

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

KAKOVOST SPLETNIH STRANI
DRŽAVNE UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE

LJUBLJANA, MAJ 2005

MAŠA ŽELEZNIK

Študentka **Maša Železnik** izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom **prof. dr. Mira Gradišarja** in skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 30.05.2005

Podpis: Maša Železnik

KAZALO:

1.0 UVOD	1
1.1 Opredelitev problema	3
1.2 Namen in cilji magistrskega dela.....	6
1.3 Hipoteze magistrskega dela.....	6
1.4 Metode dela.....	7
2.0 INFORMACIJSKA DRUŽBA	9
2.1 Razvoj informacijske družbe v Evropi	10
2.2 Slovenija in informacijska družba	14
2.2.1 Oris stanja v Sloveniji na področju razvitosti informacijske družbe	17
3.0 DRŽAVNA UPRAVA IN SVETOVNI SPLET	25
3.1 Delovanje državne uprave na svetovnem spletu.....	26
3.2 Ocena stanja.....	33
3.3 Razvoj državne uprave na svetovnem spletu.....	46
3.4 Priporočila in smernice za nastop državnih organov na svetovnem spletu ..	55
4.0 ANALIZA SPLETIŠČ DRŽAVNE UPRAVE	61
4.1 Metodologija	61
4.2 Analiza anketnega vprašalnika	66
4.3 Primeri spletnih strani, ki najbolj odstopajo od priporočil in smernic za nastop državnih organov na svetovnem spletu	91
5.0 SKLEP.....	99
6.0 SEZNAM KRATIC, GRAFOV, SLIK, TABEL IN PRILOG.....	103
6.1 Seznam kratic	103
6.2 Seznam grafov	104
6.3 Seznam slik	105
6.4 Seznam tabel	106
6.5 Seznam prilog	107
7.0 LITERATURA IN VIRI	109
7.1 Literatura	109
7.2 Viri.....	113
Priloga 1: Seznam državnih organov vključenih v raziskavo MID.....	119
Priloga 2: Anketni vprašalnik o spletišču organa – PRAZNA RAZLIČICA	120

1.0 UVOD

Informacijska družba, hiter tehnološki napredek in prenovljeni načini poslovanja so smernice 21. stoletja, ki ga zaznamuje val sprememb, povezanih z razvojem interneta in elektronskega poslovanja. Prehod iz industrijske družbe v informacijsko, kjer imata ključno vlogo znanje in tehnologija, je prinesel tudi nov način življenja in dela, v katerem se kaže težnja po vse večji digitalizaciji poslovanja. Posledica tendence digitaliziranja poslovnih funkcij je predvsem spreminjanje načina poslovanja, rezultat pa je največkrat tudi izboljšanje poslovanja samega. Novi načini poslovanja temeljijo predvsem na hitrosti, saj razdalja, prostor in čas niso več ovira za najnovejšo informacijsko in telekomunikacijsko tehnologijo (v nadaljevanju IKT).

Te novosti omogočajo odpravo prostora in časa kot ovire za poslovanje, povečanje mobilnosti ljudi, kapitala, izdelkov/storitev, nastanek globalnega trga, povečanje hitrosti poslovanja, zniževanje stroškov, dvig kakovosti poslovanja, boljše obvladovanje časa in seveda optimizacijo celotnega poslovanja. Opravljanje dejavnosti na tradicionalen način postaja preteklost, saj sta delo in kapital kot ključna dejavnika uspešnosti v industrijski družbi potisnjena v ozadje. V ospredje stopajo pridobivanje, obvladovanje informacij ter znanje in tehnologija, kar omogoča konkurenčno prednost posameznika, podjetja in navsezadnje države v mednarodnih okvirih. V nasprotju s klasičnimi in tradicionalnimi oblikami poslovanja danes torej govorimo o prehodu na spletni način poslovanja, ki, z uporabo najsodobnejše tehnologije, zblizuje posameznike, podjetja in države ter spreminja svet v globalno vas.

Ko govorimo o t. i. informacijski revoluciji, nimamo v mislih le uporabo interneta kot temelja za elektronsko poslovanje (v nadaljevanju e-poslovanje). Tisti glavni izziv za vse je ne le delno, temveč celotno prestrukturiranje delovanja javne uprave, njenih poslovnih procesov in funkcij z namenom povečevanja produktivnosti in učinkovitosti ter razširjanja poslovanja; internet in e-poslovanje sta torej motor nove ekonomije, saj usmerjata in spreminjata način delovanja posameznika, podjetij in države ter spodbujata nastanek na znanju temelječe družbe (Liikanen. [URL: http://europa.eu.int/comm/archives/commission_1999_2004/liikanen/media/speeches/index_en.htm], 15.02.2005 in Vest. [URL: <http://www.lvbusinesspress.com/articles/2001/01/26/export925.txt>], 15.02.2005).

Trdimo lahko, da je IKT danes ena od glavnih silnic ekonomije 21. stoletja. Revolucionarni učinek in vpliv sodobne tehnologije se kaže na vseh področjih življenja, učenja, dela ter interakcije na relaciji vlada – civilna družba. IKT postaja

temeljni element rasti svetovne ekonomije in hkrati državam, podjetjem in posameznikom omogoča realizacijo njihovega znanja ter idej (Okinawa Charter on Global Information Society. [URL: http://europa.eu.int/comm/external_relations/g7_g8/intro/global_info_society.htm], 15.02.2005).

IKT ter izzivi informacijske družbe so sinonim za modernizacijo celotne družbe, tudi javne uprave, in sicer predvsem v smislu prestrukturiranja v do davkoplačevalca prijazen proces (preoblikovanje iz administrativno usmerjenega procesa v storitveno-ponudbeni proces). V Strategiji Republike Slovenije v informacijski družbi je tako intenzivno uvajanje elektronskih storitev v javni upravi ter omogočanje e-poslovanja javne uprave z državljani in gospodarstvom opredeljeno kot eno ključnih nosilnih področji, ki bi lahko pripomoglo k lažjemu, boljšemu prehodu ter uveljavitvi Slovenije v globalni informacijski družbi (Republika Slovenija v informacijski družbi, 2003, str. 13).

Slovenija se mora osredotočiti na prihodnost in uveljaviti svoje prednosti, priložnosti in možnosti pri razvoju IKT. Informacijska družba kot družba velikih sprememb in hitrega razvoja predstavlja za Slovenijo velik izziv. Korenite spremembe, ki so rezultat nove družbe, so pot v napredek, le-ta pa prinaša družbeni in ekonomski razvoj, integracijo gospodarstva, globalizacijo in seveda digitalizacijo.

Vključitev IKT v državne organe, v njihovo delovanje ter razširitev uporabe in ponudbe storitev na internetu lahko prispeva k dvigu učinkovitosti in konkurenčnosti. Kakovostne spletne strani organov državne uprave predstavljajo enega osnovnih pogojev za nadaljnji kakovostni razvoj in izboljšano komuniciranje med državljani in državnimi organi ter posledično pomenijo tudi aktivnejšo udeležbo državljanov pri izvajanju upravnih zadev na elektronski način. Zaradi specifičnosti spletnih strani organov državne uprave zanje veljajo tudi posebna merila, na podlagi katerih vrednotimo vsebinsko, oblikovno in/ali tehnično kakovost spletnih strani. Posebnost vladnih spletnih predstavitev je predvsem v tem, da pri nastopu na svetovnem spletu sledijo zadovoljevanju potreb uporabnikov in niso posebej obremenjene z izpolnjevanjem svojih poslovnih ciljev. Pri definiranju meril za njihovo vrednotenje pa obstaja več različnih pristopov in s tem povezanih tudi različnih meril kakovosti. Slednja so v Sloveniji opredeljena v posebej pripravljenih in sprejetih vladnih dokumentih, ki vključujejo priporočila ter smernice za načrtovanje, oblikovanje in vzdrževanje spletnih strani.

Problematika pričujočega magistrskega dela je usmerjena v analizo kakovosti vladnih spletnih strani, predvsem v pregled obstoječega stanja. V besedilu so predstavljeni ne le problemi s katerimi se srečujemo pri uporabi spletnih strani

organov državne uprave, temveč so predstavljene tudi rešitve in nabor priporočil, katerih upoštevanje bi lahko pripomoglo k dvigu obstoječe ravni kakovosti spletnih strani organov državne uprave. Uvajanje e-poslovanja je za področje celotne javne uprave izrednega pomena, saj se je vizija uporabe začela spreminjati v realnost ne le na evropski, temveč tudi na svetovni ravni.

1.1 Opredelitev problema

Strategija uvajanja e-poslovanja v javno upravo Republike Slovenije je dolgoročno zastavljen načrt, ki sta ga do konca leta 2004 izvajala Center vlade Republike Slovenije za informatiko (v nadaljevanju CVI) ter Ministrstvo za informacijsko družbo (v nadaljevanju MID), v sodelovanju z drugimi pristojnimi organi javne uprave. V skladu z novelama Zakona o vladi (Uradni list RS št. 123/2004) in Zakona o državni upravi (Uradni list RS št. 123/2004) je njuno delovno področje prešlo pod okrilje Ministrstva za javno upravo (Direktorat za e-upravo in upravne postopke) oziroma Ministrstva za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo (Direktorat za informacijsko družbo).

Informatizacija državne uprave predstavlja nadaljevanje začetega dela iz leta 1996, ko so na takratnem CVI pričeli z informatizacijo državne uprave in tako v obdobju do leta 2000 dosegli nekatere pomembne izboljšave na področju izgradnje komunikacijskih omrežij in nudenja komunikacijskih storitev ter posodobitve delovnih mest z moderno tehnologijo. S sprejetjem strategije e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (Silič et al., 2001, str. 7) je bila vzpostavljena strateška podlaga za uvajanje e-poslovanja, ki so ji v obliki akcijskega načrta sledila še konkretizacija opredeljenih ciljev in navodila za njegovo operacionalizacijo (Silič et al., 2002, str. 21).

Zaključno poročilo o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Zaključno poročilo o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave, 2004, str. 2, 14) navaja, da je v preteklem obdobju na področju e-uprave prišlo do napredka, do realizacije pomembnih e-storitev, ki so pripomogle k racionalizaciji poslovanja javne uprave. Do 14.11.2004 je bilo državljanom na voljo 307 e-storitev, kar je za 76 e-storitev več, kot jih je bilo opredeljenih v akcijskem načrtu oktobra leta 2002. Ustrezno izkoriščanje novih IKT lahko pripomore ne le k učinkovitosti, kakovosti, varčnosti in racionalizaciji poslovanja na relaciji država – državljani, temveč tudi k sistematičnemu izboljšanju kakovosti spletnih strani državne uprave. Slednje pomeni pomemben korak k zagotavljanju učinkovite, demokratične in za državljane prijazne državne uprave.

Sistemska podlaga za oblikovanje za uporabnika prijaznih spletnih strani organov javne uprave predstavlja Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (v nadaljevanju ZDIJZ). Ta zakon ureja postopek, ki vsakomur omogoča prost dostop do informacij javnega značaja, s katerimi razpolagajo organi javne uprave (Uradni list RS, št. 24/2003). Njegov namen je zagotovitev pravne podlage za pridobivanje informacij javnega značaja (gre za informacijo, ki izvira iz delovnega področja organa, nahaja pa se v obliki dokumenta, ki ga je organ izdelal sam oziroma v sodelovanju z drugim organom) ter s tem tudi omogočanje odprtosti delovanja javne uprave, posledično pa tudi zagotavljanje večje obveščenosti javnosti o delovanju samega organa. To na nek način prisili organe, da na svojih spletnih straneh ažurno in strukturirano objavljajo vse aktivnosti, povezane z njihovim delovanjem, saj na ta način zadostijo zakonskim zahtevam, po drugi strani pa javnost obveščajo o dogajanju na svojem delovnem področju.

10. člen ZDIJZ (Uradni list RS, št. 24/2003) določa, da je vsak organ dolžan posredovati v svetovni splet naslednje informacije javnega značaja:

1. prečiščena besedila predpisov, ki se nanašajo na delovno področje organa, povezana z državnim registrom predpisov na spletu;
2. programe, strategije, stališča, mnenja, študije in druge podobne dokumente, ki se nanašajo na delovno področje organa;
3. predloge predpisov, programov, strategij in drugih podobnih dokumentov, ki se nanašajo na delovno področje organa;
4. vse objave in razpisno dokumentacijo v skladu s predpisi, ki urejajo javna naročila;
5. podatke o upravnih storitvah;
6. druge informacije javnega značaja.

Internet omogoča hitro in preprosto obveščanje javnosti o delovanju državne uprave, zato ga je treba izkoristiti ter ga postaviti v ospredje, da postane primarni medij za komuniciranje na ravni država – državljani. S tem se lahko okrepi tudi zaupanje državljanov v delo organov državne uprave, posledično pa se lahko poveča njihova vključenost pri sprejemanju pomembnih odločitev. Internet omogoča ne le zbiranje in posredovanje pomembnih informacij na enem mestu, temveč zagotavlja tudi preprosto, nemoteno in univerzalno dostopnost. Tako ga lahko označimo kot množični medij prihodnosti, medij, ki lahko zagotavlja transparentnost delovanja državne uprave, ki zajema celovito, natančno, ažurno in kredibilno predstavitev organov državne uprave na svetovnem spletu (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005).

Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev je bila v Sloveniji že enkrat opravljena, in sicer v letu 2001, ko je Raziskovalna družba CATI evalvirala vsebino, uporabnost, grafično pogodbo, tehnične rešitve, dostopnost in varnost spletnih strani z vidika uporabnikov ter z vidika strokovnjakov (Batagelj et al., 2002a, str. 6). Raziskava je pokazala, da tudi najboljše spletne strani organov državne uprave v letu 2001 niso zadoščale osnovnim standardom, obstoječe spletne strani pa so bile med seboj zelo raznolike (vsebinsko, oblikovno in tehnično).

Osnovne javne informacije so danes v Sloveniji na spletu po večini že dostopne, vendar mnoge od njih še vedno niso dostopne na za uporabnika prijazen in prilagojen način. Doslednejše izvajanje ZDIJZ bo bistveno prispevalo k lažjemu dostopu do informacij javnega značaja in njihovi tudi komercialni izrabi, kar pomeni tudi približanju ciljnim skupinam uporabnikov. Na izboljšanje kakovosti in uporabnosti spletnih strani državnih organov pa bo občutno vplivala na Vladi Republike Slovenije (v nadaljevanju Vlada RS) sprejeta Strategija delovanja razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu (v nadaljevanju Strategija), ki jo je pod okriljem bivšega MID pripravila Delovna skupina za oblikovanje priporočil za spletne strani ministrstev in vladnih služb.

Omenjena Strategija narekuje enotne smernice za delovanje organov državne uprave na svetovnem spletu, vsebuje pa tudi konkretna priporočila za vsebinske in tehnične standarde pri oblikovanju novih spletnih strani oziroma pri prenovi obstoječih (Republika Slovenija v informacijski družbi, 2003, str. 39 in Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si/>], 15.02.2005).

Gre za priporočila, sorodna tistim, ki jih je Vlada Velike Britanije objavila že leta 1999 in jih skladno z razvojem najsodobnejše informacijske tehnologije letno osvežuje, v njih pa vsem skrbnikom in urednikom spletnih mest podaja tako zahteve kot tudi nasvete za pripravo spletnih strani, ki zagotavljajo informiranost državljanov z možnostjo komunikacije, interakcije in transakcije.

Vlada RS je na svoji 88. seji 02.09.2004 sprejela sklepe, s katerimi je med drugim vsem organom državne uprave Republike Slovenije naložila, da se seznanijo z vsebino Strategije, pripravijo poročilo o obstoječem stanju glede vključevanja zahtev v svoj koncept delovanja in razvoja na svetovnem spletu ter ugotovijo stopnjo usklajenosti svojih spletnih strani glede na zahteve, ki so zapisane v strateškem dokumentu. Pri izvajanju nalog in doseganju ciljev, navedenih v strateškem dokumentu, ter prenovah svojih spletnih strani bodo morali državni organi sodelovati z delovnimi telesi za vodenje delovanja in razvoja državne

uprave na svetovnem spletu ter upoštevati vsa priporočila in smernice za sistematično izboljšavo celostne podobe državne uprave.

Ob dosedanjem pregledu relevantnih znanstvenih del s problemskega področja sem ugotovila, da se avtorji ukvarjajo predvsem s tematiko prehoda Republike Slovenije (v nadaljevanju RS) v informacijsko družbo, s prednostmi, priložnostmi kot tudi težavami, ki jih prinašajo novi načini dela in življenja, nihče pa se še ni resneje lotil analize kakovosti spletnih strani državne uprave RS. Osnovni problem v zvezi s tem je torej analiza spletnih strani organov državne uprave, ki bi jo bilo treba opraviti in s pomočjo katere bi dobili podatke o spletnih straneh državnih organov, njihovi vsebini ter tehničnih karakteristikah posameznih spletišč.

1.2 Namen in cilji magistrskega dela

V magistrskem delu bom izpostavila predvsem pomembnost zavedanja in priznavanja državne uprave, da je svetovni splet množični medij prihodnosti, ki lahko predstavlja osnovo za učinkovito izmenjavo informacij ter opravljanje najrazličnejših e-storitev in možnost vključevanja državljanov v delovanje državnih organov. Za zagotovitev zgoraj navedenega pa morajo vsi državni organi poskrbeti za primeren nastop na svetovnem spletu in sistematično izboljšati svoje spletne strani. Namen je izboljšanje kakovosti spletnih strani slovenske državne uprave, ki bi pripomogla k preobrazbi v sodobno, funkcionalno, sistematično in za uporabnika prijazno državo upravo.

Cilj je pregled in ocena spletnih strani državne uprave RS (analiza stanja, ki sem jo opravila z uporabo anketnega vprašalnika), glede na priporočila ter smernice za nastop državnih organov na svetovnem spletu.

1.3 Hipoteze magistrskega dela

Hipoteze magistrskega dela sem oblikovala na podlagi opravljenega pregleda literature na področju razvoja in delovanja državne uprave na svetovnem spletu in seveda na podlagi že opravljenih raziskav na tem področju. Prva raziskava spletišč državne uprave RS, ki je bila opravljena leta 2001, je pokazala veliko vsebinskih, oblikovnih in tehničnih pomanjkljivosti. Na podlagi ugotovitev je Vlada RS sprejela Strategijo s katero se je odločila, da sistemsko pristopi k oblikovanju novih ter preoblikovanju obstoječih spletnih strani organov državne uprave ter poenoti celostno spletno podobo državne uprave na svetovnem spletu.

Hipoteza 1: Organi državne uprave Republike Slovenije uporabljajo spletne strani za posredovanje informacij državljanom in njihovo interakcijo z državno upravo.

Hipoteza 2: Državni organi Republike Slovenije prek svojih spletnih strani omogočajo spremljanje transparentnosti svojega dela.

Hipoteza 3: Spletne strani organov državne uprave Republike Slovenije ne zadoščajo sodobnim merilom kakovosti.

1.4 Metode dela

Pri preučevanju kakovosti spletnih strani državne uprave RS sem uporabila obstoječo znanstveno literaturo s področja informacijske družbe, pri čemer sem v prvem delu magistrskega dela uporabila deskriptivno metodo (na osnovi študija domače in tuje literature ter člankov), v drugem pa metodo raziskovanja (na osnovi statistične analize anketnega vprašalnika sem potrdila oziroma zavrgla postavljene hipoteze) ter metodo primerjalne analize.

Teoretičnemu delu, v katerem sem na osnovi pregleda obstoječe literature in virov predstavila razvoj informacijske družbe v Sloveniji, pomembnost vključitve interneta v delovanje državne uprave in oceno dosedanjega stanja na področju razvoja in delovanja državne uprave na svetovnem spletu, sledi še empirični, v katerem sem na podlagi analize anketnega vprašalnika prikazala stanje spletnih strani državne uprave RS. Magistrsko delo sem zaključila s sklepom, v katerem so strnjene ugotovitve teoretičnega in empiričnega dela.

2.0 INFORMACIJSKA DRUŽBA

Pojem informacijske družbe ni nov, saj se je pojavil v drugi polovici dvajsetega stoletja, natančneje v 60-ih letih, predvsem v povezavi s spreminjanjem storitvenega sektorja. Tako je informacijsko družbo že leta 1950 definirala Keisawa in ji dodala sopomenki, kot sta postindustrijska in postkapitalistična družba (Banovec, 1999, str. 13). Zaradi lažjega razumevanja informacijsko družbo delimo na tri obdobja. Za zgodnje obdobje, ki se je zaključilo konec 60-ih let, je bil značilen odmik od industrijske družbe. Drucker je tako govoril o družbi, v kateri je znanje temelj za razvoj in napredek («knowledge society»), Touraine in Bell pa o obdobju, za katerega je značilna porast števila zaposlenih v storitvenem sektorju («postindustrial society»). Kljub različnim poimenovanjem zgodnjega obdobja lahko pri avtorjih najdemo skupna izhodišča, npr.: tehnologija postopoma rešuje bistvene ekonomske probleme ljudi, zmanjšuje se pripadnost ljudi sferi dela, s tem je povezan vse večji pomen prostega časa in drugih vidikov kakovostnega življenja. Svet je prehajal iz ekonomije, ki je temeljila na podjetju, v ekonomijo, ki naj bi temeljila na omrežju in omrežnem poslovanju (Kasvio. [URL: <http://www.info.uta.fi/winsoc/eng/lect/THEORY.htm>], 16.02.2005), Kramberger in Vehovar, 1999, str. 44).

V 70-ih in 80-ih letih oziroma v srednjem obdobju je prišlo do preverjanja socialnih in ekonomskih tez v nacionalnih ekonomijah, ki so vse bolj temeljile na znanju in informacijah. Za to obdobje je bil značilen pojav problematike merjenja učinkovitosti IKT, ki je ni bilo več mogoče izmeriti s klasičnimi vprašalniki. In prav tu se je pojavil t. i. informacijski paradoks, za katerega je bil značilen razkorak med ogromnimi vlaganji v IKT in med rezultati, ki naj bi jih vlaganja prinašala, tj. povečanje produktivnosti in s tem povezan večji družbeni proizvod. Zaradi opisanega paradoksa sta Freeman & Soete (1985) menila, da je bila potrebna nova paradigma »teho-ekonomskega« reda, ki naj bi ustrezneje povzela pomen nove informacijske tehnologije (NIT – »new information technology«) za družbo. Njun predlog je bil, da naj bi se paradigma ukvarjala s povezovalnimi zmožnostmi nove informacijske tehnologije (na ravni dejavnosti, panoge in mednarodno), s sposobnostjo, da NIT fleksibilno izboljšuje proizvode in najpomembnejše, s stalno visoko stopnjo tehnološke spremembe, ki jo NIT v bistvu gospodarstvu in družbi omogoča (Kramberger in Vehovar, 1999, str. 48).

Tretje obdobje, ki ga najbolj zaznamujejo razvoj interneta, e-poslovanja in mobilne telefonije, se je začelo v 90-ih letih, takrat je spet postal aktualen izraz informacijska družba, ki se mu je dotlej pripisoval bolj futurističen značaj. Z

internetom, kot sinonimom za informacijsko družbo, je le-ta postala bolj resnična (Kramberger in Vehovar, 1999, str. 48).

Danes govorimo o novi ekonomiji, ki jo lahko definiramo kot klasično ekonomijo, podprto z novimi spletnimi oziroma komunikacijskimi možnostmi, kjer igrajo ključno vlogo inovacije na vseh področjih. Svetovna ekonomija je v obdobju tranzicije, kjer imamo opravka s premikom iz industrijske dobe v obdobje novih pravil, tj. pravil informacijske družbe, ki se nam odvija pred očmi. Če pomislim, katere ključne spremembe so se zgodile v zadnjem času, lahko najprej omenim veliko porast mobilne tehnologije in interneta ter predvsem ogromen prispevek digitalne tehnologije h gospodarski rasti. Karakteristike nove ekonomije, v središču katere je postavljena predvsem uporaba interneta, so: hitrost, produktivnost, zniževanje stroškov, demokratizacija informacij ter nove oblike poslovanja. Predvsem slednje je tisti glavni izziv informacijske družbe, saj je pogosto govora o celotnem in ne le delnem prestrukturiranju poslovanja in posameznih poslovnih procesov in funkcij; vse z namenom povečanja učinkovitosti. Reinženiring izhaja iz predpostavke, da je mogoče obstoječe sisteme spremeniti, in sicer na način, da le-ti postanejo boljši, učinkovitejši (Gradišar, 1993, str. 272).

Informacijska družba je družba, v kateri stopajo v ospredje informacije in znanje, družba v kateri geografska in časovna komponenta nista več omejitvena dejavnika in tako ne predstavljata ovire za komunikacijo in poslovanje, ki zdaj temelji predvsem na hitrosti. Opravka imamo s povečano mobilnostjo ljudi, kapitala in izdelkov/storitev, z nastankom globalnega trga, ki vodi v globalno navzočnost, z zniževanjem stroškov, dvigom kakovosti in boljšim obvladovanjem časa ter seveda s tem povezano optimizacijo dela. Nova tehnologija nudi »priložnosti za vse«¹ in vodi v univerzalno dostopnost.

2.1 Razvoj informacijske družbe v Evropi

Prvi temeljni strateški dokument Evropske unije (v nadaljevanju EU) za lažji prehod v informacijsko družbo (Bangemannovo poročilo) je bil sprejet leta 1994 v Bruslju, kjer je posebna skupina pripravila priporočila Svetu Evrope, katerih skupni cilj je bil spodbujanje Evrope k vstopu v informacijsko družbo, družbo priložnosti in negotovosti. Slednje je bilo s skupnimi močmi treba preseči in jih tudi s partnerstvom med javnim in zasebnim sektorjem minimizirati. Pričakovanja so bila velika, saj je povečanje produktivnosti, konkurenčnosti, kreativnosti in kvalitete življenja ter maksimiziranje drugih koristi predstavljalo velik zalogaj, a so se

¹ Načelo Ministrske deklaracije »priložnosti za vse« je izvedljivo, a možnosti za realizacijo so vprašljive. Tako je lahko rezultat tega dualna družba, ki se diferencira po vključenosti posameznikov v informacijsko družbo.

izkazala za upravičena. Takratni delovni načrt je temeljil na medsebojnem vključevanju javnega in privatnega sektorja, preprečevanju monopolističnega in protikonkurenčnega okolja, pri čemer so se priporočila nanašala na tri ravni: raven tržnih subjektov, javnih investorjev in uporabnikov, raven evropskih standardizacijskih teles in raven EU (Evropa in globalna informacijska družba. Priporočila Svetu Evrope, 1994, str. 6–7).

Po objavi Bangemannovega poročila so bili sprejeti mnogi dokumenti, njihovo glavno sporočilo je bilo predvsem spodbujanje razvoja informacijske družbe in odprava tistih pomislekov, ki bi to lahko preprečili. Razlogov za optimizem je bilo več, saj so bili pogoji za e-poslovanje ugodni zaradi razmeroma visoke stopnje razvitosti IKT. Pripravljenost držav članic pa je bil tisti dejavnik, ki je vlival upanje na pozitiven odziv, saj je vsaka država pokazala veliko mero zaupanja v nove načine poslovanja in postala tudi aktivna pri njihovem razvoju.

Ministrska deklaracija, bolj poznana pod imenom Bonnska deklaracija (1997),² se je osredotočila na področja, kot so: zagotavljanje demokratičnosti in enakosti, spodbujanje gospodarske rasti, vloga privatnega sektorja in področje varnosti ter elektronskega podpisa. Posebej so se ustavili ob pomembni vlogi vlade, ki naj bi bila dvojna; tj. zagotavljanje pravnega okvira in spodbujanje novih storitev. Deklaracija je spodbujala k nastanku t. i. elektronske demokracije v smislu ponujanja informacij državljanom in omogočanja, da so se nanje odzvali. Namen je bil državljanom približati javno upravo in jim omogočiti izpolnjevanje administrativnih formalnosti na elektronski način (Ministrska deklaracija. Ministrska konferenca o globalnih informacijskih omrežjih, 1997, str. 5–11).

Decembra leta 1999 je Evropska komisija sprejela dokument E-Evropa – Informacijska družba za vse (»Europe: An Information Society for All«), ki je bil 23. in 24. marca leta 2000 potrjen na predsedniškem sestanku članic EU v Lizboni. Prioritetni namen omenjenega dokumenta je bil osredotočen na glavna področja za pospešeno uvajanje e-poslovanja; od možnosti uporabe interneta za vse do izobraževanja za nove načine dela in poslovanja. Glavni cilji so bili opredeljeni kot: uvesti vsako gospodinjstvo, šolo, podjetje in celotno državno upravo v digitalno dobo in ustvariti digitalno pismeno Evropo ter zagotoviti, da bo prehod v digitalno dobo prijazen za vse uporabnike in jim bo omogočal ustvariti čim višjo stopnjo

² Od 6. do 8. julija leta 1997 je v Bonnu potekala evropska ministrska konferenca z naslovom: »Globalna informacijska omrežja: spoznavanje možnosti, ki jih nudijo«. Glavni cilj je bil razširitev poznavanja informacijskih omrežij, določitev ovir in predstavitev rešitev za boljše sodelovanje v Evropi in svetu. Ministrska deklaracija je opozarjala na to, da je razvoj novih informacijskih omrežij vplival na vse vidike družbe, pri čemer je bilo pomembno, da ni prišlo do delitve na »tiste z možnostmi« in »tiste brez možnosti« in da je bila demokratičnost pomembno vodilo pri komuniciranju med državljani in državno/javno upravo (Banovec et al. [URL: <http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/modraknjiga.pdf>], 17.02.2005.

zaupanja (Eeurope: An Information Society for All. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005).

Za dosego teh ciljev je komisija predlagala deset glavnih področij, kjer bi izvajali skupne akcije tako države članice kot državljani Evrope (Eeurope: An Information Society for All. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005):

1. evropska mladina v digitalni dobi (potreba po vpeljavi interneta v šole in obenem sprejem ustreznih programov izobraževanja in usposabljanja);
2. cenejši dostop do interneta (zniževanje cen na osnovi večje konkurence);
3. pospeševanje e-trgovine (pospešeno urejanje zakonodaje in razširitev uporabe elektronskega preskrbovanja (»e-procurement«));
4. uporaba interneta za raziskovalce in študente (omogočiti lažji, hitrejši in cenejši dostop z možnostjo medsebojnega sodelovanja na področju učenja in dela);
5. pametne kartice, ki bi zagotovile varnejši dostop;
6. rizični kapital za visoko tehnološka razvita mala in srednje velika podjetja;
7. udeležba za ljudi s posebnimi potrebami;
8. zdravstveno varstvo na spletu oziroma maksimiziranje uporabe digitalnih tehnologij na tem področju;
9. razvoj inteligentnega transporta, ki bo varen in učinkovit ter
10. elektronsko poslovanje na ravni vlade (»e-government«), ki bo omogočalo ustvarjanje zaupanja državljanov.

Na osnovi zapisanih strateških izhodišč, je Evropska komisija sredi junija leta 2000 sprejela tudi Akcijski načrt do leta 2002 (eEuropa 2002), po katerem naj bi Evropa v naslednjih desetih letih postala najbolj konkurenčna in na znanju temelječa družba (eEurope 2002: An Information Society for All. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf], 17.02.2005).

Za dosego tega optimističnega in ambiciozno zastavljenega cilja, je bil oblikovan poseben akcijski načrt, njegovi cilji, doseženi z izvajanjem aktivnosti, so bili usmerjeni v posamezna nosilna ciljna področja. Le-ta so bila definirana kot (eEurope 2002: An Information Society for All. Action Plan. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf], 17.02.2005):

1. cenejši, hitrejši in varnejši internet:
 - a. cenejši in hitrejši dostop do storitev informacijske družbe,
 - b. hitrejši internet za raziskovalce in študente,
 - c. varna omrežja in pametne kartice;

2. vlaganja v ljudi in znanje:
 - a. evropska mladina v digitalni dobi,
 - b. delo v gospodarstvu, ki temelji na znanju,
 - c. sodelovanje vseh v gospodarstvu, ki temelji na znanju;
3. spodbujanje uporabe interneta:
 - a. pospeševanje e-poslovanja,
 - b. uprava na spletu: elektronski dostop do javnih storitev,
 - c. zdravstvo na spletu,
 - d. evropske digitalne vsebine na globalnih omrežjih,
 - e. inteligentni transportni sistemi.

Akcijski načrt ni vseboval le zgoraj naštetih ciljev, ki bi jih bilo treba doseči, temveč so bili v njem zapisani tudi načini in akterji za njihovo implementacijo kot tudi roki za realizacijo.

Kot odziv držav kandidatk za vstop v EU na dokument eEuropa 2002 je nastal Akcijski načrt eEuropa 2003+, ki so ga sprejele države kandidatke za vstop v EU (Goteborg, 2001) in v katerem so bila zapisana nosila ciljna področja informacijske družbe, izhajajoča iz dokumenta Eeuropa 2002. Dodano pa je bilo novo nosilno področje, tj. področje pospešenega razvoja osnov informacijske družbe, v katerem sta pomembno vlogo igrali IKT infrastruktura in dostopnost telekomunikacijskih storitev. Za to področje je bilo ocenjeno, da države kandidatke še ne dosegajo potrebne ravni osnovnih infrastrukturnih zahtev, potrebnih za razvoj informacijske družbe.

Prvo poročilo o napredku držav kandidatk je bilo predstavljeno v času med 3. in 4. junijem leta 2002 v Ljubljani, na Evropski ministrski konferenci o informacijski družbi (eEurope 2003+, Progress Report, 2002, str. 3). Na Evropski ministrski konferenci so kot glavni cilj držav kandidatk izpostavili izkoriščanje priložnosti informacijske družbe, s poudarkom preprečevanja nastajanja in širjenja digitalnega razkoraka. Drugo poročilo o napredku je bilo predstavljeno na Evropski ministrski konferenci o informacijski družbi, ki je potekala v začetku leta 2004 v Budimpešti (eEurope 2003+, Progress Report. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/eeurope_plus_benchmark_report/index_en.htm], 15.01.2005). Tretje in hkrati zaključno poročilo o napredku pa je bilo izdano v letu 2004. Slednje je pomenilo tudi iztek akcijskega načrta eEuropa 2003+ ter priključitev držav pristopnic k izvajanju akcijskega načrta eEuropa 2005, ki vsebuje konkretizacijo ciljev in se omejuje predvsem na področja: e-uprave, e-zdravstva, e-učenja, e-poslovanja ter področja varnosti in širokopasovnih povezav.

Izzivi za informacijsko družbo po letu 2005 vključujejo pregled preteklih dosežkov, identifikacijo novih izzivov ter določanje politik, da bi le-te lahko tudi uspešno dosegli. IKT kot ključna komponenta t. i. Lizbonske strategije je pomembna sama po sebi in je osrednji element za rast produktivnosti in izboljšanje konkurenčnosti. Izkoriščanje teh potencialov zahteva razvoj in usklajenost politike evropske informacijske družbe na področju vsebin, vključenost vseh na področju zagotavljanja enakopravnega dostopa do IKT in njenih storitev kot tudi na področju učenja in izobraževanja za uporabo IKT na vseh ravneh življenja in dela s poudarkom na interoperabilnosti. Gre za uporabnost aplikacij in njihovo medsebojno združevanje. Uporaba IKT na področju javnih storitev mora biti usmerjena k izboljšanju kakovosti ter povečanju demokratičnosti in transparentnosti. Trenutno potekajo predvsem reforme javnih sektorjev z namenom doseganja večje učinkovitosti in uspešnosti, a potrebna je predvsem reorganizacija poslovanja in uvajanje brez papirnega poslovanja, z odpravo vseh morebitnih administrativnih ovir.³

Sicer pa razvoj informacijske družbe spremljamo s t. i. kazalci razvoja informacijske družbe, ki jih v Sloveniji povzemamo v skladu z akcijskim načrtom eEuropa 2003+. Vrednosti kazalcev kažejo realno oceno stanja in razvoja informacijske družbe v skladu s strategijo na določenem področju. S članstvom v EU bo Slovenija nadaljevala svojo strategijo v skladu z izvajanjem akcijskega načrta eEuropa 2005. Od leta 2004 naprej za spremljanje uresničevanja strategije razvoja informacijske družbe uporabljamo kazalce skladno z akcijskim načrtom eEuropa 2005, seveda z upoštevanjem specifik slovenskega prostora. Več o stanju na področju informacijske družbe v Sloveniji je zapisano v poglavju 2.2.1 (Oris stanja v Sloveniji na področju razvitosti informacijske družbe).

2.2 Slovenija in informacijska družba

Prehod Slovenije v informacijsko družbo ni enoznačen, zgolj tehnološki pojav, temveč gre za spremembe v načinu razmišljanja in delovanja celotne družbe, ki se odražajo na vseh področjih življenja in dela. Smo v obdobju prehoda v drugo, spremenjeno obdobje, ki ponuja popolnoma nov način mišljenja o IKT, novo paradigmo, za katero so značilni naslednji trendi: ustvarjalnost znanja in predvsem poudarek na delu ljudi, ki se ukvarjajo s storitvami, kakovost, hitro prilagajanje, globalizacija, povezovanje navzven, partnerstvo, prilagajanje družbi in okolju. Najpomembnejši vplivi nove paradigme na poslovanje so: novo poslovno okolje (ki

³ eEurope 2005: An Information Society for All. Action Plan. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf], 20.02.2005 in Challenges for the European Information Society beyond 2005. [URL: europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/new_chall_en_adopted.doc], 20.02.2005.

je odprto, dinamično in konkurenčno), nova podjetja (odprta, mrežna, informacijska organizacija), nov geopolitični položaj (odprt, širok, hitro spreminjajoči se svet) in nova tehnologija (novi cilji za IKT, odprto, mrežno računalništvo, prijazno za uporabnika). Bistvo nove paradigme je, da posameznih otokov sistema ni več, le-ti so namreč povezani med seboj in tvorijo celoto. Včasih smo imeli sisteme, ki so bili razviti za vsako posamezno organizacijo, danes imamo opravka z medsebojnim partnerstvom med subjekti. Z internetom se je razvila nova informacijska tehnologija, ki omogoča prehod v novo paradigmo (Podlogar, citirano po Tapscott, 1998, str. 37).

Slovenija je prvo strategijo prehoda v obdobje informacijske družbe zapisala leta 2000, ko je bila v okviru delovanja Foruma za informacijsko družbo izdana Modra knjiga. Vsebina Modre knjige je bila napisana po vzoru drugih mednarodnih dokumentov, kot so Zelena knjiga,⁴ Bangemannovo poročilo in Bonnska deklaracija.

Vsebina Modre knjige, ki je služila kot vodilo in koordinator, je zajemala osnovne cilje, nosilce naloge posameznih nalog kot tudi načine za njihovo izvajanje. Skupni imenovalec vseh je vključeval aktiven partnerski pristop vseh udeležencev pri prehodu Slovenije v informacijsko družbo; države, zasebnega sektorja ter državljanov RS, ki bi jih bilo potrebno ozavestiti, pripraviti in usposobiti za lažje, boljše in kakovostnejše življenje v informacijski družbi. Že v Modri knjigi je bila nakazana potreba po vzpostavitvi visoko zmogljive, varne in cenovno široko dostopne infrastrukturne opremljenosti, potreba po zagotovitvi ustreznega pravnega okvirja kot tudi prestrukturiranje državne uprave v kontekstu reorganizacije in informatizacije njenega delovanja (Banovec Tomaž et al. [URL: <http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/modraknjiga.pdf>], 17.02.2005).

Modra knjiga je predstavljala prvi odgovor na izraženo potrebo po jasni viziji Slovenije na poti v informacijsko družbo, ki se je nadaljevala in bila dokončno izražena v obliki politične volje, ko je bilo v začetku leta 2001 ustanovljeno Ministrstvo za informacijsko družbo.

⁴ Zelena knjiga Evropske komisije (»Green Paper«) je sestavljena iz posameznih dokumentov, ki se nanašajo na določeno področje politike Komisije in so naslovljeni na posameznike, organizacije in druge udeležence specifičnega področja, ki so obenem tudi vabljeni k sodelovanju in sooblikovanju zakonodaje ter drugih vidikov omenjenega področja (European Commission, Green Papers and White Papers. [URL: http://www.europa.eu.int/documents/comm/index_en.htm], 20.02.2005).

Bela knjiga (»White Paper«) je za razliko od Zelene sestavljena iz dokumentov, ki vsebujejo predloge za Skupnost EU in je obenem naslednji korak k nadaljnjemu razvoju. Za razliko od Zelene knjige, ki vsebuje sklop javno predstavljenih in diskutiranih idej ter predlogov, Bela obsega uradne predloge določenega področja (področje elektronskega poslovanja), ki so pozneje tudi uporabljeni kot ključni elementi za razvoj (European Commission, Green Papers and White Papers. [URL: http://www.europa.eu.int/documents/comm/index_en.htm], 20.02.2005)

Naloge novoustanovljenega ministrstva so bile do nadaljnjega usmerjene na (Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si>], 17.02.2004):

- omogočanje vsem prebivalkam in prebivalcem Slovenije enakopraven dostop do IKT in njenih storitev;
- spodbujanje na znanju temelječe ekonomije in e-poslovanja v privatnem in javnem sektorju;
- spodbujanje in zagotavljanje čim večjega obsega upravnih in drugih javnih storitev prek e-poslovanja;
- spodbujanje izobraževanja in usposabljanja za informacijsko družbo;
- spodbujanje projektov, ki zmanjšujejo digitalno ločnico; zmanjševanje števila tistih, ki so izključeni iz koristi, ki jih prinaša uporaba IKT in storitev;
- spodbujanje razvoja novih tehnologij v Sloveniji in ustvarjanje novih delovnih mest v informacijskem sektorju;
- spremljanje in predlaganje zakonov in podzakonskih aktov na področju infrastrukture in e-poslovanja;
- harmonizacijo slovenske zakonodaje z evropsko;
- izvajanje upravnih postopkov v skladu z zakoni;
- evalvacijo področne zakonodaje z vidika e-poslovanja javne uprave;
- skrb za varnost e-poslovanja in preprečevanje internetnih zlorab;
- ukrepe za liberalizacijo trga telekomunikacij in storitev.

Strategija Republika Slovenija v informacijski družbi (v nadaljevanju Strategija RS v ID), ki jo je Vlada RS (na predlog MID) sprejela februarja 2003, je dokument, v katerem so vsebovani cilji razvoja informacijske družbe v Sloveniji, hkrati pa služi kot programsko izhodišče za pripravo Enotnega programskega dokumenta (v nadaljevanju EPD) kot ključnega dokumenta za črpanje sredstev iz strukturnih skladov EU.

Strategija RS v ID je rezultat sodelovanja širokega kroga strokovnjakov iz različnih področij, njena izhodišča pa izhajajo iz akcijskega načrta eEuropa 2003+, ki so ga ob pomoči Evropske komisije sestavili strokovnjaki iz držav kandidatk za vstop v EU. Cilje razvoja informacijske družbe v Sloveniji lahko strnem v naslednja ciljna področja (Strategija Republika Slovenija v informacijski družbi, 2003, str. 13):

- povečanje dostopnosti do IKT in usposabljanje čim širšega kroga ljudi za uporabo storitev informacijske družbe ter uvajanje novih oblik dela;
- povečanje sodelovanja na področju IKT med raziskovalnimi ustanovami in gospodarstvom;
- ustvarjanje pogojev za IKT industrijo;

- uporaba IKT v šolskih in izobraževalnih ustanovah z uvedbo spremenjenih in prilagojenih učnih vsebin;
- oblikovanje digitalnih vsebin na širšem družbenem področju z namenom ohranjanja kulturne dediščine in jezika;
- intenzivno uvajanje e-poslovanja in elektronskih storitev na relaciji javna uprava – gospodarstvo – državljani;
- zmanjševanje digitalnega razkoraka z zagotavljanjem vključenosti vseh prebivalcev, s poudarkom na skupinah s posebnimi potrebami.

Strategija RS v ID je bila sprejeta takrat, ko so bili že znani prvi primerjalni rezultati stanja razvitosti na področju informacijske družbe med državami kandidatkami in ko se je Slovenija prilagajala zakonodajnemu in programskemu metodološkemu pristopu EU.

Na podlagi ciljev MID in ciljev, zapisanih v Akcijskem načrtu eEuropa 2003+, so bila oblikovana akcijska področja, katerih implementacijo in udejanjanje spremljamo s posebnimi že omenjenimi kazalci razvoja informacijske družbe.

Nosilna ciljna področja predstavljajo strateško raven oblikovanja informacijske družbe, zastavljene cilje pa dosežemo z izvajanjem posameznih aktivnosti, povzetih po akcijskem načrtu eEuropa 2003+. Merjenje kazalcev izvajamo na štirih nosilnih področjih (Strategija Republika Slovenija v informacijski družbi, 2003, str. 20–44):

- pospešen razvoj osnov informacijske družbe,
- cenejši, hitrejši in varnejši internet,
- vlaganja v ljudi in znanje in
- spodbujanje uporabe interneta.

2.2.1 Oris stanja v Sloveniji na področju razvitosti informacijske družbe

Hitre spremembe na področju informacijske družbe vzpostavljajo znatne težave tudi pri merjenju teh fenomenov. Zaradi nedorečenega števila kazalcev merjenja razvoja informacijske družbe in ne nazadnje zaradi nestandardiziranih kazalcev je prihajalo do nasprotujočih si podatkov in tudi do različnih interpretacij posameznih podatkov. Danes naj bi sistem kazalcev, katerega je pomagal vzpostaviti tudi MID, pripomogel k odpravi tovrstnih dilem in vzpostavitvi enotnega sistema merjena na področju celotne Evrope. Na ta način je zagotovljena pravilnost in seveda primerljivost posameznih podatkov z drugimi evropskimi državami, ne nazadnje je

tudi napovedovanje posameznih trendov na področju Slovenije in Evrope lažje in predvsem bolj natančno.

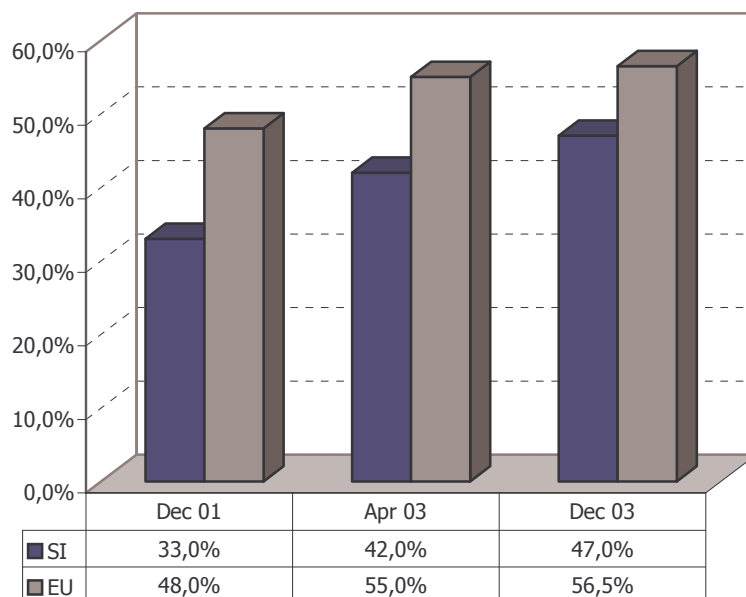
Splošno gledano kazalci informacijske družbe kažejo, da se Slovenija z vidika razvitosti informacijske družbe pozicionira v oziru na Evropo precej geografsko. Tako je Slovenija pri večini kazalcev v boljšem položaju, kot so nekatere južne članice EU (Španija, Portugalska, Grčija), in se skupaj z Estonijo kot dve najbolj razviti novi pristopnici uvršča ob bok Italiji in Franciji. Lahko trdim, da je zaostanek Slovenije za povprečjem EU 1 do 2 leti. Najbolj razvite so skandinavske države, kjer je informacijska družba doživela največji razcvet, vendar tudi te ne dosegajo ravni razvitosti ZDA, kjer so se najprej zavedli pomena informacijske družbe. Nekatere raziskave kažejo, da so ZDA že doživele raven saturacije z vidika deleža uporabnikov interneta v populaciji, saj ga je konec leta 2003 uporabljalo že 78 % odraslih Američanov.

Slovenija se po tem kazalcu, ki ostaja eden poglobitnih kazalcev razvoja informacijske družbe, uvršča precej visoko. V okviru raziskave Raba interneta v Sloveniji (v nadaljevanju RIS) je bila konec leta 2003 opravljena standardna raziskava o uporabi interneta v slovenskih gospodinjstvih. Po podatkih raziskave naj bi se v letu 2003 nakazoval nov zagon v širitvi interneta.

Tako naj bi po evropsko primerljivih definicijah internet uporabljalo že 47 % prebivalcev Slovenije, starejših od 15 let, medtem ko naj bi se delež gospodinjstev z dostopom do interneta povzpел na 45 % (Raba interneta v Sloveniji 2002/3, 2003, str. 5).

Glede na to, da je rast deleža uporabnikov interneta v EU v zadnjih letih precej ustaljena in v povprečju znaša 2 odstotni točki polletno, je hitrejša rast v Sloveniji omogočila zmanjšanje zaostanka na samo 10 odstotnih točk, saj ekstrapolirana ocena za EU znaša 56,5 %. Pri deležu gospodinjstev z dostopom do interneta, kjer je razlika tradicionalno manjša, pa Slovenija zaostaja samo še 4 odstotne točke za povprečjem EU (45 % : 49 %). Vrednost za EU je znova le ocena, saj pristojne evropske institucije še niso objavile podatkov za leto 2003.

Graf 1: Individualni dostop do interneta v Sloveniji in EU (2001–2003)

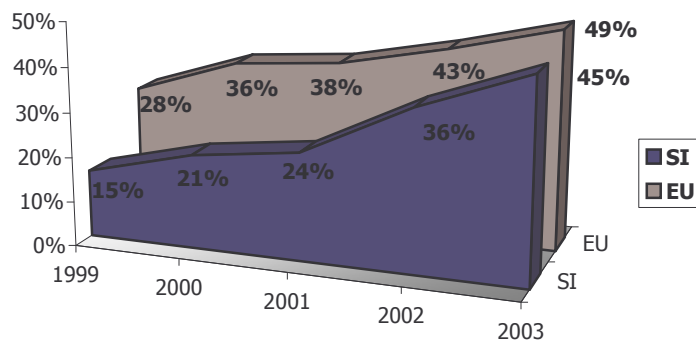


Vir: RIS, MID, 2003.

Podatki o stanju na področju informacijske družbe v Sloveniji so prikazani predvsem za obdobje do konca leta 2003 (z izjemo grafov 4 in 5). Razlog je v spremembah, ki se dogajajo na področju merjenja kazalcev, predvsem na področju same metodologije merjenja. V pripravi je strategija, ki bo nasledila trenutno aktualno strategijo eEuropa 2005; gre za t. i. strategijo i2010. Vzporedno pa potekajo tudi priprave na spremenjen sistem merjenja kazalcev (z uporabo novih metodoloških pristopov). Ker je bila nova metodologija deloma že v uporabi v letu 2004, so v nadaljevanju prikazani podatki do leta 2004. V nasprotnem primeru bi prišlo do odstopanj in medletne primerjave ne bi bile mogoče (tako na ravni EU kot tudi na ravni Slovenije).

Trenutno je ocenjeni zaostanek Slovenije za povprečjem EU dve leti, kar pa ob pospešeni domači rasti ponuja možnost, da dosežemo povprečje tudi že prej, raziskava, ki bi izkazala vpliv vstopa novih članic na povprečje EU, pa še ni bila izvedena. K razširjenosti interneta so prispevale znižane cene klicnega dostopa in prepoznavanje pomembnosti interneta v družbi. Pereč problem ostajajo prebivalci v manjših mestih in na podeželju, ker gostota prebivalcev ne zagotavlja ekonomske pokritosti investicij.

Graf 2: Delež gospodinjstev z dostopom do interneta v Sloveniji in EU (1999/03)



Vir: RIS, MID, 2003.

Omenjena kazalca sta samo dva izmed najpogosteje uporabljanih primerjalnih kazalcev. Podrobnejšo predstavitev področja primerjav in spremljanja informacijske družbe podajam v nadaljevanju. Vsekakor pa je primarni namen kazalcev omogočiti identifikacijo kritičnih področij, spremljanje učinkovitosti ukrepov države in mednarodne primerjave.

Slika 1: Namen spremljanja kazalcev informacijske družbe



Vir: Tomšič, 2004 (prirejeno po W. Korte, 2003).

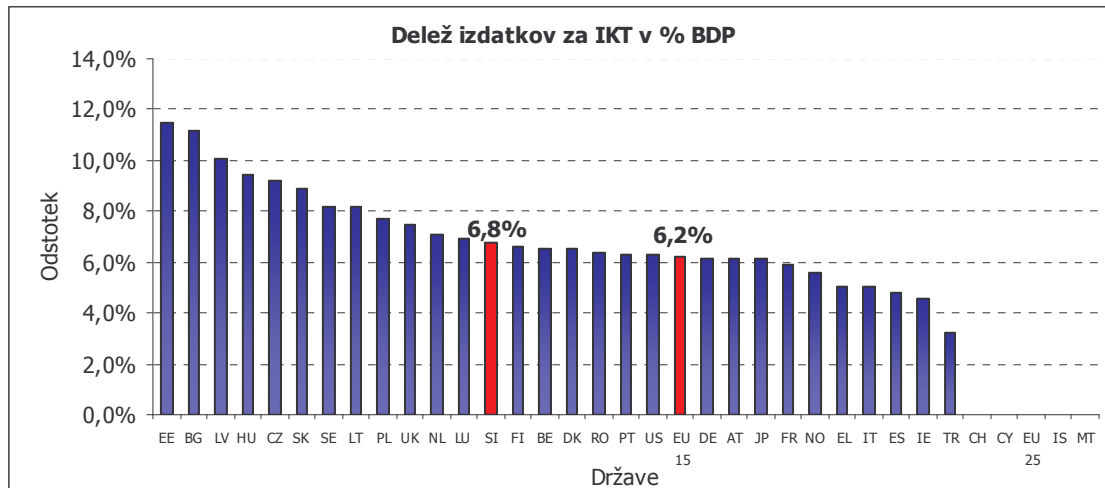
Tabela 1: Pregled vrednosti izbranih kazalcev informacijske družbe za Slovenijo in EU

UPORABA/STORITVE IKT		2002/03	SI	2001/02	EU
splošno	1 Odstotek prebivalstva, ki redno uporablja internet Odstotek uporabnikov interneta, ki uporablja internet: v službi v šoli 18,6% doma 72,5%	47% 45,8%	Dec 03	30% 30%	56,5% 43%
nakupovanje	2 Odstotek gospodinjstev z dostopom do interneta	45%	Dec 03	24%	49%
varnost	3 Delež uporabnikov interneta, ki redno nakupuje prek interneta	4%	Jul 02	np	11%
	4 Delež uporabnikov interneta, ki so že imeli varnostni problem virus 39% spam 45% zloraba kreditne kartice 1%	63%	Dec 02	np	52%
e-prostor	5 Število javno dostopnih točk do interneta na milijon prebivalcev WLAN JDIT 35	130	Dec 03	93	156
e-uprava	6 Odstotek uresničevanja osnovnih javnih storitev, ki so dostopne prek interneta Odstotek uporabnikov interneta, ki je prek njega stopilo v stik z javno upravo	52,1% 62%	Dec 03 Nov 02	na 46%	na 67,6%
e-vključenost	7 Gostota / Penetracija mobilnih priključkov	82%	Oct 02	76%	69%
	8 Indeks digitalne ločnice-DIDIX (100=ni ločnice)	45	Jul 02	np	53
	9 Uporaba e-bančništva	21%	Dec 02	np	33%
	10 Izdatki za IKT (%BDP)	4,70%	2001	np	6,93%
IKT INFRASTRUKTURA					
NREN	1 Hitrost povezave ARNES v omrežje GEANT (Mbit/s) Število institucij, zavodov, R&D oddelkov... priključenih na ARNES	622 100	Okt 03 Okt 03	622 na	10 Gbit/s
gospodinjstva	2 Način dostopa do interneta v gospodinjstvih Klicni 54,6% ISDN 12,0% ADSL 7,3% Kabelski 14,0%	Dec 03	Dec 02	70% 24% 4% 12%	Dec 02 71% 18% 13% 9%
podjetja	3 Način dostopa v podjetjih Klicni 14,8% ISDN 46,9% ADSL 29,0% Kabelski 8,5% Najete linije (pod 2Mb/s) 8,1% Najete linije (nad 2Mb/s) 5,0%	Dec 02	Jan 02	22% 52% 23% 9% 3,1% 1,9%	

Vir: Interna gradiva. Ministrstvo za informacijsko družbo.

Tabela 1 na prejšnji strani prikazuje pregled nekaterih kazalcev, ki omogočajo direktno primerjavo Slovenije in EU ter identifikacijo kritičnih področij in trendov razvoja. Tako je treba modernizirati izobraževalni proces, pri katerem igra pomembno vlogo tudi akademsko raziskovalno omrežje ARNES (v nadaljevanju ARNES), ki pa je trenutno bolj kot ne v fazi zaostajanja in neizkoriščenosti svojih dokazanih zmožnosti. Vse to bi lahko vplivalo na manjšo vključenost slovenske akademske sfere v evropsko in svetovno raziskovanje. Ključna področja, kjer je potreben nadaljnji napredek, so: liberalizacija telekomunikacijskega trga, povečevanje vključitve IKT v učni proces v šolah, pospeševanje širjenja širokopasovnih povezav in zlasti večji delež izdatkov za IKT v bruto družbenem proizvodu (v nadaljevanju BDP). Ravno pri zadnjem kazalcu je v primerjavi z letom 2001 pri Sloveniji mogoče opaziti znaten napredek; delež za Slovenijo je bil v letu 2001 4,7 %, kar nas je uvrščalo med podpovprečne države, medtem ko je bil na primer delež Estonije in Češke kar 9,5 %. V letu 2004 je Slovenija namenila že 6,8 % BDP za IKT, kar je za 0,6 % več v primerjavi s povprečjem držav članic EU (do maja leta 2004) (CORDIS, European Innovation Scoreboard, 2004 in SIBIS Pocketbook, 2003).

Graf 3: Delež izdatkov za IKT v % BDP (2004)



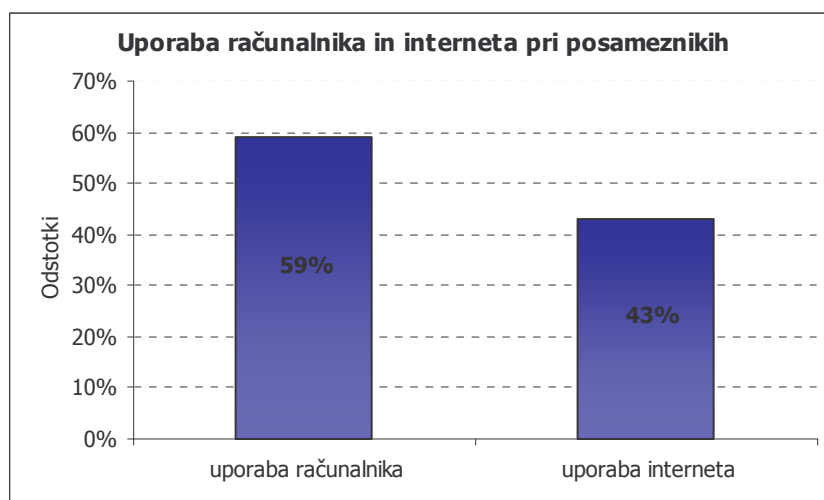
Vir: CORDIS: European Innovation Scoreboard 2002. [URL: http://trendchart.cordis.lu/scoreboards/scoreboard2004/indicators_45.cfm], 21.02.2005.

Ob rasti BDP Slovenija namenja znaten, a še vedno ne zadosten delež sredstev za IKT, saj zaostajamo za povprečjem držav članic. Porazdelitev naložb je v prid infrastrukturi in ne spodbujanju uporabe storitev informacijske družbe. Spremenjena zakonodaja na področju telekomunikacij bi lahko pripomogla k izboljšanju dostopnosti do telekomunikacijskih omrežij in storitev.

Razvoj informacijske družbe kaže na oblikovanje nekaterih svetovnih trendov prihodnosti, sem uvrščamo tudi hiter razvoj IKT in pospešeno uvajanje e-poslovanja v poslovno, izobraževalno okolje ter na področje javne/državne uprave. Ti trendi se izražajo tudi v Sloveniji, ki poskuša poenotiti svojo infrastrukturno pripravljenost. Na področju pospešenega razvoja osnov informacijske družbe igrata pomembno vlogo IKT infrastruktura in dostopnost telekomunikacijskih storitev, ki sta nujen a ne zadosten pogoj. Treba je namreč liberalizirati trg telekomunikacij ter v celoti prevzeti in izvajati predpise EU.

Stanje na področju uporabe računalnika in interneta pri posameznikih je razvidno iz grafov 4 in 5.

Graf 4: Uporaba računalnika in interneta pri posameznikih

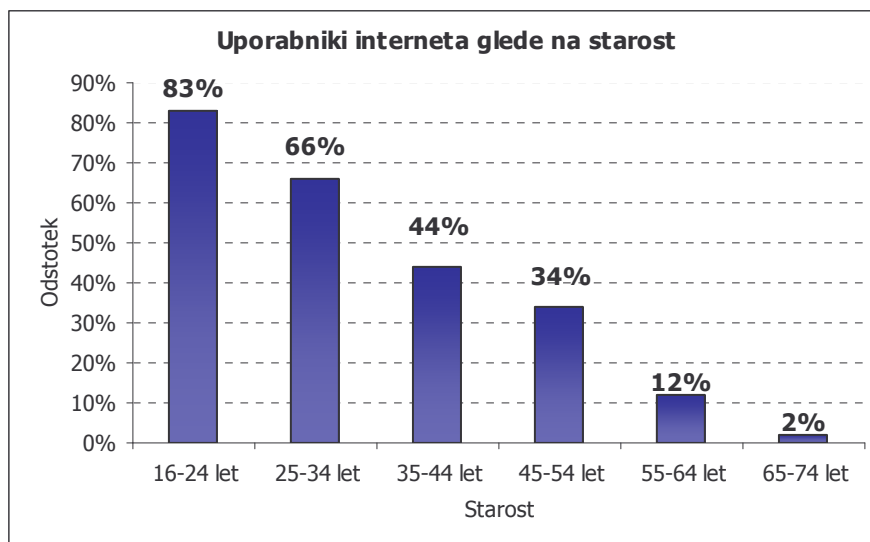


Vir: Statistične informacije, 2004, str. 1.

V prvem četrtletju leta 2004 je 60 % populacije, stare od 16 do 74 let, že kdaj uporabljajo računalnik (tj. 927.675 prebivalcev RS), delež oseb, ki so že kdaj uporabljale računalnik, je bil največji v starostni skupini od 16 do 24 let (skupaj več kot 95 %). S starostjo se ta delež zmanjšuje, v starostni skupini od 65 do 74 let je bilo na primer samo 12 % takšnih, ki so že kdaj uporabljali računalnik. Sicer

pa sta uporaba računalnika ter interneta v medsebojni povezavi in odvisnosti, saj večina oseb, ki uporablja računalnik, uporablja tudi internet.

Graf 5: Uporabniki računalnika/interneta po starosti



Vir: Statistične informacije, 2004, str. 25.

Med identificirana kritična področja, kjer Slovenija zaostaja, sodijo število javno dostopnih točk do interneta (v nadaljevanju JDT), število spletnih strežnikov na prebivalca in opremljenost izobraževalnih ustanov. Prav pri slednjem je zanimiv podatek, da Slovenija z vidika dostopa do interneta dosega odlične primerjalne rezultate, saj imajo praktično vse šole dostop do svetovnega spleta, težava pa je preslaba strojna in programska opremljenost. Tako možnosti dostopa niso dovolj izkoriščene. Da bi dosegli zastavljene cilje, je treba vzporedno izboljševati opremljenost šol z najsodobnejšo IKT, zagotavljati širokopasovni dostop, hkrati pa poskrbeti za izboljšane učne in digitalne vsebine (s prilagoditvijo učnih programov).

3.0 DRŽAVNA UPRAVA IN SVETOVNI SPLET

Pri opredelitvi pojma uprave je treba razločevati med javno in državno upravo. Javna uprava v materialnem smislu pomeni proces odločanja o javnih zadevah, v formalnem smislu pa govorimo o sistemu organov, ki odločajo o javnih zadevah. Sam pojem javne uprave je precej širši od pojma državne uprave, ki ga skladno z Zakonom o državni upravi (Uradni list RS št. 24/2005) definiramo kot del izvršilne oblasti, ki izvršuje upravne naloge. Javna uprava zajema državno upravo, organe lokalne skupnosti ter pravne osebe javnega prava, ki so nosilci javnih pooblastil in druge nosilce javnih pooblastil, medtem ko državno upravo tvorijo ministrstva vključno z organi v sestavi ter upravne enote in vladne službe (Trstenjak, 2005, str. 4–5).

Svetovni splet, katerega bolje poznamo pod oznako internet, v splošnem definiramo kot računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Danes je redko katera beseda sinonim za toliko različnih stvari, kot je ravno internet; fizično omrežje, nabor storitev, zbirka pravil in protokolov, javno razpoložljiv mednarodno povezan sistem računalnikov skupaj z informacijami in uslugami za uporabnike. Vse to je lahko internet, tudi informacijska avtocesta, ki omogoča dostop do nepregledne množice koristnih in zanimivih, a po drugi strani tudi neuporabnih, včasih celo odvečnih informacij (Wikipedija. [URL: <http://sl.wikipedia.org/wiki/Internet>], 21.03.2005 in Vidmar, 1997, str. 373–374).

Z internetom je bil narejen velik korak v razvoju IKT, najprej je bil namenjen predvsem za vojaške namene,⁵ šele pozneje se je njegova uporaba razširila na raziskovalne in znanstvene ustanove, podjetja in posameznike. Danes je internet globalno omrežje, namenjeno širši uporabi, saj prostor in čas ne predstavljata nobene ovire za komunikacijo med ljudmi in podjetji.

Razvoj interneta se je v bolj razvitem svetu začel v drugi polovici 60-ih let in je sunkovito naraščal, tako da ga danes po ocenah mednarodne organizacije ITU (»International Telecommunication Union«) uporablja že prek 800 milijonov ljudi, kar je 12,7 % celotne populacije, od tega dobrih 230 milijonov uporabnikov prihaja iz Evrope. V obdobju med leti 2000 in 2005 je bila zabeležena kar 126,4 % rast števila uporabnikov interneta, pri tem je samo v Evropi število »novo omreženih« naraslo za 124 % in tako znaša dobrih 230 milijonov uporabnikov. Zadnji podatki iz februarja leta 2005 kažejo, da je samo v EU zabeleženih nekaj več kot 206 milijonov uporabnikov, slabih 25 milijonov pa predstavljajo prebivalci

⁵ Ameriško obrambno ministrstvo je leta 1969 vzpostavilo omrežje z imenom ARPAnet.

držav, ki niso članice EU (Internet World Stats. Usage and Population Statistics. [URL: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>], 21.03.2005).

Vlada RS se zaveda pomembnosti uporabe interneta na vseh področjih svojega delovanja. Svetovni splet naj bi predstavljal primarni medij, prek katerega poteka komunikacija državnih organov z državljani, po drugi strani pa država vse svoje napore usmerja tudi v informatizacijo celotne javne uprave, uporabo elektronske pošte vseh državnih uradnikov, v elektronski pretok informacij znotraj uradov in ažurno objavo informacij na internetu. Vse z namenom povečanja učinkovitosti delovanja, izboljšanja notranjih procesov razvoja, racionalizacije in optimizacije ter nenazadnje zniževanja stroškov poslovanja.

Elektronska orodja pa ne znižujejo le stroškov, temveč omogočajo tudi, ko vladni organi vzpostavijo skupno točko za komuniciranje z državljani, ustvarjanje enotne lastne podobe in strukture informacij, ki so jih deležni državljani (Gates, 1999, str. 317). V Sloveniji je bila že v Modri knjigi nakazana pobuda za uvedbo koncepta t. i. enega okna, ki bi uporabniku omogočil vstopno mesto za poslovanje z državo in njenimi organi (npr. izdaja posameznih dokumentov prek enotne vstopne točke).

Z internetom so se odprle nove možnosti za komuniciranje, ki so za razliko od tradicionalnih medijev vsaj teoretično na voljo vsem. Državni organi imajo glede na svoje delovanje različne možnosti uporabe novega medija, njihova posebnost pa je ravno v tem, da lahko služijo izključno uporabnikom in njihovim potrebam (Cunliff v Kragelj, 2003, str. 132).

3.1 Delovanje državne uprave na svetovnem spletu

Množičnost uporabe interneta je prinesla kar precej sprememb na področju delovanja državne uprave. Vedno boljša in hitrejša informatizacija državne uprave zagotavlja izboljšano komuniciranje med državljani in državnimi organi. Vse to omogoča aktivnejšo udeležbo državljanov pri upravljanju javnih zadev. Pospešeno uvajanje sodobnih tehnoloških rešitev v poslovanje državne uprave, oblikovanje skupnih strateških osnov in standardov, priprava zakonskih okvirov, na splošno uveljavitev e-poslovanja je za slovenske državne organe zahtevna naloga.

S sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (v nadaljevanju ZEPEP)⁶ je Vlada RS leta 2000 postavila zakonsko osnovo za uvajanje e-poslovanja. S tem je bil vsaj teoretično omogočen razvoj e-storitev med državo in njenimi subjekti na različnih nivojih in smereh: za poslovne subjekte (»government to business«, v nadaljevanju G2B), za državljane (»government to citizen«, v nadaljevanju G2C) in med organi državne uprave (»government to government«, v nadaljevanju G2G). Glede na sprejeto klasifikacijo storitev se je tako lahko začel tudi razvoj na aplikativni ravni, in sicer v smeri: izmenjave informacij, eno in dvosmernih komunikacij ter pozneje samih transakcij.

O pospešeni uvedbi e-poslovanja v državno upravo pričajo številne aktivnosti CVI, ki je leta 1996 pripravil strategijo uvajanja informacijske infrastrukture v državne organe RS, katere namen je bil preobrazba papirnega poslovanja v e-poslovanje in s tem povečanje avtomatizacije, integracije podatkov ter zvišanje učinkovitosti državne uprave. CVI je takšno strategijo oblikoval za obdobje od leta 1996 do leta 2000 ter za obdobje do leta 2004. Zaradi tehnoloških novitet in sprememb v delovanju državne uprave je bilo nesmiselno oblikovati strategijo za daljše časovno obdobje. Prvi del strategije (do leta 2000) je bil namenjen predvsem uvajanju informacijske infrastrukture v državne organe, drugi del dokumenta (do leta 2004) pa je bil že bolj specifičen, saj se nanašal na uvajanje e-poslovanja v državne organe (Colnar et al., 2000, str. 3).

Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (v nadaljevanju Strategija e-poslovanja v JU) je predstavljala osnovo, na podlagi katere je bil za operativno izvedbo projektov pozneje izdelan še Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (v nadaljevanju Akcijski načrt). Uresničevanje slednjega se spremlja vsaka dva meseca v posebnih poročilih o izvajanju Akcijskega načrta, v katerih pa je izpostavljena primerjava uresničevanja e-storitev med Slovenijo in EU ter glavni napredek storitev programa e-uprava.⁷

Osnovno izhodišče dokumenta, ki je bil pripravljen v sodelovanju z drugimi državnimi organi in zunanjimi strokovnjaki, je bilo definiranje aktivnosti na področju informatizacije državne uprave RS s poudarkom na uvedbi e-poslovanja kot temeljni značilnosti informacijske družbe. Vsebina je bila usklajena z evropskimi in slovenskimi dokumenti, med katerimi so bili najpomembnejši:

⁶ Pri prevzemanju in izvajanju pravnega reda, ki zadeva informacijsko družbo, imata Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Uradni list RS 57/2000, zadnja sprememba 98/2004) in Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Uradni list RS, št. 77/2000, zadnja sprememba 2/2001) pomembno vlogo. Sam zakon je v celoti usklajen z določili primarne evropske zakonodaje in prevzema vse določbe direktive Evropskega parlamenta in Sveta v okviru Skupnosti za elektronske podpise (»Directive of the European Parliament and of the Council of 13 December 1999 on a Community framework for electronic signatures«).

⁷ Vsa poročila o napredkih ter primerjava razvitosti e-poslovanja z državami EU so na voljo na spletnih straneh portala e-uprave: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portalStran.euprava?pageid=48>.

Bangemanovo poročilo, Bonnska deklaracija, E-Evropa – Informacijska družba za vse in Modra knjiga. Cilje Strategije e-poslovanja v JU, med katerimi je bilo e-poslovanje identificirano kot globalni cilj, lahko razdelimo na dve področji: področje notranjega delovanja javne uprave in področje delovanja javne uprave navzven. Prvi sklop ciljev, usmerjen v izboljšanje notranjega delovanja javne uprave, je obsegal (Silič et al., 2001, str. 7–8):

- razvoj komunikacijskega omrežja v okviru sprejetih standardov in zagotovitev medsebojne povezanosti;
- evidentiranje vseh postopkov javne uprave in priprava na avtomatizacijo in informatizacijo v njihovem izvajanju;
- razvoj povezanih informacijskih sistemov, registrov in drugih zbirk podatkov, s čimer bi bila zagotovljena notranja enotnost in povezanost, posledično pa tudi prijaznost javne uprave navzven;
- razvoj storitev s področja e-uprave in izobraževanje delavcev javne uprave o uporabi novih e-upravnih storitev;
- vzpostavitev organa nadzora, katerega naloga bi bilo opravljanje skrbništva nad izvajanjem strategije.

Šlo je torej za usmeritve k racionalizaciji poslovanja javne uprave, k spodbujanju vseh vidikov e-poslovanja ter omogočanju večjega pregleda nad delovanjem javne uprave. Drugi skop ciljev, ki so se nanašali na odnos javne uprave do svojih državljanov, je bil v Strategiji e-poslovanja v JU osredotočen predvsem na vzpostavitev enotnega državnega portala, ki bi bil javnosti dostopen 24 ur na dan, 365 dni v letu, ponujal pa bi dostop do vseh informacij in storitev na enostaven in za uporabnika prijazen način. Usmeritve na tem področju so bile (Silič et al., 2001, str. 7–8):

- zagotavljanje hitrega, cenovno ugodnega in kakovostnega dostopa državljanov do storitev javne uprave;
- omogočanje posredovanja informacij in storitev na za uporabnika prijazen in enostaven način;
- skrajšanje odzivnih časov na zahteve državljanov za storitve javne uprave in
- kakovostnejše sodelovanje med javno upravo in uporabniki njenih storitev.

Izvedbeni akt že sprejete Strategije e-poslovanja v JU je predstavljal Akcijski načrt, katerega prva verzija je bila pripravljena v letu 2002, zadnja, četrta pa septembra lansko leto. Namen Akcijskega načrta je v zagotavljanju pogojev za pospešeno uvajanje e-poslovanja v javni upravi, sprotno odpravljanje ovir pri razvoju e-storitev ter ažurno spremljanje dosežkov na področju e-uprave. Načrt sprotno opredeljuje tudi konkretizacijo ciljev in določa mehanizme za spremljanje

načrtovanih in že izvedenih aktivnosti. Zaradi tega ga je treba sprotno osveževati, saj pri izvajanju nalog, programov in posameznih projektov prihaja do rednih sprememb. Zadnja usklajena verzija kaže dejanski nabor storitev e-uprave, obenem pa predstavlja dopolnitve predhodnih različic dokumenta.

Pri prehodu na uvajanje projekta e-uprave je treba vedeti, zakaj težimo k e-upravi in kakšni so cilji prizadevanj prehoda na e-poslovanje. Izoblikovati je treba vizijo razvoja e-uprave, definirati trenutno stanje na področju razvitosti IKT in predvsem ugotoviti, ali obstaja politična volja za implementacijo tega velikega projekta. Razčistiti je treba dileme, kot so: definiranje seznama poslovnih procesov in funkcij, ki so/bodo predmet prehoda na elektronski način dela (pomembno je upoštevati postopnost, ki je vodilo do uspeha), oblikovanje načrta in ustrezno projektno vodenje (prehod zahteva usklajenost medsebojnih ravnanj in akcij vseh udeležencev v procesu), premagovanje upora z metodo prepričevanja, določitev metodologije merjenja rezultatov. Uvajanje t. i. e-strategije v upravo lahko uresničimo s primerno prenovo poslovanja in informatizacijo poslovnih procesov. Prilagoditi in spremeniti pa je treba ne le način poslovanja, temveč tudi miselnost ljudi. Uspešen prehod na e-upravo ni pogojen le z uvedbo tehnoloških rešitev, ki jih nudi sodobna tehnologija. Težave se najpogosteje pojavijo pri spreminjanju miselnosti ljudi. Aktivno sodelovanje je glavna ovira, ki jo je treba odpraviti, na različne načine in z uporabo različnih sredstev je treba motivirati ljudi, da sodelujejo pri oblikovanju idej, rešitev in skupnih izboljšav, saj bodo le na ta način prispevali k doseganju skupnih ciljev in boljših rezultatov (Kovačič in Jaklič, 2003, str. 303 in Roadmap for E-government in the developing world: 10 questions E-Government Leaders Should Ask Themselves. [URL: <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>], 07.01.2005).

Vizija e-uprave v Sloveniji je v začetku zasledovala predvsem cilje, ki so bili usmerjeni na pospeševanje razvoja in uvajanja e-storitev za prebivalce RS in poslovne subjekte, na izboljšanje koordinacijske vloge med posameznimi ministrstvi, na optimizacijo porabe finančnih virov, ki so bili namenjeni informatizaciji funkcij javne uprave. Ugotovljeno je bilo, da je razvita in postavljena potrebna tehnološka infrastruktura, manjkale so predvsem vsebinske aplikacije in e-storitve. Problemi, povezani z uresničevanjem Strategije e-poslovanja JU, so se nanašali tako na pomanjkanje finančnih virov,⁸ slabo in predvsem podcenjeno kadrovske sestavo kot tudi na počasno prenovo procesov in nepovezanost javnopравnih registrov. Prioritetna delovna področja so bila tista, na katerih so uporabniki najprej pričakovali rezultate: javne finance, notranje zadeve, gospodarstvo ter seveda področje aplikacij za delo s strankami. Tako je na podlagi

⁸ Kot zanimivost lahko navedem podatek, da naj bi ZDA v letu 2000 porabile kar 1,5 milijona dolarjev za razvoj internetnih rešitev, znesek pa naj bi do leta 2005 dosegel vrtočglavih 6,2 milijonov ameriških dolarjev (Layne in Lee, 2001, str. 123).

usklajevanj nastal nabor e-storitev, ki se je v času izvajanja projektov dopolnjeval, njegova uspešnost pa se ugotavlja s posebnimi kazalci, povzetimi po evropski metodologiji (»eGovernment indicators for benchmarking eEurope«). Merska lestvica od 0 do 4 označuje posamezne stopnje, ki pomenijo, da informacije o določeni storitvi niso oziroma so dostopne na internetu (stopnja 0 in 1), da je omogočeno shranjevanje obrazcev (enosmerna komunikacija, stopnja 2), ali pa je poleg izpolnjevanja vloge omogočena tudi oddaja le-te prek interneta (dvosmerna komunikacija, stopnja 3). Najvišja, četrta stopnja (transakcija) pomeni izvedbo celotne storitve prek interneta (Silič et al., 2002, str. 2–7).

V zadnji različici Akcijskega načrta je zapisana tudi stopnja realizacije od novembra leta 2002 do septembra 2004. Primerjava je pokazala, da je bilo v tem času od skupno 143 definiranih projektov v pripravi 15 projektov (10,49 %), v fazi vzpostavitve so bili trije, kar je pomenilo 2,1 %. 74 projektov oziroma 51,75 % jih je bilo v fazi izvajanja, medtem ko jih je bilo 48 že zaključenih (33,57 %). Skupno število znanih projektov, ki so bili opredeljeni v prvem in nato v zadnjem Akcijskem načrtu, se je povzpelo iz 74 na 143 (Silič et al., 2004, str. 1–4). Poročilo o trenutnem stanju, ki izhaja iz zbirnega poročila na dan 14.11.2004, navaja 307 e-storitev, kar je v primerjavi z letom 2002 za 76 e-storitev oziroma za 24,8 % več. Napredek je očiten, a v prihodnjem obdobju bo treba realizirati še druge e-storitve, predvsem tiste na področju gospodarstva (G2B) (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Zaključno poročilo o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave, 2004, str. 3).

Na področju elektronskih upravnih storitev za državljane in podjetja je bil vzpostavljen državni portal e-uprava, ki danes podpira 16 življenjskih dogodkov za prebivalce in pet življenjskih dogodkov za pravne osebe.⁹ Portal kot osrednja vstopna točka je dobra osnova za nadaljnji razvoj elektronskih informacij in storitev javne uprave, a njen nabor je zaenkrat le deloma zadovoljiv, predvsem se kaže težava v nestandardiziranosti in nepovezanosti v pregleden sistem življenjskih in poslovnih dogodkov. Pregled notranjega poslovanja javne uprave pokaže, da so na voljo spletne aplikacije za poslovne procese, kot so: e-vlada, zakonodajni postopek, upravni postopek, poslovanje z dokumentarnim gradivom, finančno poslovanje. Tudi podatkovne baze so po večini informatizirane, izjemo

⁹ Delujoče elektronske storitve s spletnimi vpogledi za državljane so: zemljiška knjiga, vpogled v lastne osebne podatke (VLOP), kataster, sodni register, informacijski servis podatkov (ISPO), informacije javnega značaja, klasje, interaktivni atlas, register predpisov. Elektronske storitve za državljane: e-davki za fizične osebe in 37 e-storitev prek centralnega informacijskega sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje. Delujoče elektronske storitve s spletnimi vpogledi za gospodarstvo: zemljiška knjiga, kataster, sodni register, e-carina, interaktivni atlas, register predpisov. Elektronske storitve za gospodarstvo: e-davki za pravne osebe, e-letna poročila (AJPES), e-zaposlitve za podjetja, elektronske storitve za notarje, 13 e-vlog prek centralnega informacijskega sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje (Državni portal Republike Slovenije [URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>], 15.01.2005).

predstavljata matična evidenca in register gospodinjstev. Pomanjkljiva pa je informacijska podpora kadrovskemu poslovanju in upravljanju z nepremičninami.

Uveljavitev e-poslovanja je za slovenske državne organe zahtevna naloga, ki se jo je treba lotiti premišljeno, predvsem pa sistematično. IKT ima velik vpliv in pomen za ekonomski ter družbeni razvoj Slovenije. Tega se zaveda tudi Vlada RS, ki je začela s približevanjem in vključevanjem v aktivnosti Evropske komisije na področju informacijske družbe. Državna uprava je med prvimi začela z informatizacijo svojega poslovanja in je hkrati tudi največji organ, ki pri svojem poslovanju uporablja elektronski način. S svojim obnašanjem in finančnimi investicijami vpliva na dogajanje na domačem trgu ter na druge potencialne uporabnike. Ker se tudi sama tega zaveda, veliko vlaga v izobraževanje in usposabljanje. Izgradnja ustreznega komunikacijskega sistema, ki bo omogočal dobro povezavo ne le znotraj same uprave temveč tudi na relaciji z EU in njenimi organi, kot vlaganje v lastno IKT, še vedno ostaja prioriteta naloga (Banovec Tomaž et al. [URL: <http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/modraknjiga.pdf>], 17.02.2005).

Državna uprava se mora zavedati, da njeno delo ni samo sebi namen, pač pa mora zadovoljevati predvsem potrebe državljanov. Z novim medijem je država spoznala, da le-ta ponuja veliko več, kot je na prvi pogled videti. Danes na zadošča samo prisotnost na svetovnem spletu, vidno in vse bolj pomembno vlogo igra tudi predstavitev in vsebina, ki pri uporabniku vzbudi zanimanje in željo po ponovnem obisku spletnega mesta. Potencial interneta je celo širši, saj poleg kompleksnih spletnih predstavitev omogoča tudi dvosmerno komunikacijo, interakcijo in transakcijo. Univerzalna dostopnost in razmeroma enostavna uporaba sta prispevali k hitri popularizaciji novega medija. Pa vendar ni vse v količini objavljenih informacij, zajetih na posameznem spletnem mestu, bistvenega pomena je sistematičnost, celovitost, kakovost ter seveda izpolnjevanje ciljev, ki za uporabnika prinašajo koristi.

V želji po pojavljanju in predstavitvi na internetu se žal pre pogosto srečujemo s številnimi komercialnimi predstavitvami, ki so vsebinsko, tehnično in oblikovno neustrezne. Namesto da bi bila predstavitev za uporabnika enostavna, prijazna, zanimiva in koristna, se le-ta srečuje predvsem s težavami, kot so: iskanje dokumentov, počasno nalaganje spletnih strani, neažurno objavljanje novic ipd.¹⁰ Posamezne države imajo oblikovane različne nacionalne strategije razvoja informatizacije vladnih služb, na podlagi katerih so nastali tudi različni sistemi

¹⁰ V letu 1998 naj bi bilo kar 90 % komercialnih spletnih strani funkcionalno neuporabnih. Raziskave so pokazale, da so uporabniki porabili 42 % časa, ki so ga imeli na razpolago za opravljanje naloge, samo za iskanje informacije na posamezni spletni strani (Nielsen. [URL: <http://useit.com/alertbox/981018.html>], 21.03.2005).

vladnih predstavitev. Le-ti se med seboj razlikujejo po stopnji centraliziranosti, demokratizacije, odprtosti sistema ter stopnji informiranja (Kramberger et al., 1998, str. 212–213). Tako po stopnji centraliziranosti razlikujemo: enoten, univerzalen sistem spletnih predstavitev oziroma samostojno, celično organiziranost spletnih predstavitev po posameznih vladnih službah.¹¹ Stopnja demokratizacije je odvisna od možnosti interakcije in sodelovanja državljanov prek spletnih predstavitev. Kriterij odprtosti sistema pa kaže na orientiranost spletnih predstavitev v odnosu država – država (G2G) oziroma država – državljani (G2C). Z novimi tehnologijami lahko vladne službe izboljšajo svoje delovanje, ki na ta način lahko postane boljše, učinkovitejše, hitrejše in cenejše.

Za uresničitev ciljev za izboljšanje spletne podobe državne uprave je Vlada RS septembra 2004 sprejela pomemben strateški dokument z naslovom Strategija delovanja in razvoja državne uprave na svetovnem spletu. S tem dokumentom je svetovni splet postavila za svoj primarni komunikacijski medij, medij prihodnosti in naredila pomemben korak k zagotavljanju učinkovite in za državljane prijazne državne uprave. Spletne predstavitve državnih organov lahko predstavljajo temelj ne le za posredovanje informacij, temveč tudi za neposredno interakcijo med državljani in vlado.

Strateški dokument vključuje predstavitev ciljev in poslanstva državne uprave na svetovnem spletu, oblikovanje izhodišč in standardov, ki bodo pripomogla k celovitemu, integriranemu in koordiniranemu pristopu pri delovanju vseh spletnih mest državnih organov ter predvsem uresničitev vizije demokratične in učinkovite državne uprave, ki je usmerjena k svojim državljanom ter njihovim zahtevam, potrebam in željam.

V nadaljevanju poglavja je predstavljeno stanje na področju podobe spletnih strani državnih organov RS, in sicer v obdobju od leta 2001 do 2004. Prva celovita raziskava, ki jo je opravila raziskovalna družba CATI, je pokazala trenutno stanje v 2001, ki je bilo ocenjeno kot zelo slabo, osrednje sporočilo raziskave pa je bila potreba po takojšnjem ukrepanju. Vlada RS je na podlagi omenjene raziskave imenovala posebno delovno skupino, sestavljeno iz strokovnjakov MID, CVI, Urada Vlade Republike Slovenije za informiranje (v nadaljevanju UVI), Urada za organizacijo javne uprave ter Urada predsednika Vlade Republike Slovenije (v nadaljevanju UPV). Pri oblikovanju Strategije so sodelovali tudi drugi priznani strokovnjaki, njena vsebina pa je bila v obliki javne obravnave predstavljena tudi širši javnosti, ki je imela možnost vključevanja v samo pripravo dokumenta. Glavna

¹¹ Za Slovenijo decentraliziran sistem vladnih predstavitev ni primeren, saj so stroški za posamezne predstavitve nesorazmerni glede na njihovo obiskovanost in nepravočasno informiranje. Pomembne vsebine manjkajo, njihov uporaba pa je težavna (Kragelj, 2003, str. 141).

zadolžitev delovne skupine je bila priprava strateškega dokumenta, ki bo organom državne uprave služil kot osnova za preoblikovanje starih spletnih strani ter pripravo in vzdrževanje novih.

3.2 Ocena stanja

Konec leta 2001 je bila po naročilu MID in UVI izvedena obsežna raziskava slovenskih vladnih spletnih predstavitev. Analiza, ki je bila izvedena na celotnem sistemu vladnih spletnih predstavitev kot tudi na posameznih predstavitev vladnih služb in ministrstev, je pokazala, katere so glavne pomanjkljivosti, ki bi jih bilo treba v čim krajšem času odpraviti, če bi želeli povečati stopnjo participacije Slovencev pri sprejemanju pomembnih odločitev in izvajanju upravnih zadev na elektronski način. Stopnja udeležbe je namreč odvisna tudi od stopnje zadovoljstva in pričakovanih koristi s strani končnih uporabnikov, državljanov. Analitično poročilo je vsebovalo tudi konkretna priporočila in napotke za izboljšavo spletnih strani ter smernice za nadaljnji razvoj.

V analizo, ki sta jo skupaj izvedli raziskovalna družba CATI in podjetje za interaktivno komuniciranje Profano (v nadaljevanju raziskava CATI) je bilo vključenih 53 predstavitev, med njimi tudi spletna predstavitev predsednika vlade, vsa ministrstva ter še nekatere druge vladne službe, uradi in upravne enote. Namen analize je bil predvsem v iskanju odgovora na vprašanje, kako dobro slovenske vladne spletne strani izkoriščajo priložnosti, ki jih ponuja internet in kako uspešni so pri realizaciji ideje o elektronskem vladanju. Kriteriji evalvacije so bili: uspešnost (»effectiveness«), učinkovitost (»efficiency«), enakost (»equity«), ustreznost (»adequacy«), odzivnost (»responsiveness«) (Kragelj, 2004, str. 34, 40). Splošna ocena vsebine, grafične podobe, tehničnih rešitev, področja varnosti, uporabnosti in dostopnosti je bila dokaj slaba, saj je bila večina predstavitev identificiranih kot oblikovno, vsebinsko in tehnično neustreznih. Obstoječe spletne strani so bile med seboj preveč raznolike in za državljana neuporabne. Ključne ugotovitve CATI raziskave povzemam v nadaljevanju besedila.

Uporabnost

Za uporabno spletno stran ne zadostujeta le univerzalna dostopnost in zanesljivost objavljenih informacij na spletiščih. Pomembna je tudi skladnost s politiko delovanja in pojavljanja državnega organa na internetu, kakor tudi in predvsem uresničevanje potreb, zahtev in želja uporabnikov. Uporabnost lahko definiramo kot »stopnjo, do katere lahko v danih okoliščinah tipičen uporabnik z

zadovoljstvom uporablja proizvod za učinkovito in uspešno doseganje točno določenih ciljev«. ¹²

Uporabno spletno strani v očeh uporabnika lahko definiramo tudi z naslednjimi dejavniki: dostop do spletnih strani in hitrost prikazovanja oziroma odpiranja posamezne strani, navigacija spletne strani in njena organiziranost, spletna vsebina (iskanje informacij, koristnost, možnost nadaljnje uporabe), različne oblike pomoči (npr. FAQ) in interaktivnost. Vladna spletišča morajo dvigniti raven zaupanja njenih uporabnikov, predvsem z zagotavljanjem pozitivne uporabniške izkušnje in z zadovoljevanjem njihovih potreb, a tudi z doseganjem zastavljenih ciljev posameznega državnega organa in sistema organov kot celote (Cunliffe, 2000, str. 299). Če uporabnik ne najde tistega, kar išče oziroma je tisto, kar je našel, neuporabo, potem ne moremo reči, da je spletna stran dosega svoj namen. Sporočilo t. i. modela treh U-jev je jasno: »useful, usable, used« (Quality Framework for UK Government Website Design: Usability issues for government websites. [URL: <http://e-overnment.cabinetoffice.gov.uk/assetRoot/04/00/37/39/04003739.pdf>], 07.01.2005.).

Naj na tem mestu omenim terminološki problem pojma uporabnosti. V angleškem jeziku so različni izrazi, vezani na termin uporabnost: »usefulness«, »utility« in »usability«. V slovenščini pa so omenjeni pojmi združeni v eno samo besedo, tj. uporabnost. Konkretizacija posameznih angleških izrazov prinese naslednji rezultat: »usefulness« pomeni uporabnost v kontekstu funkcionalnosti spletne strani, ki pomeni lastnost izpolnitve vseh potreb, želja in zahtev. »Utility« pomeni uporabnost s smislu koristnosti spletne strani in opravljanja posameznih funkcij, medtem ko se pojem »usability« nanaša na to, kako hitro, dobro in uspešno lahko uporabniki opravljajo posamezne funkcije. V slovenski besedi uporabnost so torej združeni naslednji pojmi: funkcionalnost, koristnost in/ali uporabnost (Kragelj, 2003, str. 636).

Nielsen navaja pet lastnosti uporabnosti (Nielsen v Kragelj, 2003, str. 636):

- enostavnost učenja (»learnability«);
- učinkovitost delovanja ob določenem znanju uporabe (»efficiency«);
- možnost napak pri uporabi (»errors«);
- koristnost pridobljenega uporabniškega znanja za ponovno uporabo (»memorability«) in
- subjektivno zadovoljstvo ob uporabi (»satisfaction«).

¹² »Usability: Extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use« (ISO - Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (Part 11): Guidance on usability. [URL: <http://www.idemployee.id.tue.nl/g.w.m.rauterberg/lecturenotes/ISO9241part11.pdf>], 09.04.2005).

Tudi načine za ocenjevanje uporabnosti spletnih strani lahko razdelimo v več kategorij: poizvedovanje, strokovni pregled in testiranje uporabnosti (Maligoj in Kragelj, 2002, str. 256). Slednji je bil uporabljen tudi v primeru raziskave, ki je bila izvedena v letu 2001. Z zornega kota najbolj splošnega vidika spletnih strani tj. vidika uporabnosti, je bilo ugotovljeno, da uporabniki pogrešajo enotno vstopno točko, ki bi predstavljala tudi glavna vrata v svet vladnih spletnih strani. Veliko uporabnikov namreč slabo pozna strukturo delovanja države, zato temu primerno pogosto ne vedo, kam se obrniti (tako v živem svetu kakor tudi na internetu). Rezultat je največkrat zmedenost obiskovalcev, ki so bili mnenja, da spletne strani niso enotne, da posredujejo enake vsebine na različne načine, s čimer poleg nezadovoljstva pri uporabnikih zmanjšujejo tudi kredibilnost tovrstnih spletnih strani. Uporabniki so izpostavili tudi neenotno vizualno podobo vladnih spletnih strani, različnost navigacijskih menijev in iskalnikov ter slab izkoristek prostora, namenjen posredovanju vsebine. Kakovost slednjih je bila po oceni uporabnikov izredno slaba, saj so le-ti v rezultatih prikazali preveč nepreglednih zadetkov oziroma se je celo pripetilo, da niso našli ničesar (Batagelj et al., 2002a, str. 13–15).

Rezultati analize si bili slabi tudi na področju ažurnosti vsebine spletnih strani. Neažuriranje in objava (pre)starih informacij sta motili uporabnike, ki so med drugim pogrešali tudi datum objave posameznih novic, in se spraševali o smiselnosti spletnih strani, katerih oblika je bila zastarela, objavljeni teksti pa so bili stari celo nekaj let. Način strukturiranja in poimenovanje vsebine je bil ocenjen kot neenoten, URL naslovi so bili predolgi, prezapleteni in predvsem težko zapomnljivi. Oblika in format objavljenih vsebin na internetu sta bila neprimerna, uporabniki so negodovali nad posebnimi dodatki programske opreme, ki bi jih potrebovali za pregled posameznih vsebin, pogosto je bila celo onemogočena nadaljnja uporaba.

Priporočila za področje izboljšanje uporabnosti spletnih strani organov državne uprave so bila (Batagelj et al., 2002a, str. 13–18):

- enotna vstopna točka v obliki osrednjega državnega portala (www.gov.si);
- uporaba podobnih elementov prepoznavnosti (oblika, barva ipd.) in obvezna uporaba državnih simbolov na vseh vladnih straneh;
- podoben princip delovanja vseh navigacijskih menijev in iskalnikov;
- enostavno delovanje iskalnikov z jasno prepoznavno in razumljivo uporabo;
- ažurno objavljjanje novic in drugih vsebin s področja dela državnega organa;¹³

¹³ V 45. členu Zakona o medijih tudi piše, da morajo »državni organi in posamezniki, ki opravljajo javne funkcije, dajati resnične, popolne in pravočasne informacije o vprašanih s svojega področja za objavo v medijih« (Uradni list št. 35/2001).

- URL naslovi naj bi bili logični, iz njih pa naj bi bilo razvidno ime državnega organa in vsebina posamezne spletne strani;
- primerna oblika in format vseh na internetu objavljenih vsebin, ki bi morale biti dosegljive v obliki HTML, dokumenti za tiskanje pa poleg oblik DOC in PDF tudi v RTF obliki.

Vsebina

Vsebina kot najmočnejša komponenta, ki vpliva na zadovoljstvo uporabnikov, je bila v raziskavi nizko ocenjena, saj uporabniki niso bili zadovoljni z uporabnostjo informacij. Uporabnika ne zanima toliko predstavitev poslanstva, vizije in ciljev posameznega državnega organa, bolj kot tovrstno vsebino bi želel poiskati informacijo, na podlagi katere bi lahko rešil morebitne probleme z državo ter prejel napotke za njihovo rešitev. Organizacija vsebine spletnih predstavitev je bila v raziskavi ovrednotena kot nepregledna, celo kaotična, njena količina pa je bila nestrukturirana ter uporabniku posredovana na neustrezen način (npr. brez prikaza tabel, diagramov in drugih elementov, ki bi uporabniku omogočili hitrejšo in kakovostnejšo razumevanje). Vladne spletne predstavitve so bile v veliki meri ocenjene kot neuspešne pri uresničevanju najbolj osnovnih ciljev (obveščanje javnosti), neustrezne in tudi neodzivne. Možnosti interneta kot vizualnega medija niso bile izkoriščene; še več: pojavljanje slovničnih napak je še dodatno prispevalo k vtisu površnosti in nezanesljivosti informacij ter zmanjševalo verodostojnost objavljenih vsebin (Batagelj et al., 2002a, str. 19–21, Kragelj, 2003a, str. 145).

Priporočila, ki izhajajo iz CATI analize so bila (Batagelj et al., 2002a, str. 19–21):

- objava vseh za javnost dostopnih informacij;
- ločevanje vsebine glede na sorodnost ter horizontalna (sorodne vsebine na istem mestu) in vertikalna (od splošnega k posebnemu) struktura strani;
- preglednost strukture strani;
- objava le slovnično pravilno in vsebinsko korektno pripravljene vsebine.

Grafična podoba

V začetnem obdobju uporabe novega medija je bila pomembna predvsem prisotnost na svetovnem spletu. Le-ta je največkrat prišla do izraza v obliki najrazličnejših kreativnih oblikovnih rešitev in (ne)primernih spletnih predstavitev. Pozneje, v času ekspanzije, je v ospredje stopilo področje uporabe komunikacijskih in interakcijskih možnosti, ki jih nudi internet, področje kreativnih – oblikovnih rešitev pa se je preusmerilo k načrtovanim komunikacijskim akcijam z jasnimi cilji. Tekmovanje za številčnejše občinstvo se je preusmerilo v področje iskanja rešitev

za prijazno uporabo spletnih strani za njene obiskovalce. Na slednjo vpliva tudi grafična podoba (Maligoj in Kragelj, 2002, str. 255 ter Kragelj, 2003a, str. 130).

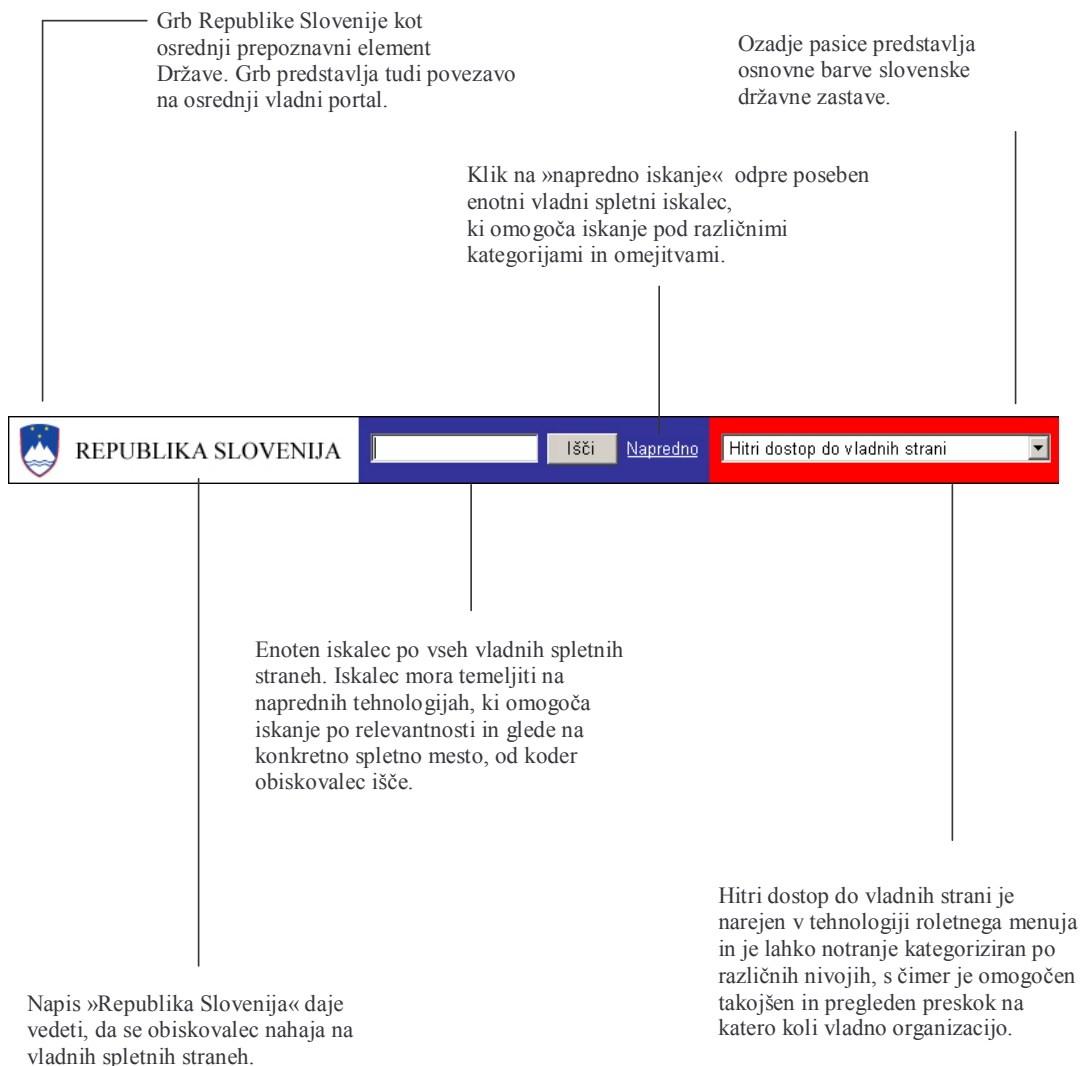
Predvsem pomanjkanje sistematičnosti v vseh oblikovalskih pogledih je bila glavna ugotovitev respondentov v raziskavi iz leta 2001, ki so jih motile razlike v velikost črk na posameznih straneh, razmerja med napisi, kričeče barve z avantgardnimi kreativnimi rešitvami, ki za spletišča organov državne uprave niso primerne. Razlikovanje tako po videzu, kot tudi po kakovosti med posameznimi spletnimi stranmi je bilo precej veliko, kar je nakazovalo potrebo po iskanju prave mere pri oblikovanju grafične podobe. Kompromis naj bi bil nekje med monotonijo in kričečnostjo; med kreativnostjo, ki vzbudi zanimanje, in informativnostjo, ki to zanimanje nato izkoristi. Pri tem pa agresivnost gotovo ni pot do uspeha (Batagelj et al., 2002a, str. 22–23). Če Nielsen pri oblikovanju spletnih predstavitev razlikuje pristop izdelave spletne strani skozi umetniško izražanje in pristop skozi iskanje ustreznih, uporabniško usmerjenih rešitev (Nielsen, 2000, str. 11), potem je za vladne spletne strani v letu 2001 veljalo predvsem prvo pravilo.

Priporočila za grafično podobo spletišč organov državne uprave (Batagelj et al., 2002a, str. 22–23) so bila:

- uporaba normalno velikih črk;
- uvedba vnaprej pripravljenih oblikovnih slogov, ki bi poenotili videz strani;
- boljši izkoristek prostora, ki je namenjen objavi koristnih, pomembnih informacij in ne grafični podobi;
- oblikovanje lastne identitete vsake spletne strani z vključevanjem v skupek spletišč državnih organov, ki skupaj tvorijo zaključeno celoto;
- poenotenje celostne grafične podobe države na internetu upoštevanje hierarhijo na internetu.

Za izboljšanje vizualne prepoznavnosti je bila v sklop priporočil zajeta tudi priprava t. i. »sigov pasice«, ki bi pripomogla k izboljšanju funkcionalnosti iskanja po samem spletišču, po drugi strani pa omogočila prehode med različnimi spletnimi stranmi. Pasica naj bi vsebovala grb slovenske države kot osrednji državni simbol slovenske države, oznako Republika Slovenija, iskalnik ter hitri dostop do vladnih strani. Shematski prikaz osnutka »sigov pasice« je prikazan na sliki 2.

Slika 2: Prikaz »sigov pasice«



Vir: Batagelj et al., 2002a, str. 42.

Tehnika

Različnost uporabljenih tehnologij je bila največja podana pomanjkljivost pri tehnični analizi, številne med njimi so bile bodisi nepreizkušene in nezanesljive oziroma v nekaterih okoliščinah popolnoma neuporabne. Velika večina spletnih strani se je predolgo nalagala, kar je posledično pomenilo odvrnitev uporabnika od izpolnitve cilja svojega obiska spletnega mesta. Leta 2001 je bila še neznanka tudi izjava lastnika posamezne spletne strani (t. i. »privacy statement«), iz katere bi bilo razvidno, katere osebne podatke zbira o obiskovalcih, kaj je njihov namen in kako bodo le-ti nadalje uporabljeni (Batagelj et al., 2002a, str. 24–25).

Priporočila za pripravo tehničnih izhodišč so bila (Batagelj et al., 2002a, str. 24–25):

- določitev in upoštevanje enotnih tehnoloških standardov;
- omejitev tehnologij glede na tip spletne strani;
- določitev maksimalne velikosti ene strani (do 50.000 bytov);
- uporaba meta podatkov (naslov, kratek opis, ključne besede);
- določitev standardov vzdrževanja;
- zagotavljanje varovanja zasebnosti in varnosti pri uporabi spletnih strani;
- približanje splošno veljavnim standardom konzorcija W3C.¹⁴

Rezultati analize so pokazali, da je bila kakovost vladnih spletnih strani v letu 2001 nizka, da od spletnih predstavitev posameznih ministrstev in vladnih služb niso imeli koristi niti uporabniki niti sama Vlada RS. Priporočila in smernice v CATI-jevem evalvacijskem poročilu za razvoj so se nanašala predvsem na dolgoročne rešitve, strateško načrtovanje in uspešnejšo uresničevanje strategije spletnih predstavitev državnih organov RS. Evalvacija je namreč pokazala, kateri so bistveni problemi, da je velika večina predstavitev neustreznih in ne izpolnjujejo pričakovanj uporabnikov. Tedanje spletne strani niso uresničevale ciljev vladne politike, kar je pomenilo, da bi bilo treba pripraviti poseben strateški dokument, ki bi predstavljal pravno podlago za celovito prenovo sistema vladnih predstavitev, dokument, ki bi vključeval tudi jasen načrt delovanja in razvoja državne uprave na svetovnem spletu, hkrati pa upošteval evropske in svetovne smernice na tem področju ter služil kot osnova za izdelavo vsake spletne strani.

Primerjalna ocena kakovosti spletnih strani je pokazala, da so strokovna javnost in uporabniki ocenili kakovost vladnih spletnih strani z oceno nezadostno. Ocena strokovne javnosti, ki so jo sestavljali skrbniki spletnih strani, novinarji in oblikovalci, je podala oceno kakovosti, ki se je gibala nekje med 2,4 in 3,5, pri čemer je ocenjevalna lestvica segala od 1 do 10, torej od ocene nezadostno do odlično.

Skupni zaključki te diskusijske skupine so se nanašali na definiranje funkcij, ki bi jih morale po njihovem mnenju opravljati vladne spletne strani (Batagelj et al., 2002, str. 18):

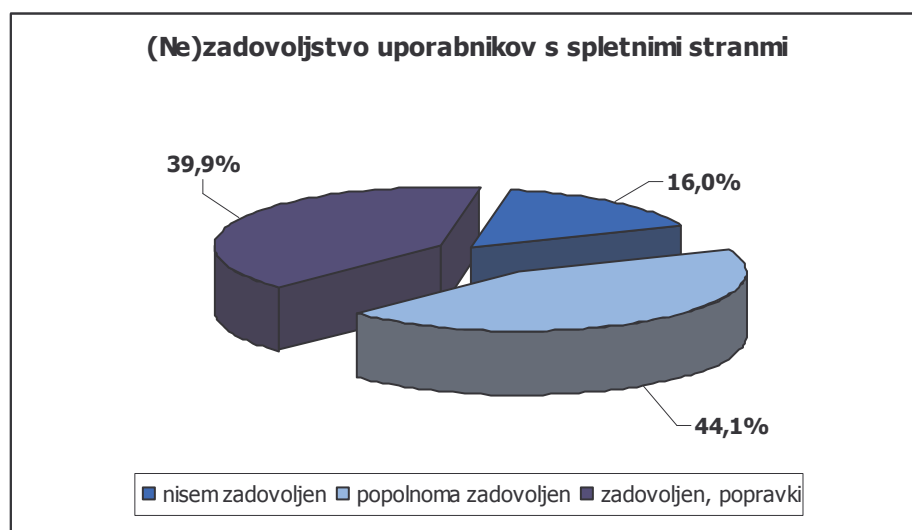
- predstavitev poslanstva Vlade RS in zaposlenih v državnih organih;
- informiranje državljanov o delu Vlade RS in komuniciranje z javnostmi;
- transparentnost delovanja Vlade RS;

¹⁴ W3C - World Wide Web Consortium.

- dostop do dokumentacije in navedba praktičnih informacij za državljane;
- storitve za državljane in njihova participacija pri delovanju Vlade RS.

Anketa med uporabniki strani je sicer pokazala manjšo stopnjo kritičnosti do kakovosti državnih spletnih strani, a navkljub temu je 40 % anketirancev predlagalo popravke, 16 % pa jih je bilo nezadovoljnih z zanesljivostjo informacij in razumljivostjo vsebin. Razmerje med zadovoljstvom in nezadovoljstvom uporabnikov je prikazano na grafu 6.

Graf 6: (Ne)zadovoljstvo uporabnikov s spletnimi stranmi



Vir: Batagelj et al., 2002a, str. 36.

Cilj evalvacije spletnih predstavitev, ki je bila opravljena v letu 2001, je bil ovrednotenje kakovosti spletnih predstavitev organov državne uprave in ugotavljanje, ali le-te izpolnjujejo cilje vladne politike na področju delovanja interneta in ali lahko služijo uporabnikom ter njihovim potrebam. Končni cilj analize pa je bila izdelava konkretnih napotkov, kakšne bi spletne strani morale biti in kakšne so smernice za njihov prihodnji razvoj. Priprava t. i. komunikacijske strategije spletnih predstavitev Vlade RS in posledično oblikovanje posebne delovne skupine, ki bi strategijo pripravila, se je izkazalo za nujno. Omenjena skupina naj bi pri pripravi dokumenta upoštevala vse razsežnosti novega medija, potrebe uporabnikov ter se osredotočila na koristnost in uporabnost vsebine, enostavnost in širšo dostopnost ter na področje varnosti in zasebnosti.

Na podlagi pričujoče analize, ki je pokazala, da obstoječe spletne strani organov državne uprave niso ustrezale niti osnovnim zahtevam uporabnikov niti veljavnim tehničnim standardom, je prišlo do spoznanja o nujnosti izdelave sistema pravil za

postavljanje spletnih strani. Slednji naj bi obsegal vse segmente priprave, izdelave ter vzdrževanje posameznega spletišča, vključno s konkretnimi vsebinskimi, oblikovnimi in tehničnimi napotki. Izdelava strateškega dokumenta je bila s sklepom Vlade RS št. 035-03/2002-1, z dne 18.07.2002 dodeljena posebni delovni skupini, katere naloge so bile opredeljene kot (Sklep št. 035-03/2002-1. [URL: <http://mid.gov.si/>], 24.03.2005):

- priprava strateškega dokumenta, ki bo vključeval smernice za razvoj in izboljšanje spletne podobe vladnih služb in ministrstev ter
- priprava minimalnih vsebinskih, tehničnih ter oblikovnih zahtev in priporočil, ki jih bodo morala upoštevati in vključiti v svoj koncept delovanja in razvoja spletnih predstavitev vsa ministrstva in vse vladne službe.

Vsebina, danes že sprejete Strategije, je razdeljena na dva ločena dela, pri čemer je prvi del namenjen opredelitvi poslanstva državne uprave na svetovnem spletu in doseganju strateških ciljev, drugi del pa razvoju državne uprave v prihodnosti. Ker je Strategija delno tudi politični dokument, sem se osredotočila predvsem na tisti del dokumenta, ki bo v operativnem smislu kar najbolj vplival na nadaljnje delovanje in razvoj spletnih strani, na t. i. akcijski načrt. Slednji zajema najbolj nujne in kritične popravke ter prilagoditve spletišč organov državne uprave, ki jih je mogoče izvesti v razmeroma kratkem časovnem obdobju in tudi brez večjih posegov v obstoječe spletne strani. Drugi del je posvečen prenovi oziroma postavitvi novih spletnih strani, ki bodo vključevale vsebinske, oblikovne in tehnične smernice, zapisane v Strategiji. Uresničevanje ciljev Strategije zahteva sistematičen pristop, za kar bi bilo treba v prihodnosti vzpostaviti posebno organizacijsko infrastrukturo, ki bi prevzela skrb za operativno delovanje, strateško vodenje in nadzor nad spletnimi stranmi.

V času nastajanja strateškega dokumenta, ki bo v prihodnosti predstavljal podlago za preoblikovanje celostne spletne podobe državne uprave, je MID izvedel še dodatno interno raziskavo spletnih strani vladnih služb in ministrstev (v nadaljevanju raziskava MID), ki je služila kot dodatek k takrat še nastajajočemu strateškemu dokumentu. Osnova za izvedbo raziskave, ki je bila v metodološko in vsebinsko pomoč, je bila že omenjena raziskava CATI. Cilj interne raziskave MID, ki je bila opravljena sredi leta 2003, je bil po eni strani namenjen primerjavi dobljenih rezultatov s podatki iz leta 2001, po drugi strani pa so rezultati pripomogli k analizi in oceni stanja spletnih strani državne uprave. Razkrite so bile tudi najpogostejše težave, ki se pojavljajo na posameznih spletiščih ter oblikovana stališča in smernice, ki so bila nato tudi vključena v Strategijo.

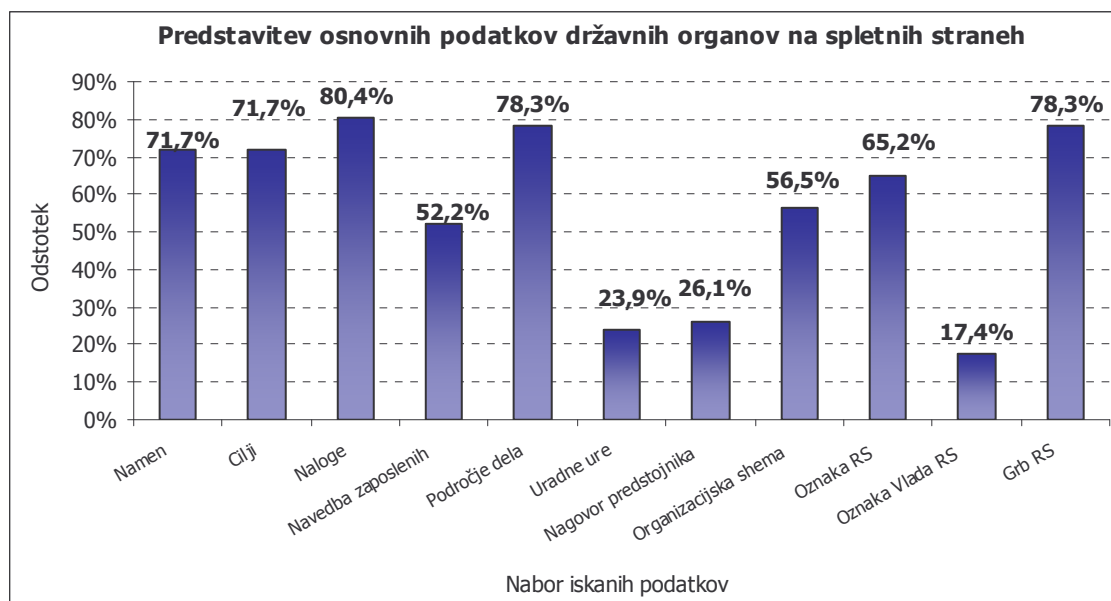
Vsebinska in tehnična analiza je zajela 46 spletnih strani vladnih služb in ministrstev (seznam organov, vključenih v raziskavo je objavljen v Prilogi 1). Rezultate raziskave MID lahko strnemo v naslednje ugotovitve (Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije, 2003):

- večina spletnih strani, ki so bile zajete v raziskavo, je imela na svojih spletnih straneh objavljene osnovne podatke (navedbo točnega naslova organa, telefonske številke, številke telefaksa, naslov spletnega mesta ...);
- petina proučevanih je imela naveden kontaktni naslov uredništva (t. i. »info naslov«);
- slabih 64 % spletnih strani v času raziskave ni imelo na svojih spletiščih navedenega imena tehničnega skrbnika (t. i. »webmaster«);
- splošna predstavitev državnih organov na svetovnem spletu je bila ocenjena kot dobra, saj je večina organov na svojih spletnih mestih imela objavljene informacije o namenu, ciljih in nalogah njihovega delovnega področja;
- le nekaj manj kot 18 % organov je imelo na svojih spletnih straneh oznako Vlada RS, ki je nujna in obvezna pri prepoznavanju s strani uporabnika, manj kot polovica pa je imela omogočeno tudi povezavo na spletne strani Vlade RS;
- mapo/načrt spletišča je imelo le 26 % državnih organov;
- kakovost iskalnikov je bila slaba, večina jih je omogočala le iskanje po trenutnem spletišču, ne pa tudi iskanje po celotni gov.si domeni;
- preverjanje odzivnosti je pokazalo, da je bil reakcijski čas na posredovano elektronsko sporočilo bodisi razmeroma dolg ali pa je bila vsebina posredovanega odgovora vsebinsko neustrezna in nepopolna. Skoraj 48 % poslanih elektronskih sporočil je ostalo neodgovorjenih.

V nadaljevanju podajam še nekaj grafičnih prikazov rezultatov, ki so bili pridobljeni z raziskovanjem spletišč državnih organov v letu 2003.

Obvezna sestavina vsake spletne strani državnega organa bi morala vsebovati osnovne podatke, med katere prištevamo: definiranje namena in ciljev organa, področje dela, uradne ure, državne oznake ipd. Graf 7 prikazuje odstotek prisotnosti obveznih predstavitvenih elementov na spletnih straneh državnih organov.

Graf 7: Predstavitev osnovnih podatkov državnih organov na spletnih straneh



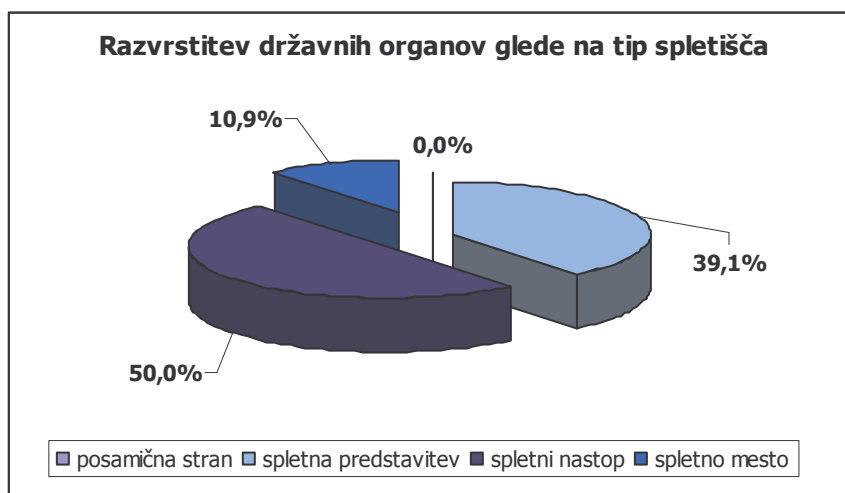
Vir: Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije, 2003.

Predstavitev osnovnih podatkov organa vsebuje nabor podatkov, kot so: namen, cilji, poslanstvo organa ipd. za uporabnika pogosto niso bistvenega pomena, a vendar je nujno, da so tovrstne informacije ne le prisotne na spletni strani, temveč tudi postavljene na vidnem mestu. Te informacije morajo biti zato objavljene v strnjeni, jasni in razumljivi obliki. Vidimo lahko, da je v letu 2003 velika večina državnih organov imela na svojih spletnih straneh predstavljen namen in cilje (71,74 %) ter področje delovanja (78,26 %). Kar precej manj jih je imelo objavljen tudi predstavitevni govor predstojnika organa (26,09 %), zaskrbljujoč pa je bil predvsem podatek o vsebovanih državnih oznakah. Oznako »Republika Slovenija« je imelo 65,22 % preučevanih spletišč, oznako Vlada RS pa le 17,39 % spletnih strani. Grb RS je imelo 65,22 % organov, kar je v primerjavi z letom 2001 za 13 odstotnih točk več. Le trije državni organi so na svojih spletnih straneh imeli objavljene vse potrebne državne oznake, in sicer: Ministrstvo RS za informacijsko družbo, Vlada RS ter Služba Vlade RS za zakonodajo.

Glede na tip spletišča, v katerega so bili posamezni organi razvrščeni (stran, predstavitev, spletni nastop oziroma spletno mesto),¹⁵ so bili rezultati naslednji:

- noben državni organ ni imel oblikovane le ene spletne strani, na kateri bi bile vsebovane informacije, ki bi samo potrjevale tudi fizični obstoj organa;
- nekaj več kot 39 % analiziranih spletnih strani se je uvrščalo v rubriko predstavitvenega tipa spletnega mesta;
- 50 % državnih organov se je v letu 2003 predstavljalo na internetu v obliki spletnega mesta;
- 10,87 % državnih organov pa je prek interneta omogočalo opravljanje e-storitev.

Graf 8: Razvrstitev državnih organov glede na tip spletišča



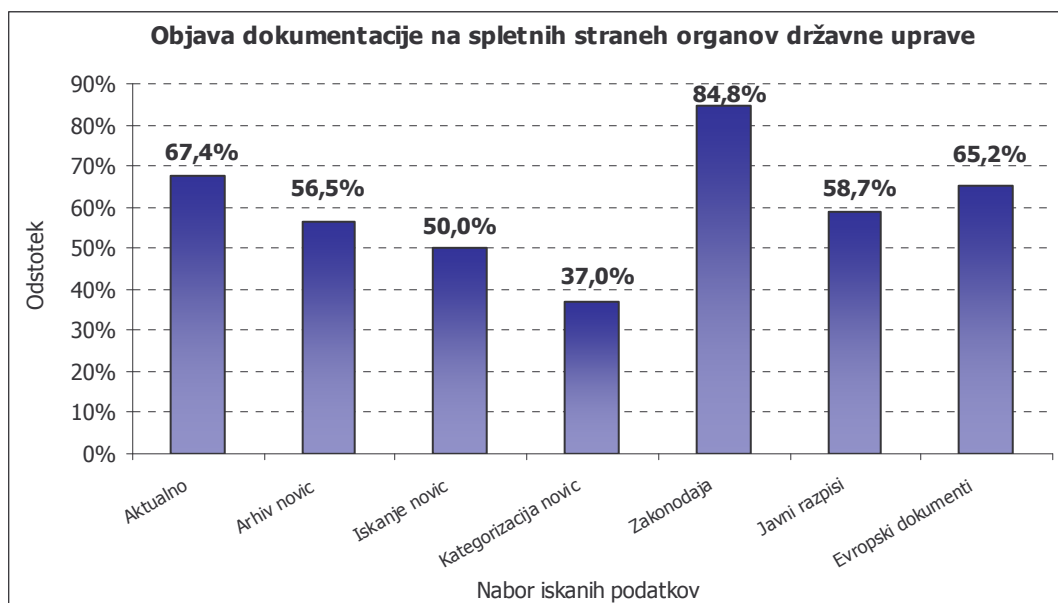
Vir: Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije, 2003.

Raziskava objavljene vsebine na spletnih straneh je pokazala, da so državni organi na spletnih straneh objavljali novice (aktualne in arhivske) z možnostjo iskanja, ponekod je bila omogočena tudi kategorizacija ter nadaljnja povezava na sorodne novice. Tudi objava aktualnih zakonskih podlag je bila na voljo, enako tudi vsebina javnih razpisov, čeprav je bila le-ta na razpolago le pri nekaj več kot polovici analiziranih spletišč.

¹⁵ Poznamo več različnih tipov spletišč državne uprave, ki so v nadaljevanju magistrskega dela tudi natančneje predstavljeni. Za lažje razumevanje rezultatov na kratko povzemam značilnosti posameznega tipa spletišča.

1. stran: v tem primeru imamo opravka z eno samo spletno stranjo in ne s spletiščem v polnem pomenu besede
2. predstavitev: spletišče, sestavljeno iz večjega števila spletnih strani, ki ne omogočajo interakcije
3. spletni nastop: spletišče, ki omogoča komunikacijo, ne pa tudi interakcije
4. spletno mesto: spletišče, ki omogoča interakcijo

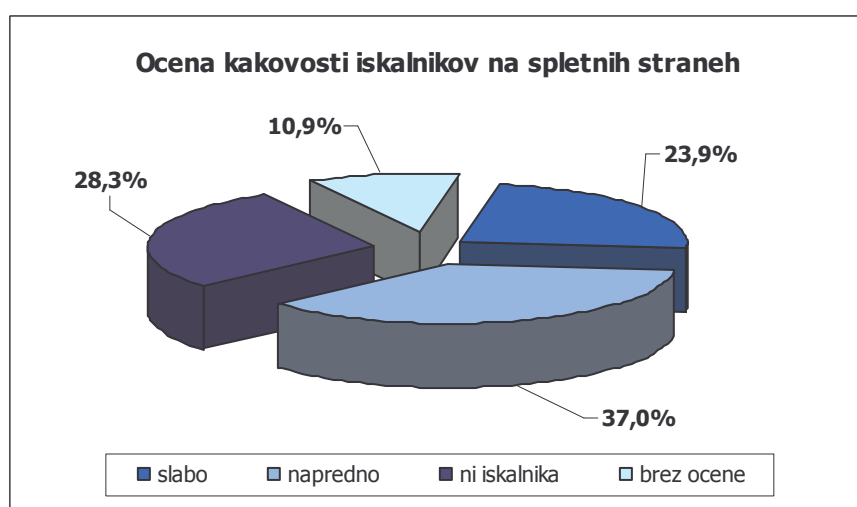
Graf 9: Objava dokumentacije na spletnih straneh organov državne uprave



Vir: Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije, 2003.

Kakovosten iskalnik, ki bi omogočal iskanje po ključnih besedah, po korenu besede, datumu oziroma drugih lastnostih, je bistvenega pomena, saj zagotavlja hitrejše in enostavnejše iskanje informacij. Analiza je pokazala, da je polovica organov zagotavljala le iskanje po trenutnem spletišču, nekaj manj kot 11 % pa jih je posamezne zadetke iskalo po celotni gov.si domeni. Kakovost iskalnikov je bila določena glede na kategorije: slabo, napredno oziroma ni iskalnika.

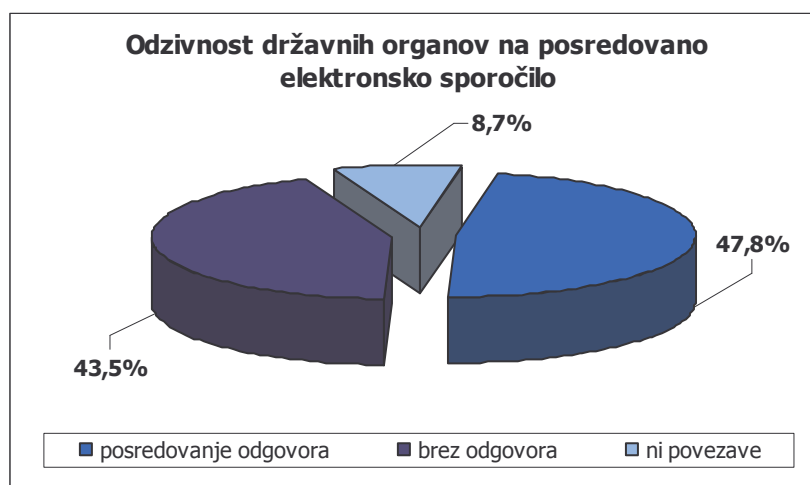
Graf 10: Ocena kakovosti iskalnikov na spletnih straneh



Vir: Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije, 2003.

Kot zanimivost navajam tudi podatek o odzivnosti državnih organov na poslana elektronska sporočila. Poslano jim je bilo elektronsko sporočilo s prošnjo za posredovanje konkretnih informacij (npr. uradne ure, konkretno vsebinsko vprašanje). Rezultati so bili izredno slabi, saj je manj kot polovica organov, vključenih v raziskavo, poslala povratno sporočilo (če že vsebinsko nepopolnega, pa vsaj formalni odgovor oziroma nekateri celo odgovor v obliki avtomatskega odzivnika), nekateri zapisani elektronski naslovi pa so bili celo brez povezave (8,7 %).

Graf 11: Odzivnost državnih organov na posredovano elektronsko sporočilo



Vir: Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije, 2003.

3.3 Razvoj državne uprave na svetovnem spletu

Razvoj sodobne in polno učinkovite državne uprave na svetovnem spletu je ambiciozen cilj, ki ga je mogoče doseči, vendar le z ustreznimi finančnimi investicijami in s korenitimi spremembami v organizaciji dela in notranjih procesih državne uprave. To v tehnološkem smislu pomeni uvedbo enotnih standardov in protokolov izmenjave podatkov ter združevanje zalednih zbirk in drugih podatkovnih virov. Z organizacijskega vidika pa je realizacija vizije težja, saj zahteva tudi spremembo miselnosti zaposlenih, ki jih je treba ustrezno izobraziti, usposobiti in pripraviti na uvedbo sprememb v procesu dela, jih motivirati in prepričati, da novi načini dela pomenijo možnost za boljše delovanje državne uprave. Predvsem organizacijski vidik predstavlja težavno nalogo, saj je državna uprava sinonim za tog sistem in rigidno »organizacijo«, ki se počasi in z uporabo prilagaja na novo nastale spremembe v svojem okolju.

Uspeh razvoja državne uprave na svetovnem spletu je odvisen od načina posredovanja storitev državljanom. Le-ta bi moral biti čim manj birokratski, čim bolj prilagojen uporabnikom in tudi čim cenejši za organe. Uporabniku je treba ponuditi hitro in preprosto izvajanje storitev in to ob vsakem času ter predvsem na njim prilagojen način. V središču pozornosti mora biti uporabnik in ne država. Potencial interneta je ogromen, zanimanje državljanov veliko, odprto vprašanje ostaja pripravljenost in interes države. Za popularizacijo državne uprave na internetu je treba zagotoviti tudi promocijo koristi na strani končnega uporabnika, med katere prištevamo (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005):

- prihranek časa za izvedbo posamezne aktivnosti;
- potencialni prihranek denarja;
- enostavnost poslovanja (kadar koli in kjer koli) in
- večja preglednost in odprtost delovanja državne uprave ter možnost izvajanja nadzora nad delom države.

Gre za poenostavitev odnosov med vsemi akterji, ki prinašajo koristi tako državljanom, gospodarskim subjektom in tudi državi. Slednja med glavne prednosti šteje predvsem večjo notranjo zmogljivost in storilnost ter zniževanje stroškov delovanja. Žal imamo pogosto opravka s predstavitvijo in posredovanjem informacij in storitev na neprimeren in za uporabnika neprilagojen način, kar še dodatno pripomore k zniževanju vrednosti, koristnosti in uporabnosti teh informacij. »Uporabniki svetovnega spleta od organov državne uprave pričakujejo več! Pričakujejo kakovostne informacije in njim prilagojene storitve« (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005).

Vsebina Strategije je namenjena vodilnim predstavnikom posameznih organov državne uprave in uradnikom, ki odločajo o načinu dela in notranjih delovnih postopkih, skrbnikom in urednikom spletišč ter osebju, ki pripravlja vsebine za objavo na internetu, zunanjim izvajalcem, ki sodelujejo pri razvoju, izdelavi, prenovi in vzdrževanju spletišč, ter strokovnjakom, ki skrbijo za tehnično podporo in implementacijo novih tehnoloških rešitev. Vsi, poleg državnih uradnikov, ki uporabljajo internet za posredovanje informacij v javnost, bi morali vsebino dokumenta dosledno upoštevati pri svojem delu (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005).

Poslanstvo državne uprave na svetovnem spletu je v zagotavljanju enostavnega in univerzalnega dostopa do e-storitev za vse državljane, v povečanju izrabe in

ponovne uporabe informacij ter uvajanju novih IKT, s poudarkom na skrbi za varnost in zasebnost pri izmenjavi podatkov. Pri vsem tem je treba upoštevati in prevzemati mednarodne smernice in domače pobude.

Petstopenjski model delovanja državne uprave vključuje (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005):

- visoko stopnjo centraliziranosti in integriranosti (enoten sistem spletnih strani, z enotno vstopno točko za opravljanje vseh storitev, za vse ciljne skupine, ki bo oblikovan na osnovi življenjskih situacij in ne na osnovi hierarhične strukture izvajanja uradnih postopkov);
- odprtost in demokratičnost z možnostjo neposredne interakcije z državno upravo;¹⁶
- transparentnost in storilnost;
- univerzalno dostopnost in usmerjenost h končnemu uporabniku ter
- varnost in skrb za zasebnost.

Da bi razvili omenjeni model in s tem dosegli dva ključna strateška cilja (izboljšanje odnosa med državno upravo in državljani ter dvig notranje učinkovitosti in kakovosti poslovanja), je treba slediti vsem pravicam, ki jih imajo državljani RS in izhajajo iz pravnih predpisov,¹⁷ izkoristiti interaktivne možnosti interneta in razviti elektronsko upravljanje z aktivno udeležbo državljanov. Razvoj tovrstnega modela ni enostaven, saj se lahko zatakne že pri zagotavljanju univerzalne dostopnosti, ki pomeni enakopravne možnosti za vse pri dostopu do ustrezne infrastrukture, ki omogoča dostop do interneta. To pa je že povezano z vzpostavitvijo javno dostopnih točk do interneta in s premagovanjem digitalne ločnice.¹⁸

Univerzalna dostopnost pomeni tudi dostop do informacij in storitev državne uprave na internetu glede na zmožnosti in sposobnosti uporabnikov, saj so le-ti lahko računalniško nepismeni oziroma gre za ljudi s posebnimi potrebami (npr.

¹⁶ Svetovni splet ni izoliran sistem, ampak odprt in demokratičen sistem, ki se aktivno povezuje s svojim okoljem: z državljani, organi javne uprave, s privatnim sektorjem ter drugimi organi in mednarodnimi institucijami. Sodobni elementi demokratične države so tako javnost dela, odprtost delovanja, preglednost in seveda možnost dostopa do informacij javnega značaja. Le s pravočasnim in seveda ustreznim obveščanjem državljanov se lahko zgradi vez zaupanja državljanov do državnih organov kot tudi možnost njihovega nadzora v širšem pomenu. Državljanje je treba informirati o izvajanju politike, pridobiti njihovo podporo kot tudi sodelovanje v obliki odzivov, predlogov in izraženih mnenj (Serajnik Sraka in Vidrih, 2001, str. 650-652).

¹⁷ Med pravne predpise, ki določajo dolžnosti države na področju informiranosti državljanov štejemo: Ustavo RS (Uradni list RS, št. 33/1991-I, zadnja sprememba 69/2004), Zakon o medijih (Uradni list RS št. 35/2001, zadnja sprememba 123/2004), Zakon o dostopu in posredovanju informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 24/2003), Poslovnik Vlade RS (Uradni list RS, št. 43/2001, zadnja sprememba 114/2004) in Uredbo o posredovanju informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 115/2003).

¹⁸ Digitalno ločnico lahko definiramo kot razkorak med tistimi, ki znajo in imajo možnost uporabljati IKT, ter tistimi, ki tega ne znajo oziroma te možnosti nimajo.

slabovidne, motorično omejene ipd). To zahteva definiranje najmanjšega skupnega imenovalca na področju infrastrukture, ki je potrebna za dostop do svetovnega spleta, pri čemer je treba dosledno upoštevati smernice in standarde, ki so predpisani v t. i. pobudi za splošno dostopnost do spletnih vsebin («Web Accessibility Initiative», v nadaljevanju WAI). Pobuda za spletno dostopnost predpisuje posredovanje vsebin na način, ki omogoča dostop do spletnih vsebin tudi uporabnikom s posebnimi potrebami.

Arcturjeva študija iz leta 2001 (Oblikovanje univerzalno dostopnih spletnih strani, 2001) vsebuje nabor priporočil za oblikovanje spletnih strani, ki zagotavljajo dostop do spletnih vsebin vsem uporabnikom, tudi tistim s posebnimi potrebami. Pojem univerzalne dostopnosti je razširjen na vse ljudi, ki lahko kadar koli, s katero koli za to pripravljeno tehnologijo in po sprejemljivi ceni dostopajo do spletnih informacij (Letourneau. [URL: <http://www.starlingweb.com/webac.htm>], 28.03.2005). Študija je pokazala, da se z večanjem števila uporabnikov interneta, večja tudi število uporabnikov s posebnimi potrebami, pri katerih imamo lahko opravka z vidnimi, motoričnimi ali slušnimi oziroma kognitivnimi, jezikovnimi in/ali drugimi omejitvami. Zato je treba preprečiti neprijazno spletno oblikovanje in doseči korenito spremembo v miselnosti spletnih oblikovalcev, ki se morajo zavedati, da lahko uporabniki do spletnih strani dostopajo na različne načine, na različnih platformah in z različnimi potrebami ter veččinami na področju računalništva.

Usmerjenost k uporabniku pomeni posredovanje informacij in e-storitev glede na zahteve, potrebe in želje posameznika. Splošno poznavanje ustroja državne uprave je med državljani relativno nizko in uporabnik se velikokrat znajde v položaju, ko ne ve, kateri državni organ je pristojen za reševanje njegovega problema, na koga se obrniti. E-uprava zasleduje štiri glavna vodila: izgradnjo sistema e-storitev za državljane, večjo dostopnost do državne uprave in njenih storitev, socialno vključenost in boljšo izkoriščenost informacij. Usmerjenost k uporabniku je ključna, saj je kakovost storitve odvisna predvsem od zadovoljstva uporabnikov. Ravno zaradi tega je strukturiranje na osnovi življenjskih situacij in namena obiska bistvenega pomena, saj državljan poišče vrsto situacije (npr. izdaja vozniškega dovoljenja), nato pa v postopku ugotovi, na kateri resorni organ se mora obrniti in ga nadaljevati. Uporabniška izkušnja pomembno vpliva na odločitev posameznika o tem, ali se bo na posamezno spletno mesto ponovno vrnil ali ne, zato je nujno zavedanje o prilagajanju uporabnikom in njihovim pričakovanjem (E-government – a strategic framework for public services in the information age. [URL: <http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/assetRoot/04/00/20/38/04002038.pdf>], 15.01.2005).

Medsebojno sodelovanje, visoka stopnja integracije in centralizirano delovanje državnih organov na svetovnem spletu je navkljub njihovem razlikovanju pomembno, saj je osnovni cilj enak: služiti potrebam in interesom državljanov. Pomemben je občutek uporabnika, da se nahaja v varnem okolju, v katerem se upošteva njegova pravica do zasebnosti. To pomeni, da mora biti zagotovljena najvišja stopnja varnosti v interakcijah in transakcijah prek interneta, ki sledi splošnim priporočilom informacijske varnosti, na vsakem spletišču pa mora biti tudi izjava o varnosti in zasebnosti (t. i. »privacy statement«) (Hajtnik. [URL: http://www.sigov.si/cvi/intranet/varnost/priporocila_za_pripravo_inf.varnostne_politike_2.0.pdf], 15.01.2005 in Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005).

Tehnološka sodobnost in odprtost je pri doseganju učinkovite državne uprave pomemben vidik, predvsem zaradi raznovrstne strojne in programske opreme. Tudi na tem področju je treba upoštevati minimalen nabor tehnoloških standardov, ki zagotavljajo medsebojno združljivost in povezljivost informacijskih sistemov. Na tem mestu državna uprava uporablja odprte standarde in protokole, s čimer podpira tehnološko neodvisnost in sledi modernim smernicam razvoja državne uprave na svetovnem spletu. Programska oprema, temelječa na odprti kodi, se v slovenski upravi uporablja že vsaj od sredine devetdesetih let, predvsem na področju strežnikov in omreženih podpornih sistemov. Prednosti pri uporabi tovrstne opreme (katere izvorna koda je dostopna vsem) so predvsem v racionalizaciji stroškov poslovnih procesov, nižjih stroških lastništva informacijskih rešitev, večji prilagodljivosti potrebam in seveda zaupanju v varnost in zasebnost (Politika Vlade RS pri razvijanju, uvajanju in uporabi programske opreme in rešitev temelječih na odprti kodi, 2003, str. 2,4).

Pravica dostopa do javnih informacij je ena od oblik sicer širokega načela transparentnosti. Udejanjanje načela transparentnosti lahko prispeva k večji preglednosti, jasnosti in k večjemu nadzoru javnosti nad delom javne uprave. Pojem zajema zagotavljanje informacij o delu javne uprave in pravico do dostopa do javnih dokumentov ter drugih informacij javnega značaja. Zagotavljanje informacij o delu javne uprave pomeni, da državni organi sami presojujejo, katere informacije bodo posredovali javnosti in v kakšni obliki, medtem ko pravica do dostopa pomeni pravico, da javnost dostopa do javnih dokumentov in informacij (Bugarič, 2003, str. 15, 16).

Za popoln razvoj petstopenjskega modela je poleg ustrezne infrastrukturne opremljenosti in obstoja državne uprave na svetovnem spletu potrebna še aktivna promocija in ozaveščanje javnosti o prednostih in priložnostih, ki jih ponuja internet. Javnost mora namreč doumeti, katere koristi internet prinaša, kako lahko

e-poslovanje pripomore k lažjemu, hitrejšemu in predvsem tudi cenejšemu poslovanju državljana z državo. Končni uporabnik prepozna le tiste prednosti, ki mu prinašajo koristi in pomenijo dvig kakovosti življenja v njegovem odnosu z državo. Vzpostavitev polno funkcionalne državne uprave na svetovnem spletu pomeni realizacijo izzivov, izpolnitev poslanstva in udejanjanje strateških ciljev.

Vizija razvoja državne uprave na svetovnem spletu je sestavljena iz štirih med seboj povezanih, a vendarle ločenih stopenj: »cataloguing, transaction, vertical integration and horizontal integration« (Layne in Jungwoo, 2001, str. 123). Zaradi lažjega razumevanja v nadaljevanju pišem o stopnjah predstavitve, interakcije, transakcije in transformacije (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005). Za prvo stopnjo je značilna spletna prisotnost oziroma nastop na internetu s predstavitvijo osnovnih informacij. Vladni organi oblikujejo svoje spletne strani (predvsem zaradi pritiska javnosti in zahteve uporabnikov po pojavljanju na internetu), na katerih so objavljene osnovne informacije o posameznem državnem organu, državljani pa lahko posamezne dokumente poiščejo, shranijo in/ali natisnejo. Na drugi stopnji se pojavi možnost interakcije državljanov z državno upravo, kar ponuja državljanom priložnost za sodelovanje v demokratičnem procesu odločanja o javnih zadevah. Uporabniki imajo možnost aktivne udeležbe pri sprejemanju odločitev o javnih zadevah, dvosmerna komunikacija pa za razliko od prve stopnje že ponuja najrazličnejše oblike sodelovanja z državo. Zadnji dve stopnji sta vertikalna in horizontalna integracija. Pri vertikalni integraciji gre za več kot za opravljanje storitev na elektronski način. Gre za premik k opravljanju transakciji med različnimi, sorodnimi državnimi organi. To pomeni približevanje k razvoju »one – stop shopping« koncepta, ki zagotavlja avtomatičen prenos posredovanega podatka s strani posameznika tistim državnim ustanovam, ki ga potrebujejo. Gre za vzpostavitev skupnih podatkovnih zbirk na različnih nivojih državne uprave, a s podobnimi funkcijami. Po drugi strani pa so značilnosti tretje stopnje tudi velike notranje spremembe v organizaciji dela in samih poslovnih procesih državne uprave. Zadnja, četrta stopnja predstavlja horizontalno integracijo oziroma medsebojno kompatibilnost različnih podatkovnih baz znotraj funkcionalno različnih področij.¹⁹ Tehnološke težave pri razvoju omenjenega modela bodo prisotne predvsem na področju nezdržljivosti podatkovnih baz, medtem ko je pričakovati velike težave pri organizacijskih spremembah in spremembah poslovnih procesov (Layne in Jungwoo, 2001, str. 124–134).

Trenutni pogled na stanje pokaže, da se v Sloveniji nahajamo v obdobju, ko je treba delovati na vseh področjih oziroma stopnjah, kar zahteva največjo možno

¹⁹ Primer: brezposelne osebe lahko na enem mestu pridobijo informacije o prostih delovnih mestih, kot tudi uredijo svoje zdravstveno zavarovanje (Layne in Jungwoo, 2001, str. 132).

mero usklajevanja, načrtovanja ter sprememb na organizacijski ravni in ravni samih poslovnih procesov. Pot do polno funkcionalne in delujoče državne uprave je dolga, a prihodnost obeta: univerzalno dostopnost spletnih strani, odprto participacijo državljanov, enotno in prepoznavno spletno podobo slovenske državne uprave, množično obiskane ter priljubljene spletne strani, integrirane v celoto in prilagojene končnemu uporabniku. Vse to so prednosti in priložnosti, ki jih nudi omenjeni razvojni proces, katerega končni rezultat bodo avtomatizirane, tehnološko podprte e-storitve, ki bodo na voljo kadar koli in od koder koli. Pregled posameznih razvojnih stopenj pokaže, da poteka vzporedno in simultano razvoj na posameznih stopnjah. Prvo fazo, fazo predstavitve smo v dobri meri zaključili. Predstavitev organov, objavljanje ključnih dokumentov in posredovanje osnovnih informacij prek interneta je postalo del poslovanja državne uprave. Državljeni imajo možnost iskanja, shranjevanja in tiskanja dokumentov, a komunikacija je bolj kot ne enosmerna. Prehod na dvosmerno komunikacijo, izpolnjevanje e-obrazcev, sodelovanje v e-forumih in klepetalnicah, priprava infrastrukture za elektronsko poslovanje so značilnosti druge stopnje, t. i. stopnje komuniciranja in interaktivnosti. Vertikalna integracija (stopnja transakcije), ki pomeni povezovanje državnih organov v celovit servis upravnih storitev, je tretja stopnja razvojnega modela. Poleg digitalizacije vsebine, avtomatizacije storitev gre še za vertikalno integracijo sorodnih organov v hierarhični strukturi državne uprave. Tu se začne transformacija poslovnih procesov znotraj državne uprave, ki zahteva organizacijske spremembe in spremembe na področju poslovnih procesov državne uprave. Končni rezultat je možnost celovite izvedbe vseh storitev državne uprave prek svetovnega spleta, odprtost in posledično večja kakovost demokratične ureditve. Zadnja, četrta stopnja pomeni dostop končnega uporabnika do vseh informacij in storitev prek enega samega vstopnega mesta, ki povezuje vse državne organe in omogoča opravljanje vseh storitev na hiter, enostaven in za uporabnika prilagojen način. Končni rezultat razvojnega modela je popolna transformacija tradicionalne ureditve in postavitve novega, učinkovitega koncepta, v katerem se spremeni narava dela, poslovni procesi in miselnost vseh državljanov in državnih uradnikov (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005).

Praktični pogled pokaže, da smo v Sloveniji prvo fazo v bistvu že presegli, saj imajo državljeni ne le možnost, temveč tudi zakonsko podlago za dostop do informacij javnega značaja. Celo več: vsak državni organ je dolžan posredovati v svetovni splet informacije javnega značaja, med katere sodijo: prečiščena besedila predpisov, programi, strategije, stališča, mnenja in drugi dokumenti ter informacije javnega značaja, ki se nanašajo na delovno področje organa. Tudi druga stopnja je v polnem razmahu, saj je izpolnjevanje e-vlog in e-obrazcev možno že dlje časa, res pa je, da dvosmerna komunikacija in interakcija med

državljeni in organi ni omogočena povsod in da bo treba še marsikaj postoriti za povečanje zaupanja v državno upravo ter zmanjševanje birokratizacije. Na tretji in četrti stopnji smo v Sloveniji bolj kot ne na začetku. Tehnologija je pripravljena, pravna podlaga je na voljo, postopki omogočajo e-poslovanje državljana z državno upravo na nekaterih področjih, a miselnost ljudi se ni spremenila. Uporabnik še vedno bolj zaupa tradicionalnim potem poslovanja z državno upravo in se odloča za uradniška okenca in dolge vrste pred njimi. Elektronski medij ostaja neizkoriščen, mišljenje velike večine državnih uradnikov pa žal nespremenjeno. Odpor do novih tehnologij je očiten in preskok bo težak.²⁰ Potrebne bodo korenite spremembe in sistematičen pristop, ki bo omogočil brezpogojno odpravo papirnega poslovanja.

Akcijski načrt transformacije državne uprave na svetovnem spletu, ki je zapisan v Strategiji in prikazan v tabeli 2, podrobneje opredeljuje časovni okvir za izvedbo razvojnega načrta, oceno stroškov in seveda tudi pričakovane rezultate. Najprej je treba vzpostaviti organizacijsko infrastrukturo, ki bo skrbela za vodenje in upravljanje sistema spletnih strani in v okviru katere bodo delovala tri delovna telesa: nadzorno, svetovalno in operativno. Skupni cilj delovanja vseh treh organov je jasen: z oceno stanja, z izvedbo takojšnjih popravkov, z razvojem iskalnika in »sigov pasice« ter z vzpostavitvijo enotne vstopne točke priti do končnega cilja: razvoja državne uprave, ki se bo na svetovnem spletu predstavila v enotni »preobleki«, v luči, v kateri bodo vse spletne strani različne, pa kljub temu oblikovno, vsebinsko in tehnično enotno zasnovane.

²⁰ V letu 2004 je le 16.843 davčnih zavezancev oddalo dohodninsko napoved prek svetovnega spleta. Postopek pridobitve digitalnega spletnega potrdila je zaradi identifikacije zahteval osebno zglasitev na matični upravni enoti, toda državljanu je bila prihranjena ne le pot do najbližje pošte oziroma davčnega urada, ampak tudi mučno čakanje v vrsti in upanje, da se vrata ne bodo prehitro zaprla. Vse to so državljani pripravljene sprejeti, namesto da bi svojo dohodninsko napoved oddali iz sobnega naslonjača, brez nepotrebne poti in predvsem brez odvečnih skrbi o pravočasni oddaji dokumentacije. V letu 2005 naj bi, po prvih statističnih podatkih, do 31.03.2005 oddalo svojo napoved za odmero dohodnine za leto 2004 po elektronski poti 23.792 davčnih zavezancev.

Tabela 2: Akcijski načrt za izvedbo nalog razvojnega načrta

Naloga	Ocena stroškov	Rezultat naloge
Vzpostavitev organizacijske infrastrukture za vodenje in upravljanje sistema spletnih strani državne uprave	1 mio SIT	Ustanovitev delovnega telesa in vzpostavljena infrastruktura za vodenje in upravljanje spletnih strani državne uprave
Popis in ocena obstoječega stanja	3 mio SIT	Agregirana zbirka podatkov in informacij o vseh obstoječih spletnih straneh državne uprave
Navodila za takojšnjo prenovo in zvedba nujnih popravkov	/	Prenovljene spletne strani in prva sistematična izboljšava celostne podobe državne uprave na svetovnem spletu
Sistematizacija državne uprave na svetovnem spletu	2 mio SIT	Zemljevid idealnega gov.si prostora
Uvedba minimalnih skupnih zahtev za delovanje na svetovnem spletu	25 mio SIT	Enotna in sistematična podoba državne uprave na svetovnem spletu
Razvoj iskalnika po spletnih straneh	30 mio SIT	Enoten, za uporabnika prijazen in visoko funkcionalen iskalnik po celotnem sistemu spletnih strani državne uprave
Izvedba in implementacija gov.si pasice	8 mio SIT	Implementacija gov.si pasice
Vzpostavitev in prenova enotne vstopne točke	50 mio SIT	Prenovljen portal www.gov.si v skladu z razvojnim načrtom
Dokumentacija za izvedbo razpisov in priprava priporočil za grafično podobo	1 mio SIT	Priprava dokumentacije za izvedbo razpisov in predlogov pogodb z zunanjimi izvajalci/sodelavci za nakup opreme in izvajanje storitev
Povezovanje zalednih zbirk in delovanja organov državne uprave	100 mio SIT	Povezljivosti zalednih zbirk, horizontalna in vertikalna integracija delovanja državnih organov na svetovnem spletu
Organizacija nadzora in poročanja o delovanju na svetovnem spletu	10 mio SIT	Letno poročilo o stanju in napredku celotnega sistema spletnih strani državne uprave ter ocena realiziranih ciljev
Revizija Strategije in priprava novega razvojnega načrta	3 mio SIT	Celostna ocena uresničevanja Strategije, posodobljena verzija dokumenta in nov razvojni načrt
SKUPAJ	233 mio SIT	Sodobna in polno funkcionalna državna uprava na svetovnem spletu

Vir: Interna gradiva. Ministrstvo za informacijsko družbo (prirejeno po Strategija delovanja in razvoja državne uprave na svetovne spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005).

Če bi bile vse aktivnosti opravljene, vsi cilji doseženi, bi morali v dveh letih doseči popolno preoblikovanje in transformacijo državne uprave v sodobno in funkcionalno učinkovito državno upravo na svetovnem spletu. V zadnjem, četrtem in obenem tudi ključnem delu magistrskega dela bom naredila pregled obstoječega stanja na področju kakovosti spletnih strani organov državne uprave, pri čemer bom poleg ugotovitev in ocene podala tudi smernice nadaljnjega razvoja za uspešen nastop na svetovnem spletu.

3.4 Priporočila in smernice za nastop državnih organov na svetovnem spletu

Pred pregledom kakovosti spletnih strani državne uprave v Sloveniji bi želela na kratko, v strnjeni obliki predstaviti konkretne smernice in napotke za izboljšanje stanja na področju (ne)razvitosti slovenskih vladnih spletnih strani. Že z uvedbo takojšnjih vsebinskih in oblikovnih popravkov bi lahko dosegli izboljšanje stanja, upoštevanje tehnoloških standardov pa bi še dodatno pripomoglo k napredku na tem področju in k dvigu kakovosti spletnih strani državne uprave. Slednja bi pomenila večje zadovoljstvo uporabnikov in njihovo aktivnejšo vlogo pri delovanju državne uprave.

Smernice, ki jih navajam v nadaljevanju, so predvsem v obliki priporočil in napotkov, ki bi odgovornim osebam znotraj posameznih organov, skrbnikom in urednikom spletišč ter vsem drugim vpletenim v proces delovanja državne uprave na svetovnem spletu, pomagala pri premagovanju težav s katerimi se srečujejo v procesu načrtovanja, oblikovanja in vzdrževanja svojih spletnih strani.

Omenjena priporočila so pripravljena in povzeta po priporočilih Vlade Velike Britanije in predstavljajo izhodišče za oblikovanje dobre politike nastopa državnih organov na svetovnem spletu.²¹ Gre za obsežen dokument, ki ga letno posodablajo, njegovo vsebino pa usklajujejo s hitro spreminjajočimi se trendi na področju IKT. Omenjeni dokument je med drugim predstavljal tudi osnovo za pripravo slovenske različice priporočil, ki so zapisana v Strategiji. Njihova implementacija bi pripomogla k dolgoročnejšim, strateškim rešitvam za uresničevanje ciljev slovenskih vladnih predstavitev, katerih ovrednotenje je pokazalo, da so po večini neustrezne in da državni organi ne izrabljajo širokega potenciala, ki ga ponuja internet.

Na osnovi do zdaj opravljenih raziskav in analiz lahko opozorim na glavne težave in pomanjkljivosti, ki spremljajo slovenska vladna spletišča že od vsega začetka. Še več, za omenjene težave so danes na voljo rešitve, treba jih je le sprejeti in vključiti v okvir delovanja vsakega organa posebej in sistem državnih organov kot celoto. Podrejanje sistemu skupnih pravil, ki so opredeljena v strateškem dokumentu Vlade RS, bi moralo postati zavezujoče za vsa spletna mesta. Le na ta

²¹ Priporočila so povzeta iz različnih dokumentov (v okviru delovanja Office of the e-Envoy), ki nastajajo glede na nenehne spremembe na področju IKT. Tako se priporočila redno posodablajo, dodajajo se nove smernice oblikovanja in vzdrževanja spletnih strani, ki lahko pripomorejo k še boljšemu in učinkovitejšemu nastopu državnih organov na spletnih straneh (Caldwell et al. [URL: <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>], 15.01.2005, Chisholm, Vanderheiden in Jacobs. [URL: <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>], 15.01.2005 in Guidelines for government websites. Illustrated Handbook for Web Management Teams. [URL: http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/Resources/WebHandbookIndex1/WebHandbookIndex1Article/fs/en?CONTENT_ID=4001058&chk=ecRnJ8], 15.02.2005).

način lahko dosežemo razvoj sodobne in polno funkcionalne državne uprave na svetovnem spletu.

Vsebinska izhodišča

Sorodna vsebinska zasnova naj bo vodilo pri oblikovanju sodobnih vladnih spletnih strani. Uporabnika poleg pomanjkljivosti in nerazumljivosti spletnih vsebin največkrat zmede neenotna zasnova. Informacije naj bodo zato posredovane na skupen in enoten način, hkrati pa naj bodo vsebinsko bogate, verodostojne in ažurne. Izhajati je treba iz pričakovanj končnega uporabnika, ki ga ne zanima porazdelitev pristojnosti med posameznimi državnimi organi, temveč želi le dostop do informacij in storitev.

Obvezna vsebinska struktura bi morala vključevati nabor vseh storitev, ki jih želi in zahteva uporabnik, kot tudi informacije, ki jih morebiti potrebujejo drugi državni organi, pa za samega uporabnika niti niso aktualne. Informacijska arhitektura spletišč naj bi po priporočilih vsebovala poleg glavnih nivojev še druge obvezne sestavine podnivojev, in sicer (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005):

1. splošne informacije:
 - a. predstavitev organa,
 - b. organizacijska struktura,
 - c. zaposleni in njihove pristojnosti,
 - d. kontaktne informacije,
 - e. druge splošne informacije o organu in njegovem področju dela;
2. aktualno:
 - a. novice,
 - b. sporočila za javnost,
 - c. javni razpisi, objave,
 - d. druge informacije,
 - e. arhiv;
3. dokumenti:
 - a. temeljni dokumenti s področja dela organa,
 - b. programi, strategije, študije ter drugi dokumenti s področja dela,
 - c. knjižnica dokumentov,
 - d. drugi dokumenti, ki jih določa ZDIJZ,
 - e. katalog informacij javnega značaja;
4. pomoč za uporabnike:
 - a. pogosta vprašanja in odgovori (FAQ),
 - b. napredni iskalnik po spletnih straneh organa,

- c. pomoč za uporabnike (kazalo strani ipd.);
- 5. morebitna dodatna, specifična poglavja (največ dve).

Tehnična izhodišča

Definiranje dovoljenih tehnologij in njihova dosledna uporaba, spoštovanje tehničnih pravil oblikovanja in vzdrževanja spletnih strani sta skupna imenovalca za vrednotenje uspešnosti spletnih predstavitev z vidika tehnološke komponente kakovosti spletnih strani. Ločevanje dovoljene od nedovoljene tehnologije, ugotavljanje neustreznih spletnih rešitev in iskanje možnosti za njihovo izboljšavo (z uporabo univerzalnih tehnologij) so smernice prihodnosti. Tehnične zahteve za skupno delovanje državnih organov na internetu naj bodo tako usklajene s splošno veljavnimi slovenskimi in mednarodnimi standardi, v ospredje pa naj stopi uporaba odprtokodnih rešitev in razširljivega jezika XML. Tehnična pravila, ki bi jih morali upoštevati vsi skrbniki posameznih spletnih strani, definirajo minimalen nabor parametrov, ki pridejo v poštev pri vsakem tipu spletišča. Med pomembnejša prištevamo (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005):

- priporočena velikost posamezne strani je največ 50.000 bytov (pravilo vsaj za vse prve spletne strani);
- maksimalna velikost posamezne spletne strani naj bo do 200 kB;
- vsi bistveni podatki in navigacijski elementi morajo biti vidni pri različnih ločljivostih zaslona (800 x 600 in 1024 x 768 slikovnih točk) brez uporabe drsnikov;
- spletne strani naj ne bodo preobložene z grafiko in naj omogočajo prikaz spletne strani najpozneje v 10 sekundah;
- na spletnih straneh naj ne bo animacij (npr. flash), kot je to v primeru na sliki 14;
- navedba velikosti datotek in oblike formatov je potrebna, kakor tudi dosegljivost informacij v HTML obliki in opremljenost z meta podatki;
- slike naj ne bodo večje od 50 kB (glede na vsebino se priporoča zapis GIF ali JPEG);
- hipertekstni kazalci naj bodo enotni, podčrtani in barvno ločeni od druge vsebine;
- spletne strani morajo biti oblikovane tako, da so dostopne vsaj 99 % uporabnikom (prilagojene tudi slabovidnim);
- na vseh straneh naj bo prisotno vnosno polje iskalnika (v sklopu »sigov pasice«);
- spletne strani naj ne bodo statične, temveč dinamične in ne smejo imeti predstrani (glej slika 15);

- pomenskost in logičnost URL naslovov je nujna, uporaba ustreznih domen pa obvezna;
- zagotavljanje varnosti in zasebnosti uporabnikov ter prisotnost izjave glede varovanja osebnih podatkov in pogojev uporabe naj postane samoumevno.

Oblikovna izhodišča

Celostna podoba ni predmet eksperimentiranja posameznih organov, oblikovati je treba sorodno zasnovu, skupne grafične elemente in podobne uporabniške vmesnike za navigacijo. Prvi vtis uporabnika je bistvenega pomena, pri tem pa uporaba oblikovnih elementov in njihovo medsebojno kombiniranje igra pomembno vlogo. Uporabniška izkušnja mora biti pozitivna, občutek da je posameznik na spletnih straneh državne uprave pa vedno prisoten. Konsistentnost naj bo tako sinonim na videz spletnih strani in celostno podobo spletne državne uprave. Zaradi vsega navedenega ne zadostuje le izoblikovanje pravil uporabe grafičnih elementov, temveč je potrebna tudi implementacija rabe državnih simbolov, tipografij in drugih grafičnih elementov na vseh državnih spletiščih.

Oblikovna izhodišča zajemajo rabo vseh zgoraj naštetih elementov in tako določajo (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005):

- enostavno navigacijsko strukturo, ki naj bo prisotna ves čas in to na enakem mestu;
- enak princip delovanja navigacijskih menijev na vseh spletnih straneh;
- povezavo na naslovno stran organa (ne glede na mesto nahajanja);
- vidnost naziva organa in njegovega logotipa ter povezavo do osrednje vstopne točke;
- dosledno uporabo državnih simbolov;
- dostopnost spletnih strani za vse uporabnike ne glede na njihove tehnične zmožnosti in/ali osebne fizične sposobnosti (možnost spreminjanja načina prikaza informacij, velikosti pisave in prilagojenost spletnih vsebin za ljudi s posebnimi potrebami je prikazana na sliki 17);
- uporabo vsaj dveh vrst tipografij na posameznem spletišču (za naslov in drugo besedilo);
- neuporabo dodatnih okrasnih ilustracij in uporabo bolj temnih barv za besedilo in svetlih za podlago (barve v besedilu, ki omogočajo nadaljnjo povezavo, naj bodo primerno označene z drugo barvo, že uporabljene povezave pa naj se ravno tako obarvajo drugače).

V tabeli 3 je predstavljen še skupek koristnih priporočil, ki pridejo v poštev pri postavitvi novih in vzdrževanju že obstoječih spletnih strani organov državne uprave.²² Njihovo upoštevanje bi pripomoglo k oblikovanju enotne spletne podobe državne uprave RS, njihov namen pa je pomagati skrbnikom in urednikom spletnih mest, ki se soočajo z vsakodnevnimi težavami, pa najsi bodo le-te oblikovnega, vsebinskega ali tehničnega značaja. Želja vseh je enaka: sistematična izboljšava sistema vladnih spletnih strani in razvoj sodobne, polno učinkovite in predvsem funkcionalne državne uprave RS.

Tabela 3: Nabor osnovnih priporočil za oblikovanje kakovostnih spletnih predstavitev organov državne uprave RS na svetovnem spletu

Vsebinska priporočila	
	<ul style="list-style-type: none"> - upoštevanje pravil, ki izhajajo iz potreb in pričakovanj uporabnikov, ter prikaz informacij na različne načine - urejenost, preglednost in sistematičnost spletnih vsebin - ažurnost, pravočasnost in verodostojnost informacij (navedba datuma objave novice, spremembe dokumenta, objava avtorja besedila) - slovnična brezhibnost in urejenost besedil, ki dvigujeta kredibilnost informacije - upoštevanje jezikovnih različic
Tehnična priporočila	
	<ul style="list-style-type: none"> - enotni tehnološki standardi in dosledno spoštovanje načela univerzalne dostopnosti, ki jih določa konzorcij W3C - enoten sistem navigacije in iskalnikov ter oblikovanje »sigov pasice« - primerna oblika, format in velikost spletne vsebine - omogočanje dostopa do različnih oblik pomoči in podpore - zagotavljanje varnosti in spoštovanje uporabnikove zasebnosti
Oblikovna priporočila	
	<ul style="list-style-type: none"> - oblikovanje sorodne grafične zasnove in uporaba skupnih grafičnih elementov - prikaz koristnih podatkov in informacij, ne pa izživljanje s sodobnimi grafičnimi rešitvami

Priporočila naj služijo kot pomoč in podpora pri doseganju ambiciozno zastavljenih ciljev, povezanih z delovanjem državne uprave RS na svetovnem spletu. Danes smo na poti k napredku, ki bo korak v smeri oblikovanja kakovostnega sistema spletnih strani, ki bo upošteval skupne oblikovne, tehnične in vsebinske standarde.

²² V tabeli so upoštewane smernice, navedene v slovenskem strateškem dokumentu (Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005), v priporočilih Vlade Velike Britanije ter v vseh do zdaj opravljenih raziskavah in člankih, v katerih je potekalo vrednotenje vladnih spletnih strani (predvsem Analiza CATI).

4.0 ANALIZA SPLETIŠČ DRŽAVNE UPRAVE

Na osnovi zapisanih teoretičnih izhodišč bom v drugem delu magistrskega dela empirično preverila stanje na področju kakovosti spletnih predstavitev organov državne uprave RS. Pregled in oceno stanja sem pripravila na podlagi dobljenih rezultatov, zbranih z anketnim vprašalnikom. Predstavitev kakovosti spletnih strani vsebuje pregled trenutnega stanja na področju tehničnih, vsebinskih in oblikovnih lastnosti slovenskih vladnih spletišč, hkrati pa ponuja tudi predstavitev nekaterih primerov spletnih strani, ki najbolj odstopajo od zapisanih priporočil in smernic za nastop državnih organov na svetovnem spletu.

4.1 Metodologija

Ocena kakovosti spletnih strani državne uprave RS je bila opravljena na podlagi analize anketnega vprašalnika, ki je bil posredovan posameznim državnim organom. Seznam prejemnikov anketnega vprašalnika je bil narejen na podlagi do zdaj opravljenih raziskav – CATI raziskava (2001) in MID raziskava (2003). Obrazci za popis stanja, kot izhaja iz tabele 4, so bili posredovani na 76 naslovov. Nekateri izmed njih niso odgovorili na anketni vprašalnik, nekateri pa so odgovorili na vprašalnik, vendar v analizi niso upoštevani, saj ne spadajo med organe državne uprave. Tako sta na podlagi izpolnjevanja zgoraj zapisanih pogojev nastala dva seznama; prvi, ki vključuje vse državne organe, ki jim je bil posredovan anketni vprašalnik, in drugi seznam, ki vključuje le tiste organe, ki jih prištevamo v državno upravo in so odgovorili na anketni vprašalnik.

Tabela 4: Seznam prejemnikov anketnih vprašalnikov²³

Ime Organa	URL naslov	Organ državne uprave	Odgovoril na anketni vprašalnik
Agencija RS za gospodarsko promocijo Slovenije in tuje investicije	http://www.gov.si/tipo	DA	DA
Agencija RS za kmetijske trge in razvoj podeželja	http://www.arsktrp.gov.si/	DA	NE
Agencija RS za okolje	http://www.rzs-hm.si/	DA	DA
Agencija RS za revidiranje lastninskega preoblikovanja podjetij	http://www.gov.si/arlpp	NE	NE
Agencija za pošto in elektronske komunikacije RS	http://www.apek.si/index2.php	NE	DA
Agencija za radioaktivne odpadke	http://www.gov.si/arao/	NE	NE
Agencija za trg vrednostnih papirjev	http://www.a-tvp.si/	NE	DA
Agencija za učinkovito rabo energije in	http://www.aure.si/	DA	DA

²³ Anketni vprašalniki so bili posredovani državnim organom glede na takrat veljavno državno ureditev na ozemlju RS in glede na veljavno strukturo državne uprave. Ker lahko v okviru enega državnega organa deluje več spletišč z različnimi URL naslovi (npr. organi v sestavi), so nekateri izpolnili tudi več anketnih vprašalnikov, in sicer za vsako spletišče posebej.

obnovljive vire energije			
Agencija za varovalni nadzor	http://www.a-zn.si/slo/client/default.asp?r=-1&n=167&p=content	NE	DA
Arhiv Republike Slovenije	http://www.gov.si/ars/	DA	DA
Carinska uprava RS	http://carina.gov.si/slov/	DA	DA
Center Vlade RS za informatiko	http://www.gov.si/cvi/	DA	DA
Davčna uprava RS	http://www.gov.si/durs/	DA	DA
Devizni inšpektorat RS	http://www.gov.si/mf/slov/di/	DA	DA
Direkcija RS za ceste	http://www.drsc.si	DA	NE
Družba za državne ceste d.o.o.	http://www.dd-ceste.si	NE	NE
Geodetska uprava RS	http://www.gov.si/gu	DA	DA
Inšpektorat RS za kmetijstvo, gozdarstvo, lovstvo in ribištvo	http://www.sigov.si/mkgrp/slo/organi_inspektorat_k_g_r_l.php	DA	NE
Inšpektorat za delo	http://www.gov.si/mddsz/organi_v_sestavu/inspektorat_za_delo.htm	DA	DA
Inštitut RS za socialno varstvo	http://www.gov.si/irssv/	NE	DA
Inštitut za varovanje zdravja RS	http://www.gov.si/ivz/index.html	NE	DA
Javni sklad RS za regionalni razvoj	http://www.rdf-sklad.si/	NE	DA
Javni zavod Park Škocjanske jame	http://www.gov.si/parkskj/	NE	NE
Kadrovska služba vlade	http://www.gov.si/ksv/	DA	DA
Kozjanski regijski park	http://www.gov.si/kp/	NE	NE
Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve	http://www.gov.si/mddsz	DA	DA
Ministrstvo za finance	http://www.gov.si/mf/	DA	DA
Ministrstvo za gospodarstvo	http://www.mg-rs.si/	DA	DA
Ministrstvo za informacijsko družbo	http://mid.gov.si	DA	DA
Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano	http://www.gov.si/mkgrp/slo/index.php	DA	DA
Ministrstvo za kulturo	http://www.gov.si/mk/	DA	DA
Ministrstvo za notranje zadeve	http://www.mnz.si/si/index.php	DA	DA
Ministrstvo za obrambo	http://www.mors.si	DA	DA
Ministrstvo za okolje, prostor in energijo	http://www.gov.si/mop	DA	NE
Ministrstvo za pravosodje	http://www.gov.si/mp/	DA	NE
Ministrstvo za promet	http://www.gov.si/mpz/	DA	DA
Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport	http://www.mszs.si/slo/	DA	DA
Ministrstvo za zdravje	http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf	DA	DA
Ministrstvo za zunanje zadeve	http://www.gov.si/mzz/	DA	NE
Policija	http://www.policija.si/	DA	NE
Predsednik vlade RS	http://www.gov.si/pv/index.php	DA	NE
Protokolarni servis Brdo	http://www.gov.si/brdo/	NE	NE
Sklad za razvoj malega gospodarstva	http://www.jsmg-sklad.si/	NE	NE
Skupnost centrov za socialno delo	http://www.gov.si/csd/	NE	DA
Slovenska obveščevalno-varnostna agencija	http://www.gov.si/sova/	DA	DA
Služba vlade RS za evropske zadeve	http://www.gov.si/svez/	DA	DA
Služba vlade za lokalno samoupravo	http://www.gov.si/loksam/	DA	NE
Služba vlade za zakonodajo	http://www.gov.si/svz/	DA	DA
Stanovanjski sklad RS	http://www.stanovanjskisklad-rs.si/main.php?MainMenuId=6	NE	DA
Statistični urad	http://www.stat.si/	DA	DA
Svet za radiodifuzijo	http://www.gov.si/srd/	NE	DA
Svet za varstvo okolja	http://www.gov.si/svo/index.htm	NE	NE
Triglavski narodni park	http://www.gov.si/tnp/	NE	NE
Tržni inšpektorat	http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf	DA	DA
Uprava RS za civilno letalstvo	http://www.caa-rs.si/	DA	DA
Uprava RS za izvrševanje kazenskih sankcij	http://www2.gov.si/mp/uiks/jnuiks.nsf	DA	NE

Uprava RS za jedrsko varnost	http://www.gov.si/ursjv/	DA	DA
Uprava RS za pomorstvo	http://www.gov.si/ursp/	DA	DA
Uprava RS za zaščito in reševanje	http://www.mo-rs.si/urszr/	DA	DA
Upravne enote	http://upravneenote.gov.si/	DA	DA
Urad RS za meroslovje	http://www.usm.mzt.si/	DA	DA
Urad RS za intelektualno lastnino	http://www.uil-sipo.si/	DA	DA
Urad RS za mladino	http://www.uradzamladino.org/	DA	DA
Urad RS za varstvo konkurence	http://www.sigov.si/uvk/	DA	DA
Urad za varstvo potrošnikov	http://www.gov.si/uvp/index.htm	DA	DA
Urad RS za verske skupnosti	http://www.gov.si/uvs/	DA	DA
Urad Vlade RS za informiranje	http://www.uvi.si/slo/	DA	DA
Urad Vlade RS za invalide in bolnike	http://www.gov.si/uzi/	NE	NE
Urad za droge	http://www.uradzdroge.gov.si/	NE	DA
Urad za enake možnosti	http://www.uem-rs.si/slo/	DA	DA
Urad za lokalno samoupravo	http://www.gov.si/loksam/	DA	DA
Urad za makroekonomske analize in razvoj	http://www.gov.si/umar/	DA	DA
Urad za prostorski razvoj	http://www.gov.si/upp/index.php	DA	DA
Veterinarska uprava RS	http://www.gov.si/vurs/	DA	DA
Vlada RS	http://www.gov.si/vrs/	DA	DA
Zavod za gozdove Slovenije	http://www.gov.si/zgs/	NE	NE

Tabela 5: Seznam organov državne uprave, ki so bili vključeni v raziskavo in so izpolnili anketni vprašalnik²⁴

Ime Organa	URL naslov	Organ državne uprave	Odgovoril na anketni vprašalnik
Agencija RS za gospodarsko promocijo Slovenije in tuje investicije	http://www.gov.si/tipo	DA	DA
Agencija RS za okolje	http://www.rzs-hm.si/	DA	DA
Agencija za učinkovito rabo energije in obnovljive vire energije	http://www.aure.si/	DA	DA
Arhiv Republike Slovenije	http://www.gov.si/ars/	DA	DA
Carinska uprava RS	http://carina.gov.si/slov/	DA	DA
Center Vlade RS za informatiko	http://www.gov.si/cvi/	DA	DA
Davčna uprava RS	http://www.gov.si/durs/	DA	DA
Devizni inšpektorat RS	http://www.gov.si/mf/slov/di/	DA	DA
Državni portal e-uprava	http://e-uprava.gov.si	DA	DA
Generalni sekretariat Vlade RS	http://www.gov.si/gsv	DA	DA ²⁵
Geodetska uprava RS	http://www.gov.si/gu	DA	DA
Inšpektorat za delo	http://www.gov.si/mddsz/organi_v_sestavi/inspektorat_za_delo.htm	DA	DA
Kadrovska služba vlade	http://www.gov.si/ksv/	DA	DA
Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve	http://www.gov.si/mddsz	DA	DA
Ministrstvo za finance	http://www.gov.si/mf/	DA	DA
Ministrstvo za gospodarstvo	http://www.mg-rs.si/	DA	DA
Ministrstvo za informacijsko družbo	http://mid.gov.si	DA	DA
Ministrstvo za informacijsko družbo – cei-ict.gov.si	http://cei-ict.gov.si	DA	DA
Ministrstvo za informacijsko družbo – emcis.gov.si	http://emcis.gov.si	DA	DA

²⁴ Čistopis, v katerem so navedena vsa spletišča, ki so bila vključena v raziskavo (organi državne uprave, ki so izpolnili anketni vprašalnik za enega ali več spletišč, ki delujejo v okviru njihove pristojnosti).

²⁵ Anketni vprašalnik je bil poslan na Vlado RS, vendar so nanj odgovorili s strani Generalnega sekretariata Vlade RS.

Ministrstvo za informacijsko družbo - e-tocke.gov.si	http://e-tocke.gov.si	DA	DA
Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano	http://www.gov.si/mkgp/slo/index.php	DA	DA
Ministrstvo za kulturo	http://www.gov.si/mk/	DA	DA
Ministrstvo za notranje zadeve	http://www.mnz.si/si/index.php	DA	DA
Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za lokalno samoupravo	http://www.gov.si/mnz/si/16.php	DA	DA ²⁶
Ministrstvo za notranje zadeve – portal upravnih enot	http://upravneenote.gov.si/	DA	DA
Ministrstvo za obrambo	http://www.mors.si	DA	DA
Ministrstvo za obrambo – Slovenska vojska	http://slovenskavojska.si	DA	DA
Ministrstvo za promet	http://www.gov.si/mpz/	DA	DA
Ministrstvo za promet – Prometni inšpektorat	http://www.gov.si/pi-rs	DA	DA
Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport	http://www.mszs.si/slo/	DA	DA
Ministrstvo za zdravje RS	http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf	DA	DA
Republika Slovenija – vstopna točka	http://www.gov.si/	DA	DA
Slovenska obveščevalno-varnostna agencija	http://www.gov.si/sova/	DA	DA
Služba vlade RS za evropske zadeve	http://www.gov.si/svez/	DA	DA
Služba vlade za zakonodajo	http://www.gov.si/svz/	DA	DA
Statistični urad	http://www.stat.si/	DA	DA
Tržni inšpektorat RS	http://www2.gov.si/mg/tirs/tirs.nsf	DA	DA
Uprava RS za civilno letalstvo	http://www.caa-rs.si/	DA	DA
Uprava RS za jedrsko varnost	http://www.gov.si/ursjv/	DA	DA
Uprava RS za pomorstvo	http://www.gov.si/ursp/	DA	DA
Uprava RS za zaščito in reševanje	http://www.mo-rs.si/urszr/	DA	DA
Urad RS za meroslovje	http://www.usm.mzt.si/	DA	DA
Urad RS za intelektualno lastnino	http://www.uil-sipo.si/	DA	DA
Urad RS za mladino	http://www.uradzamladino.org/	DA	DA
Urad RS za nadzor prirejanja iger na srečo	http://www.gov.si/mf/slov/unpis/	DA	DA
Urad RS za nadzor proračuna	http://www.gov.si/mf/slov/nadz_proracuna/	DA	DA
Urad RS za preprečevanje pranja denarja	http://www.gov.si/mf/slov/uppd/	DA	DA
Urad RS za varstvo konkurence	http://www.sigov.si/uvk/	DA	DA
Urad RS za verske skupnosti	http://www.gov.si/uvsv/	DA	DA
Urad za varstvo potrošnikov	http://www.gov.si/uvp/index.htm	DA	DA
Urad Vlade RS za informiranje	http://www.uvi.si/slo/	DA	DA
Urad Vlade RS za informiranje - evropa.gov.si	http://evropa.gov.si	DA	DA
Urad Vlade RS za informiranje - nato.gov.si	http://nato.gov.si/slo/	DA	DA
Urad Vlade RS za informiranje – www.vlada.si	http://www.vlada.si	DA	DA
Urad za enake možnosti	http://www.uem-rs.si/slo/	DA	DA
Urad za makroekonomske analize in razvoj	http://www.gov.si/umar/	DA	DA
Urad za prostorski razvoj	http://www.gov.si/upp/index.php	DA	DA
Veterinarska uprava RS	http://www.gov.si/vurs/	DA	DA

²⁶ Kot organ v sestavi Ministrstva za notranje zadeve se je preimenoval v Direktorat za lokalno samoupravo, vendar je bil vseeno vključen v analizo.

Metode za ocenjevanje kakovosti spletnih strani se med seboj razlikujejo, v grobem pa jih lahko razdelimo v pet skupin, ki se ločijo glede na način pridobivanja podatkov in glede na potreben čas za izvedbo, kompleksnost in stroške izvedbe. Glede na način zbiranja podatkov ločimo (Kragelj, 2002, str. 23–58 in Lindič, 2003, str. 13–34):

- zbiranje mnenj uporabnikov (vključuje opazovanje z udeležbo, diskusijske skupine, ankete in poglobljene intervjuje, pa tudi on-line zbiranje mnenj uporabnikov);
- hevristični pristop (neformalna metoda z majhnim številom ocenjevalcev, katere rezultat je seznam uporabnostnih problemov, ki pa ne vsebuje sistematičnih navodil za odpravljanje napak);
- laboratorijske eksperimente, med katere sodi tudi testiranje uporabnosti, ki temelji na opazovanju uporabnika pri opravljanju nalog;
- tehnično analizo, ki sloni na avtomatizirani izvedbi zbiranja in analize podatkov za oceno spletnih predstavitev in
- alternativne metode, ki jih ne moremo uvrstiti v nobeno od zgoraj naštetih metod, saj v sebi združujejo lastnosti različnih skupin.

V predhodnih raziskavah, v katerih so ocenjevali spletne strani državnih organov, so bile uporabljene različne metodologije, z uporabo katerih je bila zagotovljena celovita in veljavna ocena stanja. Pri ocenjevanju kakovosti spletnih strani organov državne uprave, ki je predmet pričujočega magistrskega dela, pa je bila uporabljena metoda anketnega vprašalnika. Razlog je predvsem v hitrosti izvedbe raziskave in v enostavnosti zbiranja podatkov, ki sem jih pridobila s pomočjo anketnega vprašalnika. Na ta način zbrani in interpretirani podatki so predstavljali osnovo za pripravo ocene obstoječega stanja na področju spletnih strani organov državne uprave ter obenem tudi temelje za sistematično izboljšanje predstavitve in delovanja organov državne uprave na svetovnem spletu. V kolikor bi namesto anketnega vprašalnika izbrala metodo neposrednega pregledovanja posameznih spletnih strani, bi to lahko pomenilo tudi večjo stopnjo subjektivnosti pri ocenjevanju.

Zbrani podatki, popis in ocena stanja lahko predstavljajo empirično podlago za sistematično in načrtno uresničevanje ciljev Strategije delovanja in razvoja državne uprave RS na svetovnem spletu in so obenem tudi podlaga za kakovostno prenovu spletne podobe. Glede na do zdaj že opravljene analize spletnih strani organov državne uprave, je bila struktura anketnega vprašalnika oblikovana tako, da je vsebovala dva stolpca: v prvem so bili vpisani že zbrani podatki (na podlagi raziskave MID 2003), drugega pa so organi izpolnili sami. Da bi bilo izpolnjevanje čim enostavnejše in hitrejše, sta bila tam, kjer je bilo to mogoče, na razpolago

odgovora DA/NE, drugod pa je bil zahtevan kratek pisni odgovor. Vsebina anketnega vprašalnika, ki je bila sestavljena na podlagi zapisanih smernic v strateškem dokumentu in je vsebovala vse elemente t. i. idealne vladne spletne predstavitve, je podana v Prilogi 2.

V nadaljevanju so podrobneje predstavljeni rezultati analize odgovorov, vključno z interpretacijo dobljenih rezultatov ter z napotki za takojšnje ukrepanje in s smernicami za dolgoročno načrtovano izboljšavo kakovosti spletnih predstavitev organov državne uprave. V analizi so izpostavljeni posamezni sklopi, kot so: vsebina in uporabnost, grafična podoba in uporabljene tehnične rešitve spletišč organov državne uprave.

4.2 Analiza anketnega vprašalnika

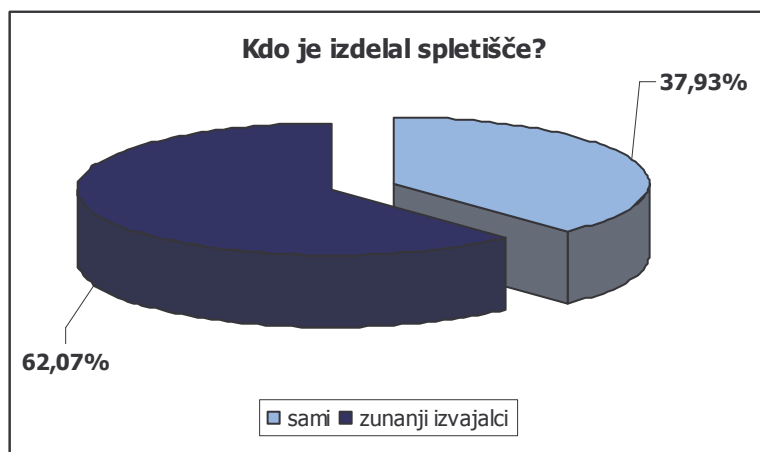
Vprašalnik je bil vsebinsko razdeljen na več delov, in sicer:

1. Osnovni podatki o organu:
 - a. osnovni kontaktni podatki o organu,
 - b. osnovni kontaktni podatki organa in skrbnika/ov spletišča,
2. Podatki o statusu spletišča
3. Vsebine spletišča:
 - a. splošne informacije,
 - b. aktualno,
 - c. dokumenti,
 - d. oblike zapisa,
 - e. jezikovne različice,
 - f. pomoč uporabnikom,
 - g. tip spletišča,
 - h. opozorila o vsebini,
4. Tehnične lastnosti spletišča.

V vzorec raziskave je bilo vključenih 58 spletišč organov državne uprave.

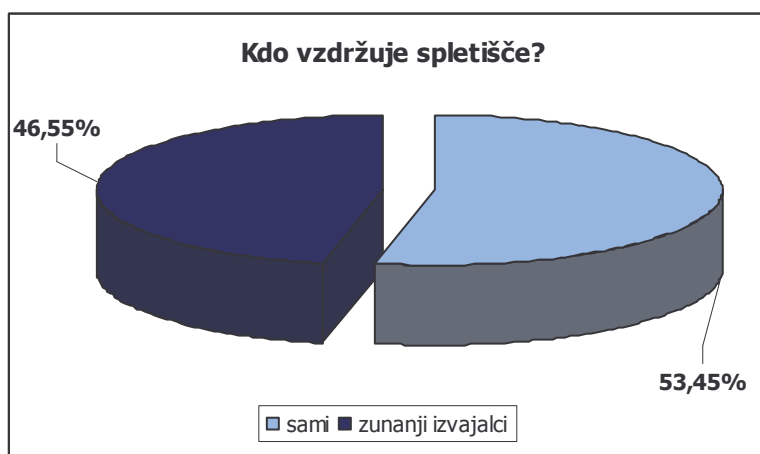
Pri pregledu osnovnih podatkov spletišč lahko ugotovim, da je od skupno 58 analiziranih spletnih strani kar 36 takšnih (62,07 %), ki so jih izdelali zunanji izdelovalci. Vzdrževanje spletnih strani je bolj v domeni lastnikov spletišč, saj jih nekaj več kot polovica organov (53,45 %) vzdržujejo sami. Izdelava in vzdrževanje spletišč sta razvidni iz grafov 12 in 13.

Graf 12: Podatki o statusu spletišč – izdelava spletišča



Rezultat kaže na to, da so tudi v državni upravi strokovnjaki, ki so sposobni samostojno izdelati spletišče in ga tudi vzdrževati. Še vedno pa se več organov odloča za izdelavo spletišč s pomočjo zunanjih strokovnjakov, kar pa predstavlja dodatne stroške in tudi odvisnost od izdelovalcev spletnih strani (v primeru pojavljanja napake oziroma drugih morebitnih težav). Poleg tega pa obstaja tudi bojazen, da zaradi nezadostne identifikacije potreb s strani naročnika spletne strani ne bodo ustrezne bodisi vsebinsko, funkcionalno ali oblikovno. Komponenta, ki jo moramo upoštevati, je tudi čas, ki zaposlenim v državnih organih običajno ne dopušča izdelave in vzdrževanja spletišč, saj tovrstne naloge niso primarna zadolžitev zaposlenih.

Graf 13: Podatki o statusu spletišč – vzdrževanje spletišča



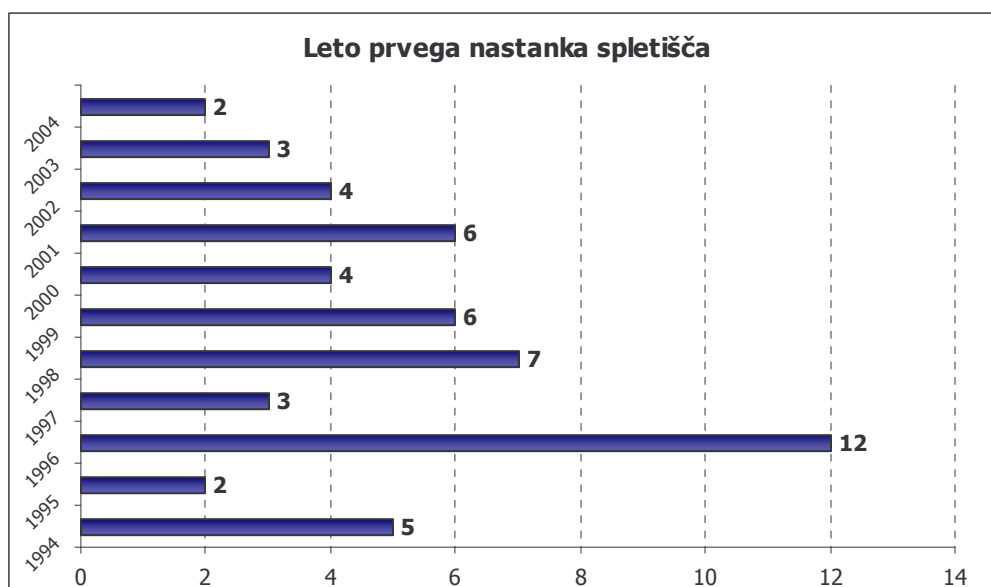
V primeru vzdrževanja spletišč se več organov odloča za samostojno vzdrževanje, popravljanje in dodajanje spletnih vsebin. Samostojnost zagotavlja hitrejši odziv na potrebne in/ali želene spremembe in tudi njihovo ustrezno implementacijo. Ne

nazadnje je treba spletne strani vsakodnevno posodabljati, objavljati aktualne novice ipd.

Pri spletnih straneh je pomembno, da sta zanje zadolženi vsaj dve osebi: tehnični in vsebinski skrbnik. Elektronski naslov obeh bi moral biti na vidnem mestu na spletni strani in v obliki neosebnega imena. Na generični naslov info@abc.si lahko uporabniki naslovijo svoja vprašanja in predloge, povezane s spletiščem in njegovim delovanjem. Če organ samostojno vzdržuje in objavlja spletne vsebine, je pomembno, da ima poleg generičnega naslova tudi naslov tehničnega skrbnika (webmaster@abc.si), ki je odgovoren za tehnična vprašanja. Pomembno je, da vsebinski in tehnični skrbnik ažurno skrbita za ustrezno odzivnost na prejeto elektronsko pošto in v čim krajšem času odgovorita na zastavljeno vprašanje ter uporabniku posredujeta vsaj informativen, če že ne vsebinsko ustrezen odgovor. Dobra organizacija uredniške politike pri pripravi in objavljanju spletnih vsebin je pomembna in je osnovni pogoj za uspešno delovanje posameznega organa na svetovnem spletu. Porazdelitev nalog, določitev pristojnosti za posredovanje vsebin ter njihovo objavo v ustrezni obliki in formatu je nujna in zagotavlja izpolnjevanje visokih standardov verodostojnosti in ažurnosti informacij.

Podatki o letu nastanka vladnih spletišč predstavljajo naslednji zanimiv indikator dinamike oblikovanja spletnih strani.

Graf 14: Podatki o nastanku spletišč



Pregled podatkov o letu nastanka analiziranih spletnih mest pokaže, da je bila največja zgostitev okoli leta 1996, ko je bilo na novo postavljenih 12 od skupno 58 spletišč, kar znaša 20,69 %. Prva spletišča, ki so nastala že leta 1994, so bila:

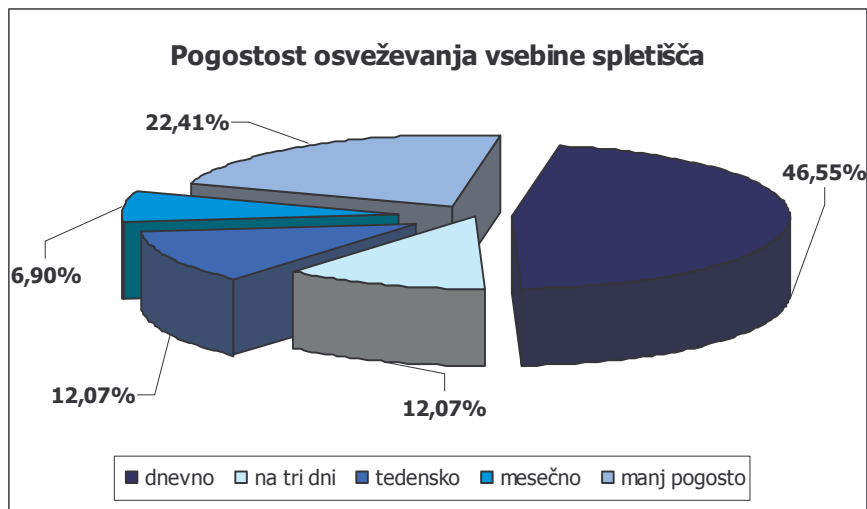
- Urad za makroekonomske analize in razvoj,
- Urad RS za meroslovje,
- Uprava RS za jedrsko varnost,
- Republika Slovenija – vstopna točka in
- Center Vlade RS za informatiko.

Za spletišči CVI ter vstopno točko RS je jasno, da sta bili oblikovani med prvimi, saj še danes najpogosteje predstavljata prvi elektronski stik državljanov z državo. Predvsem vstopna točka <http://www.gov.si/> je osrednjega pomena in se od vsega začetka tudi najbolj promovira kot prvi korak k razvoju koncepta enega okna, prek katerega bi se uporabniku omogočilo e-poslovanje z državo in njenimi organi. Spletno stran <http://www.gov.si/cvi> je zamenjal državni portal e-uprave (<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>), ki je bil ravno tako razvit pod okriljem CVI in predstavlja vstopno točko do različnih informacij o javni/državni upravi. Prednost osrednjega državnega portala je v usmerjenosti k posameznim ciljnim skupinam (prebivalci, pravne osebe, javna uprava). Le-ta se kaže v obliki podportalov, informacije pa je mogoče poiskati tudi z uporabo iskalnika po posameznih t. i. življenjskih dogodkih (npr. družina in otroci, osebna stanja ipd.).

Leto nastanka posameznega spletišča govori o tem, kdaj so odgovorne osebe znotraj posameznega organa začele razmišljati in se aktivno tudi pojavljati na svetovnem spletu. Prva spletišča so se začela pojavljati že v letu 1994, nato pa je dinamika novega nastanka spletišč približno enaka, z izjemo leta 1996, ko je nastalo bistveno več spletišč kot v letih prej in pozneje. Ta dogodek gre pripisati poenotenju in sistematičnemu pristopu na ravni države pri informatizaciji državne uprave. Sicer pa štirje organi (6,9 %) niso posredovali podatka o letu prvega nastanka spletišča.

Pogostost osveževanja vsebine spletišča je odraz delovanja organa in predstavlja dinamiko njegovega dela. Zato je izrednega pomena dejstvo, da se vsebina na spletišču redno dodaja oziroma posodablja skladno z delovanjem organa, izvajanjem njegovih nalog in z drugimi aktualnimi dogodki.

Graf 15: Podatki o statusu spletišč – osveževanje vsebine



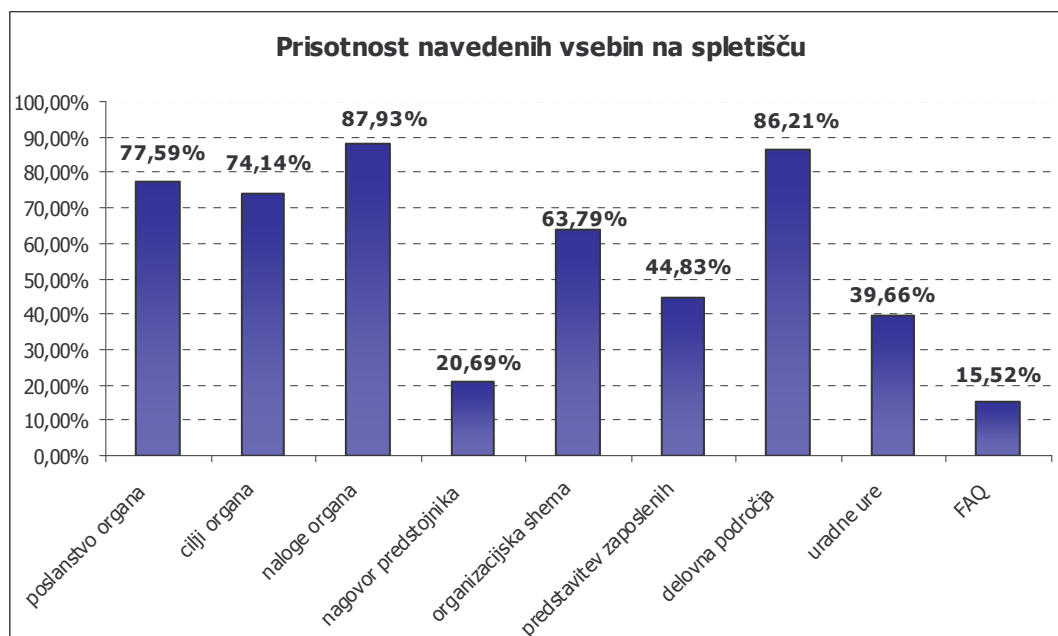
Vsakodnevno spletišče osvežuje 27 organov (46,55 %), drugi organi pa to počnejo manj pogosto. Na tri dni osvežuje vsebino spletišča 7 organov, enak podatek velja tudi za tedensko osveževanje (7 organov oziroma 12,07 %). Organov, ki mesečno posodablajo svoje vsebine, je za 6,9 % (4 organi), tistih, ki manj kot enkrat mesečno osvežujejo vsebino, pa je kar 13 (22,41 %). Rezultati govorijo o tem, da organi ne prenašajo ažurno svojega dela na svetovni splet. Še posebej kritična so spletišča, ki jih niti tedensko ne osvežujejo. Če država želi doseči, da svetovni splet postane primarni komunikacijski medij, je treba zagotoviti popolno informiranost javnosti, kar pomeni dnevno, vsekakor pa vsaj tedensko objavljanje, posredovanje in izmenjavo informacij prek interneta.

Spletne strani organov državne uprave morajo biti vsebinsko bogate, njihova vsebina pa mora biti splošno dostopna in posredovana na za uporabnika prijazen način. Informacijska arhitektura spletišč naj bi skladno s Strategijo vsebovala na najvišjem nivoju navigacije: splošne informacije, aktualne informacije, dokumente, pomoč za uporabnike ter morebitna dodatna poglavja. Poleg osnovne predpisane navigacijske strukture spletnih strani, je treba na vseh spletiščih podati tudi izjavo o varovanju zasebnosti ter varovanju avtorskih pravic, kontaktne e-naslove, datum zadnje posodobitve strani in povezave do drugih, sorodnih spletnih strani.

Graf 16 prikazuje, katere vsebine, koliko in kako pogosto so objavljene na spletnih mestih državnih organov. Poleg nalog in delovnih področij ima velika večina organov objavljeno tudi poslanstvo organa (77,59 %) in njegove cilje (74,14 %). Navedba tovrstnih informacij ni brezpredmetna, še posebej če upoštevamo nepoznavanje ustroja državne uprave s strani velike večine državljanov RS. Delež tistih, ki imajo na spletnih straneh objavljene tudi informacijo organizacijski

strukturi in zaposlenih, je že precej nižji (63,79 % oziroma 44,83 %), navedbo uradnih ur pa ima le 23 organov, kar pomeni 39,66 %.

Graf 16: Vsebina spletišč – splošne informacije



Glede na dobljene rezultate lahko ugotovimo, da imajo organi državne uprave oblikovane svoje spletne strani, na katerih objavljajo splošne informacije o svojem področju dela. V nadaljevanju navajam dva dobra primera objave splošnih informacij na posameznih spletnih straneh slovenske državne uprave.

Na spletni strani zdaj že bivšega Ministrstva za informacijsko družbo so imeli na levi strani zaslona postavljeno navigacijo, ki svoje oblike in vsebine ni spreminjala ne glede na premikanje po drugih podstraneh in menijih. Vsebina navigacije je vključevala vse zahtevane elemente od predstavitve ministrstva, aktualnih novic, ki so bile redno dnevno osvežene, do rubrik, v katerih so bili objavljeni vsi javni razpisi in drugi dokumenti z delovnega področja ministrstva.²⁷

²⁷ Spletišče MID je bilo specifično v marsikaterem pogledu, predvsem pa je pri gradnji svoje spletne podobe na prvo mesto vedno postavljalo uporabnika ter njegove interese, želje in potrebe (Kranjc, 2002, str. 138). Takšno ravnanje in postavitve svetovnega spleta kot primarnega komunikacijskega medija je bilo pričakovano, ne nazadnje je bilo to ministrstvo tudi najmlajše, najbolj napredno na področju uporabe sodobne IKT in navsezadnje gonilna sila pri prehodu Slovenije v informacijsko družbo. Njegovo poslanstvo je temeljilo na spodbujanju uporabe sodobnih tehnologij na vseh področjih življenja in dela.

Slika 4: Prva stran Ministrstva za informacijsko družbo



Vir: Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005.

Tudi na Ministrstvu za gospodarstvo (slika 5) imajo z vidika objave osnovnih informacij dobro zasnovane spletne strani (primerjava s priporočili), na katerih so objavljene splošne informacije, kontaktne številke, drugi potrebni podatki vključno s katalogom informacij javnega značaja. Težava se pojavi pri grafični zasnovi, predvsem zaradi prevelikega števila barv, vendar to problematiko obravnavam v nadaljevanju analize.

Slika 5: Prva stran Ministrstva za gospodarstvo

The screenshot shows the homepage of the Ministry of Economy of the Republic of Slovenia. At the top, there is a header with the ministry's name and contact information. Below this is a navigation bar with links for 'Aktualno', 'Razpisi', 'Analize razpisov', 'Koledar dogodkov', 'Novinarsko središče', and 'Forum'. The main content area is divided into three columns. The left column contains a vertical menu with links such as 'Nagovor ministra', 'Predstavitve', 'Organiziranost', and 'Tema meseca'. The middle column features a news article titled 'Spoštovani, dobrodošli na spletni strani Ministrstva za gospodarstvo!' which discusses organizational changes and the Ministry's global goals. The right column contains a section for 'Prednostni projekti' with links to various programs like 'SEP CEI', 'Znanje za razvoj', and 'Tehnološki razvoj in inovativnost'. The footer includes the logo of the 'UPRAVA' (Administration).

Vir: Ministrstvo za gospodarstvo.

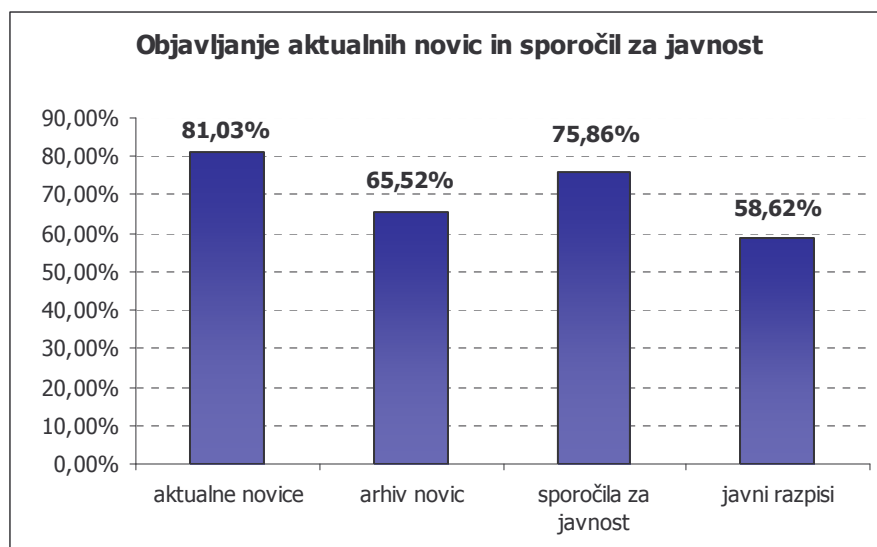
[URL: <http://www.mg-rs.si/index.php/>], 06.04.2005.

Pomanjkljivosti pri drugih spletnih straneh se nanašajo predvsem na strukturiranost spletnega mesta, ki pogosto ni jasna in uporabniku razumljiva. Veliko podatkov in informacij je »preglobokih«, do njih je mogoče priti le z več kot tremi kliki, kar pa je za marsikaterega uporabnika preveč. Le-ta se potem ne zna več vrniti na želeno mesto, kar ga posledično pogosto odvrne od nadaljnjega iskanja informacij oziroma od ponovnega obiska spletne strani. Vsebinska, ki se nanaša na splošne informacije o delu posameznega državnega organa, je prisotna skoraj na vseh spletiščih, toda informacije so pogosto skrite pregloboko v njeni drevesni strukturi.

Pri pregledu rezultatov analize s področja objavljanja aktualnih novic in sporočil za javnost lahko ugotovim, da 47 organov od 58 (81,03 %) redno objavlja aktualne novice na svojih spletnih straneh, enako velja za sporočila za javnost, ki jih pripravlja in objavlja na internetu 44 organov (75,86 %). Žal se arhiv novic nahaja le na 65,52 % spletiščih, kar pomeni, da se stare novice umikajo s spletnih strani in dajejo prostor novim, pri tem pa se le-te ne arhivirajo in ne omogočajo poznejšega dostopa in vpogleda. Na področju javnih razpisov je situacija slabša, saj le nekaj več kot polovica organov, natančneje 34, objavlja javne razpise in pripadajočo dokumentacijo na internetu, preostalih 24 (41,38 %) pa jih tega ne

počne, kar pripomore k neobveščanju javnosti in ne nazadnje nedostopnosti zainteresiranih prijaviteljev do vsebine javnih razpisov. To dodatno prispeva k nepotrebnemu birokratizaciji dela, saj se mora potencialni prijavitelj osebno zglasiti na lokaciji in fizično prevzeti želeno dokumentacijo, ki mora biti ves čas trajanja razpisa dostopna, odgovorna oseba na strani državnega organa pa mora pripraviti po vsaj en izvod za vsakega interesenta posebej. Z objavo javnega razpisa na internetu bi bilo tako opravljeno dvojno delo: posameznik bi imel vpogled in dostop do dokumentacije (ves čas trajanja javnega razpisa in tudi po končanem roku za vlaganje prijav), državnemu uradniku pa ne bi bilo treba vedno znova pripravljati posameznih izvodov, ki bi jih prijavitelji želeli imeti. Obveznosti objave tovrstne dokumentacije, ki je zakonsko urejena in predpisana, pa več v nadaljevanju.

Graf 17: Vsebina spletišč – aktualno

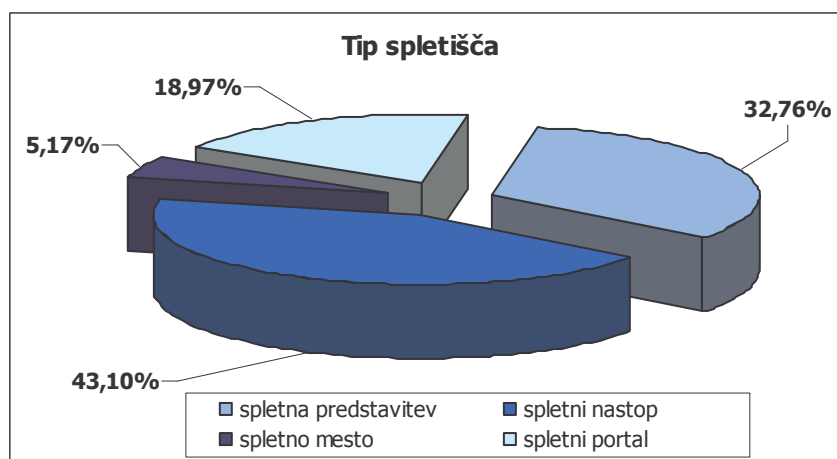


Organi državne uprave se med seboj razlikujejo glede na področje dela, naloge in aktivnosti, ki jih opravljajo. Tako se glede na potrebe, obveznosti in sposobnosti delovanja na internetu pojavljajo velike razlike. Nekateri organi se na internetu pojavljajo le z osnovnimi predstavami o svojem delu, nekateri pa lahko uporabnikom prek interneta nudijo tudi opravljanje transakcij, ki jih drugi organi ne morejo ponuditi.

V kategorijo ene same spletne strani se ne uvršča nobeno od analiziranih spletišč. Vsak nastop organa državne uprave je tako vsaj v obliki spletne predstavitve, kjer gre za zaokrožen prikaz osnovnih informacij o delu državnega organa. Spletna predstavitev ne omogoča komunikacije in interakcije, a je kar pogosta oblika pojavljanja na internetu. Spletni nastop lahko definiramo kot kompleksnejše

spletišče, ki že ima dinamično vsebino, a še ne zajema interaktivnih storitev. Uporabnik pa že ima možnost prenosa posameznih dokumentov, ki jih pozneje lahko odda po klasični pošti. Takšnih primerov je trenutno v državni upravi največ. Spletno mesto je najvišja in tudi najzahtevnejša oblika delovanja na internetu. Omogoča sinhrono komuniciranje in neposredno interakcijo z uporabniki in popolno obliko e-poslovanja. Spletna mesta so v Sloveniji trenutno bolj redka, najboljši zgled pa je zagotovo prenovljeni portal e-uprave, ki se nahaja na naslovu <http://e-uprava.gov.si>. Zadnja kategorija delovanja na internetu je spletni portal, za katerega je značilno, da ni samostojna oblika delovanja organa državne uprave na internetu, temveč gre za združevanje in zajemanje sorodnih vsebin na enem mestu. Tako spletni portal predstavlja le vstopno točko v sistem državne uprave.

Graf 18: Vsebina spletišč – tip spletišča



Graf 18 prikazuje porazdelitev organov državne uprave v posamezno skupino spletišča glede na tip delovanja na svetovnem spletu. 19 organov, kar predstavlja 32,76 % analiziranih spletišč, se uvršča v kategorijo spletne predstavitve, torej se na internetu pojavljajo predvsem s posredovanjem osnovnih informacij o svojem delu, ciljih in nalogah. Največji delež jih na internetu nastopa v obliki spletnega nastopa (25 oziroma 43,10 % organov). Nabor storitev, ki jih je mogoče opraviti prek interneta je že širši: od prenosa dokumentov, možnosti shranjevanja, tiskanja do komuniciranja z državnim organom (v obliki posebnih formularjev, diskusij ipd.). Zadnji dve kategoriji predstavljata spletno mesto in portal. Rezultati sicer kažejo, da so trije organi (5,17 %) identificirali svoje spletišče kot spletno mesto, kar 11 (18,97 %) pa jih je ocenilo, da njihovo spletišče sodi v rubriko portalov. Dejanski pregled rezultatov pokaže, da med portale sodijo le: vstopna točka Republika Slovenija (<http://www.gov.si/>), portal upravnih enot (<http://upravneenote.gov.si/>) ter spletne strani, ki sodijo pod okrilje Urada Vlade RS za informiranje (<http://www.vlada.gov.si>, <http://nato.gov.si> in <http://evropa>).

gov.si); skupaj je torej pet portalov (8,62 %). Drugi organi, ki so svoje spletne strani identificirali za portale, so uvrščeni v kategorijo spletnih nastopov. Mednje sodijo: Center Vlade RS za informatiko, Statistični urad, Geodetska uprava RS, Davčna uprava RS in še nekateri drugi organi državne uprave. Skupaj jih je dejansko 9 oziroma 15,52 %. Nastalo situacijo lahko pojasnim z napačno interpretacijo posameznih pojmov, ki se je pojavila na strani odgovornih oseb, ki so izpolnjevale anketne vprašalnike. Le-te, kot kaže, niso poznale razlike med pojmom spletnega mesta in spletnega portala.

Hipotezo 1: »Organi državne uprave Republike Slovenije uporabljajo spletne strani za posredovanje informacij državljanom in njihovo interakcijo z državno upravo« lahko **sprejemem**, saj glede na rezultate analiziranih spletnih strani lahko ugotovim, da organi državne uprave v največji meri uporabljajo svetovni splet za posredovanje informacij ter komunikacijo z uporabniki. Vsi se na internetu pojavljajo vsaj v obliki spletne predstavitve, če ne že v obliki spletnega nastopa, kar pa ni nujno, da se lahko, saj jim morda narava dela tega ne omogoča.

V letu 2004 je v Sloveniji stopil v veljavo Zakon o dostopu do informacij javnega značaja, ki državne organe zavezuje, da vse pomembnejše informacije in dokumente, povezane z njihovim delovanjem, objavljajo na internetu. Osnovne javne informacije v Sloveniji so na spletu sicer že dostopne, vključno z zakonodajnimi ter drugimi informacijami. Težava se pogosto pojavi, ker le-te niso dostopne na za uporabnika prijazen način. Pri zagotavljanju dostopa do informacij javnega značaja (v nadaljevanju IJZ), komercialnih izrabi²⁸ ter približevanju uporabnikom bo ključno vlogo prevzelo ravno izvajanje omenjenega zakona. Elektronski dostop do dokumentov, ki imajo oziroma bodo še imeli lastnost javnega značaja, bo omogočal spremljanje delovanja državnih organov prek spletnih strani, to pa bo še dodatno pripomoglo k povečanju uporabe interneta kot ključnega medija za pridobivanje najrazličnejših informacij.

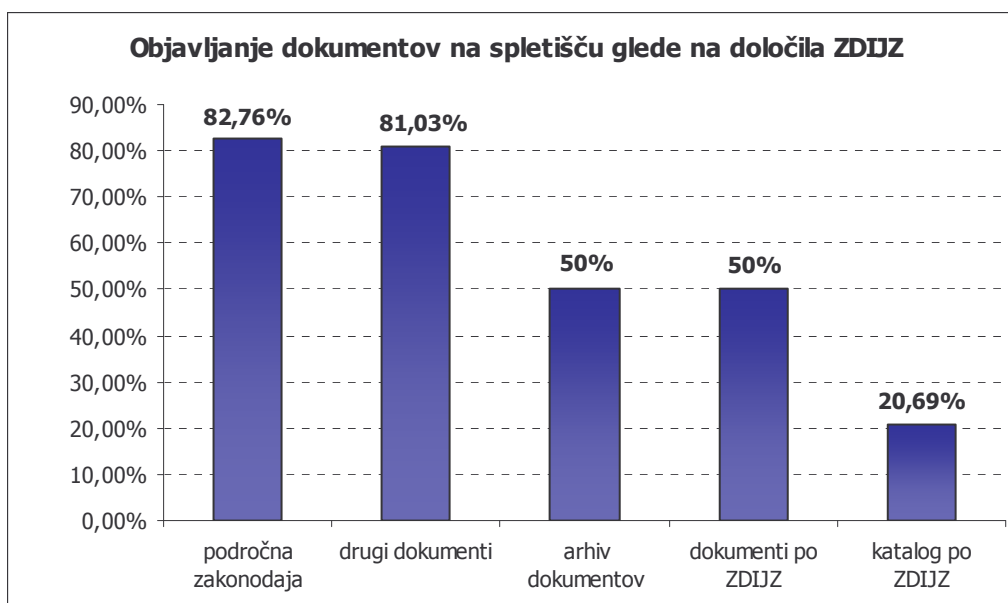
Elektronski dostop do javnih storitev bo pomemben izziv tudi za same državne organe, ki bodo lahko z doslednim izvajanjem zakonskih določb dodatno pripomogli k spodbujanju razvoja na znanju temelječe družbe. Horizontalna povezava resornih organov bi zagotovila urejenost in povezanost podatkovnih virov, kar bi pomenilo vzpostavitev enotne podatkovne javne evidence in ne nazadnje zmanjševanje papirnega poslovanja. Posredovanje enega podatka

²⁸ Veliko informacij, ki jih ustvari javni sektor je mogoče ponovno uporabiti na trgu. To lahko predstavlja osnovo za razvoj novih storitev z dodano vrednostjo. Primer: uporaba informacij o cestnem prometu za razvoj inteligentnega transportnega sistema, ki bi zagotovil razvoj storitev prometnega upravljanja in pripomogel k izboljšanju pretočnosti v cestnem prometu (Exploiting the Potential of Europe's Public Sector Information. [URL: http://europa.eu.int/information_society/policy/psi/docs/pdfs/brochure/psi_brochure_en.pdf], 09.04.2005).

državni ustanovi bi avtomatično pomenilo prenos podatka drugi državnim ustanovam in uporabo skupnih podatkovnih baz.²⁹

Za zagotavljanje odprtosti delovanja organov ter z namenom omogočanja dostopa vsem zainteresiranim do IJZ si morajo državni organi prizadevati, da dosežejo čim večjo stopnjo informiranosti javnosti o svojem delovanju. Zato mora biti čim več informacij, ki izvirajo z delovnega področja posameznega organa, objavljenih na svetovnem spletu. Ko govorim o IJZ, mislim na informacije, ki izvirajo z delovnega področja državnega organa in se nahajajo v obliki dokumenta, zadeve, dosjeja oziroma druge predpisane oblike (Zakon o dostopu do informacij javnega značaja, Uradni list RS, št. 24/2003). Vsak organ pa je skladno z veljavno zakonodajo dolžan objaviti določene informacije na svetovnem spletu. Kot izhaja iz 10. člena ZDIJZ, gre v tem primeru za prečiščena besedila predpisov, različne programe, strategije, mnenja in študije, vključno z njihovimi predlogi ter celotno dokumentacijo s področja javnih naročil.

Graf 19: Vsebina spletišč – dokumenti po ZDIJZ



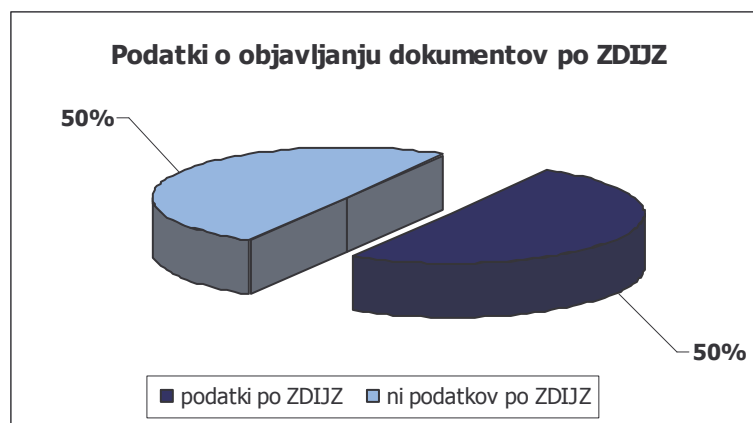
Iz grafa 19 lahko razberem, da velika večina državnih organov na svojih spletnih straneh objavlja zakonodajne predpise ter druge dokumente, s katerimi skrbijo za spremljanje transparentnosti delovanja svojega dela. 48 (82,76 %) oziroma 47 organov (81,03 %) zglede objavljajo dokumentacijo na internetu, čeprav jih ima po

²⁹ Pravna podlaga za zagotavljanje kakovostnih storitev na področju elektronskega dostopa do javnih storitev je Zakon o poveztivosti javnih evidenc (v pripravi) ter tretji odstavek 139. člena Zakona o splošnem upravnem postopku, ki se glasi: »Uradna oseba, ki vodi postopek, si priskrbi po uradni dolžnosti podatke o dejstvih, o katerih vodi uradno evidenco organ, ki je pristojen za odločanje. Enako ravna uradna oseba glede dejstev, o katerih vodi uradno evidenco kakšen drug državni organ oziroma organ samoupravne lokalne skupnosti ali nosilec javnega pooblastila.« (Uradni list RS št. 73/2004).

drugi strani le 50 % (29 organov) urejen arhiv dokumentov, kar kaže na podoben situacijo, kot je bila v rubriki objavljanja novic in njihovega arhiviranja.

Drugačna in predvsem zaskrbljujoča pa je situacija na področju objave zakonsko predpisane dokumentacije na internetu ter objave kataloga informacij javnega značaja. Le-to v celoti izpolnjuje in redno objavlja le 50 % državnih organov, pogled na objavljene kataloge pa sliko še poslabša; kar 79,31 % analiziranih organov nima na spletni strani objavljenega kataloga informacij javnega značaja, v katerem bi bili zapisani osnovni podatki o državnem organu, z navedbo odgovornih oseb, uradnih oseb za posredovanje IJZ, s sezami zakonov in predpisov, ki so v veljavi ali v fazi priprave, ter drugi upravni, sodni in zakonodajni postopki. Stanje na področju objave dokumentov po ZDIJZ je razvidno iz grafa 20.

Graf 20: Vsebina spletišč – dokumenti po ZDIJZ II.



Pričakovati je, da bodo v najkrajšem možnem času vsi državni organi na svojih spletnih straneh objavili vse IJZ in s tem ne le zadostili izpolnjevanju zakonskih določb, temveč predvsem poskrbeli za večjo in boljšo preglednost nad svojim delovanjem s strani javnosti.

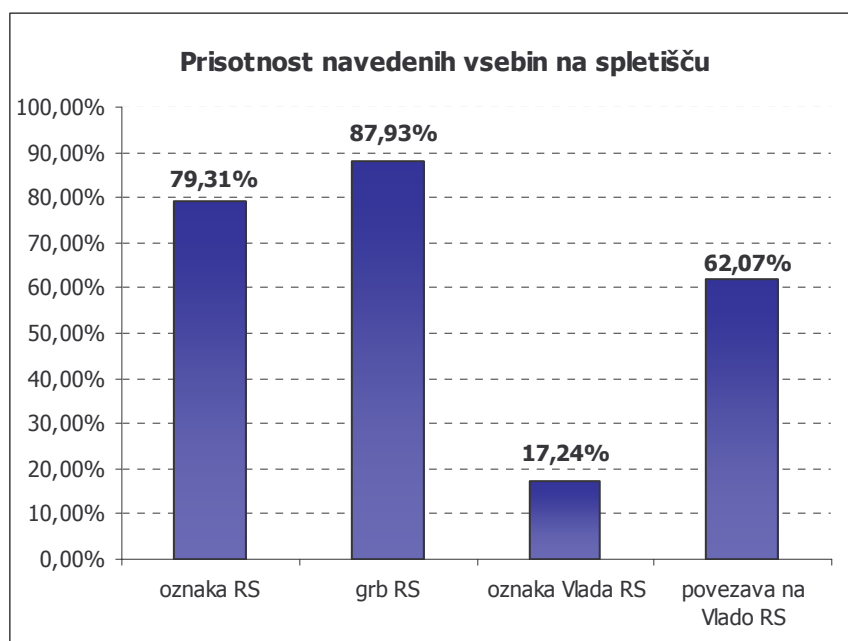
Hipotezo 2: »Državni organi Republike Slovenije prek svojih spletnih strani omogočajo spremljanje transparentnosti svojega dela« lahko le **delno sprejemem**, saj organi državne uprave objavljajo aktualne novice o svojem delu in s tem obveščajo javnost, a vendar jih navkljub temu kar polovica ne izpolnjuje celo zakonsko predpisanih obveznosti glede objave dokumentacije na svetovnem spletu. Zagotavljanje transparentnosti delovanja pa je eden do pomembnih aspektov petstopenjskega modela razvoja državne uprave na svetovnem spletu, h kateremu stremi Slovenija. Državna uprava mora poskrbeti, da pri uporabi interneta sledi pravicam državljanov, ki izhajajo iz zakonskih predpisov, hkrati pa

jim mora poleg osnovnih informacij ponuditi tudi druge informacije, ki so v interesu ali v pomoč javnosti.

V nadaljevanju poglavja se bom osredotočila na predstavitev tistega dela analize, na podlagi katerega bom ocenila ali spletne strani organov državne uprave ustrezajo sodobnim merilom kakovosti ali ne, ter na podlagi prikazanih rezultatov tudi sprejela oziroma zavrgla postavljeno hipotezo 3.

Pogled na vsebovanost državnih oznak na spletnih straneh proučevanih organov pokaže, da je grb Republike Slovenije kot osrednji državni simbol prisoten na veliki večini spletnih strani, na sedmih spletiščih (12,07 %) pa grba ni. Oznaka Republike Slovenije manjka na 12 spletiščih, medtem ko je oznaka za Vlado RS in nadaljnja povezava za vladne spletne strani prisotna le na 10 oziroma 36 spletnih straneh.

Graf 21: Vsebina spletišč – državni simboli



Uporaba državnih simbolov na spletiščih je občutljivo področje, saj simboli opozarjajo, da gre za državne spletne strani, in pri uporabnikih ustvarjajo občutek zaupanja in verodostojnosti. Njihova uporaba je zato še posebej pomembna kakor tudi izoblikovanje pravil o enotni uporabi. Slednja bi morala natančno določati kdaj, kje in v kakšni obliki in barvi se državni simboli morajo uporabljati. Iz prikaza »sigov pasice« (slika 2) je na primer že razvidno, da je grb RS prikazan na vidnem mestu in tisto, kar je najbolj pomembno, da sta oblika in barva grba nespremenjeni. Nikakor ne smemo dopustiti, da se na spletni strani pojavi osrednji

državni simbol v kateri koli drugi kot izvorni obliki in barvi, kot je to na primer na spletni strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (slika 6).

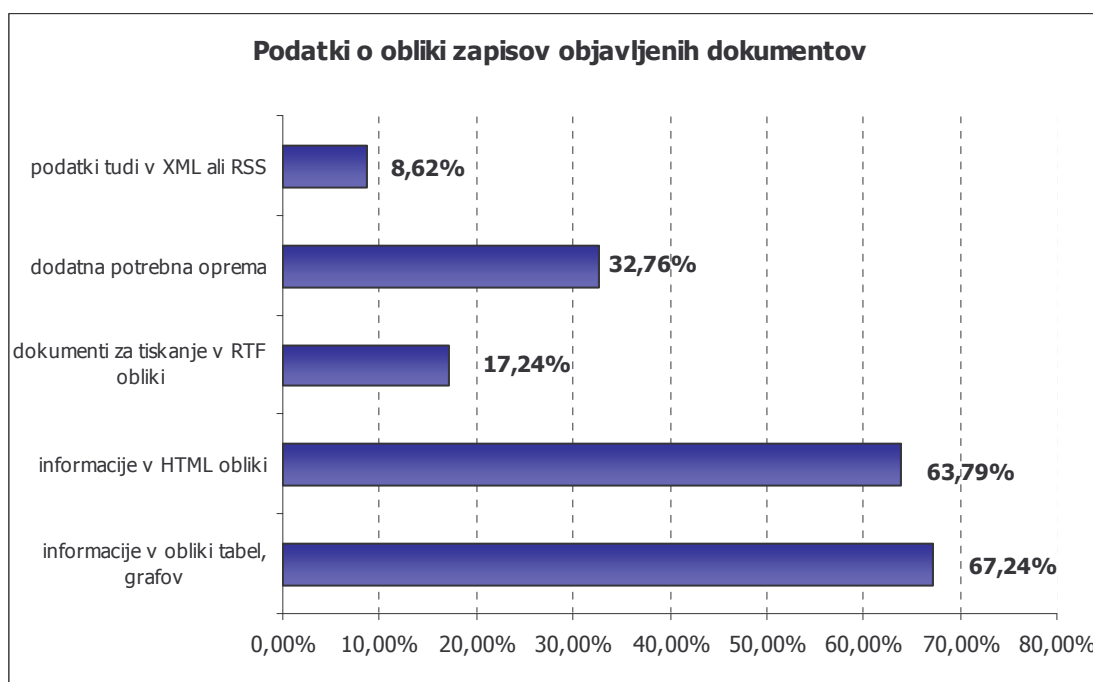
Slika 6: Neustrezna raba grba Republike Slovenije



Vir: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
[URL:<http://www.gov.si/mdds/>], 07.04.2005.

Pri objavi vsebin na svetovnem spletu je treba posebno pozornost nameniti obliki, ki ne more in ne sme biti enaka tisti, ki je posredovana prek tradicionalnih komunikacijskih medijev. Internet je vizualni medij, to pomeni, da ima veliko vlogo prikaz podatkov na za uporabnika viden in prepoznaven način, in sicer tudi v obliki grafov, tabel in slik. Naštete alternativne oblike omogočajo hitrejši in nazornejši prikaz informacij, ki so sicer lahko zapisane tudi v besedilu, a so za uporabnika na ta način prikazane bolj jasno in prepoznavno.

Graf 22: Vsebina spletišč – oblike zapisa

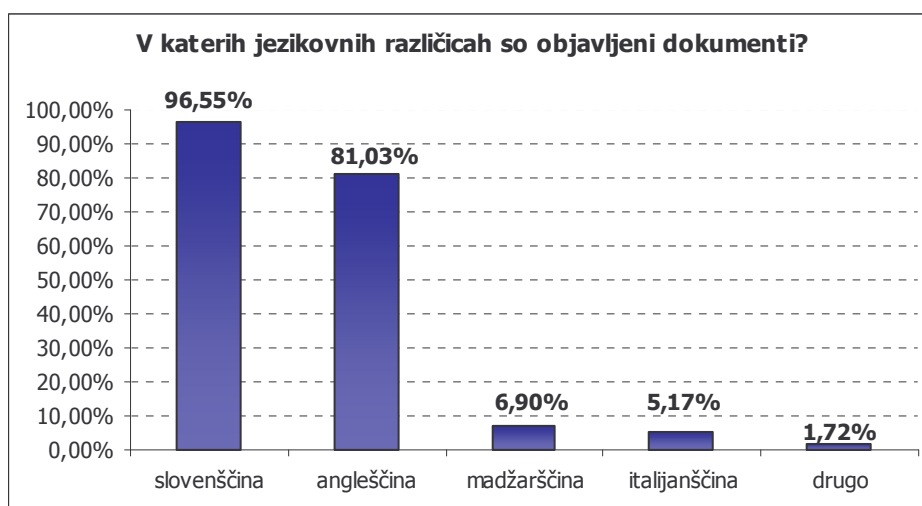


Graf 22 prikazuje, koliko državnih organov se pri objavi spletnih vsebin poslužuje alternativnih oblik zapisov (tabele, grafi ipd.), koliko jih poleg objave dokumentov v različnih formatih omogoča tudi tiskanje v RTF obliki in koliko podatkov je na

voljo tudi v XML³⁰ ali RSS³¹ formatu. Nekaj manj kot dve tretjini organov (natančneje 39) podaja vsebine na svojih spletnih straneh tudi v alternativnih formatih in na ta način skrbijo za nazornejši prikaz informacij, vsebovanih v besedilu.³² Pomembnost, da so ključne informacije dosegljive v obliki HTML, priznava 63,79 % organov, skrb za dosegljivost morebitne dodatne opreme, ki pride v poštev pri pregledu posameznih datotek, pa izraža le 32,76 % organov (19). Dokumenti, namenjeni tiskanju, so pogosto le v PDF ali DOC obliki, le v 10 primerih (17,24 %) so bili dokumenti, namenjeni tiskanju, tudi v RTF obliki.

Raba jezikov na spletnih straneh organov državne uprave je omejena predvsem na slovenščino kot uradni jezik na ozemlju RS ter na italijanski in madžarski jezik, ki sta skladno z 11. členom Ustave RS (Uradni list RS, št. 33/1991-I) uradna jezika, in sicer na območjih, v katerih živita italijanska ali madžarska skupnost.

Graf 23: Vsebina spletišč – jezikovne različice



Iz zgornjega grafa je razvidno, da je poleg slovenščine najbolj pogosto uporabljen jezik na spletnih straneh državne uprave angleščina. Medtem ko se slednja pojavi v veliki večini primerov (na 47 od 58 spletiščih), pa naj omenim, da odstotek rabe slovenščine ni 100 %, ker sta bili dve od analiziranih 58 spletišč namenjeni izključno izvedbi posameznega enkratnega dogodka, ki je potekal v Sloveniji. To sta bili spletišči: <http://cei-ict.gov.si> in <http://emcis.gov.si>, obe vzpostavljeni za potrebe izvedbe mednarodne prireditve, ki je potekala v Sloveniji.

³⁰ XML (eXtensible Markup Language), katerega osnovne karakteristike so predvsem enostavnost, fleksibilnost in univerzalnost, lahko definiramo kot poseben način elektronskega zapisovanja podatkov, ki se uspešno uveljavlja kot skupni imenovalec za prenos podatkov med različnimi računalniškimi sistemi.

³¹ RSS (Rich Site Summary) – gre za obliko formata, ki omogoča uporabo spletne vsebine na drugih spletnih straneh.

³² Na uporabnost spletnih strani vpliva tudi predstavitev zapisanih informacij v obliki različnih tabel. Pri predstavitvi podatkov v vrsticah in stolpcih gre za bolj strukturiran in lažje berljiv zapis, ki je med drugim tudi vizualno vidnejši in predvsem nazornejši (Murphy R. [URL: <http://www.december.com/cmc/mag/1999/jan/murphy.html>], 09.04.2005).

Z izjemo angleščine je analiza pokazala, da je raba drugih tujih jezikov prisotna le v redkih primerih. Tako sta se na primer nemščina in francoščina pojavili le na spletni strani Slovenske obveščevalno–varnostne agencije (SOVA). Pri rabi italijanskega in madžarskega jezika predstavlja zgled spletna stran Državnega portala e-uprave (sliki 7 in 8).

Slika 7: Raba italijanskega jezika za spletni strani e-uprave



Vir: Državni portal Republike Slovenije.

[URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/it/nivsebine.jsp>], 15.01.2005.

Vsebina in storitve državne uprave so namenjene ne le slovensko govorečim državljanom, temveč so relevantne za obe manjšini, ki bivata na območju RS. Zato bi bilo nujno, da so informacije zapisane in predstavljene tudi v italijanskem in madžarskem jeziku.

Slika 8: Raba madžarskega jezika za spletni strani e-uprave

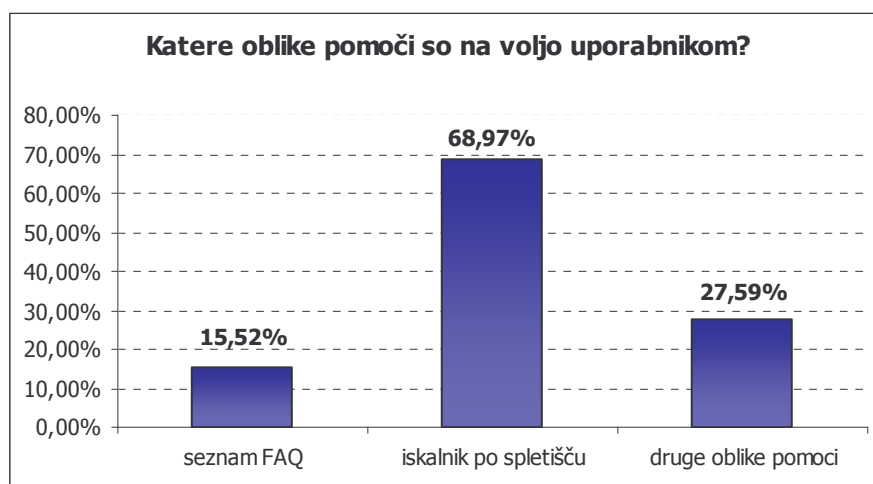


Vir: Državni portal Republike Slovenije.

[URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/hu/nivsebine.jsp>], 15.01.2005.

Pomoč na spletnih straneh je pogosto potisnjena v ozadje in ne upošteva potreb uporabnikov, ki se največkrat znajdejo v situaciji, ko ne vedo, kje poiskati določeno informacijo. K zmedenosti še dodatno pripomorejo nesistematično in nestrukturirano oblikovane spletne strani posameznega organa in sistema organov v celoti. Konsistentna in enotna podoba pa je predpogoj za uspešen nastop na svetovnem spletu.

Graf 24: Vsebina spletišč – pomoč uporabnikom



Kot je razvidno iz grafa 24, je v nekaj manj kot 70 % primerov omogočeno iskanje po spletnih straneh posameznega organa. Razvoj kakovostnega iskalnika po posameznem spletišču kot tudi po celotnem sistemu vladnih spletnih strani pa je nujen, saj bi uporabnikom omogočal hitro in enostavno iskanje informacij, ki so v pristojnosti državne uprave. Iskanje po vsebini spletišča je, zaradi velikega obsega podatkov in informacij zelo težavno in zamudno, zato je bistvenega pomena dober in učinkovit sistem za iskanje informacij na spletišču. Dobra iskalna orodja zelo olajšujejo delo uporabnikom in obiskovalcem spletišča, saj hitreje pridejo do želenih informacij.

Vidno vlogo pri iskalniku ima tako iskanje po ključnih besedah, kot tudi iskanje samo po korenu besede oziroma iskanje po posameznih vsebinskih sklopih. Posamezniku je treba zagotoviti čim boljše pomoč pri iskanju informacij in mu ponuditi polno funkcionalno podporo, v primeru, da zaide pregloboko v spletišče. Razvoj kakovostnega iskalnika, ki bi bil nameščen na vseh spletnih straneh in vedno na istem mestu, je torej ena od prioritarnih nalog, ki jo je treba čim prej implementirati, njegove lastnosti pa so razvidne tudi s slike 2, kjer je prikazana »sigov pasica«.

Nabor pogostih vprašanj in odgovorov (FAQ) je dostopen le v 9 primerih (15,52 %), čeprav je ta rubrika zelo pomembna sestavina spletišč, saj je komuniciranje s spletiščem za uporabnike tako lažje obvladljivo in enostavnejše. Vrsta dilem in vprašanj se lahko razreši hitro in učinkovito, brez nepotrebne izgube časa. To velja še posebej, za vprašanja, ki se nanašajo na vsebinsko komponento spletišča. Primer dobro zasnovanega seznama pogostih vprašanj in odgovorov je predstavljen na sliki 9.

Slika 9: Primer seznama pogostih vprašanj in odgovorov



The screenshot shows the website of the Ministry of Information Society of the Republic of Slovenia. The main navigation menu includes: Vsebina, Nagovor ministra, Področja dela, Predstavitve MID, Pooblaščenka, Novice, Razpisi, Dokumenti, Zakonodaja, Pogosta vprašanja, Povezave, Indikatorji, Register overiteljev, and Načrt spletnega mesta. A sidebar on the left features a search bar, a 'Prijava' (Login) button, and a 'več' (more) link. The main content area is titled 'Vprašanja in odgovori' and contains several questions with red arrows pointing to the right, such as 'Ali ima MID listo obvestil?' and 'Kako do odgovorov na vsebinska vprašanja?'. Below the questions, there is a section for 'TEMA TEDNA' (Topic of the Week) with a brief text and a 'več' link. At the bottom, there is a note about the availability of answers and a contact email address: mid@gov.si.

Vir: Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005.

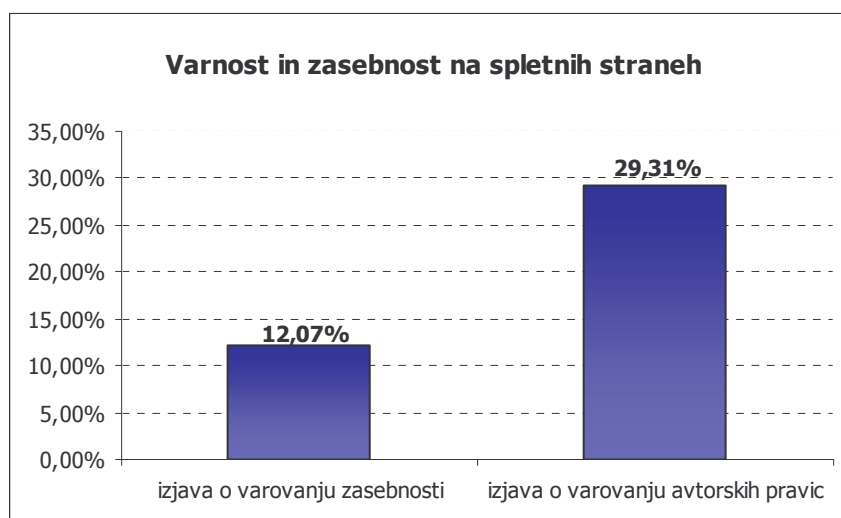
Poleg iskalnika in seznama FAQ lahko omenim še druge oblike pomoči (27,59 % analiziranih spletnih strani), ki so jih odgovorne osebe navedle v anketnem vprašalniku: osebna pomoč po telefonu (DURS, v primeru oddaje e-dohodnine), telefonsko svetovanje za tehnično podporo (Državni portal e-uprave), karta strani, web forum in drugo.

Visoka stopnja varnosti in zasebnosti je pomembno področje, ki ga je treba dosledno spoštovati. Posameznik se mora na vladnih spletnih straneh počutiti varnega, posredovanje osebnih podatkov pa mora biti skrbno varovano. Zagotavljanje kar najvišje stopnje varnosti pri vseh interakcijah in transakcijah, ki jih opravi posameznik ali gospodarski subjekt, je obvezno, pri tem pa je treba slediti tudi splošnim Priporočilom za pripravo informacijske varnostne politike. Načelo varstva zasebnosti in varovanja osebnih podatkov je ne le eno od temeljnih načel delovanja celotne javne uprave, temveč sodi med človekove pravice in

temeljne svoboščine, zapisane v Ustavi RS (Hajtnik. [URL: http://www.sigov.si/cvi/intranet/varnost/priporocila_za_pripravo_inf.varnostne_politike_2.0.pdf], 15.01.2005).

V luči zagotavljanja varnosti in zasebnosti na internetu velja načelo transparentnosti rabe osebnih podatkov, zato morajo vse spletne strani organov državne uprave vsebovati t. i. izjavo o varovanju zasebnosti in varnosti osebnih podatkov (t. i. »privacy statement«). A kot kažejo podatki, je temu le redko tako.

Graf 25: Vsebina spletišč – opozorila o vsebini



Le 7 spletnih mest (12,07 %) naj bi imelo na svojih spletnih straneh posebno izjavo o varovanju zasebnosti. Med njim lahko za vzor vzamem izjavo, ki je zapisana na državnem portalu e-uprave (slika 10) in v kateri je zagotovljeno brezpogojno varovanje vseh podatkov ter ravnanje skladno z Zakonom o varovanju osebnih podatkov. Slednji so, po zagotovitvi skrbnika spletnega mesta, skrbno varovani pred vpogledom tretjih oseb, morebitno zlorabo ali pred drugo vrsto uporabe, s katero bi bila kršena posameznikova zasebnost.

Tudi področje varovanja avtorskih pravic je v primeru portala e-uprava na vidnem mestu, kar je presenetljivo, še posebej če pogledamo rezultate in vidimo, da je tovrstna izjava sicer bolj prisotna na spletiščih organov državne uprave kot pa izjava o varovanju zasebnosti, a še vedno ima le 17 spletišč (29,31 %) na svojih straneh objavljeno izjavo glede varovanja avtorskih pravic in morebitne nadaljnje reprodukcije.

Slika 10: Izjava o varovanju zasebnosti in varnosti osebnih podatkov

O portalu | Varstvo osebnih podatkov | Pogoji uporabe
Copyright (©) 2003 - 2005, Center Vlade za informatiko, vse pravice pridržane
Naslov za vsebinska vprašanja: e-uprava@gov.si | Naslov za tehnična vprašanja: evt@gov.si

Varstvo osebnih podatkov na Državnem portalu Republike Slovenije

1. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Zagotavljamo vam, da bomo vse podatke o vas, ki nam jih boste na kakršenkoli način posredovali, brezpogojno varovali ter ravnali z njimi v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur.LRS št. 86/2004).

Vaših podatkov ne bomo pod nobenim pogojem uporabili brez vašega privoljenja, jih kakorkoli posredovali ali dali v uporabo tretjim osebam ali institucijam, razen v primerih, ki jih določa zakon.

Kadar nam boste posredovali vaše podatke, bomo le te uporabili izključno za potrebe pošiljanja informacij, ki jih boste zahtevali. Zagotavljamo, da vaših osebnih podatkov ne bomo nikoli storabili, vam pošiljali nezaželene komercialne elektronske pošte ali kako drugače kršili vaše zasebnosti.

Vaši podatki ne bodo nikoli uporabljeni v namene, ki niso v skladu z zakonom, ali v namene, ki bi vam lahko kakorkoli škodovali.

Vaši osebni podatki se bodo shranjevali in uporabljali le toliko časa, dokler bo to potrebno za doseglo namena, zaradi katerega so bili obdelovani. Zagotavljamo vam, da bo dostop do vaših podatkov po izpolnitvi namena blokirani.

Vaše osebne podatke, ki ste jih posredovali pri vpisu ali pozneje, lahko kadarkoli preverite, naknadno spremenite ali izbršete tako, da pošljete zahtevo na naslov gp.cvi@gov.si.

Zagotavljamo vam, da bomo na vašo pisno zahtevo, naslovljeno na navedeni naslov:

- ▶ omogočili vpogled v katalog podatkov, vpogled v osebne podatke, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo na vas, ter njihovo prepisovanje;
- ▶ posredovali izpis osebnih podatkov, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo na vas;
- ▶ posredovali seznam, kateri osebni podatki, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo na vas, komu, kdaj in na kakšni podlagi, so bili v skladu s tretjim odstavkom 22. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov v določenem obdobju posredovani;
- ▶ omogočili vpogled v vire, na katerih temeljijo zapisi, ki jih o uporabniku vsebuje zbirka osebnih podatkov in metodo obdelave;
- ▶ dopolnili oziroma popravili osebne podatke, za katere se ugotovi, da so nepopolni, netočni ali nezaženi;
- ▶ izbrisali osebne podatke, za katere posameznik tako zahteva.

Zagotavljamo vam, da bomo sprejeli vse predpisane postopke in ukrepe za zavarovanje osebnih podatkov, s katerimi se varujejo osebni podatki, preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščenno uničevanje teh podatkov, njihovo spremenbo ali izgubo kakor tudi nepooblaščenno obdelavo teh podatkov tako, da bomo poskrbeli, da se:

- ▶ varujejo prostori, oprema (tudi vhodno izhodne enote) in sistemsko programska oprema;
- ▶ varuje aplikativna programska oprema, s katero se obdelujejo osebni podatki;
- ▶ preprečuje nepooblaščen dostop do osebnih podatkov pri njihovem prenosu,
- ▶ vključno s prenosom po telekomunikacijskih omrežjih;
- ▶ omogoča poznejše ugotavljanje, kdaj so bili posamezni osebni podatki uporabljeni ali vnešeni v zbirko osebnih podatkov in kdo je to storil, in sicer za obdobje, ko je mogoče zakonsko varstvo pravice posameznika zaradi nedopustnega posredovanja osebnih podatkov.

Vsebina izjave o varstvu osebnih podatkov se lahko kadarkoli spremeni brez vnaprejšnje najave in strinjanja uporabnikov.

Vir: Državni portal Republike Slovenije.

[URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/index.jsp>], 15.01.2005.

Izvedba »sigov pasice« na vseh državnih spletnih straneh je zahteven, a hkrati tudi nujen projekt, saj je predstavitev na svetovnem spletu zaradi raznolikosti zelo slaba. Nastop državne uprave na svetovnem spletu bi moral biti centraliziran, integriran, predvsem pa enoten. K temu bi precej pripomogla že implementacija »sigov pasice«, ki bi zagotovila večjo stopnjo prepoznavnosti navzven in povezanosti navznoter (horizontalne in vertikalne). Stanje na področju obstoja pasice je trenutno slabo, saj je analiza pokazala, da ima manj kot 20 % državnih organov (10) na svojih spletnih straneh pasico, ki uporabnikom omogoča iskanje (osnovno, napredno), hitre povezave ipd., kar pa še ne pomeni, da pasica vključuje tudi vse predpisane standardne elemente, ki ji zagotavljajo kakovost.

Graf 26: Vsebina spletišč – sigov pasica



Pasica kot funkcionalni grafični element, ki bi moral biti vedno na enakem mestu, v enaki obliki in podobi, bi lahko pripomogla k reševanju nekaterih pomanjkljivosti, kot recimo: večja prepoznavnost državnih organov v očeh uporabnika, pravilna in dosledna uporaba državnih simbolov na svetovnem spletu in neposredno večja stopnja uporabnosti spletnih strani državne uprave s strani državljanov, da dviga vertikalne (v kontekstu hitrih povezav do vseh organov državne uprave) in horizontalne integracije niti ne omenjam. Zadovoljiv primer »sigov pasice« z nekaterimi pomanjkljivostmi je prikazan na sliki 11.

Slika 11: »Sigov pasica« na spletni strani Službe vlade za evropske zadeve



Vir: Služba Vlade RS za evropske zadeve.

[URL: <http://www.gov.si/svez/>], 09.04.2005.

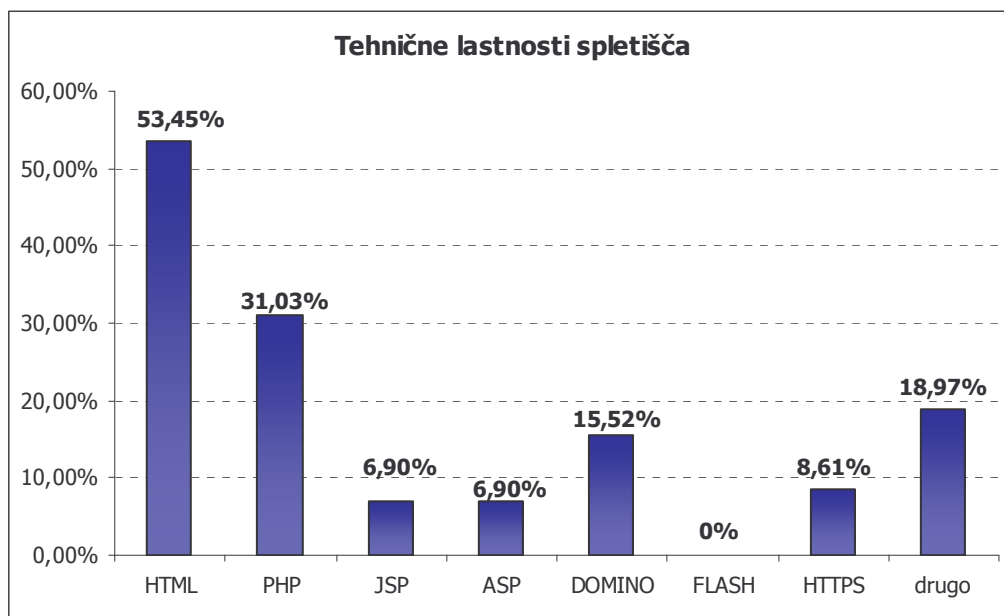
Prikazana pasica je eden boljših primerov na slovenskih vladnih spletnih straneh, saj vsebuje zahtevane elemente, kot so: državni simbol (v izvorni obliki), oznako Republika Slovenija, iskalnik po spletnih straneh. Tudi barvno je pasica dobro zasnovana (uporaba bele, modre in rdeče barve – barve slovenske zastave), ne glede na pomikanje po posameznih podstraneh spletišča se pasica vedno pojavlja na enakem mestu, s klikom na grb, pa je mogoče dostopati na osrednji vladni portal.

Tehnične lastnosti spletišč organov državne uprave so predstavljale zadnji, tretji sklop anketnega vprašalnika. Splošna in osnovna tehnična izhodišča za načrtovanje, oblikovanje in vzdrževanje spletišč so znana in zapisana v Strategiji, treba pa bo pripraviti tudi posebna pravila, ki bodo natančno predpisovala, kaj je

dovoljeno in kaj ne, obenem pa vsebovala tudi tehnične načine izvedbe spletnih strani. Pomembno je, da spletne strani grafično odražajo svojo vsebinsko naravnost in da hkrati omogočajo tudi hiter in primeren način uporabe storitev. Izdelava statičnih spletnih strani je danes preteklost, v ospredje stopajo programsko dinamične spletne strani, ki omogočajo ločeno osveževanje vsebine in oblike spletišča. A vendar rezultati analize kažejo, da ima kar polovica vladnih spletnih strani v Sloveniji (31 organov oziroma 53,45 %) statična spletišča, ki so zato tudi za uporabnika manj zanimiva, saj ponujajo le predstavitvene spletne strani, običajno imajo tudi enega skrbnika, ki je odgovoren za objavo vsebin.

Pripraviti je potrebno je pripraviti tehnična izhodišča za oblikovanje dinamičnih spletnih strani. Rezultat slednjih bi bil razvoj prototipskega spletišča, ki bi ga nato lahko vsi državni organi, tudi najmanjši, uporabili in z minimalnimi prilagoditvami prenesli ter oblikovali bolj dinamične spletne strani (Strategija delovanja in razvoja državne uprave na svetovnem spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005). Slednjih je po rezultatih analize precej manj, zaskrbljujoč pa je pojav uporabe nepreizkušenih tehnologij, ki povzročajo težave skrbnikom, ki se soočajo z vnaprej nepredvidenimi težavami (nezdružljivost posameznih verzij, nedelovanje pri kombinacijah programske opreme).

Graf 27: Tehnične lastnosti spletišč – raba tehnologije



Razvoj skupnih tehnoloških standardov bi med drugim pripomogel tudi k izoblikovanju dinamičnih spletišč, k odpravi oziroma zmanjševanju težav pri gradnji in vzdrževanju spletišč ter približevanju splošno veljavnim tehničnim standardom konzorcija W3C. Pri uporabi tehnologij Vlada RS spodbuja tudi uporabo rešitev,

temelječih na odprti kodi. Uporaba prosto dostopne programske opreme je enako obravnavana kot lastniška programska oprema. Celo več, pri razvoju in nakupu informacijskih rešitev danes izbor temelji predvsem na finančni in funkcionalni komponenti rešitve (licenčni model ni pomemben). Pri gradnji in načrtovanju informacijskih rešitev se spodbujajo odprti standardi in protokoli, povezljivost ter izmenjava podatkov in seveda usposabljanje zaposlenih za delo in uvajanje odprtokodne programske opreme (Politika Vlade RS pri razvijanju, uvajanju in uporabi programske opreme in rešitev temelječih na odprti kodi, 2003, str. 4–5).

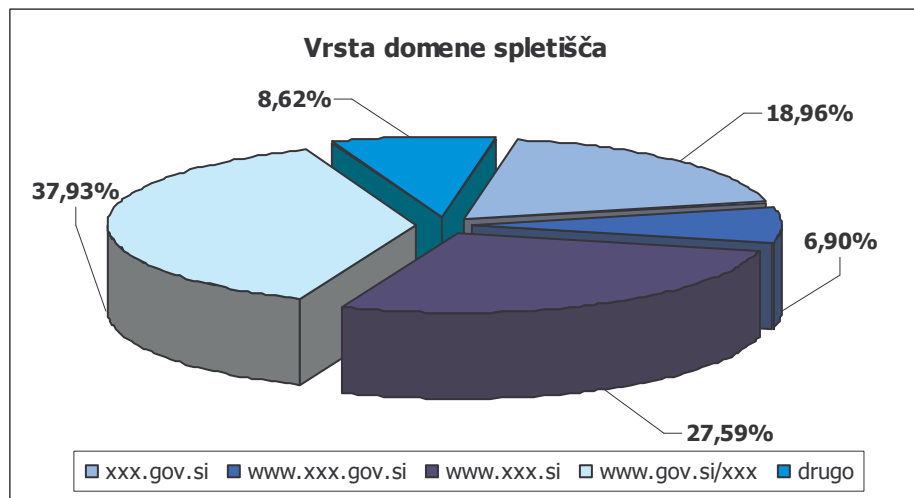
Pregled domen in URL naslovov spletnih strani državne uprave ni obetajoč. Domena spletišča predstavlja prvo identifikacijo organa in je njegov internetni naslov. Domena mora biti prepoznavna, enostavna in razumljiva, da lahko uporabnik že iz njene sestave enolično identificira, kdo je na tem naslovu. Ker se pri spletiščih, ves čas njegovega obstoja, vleče s seboj tudi njegova zgodovina, je logično, da so lahko domene zelo različne in sestavljene na poljubne načine. Za državne organe naj bi bila bistvena sestavina domene niz »gov«, ki identificira organe kot del državne uprave (»government«). Sestava domen naj bi bila čim bolj enotna (Strategija delovanja in razvoja državne uprave na svetovne spletu. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005 in Guidelines for government websites. Illustrated Handbook for Web Management Teams. [URL: http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/Resources/WebHandbookIndex1/WebHandbookIndex1Article/fs/en?CONTENT_ID=4001058&chk=ecRnJ8], 15.02.2005).

Osnovna vodila, ki bi jih morali upoštevati pri poimenovanju URL naslovov, vključujejo enostavno in logično komponento, ki pripomore k temu, da se posamezniku naslov vtisne v spomin. Pomembna je tudi razumljivost in prepoznavnost, tako v slovenski kakor tudi tuji javnosti.

Po opravljeni analizi, lahko ugotovim, da so domene organov državne uprave običajno naslednjih tipov:

- www.xxx.gov.si – takšno domeno imajo le 4 spletišča (6,9 %), čeprav je najbolj priporočena oblika (predvsem za nova spletišča);
- xxx.gov.si – takšno domeno, ki je brez predpone www in je zelo priporočena oblika, ima 11 spletišč (18,96 %);
- www.gov.si/xxx – takšno domeno (oblika za starejša, že obstoječa spletišča) ima največ tj. 22 spletišč (37,93 %);
- www.xxx.si – takšno domeno ima kar 16 spletišč (27,59 %), pa čeprav se njena uporaba zelo odsvetuje in pride v poštev le izjemoma (za vsebinsko povsem ločena spletišča).

Graf 28: Tehnične lastnosti spletišč – vrsta domene



Nekaj spletišč (5 oziroma 8,62 %) ima drugačno (neustrezno) obliko URL naslova, med njimi na primer tudi Urad RS za intelektualno lastnino, katerega URL naslov se glasi: <http://www.uil-sipo.si/Default.htm>. Takšna razpršenost imen in sestave domen vodi v nejasnost pri uporabnikih, zato jih je nujno poenotiti. Najbolj kritične pa so domene, ki sodijo v kategorijo drugo in domene z obliko www.xxx.si.

Hipotezo 3, ki se je glasila: »Spletne strani organov državne uprave Republike Slovenije ne zadoščajo sodobnim merilom kakovosti« lahko v celoti **sprejemem**, saj je iz dobljenih rezultatov analize razvidno, da spletne strani organov državne uprave ne zadoščajo postavljenim standardom in merilom kakovosti.

Spletišča državnih organov v grobih okvirjih sicer sledijo Strategiji delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu, vendar je le malo takšnih, ki zadostijo večini zahtev, vsebovanih v strateškem dokumentu. V veliki večini je pri spletiščih državnih organov opaziti vsebinske, oblikovne in tehnične pomanjkljivosti, ki potrebujejo takojšen sistematičen in urejen pristop. Le tako je mogoče doseči, da bo nastop državnih organov na svetovnem spletu enoten in učinkovit, kar vodi v dvig kakovosti storitev in dvig nivoja zaupanja uporabnikov v informacijske sisteme države.

Ker se državni organi na svetovnem spletu pojavljajo od leta 1994 je moč skozi rezultate analize razbrati njihovo evolucijo in pa tudi stagniranje na doseženi stopnji razvoja. Šele v zadnjem času je mogoče ugotoviti, da nekatera spletišča državnih organov poskušajo slediti sodobnim trendom, da so sodobno oblikovana, ažurno vzdrževana, funkcionalna in predvsem za uporabnike prijazna. Poudarek je na interaktivnosti, poenostavitvi administrativnih postopkov, ki jih lahko uporabniki

izvajajo z državo prek svetovnega spleta, na tehnološki sodobnosti in zadovoljevanju potreb, želja in zahtev vseh, ki spletišča uporabljajo. Novo oblikovana spletišča oziroma spletišča, ki so v postopku posodobitve, bi morala upoštevati priporočila in smernice, zapisane v Strategiji. Slednja so v zgoščeni obliki navedena že v poglavju 3.4, v nadaljevanju pa podajam le še prikaz nekaterih primerov dobre in slabe prakse.

4.3 Primeri spletnih strani, ki najbolj odstopajo od priporočil in smernic za nastop državnih organov na svetovnem spletu

Po pregledu rezultatov anketnega vprašalnika bom na kratko predstavila še nekaj primerov vladnih spletnih strani, ki v vsebinskem, oblikovnem in/ali tehničnem pogledu najbolj odstopajo od zapisanih priporočil in smernic (glej poglavje 3.4.), bodisi v pozitivnem ali negativnem smislu.

Primerjava priporočil z dejanskim stanjem na področju vsebinskih izhodišč pokaže, da so nekatere spletne strani dobro zasnovane in vsebujejo vse zahtevane vsebinske elemente. Med slednje prištevamo: informacijsko arhitekturo (navigacijo), splošne informacije, pomoč za uporabnike, rubriko aktualnih vsebin ter dokumente z delovnega področja državnega organa. Kot dober primer predstavitve splošnih informacij posameznega državnega organa lahko prikažem predstavitveno spletno stran Ministrstva za informacijsko družbo.

Slika 12: Predstavitvena stran Ministrstva za informacijsko družbo



Vir: Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005.

S slike 12 je razvidno, da so bile na zdaj sicer arhivski strani ministrstva na voljo vse potrebne splošne informacije o državnem organu, po drugi strani pa so bile vedno na voljo tudi vse aktualne novice in dokumenti z delovnega področja ministrstva. Celotno več, na spletišču je bilo dnevno objavljenih več novic, povezanih z delom ministrstva oziroma s tekočimi dnevnimi dogodki s področja informacijske družbe v Sloveniji in svetu. Tudi novica o ukinitvi ministrstva je bila objavljena isti dan, kot je bila dana objava v Uradnem listu, ki je predstavljala pravno podlago za dejansko prenehanje delovanja tega državnega organa.

Slika 13: Objava novic na spletišču Ministrstva za informacijsko družbo

Vsebina:

- Nagovor ministra
- Področja dela
- Predstavitve MID
- Pooblaščenka
- Novice
- Razpisi
- Dokumenti
- Zakonodaja
- Pogosta vprašanja
- Povezave
- Indikatorji
- Register overteljev
- Načrt spletnega mesta

TEMA TEDNA

Živahna javna razprava Razmislek po razmisleku - povečanje globalne konkurenčnosti EU s pomočjo IKT

Ministrstvo za informacijsko družbo (MID) je prejšnji teden, 3... [več](#)

Ministrstvo za informacijsko družbo je z današnjim dnevom ukinjeno

(Objavljeno: 19.11.2004)

Z današnjim dnevom sta pričeli veljati noveli Zakona o vladi (Uradni list RS 123/04 z dne 18.11.2004, ZVRS-D) in Zakona o državni upravi (Uradni list RS 123/04 z dne 18.11.2004, ZDU-1C), ki ukinjata Ministrstvo za informacijsko družbo, njegove naloge pa prenašata na Ministrstvo za gospodarstvo, novo ustanovljeno Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo, posamezne naloge "pospeševanja informacijske družbe" pa bodo, v skladu z novima zakonoma, opravljala druga resorno pristojna ministrstva.

Prehodne določbe ZVRS-D določajo:

Do dejanskega prevzema po prejšnjem odstavku ministrstva nadaljujejo z delom v skladu z dosedanjimi delovnimi področji, pri čemer:

- minister za javno upravo ter minister za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo do začetka delovanja novih ministrstev vsebinsko usmerjata delo na delovnih področjih, ki bodo prešla v novi ministri;
- minister za gospodarstvo vodi delo Ministrstva za informacijsko družbo do prenehanja delovanja tega ministrstva in usmerja delo na področju energetike do dejanskega prenosa tega delovnega področja v Ministrstvo za gospodarstvo.

Povezavi:

- ▶ [Novela zakona o vladi \(ZVRS-D\)](#)
- ▶ [Novela zakona o državni upravi \(ZDU-1C\)](#)

Več informacij: [Poštni predal MID](#), [Ministrstvo za informacijsko družbo](#)

Ministrstvo za informacijsko družbo
Naslov za splošna vprašanja: mid@gov.si
Naslov za tehnična vprašanja: webmaster.mid@gov.si

Vir: Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005.

Objava novic na spletni strani mora vsebovati besedilo, ki je kratko in jedrnato, slovnično brezhibno, informacija pa naj bi bila podana v strnjeni obliki in brez olepšavanja. Vsako besedilo bi moralo tako vsebovati: naslov, datum objave in zadnje spremembe, avtorja besedila oziroma naslov za morebitne dodatne informacije, vključevalo pa naj bi tudi notranje in/ali zunanje hiperpovezave. Priporočena je tudi raba točkovnega naštevanja. Vsi zahtevani elementi so vsebovani tudi v zgoraj predstavljeni sliki, ki jo lahko vzamemo za vzor glede priprave vsebinskih izhodišč pri oblikovanju vladnih spletnih strani. Spoštovanje pravil, ki se nanašajo ažurnost, razumljivost in sistematičnost spletnih vsebin, je predpogoj za množično obiskanost vladnih spletišč.

Neupoštevanje smernic in priporočil s področja tehničnih izhodišč je razvidno s slik 14, 15 in 16, saj nekateri organi ne spoštujejo pravil uporabe tehnologij, spet

drugi uporabljajo nezaželene predstrani, nekatere spletne strani pa pri uporabi različnih ločljivosti zaslona niso vidne v celoti.

Slika 14: Uporaba prepovedane tehnologije na spletni strani Slovensko obveščevalne-varnostne službe



Vir: Slovenska varnostno-obveščevalna služba.
[URL: <http://www.gov.si/sova/>], 09.04.2005.

Kot je razvidno s slike 14 mora imeti uporabnik za pregledovanje spletne vsebine Slovenske varnostno-obveščevalne službe nameščen Macromedia Flash vstavek, kar zahteva dodatno programsko opremo. Po priporočilih naj animacije ne bi bile prisotne na spletnih straneh, če le-te nimajo neke pomembne vsebine za dotično spletno stran. Animirani dodatki so za uporabnika največkrat odvečni, kar pa je najbolj pomembno upočasnjujejo prenos podatkov. Pregledovanje spletnih strani je interaktivno delo in pri tem je zelo moteče, če med nalaganjem posameznih spletnih strani preteče veliko časa. Upoštevati je potrebno, da se veliko ljudi še vedno povezuje v internet prek telefonske linije in da brskanje po internetu ne deluje tako hitro, kot bi pričakovali in želeli.

Tudi uporaba predstrani (slika 15) je nezaželena in organi naj bi se jih izogibali, saj največkrat ne vsebujejo nobene pomembne informacije, ki jo uporabnik ne bi našel v nadaljevanju ogleda konkretne spletne predstavitve. Predstrani

podaljšujejo tudi čas prenosa podatkov in s tem povezano nezadovoljstvo uporabnika.

Slika 15: Uporaba nezaželene predstrani na spletišču Davčne uprave RS



Vir: Davčna uprava Republike Slovenije.
[URL: <http://www.gov.si/durs/>], 09.04.2005.

Oblikovanje spletne strani bi moralo biti zasnovano na tak način, da so vsi podatki vidni pri različnih ločljivostih zaslona, tako da je vsebina vidna brez pomikanja drsnikov v pregledovalniku. To lahko pojasnim s tem, da pri novejših zaslonih večina uporabnikov uporablja ločljivost 1024 X 768, medtem ko za starejše računalnike velja pravilo 800 X 600 točk. Nevidnost bistvenih elementov pri ločljivosti 800 X 600 slikovnih točk je razvidna s slike 16, ko uporabnik vidi le navigacijo, slike in izsek preostanka spletne strani, ostale koristne informacije pa ostanejo nevidne oziroma si jih je mogoče ogledati z uporabo drsnikov in pomikanjem po spletni strani.

Slika 16: Nevidnost bistvenih elementov pri uporabi različne ločljivosti zaslona



Vir: Ministrstvo za okolje in prostor.

[URL: <http://www.gov.si/mop/>], 09.05.2005.

Pregled posameznih primerov dejanske skladnosti s predpisanimi oblikovnimi priporočili pokaže na odstopanja, med katerimi bi kot pozitivno izpostavila dosledno upoštevanje neenakosti pri dostopnosti spletnih strani (zaradi najrazličnejših razlogov). Tako si na primer portal e-uprave lahko brez posebnih naprav in prilagoditev ogledajo ter s pridom uporabljajo tudi slepi in slabovidni, izbira velikosti izpisanega besedila je prilagodljiva, mogoč pa je tudi ogled strani z uporabo drugih komunikacijskih naprav.

Slika 17: Možnost izbire načina ogleda spletne strani portala e-uprave



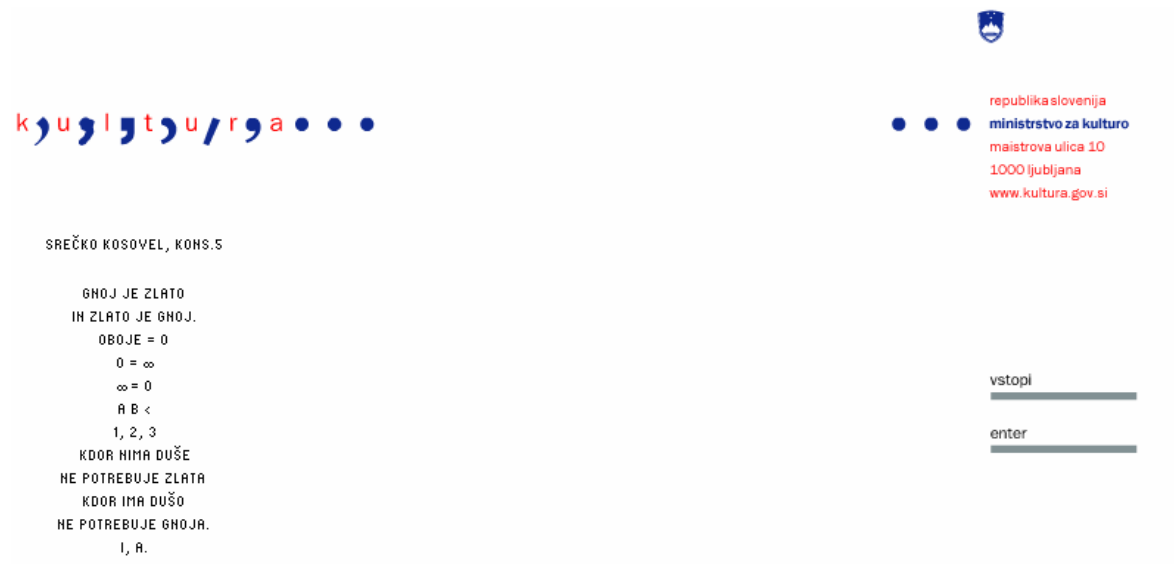
Vir: Državni portal Republike Slovenije.

[URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/index.jsp>], 15.01.2005.

Oblikovni način predstavitve državne uprave na internetu vpliva na vtis, ki si ga uporabnik ustvari o državni upravi. Da bo le-ta čim bolj pozitiven, se mora državna uprava predstaviti na čim bolj enovit način, ne pa nastopati z uporabo različnih, neprimernih vizualnih elementov, ki pripomorejo k nastanku neprepoznavne

spletne identitete. Med oblikovno neprimerne spletne predstavitve prištevam tudi uvodno spletno stran Ministrstva za kulturo (slika 18).

Slika 18: Prva stran Ministrstva za kulturo

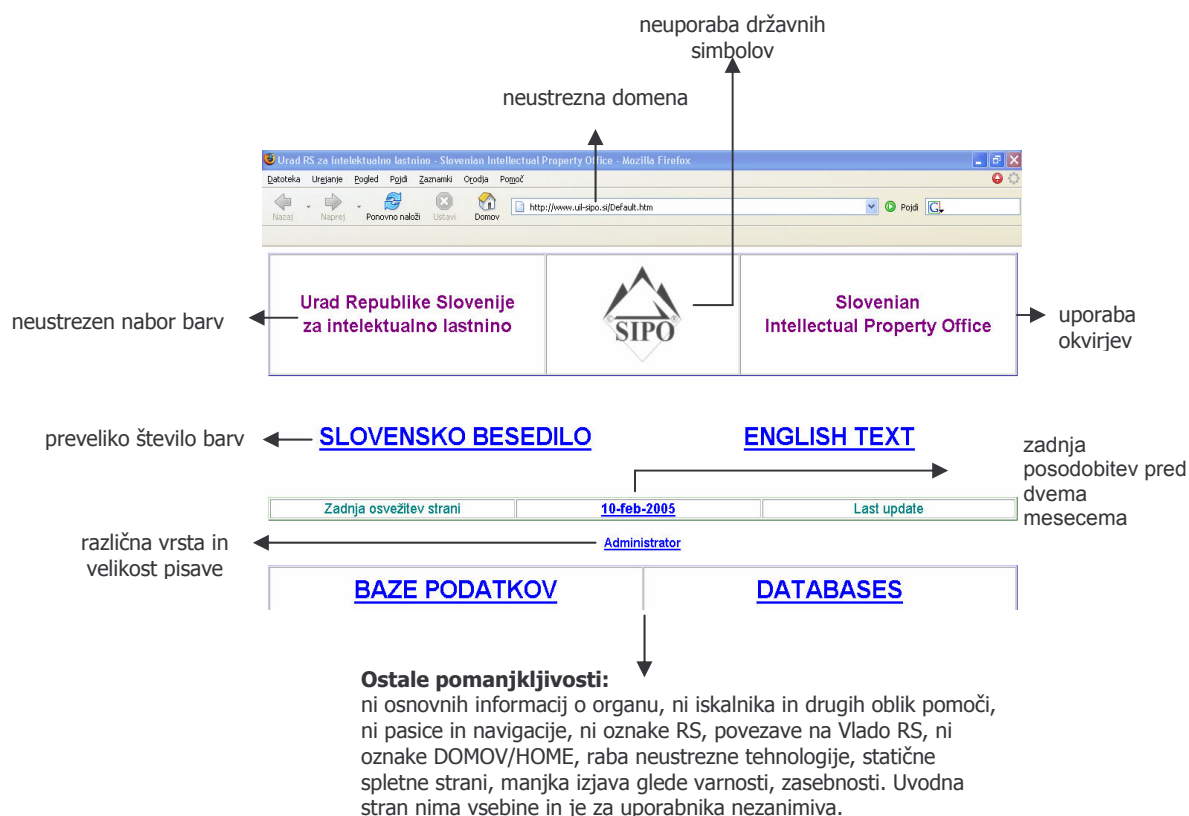


Vir: Ministrstvo za kulturo. [URL: <http://www.kultura.gov.si/>], 09.04.2005.

Na spletni strani Ministrstva za kulturo je z oblikovnega vidika gledano kar nekaj nepravilnosti: neprimerna uporaba barv in velikosti pisave, neupoštevanje navigacijske logike, neustrezen logotip državnega organa (z uporabo ločil). Naročnik in izvajalec naj bi sicer pri preoblikovanju spletne strani upoštevala napotke raziskave CATI, pa vendar je nova spletna podoba, sestavljena iz animiranega dela (v flash tehnologiji), grba RS ter osebne izkaznice in besedila pesmi Srečka Kosovela, v kateri je implementirana drugačnost, neustrezna za predstavitev in nastop državnega organa na svetovnem spletu. Je pa vsekakor boljša od predhodne, ki je bila tako oblikovno kot tudi funkcionalno zastarela.

Kot primer izredno slabe in nekakovostne spletne strani navedem spletno predstavitev Urada RS za intelektualno lastnino, ki je z vseh vidikov neustrezna in je potrebna takojšnje prenove. Spletišče niti v eni komponenti ne ustreza podobi, ki naj bi jo imel državni organ na svetovnem spletu. Osnovne pomanjkljivosti so razvidne s slike 19.

Slika 19: Spletna stran Urada za intelektualno lastnino



Vir: Urad RS za intelektualno lastnino.
[URL: <http://www.uil-sipo.si/Default.htm>], 09.04.2005.

5.0 SKLEP

Prodor interneta in razvoj informacijske družbe v Sloveniji sta v veliki meri zaznamovala delovanje družbe ter hkrati pripomogla k razvoju novih trendov na vseh področjih življenja in dela ter tudi na področju delovanja državne uprave. Slednje je danes bolj odprto, preglednejše in omogoča aktivnejšo vlogo državljanov pri upravljanju javnih zadev, vse to pa posledično pripomore k izboljššanemu komuniciranju med državo in njenimi državljani.

Usmeritve na področju delovanja in razvoja državne uprave so jasne: hiter, cenovno ugoden in kakovosten dostop državljanov do storitev državne uprave, posredovanje informacij na prijazen in za uporabnika prilagojen način, kakovostnejše sodelovanje med državo in njenimi subjekti. Internet dopolnjuje in nadgrajuje obstoječe poti komuniciranja, saj omogoča različne načine in oblike posredovanja enakih informacij, uporabnik pa lahko sam izbira kdaj, kako, na kakšen način in v kakšni obliki bo dostopal do informacij. Slovenija se na področju digitalizacije prebuja, saj s postopno informatizacijo državne uprave državljanom omogoča možnost dostopa do digitaliziranih oblik informacij in storitev. Tako lahko v Sloveniji prek enotne vhodne točke (t. i. državnega portala), ki omogoča vstop na različne spletne strani državnih ustanov, opravimo kar nekaj upravnih postopkov – od pridobivanja informacij do opravljanja interakcij in nazadnje transakcij.

S postavitvijo interneta kot primarnega komunikacijskega medija je postala kakovost vladnih spletnih strani pomemben kazalec merjenja uresničevanja vizije demokratične in učinkovite državne uprave. Svetovni splet kot najbolj množičen medij prihodnosti predstavlja temelje za vzpostavitev funkcionalne in k uporabniku usmerjene državne uprave. Kakovost spletnih predstavitev danes ni več opredeljena glede na število obiskovalcev posamezne spletne strani, temveč glede na (ne)izpolnjevanje ciljev. V ospredje stopa uporabnik in zadovoljevanje njegovih potreb, zahtev in želja, po drugi strani pa ne smemo zanemariti uresničevanja ciljev lastnika spletne predstavitve.

V magistrskem delu sem iskala odgovore na naslednja vprašanja: Ali organi državne uprave RS uporabljajo spletne strani za posredovanje informacij državljanom in njihovo interakcijo z državno upravo? Ali državni organi RS prek svojih spletnih strani omogočajo spremljanje transparentnosti svojega dela? Ali spletne strani organov državne uprave Republike Slovenije zadoščajo sodobnim merilom kakovosti?

V prvem delu magistrskega dela sem predstavila teoretična izhodišča za poznejše vrednotenje kakovosti spletnih strani organov državne uprave. Predstavila sem vizijo delovanja državne uprave na svetovnem spletu z opredelitvijo poslanstva, strateških ciljev in politike delovanja ter se osredotočila na razvoj državne uprave na internetu v prihodnosti (z izkoriščanjem širokega potenciala novega medija). V naslednji fazi sem predstavila akcijski načrt, opredelila elemente spletnih predstavitev (vsebina, uporabnost, oblika, varnost), ki igrajo pomembno vlogo pri ocenjevanju kakovosti spletnih predstavitev ter zapisala tudi priporočila, nabor rešitev in posredovanje smiselnih smernic za nadaljnji razvoj. Zadnji, vsebinsko ključni del magistrskega dela pa sem posvetila predstavitvi rezultatov analize, ki sem jo opravila z anketnim vprašalnikom. Rezultat predstavlja prepoznavanje problemov, s katerimi se srečujejo lastniki vladnih spletišč, ki skušajo v največji meri odpraviti ugotovljene pomanjkljivosti, a obenem tudi smernice nadaljnega razvoja, katerih implementacija bi lahko pripomogla k ustvarjanju sodobne, učinkovite in za uporabnika prijazne spletne državne uprave.

Rezultati analize, v katero je bilo vključenih 58 spletišč organov državne uprave, so pokazali, da slovenska državna uprava sicer uporablja internet za predstavitev osnovnih podatkov in dejavnosti kar najširši javnosti, a vendar ne izkorišča širokega potenciala, ki ga nudi internet. Posamezni organi se trudijo redno in kar se da hitro obveščati javnost o aktualnem dogajanju na njihovem delovnem področju, a mnogi med njimi počno to na oblikovno ali vsebinsko neprimeren način oziroma z uporabo neustrezne tehnologije. Rezultati so slabi: spletne strani ne ustrezajo sodobnim merilom kakovosti s področja ovrednotenja spletnih predstavitev, potencial, ki ga ponuja nov medij, ostaja delno neizkoriščen, cilji vladne politike delno neizpolnjeni, potrebe in želje državljanov pa ne v celoti zadovoljene in uresničene. Če se zdi, da je ocena kakovosti spletnih strani preveč kritična, lahko to pojasnim s tem, da gre za oceno celotnega sistema spletnih strani in da so posamezna spletišča znotraj sistema lahko dobra, če že ne odlična, kar sem dokazala tudi s predstavitvijo primerov dobre prakse. A potreben je naslednji korak, korak v prihodnost, korak k uresničevanju vizije nastopa na svetovnem spletu. Potrebna je takojšnja prenova in izvedba nujnih popravkov na spletnih straneh organov državne uprave, nato pa sistematičen pristop k razvoju.

V Sloveniji do leta 2004 nismo imeli posebej izdelanega načrta, ki bi natančneje opredeljeval vladno politiko glede uporabe novega medija oziroma glede delovanja državnih organov na svetovnem spletu. Pravica do informiranosti državljanov, dostop do informacij javne narave in pravočasno posredovanje informacij so predstavljale edine formalne pravne podlage informiranja državnih organov na področju odnosov z javnostmi. Pa še te so se nanašale na tradicionalne medije in ne na svetovni splet.

Vlada RS je septembra leta 2004 sprejela pomemben strateški dokument, s katerim je svetovni splet tudi formalno postavila za svoj primarni komunikacijski medij, medij prihodnosti. Strategija delovanja in razvoja državne uprave RS na svetovnem spletu predstavlja osnovo za sistematično izboljšanje spletne podobe organov državne uprave, obenem pa pomeni pomemben korak k zagotavljanju učinkovite, demokratične in za državljane prijazne državne uprave. V strateškem dokumentu, ki je predstavljal tudi osnovo za ocenjevanje kakovosti vladnih spletnih predstavitev, so opredeljeni načini, napotki in priporočila za načrtovanje, (pre)oblikovanje in vzdrževanje spletnih strani, ki temeljijo na koristnosti vsebine, zagotavljanju širše dostopnosti, varnosti in zasebnosti ter preprosti uporabi. Namen tega je izkoriščanje širokega potenciala, ki ga ponuja svetovni splet, in dvig kakovosti posredovanja informacij in storitev za vse javnosti. Strateški dokument vsebuje tako oceno trenutnega stanja na področju spletnih predstavitev državnih organov kot tudi smernice prihodnjega razvoja in seveda priporočila za izboljšanje trenutne spletne podobe državne uprave RS. Priporočila se nanašajo na vsebinska, oblikovna in tehnična izhodišča, ki pridejo v poštev pri vzpostavitvi novih spletnih strani, prenovi obstoječih ter njihovemu vzdrževanju.

Celovit, enoten, integriran in koordiniran pristop pri delovanju spletnih strani organov državne uprave je z razmahom interneta postal nujen. Možnosti za neposredno komunikacijo med državo in državljani ter vzpostavitve boljših odnosov med državnimi institucijami so velike. Odprto ostaja le vprašanje implementacije v smeri sodobne, funkcionalne, prepoznavne in predvsem za uporabnika prijazne državne uprave.

6.0 SEZNAM KRATIC, GRAFOV, SLIK, TABEL IN PRILOG

6.1 Seznam kratic

Kratika	Opis kratice
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
Akcijski načrt	Akcijski načrt e-uprave do leta 2004
ARNES	Akademsko in raziskovalna mreža Slovenije
ASP	Active Server Pages
BDP	Bruto domači proizvod
CVI	Center Vlade Republike Slovenije za informatiko
DOC	Word Document
EPD	Enotni programski dokument
e-poslovanje	Elektronsko poslovanje
EU	Evropska unija
FAQ	Frequently Asked Questions
GIF	Graphic Interchange Format
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2G	Government to Government
HTML	Hypertext Markup Language
IJZ	Informacije javnega značaja
IKT	Informacijske in komunikacijske tehnologije
ISDN	Integrated Services Digital Network
JDT	Javno dostopne točke do interneta
JPEG	JPEG/JIFF Image
JSP	Java Server Pages
MID	Ministrstvo za informacijsko družbo
PDF	Acrobat Portable Document Format
PHP	Hypertext Preprocessor
Raziskava MID	Raziskava spletnih strani vladnih služb in ministrstev
RIS	Raba interneta v Sloveniji
RS	Republika Slovenija
RSS	Rich Site Summary
RTF	Rich Text Format File
Strategija	Strategija delovanja in razvoja državne uprave na svetovnem spletu
Strategija e-poslovanja v JU	Strategija e-poslovanja v javni upravi RS od leta 2000 do leta 2004
Strategija RS v ID	Strategija Republika Slovenija v informacijski družbi
UPV	Urad predsednika Vlade Republike Slovenije
URL	Uniform Resource Locator
UVI	Urad Vlade Republike Slovenije za informiranje
Vlada RS	Vlada Republike Slovenije
WAI	Web Accessibility Initiative
W3C	World Wide Web Consortium
XML	eXtensible Markup Language
ZDIJZ	Zakon o dostopu do informacij javnega značaja
ZEPEP	Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu

6.2 Seznam grafov

Graf 1: Individualni dostop do interneta v Sloveniji in EU (2001–2003)	19
Graf 2: Delež gospodinjstev z dostopom do interneta v Sloveniji in EU (1999/03) 20	
Graf 3: Delež izdatkov za IKT v % BDP (2004)	22
Graf 4: Uporaba računalnika in interneta pri posameznikih	23
Graf 5: Uporabniki računalnika/interneta po starosti.....	24
Graf 6: (Ne)zadovoljstvo uporabnikov s spletnimi stranmi.....	40
Graf 7: Predstavitev osnovnih podatkov državnih organov na spletnih straneh ...	43
Graf 8: Razvrstitev državnih organov glede na tip spletišča.....	44
Graf 9: Objava dokumentacije na spletnih straneh organov državne uprave	45
Graf 10: Ocena kakovosti iskalnikov na spletnih straneh.....	45
Graf 11: Odzivnost državnih organov na posredovano elektronsko sporočilo	46
Graf 12: Podatki o statusu spletišč – izdelava spletišča	67
Graf 13: Podatki o statusu spletišč – vzdrževanje spletišča	67
Graf 14: Podatki o nastanku spletišč	68
Graf 15: Podatki o statusu spletišč – osveževanje vsebine	70
Graf 16: Vsebina spletišč – splošne informacije.....	71
Graf 17: Vsebina spletišč – aktualno	74
Graf 18: Vsebina spletišč – tip spletišča.....	75
Graf 19: Vsebina spletišč – dokumenti po ZDIJZ	77
Graf 20: Vsebina spletišč – dokumenti po ZDIJZ II.....	78
Graf 21: Vsebina spletišč – državni simboli	79
Graf 22: Vsebina spletišč – oblike zapisa	80
Graf 23: Vsebina spletišč – jezikovne različice.....	81
Graf 24: Vsebina spletišč – pomoč uporabnikom	83
Graf 25: Vsebina spletišč – opozorila o vsebini.....	85
Graf 26: Vsebina spletišč – sigov pasica	87
Graf 27: Tehnične lastnosti spletišč – raba tehnologije	88
Graf 28: Tehnične lastnosti spletišč – vrsta domene	90

6.3 Seznam slik

Slika 1: Namen spremljanja kazalcev informacijske družbe	20
Slika 2: Prikaz »sigov pasice«	38
Slika 3: Primer tipične spletne strani organa državne uprave RS	60
Slika 4: Prva stran Ministrstva za informacijsko družbo	72
Slika 5: Prva stran Ministrstva za gospodarstvo	73
Slika 6: Neustrezna raba grba Republike Slovenije	80
Slika 7: Raba italijanskega jezika za spletni strani e-uprave.....	82
Slika 8: Raba madžarskega jezika za spletni strani e-uprave	82
Slika 9: Primer seznama pogostih vprašanj in odgovorov	84
Slika 10: Izjava o varovanju zasebnosti in varnosti osebnih podatkov	86
Slika 11: »Sigov pasica« na spletni strani Službe vlade za evropske zadeve.....	87
Slika 12: Predstavitvena stran Ministrstva za informacijsko družbo.....	91
Slika 13: Objava novic na spletišču Ministrstva za informacijsko družbo	92
Slika 14: Uporaba prepovedane tehnologije na spletni strani Slovensko obveščevalne-varnostne službe	93
Slika 15: Uporaba nezaželene predstrani na spletišču Davčne uprave RS.....	94
Slika 16: Nevidnost bistvenih elementov pri uporabi različne ločljivosti zaslona ...	95
Slika 17: Možnost izbire načina ogleda spletne strani portala e-uprave.....	95
Slika 18: Prva stran Ministrstva za kulturo	96
Slika 19: Spletna stran Urada za intelektualno lastnino	97

6.4 Seznam tabel

Tabela 1: Pregled vrednosti izbranih kazalcev informacijske družbe za Slovenijo in EU	21
Tabela 2: Akcijski načrt za izvedbo nalog razvojnega načrta	54
Tabela 3: Nabor osnovnih priporočil za oblikovanje kakovostnih spletnih predstavitev organov državne uprave RS na svetovnem spletu.....	59
Tabela 4: Seznam prejemnikov anketnih vprašalnikov	61
Tabela 5: Seznam organov državne uprave, ki so bili vključeni v raziskavo in so izpolnili anketni vprašalnik	63

6.5 Seznam prilog

Priloga 1: Seznam državnih organov vključenih v raziskavo MID

Priloga 2: Anketni vprašalnik o spletišču organa – PRAZNA RAZLIČICA

7.0 LITERATURA IN VIRI

7.1 Literatura

1. Banovec Tomaž: Informacijska družba – makroekonomska določitev in uradna statistika. Elektronsko poslovanje in statistika. Zbornik. Radenci 22.11. – 24.11.1999, str. 11–27.
2. Banovec Tomaž et al.: Slovenija kot informacijska družba: Modra knjiga. [URL: <http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/modraknjiga.pdf>], 17.02.2005.
3. Batagelj Zenel et al.: Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije – Analitično poročilo. Ljubljana : CATI, 2002. 171 str.
4. Batagelj Zenel et al.: Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije – Poročilo. Ljubljana : CATI, 2002a. 52 str.
5. Bugarič Bojan: Pravica do dostopa do informacij javnega značaja in transparentnost dela javne uprave. Zbornik referatov. Posvetovanje informatikov v javni upravi. Portorož : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko, 2003, str. 15–25.
6. Caldwell Ben et al.: Web Content Accessibility Guidelines 2.0. W3C Working Draft. [URL: <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>], 15.01.2005.
7. Chisholm Wendy, Vanderheiden Gregg in Jacobs Ian: Web Content Accessibility Guidelines 1.0. W3C Recommendations. [URL: <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>], 15.01.2005.
8. Colnar Marko et al.: Elementi strategije e-poslovanja v javni upravi RS do leta 2003 (sep – 2003). Gradivo za Svet Vlade RS za informatiko. Ljubljana : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko, 2000, 6 str.
9. Cunliffe Daniel: Developing usable Web sites – a review and model. Internet Research: Electronic Network Applications and Policy, MCB University PRESS, 12 (2000), 10, str. 295–307.
10. Gates Bill: Poslovanje @ s hitrostjo misli. Ljubljana : Narodna univerzitetna knjižnica, 1999. 359 str.

11. Gradišar Miro in Resinovič Gortan: Osnove informatike. Ljubljana : Ekonomska fakulteta 1993, 334 str.
12. Hajtnik Tatjana: Priporočila za pripravo informacijske varnostne politike. Ljubljana : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko. [URL: http://www.sigov.si/cvi/intranet/varnost/priporocila_za_pripravo_inf.varnostne_politike_2.0.pdf], 15.01.2005.
13. Kasvio Antti: Information society as a theoretical research programme. Methodological starting points for concrete analysis [URL: <http://www.info.uta.fi/winsoc/engl/lect/THEORY.htm>], 16.02.2005.
14. Korte Werner: Measuring and Benchmarking the Information Society in the EU and EU Candidate Countries. Praga: Presentation at eEurope+ Workshop, 2003, 34 str.
15. Kovačič Andrej in Jaklič Jurij: E-uprava niso le portali in spletne strani. Posvetovanje informatikov v javni upravi INDO 2003. Portorož : Center Vlade RS za informatiko, 2003, str. 303–312.
16. Kragelj Boris: Evalvacija spletnih predstavitev. Diplomsko delo. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, 2002. 80 str.
17. Kragelj Boris: Kaj pomeni »uporabnost spletne strani«? Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike. Portorož : Slovensko društvo informatika, 2003, str. 635–639.
18. Kragelj Boris: Ovrednotenje spletnih predstavitev Vlade Republike Slovenije. S poti v digitalno demokracijo. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, 2003, str. 130–146.
19. Kragelj Boris: Towards e-governance: Evaluating the use of the Internet by the Slovenian government. Ljubljana : Družboslovne razprave, 20 (2004), 45, str. 33–58.
20. Kramberger Anton et al.: Internet in javna uprava v mednarodni primerjavi. Internet v Sloveniji. Izola : Fakulteta za družbene vede, 1998, str. 204–237.
21. Kramberger Anton in Vehovar Vasja: Periodizacija merjenja informacijske družbe. Elektronsko poslovanje in statistika. Zbornik. Radenci 22.11. – 24.11.1999, str. 43–51.

22. Kranjc Miroslav: Izboljšanje spletne podobe ter prisotnosti ministrstev in organov v sestavi Vlade RS. Posvetovanje informatikov v javni upravi INDO 2002. Portorož : Center Vlade RS za informatiko, 2002, str. 135–139.
23. Layne Karen in Jungwoo Lee: Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18 (2001), str. 122–136.
24. Letourneau Chuck: Accessible Web design – a definition. [URL: <http://www.starlingweb.com/webac.htm>], 28.03.2005.
25. Liikanen Erkki: A strong e-economy for all in Europe. [URL: http://europa.eu.int/comm/archives/commission_1999_2004/liikanen/media/speeches/index_en.htm], 15.02.2005.
26. Lindič Jaka: Model za ocenjevanje kakovosti spletnih strani. Magistrsko delo. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2003. 84 str.
27. Maligoj Tadej in Kragelj Boris: Uporabnost spletnih strani. Testiranje uporabnosti spletnih strani vlade Republike Slovenije. Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike. Portorož : Slovensko društvo informatika, 2002, str. 255–261.
28. Murphy R. Arthur: Web Usability and Technology. [URL: <http://www.december.com/cmc/mag/1999/jan/murphy.html>], 09.04.2005.
29. Nielsen Jakob: Designing Web usability. Indianapolis : New Riders, 2000. 419 str.
30. Nielsen Jakob: Failure of Corporate Websites. [URL: <http://useit.com/alertbox/981018.html>], 21.03.2005.
31. Podlogar Mateja: Elektronsko nakupovanje: priložnosti in težave v Sloveniji. Magistrska naloga. Kranj : Fakulteta za organizacijske vede, 1998. 129 str.
32. Serajnik Sraka in Vidrih: Vladni odnosi z javnostmi: model organiziranosti vladnih odnosov z javnostmi v Sloveniji. Ljubljana: Teorija in praksa. Fakulteta za družbene vede, 2001. str. 650–674.

33. Silič Marin et al.: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (ver. 1.1.). Ljubljana : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko, 2002. 30 str.
34. Silič Marin et al.: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (ver. 1.4.). Ljubljana : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko, 2004. 48 str.
35. Silič Marin et al.: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko, 2001. 160 str.
36. Tomšič Andrej: Indikatorji informacijske družbe. Ljubljana : Ministrstvo za informacijsko družbo, 2004.
37. Trstenjak Verica: Državna uprava. Ljubljana : Ministrstvo za javno upravo, 2005. 44 str.
38. Vehovar Vasja in Boris Kragelj: Raba interneta v Sloveniji (RIS): RIS 2002/3 – Gospodinjstva, Uporaba interneta (#45). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Center za metodologijo in informatiko, 2003. 102 str.
39. Vest Marchall: New economy becoming the only economy. [URL: <http://www.lvbusinesspress.com/articles/2001/01/26/export925.txt>], 15.02.2005.
40. Vidmar Tone: Računalniška omrežja in storitve. Ljubljana : Atlantis, 1997, 417 str.

7.2 Viri

1. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Zaključno poročilo o izvajanju Akcijskega načrta e-uprave. Ljubljana : Center Vlade Republike Slovenije za informatiko, 2004. 14 str.
2. Analiza spletnih strani državne uprave Republike Slovenije. Interno gradivo Ministrstva za informacijsko družbo. Ljubljana : Ministrstvo za informacijsko družbo, 2003.
3. Cabinet office. E-government Unit. [URL: <http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/Homepage/fs/en>], 15.01.2005.
4. Center Vlade Republike Slovenije za informatiko. [URL: <http://www.gov.si/cvi/>], 15.01.2005.
5. Challenges for the European Information Society beyond 2005. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. [URL: europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/new_chall_en_adopted.doc], 20.02.2005.
6. CORDIS: European Innovation Scoreboard 2002 [http://trendchart.cordis.lu/scoreboards/scoreboard2004/indicators_45.cfm], 21.02.2005.
7. Davčna uprava Republike Slovenije. [URL: <http://www.gov.si/durs/>], 09.04.2005.
8. Državni portal Republike Slovenije [URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>], 15.01.2005.
9. Eeurope: An Information Society for all. Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005.
10. eEurope 2002: An Information Society for All. Action Plan. The Council and the European Commission. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf], 17.02.2005.

11. eEurope 2002: Impacts and Priorities. Communication from the commission to the council and the European parliament. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/pdf_files/communication_en.pdf], 20.02.2005.
12. eEurope 2003+. A co-operative effort to implement the Information Society in Europe. Action Plan prepared by the Candidate Countries with assistance of the European Commission. [URL: http://europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/eeuropeplus/doc/eEurope_june2001.pdf], 20.02.2005.
13. eEurope 2003+. Central and Eastern Europe. Information Society Benchmarks Progress report. European Commission. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/eeurope_plus_benchmark_report/index_en.htm], 15.01.2005.
14. eEurope 2003+. Progress report. Brussels : European Commission, 2004. 49 str.
15. eEurope 2005: An Information Society for All. Action Plan. Communication from the commission to the council, the European parliament, the European economic and social committee and the committee of the regions. European Commission. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf], 20.02.2005.
16. E-government – a strategic framework for public services in the information age, Cabinet office. Office of the e-Envoy. [URL: <http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/assetRoot/04/00/20/38/04002038.pdf>], 15.01.2005.
17. European Commission, Green Papers and White Papers. [URL: http://www.europa.eu.int/documents/comm/index_en.htm], 20.02.2005.
18. Exploiting the Potential of Europe's Public Sector Information. [URL: http://europa.eu.int/information_society/policy/psi/docs/pdfs/brochure/psi_brochure_en.pdf], 09.04.2005.
19. Evropa in globalna informacijska družba. Priporočila Svetu Evrope. Uporabna informatika, Ljubljana, II (1994), 4, str. 5–20.

20. Guidelines for government websites. Illustrated Handbook for Web Management Teams. Cabinet Office. E-government Unit. [URL: http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/Resources/WebHandbookIndex1/WebHandbookIndex1Article/fs/en?CONTENT_ID=4001058&chk=ecRnJ8], 15.02.2005.
21. Interna gradiva. Ministrstvo za informacijsko družbo.
22. Internet World Stats. Usage and Population Statistics. [URL: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>], 21.03.2005.
23. ISO – International Standarda Organization: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (Part 11): Guidance on usability. [URL: <http://www.idemployee.id.tue.nl/g.w.m.rauterberg/lecturenotes/ISO9241part11.pdf>], 09.04.2005.
24. Ministrska deklaracija. Ministrska konferenca o globalnih informacijskih omrežjih. Uporabna informatika, Ljubljana, V (1997), 3, str. 5–11.
25. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. [URL: <http://www.gov.si/mddsz/>], 07.05.2005.
26. Ministrstvo za gospodarstvo. [URL: <http://www.mg-rs.si/index.php/>], 06.04.2005.
27. Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si/>], 17.02.2005.
28. Ministrstvo za kulturo. [URL: <http://www.kultura.gov.si/>], 09.04.2005.
29. Ministrstvo za okolje in prostor. [URL: <http://www.gov.si/mop/>], 09.05.2005.
30. Oblikovanje univerzalno dostopnih spletnih strani. Ljubljana : Arctur, 2001. str. 41.
31. Okinawa Charter on Global Information Society. [URL: http://europa.eu.int/comm/external_relations/g7_g8/intro/global_info_society.htm], 15.02.2005.
32. Politika Vlade RS pri razvijanju, uvajanju in uporabi programske opreme in rešitev temelječih na odprti kodi. Ljubljana : Ministrstvo za informacijsko družbo, 2003. 8 str.

33. Portal Republike Slovenije. [URL: <http://www.gov.si/>], 15.01.2005.
34. Poslovnik Vlade Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 43/2001, zadnja sprememba 114/2004).
35. Quality Framework for UK Government Website Design: Usability issues for government websites. Cabinet Office. Office of the e-Envoy. [URL: <http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/assetRoot/04/00/37/39/04003739.pdf>], 07.01.2005.
36. Raba interneta v Sloveniji. [URL: <http://ris.org/>], 15.01.2005.
37. Raba interneta v Sloveniji : RIS 2002/3 – Gospodinjstva, Uporaba interneta (#45). Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, Center za metodologijo in informatiko, 2003. 112 str.
38. Republika Slovenija v informacijski družbi. Ljubljana : Ministrstvo za informacijsko družbo, 2003. 59 str.
39. Roadmap for E-government in the developing world: 10 questions E-Government Leaders Should Ask Themselves. The working group on e-government in the developing world. [URL: <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>], 07.01.2005.
40. SIBIS Pocketbook, Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries. Switzerland and the US. SIBIS Project and European Communities, 2003. 211 str.
41. Slovenska varnostno-obveščevalna služba. [URL: <http://www.gov.si/sova/>], 09.04.2005.
42. Služba Vlade RS za evropske zadeve. [URL: <http://www.gov.si/svez/>], 09.04.2005.
43. Sklep št. 035-03/2002-1 Vlade Republike Slovenije. Ljubljana : Vlada Republike Slovenije. [URL: <http://mid.gov.si/>], 24.03.2005.
44. Sklep št. 035-03/2002-3 Vlade Republike Slovenije. Ljubljana : Vlada Republike Slovenije. [URL: <http://mid.gov.si/>], 08.01.2005.

45. Statistične informacije. Ljubljana : Statistični urad Republike Slovenije, 2004. 27 str.
46. Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu. Ministrstvo za informacijsko družbo. [URL: <http://mid.gov.si>], 15.02.2005.
47. The role of e-Government for Europe's future. Communication from the commission to the council, the European parliament, the European economic and social committee and the committee of the regions. European Commission. [URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf/], 20.02.2005.
48. Urad RS za intelektualno lastnino. [URL: <http://www.uil-sipo.si/Default.htm>], 09.04.2005.
49. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Uradni list RS, št. 77/2000, zadnja sprememba 2/2001).
50. Uredba o posredovanju informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 115/2003).
51. Ustava Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/1991-I, zadnja sprememba 69/2004).
52. Wikipedija, prosta enciklopedija. [URL: <http://sl.wikipedia.org/wiki/Internet>], 21.03.2005.
53. Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 24/2003).
54. Zakon o državni upravi (Uradni list RS, št. 52/2002, zadnja sprememba 24/2005).
55. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Uradni list RS 57/2000, zadnja sprememba 98/2004).
56. Zakon o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS št. 88/1999, zadnja sprememba 73/2004).
57. Zakon o medijih (Uradni list RS št. 35/2001, zadnja sprememba 123/2004).

58. Zakon o vladi (Uradni list RS št. 4/1993, zadnja sprememba 24/2005).

Priloga 1: Seznam državnih organov vključenih v raziskavo MID

Ime organa	URL naslov organa
Uprava RS za civilno letalstvo	http://www.caa-rs.si/
Uprava RS za zaščito in reševanje	http://www.mo-rs.si/urszr/
Ministrstvo za informacijsko družbo	http://mid.gov.si
Agencija RS za gospodarsko promocijo Slovenije in tuje investicije	http://www.gov.si/tipo
Agencija RS za regionalni razvoj	http://www.gov.si/arr
Carinska uprava RS	http://www.gov.si/mf/slov/curs/curs.htm
Center Vlade RS za informatiko	http://www.gov.si/cvi/
Davčna uprava RS	http://www.gov.si/durs/
Direkcija RS za ceste	http://www.drsc.si
Geodetska uprava RS	http://www.gov.si/gu/
Kadrovska služba vlade	http://www.gov.si/ksv/
Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve	http://www.gov.si/mddsz
Ministrstvo za finance RS	http://www.gov.si/mf/
Ministrstvo za gospodarstvo	http://www.mg-rs.si/
Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano	http://www.gov.si/mkgp/
Ministrstvo za kulturo	http://www.gov.si/mk/
Ministrstvo za notranje zadeve	http://www.mnz.si/
Ministrstvo za obrambo RS	http://www.mors.si
Ministrstvo za okolje, prostor in energijo	http://www.gov.si/mop
Ministrstvo za pravosodje	http://www.gov.si/mp/
Ministrstvo za promet	http://www.gov.si/mpz/
Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport	http://www.mszs.si/
Ministrstvo za zdravje RS	http://www2.gov.si/mz/
Ministrstvo za zunanje zadeve	http://www.gov.si/mzz/
Policija	http://www.policija.si/
Urad predsednika Republike Slovenije	http://www.gov.si/up-rs/
Predsednik vlade RS	http://www.gov.si/pv/index.php
Protokolarni servis Brdo	http://www.gov.si/brdo/
Republiška volilna komisija	http://www.rvk.si
Slovenska obveščevalno-varnostna agencija	http://www.gov.si/sova/
Služba vlade RS za evropske zadeve	http://www.gov.si/svez/
Služba vlade za zakonodajo	http://www.gov.si/svz/
Statistični urad	http://www.stat.si/
Urad RS za intelektualno lastnino	http://www.sipo.mzt.si/
Urad RS za Slovence v zamejstvu in po svetu	http://www.gov.si/mzz/
Urad za varstvo potrošnikov	http://www.gov.si/uvp/index.htm
Veterinarska uprava RS	http://www.gov.si/vurs/
Vlada RS	http://www.gov.si/vrs/
Urad Vlade RS za informiranje	http://www.uvi.si/slo/
Urad Vlade RS za invalide in bolnike	http://www.gov.si/uzi/
Urad za droge	http://www.uradzadroge.gov.si/
Urad za enake možnosti	http://www.uem-rs.si/slo/
Urad za makroekonomske analize in razvoj	http://www.gov.si/umar/
Urad za upravne notranje zadeve	http://www.mnz.si/si/13.php
Zdravstveni inšpektorat RS	http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf
Urad za verske skupnosti	http://www.gov.si/uvv/index.htm

Priloga 2: Anketni vprašalnik o spletišču organa – PRAZNA RAZLIČICA

OSNOVNI PODATKI O ORGANU

Osnovni kontaktni podatki o organu

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Naziv organa		
URL naslov organa		
Kratice organa		
Naslov organa		
Kontaktne telefonske številke		
Kontaktne številke faksa		
Matična številka organa		
Identifikacijska (davčna) številka organa	SI	
Zavezanec za DDV (obkrožite)	DA / NE	
Št. transakcijskega računa organa		

Osnovni kontaktni podatki organa in skrbnika/ov spletišča

E-naslov za splošna vprašanja		
E-naslov tehničnega skrbnika spletišča		
Ime in priimek tehničnega skrbnika spletišča		
E-naslov vsebinskega skrbnika spletišča		
Ime vsebinskega skrbnika spletišča		

PODATKI O STATUSU SPLETIŠČA

Podatki o tem, kdo in kdaj je vzpostavil spletišče, in o načrtovanih spremembah

	Novi podatki (obkrožite oz. dopolnite)
Spletišče večinoma ali v celoti izdelali sami (obkrožite)	DA / NE
Spletišče izdelali zunanji izvajalci (obkrožite, navedite)	DA / NE Če je odgovor DA navedite IME ZUNANJEGA IZVAJALCA(EV)
Spletišče vzdržujejo zunanji izvajalci (obkrožite, navedite)	DA / NE Če je odgovor DA navedite IME ZUNANJEGA VZDRŽEVALCA(EV)
Leto prvega nastanka spletišča (obkrožite)	1990 / 1991 / 1992 / 1993 / 1994 / 1995 / 1996 / 1997 / 1998 / 1999 / 2000 / 2001 / 2002 / 2003 / 2004
Leto zadnje večje prenove spletišča (obkrožite)	1995 / 1996 / 1997 / 1998 / 1999 / 2000 / 2001 / 2002 / 2003 / 2004
Rok načrtovanih večjih sprememb spletišča (obkrožite)	2004 / 2005 / 2006 / še ne načrtujemo sprememb
Pogostost osveževanja vsebine spletišča (obkrožite ali navedite)	DNEVNO NA 2-3 DNI 1 X TEDENSKO MESEČNO DRUGO/MANJ POGOSTO (navedite) _____

VSEBINE SPLETIŠČA

Splošne informacije

Ali spletna stran vsebuje navedene sestavine, oz. ali so spodaj navedene vsebine prisotne na spletišču

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Poslanstvo organa		DA / NE
Cilji dela organa		DA / NE
Naloge organa		DA / NE
Nagovor predstojnika/ce		DA / NE
Organizacijska shema		DA / NE
Predstavitev vodstva in/ali zaposlenih		DA / NE / samo vodstvo
Delovna področja organa		DA / NE
Uradne ure organa		DA/NE
Načrt spletišča		DA / NE
Oznaka »Republika Slovenija«		DA / NE
Oznaka »Vlada RS«		DA / NE
Grb Republike Slovenije		DA / NE

Aktualno

Podatki o objavljanju aktualnih novic/sporočil za javnost organa

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Aktualne novice		DA / NE
Arhiv novic		DA / NE
Sporočila za javnost	DA / NE / skupaj z novicami	
Javni razpisi/objave (seznam in dokumentacija)		DA / NE

Dokumenti

Podatki o objavljanju dokumentov na spletišču glede na določila Zakona o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ)

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Področna zakonodaja (dokumenti)		DA / NE
Drugi dokumenti organa		DA / NE
Arhiv dokumentov		DA / NE
Dokumenti, ki jih določa ZDIJZ	DA / NE	
Katalog informacij javnega značaja po ZDIJZ	DA / NE	

Oblike zapisa

Podatki o obliki zapisov objavljenih dokumentov

	Novi podatki (obkrožite oz. dopolnite)
Informacije posredovane tudi v drugih oblikah (tabele, grafi ipd.)	DA / NE
Vse pomembnejše informacije so v HTML obliki	DA / NE
Dokumenti namenjeni tiskanju so tudi v RTF obliki (ne le v formatih PDF, DOC)	DA / NE
Vse datoteke, ki zahtevajo dodatno programsko opremo, so opremljene z informacijo o dostopnosti te opreme	DA / NE
Podatki so na voljo tudi v XML ali RSS formatu	DA / NE

Jezikovne različice

V katerih jezikovnih različicah so objavljene vsebine in dokumenti dostopni

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Slovenščina		DA / NE
Angleščina		DA / NE
Madžarščina		DA / NE

Italijanščina		DA / NE
Drugo (vpišite v katerem jeziku)		

Pomoč uporabnikom

Katere oblike pomoči so na voljo uporabnikom

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Pogosta vprašanja in odgovori (FAQ)		DA / NE
Možnost uporabe iskalnika znotraj spletišča		DA / NE
Druge oblike pomoči uporabnikom (navedite katere)		

Tip spletišča

Kategorizacija spletišča glede na vrste spletišč, navedene v Strateškem dokumentu

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Predstavitev		DA / NE
Nastop		DA / NE
Mesto		DA / NE
Portal	DA / NE	
Drugo (navedite)		

Opozorila o vsebini

Druge informacije in povezave za uporabnike, ki so na voljo na spletišču

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Izjava o varovanju zasebnosti	DA / NE	
Izjava o varovanju avtorskih pravic in možnosti reprodukcije	DA / NE	
Povezave (vertikalno/horizontalno) do drugih organov DU	DA / NE	

Povezave do tujih (sorodnih) spletnih strani	DA / NE	
Povezave na Vlado RS		DA / NE
Sigov pasica	DA / NE	

TEHNIČNE LASTNOSTI SPLETIŠČA

Druge tehnične lastnosti spletišča

	Obstoječi podatki v bazi MID	Novi podatki (če so enaki kot obstoječi, izpolnjevanje ni potrebno)
Vrsta domene (obkroži)		xxx.gov.si www.xxx.gov.si www.gov.si/xxx www.xxx.si drugo
Statično spletišče (le HTML)		DA / NE
Dinamično spletišče (PHP, MySQL ipd.)		DA / NE
Dinamično spletišče (JSP, WebSphere ipd.)		DA / NE
Dinamično spletišče (ASP z zbirko podatkov)		DA / NE
Dinamično spletišče (DOMINO/Lotus Notes)		DA / NE
V celoti v FLASH tehnologiji		DA / NE
Uporablja varne povezave (HTTPS)		DA / NE
Kombinacija več tehnologij ali drugo (navedite)		

Vir: Interna gradiva. Ministrstvo za informacijsko družbo.