

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO
E-UPRAVA V SLOVENIJI IN V TUJINI

Ljubljana, julij 2004

MIHA OBERSTAR

IZJAVA

Študent Miha Oberstar izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom doc. dr. Mojce Indihar Štemberger in dovoljujem objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 14.7.2004

Podpis: _____

Kazalo

Uvod	1
1. Javna uprava in e-uprava	2
1.1. Javna uprava.....	2
1.2. Elektronska uprava	3
2. Razvoj e-uprav	4
3. Strategija e-poslovanja v javni upravi v Sloveniji in v tujini	6
3.1. Strategije v Evropski uniji	7
3.1.1. Evropa in globalna informacijska družba	7
3.1.2. eEurope+	8
3.1.3. Akcijski načrt eEurope 2005: Informacijska družba za vse	8
3.2. Strategija v Sloveniji	9
3.2.1. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS.....	9
3.2.2. Slovenija kot informacijska družba.....	11
3.2.3. Republika Slovenija v informacijski družbi	12
3.2.4. Akcijski načrt E-uprave	12
4. E-uprava in metodologija ocenjevanja	13
4.1. Poslovni procesi v e-upravi	13
4.2. Kaj naj vsebuje portal?	14
4.3. Metodologija pri ocenjevanju spletnih predstavitev	15
5. Vsebinska analiza	21
5.1. Primerljivi portali v tujini	23
5.2. Državna portala Italije: Italia.gov.it in Impresa.gov.it	23
5.3. Državni portal Velike Britanije: Directgov.....	25
5.4. Primerjava storitev, ki jih države nudijo svojim prebivalcem in poslovnim subjektom	27
6. Vrednotenje spletnih predstavitev z metodo CUT	28
6.1. Vsebina.....	30
6.2. Uporabnost.....	32
6.3. Tehnologija	35
6.4. Rezultati vrednotenja	36
Sklep	38
Literatura:	39
Viri:	40
Priloge	

Uvod

Kot v gospodarstvu, je tudi v javnem sektorju prehod v informacijsko družbo neizbežen in ga je potrebno izkoristiti kot priložnost. Po vzoru drugih držav je Slovenija oblikovala enoten portal javne uprave, ki nudi storitve potencialnim strankam, državljanom, poslovnim subjektom in drugim.

Razširjenost interneta in elektronsko poslovanje sta omogočila enostavnejše in hitrejšo poslovanje. To dokazuje porast poslovanja preko interneta. Javna uprava lahko svojim uporabnikom približa delo na več načinov. Za državljanke je najbolj pomembno zmanjšanje časa, ki ga porabimo v vrstah pred okenci in posledično s tem tudi zmanjšanje stroškov.

E-uprava je koncept, ki je v zadnjem času v stalnem razvoju. V splošnem skuša e-uprava s pomočjo tehnologije, predvsem interneta, nuditi informacije in storitve državljanom, podjetjem, zaposlenim v javnem sektorju in drugim.

Elektronsko poslovanje v državni upravi lahko izboljša storitve v javnem sektorju, zmanjša stroške in skrajša čas, potreben za ponavljajoča se opravila. Zmanjšanje stroškov je največja prednost za državo. Nudnje on-line storitev omogoča tudi večjo transparentnost javne uprave in možnost uporabe štiriindvajset ur dnevno. V nekaterih državah lahko uporaba elektronskih rešitev pripomore tudi k manjši korupciji, saj programske rešitve za opravilo določene storitve ni mogoče podkupiti.

Vizija elektronske državne uprave naj bi zagotovila (Jurca, 2001, str. 488):

- celovito ponudbo vseh informacij, ki izhajajo iz delovanja državne uprave,
- čim boljši nivo komunikacije in interakcije države z uporabniki storitev,
- izvajanje postopkov državnih organov z uporabo elektronskih medijev.

Po tej viziji naj bi bila e-uprava vidna kot popolnoma enotna virtualna institucija, brez razdrobljenosti na posamezna ministrstva in organe.

V diplomskem delu bom skušal analizirati slovensko e-upravo in jo primerjati z dosežki, ki so jih na tem področju dosegle druge države. S pojmom e-uprava mislim predvsem na elektronsko poslovanje v javni upravi.

Diplomska naloga se deli na tri sklope. V prvem sklopu sem opredelil pojem javne in elektronske uprave. Pregledal sem tudi razvoj na tem področju.

Drugi sklop obsega tretje poglavje. V njem poskušam prikazati strategije elektronskega poslovanja v javni upravi v Sloveniji in v tujini. V tem poglavju so prav tako opisani najpomembnejši dokumenti na tem področju.

Tretji sklop diplomske naloge obsega poglavja štiri, pet in šest. V četrtem poglavju skušam pregledati poslovne procese v e-upravi, spletne portale na splošno in metodologijo ocenjevanja spletnih predstavitev. V petem poglavju skušam vsebinsko primerjati slovensko E-upravo z vladnima portaloma Italije in Velike Britanije. Vsebinska primerjava pomeni predvsem primerjavo storitev, ki jih države nudijo svojim državljanom in podjetjem z vidika uporabnikov storitev.

V šestem poglavju ocenim izbrane predstavitve še z modelom za ocenjevanje spletnih predstavitev in jih primerjam.

1. Javna uprava in e-uprava

V tem poglavju bom skušal pojasniti razlike med javno in državno upravo, opisati elektronsko upravo in pregledati razvoj e-uprav.

1.1. Javna uprava

Javna uprava je pojem, ki je sprva označeval vse dejavnosti, namenjene izvrševanju (javne) politike predstavniških organov. Kasneje se je pojem definiral kot tisti širši pojem, ki poleg klasične državne uprave obsega tudi vso tisto dejavnost uprave, ki jo označujemo s pojmom javne službe, to je tisto upravno delovanje, s katerim se zagotavlja zadovoljevanje potreb splošnega pomena (Kepe, 2002, str. 2).

Pojem javne uprave moramo razumeti v ožjem in širšem smislu. Vsekakor je pojem javne uprave širši od pojma državne uprave, saj obsega poleg organov državne uprave še uprave lokalnih skupnosti ter pravne osebe javnega prava, ki so nosilci javnih pooblastil in druge nosilce javnih pooblastil. To lahko opredelimo kot javno upravo v ožjem pomenu in je povezan z izvršilno vejo oblasti.

Javna uprava v širšem pomenu pa zajema še organe, povezane z zakonodajno in sodno vejo oblasti ter vse pravne osebe javnega prava. V tem primeru lahko širši pojem javne uprave enačimo z javnim sektorjem. Zakon o javnih uslužbencih (2004) v 2. odstavku 1. člena določa, da javni sektor sestavljajo:

- državni organi in uprave samoupravnih lokalnih skupnosti,
- javne agencije, javni skladi, javni zavodi in javni gospodarski zavodi,
- druge osebe javnega prava, če so posredni uporabniki državnega proračuna ali proračuna lokalne skupnosti.

Državna uprava obsega (Silič et. al., 2001, str. 15):

- vlado, kot najvišji organ državne uprave,

- vladne službe,
- ministrstva z organi v sestavi in upravnimi enotami.

Javna uprava pa obsega:

- državni zbor,
- državni svet,
- predsednika RS,
- vlado RS,
- državno upravo (ministrstva in vladne službe),
- obrambni sistem (slovenska vojska, civilna zaščita),
- pravosodni sistem (sodišča, državno tožilstvo, odvetništvo, notariati),
- ustavno sodstvo (ustavno sodišče, redna sodišča),
- varuha človekovih pravic,
- računsko sodišče in centralno banko,
- lokalno samoupravo (pokrajine in občine).

Pojem javne uprave je precej širši od pojma državne uprave. V nadaljevanju bomo pod pojmom javna uprava razumeli opredelitev Ferfile in Kovačeve (2000, str. 152), ki vključuje elemente državne uprave, lokalne samouprave (način upravljanja družbenih zadev v lokalni skupnosti) in javnih služb (zagotavljanje javnih dobrin in storitev, potrebnih za delovanje družbe, ki jih ni moč zagotoviti na trgu).

1.2. Elektronska uprava

Elektronsko poslovanje v Sloveniji opredeljuje Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). Ta v 1. členu navaja, da ureja elektronsko poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije ter uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih, če zakon ne določa drugače.

Pojem elektronska uprava je relativno nov, z njim mislimo na intenzivno uporabo interneta in elektronskega poslovanja v upravo, znotraj uprave med upravnimi organi, navzven z občinami, podjetji in drugimi organizacijami. To pomeni, da bodo lahko občani, podjetja in ostali nevladni sektor, ko bo e-uprava v celoti delovala, večino uradnih zadev, dovoljenj in dokumentov pridobili kar preko svojega računalnika oziroma interneta, interaktivnih kioskov, mobilnih telefonov in drugih naprav (Vintar, 2001, str. 177).

Gonilna sila pri razvoju elektronskega poslovanja je vsekakor gospodarstvo, v okviru katerega se je začelo vedno bolj uporabljati elektronsko poslovanje, ki predstavlja

povsem nove dejavnosti in storitve v okolju interneta. Državna uprava je eden najpomembnejših partnerjev zasebnemu sektorju oziroma gospodarstvu, zato bi lahko prepočasno uvajanje e-uprave zaviralo celoten razvoj elektronskega poslovanja podjetij. Razvite države se tega zavedajo, zato pospešeno uvajajo e-upravo. Večina držav članic EU jo namerava uvesti v obdobju med letoma 2003 in 2005, kar pomeni, da naj bi do tedaj vse storitve ponujale po elektronski poti (Vintar, 2001, str. 329–331).

Na tem mestu naj omenim še glavne vrste poslovanja v okviru e-uprave. To so poslovanje uprave z gospodarskimi subjekti (G2B¹), občani (G2C²) in med samimi organi državne uprave (G2G³). V zadnjem času se vse bolj omenja še poslovanje z nevladnimi organizacijami (G2N⁴).

2. Razvoj e-uprav

Najrazvitejše države so se pomembnosti prehoda v informacijsko družbo pričele zavedati v osemdesetih letih. Začele so z uporabo informacijske tehnologije in prenovo delovanja uprave, sprejele in podprle so široko promocijo prednosti informacijske družbe tudi za posameznike ter mala in srednje velika podjetja ter z raznimi olajšavami in monopoli podprla razvoj telekomunikacijske in informacijske industrije.

Slovenija je začela razvoj na tem področju kasneje kot evropske države, pri razvoju pa se stalno usklajuje z direktivami EU. Pri razvoju slovenske e-uprave moramo omeniti kar nekaj dogodkov, vmesnih faz, ki so se morale zgoditi, da se je portal razvil do današnje oblike.

V januarju 1993 je bil ustanovljen Center vlade za informatiko (CVI), njegov namen pa je bil pomoč in izvedba sprememb infrastrukture v javni administraciji. Poleg temeljne funkcije je opravljal tudi druge naloge, in sicer je nudil podporo pri vladnih informacijskih projektih. Center Vlade RS za informatiko je zadolžen za vrsto nalog, ki se nanašajo na izdelavo in realizacijo informatizacije državnih organov.

Leta 2000 je zaživel enotni portal E-uprava, ki se je razvil pod okriljem Centra Vlade RS za informatiko. Bil je vstopna točka do različnih informacij javne uprave, kot prikazuje slika 1.

V letu 2001 je bilo ustanovljeno Ministrstvo za informacijsko družbo (MID), katerega glavni namen je zagotavljanje zakonskih in vsebinskih možnosti ter pogojev za

¹ Government to Business.

² Government to Consumer.

³ Government to Government.

⁴ Government to Non-Government-Institution.

informacijsko družbo v najširšem smislu s pomembnim poudarkom na javni upravi, kar je hkrati tudi stična točka s CVI kot izvedbenim organom.

Slika 1: Vstopna stran e-uprave (od leta 2000 do 2003)



Vir: E-uprava, 2003.

V februarju 2001 je vlada sprejela Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP- 2004). Več o njej je napisano v tretjem poglavju. V juniju tega leta je Evropska komisija prav tako izdala akcijski načrt, ki je namenjen spremljanju napredka v informacijski družbi v državah kandidatkah za vstop v EU. Gre za akcijski načrt eEurope+, ki je prikazan v tretjem poglavju.

Oktobra 2002 je vlada sprejela Akcijski načrt za e-upravo do leta 2004, ki predvideva implementacijo številnih elektronskih storitev in ocenjuje doseženi napredek. Republika Slovenija v informacijski družbi je tudi eden od pomembnih dokumentov, ki je bil sprejet v letu 2003. V decembru 2003 je zaživel tudi prenovljeni portal e-uprave.

Na tem mestu bom prikazal še razvoj e-uprave v Veliki Britaniji in v Italiji, saj ju bom kasneje primerjal s slovensko e-upravo. V Veliki Britaniji je vlada novembra 1996 objavila publikacijo: Nudenje elektronskih vladnih storitev⁵. V letu 1998 je vlada v poročilu E-uprava: Informacijske tehnologije in državljani, spodbujala izboljšanje notranjega delovanja, nujenja javnih storitev, izboljšanja transparentnosti in povečanja demokracije na vseh ravneh.

Septembra 2000 v publikaciji E-vladne storitve za 21.st.⁶ je vlada objavila vizijo in napredno strategijo za realizacijo vseh potencialnih elektronskih storitev. Glavni cilji so

⁵ A prospectus for Electronic Delivery of Government Services.

⁶ Electronic Government Services for the 21st Century.

privabiti na splet državljane, podjetja in samo vlado. V decembru 2000 je zaživel tudi enotni vladni portal namenjen prebivalcem UKonline.gov.uk.

V Italiji je bil sprejet Akcijski načrt za informacijsko družbo, katerega prioritete naloge so bile vzpostavitev in delovanje E-uprave, šele v juniju leta 2000.

Leta 2002 je vlada sprejela deset glavnih ciljev, ki naj bi jih uresničila do leta 2006. Glavni so dostopnost e-vladnih storitev, razdeljevanje vladnih certifikatov, javne nabave in elektronsko izobraževanje. Junija 2002 je začel delovati vladni portal za prebivalce Italia.gov.it.

3. Strategija e-poslovanja v javni upravi v Sloveniji in v tujini

Nova doktrina e-uprave zahteva od organizacij integracijo in sinhronizacijo strateške vizije dostave storitev svojim strankam, z informacijsko tehnologijo. E-uprava ima različen pomen za vlado, državljane in podjetja (Kovačič et al., april 2003):

Za vlado:

- višja kvaliteta storitev za nižjo ceno za davkoplačevalce,
- lažja prilagoditev novim pravilom in predpisom,
- decentralizacija moči in sprejemanja odločitev.

Za državljane:

- lažji dostop do programov, informacij in storitev,
- občutek tesnejše povezanosti z vlado.

Za podjetja:

- nižji stroški,
- prednosti pri prejemanju vladnih razvojnih vzpodbud.

Prav tako pa bodo morali za uspešno delovanje e-uprave vsi državni organi in druge institucije v javnem sektorju:

- analizirati vse obstoječe organizacijske strukture in procese ter jih prilagoditi možnostim in zahtevam e-uprave,
- analizirati razdelitev odgovornosti v reševanju administrativnih sporov med različnimi oddelki in znotraj njih,
- pripraviti nova organizacijska pravila, ki bodo regulirala notranje operacije in implementacijo poslovnih procesov državnih organov znotraj ogrodja e-uprave,
- detajlno analizirati procedure in procese ter jih prenoviti v skladu s principi e-uprave in možnostmi, ki jih ponuja informacijska tehnologija,
- razviti klasifikacije za poslovne procese, administrativne postopke in dokumente, storitve, življenjske situacije ... in standardizacijo le-teh,

- razviti merila za spremljanje in merjenje učinkovitosti dela administracije,
- razviti strategijo izobraževanja zaposlenih za delo z novimi informacijskimi rešitvami.

O strategiji elektronskega poslovanja v javni upravi je na voljo kar nekaj dokumentov.

3.1. Strategije v Evropski uniji

Glavni dokumenti, ki so krojili razvoj e-uprav v Evropi, so Evropa in globalna informacijska družba, E-Europe+, akcijski načrt Informacijska družba za vse, Bela knjiga Alla Gora in Bonska deklaracija.

3.1.1. Evropa in globalna informacijska družba

V Evropi je bil eden prvih dokumentov Evropa in globalna informacijska družba, znan tudi kot Bangemannovo poročilo (maj 1994). Ta dokument govori o informacijski družbi kot o zadnji industrijski revoluciji, ki vsem državam predstavlja izziv za prihodnji razvoj.

Vsak subjekt bo lahko občutil spremembe na svojem področju:

- **evropski državljani in potrošniki:**
Bolj skrbno evropsko družbo s pomembno višjo kvaliteto življenja in širšo izbiro storitev in zabave,
- **ponudniki masovnih storitev:**
Nove načine za uveljavljanje kreativnosti, kajti informacijska družba omogoča nove proizvode in storitve,
- **evropske regije:**
Nove priložnosti za izražanje kulturne tradicije in identitete. Za tiste, ki se nahajajo na periferiji Združene Evrope pa minimiziranje razdalje in odmaknjenosti,
- **vlade in administracije:**
Učinkovitejše, pregledne in odzivne javne storitve, bližje državljanom in tudi cenejše,
- **posli v Evropi in majhna ter srednje velika podjetja:**
Učinkovitejše upravljanje in organiziranost, pristop do usposabljanja in drugih storitev, podatkovne povezave s strankami in dobavitelji, kar bo ustvarilo večjo konkurenčnost,
- **evropska telekomunikacijska podjetja:**
Zmožnost dobaviti še širšo paleto novih storitev z dodano vrednostjo,
- **dobavitelji naprav in programov, računalniška industrija in industrija zabavne elektronike:**
Nove, močno rastoče trge za svoje proizvode doma in v tujini.

Informacijska družba ima velik potencial za izboljšanje kakovosti življenja evropskih državljanov, za učinkovitost naše družbene in ekonomske organiziranosti ter za utrditev povezanosti (Bangemannovo poročilo, maj 1994). To je veljalo takrat in menim, da velja še danes.

3.1.2. eEurope+

To je akcijski načrt, ki je bil lansiran junija 2001. Namenjen je predvsem državam kandidatkam, ki naj jim bo v pomoč pri vključevanju v EU.

Glavne točke so (Akcijski načrt eEurope+, skupna prizadevanja za uvedbo informacijske družbe v Evropi, 2001):

- pospešeno postavljanje temeljnih kamnov za informacijsko družbo,
- cenejši, hitrejši, varnejši internet,
- vlaganje v ljudi in znanje,
- spodbujanje rabe interneta.

Pod točko spodbujanje rabe interneta najdemo tudi elektronski dostop do javnih služb (vlada na spletu). S poslovanjem prek interneta lahko vlada uporabnikom približa upravne službe in jih tako naredi hitrejša, pa tudi dostopnejša in odzivnejša. Transparentna in interaktivna vlada lahko vzpodbudi sodelovanje državljanov v demokratičnih procesih. Izziv za vladne službe je, da se prilagodijo novim oblikam poslovanja in uvedejo inovativne načine dela, vključno z ustreznim in stabilnim partnerstvom z zasebnim sektorjem.

Kot kriteriji za merjenje uspešnosti izvajanja načrta so navedeni:

- odstotek osnovnih javnih služb na internetu,
- javna raba vladnih spletnih storitev- za informiranje/za oddajanje obrazcev,
- odstotek vladnih nabav, ki jih je moč izvesti na spletu.

3.1.3. Akcijski načrt eEurope 2005: Informacijska družba za vse⁷

Akcijski plan je bil narejen maja 2002 in je namenjen, tako državam EU, kot kandidatkam in prihodnjim morebitnim državam pristopnicam. Namen akcijskega načrta je oblikovanje okolja, prijaznega privatnim investicijam, in ustvarjanje novih delovnih mest, povečanju produktivnosti in modernizaciji javnih storitev. Prav tako je namen načrta dati priložnost sodelovati v globalni informacijski družbi vsakemu posamezniku.

⁷ eEurope 2005: An information society for all.

Glavni cilji do 2005 so (eEurope 2005, 2002):

- moderne e-storitve (e-vlada, e-učenje, e-zdravstvene storitve),
- dinamično e-poslovno okolje,
- široko razširjen dostop do spleta in konkurenčnost cen,
- varna informacijska arhitektura.

Pri točki e-vlada, plan državam predlaga:

- širokopasovne povezave za javno administracijo,
- medsebojno kompatibilnost med državami,
- javno dostopne terminale,
- javne točke dostopa do spleta.

3.2. Strategija v Sloveniji

Strategija v Sloveniji je sledila in se prilagajala razvoju v Evropi. Dokumenti, ki so nastali v veliki meri povzemajo evropske in so v skladu z evropskimi smernicami. Glavni strateški dokument v Sloveniji je Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 ali SEP-2004. Iz njega so izvirale vse aktivnosti na področju informatizacije javne uprave. Drugi pomembni dokumenti so še Slovenija kot informacijska družba, RS v informacijski družbi in Akcijski načrt E-uprave.

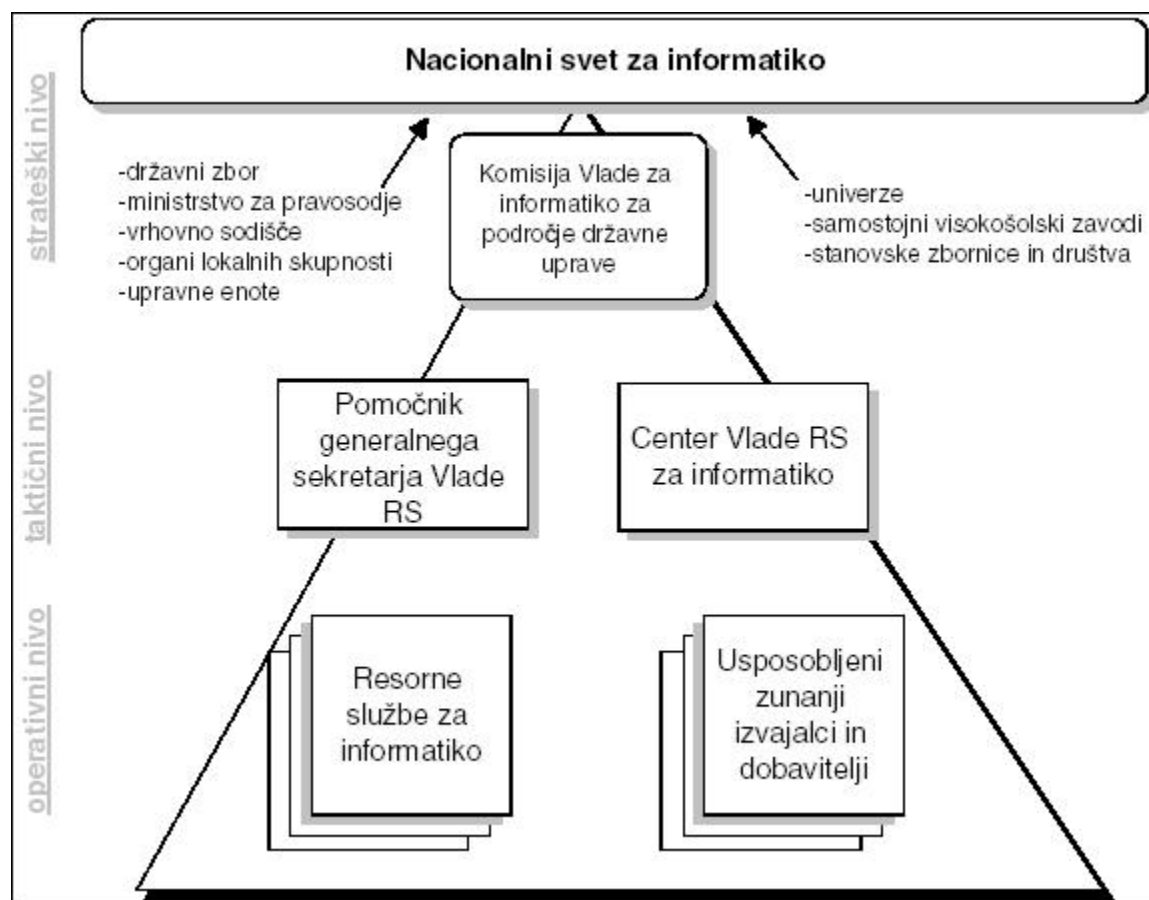
Dne 27.1.2000 je bil sprejet sklep o strategiji razvoja sistema ISPO⁸. Sistem ISPO je centralna vstopna točka za iskanje informacij v državni upravi RS, ki jih posamezne institucije pripravljajo in objavljajo na spletnih straneh. Koncept in strategija sta bila predstavljena v Svetu Vlade RS za informatiko v aprilu 2000, kjer se je prvič poimenoval »Enotni državni portal«, ki naj se izvaja v okviru projekta ISPO.

3.2.1. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS

Center Vlade RS za informatiko (CVI) je leta 2000 začrtal strategijo e-poslovanja v javni upravi do leta 2003 (SEP-2003). »Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004)« pa je strateški dokument, ki je tako rekoč nasledil prejšnjega. CVI v sodelovanju z drugimi državnimi organi in z zunanjimi izvajalci ter strokovnjaki upošteva vsa dejstva in smernice, ki so načrtane pri prehodu v informacijsko družbo ter predlaga konkretne aktivnosti in projekte. SEP-2004 je strateški dokument iz katerega so izvirale vse aktivnosti na področju informatizacije javne uprave RS do leta 2004, hkrati pa bo posredno vplival na razvoj širšega okolja javne uprave na področju informatike. Glavne institucije v procesu uresničevanja strategije so vidne na sliki 2.

⁸ Informacijski servis podatkov.

Slika 2: Institucije v procesu uresničevanja strategije



Vir: Strategija RS v informacijski družbi, 2001, str. 22.

Po informacijski plati je namen strategije e-poslovanja v javni upravi do leta 2004:

- postavitev oziroma prenova globalnih okvirov (ciljev in izhodišč) razvoja, delovanja, povezovanja in odpiranja vseh informacijskih sistemov javne uprave RS (1. globalni del SEP 2003),
- prikaz konkretnjših pristopov in modelov arhitektur za nekatere najpomembnejše »resorne« informacijske sisteme javne uprave RS (2. del SEP 2003).

Po institucionalni plati je namen SEP-2004, da zaobjame vse organe in institucije javne uprave RS. Ker pa javna uprava RS vpliva tudi na privatni sektor, bo imela SEP-2004 posredno celo širši vpliv izven javne uprave RS. Pomembno je, da SEP-2004 vsebuje predloge za uresničevanje strategije na področju e-poslovanja javne uprave preko dveh pomembnih vidikov:

- mehanizmov uresničevanja (postopki planiranja, vzpostavitve, izvajanja nadziranja...),
- institucij (organi, telesa...).

SEP-2004 upošteva tudi večino pomembnih svetovnih, evropskih in domačih usmeritev zajetih v raznih dokumentih s področja informacijske družbe, e-poslovanja uprave in tehnoloških trendov.

3.2.2. Slovenija kot informacijska družba

Delovno gradivo za modro knjigo v osnovi ugotavlja, da prehod v informacijsko družbo ni tehnološki, ampak razvojni problem z močno ekonomsko, kulturno in socialno dimenzijo.

Državna uprava opušča svojo tradicionalno vlogo, predvsem vlogo investitorja in regulatorja ter svoje aktivnosti usmerja na področje razvoja učinkovitega in državljanu prijaznega servisa, zagotavljanja ustreznih pogojev za kvaliteten prenos znanj na naslednje generacije ter izgradnjo infrastrukture, ki omogoča vključevanje vseh zainteresiranih subjektov v procese odločanja.

Modra knjiga ponuja vizijo Slovenije in življenja vseh njenih subjektov v času prehoda v informacijsko družbo. Postavlja osnovne cilje ter predlaga naloge, nosilce in način njihovega izvajanja.

Glavni procesi, ki jih izvajajo administracije v času prehoda v informacijsko družbo, so (Modra knjiga, 2000, str. 7):

- deregulacija,
- eksternalizacija (oddajanje del),
- decentralizacija,
- informatizacija.

Z deregulacijo ukinjajo na začetku podprte monopole, omogočajo delovanje tržnih sil na vseh področjih ter prepuščajo pobudo zasebnemu sektorju. S pomočjo eksternalizacije se usmerjajo na izvajanje svojih primarnih nalog, zmanjšanje stroškov ter odpiranje novih poslovnih možnosti za zasebni sektor. Decentralizacijo izvajajo z uporabo sodobnih tehnologij, ki omogočajo dostop do informacij pomembnih za sprejemanje odločitev najširšemu krogu zainteresiranih posameznikov in s tem se zmanjša potreba po delovanju centralno vodene državne administracije. Z informatizacijo razbremenimo administracijo in uporabnike večine rutinskih opravil in tako povečamo lastno produktivnost in učinkovitost ter zadovoljstvo uporabnikov.

Vlada in državna uprava imata pomembno vlogo, podpirata razvoj informacijske in telekomunikacijske industrije, s sprejemom zakonodaje zagotavljata pravno urejenost, ter zagotavljata nizke stroške svojega delovanja. S svojim zgledom tudi skrbita za podporo in promocijo prehoda v informacijsko družbo.

3.2.3. Republika Slovenija v informacijski družbi

Ministrstvo za informacijsko družbo (MID) je v decembru 2001 začelo z izdelavo programa Republika Slovenija v informacijski družbi. Vlada RS je dokument sprejela 13.2.2003.

V tem dokumentu je strategija usmerjena predvsem k doseganju neposrednih koristi za državljane in za vzpodbudo gospodarstva. To naj bi dosegli z uveljavitvijo domačega znanja, kreiranjem ugodnega investicijskega okolja in novih delovnih mest, s povečanjem dodane vrednosti, z modernizacijo javne uprave, s povečanjem transparentnosti njenega delovanja in zagotavljanjem enakih možnosti vseh državljanov za sodelovanje v globalni informacijski družbi.

Med nosilnim ciljnim področji najdemo tudi točko (Republika Slovenija v informacijski družbi, 2002, str. 3) : »Intenzivno uvajanje elektronskih storitev v javni upravi, ter omogočanje elektronskega poslovanja javne uprave z državljani in gospodarstvom.«

Cilji te strategije so družba, ki temelji na znanju in vseživljenjskem učenju, javna dostopnost informacijske tehnologije, vključenost vseh in racionalizacija, ter gospodarski napredek in vključitev v globalno ekonomijo.

Pri elektronskem dostopu do javnih storitev MID ugotavlja, da so osnovne javne informacije v Sloveniji na spletu že dostopne, vendar mnoge še vedno niso predstavljene na uporabniku prijazen način.

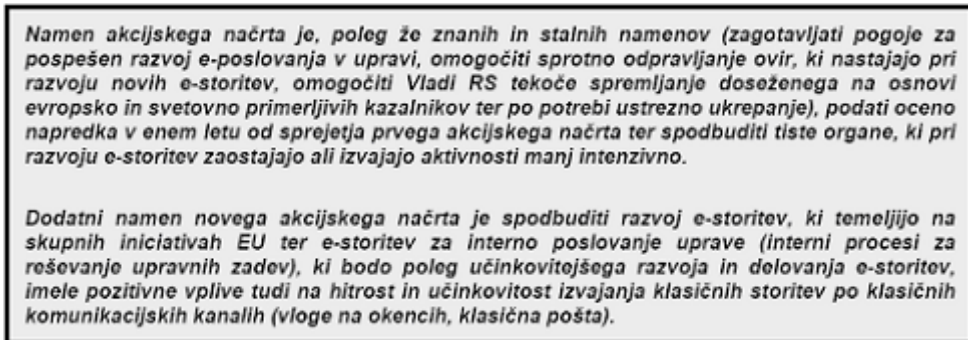
V letu 2001 je bil vzpostavljen enoten državni portal e-Uprava, ki predstavlja enotno vstopno točko do informacij javne uprave. Večjo prenovo in več dinamičnih storitev je portal doživel v decembru 2004.

3.2.4. Akcijski načrt E-uprave

Akcijski načrt predstavlja konkretizacijo in operacionalizacijo SEP-2004 ter hkrati dopolnitev programa projektov E-uprave, ki se že izvaja ter hkrati opredeljuje spremenljive naloge, ki so se na podlagi dosedanjih izkušenj izkazale za nujne. Namen akcijskega načrta je dobro razviden v sliki 3. Akcijski načrt ne izhaja le iz SEP-2004 ampak upošteva dejanske potrebe strank ter smernice in direktive EU pri razvoju E-uprave.

Akcijski načrti se sprejemajo vsako leto, njihov namen pa je podati oceno napredka v enem letu, ter spodbuditi tiste organe, ki pri razvoju e-storitev zaostajajo ali izvajajo storitve manj intenzivno (Kričej, 2004, str. 284).

Slika 3: Namen akcijskega načrta



Vir: Akcijski načrt, 2003, str. 1.

4. E-uprava in metodologija ocenjevanja

V četrtem poglavju sem skušal pregledati poslovne procese v e-upravi, spletne portale na splošno in metodologijo ocenjevanja spletnih predstavitev.

4.1. Poslovni procesi v e-upravi

Da lahko ocenjujemo napredek v slovenskem e-poslovanju e-uprave, moramo razumeti, kakšni so poslovni procesi, ki so uporabniku nevidni in potekajo v ozadju. Razumeti moramo tudi raznolikost dela, s katerim se srečujemo v upravi.

Organizacije se premalo zavedajo, da postavitve spletnih strani ni dovolj za uspešno in učinkovito uvedbo e-poslovanja, saj je za to potrebno ustrezno prenoviti in informatizirati celotne poslovne procese (Groznič, Indihar Štemberger, Kovačič, 2004, str. 291).

Nekateri problemi, do katerih lahko pridemo pri prenovi in informatizaciji poslovnih procesov v javni upravi so (Popovič, Indihar Štemberger, Kovačič, 2003, str. 104) :

- način razmišljanja s strani izvajalcev procesov, predvsem v smeri, da so ljudje osnovni element procesa,
- neuravnoteženost aktivnosti: pri nekaterih procesih so aktivnosti preveč razdelane (umetno ustvarjanje dela), pri drugih pa preveč splošne,
- točnost podatkov, ažurnost,
- nepoznavanje procesa zaradi velike fluktuacije zaposlenih,
- nedefiniranost in medsebojno prepletanje procesov,

- počasna in neučinkovita komunikacija s strankami,
- podvajanje podatkov.

4.2. Kaj naj vsebuje portal?

Portal lahko v splošnem definiramo kot izhodiščno točko iz katere ima uporabnik dostop do vseh potrebnih informacij (Fabjan 2001, str. 248). Gre torej za to, da imajo uporabniki omogočen preprost dostop do želenih informacij ne glede na to, kje se informacije nahajajo.

Javna uprava je z vsebinskega stališča organizacija, ki ima zelo pester asortiment storitev in informacij, kar pogojuje obsežen portal. Po Reinmannu (2000, str 1-5) naj bi tak portal vključeval:

- različne informacijske vire, iz katerih lahko črpamo podatke o upravni nalogi, njenih pravnih podlagah in zahtevah ali pa o upravnem organu, kjer se naloga izvaja oziroma je za določeno nalogo odgovoren,
- ljudi in institucije, s katerimi želimo komunicirati,
- upravne organe in postopke, s pomočjo katerih želimo izvesti določeno elektronsko storitev (npr. poiskati, izpolniti in poslati določen obrazec, vložiti določen zahtevek ali prošnjo ali izvesti plačilo).

Naprej se mora država odločiti, ali bo osnovala enoten državni portal, ali pa več manjših portalov za vsako upravno enoto. V praksi se večina držav odloča za enotne državne portale v obliki portalov življenjskih situacij. Tak portal življenjskih situacij združuje informacije in elektronske storitve javnega sektorja, ne glede na pristojnost. Uporabniku so tako na voljo življenjske situacije, ki so razdeljene na področja. Portal je torej usmerjen k uporabniku in namenjen čim enostavnejšemu reševanju konkretnih problemov, na katere bi lahko posameznik naletel.

Če povzamemo zadnje, naj bi bil portal sestavljen iz dveh tipov elementov (Lindič, Groznik, 2002, str. 612):

- iz informacij iz različnih virov (npr: o zakonodaji, različnih postopkih, življenjskih situacijah, statističnih kazalcih...). Vire je potrebno standardizirati in omogočiti enostaven dostop do njih. Potrebno je zagotoviti ustrezno strukturiranost informacij in poskrbeti za učinkovite iskalne mehanizme.
- iz storitev, ki klasične postopke, pri katerih je potreben osebni stik nadomeščajo z elektronsko različico. Storitve lahko zajemajo vse od upravnih storitev (npr: oddajo dohodninske napovedi, posredovanje različnih podatkov, pridobivanje/naročanje različnih dovoljenj ali mnenj...), storitev, ki se nanašajo na e-demokracijo (komuniciranje z izvoljenimi predstavniki, volitve, sodelovanje v demokratičnem

procesu nasploh) in storitve, ki so usmerjene v dvig splošne ravni kvalitete življenja.

Portal je kot vrh ledene gore, ki zgleda majhen in enostaven, saj uporabniku omogoča celo vrsto prednosti. Na enem mestu omogoča dostop do informacij, e-storitev, pomoči in svetovanja. Pod vsem tem pa se skriva ogromna integracija celovitega informacijskega sistema e-poslovanja javne uprave, kot: vpogledi v administrativne baze podatkov, reševanje individualnih upravnih in drugih postopkov, predstavitev posameznih organov uprave ...

Pomemben dejavnik celotnega sistema je tudi znanje, ki se oblikuje med uporabo, izvajanjem, vzdrževanjem, nadzoroma in razvojem takšnega sistema. Znanje pomembno vpliva na procese uvajanja e-poslovanja. Vsi konkretni elementi informatizacije so vpeti med strateške usmeritve in formalno pravne osnove. To pomeni, da razvoj in prihodnost takšnega sistema narekujejo strateške usmeritve, hkrati pa mora biti razvoj in samo delovanje znotraj formalno pravnih osnov.

4.3. Metodologija pri ocenjevanju spletnih predstavitev

Spletne strani lahko ocenjujemo po več različnih metodah. Vse poudarjajo minimaks načelo, torej doseganje čim bolj koristne informacije oz. storitve ob danih sredstvih, oziroma čim manjša porabljenega sredstva za doseganje določenega nivoja storitev in informacij. Nekatere izmed bolj pogosto uporabljenih metod so (Lindič, 2003, str. 13):

- diskusijske skupine,
- vprašalniki,
- intervjuji,
- hevristično vrednotenje,
- voden seznam,
- sprehod skozi spletno predstavitev,
- table poteka,
- prototipi,
- analiza konkurence,
- analiza nalog,
- testiranje z uporabniki,
- metoda glasnega razmišljanja,
- metoda merjenja učinkovitost,
- opazovanje,
- psihofizične metode,
- metoda razvrščanja kart,
- slepo izbiranje,
- analiza konteksta uporabe,

- pregled konsistentnosti,
- pregled upoštevanja standardov,
- oddaljeno vrednotenje,
- beleženje uporabe,
- tehnična analiza,
- analiza prepletenosti,
- slikanje zaslona,
- skrivnostni obiskovalec,
- analiza uporabe prostora,
- semiotična analiza,
- analiza vplivnosti,
- preverjanje delovanja,
- dostopnost spletne predstavitev,
- metode za avtomatizirano vrednotenje uporabnosti,
- kredibilnost spletnih predstavitev

Pri ocenjevanju spletnih predstavitev imamo torej na voljo veliko število metod. Cunliffe (Cunliffe, 2000, str. 306) pogojuje uspešnost metod s štirimi atributi:

- enostavnostjo: metoda mora biti uporabna tudi za nestrokovnjake,
- učinkovitostjo: odkriti morajo vse kritične probleme, na katere bi uporabnik potencialno naletel ob resnični uporabi spletne predstavitev,
- soudeležенostjo: neposredna udeležенost vseh, ki sodelujejo pri načrtovanju, izdelavi in uporabi ter vseh ostalih, ki lahko posredujejo koristne informacije, pri čemer naj bodo udeleženi čim manj obremenjeni,
- univerzalnostjo: metoda mora biti uporabna v vseh fazah življenjskega cikla.

Kragelj (2002, str. 23–24) je metode razdelil glede na način zbiranja podatkov v pet skupin, in sicer zbiranje mnenj uporabnikov, hevristični pristop, laboratorijski eksperiment, tehnična analiza ter hibridi. V tabeli 1 na strani 17 so predstavljene tudi prednosti in slabosti najpogostejše uporabljenih metod.

Bolj kot izbira prave metode je pomembno zavedati se, da ni ene same najboljše metode. Različne metode so različno uspešne v različnih situacijah in za različne namene (Lindič, 2003, str. 31). Za analizo samo pa je pomembno dejstvo, da različne metode pokrivajo različne segmente in ponujajo različne poglede. Zato je smiselno kombiniranje metod.

Pri ocenjevanju kakovosti spletnih predstavitev sem se odločil tudi za ocenjevanje z metodo CUT⁹ (Contents, Usability, Technology), ki temelji na večkriterijskem odločitvenem sistemu, pri vsem skupaj pa izhaja iz cilja spletnih predstavitev. Model ne

⁹ Avtor modela CUT je Lindič Jaka, ki je model opisal v magistrskem delu z naslovom Model za ocenjevanje kakovosti spletnih predstavitev, 2003.

vključuje zgolj uporabnostnega vidika, temveč daje velik poudarek vsebini, kakovostna spletna stran pa mora biti tudi tehnološko dovršena.

Tabela 1: Metode za ocenjevanje spletnih predstavitev ter njihove prednosti in slabosti

Skupina	Metoda	Prednosti	Slabosti
Zbiranje mnenj uporabnikov	Opazovanje z udeležbo, Diskusijske skupine, Anketa, (Poglobljeni) intervju, On-line zbiranje mnenj uporabnikov.	Široka možnost uporabe za oceno najrazličnejših vidikov zadovoljstva uporabnikov s spletno predstavitevjo.	Subjektivnost ocene z vidika uporabnikov – Neupoštevanje interesov lastnika spletne predstavitve.
Hevristični pristop ¹⁰	Strokovni pregled, Sprehod skozi, Voden seznam, Analiza konkurence.	Subjektivnost ocene z vidika uporabnikov – neupoštevanje interesov lastnika spletne predstavitve. Široka možnost uporabe za pridobivanje najrazličnejših ocen spletne predstavitve, visoka učinkovitost glede na vložena sredstva.	Manjša zanesljivost in veljavnost ocene – neupoštevanje realnih (naravnih) okoliščin, ocena temelji zgolj na presoji ocenjevalca.
Laboratorijski eksperimenti	Testiranje uporabnosti, Razvrščanje kart, Slepo izbiranje.	Najboljši način za oceno uporabnosti – najpomembnejšega vidika spletne predstavitve.	Zahtevnost izvedbe in velika poraba časa in sredstev.
Tehnična analiza	Testiranje delovanja, Analiza obiskanosti, Programska Analiza, Slikanje ekrana.	Edini način za ocene tehničnih lastnosti, avtomatična izvedba, hitre in natančne ocene, nizki stroški.	Omejenost ocen na (merljive) tehnične karakteristike, nestandardiziranost metodologij.
Alternativne metode	Samotestiranje, Skrivnostni obiskovalec, Analiza izrabe prostora, Semiotična analiza, Merjenje vplivnosti, Testiranje prototipa.	Drugačni pristopi – drugačne ocene (izvirnost, inovativnost), ocene novih vidikov.	Neuveljavljenost, nerelevantnost.

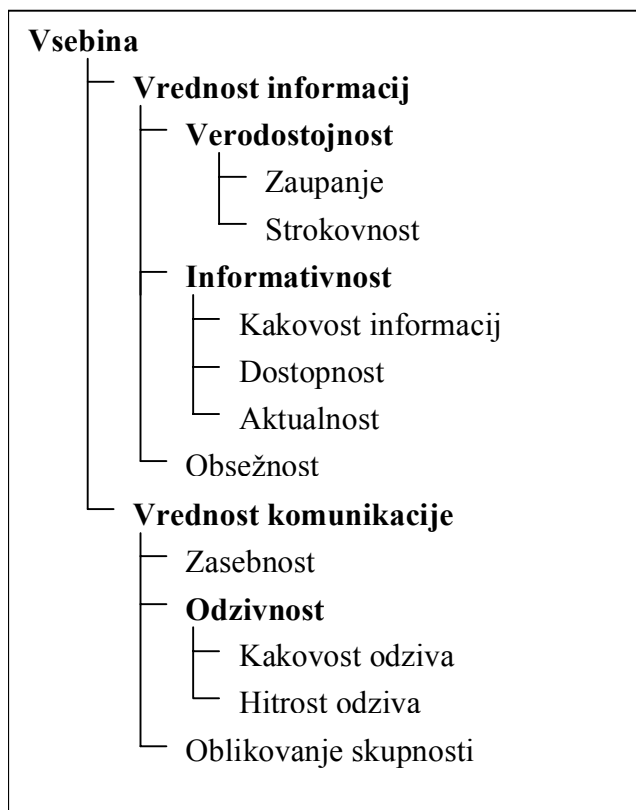
Vir: Kragelj, 2002, str. 24, 52.

Vsebinsi se pripisuje največji pomen spletne predstavitve, saj uporabniki večino spletnih strani obiskujejo z namenom pridobivanja informacij. Spletna predstavitev torej ne more biti kakovostna, če ni kvaliteten vsebinski vidik predstavitve. Ocenjevanje vsebine pa je, v kolikor ne izhajamo iz ciljev, pričakovanj in želja uporabnikov, neobjektivno (Lindič, 2003, str. 37).

¹⁰ Heuristic evaluation.

Vsebinski kriterij je torej prvi, najpomembnejši ,ki ga ocenjujemo za posamezno spletno predstavitev. Nadaljnja struktura kriterijev vsebine je vidna na sliki 4.

Slika 4: Del odločitvenega drevesa za oceno vsebine



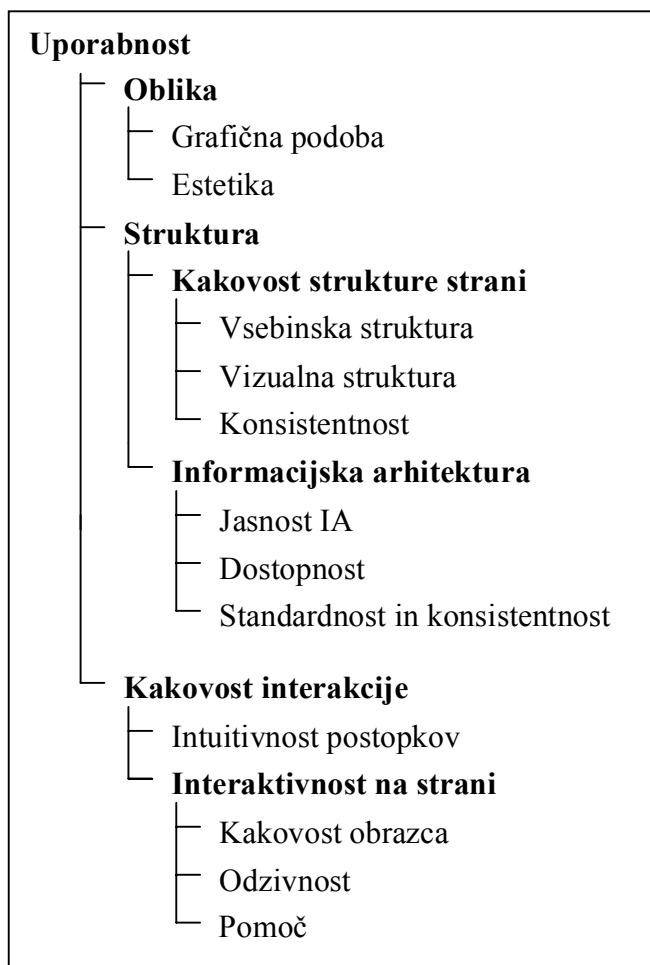
Vir: Lindič, 2003, str. 37.

Uporabnost je drugi kriterij, ki ga model ocenjuje. Pri uporabnosti so najpomembnejši oblika, struktura in kakovost interakcije (glej sliko 5).

Tehnološki kriterij ocenjujemo s pomočjo kriterijev tehnološka neodvisnost, uporaba tehnologij in kakovost izvedbe, kar je vidno na sliki 6 na strani 20.

Posamezne kriterije lahko ocenjujemo s pomočjo različnih metod, ki jih torej ocenjujemo v luči ciljev spletne predstavitve, pri čemer upoštevamo tudi specifičnost medija. Vsi osnovni kriteriji lahko zajamejo vrednosti: nizka, povprečna ali visoka. Pri vseh je zaloga vrednosti naraščajoča (nizka vrednost je slabša kot visoka). Izjema sta le kriterija dostopnost (informacij zunaj spletne predstavitve) in prisotnost napak, pri katerih je zaloga vrednosti padajoča (nizka dostopnost informacij pomeni boljšo oceno, enako velja za nizko prisotnost napak).

Slika 5: Del odločitvenega drevesa za oceno uporabnosti



Vir: Lindič, 2003, str. 43.

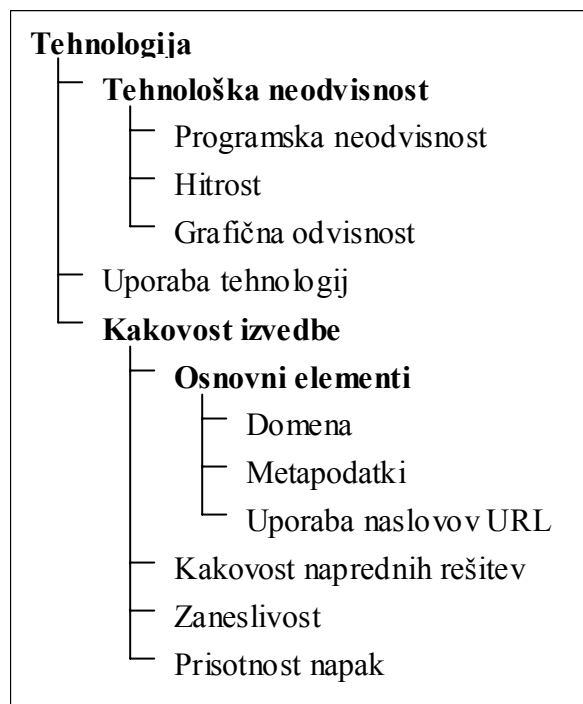
Kriterije lahko vrednotimo na različne načine. Vrednotenje je vezano na neko osnovo. To osnovo lahko predstavljajo (Lindič, 2003, str. 57):

- spletna predstavitev glavnega konkurenta (ali več konkurentov) iz realnega sveta (v kolikor organizacija ne deluje izključno na internetu),
- spletna predstavitev najpomembnejšega konkurenta (ali več konkurentov) na spletu, povprečna vrednost za skupino spletnih predstavitev (npr. spletnih predstavitev za posamezno dejavnosti, konkurenčnih spletnih trgovin, sistemov za spletno bančništvo ipd.)
- predhodna ocena vrednotene spletne predstavitve (ocena spletne predstavitve, narejena v prejšnjem obdobju) ali
- najboljša praksa celotnega spleta (ideal).

Kriteriji v končni oceni kakovosti spletnih predstavitev nimajo enake teže. Po mnenju avtorja modela je najpomembnejša vsebina in zato predstavlja kar 49 % končne ocene. Sledi uporabnost z 28 %, tehnologija kot kriterij z najmanjšo težo pa ima pri končni oceni le 23 % delež. »V primeru, kadar je spletna vsebina neakovostna, je tudi spletna

predstavitev, ne glede na to, kakšna sta uporabnost in tehnologija. Če sta nekakovostni tako uporabnost kot tehnologija, pa je predstavitev nekakovostna ne glede na kakovost same vsebine.« (Lindič, 2003, str. 57–58).

Slika 6: Del odločitvenega drevesa za oceno kakovosti tehnologije



Vir: Lindič, 2003, str. 51.

Pri analizi za ocenjevanje spletnih portalov sem izbral metode pregled strokovnjaka¹¹, analizo konkurence in analizo izrabe prostora. Odzivnost sem preveril z metodo skrivnostnega obiskovalca.

Zaradi velikega časovnega in finančnega obsega metode pregled strokovnjaka sem poskušal sam pregledati spletne predstavitve. Pri tem sem uporabil znanja, ki sem jih osvojil pri svojem študiju dodiplomskega študija Ekonomske fakultete v Ljubljani, še posebej pri predmetih poslovnoinformacijske smeri v tretjem in četrtem letniku. Pri tem pa se zavedam omejitev in morebitnih slabših rezultatov analize.

Pri oceni vsebine portala sem moral postaviti meje. Meje sem spletnim predstavitev postavil z uporabniškega vidika, saj menim, da za uporabnika ni pomembno, na katerem URL naslovu se storitev dejansko izvaja, ampak, da storitev deluje. Torej sem razne podportale upošteval kot del e-uprave.

¹¹ Expert review.

Pri ocenjevanju sem se namenoma izognil pojasnjevanju in primerjavi varnostnih rešitev. To so predvsem različne vrste identifikacij uporabnikov. Menim, da ta vidik ni bistveno pomemben za mojo diplomsko nalogo in je dobro opisan v javno dostopni literaturi.

Za ocenjevanje in primerjavo spletnih predstavitev sem uporabil metodo CUT, ki temelji na večkriterijskem odločanju. Kompleksno odločitev (celovito oceno) tako razdelimo na manjše odločitvene probleme (ocene). Dobimo množico kriterijev, ki jih nato združimo v hierarhičen model s pomočjo funkcij koristnosti (Lindič, 2003, str. 35).

5. Vsebinska analiza

Za osnovno primerjavo sem želel vsebinsko oceniti storitve in informacije, ki nam jih nudi e-uprava. Tu sem si pomagal z metodologijo Indikatorjev za primerjave e-uprav¹². Metodologija zajema 12 storitev za občane in 8 za pravne osebe, jaz sem zaradi lažjega ocenjevanja (storitve sem skušal preizkusiti) zajel 10 storitev za državljane in 6 za pravne osebe.

Na podlagi merske lestvice se izračunajo ustrezni kazalniki. Posamezne stopnje interakcije pomenijo:

0 - Ni informacij.

1 - Informacija: dostopne so samo informacije o storitvi na internetu.

2 - Enosmerna interakcija: omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog iz interneta na osebni računalnik. Obrazce ali vloge je mogoče natisniti.

3 - Dvosmerna interakcija: omogočeno je izpolnjevanje obrazcev ali vloge preko interneta, kar vključuje tudi avtentikacijo. Z izpolnjenim obrazcem ali vlogo se preko interneta sproži določena storitev.

4 - Transakcija: omogočena je izvedba celotne storitve preko interneta, vključno z izpolnjevanjem obrazcev ali vlog, avtentikacijo, plačevanjem in posredovanjem odločb, potrdil ali drugih oblik rezultatov zaključene storitve preko interneta.

Ocenjeval sem prenovljeni spletni portal E-uprava, do katerega lahko dostopamo preko več različnih povezav¹³. Po več kritikah starega portala je novi zaživel v prenovljeni obliki in na novem naslovu. Namenjen je tako državljanom, podjetjem in državni upravi.

E-uprava nam nudi vpogled v informacije v zvezi s pravicami in dolžnostmi do države in mnoge druge, ki zanimajo širšo javnost.

Na vrhu strani so tri povezave: prebivalci, pravne osebe in javna uprava. V osrednjem delu se vsebina s klikanjem na povezave spreminja. Za pomoč ob tolikšnem številu

¹² Egovernment indicators for benchmarking eEurope.

¹³ <http://euprava.gov.si>, <http://www.euprava.si>, <http://www.e-uprava.si> ali <http://uprava.si>.

informacij nam je na voljo pomožni meni na levi strani, kjer so zbrane najpogostejše uporabljene povezave. Na desni strani strani se nahajajo novice, anketa in povezave do drugih spletnih predstavitev.

Tabela 2: E-storitve, ki jih E-uprava nudi prebivalcem

Storitev	Storitev na voljo	Stopnja interakcije	Opomba
E-dohodnina	da	4	V 1. letu 2003 le 1,45% vseh uporabnikov.
Možnost iskanja zaposlitve	da	3	Majhna ponudba del na samem portalu—slab odziv delodajalcev ¹⁴ .
Osebni dokumenti	da	1	Le osnovne informacije o postopku pridobitve.
Registracija vozil	da	1	Osnovne informacije.
Gradbena dovoljenja	da	3	Možen izpis vlog preko portala UE in podaljšanje dovoljenja.
Prijava policiji	da	3	Možna prijava policiji kaznivega dejanja.
Listine (rojstni in poročni listi)	da	4	Preko portala EUZ naročimo izpisek, ki ga nato dobimo po pošti.
Vpis na srednjo šolo, univerzo	ne	0	
Sprememba stalnega prebivališča	da	1	Osnovni podatki o postopku spremembe.
Zdravstvene storitve	ne	0	Pri življenjskih situacijah najdemo samo osnovne informacije.

Vir: E-uprava, 2004.

Nova E-uprava vsebuje priljubljene informacije v zvezi s posameznimi življenjskimi dogodki, ankete, možnost personalizacije portala, naročanje na novice, vprašanja in odgovore, javne obravnave, naročanje na različne informacije, e-zaposlitve, e-obrazce, e-DDV, podporo standardu WAP, podporo ljudem s posebnimi potrebami...

¹⁴ Na dan 7.6.2004 je bilo v bazi samo 5 prostih delavnih mest, 3 od tega pri podjetju, ki je prenovilo portal.

Tabela 3: E-storitve, ki jih E-uprava nudi podjetjem

Storitev	Storitev na voljo	Stopnja interakcije	Opomba
E-DDV	da	4	Možna celotna transakcija preko e-davkov ¹⁵ .
Socialna varnost zaposlenih	da	1	Samo osnovne informacije in pravni akti.
Napoved in prijava davkov za podjetja	da	2	Celotna transakcija, možna samo za DDV in dohodnino.
Registracija novega podjetja	ne	0	
Posredovanje podatkov statističnem uradu	da	4	Oddaja letnih poročil
Carinske deklaracije	da	3	Preko carinske uprave možna uporaba sistema TARIC.
Okoljevarstvena dovoljenja	ne	0	
Javna nabava	da	3	Javna naročila preko Centra vlade RS za informatiko.

Vir: E-uprava, 2004.

5.1 Primerljivi portali v tujini

V tujini sem si za primerjavo s slovensko e-upravo izbral državna portala Italije in Velike Britanije. Ti dve državi sem izbral predvsem zaradi razumevanja jezika (lažje ocenjevanje vsebine). Italija ima dobro razvit portal za podjetja, slabše pa so storitve za prebivalstvo. Pri Veliki Britanije je situacija obratna, saj je e-uprava v prvi meri namenjena prebivalstvu, dodaten portal za gospodarstvo je nastal kasneje in je drugotnega pomena. Pri storitvah za državljane in poslovne subjekte, določenih storitev nisem mogel preizkusiti, ker zahtevajo identifikacijo uporabnika z uporabniškim imenom in geslom. V takem primeru podajam oceno glede na rezultat, dosežen pri analizi na strani IDA¹⁶ - Izmenjava podatkov med administracijami.

5.2. Državna portala Italije: Italia.gov.it in Impresa.gov.it

Italijanski vladni portal za prebivalstvo Italia.gov.it je na spletu od 1. junija 2002. Italijanska vlada se je šele po letu 2000 aktivno usmerila v elektronsko poslovanje s

¹⁵ Elektronsko davčno poslovanje.

¹⁶ Interchange of data between Administrations.

prebivalci in podjetji. Na vladnem portalu, ki je namenjen vsem državljanom, je jasno vidna razdrobljenost javne uprave, saj so določene storitve mogoče samo v nekaterih pokrajinah. Podjetjem je namenjen poseben portal Impresa.gov.it.

Tabela 4: E-storitve, ki jih portal Italia.gov.it nudi prebivalcem

Storitev	Storitev na voljo	Stopnja interakcije	Opomba
E-dohodnina	da	3	
Možnost iskanja zaposlitve	da	2	Le osnovne informacije o zaposlovanju. Zelo slab iskalnik zaposlitev, povezava na prosta dela, objavljena v časopisju.
Osebni dokumenti	da	2	Uporabnik si lahko natisne obrazce za nove osebne dokumente.
Registracija vozil	da	1	Informacije na spletni strani.
Gradbena dovoljenja	da	1	Možen samo tisk vlog za pridobitev in informacije o postopku pridobitve.
Prijava policiji	ne		
Listine (rojstni in poročni listi)	da	1	Možen samo tisk vlog za pridobitev in informacije o postopku pridobitve.
Vpis na srednjo šolo, univerzo	ne		
Sprememba stalnega prebivališča	da*	0*	* Ta storitev je možna samo v petih regijah.
Zdravstvene storitve	da	1*	*V regiji Lazio, si je mogoče online izbrati zdravnika. Drugje so možna vprašanja o zdravstvenih težavah, starejši lahko iščejo pomoč po telefonu

Vir: Italia.gov.it, 2004.

Tabela 5: E-storitve, ki jih portal Impresa.gov.it nudi podjetjem

Storitev	Storitev na voljo	Stopnja interakcije	Opomba
E-DDV	da	4	
Socialna varnost zaposlenih	da	3	Online plačilo prispevkov za zaposlene preko starani Fisco online.
Napoved in prijava davkov za podjetja	da	4	
Registracija novega podjetja	da	3	Možna registracija novega podjetja.
Posredovanje podatkov statističnem uradu	da	2	Možen izpis obrazcev.
Carinske deklaracije	da	3	
Okoljevarstvena dovoljenja	da	2	Možen izpis obrazcev.
Javna nabava	da	3	

Vir: Impresa.gov.it, 2004.

5.3. Državni portal Velike Britanije: Directgov

Državni portal Velike Britanije je namenjen prebivalstvu (UKonline.gov.uk) ter je na spletu od decembra 2001, večjo prenovo pa je doživel januarja 2002. Štirje glavni principi so:

- storitve so usmerjene k uporabnikom (prebivalcem),
- olajšati dostop do vlade in storitev, ki jih ta nudi,
- socialni vidik (dostopnost za vse),
- boljša uporaba informacij.

Poslovnim subjektom je namenjen portal Businesslink.gov.uk.

Tabela 6: E-storitve, ki jih Directgov nudi prebivalcem

Storitev	Storitev na voljo	Stopnja interakcije	Opomba
E-dohodnina	da	4	Preko podportala.
Možnost iskanja zaposlitve	da	4	Preko podportala, uporabniku prijazen iskalnik prostih mest.
Osebni dokumenti	da	4	Lahko zaprosimo za potni list.
Registracija vozil	da	2	Omogočen izpis vloge za registracijo vozila.
Gradbena dovoljenja	da	2	Informacije o postopku, možen izpis vlog.
Prijava policiji	da	4	Lahko prijavimo manjša kazniva dejanja, ki ne zahtevajo takojšnjega ukrepanja.
Listine (rojstni in poročni listi)	da	2	Možen izpis vlog.
Vpis na srednjo šolo, univerzo	ne		
Sprememba stalnega prebivališča	da	3	Preko komercialnih spletnih strani je možno spremeniti naslov stalnega bivališča.
Zdravstvene storitve	da	1	Osnovne informacije in online zdravstvena enciklopedija.

Vir: Directgov, 2004.

Tabela 7: E-storitve, ki jih stran Businesslink.gov.uk nudi podjetjem

Storitev	Storitev na voljo	Stopnja interakcije	Opomba
E-DDV	da	4	
Socialna varnost zaposlenih	da	4	
Napoved in prijava davkov za podjetja	da	4	
Registracija novega podjetja	da	2	Informacije in izpis obrazcev.
Posredovanje podatkov statističnem uradu	ne		Podjetjem v Veliki Britaniji ni potrebno posredovati podatkov statističnemu uradu.
Carinske deklaracije	da	3	Za uvoznike in izvoznike so možne e-storitve.
Okoljevarstvena dovoljenja	da	2	Informacije in izpis vlog.
Javna nabava	ne		

Vir: Businesslink, 2004.

5.4. Primerjava storitev, ki jih države nudijo svojim prebivalcem in poslovnim subjektom

Pri medsebojni primerjavi samih storitev in kakovosti le-teh se je pri storitvah za prebivalce najbolj izkazal portal Velike Britanije s 26 točkami, sledi mu slovenska E-uprava z 20 točkami. Najmanj storitev prebivalcem nudi italijanska vladna stran, in sicer je dosegla le 11 točk.

Pri storitvah za poslovne subjekte je italijanska spletna stran dosegla 24 točk, sledita ji velika Britanija z devetnajstimi točkami in Slovenija s sedemnajstimi. Rezultate sem prikazal tudi v tabeli 8.

Tabela 8: Število točk doseženih pri neposredni primerjavi vsebin

Uporabniki	E-uprava	Italia.gov.it	Directgov
G2C	20	11	26
G2B	17	24	19

Vir: Podatki, zbrani v tabelah od 2 do 7.

6. Vrednotenje spletnih predstavitev z metodo CUT

Model CUT pripisuje največji pomen prav vsebini, saj uporabniki obiskujejo večino strani zaradi pridobivanja informacij. Menim, da to še posebej velja za državne portale, kot je e-uprava.

Pri ocenjevanju vsebine moramo oceniti več podkriterijev (Lindič, 2003, str. 37–55):

1. Vrednost informacij

a. Verodostojnost

Zaupanje Kdo je lastnik strani? Kako zaupanja vreden je lastnik strani? Ali je vir informacij neodvisen? Kakšen je odnos avtorja do spletne predstavitve? Ali so na voljo kontaktni podatki?

Strokovnost Ali je podan avtor vsebine? Ali so podani viri? Ali je avtor znana avtoriteta? Kakšne so reference avtorja? Ali so prisotne slovnične napake?

b. Informativnost

Kakovost informacij Ali je vsebina na straneh kratka in jedrnata? Ali je vsebina razumljiva? Ali so na voljo povzetki strani? Ali so informacije urejene, povezane in ustrezno združene?

Dostopnost Ali je informacijo možno pridobiti kje drugje? Kakšni so relevantni stroški pridobivanja te informacije, če jo pridobimo kje drugje?

Aktualnost Ali so strani redno ažurirane? Pred koliko časa je bila objavljena zadnja novica? Čas med nastankom informacije in njeno objavo?

c. Obsežnost Kakšen je obseg vsebin, ki so na voljo?

2. Vrednost komunikacije

a. Zasebnost Ali obstaja izjava o varovanju podatkov (privacy policy)?

b. Odzivnost Kakovost odziva in hitrost odziva.

c. Oblikovanje skupnosti Ali mnenja vidijo vsi? So mnenja cenzurirana?

Pri ocenjevanju uporabnosti se ocenjevalec trudi odgovoriti na naslednja vprašanja:

1. Oblika

a. Grafična podoba Ali podpira strategijo spletne predstavitve? Ali barvna paleta in tipografija komunicira identiteto organizacije? Ali so pisave primerne? Ali je velikost pisave primerna?

b. Estetika Ali so spletne strani všečne? Ali je oblika originalna?

2. Struktura

a. Kakovost strukture strani

Vsebinska struktura	Ali je količina informacij na eni strani primerna? Ali je vsebina na ustrezen način razdeljena na manjše sklope? Ali so strani dovolj kratke (scroll)? Ali obstaja možnost enostavnega tiskanja?
Vizualna struktura	Ali podpira vsebinsko strukturo? Ali podpira namen same strani? Ali so barvni odtenki ustrezni, da komunicirajo ustrezno informacijo? Ali so kontrasti ustrezni, da komunicirajo ustrezno informacijo? Ali je omejeno število različnih pisav? Ali je velikost pisave ustrezna? Ali je poravnano besedilo ustrezna?
Konsistentnost	Ali je vsebinska struktura konsistentna? Ali je vizualna struktura konsistentna?

b. Informacijska arhitektura

Jasnost IA	Ali je jasno, kaj je navigacija? Ali je uporaba navigacijskih ikon primerna?
Dostopnost	Ali so vsebine ustrezno kategorizirane? Ali so kategorije ustrezno poimenovane? Ali je moč do iste informacije priti na več načinov? Ali obstajajo mrtve povezave? Ali obstaja pomoč, ki svetuje pri premikanju po straneh? Kaj se zgodi, ko stran ne obstaja? Ali so rezultati, ki jih vrne iskalnik, dobri? Število klikov, ki jih je potrebno obiskati za doseg določene strani? Ali je moč poosebiti spletno stran?
Standardnost in konsistentnost	Ali je uporaba grafičnih elementov konsistentna? Ali so povezave podčrtane?

3. Kakovost interakcije

a. Intuitivnost postopkov

b. Interaktivnost na strani

Kakovost obrazca	Ali je gumb za potrditev na dnu strani? Ali omogoča vnos posebnih znakov? Ali je maksimalno število vnosa znakov primerno? Ali omogoča testiranje veljavnosti vnesenih vrednosti? Ali obstajajo skrite napake (oblika datuma)? Ali je čas seje primeren glede na zahtevnost naloge?
Odzivnost	Ali uporabnika obvešča o stopnji opravljenosti? Ali uporabnika obvešča o dolžini trajanja?
Pomoč	Ali so navodila kratka in jedrnata? Ali so navodila locirana blizu elementa, katerega uporabo želijo olajšati? Ali se pomoč prilagaja dani situaciji? Ali iskalnik nudi možnost preverjanja črkovanja?

Kot zadnji kriterij pride na vrsto tehnologija. Glavna vprašanja, na katera moramo najti odgovore so:

1. Tehnološka neodvisnost

a. Programska neodvisnost Ali je spletna predstavitev neodvisna od platforme, brskalnika in dodatkov?

b. Hitrost

c. Grafična odvisnost Ali je možno stran uporabljati tudi brez vključenih slik? Ali so strani pripravljene za določeno ločljivost? Ali je izbrana ločljivost primerna? Ali so uporabljene varne barve?

2. Uporaba tehnologij Ali je smiselna uporaba naprednejših tehnologij?

3. Kakovost izvedbe

a. Osnovni elementi

Domena Ali je domena kratka? Ali je domena enostavna za pomnjenje? Ali se domena začne z www?

Metapodatki Ali slike vsebujejo ALT tekst? Ali uporablja naslov strani? Ali je uporabljena kodna tabela? Ali so uporabljene ključne besede?

Uporaba naslovov URL Ali se URL naslovi ne spreminjajo? Ali je naslov dovolj kratek? Ali je URL naslov smiseln (povezan z vsebino strani)?

b. Kakovost naprednih rešitev

c. Zanesljivost Ali se spletna predstavitev v danih okoliščinah vedno obnaša na isti način?

d. Prisotnost napak

V nadaljevanju poglavja bom odgovoril na ta vprašanja in primerjal spletne predstavitve med seboj.

6.1. Vsebina

Pri kriteriju vsebina ocenjujemo podkriterije zaupanje, strokovnost, kakovost informacij, dostopnost, aktualnost, obsežnost, zasebnost, kakovost in hitrost odziva ter oblikovanje skupnosti.

Lastniki vseh spletnih predstavitev so vlade oziroma vladni uradi, zato ocenjujem zaupanje za vse kot *visoko*. Na spletnih predstavitvah nisem opazil elementov, ki bi omajali stopnjo zaupanja (reklamna sporočila, novice z vsebino, ki ne sodi na vladni portal ...).

Strokovnost za E-upravo ocenjujem kot *povprečno*, saj sporočila in novice navajajo zakonske vire, nikjer pa ni moč najti avtorja sporočila. Na portalih Italia.gov.it in

Directgov zaradi istega razloga prejmeta oceno strokovnosti *povprečno*. Vse spletne predstavitve kot kontaktne podatke, poleg elektronske pošte, navajajo tudi telefonsko številko.

Kakovost informacij na straneh E-uprava in Directgov ocenjujem kot *visoko*, na strani Italia.gov.it pa kot *povprečno*. Na vseh straneh so vsebine prikazane razumljivo, na voljo so povzetki strani, informacije so tudi urejene in povezane. Razlog za nižjo oceno pri strani Italia.gov.it je dolžina informacij, saj ta včasih presega vsako razumno mejo.

Dostopnost informacij za vse tri spletne predstavitve ocenjujem kot *visoko* (zaradi negativne merske lestvice za ta kriterij je to slabo), kar pa jim ne gre zameriti, saj vstopne točke želijo ponuditi čim več informacij in povezav na enem mestu. Kot relevantne stroške pridobivanja teh informacij štejemo čas, ki ga uporabnik porabi za iskanje.

Aktualnost je prav tako pri vseh treh ocenjena *visoko*. Spremljal sem objavo volilnih rezultatov (volitve poslancev v Evropski parlament). Na straneh je bila novica o rezultatih objavljena dan po volitvah.

Obsežnost informacij za E-upravo in stran Italia.gov.it ocenjujem kot *povprečno*. Obseg vsebin, ki jih najdemo na strani, je širok, vendar uporabnik dostikrat dobi občutek, da odgovor, ki ga predstavitev nudi, ni zadovoljiv. Na strani directgov ocenjujem obsežnost kot *visoko*, ker menim, da stran najde več in boljše odgovore na vprašanja uporabnika.

Pri slovenski in angleški vladni strani se nahaja izjava o varovanju podatkov (privacy policy) na prvi strani, zato ocenjujem kriterij zasebnost kot *visoko*, italijanska vladna stran pa ima izjavo na podstrani (našel sem jo šele po daljšem iskanju), zato tu ocenjujem zasebnost kot *povprečno*.

Odzivnost sem ocenjeval z metodo skrivnostnega obiskovalca. Na vsako predstavitev sem se obrnil s prošnjo, da sem zaključil študij in me zanima delo in pogoji za nastop dela v izbrani državi.

Kakovost in hitrost odziva E-uprave ocenjujem kot *visoko*. Odgovor sem dobil naslednji delovni dan, na poslani povezavi sem tudi našel informacije, ki bi me kot tujca, zainteresiranega za delo, zanimala (Priloga A).

Z angleške vladne strani sem prejel odgovor šele po osmih dneh, z italijanske pa šele po devetih dneh, kakovost obeh odgovorov je bila *nizka* (Prilogi B in C).

Kriterij oblikovanje skupnosti sem za spletni predstavitvi Italia.gov.it in directgov ocenil kot *nizko*, saj predstavitvi ne omogočata vpisovanja mnenj uporabnikov, klepetalnic. Na

njih najdemo samo odgovore na pogosto zastavljena vprašanja. E-uprava poleg odgovorov na vprašanja uporabnikom nudi tudi sodelovanje v anketah, zato jo ocenjujem kot *povprečno*.

6.2. Uporabnost

Pri uporabnosti analitik ocenjuje kriterije, kot so: grafična podoba, estetika, vsebinska in vizualna struktura, konsistentnost, jasnost informacijske arhitekture, dostopnost IA, standardnost in konsistentnost IA, intuitivnost postopkov, kakovost obrazcev, odzivnost in pomoč.

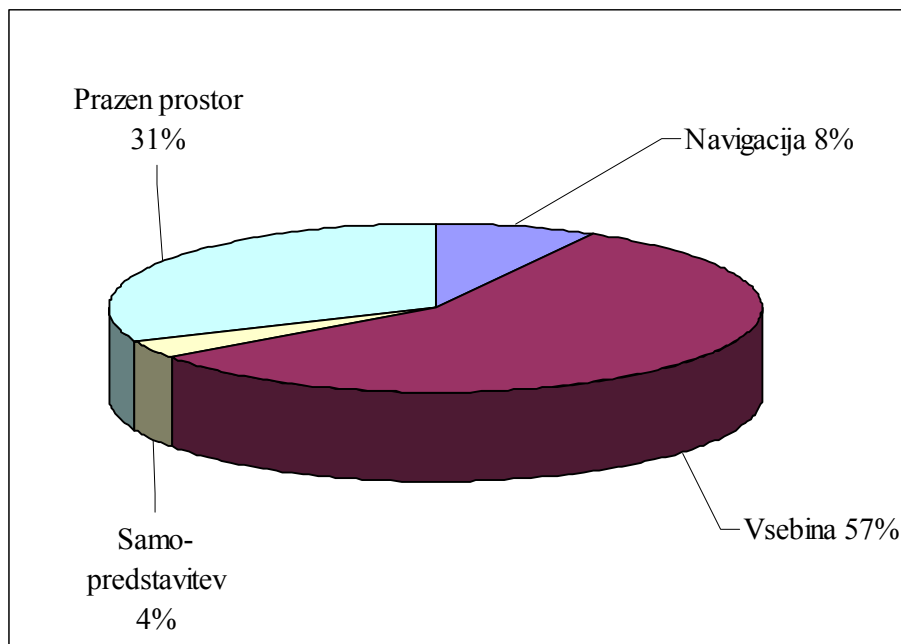
Na vseh spletnih predstavitev ocenjujem grafično podobo kot *povprečno*. Pisave so primerne, dovolj velike in omogočajo nastavitev velikosti besedila. Barvna paleta je pri slovenski in italijanski strani modro-bela, na angleški strani pa prevladujejo rdeče in oranžne barve. Okrnjena barvna paleta pripomore k lažji prilagoditvi s strani uporabnikov.

Estetika E-uprave in strani Italia.gov.it je ocenjena *povprečno*. Strani so všečne, oblike pa ne ocenjujem kot originalne, saj strani spominjajo na delo v okolju Windows. Estetika strani Directgov je ocenjena kot *visoko*.

Vsebinsko strukturo E-uprave ocenjujem kot *nizko*. Količina informacij na strani in razdelitev na manjše sklope je primerna, moti pa dolžina strani. Pri ločljivosti 800x600 je vstopna stran daljša od petih ekranov. Obseg vsebin na strani je prevelik, in sicer pri ločljivosti 800x600 vsebina zaseda 57% zaslona kar se vidi na sliki 7, pri ločljivosti 1024x786 pa kar 67% (glej Prilogo D).

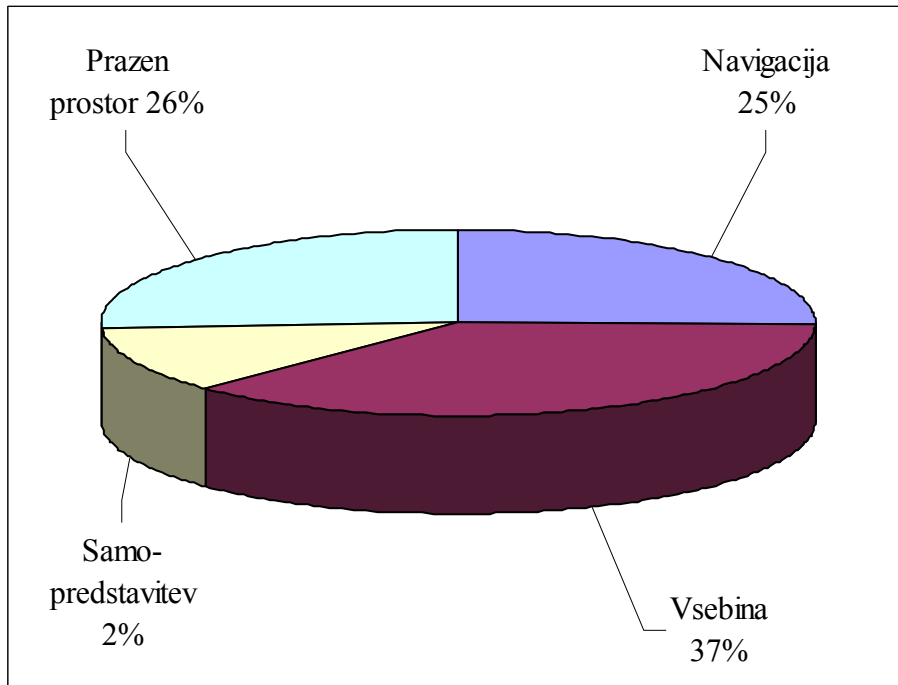
Strani Italia.gov.it in Directgov imata *povprečno* vsebinsko strukturo. Strani so krajše kot pri E-upravi, saj stran ne presega dolžine dveh ekranov, obseg vsebin pri nobeni preizkušeni ločljivosti ne presega 51% zaslona (Priloga E in F), kar se lepo vidi na slikah osem in devet.

Slika 7: Analiza vstopne strani E-uprave glede na vsebinska področja pri ločljivosti 800x600



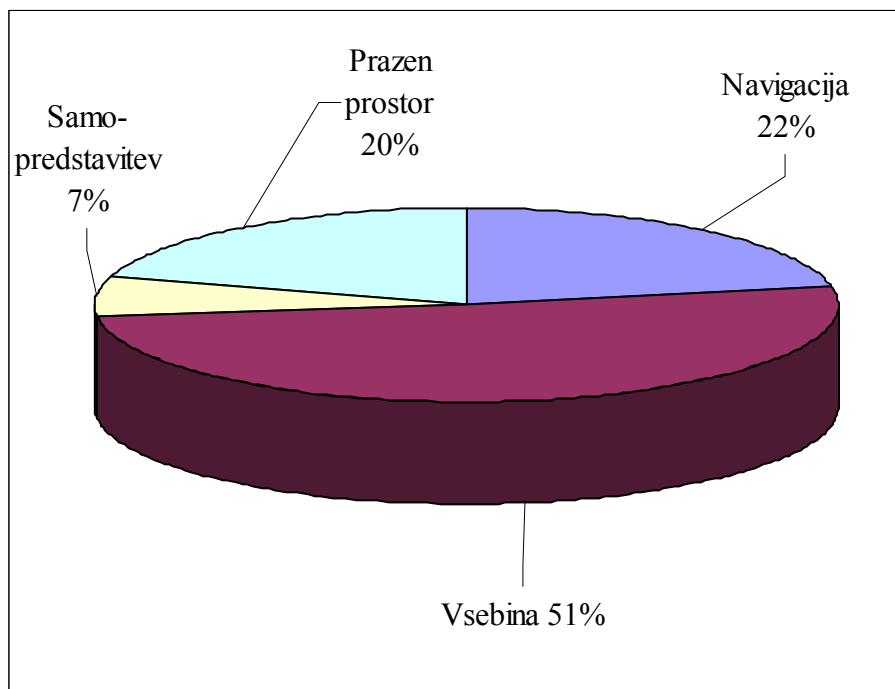
Vir: E-uprava, 2004.

Slika 8: Analiza vstopne strani Italia.gov.it glede na vsebinska področja pri ločljivosti 800x600



Vir: Italia.gov.it, 2004.

Slika 9: Analiza vstopne strani Direct.gov.uk glede na vsebinska področja pri ločljivosti 800x600



Vir: Direct.gov.uk, 2004.

Pri nobeni od predstavitev pa nisem našel možnosti enostavnega tiskanja, kar bi uporabnikom olajšalo izpis dokumentov.

Vizualna struktura pri strani Directgov je ocenjena kot *visoko*. Velikost pisav je ustrežna, uporabljeno je omejeno število barv, poravnano besedilo je ustrežno.

Vizualno strukturo na straneh E-uprave in Italia.gov.it ocenjujem kot *povprečno*. Pri E-upravi motijo kontrasti barv pri vstopnih točkah za prebivalce, podjetja in javno upravo, ki niso dovolj razločni. V istem primeru moti tudi poravnano besedilo, ki je desno. Vizualna struktura na strani Italia.gov.it je ocenjena kot *povprečno* zaradi neustreznih barvnih odtenkov. Na vstopni strani je pasica modra, na podstrani pa zelena.

Konsistentnost na straneh E-uprave in Directgov ocenjujem kot *visoko*, na strani Italia.gov.it pa kot *povprečno*. Povezave so na vstopni strani na desni, na podstrani pa na levi strani. Takšne spremembe uporabnika zmedejo.

Jasnost informacijske arhitekture pri vseh straneh ocenjujem kot *visoko*. Menim, da je vedno jasno, kaj na strani je navigacija, prav tako ocenjujem, da je uporaba navigacijskih ikon primerna.

Pri dostopnosti ocenjujem strani E-uprava in Directgov *povprečno*. Vsebine so na vseh straneh ustrezno kategorizirane, do iste informacije je možno priti na več načinov.

Rezultati, ki jih vrne iskalnik, so na slovenski strani slabi, uporabnik tudi ne vidi povzetka vsebine zadetka. Iskalnik stani Directgov poleg dobrih zadetkov prikaže tudi povzetek vsebine zadetka. Stran E-uprava je dosegla oceno *povprečno*, ker edina omogoča aktivno poosebitev strani in izbiro vsebin, ki se uporabniku prikažejo. Dostopnost strani Italia.gov.it je ocenjena kot *nizko*, ker ima slab iskalnik in ne omogoča poosebitve portala.

Standardnost in konsistentnost dobi enako oceno. Nobena stran nima podčrtanih povezav, uporaba grafičnih elementov je konsistentna, razen pri strani Italia.gov.it, ki dobi zato oceno *nizko*.

Intuitivnost postopkov pri vseh predstavitvah ocenjujem kot *visoko*.

Kakovost obrazcev na straneh E-uprava in Italia.gov.it ocenjujem z oceno *visoko*. Gumbi za potrditev se nahajajo na dnu strani, obrazci omogočajo vnos posebnih znakov, zato menim, da je omogočeno primerno število znakov. Skritih napak pri obrazcih predstavitev nisem našel, nobena tudi ne omogoča testiranja veljavnosti vnesenih vrednosti. Portal Directgov je dobil oceno *povprečno*, ker obrazci znaka za potrditev niso imeli na dnu strani, prav tako pa niso omogočali vnosa posebnih znakov.

Odzivnost pri straneh E-uprava in Italia.gov.it ocenjujem kot *nizko*, saj uporabnika ne obveščata o stopnji opravljenosti, prav tako ne o dolžini trajanja nalog. Portal Directgov je dobil oceno *povprečno*, ker uporabnika obvesti o stopnji opravljenosti (naznanilo policiji). Za nudenje informacije o opravljeni storitvi je pomembna usklajenost in kompatibilnost poslovnih procesov v javni upravi. Če poslovni procesi niso medsebojno usklajeni to vpliva na slabše poslovanje e-uprav.

Pri ocenjevanju pomoči uporabniku je E-uprava dobila oceno *visoko*, Directgov *povprečno*, Italia.gov.it pa *nizko*. Glavni razlog za nizko oceno pri italijanski vladni strani je pomanjkanje pomoči uporabniku; če ima uporabnik težave, mu preostane samo klicanje na dežurno telefonsko številko. E-uprava nudi večjo podporo uporabnikom, za večino povezav ima pomoč, ko gremo s kurzorjem miške čez povezavo (angl. rollover hint). Portal Directgov to pomoč nudi v manj primerih.

6.3. Tehnologija

Programsko neodvisnost vseh predstavitev ocenjujem kot *visoko*, saj so brez napak delovale v brskljalnikih Internet Explorer 6.0, Netscape 7.1 in Mozilla 1.7.

Hitrost E-uprave ocenjujem kot *nizko*, saj se pri modemski (22 sekund) in ISDN (10 sekund) povezavi stran nalaga predolgo. Hitrost portalov Directgov in Italia.gov.it

ocenjujem kot *povprečno*, saj čas potreben za dostop do vsebine tudi pri počasnejših povezavah ni presegel 10 sekund. Hitrost nalaganja spletnih predstavitev sem ocenjeval pri počasnejših povezavah, ker so namenjene širši javnosti in ne smejo izključevati svojih uporabnikov, če imajo ti počasnejše povezave do interneta.

Pri kriteriju grafična odvisnost in uporaba tehnologij so vse predstavitve ocenjene kot *povprečne* (omogočajo uporabo brez vključenih slik, delujejo pri različnih ločljivostih). Predstavitve ne uporabljajo najnaprednejših tehnologij, ravno zaradi želene dostopnosti čim večjemu krogu ljudi.

Domena je za stran Italia.gov.it ocenjena z oceno *visoko*, saj je kratka in enostavno zapomnljiva. E-uprava in Directgov sta daljši in težje zapomnljivi, zato domeno ocenjujem kot *povprečno*.

Metapodatke vseh predstavitev ocenjujem kot *povprečno*. Metapodatki so podatki o podatkih, s katerimi opisujemo določen element na strani oz. stran v celoti (Lindič, 2003, str. 54). Uporabljene so tudi ključne besede, tako da je vse spletne predstavitve moč najti z glavnimi iskalci¹⁷.

Uporabo naslovov URL portala Directgov ocenjujem kot *povprečno*, saj so ti povezani z vsebino strani in se ne spreminjajo. Na straneh E-uprava in Italia.gov.it URL naslovi niso povezani z vsebinami strani, zato ju ocenjujem z oceno *nizko*.

Pri kakovosti naprednih rešitev na vstopnih vladnih straneh lahko ocenjujemo iskalnik. E-upravo in stran Italia.gov.it ocenjujem *povprečno*, portal Directgov pa kot *visoko*.

Zanesljivost vseh predstavitev ocenjujem kot *visoko*.

Prisotnost napak sem preveril z avtomatično online skripto W3C CSS Validator. Strani E-uprava in Italia.gov.it nista imeli napak, zato prisotnost napak ocenjujem *nizko*, Directgov pa je imela nekaj napak v HTML kodi, zato je dosegla oceno *povprečno*.

6.4. Rezultati vrednotenja

Na sliki 7 lahko vidimo rezultate vrednotenja z metodo CUT. Kriterij vsebine ima največjo težo (49%), sledita mu uporabnost (28%) in tehnologija (23%).

¹⁷ Google, Yahoo, Najdi.si.

Slika 7: Rezultati vrednotenja

DEXi		22.6.2004		
Rezultati vrednotenja				
Kriterij	E-uprava	Italia.gov.it	Direct.gov	
Kakovost spletne predstavitve	Nizka	Nizka	Podpovprečna	
Vsebina	Visoka	Nizka	Povprečna	
Vrednost informacij	Visoka	Nizka	Visoka	
Verodostojnost	Visoka	Visoka	Visoka	
Zaupanje	Visoka	Visoka	Visoka	
Strokovnost	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Informativnost	Visoka	Nizka	Visoka	
Kakovost informacij	Visoka	Nizka	Visoka	
Dostopnost	Visoka	Visoka	Visoka	
Aktualnost	Visoka	Visoka	Visoka	
Obsežnost	Povprečna	Povprečna	Visoka	
Vrednost komunikacije	Visoka	Nizka	Nizka	
Zaslednost	Visoka	Povprečna	Visoka	
Odzivnost	Visoka	Nizka	Nizka	
Kakovost odziva	Visoka	Nizka	Nizka	
Hitrost odziva	Visoka	Nizka	Nizka	
Oblikovanje skupnosti	Povprečna	Nizka	Nizka	
Uporabnost	Nizka	Nizka	Podpovprečna	
Oblika	Nizka	Nizka	Povprečna	
Grafična podoba	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Estetika	Povprečna	Povprečna	Visoka	
Struktura	Nizka	Nizka	Nizka	
Kakovost strukture strani	Nizka	Nizka	Povprečna	
Vsebinska struktura	Nizka	Povprečna	Povprečna	
Vizualna struktura	Povprečna	Povprečna	Visoka	
Konsistentnost	Visoka	Povprečna	Visoka	
Informacijska arhitektura	Povprečna	Nizka	Povprečna	
Jasnost IA	Visoka	Visoka	Visoka	
Dostopnost	Povprečna	Nizka	Povprečna	
Standardnost in konsistentnost	Povprečna	Nizka	Povprečna	
Kakovost interakcije	Visoka	Visoka	Visoka	
Intuitivnost postopkov	Visoka	Visoka	Visoka	
Interaktivnost na strani	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Kakovost obrazca	Visoka	Visoka	Povprečna	
Odzivnost	Nizka	Nizka	Povprečna	
Pomoč	Visoka	Nizka	Povprečna	
Tehnologija	Nizka	Nizka	Nizka	
Tehnološka neodvisnost	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Programska neodvisnost	Visoka	Visoka	Visoka	
Hitrost	Nizka	Povprečna	Povprečna	
Grafična odvisnost	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Uporaba tehnologij	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Kakovost izvedbe	Nizka	Nizka	Nizka	
Osnovni elementi	Nizka	Nizka	Nizka	
Domena	Povprečna	Visoka	Povprečna	
Metapodatki	Povprečna	Povprečna	Povprečna	
Uporaba naslovov URL	Nizka	Nizka	Povprečna	
Kakovost naprednih rešitev	Povprečna	Povprečna	Visoka	
Zanesljivost	Visoka	Visoka	Visoka	
Prisotnost napak	Nizka	Nizka	Povprečna	

Vir: Program za večkriterijsko odločanje DEXi, 2004.

Spletna predstavitev E-uprava je dosegla končno oceno nizko. Vsebina je sicer dosegla visoko oceno, slaba končna ocena je posledica nizkih ocen pri uporabnosti in tehnologiji (skupaj 51% ocene).

Kakovost spletne strani Italia.gov.it je nizka, saj so vsebina, uporabnost in tehnologija dosegle nizko oceno.

Najboljše je bila ocenjena spletna predstavitev Directgov, in sicer s končno oceno podpovprečno. Vsebina je dobila oceno povprečno, uporabnost podpovprečno in tehnologija nizko.

Sklep

Področje elektronskega poslovanja držav se stalno razvija in državljani imamo na razpolago vedno več storitev, za katere nam ni treba čakati v vrstah na upravnih enotah in občinskih uradih.

V prvem delu svojega diplomskega dela sem prikazal elektronsko poslovanje, kaj obsega in glavne dokumente na tem področju. Največ poudarka sem namenil slovenskemu portalu E-uprava, saj me je tudi najbolj zanimal. Med pripravo diplomske naloge sem preizkusil večino storitev, ki jih E-uprava nudi državljanom.

V drugem delu sem primerjal slovensko E-upravo z italijanskim in britanskim vladnim portalom. Pri vsebinski analizi se je E-uprava dobro izkazala na področju poslovanja s prebivalstvom, slabše pa posluje s poslovnimi subjekti. Prepričan sem, da bo država na tem področju v prihodnosti povečala obseg storitev.

Spletne strani sem ocenil tudi z metodo CUT. Rezultati so bili slabi, slovenska E-uprava pa se je tudi tu uvrstila med strani Directgov in Italia.gov.it.

V svojem diplomskem delu se nisem osredotočil na poslovne procese, ki potekajo v ozadju elektronskega poslovanja uprav, se pa kljub temu zavedam, da se brez uravnoteženih in prenovljenih poslovnih procesov e-uprave pri poslovanju seznanjajo z mnogimi nepremostljivimi problemi.

Literatura:

1. Center vlade za informatiko: Strategija e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje od leta 2001 do leta 2003.
[URL:<http://www.gov.si/cvi/SEP-dv.pdf> html], 25. 5. 2004.
2. Cunliffe Daniel: Developing usable Web sites – a review and model. Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, 10 (2000), 1, str. 295–307.
3. Ferfila Bogomil, Kovač Polonca: Javne politike in javna ekonomika. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, 2000. 495 str.
4. Groznik Aleš, Indihar Štemberger Mojca, Andrej Kovačič: Je e-poslovanje več kot portal? Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2004. Portorož : Slovensko društvo Informatika, 2004, str. 291–295.
5. Jaeger Paul T.: The endless wire:e-government as global phenomenon, ISI Web of Science.
[URL:<http://www.sciencedirect.com/science?Ob=ArticleUrl&udi=B6W4G-4B6SK9R-1&...>], 18.3.2004.
6. Jurca Matjaž: Ko postanejo storitve države elektronske. Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2001. Portorož : Slovensko društvo Informatika, 2001, str. 487–495.
7. Kepe Sonja: Elektronsko poslovanje javne uprave. Diplomsko delo. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2002, 45 str.
8. Kovačič et. al: Managing change toward e-government.
[URL:unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan009213.pdf], 10.4.2003.
9. Kragelj Boris: Evalvacija spletnih predstavitev. Diplomsko delo. Ljubljana : Fakulteta zadružbene vede, 2002. 80 str.
10. Kričej Dušan: Nove elektronske storitve E-uprave. Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2004. Portorož : Slovensko društvo Informatika, 2004, str. 283–290.
11. Lindič Jaka: Model za ocenjevanje kakovosti spletnih strani. Magistrsko delo. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2003. 84 str.
12. Lindič Jaka, Groznik Aleš: Elektronsko poslovanje javne uprave, analiza portala e-uprave 2002. Portorož : Slovensko društvo Informatika, 2002, str. 610–615.
13. Popovič Aleš, Andrej Kovačič, Indihar Štemberger Mojca: Modeliranje in simulacija poslovnih procesov v praksi. Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2003. Portorož : Slovensko društvo Informatika, 2003, str. 101–106.
14. Reinmann Henrich: Portale – Tore zur Welt des Wissens. Portale in der Offentlichen Verwaltung, Speyer Forschungbrichte 205. Speyer, Forschungsinstitut fur offentliche Verwaltung, 2000. 222 str.
15. Silič et. al.: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, Ljubljana : Center Vlade RS za informatiko, 2001. 170 str.

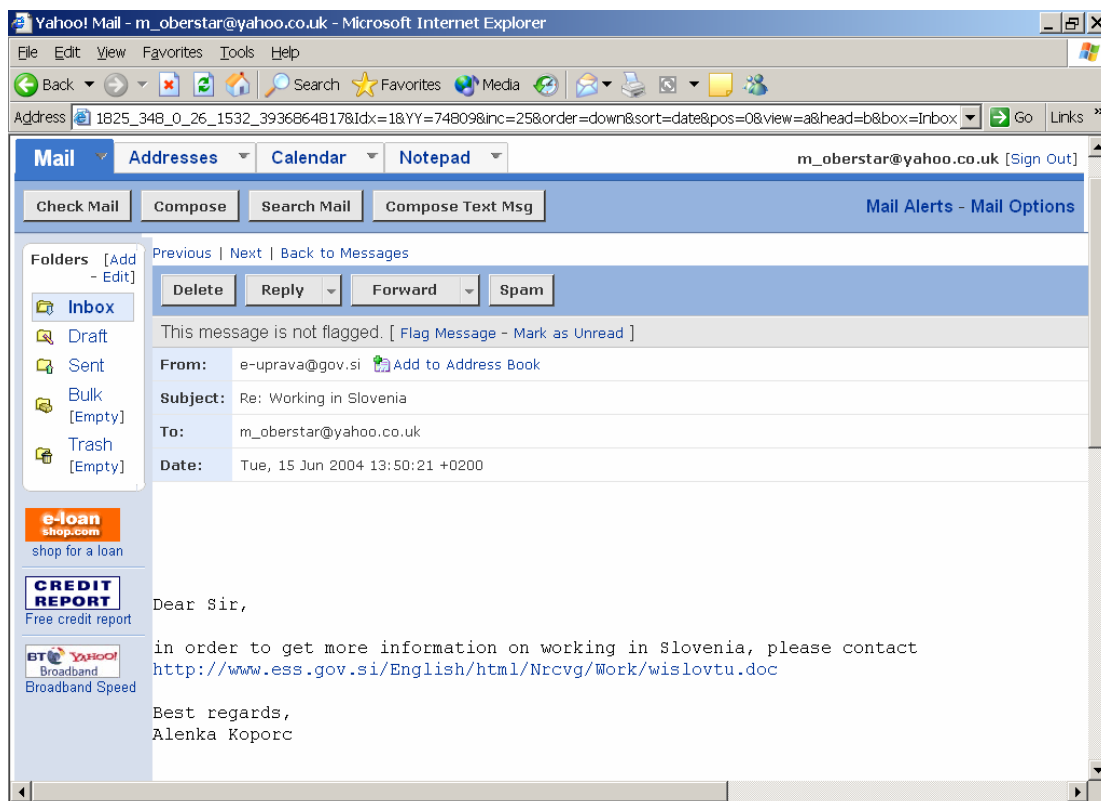
16. Vintar Marko, Kunstelj Mateja, Leben Anamarija: Delivering Better Quality Public Services Through Life-Event portals in Slovenija. Third meeting of Working Group at the 10th Annual NISPAcee Conference. Krakow : NISPAcee Working Group on Better Quality Administration for the Public, 2002, str. 1-17.
17. Vintar Marko: E-uprava deset milisekund po velikem poku. Uporabna informatika, Ljubljana, 9(2001), 4, str. 176–183.

Viri:

1. Akcijski načrt eEurope+.
[URL:[http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K0359F0993348F217C1256C0C006FEADF/\\$file/eEuropePlus_sl.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K0359F0993348F217C1256C0C006FEADF/$file/eEuropePlus_sl.pdf)], 24.5.2004.
2. Directgov. [URL:<http://www.direct.gov.uk/>], 29.5.2004.
3. E-uprava. [URL:<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>], 25.5.2004.
4. eGovernment Factsheet-Italy , IDA.
[URL:<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showChapter&chapterID=401&preChapterID=0-140-203-383>], 10.6.2004.
5. eGovernment Factsheet-United Kingdom, IDA.
[URL:<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showChapter&chapterID=417&preChapterID=0-140-203-383>], 10. 6. 2004.
6. Italia.gov.it. [URL:<http://www.italia.gov.it/>], 3.6.2004.
7. Modra knjiga, Slovensko društvo Informatika.
[URL:[http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KD22EB94C329F540DC1256C0C007277D2/\\$file/Modra_knjiga.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KD22EB94C329F540DC1256C0C007277D2/$file/Modra_knjiga.pdf)], 25.5.2004.
8. Republika Slovenija v informacijski družbi.
[URL:[mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/\\$file/Strategija_RSvID_\(2003-02-13\).pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/$file/Strategija_RSvID_(2003-02-13).pdf)], 25.5.2004.
9. Slovenija kot informacijska družba.
[URL:<http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/infodruzba.html>], 25.5.2004.
10. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Uradni list RS, št. 57/2000).
11. Zakon o javnih uslužbencih (Uradni list RS št. 56/2004).

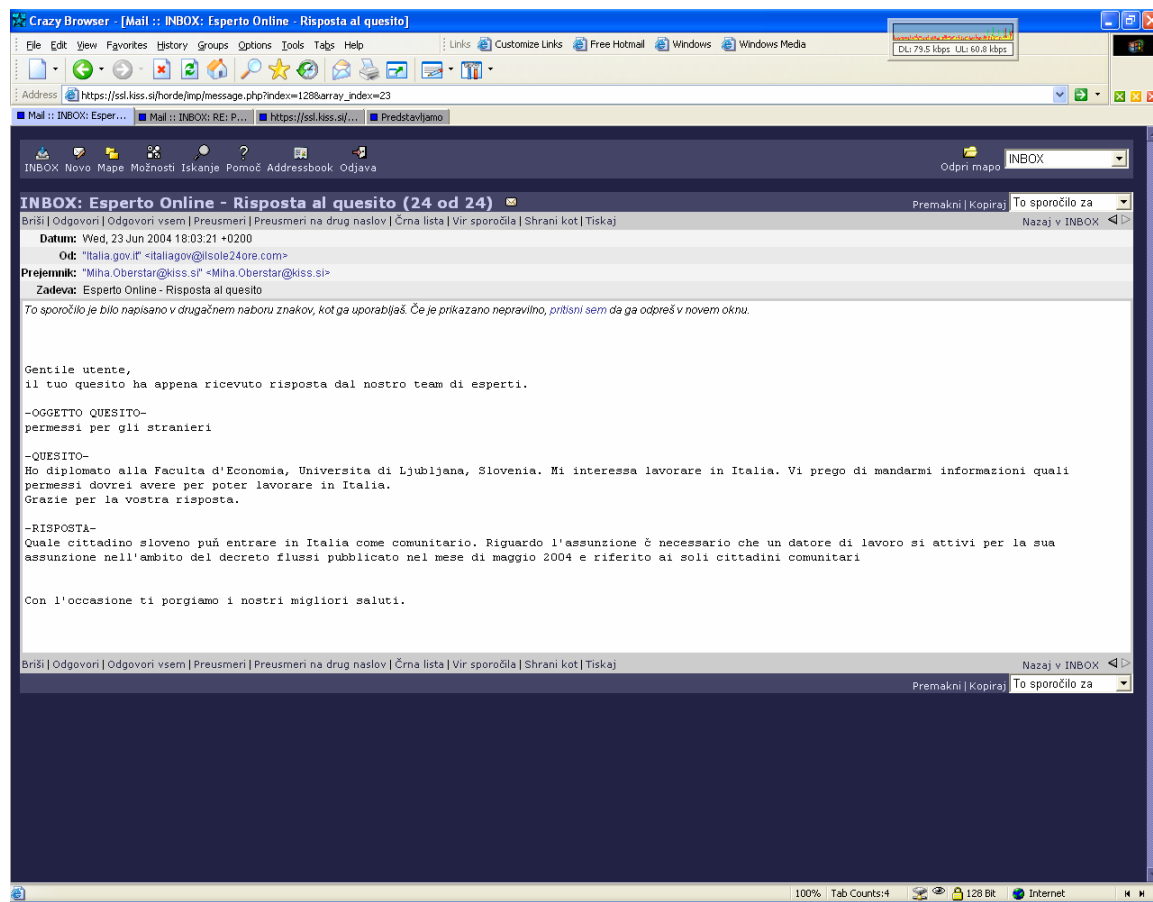
Priloge

PRILOGA A: Odgovor na zastavljeno vprašanje s strani E-uprave



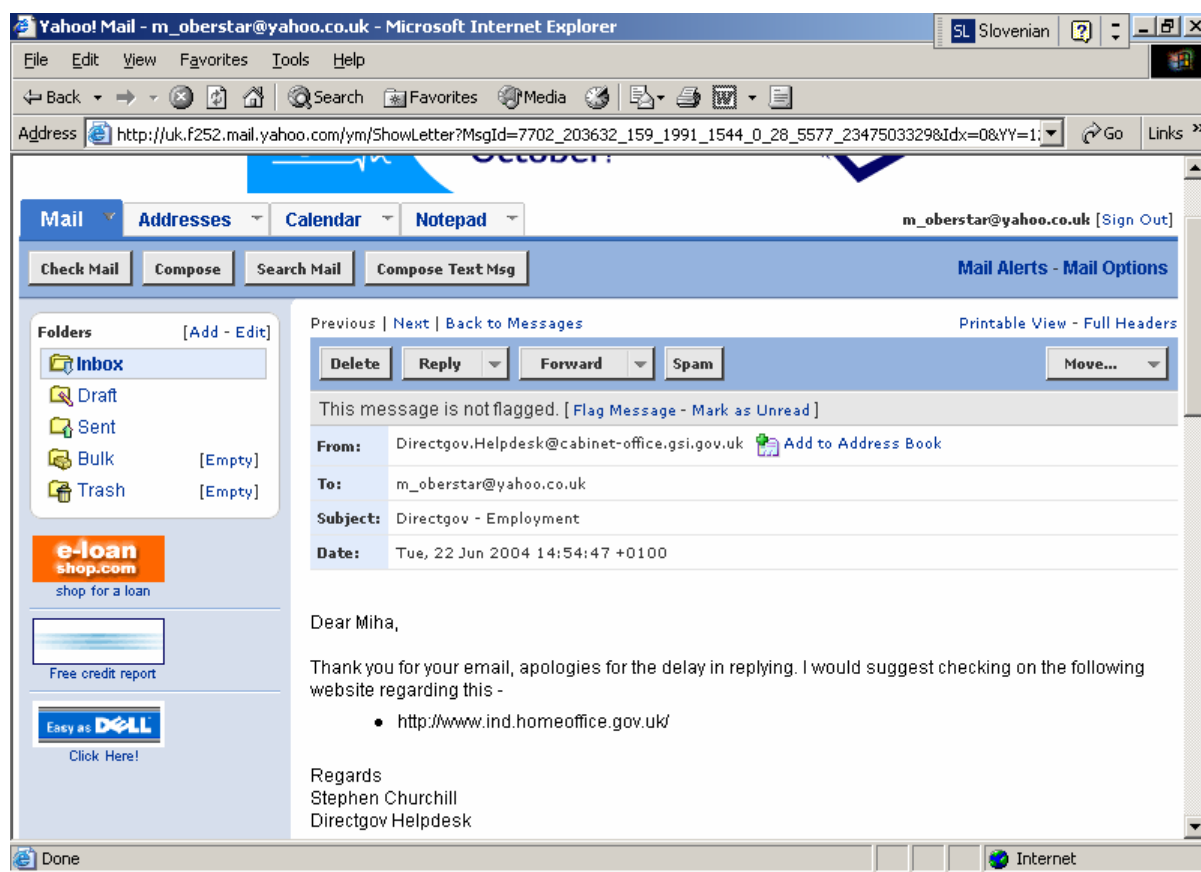
Vir: Koporc: Elektronsko sporočilo, 2004.

PRILOGA B: Odgovor na zastavljeno vprašanje s strani Italia.gov.it



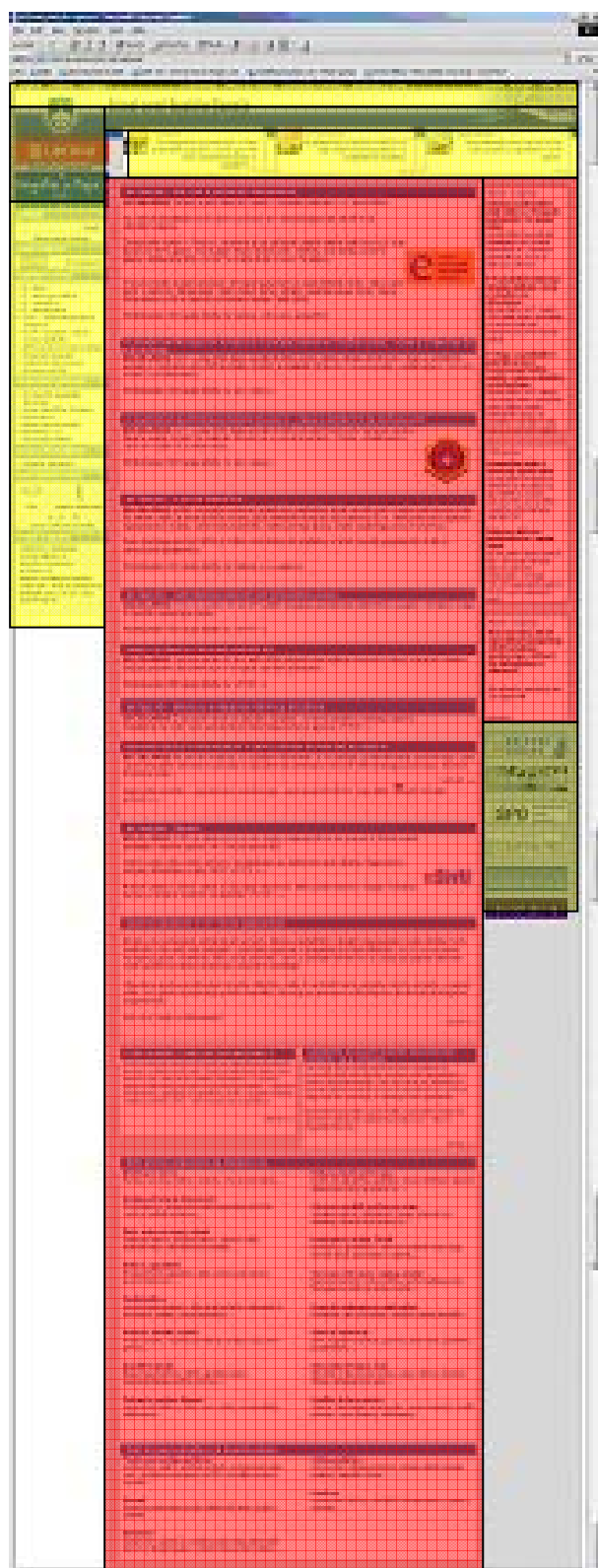
Vir: Italia.gov.it.: Elektronsko sporočilo, 2004.

PRILOGA C: Odgovor na zastavljeno vprašanje s strani Directgov



Vir: Churchill: Elektronsko sporočilo, 2004.

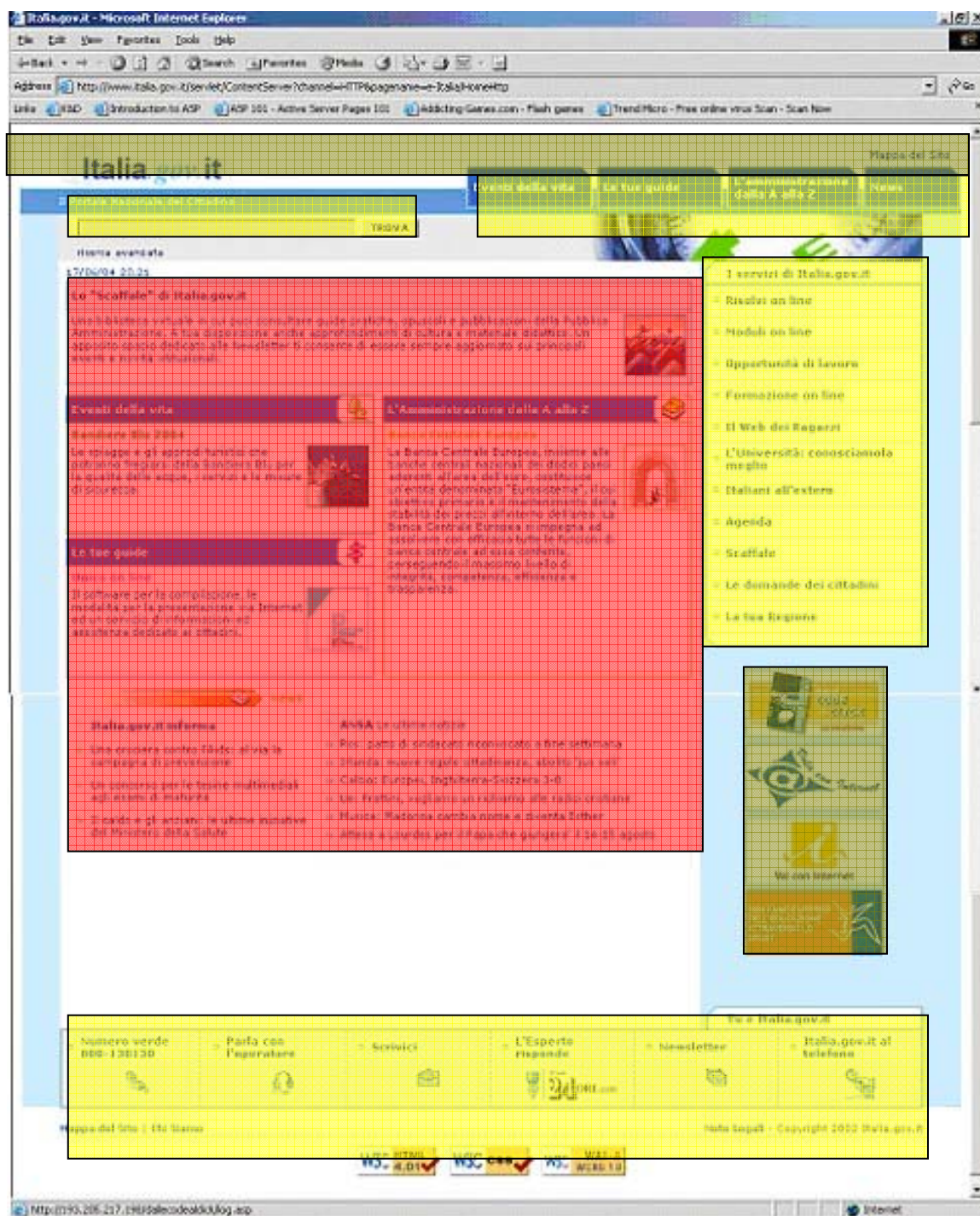
PRILOGA D: Posnetek razdeljene spletne strani E-uprava pri ločljivosti 1024x768



Legenda: rdeča – vsebina, rumena – navigacija, bela –prazen prostor, zelena – samopredstavitev.

Vir: E-uprava, 2004.

PRILOGA E: Posnetek razdeljene spletne strani Italia.gov.it pri ločljivosti 1024x768



Legenda: rdeča – vsebina, rumena – navigacija, bela –prazen prostor, zelena – samopredstavitev.

Vir: Italia.gov.it., 2004.

PRILOGA F: Posnetek razdeljene spletne strani Directgov pri ločljivosti 1024x768



Legenda: rdeča – vsebina, rumena – navigacija, bela –prazen prostor, zelena – samopredstavitev.

Vir: Directgov, 2004.