

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Miha Soršak**

**E-poslovanje slovenskih občin: primer občine**  
**Slovenska Bistrica**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2010**

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Miha Soršak**

**Mentor: izr. prof. dr. Miro Haček**

**E-poslovanje slovenskih občin: primer občine**  
**Slovenska Bistrica**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2010**

*Zahvaljujem se izr. prof. dr. Miru Hačku za  
strokovno pomoč pri izdelavi diplomskega dela.*

*Hvala staršema, ki sta mi vsa leta stala ob strani.*

*Posebej pa se za pomoč zahvaljujem tudi Deji in Ivi.*

## **E-poslovanje slovenskih občin: primer občine Slovenska Bistrica**

V diplomskem delu predstavljamo vidike posodabljanja informacijsko-komunikacijskih tokov in uvajanje elektronskega poslovanja (e-poslovanja) na lokalni ravni, v lokalni skupnosti – občini oziroma občinski upravi in med njenimi zaposlenimi. V začetku predstavimo in ustrezno opredelimo teoretske predpostavke e-poslovanja, nato pa v empiričnem delu ocenjujemo vpliv slednjega na delovno rutino občinske uprave Slov. Bistrica. E-poslovanje je preučevano predvsem z vidika zaposlenih na občinski upravi. Empirična raziskava diplomskega dela je zato usmerjena v ugotavljanje odnosa, ki ga imajo zaposleni do informatizacije in modernizacije delovnih postopkov s pomočjo elektronskih storitev. Proces uvajanja e-poslovanja je še vedno v zgodnji fazi razvoja, zato smo preverjali pripravljenost na, in usposobljenost zaposlenih za spremembe v poslovanju občinske uprave ob predpostavki, da so mlajši in/ali bolj izobraženi uslužbenci bolj pripravljeni na spremembe v poslovanju občinske uprave. Preverjali pa smo tudi vpliv e-poslovanja na učinkovitost izvajanja storitev, saj menimo, da je informatizacija delovnih postopkov logična posledica družbenega razvoja preteklih dveh desetletij.

**Ključne besede:** e-poslovanje, e-uprava, lokalna samouprava, informacijska tehnologija (IT).

## **E-management of slovenian municipalities: example municipality Slovenska Bistrica**

In this diploma paper we present aspects of updating informational and communicational flow and establishing electronic management (e-management) on a local level in a local community – municipality or municipal administration and among the employees. From the beginning, certain suppositions for e-management are set and introduced and in the empirical part the influence of e-management on the work routine in the before mentioned municipality is estimated. Therefore empirical research is aimed at establishing attitude that employees have towards IT implementation and modernization of working procedures with the help of electronic services. The process itself is yet in the early stage of development and for this reason we have checked preparedness and competence of employees concerning changes in managing municipal administration; the main assumption is that younger or/and highly educated employees are more likely to adapt to changes in the management of municipal administration. E-management and its affects on efficiency of service have also been checked because of the basic assumption that IT implementation of working procedures is a logical consequence of the social development of the last two decades.

**Key words:** e-management, e-administration, local self-government, information technology (IT)

## KAZALO

UVOD .....	7
1 METODOLOŠKI OKVIR DIPLOMSKE NALOGE.....	10
1.1 Vsebinski problem in cilji diplomske naloge .....	10
1.2 Hipotezi .....	11
1.3 Izbrane raziskovalne metode .....	12
1.4 Struktura diplomske naloge .....	13
2 OSNOVNI TEORETSKI POJMI .....	14
2.1 Javna uprava .....	14
2.2 Lokalna samouprava.....	16
2.3 Lokalna skupnost.....	17
2.4 Občina.....	19
2.5 Občinska uprava .....	20
3 E-UPRAVA .....	22
3.1 E-demokracija.....	22
3.2 Pojem e-uprave .....	23
3.3 E-poslovanje .....	25
3.4 E-uprava v Sloveniji .....	28
3.4.1 Državni portal E-uprava .....	31
4 E-POSLOVANJE V OBČINI SLOVENSKA BISTRICA.....	34
4.1 Splošni podatki o občini in njeni spletni strani.....	34
4.2 E-poslovanje in e-storitve v občinski upravi Slovenska Bistrica .....	35
5 SKLEP .....	44
6 LITERATURA .....	47
PRILOGE .....	51
PRILOGA A: Vprašanja za intervju o uvajanju e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica.....	51

PRILOGA B: Anketni vprašalnik - uvajanje e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica.....	53
---	----

## **KAZALO SLIK**

Slika 3.1: E-storitve, e-administracija in e-demokracija.....	28
Slika 3.2: Državni portal Republike Slovenije - E-uprava.....	32
Slika 4.1: Spolna struktura anketirancev.....	39
Slika 4.2: Izobrazbena struktura uslužbencev občinske uprave.....	39
Slika 4.3: Namen uporabe interneta.....	40
Slika 4.4: Raba e-storitev med uslužbenci.....	41
Slika 4.5: Najpogosteje uporabljane e-storitve.....	41
Slika 4.6: Dodatno izobraževanje o e-poslovanju in e-storitvah.....	42
Slika 4.7: Splošno mnenje o uvajanju e-poslovanja v občinski upravi.....	42
Slika 4.8: Pozitiven vpliv e-poslovanja na učinkovitost dela.....	43

## UVOD

V sodobni globalizirani družbi se življenje odvija vse hitreje, posameznik pa je posledično izpostavljen vse večjim pritiskom pri uresničevanju lastnih in tujih pričakovanj do sebe. V skladu z modernim trendom so tudi procesi pridobivanja, prenosa in prevzemanja informacij vse hitrejši, glavne zasluge za to pa ima internet, ki je izredno obsežen konglomerat informacij človeku, lahko bi dejali, pripeljal kar na dom. Informacije in informacijsko-komunikacijska tehnologija so postali pomemben vidik našega vsakdana (Kopren 2007).

Tako se je tudi posameznik prilagodil novemu okolju, saj iz njega vse lažje in tudi pogosteje črpa najrazličnejše informacije, ki mu prej še zdaleč niso bile tako lahko dostopne. Nenazadnje je okolje, »v katerem delujemo, živimo in ustvarjamo, vse bolj kompleksno in nepredvidljivo (Kopren 2007, 7). Zato je dobra informacijska osveščenost tudi ena od zahtev, ki jih okolje posamezniku postavlja.

Močan razcvet informacijskih in komunikacijskih tehnologij, katerih najpomembnejši predstavnik je vsekakor že omenjeni internet, ljudem omogoča neomejen dostop do informacij in storitev. Glavni posrednik med človekom in informacijami ter storitvami je računalnik, ki je tako postal poglobljena komunikacijska ter informacijska naprava modernega človeka. Nekateri avtorji pa informacijske tehnologije označujejo kot glavne zibelke sprememb in razvoja (Andersen 2004).

Posledica doslej povedanega je, da se morajo tudi organizacijske oblike in delovanje ustrezno prilagajati vse bolj informatiziranemu okolju sodobnega časa. Mednje sodijo tudi občine, ki v Sloveniji predstavljajo temeljno obliko vodenja in upravljanja lokalnih skupnosti. Bistven in prevladujoč proces, ki se omenja v povezavi z modernizacijo občinskih storitev, je uvajanje elektronskega modela poslovanja. »Splet spodbuja preoblikovanje javne uprave iz klasične uradniške organizacije, ki poudarja standardizacijo in izvedbeno stroškovno učinkovitost, v e-javno upravo, obenem pa e-poslovanje v učinkoviti in uspešni javni upravi združuje nove delovne procese in kadrovske potencialne v novi razsežnosti« (Milunovič 2003, 126).

E-poslovanje omogoča občanom neposreden stik z organi oblasti, pa tudi spremenjene odnose med posameznikom in vlado, kar je lahko nov vidik razvoja neposredne udeležbe državljanov pri sprejemanju političnih odločitev in oblikovanju javnih politik (Milunovič 2003, 127).

E-poslovanje se že dlje časa uvaja v slovenske organizacijske sisteme, katerega pomemben, če ne kar najpomembnejši, del, predstavljajo občine. Slovenska lokalna samouprava se sooča z novimi izzivi in priložnostmi, ki jih nudi elektronsko poslovanje v okviru informacijske družbe, toda do popolnega prehoda slovenskih občin na elektronski model poslovanja še ni prišlo.

V skladu z razvojem in dostopnostjo spletne tehnologije občine postopno prilagajajo svoje poslovanje in izvajanje storitev modernim tehnološkim trendom. To so delno storile že z uvedbo spletnih strani oz. spletnih portalov, na katerih občine predstavljajo svoje dejavnosti, storitve, projekte, razpise, zaposlene in druge informacije. S tem so naredile prvi korak k uvajanju elektronskega poslovanja, s katerim bodo državljanom omogočile pridobivanje informacij in opravljanje storitev preko interneta.

V letu 2010 imajo že vse slovenske občine svojo spletno stran. Občina Slovenska Bistrica spada med večje slovenske občine, tudi njena spletna stran pa je v skladu s tem polna najrazličnejših informacij, med drugim najdemo tudi že različne elektronske vloge z vseh občinskih oddelkov, ki si jih uporabnik lahko natisne, izpolni in nato izpolnjene prinese na občino. Lahko bi rekli, da gre za neko osnovno obliko elektronskega poslovanja, pri čemer uporabnik lahko preko interneta dostopa do občinskih vlog, a jih preko spleta še ne more oddati.

Osnovni cilj elektronskega poslovanja slovenskih občin je torej »povečati in hkrati olajšati dostopnost storitev občanom in ostalim uporabnikom, povezovanje javnopravnih evidenc, razvoj storitev elektronskega poslovanja za potrebe prebivalcev in posredno prispevati k povečani osveščenosti in seznanjenosti zaposlenih in uporabnikov ter modernizaciji občinskih uprav. S povečanjem dostopnosti storitev, približevanjem vsebine občinskih storitev in dela, zmanjševanjem časa in števila korakov, ki so potrebni za določeno storitev ter olajšanjem dostopnosti le-te oddaljenim občanom, bodo e-občine povečale zadovoljstvo občanov, zaposlenih in ostalih uporabnikov« (Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti 2003, 18).



V diplomski nalogi se ukvarjamo s preučevanjem uvajanja e-poslovanja v slovenske občine, pri čemer se posebej osredotočamo na primer občine Slovenska Bistrica. Točneje, preverjamo, v kakšni meri se izpostavljeni cilji uvajanja elektronskega poslovanja uresničujejo in kako daleč je sam proces uvajanja elektronskega poslovanja na preučevani občini.

V raziskavi pa izpostavljamo tudi enega izmed prav tako pomembnih vidikov, ki se ga, po našem mnenju, v raziskavah nekoliko zanemarja – odnos do, mnenje o, in pogled javnih uslužbencev na modernizacijo delovanja slovenske občine, na uvajanje e-modela poslovanja. Menimo namreč, da spremembe v načinu izvajanja storitev ne vplivajo le na odnos končnega uporabnika občinskih storitev do organov javne uprave, pač pa tudi na odnos javnih uslužbencev. Na začetku pa moramo postaviti za izvedbo diplomske raziskave ključne metodološke temelje.

# 1 METODOLOŠKI OKVIR DIPLOMSKE NALOGE

V tem poglavju bo opisan vsebinski problem, ki ga diplomska naloga obravnava in tudi njeni cilji. Predstavljene pa bodo še raziskovalne hipoteze, uporabljena metodologija (raziskovalne metode in tehnike) ter struktura diplomske naloge.

## 1.1 Vsebinski problem in cilji diplomske naloge

Občina je kot temeljna lokalna skupnost osnova lokalne demokracije in je tisti del oblasti, ki je najbližje občanom (Milunovič 2003, 125). Informatizacija občin je v prvi vrsti posledica vse večje usmerjenosti organov oblasti k potrebam uporabnikov – v našem primeru občanov. Demokratizacija in decentralizacija upravljanja javnih zadev zahtevata od lokalne skupnosti, da zagotovi pregledno poslovanje in uspešno zadovoljevanje potreb občanov (Milunovič 2003, 133).

Uvajanje elektronskega poslovanja v slovenske občine je rešitev, ki zadovoljuje zahteve po modernizaciji in informatizaciji organov lokalnih skupnosti, saj prinaša, glede na klasičen birokratski način poslovanja občin, mnoge prednosti: »odpravlja birokratske procedure, uvaja možnost sprotnega spremljanja dogajanja v občini in, kar je najpomembneje, možnost dvostranske komunikacije, ki proizvaja demokratičen dialog med upravo in občanom » (Kopren 2007, 10).

Potrebno pa se je zavedati, da e-upravljanje ne zajema le uporabe nove informacijske tehnologije, ampak tudi spreminja procese dela, organiziranost in ljudi, ki v procesih sodelujejo (Milunovič 2003). Zaradi tega se mi bolj kot na vidik vpliva uvedbe e-poslovanja v slovenskih občinah na končnega uporabnika, osredotočamo na odnos občinskih uslužbencev do odvijajočih se sprememb. Pred tem pa bomo tudi ustrezno opredelili za našo raziskavo ključne pojme in dejstva v zvezi z elektronskim poslovanjem na lokalni ravni (v občinah), ter tudi raziskali, kako se e-poslovanje implementira v praksi na primeru občine Slovenska Bistrica.

Če povzamemo vsebinski problem raziskovanja v diplomski nalogi, ga lahko strnemo v treh ciljih:

- 1) Ustrezno teoretsko podkrepiti raziskavo z razlagami ključnih pojmov v povezavi z e-poslovanjem in narediti podlago za empirični del diplomskega dela,
- 2) v empiričnem delu raziskati proces uvajanja e-poslovanja na občini Slovenska Bistrica, kako poteka ta proces na preučevani občini, kako daleč je, razlogi za oziroma proti in
- 3) v sklepnem delu diplomske naloge predstaviti stališče občinskih uslužbencev glede uvajanja e-poslovanja in njegov pozitiven ali negativen vpliv na njihovo vsakdanje delo.

## 1.2 Hipotezi

V diplomski nalogi bomo z empiričnim raziskovanjem skušali potrditi oz. ovreči naslednji dve hipotezi:

*H1: E-poslovanje bo izvajanje storitev v občinski upravi Slovenska Bistrica poenostavilo in tudi povečalo njihovo učinkovitost, kar je hkrati eden glavnih razlogov za uvajanje e-poslovanja.*

Kot bomo predstavili v teoretskem delu diplomske naloge, so med glavnimi razlogi za uvajanje e-poslovanja poenostavitev storitev in povečanje njihove učinkovitosti. Postavljene hipoteze pa ne bomo vrednotili z vidika končnih uporabnikov, pač pa z vidika občinske uprave. Preučevali bomo proces vzpostavljanja e-okolja v občinski upravi Slovenska Bistrica, kar bomo preverjali v prvi vrsti z lastno raziskavo e-storitev, ki jih v okviru e-poslovanja občina ponuja. Nato bomo na podlagi opravljenih intervjujev z osebama, ki sta odgovorni za vzpostavljanje sistema e-poslovanja v občinski upravi ter na podlagi lastne analize, skušali podati končno oceno prve raziskovalne hipoteze.

*H2: Uslužbenci z višjo stopnjo izobrazbe in/ali nižjo starostjo so bolj naklonjeni uvajanju e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica kot starejši in manj izobraženi.*

V raziskavi z drugo hipotezo predpostavljamo, da se starejši in manj izobraženi slabše znajdejo v zmešnjavi, ki jo lahko povzroči kup (dejansko ali pa samo navidezno) neurejenih podatkov na svetovnem spletu. Starejša populacija (nad 50 let) je večino življenja preživela brez modernih informacijsko-komunikacijskih pripomočkov, kot sta računalnik in internet. Zato se tudi težje prilagodijo novim tehnološkim trendom, med katere e-poslovanje vsekakor spada. Vajeni so staromodnih birokratskih procedur, zato menimo, da se na e-okolje v svojih občinskih upravah težje privajajo. Prav tako menimo, da podobno velja za manj izobražene občinske uslužbenke. Zaradi nižje izobrazbe in posledično nižjega delovnega mesta ter manj zapletenih delovnih nalog, ki jih na svojem delovnem mestu opravljajo, so zahteve okolja po modernizaciji delovnih postopkov za njih manj izrazite. Hkrati pa se jim, ko se te zahteve pojavijo, težje prilagajajo, saj je njihovo delo manj dinamično in razgibano kot delo uslužbencev z visokošolsko izobrazbo ali višjo. Drugo raziskovalno hipotezo bomo preverjali s pomočjo ankete zaposlenih v občinski upravi Slovenska Bistrica.

### **1.3 Izbrane raziskovalne metode**

V teoretskem delu diplomske naloge bo kot raziskovalna metoda prevladovala sekundarna analiza virov, s katero bom opredelil za raziskavo ključne pojme, kot so javna uprava, lokalna samouprava, občina, občinska uprava, e-uprava in e-poslovanje. Slednja pojma bosta dobila lastno, ločeno poglavje, saj ju izbrana diplomska tema od vseh najbolj neposredno preučuje. Mestoma pa si bomo pomagali tudi s primarno analizo relevantnih zakonskih virov.

Empirični del pa bo obsegal predvsem analizo procesa uvajanja in stanja e-poslovanja na občini Slovenska Bistrica, ki jo izpostavljamo kot primer slovenske občine. V ta namen bomo opravili dva družboslovna intervjuja z relevantnimi občinskimi uslužbenci, ki so glavni akterji pri uvajanju e-poslovanja na občini Slovenska Bistrica. Tako bomo tudi izvedeli poglobitve razloge za uvedbo poslovanja preko spleta, pa tudi, kako daleč je sam proces na preučevani občini. Pomagali pa si bomo tudi s pridobivanjem relevantnih podatkov na spletu, če bo to mogoče.

Na koncu pa bomo med zaposlenimi v občinski upravi Slovenske Bistrice razdelili še anketni vprašalnik s standardiziranimi vprašanji, ki se nanašajo na preučevano temo. Vprašalnik bo poleg vprašanj o mnenju, odnosu zaposlenih do uvedbe e-poslovanja zahteval tudi podatke o

starosti, stopnji izobrazbe in podobnem, saj bomo na šele na podlagi teh mogli opraviti analizo na podlagi starosti in izobrazbe, na katero se naslanja ena izmed postavljenih hipotez.

#### **1.4 Struktura diplomske naloge**

Struktura naloge bo sledila podobnemu vzorcu, kot so zgoraj v številskem zaporedju že navedeni cilji diplomske naloge. To pomeni, da bo v grobem razdeljena na štiri dele: uvodni teoretski del, v katerega je vključeno tudi doslej napisano besedilo, obsegal pa bo še definicijo za diplomsko delo ključnih pojmov, ki so že naštetih zgoraj. Drugi del je sestavljen iz analize (na podlagi opravljenih intervjujev in zbranih podatkov) e-poslovanja v slovenskih občinah, kjer preučujemo konkreten primer občine, Slovensko Bistrico. Tretji del jemlje pod drobnogled zaposlene v občinski upravi Slovenske Bistrice in njihovo navajanje na spremembe občinskega poslovanja z uvajanjem e-poslovanja s pomočjo analize anketnega vprašalnika. Sklepni četrti del pa sestavlja zaključek naloge, v katerem na podlagi raziskovalni rezultatov in lastnega razmisleka potrdimo ali ovržemo postavljene hipoteze.

## 2 OSNOVNI TEORETSKI POJMI

### 2.1 Javna uprava

Pojem javna uprava je izpeljan iz besede uprava. Pojem uprave se ne nanaša nujno zgolj na državno upravo, torej opravljanje državnih funkcij. Začetek 20. stoletja nam je namreč razkril, da uprava ni samo področje države, saj je ta prisotna v vsaki organizirani dejavnosti (Haček 2001). Med prvimi pri nas je pojem uprave v širšem smislu razložil Vavpetič, ki je ugotovil, da se vsaka organizacija ustanovi zato, da opravlja določeno dejavnost, zato tudi obstaja, in to toliko časa, dokler obstaja potreba po opravljanju te dejavnosti (Vavpetič v Haček 2001, 15). Naloge, zaradi katerih je neka organizacija ustanovljena, se imenujejo temeljne naloge organizacije in sodijo na najrazličnejša strokovna področja (prav tam).

Ko govorimo o upravi, govorimo o sodobnem družbenem fenomenu: »Uprava v sodobnem svetu je gotovo eden izmed tistih družbenih fenomenov, ki odločilno vplivajo na vsa področja človekovega organiziranega delovanja, s tem pa na celokupen gospodarski, socialni, kulturni in splošni civilizacijski razvoj. Uprava je neizogibna sestavina modernega življenja in človekovega delovanja« (Kren v Brezovšek in Haček 2004, 44). Hkrati pa uprava kot sistem skrbi za sodelovanje med različnimi skupinami ljudi. »Upravni sistem kot družbeni sistem spada v skupino tako imenovanih družbenokooperativnih sistemov, s katerimi razumemo razne oblike vedenja in ravnanja ljudi, konstituiranih zaradi vzpostavljanja medsebojnih odnosov v procesih dela za doseg skupnih ciljev« (Haček in Bačlija 2007, 23).

Upravna dejavnost skrbi za izvajanje temeljnih nalog organizacije, zato je uprava potrebna v vsakem organizacijskem sistemu. Enako velja tudi za javne organizacijske sisteme, kot so občine, iz česar je nastal izraz javna uprava, ki predstavlja upravo zadev javnega značaja. Poglejmo si natančno opredelitev pojma javna uprava, kot nam ga predstavi Stane Vlaj:

*Javna uprava je uprava v javnih zadevah. Družbene (javne) zadeve so zadeve, za katere določena skupnost v določenem obdobju misli, da jih je treba opravljati in jih ne opravljajo posamezniki vsak zase. Javne zadeve se tičejo družbe kot celote oz. posameznih samoupravnih družbenih skupnosti. Družbe se tičejo tiste zadeve, ki zadevajo njene koristi (družbeni interesi). Pojem družbene koristi je neposredno vezan*

*na pojem dobrine, ki je sposobna zadovoljiti neko družbeno potrebo. Te dobrine so lahko določeni proizvodi, storitve, družbena razmerja ali družbeno stanje kot npr. varnost življenja in premoženja, ustrezno zdravstveno varstvo (Vlaj 2006, 11).*

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

Javna uprava je formalna organizacija. Kako bo javna uprava formalno organizirana, je odvisno zlasti od smotrov, ki si jih družba postavi, in od sredstev, ki jih ima na razpolago, da te smotre doseže (Vlaj 2004, 13). Kakšne cilje pa si bo postavila družba, da jih uresniči prek svoje javne uprave in kako bo to v ta namen organizirala svojo javno upravo, pa je odvisno od interesov tistih, ki obvladujejo družbo (Bučar v Vlaj 2004, 13).

Virant ločuje tudi med pojmom javno upravljanje in javna uprava: »Javno upravljanje je upravljanje v javnih zadevah, javna uprava pa uprava v javnih zadevah. Proces javnega upravljanja poteka v organizacijah, ki jih imenujemo javnopravne skupnosti. Poleg države obstajajo tudi ožje teritorialne javnopravne skupnosti – npr. občine, pokrajine in druge lokalne skupnosti« (Virant 2004, 18).

*Javno upravo nekateri pojmujejo kot instrumentalni segment upravnega procesa v javnopravnih skupnostih, vendar jo običajno pojmujejo nekoliko drugače. Na ravni države kot najširše javnopravne skupnosti bi takšno široko pojmovanje zajelo dve veji državne oblasti – sodno in izvršilno. Ker pa ima sodna veja oblasti tradicionalno poseben položaj, njene dejavnosti ne štejemo za javno upravo. Tako nam ostane izvršilna veja oblasti – vlada in državna uprava, na ravni lokalnih skupnosti pa v okvir javne uprave štejemo tudi predstavniške organe. Poleg organov državne uprave in lokalne samouprave pa uvrščamo pod pojem javne uprave tudi nosilce javnih pooblastil in izvajalce javnih služb (Virant 2004, 20-21).*

Obstajata dva vidika opredelitve javne uprave: »Javno upravo lahko (tako kot upravo nasploh) definiramo funkcionalno in organizacijsko. Funkcionalno pomeni javna uprava dejavnost upravljanja v javnih zadevah na instrumentalni (izvršilni) ravni, organizacijsko pa skupek objektov (organov in organizacij), ki opravljajo to dejavnost« (Virant 2004, 21).

Organizacijski vidik pa javno upravo dojema bolj kot organizacijsko obliko: »V organizacijskem smislu je javna uprava določena organizacija ali organ, ali celo konkretna organizacijska oblika posameznih organov in organizacij (npr. občinska uprava), v funkcionalnem smislu pa izraz označuje določeno upravno dejavnost oz. določeno delovanje« (Rakočević in Bekeš v Haček 2001, 14).

## 2.2 Lokalna samouprava

*Lokalna samouprava je način upravljanja javnih zadev, pri katerem neposredno ali posredno (preko izvoljenih predstavnikov) sodelujejo prebivalci določene teritorialne skupnosti, ki je ožja od države. Opredelimo jo lahko tudi kot pravico lokalnih skupnosti, da samostojno, brez vmešavanja državnih oblasti, urejajo določen del javnih zadev. Lokalna samouprava je danes v demokratičnih državah priznana kot pomembna politična vrednota, neobhodna za demokracijo (Virant 2004, 162).*

Pri lokalni samoupravi govorimo o lokalni skupnosti, ki ima status samouprave. To pomeni, da je lokalna skupnost zgolj nosilec lokalne samouprave, njen subjekt (Šmidovnik 1995). »Analitično gledano združuje torej pojem lokalne samouprave dve sestavini: sociološko sestavino – lokalno skupnost, in pravno-sistemske sestavino – lokalno samoupravo« (Šmidovnik 1995, 27). S pomočjo instituta lokalne samouprave ljudje po načelu samostojnosti urejajo medsebojne zadeve. »Lokalna samouprava je oblika samostojnega urejanja in reševanja življenjskih potreb prebivalstva v določenih, praviloma ožjih, krajevnih okvirih in na organiziran, vendar neoblasten način. Za razliko od državne uprave, za katero so značilni hierarhična ureditev, podrejenost nižjih organov, centralizacija, racionalnost in učinkovitost, so za lokalno samoupravo značilni avtonomija in samostojnost, decentralizacija in demokratizacija« (Vlaj 2006, 66). Predpogoj za obstoj lokalne samouprave pa je, da država, s pravnimi in sistemskimi akti, lokalnim skupnostim priznava določeno mero samostojnosti pri odločanju. »O lokalni samoupravi lahko govorimo le, če država lokalnim skupnostim prizna pravni obstoj, jim podeli pravico odločati o določenih vprašanjih, v katera se sama ne vmešava, in jim zagotovi sredstva, potrebna za urejanje teh zadev« (Virant 2004, 162). Vendar tu ne gre za izvirno in neodvisno oblast (to lahko ima le država), pač pa imajo lokalne skupnosti toliko pravic, kot jim jih podeli država (prav tam).



Bistveni konstitutivni elementi institucije lokalne samouprave so naslednji elementi samoupravnosti (Šmidovnik 1995, 29):

- Teritorialni element: lokalne skupnosti so ustanovljene kot subjekti lokalne samouprave (občine, pokrajine, itd.);
- Funkcionalni element: lokalne skupnosti imajo priznano delovno področje nalog, ki izražajo interese njihovih prebivalcev;
- Organizacijski element: odgovornost članov skupnosti pri opravljanju nalog
- Materialno-finančni element: lokalna skupnost ima lastna materialna in finančna sredstva za opravljanje svojih nalog;
- Pravni element: lokalna skupnost deluje kot pravna oseba.

»Sodobne države praviloma vključujejo temeljna načela za delovanje lokalne samouprave že v ustavo in ustavne dokumente. Za lokalno samoupravo je njena ustavna dimenzija nadvse pomembna, saj je njen položaj na ta način utrjen in država vanj le težka posega, temveč ga lahko z zakonodajo le razčlenjuje v okviru ustavnih določb« (Haček v Brezovšek in Haček 2003, 219-220). Poleg ustavnih določb držav pa institut lokalne samouprave ščitijo tudi mednarodnopravne pogodbe na ravni EU, kjer je načelo subsidiarnosti zelo pomembno. »Lokalna samouprava je v demokratičnih državah zaščitena s strani ustavnih določb, ki jih mora zakonodajalec spoštovati, po drugi strani pa tudi mednarodnopravne pogodbe, kakršna je npr. Evropska listina lokalne samouprave« (Virant 2004, 163-164). V slovenski ustavi je lokalna samouprava eno izmed ustavnih načel, kar je izrecno navedeno v njenem 9. členu (Virant 2004, 164).

### **2.3 Lokalna skupnost**

Prva komponenta lokalne samouprave je obstoj lokalnih skupnosti. Te, vsaj kot sociološki pojav, obstajajo ne glede na to, ali ji država priznava pravno subjektiviteto (Šmidovnik 1995, Virant 2004). Lokalna skupnost ni pravni pojem, ampak družbeni pojav, ki obstaja neodvisno od naše normativne volje. Sociološko gledano so lokalne skupnosti družbene skupine, ki so se izoblikovale zaradi dolgotrajnih družbenih procesov na določenem geografskem prostoru; v tem smislu gre za bolj ali manj sklenjene enote, ki so nujno navezane na določeno ožje območje (Vlaj 2001, 20-21).

Pomemben element za nastanek oz. obstoj lokalne skupnosti je naselje oz. več povezanih naselij, saj tam nastajajo problemi med skupaj živečimi ljudmi, te pa je potrebno reševati na skupen način. »Lokalna skupnost je tista teritorialna družbena skupnost, kjer na najnižji ravni nastajajo določene skupne potrebe prebivalstva, ki jih je mogoče reševati le na skupen način« (Šmidovnik 1995, 17).

Na podoben način lokalno skupnost definira tudi Virant: »Lokalna skupnost je skupnost ljudi na določenem ozemlju, ki jih povezujejo skupni interesi oziroma potrebe, ki jih lahko zadovoljujejo le skupaj. Temeljna lokalna skupnost – ponavadi poimenovana »občina« - je skupnost, kjer nastajajo skupne potrebe na najnižji, elementarni ravni, kjer se med ljudmi spletete mreža medsebojnih odnosov in kjer obstaja zavest o pripadnosti tej najnižji teritorialni skupnosti« (Virant 2004, 164). Zavest o pripadnosti neki lokalni skupnosti je posledica vključenosti v to skupnost in deluje kot pomemben povezovalen, integrativen in koheziven dejavnik (Grafenauer 2000, 21).

Šmidovnik še natančneje opredeli lokalno skupnost, saj jo opiše kot zgolj »najnižjo v hierarhiji teritorialnih skupnosti, ki se na višjih nivojih pojavljajo bodisi kot lokalne skupnosti širšega pomena, zlasti pa kot državne teritorialne skupnosti« (Šmidovnik 1995, 18). Nadalje pa navede še elemente, ki so bistveni za opredelitev lokalne skupnosti (Šmidovnik 1995, 18-21):

- Teritorij, ki ga obsega lokalna skupnost,
- prebivalstvo lokalne skupnosti,
- potrebe ljudi, živečih v lokalni skupnosti,
- dejavnosti, s katerimi prebivalci zadovoljujejo te potrebe,
- organizacijsko vodena struktura, ki usmerja ljudi in njihove dejavnosti v lokalni skupnosti (npr. občina, op.p.),
- zavest ljudi o skupni pripadnosti kraju oz. družbeni skupnosti tega kraja – skupna zavest.

Lokalna skupnost pa je tudi kompleksna in dinamična celota številnih in raznolikih sil ter razmerij, katerih bistvena značilnost je relativno pogosto spreminjanje moči in odnosov v njej (Pek Drapal in drugi 2004, 22).

Čeprav lokalna skupnost obstaja ne glede na to, če jo na tak ali drugačen način priznava država, pa ne more delovati kot pravni subjekt, dokler ji takšne subjektivitete ne podeli zakonodajalec (država): »Lokalna skupnost pridobi samoupravni status šele tedaj, ko ji ga prizna zakonodajalec. Zakon določi območje občine kot teritorialne enote ter ji prizna pravno subjektiviteto. Tako občina postane oseba javnega prava« (Virant 2004, 165). S tem je lokalna skupnost (kot dejanski družbeni pojav) neposredna in tudi dejanska podlaga lokalne samouprave (normativne institucije).

## 2.4 Občina

Občina je že v komunalnem sistemu stare Jugoslavije bila osnovna in družbena gospodarska celica z izjemnimi pooblastili na vseh področjih družbenega življenja (Vlaj 1998, 21). Toda takrat je bila občina v prvi vrsti zgolj podaljšek državnih resorjev, saj je upravljala celotno gospodarstvo in družbene službe. Tedanje občine (komune) so bile tudi veliko večje in prebivalstva niso združevale na podlagi njihovih skupnih interesov, ampak državnih. Z odpravo socialističnega sistema ter uvajanja trga in zasebnega podjetništva pa je pričela občina – komuna postopoma izgubljati svojo dotedanjo vlogo in številne naloge, ki so ji bile dodeljene (prav tam). Z novo slovensko ustavo je slovenska občina spet postala »klasična« občina, kot jih poznajo v Evropi in svetu. Nove občine so v primerjavi s komunami majhne občine, ki obsegajo zgolj posamezna naselja oziroma več naselij (mest in vasi), ki so povezana s skupnimi problemi lokalnega pomena in s skupnimi interesi za njihovo reševanje (Šmidovnik v Vlaj 1998, 22).

Po 139. členu slovenske ustave je občina območje, ki obsega naselje ali več naselij, ki so povezana s skupnimi potrebami in interesi prebivalcev (Virant 2004, 165). Občina se po tej ustavni določbi ustanovi z zakonom po predhodno opravljenem referendumu, na katerem se ugotovi volja prebivalcev na določenem ozemlju, nato zakon določi še območje, ki ga bo občina obsegala. V 141. členu pa je določeno, da lahko mesto po postopku in ob pogojih, ki jih določa zakon, dobi status mestne občine (prav tam).

Zakon o lokalni samoupravi navaja naslednje pogoje za ustanovitev občine na nekem območju (Zakon o lokalni samoupravi, 13. člen):

- osemletno šolanje (popolna osnovna šola);

- primarno zdravstveno varstvo občanov (zdravstveni dom ali zdravstvena postaja)
- preskrba z življenjskimi potrebščinami (trgovina z živili in mešanim blagom);
- komunalna opremljenost (oskrba s pitno vodo, odvajanje in čiščenje odpadnih voda, oskrba z električno energijo);
- poštne storitve;
- finančne storitve hranilnice ali banke;
- knjižnica (splošno izobraževalna ali šolska);
- prostori za upravno dejavnost lokalnih skupnosti.

»Občina je temeljna enota lokalne samouprave, v kateri rešujejo ljudje javne zadeve lokalnega pomena, ki so izraz njihovih najbolj neposrednih interesov v naseljih, kjer živijo« (Vlaj 1998, 22). Šmidovnik v okviru te definicije navaja tri sestavine, značilne za občino (Šmidovnik 1995, 63):

- Občina je glavni oziroma najvažnejši tip (oblika) lokalne samouprave,
- ki je oblikovana v okviru naravne, zgodovinsko nastale lokalne skupnosti, kakršne so naselja – posamezna ali več naselij povezanih s skupnimi interesi in
- ima položaj samoupravnosti – z vsebino, kakor ga določa sistemska zakonodaja o lokalni samoupravi v posamezni deželi.

Gre torej za naravni tip lokalne samoupravne skupnosti, ki se je razvil iz »gole« lokalne skupnosti in si med tem razvojem pridobil določen pravni položaj v širši (državni) skupnosti (prav tam).

## **2.5 Občinska uprava**

Zaposleni uslužbenci predstavljajo upravo lokalne skupnosti v širšem smislu, to pa velja seveda tudi za občino kot temeljno lokalno skupnost – njeni uslužbenci so torej zaposleni v občinski upravi: »Vsaka občina potrebuje določen strokovni team za opravljanje strokovnih nalog, ki jih izvoljeni člani predstavniškega telesa (npr. občinskega sveta) ne zmorejo opravljati. Čim večja je občina, tem večje število strokovnjakov potrebuje za pripravo gradiv o zadevah, o katerih odločajo občinski organi. Občinska uprava na strokovni ravni pripravlja strokovne podlage za odločitve občinskih organov in jih izvaja« (Vlaj 2001, 207). Občine potrebujejo strokovnjake z mnogih področij.

*To so strokovnjaki za upravna, pravna, ekonomska, gradbena, razna tehnična in še druga vprašanja, o katerih odločajo organi lokalne skupnosti, glede na dejavnosti oziroma službe, ki se opravljajo v lokalni skupnosti. Prav za lokalne skupnosti (občine, op.p.) je značilno, da ne potrebujejo zgolj upravnih strokovnjakov – v ožjem pomenu besede – pač pa potrebujejo tudi strokovno osebje za svoje komunalno-tehnične, kulturne in socialne institucije, ki izvajajo storitvene dejavnosti, in ki so bolj, kot zgolj upravno poslovanje, značilne za delovanje lokalnih skupnosti (Šmidovnik 1995, 121).*

Organiziranost občinske uprave je na eni strani odvisna od pristojnosti občine in mestne občine, še bolj pa od njenega obsega in sposobnosti organizirati in financirati upravo (Vlaj 1998, 282). Občinska uprava se organizira tako, da lahko učinkovito izvaja naloge v svoji pristojnosti (Sagadin Leskovar 2006, 16). »De facto« organizacija občinske uprave pa je »stvar predstavniškega organa ali župana – tako glede števila delovnih mest, kakor tudi glede organizacijske strukture in tudi glede morebitnih pooblastil za samostojno odločanje predstojnikov v upravi. Upravo lokalne skupnosti vodi župan« (Šmidovnik 1995, 122).

V večjih občinah se občinska uprava organizira po resornem načelu. To pomeni, da so za eno ali več področij organizirani upravni organi, medtem ko imajo najmanjše občine skupno občinsko upravo za več občin (Vlaj 1998, 282).

*Predvideno je, da občinsko upravo sestavljajo eden ali več organov občinske uprave, ki jih ustanovi občinski svet na predlog župana s splošnim aktom ter določi njihovo notranjo organizacijo in delovno področje. Organe občinske uprave usmerja in nadzira župan, neposredno pa vodi njihovo delo tajnik občine, ki ga imenuje in razrešuje župan. Sosednje občine se lahko odločijo, da ustanovijo enega ali več organov skupne občinske uprave, katere vodijo predstojniki, ki jih imenujejo in razrešujejo župani občin, ki so ustanovile organ skupne občinske uprave (Vlaj 1998, 283).*

### 3 E-UPRAVA

V tem poglavju natančno opisujemo pojem e-uprave in tudi e-demokracije, ki po našem mnenju predstavlja enega izmed vrednotnih temeljev uvajanja e-uprave in e-poslovanja v slovenske občine. Opisujemo pa še razvoj e-uprave v Sloveniji in z njim neposredno povezan pojem e-poslovanja ter uvajanje slednjega v slovenske občine.

#### 3.1 E-demokracija

Kot smo navedli že v uvodu, so komunikacijske tehnologije v vsakdanjem življenju že lep čas del naše dnevne rutine. Toda širši družbeni pomen pridobijo tehnologije šele tedaj, ko postanejo bistven del političnega delovanja, torej, ko tehnologije vstopijo v politično okolje, kjer se zlijejo z utečenimi praksami in jih včasih tudi korenito spremenijo (Oblak 2003). Tako se je konec prejšnjega tisočletja tudi pri nas uveljavila ideja o t.i. elektronski demokraciji ali krajše, e-demokraciji.

*Ideja o elektronski demokraciji je obljuba o bolj demokratičnem, bolj dostopnem in zato tudi bolj odprtem političnem prizorišču, v katerem lahko tako državljani kot politični akterji tvorno sodelujejo. Implicira obliko demokracije, ki bi nastala kot rezultat implementacije novih komunikacijskih tehnologij v obstoječe demokratične procese. Za številne podobe elektronske demokracije, ki jih danes srečamo v znanstvenem diskurzu, je značilno, da se tesno povezujejo s tistimi komunikacijskimi procesi in oblikami javnih delovanj, ki tvorijo ključne elemente javne sfere (Oblak 2003, 2-3).*

Elektronska demokracija se v Sloveniji razvija spontano, predvsem na ravni različnih pobud iz civilne družbe in zainteresirane javnosti (Svete in Pinterič 2008, 66). Ključni element javne sfere, kot jo opisuje Oblakova, pa je gotovo tudi javna uprava, katere sestavni del so občine z lastnimi občinskimi upravami. Lahko zatrdimo, da uveljavljanje e-demokracije v slovensko javno sfero pomeni (na daljši rok) tudi uvajanje različnih oblik elektronskega izvajanja državnih, lokalnih in drugih birokratskih postopkov. Takšen pristop bi te postopke občutno skrajšal, poenostavil (raziskovalec meni, da je ta postavka nekoliko sporna) in nenazadnje tudi približal uporabniku.

### 3.2 Pojem e-uprave

E-uprava postavlja v ospredje uporabo spleta kot dodatni informacijsko-transakcijski kanal, ki naj bi dal dodano vrednost državni upravi za uporabnike, ki so se preusmerili v uporabo e-storitev (Prusnik v Pinterič in Svete 2007, 143). Drugi avtorji pa navajajo tudi precej bolj kompleksne opredelitve tega pojma:

*E-upravo lahko opredelimo kot elektronsko podprto interaktivno izvajanje notranjih in medorganizacijskih poslovnih procesov na način, ki zahteva korenito spremembo v zadnjih desetletjih v javni upravi prevladujoče poslovne doktrine. E-uprava zahteva spremembo obstoječih organizacijskih in poslovnih modelov, poslovnih procesov in postopkov ter poslovnih pravil. Nova doktrina e-uprave predpostavlja in pogojuje uporabo informacijske tehnologije in telekomunikacijske infrastrukture, ki omogočata upravi na strateški ravni razvijanje njene vizije in poslanstva, na taktični oziroma izvedbeni ravni pa udejanjanje te vizije skozi izvajanje poslovnih procesov oziroma ponujanje storitev svojim uporabnikom (organizacijam, občanom) (Kovačič in drugi 2005, 259).*

*E-uprava pomeni s pomočjo sodobnih sredstev informacijske in komunikacijske tehnologije zagotoviti boljši dostop do upravnih storitev, kvaliteten vir javnih podatkov in enostaven dialog med strankami in upravo. Nekoliko konkretnije: stranke tako dostopajo, preko interneta in drugih komunikacijskih kanalov ter naprav za množični dostop, do javnih storitev in podatkov, rešujejo svoje probleme (na primer preko »elektronskih upravnih postopkov«), imajo ustrezen vpogled v vladne transakcije (transparentnost uprave), preko interneta (elektronska javna razprava) pa lahko sodelujejo tudi v, na primer, zakonodajnem postopku (e-demokracija). Vse vladne institucije so med seboj tudi povezane (administrativni registri, upravne evidence). Storitve e-uprave so razvrščene po specifičnih skupinah populacije, na primer študentje, zaposleni, podjetniki, upokojenci in drugi (Colnar 2006, 159).*

Kovačič in drugi navajajo naslednje prednosti oz. koristi, ki jih bo pridobila javna uprava z uvedbo e-uprave (e-poslovanja in e-storitev) (Kovačič in drugi 2005, 260):

- razbremenitev delavcev pri okencih,
- povečanje časovnih prihrankov,

- posledično večja učinkovitost dela zaradi manjših psihičnih obremenitev,
- večja natančnost pri opravljanju storitev,
- manjša verjetnost napak,
- večje število obravnavanih zahtevkov,
- hitrejša reševanje postopkov,
- večja personalizacija storitev,
- večja preglednost poslovanja uprave in
- večji ugled uprave.

Ob tem pa ne zanemarja niti možnih slabosti, ki bi se lahko pojavile v prihodnosti (Kovačič in drugi 2005, 260):

- zmešnjava informacij – internet in napredne tehnologije ponujajo nepregledno množico neurejenih informacij, ki nas lahko zbegajo, če jih ne znamo urediti in uporabiti glede na naše potrebe in interese;
- socialna izločenost – ta je povezana z nizko računalniško pismenostjo, ki je v veliki meri posledica pomanjkanja opreme za dostop do spletnih strani uprave. Znani so različni ukrepi držav za omejevanje tega problema, in sicer subvencioniranje nakupa računalnikov, računalniško opismenjevanje, vzpostavitev javnih internetnih točk in podobno. Slovenska javna uprava ta t.i. digitalni razkorak odpravlja z vzpostavljanjem javnih e-točk, e-šol in e-knjžnic, kjer je vsakomur omogočen dostop do interneta (težava pa ostaja starejša populacija, ki nima niti zadostnega predznanja, niti volje, da bi osvojila potrebne veščine za uspešno uporabo aplikacij e-poslovanja, op.p.);
- elektronske zlorabe (Jambreč in Virant v Kovačič in drugi 2005, 260) – pojavijo se pri odpiranju sistemov navzven, zaradi pomot, napak, pri nezadostnem nadzoru, itd.;
- razčlovečenje odnosov ali neosebni pristopi – marsikdo bo še vedno raje opravljal zadeve na upravni enoti in čakal, da bo deležen osebnega stika z uradnikom. To je lahko tudi posledica nezaupanja v e-poslovanje, ki se pojavlja predvsem pri starejši populaciji. Pri mlajši populaciji pa nastaja velika nevarnost razčlovečenja ali robotizacije medosebnih odnosov zaradi pretirane uporabe komunikacijskih in informacijskih tehnologij namesto neposredne komunikacije ljudi z uporabo čustev.



### 3.3 E-poslovanje

Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) je, kot je razvidno že iz dosedanjega besedila diplomskega dela, ponujanje najrazličnejših storitev najrazličnejših ponudnikov v elektronski obliki. V tem smislu nikakor ni omejeno samo na storitve, ki jih v e-obliki ponujajo lokalne skupnosti (občine), saj prehod v e-poslovanje izvajajo (ali so že izvedla) podjetja, gospodarske družbe in tudi samostojni podjetniki. V diplomskem delu pa se bomo skušali čim bolj omejiti na širše definicije e-poslovanja, ki pojem zajemajo bolj splošno (in ga posledično lahko apliciramo na poslovanje občin). V ta namen smo povzeli več opredelitev tega pojma različnih avtorjev. E-poslovanje je, v najširšem smislu, uporaba informacijske in komunikacijske tehnologije pri poslovanju (Prešern 2006, 23). »Elektronsko poslovanje je način poslovanja, ki temelji na izrabi značilnosti sodobne informacijske tehnologije ter vnaša v poslovanje udeležencev veliko in velike spremembe« (Žurga 2001, 75).

*Elektronsko poslovanje danes pomeni poslovati elektronsko oziroma natančneje poslovati v elektronski obliki z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije. Posebno področje elektronskega poslovanja predstavljajo vrste, kjer kot subjekt nastopa javna oziroma državna uprava. Pri poslovanju javne uprave ločujemo njeno poslovanje s podjetji (npr. izvajanje javnih razpisov, oddajanje napovedi za odmero DDV, itd.), z državljani (npr. oddaja napovedi za odmero dohodnine, izdaja izpiska iz rojstne matične knjige, itd.) ter elektronsko poslovanje znotraj javne oziroma državne uprave (npr. spremljanje podatkov o realizaciji proračuna republike Slovenije) (Kovačič in drugi 2005, 55-56).*

Zelo hiter razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologij je pospešil integracijo e-poslovanja v poslovne procese javne uprave in drugih poslovnih subjektov. »Elektronsko poslovanje postaja sestavni del poslovnih procesov in prežema tudi delo javne uprave ter omogoča poenostavitev raznih postopkov in krajši odzivni čas vedno prepočasne javne uprave. Uvajanje elektronskega poslovanja in vzpostavljanje integriranih informacijskih sistemov je za učinkovito odločanje občinskih organov nujna, hkrati pa omogoča, da se občinske uprave približajo občanom« (Milunovič 2003, 125). Toda proces zahteva obsežne in korenite spremembe v javnem sektorju, tako z osebnega vidika uslužbencev, kot tudi organizacijskega vidika. »E-poslovanje zahteva velike organizacijske spremembe in prilagajanje togih struktur v javnem sektorju. Za prožno in prilagojeno delovanje sta nujni

usposobljenost kadrovskih potencialov in prilagodljiva organizacijska struktura javne uprave. V organizaciji je treba preiti z zunanjega nadzora poslovanja na notranji nadzor, ki temelji na zaupanju in notranji pobudi« (Milunovič 2003, 127).

Uvajanje e-poslovanja vzpostavlja med državo in državljani, med občino in občani, nov odnos. Ne gre le za učinkovitejšo in cenejšo javno upravo zaradi uporabe cenejše informacijske tehnologije, ampak za povsem novo kakovost razmerij med posameznikom in oblastjo (prav tam). Komunikacija občanov z organi oblasti se s tem dvigne na povsem novo raven, kar, kot smo poudarjali že v začetku naloge, lahko pozitivno spreminja odnose med posameznikom in oblastjo.

*Stroškovna učinkovitost in uporabniku prijazna platforma za neposredno komunikacijo uradnikov z občani sta veliki prednosti spleta. Fleksibilnost spleta v zagotavljanju dostopa do dobrin, storitev in informacij povečuje pričakovanja občanov. Uporabniki preprosto pričakujejo, da imajo vse, kar potrebujejo, na voljo vseh 7 dni v tednu. Občanov ne bo več zanimalo, kateri oddelek je odgovoren za obravnavanje vloge, ker pričakujejo rešitev svojih težav na enem mestu. To ustvarja dodaten pritisk na prilagajanje dela v javni upravi, spreminja organizacijska načela in komunikacijske poti (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003, 127).*

Vodilo, po katerem bi naj občine ocenjevale uspešnost svojega poslovanja, je zadovoljstvo uporabnikov lokalnih javnih storitev (kjer občina deluje kot nekakšen ponudnik storitev občanom), lokalni organi pa morajo pri tem spoštovati načelo demokratičnosti. »Uvedba e-poslovanja zagotavlja obvladovanje administrativnih ovir v stikih z občani in učinkovitejše delo lokalnih javnih uprav. Elektronsko poslovanje bo močno vplivalo na delovanje lokalne javne uprave. Širitev spleta preusmerja pozornost občinskih uprav s tehnokratske zagledanosti vase navzven k uporabniku« (Milunovič 2003, 129-130). Raziskovalci pa menimo, da ob tem ne smemo pozabiti na zaposlene, ki predstavljajo glavni povezovalni člen med občani in občino. Brez primerno usposobljenih in motiviranih javnih uslužbencev tudi občan ne more biti zadovoljen z delom javne uprave.

Poznamo različne oblike in načine vključevanja občinskih oblasti v e-poslovanje. Identificiramo lahko tri osnovne tipe predstavitev lokalnih skupnosti na spletu (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003, 130):

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

Tat-Kei-Ho nam ponuja razlago za vse tri tipe spletnih predstavitev:

*Če občina deluje v togih okvirih klasične birokracije, so njene spletne strani organizirane administrativno: razlagajo upravno strukturo organov in uprave, ne dajejo pa informacij o javnih storitvah in možnosti dostopa do javnih storitev. Take občine se kasneje spopadajo z večjimi ovirami pri razvoju in vzdrževanju spletnih strani. Informacijsko usmerjena domača stran ponuja obširne informacije, npr. o občinskem proračunu, demografske podatke, pregled lokalnih dogodkov in prireditvev ter turističnih zanimivosti ipd. Uporabniško usmerjena spletna stran pa že kategorizira informacije in storitve na spletu glede na potrebe različnih skupin uporabnikov: npr. spletna stran za občane, posebna spletna stran za poslovne stike ali posebna stran za obiskovalce mesta (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003, 130).*

Razvoj e-poslovanja v lokalnih skupnostih je dolgotrajen proces, saj ga spremlja več ovir, predvsem finančnih, birokratskih, pa tudi institucionalnih (West 2005). Toda uvajanje novega načina dela je lepa priložnost za občine, da izkoristijo potencialne, ki jih nudi e-poslovanje; slednje lahko postane eden od osnovnih komunikacijskih kanalov za demokratični dialog, izmenjavo stališč in za boljše politično odločanje (Milunovič 2003).

*E-poslovanje lahko vidimo tudi kot ustrezen kanal za promocijo občinskih politik in razvojnih usmeritev. Med njimi lahko župan celo učinkovito predstavi proračunski dokument in celo omogoči, da se širša javnost dejavno odzove. Uprava lahko po spletu predstavlja nov projekt, za katerega želi podporo ali odziv javnosti. Elektronsko obvladovanje proračunskega procesa od priprave proračuna, sprejemanja in izvajanja do proračunskega nadzora je lahko lokalnim skupnostim v veliko oporo. E-poslovanje se je izkazalo za zelo učinkovito pri finančnem upravljanju proračuna in pri uvajanju zakladništva (Milunovič 2003, 131).*

*Uvedba elektronskega poslovanja pomeni za javno upravo nov način delovanja, prehod v filozofiji delovanja javne uprave in prav tako velik korak v filozofiji*

*poslovanja z javno upravo s strani državljanov. Ob prodoru sodobnih informacijskih in telekomunikacijskih tehnologij postajajo fizični kanali komunikacije med stranko in organom javne uprave zastareli in nesmiselni, saj mora stranka za pridobitev informacij ali izpolnitev storitve zgolj obiskati spletno stran uprave na internetu (Kovačič in drugi 2005, 261).*

Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti navaja tri skupine, med katerimi se izvaja e-poslovanje v javni upravi (Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti 2003, 254): politična funkcija, upravna funkcija in občan/državljan. Za uresničitev enotne vizije javne uprave, ki se sklada tudi z nacionalno vizijo informacijske družbe, morajo biti upoštevani interesi vseh treh skupin. Na ta način bodo realizirani vsi trije elementi, ki skupno sestavljajo e-upravo, kot prikazuje naslednja slika (slika 3.1): e-storitve, e-administracija in e-demokracija.

Slika 3.1: E-storitve, e-administracija in e-demokracija



Vir: Strategija za uvajanje elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (2003, 254).

### 3.4 E-uprava v Sloveniji

Na slovenskih parlamentarnih volitvah leta 2000 se je prvič opazil premik v smer večjega zanimanja za interaktivna računalniška omrežja, v prvi vrsti za internet (Oblak, 2003). Še istega leta je bil sprejet tudi zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, leta 2001 pa še strategija e-poslovanja do leta 2004 (SEP 2001-2004) (Batagelj in drugi 2008, 14). »Tako imenovana strategija e-uprave, ki jo koordinira Center Vlade RS za informatiko, pomeni več projektov, med katerimi naj omenimo standardizacijo in poenostavitev upravnih postopkov, s tem prenovo poslovanja upravnih enot, enotne domače strani upravnih enot in

ministrstev, elektronsko plačevanje upravnih taks, povezovanje uradnih evidenc idr.« (Kovač v Ferfila 2002, 262). V obdobju do leta 2007 se je v Sloveniji začelo uvajati številne elektronske storitve in poslovalnice, ki jih navajamo po letnicah (Batagelj in drugi 2008, 14-16):

2001: Agencija za izdajo digitalnih potrdil SIGEN-CA (za državljane) in SIGOV-CA (za zaposlene); državni portal E-uprava (glej namensko poglavje spodaj); pridobivanje izpiskov iz matičnih knjig za državljane;

2002: Projekt G2G (ZPIZ-CVI-CRP), ki omogoča izmenjavo podatkov med centralnim registrom prebivalstva in Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije; e-notar (prvi elektronski projekt notarjev);

2003: Portal E-uprava druge generacije, usmerjen k ciljnim uporabniškim skupinam; skupni portal upravnih enot (poenotenje 58 posameznih spletnih strani upravnih enot); možnost vpogleda državljanov v svoje osebne podatke (VLOP) v centralnem registru prebivalcev (CRP);

2004: E-uprava ponudi prvi generični sistem dostopa za sprejem e-vlog, e-podpis, usmerjanje e-vlog na upravno enoto in izvedbo e-plačil, imenovan »elektronske upravne zadeve« (EUZ); spletni sodni register; številne aplikacije na področju e-davkov; odprtje zemljiškega katastra in zemljiške knjige;

2005: Ustanovitev direktorata za e-upravo in upravne procese v okviru ministrstva za javno upravo; prenovljena registra stalnega prebivalstva in vozil; začetek informatizacije matičnih knjig; projekt e-VEM za samostojne podjetnike;

2006: Portal E-uprava tretje generacije; prvi državni metaregister, v katerem so popisane uradne evidence, viri in podatki; aplikacija za e-podaljšanje registracije motornih vozil in integracija z zavarovalnicami; v okviru ministrstva za javno upravo vzpostavljen t.i. izdajatelj časovnih žigov in ustanovljena agencija za podporo biometričnim potnim listom;

2007: Dokončano generično orodje za izdelovanje poljubnih e-vlog, ki omogočajo vnašanje podatkov iz uradnih evidenc in registrov; projekt e-VEM za gospodarske družbe; portal za otroke in mladino.

S tem pa proces uveljavljanja e-poslovanja v slovenski sodobni informatizirani družbi še ni zaključen. Predvsem v lokalnih skupnostih, t.j. občinah, e-poslovanje še ni na taki ravni, kot jo načrtuje država. »Globalni cilj javne uprave RS do leta 2010 je 100-odstotna uvedba e-poslovanja in s tem zagotovitev enotne opreme po delovnih mestih, povezava administrativnih registrov in uvedba aplikacij za skupne funkcije uprave po njenih delovnih področjih. Pri tem bo uprava zagotovila tudi ustrezno spodbujanje in izobraževanje vseh udeležencev e-poslovanja« (Kovačič in drugi 2005, 260).

V ta namen je slovenska vlada aprila leta 2006 sprejela strategijo e-uprave za obdobje od leta 2006 do 2010 (SEP-2010), ki predstavlja okvir in cilje za nadaljnje uresničevanje novih in že zastavljenih dejavnosti e-uprave, s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave in sodobnih elektronskih storitvah (Batagelj in drugi 2008, 20). »Rezultati skupnega dela bodo prispevali k izboljšanju servisa za državljane in poslovne subjekte z večjo časovno, geografsko in raznoliko dostopnostjo do storitev javne uprave, k racionalizaciji upravnih postopkov, izboljšanju administrativnega okolja zaposlenih v javni upravi ter k povečanju izmenjave podatkov med ustanovami javne uprave z uvedbo standardov, priporočil in skupnih rešitev« (Batagelj in drugi 2008, 20-21).

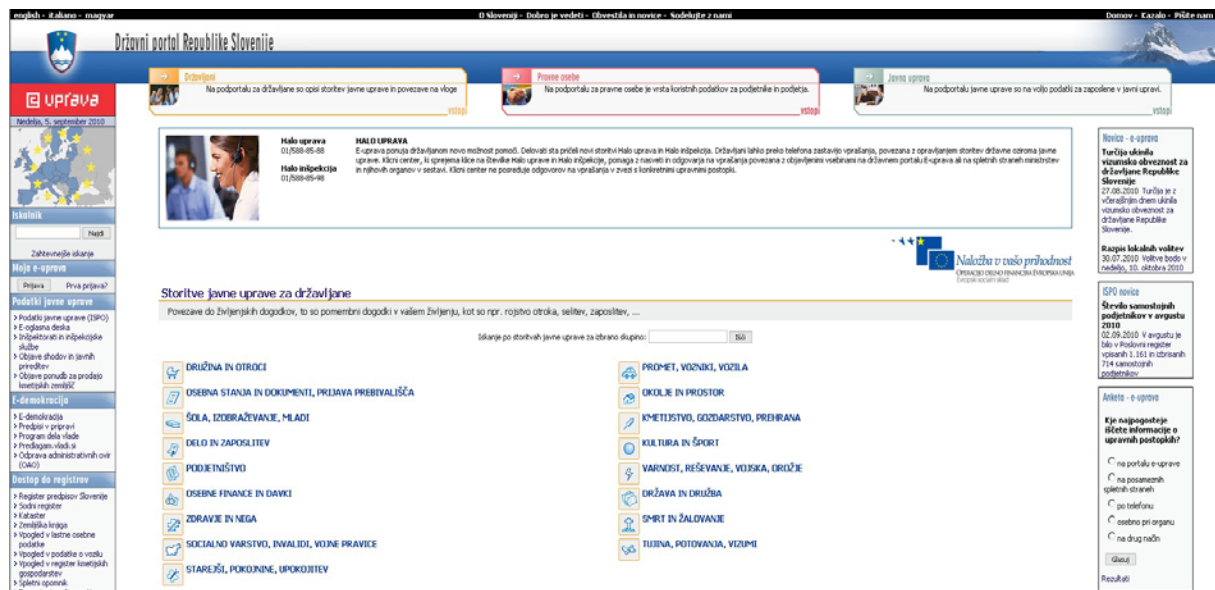
### 3.4.1 Državni portal E-uprava

Državni portal z imenom e-uprava je bil, kot smo zapisali že v kratki kronologiji razvoja e-uprave v Sloveniji (zgornje poglavje), prvi uresničen cilj med tistimi, ki so zapisani v strategiji o elektronskem poslovanju do leta 2004 (SEP 2004). Deluje od 5. marca 2001. S tem projektom je država na široko odprla elektronska vrata javne uprave, razkril pa je na žalost tudi mnoge pomanjkljivosti. Nekatere upravne enote denimo niso imele niti spletne strani, v državi pa ni bilo enotnih obrazcev, postopkov in cenikov za upravne takse (Kričej 2002, 47). Država je po odkritju teh pomanjkljivosti izvedla več projektov, ki so uredili in odpravili omenjene pomanjkljivosti – v prvi vrsti se je preglednost spletnih mest v zvezi z javno upravo močno povečala (Kričej 2002, 48).

Državni portal Republike Slovenije E-uprava je enotna vstopna točka do informacij in elektronskih storitev javne uprave. Informacije in storitve so uporabnikom podane na prijazen in preprost način v obliki življenjskih dogodkov (Batagelj in drugi 2008).

*Portal E-uprava uresničuje vizijo e-uprave, zapisane v strategiji e-uprave Republike Slovenije za obdobje od leta 2006 do 2010 o prijaznih, preprostih, dostopnih in varnih elektronskih upravnih storitvah po internetu, ki so na voljo kadarkoli in kjerkoli. Prek portala E-uprava imajo uporabniki enoten dostop do javnih podatkov, upravnih postopkov in ustreznih obrazcev, ne glede na to, kje so podatki, kje se postopki izvajajo ter katera ustanova je za podatke in postopke odgovorna (Batagelj in drugi 2008, 44).*

Slika 3.2: Državni portal Republike Slovenije - E-uprava



Vir: Državni portal RS (2010).

*Informacije in storitve na portalu E-uprava so podane v obliki življenjskih dogodkov, kot so na primer poroka, sprememba stalnega prebivališča, prijava pridelka in drugi. Uporabniki tako zlahka poiščejo svoj življenjski dogodek, ki ga želijo rešiti, in pridobijo vse informacije o potrebnih upravnih postopkih, veliko storitev pa lahko izvedejo popolnoma elektronsko. Portal je zasnovan v obliki podportalov za državljane, pravne osebe in zaposlene v javni upravi. Prilagojen je tudi osebam s posebnimi potrebami. Obstajata tudi različici portala v jezikih narodnih manjšin (italijanskem in madžarskem) ter angleška različica portala (Batagelj in drugi 2008, 44).*

Portal ponuja celo vrsto e-storitev, ki so razdeljene v tri kategorije (storitve so navedene pri vsaki kategoriji) (Batagelj in drugi 2008, 46-80):

- Storitve za fizične osebe (državljane): Elektronske storitve javne uprave e-SJU (obrazci v e-obliki); prijava in odjava stalnega prebivališča; sprememba osebnega imena polnoletne osebe; spletno podaljšanje prometnega dovoljenja; e-opomnik (obvestila o poteku veljavnosti osebnih dokumentov); e-gradiva (izobraževanje); e-zaposlitve (ponudba in iskanje zaposlitve); e-kataster; e-dostop do zemljiške knjige; vpogled v lastne osebne podatke; vpogled v podatke o vozilu.



- Storitve za pravne osebe: Vse na enem mestu (e-VEM) za samostojne podjetnike; Vse na enem mestu za gospodarske družbe (e-VEM); predložitev in objava letnih poročil gospodarskih družb; e-davki za gospodarske družbe;
- Storitve znotraj javne uprave: Univerzalni generator obrazcev; poslovanje z dokumentarnim gradivom; e-seje Vlade Republike Slovenije (podpora za pripravo in izvedbo sej vlade RS); zakonodajni postopek (informatizacija zakonodajnega postopka); spremljanje zakonodajnega postopka EU; povezovanje e-uprave in lokalne samouprave; izmenjava podatkov med registri; centralna evidenca nepremičnin v lasti RS.

Poglavje o portalu E-uprava jasno prikazuje usmerjenost javne uprave v novem tisočletju: informatizacija vseh javnih storitev, približanje storitev uporabniku, prijaznejša, in nenazadnje tudi stroškovno učinkovitejša javna uprava. Sedaj pa bomo pozornost usmerili ekskluzivno v smer lokalnih skupnosti, predvsem k občini Slovenska Bistrica. Ugotoviti bomo skušali, če enake smernice veljajo tudi za uporabnike e-storitev na lokalni ravni, oziroma če se smernice uresničujejo v enaki meri kot na državni ravni.

## 4 E-POSLOVANJE V OBČINI SLOVENSKA BISTRICA

### 4.1 Splošni podatki o občini in njeni spletni strani

Občina Slovenska Bistrica spada med večje slovenske občine, saj v njej na 260,1 km<sup>2</sup> površine živi 24.839 prebivalcev, ki živijo v 79 naseljih, razdeljenih na 15 krajevnih skupnosti (spletna stran občine Slov. Bistrica).

Občina ima tudi svojo spletno stran, ki jo najdemo na naslovu <http://www.slovenska-bistrica.si>. Tam kmalu spoznamo, da spada med bolj kvalitetne spletne strani slovenskih občin. Na njej najdemo mnoge podatke in informacije o sami občini, njenih oddelkih, zaposlenih, samem delovanju in tudi aktualne novice ter spremljajoča dogajanja. Podatki, ki jih najdemo na spletni strani, presegajo zgolj podatke o občini. V nadaljevanju na kratko povzemamo vsebino spletne strani in podatke, ki so na njej dostopni (prav tam):

- Aktualne novice in obvestila (o aktivnostih v občini, novih javnih natečajih, razpisih, sklepih in podobno);
- predstavitev občine (vizitka, pristojnosti, organi in delitev občine);
- občinski svet (seje, sestava, komisije občinskega sveta v mandatu 2006-2010, pristojnosti, imenovanja, soglasja in mnenja);
- proračun (vsi javno dostopni proračunski dokumenti zadnjih štirih let);
- županja (njene pristojnosti, življenjepis, kolegij županje, podžupan in prejšnji župani);
- nadzorni odbor (pristojnosti, sestava, poročila o obravnavi Odloka o zaključnem računu proračuna občine Slov. Bistrica);
- občinska uprava (direktorica občinske uprave, urad županje, skupne službe občinske uprave, oddelek za okolje in prostor, oddelek za gospodarstvo, oddelek za družbene dejavnosti);
- predpisi (statut občine in vsi drugi lokalni predpisi, sprejeti od leta 1995 dalje);
- vloge (v elektronski obliki z različnih oddelkov, ki jih lahko občani natisnejo, izpolnijo in prinesejo na občino);
- evropski projekti (podrobne predstavitve vseh 12 evropskih projektov, ki jih občina izvaja s pomočjo Evropskega sklada za regionalni razvoj in Kohezijskega sklada);

- natečaji, razpisi in javna naročila (pregleden seznam vseh aktualnih javnih natečajev, razpisov in naročil);
- informacije javnega značaja (postopek pridobivanja, osebe, pooblaščen osebe za dajanje informacij, katalog informacij javnega značaja);
- krajevne skupnosti (kratek opis vseh 15 krajevnih skupnosti);
- vzgoja in izobraževanje (opis vrta Otona Župančiča);
- kultura (Zavod za kulturo, knjižnica Josipa Vošnjaka, Javni sklad za kulturne dejavnosti Slovenska Bistrica);
- šport (Zavod za šport Slovenska Bistrica);
- gospodarske javne službe (neposredno izvajanje javnih služb, izvajanje javnih služb z dajanjem koncesij, izvajanje javnih služb z vlaganjem finančnih sredstev v zasebnopravne subjekte);
- gospodarstvo (Razvojno-informacijski center Slovenska Bistrica);
- turizem (Turistično-informativni center Slovenska Bistrica);
- veliko uporabnih zunanjih povezav (zemljevid, državni portal E-uprava, vreme, Služba Vlade RS za lokalno samoupravo in regionalno politiko, Državni zbor RS, portal javnih naročil, itd.).

Spletna stran vsebuje torej zares bogato zbirko informacij o občini in vsem mogočem, kar je z njo povezano. Treba pa je poudariti, da je nabor e-storitev, ki jih zaenkrat ponujajo preko spleta, precej reven. Med elektronske storitve bi lahko prišteli že omenjene elektronske vloge, ki jih lahko občani sami natisnejo, in elektronske naslove zaposlenih (iz naštetih oddelkov) v občinski upravi. Glede na klasifikacijo spletnih predstavitev lokalnih skupnosti po Tat-Kei-Ho-ju lahko spletno stran občine Slovenska Bistrica uvrstimo med informacijsko usmerjene (Tat-Kei-Ho v Milunovič 2003, 130).

#### **4.2 E-poslovanje in e-storitve v občinski upravi Slovenska Bistrica**

Pisali smo že o uvajanju e-poslovanja in e-storitev v vse segmente moderne družbe, ki postaja z vsakim letom bolj informatizirana. To pomeni, da se subjekti v družbi vedno bolj zanašajo na uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije za opravljanje vsakodnevnih opravil. Računalnik ima kot komunikacijsko in poslovno sredstvo vedno večjo vlogo ter veljavo, zato so v letu 2010 že mnoga podjetja, v glavnem pa tudi celotna državna uprava, prešli na

elektronski model poslovanja in nujenja storitev. Zdi pa se, da lokalne skupnosti v tem pogledu nekoliko zaostajajo za podjetji in organi državne uprave, čeprav se nekateri avtorji s tem pogledom ne strinjajo, denimo Vintar in drugi: »Občine hitro napredujejo tako v tehnološki razvitosti kot pri uvajanju novih rešitev v e-upravi« (Vintar in drugi 2002, 428-430). Sami menimo, da je ta napredek v primerjavi s podjetji in državnimi organi vendarle nekoliko počasen. Naše mnenje podkrepí tudi empirična raziskava Kvasove, s katero je ugotavljala, koliko e-orodij uporabljajo slovenske občine:

*E-dostop ima 174 občin (od tedanjih 205 – raziskava je bila opravljena leta 2006, op. p.), med njimi so po pričakovanju vse mestne občine, torej MO Celje, MO Koper, MO Kranj, MO Ljubljana, MO Maribor, MO Murska Sobota, MO Novo mesto, MO Nova Gorica, MO Ptuj, MO Slovenj Gradec in MO Velenje. Od 205 občin ima e-anketo le 64 občin. Zanimivo je, da e-peticijo nima niti ena slovenska občina. Malo bolje kaže e-orodju (e-forumu), katerega ima 31 občin. Preostalih e-orodij (e-konzultacij, e-volitev, e-referenduma) ravno tako ni moč zaznati v slovenskih občinah. E-anketa je orodje, ki je poleg e-dostopa najbolj uporabljeno orodje na spletnih straneh analiziranih občin. E-anketo imajo na svojih spletnih straneh v 64 občinah, 40 med njimi je 6 mestnih občin: MO Koper, MO Maribor, MO Nova Gorica, MO Novo mesto, MO Ptuj in MO Velenje (Kvas v Kopren 2007, 39-40).*

Danes, 4 leta kasneje, imajo že vse slovenske občine (210) svojo spletno stran. Toda naša preučevana občina, Slovenska Bistrica, ni v tem času dodala prav nobenih novih e-storitev v svojo ponudbo za občane. Še vedno ponuja le e-dostop do spletne strani, s katere je mogoče tiskati različne obrazce, in e-naslove posameznih zaposlenih, vključena pa je tudi v informacijski sistem občin PISO (Kac 2010). E-naslovi so tudi edina e-storitev občine Slovenska Bistrica, ki omogoča dvostransko komunikacijo med uslužbenci in strankami.

S pomočjo intervjujev z Romano Kac, direktorico občinske uprave, in Matejo Ačko Kobale, dokumentalistko in začasno vodjo občinske sprejemne pisarne, smo vzpostavili sliko dejanskega stanja e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica. Obe se strinjata, da proces uvajanja e-poslovanja v občinske uprave po Sloveniji poteka precej počasneje od pričakovanega (Ačko Kobale in Kac 2010). Pripravljena je že univerzalna aplikacija za e-poslovanje in obrazci, torej je proces v teku, še vedno pa pravega e-poslovanja v občinski upravi ni (Ačko Kobale 2010). Občina podatke strankam posreduje tudi preko Prostorskega

informatijskega sistema občin (PISO), preko katerega lahko pridobivajo podatke o namenski rabi zemljišč in podobno (Kac 2010). Projekt E-občina je v teku od oktobra leta 2009, ko je občina Slov. Bistrica dobila dovoljenje za testno vključitev, ki pa je še v fazi oblikovanja, zato strankam še ni na voljo (prav tam). Kacova še dodaja, da se občina venomer trudi svojo spletno stran čim bolj približati uporabnikom svojih storitev, zato želijo v prihodnje omogočiti popolno e-poslovanje (vlaganje elektronskih vlog) na način, ki bo v zaledju omogočal tudi elektronsko arhiviranje dokumentiranega gradiva (Kac, prav tam). Spletišče pa želijo nadgraditi tudi s posnetki prenosov sej občinskega sveta, kot tudi z angleškim in nemškim prevodom, ki bi pomagala izboljšati prepoznavnost občine izven meja Slovenije.

Po njenem mnenju (prav tam) kvalitetna stran v prvi vrsti doprinese k zmanjšanju iskanja telefonskih informacij s strani strank, vlaganje vlog, tiskanih s spletnih strani, pa je (tako kot v drugih občinah) še vedno zelo slabo izkoriščeno. S tem se strinja tudi Ačko Kobalejeva, ki ob tem še dodaja, da stranke preprosto raje osebno pridejo na občino, dvignejo, izpolnijo in oddajo vlogo v sprejemni pisarni (Ačko Kobale, 2010). To še posebej velja za starejše ljudi, ki ne poznajo oz. ne zaupajo novim tehnologijam. Mlajša generacija pa raje uporablja tovrstne e-storitve, saj so pri uporabi računalnikov in interneta precej bolj veščji. Meni tudi, da je možnost tiskanja obrazcev do neke mere vsekakor pospešila občinske postopke, ki se s tem skrajšajo vsaj za en korak. Na vprašanje, katere storitve, ki jih občina ponuja na spletni strani, so med občani najbolj priljubljene, je Kacova odgovorila, da na to temo uradne evidence ne vodijo, vseeno pa se zdi, da občani najbolj koristijo informacije, ki jih spletna stran ponuja (javni razpisi, obvestila, trenutno tudi lokalne volitve itd.) (prav tam).

Kacova ob tem poudarja, da občina z uvajanjem e-poslovanja in e-storitev nikakor ne želi zmanjšati obsega komuniciranja s strankami, pač pa ga z njimi le nadgraditi (prav tam). Občina si v zadnjih letih intenzivno prizadeva, da bi delovanje občine čim bolj informatizirala in približala uporabniku. Kakovost sprememb se pri strankah, od septembra 2009, nenehno preverja z barometrom kakovosti, rezultati pa so redno objavljani na občinski spletni strani. Zato Kacova meni, da se uslužbenci občinske uprave nenehno trudijo zvišati nivo kakovosti njihovih storitev, česar sestavni del je dandanes tudi uporaba novih tehnologij ter sodobnih oblik komuniciranja (prav tam). Ob tem pa tudi izraža skrb za tiste, ki novostim niso zmožni slediti v enaki meri kot drugi (starejši, invalidi, funkcionalno nepismeni), saj občina občanom zaenkrat še ne omogoča nobenih orodij ali aplikacij, s katerimi bi tem občanom olajšala pristop k novim informatiziranim postopkom (prav tam).

Spremembe bodo intenzivne za stranke, še bolj pa verjetno za uslužbence. Mateja Ačko Kobale meni, da se bo način dela za večino uslužbencev korenito spremenil, na samo količino

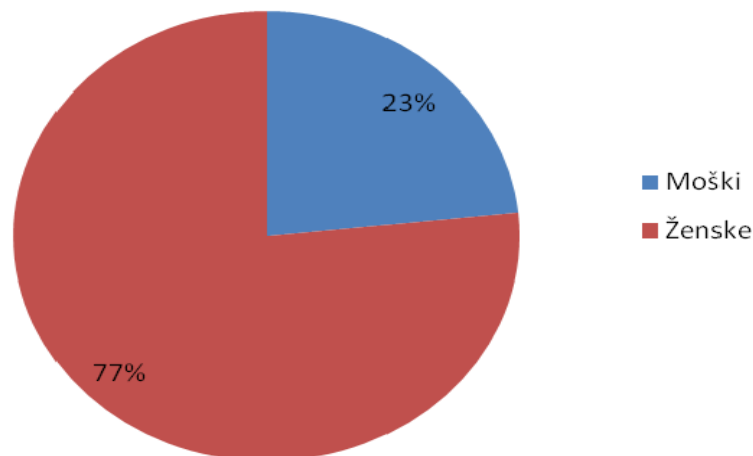
delo pa to naj ne bi vplivalo (prav tam). Na primer, v sprejemni pisarni bo vsak dan precej manj pošte v fizični obliki, kar pomeni, da ne bo potrebno podpisati toliko povratnic kot doslej, po drugi strani pa bo elektronski nabiralnik poln elektronskih vlog. Zmanjšala se bo torej fizična gneča ljudi po pisarnah, povečal pa se bo obseg elektronskega knjiženja. Kacova nadaljuje, da je povsem samoumevno, da uvajanje tako obsežnih sprememb s seboj prinaša tako dobre, kot tudi slabe učinke (prav tam). Zato v občinski upravi k njim pristopajo postopno, po korakih, s tem pa lažje predvidijo njihove pozitivne in negativne učinke, uvedejo pa tiste spremembe, ki prinašajo več pozitivnih učinkov oz. so njihovi negativni učinki zanemarljivi. Na pripravljenost uslužbencev na spremembe pa, po njenem mnenju, vpliva več dejavnikov, ne le starost in izobrazba, ampak tudi osebne lastnosti. Naloga delodajalca pa je, da spremembe ustrezno predstavi zaposlenim ter jih ustrezno motivira za delo. Ačko Kobalejeva še doda, da v občinski upravi (in tudi upravni enoti) že od leta 2006 poslujejo preko programa Lotus Notes, zato so zaposleni delno že vajeni elektronskih oblik poslovanja, v ta namen pa organizirajo tudi strokovna predavanja na temo e-poslovanja (prav tam). V občinski upravi je zaposlen tudi strokovni sodelavec, ki ga lahko po potrebi dodelijo uslužbencu, ki ima z e-poslovanjem težave. Strinja se tudi, da je prehod za starejšo generacijo morda nekoliko težji, toda meni, da na kvaliteto njihovega dela in stranke to ne vpliva. Doslej zaradi uvajanja e-poslovanja še ni prišlo do kadrovske spremembe v organizacijski strukturi občinske uprave, toda Kacova tovrstnih sprememb v prihodnosti ne izključuje (prav tam).

Z rezultati ankete, ki smo jo opravili med zaposleni občinske uprave Slov. Bistrica, pa bomo empirično pokazali, kako razvit je proces e-poslovanja v notranjem krogu uslužbencev občinske uprave. V občinski upravi Slov. Bistrica je zaposlenih 45 ljudi, od tega jih je 30 odgovorilo na anketo. V spodnjih točkah so strnjene ugotovitve analize rezultatov ankete:

### 1. Spol in starost:

Na začetku ankete smo zaposlene v občinski upravi spraševali po njihovem spolu in starosti. Med anketiranci močno prevladujejo ženske. Izmed 30 anketirancev je kar 23 žensk ali 77 %, medtem ko je moških le 7 ali 23%. Povprečna starost pri moških je 40,29 let, pri ženskah pa 40,17 let.

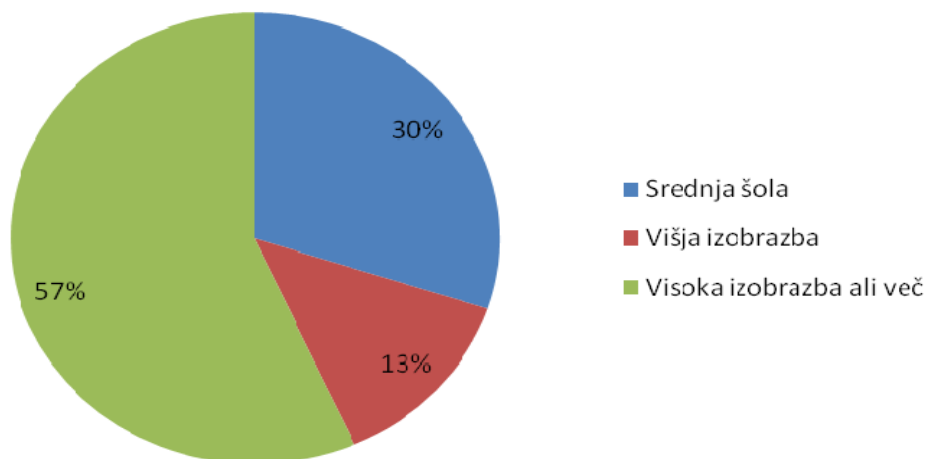
Slika 4.1: Spolna struktura anketirancev



### 2. Izobrazbena struktura:

Anketirance smo spraševali tudi po njihovi izobrazbi. Po pričakovanjih med uslužbenci občinske uprave močno prevladuje visoka izobrazba, ki jo ima 57% anketirancev, medtem ko je 13% vprašanih izobraženih po višješolskem programu. Morda je nekoliko preseneča relativno visok odstotek anketirancev s srednjo izobrazbo, saj ta znaša 30%.

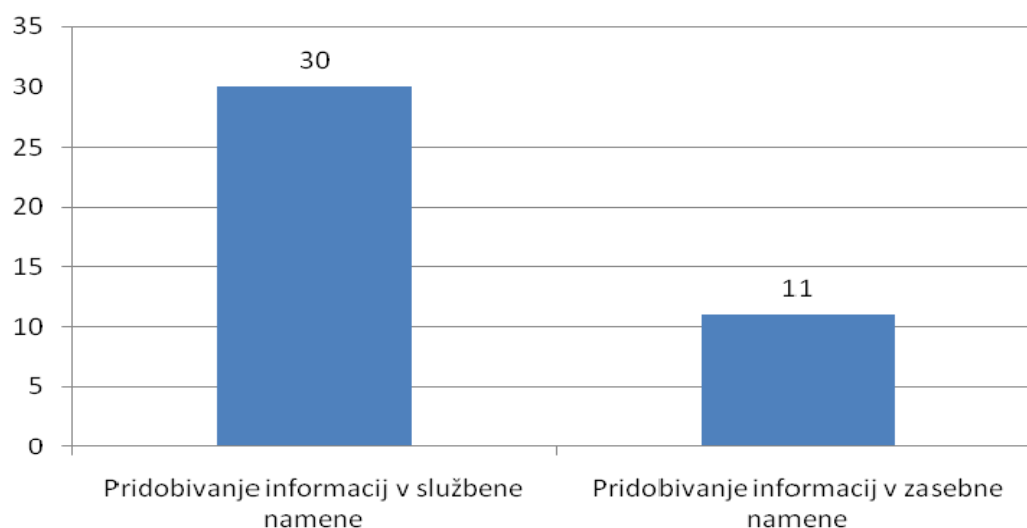
Slika 4.2: Izobrazbena struktura uslužbencev občinske uprave



### 3. Uporaba in namen uporabe interneta:

Prav vsi zaposleni, ki so odgovorili na anketo, uporabljajo internet pri svojem delu, kar kaže na relativno visoko stopnjo informacijske pismenosti in tudi poznavanje sodobnih komunikacijskih tehnologij. To daje zaposlenim dobro podlago za učenje novejših, informatiziranih postopkov poslovanja v občinski upravi. Prav tako vseh 30 anketirancev uporablja pri delu internet v službene namene, kar je vzpodbuden podatek, ki še dodatno nakazuje strokovno usposobljenost zaposlenega kadra za delo z elektronskimi postopki, pa tudi na visok splošni nivo informatiziranosti dela v občinski upravi. Od vprašanih 30 pa jih 11 (27%) uporablja internet tudi za pridobivanje informacij v zasebne namene.

Slika 4.3: Namen uporabe interneta

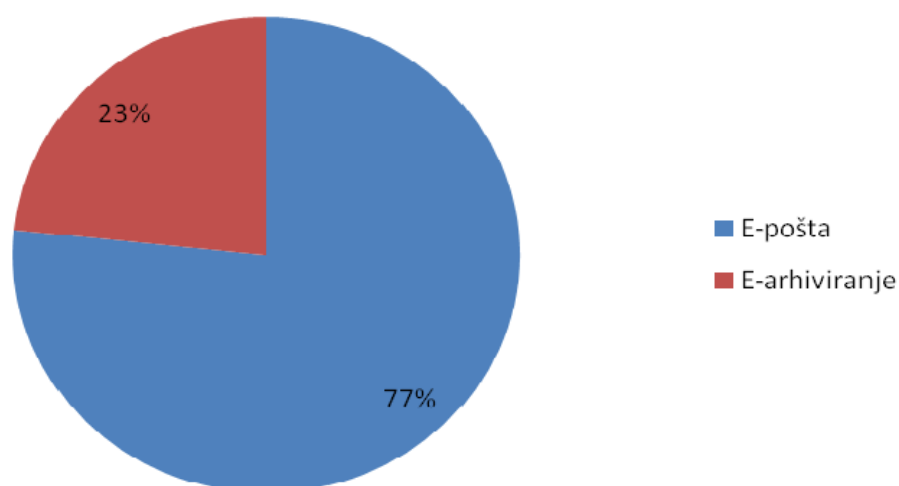


### 4. Uporaba in pogostost uporabe elektronskih storitev:

Vsi zaposleni, ki smo jih anketirali, uporabljajo med elektronskimi storitvami vsaj e-pošto. E-pošta velja torej še vedno za najbolj praktični komunikacijski kanal za izmenjavo pomembnih ali pa tudi hitrih informacij med uslužbenci občinske uprave. To dokazuje tudi podatek, da kar 77% zaposlenih priznava, da izmed elektronskih storitev največ uporabljajo prav e-pošto. Na spodnjem grafu vidimo, da visok odstotek zaposlenih (83%) uporablja tudi E-izmenjavo podatkov znotraj občinske uprave preko različnih programov.

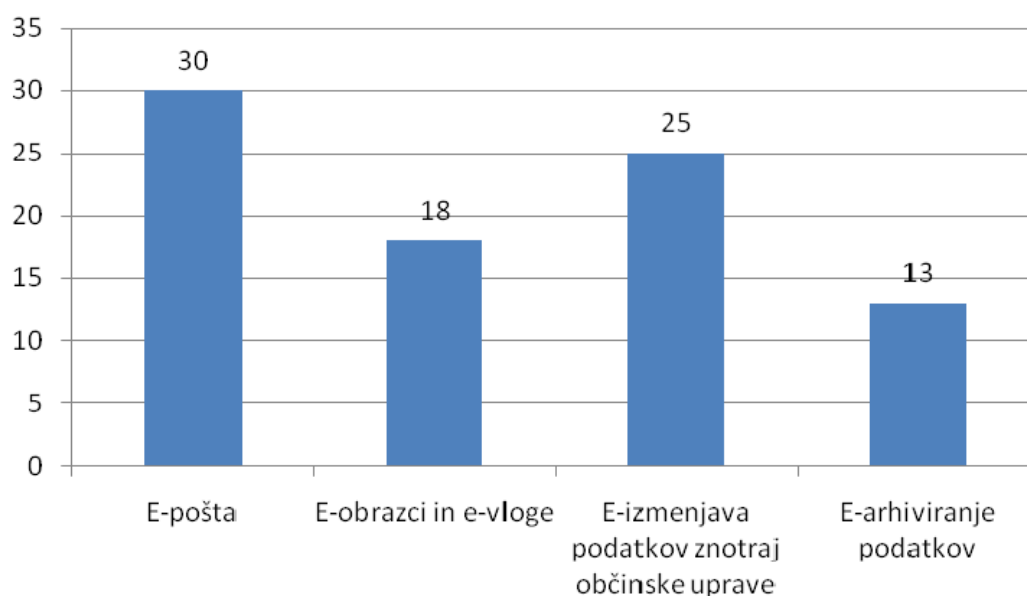


Slika 4.4: Raba e-storitev med uslužbenci



Več kot polovica (60%) uslužbencev uporablja obrazce in vloge v elektronski obliki, nekoliko manj (43%) pa jih elektronsko arhivira podatke. 23% zaposlenih izmed e-storitev najpogosteje uporablja e-arhiviranje.

Slika 4.5: Najpogosteje uporabljane e-storitve



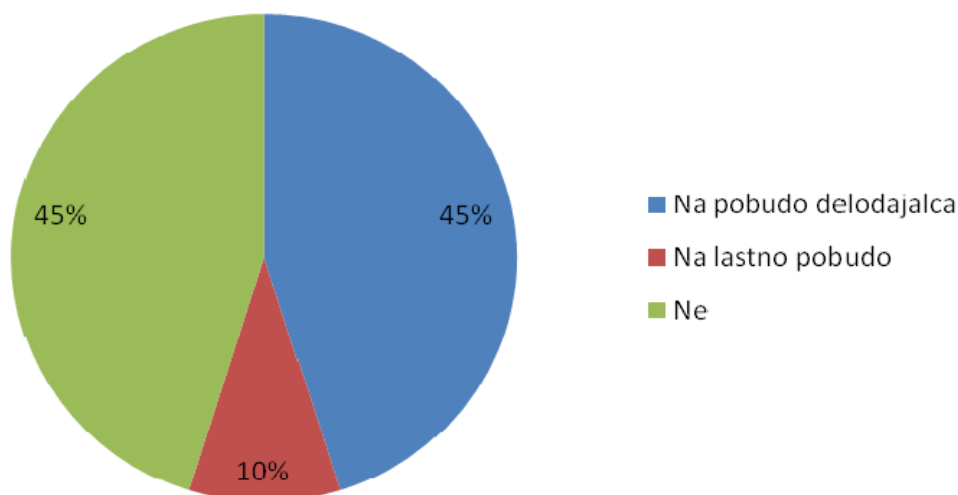
##### 5. Dodatno izobraževanje o e-poslovanju in e-storitvah:

Preverjali smo tudi, če so se anketiranci udeležili kakšnega dodatnega izobraževanja o e-poslovanju in e-storitvah. S tem smo si še dodatno ustvarili sliko o tem, kako se uslužbenci občinske uprave pripravljajo na spremembe v načinih poslovanja in kako jih sprejemajo.

Rezultati kažejo, da se je 45% vprašanih udeležilo kakšne izmed oblik dodatnega

izobraževanja na pobudo delodajalca, enak delež (45%) pa se tovrstnega izobraževanja ni udeležil. Le 10% anketirancev pa se je dodatno izobraževalo o e-poslovanju in e-storitvah na lastno pobudo, kar je morda nekoliko zaskrbljujoče, toda končno analizo v povezavi s hipotezama, ki ju preverjamo, bomo podali v sklepnem poglavju spodaj.

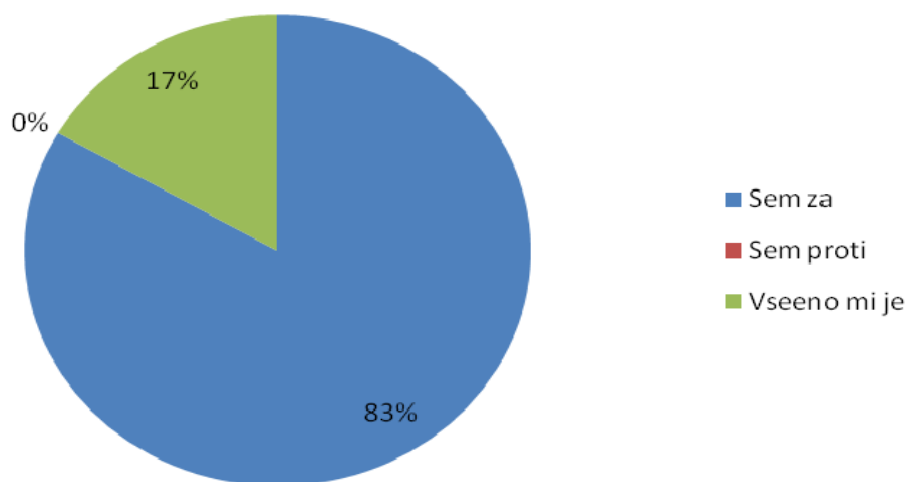
Slika 4.6: Dodatno izobraževanje o e-poslovanju in e-storitvah



#### 6. Splošno mnenje o uvajanju e-poslovanja:

Anketirance smo spraševali o splošnem mnenju, ki ga imajo o uvajanju e-poslovanja v delovno rutino občinske uprave. Rezultati ankete so nekoliko presenetljivi, saj se večina zaposlenih (83%) strinja z uvedbo e-poslovanja, le petim (17%) je vseeno, noben zaposleni pa temu ne nasprotuje.

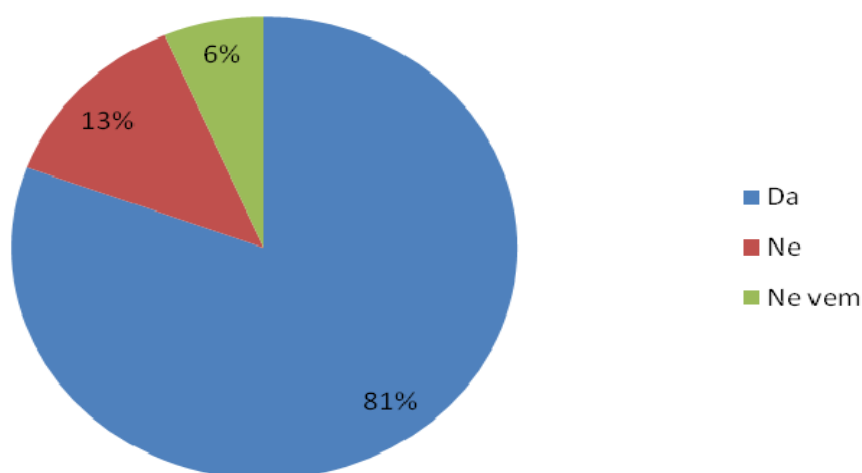
Slika 4.7: Splošno mnenje o uvajanju e-poslovanja v občinski upravi



#### 7. Vpliv e-poslovanja na učinkovitost dela:

Za konec nas je zanimalo še mnenje zaposlenih o vplivu, ki ga bo imelo e-poslovanje na učinkovitost dela, ki ga opravljajo. 81% vprašanih meni, da bo e-poslovanje pozitivno vplivalo na učinkovitost njihovega dela, medtem ko jih je 13% mnenja, da temu ne bo tako. 6% vprašanih se glede odgovora ni opredelilo. Uslužbenci občinske uprave so torej v splošnem zelo naklonjeni večji informatizaciji in modernizaciji delovnih postopkov.

Slika 4.8: Pozitiven vpliv e-poslovanja na učinkovitost dela



Če potegnemo črto pod rezultati ankete, ki so predstavljeni zgoraj, vidimo, da velika večina zaposlenih v občinski upravi Slov. Bistrica pozdravlja spremembe in učinke, ki jih prinaša e-poslovanje, čeprav je poslovanje z e-storitvami v preučevani občinski upravi še v precej zgodnji fazi. Večina zaposlenih največ uporablja e-pošto in izmenjuje podatke znotraj občinske uprave na elektronski način, precej pa jih uporablja tudi obrazce in vloge v elektronski obliki ter elektronsko arhiviranje podatkov. E-poslovanje torej že pred uvedbo končne verzije projekta E-občina v raziskovani občinski upravi zaposlenim nikakor ni tuje, saj se vanj redno uvajajo že zadnjih nekaj let, na primer s programom Lotus Notes (Ačko Kobale 2010). Ker zaposleni že poznajo osnove e-poslovanja, se jim bo bistveno lažje prilagoditi obsežnejšim spremembam, ki gotovo sledijo, ko bo projekt E-občina pripravljen za zagon. Zato je razumljivo, da zaposleni spremembe večinoma sprejemajo in menijo, da bo e-poslovanje do neke mere poenostavilo postopke ter tudi povečalo učinkovitost njihovega dela.

## 5 SKLEP

Elektronsko poslovanje obsega veliko več kot le navadno izmenjavo računalniških podatkov. Vse, kar danes delamo v sklopu svoje poslovne dejavnosti s pomočjo računalniških aplikacij in računalniških omrežij, imenujemo elektronsko poslovanje (Jerman Blažič in drugi 2001, 11). Morda je v tem glavni razlog, zakaj e-poslovanje v lokalnih skupnostih še ni zaživelo v taki meri, kot je denimo že v državni upravi. Gre za dolgotrajen proces, ki mora biti natančen in temeljit, če želi uresničiti glavne cilje (poenostavitev in približanje postopkov končnemu uporabniku, povečanje osveščenosti zaposlenih in uporabnikov in posledično povečanje zadovoljstva strank). Sledeči odstavek lepo ponazarja raziskovalčevo lastno razmišljanje:

*V nekaj več kot desetletju po osamosvojitvi so se pogoji javnega delovanja občinskih organov precej spremenili. Spremembe se niso zgodile čez noč, temveč so posledica dobro desetletje trajajočega razvoja. Načini komuniciranja in vrednote so se spreminjale predvsem zaradi demokratizacije prostora, naraščajočega medijskega pluralizma, večje občutljivosti javnosti za lokalne javne zadeve in prehoda v informacijsko dobo. V desetletju so se temeljito spremenila tudi pričakovanja ljudi, ki so se naučili, da je od načina upravljanja lokalnih javnih zadev odvisna njihova neposredna kakovost življenja. Vzporedno je počasi tudi v javne zadeve pronicala informacijska tehnologija, ki pa se ji strateško in dolgoročno ni dovolj posvečalo. Sodobna informacijska tehnologija, če je vodena strateško in z jasnimi cilji, omogoča prijaznejše in učinkovitejše upravljanje javnih storitev in odnosov s strankami (Kovačič 2004, 280).*

V diplomskem delu smo preučevali proces uvajanja e-poslovanja v delovni proces občinske uprave Slov. Bistrica. Ugotovili smo, da je proces tudi tam zastavljen premišljeno in postopno, predvsem z namenom čim boljše priprave zaposlenih na pozitivne in negativne učinke, ki bodo sledili kot logična posledica dokončne uvedbe elektronskega poslovanja. Glede na opravljeno raziskavo, na podlagi anketnih izsledkov in opravljenih intervjujev, lahko brez pomislekov zatrdimo, da bo uvedba e-poslovanja v občinski upravi Slov. Bistrica poenostavilo birokratske postopke: občani bodo lahko bistveno večji del procesa opravili kar sami preko spleta, to pa bo skrajšalo celoten postopek med občino in stranko, kar bo posledično izboljšalo tudi učinkovitost postopka in, na vrhovni ravni občinske uprave, tudi

učinkovitost dela. Ti raziskovalni rezultati zato, po našem mnenju, vodijo v potrditev prve hipoteze:

*H1: E-poslovanje bo izvajanje storitev v občinski upravi Slovenska Bistrica poenostavilo in tudi povečalo njihovo učinkovitost, kar je hkrati eden glavnih razlogov za uvajanje e-poslovanja.*

Če pa pogledamo raziskovalne rezultate v luči druge hipoteze, je slika precej manj jasna. Skupina starejših in/ali manj izobraženih uslužbencev občinske uprave v nobenem podatku, relevantnem za merjenje druge hipoteze, ne izstopajo v primerjavi s kontrolno skupino mlajših in/ali bolj izobraženih. Raziskovalna skupina starejših (minimalno starost smo, zaradi relativno majhnega raziskovalnega vzorca, določili na 49 let) in/ali manj izobraženih (uslužbenci s srednješolsko izobrazbo) šteje 15 uslužbencev, enako kot kontrolna skupina mlajših (48 let ali manj) in/ali bolj izobraženih (višja izobrazba ali več). V raziskovalni skupini se 8 uslužbencev ni udeležilo nobenega dodatnega izobraževanja o e-poslovanju, v kontrolni skupini pa 6. Razlika med obema skupinama je v tem pogledu minimalna. Situacija je podobna, ko primerjamo razliko med skupinama pri drugih dveh vprašanjih, relevantnih za diplomsko raziskavo. 12 od 15 uslužbencev iz raziskovalne skupine podpira uvajanje e-poslovanja in verjame, da bo pozitivno vplivalo na učinkovitost njihovega dela, razmerje pa je popolnoma enako v kontrolni skupini. Razlike med obema skupinama so minimalne ali celo povsem neobstoječe. Na podlagi anketnih rezultatov, pa tudi mnenja Kacove (2010), lahko drugo hipotezo brez pomislekov zavrremo:

*H2: Uslužbenci z višjo stopnjo izobrazbe in nižjo starostjo so bolj naklonjeni uvajanju e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica kot starejši in manj izobraženi.*

Povezave med starostjo, stopnjo izobrazbe ter naklonjenostjo modernizaciji in informatizaciji delovnih postopkov občinske uprave torej na prvi pogled ni. Na tem mestu pa ne smemo pozabiti, da je naš raziskovalni vzorec verjetno nekoliko (pre)majhen, da bi lahko dokončno sklepali zaključke v zvezi z drugo raziskovalno hipotezo. S tem ciljamo tako na vzorec populacije, ki je bil zajet v anketni vprašalnik, kot tudi preučevanje »le« ene občinske uprave. Da bi lahko z gotovostjo delali zaključke na to temo, bodo potrebne mnogo obsežnejše primerjalne empirične študije.

Gotovo pa je e-poslovanje za lokalne skupnosti korak v pravo smer, ki je nenazadnje tudi logična posledica družbenega razvoja preteklih dveh desetletij. Vse večja informatizacija družbe pa neizogibno vodi v informatizacijo družbenega okolja, ki tako lažje zadovoljuje potrebe prebivalstva, ki v njem živi.

## 6 LITERATURA

Ačko Kobale, Mateja. 2010. Intervju z avtorjem. Slovenska Bistrica, 2. september.

Andersen, Kim Viborg. 2004. *E-government and public sector process rebuilding: dilettantes, wheel barrows, and diamonds*. Boston: Kluwer Academic Publishers.

Batagelj, Teja, Tadej Gabrijel, Helena Gregorc, Dušan Kričej, Romana Rep, Davorka Šel, Renata Zatler, Tatjana Mizori Zupan in Maja Zupančič. 2008. *E-uprava – zaveznitvo z uporabniki*. Ljubljana: Pasadena.

Brezovšek, Marjan. 2000. Kako do zanesljive uprave. *Teorija in praksa* 37(2): 264-278.

Colnar, Marko. 2006. *Kako do prenove slovenske uprave*. Ljubljana: GV založba.

*Državni portal E-uprava*. Dostopno prek: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/> (27. avgust 2010).

Grafenauer, Božo. 2000. *Lokalna samouprava na Slovenskem: teritorialno-organizacijske strukture*. Maribor: Pravna fakulteta.

Haček, Miro. 2001. *Sistem javnih uslužbencev*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

--- 2003. Odnos med državo in lokalno samoupravo v Republiki Sloveniji. V *Globalizacija in državna uprava*, ur. Marjan Brezovšek in Miro Haček, 219-233. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Haček, Miro in Irena Bačlija. 2007. *Sodobni uslužbenski sistemi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Jerman Blažič, Borka, Tomaž Klobučar, Zoran Perše in Dragan Nedeljkovič. 2001. *Elektronsko poslovanje na internetu*. Ljubljana: GV založba.

Kac, Romana. 2010. Intervju z avtorjem. Slovenska Bistrica, 2. september.

Kopren, Sladjana. 2007. *Elektronsko poslovanje v slovenskih občinskih upravah – primer občine Krško*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: <http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska/pdfs/kopren-sladjana.pdf> (25. avgust 2010).

Kovač, Polonca. 2002. Podjetniška načela v upravljanju slovenske javne uprave. V *Ekonomski vidiki javne uprave*, ur. Bogomil Ferfila, 262-280. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kovačič, Andrej, Aleš Groznik in Miroslav Ribič. 2005. *Temelji elektronskega poslovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Kovačič, Boštjan. 2004. Informatizacija Občine Novo Mesto: Projekt e-uprava. *Teorija in praksa* 41 (1-2): 280-290.

Kren, Sanja. 2004. Načela organiziranja in delovanja uprave. V *Upravna kultura*, ur. Marjan Brezovšek in Miro Haček, 43-72. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kričej, Dušan. 2002. *E-uprava na dlani*. Ljubljana: Pasadena.

Mestna občina Koper, Institut za projektni management in informacijsko tehnologijo, Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko in 3 PORT, informacijski inženiring d.o.o. 2003. *Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (E-občine) – celotno poročilo*. Dostopno prek: [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K272A63676CBC6B0CC1256CDF00308AD2/\\$file/LS\\_Strategija\\_e-poslovanja\\_lokalnih\\_skupnosti.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K272A63676CBC6B0CC1256CDF00308AD2/$file/LS_Strategija_e-poslovanja_lokalnih_skupnosti.pdf) (17. avgust 2010).

Milunovič, Vilma. 2003. Vidiki uvajanja elektronskega poslovanja v javni upravi lokalne skupnosti. V *Management in e-izzivi: zbornik 3. strokovnega posveta Visoke šole za management v Kopru*, 125-134. Koper: Fakulteta za management.



--- 2006. *Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP 2010*. Dostopno prek: [http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju\\_dokumenti/pdf/SEP-2010.pdf](http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/pdf/SEP-2010.pdf) (18. avgust 2010).

Oblak, Tanja. 2003. *Izzivi e-demokracije*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Pek Drapal, Darinka, Mojca Drevenšek in Andrej Drapal, ur. 2004. *Odnosi z lokalnimi skupnostmi*. Ljubljana: GV založba.

Pinterič, Uroš in Uroš Svete. 2007. *Elektronsko upravljanje in poslovanje v službi uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Prešern, Saša. 2006. *Poslovna informatika in internet za podjetnike in managerje: e-poslovanje, e-trgovanje, e-plačevanje, e-podpis, e-zaščita, m-storitve*. Ljubljana: samozaložba Saša Prešern.

Sagadin Leskovar, Danica. 2006. *Ljudem prijazna javna uprava: priročnik za primeren osebni stik*. Maribor: Inštitut za lokalno samoupravo in javna naročila.

Svete, Uroš. 2006. Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije: sredstvo za doseganje globalne varnosti ali globalni varnostni izziv? V *Demokracija v globalizaciji – globalizacija v demokraciji*, ur. Miro Haček in Drago Zajc, 125-141. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Svete, Uroš in Uroš Pinterič. 2008. *E-država: upravno-varnostni vidiki*. Nova Gorica: Fakulteta za uporabne družbene študije.

Šmidovnik, Janez. 1995. *Lokalna samouprava*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

*Uradna spletna stran Občine Slovenska Bistrica*. Dostopno prek: [//www.slovenska-bistrica.si/](http://www.slovenska-bistrica.si/) (26. avgust 2010).

Vintar, Mirko, Mateja Kunstelj, Mitja Dečman in Boštjan Berčič. 2002. *Kako daleč smo z e-upravo*. Dostopno prek: [http://www.fu.uni-lj.si/iiu/Clanki/Kako\\_dalec\\_smo\\_z\\_e-Upravo.pdf](http://www.fu.uni-lj.si/iiu/Clanki/Kako_dalec_smo_z_e-Upravo.pdf) (29. avgust 2010).

Virant, Grega. 2004. *Pravna ureditev javne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

Vlaj, Stane. 1998. *Lokalna samouprava: občine in pokrajine*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

--- 2001. *Lokalna samouprava s poudarkom na načelu subsidiarnosti*. Ljubljana: Visoka upravna šola.

--- 2004. *Uvod v javno upravo*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

--- 2006. *Teorija javne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

West, Darrell M. 2005. *Global E-government*. Dostopno prek: <http://www.insidepolitics.org/egovt05int.pdf> (27. avgust 2010).

*Zakon o lokalni samoupravi (ZLS-UPB2)*. Ur. l. RS 94/2007. Dostopno prek: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200794&stevilka=4692> (23. avgust 2010).

Žurga, Gordana. 2001. *Kakovost državne uprave: pristopi in rešitve*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

## **PRILOGE**

### **PRILOGA A: Vprašanja za intervju o uvajanju e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica**

- Za začetek vas prosim, da se predstavite, predvsem pa me zanimajo vaše delovno mesto, delovne izkušnje in strokovno poznavanje preučevane problematike.
- V zadnjem desetletju je bilo veliko govora o postopnem uvajanju elektronskega poslovanja v občinske uprave po Sloveniji. Se ta proces odvija hitreje ali počasneje od pričakovanj?
- Vprašanje informatizacije javne uprave je aktualno že od leta 2000, ko je parlament sprejel zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, vlada pa strategijo e-poslovanja do leta 2004 (SEP 2001-2004). Kako daleč je leta 2010 ta proces na občinski upravi Slovenska Bistrica? Katere so e-storitve, ki jih doslej omogočate?
- Kot študent smeri APJU (Analiza politik in javna uprava) lahko zatrdim, da imate eno izmed boljših občinskih spletnih strani. Je dodelana, pregledna, nenazadnje pa vsebuje tudi veliko uporabnih informacij. Kakšne spremembe v zvezi z uvajanjem e-poslovanja je doslej doživela spletna stran in katere tovrstne spremembe lahko pričakujemo na njej v bližnji prihodnosti?
- Spletna stran občanom omogoča tudi tiskanje različnih obrazcev, ki jih lahko nato izpolnjene prinesejo na občino. Vendarle pa se zdi, da nekateri (predvsem starejši) občani niso dovolj dobro seznanjeni z novimi možnostmi, ki jih omogočajo vse bolj informatizirane lokalne skupnosti. Zanima me torej, v kolikšni meri občani to možnost tudi dejansko uporabljajo? Je možnost tiskanja obrazcev za občane pohitrila občinske postopke?
- Morda imate podatke, katere storitve, ki jih ponuja občinska spletna stran (informacije, e-obrazci, e-pošta), so med občani najbolj priljubljene?

- S tem vprašanjem se nekoliko navezujem na prejšnje. Glavna načela pri uveljavljanju e-poslovanja v slovenskih občinah je pohitritev birokratskih postopkov, poenostavitev le-teh ter izboljšanje komunikacije med stranko in občino. Sam kot raziskovalec menim, da bi, vsaj glede poenostavitve in komunikacije, pri določenih skupinah populacije (npr. starejših in ljudeh s posebnimi potrebami), lahko bil učinek prav nasproten. Nekateri ljudi bi lahko kopica podatkov na internetu le dodatno zmedla, nadomeščanje običajnih postopkov z e-storitvami pa bi lahko vodilo v nekakšno »robotizacijo« odnosov med občino in stranko. Se omenjene težave pojavljajo tudi pri vas? Se z informatizacijo postopkov in storitev na občinski upravi približujete končnemu uporabniku?
- Morda občanom nudite kakšna orodja ali aplikacije, s katerimi jim olajšate pristop k novim informatiziranim postopkom? Če da, katera so ta orodja?
- V svoji diplomski nalogi preučujem tudi odnos zaposlenih do sprememb, ki jih v Vaše delo vnaša vse večja informatizacija delovanja občinske uprave. Zanima me torej vaše osebno doživljanje teh sprememb. Se bo/je obseg Vašega dela zmanjšal, povečal, bo delo, gledano v celoti lažje, težje?
- Kako pa menite, da se na spremembe prilagajajo uslužbenci občinske uprave Slov. Bistrica? Je za katere skupine (starejši/mlajši, bolj/manj izobraženi) informatizacijski prehod težavnejši kot za druge?
- Ena od posledic e-uprave je tudi zmanjšanje zaposlenih in spremembe v strukturi organizacije. Se pri vas obeta kaj podobnega oz. je do tega že prišlo?
- Na to vprašanje ste mi delno že odgovorili v prejšnjih, a vendarle: kakšna je dolgoročnejša vizija za prihodnost v zvezi z uvajanjem e-poslovanja na vaši občinski upravi?

## **PRILOGA B: Anketni vprašalnik - uvajanje e-poslovanja v občinski upravi Slovenska Bistrica**

Spoštovani!

Sem študent 4. letnika Fakultete za družbene vede, politologije, smeri analiza politik in javna uprava. V okviru svoje diplomske naloge z naslovom *E-poslovanje slovenskih občin: primer občine Slovenska Bistrica*, preučujem med drugim tudi odnos zaposlenih do vse večje informatizacije dela in storitev v občinskih upravah.

Anketni vprašalnik je anonimen, rezultati pa bodo uporabljeni izključno v raziskovalne namene. Za sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujem,

Miha Soršak

### **1. Spol:**

- a) M
- b) Ž

### **2. Starost:**

\_\_\_\_\_

### **3. Izobrazba:**

- a) Srednja šola
- b) Višja izobrazba
- c) Visoka izobrazba ali več

### **4. Ali pri svojem delu uporabljate internet?**

- a) Da
- b) Ne

### **5. V primeru pritrdilnega odgovora, prosim, navedite, v kakšne namene ga uporabljate (možnih več odgovorov):**

- a) Pridobivanje informacij v zasebne namene
- b) Pridobivanje informacij v službene namene

**6. Ali pri svojem delu uporabljate katere izmed naštetih elektronskih storitev (možnih več odgovorov)?**

- a) E-pošta
- b) E-obrazci in e-vloge
- c) E-izmenjava podatkov znotraj občinske uprave
- d) E-arhiviranje podatkov
- e) Druge (dopolni):

**7. Katere izmed elektronskih storitev, ki jih uporabljate, uporabljate največ?**

---

**8. Ste se udeležili kakšnega dodatnega izobraževanja o e-poslovanju in e-storitvah?**

- a) Na pobudo delodajalca
- b) Na lastno pobudo
- c) Ne

**9. Kakšno je vaše splošno mnenje o uvajanju e-poslovanja in e-storitev v občinsko upravo Slovenska Bistrica?**

- a) Sem za
- b) Sem proti
- c) Vseeno mi je

**10. Menite, da bo uvedba e-poslovanja v vašo delovno rutino pozitivno vplivala na učinkovitost dela, ki ga opravljate?**

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne vem