

E-aktivnosti slovenske države v očeh državljanov

1. UVOD

Na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT) se soočamo s hitrimi, predvsem pa z nenehnimi spremembami. Spremembe večajo produktivnost in izboljšujejo kakovost življenja, hkrati pa prinašajo negotovost glede smeri nadaljnjega razvoja. Širše področje IKT – in informacijske družbe nasploh – postaja zato izjemno pomembno za razvoj celotne družbe. Aktivnosti in ukrepi na tem področju so postali tudi standardna komponenta delovanja sodobnih držav, kar se je ponekod formaliziralo v posebnem resornem ministrstvu.

Možnosti, ki jih za komunikacije med državo in državljani ponujajo IKT, je veliko: od učinkovitejšega razširjanja informacij, boljših komunikacij, hitrih transakcij, do poenostavitve postopkov, preprečevanja čakanja, zmanjšanja obsega administrativnega dela itd. Zgled hitrega odzivanja države na tem področju so vsekakor ZDA, saj so že sredi 90. letih sprejemale radikalne ukrepe za ureditev nacionalne komunikacijske infrastrukture, kot tudi vrsto drugih aktivnosti, od pospeševanja informatizacije šolstva, spodbujanja elektronske prodaje do vzpostavljanja elektronskega poslovanja z državo.

Z zamudo je trendom v ZDA sledila tudi EU, najprej v številnih študijah in konferencah, kasneje pa tudi v strateških dokumentih. Leta 2000 so voditelji vlad držav EU na zasedanju v Lizboni zastavili cilj, da Evropa v prihodnjem desetletju postane “najbolj konkurenčno in dinamično, na znanju temelječe gospodarstvo na svetu”¹. Na tej podlagi je bil še isto leto sprejet tudi akcijski načrt eEurope². Glavne naloge eEurope se nanašajo na vzpostavljanje temeljev informacijske družbe, kot so zagotavljanje cenejšega, hitrejšega in varnega interneta, večje vlaganje v znanje in spodbujanje rabe interneta. Pomembna

¹ [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K5D751D905C0B1326C1256C13003F2144/\\$file/eEurope2005.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K5D751D905C0B1326C1256C13003F2144/$file/eEurope2005.pdf)

² http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf

komponenta tega načrta je tudi e-uprava. S pojmom e-uprava prevajamo angleški izraz “e-government”³, s katerim v najširšem pomenu razumemo uvajanje elektronskega poslovanja v celotno poslovanje javne uprave.

Tudi države kandidatke so še v letu 2000 sprejele vse ključne cilje načrta eEurope in pripravile poseben akcijski načrt eEurope+⁴. Na tej podlagi so tudi na Ministrstvu za informacijsko družbo⁵ (MID) sprožili usklajevanje in nove aktivnosti, vključno z vzpostavljanjem indikatorjev za merjenje razvitosti informacijske družbe.

2. INDIKATORJI E-UPRAVE

Da bi razumeli potencialno korist, ki jo lahko prinese e-uprava, je treba znati izmeriti vpliv teh koristi. Zato v nadaljevanju najprej podajamo konceptualno izhodišče za izdelavo indikatorjev e-uprave. Pri tem izhajamo iz raziskovalnega projekta Petega okvirnega programa SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society), v katerem sodeluje tudi Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani. Projekt SIBIS je namenjen vzpostavitvi celovitega sistema indikatorjev informacijske družbe, v njem pa ima pomembno vlogo tudi področje e-uprave.

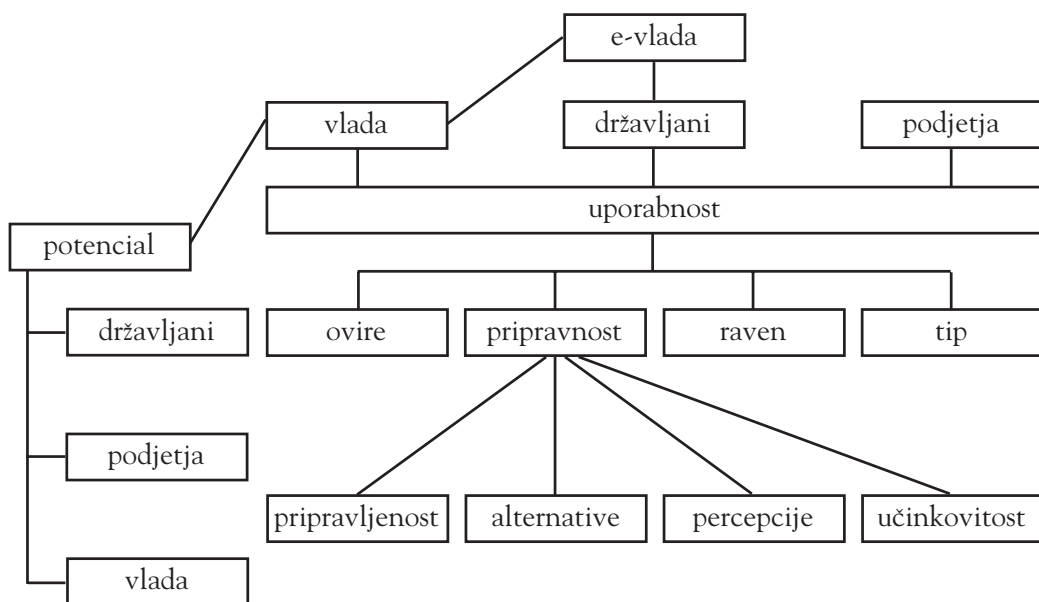
IKT že danes spreminjajo način poslovanja javne uprave. Potencialne storitve e-uprave pa so izjemno raznolike, saj segajo od preprostega predstavljanja informacij na spletu, prek različnih nivojev interakcij do pravno veljavnih transakcij on-line med uporabnikom in javno upravo.

Pri uvajanju storitev e-uprave je treba upoštevati tudi celovit odnos državljanov do radikalnih sprememb v novem načinu poslovanja. Po eni strani namreč državljani intenzivnejšo uporabo IKT sprejemajo pozitivno, po drugi pa se s tem povečuje tudi zaskrbljenost glede zasebnosti oziroma varovanja osebnih podatkov.

Zato je pri izdelavi celovitega sistema indikatorjev e-uprave primerno izhajati iz kompleksne hierarhične strukture objektov merjenja (slika 1).

Objekt merjenja e-uprave torej izhaja iz dveh osnovnih sklopov. Prvi se nanaša na zanimanje oziroma potencialne (angl. *potential*) treh segmentov: državljanov, podjetij in same uprave. Drugi sklop se nanaša na uporabo (angl. *usage*) teh storitev in spremljajočih stališč. Za državljane, podjetja in upravo so pri tem posebej pomembni nivoji (angl. *level*), tipi (angl. *type*) ter ovire (angl. *obstacles*) pri uporabi storitev e-uprave. Osrednji vidik uporabe je pripravnost (angl. *convenience*) storitev e-uprave, ki se meri prek pripravljenosti (angl. *willingness*), alternativ (angl. *alternatives*), percepcije (angl. *perception*) in njene učinkovitosti (angl. *effectiveness*).

Na podlagi opisane sheme so v okviru projekta SIBIS za vsakega od navedenih podsklopov izdelali izčrpen seznam potencialnih indikatorjev.



Slika 1: Hierarhična struktura indikatorjev e-uprave (vir: SIBIS)

3. INDIKATORJI INFORMACIJSKE DRUŽBE V EU

Obstoječi indikatorji e-uprave v letu 2002 seveda niti zdaleč niso tako izčrpni, kot predvideva idealiziran konceptualni okvir. Posebej mednarodno primerljivi indikatorji se omejujejo le na najosnovnejše kazalce. Osnovni indikatorji informacijske družbe EU so natančneje predstavljeni v posebnem dokumentu⁶, kjer so indikatorji razdeljeni v več skupin, pri čemer je e-uprava seveda le eden od podsklopov. Indikatorji so zaokroženi v štiri področja:

- V prvi skupini so indikatorji infrastrukture informacijske družbe, kot npr. deleži fiksnih telefonskih priključkov, dostop do interneta ipd.
- Druga skupina indikatorjev meri trende cenejšega, hitrejšega in varnejšega interneta, kot npr. ceno dostopa, hitrost prenosa podatkov, število varnih strežnikov ipd.
- Tretja skupina indikatorjev spremlja vlaganja v ljudi in znanje, število računalnikov v šolskih zavodih, število diplomantov s področja informatike, odstotek teledelavcev ipd.

³ E-uprava je pomensko usklajena uporaba angleškega izraza e-government (povzeto po [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE45C522A20516EADC1256C0C0073B4AE/\\$file/eGov_min_deklaracija_bru2001_si.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE45C522A20516EADC1256C0C0073B4AE/$file/eGov_min_deklaracija_bru2001_si.pdf))

⁴ [http://ww2.gov.si/mid/mid.nsf/V/K05DD66CB04F9100FC1256C0C006F86B7/\\$file/eEuropePlus_final.pdf](http://ww2.gov.si/mid/mid.nsf/V/K05DD66CB04F9100FC1256C0C006F86B7/$file/eEuropePlus_final.pdf)

⁵ <http://mid.gov.si>

⁶ http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/indicator_list.pdf

- Četrta skupina indikatorjev spremlja napredek pri spodbujanju uporabe interneta in vključuje tudi merjenje uspešnosti e-uprave. Indikatorji se raztezajo od deleža upravnih storitev, ki jih je mogoče izvesti prek interneta, deleža javnih naročil prek interneta, deleža strokovnjakov v zdravstvu, ki uporabljajo internet, ipd. Posebni indikatorji storitev e-uprave pa ocenjujejo tudi stopnjo interaktivnosti storitev e-uprave. V tem okviru velja omeniti tudi dodatne študije storitev e-uprave, ki so izvedene v državah EU⁷.

Navedeni indikatorji torej pomenijo osnovni nabor, ki ga iz različnih virov zbirajo statistični uradi držav članic EU in tudi pridruženih članic.

4. INDIKATORJI INFORMACIJSKE DRUŽBE V SLOVENIJI

4.1 Splošna uporaba IKT

Najprej si oglejmo splošno stanje IKT v Sloveniji v primerjavi z EU. Čeprav število uporabnikov interneta v Sloveniji hitro narašča, se od leta 1998, ko je bila Slovenija še v povprečju EU, razlika med Slovenijo in EU vztrajno povečuje. Dodati velja, da se v zadnjem letu nakazuje rahlo zmanjšanje razlike.

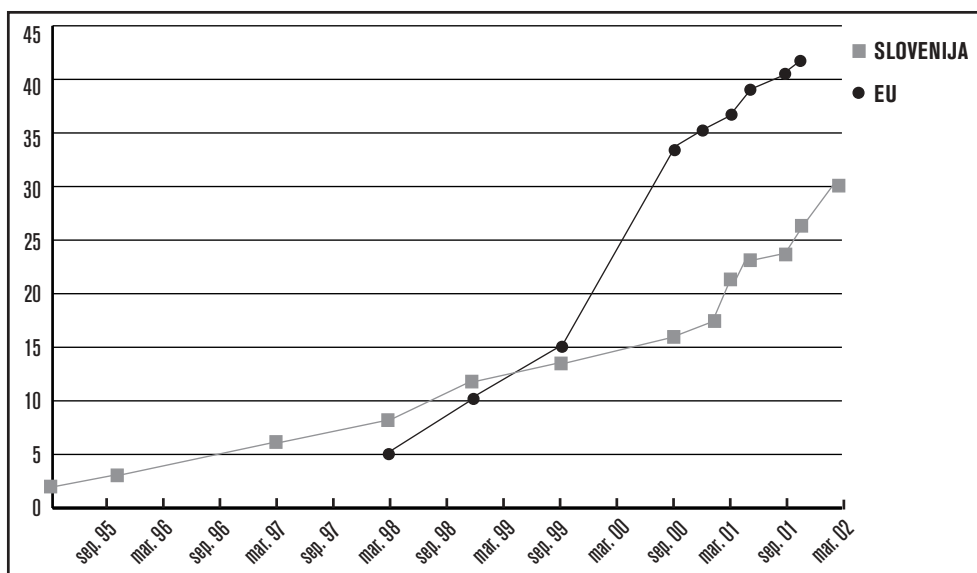
Razmeroma ugoden kazalec za Slovenijo je po drugi strani delež šolskih zavodov, ki imajo dostop do interneta, saj ta celo presega povprečje EU. Po podatkih projekta RIS so namreč že v letu imeli dostop do interneta v skoraj vseh osnovnih in srednjih šolah. Bolj kritično je pomanjkanje računalnikov, kjer je bilo v Sloveniji v letu 2000 v osnovnih šolah 3.5, v srednjih 3.7 računalnikov na 100 učencev, povprečje v EU pa je okoli 7 računalnikov na 100 učencev. Dodati velja, da nekatere države (npr. Singapur), ki informacijski tehnologiji posvečajo posebno pozornost, dosegajo že razmerje 50 : 100, to je en računalnik na dva učenca.

Tudi uporaba IKT med podjetji v Sloveniji se nahaja v okviru povprečja EU. Med velikimi podjetji imajo tako rekoč vsa dostop do interneta, podobno tudi srednja in celo med manjšimi podjetji ima večina dostop do interneta. Nekoliko slabše rezultate kažejo le indikatorji uporabe zahtevnejših tehnologij.

4.2 Zanimanje za storitve informacijske družbe

IKT omogočajo državljanom številne storitve informacijske družbe, kot npr. pregled in upravljanje osebnega bančnega računa, opravljanje elektronskih upravnih in uradnih storitev, e-izobraževanje, iskanje prostih delovnih mest na internetu ipd. Graf 2 prikazuje primerjavo zanimanja za storitve informacijske družbe v EU jeseni

⁷ Web-based Survey on Electronic Public Services – annex. European Commission of Information Society. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/source_data_pdf/2nd_measurement_final_report_annex.pdf



Graf 1: Primerjava deleža uporabnikov interneta v Sloveniji in EU (vir: RIS)

1998 in v Sloveniji poleti 1999. Slovenski uporabniki interneta kažejo precej večje zanimanje za storitve informacijske družbe kot pa respondenti iz držav EU, kjer zanimanje za nobeno od navedenih storitev ne presega 50 odstotkov. Razlike so vsekakor prevelike, da bi jih pojasnili zgolj s kratkim časovnim zamikom pri izvedbi raziskave.

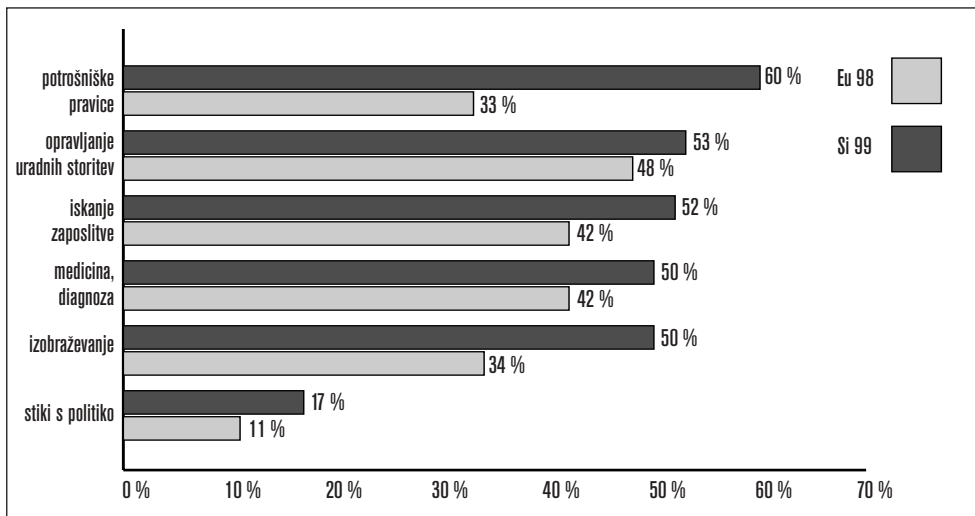
V Sloveniji je – podobno kot v EU – največ respondentov izrazilo zanimanje za iskanje informacij o potrošniških pravicah, opravljanje upravnih in uradnih storitev, iskanje prostih delovnih mest, najmanj pa za stike s politiki.

Žal v EU po letu 1998 niso nadaljevali tovrstnega merjenja. Kljub temu ostajajo primerjave med letoma 1998 in 1999 nadvse indikativne za splošen, to je izjemno pozitiven odnos do IKT v Sloveniji.

Po drugi strani je bila v okviru projekta RIS v Sloveniji raziskava ponovljena tudi v letih 2000 in 2002. Za vse storitve se je zanimanje v obdobju 1999–2002 močno povečalo, še posebej pa se je povečalo zanimanje za storitve e-uprave: s 53 odstotkov v letu 1999, 70 odstotkov v letu 2000 na 74 odstotkov v letu 2002.

Zanimanje za storitve informacijske družbe – in v tem okviru tudi za storitve e-uprave – torej obstaja in se iz leta v leto povečuje. Veliko je zanimanje tudi med neuporabniki interneta – več kot 50 odstotkov neuporabnikov interneta se namreč zanima za navedene storitve. Med neuporabniki je še posebej močno zanimanje za storitve s področja medicine in zdravstva, saj celo presega zanimanje med uporabniki interneta.

Ob tem velja omeniti še rezultate spletne raziskave RIS 2001, kjer so odgovarjali predvsem intenzivni uporabniki interneta, ki med vsemi storitvami kažejo največje zanimanje za iskanje zaposlitev in za opravljanje upravnih storitev.



Graf 2: Zanimanje za uporabo storitev informacijske družbe (Vir: RIS in Eurobarometer)

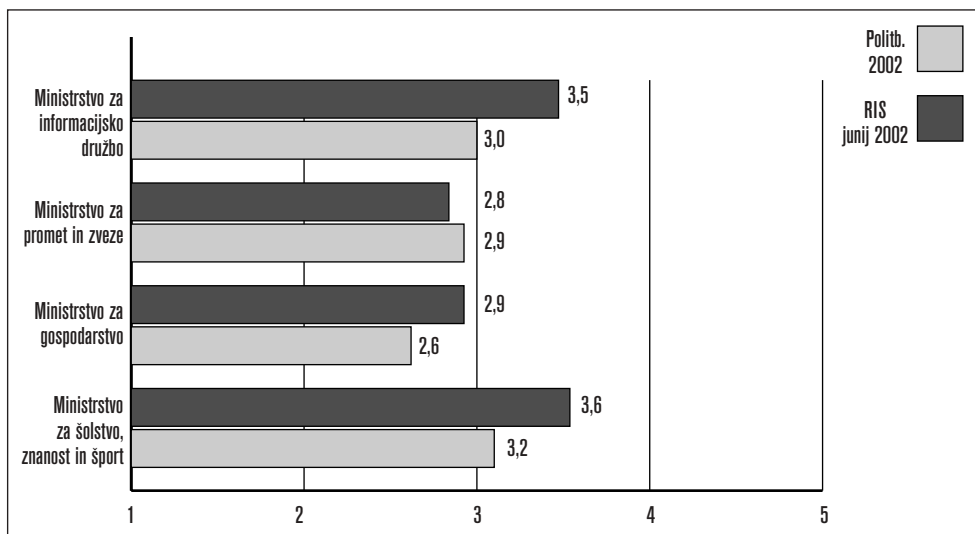
Intenzivni uporabniki interneta so tudi nadvse optimistični glede globalnih učinkov širitve interneta, saj menijo, da bo izboljšal položaj majhnih držav, kot je Slovenija.

4.3 Odnos do države

V telefonskih raziskavah RIS 1998, RIS 2001 in RIS 2002 se pri aktivnih uporabnikih interneta kontinuirano preverja strinjanje s trditvijo “Slovenska država je dobro poskrbela za optimalni razvoj interneta” (lestvica 1 – sploh se ne strinjam; 5 – popolnoma se strinjam). Strinjanje s trditvijo je razmeroma stabilno in se je v zadnjem letu povečalo s 3,1 in 3,2, kar seveda ni statistično značilno.

Podobno stabilno je tudi razpoloženje med intenzivnimi uporabniki interneta v spletnih anketah RIS, vendar na bistveno nižji ravni – povprečje namreč znaša le 2,4. Očitno je, da so intenzivni uporabniki interneta precej manj zadovoljni z aktivnostmi države na tem področju.

V obeh anketah ugotavljamo, da je pri ocenah zelo pomemben dejavnik leto prve uporabe interneta. Uporabniki, ki so internet začeli uporabljati prej, so namreč bistveno bolj kritični. V telefonski anketi je npr. v segmentu uporabnikov, ki so internet začeli uporabljati leta 2000 ali prej, strinjanje z zgornjo trditvijo 2,4, v segmentu uporabnikov, ki so internet začeli uporabljati leta 2001 ali 2002, pa kar 3,9. Podobno je v spletni anketi RIS 2001. Navedeno lahko delno pojasnimo z dejstvom, da se je segment “novih” uporabnikov bistveno manj srečeval s težavami pri zgodnjem razvoju interneta, zato je bolj kritičen. Vsekakor pa so bolj izobraženi in bolj informirani uporabniki bolj nezadovoljni z vlogo države na tem področju. K nižjim ocenam pripomore tudi socio-demografska struktura, saj v zadnjem času vstopajo v uporabo segmenti, ki so po svoji naravi tudi sicer manj kritični (npr. manj izobraženi, ženske).



Graf 3: Primerjava povprečne ocene dela ministrstev, Politbarometer⁸ in RIS, junij 2002

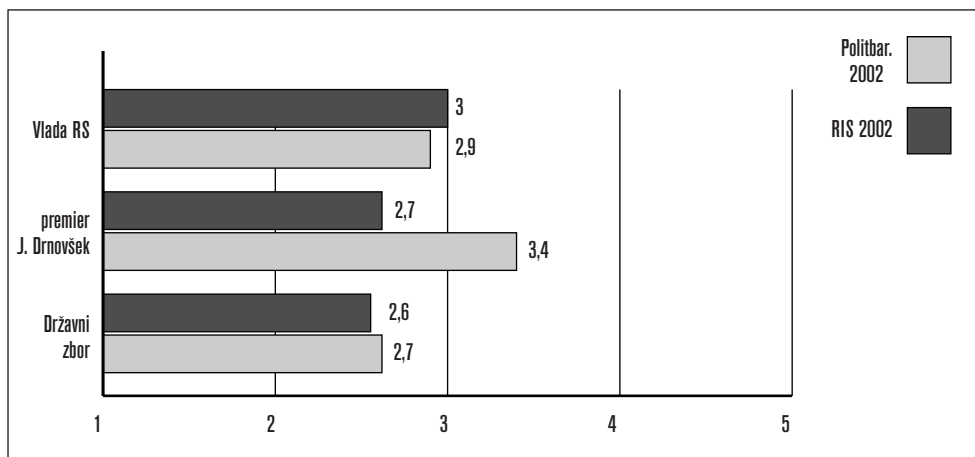
Ker so novi uporabniki bistveno manj kritični, ocena pa ostaja iz leta v leto stabilna, si to lahko razlagamo samo s tem, da uporabniki interneta z leti uporabe interneta postopoma nižajo svojo oceno o vlogi države pri urejanju področja interneta. Le tako namreč lahko pojasnimo dejstvo, da ostajajo ocene v medletnih primerjavah stalne kljub nenehnemu vstopanju novih, bistveno manj kritičnih uporabnikov.

Tu velja omeniti še analizo odprtih odgovorov v spletni anketi RIS 2001 o najbolj perečih problemih na področju interneta. V primerjavi z letom 1998 ne opažamo bistvenih sprememb; najbolj pereči problemi ostajajo enaki: hitrost linij, cena dostopa, monopol, širša dostopnost tehnologije.

4.4 Odnos do institucij in ministrstev

Uporabniki interneta so v telefonskih anketah ocenjevali tudi vlogo, ki so jo s svojimi dejanji oziroma nedejanji imele institucije pri razvoju interneta v Sloveniji. Tako npr. v telefonskih anketah RIS 2002 respondenti najbolj pozitivno ocenjujejo vlogo ARNES-a (3,8), sledijo Ministrstvo za znanost, šolstvo in šport (3,6), Telekom Slovenije (3,6), Ministrstvo za informacijsko družbo, v sredini sta GZS (3,1) in Vlada (3,0), rahlo negativno pa so ocenjeni Ministrstvo za promet (2,9) in Ministrstvo za gospodarstvo pa (2,9). Najbolj negativno pa uporabniki interneta ocenjujejo vlogo LDS (2,5) in Državni zbor (2,6), kar pa je lahko – bolj kot dejansko ovrednotenje njune vloge na tem področju – tudi posledica siceršnjih nizkih ocen Državnega zbora oziroma političnih strank v slovenski javnosti. Če pa primerjamo leti 2001 in 2002, povprečne ocene ostajajo skoraj povsem enake.

⁸ <http://www.sigov.si/uvi/slo/aktualno/javnomnjenjske-raziskave/pdf/aktualno.pdf>



Graf 4: Primerjava ocene delovanja institucij med Politbarometrom⁹ in RIS 2002, junij 2002

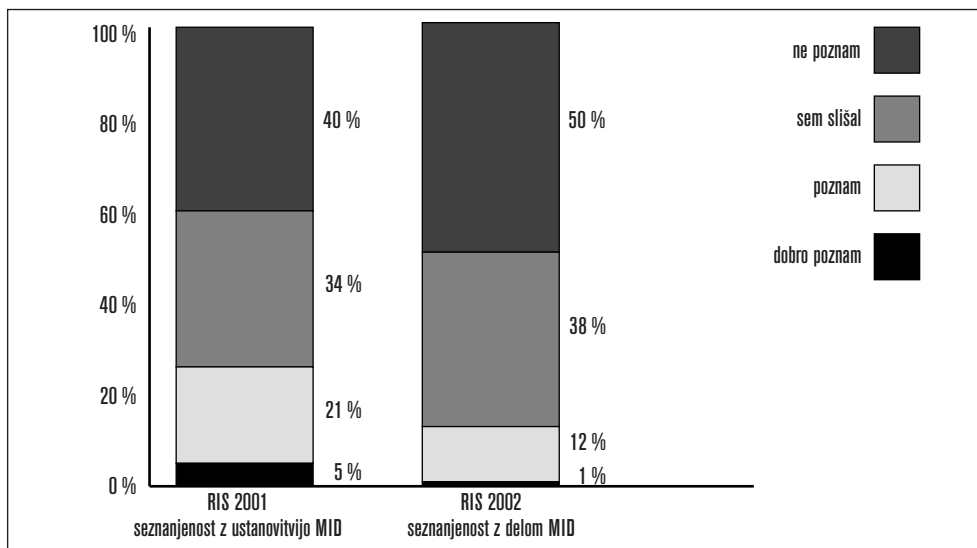
V spodnjem grafu 3 je prikazana razlika med zaznavo uspešnosti dela posameznih ministrstev v splošni populaciji (Politbarometer, 2002) in med zgoraj omenjeno oceno vloge ministrstev pri razvoju interneta v Sloveniji med uporabniki interneta (RIS 2002). Gre seveda za oceno dveh različnih vidikov v dveh različnih populacijah. Razberemo lahko, da uporabniki interneta v anketi RIS bolje ocenjujejo prispevek tistih ministrstev, ki so povezana z informacijsko družbo.

Medtem ko uporabniki interneta bolje ocenjujejo delo ministrstev, povezanih z urejanjem interneta, pa se pri oceni vlade in državnega zbora nakazuje, da v ocenah ni večjih razlik, ali pa se kaže ravno nasprotna zakonitost (graf 4). Posebej je to očitno pri ocenjevanju vloge nekdanjega premiera dr. Drnovška, saj mu uporabniki interneta ne priznavajo pozitivne vloge pri razvoju interneta. Navedeno je v znatnem nasprotju z njegovo siceršnjo priljubljenostjo, ki je tradicionalno visoka. Razhajanje gre pripisati izrazito pozitivni osebni notri predsednika vlade, saj bi v primeru neizstopajoče osebnosti tudi ocena splošne populacije verjetno zdrknila v siceršnji negativni rang 2,6–2,9.

4.5 Ministrstvo za informacijsko družbo

Nekoliko podrobneje si oglejmo še odnos do resornega ministrstva – Ministrstva za informacijsko družbo (MID). Seznanjenost z delom MID je v letu 2002 med uporabniki interneta razmeroma majhna, saj 12 odstotkov respondentov delno in le en odstotek dobro pozna delo tega ministrstva (graf 5). V minulem letu (RIS 2001) je bilo vprašanje sicer nekoliko drugačno, saj se je navezovalo na seznanjenost z ustanovitvijo MID. Z ustanovitvijo MID pa je bilo sredi leta 2001 dobro seznanjenih pet odstotkov uporabnikov interneta, delno

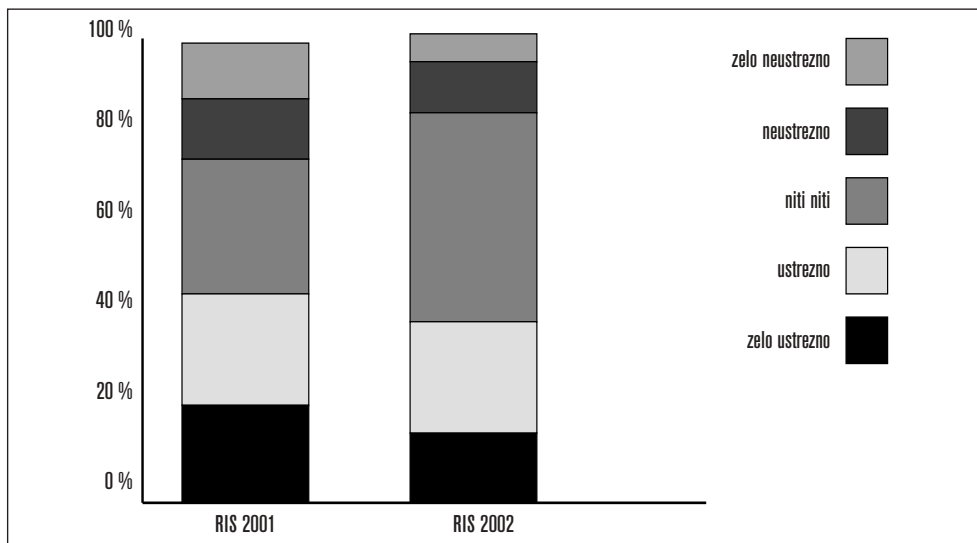
⁹ <http://www.sigov.si/uvi/slo/aktualno/javnomnenjske-raziskave/pdf/aktualno.pdf>



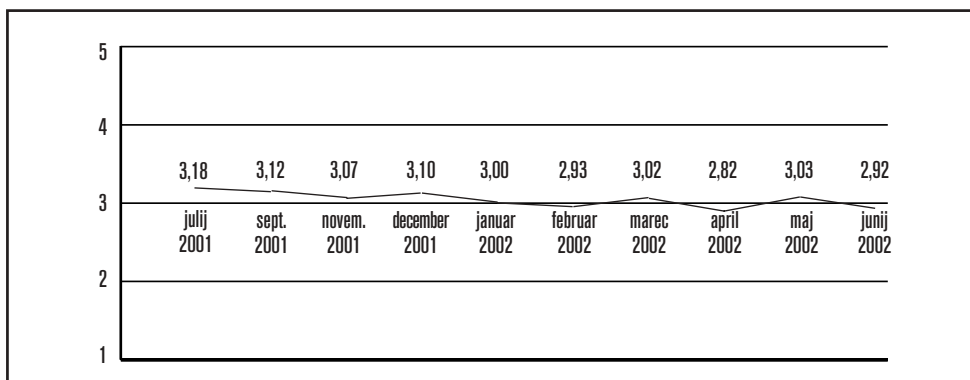
Graf 5: Seznanjenost z MID (telefonski anketi RIS 2001, n = 405; RIS 2002, n = 234)

seznanjenih pa 21 odstotkov. Razloge za razlike gre vsekakor pripisati večji promociji in medijski izpostavljenosti ob sami ustanovitvi MID.

Respondenti, ki vsaj delno poznajo delo MID, so ocenjevali tudi ustreznost ustanovitve (graf 6). Povprečna ocena se med letoma ne razlikuje (3,3 – na 5-stopenjski lestvici), spreminjajo pa se deleži posameznih odgovorov. Dramatično se je namreč zmanjšal delež tistih, ki skrajno – bodisi pozitivno ali negativno – ocenjujejo MID, močno pa se je povečal delež neopredeljenih. Vse navedeno je



Graf 6: Ocenjevanje ustreznosti ustanovitve MID (telefonski anketi RIS 2001 in RIS 2002)



Graf 7: Ocena uspešnosti Ministrstva za informacijsko družbo (Politbarometer 2002¹⁰)

neposredno posledica že omenjene slabše informiranosti, kar povzroča tudi manj izrazito opredeljevanje. Ob tem velja ponoviti, da v celoti gledano uporabniki interneta delo MID ocenjujejo razmeroma pozitivno (3,5), kar smo navedli že v grafu 3.

Oglejmo si še oceno MID med splošno populacijo na podlagi mesečne raziskave *Politbarometer* (graf 7). Ocena se sicer giblje okoli ocene 3,0, vendar postopoma upada, čeprav smo po drugi strani v telefonskih anketah med uporabniki interneta ugotavljali, da ostaja ocena MID stabilna.

4.6 Storitve e-uprave

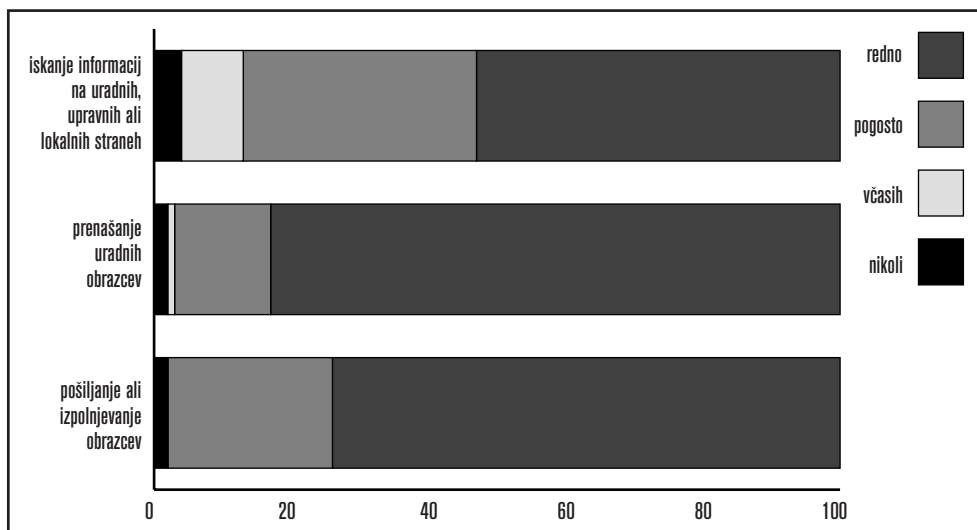
V telefonski anketi RIS 2002 med uporabniki interneta nas je zanimala tudi uporaba interneta za iskanje informacij na uradnih, upravnih ali lokalnih straneh. Izkaže se, da se internet za našete dejavnosti uporablja v razmeroma omejenem obsegu (graf 8).

Medtem ko je bilo v juniju 2002 v Sloveniji okrog 570.000 uporabnikov interneta, lahko ocenimo, da upravne informacije vsaj občasno išče okoli 270.000 državljanov, okoli 160.000 jih pošilja oziroma izpolnjuje obrazce, 100.000 državljanov pa vsaj občasno prenaša uradne obrazce z interneta.

Oglejmo si še odgovore na vprašanje o zadevah, ki bi jih morala na tem področju prednostno urediti slovenska država. Glede ukrepov oziroma storitev na področju informacijske družbe respondenti kot najpomembnejše ocenjujejo zagotavljanje brezplačnega dostopa do interneta šolajoči se generaciji, kot najmanj pomembno pa zagotovitev e-volitev (graf 9).

4.7 Odnos podjetij

Glede odnosa podjetij razpolagamo z zadnjimi podatki zgolj iz leta 2000. Podjetja pa imajo v obdobju 1998–2000 razmeroma enak, rahlo negativen odnos do vloge slovenske države pri razvoju interneta. Ocene so izjemno stabilne in se gibljejo okrog 2,8.



Graf 8: Uporaba interneta za uradne zadeve (telefonska anketa RIS 2002, n=169)

Podjetja, ki so bila vključena v telefonske ankete projekta RIS, so ocenjevala tudi vlogo institucij pri razvoju interneta v Sloveniji. K razvoju interneta sta v Sloveniji po njihovem mnenju največ prispevala ARNES (povprečna ocena 4,1) in Microsoft (3,8). Njuno vlogo pozitivno ocenjuje več kot 60 odstotkov podjetij. Razmeroma visoko je ocenjen tudi Telekom Slovenije. Najslabše ocenjujejo podjetja vlogo Vlade (pod 2,5) – ki je bila v splošni populaciji bolje ocenjena – in Državnega zbora (2,0). Tudi te ocene so v navedenih letih izjemno stabilne, zato jih navajamo kljub določeni zastarelosti.

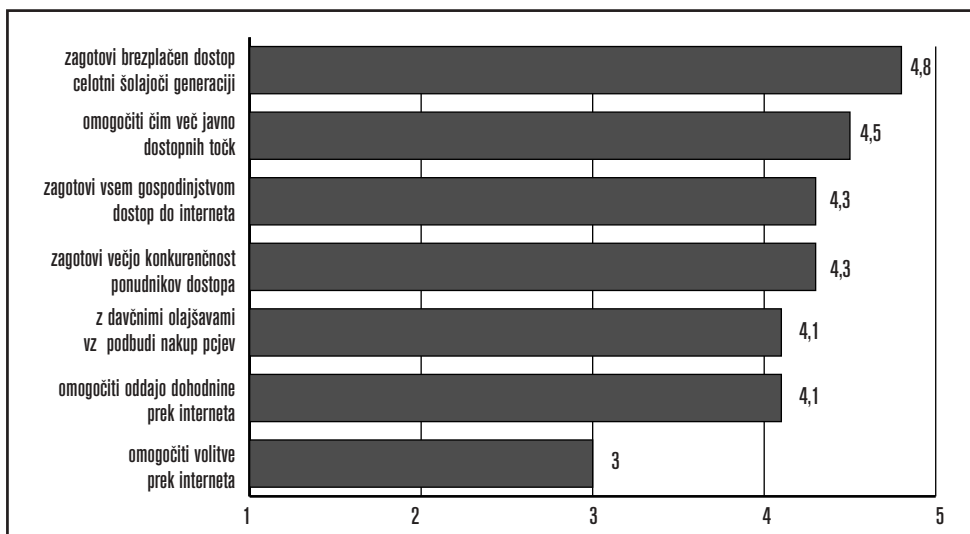
Ob ocenjevanju vloge Telekoma Slovenije in Microsofta velja dodati še zanimivost, da – tako podjetja kot uporabniki interneta – sicer ugodno ocenjujejo njun prispevek, po drugi strani pa se enako izrazito strinjajo tudi s trditvijo, da njun monopol zavira optimalni razvoj na tem področju. Posebej specifična je vloga Telekoma Slovenije, saj je v povprečju ocenjen izjemno visoko, čeprav obstaja tudi znoten segment, ki je do njega nadvse kritičen.

Večina anketiranih slovenskih podjetij, ki imajo oziroma načrtujejo elektronsko poslovanje, se je tudi strinjalo, da bi se morala slovenska podjetja bistveno bolje organizirati in vplivati na sprejemanje ukrepov, ki bi pospešili razvoj na področju interneta in elektronskega poslovanja.

4.8 Odnos do vladnih spletnih predstavitev

Oglejmo si še odnos uporabnikov interneta do nekaterih vladnih spletnih predstavitev. Problematiko si bomo ogledali s treh različnih vidikov.

¹⁰ <http://www.sigov.si/uvi/slo/aktualno/javnomnenske-raziskave/pdf/aktualno.pdf>



Graf 9: Kako pomembno je, da slovenska država ... (telefonska anketa RIS 2002, junij 2002)

a) Obiskanost in uporabnost v raziskavah RIS

V telefonski anketi RIS 2001 (n = 563) so anketiranci med drugim ocenjevali tudi pet spletnih predstavitev javnega sektorja, in sicer Centra vlade za informatiko (CVI), Javne uprave (e-Uprava), Urada vlade za informiranje (UVI), Zavoda za zdravstveno zavarovanje (ZZZS) in Zavoda za zaposlovanje. Obiskanost teh spletnih predstavitev je sicer razmeroma nizka (tabela 1). Spletne strani javnega sektorja imajo namreč mesečni doseg okoli pet odstotkov z izjemo CVI, ki edina presega 10-odstotni mesečni doseg, torej okrog 60.000 obiskovalcev na mesec.

V nadaljnji analizi všečnosti in uporabnosti se je izkazalo, da uporabniki niso posebej kritični do teh predstavitev, saj jih ocenjujejo podobno oziroma le nekoliko nižje kot spletne predstavitve drugih področij (npr. portali, trgovine, banke ...).

Pri tem je seveda treba upoštevati specifičnost ocenjevanja v telefonskih anketah, kjer respondenti spletne predstavitve ne vidijo in jo ocenjuje le po spominu. Zato tovrstno ocenjevanje pokaže zgolj izrazitejša odstopanja pri vsebini in oblikovanju spletnih predstavitev. Nadaljnji problem tovrstnega ocenjevanja je tudi dejstvo, da so obiskovalci ocenjevanih spletnih predstavitev različni, kar lahko vpliva tudi na samo ocenjevanje. Tako so na primer predstavitve, ki jih obiskujejo bolj izobraženi obiskovalci, ocenjene nekoliko nižje, saj so izobražene osebe na splošno bolj kritične in težje izrazijo visoko zadovoljstvo.

b) Evalvacija vladnih spletnih predstavitev

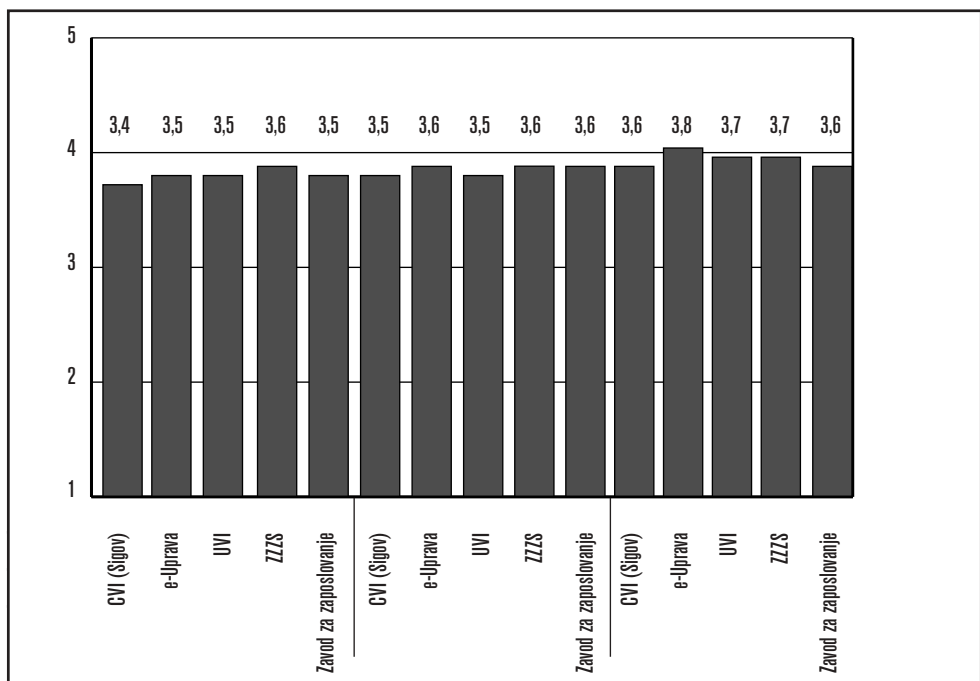
Bistveno bolj neugodne rezultate je dal projekt, ki ga je januarja 2002¹¹ izdelala družba CATI in katerega cilj je bila celostna evalvacija vladnih spletnih pred-

	CVI		E-UPRAVA		UVI		ZZZS		ZAVOD ZA ZAPOSLOVANJE	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ne obiskujejo	452	80	522	93	493	88	476	84	485	86
obiskuje občasno	50	9	22	4	40	7	57	10	42	7
obiskuje mesečno	24	4	7	1	11	2	22	4	13	2
obiskuje tedensko	25	5	7	1	14	3	8	1	18	3
obiskuje dnevno	12	2	6	1	3	1	2	0	6	1
skupaj	563	100	564	100	561	100	504	100	563	100

Tabela 1: Obiskovanje javnih spletnih predstavitev, mesečni uporabniki (RIS 2001 telef. anketa)

stavitev. V raziskavo je bilo vključenih 53 spletnih strani vladnih služb in ministrstev. Pri tem je bilo izvedeno ocenjevanje z vseh relevantnih vidikov, tako s strani strokovnjakov in uporabnikov, kot tudi laboratorijsko testiranje.

Avtorji ugotavljajo, da celo najboljše spletne predstavitve ne zadoščajo nekaterim temeljnim zahtevam kakovostnih spletnih predstavitev. Povzemimo glavne ugotovitve:



Graf 10: Ocene predstavitev javnega sektorja, mesečni uporabniki (RIS 2001 telef. anketa)

- slaba prepoznavnost strani, težak dostop ter predolgi in težko zapomnljivi URL naslovi posameznih spletnih strani
- počasno nalaganje
- premajhna centraliziranost
- neenotna vizualna podoba
- neažurnost in nejasnosti, kdaj je bila posamezna stran nazadnje ažurirana
- slabo prepoznavanje državnih simbolov
- premalo vsebine in uporabnih informacij
- nepreglednost strani, slaba organiziranost, jezikovne pomanjkljivosti.

Osnovno priporočilo omenjene raziskave se je nanašalo na nujnost za celovito komunikacijsko strategijo vladnih spletnih predstavitev, ki mora biti usklajeno predvsem s siceršnjim poslanstvom vladnih organov. Samo na tej osnovi je mogoče pristopiti k tehnično popolni in vizualno konsistentni izdelavi spletnih predstavitev tako obsežnega in kompleksnega sistema, kot je državna uprava.

c) Spletna anketa e-Uprave

Spet drugačno oceno podajajo rezultati ankete na spletni strani e-uprava¹², ki je bila izvedena v letu 2001. S spletno anketo med 453 obiskovalci državnega portala e-uprava so preverjali pogostnost obiska, vsečnost, dostopnost in kakovost informacij. Izkazalo se je, da obiskovalci pregledujejo spletni portal predvsem zaradi hitro dostopnih informacij na enem mestu. Iskanje in pregledovanje je po njihovem mnenju hitro in preprosto, nadvse pozitivno pa ocenjujejo tudi obseg informacij in povezav. Uporabniki portala so z vsebino e-uprave nadvse zadovoljni, kljub temu pa jih več kot pol meni, da bi jo veljalo še razširiti. Razmeroma ugodne ocene lahko pojasnimo s samoizbiro predvsem bolj naklonjenih uporabnikov, delno pa tudi nepoznavanje potenciala in dosega tovrstnih spletnih predstavitev.

Kratek pregled treh predstavljenih študij vsekakor nakazuje določeno nekonstentnost dobljenih rezultatov, morda celo njihovo pristranskost. Seveda pa so to zgolj različni pogledi na podlagi različnih metodologij za obravnavo te izjemno kompleksne problematike in med seboj – kljub drugačnemu videzu – niso v nasprotju.

5. SKLEP

S hitrim razvojem IKT so se odprle številne možnosti elektronskih storitev javne uprave. Ob tem so sodobne države za učinkovito implementacijo IKT razmeroma

¹¹ http://www.sigov.si/mid/Dokumenti/Slo/PAID/AnalizaSpletnihStrani/Koncno_porocilo_analize_spletnih_strani.pdf

¹² <http://e-gov.gov.si/e-uprava/anketa/index.jsp>

hitro izdelale podrobne strategije uvajanja elektronskega poslovanja v delovanje javne uprave, razvile pa so tudi temeljne kazalce razvoja na tem področju.

Z vidika konceptualizacije celovitega sistema indikatorjev za spremljanje področja e-uprave je primerno opazovati tako potenciale kot tudi dejansko uporabo. V tem okviru velja omeniti celovit sistem spremljanja e-uprave, ki je bil izdelan v projektu SIBIS.

Med obstoječimi indikatorji in med indikatorji, ki bi jih potrebovali za celovito merjenje e-uprave, obstaja velika razlika. Pomemben korak k njegovemu zmanjševanju so standardizirani indikatorji EU. Pri tem ugotovimo, da Slovenija razpolaga z razmeroma veliko podatki o razvoju in stanju IKT, pa tudi splošna razvitost je v Sloveniji razmeroma visoka, posebej med gospodinjstvi in podjetji. Nekoliko slabše so v zadnjih letih razmere pri informatizaciji šolstva.

Glede e-uprave velja poudariti, da je zanimanje za tovrstne storitve v Sloveniji izjemno veliko, celo večje kot v EU. Za storitve e-uprave se namreč zanima ne samo velika večina (75 odstotkov) uporabnikov interneta, ampak tudi večina neuporabnikov. Po drugi strani pa je dejanska uporaba teh storitev razmeroma skromna. Le kakih pol uporabnikov interneta namreč vsaj občasno išče upravne oziroma uradne informacije na spletu, pogostejših uporabnikov pa je bistveno manj.

Zaradi razlike med zanimanjem in ponudbo ni presenetljivo, da so uporabniki interneta razmeroma kritični do razvoja na tem področju. Posebej kritični so intenzivni uporabniki interneta in podjetja, najbolj pri ocenjevanju vloge Državnega zbora in Vlade.

Odnos do Ministrstva za informacijsko družbo je po drugi strani rahlo pozitiven, čeprav je njegovo poznavanje razmeroma skromno. Posebej velja to za leto 2002, ko se je poznavanje bistveno zmanjšalo. Sama ocena dela MID je med uporabniki interneta stabilna, kar je nekoliko v nasprotju z rahlim upadanjem njegove ocene v splošni javnosti.

Na splošno je med uporabniki interneta zadovoljstvo z vlogo države na področju informacijske družbe razmeroma stabilno in rahlo pozitivno. Opažamo celo rahlo večanje zadovoljstva, kar je mogoče pojasniti s povečanimi aktivnostmi na tem področju (MID), predvsem pa z vstopom novih uporabnikov, ki so manj kritični, pa tudi manj informirani o dogajanju na tem področju. Uporabniki, ki so vstopili v uporabo bolj zgodaj (pred letom 2000), so z razvojem namreč bistveno manj zadovoljni. Posebej kritični pa so do urejanja širšega področja interneta intenzivni uporabniki v spletnih anketah.

Zato je pri proučevanju odnosa državljanov do urejanja področja IKT nadvse aktualno vprašanje, v kolikšni meri lahko državljanji o tem sploh presojujejo, saj gre za razmeroma zapleteno in kompleksno problematiko. Tipičen primer so npr. protislovja v stališčih pri ocenjevanju vloge Arnesa in Telekoma Slovenije, česar

sicer tukaj podrobneje ne analiziramo (RIS 2001). Podobno sporna je tudi upadajoča ocena dela MID med splošno populacijo, ki je lahko povsem nepovezana z dejanskim delom in učinkom MID. V anketi *Politbarometer* na splošni populaciji namreč presojujejo vsi volivci, med katerimi je le tretjina uporabnikov interneta. Na enak način je lahko problematično tudi ocenjevanje vladnih spletnih predstavitev, kjer v številnih primerih državljani niso kompetentni, saj ne poznajo potenciala tovrstnih spletnih predstavitev. Zato ni presenetljivo, da je poglobljena analiza vladnih predstavitev pokazala velike pomanjkljivosti, ki so pri merjenju stališč uporabnikov ostale prikrite.

Po drugi strani pa velja državljanom seveda prisluhniti, ko poročajo o problemih na področju urejanja interneta, kot so: stroški, hitrost dostopa, monopoli. Prisluhniti jim morda velja tudi, ko razvrščajo državne prioritete na tem področju, kjer je daleč na prvem mestu zagotovitev brezplačnega dostopa za šolajočo populacijo, na zadnjem mestu pa izdelava e-dohodnine.

Ker je področje IKT in e-uprave izjemno pomembno za nadaljnji razvoj celotne družbe, je nujno vzpostaviti ravnotežje med stališči/ratingi volivcev na eni strani in mnenjem strokovne javnosti ter globalnimi trendi na drugi. Volivci oziroma anketiranci namreč pogosto ne poznajo problematike, predvsem pa potencialov na tem področju. Njihova mnenja so tudi nadvse občutljiva za medijske manipulacije in na samo metodologijo merjenja. S te plati njihova stališča ne bi smela vplivati na strategijo razvoja ITK v državi. Po drugi strani pa ravno rezultati merjenja teh stališč kažejo, da uporabniki in podjetja upravičeno zaznavajo zastoje in so z njimi tudi nezadovoljni. Zato je iskanje ravnotežja med zadovoljstvom volivcev in oblikovanjem optimalne razvojne politike na širšem področju informacijske družbe izjemno težavno.

LITERATURA

- Akcijski načrt eEvropa. Elektronski dokument, avgust 2002, [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K5D751D905C0B1326C1256C13003F2144/\\$file/eEurope2005.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K5D751D905C0B1326C1256C13003F2144/$file/eEurope2005.pdf)
- Akcijski načrt eEvropa+. Elektronski dokument, Avgust 2002, [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K05DD66CB04F9100FC1256C0C006F86B7/\\$file/eEuropePlus_final.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K05DD66CB04F9100FC1256C0C006F86B7/$file/eEuropePlus_final.pdf)
- Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev; Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.sigov.si/mid/Dokumenti/Slo/PAID/AnalizaSpletnihStrani/Koncno_porocilo_analize_spletnih_strani.pdf
- eEvropa Benchmarking Report; Elektronski dokument, avgust 2002, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/new_documents/benchmarking/benchmarking_en.pdf
- Mnistrska deklaracija "e-Evropa – prioriteta za Evropo"; Elektronski dokument, avgust 2002, [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE45C522A20516EADC1256C0C0073B4AE/\\$file/eGov_min_deklaracija_bru2001_si.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE45C522A20516EADC1256C0C0073B4AE/$file/eGov_min_deklaracija_bru2001_si.pdf)
- RIS – Raba Interneta 2001 – uporabniki interneta v letu 2001; Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.ris.org/publikacije/pub/ff_uporabniki_2001_november2001.pdf

- RIS – Uporabnost in ocenjevanje spletnih predstavitev 2001; Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.ris.org/publikacije/pub/ff_usability_2001_junij2001.pdf
- RIS – Podjetja 2000/2001 Informacijska/telekomunikacijska infrastruktura, avgust 2002, <http://www.ris.org/publikacije/podjetja01.pdf>
- RIS – Šolski zavodi; Elektronski dokument, avgust 2002, <http://www.ris.org/indikatorji/RISzavodi2000-tinal-TOC2.pdf>
- RIS – Digitalni razkorak; Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.ris.org/publikacije/pub/digitalni_razkorak_okt2001
- RIS – Osebni računalniki med gospodinjstvi 2001. Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.ris.org/publikacije/pub/f_pc_gospodinjstva_jjunij_2001x
- RIS – Dostop do interneta v gospodinjstvih 2001/1. Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.ris.org/publikacije/pub/f_ponudniki_interneta_v_gosp_2001_1_marec_2001
- RIS – Dostop do interneta v gospodinjstvih 2001/2. Elektronski dokument, avgust 2002, http://www.ris.org/publikacije/pub/f_ponudniki_interneta_v_gosp_2001_2_oktober_2001
- SIBIS. Elektronski dokument, avgust 2002, <http://www.sibis.org>
- Vehovar V. et al (1998). Internet v Sloveniji, projekt RIS 96–98; 1998, Ljubljana, Desk