

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

E-UPRAVA V SLOVENIJI V PRIMERJAVI Z EVROPSKO UNIJO

Ljubljana, julij 2008

TANJA ZUPANČIČ

IZJAVA

Študentka Tanja Zupančič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Petra Trkmana, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 28.07.2008

Podpis: _____

KAZALO VSEBINE

UVOD	1
1 E-UPRAVA NA SPLOŠNO	2
1.1 Začetki e-uprave	2
1.2 Definicija e-uprave	2
1.3 Cilji e-uprave	3
1.4. Razvojne stopnje e-uprave	4
1.4.1 Layne in Lee model	4
1.4.2 Zrelostni modeli e-uprave: razširitev Layne in Lee modela	5
1.5 Oblike e-uprave	7
1.6 Akcijski načrt i2010	7
2 STANJE SLOVENSKE E-UPRAVE	8
2.1 Elektronske storitve za državljane	9
2.2 Elektronske storitve za poslovne subjekte	9
3 PRIMERJAVA STANJA SLOVENSKE E-UPRAVE Z EVROPSKO UNIJO	10
3.1 Primerjalno ocenjevanje ponudbe javnih storitev na spletu, Evropska komisija	10
3.1.1 Vseevropsko napredovanje	10
3.1.2 Kazalnik osredotočenosti na uporabnika	12
3.1.3 Ocena državnih portalov	13
3.1.4 Proaktivne storitve kot pokazatelj osredotočenosti na uporabnika	13
3.2 Raziskava e-uprave 2008, Združeni narodi	14
3.2.1 Konceptualno ogrodje, metodologije in merjenje podatkov	14
3.2.2 Indeks pripravljenosti e-uprave, Združenih narodov 2008	14
3.2.2.1 Indeks prisotnosti na spletu	15
3.2.2.2 Indeks telekomunikacijske infrastrukture	15
3.2.2.3 Indeks človeškega kapitala	16
3.2.3 Indeks e-udeležbe	16
4 PRIMERJAVA E-UPRAVE SLOVENIJE Z IZBRANIMI DRŽAVAMI	17
4.1 Primerjava e-uprave: Slovenija – Velika Britanija	18
4.2 Primerjava e-uprave: Slovenija – Irska	19
4.3 Primerjava e-uprave: Slovenija – Nemčija	20
5 KRITIČNA OCENA PRIMERJALNIH ŠTUDIJ	22
SKLEP	24
LITERATURA IN VIRI	26

PRILOGE

KAZALO SLIK

Slika 1: Usmeritve e-uprave	3
Slika 2: Layne in Lee model	4
Slika 3: PPR zrelostni model.....	6
Slika 4: Primerjava dovršenosti in polne dostopnosti na spletu.....	11
Slika 5: Kazalnik osredotočenosti na uporabnika	12
Slika 6: Pro-aktivne personalizirane storitve	13
Slika 7: Primerjalni kazalniki več študij	17
Slika 8: Primerjalni kazalniki: Slovenija – Velika Britanija	18
Slika 9: Primerjalni kazalniki: Slovenija – Irska.....	19
Slika 10: Primerjalni kazalniki: Slovenija – Nemčija	20

KAZALO TABEL

Tabela 1: 20 osnovnih javnih storitev kot podlaga za merjenje	10
---	----

KAZALO PRILOG

Priloga 1: E- infrastruktura.....	2
Priloga 2: E-človeški kapital	3
Priloga 3: E-udeležba	4

UVOD

Razvoj računalniških tehnologij in telekomunikacijske infrastrukture je spodbudil gospodarstvo k uvajanju elektronskega poslovanja. Javne uprave držav so sledile smernicam in se odzvale z oblikovanjem državnih spletnih portalov, ki ponujajo storitve in informacije za državljane, podjetja in zaposlene v javni upravi. Tako se je izoblikoval koncept elektronske javne uprave, tj. izvajanje procesov v upravi z uporabo sodobnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

Elektronska javna uprava (v nadaljevanju e-uprava) prinaša pozitivne učinke. Ti so zmanjšanje čakalnih vrst pred okenci, krajšanje odzivnih časov, nižanje stroškov, spremljanje oddanih vlog, predvsem pa izboljšanje zadovoljstva uporabnikov zaradi učinkovitejše javne uprave. Zato se države trudijo, da bi kar se da razvile svojo e-upravo in na spletu ponudile kar največ storitev in informacij, ki bi zadovoljile potrebe uporabnikov in jim omogočile lažje sodelovanje z upravo.

V Evropski uniji (v nadaljevanju EU) je glavna pobudnica razvoja e-uprave v državah članicah Evropska komisija. Z objavo akcijskega načrta e-uprave i2010, v katerem so opisane smernice prihodnjega razvoja, si prizadeva k razvijanju e-uprave v celotni EU. Stremi k ustvarjanju enotnega informacijskega prostora. Da bi ocenili stopnjo razvitosti e-uprav v EU in napredek pri izvajanju akcijskega načrta, vsako leto izvršijo raziskavo, ki primerjalno ocenjuje ponudbo javnih storitev na spletu v državah članicah. Vendar to ni edina raziskava, ki ocenjuje e-upravo, v svetu obstaja veliko raziskav, ki po različnih kriterijih in z različnim namenom preučujejo napredovanje držav na področju e-uprave.

Namen moje diplomske naloge je ugotoviti, kako je ocenjena slovenska e-uprava v primerjavi s povprečjem držav članic Evropske unije in kako je ocenjena v primerjavi s tremi izbranimi državami. V prvem delu diplomske naloge bom opredelila pojem, cilje in razvoj e-uprave ter stanje na tem področju v Sloveniji. Predstavila bom Akcijski načrt i2010 za razvoj e-uprave in njegovih pet glavnih prednostnih nalog.

V drugem delu bom povzela dve študiji, ki ocenjujeta razvitost e-uprave. Predvsem se bom osredotočila na primerjavo stanja slovenske e-uprave s povprečjem Evropske unije. Tako bom ugotavljala, kako se Slovenija uvršča med države članice na tem področju. Poskušala bom kritično ovrednotiti rezultate obeh raziskav in jih med sabo vsaj delno primerjati.

V tretjem delu diplomske naloge bom po kriterijih iz prve raziskave podrobneje primerjala e-upravo Slovenije z izbranimi članicami EU, Anglijo, Irsko in Nemčijo. Primerjala bom nekatere storitve na spletu, državni portal itd. Ovrednotila bom rezultate študij in kritično ocenila, v kakšni meri lahko države upoštevajo rezultate študij.

1 E-UPRAVA NA SPLOŠNO

1.1 Začetki e-uprave

Razširjena uporaba interneta je spodbudila podjetja, da so pričela z e-poslovanjem. Odzval se je tudi javni sektor z oblikovanjem e-uprave. Osnovni koncepti in tehnike e-uprave izvirajo iz razvitih 'zahodnih' držav. V devetdesetih letih so uprave Združenih držav Amerike in Velike Britanije, skupaj z državami kot so Kanada in Avstralija, utirale pot v objavljanju osnovnih informacij uprave na spletu. Od takrat dalje so številne javne organizacije v svetu pričele uvajati in uporabljati internetne tehnologije in inovativne poti pri izvajanju storitev za državljane in podjetja. Največ obstoječe literature o e-upravi temelji na raziskavah in študijah, ki poročajo o mnogih inovativnih rešitvah, pa tudi o spektakularnih neuspehih (Lee, Tan & Trimi, 2005, str. 99).

Glavni pobudnici za razvoj e-uprave v Evropski Uniji sta Evropska komisija in Projektna pisarna informacijske družbe. V letu 1999 je Evropska komisija izdala eEurope pobudo, da bi članice ozaveštile o prednostih razvoja e-uprave. Leta 2002 je odobrila eEurope 2002 akcijski načrt, ki je vseboval točna določila o izpolnjevanju ciljev postavljenih v načrtu. Junija 2002 je objavila eEurope 2005 akcijski načrt, ki pa ni vseboval točnih določil, zato je bil prejšnji načrt še vedno glavno vodilo za vpeljevanje e-uprave. Evropska komisija spodbuja članice EU k čimprejšnji vpeljavi sistema e-uprave in pospešuje tekmovalnost z raznimi tekmovanji in nagrado eEurope Award za inovacije v e-upravi (Lee, Tan & Trimi, 2005, str. 101-102). Leta 2005 je Evropska komisija izdala nov akcijski načrt i2010, ki je v nadaljevanju podrobneje predstavljen.

1.2 Definicija e-uprave

Izraz elektronska javna uprava (krajše e-uprava), zajema vse oblike izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temeljijo na uporabi sodobnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Usmerjena je k trem skupinam končnih porabnikov: poslovnim subjektom, državljanom in zaposlenim v javni upravi. Z njeno uporabo se zagotavlja udeležba različnih institucij in javnosti pri obravnavanju različnih državno pomembnih tem, predvsem pa se z njeno uporabo izboljša tako zunanja (e-demokracija) kot notranja (avtomatske obdelave) komunikacija. Prednosti e-uprave so predvsem večja razpoložljivost, preglednost in kakovost storitev za uporabnike, hkrati pa boljša notranja učinkovitost (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010, 2006).

Na spletni strani Evropske informacijske družbe (http://ec.europa.eu/information_society/) pa opredeljujejo, da gre pri e-upravi predvsem za uporabo orodij in sistemov, ki so jih omogočile informacijsko-komunikacijske tehnologije, da bi ponudili boljše javne storitve državljanom in podjetjem. E-uprava pa ne vsebuje samo orodij, ampak vključuje tudi

ponoven pregled procesov v upravi in spremembo obnašanja, da bi bile lahko javne storitve bolj učinkovito ponujene uporabnikom. Dobro razvita e-uprava omogoča državljanom, podjetjem in organizacijam, da sodelujejo z upravo lažje, hitreje in ceneje.

1.3 Cilji e-uprave

Republika Slovenija (v nadaljevanju RS) je v Strategiji e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 natančno določila usmeritve e-uprave, ki so prikazane na Sliki 1.

Slika 1: Usmeritve e-uprave



Vir: Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010, 2006, str. 12.

Določili so tudi namenske cilje e-uprave, ki izhajajo iz vizije, strateških usmeritev e-uprave, poslovnih strategij in programov Vlade RS. V nadaljevanju so naštet namenski cilji.

- Usmeriti delovanje javne uprave k potrebam uporabnikov.
- Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev.
- Vključiti najširši krog uporabnikov v procese odločanja.
- Zmanjšati administrativne ovire.
- Povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave.
- Povečati transparentnost poslovanja javne uprave.
- Dosegati sinergijske učinke na vseh nivojih javne uprave s pomočjo e-uprave.
- Doseči najugodnejšo porabo finančnih sredstev na področju e-uprave.
- Zmanjšati obremenitev kadrovskih virov na administrativnih postopkih.
- Ohraniti stopnjo razvoja e-uprave.

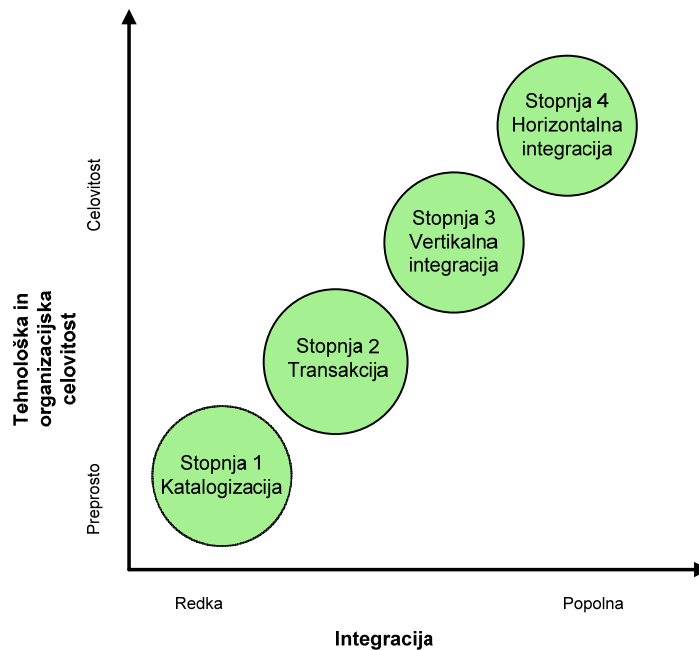
Menim, da bi morali biti namenski cilji politike izhodišče za izdelavo kriterijev, na podlagi katerih bi lahko ocenjevali e-upravo. Tako bi sledili napredku pri izpolnjevanju ciljev in dobili verodostojno oceno e-uprave. V študijah, ki jih obravnavam v nadaljevanju, so opredeljeni splošni kriteriji, ki pa ne pokrivajo vseh ciljev, navedenih v strategiji e-uprave. Predvsem ni kriterija, ki bi meril zadovoljstvo uporabnikov, kar pa je eden izmed najbolj izpostavljenih ciljev v strategiji.

1.4. Razvojne stopnje e-uprave

1.4.1 Layne in Lee model

Layne in Lee (2001, str. 122-136) sta razvila štiristopenjski model razvoja e-uprave. Ta temelji na modelu Združenih držav z večplastno upravo, ki se razteza skozi več ravni, zvezno, državno in lokalno. V svojem modelu avtorja trdita, da je e-uprava evolucijski fenomen. Zato delita njeno rast na štiri stopnje, kot je razvidno na Sliki 2.

Slika 2: Layne in Lee model



Vir: K. Layne & J. Lee, *Developing fully functional E-government: A four stage model*, 2001, str. 124.

Prva stopnja se osredotoča na vzpostavljanje prisotnosti uprave na internetu. Uprava ustvari spletno stran predvsem zaradi pritiska medijev in drugih udeležencev. Informacije so omejene, pogosto so to grobe predstavitve uprave in oddelkov. Državljeni lahko s spletne strani pridobijo potrebne obrazce. Ta stopnja se imenuje katalogiziranje, saj je ves trud usmerjen v popisovanje informacij uprave in njihovo predstavitev na spletu.

Druga stopnja se osredotoča na povezovanje notranjega sistema uprave z vmesniki na spletu in omogoča uporabnikom opravljati spletne transakcije z upravo. Ta stopnja se imenuje transakcijska in je osredotočena na dodajanje živih povezav z bazami podatkov na spletnih vmesnikih. V idealnem primeru naj bi bile spletne transakcije ob minimalni interakciji z uslužbenci poslane direktno notranjim sistemom uprave. V tej stopnji se pojavi dvosmerna komunikacija, državljani postane aktivni z udeležbo na forumih, izpolnjuje obrazce, uprava pa odgovarja s potrdili, računi, itd. Državljan – stranka vstopa skozi portal, ki je storitveno oblikovan glede na potrebe državljanov.

Tretja stopnja se posveča preoblikovanju javnih storitev. Zaradi procesa elektronizacije je potrebna izdelava drugačnega koncepta uprave. Na dolgi rok bo projekt e-uprave uspešen le, če bodo organizacijske spremembe spremljale tehnološke spremembe. Uporabniki storitev imajo čedalje večja pričakovanja, zato je naslednji korak združevanje razdrobljenih sistemov na različnih nivojih (vertikalna integracija). V tej stopnji se morajo povezati sistemi na lokalni in državni ravni, med sabo morajo najmanj komunicirati.

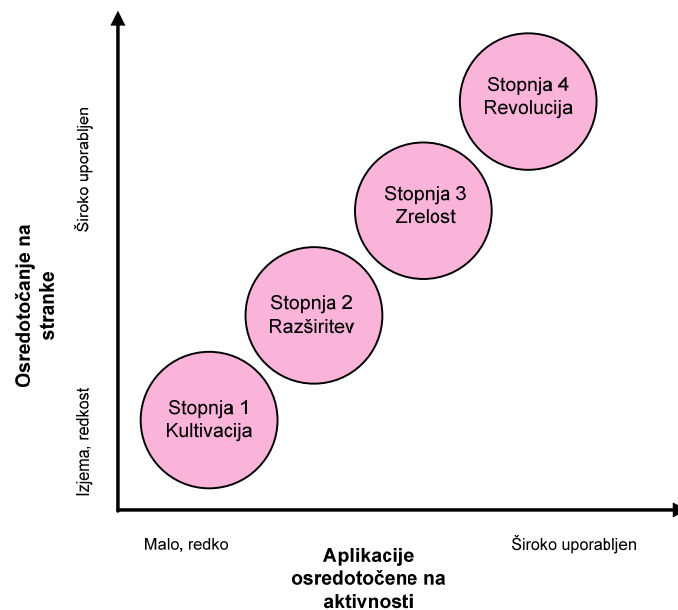
V **četrty stopnji** je poudarek na čim boljšem izkoristku informacijskih tehnologij za horizontalno integracijo, na povezovanju različnih funkcij. Uporabniki pogosto potrebujejo več kot eno storitev, zato se oblikujejo spletni portali 'vse na enem mestu'. Baze podatkov skozi različne urade komunicirajo med sabo in si izmenjujejo informacije, tako da se informacije, pridobljene v enem uradu, prenesejo tudi skozi ostale. Tako ni potrebno, da državljani izpolni obrazec z osebnimi podatki v vsakem uradu posebej.

1.4.2 Zrelostni modeli e-uprave: razširitev Layne in Lee modela

Layne in Lee model po besedah sodobnikov ni najboljši. Nove generacije informacijske tehnologije imajo veliko potenciala, ki ga je potrebno izkoristiti, sama integracija ni več dovolj. Stopnje v modelu Layne in Lee so v sedanjem svetu že samoumevne, od držav se pričakuje, da imajo e-upravo razvito do četrte stopnje. Zato se je treba v prihodnosti osredotočiti na glavne procese, aktivnosti, doseganje strank na bolj učinkovit način in na strateške ambicije uprave o uporabi informacijskega sistema. V praksi je bilo razvitih več modelov, ki so temeljili na konceptu zrelosti e-uprave, npr. 'model stopenj rasti', model Svetovne banke, itd (Andersen & Henriksen, 2006, str. 240).

Andersen in Henriksen (2006, str. 239–243) sta razvila nov model '*Public Sector Process Rebuilding* (PPR) model', kjer je poudarek na aktivnostih in osredotočanju na stranke, ne pa na tehnoloških sposobnostih. Ta model je v nekaterih primerih manj privlačen zaradi svoje preglednosti in neposrednega stika z uporabniki. V nekaterih uradih močno poudarjajo, da neposreden stik z uporabniki ni del njihove strategije (npr. policija – preiskave umorov). Sestavljen je iz štirih faz, ki so odvisne od stopnje osredotočenosti na stranke in stopnje aplikacij osredotočenih na aktivnosti. Model je prikazan na Sliki 3 na strani 6.

Slika 3: PPR zrelostni model



Vir: V. K. Andersen & H.Z. Henriksen, *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*, 2006, str. 242.

Stopnja 1: Kultivacija

Prva faza vsebuje horizontalno in vertikalno integracijo skozi upravo. Deležniki lahko omejeno uporabljajo sistem za končne uporabnike. Zaposleni v upravi se privajajo in uporabljajo intranet. Uprava je lahko v tej fazi zaznana kot nedostopna, z dolgimi odzivnimi časi. Ta stopnja je pogosto strateški cilj, čeprav je to šele odskočna deska za nadaljnji razvoj e-uprave.

Stopnja 2: Razširitev

V tej fazi je intranet že v široki uporabi. Pomembna je vpeljava personaliziranega spletnega uporabniškega vmesnika za stranke, vendar še vedno obstaja strogo ločevanje intraneta in spletnega vmesnika za stranke. Na osnovnem vmesniku se pojavljajo povezave na druge spletne strani za dodatne informacije.

Stopnja 3: Zrelost

Na tej stopnji organizacija postane zrelejša, procesi pa so bolj pregledni. Zaradi nižjih stroškov se združita intranet in internet. Vse informacije so zbrane na enem mestu, kar pomeni, da ni več povezav na tuje strani. Portal rešuje probleme in zahteve po konceptu samopostrežbe, s čim manjšo udeležbo uslužbencev javne uprave pri izvajanju storitev.

Stopnja 4: Revolucija

Zadnja faza je revolucionarna zaradi mobilnosti informacij skozi organizacije, mobilnosti aplikacij ter intra- in ekstraorganizacijske mobilnosti podatkov in storitev. Lastništvo nad podatki se prenese na končnega uporabnika. Skozi sistem je možno slediti dejanjem zaposlenih ter stanju obravnavane vloge.

1.5 Oblike e-uprave

Fang (2002, str. 7) v raziskavi določa osem tipov e-uprave, ki zadevajo upravo, državljane, podjetja, zaposlene in druge neprofitne, politične in družbene organizacije.

G2C (C2G) – poslovanje med upravo in državljani (angl. *Government to citizens*)

- Ponujanje kvalitetnih javnih storitev in informacij na spletu. Gradi na boljših odnosih med državljani in upravo, saj omogoča lažje in bolj učinkovito sodelovanje.

G2B (B2G) – poslovanje med upravo in gospodarstvom (angl. *Government to Business*)

- Spodbujanje e-transakcij in razvijanje spletnih trgov, spodbujanje spletne izmenjave informacij in blaga.

G2E – poslovanje med upravo in zaposlenimi (ang. *Government to Employee*)

- Elektronska notranja komunikacija med zaposlenimi v upravi, odprava papirnega poslovanja.

G2G – poslovanje med posameznimi organi uprave (angl. *Government to Government*)

- Uradi sodelujejo in komunicirajo prek spleta, tako ima uprava vpliv na učinkovitost in uspešnost.

G2N (N2G) – uprava in neprofitne organizacije (angl. *Government to Nonprofit*)

- Izmenjava informacij med upravo in neprofitnimi, političnimi in družbenimi organizacijami.

Študiji, ki jih bom obravnavala v nadaljevanju, se predvsem osredotočata na poslovanje med upravo in državljani ter poslovanje med upravo in gospodarstvom.

1.6 Akcijski načrt i2010

i2010 je okvirna politika Evropske Unije za informacijsko družbo in medije. Prizadeva si poudariti in okrepiti pozitivne učinke, ki jih imajo informacijske in komunikacijske tehnologije na gospodarstvo, družbo in kakovost življenja posameznika. Akcijski načrt i2010 je bil objavljen junija 2005, strategije in dejanja, zapisana v njem, pa se pregledujejo in obnavljajo skozi i2010 letna poročila. V okviru Akcijskega načrta i2010 je tudi Akcijski načrt e-uprave, ki ima 5 glavnih prednostnih nalog. Izvaja se v tesni povezanosti z državami članicami, od katerih se pričakuje, da mu bodo sledile in skladno z njim razvijale svojo e-upravo. Pomemben je za enakomerno razvijanje e-uprave in posledično ustvarjanje enotnega informacijskega prostora. Evropska informacijska družba v poročilu Napredek e-uprave v EU27+ (2007) ocenjuje napredek EU 27+ pri izpolnjevanju teh nalog.

1. prednostna naloga: Povsod dostopna e-uprava

Načrt skuša zagotoviti dostopnost e-uprave vsem, tudi starejšim, invalidom in brezposelnim. E-upravo bodo lahko uporabljali skozi različne kanale, v uradih, pri lokalnih ponudnikih in dobrodelnih ustanovah. Države članice EU napredujejo, skoraj vse imajo opredeljene politike na tem področju, vendar je prilagodljivost dostopa do portalov e-uprave še vedno majhna, zato so velike skupine ljudi izključene iz njihove uporabe.

2. prednostna naloga: Učinkovitost in uspešnost

V načrtu je pobuda za razširitev obsega javnih storitev na spletu – zmanjševanje birokracije in povečevanje ravni zadovoljstva uporabnikov. Tako bi radi odpravili vrste, nepotrebno izpolnjevanje dodatnih obrazcev, pomanjkanje povezav med ročnimi in elektronskimi sistemi, med oddelki, itd. Leta 2004 so evropske investicije v e-upravo znašale 11,9 milijard evrov, izdatke za leto 2007 pa je že težje ovrednotiti. Še vedno so potrebne izboljšave, zlasti zagotoviti pozitiven vpliv javnih e-storitev na uporabnike.

3. prednostna naloga: Storitve z visoko vrednostjo

Na tem področju so skoraj vse države članice izoblikovale politike za pospeševanje razvoja storitev z visoko vrednostjo, kot je elektronska oddaja davka na dohodnino. Dostopnost je dobra, vendar polovica članic poroča o uporabi pod 25 %. Motivacija v prihodnosti je vseevropska dimenzija storitev.

4. prednostna naloga: Ključni dejavniki uspeha

Uradi morajo usklajevati svoj razvoj storitev e-uprave in se strinjati v glavnih načelih. Večina članic ima oblikovano politiko o uporabi elektronske identitete (eID), vendar jo le redke uporabljajo. Interoperabilnost (sposobnost interakcije različnih sistemov in izmenjavanje informacij) je ključna, elektronske identitete morajo biti prepoznane povsod, če želijo zamenjati papirne identifikacijske izkaznice.

5. prednostna naloga: E-uprava za ljudi – e-udeležba

E-udeležba spodbuja večje sodelovanje med upravo in državljani. Več kot polovica članic ima razvito politiko na tem področju, trenutno poteka več ambicioznih projektov (eVolitve). Evropski parlament aktivno spodbuja to področje. Potencial je velik, vendar je potrebno izboljšati zaupanje javnosti.

2 STANJE SLOVENSKE E-UPRAVE

Slovenija ima državni portal e-uprave (<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portal.euprava>), ki ponuja širok spekter informacij in storitev na spletu. Ločene so storitve in informacije za državljane, pravne osebe in zaposlene v javni upravi. Ponuja 17 sklopov življenjskih dogodkov za državljane (družina in otroci, smrt in žalovanje, itd.) in 4 sklope za pravne osebe (samostojni podjetniki, delujoče pravne osebe, itd.). Ločeno v javni upravi deluje še 9 informacijskih in storitvenih portalov.

Za večino elektronskih storitev s spletnim vpogledom pa tudi za oddajo vlog mora uporabnik imeti digitalno potrdilo. To lahko pridobi na Ministrstvu za javno upravo, Novi Ljubljanski banki d.d., Pošti Slovenije ali podjetju Halcom.

2.1 Elektronske storitve za državljane

Elektronske storitve s spletnim vpogledom: Zemljiška knjiga, Kataster – Računalniški dostop do geodetskih podatkov, VLOP - Vpogled v lastne osebne podatke, eRKG - register kmetijskih gospodarstev, Sodni register, Podatki javne uprave (ISPO), Informacije javnega značaja, Klasje, Interaktivni atlas.

Na spletnem portalu Elektronske storitve javne uprave (<http://e-uprava.gov.si/storitve/vstop.esju>) lahko uporabnik z uporabo digitalnega potrdila odda številne elektronske vloge (npr. podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja vozila), nekatere pa lahko le natisne v obliki .pdf. Na portalu eDavki (<http://edavki.durs.si/>) lahko fizične osebe oddajo različne davčne obrazce (npr. Ugovor zoper informativni izračun dohodnine). Na državnem portalu e-uprave pa kot pomembnejše storitve izpostavljajo e-demokracijo (sodelovanje državljanov pri oblikovanju predpisov) in e-zaposlitve (namenjeno iskalcem in ponudnikom delovnih mest). Uporabnikom je na voljo virtualna davčna svetovalka VIDA, ki odgovarja na vprašanja s področja odmere dohodnine. Naj omenim, da je DURS državljanom za dohodninsko napoved v letu 2007 že poslal predizpolnjene obrazce, tako je imel z davčno administracijo opravka le tisti, ki se s podatki ni strinjal. Elektronska vloga za oddajo dohodninske napovedi v Sloveniji ni več potrebna.

2.2 Elektronske storitve za poslovne subjekte

Elektronske storitve za poslovne subjekte so: Zemljiška knjiga, Kataster, Kataster stavb, RPE, Evidenca trga nepremičnin, Sodni register, e-Carina, Interaktivni atlas, Register predpisov, eDavki za poslovne subjekte, e-letna poročila AJ PES, E-zaposlitve za poslovne subjekte, Elektronske storitve za notarje, e-vloge, ki se opravljajo preko centralnega informacijskega sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje.

Posebej za pravne subjekte je osnovan portal e-VEM (<http://evem.gov.si/>), ki omogoča vpis družbe oziroma podjetnika v Poslovni register in s tem pridobiti možnost izvajanja dejavnosti. Subjekti lahko sporočajo spremembe podatkov firme oz. izbris vseh podatkov.

3 PRIMERJAVA STANJA SLOVENSKE E-UPRAVE Z EVROPSKO UNIJO

3.1 Primerjalno ocenjevanje ponudbe javnih storitev na spletu, Evropska komisija

Evropska komisija je septembra 2007 objavila poročilo Primerjalno ocenjevanje ponudbe javnih storitev na spletu, ki jo je izvedla raziskovalna agencija Capgemini. V nadaljevanju bom povzela rezultate in jih ovrednotila. Rezultati temeljijo na dveh glavnih meritvah, dovršenost in polna dostopnost storitev na spletu, izmerjenih na podlagi 20 storitev. Te so bile ocenjene pri javnih uradih v 31 državah – 27 članic ter Islandija, Norveška, Švica in Turčija (EU27+). V Tabeli 1 so našteje ocenjevane storitve, razdeljene na storitve za državljane in tiste za podjetja.

Tabela 1: 20 osnovnih javnih storitev, kot podlaga za merjenje

STORITVE ZA DRŽAVLJANE	STORITVE ZA PODJETJA
Dohodnina	Socialni prispevki za zaposlene
Storitev iskanja službe	Skupni davek
Ugodnosti socialnega zavarovanja	DDV
Osebni dokumenti (potni list, vozniško dovoljenje)	Registracija novega podjetja
Avtomobilska registracija	Oddaja podatkov statističnim uradom
Vloga za gradbeno dovoljenje	Carinska deklaracija
Izjava za policijo	Okoljska dovoljenja
Javne knjižnice	Javna nabava
Certifikati (rojstvo, poroka)	
Vpis v višjo stopnjo izobraževanja	
Obvestilo o selitvi	
Storitve povezane z zdravstvom	

Vir: The 20 basic public services, 2008.

3.1.1 Vseevropsko napredovanje

Evropska komisija je z raziskavo predvsem želela preučiti napredovanje EU27+ pri omogočanju javnih storitev na spletu.

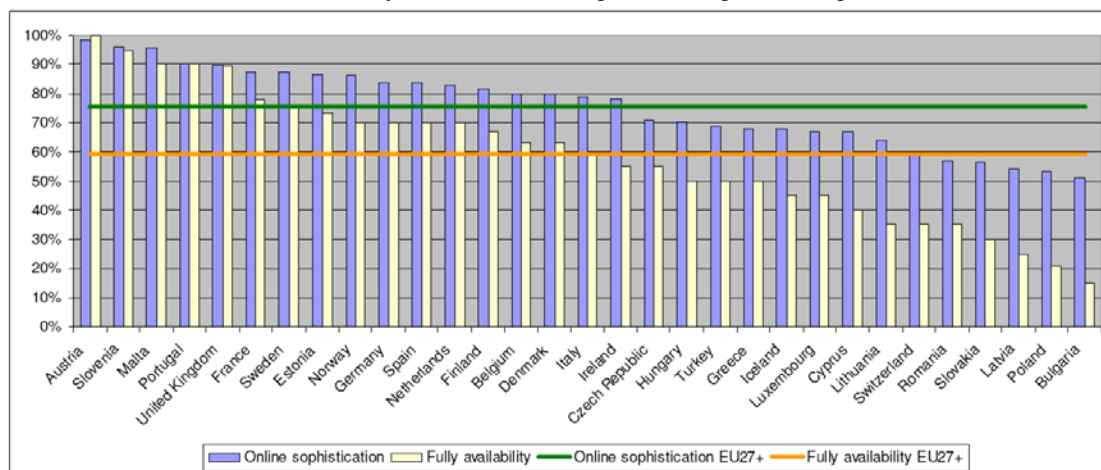
Kazalnik polne dostopnosti storitev na spletu ocenjujejo po modelu štirih stopenj, kjer stopnje od 0 do 3 pomenijo 'ni polne dostopnosti storitev na spletu', status 'polne mobilnosti na spletu' pa se dodeli storitvam, ki presežejo raven 3.

Kazalnik dovršenosti e-uprave temelji na novem modelu petih stopenj, od informiranja, eno- in dvostranske interakcije, transakcije do personalizacije. Peta stopnja dovršenosti vključuje idejo proaktivnega obveščanja državljana (npr. da mu bo v kratkem potekel

določen dokument) in avtomatizacijo (storitev je opravljena brez posredovanja državljana, npr. avtomatična odobritev).

Vseevropsko napredovanje. V splošnem je Evropa napredovala pri obeh glavnih meritvah. Dovršenost v poprečju EU27+ je 76 % in se približuje transakcijski ravni, kar je bolje od prejšnjega leta, ko so bile storitve označene kot 'dvosmerna interakcija'. Polna dostopnost storitev na spletu se je iz vrednosti 50 % v letu 2006 dvignila na 58 % leto kasneje. Na Sliki 4 lahko vidimo, da obstaja visoka stopnja korelacije med obema meriloma. Pet držav je doseglo uspešnost 90 % ali več pri obeh merilih, vodi Avstrija, sledijo ji Slovenija, Malta, Portugalska in Združeno kraljestvo. Zaradi kriterija, da morajo biti storitve popolnoma na spletu, je vrednost dovršenosti v primerjavi z vrednostjo dostopnosti storitev na spletu v večini višja. Razlika med rezultati meril je proti desni strani grafa čedalje večja, kar prikazuje, da je potrebno integrirati zaledje uprave s čelnimi aplikacijami ter spremeniti pristop k ponudbi storitev.

Slika 4: Primerjava dovršenosti in polne dostopnosti na spletu



Vir: The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 2007, str. 17, slika 6.

1. Kazalnik dovršenosti – državljani in podjetja

Kazalnik dovršenosti lahko merimo posebej pri storitvah za državljane in podjetja. Storitve za podjetja so glede na EU27+ dosegle 84 % (Slovenija 94 %), za državljane pa 70 % (Slovenija 98 %). Pogosto so torej storitve za podjetja boljše razvite, vendar obstajajo izjeme, Finska, Norveška in Slovenija, kjer je dovršenost storitev za državljane na enakem ali boljšem nivoju kot za podjetja.

2. Kazalnik polne dostopnosti storitev na spletu - državljani in podjetja

Polna dostopnost storitev na spletu je od leta 2005 dobro napredovala. Storitve za državljane so ocenjene s 50 %, kar pomeni, da lahko državljani 50 % storitev opravijo preko interneta. Slovenija je z 92 % na tretjem mestu. Spletne storitve za podjetja so dosti bolj razvite in znašajo 70 %. Tu Slovenija dosega 88 % spletno dostopnost storitev.

Kot vidimo pri obeh kazalnikih po obeh členitvah, Slovenija opazno presega povprečje in se v ocenjevanju vedno nahaja v samem vrhu. Vendar je razvidno tudi, da se pri storitvah za državljane po obeh merilih odreže dosti bolje (drugo in tretje mesto) kot pri storitvah za podjetja. Rezultati so za Slovenijo zdelo spodbudni, vendar bi rada opozorila, da bi bilo v študiji potrebno raziskati tudi to, koliko uporabnikov dejansko uporablja storitve na spletu. Slovenija ima lahko veliko storitev na spletu, vendar so te brez vrednosti, če jih uporablja malo uporabnikov.

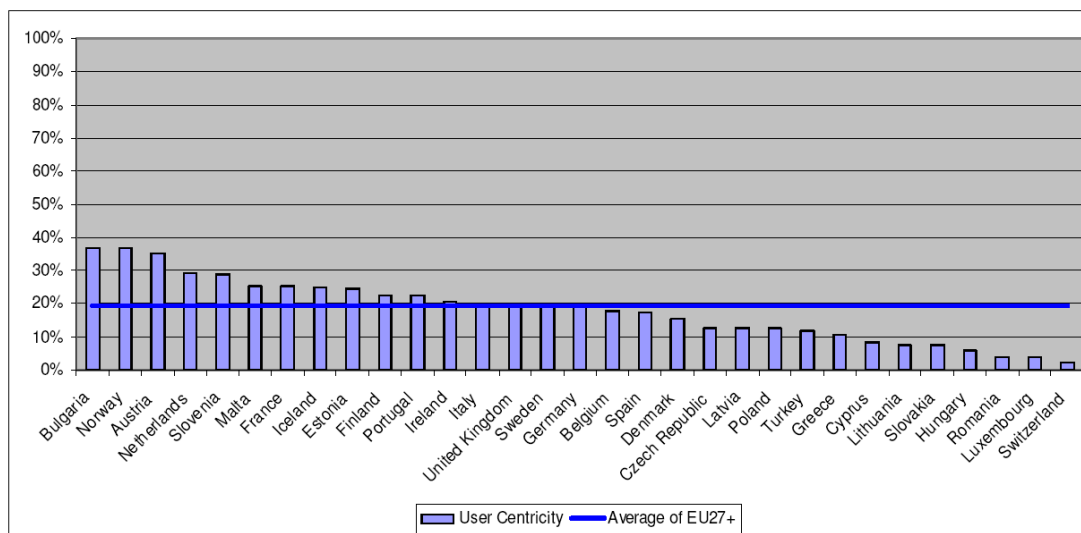
3.1.2 Kazalnik osredotočenosti na uporabnika

Ta kazalnik je razmeroma nov in temelji na štirih podindikatorjih, in sicer:

- storitve z zakonsko obvezno e-identifikacijo (ocena zaupanja uporabnikov);
- število vpisnih polj, zahtevanih pri transakcijskih storitvah (kako prikladno je izpolnjevanje za uporabnika);
- možnost dostopa do storitve skozi več kanalov (koliko komunikacijskih poti);
- skladnost z mednarodnimi standardi dostopnosti (ali je dostopno osebam s posebnimi potrebami).

Na Sliki 5 lahko vidimo, da le tri države presegajo mejo 30 %. Razlog za visok dosežek Bolgarije je, da povezujejo svoje klicne centre kot alternativni kanal k večini javnih storitev. Slovenija je dosegla 22 %, kar je nad povprečjem EU27+, ki znaša 19 %. Pri tem bi rada poudarila, da Slovenija omogoča dostop do državnega portala e-uprave na mobilnih telefonih in si tako prizadeva k ponujanju storitev skozi več kanalov. Prav tako so na portalu uvedli številne izboljšave za olajšanje vnosa podatkov v elektronske obrazce, uporabnik ob registraciji vnese svoje podatke, ki se nato avtomatično vnesejo v elektronske obrazce.

Slika 5: Kazalnik osredotočenosti na uporabnika



Vir: *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*, 2007, str. 25, slika 15.

3.1.3 Ocena državnih portalov

Državni portal, ki omogoča dostop do različnih storitev, je eden od načinov zmanjšanja razdrobljene ponudbe javnih storitev. V raziskavi Evropske komisije so ocenili njihovo kakovost po posamezni državi glede na 20 glavnih storitev. Ocenjevali so glede na več različnih vidikov, najpomembnejši pa so bili:

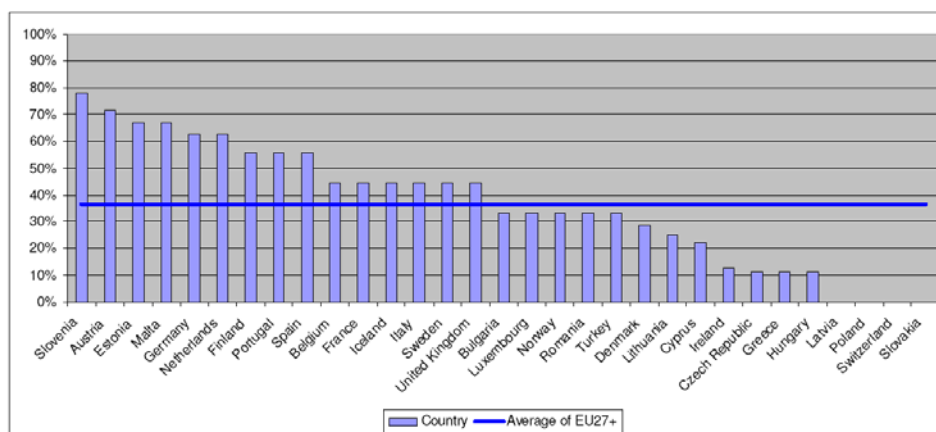
- koliko od glavnih 20 storitev je dejansko dostopnih preko portala;
- personalizacija portala (opcija Moj portal);
- skladnost zasnove in označevanja.

Po teh vidikih so preučevane države dosegle povprečno oceno 75 %, kar je ocenjeno kot dobro. 73 % glavnih 20 storitev je dosegljivih na portalu. 84 % portalov ponuja možnost prikaza po različnih kriterijih, npr. po organizaciji, tipu storitve, življenjskemu dogodku. V raziskavi ocenjujejo, da so državni portali kot uporabniško osredotočene dostopne točke, ki ponujajo storitve za državljane, dobro razviti. Slovenija je dosegla nadpovprečnih 93 % in ima po teh kriterijih dobro razvit uporabniško osredotočen portal. Uporabnik se lahko na portal prijavi in spremlja status oddanih vlog. Storitve so združene po pomembnejših življenjskih dogodkih.

3.1.4 Proaktivne storitve kot pokazatelj osredotočenosti na uporabnika

Dodatna analiza ocenjuje samo storitve na spletu s peto ravno dovršenosti. Proaktivna personalizacija je tesno povezana z osredotočanjem na stranke oz. kako so storitve organizirane glede na potrebe državljanov. Peta raven dovršenosti je bila preverjana na podlagi devetih storitev (davek od dohodnine, javne knjižnice, oddaja podatkov statističnim uradom, okoljska dovoljenja, otroški dodatki, zdravstveni stroški, štipendije, potni listi, vozniško dovoljenje). Procent storitev, ki so dosegle proaktivno stopnjo, je 36 %, kar pomeni, da je le ena tretjina e-storitev dosegla peto raven. Slovenija, ki se je visoko uvrstila že pri dovršenosti in polni dostopnosti na spletu, ima skoraj 80 % vseh e- storitev razvitih do pete ravni. Na Sliki 6 lahko vidimo, da je na prvem mestu, pred drugo uvrščeno Avstrijo.

Slika 6: Pro-aktivne personalizirane storitve



Vir: The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 2007, str. 28, slika 16.

3.2 Raziskava e-uprave 2008, Združeni narodi

Urad DESA je izvedel Raziskavo e-uprave 2008: Od e-uprave do povezane uprave. Ta raziskava podaja oceno nove vloge uprave pri povečevanju ponudbe javnih storitev na spletu. Ocenjuje tudi izboljševanje učinkovitosti in produktivnosti sistemov ter procesov uprave. Po tej raziskavi so povzeti podatki v nadaljevanju.

3.2.1 Konceptualno ogrodje, metodologije in merjenje podatkov

Konceptualno ogrodje raziskave je osnovano na celovitem pregledu razvoja, tako na področju človeškega kapitala, infrastrukture in dostopa do informacij ter znanja. Za raziskavo je zelo pomembno, v kakšni meri državljani uporabljajo spletne storitve. Da bi bila e-uprava uspešna, morajo imeti državljani zaupanje vanjo in jo redno uporabljati. Raziskava ne preučuje samo števila storitev dostopnih na spletu, temveč preučuje tudi različne načine dostopa do storitev in sposobnost države, da sprejme vsebino in storitve. Konceptualno vprašanje te raziskave je: kako pripravljene so države na izkoriščanje priložnosti, ki so nastale zaradi napredka v informacijski tehnologiji.

Cilji te raziskave so:

- primerjalna ocena sposobnosti držav, da spremenijo svojo upravo z uporabo informacij in komunikacijskih tehnologij, da bi ponudila spletne storitve in produkte državljanom;
- ocenjevalno orodje za opazovanje napredka uprav in izvedbe e-upravnih storitev.

3.2.2 Indeks pripravljenosti e-uprave, Združenih narodov 2008

Indeks pripravljenosti e-uprave je sestavljen iz indeksa prisotnosti na spletu, indeksa telekomunikacijske infrastrukture in indeksa človeškega kapitala.

Na prvih treh mestih so skandinavske države s Švedsko (0,9157) na prvem mestu, sledita Danska (0,9134) in Norveška (0,8921). Slovenija (0,6681) je na 15. mestu med državami članicami EU. Povprečje celotne Evrope vključno z državami nečlanicami (41 držav) je 0,6490, kar pomeni, da je Slovenija zelo malo nad povprečjem. V raziskavi so primerjali tudi novi indeks s starim iz leta 2005. Po teh rezultatih se je pripravljenost Slovenije na e-upravo neznatno poslabšala (za 0,0081), iz 0,6762 na 0,6681, vendar je obdržala isto mesto.

Državna spletna stran Slovenije (<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/en/portal.euprava>) je bila v raziskavi pohvaljena zaradi uporabniku prijazne, vse-na-enem-mestu točke. Predvsem so pohvalili prijaznost portala do oseb z okvaro vida in sluha. Vendar so na portalu le splošna navodila, kako povečati velikost črk za lažjo berljivost. To pa po mojem mnenju ni dovolj za izpostavljanje te značilnosti kot pomembne prednosti.

V raziskavi je omenjen tudi portal www.Slovenija.si ki naj bi ponujal veliko informacij in virov za obiskovalce Slovenije ter poslovne priložnosti v razvijajočem se gospodarstvu.

Menim, da je ta portal dobro narejen in Slovenijo dobro predstavlja z multimedijskimi vsebinami.

Tretji omenjen portal je ločen portal <http://evropa.gov.si>, ki se nanaša na udeležbo Slovenije v Evropski Uniji. Na njem lahko državljani najdejo osnovne informacije na področju Evropske Unije.

3.2.2.1 Indeks prisotnosti na spletu

Indeks prisotnosti na spletu preučuje stopnjo prisotnosti posameznih držav na spletu. Ocenjuje prisotnost/odsotnost določenih storitev in informacij na spletu. Kot osnovo jemlje državni portal ali uradno stran uprave. E-uprave držav razvršča na podlagi modela petih stopenj razvoja e-uprave (pojavljajoča se, stopnjevalna, interaktivna, transakcijska, povezana).

Ta ocena se osredotoča predvsem na to, kako uprava poskrbi za orodja in aplikacije, da bi zadovoljila čedalje večje potrebe državljanov po e-informacijah, e-storitvah in e-orodjih. Najvišjo vrednost je dosegla Danska (1,0000), nato pa ji sledita Švedska (0,9833) in Francija (0,8294). Slovenija je dosegla vrednost indeksa 0,5017 in s tem padla za 15 mest na lestvici vseh evropskih držav glede na raziskavo leta 2005. Slovenija je bila torej po tem kriteriju ocenjena zelo slabo, med državami članicami je dosegla 21. mesto, kar je na dnu lestvice.

Če primerjam rezultate z rezultati raziskave Evropske komisije je opazna razlika. Pri obeh glavnih indeksih je Slovenija v prvi raziskavi dosegla izredno visoke uvrstitve, kar je v nasprotju z rezultati te raziskave. Predpostavljam, da je takšna razlika predvsem zaradi različnih kriterijev, po katerih so ocenjevali prisotnost uprave na spletu.

3.2.2.2 Indeks telekomunikacijske infrastrukture

Indeks telekomunikacijske infrastrukture je sestavljen iz petih osnovnih indeksov. Vsak od njih predstavlja 20 % celotnega indeksa. Skupaj prikazujejo stopnjo razvitosti telekomunikacijske infrastrukture v posamezni državi. Ta je pomembna tako za ponudbo kot za dostop do storitev javne uprave na spletu. Višjo vrednost bo imel indeks, več ljudi bo imelo dostop do storitev na spletu in več bo lahko država na spletu ponudila.

Podporni indeksi so:

- internetni uporabniki/100 oseb;
- osebni računalniki/100 oseb;
- stacionarne telefonske linije/100 oseb;
- mobilni telefoni/100 oseb;
- širokopasovno omrežje/100 oseb.

Iz priloge 1 je razvidno, da je vodilna država Nizozemska, z vrednostjo 0,8140. Izmed EU27+ je Slovenija na 15. mestu z vrednostjo 0,5389. Povprečje razširjenih držav članic je

0,5278, kar pomeni, da je Slovenija še vedno nad povprečjem. Slovenija ima zelo perspektivne možnosti za razvoj na tem področju. Največji ponudnik mobilne telefonije v Sloveniji je eden vodilnih akterjev v Evropi pri vpeljavi novih mobilnih tehnologij. V Sloveniji pospešeno poteka izgradnja optičnega omrežja, med internetnimi ponudniki pa vlada močna konkurenca, kar je dodaten bonus k razvoju telekomunikacijske infrastrukture.

3.2.2.3 Indeks človeškega kapitala

Indeks človeškega kapitala temelji predvsem na ravni izobrazbe. Sestavljen je iz indeksa izobraženosti odraslih in indeksa bruto vpisa na primarno, sekundarno in terciarno stopnjo izobraževanja (razmerje med potencialnimi vpisniki in dejanskimi vpisanimi na posamezno stopnjo). V prilogi 2 lahko vidimo, da je povprečje EU27+ dokaj visoko in znaša 0,9524. Prvi sta Danska (0,9933) in Finska (0,9933). Slovenija je na 8. mestu z vrednostjo indeksa 0,9868.

Vrednosti so v splošnem zelo visoke. Glede na prejšnja tri leta indeks tako za Slovenijo kot za povprečje EU27+ raste. Vendar menim, da je raven izobrazbe le manjši segment v ocenjevanju človeškega kapitala. Človeški kapital vsebuje znanje, osebnost, zmožnosti, motivacijo, kar je veliko več, kot pa samo raven izobrazbe. Predvsem bi rada izpostavila, da na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij, raven izobrazbe pogosto ne sovпада z ravno sposobnosti upravljanja s temi tehnologijami. Razlog je predvsem v dokaj novih tehnologijah, ki jih spremljajo večinoma mlajši, in tudi v izboljšanju socialnega statusa v Evropi, kjer je dostopnost do teh tehnologij omogočena tudi ljudem z nižjo stopnjo izobrazbe.

3.2.3 Indeks e-udeležbe

E-udeležba je orodje, ki omogoča vladi dialog z državljani. Vlada lahko s pomočjo povratnih informacij državljanov izoblikuje politike tako, da so bolj prilagojene potrebam državljanov. Indeks e-udeležbe ocenjuje kvaliteto in uporabnost informacij in storitev, ki jih ponuja država, z namenom vključitve svojih državljanov v javno politiko. Tako so države članice ocenjene po institucionalni pristojnosti, vodstveni vlogi in želji po vključitvi svojih državljanov v oblikovanje politike. Ocenjujejo tudi obstoječe sisteme, ki olajšujejo dialog državljanov z upravo. Ocenili so 21 informativnih in udeleženih storitev po lestvici od 0 do 4. Vprašanja so bila združena v tri kategorije: e-informacije, e-(po)svetovanja in e-odločanje.

Vodilni državi Evropske unije sta Danska (0,9318) in Francija (0,9318), kar je razvidno iz priloge 3. Slovenija je med EU27+ na 21. mestu z vrednostjo 0,2273, kar je pod povprečjem, ki znaša 0,3438, prav tako pa zelo zaostaja za vodilnimi članicami. 14 članic ima vrednost pod 0,3000. Glede na dve prejšnji leti, se indeks za Slovenijo povečuje.

E-informacije – ocena državnih spletnih strani in portalov, da bi ugotovili, ali uprave ponujajo osnovne informacije, ki služijo kot temelj udeležbe državljanov. Sem je vključena tudi objava politike uradne e-udeležbe ter vrste možnosti e-udeležbe. Države uporabljajo

orodja Web 2.0, ki omogočajo dvosmerno komunikacijo, uporabljajo se blogi, wiki, klepetalnice in druge aplikacije.

E-(po)svetovanja – ocena interaktivnih metod uporabljenih za pridobivanje mnenj državljanov in povratnih informacij. Članice uporabljajo spletne kanale, vključno s spletnimi blogi, klepetalnicami ali uradnimi spletnimi (po)svetovanji.

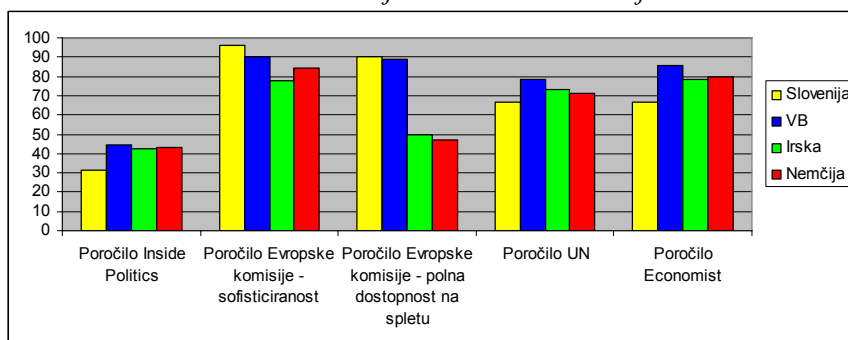
E-odločanje – ocena zvezanosti uprave k e-udeležbi in upoštevanja mnenj državljanov pri oblikovanju politike. Vodilni na tem področju sta Danska in Francija. Raziskava ocenjuje, da nekatere uprave še niso v položaju, da bi lahko v odločanje neposredno vpletle državljane.

Portal Republike Slovenije omogoča državljanom sodelovanje pri odločanju. Uporabnik lahko pregleda različne predloge pravilnikov, zakonov in aktov ter poda svoje mnenje na predlagane predpise. Predlogov ne more oddati kar na portalu, ampak jih lahko pošlje na poseben elektronski naslov. Na portalu lahko državljani predstavnikom oblasti pošlje svoje mnenje in predloge.

4 PRIMERJAVA E-UPRAVE SLOVENIJE Z IZBRANIMI DRŽAVAMI

V diplomski nalogi bom podrobneje primerjala e-upravo Slovenije z Veliko Britanijo, Irsko in Nemčijo. Na Sliki 7 je grafično prikazano, kako je bila ocenjena e-uprava držav v različnih študijah; v poročilu Inside Politics, poročilu Evropske komisije, poročilu Združenih narodov in poročilu Economist, ki preučuje e-pripravljenost. Slovenija je bila samo v poročilu Evropske komisije ocenjena bolje kot ostale države. V ostalih treh poročilih je bila ocenjena v povprečju deset odstotnih točk slabše kot ostale. Zato se postavlja vprašanje, ali je bila študija Evropske komisije pravilno izvedena in, ali so podatki pravilni. Za osnovo bom vzela podatke raziskave Evropske komisije, ki pa jih bom preverila z dejanskim preučevanjem portalov in primerjanjem določenih storitev na spletu. Raziskava Evropske komisije se je osredotočila na 20 storitev in primerjala njihovo dostopnost na spletu po državah. V nadaljevanju bom na portalih pregledala in primerjala tiste storitve, pri katerih nastajajo največje razlike v oceni in poskušala ugotoviti, ali so te razlike resnične, in zakaj so se pojavile.

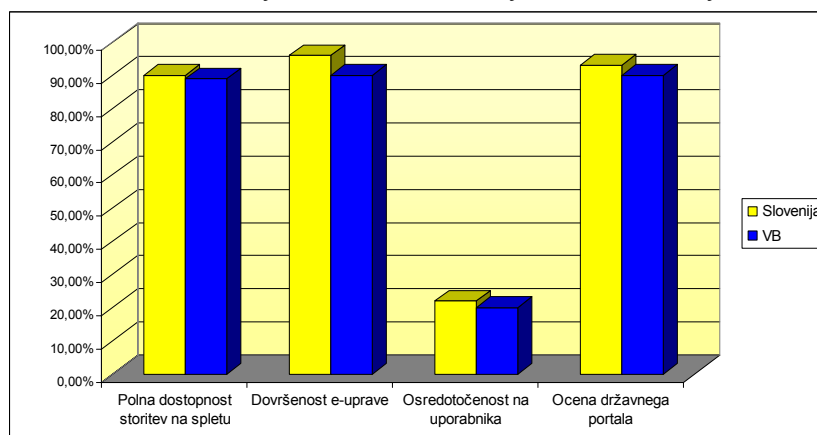
Slika 7: Primerjalni kazalniki več študij



Vir: The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services 2007; The 2007 e-readiness rankings, Raising the bar, 2007; United Nations e-Government Survey 2008; Global E-Government, 2007.

4.1 Primerjava e-uprave: Slovenija – Velika Britanija

Slika 8: Primerjalni kazalniki: Slovenija – Velika Britanija



Vir: *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*, 2007.

Na Sliki 8 lahko vidimo, da so razlike po kazalnikih med državama izredno majhne. Pri kazalniku polne dostopnosti je le 1 odstotna točka razlike, kar ne morem opredeliti kot bistveno prednost Slovenije pred Veliko Britanijo. Pri kazalniku dovršenosti e-uprave je razlika 6 odstotnih točk, vendar obe spadata v fazo transakcije.

Po razvitosti storitev sta si Slovenija in Velika Britanija dokaj enakovredni. Največja razlika se pojavlja pri storitvi obvestilo o selitvi (sprememba naslova), kjer je Velika Britanija dosegla nič točk. Na državnem portalu Velike Britanije (VB) (<http://www.direct.gov.uk/>) so napotki za selitev, vendar pa ni možnosti, da bi uporabnik preko spleta sporočil spremembo naslova. V Sloveniji je to vlogo možno oddati preko spleta. Pri storitvi izpis iz matične knjige se prav tako pojavi razlika v prid Slovenije. Vendar je portal VB v zadnjem času omogočil tudi naročanje izpisov preko spleta, zato sta si sedaj v tej storitvi enakovredni.

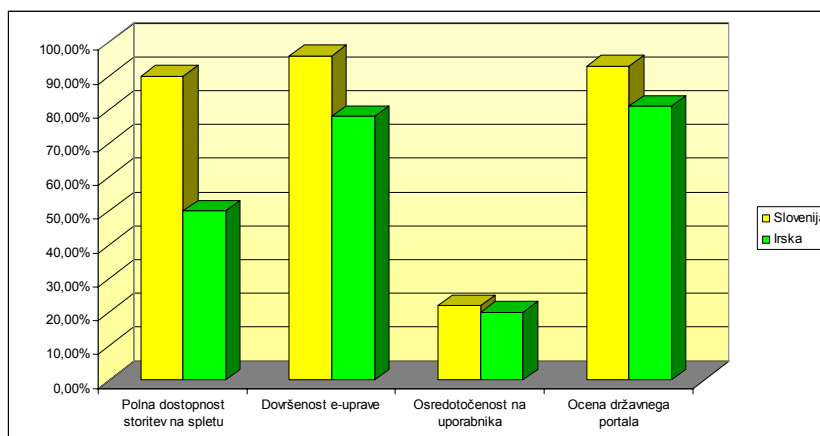
Pri oceni osredotočenosti na uporabnika sta obe državi dosegli nizko oceno. Razlika je le 2 odstotni točki. Portal VB tako kot slovenski omogoča dostop do e-uprave preko mobilnega telefona. Omogočen je predvsem dostop do informacij, portal VB pa ponuja tudi možnost naročila določenih obrazcev. Portal je združljiv s programi za branje teksta, uporabnik pa se lahko premika po portalu s smernimi tipkami, če ima težave z uporabo miške. Na slovenskem portalu so le navodila za povečanje črk na spletni strani.

Na portalu VB se uporabnik registrira z osebnimi podatki in številko potnega lista. Dobi svojo identifikacijsko številko in si izbere geslo. Na slovenskem portalu uporabnik pri registraciji prav tako pridobi identifikacijsko številko. Za oddajo nekaterih vlog to zadošča, za vpogled v osebne podatke, oddajo davčnih obrazcev, itd. pa uporabnik potrebuje spletno potrdilo. Tako portal zagotavlja varnost pred zlorabo podatkov. Prizadeva pa si tudi za zmanjšanje števila vnosnih polj, tako se osebni podatki avtomatično vpišejo v vlogo, ki jo uporabnik želi.

Pri oceni državnega portala sta se obe državi dobro uvrstili, Slovenija s 93 %, Velika Britanija pa s tremi odstotnimi točkami manj. Slovenija ima storitve ločene na storitve za državljane in storitve za podjetja, v okviru teh pa loči storitve po življenjskih dogodkih (poroka, pridobivanje potrdil, itd.). Posebej je osnovan portal 'eVem', državni portal za poslovne subjekte. Na državnem portalu so tudi podatki za zaposlene v upravi. Nasprotno lahko na portalu VB uporabniki iščejo informacije in storitve na dva načina, po smiselni sklopih (okolje, zdravje, dom) ali po starostnih obdobjih uporabnikov. Posebej pa imajo osnovan še portal 'Business Link' (<http://www.businesslink.gov.uk/>) za poslovne subjekte. Menim, da sta oba portala zelo dobro uporabniško usmerjena, saj skušata dostop do storitev e-uprave kar najbolj poenostaviti, da bi jih uporabniki lažje našli in uporabljali. Po mojem mnenju so rezultati raziskave verodostojni, glede na zgornjo primerjavo, sta si obravnava portala dokaj enakovredna.

4.2 Primerjava e-uprave: Slovenija – Irska

Slika 9: Primerjalni kazalniki: Slovenija – Irska



Vir: *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*, 2007.

Iz Slike 9 je razvidno, da slovenski portal e-uprave kriterij polne dostopnosti na spletu izpolnjuje bolje kot irski. Razlika je 40 odstotnih točk. Pri kriteriju dovršenosti je razlika 18 odstotnih točk.

Največja razlika v oceni je bila pri storitvi obvestilo o selitvi (sprememba naslova). Na državnem portalu Irske (<http://www.citizensinformation.ie/>) so informacije o selitvi, ne ponujajo pa elektronske vloge za spremembo naslova, kot to ponuja slovenski državni portal. Menim, da je bila ta storitev na irskem portalu pravično ocenjena, saj ni najti informacij o zamenjavi naslova.

Druga storitev, pri kateri je velika razlika, je izpis iz matične knjige. Na irskem državnem portalu ni omogočena elektronska oddaja vloge za izpis. Uporabniki lahko natisnejo obrazce

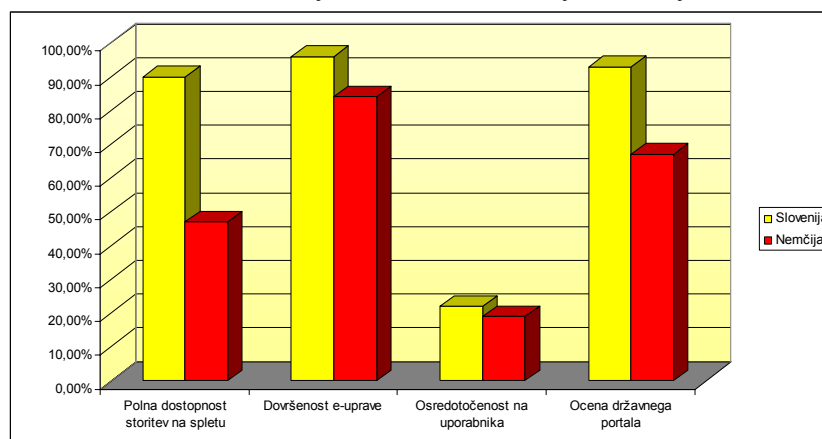
v .pdf obliki in jih pošljejo na urad. V Sloveniji pa je možnost oddaje elektronske vloge. Tako menim, da je bila tudi ta storitev pravilno ocenjena.

Osredotočenost na uporabnika je pri Irski nižja za 2 odstotni točki. Na irskem portalu ponujajo uporabnikom informacije tudi v klicnih ali informacijskih centrih. Na slovenskem portalu so uvedli novo storitev 'halo uprava', kjer lahko državljani prek telefona zastavijo vprašanje, povezano s storitvami državne uprave. Na irskem portalu pa so dali velik poudarek na dostopnosti e-uprave osebam s posebnimi potrebami. Tako je portal združljiv z vsemi programi za branje teksta, uporabnik lahko sam nastavi velikost črk in barve, ponuja pa tudi program, ki na glas prebere vsebino strani. Menim, da je to področje bolje pokrito kot pa pri slovenskem portalu, saj ponuja več možnosti prilagoditve portala osebam s posebnimi potrebami.

Pri oceni državnega portala je irska e-uprava dosegla 12 odstotnih točk manj kot Slovenija. Osnovni portal irske e-uprave je namenjen državljanom. Za poslovne subjekte je namenjen drugi portal 'Basis' (<http://www.basis.ie/>). Oba portala imata možnost iskanja informacij in storitev po različnih kriterijih (smiselnih sklopih, življenjskem dogodku), osnovni portal pa še po naslovu in referenčnih dokumentih. Irski portal e-uprave za državljane registriranemu uporabniku omogoča določeno personalizacijo – hranjenje povezav do uporabnih dokumentov, rezultatov iskanja. Slovenski portal prav tako omogoča osebne prilagoditve. Menim, da je irski portal e-uprave dokaj pregleden in osredotočen na uporabnike, vendar je portal e-uprave Slovenije še bolj pregleden, omogoča več storitev na spletu (npr. spletno podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja) in ponuja več informacij. Predvsem ima na enem mestu združene informacije za državljane, poslovne subjekte in upravo.

4.3 Primerjava e-uprave: Slovenija – Nemčija

Slika 10: Primerjalni kazalniki: Slovenija – Nemčija



Vir: *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*, 2007.

Pri kriteriju polne dostopnosti na spletu Nemčija za 43 odstotnih točk zaostaja za Slovenijo, kot je razvidno na Sliki 10. Ta podatek je zelo zanimiv, saj bi bilo pričakovati, da ima

Nemčija bolje razvite storitve na spletu kot Slovenija. Največji problem pri ocenjevanju storitev na spletu v Nemčiji je po mojem mnenju razdrobitev portalov po zveznih državah, kjer vsaka država razvija svoj portal e-uprave neodvisno od drugih. Tako ima lahko ena zvezna država dobro razvite storitve na spletu, druga pa slabo, celotna Nemčija pa bi dobila slabšo oceno. V ta namen so v Nemčiji zaposlili vodjo informacijske pisarne, ki bo usklajeval razvoj portalov po posameznih zveznih državah, da bi tako dobili bolj enotno e-upravo. Iz nemškega državnega portala (<http://www.bund.de/>) sem pridobila podatke za naslednje primerjave.

Pri storitvi obvestilo o selitvi (sprememba naslova) ponuja nemški državni portal splošne informacije o selitvi in povezave na spletne portale zveznih držav, kjer so podrobnejše informacije o selitvi, nekateri pa ponujajo tudi obrazec za spremembo naslova v .pdf obliki, ki ga uporabnik pošlje na urad. V Sloveniji je možna oddaja elektronske vloge. Glede na ugotovitve lahko zaključim, da ima Slovenija to storitev razvito do končne, četrte stopnje, medtem ko je Nemčija v povprečju na drugi stopnji – informacije o storitvi in možnost dostopa do obrazca za natis. Ugotavljam, da je bila meritev pravila.

Izpis iz matične knjige – poroka, rojstvo. Slovenija na državnem portalu ponuja vse informacije v zvezi s storitvami, na portalu e-storitve pa ponuja elektronski vlogi za zahtevo izpiska. Vloge je potrebno podpisati z digitalnim potrdilom. Nemčija na državnem portalu ponuja samo splošne informacije o poroki in rojstvu. Nekateri portali zveznih držav pa ponujajo tudi elektronske vloge za izpis (Stuttgart, Berlin), medtem ko drugi ponujajo samo obrazce v .pdf obliki. Kot sem že prej omenila, je problem v raznoliki e-upravi po zveznih državah. Tako je kriterij polne dostopnosti na spletu verjetno ocenjen slabše, kljub temu, da nekatere države na spletu ponujajo celovite storitve.

Nemški portal ponuja spletno borzo dela, kjer lahko uporabnik po več različnih kriterijih (mestu, tipu dela, datumu objave) išče prosta dela. Slovenski portal sicer ponuja rubriko 'e-zaposlitve', kjer pa ni aktualnih podatkov za prosta delovna mesta. Namenjena je predvsem samostojnemu vpisu delovnih mest s strani podjetji, vendar podjetja tega očitno ne uporabljajo, saj je trenutno v bazi le en vpis. To kaže na nizko število uporabnikov. Prosta dela so zbrana na portalu Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje, zato bi bilo bolje uvesti povezavo iz slovenskega portala na ta portal, kot pa samostojno razviti aplikacijo, ki je skoraj nihče ne uporablja. Menim, da sta si oba portala pri tej storitvi enakovredna, kot prikazuje tudi raziskava.

Pri kriteriju dovršenosti e-uprave zaostaja Nemčija za 12 odstotnih točk. Nemški portal je naredil velik napredek pri zbiranju statističnih podatkov. Leta 2005 so razvili modul 'eSTATISTIK.core', ki omogoča direktni prenos podatkov iz računovodskih sistemov podjetij v statistične urade prek varne povezave. Slovenski portal omogoča oddajo davčnih obrazcev preko spleta. Večina računovodskih programov, ki so v uporabi v Sloveniji, omogoča izdelovanje davčnih obrazcev, ki jih podjetje pošlje uradu preko elektronske pošte. Menim,

da je ideja nemškega portala o zajemanju podatkov zanimiva, saj na tak način poteka hitrejši prenos podatkov, prav tako ni napak pri ponovnem prepisovanju.

Pri kriteriju osredotočenosti na uporabnika je dosegla Nemčija 19 %, 3 odstotne točke manj kot Slovenija. Portal je združljiv s programi za branje teksta. Ima jasno in pregledno strukturo. Ne poudarja pa prilagodljivosti portala osebam s posebnimi potrebami, medtem ko ima slovenski portal vsaj navodila za nastavitve velikosti črk.

Državni portal Nemčije je bil ocenjen s 67 %, 26 odstotnih točk manj kot Slovenija. Nemški portal ima tako kot slovenski storitve ločene na storitve in informacije za državljane, podjetja in zaposlene v javni upravi. Delijo se po življenjskih dogodkih, po abecedi in upravnih organih. Nemški portal je v okrnjeni obliki dostopen tudi v angleščini. Menim, da je sama struktura portala domišljena, vendar je bilo veliko težje priti do zelenih storitev in informacij kot na ostalih portalih. Lahko bi se bolj potrudili pri preglednosti portala.

5 KRITIČNA OCENA PRIMERJALNIH ŠTUDIJ

Obe primerjalni študiji, ki sem jih povzela v diplomski nalogi, imata določeno vrednost. Umeščata države v lestvico po razvitosti e-uprave. Tako lahko okvirno razberem katere države so dosegale najvišja mesta. Vendar bi bilo študiji med seboj nesmiselno primerjati, saj sta ocenjevali e-upravo držav po precej različnih kriterijih. Prva raziskava Evropske unije se je osredotočila predvsem na ocenjevanje e-uprave z vidika ponudbe javnih storitev na spletu. Študija Združenih narodov je zajela že širši vidik e-uprave in poleg ocenjevanja storitev na spletu zajela tudi prisotnost telekomunikacijske infrastrukture in vrednost človeškega kapitala. Ocenila je tudi e-udeležbo, ki postaja čedalje bolj pomemben del e-uprave.

Opazila sem velik razkorak med oceno Slovenije pri teh dveh študijah. V prvi študiji se je uvrstila izredno visoko, v drugi študiji pa je v povprečju držav članic. Že v primerjavi rezultatov teh dveh študij se kaže problematika vrednotenja po različnih kriterijih in posledično izredno raznolikih rezultatov študij e-uprave na splošno. Rezultati študij so dostikrat obravnavani politično. Pogosto so objavljeni na prvih straneh časopisov in tako vplivajo na zaznavanje državljanov. Ti se zavedajo, da se pri izgradnji e-uprave porablja davkoplačevalski denar, zato se še toliko bolj zanimajo za položaj svoje države v lestvici. Uvrstitev na seznamu izrabljajo tudi politiki, ki se lahko hvalijo z uspešnostjo e-uprave ali pa ob neuspehu očrniijo trenutno oblast. Vendar je potrebno rezultate študij jemati kritično, saj so v študijah pogosto številne pomanjkljivosti in poenostavitve, ki raziskovalcem olajšajo delo, rezultate pa naredijo manj verodostojne. Preden države študijo upoštevajo, se morajo vprašati, s kakšnim namenom je bila izvedena, kaj je bilo dejansko merjeno in kdo jo je izvedel. Tako lahko šele ugotovijo, v kolikšni meri raziskava kaže na dejansko stanje e-uprave v obravnavanih državah in v kakšni meri jo lahko upoštevajo pri izgradnji svoje politike.

Menim, da bi bilo potrebno pri obeh obravnavanih študijah zajeti več kriterijev, ne samo pregledovanje števila storitev na spletu in njihovo razvitost. Ocena e-uprave bi morala vsebovati tudi vidik uporabnika, kar pomeni preučiti, v kakšni meri uporabniki storitve uporabljajo in kako so z njimi zadovoljni. Oceniti bi morali ali storitve pokrivajo vse potrebe uporabnikov. Ravno tako je pomembno pogosto zanemarjeno vprašanje, koliko stane sam razvoj pa tudi izvajanje/vzdrževanje in delovanje e-uprave. Pogost problem je, da države vlagajo preveč denarja v izoblikovanje storitev na spletu, ki jih nihče ne uporablja. Kljub temu pa so v študijah, ki merijo le ponudbo storitev na spletu, dobro ocenjene. Prav tako ima lahko država tako povezano upravo, da ne potrebuje določene storitve na spletu (npr. e-dohodnina). Tako lahko dobi slabšo oceno v študiji, kljub temu, da ima to področje bolje razvito kot ostale države.

Janssen, Rotthier in Snijkers (2004) v svojem članku poudarjajo problematiko številnih študij e-uprave in se sprašujejo, kakšna je njihova veljavnost. Študije imajo pogosto zelo velik vpliv na države, le te obravnavajo rezultate tekmovalno. Če so rezultati boljši v primerjavi s prejšnjim letom, je to za njih dosežek, če pa so slabši, lahko rezultate ignorirajo ali pa prilagodijo bodočo politiko in odločitve, da bi ustrezali kriterijem, ki niso nujno dobri, za boljšo uvrstitev prihodnje leto. Pri tem se pojavlja nevarnost, da se bo država s prilagajanjem politike e-uprave pod prevelikim vplivom študij preveč osredotočila samo na realizacijo čelnih aplikacij, kot pa na celovito prenovo in racionalizacijo vseh zalednih pisarn in čelnih aplikacij. Tako so lahko študije tudi škodljive, saj navajajo države k določenemu, ne nujno optimalnemu obnašanju.

Bannister (2007) pa v svojem članku izpostavlja in odgovarja na vprašanja, ki se navezujejo na številne raziskave e-uprave. Zakaj je temu delu informacijskih in komunikacijskih tehnologij namenjeno toliko pozornosti? Zakaj je nastalo toliko primerjalnih študij? Kaj je njihov namen in vsebina? Kdo jih bere in v kakšni meri jih upošteva? Ali igrajo pomembno vlogo v e-upravi in e-družbi oz. ali je njihov vpliv negativen? Tudi on je mnenja, da so študije obravnavane preveč politično, da je način njihove izvedbe pogosto vprašljiv, da je veliko odvisno od izvajalca študije (ali prihaja iz zasebnega ali javnega sektorja). Poudarja odsotnost merjenja zadovoljstva uporabnikov. V diplomski nalogi skušam odgovoriti tudi na ta vprašanja.

Raziskava Evropske komisije se izvaja predvsem z namenom spodbujanja držav članic k razvoju e-uprave. Menim, da je ta študija v določeni meri koristna, saj spodbuja razvoj spletnih storitev na spletu. Odkar izvajajo to raziskavo, se je stanje e-uprave izboljšalo. Sedaj bi bilo potrebno dodati nove kriterije, po katerih bi ocenjevali stanje e-uprave. Večina držav je svoje storitve razvila do zadnje stopnje, vendar je potrebno poudariti, da niso pomembne samo storitve, ampak tudi celovita integracija uprave v zaledju. Raziskovalci pa se najpogosteje osredotočajo prav na pregled storitev, kar je lažje izvesti kot preučevanje manj vidnih elementov, npr. preučevanje zadovoljstva uporabnikov. Pri tem pa se pogosto srečujejo s problemi. Storitve, ki so v eni državi zelo pomembne, v drugi nimajo vrednosti,

torej ni standardizacije storitev skozi države, npr. določene storitve v eni državi spadajo pod javni sektor, v drugi pa pod zasebni sektor (zdravstvo).

V raziskavi Evropske komisije je bila Slovenija dobro ocenjena. Na podlagi lastne raziskave sem ugotovila, da so rezultati raziskave pravilni, razlog za visoko oceno Slovenije pa so predvsem kriteriji, po katerih so ocenjevali. Kritično gledano se je verjetno tudi slovenska e-uprava prilagajala kriterijem. Da bi segli v sam vrh lestvice, je bilo potrebno razviti le dvajset elektronskih vlog. Pogosto je lažje hitro narediti spletne rešitve, ki pokažejo takojšnje rezultate, kot pa peljati dolgotrajen projekt, kjer se bodo rezultati pokazali šele čez nekaj let. V raziskavi Evropske komisije je bil zanimiv podatek, da je Nemčija pri kriteriju polne dostopnosti storitev na spletu skoraj za polovico slabše ocenjena kot Slovenija. To razliko gre v večji meri pripisati razdrobljenosti e-uprave po različnih zveznih državah. Na tem področju bi morala raziskava bolje opredeliti način zbiranja podatkov in podati splošno sliko ponudbe storitev e-uprave v Nemčiji.

Raziskava Združenih držav je zajela širši spekter kriterijev, vendar je tu vprašanje, kako podrobno so merili kriterije. Pri kazalniku telekomunikacijske infrastrukture in človeškega kapitala so se zanašali predvsem na statistične podatke. Statistične podatke pa zbirajo države na različne načine in v različnem obsegu, kar pomeni, da niso nujno standardizirani za vse države. Tako je tudi težja primerjava med državami. Bolj pa so se posvetili primerjavi pri kriteriju e-udeležbe, kjer so ocenili ponudbo informacij, možnosti komunikacije in odločanja na spletu. Menim, da so rezultati raziskave verodostojni in prikazujejo dobro sliko trenutnega stanja na področju e-uprave. Še enkrat pa moram poudariti, da do razlik v rezultatih študij prihaja predvsem zaradi različnih kriterijev, po katerih so merili razvitost e-uprave in ne zato, ker bi bile študije slabo opravljene. Menim, da bi bilo v prihodnosti potrebno pregledati kriterije in dodati nove, da bi tako dobili boljši vpogled v razvitost e-uprave po državah.

SKLEP

V Evropski uniji države članice prizadevno razvijajo svojo e-upravo. Evropska komisija spodbuja države članice k uvajanju novih storitev na spletu, da bi olajšali sodelovanje državljanov in podjetij z upravo. V prihodnosti si želi ustvariti enoten informacijski prostor. Razvoj e-uprave skuša pospešiti z različnimi tekmovanji in vsakoletnimi primerjalnimi študijami. Tu pa nastaja problem, saj države članice pogosto gledajo na rezultate študij tekmovalno in poskušajo svojo e-upravo prilagajati kriterijem v študijah, da bi se tako uvrstile čim višje v lestvici. Vendar lahko pri tem pozabijo, da je potrebno narediti celovito prenovno procesov v upravi, ne pa samo prenesti nekatere storitve na splet. Morda te storitve sploh ne bi bile potrebne, če bi bili posamezni uradi med sabo integrirani. Tak primer je na primer spletna storitev eDohodnina, ki omogoča oddajo napovedi o dohodnini na spletu, vendar ne bi bila potrebna, če bi bili uradi med sabo povezani in bi uprava znotraj uradov poiskala podatke o dohodnini posameznega državljana. Slovenija je to stanje že dosegla in pošilja državljanom informativni izračun dohodnine, na katerega se lahko pritožijo.

Izpostavila bi rada, da se obe študiji, ki sem jih obravnavala, osredotočata predvsem na ponudbo javnih storitev na spletu, ne merita pa zadovoljstva uporabnikov in števila uporabnikov, ki te storitve dejansko uporabljajo. V strategiji slovenske e-uprave pa so si kot glavni cilj zadali ravno zadovoljstvo uporabnikov. Tako ne moremo preveriti, ali ta cilj izpolnjujejo. Predlagala bi, da se v prihodnje v študijo vključi tudi ta kriterij. Za bolj verodostojne rezultate pa je pomembno meriti tudi število uporabnikov. Kot primer navajam storitev eZaposlitve na slovenskem državnem portalu. Storitev je na spletu, vendar je skoraj nihče ne uporablja. Tako je s strani podjetij kot povpraševalcev po delu en sam vpis.

V diplomski nalogi sem preučila položaj slovenske e-uprave med drugimi državami članicami EU. Ovrednotila sem dve študiji, ki pa Slovenijo povsem različno umeščata v lestvico. V raziskavi, ki jo je izdala Evropska komisija, je Slovenija ena izmed vodilnih po vseh kriterijih, po katerih so ocenjevali e-upravo. V drugi študiji pa je v povprečju držav članic. Predvidevam, da je do takih razlik prišlo predvsem zaradi različnih kriterijev, po katerih so ocenjevali pripravljenost e-uprave in ponudbo javnih storitev na spletu. Vendar pa menim, da je glede na primerjave, položaj Slovenije v zgornji polovici lestvice, nad povprečjem Evropske unije.

V primerjavi Slovenije z izbranimi članicami se je po kriterijih iz študije Evropske komisije Slovenija odrezala bolje. V primerjavi z Veliko Britanijo je komaj opazna razlika, zato lahko rečem, da sta si dokaj enakovredni. Večjo razliko je bilo opaziti pri primerjavi z Irsko in Nemčijo. Slovenija se je bolje odrezala predvsem pri kriteriju polne dostopnosti storitev na spletu, kjer se je v povprečju uvrstila 40 odstotnih točk bolje kot ostali. To pomeni, da Slovenija ponuja več storitev na spletu v polni obliki (storitev se od začetka do konca odvije preko spleta) kot Nemčija in Irska. Menim da je slovenski portal e-uprave dobro oblikovan in ponuja veliko informacij in javnih storitev na spletu, kot so vpogledi v kataster, podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja vozila, itd.

Po mojem mnenju se bo e-uprava v prihodnosti tako v Sloveniji, kot v ostalih državah članicah pospešeno razvijala, za kar skrbi tudi Akcijski načrt e-uprave i2010. Predvsem pa so članice spoznale, da je zaradi vseh pozitivnih učinkov (krajše čakalne vrste, nižji stroški) zelo dobro razvijati e-upravo in tako prispevati k večjemu zadovoljstvu uporabnikov. S prihodom novih informacijskih tehnologij in širjenjem telekomunikacijske infrastrukture je elektronski vir podatkov in storitev postal čedalje bolj pomemben, zato menim, da je prihodnost uprav držav članic v elektronski javni upravi.

LITERATURA IN VIRI

1. Andersen, V. K. & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23 (2), 236-248.
2. Bannister, F. (2007). The course of the benchmark: an assessment of validity and value of e-government comparisons. *International Review of Administrative Sciences*, 73 (2), 171-188.
3. *Basis*, portal za dostop podjetij do informacij in storitev Republike Irske. Najdeno 2. aprila 2008 na spletnem naslovu <http://www.basis.ie>.
4. *Business link*. Splošni nasveti za podjetja. Najdeno 4. aprila 2008 na spletnem naslovu <http://www.businesslink.gov.uk>.
5. *Directgov*. Državni portal Velike Britanije za državljane. Najdeno 4. aprila 2008 na spletnem naslovu <http://www.direct.gov.uk>.
6. *Državni portal Republike Slovenije*. Najdeno 15. marca 2008 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portal.euprava>.
7. *Državni portal za poslovne subjekte*. Najdeno 20. marca 2008 na spletnem naslovu <http://evem.gov.si>.
8. *Državni portal Republike Irske. Informacije za državljane*. Najdeno 2. aprila 2008 na spletnem naslovu <http://www.citizensinformation.ie>.
9. *Državni portal e-uprave Nemčije*. Najdeno 6. aprila 2008 na spletnem naslovu <http://www.bund.de>.
10. *eGovernment Progress in EU27+: Reaping the benefits*. (2007). Bruselj: European Commission, Information Society and Media.
11. *Elektronsko davčno poslovanje*. Najdeno 20. marca 2008 na spletnem naslovu <http://edavki.durs.si>.
12. *Elektronske storitve javne uprave*. Najdeno 15. marca 2008 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/storitve/vstop.esju>.
13. Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10 (2), 1-22.
14. *Harnessing ICT to improve public services*. Najdeno 20. maja 2008 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm.
15. Janssen, D., Rotthier, S. & Snijders, K. (2004). If you measure it they will score: An assessment of international eGovernment benchmarking. *Information Polity*, 9 (3/4), 121-130.
16. Layne, K. & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18 (2), 122-136.
17. Lee, S. M., Tan, X. & Trimi, S. (2005). Current Practices of Leading E-Government Countries. *Communications of the ACM*, 48 (10), 99-104.
18. *Portal evropske informacijske družbe, definicija e-uprave*. Najdeno 15. marca 2008 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society.

19. *Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010*. (2006). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo.
20. *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*. (2007). Bruselj: European Commission, Directorate General Information Society and Media.
21. *The 20 basic public services*. Najdeno 10. maja 2008 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=3634.
22. *The 2007 e-readiness rankings, Raising the bar*. (2007). The Economist Intelligence Unit. Najdeno 15. aprila 2008 na spletnem naslovu http://www.eiu.com/site_info.asp?info_name=ei_u_2007_e_readiness_rankings&rf=0.
23. *United Nations e-Government Survey 2008*. (2008). New York: Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management.
24. West, D. M. (2007). *Global E-Government*. Providence: Brown University.

PRILOGE

Priloga 1: E- infrastruktura

	Okrajšava	Infrastruktura 2007	Infrastruktura 2005	Infrastruktura 2004
1	Nizozemska	0,8140	0,6815	0,6997
2	Švica	0,7900	0,7105	0,7208
3	Švedska	0,7842	0,8395	0,8600
4	Danska	0,7441	0,7642	0,7896
5	Norveška	0,7375	0,6823	0,7761
6	Luksemburg	0,7336	0,6439	0,6514
7	Islandija	0,7210	0,7704	0,7821
8	Velika Britanija	0,7022	0,6471	0,6927
9	Finska	0,6246	0,6524	0,6747
10	Nemčija	0,6164	0,6226	0,6066
11	Francija	0,5992	0,5060	0,5055
12	Avstrija	0,5989	0,5784	0,5774
13	Estonija	0,5958	0,5281	0,4498
14	Italija	0,5389	0,4812	0,4973
15	Slovenija	0,5289	0,4762	0,4984
16	Belgija	0,5222	0,5127	0,4952
17	Irska	0,5217	0,5037	0,5009
18	Španija	0,4834	0,3919	0,3933
19	Češka republika	0,4279	0,4102	0,4059
20	Ciper	0,4274	0,4101	0,4211
21	Portugalska	0,4215	0,4283	0,4220
22	Litva	0,4093	0,2528	0,2376
23	Malta	0,3911	0,4413	0,4555
24	Slovaška	0,3742	0,3176	0,2791
25	Latvija	0,3741	0,3805	0,3058
26	Madžarska	0,3716	0,3069	0,2905
27	Poljska	0,3481	0,2901	0,2788
28	Grčija	0,3356	0,3148	0,3349
29	Bolgarija	0,3071	0,2522	0,2094
30	Romunija	0,2992	0,1889	0,1649
31	Turčija	0,2191	0,1648	0,1648
	Povprečje	0,5278	0,4887	0,4884

Vir: United Nations e-Government Survey, 2008.

Priloga 2: E-človeški kapital

	Okrajšava	Človeški kapital 2007	Človeški kapital 2005	Človeški kapital 2004
1	Danska	0,9933	0,9800	0,9900
2	Finska	0,9933	0,9900	0,9900
3	Irska	0,9932	0,9600	0,9600
4	Norveška	0,9908	0,9900	0,9900
5	Nizozemska	0,9881	0,9900	0,9900
6	Španija	0,9868	0,9700	0,9700
7	Francija	0,9818	0,9600	0,9600
8	Slovenija	0,9788	0,9600	0,9400
9	Islandija	0,9779	0,9600	0,9600
10	Švedska	0,9776	0,9900	0,9900
11	Belgija	0,9771	0,9900	0,9900
12	Estonija	0,9734	0,9800	0,9600
13	Velika Britanija	0,9699	0,9900	0,9900
14	Grčija	0,9698	0,9500	0,9300
15	Litva	0,9688	0,9600	0,9400
16	Avstrija	0,9664	0,9600	0,9700
17	Latvija	0,9654	0,9500	0,9500
18	Madžarska	0,9604	0,9500	0,9300
19	Italija	0,9582	0,9300	0,9300
20	Poljska	0,9560	0,9600	0,9500
21	Nemčija	0,9532	0,9500	0,9600
22	Švica	0,9455	0,9500	0,9500
23	Češka republika	0,9362	0,9200	0,9100
24	Bolgarija	0,9262	0,9100	0,9100
25	Portugalska	0,9249	0,9700	0,9700
26	Slovaška	0,9211	0,9100	0,9000
27	Luksemburg	0,9157	0,9100	0,9000
28	Romunija	0,9047	0,8800	0,8800
29	Ciper	0,9039	0,8900	0,9000
30	Malta	0,8556	0,8700	0,8700
31	Turčija	0,8116	0,8000	0,7700
	Poprečje	0,9524	0,9461	0,9419

Vir: United Nations e-Government Survey, 2008.

Priloga 3: E-udeležba

	Okrajšava	E-udeležba 2007	E-udeležba 2005	E-udeležba 2004
1	Danska	0,9318	0,7619	0,7377
2	Francija	0,9318	0,4127	0,4590
3	Estonija	0,7273	0,6190	0,6393
4	Švedska	0,6591	0,5714	0,5738
5	Luksemburg	0,6136	0,1429	0,1475
6	Nizozemska	0,5227	0,6984	0,8033
7	Norveška	0,5227	0,3968	0,3607
8	Avstrija	0,4773	0,4127	0,4426
9	Litva	0,4773	0,1111	0,0820
10	Velika Britanija	0,4318	1,0000	1,0000
11	Belgija	0,4091	0,5079	0,6066
12	Švica	0,4091	0,4286	0,2951
13	Malta	0,3864	0,4762	0,4590
14	Španija	0,3636	0,0794	0,0328
15	Finska	0,2727	0,5556	0,5738
16	Irska	0,2500	0,1905	0,2295
17	Portugalska	0,2500	0,2063	0,2131
18	Italija	0,2273	0,2381	0,2295
19	Latvija	0,2273	0,1746	0,1639
20	Poljska	0,2273	0,3492	0,3115
21	Slovenija	0,2273	0,2222	0,2131
22	Češka republika	0,2045	0,2063	0,2131
23	Madžarska	0,2045	0,3810	0,3934
24	Nemčija	0,1591	0,5556	0,5902
25	Turčija	0,1364	0,2857	0,2951
26	Ciper	0,0909	0,0794	0,0656
27	Grčija	0,0909	0,1587	0,1148
28	Islandija	0,0682	0,1270	0,1148
29	Slovaška	0,0682	0,1746	0,1475
30	Bolgarija	0,0455	0,2540	0,2131
31	Romunija	0,0455	0,3175	0,2131
	Povprečje	0,3438	0,3579	0,3527

Vir: United Nations e-Government Survey, 2008.