

JAVNI SEKTOR IN INTERNET: ANALIZA STANJA V SLOVENIJI

Mirko Vintar, Mitja Dečman, Mateja Kunstelj
mirko.vintar@vus.uni-lj.si, mitja.decman@vus.uni-lj.si, mateja.kunselj@vus.uni-lj.si
Univerza v Ljubljani, Visoka upravna šola, Gosarjeva 5, 1000 Ljubljana

Izvleček:

Danes se internet pojavlja že na vsakem koraku, predvsem na področju gospodarstva in tudi prihod na področje javnega sektorja je neizogiben. V prispevku smo se osredotočili na organe na državni in lokalni ravni in sicer na ministrstva, upravne enote in lokalne skupnosti ter njihov odnos do pomena uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije. Z analizo spletnih strani, anketiranjem javnih uslužbencev in testiranjem odziva na vprašanje občana smo poizkusili ugotoviti vpliv interneta na informiranost občanov, njihovo sodelovanje pri sprejemanju odločitev javnega interesa in komuniciranje občanov z organi na državni in lokalni ravni.

Abstract:

These days Internet is present at every step, mainly in the field of economy. Arrival in the public sector field is inevitable. In the paper we focused on central and local government bodies and their attitude towards information and communication technology. By analysing web pages, inquiring public servants and testing the responses on citizens' questions we tried to discover influences of Internet on better informing of citizens, their participation in making decisions of public interest and communication between citizens and central and local government.



1 UVOD

V nekaj letih je internet postal eno od najpomembnejših komunikacijskih sredstev na vseh družbenih področjih in javna uprava ni tu nobena izjema. Nasprotno, pričakovanja upravnih strokovnjakov pa tudi tistih, ki se ukvarjajo z javnim sektorjem bolj po organizacijski ali sociološki in politološki plati, so izjemna (Schalken, 1998). Glede na naravo javnega sektorja, v katerem so učinkovito zbiranje, obdelava, shranjevanje ter distribucija in izmenjava informacij med upravnimi organizacijami ter upravnimi organizacijami in občani ena od osnovnih in najpomembnejših dejavnosti, so pričakovanja globokih sprememb in prednosti, ki jih uporaba interneta prinaša na to področje, najbrž povsem upravičena. Še več, bolj ko se širi število uporabnikov interneta med prebivalci nekega področja in se postopoma približuje odstotkom razširjenosti (penetracije), ki veljajo za druge množične medije, predvsem televizijo, bolj so realna tudi razmišljanja o uporabi interneta v političnih procesih in uveljavljanju demokracije.

Vpliv interneta na demokratične procese v nekem okolju je lahko neposreden ali pa posreden. Pod neposrednim vplivom bomo razumeli uporabo interneta za izvedbo ugotavljanja javnega mnenja, različnih referendumov ter v končni posledici tudi volitev. Iz literature je znana vrsta pilotnih projektov in poizkusov

uporabe interneta pri uveljavljanju direktne demokracije (mesto Amsterdam, ameriške volitve itd).

V Sloveniji ta hip žal še nismo tako daleč, da bi politične elite razmišljale na ta način, pa tudi razširjenost interneta še ni tolikšna (po najnovjših podatkih ima okrog 15% gospodinjstev dostop do interneta (RIS. Raziskave RIS 1999)), da bi dovoljevala podobne poizkuse. Nedvomno pa lahko internet in njegova intenzivna uporaba v javnem sektorju vplivata na demokratizacijo javnega življenja ter demokratične procese v nekem okolju tudi posredno. Intenzivna, kreativna ter stimulatívna uporaba interneta v javnem sektorju lahko bistveno prispeva k boljši komunikaciji med političnimi telesi in upravnimi organi na eni strani ter občani na drugi strani, prispeva k boljši informiranosti občanov in hkrati povečuje njihove možnosti za neposredno sodelovanje v političnih procesih in oblikovanju javnih odločitev. Vse to nedvomno posredno vpliva na demokratizacijo družbe. To še posebno velja za mlade demokracije, kot je slovenska, ki še vedno bolehajo za nekaterimi slabostmi starega režima, katerega temeljna značilnost je bila skrivanje informacij pred javnostjo ter avtoritarno odločanje brez vpliva le-te.

Predložena raziskava je pravzaprav nadaljevanje raziskave, ki smo jo začeli že v letu 1999 in je usmerjena v ugotavljanje posrednih vplivov uporabe interneta v javni upravi na demokratizacijo slovenske družbe (Vintar et al., 1999). Ker je bil glavni problem te družbe v preteklosti informiranost občanov ter njihova možnost spremljanja in vplivanja na javne odločitve, smo raziskavo usmerili tako, da bi dobili vpogled predvsem v tovrstne vplive interneta.

2 ELEKTRONSKE STORITVE UPRAVE

Elektronsko demokracijo lahko razumemo kot zmožnost nove informacijske družbe, da poveča stopnjo in kakovost vključevanja ljudi v demokratične procese (Garson, 1999). Elektronske storitve uprave so eden izmed ključnih elementov uresničevanja ciljev elektronske demokracije. Že danes obstaja cela vrsta elektronskih storitev uprave, ki občanom ponujajo nove načine dostopa do informacij, komuniciranja z organi na državni in lokalni ravni ter nove oblike sodelovanja pri oblikovanju njihovih strategij in politik. Elektronske storitve so zelo raznovrstne in posegajo na vsa področja delovanja državne in lokalne uprave. To je razvidno tudi iz spodnje tabele (Tabela 1), ki prikazuje eno izmed možnih klasifikacij elektronskih storitev uprave. Objavila jo je Evropska komisija v Zeleni knjigi o informacijah javnega sektorja v informacijski družbi (European Commission, 2000). Omenjena klasifikacija ali topologija, kot jo imenujemo v Zeleni knjigi, na enostaven in lahko razumljiv način, podprt s praktičnimi primeri, deli elektronske storitve uprave na tri področja delovanja in na tri funkcije, ki jih le-te opravljajo. Že z bežnim pregledom tabele si lahko ustvarimo predstavo o tem, kaj

elektronske storitve uprave sploh so ter kako so obsežne in raznovrstne. Prav zato smo topologijo uporabili kot pomoč za lažje in preprostejše ocenjevanje stopnje razvitosti elektronskih storitev uprave. V nadaljevanju podajamo podrobnejše opise posameznih vrst elektronskih storitev uprave.

Informacijske storitve

Informacijske storitve obsegajo ponudbo raznovrstnih informacij in dokumentov v zvezi z delom organov na državni in lokalni ravni, običajno na internetu. Za lažje iskanje so informacije razvrščene po kategorijah, lahko pa je vključeno tudi iskanje informacij po ključnih besedah, ki jih vpiše uporabnik. Na ta način lahko občani pridejo do informacij, ki so pomembne za njihovo vsakdanje življenje, ki jih potrebujejo za urejanje upravnih zadev in jim pomagajo pri njihovem vključevanju v politične procese. Vendar lahko spletne strani organov na državni in lokalni ravni vključujejo tudi druge informacije, na primer turistične ali poslovne ter povezave na spletne strani drugih ponudnikov elektronskih storitev. Informacijske storitve so najbolj pogoste. To sploh ne preseneča, saj so tehnološko najenostavnejše.

Komunikacijske storitve

Namenjene so komunikaciji med posamezniki ali skupinami posameznikov preko elektronske pošte, elektronskih razprav, forumov, ipd., pri čemer je posameznik lahko občan ali javni uslužbenec. Te storitve so že zahtevnejše, saj od uslužbencev zahtevajo stalno spremljanje elektronske pošte in odzivanje na vsako sporočilo posebej. Občani lahko na ta način javnim uslužbencem posredujejo konkretna vprašanja, pripombe in pobude v zvezi z različnimi tematskimi

	Informacijske storitve	Komunikacijske storitve	Transakcijske storitve
Vsakodnevno življenje	- informacije v zvezi z zaposlovanjem, stanovanjsko problematiko, izobraževanjem, zdravstvom, kulturo, transportom, okoljske informacije, ipd.	- razprave o različnih vprašanjih iz vsakodnevnega življenja - oglasna deska služb ali stanovanj	- na primer: rezervacije kart ali vstopnic in prijavljanje na tečaje
Elektronska uprava	- katalog javnih storitev; - vodnik po upravnih postopkih; - javne podatkovne baze in registri	- komuniciranje z javnimi uslužbenci preko elektronske pošte	- elektronsko izpolnjevanje pošiljanje vlog, zahtevkov, prošenj, ipd.
Sodelovanje v političnih procesih	- zakoni, dokumenti državnega zbora, politični programi, informacije o posvetovanjih in podlage za procese odločanja	- razprave o različnih političnih vprašanjih - komuniciranje s politikami preko elektronske pošte	- referendumi - volitve - ankete - peticije

Tabela 1: Topologija elektronskih storitev uprave

področji, lahko sodelujejo pri različnih političnih razpravah in oblikovanju politik.

Transakcijske storitve

Predstavljajo najvišji nivo elektronskih storitev. Zahtevajo veliko skrb pri razvoju in vzdrževanju spletnih aplikacij, ki občanom omogočajo interaktivno naročanje izdelkov ali storitev ali posredovanje podatkov, kot je na primer elektronsko pošiljanje vlog, zahtevkov ali prošenj in plačevanje davkov ter na drugi strani prejemanje elektronskih dokumentov, ki so rezultat njihovih vlog, dostop do različnih podatkovnih baz, sodelovanje pri elektronskih volitvah, referendumih in diskusijah.

3 CILJI RAZISKAVE

Pri oblikovanju in usmerjanju raziskave smo se skušali opreti na podobne raziskave v drugih državah. Deloma smo se oprli na raziskavo, ki jo izvaja dansko ministrstvo za raziskovanje in informacijsko tehnologijo (Ministry of Research and Information Technology, 2000).

Osrednji cilji raziskave so bili naslednji:

- Ugotoviti trenutno razširjenost in distribucijo uporabe spletnih strani v organih državne uprave in lokalnih skupnosti v Sloveniji.
- Analizirati informacijske vsebine in organizacijo teh strani z vidika njihove sporočilnosti in uporabnosti za občane ter druge uporabnike z vidika elektronske demokracije. Analiza je bila opravljena glede na:
 - vsebine spletnih strani in njihovo uporabnost z vidika podpore demokratizaciji družbe in boljši informiranosti občanov,
 - funkcionalnost spletnih strani z vidika omogočanja interaktivnega kontakta med organi na državnem in lokalnem nivoju ter uporabniki javnih storitev (občani).
- Ugotoviti vpliv uporabe interneta na izboljšanje komunikacije med organi na državnem in lokalnem nivoju ter izvoljenimi predstavniki ljudstva na eni in občani na drugi strani.
- Ugotoviti vpliv uporabe interneta na možnosti občanov, da aktivno sodelujejo v razpravah o javnih zadevah ter soodločajo pri sprejemanju odločitev.

4 METODA DELA

Internet je ena najbolj uveljavljenih in razširjenih informacijskih tehnologij (IT) in spletne strani so že precej domače občanom, tako da jih veliko svetovni splet pogosto uporablja. Iz analize spletnih strani organov

na državni in lokalni ravni smo hoteli ugotoviti, koliko informacij je občanom dostopnih na tak način in v kakšnih oblikah. Prav tako smo na straneh analizirali vsebino in različne vrste elektronskih storitev in ugotavljali, kako lahko občan s pomočjo teh informacij dobi boljše predstavo o samih organih, njihovem delu, storitvah, postopkih, ipd.

Z anketo, poslano različnim državnim organom in lokalnim skupnostim po elektronski pošti, smo želeli ugotoviti, kaj menijo o uporabi IT delavci sami, koliko uporabljajo interne informacijske sisteme, koliko elektronsko pošto in internet, kako pogosto komunicirajo z občani in o čem ter stopnjo sodelovanja pri oblikovanju novih zakonov s pomočjo IT.

Za raziskavo dejanskega stanja uporabe IT v organih na državni in lokalni ravni smo poizkusili tudi z realnim primerom simuliranja komunikacije občana z organi in preverjali odzive, čase le teh in vsebino odzivov. Ugotoviti smo torej hoteli, koliko si lahko občan res lahko pomaga s komuniciranjem na elektronski način.

5 PREDSTAVITEV REZULTATOV RAZISKAVE

5.1 Analiza spletnih strani in spletnih aplikacij državnih organov in lokalnih skupnosti

V Sloveniji približno 25% celotne populacije uporablja internet (RIS. Raziskave RIS 1999), približno 15% gospodinjstev pa ima dostop do interneta (RIS. Raziskave RIS 1999). Vsi ti imajo možnost dostopanja do spletnih strani ministrstev in upravnih enot, do katerih je relativno lahko priti, če občan pozna izhodiščno spletno stran Centra vlade za informatiko, z malo truda pa se dokoplje tudi do seznama povezav na spletne strani občin. Sicer pa lahko občan pride do posameznih organov tudi preko raznih iskalnikov (Vlada republike Slovenije).

Pregledali smo spletne strani ministrstev in raznih uradov, upravnih enot in občin. Spletne strani smo iskali preko slovenskega vladnega strežnika (Vlada republike Slovenije) in slovenskega splošnega strežnika.

Državni zbor in IT

Glavna naloga Državnega zbora je prav gotovo zakonodajni postopek. Za spremljanje le tega poslanci uporabljajo sodoben informacijski sistem, ki temelji na dokumentno orientiranem sistemu. Vsakemu poslancu je zagotovljena potrebna informacijska tehnologija, s pomočjo katere lahko uporablja interni informacijski sistem in dostopa do interneta. V zgrajenih podatkovnih bazah informacijskega sistema se nahajajo podatki in dokumenti o sejah, poročilih, aktih,

zakonih, kakor tudi splošni dokumenti, šifranti, dokumenti z raznimi kraticami, idr.

Postopek spremljanja zakona se prične, ko pride v informacijski sistem predlog zakona od Vlade, ki sestavlja predloge zakonov in jih predlaga Državnemu zboru. Predlog na začetku dobi številko in čaka na obravnavo v Državnem zboru. Obravnave so lahko tri, možen pa je tudi hiter postopek. V teku postopka lahko poslanci preko internega informacijskega sistema na svojih računalnikih spremljajo, kaj se s predlogom zakona dogaja, v kateri fazi je, kakšne spremembe so bile izvedene, idr. V času trajanja postopka se na dokument navezujejo številni drugi dokumenti. Le ti so hierarhično urejeni in v večini primerov že vnaprej formulirani, torej enostavno dostopni v sistemu. Ko je zakon sprejet, gre v podatkovno bazo sprejetih zakonov in se objavi v Uradnem listu. Vsi do sedaj sprejeti zakoni se nahajajo v bazi podatkov sprejetih zakonov in so dostopni poslancem.

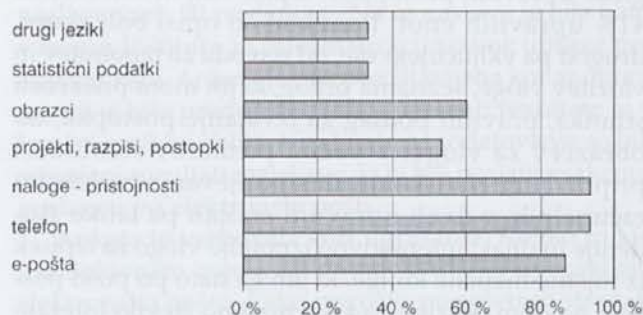
Sistem Državnega zbora se v času pisanja tega članka povezuje z informacijskim sistemom Vlade in ministrstev, ki zakone pripravlja. V prihodnosti naj bi torej poslanci imeli dostop do vseh osnutkov zakonov in bi se različni dokumenti avtomatsko prenašali iz enega sistema v drugega. Torej bi se vsi podatki vnašali le enkrat in ko bi bil dokument enkrat v elektronski obliki, bi se samo še dopolnjeval in prenašal po sistemu ter vpisoval v ustrezne baze podatkov.

Občani lahko spremljajo, kaj se dogaja s posameznim zakonom preko interneta, pregledujejo bazo predlogov zakonov in bazo sprejetih zakonov. Ravno tako lahko preko interneta v živo spremljajo seje Državnega zbora. Prav tako lahko pregledujejo dobesedne zapise sej Državnega zbora, dnevne rede sej, seje raznih delovnih teles Državnega zbora, idr. Na voljo so jim tudi dodatna orodja, kot na primer iskalnik po določenem besedilu, abecedna kazala, itd.

Ministrstva

Ministrstva so osrednji del državne uprave in imajo lahko svoje spletne strani na državnem spletnem strežniku. Vsa ministrstva imajo izdelane svoje spletne strani, ki pa se po vsebini, kvaliteti in obliki precej razlikujejo. Na večini spletnih strani najdemo osnovne informacije, kot so naslov, telefonske številke, predstavitev vodstva, organizacijsko strukturo in opise nalog in pristojnosti (Slika 1). Zanimivo je, da na nekaterih straneh ni bilo mogoče najti nobenega kontaktnega elektronskega naslova, čeprav je na večini strani bil prisoten. Pogoste so tudi povezave na spletne strani s sorodnimi informacijami, povezave na zakone Republike Slovenije ali pa lastne spletne strani z zakoni, ki se tičejo posameznih ministrstev. Nenazadnje je v večini primerov prisotna tudi predstavitev v tujem jeziku, v večini primerov v angleščini.

Strani so dokaj ažurno urejene. Vedno več strani vsebuje tudi iskalnike po vsebini, ki obiskovalcu znatno olajšajo iskanje želenih podatkov.



Slika 1: Vsebine spletnih strani ministrstev

Skoraj polovica strani nudi razne javne razpise in opise postopkov. V obliki dokumentov formata .doc ali .pdf lahko dobimo različne naročilnice, prijavnice in obrazce, ki jih lahko natisnemo in nato pošljemo po pošti. Dokumente in obrazce v .doc formatu lahko prenesemo na svoj računalnik, tekstovno uredimo oz. dopolnimo z ustrezno vsebino in pošljemo po pošti. Ponekod se pojavljajo interaktivni obrazci, preko katerih se lahko občani vključijo v razpravo na temo s področja dogajanja na posameznem ministrstvu in oddajo svoje predloge in komentarje o osnutkih zakonov, javnih razpisih in drugih aktualnih zadevah. Mnoge strani vključujejo tudi prikaze raznih statističnih podatkov v grafičnih in tabelarnih oblikah.

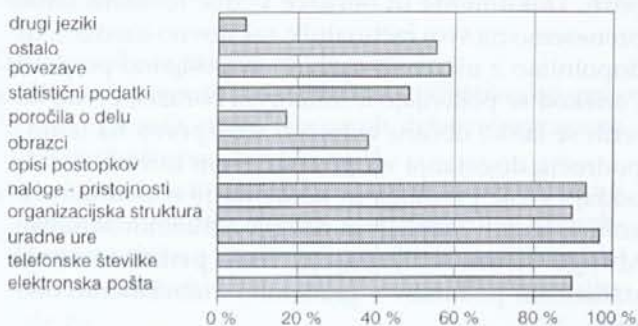
Spletne strani v okviru topologije Elektronskih storitev uprave, opredeljene v Zeleni knjigi (European Commission, 2000), spadajo v področje informacijskih storitev, kar občani že danes lahko uporabljajo v vsakdanjem življenju, vse od zakonov, programov do raznih drugih dokumentov. Komunikacijske storitve se počasi uveljavljajo in v primerjavi z lanskoletno analizo lahko zaznamo porast na tem področju. Število kontaktnih elektronskih naslovov se je povečalo, a še ni zadostno. Ravno tako v okviru transakcijskih storitev opažamo vedno več diskusijskih možnosti, posvečenih aktualnim zadevam v okviru zakonov, razpisov, idr. Vse kaže, da se državni organi zavedajo prednosti spletnih strani v okviru razvoja elektronske demokracije in lahko pričakujemo še dodatne izboljšave tudi v prihodnosti.

Upravne enote

Od skupno 58 upravnih enot jih ima polovica svoje spletne strani. Te so si oblikovno zelo različne, po vsebini pa podobne. Od teh imajo skoraj vse upravne enote objavljene osnovne informacije, kot so naslovi,

telefonske številke in uradne ure (Slika 2). V večini primerov predstavljajo tudi svojo organiziranost in opisujejo pristojnosti ter naloge.

Za občane so še posebej pomembne informacije glede upravnih postopkov. Opise vsaj nekaterih ima 41% upravnih enot. Ponekod so opisi bolj skopi, drugod pa vključujejo vse, od navodil za izpolnitev in vložitev vloge, seznama prilog, ki jih mora priskrbeti stranka, pravnih podlag za izvajanje postopka, do obrazcev za vloge. V večini primerov so obrazci pripravljene za tiskanje ali shranjevanje na lokalni računalnik, v dveh upravnih enotah pa lahko študentje in dijaki interaktivno izpolnijo vlogo za izpisek iz rojstne matične knjige, ki jim ga nato po pošti pošljejo na dom. Razlog za tako majhno število interaktivnih vlog je v plačilu upravne takse, ki se v večini primerov plačuje s koleki (Zakon o upravnih taksah, 2000). Dokler plačevanje upravnih taks po elektronski poti ne bo urejeno, bo elektronsko vlaganje vlog in zahtevkov možno le v primerih za katere takse ni treba plačati.



Slika 2: Vsebine spletnih strani upravnih enot

Pomembno je tudi, da je z večino upravnih enot (90%), ki imajo svoje spletne strani, možno komunicirati preko elektronske pošte. Občani lahko posredujejo svoja vprašanja, pripombe ali zahteve načelnikom, ponekod pa tudi vodjem oddelkov in drugim zaposlenim. Nekatere upravne enote imajo tudi centralni elektronski naslov, na katerega sprejemajo vloge.

Glede na topologijo elektronskih storitev uprave, storitve upravnih enot sodijo na področje elektronske uprave, pri čemer je večina storitev informacijskih (npr. telefonske številke ali vodniki po upravnih postopkih), nekaj manj komunikacijskih (npr. elektronska pošta), transakcijskih, kot so na primer interaktivni obrazci, pa je le za vzorec.

Upravne enote so v primerjavi z lanskim letom precej napredovale, saj je bilo še lani le 36% upravnih enot prisotnih na internetu. V sorazmerju s to rastjo pa so se povečali tudi deleži posameznih vsebin spletnih strani. V prihodnosti zato pričakujemo napredo-

vanje predvsem pri opisih upravnih postopkov in obrazcih, ki jih bo še naprej, zaradi zgoraj omenjenega problema plačila takse, večinoma možno le tiskati. Glede na zahteve strank pa bo vse več tudi poročil o delu.

Občine

Občine so na internetu precej slabše zastopane kot ministrstva in upravne enote. Vzrokov za to je več. Medtem ko za sistematično uvajanje in vzdrževanje informacijske in komunikacijske tehnologije ter za izobraževanje uslužbencev državne uprave skrbi Center vlade za informatiko, so občine glede uvajanja informatike v svoje poslovanje prepuščene same sebi. Ker se, za razliko od organov državne uprave, financirajo same (le najbolj šibke dobijo dodatna sredstva od države), težje zberejo dovolj sredstev za vzpostavitev in vzdrževanje spletnih strani, veliko pa je odvisno tudi od njihove lastne iniciative. Tako je danes na internetu prisotnih le 38% vseh občin. To so predvsem občine, ki so obstajale že pred reformo lokalne samouprave in tiste, ki so bolj turistično usmerjene.

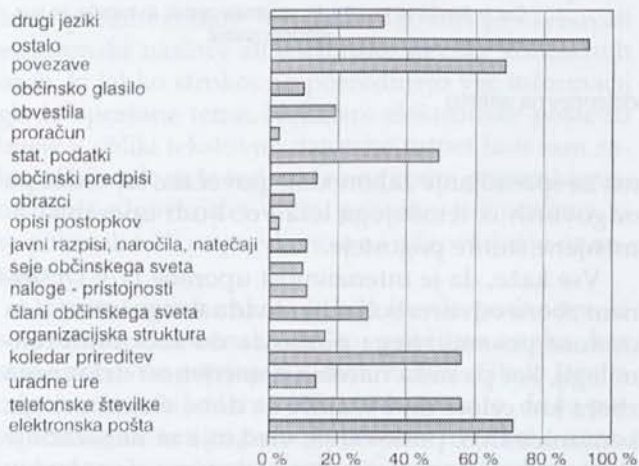
Kljub relativno nizki stopnji prisotnosti občin na internetu je večina spletnih strani oblikovno na visokem nivoju, rešitve so zanimive in vsaj za področje Slovenije inovativne.

Elektronske storitve, ki jih občine nudijo svojim strankam, lahko razvrstimo v tri glavne sklope: osnovni podatki (ozemlje, prebivalci, kraji), turizem (zgodovina, kraji, ljudje, kultura, znamenitosti, prireditve, ponudba, ipd) in delo občine (župan, uprava, občinski svet, ipd) (Slika 3). Večino elektronskih storitev občin lahko uvrstimo v prva dva sklopa, vendar je za razvoj elektronske demokracije še predvsem pomemben zadnji sklop elektronskih storitev, preko katerih občine informirajo občane o svojem delu in jim omogočajo nove načine komuniciranja in sodelovanja pri urejanju lokalnih zadev.

Na spletnih straneh občin najdemo, poleg osnovnih podatkov o zaposlenih v občinski upravi in sestavi občinskega sveta, tudi sklice, gradiva in zapisnike sej občinskega sveta, rezultate občinskih volitev, občinske predpise, uradne objave, razpise in naročila, informacije za obrtnike in podjetnike, občinska glasila, pregled društev, razna statistična poročila in druge aktualne novice in obvestila. Samo v posameznih primerih pa zasledimo opise projektov, programe priprave zazidalnih načrtov, programe varstva okolja, razvojne usmeritve za prometno in stanovanjsko politiko, ureditvene načrte mest ter informacije o občinskih proračunih.

Več kot 70% občin, prisotnih na internetu, ima tudi svoje elektronske naslove, v glavnem so to centralni naslovi, ponekod pa je možno sporočila pošiljati tudi županom in posameznim uslužbencem.

Presenetljivo je, da na spletnih straneh skoraj ne najdemo opisov upravnih postopkov in obrazcev za vloge. Zato je toliko bolj pohvalen primer interaktivnih vlog za postopke s področja okolja in prostora in objave prostorsko ureditvenih pogojev (PUPov) Občine Vodice (Občina Vodice, 2000).



Slika 3: Vsebine spletnih strani občin

Redke so tudi interaktivne knjige gostov in forumi, ki občanom omogočajo, da občinam posredujejo vprašanja, pripombe in pobude o vsebini spletnih strani, predvsem pa v zvezi z delom, politiko in strategijami občin (npr. Občina Lovrenc na Pohorju, 2000). Sporočila občanov so objavljena, prav tako pa tudi odgovori občine. V interaktivnih diskusijah pa lahko občani razpravljajo o različnih temah. Zanimiv je tudi primer ankete (Občina Lovrenc na Pohorju, 2000), kjer občane sprašujejo, katero stranko bi volili, če bi bile volitve danes? Na žalost je teh primerov malo, pričakujemo pa, da jih bo vse več, saj lahko občani na ta način bistveno prispevajo k boljšemu delu občine; korist je obojestranska.

Elektronske storitve občin so mnogo bolj raznovrstne kot storitve upravnih enot. Posegajo tako na področje vsakodnevnega življenja, elektronske uprave, kot tudi na področje sodelovanja v političnih procesih. Večino elektronskih storitev spada med informacijske storitve, a so posamezni poskusi uvedbe zahtevnejših storitev, kot so interaktivne vloge, knjige gostov, forumi in diskusije izredno zanimivi primeri, ko občine omogočijo občanom aktivno sodelovanje pri njihovih aktivnostih.

Kaže, da se občine zavedajo pomembnosti interneta za svoj razvoj. V prihodnosti zato pričakujemo skokovit napredek na tem področju. Še lani je bilo na internetu prisotnih le 16% občin, velik napredek pa je opazen tudi pri vsebinah spletnih strani.

5.2 Anketiranje poslancev Državnega zbora

Anketa je bila poslana vsem poslaneem Državnega zbora po elektronski pošti v obliki štirih vprašanj z zaprtim načinom odgovarjanja. S pomočjo spletnih strani Državnega zbora smo pridobili elektronske naslove vseh 90 poslancev. Na te naslove je bila nato v imenu Inštituta za informatizacijo javne uprave poslana anketa. Anketa je bila predstavljena kot anonimna, saj je bilo predpostavljeno prikazati rezultate le v končni grafični obliki. V zahvalo za sodelovanje so bili ponujeni rezultati raziskave, ki bi bili poslani vsakemu poslancu po elektronski pošti.

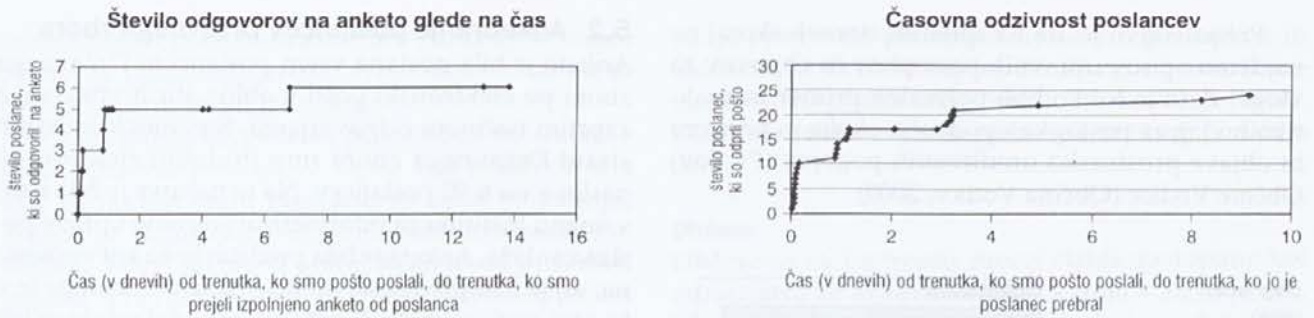
Anketa je vsebovala štiri vprašanja. Koliko in kje (na delovnem mestu ali doma) poslanci uporabljajo elektronsko pošto, kako pogosto po spletnih straneh iščejo informacije v zvezi s svojim delom ter uporabljajo interni informacijski sistem in kolikokrat komunicirajo po elektronski poti z občani o aktualnih zakonodajnih zadevah. Možni odgovori so bili zaprtega tipa in sicer je bilo časovno gledano, možno izbrati dnevno, nekajkrat tedensko, nekajkrat mesečno ali nikoli in krajevno gledano uporaba v službi ali tudi od doma.

Na devetdeset poslanih elektronskih sporočil smo prejeli devetinosemdeset potrdil o prihodu sporočil v naslovnikov poštni sistem, en elektronski naslov je bil napačen, kar pove, da poštni naslov enega poslanca na spletni strani Državnega zbora ni pravilen. Od devetinosemdesetih sporočil smo od sistema elektronske pošte dobili potrdilo, da je 20 ljudi pošto dobilo v svoj poštni predal in jo videlo oz. prebralo. Nazadnje smo od dvajsetih prebranih pošt, dobili 6 odgovorov na anketo.

Mogoče nakazuje pičlih šest odgovorov smešno nizko število in torej glede na majhno število vzorcev ne moremo sklepati na neko splošno stanje oz. odnos do IT v Državnem zboru. Lahko pa sklepamo, da bere v povprečju 22,5% poslancev elektronsko pošto tedensko. Iz števila poslancev, ki so prebrali pošto, jih je 30% odgovorilo na anketo. Glede na njihovo zaposlenost v trenutnem obdobju slovenske politike, ko se je menjala vlada, sklepamo, da je odziv zadovoljiv.

Časovni odziv na anketo (Slika 4) kaže, da je v manj kot 2 dneh prebralo elektronsko pošto 15 poslancev, v naslednjih 12 dneh pa samo še 5. Tudi odgovor na anketo je podoben, saj je 5 odgovorov prišlo v dveh dneh, samo eden pa kasneje.

Sami rezultati ankete so pokazali, da polovica poslancev, ki so rešili anketo, prebira elektronsko pošto dnevno (Slika 5, e-pošta), polovica pa tedensko, od tega 33% tudi od doma. Za iskanje uporabnih informacij glede njihovega dela si 33% pomaga z informacijami na internetu dnevno, polovica tedensko, drugi pa nekajkrat mesečno (Slika 5, internet). Od njih polovica uporablja internet za službene namene tudi



Slika 4: Časovni odziv poslancev na anketo

od doma. Interni informacijski sistem za spremljanje zakonodaje preko računalnika polovica uporablja dnevno, druga polovica pa tedensko, od tega 16% tudi od doma preko klicne vstopne točke (Slika 5, interni IS).

Kot zadnje smo jim zastavili vprašanje o pogostosti komuniciranja o zakonodajnih zadevah z občani. Presenetljivo jih je polovica odgovorila, da komunicirajo vsakodnevno, polovica pa, da komunicirajo po elektronski poti mesečno (Slika 5, e-demokracija). Ker je edini način elektronskega komuniciranja z občani trenutno le elektronska pošta, saj raznih diskusijskih strani, spletnih obrazcev in podobno še ni v uporabi, je zanimivo, da se ti odgovori ujemajo z odgovori poslancev o uporabi elektronske pošte.

V letu 1999 je bila izvedena podobna raziskava, ki je vključevala analizo spletnih strani in anketo, poslano poslancem Državnega zbora. V primerjavi z rezultati ankete v lanskoletni raziskavi ugotavljamo, da se stanje ni drastično spremenilo, saj je bilo število odgovorov na anketo približno enako. Ravno tako pa je bil podoben tudi časovni okvir odziva. Glede primerjave odgovorov na anketna vprašanja lansko leto in letos lahko trdimo, da se je intenzivnost uporabe elektronske pošte, interneta in internega informacijskega siste-

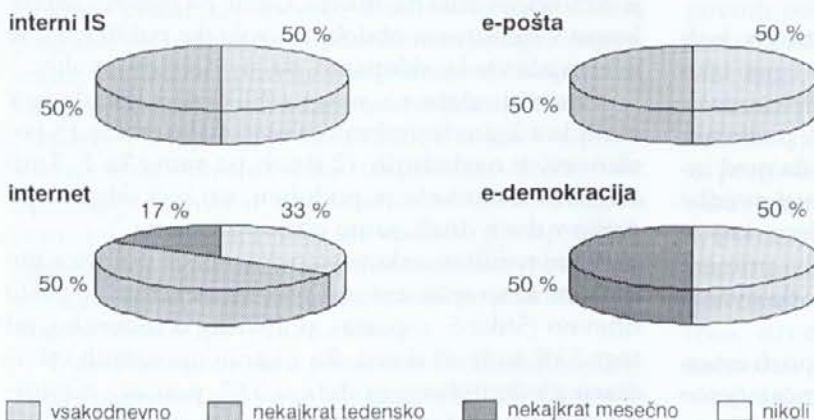
ma za spremljanje zakonodaje povečala, saj sodeč po odgovorih iz letošnjega leta več ljudi uporablja omenjene storitve pogosteje.

Vse kaže, da je intenzivnost uporabe IT v Državnem zboru odvisna bolj od individualnega interesa in odnosa posameznega poslanca do sodobnih tehnologij, kot pa neka načelna usmerjenost državnega zbora kot celote do bližajoče se dobe elektronskega komuniciranja, poslovanja, vladanja in nenazadnje elektronske demokracije. Predvidevamo, da se bo komuniciranje po elektronski poti razširilo do take mere, da bodo za elektronsko demokracijo potrebni ustrezni, strokovno izobraženi ljudje, ki bodo vezni člen med poslanci in občani. Poslanci ob velikem številu sporočil seveda ne bodo mogli obvladovati situacije in edina možna rešitev, ki se bo izognila mrku na področju komuniciranja s pomočjo IT, bo uvedba skupin ljudi, ki bodo skrbele za uspešen tek elektronske demokracije. Trenutno stanje seveda kaže, da do take preobrazbe še ne bo kmalu prišlo, saj tistih nekaj poslancev, ki že uporablja tak način komuniciranja, lahko sproti odgovarja na vprašanja oz. rešuje zadeve po elektronskih poteh. Vsekakor pa bo tak način direktnega sodelovanja občanov v demokratičnih procesih, predvsem pa na področjih, ki jih posamezni občani

zaradi strokovne usposobljenosti ali lastnih praktičnih izkušenj poznajo bolje od poslanca, doprinesel k boljšemu pravnemu redu in boljši demokraciji na sploh.

5.3 Primer komuniciranja med občanom in poslancem državnega zbora

Drugi del raziskave je bil izveden na podoben način kot prvi. Po elektronski pošti smo poslancem poslali vprašanje o tem, kako lahko občan dobi elektronski podpis, glede na to, da je bil nedavno v Sloveniji sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Elektronska



Slika 5: Uporaba internega informacijskega sistema, elektronske pošte in interneta ter pogostost komuniciranja z občani – poslanci, ki so odgovorili na anketo

pošta je bila poslana od izmišljenega občana, za kate-
rega je bil posebej kreiran poštni naslov.

Od 89 elektronskih sporočil, ki so dosegla ciljni
naslov, je bilo pregledanih 24. Od teh pa je bilo vrnjen-
nih 10 odgovorov. Glede na to, da smo pričakovali slab
odziv, smo bili prijetno presenečeni, saj se nam je
dozdevalo, da poslanec, ki predstavlja skoraj 20.000
občanov, nima časa odgovarjati na vprašanja in proble-
leme posameznikov. Vrnjeni odgovori so vsebovali
elektronske naslove ali telefonske številke kontaktnih
oseb, ki lahko strokovno posredujejo več informacij
glede vprašane teme. Nekatere elektronske pošte so
imele v obliki tekstovne datoteke pripet tudi sam za-
kon. Pokazalo se je tudi, da so na realni primer komu-
niciranja odgovarjali v večini primerov tisti poslanci, ki
so pokazali tudi pripravljenost na odgovarjanje na an-
keto.

V primerjavi z anketo je bilo število poslancev, ki
so prebrali elektronsko pošto, približno enako, kar
samo ponovno potrjuje rezultate ankete. Glede števila
odgovorov je bil odziv večji, kar kaže na to, da so po-
slanci bolj zavzeti za pomoč občanom in nekako neza-
interesirani za reševanje anket. Časovno gledano (Sli-
ka 6) je situacija podobna prvemu delu, saj je v manj
kot 4 dneh prebralo elektronsko pošto 21 poslancev,
ostali 3 pa kasneje. Odgovori občanu so enakomerno
porazdeljeni v celotnem časovnem okviru, kar kaže na
to, da je pripravljenost na reševanje problema neod-
visna od intenzivnosti uporabe IT posameznega po-
slanca, ampak je odvisna od pripravljenosti sodelo-
vanja posameznega poslanca z občani.

5.4 Anketiranje ministrstev, upravnih enot in občin

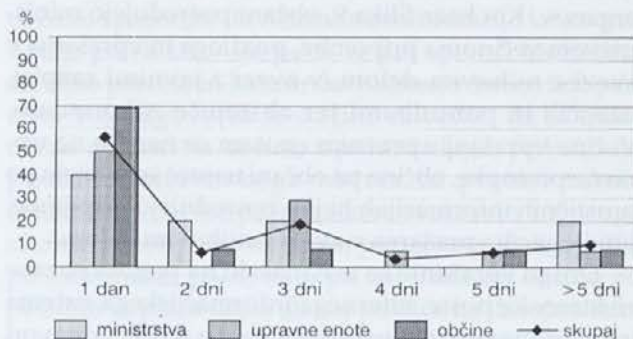
Namen ankete je bil ugotoviti, v kolikšni meri raba IT
(predvsem interneta) vpliva na informiranost
občanov, komunikacijo med državno in lokalno upra-
vo ter občani in na delo samih organov na državni in
lokalni ravni. Ker anketirancev nismo hoteli preveč
motiti, smo se trudili sestaviti čim krajši vprašalnik.
Tako je anketa vsebovala 3 vprašanja zaprtega tipa, ki

so se nanašala na organ kot celoto, anketirancem pa
smo obljubili rezultate ankete.

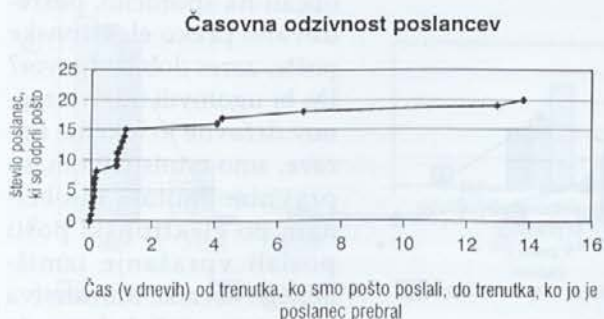
Anketa je bila poslana vsem ministrstvom, up-
ravnim enotam in občinam, ki imajo na svojih sple-
tnih straneh objavljene elektronske naslove. Če je bilo
le mogoče, je bila anketa poslana na centralni elek-
tronski naslov, sicer pa vodilnemu delavcu. To bi lah-
ko imelo vpliv na število vrnjenih anket in celo na
same odgovore, vendar teh faktorjev pri analizi rezul-
tатов ankete nismo upoštevali, saj je bila anketa ano-
nimna.

Poslanih je bilo 93 anket, od tega jih je bilo 9 po-
slanih ponovno, ker prvotni naslovi niso bili pravi. Od
teh devetih pa dvema organoma ankete nismo mogli
poslati, ker noben elektronski naslov na njihovih
spletnih straneh ni bil točen. Od 91 anket, ki so
prispеле do naslovnikov, smo nato prejeli 32 (35%) iz-
polnjenih vprašalnikov, od tega 36% od ministrstev,
58% od upravnih enot in 25% od občin. Iz Slike 7 pa
je razvidno, da je večino odgovorov prispelo v prvih
treh dneh.

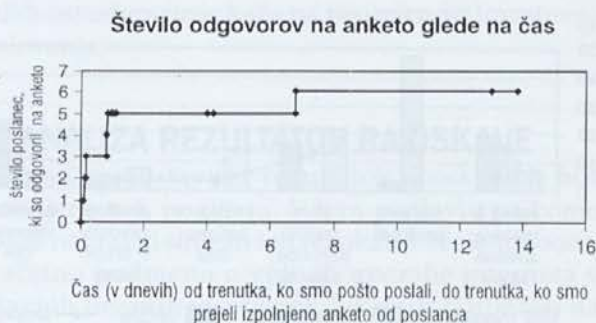
Prvo vprašanje je bilo sestavljeno iz dveh delov:
kako pogosto in v zvezi s čim se občani obračajo na
organ po elektronski poti (elektronska pošta, spletni
obrazci). Odgovori so bili zelo različni. Na ministrstva
prihajajo vprašanja občanov vsakodnevno, izkušnje
anketirancev iz upravnih enot in občin pa so deljena

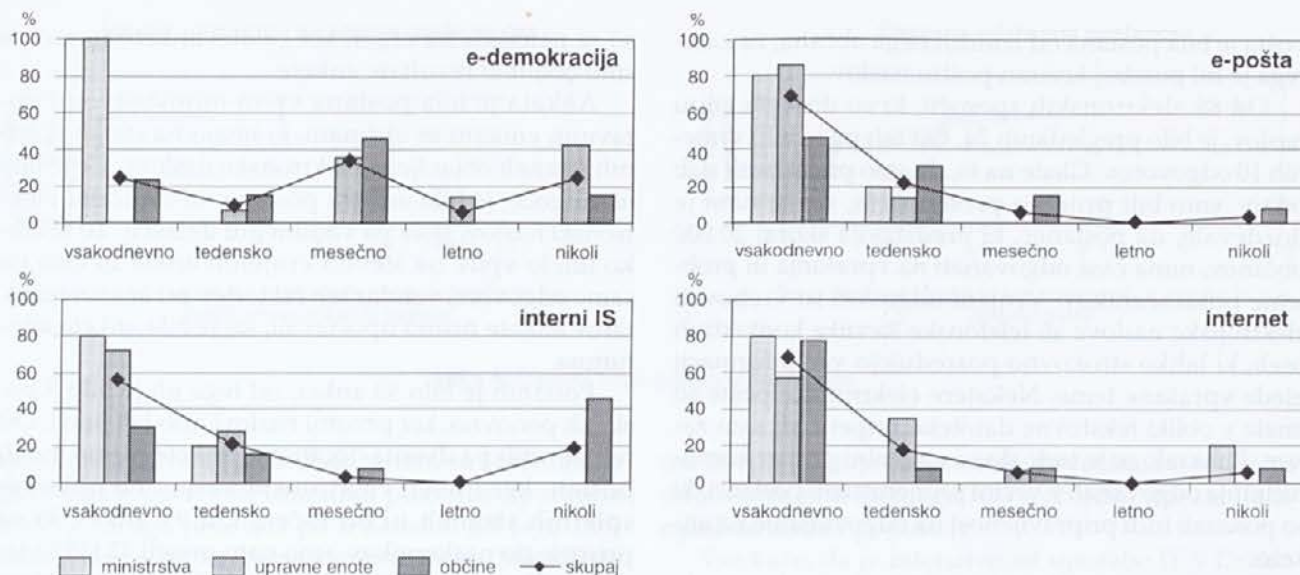


Slika 7: Odzivni časi posameznih organov na anketo



Slika 6: Časovni odziv poslancev na problem



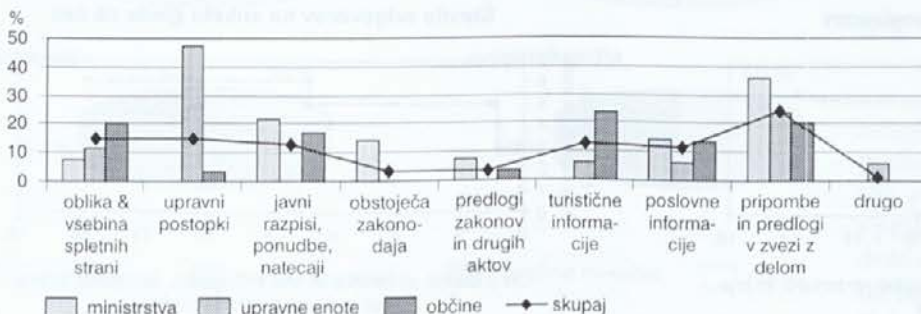


Slika 8: Raba internega informacijskega sistema, e-pošte in interneta ter pogostost elektronske komunikacije občanov z organi na državni in lokalni ravni

(Slika 8, e-demokracija). Vse kaže, da občani uporabljajo elektronsko pošto za komunikacijo z upravnimi enotami in občinami, vendar je še ne uporabljajo prav pogosto. Izjema je le 23% občin, ki so navedle, da dnevno prejema elektronska sporočila občanov.

Na drugi del prvega vprašanja pa so bili odgovori različni zaradi različnih nalog in pristojnosti različnih organov. Kot kaže Slika 9, občani posredujejo ministrstvom večinoma pripombe, predloge in vprašanja v zvezi z njihovim delom, v zvezi z javnimi razpisi, naročili in ponodbami ter obstoječo zakonodajo. Večina vprašanj upravnim enotam se nanaša na upravne postopke, občine pa občani največ sprašujejo po turističnih informacijah in jim posredujejo pripombe, predloge ali vprašanja v zvezi z njihovim delom.

Drugo vprašanje se je nanašalo na pogostost rabe elektronske pošte, internega informacijskega sistema in interneta pri delu uslužbencev. Tu so bili odgovori bolj enotni (Slika 8), izstopa edino nizka stopnja rabe internega informacijskega sistema na občinah. To je tudi razumljivo, saj veliko občin internega informacijskega sistema sploh nima.



Slika 9: Vsebine elektronskih sporočil občanov

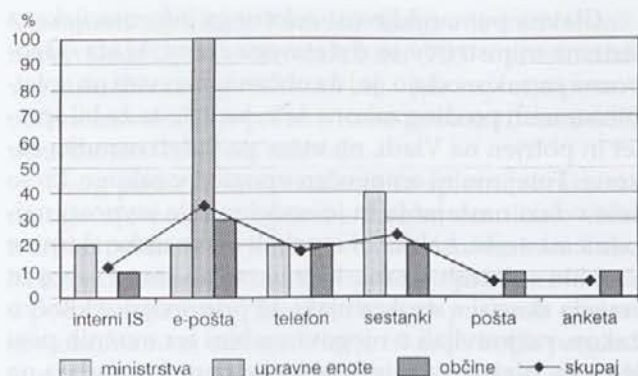
S tretjim vprašanjem pa smo poskušali izvedeti ali organi državne in lokalne ravni sodelujejo pri pripravi novega Zakona o urejanju prostora in če sodelujejo, na kakšen način. Število negativnih odgovorov (ministrstva 40%, upravne enote 86% in občine 62%, pri čemer 20% ministrstev in 8% občin ni odgovorilo na to vprašanje) je presenetljivo, saj je zakon pomemben in vpliva na vse tri nivoje uprave. Iz tega še ne moremo sklepati, da je sodelovanje med organi na državni in lokalni ravni v celoti tako slabo, vendar odgovori kažejo na probleme na tem področju.

Zanimivi so tudi odgovori na drugi del vprašanja, na katerega so odgovorili le tisti, ki sodelujejo pri oblikovanju zakona. Odgovori kažejo, da ministrstva in občine sodelujejo na različne načine, upravne enote pa le preko elektronske pošte (Slika 10).

5.5 Primeri komuniciranja med občanom in organi državne in lokalne uprave

V analizi spletnih strani smo navedli, da lahko občani z večino organov na državni in lokalni ravni komunicirajo preko elektronske pošte. Vendar ali res? Ali bo

občan na sporočilo, posredovano preko elektronske pošte, zares dobil odgovor? Da bi ugotovili odziv organov državne in lokalne uprave, smo ministrstvom, upravnim enotam in občinam po elektronski pošti poslali vprašanje izmišljenega občana. Ministrstva smo povprašali, kako se da priti do osnutkov zakonov,

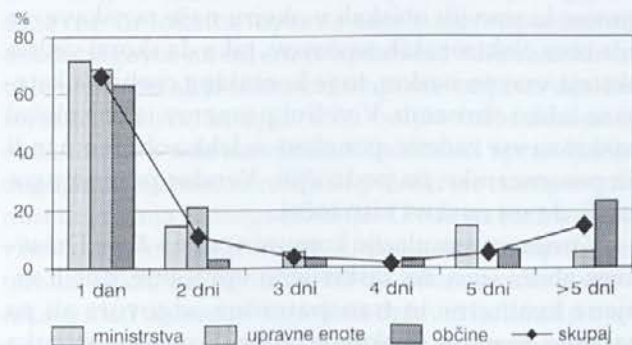


Slika 10: Način sodelovanja pri oblikovanju novega Zakona o urejanju prostora

ki jih pripravljajo v okviru svojih ministrstev; upravnim enotam in občinam pa smo zastavili vprašanje v zvezi z zazidljivostjo parcele in možnostjo pridobitve te informacije po elektronski pošti. Informacije glede zazidljivosti parcel so sicer pristojne dati občine, vendar veliko občanov tega ne ve. Zato je bilo zanimivo izvedeti, kako se na vprašanje, ki je sicer v pristojnosti občin, odzivajo upravne enote.

Kreirali smo elektronski naslov izmišljenega občana in če je bilo le mogoče, vprašanja poslali uslužbencu, odgovornemu za zastavljeno vprašanje, sicer pa smo ga poslali na centralni elektronski naslov ali nekemu iz vodstvene strukture. V nasprotju z anke to to ne bi smelo vplivati na število odgovorov, lahko pa bi imelo vpliv na vsebino odgovora. Uslužbenec, ki je odgovoren za določena vprašanja, bi namreč lahko podal podrobnejši odgovor kot pa vodilni delavec. Vendar, kot se je izkazalo na koncu, to ni imelo nobenega vpliva.

Kot je bilo pričakovati, je bil odziv na vprašanje izmišljenega občana boljši kot odziv na anketo, v povprečju kar 62 odstoten (od tega pri ministrstvih 50%, upravnih enotah 79% in pri občinah 58%), večina odgovorov pa je prispela že v dveh dneh (Slika 11). Iz odziva lahko sklepamo, da si uslužbenci prizadevajo



Slika 11: Odzivni časi posameznih organov državne in lokalne uprave

reševati probleme občanov tudi na manj pogoste in uveljavljene načine. Vendar stanje še zdaleč ni zadovoljivo, saj bi v povprečju 40% občanov sploh ne prejelo odgovora.

In kakšni so bili odgovori na zastavljena vprašanja? Ministrstva so v večini primerov občanu sporočila telefonsko številko, na kateri lahko občan dobi več informacij. Ponekod so zraven navedli še, da je nekatere osnutke zakonov mogoče dobiti na spletnih straneh njihovega ministrstva, ko pa enkrat pridejo v parlament, jih lahko poiščemo na njihovih spletnih straneh. To sicer drži, vendar smo na spletnih straneh ministrstev našli le dva osnutka zakonov. Le dve ministrstvi pa sta obljubili nadaljnjo pomoč preko elektronske pošte, če jim občan sporoči naslov zakona, ki ga zanima.

Od upravnih enot je bilo največ odgovorov (10) z napotili občana na ustrezno občino, večinoma pa so zraven navedli še ime odgovorne osebe in telefonsko številko. V 6 primerih so bili občanu pripravljene dati neuradno informacijo kar po elektronski pošti ob predpostavki, da jim občan posreduje katastrsko številko parcele in katastrsko občino, v kateri leži parcela. V enem primeru so občana napotili na upravno enoto, v enem primeru pa je bil odgovor popolnoma nekoristen, saj je uslužbenka navedla, da trenutno preko elektronske pošte ne poslujejo.

Odgovori občin so bili dokaj različni. 8 občin je občanu sporočilo, da neuradno informacijo lahko pridobijo po elektronski pošti, če jim sporoči katastrsko številko parcele in katastrsko občino, v kateri leži parcela. V 8 odgovorih so občine navedle, da se mora občan oglasiti na občini, izpolniti vlogo, priložiti izpisek iz katastrskega načrta in plačati takso. Posamezne občine pa so občanu svetovale, naj vlogo s koleki pošlje po pošti, ali naj potrebne podatke pošlje po elektronski pošti, nato pa naj pride na občino po potrdilo in plača takso ali naj pokliče na določen telefon ter se dogovori o nadaljnjem postopku.

Primer kaže, da so uslužbenci v večini primerov pripravljene pomagati občanom tudi po elektronski pošti, kolikor jim le dopušča obstoječa zakonodaja. S tem prispevajo k večji kakovosti storitev, vendar različnost odgovorov kaže na neurejenost tovrstnega poslovanja.

6 ANALIZA REZULTATOV RAZISKAVE

Podrobna predstavitev rezultatov raziskave je bila opravljena v 4. poglavju. V tem poglavju pa bomo skušali napraviti sintezo teh rezultatov ter le-to soočiti z začetno podmeno o vplivih uporabe interneta v državnih organih in organih lokalnih skupnosti na demokratične procese ter odnose med občani in organi na državnem in lokalnem nivoju. Rezultati

raziskave nam ponujajo odgovore na celo vrsto vprašanj, hkrati pa zastavljajo veliko novih, na katera je v tem trenutku še težko odgovoriti, ker smo vendarle še zelo na začetku dolge razvojne poti uporabe interneta v javnem sektorju pa tudi zato, ker je bil v nekaterih primerih vzorec premajhen in nereprezentativen.

6.1 Vpliv interneta na informiranje občanov

Iz analize spletnih strani lahko ugotovimo obseg in raznolikost informacij in drugih storitev, ki so na voljo občanom. Ugotovili smo, da možnosti niso enake glede na kraj bivanja občana, saj so posamezni organi različno dobro zastopani na internetu. Mnoge občine (62%) in upravne enote (50%) svojih spletnih strani sploh nimajo. Ugotovimo tudi, da dostopnost informacij in drugih storitev ni odvisna od same geografske razvitosti področja in velikosti posameznih upravnih enot ali občin, saj lahko najdemo tudi boljše spletne predstavitve v zelo majhnih ali od centra države oddaljenih občinah ali upravnih enotah. Dostopnost do informacij na nivoju države je seveda enaka za vse občane, kvalitetno in količinsko pa se informacije razlikujejo glede na posamezna področja. Nekatera ministrstva so recimo na internetu veliko slabše zastopana kot druga.

Za občane pa ni pomembna samo prisotnost določenega organa na internetu, temveč predvsem vsebina spletnih strani. Informacije na spletnih straneh morajo biti točne, zajemati pa morajo celoto nekega vprašanja ali problema, saj lahko občani le v tem primeru informacije na spletnih straneh koristno uporabijo in si tako olajšajo svoje poslovanje z upravo. Glede točnosti smo se osredotočili na pravilnost elektronskih naslovov. Ugotovili smo, da je od 93 elektronskih naslovov občin, upravnih enot in ministrstev skoraj 10% napačnih. Očitno je tudi, da je premalo popolnih informacij, ki bi občanu pomagale rešiti problem v celoti.

Na dostopnost do različnih informacij in drugih storitev znotraj spletnih strani posameznih organov vpliva predvsem strukturiranost in preglednost spletnih strani. Ponekod lahko uporabimo iskalnike, ki omogočajo hitro in lažje iskanje informacij po ključnih besedah znotraj spletnega mesta. Drugod pa so prisotna tudi kazala oz. drevesa vsebin spletnih strani. Na žalost imajo te storitve le nekateri organi.

6.2 Vpliv občanov na oblikovanje nove zakonodaje

To je za občane prav gotovo eno od najboljčutljivejših in pomembnih področij, kjer bi internet kot komunikacijski medij moral odigrati pomembno posredniško vlogo med zakonodajno oblastjo in javnostjo. Vendar temu še ni tako.

Glavna pomanjkljivost celotnega informacijskega sistema ministrstev in državnega zbora, ki sta odgovorna za zakonodajo, je, da občan lahko vidi na spletnih straneh predlog zakona šele, ko je le-ta že bil sprejet in potrjen na Vladi, ne more pa videti osnutka zakona. Torej mu ni omogočen vpogled v zakone, ko so šele v fazi nastajanja in je sodelovanje javnosti najpomembnejše. Lahko bi izpeljali diskusijske skupine v obliki spletnih strani, kjer bi občani med seboj in seveda skupaj s strokovnjaki, ki pripravljajo določen zakon, razpravljali o njegovi vsebini ter možnih posledicah. Nekatera ministrstva že danes ponujajo na svojih spletnih straneh podobne možnosti za posamezne zakone, vendar so redke (dva primera). Kažejo pa na to, da ideja obstaja in lahko pričakujemo, da se bo v prihodnosti še izpopolnjevala in izboljševala. Dotlej pa bodo lahko občani imeli možnost sodelovati pri oblikovanju nove zakonodaje le preko elektronske pošte in ob predpostavki, da so se o osnutkih zakonov informirali iz drugih virov. Rezultati ankete kažejo, da občani uporabljajo možnost sodelovanja pri oblikovanju nove zakonodaje preko elektronske pošte izredno redko. Le ena občina in eno ministrstvo sta navedla, da so prejeli sporočilo občanov na to temo.

6.3 Komuniciranje organov na državni in lokalni ravni z občani

V raziskavi smo se ukvarjali tudi z vprašanjem ali je komuniciranje med izvršilno oblastjo in občani z uporabo IT na višji kakovostni ravni. Odgovor na vprašanje lahko dobimo iz analize spletnih strani in testiranja odziva na vprašanja občanov.

Osnova elektronskega komuniciranja je danes elektronska pošta. Način komunikacije je enostaven in ga ljudje, ki delajo z računalniki, večinoma obvladajo. Glavni element je seveda elektronski naslov osebe, zaposlenega, ki se bo odzval na naš problem, predlog, prošnja, itd. Elektronske naslove ponavadi najdemo na spletnih straneh. Tudi na področju organov državne in lokalne uprave je tako. Razpoložljivost elektronskih naslovov je torej pogojena z njihovo prisotnostjo na spletnih straneh. Le redke spletne strani organov, ki smo jih obiskali v okviru naše raziskave, so bile brez elektronskih naslovov, tako da skoraj vedno obstaja vsaj en naslov, to je kontaktna oseba na katero se lahko obrnemo. V večini primerov je en splošni naslov za vse zadeve, ponekod se lahko obrnemo tudi na posameznike po področjih. Vendar pa smo ugotovili, da vsi naslovi niso točni.

V primeru simulacije komuniciranja s člani Državnega zbora smo, na zastavljeno vprašanje, dobili vrnjene kvalitetne in transparentne odgovore ali pa napotilo do prave strokovne osebe (vrnjena telefonska številka ali elektronski naslov ustrezne osebe). Res pa je, da je bil odziv slab in relativno počasen (Slika 6).

V primeru simulacije komuniciranja z javnimi uslužbenci (Slika 11) pa je bil odziv hiter (70% v prvem dnevu), uslužbenci so poizkušali biti v kar največjo pomoč občanom, vendar je pri tem treba poudariti, da se 40% uslužbencev sploh ni odzvalo.

Drug primer komuniciranja so spletni obrazci, ki omogočajo več vrst uporabe. Lahko simulirajo elektronsko pošto, le da je obrazec bolj strukturiran. Tako lahko v določenih primerih strukturo prenesemo tudi v podatkovne baze. Strukturiranost poslanih podatkov občana nam omogoča lažje iskanje, boljši pregled in statistiko. Če na primer občan že v roletnih menijih v obrazcu izbere ustrezno področje problema ali vrsto vprašanj, je lahko nadaljnji proces komunikacije hitrejši, saj hitreje ugotovimo, kdo lahko zadevo rešuje. Prednost obrazca je, da občanu ni potrebno imeti elektronskega naslova, problem pa je povratna informacija, ki mora biti objavljena na spletni strani, saj jo edino tako lahko občan prebere. Tako se pojavljajo diskusijske skupine, kjer občani lahko vidijo zastavljena vprašanja vseh občanov ter tudi njihove odgovore. Prednost je vsekakor ta, da odgovor na določeno vprašanje, ki bi ga postavilo več občanov, vidijo vsi in ni potrebne posamične komunikacije z vsakim občanom posebej. Taki obrazci in diskusijske skupine se že pojavljajo na spletnih straneh nekaterih organov, a niso pravilo. Ker pa imajo prednost predvsem za zaposlene, saj imajo v teh primerih manj dela, pričakujemo večji razvoj na tem področju.

Zaenkrat so primeri elektronskega komuniciranja bolj izjeme, ko pa se bo na tem področju pojavilo več storitev, predvidevamo da jih bodo občani bolj pogosto uporabljali. V primerjavi s telefonom, pošto ali osebним kontaktom lahko elektronsko komunikacijo hkrati uporabljamo 24 ur na dan, izmenjujemo dokumente, komuniciranje je dokumentirano, idr.

7 ZAKLJUČEK

S pomočjo analize vsebin spletnih strani organov na državni in lokalni ravni ter anketiranja poslancev državnega zbora in uslužbencev posameznih organov državne in lokalne uprave smo najprej poskušali dobiti odgovor na osrednje vprašanje naše raziskave, to je ugotoviti ali je internet že upoštevanja vreden informacijski vir, ki vpliva na boljšo informiranost občanov in s tem na njihove možnosti spremljanja dogajanj v javnem sektorju in politiki ter transparentnost delovanja javnega sektorja. Glede na razmeroma visok odstotek prebivalcev, ki že imajo dostop do interneta (25%) na eni strani ter na intenzivnost komunikacij med občani in organi na državni in lokalni ravni, je odgovor nedvomno pozitiven. Internet je v Slovenski javni upravi že postal upoštevanja vreden ko-

munikacijski medij in lahko pomembno vpliva na informiranost občanov o javnih zadevah.

Res pa je, da prihaja pri tem do neke vrste 'informacijskega' razslojevanja prebivalstva, ki se bo v prihodnosti verjetno še bolj razdelilo, na tiste, ki bodo dostop do vseh relevantnih informacij imeli, ter tiste, ki jim ta nova kvaliteta ne bo dana v zadostni meri. Kot kažejo rezultati raziskave, bo to razslojevanje potekalo po dveh smereh. Na eni strani je dostop do sodobne IT in interneta pogojen s socialnim in ekonomskim položajem posameznikov. Med uporabniki interneta prevladujejo tisti, ki so više na socialni in družbeni lestvici. Tega sicer v tej raziskavi nismo raziskovali, vendar je ta ugotovitev znana iz drugih raziskav, ki so bile opravljene v Sloveniji.

Po drugi strani pa je dostopnost informacij iz javnega sektorja odvisna od tega na katerem območju občan živi, kar je nekoliko paradoksalno, ko govorimo o internetu kot globalnem mediju. Kot je pokazala raziskava je prisotnost lokalnih skupnosti na internetu zelo različna in variira od nič do izjemno dobre in popolne predstavitve. Ta delitev pa ni odvisna niti od socialnega položaja posameznika, niti razvitosti okolja v katerem le-ta živi pač pa bolj ali manj od dobre volje in osveščenosti političnih elit v posameznem okolju.

Drugo osrednje vprašanje raziskave pa je bilo, ali lahko občani s pomočjo uporabe interneta tudi dejansko bolj ažurno, interaktivno ter aktivno posegajo in vplivajo na pripravo in sprejemanje odločitev, ki so v javnem interesu. Odgovor bi bil, da je ta vpliv še vedno zanemarljiv. Vzrok za to pa je v dejstvu, da politične elite in vodilne strukture v javni upravi interneta še vedno ne jemljejo resno. Ne jemljejo ga še kot vplivnega sredstva, ki ga, če hočejo in znajo, lahko uporabijo v svojo korist in se lahko obrne tudi proti njim. V tem pogledu se žal internet po svoji moči in vplivu še kar nekaj časa ne bo mogel primerjati z drugimi uveljavljenimi mediji, časopisi in posebno televizijo. V naši politični kulturi in upravi žal tudi še ni prodrla zavest, da v demokratični družbi javnost mora biti informirana in čimbolj vključena v oblikovanje javnih politik. Sicer pa imamo v Sloveniji letos parlamentarne volitve in zanimivo bo videti, ali in kako hitro se na tem področju stvari spreminjajo.

Viri:

- European Commission. Greenpaper on public sector information in the information society, COM(1998)585. URL = "<http://echo.lu./info2000/en/publicsector/greenpaper.html>". 1.7.2000.
- Garson, G. David. Information technology and computer applications in public administration: Issues and trends. Idea group publishing, Hersley 1999.

- Heeks, R. Reinventing government in the information age, International practice in IT-enabled public sector reform. Routledge, London, 1999.
- Ministry of Research and Information Technology. The use of information technology by the public sector to communicate with the general public, Sub-report concerning on-line study. URL = "<http://www.fsk.dk>". 10.4.2000.
- RIS. Raziskave RIS 1999. URL = "<http://www.ris.org/indikatorji/osebe.html>" <http://www.ris.org>". 12.7.2000.
- Schalken, Kees. internet as a New Public Sphere for Democracy?. V: Snellen I.Th.M. in Van de Donk W.B.H.J (ur.): Public Administration in Information Age. IOS Press, Germany, 1998, str. 159-175; ISSN 0928-9038.
- Vintar, M., Dečman, M., Kunstelj, M. Telematics in the service of democracy: the Slovenian parliament and other Slovenian public institutions on the internet. Parliamentary affairs. 1999, let.52, št.3, str.451-463; ISSN 0031-2290.
- Vlada republike Slovenije, Služba za lokalno samoupravo. URL = "<http://www.gov.si/loksam/zupan1.htm>". 1.7.2000.
- Vlada republike Slovenije. URL = "<http://www.gov.si/abecedno.html>". 10.7.2000.
- Zakon o upravnih taksah. Ur.list RS, št. 8/2000.
- Občina Vodice. URL = "<http://www.vodice.si/>". 1.7.2000.
- Občina Lovrenc na Pohorju. URL = "<http://www.lovrenc.si/>". 3.7.2000.



Dr. Mirko Vintar je po končanem študiju na Fakulteti za strojništvo Univerze v Ljubljani začel svojo poklicno pot na Inštitutu Jožef Štefan v Ljubljani. Delal je kot programer, sistemski analitik in nato konzultant pri uvajanju informacijske tehnologije v gospodarstvu in javni upravi. Od leta 1977 predava predmeta Informatika in Informacijski sistemi na Visoki upravni šoli v Ljubljani. Je aktiven član mednarodnih strokovnih organizacij.



Mateja Kunstelj je leta 1997 diplomirala na Fakulteti za računalništvo in informatiko Univerze v Ljubljani, kjer je leta 1998 vpisala podiplomski študij iz Informacijskih sistemov in odločanja. Zaposlena je kot asistentka-mlada raziskovalka na Visoki upravni šoli v Ljubljani, kjer se poleg pedagoškega dela ukvarja še z raziskovanjem na področju informatizacije uprave.



Mitja Dečman je leta 1997 diplomiral na Fakulteti za računalništvo in informatiko Univerze v Ljubljani. Po diplomi je vpisal podiplomski študij na isti fakulteti, smer Računalništvo. Zaposlen je kot asistent stažist na Visoki upravni šoli v Ljubljani, kjer se poleg pedagoškega dela ukvarja še z raziskavami na področju informatizacije uprave.

