

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

MATEJ KOČAR

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

**PRIMERJAVA STANJA ELEKTRONSKE
UPRAVE V SLOVENIJI Z DRŽAVAMI
EVROPSKE UNIJE**

Ljubljana, julij 2009

MATEJ KOČAR

IZJAVA

Študent **Matej Kočar** izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom **dr. Tomaža Turka**, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 17. 7. 2009

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 ELEKTRONSKA UPRAVA	2
1.1 KAJ JE ELEKTRONSKA UPRAVA?	2
1.2 RAZVOJ ELEKTRONSKE UPRAVE.....	3
1.3 PRIČAKOVANE KORISTI E-UPRAVE.....	4
1.4 PREDSTAVITEV OBRAVNAVANIH ŠTUDIJ.....	6
1.4.1 Primerjava javnih storitev na spletu, Evropska komisija	6
1.4.2 Raziskava e-uprave, Združeni narodi	8
1.4.3 Izraba tehnologije v e-upravi, Brookings	10
2 ANALIZA STANJA E-UPRAVE V SLOVENIJI	11
2.1 UGOTOVITVE RAZISKAVE EVROPSKE KOMISIJE.....	11
2.2 UGOTOVITVE RAZISKAVE ZDRUŽENIH NARODOV	11
2.3 UGOTOVITVE RAZISKAVE INŠTITUTA BROOKINGS	12
2.4 PRAKTIČNE IZKUŠNJE S SLOVENSKO E-UPRAVO	13
2.4.1 Primer dobre prakse – portal e-VEM.....	13
2.4.2 Primer slabše prakse – e-storitve za državljane.....	14
3 ANALIZA STANJA E-UPRAVE V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE	15
3.1 UGOTOVITVE RAZISKAVE EVROPSKE KOMISIJE.....	15
3.2 UGOTOVITVE RAZISKAVE ZDRUŽENIH NARODOV	16
3.3 UGOTOVITVE RAZISKAVE INŠTITUTA BROOKINGS	17
4. UGOTOVITVE	17
SKLEP	20
LITERATURA IN VIRI	21

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Rezultati ključnih kazalnikov raziskave Evropske komisije</i>	15
---	----

UVOD

Obstaja veliko vzvodov za višanje konkurenčnosti v gospodarstvu: davčni instrumenti, investicije v raziskave in razvoj, izobraževanje, infrastruktura, zakonodaja, ... Šele pred kratkim pa je prišlo do spoznanja, da mora tudi država sama postati konkurenčna, kar pomeni večanje učinkovitosti operacij javnega sektorja ter ponudbe storitev.

Elektronska uprava (v nadaljevanju e-uprava) je ključno sredstvo, ki omogoča prehod v konkurenčno javno upravo. Ustrezna uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v upravnih storitvah lahko poveča učinkovitost in kakovost storitev, poleg tega pa omogoča nižanje stroškov ter administrativnih bremen za državljane in podjetja. Elektronske storitve javne uprave so dostopnejše, možno pa jih je tudi hitreje izvesti, kar prihrani veliko časa in denarja ponudnikom storitev in njihovim uporabnikom. Te prednosti so izjemne in lahko zelo spodbudno vplivajo na gospodarstvo oz. na njegovo konkurenčnost. Poleg tega postaja e-uprava vse pomembnejši način nadziranja državnih izdatkov, kar je posebej pomembno v času današnje gospodarske krize, saj prihranki, ki jih ob ustrezni uporabi prinaša e-uprava, manjšajo potrebo po večanju davkov. Že zaradi navedenih prednosti je vpeljava e-uprave zelo pomembna, če ne že skorajda nujna za vsako državo.

Velikokrat pa se zgodi, da države po izvedbi rešitev e-uprave ne dosežejo zgoraj opisanih pozitivnih učinkov. Vpeljava e-uprave je zelo zahteven projekt, ki lahko ob neustrezni vpeljavi povzroči veliko stroškov ter veliko nezadovoljstva pri uporabnikih.

Namen diplomskega dela je preveriti ustreznost vpeljave e-uprave v Sloveniji ter primerjava slovenske e-uprave z e-upravo v drugih članicah Evropske unije. Pri proučevanju obravnavane tematike sem izhajal predvsem iz analiz stanja e-uprave, ki so jih nedavno izvedli Evropska komisija, Združeni narodi ter inštitut Brookings. Pomagal sem si tudi z drugo domačo ter tujo strokovno literaturo, internetnimi bazami podatkov, članki iz različnih revij ter z informacijami, ki sem jih pridobil z delom v podjetju SRC, d. o. o., ki je razvilo veliko rešitev za slovensko e-upravo.

Diplomsko delo je sestavljeno iz štirih glavnih poglavij, ki so razdeljena na več podpoglavij, ter uvoda in sklepa. V prvem poglavju je opredeljena e-uprava, katere so njene prednosti, kako je potekal njej razvoj ter predstavitev analiz, ki so pomemben vir informacij. Drugo in tretje poglavje vključujeta analizo stanja e-uprave v Sloveniji ter v Evropski uniji. V zadnjem, četrtem poglavju, sem utemeljil svoje ugotovitve, do katerih sem prišel na podlagi analize.

1 ELEKTRONSKA UPRAVA

1.1 KAJ JE ELEKTRONSKA UPRAVA?

E-uprava je precej širok pojem. V domači ter tuji strokovni literaturi najdemo zanj veliko opredelitev. Ministrstvo za javno upravo jo opredeljuje kot obliko izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim uporabnikom (državljanom, poslovnim subjektom, zaposlenim v javni upravi). Namen je doseganje večje razpoložljivosti, preglednosti in kakovosti storitev za uporabnike ter boljša interna učinkovitost dela. E-uprava vključuje zagotavljanje sodelovanja različnih institucij pri obravnavanju državno pomembnih tem in delovanju državne in javne uprave. Pri tem so uporabljene različne metode za avtomatizacijo opravil, zlasti pri zunanji komunikaciji (zahtevanje storitev, distribucija izdelkov, e-demokracija) in notranji komunikaciji (povezovanje evidenc, avtomatske obdelave). V izrazu e-uprava so zajete tudi stalne aktivnosti prilagajanja organizacijskih, pravnih in tehničnih okvirov za čim učinkovitejše izvajanje tovrstnih poslovnih procesov. Z uvajanjem e-uprave v vseh delih javne uprave bodo doseženi pomembni dolgoročni sinergijski učinki v smislu preglednosti, racionalizacije in fleksibilnosti poslovanja (MJU, 2006).

Zajema interakcije z različnimi tipi subjektov, in sicer:

- uprava in državljan oz. državljan in uprava (G2C oz. C2G),
- uprava in podjetja oz. podjetja – uprava (G2B oz. B2G),
- uprava in uprava (G2G),
- uprava in zaposleni oz. zaposleni in uprava (G2E oz. E2G) (Wikipedia, 2009).

E-uprava prispeva k odprtosti in preglednosti delovanja javne uprave, obenem pa tudi dviguje učinkovitost in kakovost storitev javne uprave, saj se z uvajanjem elektronskih storitev prenavljajo njeni postopki in tudi sama organizacija delovanja. Storitve elektronske uprave po eni strani prispevajo k notranji posodobitvi javne uprave, obenem pa tudi približujejo upravo uporabnikom, saj so storitve časovno dosegljivejše (dostopnost 24 ur na dan) ter fizično lažje dostopne (brez nepotrebnih poti), postopki pa so enostavnejši in tako prijaznejši za uporabnike. Z vsemi temi učinki pa e-uprava tudi prispeva k uresničevanju ciljev Lizbonske strategije. (Slovensko predsedstvo EU, 2008, 2009)

Čeprav je pogosto mišljenje, da je e-uprava spletna uprava oz. uprava na internetu, lahko uporablja tudi številne tehnologije, ki ne temeljijo na internetu, na primer SMS, MMS, avtomati za volitve, radio, televizija ter nekatere druge tehnologije (Wikipedia, 2009).

Poleg vseh zgoraj naštetih funkcij e-uprave ima le-ta še eno zelo pomembno funkcijo. S tem ko se poveča dostopnost informacij državljanom, prihaja do opolnomočenja državljanov. To

zelo dobro opisuje naslednji citat: »E-uprava je najnovejši korak v evoluciji, ki opolnomoči posamezne državljanke pri zaščiti njihovih pravic in jim daje možnost, da njihov glas sliši vlada.« (Evans & Yen., 2005).

1.2 RAZVOJ ELEKTRONSKE UPRAVE

Razmišljanje o vpeljavi spletnih razsežnosti v delovanje javnega sektorja se je začelo v devetdesetih letih prejšnjega stoletja v času izjemnega povečanja uporabe interneta. Povečanje uporabe interneta je namreč omogočalo občutno znižanje stroškov, kar je zelo privlačilo državne uradnike. Potencial interneta pa ni omogočil le nižanja stroškov, temveč tudi lažje povezovanje ter možnost prenove poslovanja, zaradi česar je bil potreben dober premisek o tem, zakaj in kako mora delovati uprava. Mnoge prve izvedbe e-uprave so bile precej neuspešne. Poskušale so namreč predvsem nižati stroške, a niti pri tem niso bile uspešne, saj so nižje stroške pogosto zasenčili visoki vložki v investicije ter vzdrževanje informacijskih sistemov (United Nations, Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management, 2008).

Razvoj e-uprave v različnih državah po svetu je bil odvisen tudi od načina vodenja javne uprave. V zahodnih demokracijah obstajajo trije načini vodenja v javni upravi, in sicer:

- anglo-ameriški,
- nordijski,
- evropsko-kontinentalni.

Anglo-ameriški način poudarja učinkovitost, storilnost in čim večjo vrednost za denar. Države s tem načinom vodenja v javni upravi so nagnjene k vpeljavi tržnih mehanizmov ter konkurenčnosti v javno upravo, državljanke pa obravnavajo kot stranke. Nordijski način vodenja je nekakšna mešanica med anglo-ameriškim ter evropsko-kontinentalnim. Predvsem se ukvarja z zadovoljevanjem potreb državljanov; države s tem načinom vodenja sicer ne pozabljajo na učinkovitost, vendar ne bodo nižale stroškov za ceno manjšega zadovoljstva uporabnikov. Države z zadnjim z evropsko-kontinentalnim načinom gradijo upravo izrazito na upravnih zakonih. Te države težijo k večjemu opolnomočenju državljanov ter zaposlenih in k višji kakovosti storitev, vendar ostajajo pri tem prekrute s tradicionalnimi upravnimi sistemi. Opisane razlike med različnimi načini vodenja so bile predvsem opazne v devetdesetih letih prejšnjega stoletja, danes pa postajajo vse manjše (Torres, Pina & Acerete, 2005).

1.3 PRIČAKOVANE KORISTI E-UPRAVE

Elektronska uprava oz. njena uporaba prinaša veliko koristi. Te zadevajo različne subjekte – državljanke, poslovne subjekte ter zaposlene v javni upravi. V tej točki so navedene nekatere najpomembnejše koristi, ki jih prinaša e-uprava:

1. odprtost ter preglednost

E-uprava omogoča državljanom lažji dostop do informacij javnih oblasti. To je precej pomembno, saj omogoča državljanom razumeti, kje je porabljen njihov denar in kako se izvaja sprejemanje odločitev, kar daje državljanom večjo moč. To je korak proti bolj preglednejšemu in bolj odprtemu delovanju institucij javnega sektorja, kar krepi demokracijo. Poleg tega večja preglednost pomaga v boju proti korupciji in prevaram (Center for Democracy and Technology, 2009).

2. Višja raven storitve

Velika prednost e-uprave je zvišanje ravni storitev v smislu povečane fleksibilnosti (vse storitve so zbrane na enem mestu, dostopne so 24 ur na dan, ipd.) in preglednosti (Information Society Commission, 2003). Poleg tega omogoča e-uprava tudi lažjo oz. hitrejšo obdelavo standardnih opravil in posledično izvedbo večjega obsega storitev (Gouscos, Kalikakis, Legal & Papadopolou, 2006), to pa se izraža v povečanju časa, ki je izvajalcem storitev na voljo za izvedbo nestandardnih storitev.

3. Nižanje stroškov

E-uprava omogoča javnemu sektorju povečanje obsega obdelave storitev ter posledično povečanje obsega ponudbe storitev, obenem pa za izvedbo tega potrebuje manj časa ter zaposlenih, kar je po mojem mnenju ena najpomembnejših prednosti e-uprave. Nižanje stroškov je omogočeno v več primerih:

a) del prihrankov, ki jih omogoča e-uprava, je posledica zmanjšanja števila zaposlenih za izvajanje storitev in zmanjšanja količine papirja, porabljenega med izvedbo storitve ter zmanjšanja števila neustrezno izpolnjenih obrazcev, poslanih na organe (Trkman & Turk, 2009).

b) Na znižanje stroškov pomembno vpliva tudi e-učenje, ki v kombinaciji s tehnologijami, ki omogočajo elektronsko sodelovanje (npr. telekonference, e-sobe ter spletni seminarji), pomaga zmanjšati stroške potovanj ter izobraževanja. Velik del prihrankov je posledica zmanjšanih stroškov potovanja, ki znašajo tudi do 50 odstotkov zneska, namenjenega izobraževanju.

c) Pri nižanju stroškov ima pomembno vlogo tudi uporaba e-naročanja. E-naročanje omogoča skrajšanje naročanja, pospeševanje transakcij, povečanje konkurenčnosti, nižanje administrativnih stroškov, zvišanje razpoložljivega časa delovnega osebja ter tudi zmanjšanje stroškov naročenega blaga in storitev.

d) E-uprava omogoča uporabnikom, da si postrežejo sami prek samopostrežnih elektronskih pultov. To ne omogoča le zvišanja kakovosti storitev (zmanjšanje potrebnega časa za čakanje,

bolj specializirane storitve, boljše informacije o storitvah), temveč tudi nižja stroške obravnave strank, saj omogoča zmanjšanje fizične infrastrukture (števila poslovalnic).

4. Skrajšanje časa izvajanja procesov

Informatizacija javnih storitev lahko precej zmanjša čas, potreben za izvedbo procesa oz. za izvedbo storitve, kar prihrani čas izvajalcem storitev in tudi uporabnikom. Elektronsko posredovanje podatkov organom javne uprave omogoča tudi, da se kadarkoli preveri, v kateri fazi je postopek izvedbe storitve. Poleg tega razpoložljivost elektronskih podatkov omogoča tudi delno ali popolno avtomatizacijo procesa.

5. Zmanjšanje administrativnih bremen

Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije lahko pomembno pripomore k zmanjšanju administrativnih bremen za uporabnike storitev javne uprave (velja tako za podjetja kot tudi za uporabnike). K temu pripomorejo razpoložljivost, delitev in večkratna uporaba elektronskih podatkov, informatizacija ključnih ter odstranitev nepomembnih korakov ter ustrezne organizacijske spremembe.

6. Izboljšana kakovost informacij ter njihova enostavnejša izmenjava

Zahvaljujoč uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije se kakovost posredovanih informacij v administrativne informacijske sisteme viša. Neposreden vnos podatkov v elektronski obliki s strani uporabnikov zmanjša število napak, zaradi česar je mogoča tudi izdelava kakovostnih menedžerskih informacijskih sistemov. Poleg tega lahko deljena uporaba informacij in baz podatkov, ki jo omogočajo internetna omrežja, izboljša tudi kakovost podatkov oz. priskrbovanje podatkov.

7. Povečana učinkovitost

Spremembe, vpeljane z e-upravo, kot na primer izboljšano pridobivanje podatkov in višja raven storitev, prispevajo k povečanju učinkovitosti izvajanja javnih storitev. Naloge in stroški so lahko učinkoviteje distribuirani, tako znotraj ustanov javnega sektorja ter med njimi, to pa omogoča racionalizacijo procesa. Učinkovitost ter storilnost javnega sektorja se povečata predvsem takrat, ko sta doseženi s povečano in pametnejšo uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije. To predstavlja najmočnejši vzvod za povečanje vsesplošne storilnosti in ekonomske konkurenčnosti. Ta vzvod ne nadomešča ostalih vzvodov (npr. davčnih instrumentov ter investicij v izobraževanje ter raziskave in razvoj), a lahko poveča njihov učinek. Višanje učinkovitosti javnega sektorja pomeni, da je mogoče znižati davčni pritisk na državljane oz. ga bolje uravnati, tako da je več sredstev na voljo za prednostna področja (npr. vložki v izobraževanje ter raziskave in razvoj), kar vodi k boljšemu doseganju splošnih ciljev javnega sektorja. Nasprotno, neučinkovitost javnega sektorja pomeni, da je treba za omogočanje dane ponudbe javnih storitev pobrati več davkov (ali pa ponuditi manj storitev ob dani obdavčitvi) ter da primanjkuje sredstev za investicije v prednostna področja, kar vodi k večji neučinkovitosti javnega sektorja ter ovira konkurenčnost.

8. Povečanje zadovoljstva uporabnikov

Z zvišanjem ravni storitev, zmanjšanjem časa za obdelavo oz. izvedbo in z večjo usmerjenostjo k uporabniku omogoča e-uprava povečanje zadovoljstva uporabnikov. Čeprav je povečanje zadovoljstva težko pretvoriti v številke, je lahko izmerjeno na podlagi uporabe teh storitev, zmanjšanja pripomb ali z anketiranjem uporabnikov.

9. Izboljšana politična učinkovitost

Z olajšanjem izmenjave informacij med sistemi javnega sektorja ter med javnim sektorjem in državljani postavlja e-uprava temelje za zvišanje učinkovitosti politik na pomembnih področjih, ko so npr. zdravstvo, izobraževanja in državna varnost.

10. Povečana gospodarska konkurenčnost

E-uprava lahko veliko prispeva k zvišanju gospodarske konkurenčnosti. Z racionalizacijo birokratskih postopkov in povečanjem učinkovitosti v javnem sektorju ima pomembno vlogo pri zvišanju stopnje produktivnosti v celotnem gospodarstvu. Poleg tega z zmanjšanjem birokracije, nudenjem boljšega dostopa do informacij in kakovostnejšimi storitvami, osredotočenimi na uporabnike, spodbuja podjetništvo in zvišuje konkurenčnost podjetij.

11. Izboljšan menedžment oskrbovalne verige

Vladna telesa so še v zgodnji fazi uporabe tehnologije za boljšo povezavo in avtomatizacijo svoje oskrbovalne verige. Najboljše kratkoročne priložnosti za zmanjšanje stroškov s pomočjo boljšega menedžmenta oskrbovalne verige imajo organizacije, ki naročajo večje količine izdelkov oz. opreme (običajno so to organizacije, odgovorne za obrambo, transport ter zdravje), ki lahko trajajo mesece ali celo leta.

12. Zmanjšanje napak, prevar in izkoriščanja

Velik delež proračunskih sredstev je vsako leto porabljen za previsoke plače, napačne trditve in neposredno goljufijo. Tehnologija omogoča izslediti in zmanjšati to izgubo (European Commission, 2005).

1.4 PREDSTAVITEV OBRAVNAVANIH ŠTUDIJ

1.4.1 Primerjava javnih storitev na spletu, Evropska komisija

1.4.1.1 Splošno o študiji

Obravnavana raziskava je sedma zaporedna raziskava Evropske komisije, ki ocenjuje ponudbo e-storitev v Evropi. Namen raziskave je preveriti, ali so države uspešne pri vpeljavi e-storitev, kar je eden bistvenih elementov akcijskega načrta E-uprava i2010. Raziskava preverja, v kolikšni meri države pri uvedbi e-storitev upoštevajo načela zgoraj omenjenega načrta. Ta so:

- Noben državljan ni pozabljen.

- Učinkovitost in storilnost morata postati resničnost.
- Najprej je treba izvesti ključne storitve za državljane ter podjetja.
- Treba je upoštevati ključne dejavnike uspeha.
- Treba je povečati sodelovanje ter demokratično odločanje.

Raziskava meri uspešnost z meritvijo naslednjih kazalnikov:

- kazalnik spletne kompleksnosti, zasnovan na prenovljenem petstopenjskem modelu,
- kazalnik števila spletnih storitev, ki jih je možno v celoti opraviti prek interneta,
- kazalnik osredotočenosti na uporabnika (le-ta je sestavljen iz štirih podkazalnikov),
- kazalnik proaktivnosti storitev,
- ocena državnega portala, iz katere je razvidna ustreznost ureditve storitev oz. konsistentnosti e-uprave.

Raziskava poleg vseh 27 držav članic Evropske unije vključuje še Švico, Islandijo, Norveško ter Turčijo (European Commission, 2007).

1.4.1.2. Uporabljena metodologija

Ocena je zasnovana predvsem na oceni spletnega dela več kot 5000 institucij javnega sektorja in 14.000 spletnih straneh, prek katerih je mogoče opraviti 20 osnovnih javnih storitev. Informacije so bile zbrane v sodelovanju s predstavniki sodelujočih držav.

Kazalnik spletne kompleksnosti oz. dostopnosti e-storitev prek spleta razvršča spletne storitve v eno izmed petih stopenj, ki so:

- informacija (o storitvi so na spletu na voljo le informacije),
- enosmerna interakcija (z interneta si je možno naložiti obrazec),
- dvosmerna interakcija (elektronski obrazec),
- transakcija (storitev je v celoti mogoče opraviti elektronsko),
- personalizacija (vzpostavljena je povezava med različnimi sistemi javne uprave, posledično je omogočena izmenjava oz. večkratna uporaba podatkov ter proaktivno izvajanje storitev).

Kazalnik števila spletnih storitev, ki jih je mogoče v celoti opraviti prek interneta, loči storitve v eno od dveh stopenj:

- ni možnosti v celoti opraviti storitve prek interneta,
- storitev je mogoče v celoti opraviti prek interneta.

Kazalnik osredotočenosti na uporabnika je zgrajen iz štirih podkazalnikov, in sicer:

- varnost osebnih podatkov: ta kazalnik preverja, ali imajo transakcijske storitve, katere opravijo državljani, unikatno šifro, ki predstavlja za državljana potrdilo o opravljeni storitvi;

- administrativna bremena: kazalnik meri število polj, ki jih je treba izpolniti za izvedbo storitve;
- možnost izbire kanala oz. dostopa: ta kazalnik meri prijaznost do uporabnika v smislu možnosti opravljanja storitve prek več kanalov (brez upoštevanja klasičnih kanalov);
- standardi dostopnosti: ta kazalnik preverja, ali lahko uporabniki ne glede na fizične omejitve dostopajo do spletnih storitev.

Pri ocenjevanju državnega portala je bil ključni predmet raziskave preverjanje, koliko od 20 osnovnih javnih storitev je na voljo na državnem portalu. Z drugimi besedami, raziskava preverja, ali državni portali obravnavanih držav res odpirajo vrata do storitev za državljane ter podjetja. Preostali elementi ocene državnih portalov so zmožnost personalizacije (t. i. Moja e-uprava), prilagoditev pregleda portala glede na vrsto uporabnika (državljan, podjetje itd.) ter konsistentnost zunanje podobe celotnega portala (European commission, 2007).

1.4.2 Raziskava e-uprave, Združeni narodi

1.4.2.1 Splošno o študiji

Raziskava pripravljenosti e-uprave iz leta 2008 je četrta različica raziskave e-uprave, ki jo izvajajo Združeni narodi. Namen raziskave je nuditi:

- primerjalno oceno zmožnosti prenove uprav z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije za nudenje spletnih storitev svojim državljanom v državah članicah,
- merilo za spremljanje napredka vlad pri uvedbi storitev e-uprave.

Rezultat raziskave je analiza uspešnosti držav pri uvedbi e-uprave. Nakazuje koristi ter izzive pri uvedbi e-uprave ter poudarja izkušnje različnih držav pri njenem uvajanju.

Raziskava se osredotoča na vključenost državljanov, napredek v infrastrukturi ter absorpcijsko zmogljivost državljanov. Obravnavana raziskava se nekoliko razlikuje od prejšnjih študij Združenih narodov, saj se bolj osredotoča na sodelovanje “uprava in državljani” (G2C), vključuje pa tudi nekaj vidikov sodelovanja “uprava in podjetja” (G2B) ter temo vodenja e-uprave (United Nations, 2008).

Raziskava sicer zajema vse države članice Združenih narodov, a sem se pri proučevanju rezultatov omejil le na evropske države, ki so bile obravnavane tudi v raziskavi Evropske komisije, saj je tako lažja primerjava rezultatov obeh raziskav.

1.4.2.2 Uporabljena metodologija

Indeks pripravljenosti e-uprave, ki je temeljni rezultat te raziskave, je združen iz treh podindeksov:

1) Indeks spletnega dela

Indeks spletnega dela temelji na modelu, ki razvršča storitve v eno od petih stopenj, in sicer:

- e-uprava v nastajanju: prisotnost uprave na spletu sestoji iz spletne strani, na kateri so zbrane povezave do različnih ministrstev. Večina informacij je statičnih, povezave z državljanji je malo.
- Izboljšana e-uprava: na spletu je dosegljivih več informacij o upravi ter o javni politiki. Na upravnih spletnih straneh so zbrane povezave do arhivskih informacij, ki so hitro dostopne državljanom, npr. o dokumentih, obrazcih ter zakonih.
- Interaktivna e-uprava: državljanji si lahko iz upravnih spletnih strani na osebni računalnik naložijo dokumente, katere lahko v fizični obliki pošljejo na pristojne institucije. V tej stopnji so opazni tudi zametki interaktivnega portala oz. spletne strani s storitvami.
- Transakcijska e-uprava: v tej fazi so opazni začetki transformacije e-uprave. Ponujena je možnost interakcije državljanji in upravo (C2G). Vključuje možnost plačila davkov, pridobivanja identifikacijskih dokumentov, potnega lista, obnovo dovoljenj, rojstnih certifikatov. Državljanji lahko dostopajo do teh storitev 24 ur na dan. Vse transakcije so v celoti opravljene prek spleta.
- Povezana e-uprava: uprava se preoblikuje v povezano entiteto, ki se potrebam državljanom odzove z izdelavo integriranih zalednih sistemov. To je najvišja stopnja e-uprave. Doseže se z naslednjimi povezavami:
 - horizontalne povezave (med upravnimi organi),
 - vertikalne povezave (med osrednjimi ter lokalnimi upravnimi organi),
 - infrastrukturne povezave,
 - povezave med upravo in državljanji,
 - povezave med deležniki (uprava, zasebni sektor, akademske institucije, civilna družba).

E-sodelovanje v procesu odločanja podpira in spodbuja uprava.

Ocena spletnega dela temelji na vprašalniku, na katerega so vprašani odgovarjali v številčni vrednosti. Zaradi zagotovitve konsistentnosti raziskava zajema enako število funkcionalnosti na primerljivih straneh v vsaki državi.

2) Indeks telekomunikacijske infrastrukture

Indeks telekomunikacijske infrastrukture je zgrajen iz petih kazalnikov, ki imajo isto relativno težo znotraj indeksa:

- število uporabnikov interneta/100 ljudi,
- število osebnih računalnikov/100 ljudi,
- število telefonskih linij/100 ljudi,
- število mobilnih telefonov/100 ljudi,
- število širokopasovnih povezav/100 ljudi.

3) Indeks človeškega kapitala

Indeks človeškega kapitala je skupek pismenosti odraslih (dve tretjini teže) ter stopnje bruto vpisa v izobraževanje (Gross Enrolment Ratio – GER), katerega teža je ena tretjina.

Raziskava ocenjuje tudi stopnjo e-sodelovanja v državah, ki je ocenjena na podlagi 21 storitev s tega področja, vprašanja pa so razdeljena v tri sklope, in sicer:

- e-informacije: upravna spletna stran nudi informacije o izvoljenih predstavnikih, strukturi e-uprave, politikah, programih, zakonih, predpisih in druge podobne informacije. Te so razširjene prek različnih spletnih orodij (npr. spletni forumi, blogi, mreže spletnih skupnosti).
- E-svetovanje: upravna spletna stran vsebuje vsa potrebna orodja za e-svetovanje. Poskrbljeno je, da imajo izvoljeni predstavniki na voljo spletno stran, prek katere se lahko neposredno sporazumevajo s svojimi volilci (državljanom je dovoljeno določiti vsebino debate). Vse razprave so zbrane v arhivu, ki je na ogled državljanom.
- E-odločanje: vlada je pripravljena upoštevati e-vložke državljanov v procesu odločanja. Državljanje obvesti o tem, katere odločitve so bile sprejete na podlagi svetovanja (United Nations, 2008).

1.4.3 Izraba tehnologije v e-upravi, Brookings

1.4.3.1 Splošno o študiji

Raziskava inštituta Brookings analizira državne strani v 198 državah po svetu. Preverja predvsem dovršenost spletnih funkcionalnosti ter primerja trende razvoja e-uprave 2001–2008. Kot je zapisano v raziskavi, je to le osnutek, končna različica še ni bila objavljena.

Raziskava sicer zajema države s celega sveta, a sem se tudi pri tej raziskavi omejil le na 31 evropskih držav, za katere sem rezultate preverjal tudi pri preostalih raziskavah.

1.4.3.2 Uporabljena metodologija

Raziskava preverja obstoj 18 različnih funkcionalnosti. Za vsako od naslednjih funkcionalnosti dobi država štiri točke: publikacije, dostop do baz podatkov, zvočni posnetki, video posnetki, možnost pregleda strani v tujih jezikih, odsotnost oglasov, odsotnost premijskih zneskov, odsotnost uporabniških zneskov, možnost dostopa fizično omejenim osebam, prisotnost varnostne politike, prisotnost zasebnostne politike, možnost digitalnega podpisovanja vlog, možnost plačevanja s kreditnimi karticami, prisotnost elektronskih naslovov za pomoč, možnost dodajanja komentarjev, možnost personalizacije strani ter možnost dostopa z dlančnikom. Vse navedene funkcionalnosti prinesejo 72 točk. Preostalih 28 točk lahko prinesejo spletne storitve (ena spletna storitev prinese eno točko).

Žal v raziskavi niso navedeni podrobni rezultati za vsako funkcionalnost za posamezno državo, temveč le za nekatere funkcionalnosti. Posledično si ni mogoče ustvariti popolne slike o tem, kako je posamezna država dosegla določeno oceno (Brookings, 2008).

2 ANALIZA STANJA E-UPRAVE V SLOVENIJI

2.1 UGOTOVITVE RAZISKAVE EVROPSKE KOMISIJE

Pri prvem temeljnem kazalniku, spletni kompleksnosti, je Slovenija dosegla 96 odstotkov, kar pomeni, da so storitve v povprečju nad transakcijsko stopnjo. Ta rezultat jo uvršča na drugo mesto med obravnavanimi državami. Pri Sloveniji je presenetljiva visoka stopnja kompleksnosti storitev za državljane, ki je malenkost višja od stopnje, na kateri so storitve za podjetja.

Pri drugem temeljnem kazalniku, številu storitev, ki jih je možno v celoti opraviti prek interneta, je Slovenija dosegla oceno 90 odstotkov, kar pomeni, da je 90 odstotkov temeljnih storitev možno v Sloveniji v celoti opraviti prek interneta. Ta ocena postavlja Slovenijo na 3. mesto pri tem kazalniku.

Indikator proaktivnosti storitev uvršča Slovenijo na prvo mesto med obravnavanimi državami z rezultatom malo pod 80 odstotkov. To uvršča Slovenijo visoko nad evropsko povprečje, ki znaša 36 odstotkov.

Slovenija tudi pri kazalniku osredotočenosti na uporabnika dosega precej visok rezultat, in sicer 22 odstotkov (kar jo uvršča na 5. mesto), medtem ko je evropsko povprečje 19 odstotkov. Večina javnih storitev za državljane je dosegljivih prek portala e-uprava.

Slovenski državni portal e-uprava raziskava ocenjuje kot najboljšo prakso personaliziranega portala za opravljanje javnih storitev, prejel je 93 odstotkov. Raziskava kot zelo pozitivno izpostavlja še spletno aplikacijo Spletni opomnik (na portalu e-uprava), ki državljanom omogoča, da določen čas pred potekom veljavnosti osebne dokumenta o tem prejmejo obvestilo (European Commission, 2007).

2.2 UGOTOVITVE RAZISKAVE ZDRUŽENIH NARODOV

Indeks pripravljenosti, ki zajema vse obravnane kazalnike, postavlja Slovenijo na 18. mesto med državami iz Evrope. Dosegla je rezultat 0,6681.

Za indeks spletnega dela je Slovenija dobila oceno 0,5017. Ta rezultat jo uvršča na 23. mesto med evropskimi državami. V raziskavi so poudarili slovenski državni portal e-uprava kot prijazen portal do uporabnika, kjer so vse informacije na enem mestu. Pohvaljena je tudi vključitev sekcije za lažjo navigacijo po portalu, namenjena slabovidnim uporabnikom. Poleg

portala e-uprava so v raziskavi pohvalili tudi stran <http://www.slovenia.si>, katero opisujejo kot bogastvo informacij tako za potencialne obiskovalce Slovenije kot tudi za podjetja, ki bi jih zanimal vstop na slovenski trg.

Indeks infrastrukture za Slovenijo je ocenjen z 0,5853, kar jo uvršča na 14. mesto med evropskimi državami. Vrednosti indeksov, iz katerih je indeks infrastrukture sestavljen, so naslednje:

- internetni indeks: 0,716,
- indeks osebnih računalnikov: 0,455,
- indeks mobilnih telefonov: 0,609,
- indeks telefonskih linij: 0,442,
- indeks širokopasovnih povezav: 0,423.

Indeks izobrazbe dosega vrednost 0,9788. Ta rezultat Slovenijo uvršča na 8. mesto med evropskimi državami. Vrednosti kazalnikov, iz katerih je indeks izobrazbe sestavljen, sta:

- stopnja pismenosti odraslih: 99,7,
- stopnja bruto vpisa v izobraževanje: 94,251.

Indeks e-sodelovanja za Slovenijo znaša vrednost 0,2273. To jo uvršča na 20. mesto med evropskimi državami (United Nations, 2008).

2.3 UGOTOVITVE RAZISKAVE INŠTITUTA BROOKINGS

Raziskava inštituta Brookings presenetljivo uvršča Slovenijo na zadnje mesto med obravnavanimi evropskimi državami z rezultatom 20 odstotkov (evropsko povprečje sicer znaša 34,74 odstotkov).

Rezultati po posameznih funkcionalnostih v odstotkih so naslednji:

- spletne storitve: 15,
- publikacije: 100,
- baze podatkov: 46,
- zasebnostna politika: 15,
- varnostna politika: 0,
- dostopnost fizično omejenim osebam: 0,
- možnost dostopa v tujem jeziku: 100,
- odsotnost oglasov: 0,
- odsotnost uporabniških zneskov: 0,
- možnost dodajanja komentarjev: 19,
- obveščanje o novostih prek elektronske pošte: 27,
- možnost personalizacije: 8.

2.4 PRAKTIČNE IZKUŠNJE S SLOVENSKO E-UPRAVO

Z delom v podjetju SRC, d. o. o., ki je razvilo veliko rešitev za slovensko e-upravo, sem dobil podrobnejši vpogled v določene rešitve. V spodnjih točkah bom navedel nekatera opažanja, do katerih sem prišel z delom s temi rešitvami.

2.4.1 Primer dobre prakse – portal e-VEM

Portal e-VEM je spletni portal, ki omogoča poslovnim subjektom (tako gospodarskim družbam kot samostojnim podjetnikom) elektronsko poslovanje z javno upravo. Prek portala je možno brezplačno in v celoti elektronsko opraviti nekatere temeljne postopke, na primer:

- registracijo SP oz. d. o. o.,
- vpis sprememb v PRS,
- prijava za vpis prostega delovnega mesta,
- prijava oseb v obvezno zdravstveno zavarovanje,
- izdaja obrtnega dovoljenja (Portal e-VEM, 2009).

Zgoraj je naštetih le nekaj izmed temeljnih postopkov, ki jih je možno opraviti prek portala, možno jih je sicer opraviti še več. Vse to je mogoče zaradi kompleksni povezave portala e-VEM z institucijami oz. njihovimi informacijskimi sistem ter podatkovnimi registri.

Uporaba sistema e-VEM je prinesla veliko pozitivnih posledic za vse vpletene, torej za poslovne subjekte, vpletene institucije ter državo oz. državno blagajno. Poudarjam predvsem naslednje pozitivne učinke:

1. poenostavitev opravljanja postopkov: portal e-VEM omogoča opravljanje temeljnih postopkov »na daljavo«, torej za opravljanje le-teh ni potreben fizični obisk institucij oziroma pošiljanje vlog v fizični obliki. To precej olajša izvajanje postopkov ter tudi niža administrativne stroške.
2. Skrajšanje časa za izvedbo postopkov: opravljanje postopkov prek portala e-VEM je precej hitreje kot prek tradicionalnih kanalov.
3. Večanje kakovosti podatkov v državnih registrih: v mnogih državnih registrih so nekateri podatki neurejeni, nepopolni ali celo nekonsistentni. Portal e-VEM do neke mere pomaga pri reševanju tega problema, obrazložitev bom ponazoril z naslednjim primerom: podjetje, ki ima v PRS pomanjkljive podatke o družbenikih, želi prek portala e-VEM oddati vlogo za spremembo podatkov v PRS. Ker ima podjetje pomanjkljive podatke, ga bo e-VEM pri izpolnjevanju vloge na to opozoril. Uporabnik ne bo mogel oddati vloge, dokler ne bodo podatki v PRS urejeni. V ta namen mora uporabnik pri vlogi pridobiti še podatke za družbenike iz registra CRP oz. RDZ. Oddaja vloge bo nato možna, in ko bo vloga (pozitivno) obdelana, bodo podatki v PRS urejeni. Podobno je tudi pri preostalih vlogah (interni viri podjetja SRC, d. o. o., 2009).

Portal e-VEM je izjemno konkurenčen tudi v primerjavi s primerljivimi portali v ostalih državah EU. Prek portala e-VEM je možno odpreti podjetje v treh dneh, medtem ko je povprečni čas pri ostalih evropskih portalih 8 do 9,5 dneva. Pomembno je tudi dejstvo, da je uporaba storitev portala e-VEM brezplačna, kar ne velja za portale v drugih državah (povprečni znesek, potreben za registracijo podjetja prek evropskih portalov, je 463 EUR) (European Commission, 2008).

2.4.2 Primer slabše prakse – e-storitve za državljane

Vse spletne storitve za državljane so dostopne prek portala e-Storitve javne uprave (krajše e-SJU; nahaja se na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/storitve/index.jsp>). Storitve na portalu so v več oblikah. Za nekatere storitve so ponujeni le obrazci, ki si jih uporabniki lahko natisnejo ter jih fizično pošljejo na pristojne institucije, nekatere vloge so v obliki spletnih obrazcev, ki jih lahko uporabniki v celoti elektronsko pošljejo institucijam, za nekatere storitve pa so na portalu povezave do strani, kjer jih je možno elektronsko opraviti (Portal e-Storitve javne uprave, 2009). Informacije o storitvah se nahajajo tudi na državnem portalu e-uprava (<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>). Na tem portalu so storitve razvrščene v drevo življenjskih dogodkov, pri posameznih storitvah pa so tudi povezave na pripadajoče elektronske vloge, ki so na portalu e-SJU (Portal e-uprava, 2009).

Portal e-SJU je z vidika uporabnika vsekakor zelo uporabna aplikacija. Omogoča izvajanje številnih storitev prek spleta 24 ur na dan ter spremljanje statusa oddanih oddanih vlog, za storitve, ki jih ni možno v celoti izvajati prek interneta, pa je možno dobiti obrazce, navodila za njihovo izpolnjevanje ter nekatere dodatne informacije.

Pri e-storitvah za državljane vidim dva ključna problema. Prvi problem je relativno slaba skrb za vsebino portalov e-uprava ter e-SJU. Posledično namreč prihaja do naslednjih situacij:

1. institucija ponuja elektronsko vlogo za neko storitev, ki je dostopna prek portala e-SJU, a v opisu storitve v drevesu življenjskih dogodkov na državnem portalu e-uprava ni napisano, da je storitev možno opraviti elektronsko. Posledično zaradi neobveščenosti mnogi državljani ne bodo začeli uporabljati e-storitev.
2. Prihaja tudi do situacij, ko v sklopu življenjskih dogodkov na portalu e-uprava pri posamezni storitvi ni povezave do elektronske vloge za to storitev, ki je na portalu e-SJU. To pomeni, da mora državljan na portalu e-SJU sam poiskati željeno vlogo, kar pa ni najbolj prijazno do uporabnika.
3. Za nekatere elektronske vloge na portalu e-SJU so precej skopi podatki. Pravilno bi bilo, da bi bilo pri vsaki vlogi čim več (pomembnih) informacij ter navodila za izpolnjevanje, kar bi po mojem mnenju pomagalo premagati strah pred uporabo elektronskih storitev ter bi tako spodbudilo njihovo uporabo.

Drug problem je ne najustreznejša informatizacija postopkov. Da bi bila informatizacija resnično uspešna, je vselej potrebna predhodna sprememba poslovnih procesov, sicer

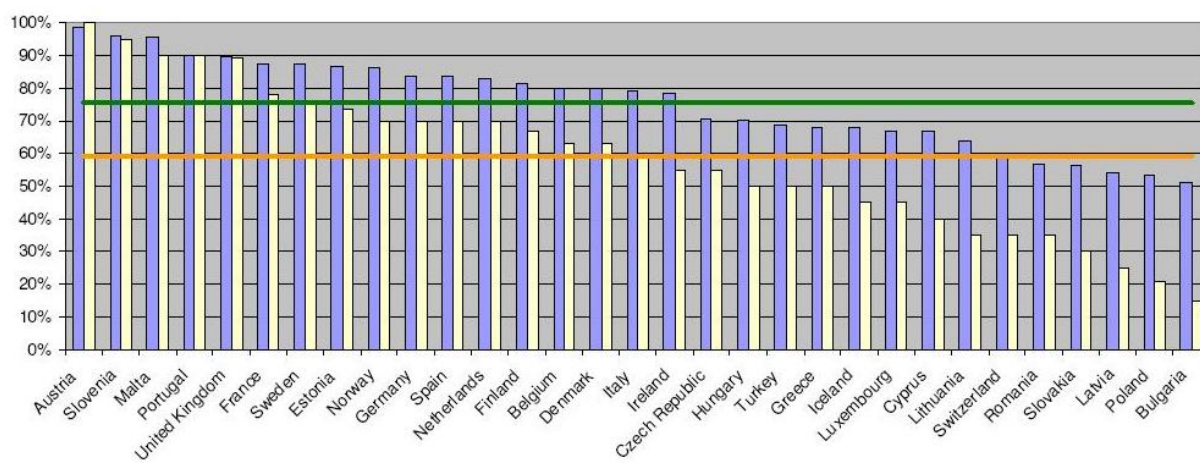
informatizacija nima zelenih učinkov (Kovačič, Jaklič, Indihar Štemberger & Groznik, 2004). Vpeljava e-storitev je primer informatizacije, kjer to načelo ni bilo ustrezno upoštevano. Posledično ni nekaterih pozitivnih učinkov, ki jih običajno prinese informatizacija, pri tem mislim predvsem na nižje stroške ter skrajšanje poslovnega procesa. Čeprav so bile pri določenih procesih narejene nekatere spremembe, gre pri slovenskih e-storitvah predvsem za uvedbo dodatnega kanala, prek katerega lahko državljani na prijaznejši ter lažje dostopen način komunicirajo z e-upravo. To je seveda zelo pozitivno, žal pa ostaja brez ustreznih sprememb v zalednih procesih potencial, ki ga omogoča informatika, neizkoriščen.

3 ANALIZA STANJA E-UPRAVE V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE

3.1 UGOTOVITVE RAZISKAVE EVROPSKE KOMISIJE

Rezultate merjenja dveh ključnih kazalnikov, spletne kompleksnosti ter števila storitev, katere je v celoti mogoče opravljati prek spleta, prikazuje spodnja slika. Rezultati prvega kazalnika so predstavljeni z modro barvo (povprečje je označeno z zeleno barvo), rezultati drugega pa z rumeno (povprečje je označeno z oranžno barvo).

Slika 1: Rezultati ključnih kazalnikov raziskave Evropske komisije



Vir: European Commission, Directorate General Information Society and Media, *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Services*, 2007, str. 17.

Pri prvem merilu, spletni kompleksnosti, se je najbolje odrezala Avstrija, ki je dosegla blizu 100 odstotkov. Na drugem mestu ji sledita Slovenija ter Malta z rezultatom 96 odstotkov, na četrtem mestu sta Portugalska ter Velika Britanija z rezultatom 90 odstotkov. Te države predstavljajo vrh pri navedenem merilu. Najslabši rezultat so pri merjenju spletne kompleksnosti dosegle Latvija, Poljska ter Bolgarija, ki so dosegle malenkost nad 50 odstotkov. Povprečna vrednost pri tem merilu je 76 odstotkov.

Raziskava ugotavlja, da je spletna kompleksnost v povprečju višja pri storitvah za podjetja. Le-to povprečje namreč znaša 84 odstotkov, medtem ko je povprečje spletne kompleksnosti

storitev za državljane 70 odstotkov. Prostora za izboljšave je največ pri ponudbi storitev za državljane.

Pri drugem ključnem kazalniku, torej številu storitev, ki jih je v celoti možno opraviti prek interneta, je vrstni red precej podoben, so pa večje razlike med rezultati posameznih držav iz spodnjega dela lestvice. Dejstvo je, da je za celotne spletne storitve potrebnega precej več truda ter sredstev. Prvo mesto je tudi pri tem merilu z rezultatom 100 odstotkov prepričljivo dosegla Avstrija. Na drugem mestu ji s približno 95 odstotki sledi Malta, tretje mesto pa si delijo Portugalska, Slovenija ter Velika Britanija z rezultatom 90 odstotkov. Prepričljivo najslabše ocenjena država po tem merilu je Bolgarija s 15 odstotki, družbo pa ji na repu lestvice delata Švica ter Poljska, obe z rezultatom malo nad 20 odstotkov. Povprečje pri tem merilu je 60 odstotkov.

Tudi pri tem kazalniku je precejšnja razlika med ponudbama storitev za državljane ter podjetja. Povprečna vrednost kazalnika za storitve za državljane je v tem primeru 50 odstotkov, medtem ko je za podjetja 70 odstotkov.

Pri rezultatih merjenja osredotočenosti na uporabnika so se najbolje izkazale Bolgarija, Norveška ter Avstrija z rezultatom malo pod 40 odstotkov. Najslabše so se izkazale Švica, Luksemburg ter Romunija z rezultatom približno 5 odstotkov. Povprečna vrednost rezultatov tega kazalnika je 20 odstotkov.

Kazalnik proaktivnosti storitev je visoko koreliran s kazalnikom osredotočenosti na uporabnika. Pri tem merilu je bila najuspešnejša Slovenija z rezultatom malo pod 80 odstotkov, sledita pa ji Avstrija ter Estonija z rezultatom blizu 70 odstotkov. Najslabše so se odrezale Latvija, Poljska, Švica ter Slovaška z rezultatom 0 odstotkov. Povprečna vrednost tega kazalnika je 36 odstotkov.

Najvišjo oceno za državni portal so si prislužile Ciper, Češka, Malta ter Nizozemska, in sicer 98 odstotkov, najnižjo pa Romunija (20 odstotkov). Povprečna ocena znaša 75 odstotkov (European Commission, 2007).

3.2 UGOTOVITVE RAZISKAVE ZDRUŽENIH NARODOV

Najvišji indeks pripravljenosti e-uprave dosegajo Švedska, Danska ter Norveška z rezultati od 0,9157 do 0,8921. Najslabše se je odrezala Turčija z rezultatom pod 0,5. Povprečni rezultat je malenkost pod 0,7.

Pri oceni spletnega dela prepričljivo vodijo Danska, Švedska ter Norveška z rezultatom nad 0,94. Najslabše so z rezultatom pod 0,45 Romunija, Turčija ter Grčija. Povprečen rezultat pri tem kazalniku je 0,62.

Najvišjo vrednost pri indeksu infrastrukture dosegajo Nizozemska, Švica ter Švedska, in sicer okrog 0,8, prepričljivo najslabši pa sta Turčija ter Romunija z rezultatom pod 0,3. Povprečje tega indeksa znaša 0,53.

Pri indeksu infrastrukture so skoraj vse države dosegle visok rezultat med 0,9 ter 1. Izjemi sta le Malta ter Turčija.

Pri meritvi e-sodelovanja sta bili najboljši Francija ter Danska, ki sta dosegli rezultat nad 0,9. Najslabše so z rezultatom okrog 0,6 Romunija, Slovaška ter Islandija. Povprečje pri e-sodelovanju znaša 0,34.

3.3 UGOTOVITVE RAZISKAVE INŠTITUTA BROOKINGS

V raziskavi inštituta Brookings so najboljše ocenjene evropske države Nemčija (z rezultatom 49,8 odstotka), Irska (45,2 odstotka) ter Španija (37,7 odstotka). Najslabši rezultat so dosegle Latvija (32 odstotkov), Litva (31,8 odstotka), ter Slovenija (20 odstotkov). V povprečju so evropske države dosegle rezultat 34,74 odstotka.

Rezultati pri posameznih funkcionalnostih so zelo spremenljivi. Spodaj so navedene povprečne vrednosti za posamezno funkcionalnost v odstotkih:

- spletne storitve: 50,
- publikacije: 96,93,
- baze podatkov: 76,34,
- zasebnostna politika: 32,20,
- varnostna politika: 9,97,
- dostopnost fizično omejenim osebam: 23,38,
- možnost dostopa v tujem jeziku: 78,8,
- odsotnost oglasov: 2,17,
- odsotnost uporabniških zneskov: 0,3,
- možnost dodajanja komentarjev: 39,3,
- obveščanje o novostih preko elektronske pošte: 40,67,
- možnost personalizacije: 8,37

4. UGOTOVITVE

Primerjava razvitosti slovenske e-uprave z e-upravo v preostalih članicah Evropske unije je precej težka. Izsledki treh analiz, s pomočjo katerih sem pričakoval, da si bom lahko pomagal, so precej različni. V raziskavi Evropske komisije zaseda Slovenija pri vseh merilih mesta na vrhu oz. tik pod njim, v raziskavi Združenih narodov je na precej skromnejšem 18. mestu med evropskimi državami, v raziskavi inštituta Brookings pa celo na zadnjem mestu med obravnavanimi državami. Ker so bile vse raziskave narejene v podobnem časovnem obdobju,

je veliko razliko v rezultatih možno pripisati predvsem drugačni metodologiji ocenjevanja. Slovenska e-uprava je očitno precej »kompatibilna« z raziskavo Evropske komisije in povsem nekompatibilna z raziskavo inštituta Brookings.

Precej različni rezultati treh obravnavanih raziskav ter osebne izkušnje, ki sem jih pridobil pri delu s slovensko e-upravo, so me vodile do vprašanja, kako dobro različne analize sploh ocenjujejo stanje e-uprave v posameznih državah. Glede na to, da je bila pri slovenski e-upravi informatizacija v nekaterih primerih precej pomanjkljiva in ni zajemala tudi sprememb poslovnih procesov (primer e-storitev za državljane), in glede na to, da je v raziskavi Evropske komisije vseeno dosegla odličen rezultat, je razvidno, da so merila za ocenjevanje v nekaterih analizah precej površinska in dejansko ne izražajo nujno ustreznosti informatizacije. Površinska merila tudi omogočajo, da države zgolj s površinskimi spremembami zadovoljijo merila raziskav, dosežejo vrhunski rezultat, ta rezultat pa nato javnosti predstavijo kot potrdilo, kako dobro je e-uprava implementirana. To vsekakor ni dobro.

Obstajajo načini, kako narediti merjenje uspešnosti vpeljave e-storitev bolj verodostojno. Eden od njih je analiza celotnega procesa, potrebnega za izvedbo e-storitve. Na ta način bi dobili podroben vpogled v proces, ki bi razkril njegovo ozko grlo. Žal bi bila izvedba takšnega načina merjenja stroškovno ter časovno zelo zahtevna, zato ne gre pričakovati, da bi bil ta način v prihodnosti uporabljen v kakšni raziskavi. Kot alternativo bi predlagal uporabo spodnjih meril:

- povprečen porabljen čas, potreben za rešitev vloge,
- število zaposlenih/število rešenih vlog.

Menim, da bi kombinacija zgornjih meril precej uspešno razkrila, ali je tudi zaledni del procesa ustrezno informatiziran. Podatek o povprečnem porabljenem času, potrebnem za rešitev vloge, bi pokazal hitrost rešitve vloge, ki je precej odvisna od ustreznosti informatizacije. Ker samo to merilo ni dovolj (višjo hitrost obdelave vlog bi bilo možno doseči tudi z večjim številom zaposlenih ob relativno majhni pomoči informacijske tehnologije), bi dodal še merilo število zaposlenih na število rešenih vlog. Uporaba navedene kombinacije meril bi precej zvišala verodostojnost raziskav, saj bi pokazala, katere države so se pravilno lotile izgradnje ustreznega zalednega sistema (od katerega je zelo odvisna višina prihrankov zaradi uvedbe e-storitev) in katere države so se posvetile zgolj uvedbi spletnega dela. Pridobivanje podatkov za izračun predlaganih kazalcev verjetno ne bi bilo zelo enostavno. Da bi bil zajem podatkov čim boljši (in posledično verodostojnost rezultatov višja), bi bilo treba tudi natančno določiti, na kakšen način ter katere podatke zajeti. Ker bi bil zajem podatkov za prav vse vloge verjetno precej težak, bi se bilo smiselno osredotočiti le na vloge, ki jih državljani oz. podjetja najpogosteje oddajajo (po vzoru nekaterih raziskav, ki so vzele pod drobnogled približno 20 t. i. tipičnih storitev). Kazalnike bi bilo nato možno tudi dodatno razčleniti po posameznih storitvah oz. skupinah storitev.

Dober pokazatelj razvitosti e-storitev bi bil tudi delež storitev, ki jih je možno opraviti v celoti prek spleta v skupnem številu storitev, ki jih ponuja javna uprava. Uvedba tega kazalca bi

pomenila dodaten vpogled v razvitost e-uprave, saj se trenutno raziskave pretežno omejujejo na ocenjevanje določenega števila t. i. tipičnih storitev, ki jih uporabniki najpogosteje uporabljajo. Pozitivna stran tega merila je dejstvo, da je v nasprotju s številnimi drugimi merili relativno lahko merljivo. Poleg tega bi bilo mogoče to merilo tudi dodatno razčleniti po področjih, npr. glede na tip uporabnika oz. glede na sklop življenjskih dogodkov. Kot primer naj navedem naslednje razčlenitve:

- delež e-storitev za državljane,
- delež e-storitev za podjetja,
- delež e-storitev s področja družine ter otrok,
- delež e-storitev s področja prometa, voznikov ter vozil.

Poleg e-storitev ponujajo države tudi druge aplikacije oz. funkcionalnosti. Pogosto se zgodi, da nekatere od njih ne zaživijo, saj jih uporabniki ne uporabljajo. Do tega pride iz več razlogov, npr. zaradi neprijaznega uporabniškega vmesnika ali pa zato, ker ni dejanske potrebe po uporabi take aplikacije. Take primere bi bilo možno identificirati z deljenjem skupnega vložka v aplikacijo s skupnim številom uporabnikov, s čimer bi dobili izračun vložka na uporabnika. Ta bi bil pokazatelj, ali je bilo investiranje v aplikacijo smiselno ali pa je šlo le za nekoristno porabljen proračunska sredstva. To merilo bi morali imeti odgovorni za razvoj e-uprave sicer nenehno v mislih. Popolna informatizacija vseh aktivnosti namreč pogosto ni najbolj smiselna. V primerih, ko se aktivnosti že izvajajo precej hitro oz. uspešno brez popolne informatizacije in dodatna informatizacija le-teh ne bi prinesla dodatnih prednosti, bi le-ta pomenila samo dodaten strošek.

Iz napisanega je razvidno, da je zelo težko pozicionirati slovensko e-upravo glede na preostale članice Evropske unije. Menim, da je sodeč po merilih, ki ocenjujejo e-upravo predvsem površinsko, Slovenija nekje v povprečju Evropske unije. Kakšna pa je ustreznost zalednih procesov, ki potekajo v ozadju slovenske e-uprave, je brez dodatnih informacij o njih ter brez informacij, kako potekajo v preostalih državah, nemogoče oceniti.

E-storitve za državljane ter e-storitve za podjetja (portal e-VEM) kažejo večino dobrih ter slabih strani slovenske e-uprave. Predvsem portal e-VEM dokazuje, da obstaja pri nekaterih državnih uradnikih, odgovornih za področje e-uprave, velika želja za vpeljavo kakovostnih e-storitev. Žal vsi v državni upravi ne sledijo temu zgledu. Predvsem imam v mislih pristojne na institucijah, ki so zadolženi za pripravo vsebine za državni portal e-uprava ter portal e-SJU. Posledica pomanjkljivo pripravljene vsebine je zagotovo manjše število uporabnikov e-uprave. Rešitev vidim v večjem pritisku na javne institucije, ki so zadolžene za pripravo vsebine ter v dodatni optimizaciji poslovnih procesov, kar bi institucijam, ki ponujajo e-storitve, znižalo stroške ter jih posledično spodbudilo k ponujanju izpopolnjenih e-storitev. Menim, da so mnogi državljani že tako ali precej skeptični do storitev e-uprave in da vsaka neugodna izkušnja (kot je recimo pomanjkljiva vsebina) posledično pusti nesorazmerno velik slab vtis, zato je treba pri izvedbi e-uprave še kako paziti.

SKLEP

E-uprava postaja zaradi koristi, ki jih prinaša, vse pomembnejša. K razvoju e-uprave težijo tako podjetja, katerim uporaba e-storitev omogoča zmanjšanje administrativnih ter stroškovnih bremen, kot tudi državljani, za katere uporaba storitev e-uprave pomeni preprostejši ter prijaznejši način komuniciranja z državo. Nenazadnje v razvoj e-uprave države sili tudi nižanje proračunskih sredstev iz nekaterih postavk, kot sta na primer manjšanje števila delovno aktivnega prebivalstva in trenutno zelo aktualna gospodarska kriza.

Uspešnost držav se pri uvedbi e-uprave precej spreminja. E-uprava oz. njena uvedba terja velike vložke v obliki znanja ter finančnih sredstev. Veliko držav se je pri implementaciji e-uprave iz različnih razlogov opeklo. Posledice neustrezne vpeljave e-uprave so precej hude. Poleg tega, da neuspešna uvedba običajno pomeni veliko izgubljenih finančnih sredstev, pogosto pusti za sabo tudi veliko razočaranih uporabnikov, kar je zelo zaskrbljujoče. Negativna izkušnja z elektronskimi storitvami lahko uporabnike za dalj časa odvrne od ponovne uporabe storitev e-uprave. Ker je za državo finančno ugodno, da državljani uporabljajo e-storitve, je manjša uporaba teh storitev zanje zelo nezaželena.

Primerjava slovenske e-uprave z e-upravo v preostalih članicah Evropske unije je precej težka. To je predvsem posledica dejstva, da tri študije, obravnavane v moji diplomski nalogi, analizirajo e-upravo preveč površinsko in ne obravnavajo ustreznosti zalednih procesov. Prav ustreznost le-teh pa prinaša velike koristi oz. izkoriščanje potencialov, ki jih omogoča ustrezna implementacija informatike, žal pa je tudi njihovo merjenje precej večplastno.

Slovenska e-uprava ima svoje svetle in temne točke. Kot najbolj pozitiven del slovenske e-uprave bi poudaril portal e-VEM, ki omogoča podjetjem in podjetnikom precej lažje, hitrejše in stroškovno ugodnejše poslovanje z državno upravo. Razbremenitev navedenih bremen, ki jo prinaša e-VEM, je zelo pomembna, saj omogoča podjetjem prihranke, ki jih lahko investirajo v nove projekte, kar omogoča povečanje gospodarske aktivnosti. Žal pa so bile tudi v Sloveniji pri uvedbi e-uprave storjene napake. Te so razvidne iz sistema e-storitev za državljane, kjer ni ustrezne vsebinske skrbi za nekatere storitve, kar državljane odvrta od uporaba e-storitev, poleg tega pa skupaj z uvedbo e-uprave niso bile narejene večje organizacijske spremembe oz. spremembe v poslovnih procesih pri zalednih institucijah, zaradi česar ni določenih koristi, ki jih e-uprava sicer omogoča.

E-uprava oz. njena implementacija postaja danes nuja in je vse aktualnejša tema pri odgovornih državnih uradnikih. Prav zato lahko tudi v prihodnosti pričakujemo rast oz. izboljšanje storitev e-uprave. Upam, da bodo raziskovalne agencije v prihodnosti uporabile tudi kakšne bolj verodostojne metodologije ocenjevanja e-uprave, ki bi se celovito lotile tega področja in omogočile kakovostno primerjavo med različnimi državami.

LITERATURA IN VIRI

1. Brookings. (2008). *Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World*. Najdeno 12. maja na spletnem naslovu http://www.brookings.edu/~media/Files/rc/reports/2008/0817_egovernment_west/0817_egovernment_west.pdf.
2. Center for Democracy and Technology. Najdeno 28. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.cdt.org/egov/handbook/>.
3. European Commission, Directorate General Information Society and Media. (2007). *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Services*. Najdeno 10. marca 2009 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf.
4. European Commission, IDABC. (2005). *The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs*. Najdeno 29. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.epma.cz/Docs/The%20impact%20of%20egovernment%20on%20competitiveness,%20growth%20and%20jobs.pdf>.
5. Evans, D. & Yen., David C. (2005). *E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact*.
6. Gouscos, D., Kalikakis, M., Legal, M. & Papadopolou, S. (2006). *A general model of performance and quality for one-stop e-Government service offerings*.
7. Information Society Commission. (2003). *E-government – more than an automation of government services*.
8. *Interni viri podjetja SRC, d.o.o., 2009*.
9. Kovačič, A., Jaklič, J., Indihar Štemberger, M. & Groznik, A. 2004. *Prenova in informatizacija poslovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
10. Portal e-Storitve javne uprave. Najdeno 1. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/storitve/index.jsp>.
11. Portal e-uprava. Najdeno 1. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>.
12. Portal e-VEM. Najdeno 1. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://evem.gov.si/>.
13. Slovensko predsedstvo EU 2008, E-uprava. Najdeno 29. Marca 2009 na spletnem naslovu http://www.eu2008.si/si/Policy_Areas/Competitiveness/EUPAN/E-government.html.
14. *Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP 2010*. (2006). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Najdeno 28. marca 2009 na spletnem naslovu http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/pdf/SEP-2010.pdf.
15. Torres, L., Pina, V. & Acerete, B. (2005). *E-government developments on delivering public services among EU cities*.
16. Trkman, P. & Turk, T. (2009). *A conceptual model for the development of broadband and e-government*.

17. United Nations, Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management (2008). *UN E-government survey 2008*. Najdeno 3. marca 2009 na spletnem naslovu <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.
18. Wikipedia [E-Government]. Najdeno 24. marca 2009 na spletnem naslovu <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>.