesta.

Odgovori na pobude

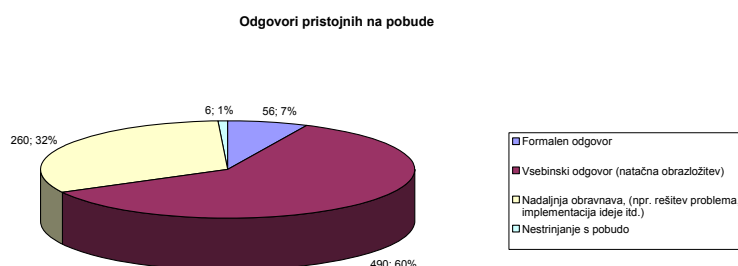
Pri analizi odgovorov vodstva mesta me je zanimalo razmerje med formalnimi in vsebinskimi odgovori ter pobudami, ki gredo v nadaljnjo obravnavo oziroma spodbudijo takojšnje reševanje nekega problema.

Največji delež (60 odstotkov) odgovorov predstavljajo vsebinski odgovori, ki so zasnovani tako, da pobudnikom podajo podrobno informacijo o določeni tematiki ter jim razložijo in argumentirajo razloge za nastalo situacijo oziroma posredujejo informacijo, na koga naj se obrnejo v primerih, ko vodstvo mesta ni pristojno ali pa postopki zahtevajo podajanje pobude prek četrtne skupnosti ipd.

Razmeroma velik delež (32 odstotkov) je tudi tistih pobud, na osnovi katerih vodstvo mesta ali pristojne službe neposredno ukrepajo ali pa pobude vključijo v nadaljnjo obravnavo.

Formalni odgovori, v katerih pristojni ne podajajo vsebinskih odgovorov, ki pobudnikom niso v pomoč pri iskanju rešitev, je razmeroma malo – 7 odstotkov vseh pobud. Prav tako je malo situacij, v katerih se pristojni ne strinjajo s podanimi pobudami – 1 odstotek.

Graf 4.2: Deleži podanih odgovorov



Tudi iz analize odgovorov vodstva mesta je razvidno, da so pobude občanov v največji meri podane konstruktivno in prispevajo k hitrejšemu urejanju določenih aktualnih problemov ter tako prispevajo h kakovosti življenja v mestu.

Pomanjkljivosti storitve »Pobude meščanov«:

- Nizka stopnja interaktivnosti. Uporabniki se ne morejo neposredno opredeliti do pobud drugih uporabnikov in vodstvo mesta posledično težje oceni tehtnost podanih pobud oziroma ugotovi, ali gre bolj za individualne ali skupnostne težave.
- Uporaba storitve ni prilagojena osebam s posebnimi potrebami.
- V pobude ni mogoče vnesti hiperpovezav ali priložiti foto- ali videomaterialov.
- Servis Pobude meščanov ni posebej komunikacijsko podprt. Vodstvo mesta ne izvaja informacijskoozaveščevalne komunikacijske akcije, ki bi bila namenjena informiranju in ozaveščanju prebivalcev o storitvi in o tem, kako jo lahko uporabljajo.

»Potenciali« storitve »Pobude meščanov«:

- Občani se konstruktivno – kot vir ali nosilec informacij o problemih v mestu – vključujejo v njihovo čim hitrejšo reševanje.

- Izpostavljajo se področja, ki jih prebivalci mesta občutijo kot najbolj pereča – tista, ki jim povzročajo največ težav.
- Servis služi kot nabor idej za inovativne rešitve in nove projekte.
- Servis vzpostavlja nov komunikacijski kanal med vodstvom mesta in pristojnimi službami ter občani.

Na podlagi opravljene analize vsebine servisa Pobude meščanov lahko rečem, da je uporaba servisa s strani zainteresiranih meščanov konstruktivna in pozitivno prispeva k reševanju aktualnih težav v mestu. Analiza vsebine tudi kaže, katera področja oziroma tematike so trenutno v mestu najbolj pereče (trenutno izstopata predvsem promet ter urejanje javnih in funkcionalnih površin).

Na podlagi analize delovanje servisa pobude meščanov v prvem letu delovanje servisa ocenjujem kot uspešno in menim, da je storitev treba razvijati naprej. Dobro delovanje storitve kaže, da je splet primerno okolje za vzpostavljanje javnih interaktivnih prostorov, ki pa jih bo v prihodnje treba razvijati tako, da bodo poleg prispevka k reševanju aktualnih – akutnih težav mesta delovali tudi kot inkubator idej prebivalcev za celostni razvoj mesta. S tem mislim, da mora vodstvo mesta v naslednjem koraku občanom v uporabo ponuditi storitev, ki bo vzpostavila virtualni javni prostor, v katerem bo mogoča:

- demokratična izmenjava idej, med katerimi bo mogoče iz najbolj zastopanih sooblikovati strateške usmeritve razvoja mesta;
- deliberativna razprava o aktualnih »žgočih« temah.

4.5 Analiza strateških dokumentov razvoja e-demokracije v Mestni občini Ljubljana

Pri pregledu javno dostopnih dokumentov, gradiv in strateških načrtov Mestne občine Ljubljana sem ugotovil, da dokumenti, ki bi se vsebinsko posvečali razvoju e-demokracije v Mestni občini Ljubljana, niso na voljo javnosti. Tudi na ravni države ni bila sprejeta strategija razvoja e-demokracije v Sloveniji.

Odsotnost političnih dokumentov na državni in lokalni ravni s področja razvoja e-demokracije po mojem mnenju izvira iz pomanjkanja političnega interesa in pomanjkanja znanja za razvoj bolj participativno naravne demokracije, katere sestavni del je tudi virtualna demokracija na lokalni in državni ravni.

V upravi Mestne občine Ljubljana je bila leta 2007 ustanovljena posebna projektna skupina, zadolžena za uvedbo širokopasovnega brezžičnega omrežja MOL Ljubljana na poti informatizacije (MOL 2008). Na spletni strani MOL je dostopen dokument, v katerem so opisani projekt informatizacije, predviden potek izvedbe ter tudi tehnološki in širši pričakovani družbeni vplivi projekta na delovanje mestne uprave, mestnih služb in podjetij ter kakovost življenja prebivalcev in obiskovalcev mesta. Od leta 2009 do leta 2013 je predvidena pokritost celotnega območja občine Ljubljana s širokopasovnim brezžičnim omrežjem. Kot je zapisano v dokumentu (MOL 2008), vodstvo mesta pričakuje, da bo z izvedbo projekta večplastno zadovoljilo javni interes in dosegla naslednje cilje:

- izboljšanje delovanja občinske uprave in javnih služb v smeri večje racionalnosti in učinkovitosti,
- boljša informiranost občanov in večja preglednost delovanja,
- povečanje⁷ rabe interneta med občani in turisti,
- odpiranje pretoka znanja,
- pozitiven učinek na ustvarjalnost in razvoj inovacij,
- umestitev Ljubljane kot sodobne in globalne turistične destinacije,
- umestitev Ljubljane kot sodobne evropske prestolnice, ki sledi globalnim komunikacijskim trendom.

Vodstvo mesta si od projekta obeta veliko. Kot je zapisano v dokumentu (MOL 2008), pričakujejo, da bodo s postavitvijo omrežja, vzpostavitvijo enotnega mestnega portala in drugimi tehnološkimi inovacijami (IP-telefonija in televizija) vplivali na digitalni razvoj mesta, občanov, razvoj e-uprave, e-izobraževanja in

⁷ Dostop do interneta bo za občane in turiste zastoj. Med uporabo bodo lahko mobilni.

drugih elektronskih storitev, ki, kot pravijo, prihranijo čas in sredstva. Kot pomembna novost, ki bo nastala ob vzpostavitvi načrtovanega omrežja, je v projektu večkrat omenjena tudi vzpostavitev enotnega portala Mestne občine Ljubljana, vendar v dokumentu ni nikjer natančneje opredeljeno, kaj naj bi portal pomenil v vsebinskem smislu.

Širokopasovno brezžično omrežje bo za MOL in njegove prebivalce vsekakor dobrodošla tehnološka novost. Vendar pa je iz vsebine opisa projekta razvidno, da projektna skupina tehnološki novosti prepisuje izrazito informacijsko vrednost in organizacijsko pridobitev za delovanje mestne uprave, služb ter podjetij. Nikjer v dokumentu pa ni omenjen razvoj e-demokracije ali virtualno vključevanje občanov in občank v komunikacijo z vodstvom mesta ter procese virtualnega soodločanja.

Tako kot na ravni države se tudi na ravni mesta kaže pomanjkanje zavedanja, da ima internet poleg informacijskega tudi politični in civilnodružbeni participativni potencial. Za razvoj takšnega portala pa je potrebna strateška politična odločitev za razvoj participativnih medijev in virtualnih demokratičnih prostorov.

4.6 Sklepne ugotovitve analize

Ugotovitve analize spletnih strani (Ljubljana.si, Javni holding, četrtne skupnosti) kažejo, da so spletne strani izrazito informacijsko naravnane. Na spletnih straneh so e-komunikacijska orodja prisotna v zelo majhni meri, e-odločevalskih orodij pa na analiziranih spletnih straneh ni. Možnosti za elektronsko participacijo uporabnikov na spletnih straneh so omejene na servis »Pobude meščanov«, ankete na nekaterih straneh podjetij Javnega holdinga in četrtne skupnosti Črnuče ter forum na spletni strani četrtne skupnosti Črnuče.

Prenovljena spletna stran Ljubljana.si je pregleden in informacijsko bogat medij, ki pa z izjemo servisa pobud ne ponuja inovativnih virtualnih prostorov za odprto javno komunikacijo med vodstvom mesta in prebivalci. Slabost spletne strani Ljubljane je majhna možnost neposrednega dostopa do elektronskih naslov za komuniciranje z izvoljenimi predstavniki v mestnem svetu. O odločevalskih orodjih na spletni strani Ljubljana.si tudi še ne moremo govoriti.

Pomembna komunikacijska pridobitev, ki deluje od začetka decembra 2008, je storitev »Pobude meščanov«. Konstruktivno delovanje servisa v prvem letu je po mojem mnenju dokaz, da obstaja zanimanje za virtualno komunikacijo med občani. Vodstvo mesta bi si zato moralo prizadevati za razvoj odprtih demokratičnih komunikacijskih kanalov. Dobra lastnost storitve je, da je opremljena z interaktivnim zemljevidom in da so vsi odgovori na zastavljene pobude javni. Pomanjkljivost je v tem, da se uporabniki ne morejo neposredno opredeljevati do objavljenih pobud in odgovorov nanje.

Spletne strani javnih podjetij uporabnikom ponujajo osnovne informacije in komunikacijo po elektronski pošti. Glede na to, da se njihovo delo pomembno dotika vsakdanjega življenja prebivalcev mesta, bi svoja spletna mesta morala bolje izkoristiti tako v informacijskem kot komunikacijskem smislu. Potenciali teh spletnih mest za informiranje, ozaveščanje in komunikacijo s prebivalci mesta ostajajo neizkoriščeni.

Samo pet četrtnih skupnosti ima lastne spletne strani, ki pa z izjemo četrtne skupnosti Črnuče delujejo v zastarelih spletnih tehnologijah, ki uporabnikom ne omogočajo komunikacijske rabe teh spletnih strani. Informacijski in komunikacijski potencial ostaja skoraj popolnoma neizkoriščen tudi pri spletnih straneh četrtnih skupnosti, ki bi zaradi značilnosti modernega življenja v mestih lahko bile pomembno informacijsko in komunikacijsko središče prebivalcev četrtnih skupnosti.

Na ravni strateških dokumentov MOL ni zaslediti pripravljenosti na celovit in strateški razvoj e-demokracije v MOL.

Na koncu ugotavljam, da so spletna stran MOL, spletne strani četrtnih skupnosti in spletna stran Javnega holdinga izrazito informativno naravnane. Uporabnikom omogočajo zelo malo e-komunikacijskih in nikakršnih e-odločevalskih orodij. Vodstvo mesta Ljubljana virtualnega prostora ne izkorišča za vzpostavljanje odprtega virtualnega dialoga o izzivih mesta, prioritetah meščanov in viziji nadaljnjega razvoja (tako urbanističnega in ekonomskega kot socialnega in kulturnega). Vodstvo mesta na spletu tudi ne odpira virtualnih prostorov, v katerih bi lahko delovale virtualne subkulturne skupine ali civilne iniciative.

Ocenjujem, da je razvoj e-demokracije v MOL na nizki stopnji. Za hitrejši razvoj e-demokracije v MOL bo vodstvo mesta moralo pripraviti strateške in akcijske načrte, organizirati delovne procese, pospešiti vpeljavo IKT in spodbujati razvoj znanja prebivalcev MOL na področju IKT. Z oblikovanjem podrobne strategije razvoja e-demokracije in izvedbo strategije v praksi bi se MOL v naslednjih letih lahko umestila med lokalne skupnosti, ki so sposobne izkoristiti potencial IKT za razvoj participativnih in deliberativnih virtualnih prostorov, v katerih se oblikujejo ideje in izvajajo soodločevalski procesi, ki lahko prispevajo k trajnostnemu razvoju, ki temelji na potrebah, željah, idejah in viziji prebivalcev lokalne skupnosti.

5 Zaključek

Bistvo demokratičnega sistema je, da državljanom zagotavlja svobodo in enakost ter ustvarja pogoje za samorazvoj in uveljavljanje splošnih ter zasebnih interesov. Pomembna lastnost odprtega demokratičnega sistema je, da državljanom zagotavlja možnosti za vključevanje v politične procese. Zaradi kompleksnosti današnjih demokratičnih skupnosti (lokalnih, nacionalnih in globalnih) so možnosti za sodelovanje omejene, zato je za uspešno delovanje in razvoj skupnosti predstavniška oblast do neke mera nujna in zaželeno. Predstavniški sistemi oblasti pa povzročajo precejšnjo odtujenost in nezanimanje državljanov za procese političnega odločanja. Kot ugotavljajo teoretiki demokracije, bo v prihodnosti razvoj demokratičnih sistemov treba usmeriti k večji udeležbi državljanov.

K participativni smeri razvoja lahko pomembno prispeva dobro razvita e-demokracija. E-komunikacijski in odločevalski procesi lahko postanejo pomembna orodja političnega sodelovanja državljanov v visoko razvitih družbah. Razvoj e-demokracije omogoča, da se na lokalni, nacionalni in globalni ravni izkoristijo interakcijski potenciali spleta ter drugih IKT-orodij za vključevanje državljanov v komunikacijske in odločevalske procese. Ti procesi so namenjeni generiranju idej in sooblikovanju rešitev za aktualne skupnostne izzive ter oblikovanje razvojne politike, ki bo odražala interese, želje in potrebe nacionalnih ter lokalnih skupnosti.

Primeri praks e-demokracije, ki sem jih predstavil v drugem poglavju naloge, dokazujejo, da je razvoj e-demokracije v praksi mogoč in smiseln. Iz primerov je razvidno, da gre za zahtevne projekte, katerih predpogoj je visoka stopnja razvitosti IKT lokalnih skupnosti in vodstva skupnosti (mest, držav itd.) z vizijo razvoja informacijsko in komunikacijsko odprtih ter vključujočih skupnosti. Vodstvo lokalne skupnosti s takšno vizijo bo v kompleksnih družbenih razmerah današnjega časa e-demokratična orodja slej ko prej prepoznalo kot potencialno

orodje za vključevanje državljanov v politične procese, tako na idejni kot soodločevalski ravni.

V tretjem delu naloge sem analiziral aktualno stanje e-demokracije v Mestni občini Ljubljana. Ugotavljam, da je razvitost e-demokracije v MOL na nizki stopnji. Avgusta prenovljena spletna stran Ljubljana.si dobro deluje na informacijski ravni, kot vir vseh pomembnih informacij o dogajanju v lokalni skupnosti, kot so informacije o pomembnih projektih, dogodkih, izzivih itd. Vsaj delno ostajajo neizkoriščeni komunikacijski in v celoti soodločevalski potenciali. Servis »Pobude meščanov« meščanom omogoča virtualno komunikacijo z vodstvom mesta in mestnimi službami, ki skrbijo za delovanje mesta, in prispeva k hitremu reševanju akutnih problemov v mestu. Hkrati pa servis pobud ocenjujem kot manj primeren za posredovanje kompleksnih idej vodstvu ali odzivanje na pobude drugih meščanov. S tega vidika interaktivnost servisa ni zadovoljiva, zato menim, da ostajajo neizkoriščeni potenciali za generiranje idej, izmenjavo stališč o razvoju itd. Vključenost prebivalcev mesta v oblikovanje razvojnih smeri z uporabo e-demokratskih orodij zato ne dosega zadovoljive ravni. V informacijskem in komunikacijskem smislu ostajajo popolnoma spregledani potenciali spletnih strani četrtnih skupnosti, ki tehnološko in vsebinsko niso v koraku s časom.

Spletna stran, ki želi odgovarjati izzivom časa in biti prilagojena potrebam aktivnih uporabnikov novih medijev, mora delovati kot odprt virtualni prostor, »dojemljiv« za najrazličnejše poglede, kritike, ideje in vizije. To je prostor, v katerem se med uporabniki teh komunikacijskih storitev in mestno upravo odvija odprt dialog, ki prinaša nove kvalitete k razvoju lokalnega ali nacionalnega prostora. Takšna spletna stran naj bi spodbujala participacijo in na dolgi rok širila krog aktivnih uporabnikov, ki s soustvarjanjem virtualne skupnosti prispevajo k večji kakovosti bivanja, zadovoljstvu, krepitvi identitete in občutku pripadnosti skupnosti.

In zakaj v Sloveniji še nimamo spletnih mest, ki bi ustvarjala prostor za razvoj lokalnih virtualnih demokracij? Kot ugotavljata Lenarčič in Trček (2003), za izvajanje uspešne virtualne demokracije potrebujemo koordinirano in sinergično sodelovanje informacijsko usmerjenih vodstev mest ter javnih uprav, ponudnikov informacijskih storitev, obče-civilno-družbenih in še zlasti kibernetiko subkulturnih skupin ter znanstvenoraziskovalnih potencialov regionalnih univerzitetno-raziskovalnih centrov (več o tem glej Lenarčič in Trček 2003). Avtorja zaključujeta (Lenarčič in Trček 2003), da vse naštetu v Sloveniji za zdaj še pogrešamo. Na podlagi analize stopnje razvitosti e-demokracije v MOL ugotavljam, da se stanje na komunikacijski in odločevalski ravni do danes še ni bistveno spremenilo, zato lahko ugotovitvi Trčka in Lenarčiča (2003) pritrdim. Temu bi še dodal, da preoblikovanje vodstev na državni, regionalni ali lokalni ravni poleg razvoja in uporabe novih tehnologij ter znanja predpostavlja tudi velike spremembe v procesih vodenja, organizaciji dela in izobraževanju delavcev v upravah mest in držav ter strateškem razumevanju participativne vloge državljanov.

6 Literatura

1. Beep Knowledge System. 2002–2005a. *The Digital North Denmark – exploring the potentials of the network society (Denmark)*. Case 205. Dostopno prek: <http://www.beepknowledgesystem.org/Search/ShowCase.asp?CaseTitleID=205&CaseID=499> (12. december 2009).
2. --- 2002–2005b. *Nordpol.dk – Democracy on the Web (Denmark)*. Case 323. Dostopno prek: <http://www.beepknowledgesystem.org/Search/ShowCase.asp?CaseTitleID=323&CaseID=449> (12. december 2009).
3. *Berkman Center for Internet & Society at Harvard University*. Dostopno prek: <http://cyber.law.harvard.edu/> (14. december 2009).
4. Bohman, James. 1996. *Public deliberation: pluralism, complexity and democracy*. Cambridge, Mass., London: MIT Press.
5. Brants, Kees in Letty Francissen. 2002. Virtually going places: square-hopping in Amsterdam's Digital City. V *Cyberdemocracy: technology, cities and civic network*, ur. Cathy Bryan, Roza Tsagarousianou in Damian Tambini, 1-18. London, New York: Routledge. Dostopno prek: http://books.google.com/books?id=86pbuc3c_KQC&lpg=PT28&ots=JlJmBmb4gg&dq=Francissen%20and%20Brants&hl=sl&pg=PP1#v=onepage&q=Francissen%20and%20Brants&f=false (12. december 2009).
6. Castells, Manuel. 2001. *Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society*. Oxford: Oxford University Press.
7. Castells, Manuel. 2006. *Mobile Communication and Society: A Global Perspective*. Cambridge, London: MIT Press.
8. Clift, Steven. 2005. *E-democracy best Practices briefs*. Dostopno prek: <http://stevenclift.com/?p=129> (14. december 2009).
9. Dahl, Rober. 2000. *On democracy*. New Haven, London: Yale University Press.

10. *E-demokracija*. Dostopno prek: <http://www.e-demokracija.si> (12. december 2009)
11. Evropska komisija. 2008. *E-Governement and E-Participation (The policy perspective)*. Dostopno prek: <http://cordis.europa.eu/ictresults/pdf/policyreport/INF%207%200100%20IST%20Results%20brochure-egov.pdf> (12. december 2009).
12. Gasser, Urs. 2009. *Three case Studies from Switzerland: Smartvote, Electronic Voting, and Political Communication (Executive Summary)*. Dostopno prek: http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Gasser_SwissCases_ExecutiveSummary.pdf (12. december 2009).
13. --- in Richard Staeuber. 2009. *Three Case Studies from Switzerland: Politicians' Personal Communication on the Internet*. Dostopno prek: http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Staeuber-Gasser_SwissCases_PolCommunication.pdf (12. december 2009).
14. Guidi, Leda. 2008. *The Iperbole Civic Network: eParticipation and the online / off line decision making processes*. Bologna Municipality: Communication Department. Dostopno prek: <http://www.oecd.org/dataoecd/46/46/41021016.pdf> (14. december 2009).
15. GZS. 2009. *Nagrada Netko 2009*. Dostopno prek: http://netko.gzs.si/slo/o_netku (14. december 2009).
16. Held, David. 1989. *Modeli demokracije*. Ljubljana: Založba Krt.
17. --- 2006. *Models of democracy (Third Edition)*. Cambridge: Polity Press.
18. Hinsberg, Hille. 2009. *Osale: the Estonian eParticipation tool*. European Commision: Epractice.EU. Dostopno prek: <http://www.epractice.eu/en/cases/osaleawards> (14. december 2009).
19. Hinssen, Peter. 1995. Life in the digital city. *Wired Magazin*, 3.06. Dostopno prek: http://www.wired.com/wired/archive/3.06/digcity_pr.html (12. december 2009).
20. Intelligent Comunity Forum. 2009. *The »Top 7 Intelligent Community 2009«*. Dostopno prek: http://www.intelligentcommunity.org/index.php?src=gendocs&ref=Top7_2009 (12. december 2009).

21. Klooster, Rick. 2009. *VirtualCities2009*. European Commission: Epractice.EU. Dostopno prek: <http://www.epractice.eu/en/cases/virtualcityawards> (14. december 2009).
22. Legale, Eric. 2007. *Interactive City Council (Issy-les-Molineaux, France)*. European Commission: Epractice.EU. Dostopno prek: <http://www.Epractice.eu/en/cases/issyicc> (12. december 2009).
23. Lenarčič, Blaž in Franc Trček. 2003. Internet kot medij politične participacije: primer priprave novega prostorskega plana Mestne občine Ljubljana. V *S poti v digitalno demokracijo*, ur. Andrej Lukšič in Tanja Oblak, 99-113. Ljubljana: Študentska založba.
24. Lukšič, Andrej. 2003. Hermesovi obrazi demokracije. V *S poti v digitalno demokracijo*, ur. Andrej Lukšič in Tanja Oblak, 5-28. Ljubljana: Študentska založba.
25. --- in Simon Delakorda. 2006. *Kako demokratizirati e-demokracijo na državnem portalu e-uprave?* Ljubljana: Slovensko društvo informatika.
26. Mestna občina Ljubljana (MOL). 2008. *Ljubljana na poti informatizacije: Projekt uvedbe širokopasovnega brezžičnega omrežja MOL*. Dostopno prek: www.ljubljana.si/file/380341/wifi_mesh_mol-dalje.pdf (14. december 2009).
27. Mitterhuber, Renate. 2007. Discussion On The Net in the City of Hamburg. European Commission: Epractice.EU. Dostopno na: <http://www.epractice.eu/en/cases/donhamburg> (12. december 2009).
28. Oblak, Tanja. 2003a. *Izzivi e-demokracije*. Zbirka Javnost. Ljubljana: FDV.
29. Oblak, Tanja. 2003b. Ali kaj e-participirate? V *S poti v digitalno demokracijo*, ur. Andrej Lukšič in Tanja Oblak, 51-68. Ljubljana: Študentska založba.
30. OZN. 2008. *E-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York. Dostopno prek: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN02860.pdf> (12. december 2009).

31. Splichal, Slavko. 1997. *Javno mnenje: Teoretski razvoj in spori v XX. stoletju*. Ljubljana: FDV.
32. Tambini, Damian. 2002. Civic networking and universal rights to connectivity: Bologna. V *Cyberdemocracy: technology, cities and civic network*, ur. Cathy Bryan, Roza Tsagarousianou in Damian Tambini, 84-110. London, New York: Routledge. Dostopno prek: http://books.google.com/books?id=86pbuc3c_KQC&lpg=PT28&ots=JIJmBmb4gg&dq=Francissen%20and%20Brants&hl=sl&pg=PP1#v=onepage&q=Francissen%20and%20Brants&f=false (12. december 2009).
33. Trček, Franc. 1997. Virtualna demokracija – navideznost ali dejanskost? *Družboslovne razprave* 13 (24-25): 98-117. Dostopno prek: <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr24-25Trcek.PDF> (14. december 2009).
34. Ule, Mirjana. 2005. *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: FDV.

PRILOGE

PRILOGA A: Analiza orodij e-demokracije na spletnih straneh MOL

Tabela A.1:

1. E-informiranje	Ljubljana.si	Spletne strani četrtnih skupnosti (Center, Črnuče, Posavje, Vič, Šiška)	Ljubljanski holding: LJ-JH.si
Ali je na spletni strani oglasna deska oziroma rubrika z informacijami o aktualnih dogodkih, razpisih, natečajih itd.?	da	da	da
Ali je na spletni strani predstavljena (organiziranost, odgovorne osebe) mestna uprava?	da	da	da
Ali so na spletni strani predstavljeni župan in njegovi sodelavci (podžupani itd.)?	da	/	/
Ali je na spletni strani predstavljen mestni svet (mestni svetniki, svetniške skupine)?	da	/	/
Ali so prebivalcem mesta dostopna gradiva za seje mestnega/četrtnega sveta?	da	delno (Center, Vič)	/
Ali so na spletu prebivalcem na voljo informacije o upravnih postopkih in potrebni obrazci?	da	/	/
Ali lahko prebivalci mesta upravne postopke opravijo prek spleta?	ne	/	/
Ali lahko prebivalci mesta seje mestnega sveta spremljajo prek spleta?	ne	ne	/
Ali so na spletni strani na voljo informacije v zvezi z aktualnimi projekti v mestu/četrtni sk. (urbanistični, prometni, socialni, kulturni itd.)?	da	delno (Center, Črnuče, Vič)	/
Ali se uporabniki spletne strani lahko vključijo na liste elektronskih naslovov za prejemanje e-obvestil?	ne	ne	delno (LPP)
Ali mestna oblast zagotavlja jasna in eksplicitna pravila e-participacije?	ne	ne	/
Ali mestna oblast občane obvešča po e-pošti o predvidenih e-participativnih aktivnostih?	ne	ne	/
Ali mestna oblast uporablja tehnologijo RSS (hiter dostop do aktualnih novic, ki uporabnika zanimajo) za ažurno informiranje in s tem vključevanje občanov v politične procese?	da	ne	ne
Ali mestna oblast na spletu objavlja napovednik prihodnjih e-participativnih aktivnosti?	ne	ne	/

Tabela A.2:

E-posvetovanje	Ljubljana.si	Spletne strani četrtnih skupnosti	Ljubljanski holding: LJ-JH.si
Ali mestna oblast uporablja spletne ankete za pridobivanje oziroma ugotavljanje mnenj državljanov?	ne	delno (Črnuče)	delno (LPP)
Ali in na kakšen način lahko prebivalci mesta prek spleta vstopajo v komunikacijo z mestno upravo in vodstvom mesta (županom, podžupani)?	mail, pobuda, servis »Pobude meščanov«	mail	mail
Ali mestna oblast omogoča uporabo spletnih klepetalnic za pridobivanje mnenj državljanov?	ne	ne	ne
Ali mestna oblast posveča pozornost blogom s političnimi vsebinami za ugotavljanje mnenj državljanov?	ne	ne	ne
Ali mestna oblast omogoča uporabo odprtih spletnih forumov za diskutiranje o kateri koli temi?	ne	delno (Črnuče)	ne
Ali mestna oblast omogoča uporabo odprte spletne diskusije za oblikovanje politik?	ne	ne	/
Ali mestna oblast omogoča dostop do arhivov preteklih spletnih diskusij?	ne	ne	ne
Ali mestna oblast omogoča formalno organizirane in vodene spletne pogovore, ki državljanom omogočajo komentiranje zakonov in politik?	ne	ne	/
Ali mestna oblast omogoča neformalen spletni diskusijski mehanizem, ki je namenjen pridobivanju povratnih informacij državljanov o politikah in aktivnostih oblasti?	ne	ne	/
Ali mestna oblast prek spleta prenaša seje mestnega sveta in prebivalcem mesta omogoča, da se virtualno vključujejo v razprave?	ne	ne	/

Tabela A.3:

E-sprejemanje odločitev	Ljubljana.si	Spletne strani četrtnih skupnosti	Ljubljanski holding: LJ-JH.si
Ali spletne strani prebivalcem omogočajo e-volitve?	ne	ne	/
Ali spletne strani prebivalcem omogočajo e-referendum?	ne	ne	/
Ali je mestna oblast formalno ali neformalno zavezana k vključevanju vsebinskih prispevkov iz procesov e-participacije v oblikovanje in sprejemanje končnih odločitev?	ne	ne	/
Ali mestna oblast neposredno priznava pomen prejetih e-mnenj, e-deliberativnih rešitev in e-interakcij?	ne	ne	/
Ali mestna oblast občanom pošlje potrdilo o prejetju njihovih prispevkov in jih informira o tem, kdo je sprejel vsebino, jih obvesti o datumu in uri prejetja ter jim sporoči pričakovani čas za oblikovanje odgovora?	ne	ne	/
Ali mestna oblast na spletu objavlja ugotovitve o mnenjih in e-mnenjih občanov?	delno (servis »Pobude meščanov«)	ne	/

PRILOGA B: Analiza vsebine servisa Pobude meščanov

Tabela B.1 (pobude):

Št.	Vsebinsko področje	Pritožba, opozorilo	Vprašanje	Predlog, ideja	Pohvala	Skupno št. pobud
1	Energetika	5	5	1	0	11
2	Javna razsvetljava	8	4	7	0	19
3	Javne in funkcionalne površine	45	31	37	1	114
4	Kanalizacija	6	9	1	0	16
5	Kolesarske poti	22	20	12	2	56
6	Komunalne investicije	4	9	3	0	16
7	Komunalni prekrški	4	2	0	0	6
8	Kultura	3	5	1	0	9
9	LPP	1	15	12	0	28
10	Mirujoči promet	22	10	23	0	55
11	Odpadki in čiščenje mesta	22	10	15	0	47
12	Onesnaževanje okolja in divja odlagališča	12	4	1	0	17
13	Otroško varstvo	2	1	3	0	6
14	Parkiranje	42	23	35	0	100
15	Pobude in predlogi	29	18	53	2	102
16	Pokopališča	2	3	1	0	6
17	Problematika mladih	0	1	0	0	1
18	Ravnanje z nepremičninami	3	2	1	0	6
19	Razno	16	40	10	7	71
20	Razvojni projekti	0	2	0	0	2
21	Stanovanjska problematika	2	1	1	0	4
22	Šport	0	0	2	0	2
23	Turizem in prireditve	0	2	6	0	8
24	Urbanizem – urejanje prostora	10	27	30	1	68
25	Varstvo okolja	1	5	8	0	14
26	Vodovod	0	2	1	1	4
27	Vzgoja in izobraževanje	0	1	1	0	2
28	Zapuščena vozila	0	7	9	0	16
29	Zimska služba	2	1	3	0	6
Vse odgovorjene pobude (15. 11. 2009)		263	260	277	14	812

Tabela B.2 (odgovori):

Št.	Vsebinska področja	Formalen odgovor	Vsebinski odgovor (natančna obrazložitev)	Nadaljnja obravnava	Nestrinjanje s pobudo	Skupno število
1	Energetika	1	6	4	0	11
2	Javna razsvetljava	1	9	9	0	19
3	Javne in funkcionalne površine	4	67	43	0	114
4	Kanalizacija	1	10	5	0	16
5	Kolesarske poti	7	33	16	0	56
6	Komunalne investicije	2	12	2	0	16
7	Komunalni prekrški	0	2	4	0	6
8	Kultura	1	8	0	0	9
9	LPP	0	24	4	0	28
10	Mirujoči promet	2	34	19	0	55
11	Odpadki in čiščenje mesta	4	14	29	0	47
12	Onesnaževanje okolja in divja odlagališča	0	2	15	0	17
13	Otroško varstvo	0	5	1	0	6
14	Parkiranje	4	69	27	0	100
15	Pobude in predlogi	8	62	29	3	102
16	Pokopališča	0	3	2	1	6
17	Problematika mladih	0	1		0	1
18	Ravnanje z nepremičninami	0	3	3	0	6
19	Razno	7	47	17	0	71
20	Razvojni projekti	0	2	0	0	2
21	Stanovanjska problematika	0	4	0	0	4
22	Šport	0	0	2	0	2
23	Turizem in prireditve	0	7	1	0	8
24	Urejanje prostora	8	43	17	0	68
25	Varstvo okolja	0	12	2	0	14
26	Vodovod	0	3	1	0	4
27	Vzgoja in izobraževanje	0	2	0	0	2
28	Zapuščena vozila	3	5	8	0	16
29	Zimska služba	3	1	0	2	6
Vsi odgovori na pobude (15. 11. 2009)		56	490	260	6	812

PRILOGA C: Analiza strateških dokumentov in akcijskih načrtov razvoja e-demokracije MOL

Tabela C.1:

	Vprašanja:	Odgovori*
1	Kako je opredeljena e-demokracija?	ni opredeljena
2	Kakšen pomen in vlogo pripisujejo oblasti konceptu e-demokracije?	ne pripisujejo posebnega pomena
3	Kakšen pomen in vlogo namenjajo razvoju koncepta?	ne pripisujejo
4	Kakšna je vizija razvoja, kateri so temeljni strateški cilji?	brezžično digitalno omreženo mesto, razvoj gospodarstva, povezava občanov v digitalne lokalne skupnosti, cenejši dostop do interneta, optimizacija dela uprave mesta itd.
5	Kakšna je strategija za doseganje opredeljenih ciljev?	vzpostavitev brezžičnega omrežja od 2009 - 2013
6	Kakšni načini evalvacije so predvideni za merjenje uspešnosti razvoja koncepta?	/
7	Kako je opredeljena organizacija dela na področju razvoja e-demokracije?	ni opredeljena

* *Strateški dokument o delovanju in razvoju e-demokracije v MOL ne obstaja oziroma ni javno dostopen, zato analize nisem opravil. Namesto tega sem opravil analizo dokumenta **Ljubljana na poti informatizacije (MOL 2008)**, ki do neke mere opredeljuje smeri IKT-razvoja Ljubljane v naslednjih letih.*