

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

UPORABA SODOBNIH SPLETNIH KONCEPTOV V E-UPRAVI

Ljubljana, oktober 2009

SEBASTJAN HERMAN

IZJAVA

Študent **Sebastjan Herman** izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom **dr. Jake Lindiča**, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 19. 10. 2009

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 SPLETNA EVOLUCIJA	2
2 PREDSTAVITEV SODOBNIH SPLETNIH KONCEPTOV	4
2.1 Značilnosti spleta 2.0.....	4
2.2 Ključni elementi spleta 2.0.....	6
2.2.1 Blogi.....	6
2.2.2 Wikiji.....	7
2.2.3 Družbene mreže.....	8
2.2.4 Označbe in socialni zaznamki	9
2.2.5 Servisi za objavo in izmenjavo multimedijskih datotek.....	10
2.2.6 Avdio blogi in podcasti	10
2.2.7 RSS.....	11
2.3 Pogled v prihodnost.....	11
2.3.1 Splet 2.0 in semantični splet.....	12
2.3.2 Splet 3.0.....	13
3 E-UPRAVA.....	14
3.1 Značilnosti javne uprave in elektronske uprave	14
3.1.1 Javna uprava.....	14
3.1.2 Elektronska uprava.....	16
3.2 Faze vpeljave elektronskega poslovanja v javno upravo	17
3.3 Oblike e-uprave	18
3.4 Načini izrabe in koristnosti sodobnih spletnih konceptov v e-upravi	19
3.5 Stanje e-uprave v Sloveniji	20
3.5.1 Začetki e-uprave v Sloveniji	21
3.5.2 SEP-2010 in dosežki v zadnjih štirih letih	22
4 E-DEMOKRACIJA IN E-PARTICIPACIJA	24
4.1 Značilnosti e-demokracije	24
4.2 Participacija in njene značilnosti.....	25
4.3 Strateške usmeritve v Sloveniji in indeks elektronske participacije	27
5 RABA SODOBNIH SPLETNIH KONCEPTOV IN PARTICIPACIJA.....	28
5.1 Splet 2.0 in e-uprava.....	30
5.2 Primerjave med slovensko javno upravo in javnimi upravami po svetu.....	30
5.2.1 Komunikacijsko orientirana izraba sodobnih spletnih konceptov	31
5.2.2 Storitveno orientirana izraba sodobnih spletnih konceptov	34
5.2.3 Interakcijsko orientirana izraba sodobnih spletnih konceptov	37
5.3 Ugotovitve proučevanja	39
SKLEP.....	41
LITERATURA IN VIRI	43
PRILOGE	

KAZALO SLIK

<i>SLIKA 1: Poenostavljen časovni trak nastanka družbenih mrež (2000–2007)</i>	9
<i>SLIKA 2: Evolucija spleta</i>	12
<i>SLIKA 3: Pot do storitev javne uprave</i>	16
<i>SLIKA 4: Vsebina in sestava strategije e-uprave do leta 2010</i>	22

KAZALO TABEL

<i>TABELA 1: Birokracija nekoč in danes</i>	29
<i>TABELA 2: Povezava med izrabo sodobnih spletnih konceptov in elementi spleta 2.0</i>	31

UVOD

Že od samih začetkov v zgodnjih 90. letih 20. stoletja je splet revolucioniral naša življenja in svet – bolj kot katerekoli druge tehnološke iznajdbe v sodobni zgodovini.

V zadnjih desetih do petnajstih letih je splet postal večno naraščajoča knjižnica podatkov, do katerih dostopamo s pomočjo iskalnih orodij in portalov, splet je postal komercialna platforma, prek katere ljudje in podjetja opravijo večino poslov – poleg tega pa je postal tudi medijsko skladišče ter praktično glavni vir informacij.

Splet se je v teh zadnjih letih močno spremenil, tako da ni nič čudnega, da ga današnja generacija dojema in uporablja povsem drugače, kot pa je bilo to v navadi na samem začetku. Napredek je šel tako daleč, da danes lahko govorimo o konceptu, ki ga imenujemo splet 2.0. Koncepti, ki so se pojavili, so sprva komercialen razcvet doživeli na odprtem trgu in v privatnih sferah. Uporaba blogov, wikijev in podobnih konceptov na področju javne uprave in v politični sferi je zahtevala svoj čas. Toda uporabna vrednost je prevelika, da bi jo lahko spregledali, tako da bomo sčasoma doživeli tudi to preobrazbo. Demokracija je oblikovana na aktivni vlogi ljudi, podobno pa velja tudi za splet nove dobe, ki za osnovo jemlje ravno participacijo. Sodelovanje, aktivno vključevanje v debate, sporočanje mnenj, vse to so bistvene značilnosti nove dobe, v katero smo že krepko zakorakali.

Seveda vsaka novost zahteva svoje prehodno obdobje, a če govorimo o uporabnosti spleta 2.0, potem lahko z gotovostjo trdimo, da je razvoj na dovolj visoki ravni, da je lahko izraba učinkovita in pravzaprav nujna. Ljudje namreč težijo k vpletenosti v vodenje njihovih življenj, želijo izražati mnenja, predvsem pa si želijo biti slišani. Odziv ljudstva pa koristi tudi politikom, ki lahko z njihovo pomočjo tipajo javno mnenje ter temu primerno oblikujejo kampanje in politično udejstvovanje.

Ob splošnem razvoju na področju informacijske tehnologije pa tovrstna participacija postaja del vsakdana. Razvoj je namreč pripeljal tako daleč, da na primer na področju Evropske unije beležimo kar 90 milijonov širokopasovnih priključkov na internet, kar Evropo uvršča v vrh gospodarskih regij. Kar polovica vseh državljanov držav EU pa uporablja internet (Ustvarjanje digitalne prihodnosti Evrope – Vmesni pregled strategije i2010, 2008). Ob tako množični razširjenosti spletnih povezav seveda ne čudi dejstvo, da beležimo takšen vzpon novih tehnologij in zahteve ljudi po čim večji digitalizaciji poslovanja. Temu se niso mogle izogniti niti javne uprave po svetu, ki so bile v zadnjih letih deležne številnih sprememb v fazi poslovanja. Internetno poslovanje teh je postalo nuja, kot tudi sprotno sledenje izboljšavam na tem področju in posledično implementiranje.

O tem govori tudi moja diplomska naloga, ki se ukvarja ravno z vprašanjem razvoja spletnih tehnologij in povezavo teh z javnimi službami oz. z javno upravo. Skozi delo bom predstavil

značilnosti koncepta spleta 2.0 in katere novosti prinaša. Opisani so vsi glavni elementi spleta 2.0, vsi koncepti, ki so vplivali na spremenjeno sliko spleta.

V drugem delu je predstavljena javna uprava, njena definicija in preobrazba v elektronsko obliko, ki v zadnjih letih doživlja nenehne spremembe. Kako je s tem v Sloveniji, je opisano v poglavju, kjer je predstavljeno stanje elektronske uprave na našem ozemlju ter kako je potekal razvoj skozi leta prehoda iz industrijske v informacijsko družbo.

Sledi predstavitev elektronske demokracije in elektronske participacije, ki sta stični točki med koncepti spleta 2.0 in elektronsko upravo.

Zadnji del diplomske naloge pa se nanaša na vpliv konceptov spleta 2.0 na javno upravo, značilnosti, primere uporabe in kakšne posledice lahko pričakujemo. V tem delu sem povezal teoretično osnovo prejšnjih poglavij ter poskušal predstaviti aktualno sliko na tem področju v Sloveniji kot tudi širše. Ena izmed hipotez, ki jo bom skušal ovreči oziroma potrditi, bo, da je stopnja razvitosti tovrstnih orodij v Sloveniji na nižji ravni, kot to velja za tujino. Osredotočil se bom na komunikacijska orodja spleta 2.0 in njihovo uporabo v tujini ter jo primerjal s stanjem v Sloveniji ter kako so pri nas politični predstavniki izrabili moč spleta in konceptov, ki jih prinaša splet 2.0. Poleg komunikacijskih orodij pa bodo ob pregledu državnih portalov javnih uprav Velike Britanije in Slovenije predstavljena tudi storitvena in interakcijska. Na tem mestu bom poskušal poudariti pomembnost vpeljave novih tehnologij in miselnosti ter smer, v katero bi morale iti javne uprave. V peto poglavje pa je vključeno tudi preučevanje spletnega mesta E-demokracija.si, ki sicer deluje zunaj okvira javne uprave, gre za zaseben projekt, toda predmet proučevanja bo storitev, ki bi jo morale povzeti tudi javne službe. Skozi proučevanje trenutnega stanja bom poskušal odgovoriti na vprašanje, če je uporaba konceptov spleta 2.0 za področje javne uprave sploh pomembna, kakšen je sploh lahko ta vpliv ter kje in kako je koncept implementiran oziroma bi ga bilo smiselno začeti izrabljati.

1 SPLETNA EVOLUCIJA

Glede na dozdajšnjo zgodovino spleta lahko identificiramo tri glavne tokove razvoja in vplivnosti, ki so v največji meri vplivali na napredek – aplikacijski tok, tehnološki tok in navsezadnje še tok sodelovanja, v katerega so vključeni uporabniki spleta (Vossen & Hagemann, 2007).

Aplikacijski tok je prinesel kopico servisov, ki se jih lahko dandanes poslužuje vsak uporabnik interneta in medmrežja. Tehnološki tok je zagotovil infrastrukturno podlago za vse to s hitrim razvojem in z obsežnim napredkom na področju omrežij in strojne tehnologije ter tudi precejšen del napredka, ki se dotika programske opreme. Seveda je treba dodati še sodelovanje uporabnikov in t. i. socializacijski tok, ki sta spremenila način, na katerega

uporabniki dojemajo splet, komunicirajo z njim, prispevajo k njegovemu razvoju ter posebej to, da objavljajo tako javne kot tudi privatne informacije.

Ti trije tokovi so s seboj prinesli kopico tehnik, tehnologij in uporabniških predlog, ki se medsebojno združujejo v termin splet 2.0 (angl. *web 2.0*). V nekaj naslednjih opornih točkah so orisani primeri, ki so vodili do te točke v razvoju, ter kaj se pravzaprav skriva za tem terminom (Vossen & Hagemann, 2007):

- prihod HTML-ja, brskalnika in funkcije "iskanje" kot dominantne aktivnosti v večini internetnih aplikacij v tem času;
- elektronsko trgovanje kot dodatek k tradicionalni prodaji v trgovinah; zdaj je to postalo eden glavnih, če ne edini vir, prihodkov za veliko podjetij ter tudi ena glavnih gonilnih sil pri razvoju novih aplikacij;
- spletno oglaševanje, ki je med ključnimi poslovnimi modeli ter način, kako služiti denar na spletu; prav tako lahko s tem zagotavljamo financiranje storitev, ki jih končnim uporabnikom ponujamo brezplačno;
- povratne informacije s strani kupcev, bloganje in wikiji kot nov način pridobivanja podatkov s strani uporabnikov;
- izginotje vsesplošnega konsenza, da morajo biti prevzete dobrine in storitve plačane in zamenjava tega splošnega mnenja z vprašljivim razumevanjem, da so računalniško skladiščene dobrine (ki se prenašajo večinoma s kopiranjem iz ene lokacije na drugo) bolj ali manj brezplačne – to je tehnologija, podprta z naprednimi omrežji za izmenjavo podatkov in psihološko prek odprtokodnih gibanj;
- HTML skripte, XML ter Ajax kot temeljni jezik in razvojni vzorci, na podlagi katerih se gradijo spletne aplikacije ;
- spletne skupnosti, spletne enciklopedije in spletna socialna omrežja kot mesta (pogosto anonimna), kjer lahko uporabniki združujejo znanja, se srečujejo in izmenjujejo izkušnje.

Ko primerjamo te ključne vidike zgodovine spleta, ki smo jih videli do zdaj, lahko spoznamo, da se je splet razvil iz sredine, kjer je malo ljudi centralno določalo, kaj lahko ostali uporabljajo, do sredine, kjer sodelujejo velike množice, ki skupinsko ustvarjajo in objavljajo vsebine. Z drugimi besedami, medtem ko je bilo prvotno načrtovano večinoma *brati* s spleta, se dandanes vsebine vse bolj in bolj *zapisujejo* na splet. Zaradi tega dejstva lahko splet 2.0 poimenujemo tudi "bralno/pisalni splet".

Neposredna posledica dejstva, da vse več in več ljudi objavlja na spletu prek blogov, wikijev, skupnosti in drugih zadev, je potreba po shranjevanju vse večje količine podatkov. Veliko podatkov nastaja na komercialnih straneh, kjer vsak uporabnik oz. njegova transakcija pustita sled v bazi. Iskalna orodja so že nekaj časa nazaj odkrila bloge ter jih vgradila v svoja pregledovanja oz. podatkovna rudarjenja, podjetja pa prav tako posedujejo programsko opremo, s pomočjo katere izvajajo sprotno analitično procesiranje oz. programsko opremo za t. i. rudarjenje po velikih bazah podatkov, s pomočjo katerih pridobivajo nova znanja o kupcih

in njihovih navadah ter potrebah. Rudarjenje po podatkih postaja dandanes vse pomembnejše, pridobivanje dragocenih podatkov pa bo postajala konkurenčna prednost. To bo še posebej izrazito pri bazah podatkov, ki so do neke mere specializirane oz. unikatne – kontrola nad tako vrsto podatkovnih baz bo v prihodnosti postala nepogrešljiva dragocenost. Seveda pa je treba poudariti, da tovrstno pojmovanje samo po sebi ni novo, kontrola nad podatki je bilo že nekdanje izredno pomembno dejstvo, razlika je danes le v tem, da je na spletu možno dostopati do prenekaterih baz. Torej, če si kje ustvarite konkurenčno prednost, zna ta prinašati tudi konkretne rezultate.

Tehnološki tok je povzročil velik zasuk v razvoju programske opreme, predvsem odstop od velikih, enotnih aplikacij, do manjših, ki jih je možno povezati in sestaviti v izredno močne servise, prek katerih lahko izvajamo kompletne procese.

Pri povezavi vseh razvojnih poti, ki so opisane skupaj, upoštevanju medsebojnih povezav ter pri postavitvi v perspektivo časa in evolucije postane jasno, da vsi trije razvojni tokovi predstavljajo jedro razvoja in evolucije, tako spleta kot tudi interneta. Upravičeno lahko rečemo, da lahko bistvo spleta 2.0 združimo v sledečih vidikih:

- *podatke in podatkovne tokove* iz različnih virov lahko koristno uporabimo za izpeljavo novih informacij oz. dodane vrednosti. Prav tako nastajajo aplikacije, ki združujejo informacije iz več virov v eno samo, integrirano orodje. Takšen primer je lahko uporaba prosto dostopnega strežnika z geografskimi podatki Google Maps, kjer uporabimo kartografske podatke, potem pa lahko na primer iz baz o nepremičninah vnašamo dodatne podatke ter tako končnim uporabnikom ponudimo povsem nove možnosti uporabe;
- *funkcionalnost* – kot tudi storitveno naravnani pristopi izgradnje novih aplikacij, ki pa so združljive s starimi, že izdelanimi, v želji po obogatitvi uporabniških izkušenj na spletu;
- blogi in wikiji kot izredno pomembni koraki k *socializaciji* spleta, kjer kar naenkrat uporabnik svojih osebnih zadev ne dojema več kot privatne, temveč jih deli s prijatelji, z različnimi skupnostmi in konec koncev z javnostjo.

2 PREDSTAVITEV SODOBNIH SPLETNIH KONCEPTOV

2.1 Značilnosti spleta 2.0

Splet 2.0 je zanimiv termin, prepleten z negotovostjo, kaj točno naj bi definirali, kajti obstaja več definicij. Nekatere od teh so v nasprotju druga z drugo, spet nekatere se prepletajo. Če poskušamo kar najbolj zajeti bistvo, potem lahko rečemo, da splet 2.0 sestavljajo ideje, vedenjski vzorci, tehnologije in ideali – vsi istočasno. Musser in O'Reilly (2007, str. 5) pa sta termin definirala kot: »Splet 2.0 je skupek ekonomskih, socialnih in tehnoloških trendov, ki

kolektivno tvorijo osnovo za naslednjo generacijo interneta – bolj zrelo, določeno sredino, katero tvorijo odprtost, sodelovanje uporabnikov in učinki omrežja.«

Za splet 2.0 lahko rečemo, da je konceptualni okvir, znotraj katerega lahko povezujemo posamezne stvari. Glavni elementi tega okvirja pa so tehnologija, ekonomija, uporabniki in filozofija (Allen, 2008).

Pristopi k dizajnu in funkcionalnosti spletnih strani ter servisi, ki jih ponujajo, so v veliki meri spremenili uporabnost spleta, prav tako pa je močno napredovala tudi tehnologija, ki skrbi za predstavitev podatkov in manipulira z njimi prek interakcije med uporabniki in računalniškimi sistemi. Eden izmed takšnih primerov bi bilo integrirano orodje (angl. *mash-up*), ki pobere podatke iz večih spletnih strani in jih nato povezane objavi na povsem drugi spletni strani. Tovrstni koncept ni povsem nov, a je njegova vključenost v splet v zadnjih letih postala pomembna, seveda vključno še z nekaterimi drugimi. Zaradi tega se je začel tudi uporabljati strokovni izraz splet 2.0, ki se nanaša na druge vrste svetovni splet, kot pa je bilo to značilno za 90. leta 20. stoletja.

Splet 2.0 se prav tako navezuje na poslovni model za finančni uspeh pri uporabi interneta, ki je povezal ljudi in podatke v takšni smeri, da dobimo koristne izmenjave. Če gledamo na najenostavnejše poti do koristi, potem je treba omeniti poslovne pristope podjetij, ki omogočajo oglaševalcem, da dosežejo kupce z marketinškim komuniciranjem, ki je točno določeno za posameznega kupca – določeno je, na kakšen način naj pristopijo do posameznika, kot tudi čas, ko bo imelo oglaševanje največji efekt. S ponudbo zastojnih in atraktivnih, zanimivih servisov uporabnikom, bodo tovrstna spletna podjetja ustvarjala občinstvo, ki je lahko prek oglaševalcev nagovorjeno zelo učinkovito, ti pa bodo potem prinašali prihodke, potrebne za poslovni uspeh. Tovrstno poslovanje prav tako ni nobena novost, a kljub temu splet 2.0 predstavlja radikalno prednost, ki vključuje neprimerno bolj izpopolnjene tehnologije, ki omogočajo pridobivanje podrobnih podatkov o uporabnikih, prav tako uporabo boljših reklam za točno določene ciljne skupine in navsezadnje boljšo integracijo med spletnimi vedenjskimi vzorci in marketinškim komuniciranjem.

Splet 2.0 skuša opisati servise in aktivnosti, ki dovoljujejo oz. ustvarjajo nove vrste uporabnikov, ki se bolj vključujejo, so aktivni in sodelujejo pri ključnih poslih na internetu – ustvarjanju, vzdrževanju in širjenju vsebine, ki je osnova za uporabo interneta. Tudi tu pa moramo omeniti, da so bili uporabniki že od nekdaj aktivni, toda v zadnjem času se je povečalo predvsem število sodelujočih in tudi kvaliteta ter privlačnost njihovih prispevkov.

Četrty element tega okvirja pa je filozofija – splet 2.0 je zasnovan na demokratskem kapitalizmu, kar naj bi tudi ustrezalo obdobju, v katerem so družbe vse bolj in bolj podvržene vplivom medijev različnih oblik. To v največji meri velja predvsem za ZDA, ki so glavno gonilo razvoja, vendar tudi ostali svet pripomore k napredku. Če govorimo o načelih, ki jih

zagovarja splet 2.0, potem moramo omeniti tradicionalne demokratične termine, ki poudarjajo svobodo izbire in možnost sodelovanja vsakega posameznika.

Splet 2.0 je dandanes že močno prisoten, a se njegov obsežen, prebojen pohod šele dobro začinja. Je več kot samo popularna oznaka, je sila, ki spreminja in poganja podjetja v vseh vejah industrije k novemu načinu poslovanja. Tisti, ki bodo med prvimi izkoristili prednosti, ki jih ponuja splet 2.0, si bodo priborili zgodnjo konkurenčno prednost na trgih.

2.2 Ključni elementi spleta 2.0

Obstaja že kar nekaj konceptov na spletni bazi, ki demonstrirajo temeljne značilnosti druge generacije spleta oziroma spleta 2.0 ter jih do določene mere že uporabljajo pri izobraževanju. To pravzaprav niso tehnologije kot take, temveč koncepti, zgrajeni na osnovi posameznih delov tehnologij in odprtih standardov, ki podpirajo internet in splet kot tak. To vključuje bloge, wikije, servise za objavo multimedij, podcaste in povezovanje vsebine s pomočjo označb. Mnogi od teh konceptov so že razmeroma razviti ter v uporabi že dlje časa, čeprav se seveda novi dodatki implementirajo sproti, kar pa je seveda značilno za splet – razvoj se ne sme nikoli prekiniti.

V nadaljevanju bom predstavil nekatere izmed najbolj poznanih in najaktualnejših konceptov, po katerih slovi splet 2.0.

2.2.1 Blogi

Termin "web-log" oz. blog je skoval Jorn Barger leta 1997 ter se navezuje na preprosto spletno stran, ki vsebuje kratke zapise mišljenj, informacij, osebnih dnevniških zapisov in linkov – vse skupaj pod nadpomenko objave (angl. *posts*), ki so razvrščene kronološko, z najnovejšo na vrhu, v stilu spletnega dnevnika (Doctorow et al., 2002, str. 1). Večina blogov ima vgrajeno tudi funkcijo, ki obiskovalcu omogoča dodati lasten komentar pod avtorski zapis.

Tovrstne objave in komentiranje prispevajo k sami naravi bloganja (kot izmenjave mnenj), kar so poimenovali kot uravnotežen pogovor med primarnim avtorjem besedila in skupino sekundarnih piscev komentarjev, torej gre za komuniciranje z neomejenim krogom bralcev. Vse skupaj tudi prispeva k občutku neposrednosti blogov, ki omogočajo, da uporabniki pišejo v "novinarskem času" – urno, dnevno, tedensko – medtem ko je za kulturo spletnih strani značilno, da se ne gibljejo s takšno hitrostjo.

Vsaka posamezna objava je ponavadi dopolnjena z označbo z nekaj ključnimi besedami, kar dovoljuje, da je vsebina objave lahko kategorizirana znotraj sistema, kar je koristno predvsem v prihodnosti, ko objava zastari, a jo je še vedno možno poiskati prek ključnih besed. Klik na opis objave oz. označbo (ki je pod samo objavo) bo pripeljal do liste vseh objav istega avtorja, v katerih je uporabil isto ključno besedo.

Eden izmed pomembnejših aspektov bloganja je tudi beleženje medsebojnih povezav oziroma t. i. "linkanje", prek katerega dosegamo še večjo neposrednost. Prav tako pomaga pri zbiranju podatkov z različnih blogov, ampak nekateri od teh niso brez svojevrstnih težav (Anderson, 2007, str. 7):

- trajna povezava (angl. *permalink*) je trajni naslov spletne strani v svetovnem spletu, ki ga ustvari sistem, priložen je posamezni objavi. Če se kdaj kasneje objava premakne znotraj baze (na primer zaradi arhiviranja), se povezava ne spremeni. Tudi če je objava preimenovana, ali pa če se na kakršenkoli način spremeni vsebina, se povezava ravno tako ne spreminja, kar pomeni, da se lahko posledično tudi izgubi, oz. ne bomo ponujali trajnega dostopa do podatkov;
- *trackback* je dinamična povezava, s katero opozorimo druge blogerje (in bralce blogov) na objavo v svojem blogu. S pomočjo *trackback* povezav lahko sledimo reakcijam drugih blogerjev na naš blog. Če se nam zdi določen blog ali drugi dokument, ki vsebuje *trackback* povezavo, zanimiv, jo skopiramo v svoj blog (v polje *trackback*). Ob objavi našega bloga bo izvirna stran (dokument) opozorjena na našo objavo in ponavadi bo to v obliki povezave objavila pod dokumentom, na katerega odgovarjamo. Žal predstavlja *trackback* le enosmerno komunikacijo, če želimo, da bralci vedo, o katerem blogu oz. dokumentu pišemo, moramo to navesti v samem besedilu v obliki citata, povezave ali kako drugače;
- Blogorola je slovenski zbirnik blogov z najvišjim številom zajetih piscev iz Slovenije, ki s pomočjo tehnologije preproste sindikacije (angl. *RSS – Really Simple Syndication*) sledi zapisom blogerjev po svetovnem spletu (<http://www.blogorola.com/>). Seveda je tovrstnih zbirnikov po svetu kar nekaj, vsi pa imajo isto funkcijo.

Programska oprema za bloge pospešuje sindikacijo, s pomočjo katere so potem informacije o vnosih objav, na primer naslov, na razpolago drugim programskim opremam prek RSS-ja. Vsa ta vsebina je potem predelana v vire, ki jih potem uporabijo različni blog agregati, ter posebna orodja za branje blogov.

Ker se je v zadnjih letih bloganje tako močno razvilo (več o tem v Prilogi 1), se je oblikoval že novi termin, in sicer – blogosfera, ki poudarja celoten aspekt delovanja blogarjev v njihovem okolju (Anderson, 2007, str. 8). Seveda pa tudi na tem področju nismo imuni na napredek ter vpliv tehnologije – blogi so goli tekst kaj hitro nadgradili s slikovnim materialom, prav tako so se začeli pojavljati video blogi (t. i. vblogi), kjer avtorji nič več ne zapisujejo objav, ampak se enostavno posnamejo s pomočjo kamere. Dandanes pa skokovito narašča tudi bloganje prek mobilnih telefonov, kar daje še dodatne razsežnosti aktualnosti objav in zapisov.

2.2.2 Wikiji

Izraz *wiki* označuje poseben tip zbirke hipertekstovnih spisov ali skupinskega programja, s katerim je izdelan. Wiki je strežniški program, ki uporabnikom omogoča prosto ustvarjanje in

urejanje spletnih strani s spletnim brskalnikom. Wiki podpira nadbesedilne (hipertekstovne) povezave in s preprosto skladnjo omogoča ustvarjanje novih strani in sprotne povezave med stranmi v sistemu wiki (Wikipedia, 2009). Izumitelj koncepta wiki Ward Cunningham (2001) je zajel bistvo wikijev z naslednjimi značilnostmi:

- wiki je odprt za vse uporabnike, ki lahko urejajo katerokoli stran oz. ustvarijo novo znotraj wiki spletne strani, za to pa ne potrebujejo nobenega posebnega orodja, zgolj internetni brskalnik;
- znotraj posameznih člankov se spodbuja uporaba hipertekstovnih povezav, ki vodijo do novih člankov, kjer je razložena dotična vsebina;
- wiki spodbuja sodelujoče k nesprenanemu udejstvovanju in sodelovanju, kar vodi v razvoj spletnega mesta.

Najbolj znan wiki deluje pod imenom Wikipedia, ki je skozi leta postala najbolj znana in uporabljena spletna enciklopedija. Spletno mesto je imelo v letu 2008 skoraj 700 milijonov obiskov ter prek 2,6 milijona objavljenih člankov v angleškem jeziku (nekaj več statističnih podatkov je zapisanih v Prilogi 2). Seveda so podprti tudi ostali svetovni jeziki, tako da se dnevno objavljajo nove vsebine v več kot 260 svetovnih jezikih (Wikipedia, 2008). Wikipedijin uspeh je pomenil, da je koncept wikija kot povezovalnega orodja, ki združuje delo širše skupine ljudi, široko sprejet in dobrodošel.

V nasprotju z blogi, wikiji večinoma imajo možnost funkcije *zgodovina*, ki omogoča, da se lahko pregledujejo tudi starejše verzije, prav tako pa imajo vgrajeno funkcijo "vrni" (angl. *rollback*), s pomočjo katere obudimo stare verzije. Zagovorniki moči wikijev poudarjajo pomembnost oz. enostavnost uporabe orodij, njihovo ekstremno fleksibilnost, odprt dostop, kot ene izmed mnogih prednosti uporabe pri skupinskem delu. Wikiji so zelo uporabni tudi v poslovnih vodah, kjer znotraj intranetov zelo dobro služijo pri deljenju znanja med zaposlenimi.

Seveda velik problem pri tovrstnem sistemu predstavlja ravno njegova odprtost, ki je na udaru nepridipravov, ki jo izkoriščajo v zle namene ter uničujejo vsebino. Ravno zaradi tega so tudi na Wikipediji že omejili možnosti urejanja in tako niso vse vsebine prosto dostopne za popravke, temveč zahtevajo poprejšnjo prijavo v sistem.

2.2.3 Družbene mreže

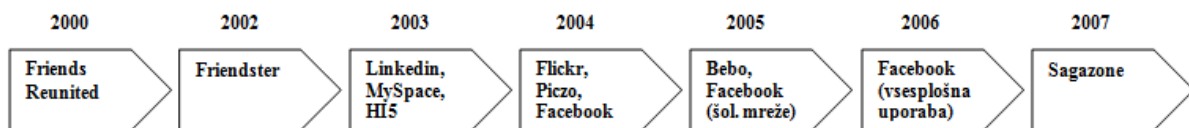
Pojem družbene mreže se navezuje na širok rang hitro rastočih servisnih orodij in praks. Tovrstna omrežja lahko definiramo kot internetno oz. mobilno bazirana socialna okolja, ki so namenjena komunikaciji, sodelovanju in širjenju različnih vsebin prek omrežij. Servisi družbenih mrež omogočajo uporabnikom urejanje, izgradnjo in predstavitev njihovih družbenih mrež na spletu (Childnet International Research Report, 2007).

Socialna omrežja, kot so Facebook, MySpace in podobna, spreminjajo načine, kako ljudje uporabljajo internet, kako komunicirajo med seboj ... Vse več pogovorov poteka prek spleta,

kar nekako briše meje med aktivnostmi na spletu in dejanskimi pogovori med ljudmi. Rast tovrstnih mrež je v vzponu, kar je lahko razvidno tudi iz podatkov, ki jih najdemo med prilogami (Priloga 3).

Sama ideja družbenih mrež ni popolnoma nova in iznajdba spleta 2.0 – že ob samem pričetku splavitve interneta je bila omogočena večina zadev, ki jih uporabniki zdaj počno. Tako so se že več kot 15 let nazaj postavljale osebne spletne strani, prav tako je bila razširjena komunikacija z drugimi uporabniki prek različnih forumov, spletnih klepetalnic, nekdanj zelo popularnega IRC-a (angl. *internet relay chat*), in nekaterih drugih servisov. Prve družbene mreže so se pojavile v začetku 90. let prejšnjega stoletja, kot prvo pravo resno stran pa vsi navajajo Friendster, ki je začel delovati leta 2002 ter bil vse do leta 2004, ko se je pojavila resna konkurenca, edini pomembnejši servis te vrste na spletu. Časovni potek nastanka posameznih spletnih skupnosti pa lahko vidimo tudi na spodnjem časovnem traku.

Slika 1: Poenostavljen časovni trak nastanka družbenih mrež (2000–2007)



Vir: D. M. Boyd & N. B. Ellison, *Social network sites: Definition, history, and scholarship*, 2007, str. 11.

Skozi leta pa ni raslo samo število različnih skupnosti, temveč tudi usmerjenost posameznih mrež. Tako lahko ločimo med splošnimi stranmi, kot so MySpace, Bebo in Facebook, in med ostalimi, ki merijo na točno določene ciljne skupine. Med njimi naj omenim Flickr, ki velja za skupnost, ki združuje ljubitelje fotografije, ki objavljajo svoje posnetke, pa na primer Sagazone, ki je namenjen izključno starejšim od 50 let.

Družbene mreže so skozi leta dosegle skokovito rast, njihova množična razširjenost pa jim dandanes zagotavlja dnevno pojavljanje v medijih. Seveda njihova razširjenost ne prinaša zgolj pozitivnih posledic, predvsem je pereče vprašanje zasebnosti, kot tudi iskrenosti samih uporabnikov, a zaenkrat na širitev nič ne vpliva dovolj močno, da bi jo bilo možno zaustaviti.

2.2.4 Označbe in socialni zaznamki

Označba (angl. *tag*) je ključna beseda, ki je dodana digitalnemu objektu (spletni strani, sliki, video datoteki), da jo opiše, ne pa kot del formalnega klasifikacijskega sistema. Ena prvih obsežnih aplikacij, ki je gradila na označbah, je bila splavitev spletne strani *delicious.com*, ta je tudi splavila fenomen socialnih zaznamkov (Anderson, 2007, str. 9).

Sistem socialnih zaznamkov si deli kopico podobnih lastnosti – uporabniku daje možnost ustvarjanja seznamov zaznamkov oziroma t. i. priljubljenih povezav, ki se shranjujejo na centralnem strežniku, ne pa znotraj uporabnikovega brskalnika. Prav tako imajo uporabniki

možnost deliti te povezave z drugimi uporabniki, na kar pa se navezuje ta socialni aspekt zaznamkov.

Ti zaznamki se prav tako lahko označijo s ključnimi besedami, kar naredi veliko razliko med povezavami, ki so shranjene znotraj brskalnika (ki so shranjene znotraj ene mape), lahko so razvrščene v več različnih kategorij. Z uporabo označb lahko tako na primer sliko avtomobila uvrstimo tako v kategorijo "avtomobili" in tudi kategorijo "pnevmatike".

Koncept označb se je razširil krepko prek enostavnega označevanja in shranjevanja spletnih naslovov, tako da servisi, kot so Flickr (slike), YouTube (video datoteke) in Odeo (podcasti), omogočajo raznoliko označevanje digitalnih elementov.

2.2.5 Servisi za objavo in izmenjavo multimedijskih datotek

Eno od področij z največjo rastjo je bilo med servisi, ki omogočajo shranjevanje in objavo multimedijskih datotek. Eni od najbolj znanih primerov med temi so YouTube (video datoteke), Flickr (fotografije) in Odeo (podcasti).

Ti popularni servisi so nadgradili idejo o "pišočem" spletu (kjer uporabniki niso zgolj potrošniki, ampak prav tako aktivno prispevajo k vsebini spleta) ter jo omogočili v večjem obsegu.

Dobesedno na milijone ljudi zdaj sodeluje pri objavljanju in izmenjevanju te vrste podatkov, z lastno produkcijo podcastov, video zapisov in fotografij. Takšen napredek je bil mogoč predvsem zaradi napredka na področju tehnologije – tako poceni mini kamer, kot tudi seveda interneta visokih hitrosti, ki omogoča prenose in izmenjavo večjih datotek.

2.2.6 Avdio blogi in podcasti

Podcasti so avdio in video datoteke, zapisane v različnih formatih, na katere se lahko uporabniki naročijo, prek spletnih virov pa jih lahko dobivajo na svoj računalnik. S pomočjo sindikacije je možno enostavno določiti, katere vsebine nas zanimajo ter tako filtrirati prenesene datoteke (Podcast, 2009).

Najprej so bili poznani pod imenom avdio blogi, svoje korenine imajo v zgodnjih poizkusih dodajanja avdio virov k blogom. Ko so se standardi uravnotežili in je Apple predstavil svoj komercialno izredno uspešen iPod mp3 predvajalnik in njemu pripadajočo programsko opremo iTunes, se je proces preimenoval v podcastanje. Tovrsten izraz je sicer malce konflikten, kajti namiguje na to, da le Appllovi produkti podpirajo predvajanje takšnih datotek, a temu ni tako, kajti tudi vsak drug mp3 predvajalnik oz. računalnik ima sposobnost predvajati datoteke te vrste (Anderson, 2007, str. 10).

Seveda je tudi to področje napredovalo skozi čas, tako da smo od prvih avdio podcastov prišli že do video podcastov, kar je seveda posledica napredka na področju tehnologije.

Kot je bilo že omenjeno, je podcast ustvarjen z izdelavo mp3 avdio datoteke (z uporabo snemalne naprave), sledi nalaganje datoteke na gostujoči server, temu pa sledi še povezava z RSS-jem, kar razširi informacijo o sami objavi datoteke – ta proces namreč vključuje vključitev hipertekstovne povezave do avdio datoteke, kot tudi pot do lokacije same datoteke na strežniku. Kaj je RSS, pa sledi v naslednji točki.

2.2.7 RSS

RSS je na osnovi teksta oblikovan format, ki vsebuje seznam podatkov. Ponavadi to vključuje naslov, kratko vsebino, na katero se navezuje, in povezavo do datoteke (RSS, 2009a). Te informacije se podajajo v obliki XML kot datoteka, ki jo imenujemo RSS vir (angl. *RSS feed*), RSS tok (angl. *RSS stream*), oz. RSS kanal (angl. *RSS channel*).

Razlikujemo več standardov (Wikipedia, 2008), med njimi:

- *Rich Site Summary* (RSS 0.9x);
- *RDF Site Summary* (RSS 0.9 in 1.0);
- *Really Simple Syndication* (RSS 2.x).

Tehnologija RSS se je v zadnjih letih v največji meri razširila med novinarskimi hišami, kjer sta prednjačila Reuters in Associated Press, danes pa jo uporablja praktično vsak resni spletni medij. Prva stran, ki je ponujala možnost sledenja novicam prek RSS-ja, pa je bila Variety junija 2002 (RSS, 2009b).

RSS je v veliki meri prepleten tudi z blogi, kajti danes ima že praktično vsak blog vgrajeno orodje, ki avtomatsko proizvede in objavi vir, z objavo na spletni strani pa omogoča hiter dostop in naročanje na objave.

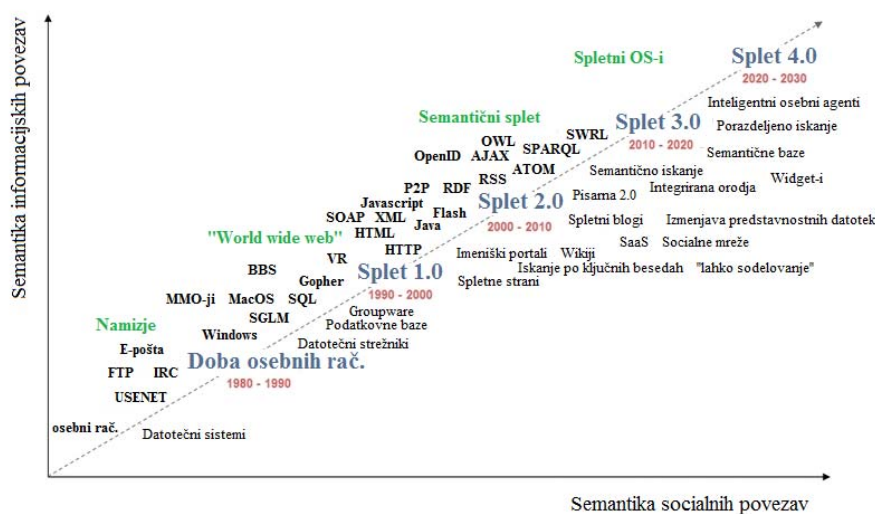
2.3 Pogled v prihodnost

Splet se je skozi zadnjih 10–15 let močno spremenil (glej Sliko 2), iz majhnega projekta se je namreč prelevil v globalno informacijsko okolje z več kot milijardo uporabniki. Trenutno je šele dobro v fazi prehoda v novo obdobje, ki ga zaznamuje splet 2.0, vendar se glede na bliskovit razvoj že ugiba, v katero smer se bo razvijal splet in kaj bo sledilo.

Povsem normalno je pričakovati, da bo kot posledica razvoja narasla skupna baza podatkov, kajti vse več uporabnikov se bo vključevalo na splet in ob tem tudi ustvarjalo lastne vsebine. Izdelava tovrstnih virtualnih vsebin bo postala še bolj izpopolnjena, ker se bodo sočasno razvijala tudi močnejša orodja (tako programska kot tudi strojna oprema), ki bodo tudi enostavnejša za uporabo, prav tako pa bo naraščala uporaba integriranih orodij.

Seveda pa napredek ne bo samo pozitiven, temveč bo poskrbel za primerno število težav – ena izmed njih bo prav gotovo skrb za intelektualno lastnino, ki bo pod hudim pritiskom, kot tudi preobremenitev s podatki, kar ima lahko posledice za številne uporabnike.

Slika 2: Evolucija spleta



Vir: N. Spivack, Making Sense of the Semantic Web, 2007.

Razvoj naj bi šel tudi v smeri "osebnih katalogov" – digitalnih zbirk glasbenih datotek, fotografij, video posnetkov, seznamov knjig, obiskanih destinacij itd., ki jih bo ustvarjal vsak posameznik. Del materiala bo ustvarjen samostojno, veliko pa bo zbranega z različnih servisov, ki bodo shranjevali tovrstne vsebine. Te zbirke bodo razumljene kot manifestacije posameznikove osebnosti, vsebine pa bodo na voljo za deljenje z drugimi in izmenjavo (Beagrie, 2005).

2.3.1 Splet 2.0 in semantični splet

Semantični splet predstavlja še enega pomembnejših razvojnih projektov na področju spleta poleg spleta 2.0, ki se je prvič pojavil okoli leta 2001, ko je Tim Berners-Lee s sodelavci napisal znanstveno razpravo na to temo. V njej je združil bistvo, kaj naj bi vsebovala ideja o tem, kaj najdemo na spletu, in da se to širi v tej smeri, da informacije niso zgolj prenosljive med stroji (kot je to značilno dandanes), temveč da postanejo informacije strojem tudi razumljive, kar pa so za zdaj samo končnim uporabnikom, torej ljudem.

Berners-Lee et al. (2001): »Semantični splet je vizija; ideja imeti podatke na spletu definirane in povezane tako, da jih lahko uporabljajo stroji, ne samo za namen prikazovanja, temveč za avtomatiko, integracijo, ter ponovno uporabo skozi različne aplikacije. Tovrsten splet je podaljšek trenutnega spleta, podatkom pa je vgrajen točno definiran pomen, računalniki so bolj koristno izrabljeni, uporabniki pa sodelujejo med seboj.«

Semantični splet je viden kot evolucija trenutnega spleta, ki bo premostil omejitve s sintaktičnim upravljanjem s podatki. V kontekstu spleta pomeni semantika možnost strojne obdelave, kjer semantika določa, kaj vse lahko stroj naredi s podatki, ne pa da jih samo prebere. V spodnjih točkah je orisanih nekaj bistvenih idej semantičnega spleta, ki so vse

usmerjene k zagotavljanju informacijskih modelov in jezikov, ki vključujejo metapodatke in semantično povezanost v takšni meri, da je možno avtomatsko procesiranje (Vossen & Hagemann, 2007, str. 290):

- informacijski programi, ki proizvajajo semantično tolmačene spletne strani, ki so poudarjene z nedvoumnimi semantičnimi informacijami. Za izdelavo tega uporabljajo standardizirano sintakso;
- informacije, ki so dosegljive na spletu, so na voljo na način, da jih lahko razumejo tako ljudje ter berejo in procesirajo stroji – na ta način je uporabniku omogočena preprosta predstavitev podatkov in tudi avtomatsko procesiranje, zbiranje ali vrednotenje;
- iskanje po spletu in seveda še posebej znotraj semantično poudarjenih spletnih strani bo izvedeno s pomočjo programske opreme, ki bo namenjena posebej temu. Uporabniki bodo poizvedbe zapisovali brez uporabe programskih jezikov, v zameno pa bodo dobivali razumljive odgovore.

Rezultat tega bo sledeč – možno bo učinkoviteje zbirati in kombinirati informacije, pridobljene iz različnih virov na semantičnem spletu; strojna oprema pa bo poskrbela, da se bodo informacije integrirale avtomatsko, kar bo seveda pomenilo, da bodo končni uporabniki imeli na razpolago neprimerno več podatkov.

2.3.2 Splet 3.0

Splet 3.0 nakazuje novo fazo razvoja spletnih vsebin, ki naj bi prinesle napredek v prihodnosti. Termin splet 3.0 (angl. *web 3.0*) je bil predstavljen kot hipoteza prihodnjega vala internetnih inovacij (Markoff, 2006). Pogledi na to, v katero smer bo šel razvoj, se močno razlikujejo, od konceptov semantičnega spleta, ki naj bi transformiral način uporabe spleta (predvsem z napredkom strojev oziroma t. i. umetno inteligenco), do opažanj, da naj bi višje hitrosti povezav, modularne spletne aplikacije in napredek v računalniški grafiki odigrali ključno vlogo pri evoluciji svetovnega spleta (Web 3.0, 2009).

Tretja faza spleta naj bi potekala v letih od 2010 do 2020, v tem času pa naj bi se razvila kopica trendov, ki bodo dosegli nove nivoje zrelosti sočasno (Spivack, 2006):

- transformacija spleta od omrežja s posamično skladiščenimi aplikacijami in shrambami vsebin k bolj združeni in prepleteni celoti;
- vsesplošna povezljivost, napredek širokopasovnih povezav, mobilni internet in mobilne naprave;
- odprtokodne tehnologije;
- inteligentni splet – tehnologije semantičnega spleta;
- povezane baze podatkov (angl. *World wide database*);
- inteligentne aplikacije, avtomatske obdelave, procesiranje naravnih jezikov.

Ena izmed največjih neznank, ki so povezane s prihodnostjo, je prav gotovo umetna inteligenca in njena uporabnost za ljudi. V največji meri se ravno vpeljava umetne inteligence

v spletne aplikacije pojmuje za bistvo napredka in dobe, ki jo bomo lahko poimenovali splet 3.0.

3 E-UPRAVA

Elektronsko poslovanje javnih služb ni zgolj avtomatizacija upravnih postopkov oz. nabava računalnikov za javne uslužbence. Prav tako uporaba računalnikov in niti avtomatizacija kompleksnih postopkov ne pripomoreta k večji učinkovitosti javnih služb, kot tudi ne pripomoreta k večjemu sodelovanju javnosti. Osredotočanje samo na tehnološke rešitve ne bo spremenilo mentalitete birokracije, ki ne vidi državljana niti kot stranko, še manj pa kot sodelujoči člen pri sprejemanju odločitev. Če pravilno uporabljamo oz. vpeljemo elektronsko poslovanje, lahko to učinkovito uporabi tehnologijo za izvedbo reform – tako pridobimo na preglednosti, razdalje postanejo nepomembne, predvsem pa državljani dobijo možnost sodelovanja v političnih procesih, ki zadevajo njihova življenja.

Vlade po svetu uporabljajo različne strategije pri vpeljavi elektronskega poslovanja v sisteme javnih služb – tako nekatere izdelajo dolgoletne plane vpeljave tovrstnega poslovanja, nekatere pa se osredotočijo zgolj na nekaj ključno izbranih področij, kjer vpeljejo prve projekte. Po dozdejšnjih raziskavah se je izkazalo, da so najučinkovitejše države, ki so začele z manjšimi projekti in so skozi faze razvijale celotno infrastrukturo.

Vpeljavo elektronskega poslovanja v javno upravo lahko razdelimo na tri faze, ki sicer niso odvisne druga od druge, niti ni treba katere izmed faz izvesti pred začetkom druge, konceptualno pa ponujajo tri načine razmišljanja o ciljih e-uprave (The e-government handbook for developing countries, 2002).

Vse tri faze bom predstavil malce pozneje, najprej pa se bom osredotočil na predstavitev značilnosti javne uprave in elektronske uprave. Javna uprava lahko s pomočjo elektronskih storitev približa uporabnikom svoje delo na več načinov, priročno pa je seveda to, da ni potrebno več treba stati pred vrati uradov, temveč vse skupaj opravimo kar iz domačega naslanjača. Elektronsko poslovanje nam nudi možnost znižanja stroškov, če se odločimo za to vrsto poslovanja, a ima še eno zelo pomembno komponento – opravila se lahko namreč opravljajo 24 ur na dan, kar sicer seveda ni možno.

3.1 Značilnosti javne uprave in elektronske uprave

3.1.1 Javna uprava

Po Aubyjevi definiciji je uprava celota organov z avtoriteto oblasti, ki so ustanovljeni in pristojni za uresničevanje nalog, ki jih zaradi javne koristi izvršuje država (Čebulj & Strmecki, 2006, str. 11).

Uprava je zagotavljanje možnosti za doseganje postavljenih ciljev določene organizacije, sem sodijo dejavnosti povezovanja, koordiniranja, usmerjanja, načrtovanja, organiziranja in drugih dejavnosti v organizaciji z namenom, da se dosežejo cilji. Uprava je državna dejavnost, ki ni ne zakonodaja ne sodstvo. Je hkrati inštrument oblasti in nosilka družbeno koristnih zadev, s katerimi zadovoljujemo potrebe državljanov .

Javna uprava zagotavlja strokovne podlage za politično odločanje ter uresničuje v državnem zboru in vladi sprejeto politiko. Njeno delovanje je pomemben dejavnik kakovosti življenja državljanov in konkurenčnosti gospodarstva (Prijazna in učinkovita javna uprava, 2006).

V današnjih časih javna uprava in servisna vloga države postaja vse pomembnejša. Zaradi stanja, v katerem je svetovno gospodarstvo trenutno, pa je pomembno, da je čim bolj fleksibilna, da zagotavlja enakomeren razvoj in skrbi za čim manjše družbene razlike. Vse to so tudi problemi, s katerimi se sooča slovenska javna uprava, ki je od osamosvojitve naprej dosegla velik napredek in kopico sprememb – te je še posebej prinesla vključitev v Evropsko unijo. Seveda so spremembe zahtevale določene aktivnosti, ki jih je bilo nujno potrebno izvesti, da je lahko uprava koristila državljanom in obenem zniževala stroške.

Izvedene so bile različne reforme, ki so imele sledeče cilje (Prijazna in učinkovita javna uprava, 2006):

- prijazna, k uporabnikom usmerjena javna uprava;
- sodoben in prožen uslužbenski sistem v javni upravi;
- urejen, enoten, pregleden in pravičen plačni sistem v javni upravi in celotnem javnem sektorju (tudi zdravstvu, sodstvu, šolstvu, kulturi, socialni, znanosti in raziskovanju);
- odprto in pregledno poslovanje javne uprave.

Pojem javna uprava je širši od pojma državne uprave in se je sprva definiral kot vsa dejavnost, ki je namenjena izvrševanju javne politike predstavniških organov, pozneje pa se je pojem javna uprava definiral kot tisti širši pojem, ki poleg klasične državne uprave obsega tudi vso tisto dejavnost uprave, ki jo označujemo s pojmom javne službe (Čebulj & Strmecki, 2006, str.13).

Državna uprava obsega naslednje organe:

- Vlado Republike Slovenije kot najvišji organ državne uprave;
- vladne službe;
- ministrstva z organi v sestavi in upravne enote.

Medtem ko javna uprava obsega:

- državni zbor;
- državni svet;
- predsednika Republike Slovenije;
- državno upravo (Vlado RS, vladne službe, ministrstva z organi v sestavi in upravne enote);

- obrambni sistem (Slovenska vojska in Civilna zaščita);
- pravosodni sistem (sodišča, državno tožilstvo RS, odvetništvo, notariat);
- Ustavno sodišče RS;
- Računsko sodišče RS;
- Banko Slovenije;
- lokalno samoupravo (pokrajine in lokalne samoupravne skupnosti).

3.1.2 Elektronska uprava

E-uprava pomeni uporabo tehnologije, s pomočjo katere izboljšamo dostop in boljše zagotavljanje storitev, od katere imajo koristi državljani, podjetja, partnerji in zaposleni (Turner, 2002).

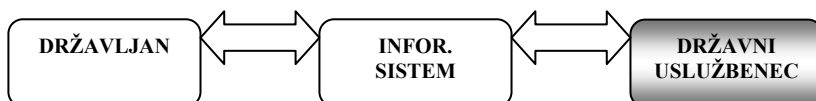
Na spodnji sliki je z grafičnim prikazom ponazorjeno, kako so se spremenile poti do storitev javne uprave, potem ko je bilo uvedeno elektronsko poslovanje v javni upravi.

Slika 3: Pot do storitev javne uprave

Običajna pot do storitve javne uprave



E-pot do storitev javne uprave



Vir: A. Kovačič, A. Groznik, M. Ribič, Temelji elektronskega poslovanja, 2005, str. 276.

Z uvedbo elektronskega poslovanja podpremo delovanje javne uprave s pomočjo informacijske in komunikacijske tehnologije. Storitve postanejo neprimerno preglednejše, njihova izvedba pa hitrejša zaradi zmanjšanja birokracije, kar je že tako ena izmed največjih pridobitev tovrstnega poslovanja. A e-uprava niso samo elektronske storitve za državljane, temveč gre tudi za podporo izmenjavi podatkov znotraj javne uprave, med njenimi uslužbenci. Elektronsko poslovanje javnih uprav je postala stalna praksa, zagotavljanje kvalitetnih storitev pa izziv, s katerimi se te soočajo. Državljeni imajo namreč izkušnje z uporabo zasebnih, komercialnih servisov, tako da pričakujejo isto raven storitev tudi od javnega sektorja. E-uprava mora biti tako ustrezno učinkovita, mora vzbujati zaupanje, njen ustroj mora biti prijazen uporabniku in celovit. Prav tako pa mora biti prilagojena za vse sloje, za razliko od komercialnih servisov. Da bi dosegli tovrstne cilje, vlade v Evropski uniji letno namenijo skoraj 12 milijard evrov za razvoj elektronskega poslovanja (eGEP, 2006).

Uprava mora biti odprta za uporabnike, komunikacija pa čim bolj enostavna in učinkovita. Uporaba novih orodij, ki jih s seboj prinaša splet 2.0 odpira nove priložnosti za komunikacijo in mreženje. Dandanes veliko uporabnikov spleta sodeluje v družbenem mreženju in hkrati ustvarja vsebine. Spletna komunikacija je v vzponu, kar je razvidno tudi iz rasti števila blogov, strani (Facebook ipd.). Švedska vlada je na primer odprla virtualno ambasado v virtualnem svetu Second life, več podatkov o tem pa lahko najdemo na uradni spletni strani Švedske (Simmons, 2007).

Kot sem že omenil, pomeni elektronska uprava uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju IKT), s pomočjo katere naredimo delovanje uprave neprimerno bolj dosegljivo in učinkovito.

Elektronska uprava med drugim vključuje:

- zagotovitev boljšega dostopa do informacij;
- spodbuja sodelovanje družbe oz. državljanov pri komunikaciji z državnimi uradniki;
- delovanje javne uprave je dosti bolj na očeh javnosti, tako da se zmanjšajo možnosti za korupcijo.

3.2 Faze vpeljave elektronskega poslovanja v javno upravo

Vpeljavo elektronskega poslovanja v javno upravo razdelimo na tri faze, ki pa medsebojno niso odvisne (The e-government handbook for developing countries, 2002). Prva izmed faz je *objava*: uporaba informacijsko komunikacijskih tehnologij za povečanje dostopnosti vladnih informacij. Vsaka vlada seveda producira velike količine informacij, ki so večinoma pomembne za posameznike in pravne osebe. S pomočjo interneta in ostalih naprednih komunikacijskih tehnologij lahko informacije približamo državljanom. Seveda je treba biti previden pri tem, kako objaviti vse vsebine, a države v razvoju prično z objavo zakonov in predpisov, dokumentov in formularjev. Državljanom in poslovnim subjektom moramo omogočiti, da imajo enostaven dostop do informacij in vsega ostalega, poleg tega pa prihranijo tudi na poti do posameznih uradov, ne stojijo v vrsti, zmanjša se verjetnost podkupnin itd., vse to predstavlja revolucionaren napredek za države, ki se soočajo z neučinkovito birokracijo in korupcijo.

Priporočila za objavo projektov:

- začnemo s strategijo, kako pričeti z objavo informacij na spletu – treba si je zastaviti mejnike na poti;
- objavljati informacije, ki so pomembne za ljudi;
- oblikovati za vzdrževanje enostavne strani in zagotoviti dovolj sredstev, da se informacije redno posodablajo;
- fokusirati se na vsebino, ki zasleduje druge cilje – ekonomski napredek, boj proti korupciji, privlačnost za tuji kapital.

Naslednja faza je *sodelovanje*: spodbujanje in širitev civilnega sodelovanja pri delovanju državnih inštitucij. Spletne strani so šele prvi korak. Imajo potencial, da vključijo državljane v proces vladanja, da jih spodbudijo k interakciji z zakonodajalci. Krepitev vključenosti državljanov pripomore h krepitvi njihovega zaupanja v vlado. Interaktivna e-uprava vključuje dvosmerno komunikacijo, začevši z enostavnimi funkcijami, kot je elektronska pošta, prek katere lahko kontaktiramo državne uslužbence, ali pa različni obrazci, prek katerih lahko državljani sporočajo svoja opažanja in občutke o zakonih oz. zakonskih predlogih.

Priporočila za sodelovanje na spletnih straneh:

- vzbuditi zaupanje pri državljanih – pokazati jim, da njihovo mnenje šteje, predvsem prek informiranja, da je bilo njihovo mnenje upoštevano;
- razgraditev kompleksnih zakonskih predpisov na enostavne, lažje razumljive dele;
- uporaba tradicionalnih medijev pri oglaševanju spletnih aktivnosti.

Ta faza e-uprave lahko prav tako vključuje implementacijo forumov, kjer sodelujejo tako državljani kot tudi državni uslužbenci. Forumi so mesta, kjer lahko ljudje izmenjujejo mnenja, javnost se prek njih lahko osvešča o posameznih zadevah, prav tako pa so dobra priložnost za aktiviste.

Tretja faza vpeljave pa so *transakcije*: uresničiti načrtovano ter vladne servise omogočiti dostopne prek spleta. Vlade lahko omogočijo delovanje spletnih strani, prek katerih omogočijo uporabnikom opravljanje transakcij – kar seveda vpliva tako na prihranek pri času kot tudi stroških. Tako kot privatni sektor uporablja internet za ponudbo elektronskih servisov, se bo v prihodnje od vlad pričakovalo, da isto ponudijo svojim državljanom. Ravno potencialni prihranki pri stroških in večja produktivnost bosta pomembni gonilni sili pri uvedbi tovrstnega poslovanja.

Nekaj priporočil, kako izvesti vpeljavo tovrstnih spletnih mest:

- pri zagonu spletnih mest je treba ciljati na prave uporabnike, ki bodo imeli takojšnjo korist od strani ter jih bodo uporabljali že od samega začetka;
- imeti posluh za pritožbe uporabnikov, kot tudi pripraviti uradnike, na katere bo vplivala splavitev spletnih mest;
- popolnoma preučiti vse možne scenarije, preden se ti servisi sploh prično izvajati prek spleta.

3.3 Oblike e-uprave

Vzpostaviti in spraviti elektronsko upravo v funkcionalni pogon zna biti tvegan, drag in predvsem zahteven projekt, kajti ni dovolj, če k upravi dodamo samo kratico IKT, da bi imeli e-upravo. Ključne transformacije in spremembe bodo vplivale na vse ravni.

Osnovne tipe povezav v e-upravi lahko razdelimo na poslovanje med upravo in državljani (angl. *government to citizen – G2C*), med upravo in gospodarstvom (angl. *government to business – G2B*) ter na poslovanje med posameznimi organi uprave (angl. *government to government – G2G*).

Cilji posameznih oblik so sledeči (Khosrow-Pour, 2006):

- G2C – tovrstna oblika zagotavlja neprekinjen dostop do informacij in storitev za posameznika. Državljanom mora biti omogočeno, da v kratkem času in enostavno najdejo, kar potrebujejo, dostop do podatkov pa mora biti neprekinjen in hiter. Za e-upravo je pomembno, da gradi na vzpostavitvi zaupanja državljanov pri opravljanju tovrstnih storitev.
- G2B – poslovanje tega tipa prinaša ogromno prednosti. Podjetja lahko na ta način temeljito poenostavijo svoje delovne procese ter tako izboljšajo učinkovitost svojega poslovanja. Vlada lahko omogoči gospodarstvenikom, da imajo na enem mestu vpogled na več ravni, kar seveda zmanjša časovno in denarno komponento. Elektronsko poslovanje prinaša velike prihranke pri obratovanju podjetij.
- G2G – poslovanje med posameznimi organi uprave omogoča neprimerno lažje delo med sektorji, kar seveda vpliva tudi na boljšo kvaliteto storitev, ki so jo deležni državljani. Postopki se lahko neprimerno skrajšajo oz. racionalizirajo.

3.4 Načini izrabe in koristnosti sodobnih spletnih konceptov v e-upravi

Tako kot je v navadi glede izrabe novih tehnologij, so tudi v primeru spleta 2.0 na prvi pogled države po svetu v prednosti pred Slovenijo. Ker v večini primerov govorimo o državah, ki so že tako naprednejše, to niti ni presenetljivo. Sam se bom v zadnjem poglavju osredotočil na primerjavo med Veliko Britanijo, državo, ki je med naprednejšimi glede uvedbe modernih tehnologij, ter Sloveniji lahko služi za zgled.

Glede na široko uporabo konceptov spleta 2.0 v tujini lahko zatrdimo, da je njihov prispevek pozitiven ter da niso več samo v začetni fazi, temveč se njihov vpliv širi, širijo pa se tudi potrebe po njih. Beležimo veliko primerov iz prakse – tako na področju delovanja javne uprave kot tudi s strani politikov – ki orodij ne izrabljajo zgolj za promocijo v predvolilnem času, kot je bilo to do pred nedavnim značilno za Slovenijo.

Pri uporabnosti posameznih konceptov v povezavi z birokracijo ločimo različne načine izrabe in koristnosti (Chang & Kannan, 2008, str. 19):

- *komunikacijsko orientirano*;
- *storitveno orientirano*;
- *interakcijsko orientirano*.

Komunikacijsko orientirana izraba konceptov je uporabna za seznanjanje javnosti v čim večji meri (Chang & Kannan, 2008, str. 20). Državljanji se na ta način bolj podrobno seznanijo z

vsebinami, ki jih želijo javne uprave predstaviti, prav tako pa imajo tudi lažji dostop do informacij, kot je na primer v primeru, če bi morali fizično stopiti do informacijskega okna oziroma različnih uradov. Prednosti tovrstnega komuniciranja pa so obojestranske, saj na ta način javne uprave prihranijo kar nekaj sredstev, ker gre v tem primeru za poceni vrste informiranja, seveda v trenutku, ko je vzpostavljeno široko omrežje. V zadnjem času beležimo skokovit porast tovrstnih orodij za širši vpliv in dostop informacij prek wikijev, blogov, podcastov in kanalov na YouTube.

Storitveno orientirane (Chang & Kannan, 2008, str. 22) portale poznamo praktično v vsaki državi, nivo storitev, ki jih ponujajo, pa se razlikuje med njimi. Predvsem je napredek na tem področju glede implementacije spleta 2.0 zelo v povojih, tako da beležimo izjemno malo dejanskih primerov uporabe. Zagotavljanje visokokakovostnih spletnih storitev z možnostjo enostavne uporabe so bili prvotni cilji vseh vlad, ki so začele z vlaganji v informacijsko tehnologijo. Toda danes imajo ljudje večje potrebe kot na primer 5 let nazaj, želijo si večje uporabnosti orodij, ki jih ponujajo javne službe, predvsem pa nova doba spleta prinaša željo po vključenosti. Koncepti spleta 2.0 omogočajo ravno to – večjo vključenost uporabnikov storitev, ki lahko sodelujejo aktivneje, njihovo sodelovanje pa prinaša pomembne povratne informacije, ki lahko izjemno koristijo pri izboljšanju nivoja storitev. Tu merimo predvsem na dejanske postopke, ne zgolj na spletno prisotnost in razpoložljivost. Dandanes so pred storitvenimi portali zahtevni izzivi, kako postati obenem tudi *interakcijski*.

Interakcijsko orientirani koncepti (Chang & Kannan, 2008, str. 21) zasledujejo cilj dvosmerne komunikacije z državljanji kot tudi zaposlenimi. Na ta način javne uprave pridobijo njihova mnenja in odzive na zakonske predloge, kakovost storitev ipd. Uporabnika postavijo v vlogo producenta vsebin, ob tem pa vzpodbujajo podajanje mnenj ter izkoriščajo uporabnost pridobljenih komentarjev. Orodja so oblika za enostavno uporabo z namenom, da uporabniki nimajo težav z njimi, kar seveda omogoča uporabo širši ciljni populaciji. Tovrstna orodja pa so izjemno uporabna tudi za način izrabe, kot ga prakticira slovenska spletna stran E-demokracija.si, kar bom predstavil v nadaljevanju.

3.5 Stanje e-uprave v Sloveniji

Gospodarstvo se je v zadnjih letih močno spremenilo, tako se je iz industrijske družbe preoblikovalo v informacijsko družbo (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001), storitvena dejavnost je močno pridobila na pomenu, prav tako pa je za družbo značilna decentralizacija, kar pomeni, da se ustvarja več središč vodenja in se tako posledično porazdeljuje moč odločanja.

Razvoj informacijske tehnologije je že v 80. letih spodbudil najrazvitejše države po svetu, da izkoristijo in uvedejo tehnologije, katerih izraba prinaša prednosti pri poslovanju. Med tistimi področji, ki so doživela prenovo, je bila seveda tudi javna uprava – med drugim je bilo prenovljeno poslovanje za zaposlene, kjer lahko v Sloveniji po podatkih iz ministrstva za

javno upravo v obdobju med letoma 2004 in 2008 beležimo kar 19,2-odstotno znižanje poštnih stroškov zaradi uporabe elektronske pošte, čeprav se je število izhodnih dokumentov povečalo za 18,7 %. (Povzetek dela Ministrstva za javno upravo v obdobju 2004–2008, 2008). Podobne prihranke v zadnjih letih beležimo tudi pri poslovanju državljanov in podjetij (Povzetek dela Ministrstva za javno upravo v obdobju 2004–2008, 2008):

- poenostavitev zakonodaje o javnem naročanju – prihranek 2,4 milijona evrov na leto;
- odprava dvojnega posredovanja podatkov za gospodarske subjekte – prihranek 2 milijona evrov na leto;
- poenostavitev postopkov za oddajo napovedi za odmero davka od dohodkov iz dejavnosti;
- ukinitvev objave vpisov registracije družb v Uradnem listu RS – prihranek v višini 1,89 milijona evrov letno;
- nadgradnja Centralnega registra prebivalstva s podatki o gospodinjstvih (e-CRP) – prihranek 1,1 milijona evrov na leto
- spletno podaljševanje veljavnosti prometnega dovoljenja, ukinitvev nalepke – prihranek 4,8 milijona evrov letno;
- uvedba elektronskega postopka spremembe bivališča ter odprava krajevne pristojnosti – prihranek v višini 4,9 milijona evrov na leto.

Slovenija je s prenovo začela sicer malo pozneje kot najrazvitejše države, vendar je v kratkem obdobju naredila izreden napredek in je danes ena izmed najrazvitejših držav na področju informatizacije poslovanja javne uprave ter v samem vrhu znotraj EU. Nekaj več podatkov o razvitosti Slovenije pa je mogoče najti tudi v Prilogi 4, kjer so predstavljeni rezultati raziskave, ki je podprta s strani Evropske unije.

3.5.1 Začetki e-uprave v Sloveniji

Leta 1993 je bil v Sloveniji ustanovljen Center vlade za informatiko, katerega glavna naloga je bila ravno prenova poslovanja javne uprave (CVI, 2004). Poleg izvedbe sprememb infrastrukture v javni upravi je imel tudi funkcijo podpore pri vladnih informacijskih projektih ter informatizaciji drugih državnih organov. Tako je bil med drugim že v letu 1993 izpeljan projekt zdravstvene kartice, slovensko zdravstvo pa je bilo obogateno z 2700 osebnimi računalniki, kar je takrat Slovenijo uvrščalo v sam evropski vrh na tem področju (Slovenija kot informacijska družba, 2000).

Eden izmed največjih projektov je prav gotovo splavitev portala E-uprava, ki je zaživel v letu 2000 ter se neprestano razvija in danes predstavlja glavno vstopno točko elektronskega poslovanja državljanov z državno upravo. Portal je usmerjen k različnim ciljnim skupinam uporabnikov, zato je v ta namen izdelanih več podportalov za državljane in pravne osebe in podportal, ki je namenjen informacijam s področja javne uprave. E-uprava pa ni izključno elektronski storitveni portal za državljane, temveč nudi tudi podporo pri izmenjavi podatkov znotraj same državne uprave. Več o portalu pa v naslednjem poglavju.

Leta 2001 je bilo ustanovljeno Ministrstvo za informacijsko družbo z namenom spodbujanja uporabe in dostopa državljanov do informacijskih tehnologij in storitev, spodbujati elektronsko poslovanje v javni upravi ter na splošno skrbeti za razvoj informacijskih tehnologij. Pred leti, natančneje leta 2004, pa je bilo ministrstvo ukinjeno, naloge ministrstva pa so se prenesle na druge direktorate.

Prav tako pa je bila leta 2001 sprejeta prva strategija na področju elektronskega poslovanja javne uprave – Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Dokument predstavlja osnovo za uresničevanje elektronskega poslovanja v javni upravi Republike Slovenije. Vendar je bil projekt zastavljen preveč ambiciozno, tako da se ni izpeljal v načrtovani meri. Vlada je za operativno izvedbo projektov potem izdelala Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, kjer so bile natančneje zapisane storitve, ki naj bi se razvile ter kdo naj bi jih opravil.

3.5.2 SEP-2010 in dosežki v zadnjih štirih letih

Vsem predhodnim korakom, ki so bili storjeni v Sloveniji na področju umeščanja informacijske tehnologije v poslovanje javne uprave ter preoblikovanje te v elektronsko obliko, sledi Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010 (v nadaljevanju SEP-2010). Njen namen je podoben predhodnim, torej določitev načina in ciljev za nadaljnje uresničevanje dejavnosti elektronske uprave. V strategiji so predstavljeni vizija e-uprave, vplivi drugih strateških programov in dokumentov v Sloveniji in EU, ocena stanja za preteklo obdobje, strateške usmeritve in cilji do leta 2010 ter pogoji za usmerjeni razvoj elektronske uprave do leta 2010 (SEP-2010, 2006). Poudarek je na zadovoljstvu uporabnikov ter na racionalizaciji poslovanja uprave in sodobnih elektronskih storitvah, ki bodo omogočile večjo kakovost življenja in lažje poslovanje z organi javne uprave. Vizija strategije je, da se državljanom in poslovnim subjektom v vseh življenjskih dogodkih zagotovi prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve, aplikacije e-demokracije in informacije, ki bodo po internetu na voljo kadar koli in kjer koli (SEP-2010, 2006).

Slika 4: Vsebina in sestava strategije e-uprave do leta 2010



Vir: SEP-2010, str. 9.

Seveda je potrebno za izvedbo vizije izpolniti številne usmeritve in cilje, ki bodo vodili do zelenega stanja elektronske uprave. Mnogi med njimi so bili v tem času že izvedeni, nekaj pa jih seveda še čaka na realizacijo v naslednjih letih, ko se bo Slovenija poskušala čim bolj približati zelenemu stanju ter izpolniti zastavljene naloge. Ves čas pa je treba slediti glavnemu vodilu, to je osredotočenost na uporabnika, ter ob tem izvajati racionalizacijo, optimizacijo in standardizacijo poslovanja v upravi in obenem razvijati tudi sodobne poslovne modele, ki bodo poskrbeli za razvoj elektronske uprave.

Med namenskimi cilji, ki bi jih morali izpolniti za uresničitev vizije in glede na usmeritve e-uprave, lahko naštejemo naslednje (SEP-2010, 2006):

- usmeriti delovanje javne uprave k potrebam uporabnikov;
- povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave;
- povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev;
- zmanjšati administrativne ovire;
- povečati preglednost poslovanja javne uprave;
- dosegati sinergijske učinke na vseh ravneh javne uprave z uporabo e-uprave;
- vključiti najširši krog uporabnikov v proces odločanja;
- optimizirati porabo finančnih sredstev na področju e-uprave;
- zmanjšati obremenitev kadrovskih virov pri administrativnih postopkih;
- ohraniti stopnjo razvoja e-uprave.

Vsi cilji v strategiji so povezani s cilji Programa Vlade RS in s cilji Strategije razvoja Slovenije. Če bo izpolnjevanje ciljev SEP-2010 potekalo uspešno, potem bo to pomenilo tudi neposreden vpliv na izpolnjevanje nekaterih ciljev iz ostalih dveh dokumentov.

Glede na poročilo o delu ministrstva za javno upravo lahko govorimo o uspešnem dozdajšnjem poteku izpolnjevanja ciljev. Tako lahko med najvidnejše izpeljane projekte ministrstva vključimo (Povzetek dela Ministrstva za javno upravo v obdobju 2004-2008, 2008):

- odprava administrativnih ovir in priprava boljših predpisov;
- izboljššan portal E-uprava;
- projekt VEM za samostojne podjetnike in gospodarske družbe;
- poenostavitev upravnega poslovanja;
- približevanje upravnih storitev uporabnikom – na portalu E-uprava je objavljenih več kot 700 storitev in več kot 700 vlog javne uprave;
- postavitev portala za otroke in mladostnike;
- razvoj spletne storitve za elektronsko podaljševanje veljavnosti prometnega dovoljenja skupaj s spletno obnovo avtomobilskega zavarovanja;
- obogatena E-demokracija;
- pilotska uporaba govorca za slepe in slabovidne.

Trenutno je na državnem portalu E-uprava kar 65 % glavnih javnih storitev na voljo popolnoma v elektronski obliki, kar Slovenijo uvršča v sam vrh med državami EU, kjer je povprečje v državah članicah na 50-odstotni ravni.

4 E-DEMOKRACIJA IN E-PARTICIPACIJA

Globalizacija, družbeno razslojevanje in tehnološki napredek so spremenili pogoje za demokracijo. V tem novem svetu smo priča nastanku novih oblik vladanja. Te vključujejo različne dimenzije, ki med drugim zmanjšujejo vpliv tradicionalnih baz politične moči, povečuje se moč nevladnih organizacij, vse večje je število partnerstev med javnimi in privatnimi družbami. Brez zadržkov lahko rečemo, da smo tudi pri nas priča tovrstnim spremembam, ki vplivajo na delovanje demokratičnega sistema in procesov. Reforme na področju demokracije so postale izrazito aktualne v zadnjih letih, ko beležimo skokovit napredek na področju informacijske in komunikacijske tehnologije. Ne živimo zgolj v obdobju globalizacije, temveč tudi v obdobju informatizacije, ki mu je podvržena celotna družba. Tako je razvoj spodbudil ideje o reformi demokracije, ki naj bi bila ob povečani uporabi IKT bolj transparentna in pluralistična, ob tem pa bi tudi pripomogla k splošnemu izboljšanju demokratičnosti družbe. V nadaljevanju poglavja bom predstavil nekaj bistvenih pojmov, povezanih z elektronsko demokracijo in elektronsko participacijo, v zaključku poglavja pa bo predstavljeno stanje e-participacije v Sloveniji ter njegova primerjava z razvitim svetom.

4.1 Značilnosti e-demokracije

»Vse večja dostopnost informacijsko komunikacijskih tehnologij po eni strani in čedalje večja potreba po oživljanju interesa sodelovanja v demokratičnih procesih po drugi strani sta botrovali nastanku e-demokracije. Politologi za zdaj še niso podali jasne in enotne definicije, kaj e-demokracija (digitalna demokracija, kibernetična demokracija) je, zagotovo pa lahko rečemo, da je povezana z aktivnostmi vlad, izvoljenih predstavnikov, političnih strank ali skupinami posameznikov. Ti na spletnih straneh ponujajo različna spletna orodja, ki zainteresiranim javnostim približujejo demokratične procese, jih delajo dostopnejše in neposredne ter tako omogočajo širši vpliv na politične odločitve in povečujejo transparentnost odločanja in odgovornost odločevalcev.« (E-demokracija, 2009).

Za elektronsko demokracijo je značilno, da državljanom omogoča, da s pomočjo elektronskih medijev pridobivajo različne informacije, povezane z delovanjem državne uprave, da lahko te informacije preučijo ter s pomočjo orodij, ki jih ponuja e-demokracija, posredujejo svoje predloge in opažanja različnim državnim organom. Državljanom je omogočeno, da na enostaven način sledijo delovanju uprave, imajo v pogled v spremembe zakonodaje in podobno. Večja informiranost državljanom omogoča kvalitetnejše sodelovanje pri izvajanju demokracije.

Na podlagi primerjave, ki jo je izvedel Grilj (2004, str. 26), je elektronska demokracija v največji meri podobna participativni demokraciji, ki je po Heldovi definiciji (Grilj, 2004, str. 13) model demokracije, ki ne želi samo omogočiti participacije državljanov v odločevalskem procesu, ampak jih želi tudi privabiti v ta proces. Participacija pa kljub temu še vedno ni omogočena celotni populaciji, tako da se soočamo z izzivi približevanja IKT širši populaciji, da v celoti izkoriščamo njene prednosti. IKT uporabimo torej kot pripomoček, da se participativna demokracija razširi s sfere pripadnikov političnih strank na sfero državljanov, ki so dovolj tehnološko izobraženi, da znajo uporabljati tovrstne storitve (Grilj, 2004, str. 13). To pa lahko rečemo, da vsekakor velja za elektronsko demokracijo, ki bo v pravi meri zaživela predvsem z visoko stopnjo vključenosti državljanov.

Naj na tem mestu omenim še model, ki ga je oblikoval Van Dijk (Kurent, 2005, str. 7), ki je povezal IKT in oblike demokracije ter kako na ta način spodbuditi državljana. Po tej teoriji razlikujemo pet modelov:

- *kompetativno-elitistični model demokracije*, ki uporablja IKT orodja samo za volitve in kampanje informacijskega značaja. IKT orodja, kot sta na primer e-forum in e-konferenca pa uporabljajo le, če jim to koristi;
- *legalni model demokracije* je omejen samo na glavni problem obstoječega političnega sistema, to je pomanjkanje informacij;
- *pluralistični model demokracije* IKT orodja izrablja v večji meri ter želi s pomočjo teh vzpostaviti komunikacijo med in znotraj civilne družbe;
- *plebiscitarni model demokracije* ima korenine v Severni Ameriki, njegova najpomembnejša IKT orodja pa so tele-volitve, referendumi in e-zasedanja;
- *participativni model demokracije* pa izkorišča IKT orodja za ponudbo informacij in za podporo aktivnemu prebivalstvu.

4.2 Participacija in njene značilnosti

Večja možnost soudeležbe državljanov pripomore pri krepitvi njihovega zaupanja do javnih služb, poleg tega pa imajo tako tudi možnost višje stopnje informiranosti, kar pozitivno vpliva na zmanjšanje nezaupanja. Participacija prav gotovo prinaša največ koristi, če dobijo uporabniki občutek, da lahko s svojimi delovanjem kaj spremenijo, oziroma če lahko na ta način vplivajo na določene odločitve. Zato je treba zadevo graditi počasi in z zaupanjem na obeh straneh – tako na strani uporabnikov kot tudi javnih uslužbencev.

Brezovšek (Lukšič & Oblak, 2003, str. 65) politično participacijo opredeljuje kot proces, ki mora vsebovati vsaj štiri ključne pogoje za delovanje:

- vključuje posameznike;
- je prostovoljna;
- nanaša se na specifično aktivnost;

- ta aktivnost je usmerjena k vplivanju na vladne ali druge oblike odločitev političnih avtoritet.

Gre torej za komunikacijski proces med državljani in predstavniki političnih oblasti, pri katerem državljani izražajo svoje želje, kako naj politiki znotraj svoje moči delujejo.

Participacija omogoča ljudem vplivati na odločitve, ki jih sprejmejo javni uslužbenci, ter vključevanje v aktivnosti, ki vplivajo na njihovo življenje. Ljudi se spodbuja k sodelovanju, ob tem pa se vloge javnih služb prilagajajo v tej smeri, da je možna aktivna participacija s strani državljanov. Britanski Involve, organizacija, ki je bila ustanovljena z namenom spodbujanja javnosti k sodelovanju pri nadziranju raziskav Nacionalnega inštituta za zdravstvene raziskave, je razvil skupek vrednot in načel, ki naj bi jih upoštevali pri participaciji (Involve, 2009).

Med vrednote so uvrstili tri zakonitosti, ki naj bi bile po njihovem mnenju ključne za kvalitetno participacijo:

- ljudem je dodeljena pravica do participacije pri zadevah, ki imajo vpliv na njihovo življenje;
- koristi tovrstnega javnega delovanja lahko pripomorejo h kvaliteti pri razvijanju in implementaciji zakonodaje;
- participacija mora voditi k spremembam na bolje.

Kvalitetna in koristna participacija pa mora slediti naslednjim načelom:

- eden glavnih namenov participacije je, da naredi *razliko*, torej da ima neko dodano vrednost;
- *prostovoljnost* je prav tako izjemno pomembna, kajti ravno ta prinaša najboljše rezultate. Akterje se lahko spodbuja k sodelovanju, prav tako je lahko sodelovanje plačano, toda osnovno vodilo mora biti prostovoljnost;
- povsem jasni morajo biti *transparentnost* namena participiranja, na kaj se lahko sploh vpliva in kaj bo rezultat sodelovanja;
- *zadostna sredstva*, ki omogočijo izpeljavo potrebnih procesov;
- *primerna skupina sodelujočih*;
- *dostopnost*, s katero zagotovimo sodelovanje vsem slojem ljudi;
- *odgovornost*, ki zajema vse vključene (vključno s tistimi, ki vodijo projekte);
- *moč* izpeljave zastavljenih ciljev;
- *ter učenje in razvoj*, ki sta še kako pomembna na tem področju, ki je še vedno v fazi razvoja.

Glede na trenutne trende lahko pričakujemo, da bo pomen participacije v prihodnosti še naraščal ter da bodo ljudje še v večji meri vključeni v procese odločanja. Seveda prevelika demokracija ni dobrodošla, kajti navsezadnje nekdo mora sprejeti končno odločitev ter tudi

stati za njo. Preveliko število mnenj pa lahko povzroči samo zmedo, če tovrsten proces ni pravilno organiziran in delegiran, moč pa ustrezno razporejena.

4.3 Strateške usmeritve v Sloveniji in indeks elektronske participacije

Pričakovanja državljanov glede poslovanja javnih služb so se z razvojem informacijskih in komunikacijskih tehnologij povečala. Državljeni pričakujejo, da bodo aktivneje vključeni v oblikovanje različnih projektov in storitev. Na različnih stopnjah političnega procesa, vse od volitev do načrtovanja zakonodaje in njene implementacije, postajajo državljeni vse aktivneje soudeleženi s pomočjo različnih orodij. E-participacija je eno izmed orodij, ki omogoča javnim službam komunikacijo z državljeni. S tem ko imajo javne službe možnost povratnih informacij, lahko neprimerno bolje oblikujejo zakonodajo in storitve, ki so lahko bolj prilagojene dejanskim potrebam državljanov.

V Sloveniji smo leta 2003 ob prenovljenem državnem portalu E-uprava dobili tudi podportal E-demokracija, prek katerega imajo državljeni vpogled v odločevalske procese izvršne veje oblasti, možnost podajanja pripomb na vladna gradiva v obravnavi ter sodelovanja v postopkih priprave predpisov prek posebnega elektronskega poštnega naslova. Poleg tega imajo državljeni tudi možnost dostopa in vpogleda do informacij javnega značaja, do informacij s področja zakonodaje, pravnih pravil v EU ter do poštnih naslovov izvoljenih predstavnikov in spletnih povezav do institucij Evropske unije. Slovenija naj bi na ta način postala ena izmed informacijsko razvitejših držav, ki bi omogočila državljanom vključitev v izvedbo demokratičnih procesov, toda v praksi temu ni tako. Slovenija ima, kot sem že omenil, visoko stopnjo spletne razvitosti, s katero spada v sam evropski vrh, toda na področju e-demokracije in e-participacije temu ni tako.

E-demokracija je v že prej predstavljeni Strategiji e-uprave Republike Slovenije za obdobje od 2006 do 2010 omenjena samo kot eden od namenskih ciljev e-uprave Republike Slovenije do leta 2010 (SEP-2010, 2006). E-demokracija je omenjena zgolj kot eden namenskih ciljev, v katerem se ministrstvo za javno upravo zavezuje, da bo vključilo najširši krog uporabnikov v procese odločanja o pomembnih aktualnih temah za državo ter tako omogočilo posredovanje pomembnih informacij, stališč in mnenj za izdelavo bolj sprejemljivih vladnih predlogov in politik. Ti naj bi bili osnovani na množici različnih pogledov z uporabo e-demokracije, kot primer pa navaja e-volitve, e-forume, e-peticije, e-glasovanje in tematske diskusijske spletne strani (SEP-2010, 2006, str. 15). Poleg tega pa strategija kot eno ključnih strateških usmeritev navaja tudi soodločanje oziroma e-demokracijo, ki pomeni »upoštevanje državljanov, nevladnih organizacij in drugih institucij, njihovih potreb in volje ter vključevanje vseh uporabnikov v e-upravo (npr. ljudje s posebni potrebami, starejši, neodvisno od socialnega stanja) sta bistveni usmeritvi e-uprave. Ta naj bo enotno stičišče za demokratično, razmišljevalno in vzajemno izmenjavo e-mnenj in predlogov z aplikacijami e-posvetovanj, tematskih diskusijskih spletnih strani, e-forumov, e-glasovanja, e-klepetalnic in

e-peticij, v prihodnje pa naj omogoča izvajanje e-referendumov in e-volitev.« (SEP-2010, 2006, str. 15).

A večji del strategije so ostale samo besede na papirju, Slovenija pa ni naredila koraka naprej v tej smeri. Analize, ki so jih opravili Združeni narodi namreč Slovenijo uvrščajo zelo nizko, kar se tiče indeksa e-participacije. Po poročilu Združenih narodov o stanju e-uprave po svetu za leto 2008 (UN E-government survey 2008, 2008) Slovenija zaseda šele 59. mesto z indeksom 0.2273 (UN E-government survey 2008, 2008, str. 213) ter tako beleži celo padec glede na poročilo iz leta 2005. Takrat je Slovenija zasedala 46. mesto (UN E-government readiness report 2005, 2005). Glede na trenutno stanje so pred Slovenijo morda presenetljivo celo Azerbajdžan, Mongolija, Honduras, Mozambik itd.

Je pa Slovenija bolje rangirana na skupnem indeksu e-uprave Združenih narodov, kjer se uvršča na 29. mesto, kar pa ponovno pomeni padec glede na prejšnje merjenje, in sicer za tri mesta (UN E-government survey 2008, 2008, str. 174).

Glede na podatke, ki so razvidni iz analiz Združenih narodov, lahko rečemo, da je pred Slovenijo na področju e-uprave zahtevna naloga, predvsem pa na področju e-participacije, ki je še posebej slabo razvita. Kakšno je stanje v Sloveniji in primerjava s tujino, pa v zadnjem poglavju, kjer se bom posvetil tovrstnim primerjavam.

5 RABA SODOBNIH SPLETNIH KONCEPTOV IN PARTICIPACIJA

Tehnološko napreden svet zahteva tehnološko napredno vladanje. Ljudje in podjetja so dandanes vse bolj medsebojno povezani, od vlad pričakujejo in zahtevajo, da so jim njihove storitve na voljo hitro in učinkovito. A birokracije po svetu se še vedno niso otresle svojih pomanjkljivosti, tako tudi na tem področju delujejo prepočasi in premalo aktivno.

Birokracija, ki se zanaša na stare postopke in procese, ni sposobna dovolj učinkovitega poslovanja. Svet je namreč doživel korenite spremembe, čemur se morajo prilagoditi tudi javne uprave, politiki ... Da bi se prilagodili, morajo redefinirati svoje poslovanje, se odpreti navzven, deliti informacije z javnostjo ter ji ponuditi širši spekter storitev. Mrežno delovanje, nadgrajeno z razvojem konceptov spleta 2.0, ki spodbuja sodelovanje in vključenost ljudi, bo pripomoglo, da se birokracija preoblikuje v novodobno storitveno dejavnost. Spoznanje, da je treba v procese vključiti ljudi, bo pripomoglo k uspešnejšemu soočanju s težavami. Koncepti in miselnost, ki jo s seboj prinaša splet 2.0, bodo ključne pri razvoju novodobnega vladanja, ki promovira sodelovanje. Do pred kratkim so bili blogi, wikiji, socialna omrežja in ostali koncepti spleta 2.0 v domeni privatnih sfer, ki so že temeljito izkoristile ponujene priložnosti. Danes pa so vlade 21. stoletja pred odgovorno nalogo, da v poslovanje vključijo svoje državljane ter s čim manj sredstvi naredijo čim več.

V zadnjih mesecih to ob vsesplošni krizi postaja izvrstno motivacijsko orodje, ki še dodatno promovira novodobne tehnologije. Zavedanje, da je treba prilagoditi poslovanje, je prvi korak. Birokracije se morajo spremeniti, ob tem pa ne zanemariti sodelovanja, s pomočjo katerega lahko zvišajo učinkovitost. Podobno kot smo že pred časom zakorakali v novo dobo spleta, se tudi na področju birokracije počasi premikamo v novo obdobje, ki bo vsebovalo značilnosti spleta 2.0. V tabeli 1 lahko vidimo nekaj ključnih razlik med starimi vzorci ter kaj prinaša prihodnost. Glede na to, da že razlikujemo med spletom 1.0 in spletom 2.0, se je tudi tu prijelo nekako podobno razlikovanje. Stare modele in procese označujemo pod oznako birokracija 1.0, novodobne pa kot birokracija 2.0.

Tabela 1: Birokracija nekoč in danes

DIMENZIJE	BIROKRACIJA 1.0	BIROKRACIJA 2.0
<i>OPERATIVNI MODELI</i>	- hierarhični - togi	- mrežni - participativni - gibljivi
<i>NOVI MODELI NUDENJA STORITEV</i>	- tipski	- personalizirani
<i>USMERJENOST IZVEDBE</i>	- orientirana je na vložke - zaprta	- pomembni so izložki - transparentna
<i>SPREJEMANJE ODLOČITEV</i>	- državljani so zgolj gledalci	- sodelovalna vloga

Vir: Hughes, P., Macmillan, P. & Medd, A., Change your world or the world will change you, 2008, str. 9.

Uspešna implementacija novih modelov in procesov zahteva nove kulture sodelovanja, ki pa znajo uradnim osebam predstavljati hud izziv, kajti gre za velik preskok v poslovanju in tudi v miselnosti. Za implementacijo teh novih procesov in tehnologij je potrebna tudi ustrezna infrastruktura, kar pa po večini zahteva nova vlaganja, ki pa se na dolgi rok vsekakor obrestujejo. Vse te novosti vsekakor predstavljajo velik izziv, a so neizbežne, predvsem pa potrebne. Večja mera sodelovanja bo pripomogla k boljšim storitvam, ki bodo neprimerno bolj osebne. Vse večja prisotnost in implementacija konceptov spleta 2.0 in kulture sodelovanja, ki je osnova vsega, bo dvignila nivo komunikacije med javnimi upravami in politiki na eni strani ter državljani na drugi strani. Večja vključenost državljanov, podjetij in nevladnih organizacij pa bo omogočila boljši vpogled v želje in pričakovanja, ki naj bi jih vlade uresničevale. Kot že rečeno, pa v končni fazi vpeljava tovrstne kulture pripomore k temu, da se na dolgi rok z manjšimi stroški naredi več.

5.1 Splet 2.0 in e-uprava

Iz dosedanjih spoznanj je že razvidno, da so koncepti spleta 2.0 uporabniško naravnani ter spodbujajo individualno uporabo vseh ljudi. Za vlade po vsem svetu predstavljajo veliki izziv in tudi priložnost. Vlade se bodo morale približati ljudem tudi na straneh, kjer se ti že zadržujejo, ter tako narediti prvi korak, namesto da začnejo z ustanavljanjem zgolj svojih portalov in socialnih omrežij.

S tovrstnim pristopom bodo zajele bistveno večjo maso ljudi, kot če bi poskušali zgraditi nove skupnosti. Poleg tega pa bodo s pomočjo večjega števila uporabnikov lahko pridobili koristne povratne informacije o kakovosti storitev, ki jih ponujajo, o tem, na katerih področjih so zaželeni popravki, kot tudi to, na kakšne načine državljanom učinkovito posredovati informacije in storitve. Večjo stopnjo sodelovanja uporabnikom določi država, na zadovoljnejše uporabnike lahko računa. Prav tako pa odzivnost javne uprave na predloge uporabnikov vpliva na dvig zaupanja in lojalnosti.

Da bi državljanke oz. uporabnike v čim večji meri vpletli v spletno sodelovanje, morajo države poskrbeti za povečanje pokritosti kot tudi dosegljivosti svojih storitev. Vendar pa to za države predstavlja velike stroške, ki pa se jih z določenimi ukrepi da regulirati. Tako se lahko določene zadeve "preloži" na posamezna podjetja ali posameznike, ki na svojstven način povežejo vsebine ter izdelajo integrirana orodja in aplikacije za distribucijo storitev končnim uporabnikom. Kar nekaj takšnih primerov je poznanih že iz tujine, kar bom v nadaljevanju tudi predstavil. Tovrstna interakcija organov javne uprave postane tudi neprimerno manj uradna, kar po eni strani lahko poskrbi za bolj sproščeno delovanje uporabnikov, po drugi strani pa lahko povzroči tudi težave pri zagotavljanje avtoritete. Pri vpeljavi novih tehnologij je pač vedno treba biti pozoren tudi na negativne stvari, ki jih novitete prinašajo. A splet 2.0 neizbežno vstopa v naša življenja ter bo vsekakor prodril tudi v sfero javne uprave, zato je zelo pomembno, da čim bolj izkoristimo vse prednosti, ki jih vpeljava različnih konceptov prinaša, ter se obenem dovolj pripravimo, da nas napredek ne bo presenetil, še manj pa, da bomo doživeli kakšno neprijetnost.

Splet 2.0 je v privatnih sferah že močno implementiran in v uporabi, popolna izraba na področju javne uprave pa se pričakuje v naslednjih letih. Kako daleč smo danes z vpeljavo konceptov spleta 2.0, predvsem pa miselnosti, ki je bistvena za to novo obdobje, pa je predstavljeno v nadaljevanju, kjer bom predstavil stanje v Sloveniji in primerjavo s tujino, na čemer bo poudarek, saj je moj namen ovreči oziroma potrditi hipotezo, da nismo na isti točki razvoja, kot to velja za tujino.

5.2 Primerjave med slovensko javno upravo in javnimi upravami po svetu

V prvem delu se bom osredotočil na primerjavo izrabe komunikacijskih orodij v Sloveniji in Veliki Britaniji, kakšne so razlike med njimi ter na prednosti in slabosti tovrstnih orodij.

Sledila bo primerjava med državnima portaloma javnih uprav Velike Britanije in Slovenije ter kako kaže z vpeljavo konceptov spleta 2.0. Kot zadnji, tretji del raziskave, pa sledi raziskava slovenskega spletnega portala E-demokracija.si, ki v Sloveniji stopa na še neodkrita področja ter izvaja aktivnosti, ki bi jih morali biti deležni s strani državnih služb. Skozi proučevanje omenjenih primerov bomo poskušali odgovoriti na vprašanje, če je uporaba konceptov spleta 2.0 sploh pomembna za področje javne uprave, kakšen je lahko sploh ta vpliv in v kolikšni meri lahko pripomore k boljšemu delovanju ter kje in kako bi implementirali nova orodja in miselnost spleta 2.0. V tabeli 2 bom predstavil stične točke med načini izrabe in koristnosti sodobnih spletnih konceptov v e-upravi, kar sem predhodno že predstavil v teoretičnem delu naloge, ter elementi spleta 2.0.

Tabela 2: Povezava med izrabo sodobnih spletnih konceptov in elementi spleta 2.0

	KOMUNIKACIJSKA	STORITVENA	INTERAKCIJSKA
BLOGI			
WIKIJI			
YOUTUBE			
DRUŽBENE MREŽE			
OZNAČBE IN SOC. ZAZNAMKI			
RSS			

5.2.1 Komunikacijsko orientirana izraba sodobnih spletnih konceptov

Komunikacijsko orientirana izraba aplikacij je uporabna za seznanjanje javnosti v čim večji meri, kar jo v povezavi s koncepti spleta 2.0 lahko naredi za izjemno močno orodje. Predstavlja izvrsten poligon za politike, ki ga lahko izkoristijo za promocijo in predstavitev javnosti. S pomočjo *blogov* se lahko neprimerno bolj direktno komunicira, kot je bilo to za časa osebnih spletnih strani. Uporaba blogov s strani javnih uradnikov je razširjena povsod po svetu, tudi pri nas. Se pa pri nas za zdaj pojavlja še problem povolitvenih časov, ko se marsikateri politik preneha ukvarjati s tovrstnim načinom komuniciranja. Takšen je bil primer z aktualnim predsednikom republike, ki je bil zelo aktiven na spletu, po zmagi na volitvah pa je bilo temu konec. Blogi so lahko zelo koristni, saj na ta način politika in politične teme dobijo bolj "človeški obraz", seveda če ne gre zgolj za predmet samopromocije. Blogi naj bodo raje ogledalo kraja, oseb in dogodkov iz življenja javne osebe. Prav tako se s pomočjo blogov lahko zaobide kontrola, tako na primer od politične stranke kot tudi različnih časopisov oziroma urednikov – na svojem blogu ima avtor možnost povedati točno tisto, kar si želi.

Wikiji po drugi strani niso izkoriščeni, javne uprave namreč ne izrabljajo opcij, ki jih ponujajo. Ena izmed glavnih prednosti wikija je seveda odprtost, kar pomeni, da jih lahko ureja vsak. Toda na področju javnih uprav bi bilo ob njihovi uporabi treba zagotoviti določeno mero varnosti, registracijo uporabnika, na podlagi katere bi se šele lahko vnašalo in urejalo podatke. Wikiji bi lahko nadomestili zastarele "vprašanja in odgovori", ki imajo neprimerno nižjo uporabnost. Wikije se lahko neprestano popravljajo in osvežujejo, celo s strani zunanjih uporabnikov. Predvsem pa bi v prvi vrsti uradniki imeli možnost seznanjati javnost z najnovejšimi spremembami, kar bi prav gotovo razbremenilo informacijska okna upravnih mest ter na ta način informiralo širok krog zainteresiranih uporabnikov storitev javne uprave.

Slovenska javna uprava zaostaja tudi na področju izkoriščanja *servisov za objavo in izmenjavo multimedijskih datotek*. Tako je na primer britanski premier že od marca 2008 aktivno prisoten na spletu, kjer prek svojega kanala na YouTubeu nagovarja državljane in odgovarja na njihova vprašanja. Vendar pa videoposnetki odgovorov na vprašanja in nagovorov državljanov niso edina značilnost kanala. Preko kanala imamo dostop tudi do širše zastavljenega portala, kjer imamo možnost celo sestaviti peticijo ter jo v istem trenutku predstaviti širši javnosti in začeti z elektronskim zbiranjem podpisov.

Prednosti so neposreden stik z državljani, seznanjanje državljanov z aktualnimi temami ter možnost dostopa do predsednika vlade s strani državljanov.

Pomanjkljivosti pri spletnem nastopu britanskega premierja ni zaznati, saj je komunikacija dvosmerna in ne gre zgolj za osebno predstavitev oziroma reklamo.

Tovrsten kanal smo imeli v Sloveniji za čas predsednika vlade Janeza Janše, ko so se objavljali nagovori državljanom, kot je na primer novejša voščilnica ter posnetki z novinarskih konferenc. Toda kot ob že veliko spletnih projektih se je tudi tu vse obrnilo na glavo, ko smo doživeli spremembo v kabinetu. Za slovenski politični prostor je značilno, da ni neke konsistence ter da vsaka vlada malce po svoje vodi projekte, povezane z uporabo informacijske tehnologije. Tako je kanal predsednika vlade RS ob prenehanju mandata Janeza Janše prenehal delovati, novi minister pa za zdaj še ne uporablja komunikacijskih orodij na spletu.

Prednosti ob nedelovanju kanala prav gotovo ne moremo zaznati, so pa določene do pred kratkim le bile. Nagovor državljanov tudi prek spleta odpira nove načine nastopanja, če se le tega ne prekine.

Pomanjkljivosti je v tem primeru ogromno, že za časa prejšnjega predsednika vlade lahko omenimo zgolj enosmerno komunikacijo, kjer predsednik ni bil na razpolago za državljane. Poleg tega lahko pograjamo nizko stopnjo razvitosti kanala, ki razen povezave na stran kabineta predsednika vlade ne ponuja čisto nič, povsem v nasprotju z britanskim primerom. Prav tako pa je bila ena ključnih pomanjkljivosti reklama oziroma bolje rečeno pomanjkanje

te. Kanal je beležil izjemno majhen promet, kar je glede na funkcijo lastnika razočaranje. Spletni nastop bi bilo treba reklamirati, tako prek strani kabineta predsednika vlade kot tudi prek različnih internetnih portalov in tudi drugih medijev, da bi pridobil na prepoznavnosti in veljavnosti. Tako pa je projekt v zatišju zamrl, še preden je dodobra zaživel. Zdajšnji predsednik vlade sicer izvaja podobno dejavnost, toda prek kanala stranke, kar pa ni ravno pregledno. Če v okviru komunikacijsko orientiranih orodij primerjamo zgolj YouTube kanala obeh ministrskih predsednikov, lahko ugotovimo, da smo v Sloveniji precej zadaj na tem področju ter da se izvoljeni politiki še ne zavedajo moči interneta in ljudi, ki ga uporabljajo. Osebni stik je tisti magični dodatek, ki ga s seboj prinašajo spletne aplikacije, ki omogočijo nagovor – v tem primeru predsednika vlade osebno. Seveda ob poplavi tovrstnih prošenj ni mogoče odgovoriti na vse, toda že en odgovor je boljši kot nič.

Svoj kanal na YouTube ima tudi Urad predsednika Republike Slovenije, toda tudi ta ni vsebinsko nič kaj bogatejši od kanala predsednika vlade. V zadnjem času je stanje na tem področju popravila predsednica parlamentarne stranke LDS in trenutna notranja ministrica Katarina Kresal, ki je zelo aktivna na *družbenih mrežah* Facebook in Twitter, pa tudi nasploh je stranka LDS zelo aktivna, kar se tiče spletnega nastopa. Bloge piše kar nekaj njenih članov, prav tako se je razširila uporaba Facebooka in Twitterja. Alja Gabrijel, koordinatorica za stike z javnostjo pri stranki LDS, pravi: »Osnovni namen vseh omenjenih spletnih orodij je bila in je še vedno komunikacija. Prek te komunikacije lahko spremljamo odzive ljudi, pisci in uporabniki kanalov pa lahko poudarjajo svoja mnenja. Če to večja prepoznavnost stranke, se zdi vse še bolje.«

Tako kot vse druge stranke v Sloveniji so za državnozborske volitve uporabili tudi splet, toda za razliko od večine so svojo prisotnost še okrepili in so med vodilnimi strankami v Sloveniji, če ne celo vodilna. Njihovo aktivnost lahko beležimo skozi bloganje in kasnejše sodelovanje v komentiranju, iz osebnih izkušenj pa lahko dodam, da je predsednica stranke dosegljiva državljanom tudi prek svojega profila na omrežju Facebook ter da si vzame čas za odgovor. Odzivnost nekaterih slovenskih politikov na omrežju Facebook sem preveril tudi sam, pa razen odgovora s strani gospe Kresalove ni bilo uspeha (gospod predsednik republike, gospod Barovič).

Socialni demokrati so ob tem zasnovali Redbook, skupnost, kjer člani pišejo bloge, kjer potekajo debate ter se povezujejo v socialno omrežje. Toda tovrsten poizkus gre ravno v nasprotno stran od smeri, kamor naj bi vodila miselnost spleta 2.0. Politične stranke kot tudi javne uprave naj bi namreč svojo dejavnost vključile v že zgrajene skupnosti, ki jih poleg močne arhitekturne osnove krasi tudi razširjenost. Pri nas pa beležimo primer, kjer razpoznavnost in tudi vpliv stranke posledično trpi, ker niso tam, kjer je največ uporabnikov.

Glede na raziskavo, opravljeno v britanskem parlamentu (MPs online, 2009), je uporaba družbenih mrež porasla kar za 600 %. V letu 2008 je kar 23 % članov parlamenta uporabljalo družbeno mreženje. Blogi in družbene mreže so nadomestili komunikacijo prek elektronske

pošte, poslanci pa so se še bolj približali svoji volilni bazi. Poleg večjega dosega in možnosti hitrega širjenja informacij se lahko s pomočjo novih orodij koordinirajo tudi dejavnosti na terenu prek aktivistov in tako je tudi enostavno "spustiti" neko zgodbo v medije.

Na tem področju Slovenija dohiteva tujino in prevzema že sprejete norme. Politiki so danes "prisiljeni" biti del tovrstnih mrež, ker tako pravzaprav zahteva volilno telo. Ljudje si želijo informacij in tega se zavedajo tudi javni uradniki, ki v vse večji meri nastopajo na spletu. Označbe in RSS pa so danes že svetovno razširjena koncepta, ki se uporabljata povsod.

5.2.2 Storitveno orientirana izraba sodobnih spletnih konceptov

Storitveno orientirana izraba že sama po sebi nakazuje, kaj je njen namen – nudenje storitev. Kot sem že omenil v poglavju o elektronski upravi, poznamo tovrstno orientirane portale v vsaki državi. Toda razvoj ni povsod enakomeren, ugotavljamo namreč velike razlike med portalom E-uprava, ki ga nudi slovenska javna uprava, ter portalom Directgov, ki je storitveni portal Velike Britanije.

Directgov je spletni portal Velike Britanije, na katerem je državljanom omogočeno opravljanje storitev prek spleta. Državna uprava Velike Britanije je na spletu od leta 2001, vmes je že doživela nekaj sprememb, večje, povezane z uporabo aplikacij Spleta 2.0, pa se obetajo v prihodnosti, en projekt pa že poteka. Bistvena ideja portala je enaka kot pri vseh primerljivih državnih portalih po svetu, to je približati državljanom dostop do javne uprave in jim ponuditi možnost opravljanja storitev prek spleta. Prihranek na času tako državljanov kot tudi državnega aparata je ključnega pomena, seveda pa niso nezanemarljivi tudi nižji stroški, ki so posledica tovrstnega opravljanja storitev. Portal je namenjen izključno fizičnim osebam, medtem ko je portal za poslovne subjekte na svojem naslovu in je povsem ločen od tega.

A bistveni del proučevanja niso storitve, ki jih ponujajo, temveč implementacija spleta 2.0 ter vključevanje uporabnikov. Britanska vlada je deloma že, še večji premiki pa so načrtovani za prihodnost, vključila svoje državljane ter jim ponudila možnost komentiranja, ocenjevanja in podajanja mnenj o storitvah, ki jih ponuja. Če povzamemo besede britanskega premierja Browna (*Working together*, 2009, str. 4), potem lahko zapišemo, da bo britanska vlada omogočila državljanom izražanje mnenj in izkušenj o delovanju šol, bolnišnic in policije ter tako omogočila večjo preglednost javnih storitev.

Trenutno je ena izmed storitev že v fazi delovanja, in sicer možnost podajanja mnenj o izkušnjah z bolnišničnimi storitvami in tudi možnost podaje predlogov o morebitnih izboljšavah. Poleg tega portal vključuje tudi sklop blogov, kjer lahko najdemo zapise bolnikov in zdravnikov. Prek blogov je bralcu omogočeno komentirati zapise, posledična je dvosmerna komunikacija med zdravnikom in potencialnim pacientom.

V prihodnje pa imajo v načrtu še dva projekta, kjer bodo lahko aktivno sodelovali tudi državljani, in sicer glede varstva in vzgoje otrok ter projekt beleženja kriminalnih dejanj po

državi, s pomočjo katerega računajo na boljšo odzivnost lokalnih policijskih enot ter posledično tudi na višjo stopnjo zadovoljivosti državljanov nad učinkovitostjo represivnih organov.

Prednosti vpeljave tovrstnih storitev so izjemne. Pravzaprav združujejo bistvo filozofije spleta 2.0, ki je več kot zgolj nove aplikacije. V ospredje postavljajo uporabnika kot producenta vsebin, poudarek je na kolektivni inteligenci, kar v prenesenem pomenu pomeni "več glav več ve" in pooseblja bistvo vpeljave tovrstnih aplikacij. Velika prednost je tudi dostopnost storitev prek različnih kanalov, kar storitve približa še večjemu krogu uporabnikov. Britanske storitve so namreč poleg spleta dostopne tudi prek mobilnih telefonov in (kar je posebej zanimivo) tudi prek televizije. Znotraj omrežij dveh ponudnikov je mogoče dostopati do storitev kar s pomočjo televizije, kar storitve vsekakor približa širšemu krogu uporabnikov, predvsem imamo tu v pri vrsti v mislih starejše osebe in vse ostale, nevešče dela z računalniki. Tovrstnemu zgledu bi prav gotovo lahko sledile tudi ostale države, seveda pa je treba prej poskrbeti za ustrezno infrastrukturo. Mogoče lahko kaj podobnega v Sloveniji pričakujemo s prehodom na digitalno oddajanje, kar se v celoti pričakuje v začetku leta 2011 (Zakon o digitalni radiodifuziji, 2007).

Britanska vlada bo z vpeljavo načrtovanih storitev postala dovezetnejša za predloge in izkušnje svojih državljanov, kar ji bo omogočilo identificirati področja, ki potrebujejo izboljšave. Prav tako s pomočjo novih aplikacij pridobimo na transparentnosti, ker so na ta način storitve javne uprave pod neprestanim povečalom in se vseskozi komentirajo in ocenjujejo, od uslužbencev pa lahko pričakujemo tudi višjo odgovornost. Različni blogi spodbujajo sodelovanje in debato – prav gotovo faktor, ki vsakemu povprečnemu državljanu primanjkuje pri stikih z javno upravo. Orodja omogočajo tudi izgradnjo omrežij, kjer se še dodatno izmenjujejo mnenja ter pridobivajo nova znanja predvsem na podlagi izkušenj ostalih uporabnikov. Posledično vse skupaj vodi v lažje sprejemanje življenjsko pomembnih odločitev, kot je na primer izbira šolanja otrok.

Na prvi pogled vpeljava novih konceptov in sčasoma tudi miselnosti, ki jo predstavlja splet 2.0, prinaša samo pozitivne stvari. Z uporabo novitet ne dobimo drugega kot koristi, a kljub temu je treba pogledati vse plati. Prva stvar, ki je izjemno pomembna za zagon in poznejše delovanje, je sodelovanje. Če ne privabimo dovolj širokega kroga ljudi, potem ne bomo imeli posebnih koristi. Zato je treba nove funkcije na storitvenem portalu predhodno oglaševati, da ljudi pritegnemo k pristopu, potem pa s profesionalnostjo graditi na kulturi spletnega sodelovanja – ne da ljudi samo pritegnemo k projektu, temveč da jih tudi naučimo pravilnega obnašanja. Če je reklama eden izmed bistvenih projektov, potem ima informacijska tehnologija še pomembnejšo vlogo. Vlada mora zagotoviti ustrezno infrastrukturo ter jo ponuditi čim širšemu krogu državljanov, da ne prihaja do dodatnega razslojevanja in postavljanja v ospredje samo določene skupine državljanov. Ob razvoju pa je treba znova opozoriti na skrb za kulturo spletnega nastopanja, kajti spletne strani so lahko žrtve sovražnega govora in nestrpnosti, kar je treba zajeziti z ustreznim moderiranjem, delno pa bi

težave verjetno rešila tudi ukinitve anonimnosti, ki jo lahko ponudi internet, in oddaja komentarjev uporabnikov pod lastnim imenom, v primeru kaznivega početja pa bi zanj tudi odgovarjali.

Slovenija je s prehodom na ponudbo spletnih storitev prešla v letu 2001, kar je primerljivo z razvitimi državami po svetu. Portal je enotna vstopna točka za fizične in pravne osebe, kar se razlikuje od primera iz Velike Britanije. Portal je sestavljen iz informacijskega in storitvenega dela ter podportala, namenjenega zaposlenim v javni upravi, prek vseh pa je državljanom in zaposlenim v javni upravi omogočen dostop 24 ur na dan, vsak dan v letu. Država se je na ta način približala svojim državljanom ter jim omogočila opravljanje storitev tudi zunaj delovnega časa fizičnih pisarn. Ravno tako kot so spremembe doživljale strategije, povezane s spletnim nastopom, jih je bila prav tako deležna E-uprava. Delež storitev, dosegljiv na spletu, se je ves čas povečeval, tako da smo lahko danes ponosni na enega naprednejših portalov v Evropi. Nekaj več o rangiranosti spletnih storitev javne uprave pa je zabeleženo v že omenjeni Prilogi 4.

E-demokracija je podportal znotraj E-uprave, kjer naj bi večjo vlogo imeli državljani ter prek tega podportala deloma soodločali in sodelovali pri delovanju državnega aparata. E-demokracija ponuja nekaj različnih opcij državljanom, vse pa so za zdaj v preveliki meri enosmerne, saj ne prihaja do povratnih odzivov.

Prednosti tovrstnega spletnega nastopa so v današnjih časih že zelo minimalne, zavedati se je namreč treba, da gre razvoj z bliskovito hitrostjo naprej, medtem ko slovenski portal po grobi oceni ponuja zgolj oddajo predlogov in elektronske pošte. Z uporabo wikijev bi lahko nadomestili rubriko "Pogosta vprašanja in odgovori", vnos pa bi omogočili javnim uslužbencem, ki bi imeli možnost ažuriranja zanimivih tem za državljane, ki bi tako imeli na razpolago bolj sveže informacije, ki bi jim mogoče lahko celo koristile za razliko od starih vsebin. Prav tako bi lahko wikije uporabili za komunikacijo med oddelki oziroma sektorji ter tako še bolj izkoristili prednosti, ki jih ponuja splet 2.0.

Glavna pomanjkljivost je ravno ta enosmernost, ki državljanom ne ponuja zadostne vključenosti. Država Slovenija bi morala na tem področju storiti neprimerno več ter v spletni nastop vključiti miselnost, povezano s spletom 2.0. Ljudem je treba ponuditi več, predvsem pa jih je treba vključiti v odločanje. Seveda pa je v prvi vrsti treba spletne storitve tudi dodatno promovirati ter javnost prepričati v smotrnost uporabe tovrstnih storitev. Nizka uporaba storitev javne uprave je direktna posledica prenizke informiranosti državljanov. Po podatkih raziskave v Sloveniji kar 63 % vseh državljanov v populaciji od 10 do 75 let uporablja internet (Brečko & Vehovar, 2007), kar predstavlja veliko bazo potencialnih uporabnikov. Država bi morala množično uporabo ustrezno izkoristiti ter oglaševati spletno ponudbo storitev in tako privabljeti uporabnike. Šele dovolj visoka koncentracija uporabnikov je osnova za uvedbo koncepta spleta 2.0. Koristi teh konceptov se pokažejo le pri višji koncentraciji uporabnikov, kjer posledično lažje dobimo neko kritično maso ljudi, ki razvija

skupnost. Uprava bi morala poskrbeti za kompletno razpoložljivost vseh storitev na spletu, kar bi se z ustreznim reklamiranjem sčasoma tudi začelo uporabljati. Zgodovina nas na pre mnogih primerih uči, da ni dovolj le postaviti spletno stran, temveč moramo tudi skrbeti za njen obstoj. Investicija se na dolgi rok sigurno obrestuje, koristi pa so vzajemne. Tako država kot tudi državljani imajo z opravljanjem storitev prek spleta nižje stroške, prihrani pa se tudi na času. Poleg tega pa je ena izmed najboljših pozitivnih strani ravno dosegljivost, saj so storitve uporabnikom na voljo 24 ur dnevno.

Problem, s katerim se lahko soočimo, je tudi neodzivnost javnih uslužbencev, razpoložljivim kontaktnim naslovom navkljub. Čeprav portal E-demokracija omogoča odpošiljanje elektronskih sporočil izvoljenim predstavnikom, sam osebno po pretečenih 30 dneh nisem prejel odgovora na svoj elektronski naslov.

Servisi za objavo in izmenjavo multimedijskih datotek v tem sklopu niso ravno aktualni, saj imajo povsem drugačen namen, ki je primeren predvsem za komunikacijske koncepte, kjer je izjemno koristen in dobrodošel.

Vsekakor je storitvena izraba spletnih konceptov izjemno perspektivno področje, ki ima še ogromno prostora za napredek in izboljšave. Kot sem v opisu britanskega portala že zapisal, si lahko na Britanskem otočju v prihodnosti obetajo korenite spremembe, pa tudi drugače obstaja kar nekaj opcij, kako izkoristiti splet 2.0 znotraj storitvenih mest. Predvsem je veliko prostora za mash-up, s pomočjo katerega lahko ponudimo še neobstoječe storitve. Tako bi lahko na primer združili bančne podatke in oddajo dohodninske napovedi ter državljanom oddajo napovedi olajšali. Ena od možnosti je na primer tudi možnost pridobitve vizuma ob rezervaciji počitniškega paketa, tako to ne bi bilo več povsem ločeno opravilo. Priložnosti je veliko, zato lahko v prihodnosti pričakujemo velike spremembe. Vprašanje pa je, kako bo s tem v Sloveniji, če smo že zdaj v zaostanku, pa je govora o dokaj enostavnih spremembah in nadgradnjah.

5.2.3 Interakcijsko orientirana izraba sodobnih spletnih konceptov

Interakcija je tisto, kar pooseblja splet 2.0. Ne samo da ljudje oziroma uporabniki postanejo producenti vsebin, lahko računamo tudi na odgovore s strani uradnih oseb. Aktivna participacija je bistvo te izrabe, uporabniki so vpeti v odločevalne procese, se udeležujejo javnih razprav in nimajo zgolj dostopa do informacij javnega značaja.

Toda na tem področju Slovenija močno zaostaja za razvitim svetom. Za Slovenijo je značilna t. i. pasivna elektronska participacija, ki ne omogoča javnih razprav, še za tisto nekaj malenkostnega, kar je ponujeno znotraj državnega portala E-uprav, ni jasno, koliko se sploh upošteva in je vpeto v odločevalni proces. Seveda pa to niti ni presenetljivo, saj Sloveniji ni naklonjeno niti poročilo Združenih narodov o stanju e-uprave po svetu za leto 2008 (UN E-government survey 2008, 2008), kjer Slovenija zaseda šele 59. mesto z indeksom 0.2273 (UN E-government survey 2008, 2008, str. 213).

Ker je slovenska vlada nezainteresirana za elektronsko demokracijo, so prve uspešne primere elektronske demokracije v Sloveniji tako izpeljale nevladne organizacije ter državljanom ponudile tisto, kar sicer pričakujejo od javne uprave.

Trenutno najaktualnejši projekt je E-demokracija.si, ki je, kot že omenjeno, neodvisen od javne uprave, toda njegova vloga je izjemno zanimiva ter zna s časom vse bolj pridobiti na pomembnosti. Je prvi poizkus vpeljave konceptov spleta 2.0 z namenom spodbujanja političnih debat, obenem pa vabi posameznika k politični participaciji. Predstavlja ravno tisto, kar primanjkuje našemu političnemu prostoru, tisto, kar bi lahko implementirali tudi na področje javne uprave.

Uporabniki imajo možnost dvosmerne komunikacije z ministri slovenske vlade, kar je za zdaj edinstven primer v Sloveniji. Za zgled lahko vzamemo predsedniško kampanjo Baracka Obame, ki je s pomočjo spletnega nastopa in komuniciranja z državljanji dosegel višjo razpoznavnost ter tlakoval bodoče politično udejstvovanje. Na spletnem mestu so snovalci strani implementirali Googleovo orodje Moderator, ki omogoča objavljanje vprašanj s strani uporabnikov kot tudi glasovanje o najpomembnejših zastavljenih vprašanjih. Predsedniški kandidat Obama je nato odgovoril na najvišje ocenjena vprašanja ter na ta način komuniciral z volilnim aparatom. Na spletni strani E-demokracija.si imamo podobno možnost, kajti prav tako je v uporabi Google Moderator, pri mesečnih razpravah pa sodelujejo ministri slovenske vlade. Kot prva je sodelovala ministrica za notranje zadeve, ki so ji lahko uporabniki 3 tedne zastavljali vprašanja ter sproti ocenjevali najbolj kakovostna. V dogovoru z ministri imajo potem ti en teden časa za odgovore na tri najbolj ocenjena vprašanja.

Projekt prav gotovo obeta in bo lahko učni primer za v nadaljnje. Izjemno koristno bi bilo, če bi tovrsten način dvosmerne komunikacije s časom prevzela vsa ministrstva. Ker na vsa vprašanja seveda ni možno odgovoriti, je orodje Google Moderator zelo primerno za uporabo, saj lahko s pomočjo glasovanja izluščimo zgolj del vprašanj, tista, ki so najbolj ocenjena. Tako imajo državljanji vsaj delno možnost priti v stik z njihovimi izvoljenimi predstavniki.

Pomanjkljivost trenutnega projekta je prav gotovo možnost anonimnosti uporabnikov, saj ti potrebujejo le Google račun, kjer pa ni nujno, da uporabijo prave osebne podatke. Na tem področju bi z uporabo znotraj državnega aparata moralo priti do sprememb, ki bi zahtevale od uporabnikov točne podatke o identiteti, da bi komuniciranje pridobilo na verodostojnosti. Treba je tudi dodati, da popolne demokracije tovrstno orodje ne omogoča, ker vsako vprašanje ne dobi svojega odgovora, vendar gre pri tovrstnem projektu kljub temu za pristnejši stik med uporabnikom na eni strani in politikom oziroma uradnikom na drugi strani.

Prednost tovrstnega komuniciranja je tudi v tem, da bi lahko vprašanja in odgovore objavljali na spletnih straneh, tako da bi imeli državljanji aktualnejši vpogled v stališča politikov in uradnikov.

Kot smo že predhodno omenili, ima Slovenija zelo dobro razvito ponudbo spletnega opravljanja storitev javne uprave, na področju komunikacije državljanov z javno upravo pa temu ni tako. Možnost uporabe elektronske pošte sicer obstaja, vendar je treba omeniti, da obstaja velika verjetnost, da nikoli ne bodo dočakali odgovora. Rubrike "Pogosta vprašanja in odgovori" pa tudi niso vedno dovolj aktualne in uporabne za vse, da bi lahko bile zadostne. Te bi lahko nadomestili z wikiji, ki bi lahko bili koristni tudi na tem področju. Prav gotovo je napočil čas za večjo interakcijo med državljani in organi javne uprave. Ob tovrstnem početju bi vsi imeli koristi. Državljeni v prvi meri zato, ker bi končno dobili besedo in bi lahko sami nagovorili osebe iz javne uprave, kar jim je sicer omogočeno tudi trenutno, toda govorimo o izjemno malo cenjenih komunikacijskih poteh, ki jim državljani ne zaupajo pretirano. Prav tako pa bi imela ob tovrstnem komuniciranju koristi tudi druga stran, ki bi na ta način dobila informacije o aktualnih perečih temah, kaj ljudi zanima in kje si želijo sprememb. Vse to je pomembno dnevno oziroma mora biti perioda neprimerno krajša kot pa zdajšnjih nekaj let – samo ko potekajo volitve. Takrat je mnenje državljanov neprimerno bolj pod povečalom, toda temu ne bi smelo biti drugače vsak dan posebej. Javna uprava bi na ta način dobila izjemno pomembne informacije o tem, kako so uporabniki zadovoljni z nivojem storitev ter kje vidijo prostor za napredek in kje so potrebne izboljšave.

Toda tovrstna dvosmerna komunikacija se ne začne izvajati kar sama od sebe, kot smo že omenili, potrebna je reklama. Storitve je treba oglaševati, potem pa bomo pridobili zadostno število uporabnikov, da se bo ustvarila kritična masa, ki bo predstavljala družbeno oceno stanja v državi. S posluhom na strani javne uprave lahko poskrbimo za boljše življenje.

5.3 Ugotovitve proučevanja

Glede na pomanjkanje konceptov spleta 2.0 v javni upravi bi lahko menili, da njihova uporabnost ni dovolj pomembna, da potencialne koristi niso dovolj velike. A tovrstno razmišljanje bi bilo zgrešeno. Vpeljava spleta 2.0 ni dandanes nič manj potrebna, kot je bila pred leti informatizacija poslovanja in prehod na elektronsko obliko nujenja storitev. Toda modernizacije se je treba lotiti sistematsko ter jo v prvi vrsti reklamirati. Spletne storitve javne uprave so še vedno premalo izkoriščene, ker se državljani ne zavedajo dobro, kaj vse je možno postoriti s pomočjo spleta ter tako prihraniti dragoceni čas. Glede na podatke, izpeljane leta 2007, sicer prek 80 % anketiranih ljudi pozna portal E-uprava, toda zgolj 30 % je že opravilo katero od ponujenih storitev. Kar prek 55 % odstotkov je vzroke temu našlo v premajhni prepoznavnosti, slabih 15 % anketirancev pa je poudarilo nezaupanje v tovrstne storitve (Mali, 2007). Torej je poleg reklame pomembna tudi "spletna vzgoja", uporabnike je treba naučiti, kako uporabljati storitve in pri njih vzbuditi zaupanje, kar pa je možno zgolj s ponudbo kvalitetnih storitev in ustreznih implementacij varnostih ključev, ki poskrbijo za varnost osebnih podatkov uporabnikov. Ob tem pa ni zanemarljivo dejstvo, da bodo uporabniki prav gotovo bolj zaupali javni upravi in njihovim elektronskim storitvam, če jim bo ta pripravljena prisluhniti. Tu pa pride prav miselnost in tehnologija spleta 2.0, ki v prvo

vrsto postavlja ravno uporabnike ter jim daje več svobode. Skupnosti, wikiji, blogi – vse to lahko pripomore k večji vključenosti državljanov ter hkrati poskrbi, da je njihov glas slišan.

Seveda je treba iti postopoma, sprememb ne bomo doživeli čez noč. Aktualni poskusi spletnih nastopov politikov so korak v pravo smer, spletno mesto E-demokracija.si nam je približalo izvoljene predstavnike vlade, tako da imajo državljani možnost dvosmerne komunikacije z njimi. Pred storitvenim portalom javne uprave pa so številni izzivi. Implementacija podobnih storitev, kot nameravajo storiti v Veliki Britaniji, bi bila prav gotovo dober korak, kajti skupnost sestavlja vladajoča elita in ostali državljani. Zadnji pa najbolj množično uporabljajo javne storitve, zato so tudi pravi naslov za podajo izboljšav, mnenj in predlogov. S pomočjo socialnih omrežij in blogov lahko pridobimo pomembne informacije o tem, katera so tista področja, ki so potrebna prenove. Poleg tega pa na ta način tudi novi uporabniki dobijo koristne informacije, saj imajo na razpolago kopico mnenj državljanov, ki so različne storitve že uporabljali.

Slovenija zaostaja za razvitim svetom, stanje slovenske elektronske demokracije je na prenizki ravni. Dogajanje v tujini nam daje znake, da je tudi pri nas že čas za korak naprej ter da so orodja spleta 2.0 koristna tako za uporabnike kot tudi za tiste, ki bedijo nad njimi. Koristi so obojestranske, končni rezultat pa so izboljšane storitve in zadovoljnejši uporabniki.

SKLEP

Svet potrebuje spremembe. Svet potrebuje napredek. Ravno to je stična točka pri vpeljavi novih tehnologij v naše življenje. Napredek in koristi. Slabih 20 let nazaj so se ljudje s pomočjo interneta začeli povezovati med seboj, razvoj internetnih tehnologij je privedel do povsem novih aplikacij in miselnosti, ki narekujejo spremembe. Po začetnih primerih sodeč, spremembe na bolje.

Danes ni čas za analogne poteze za časa digitalne dobe, če uporabimo prisposodbo, s katero je britanski politik David Cameron opisal pristop britanskega predsednika vlade k spletnemu nastopanju (BBC, 2008). Ta je za razliko od mnogih hitro reagiral ter storil edini ustrezen korak in sprejel novodobne pristope spletnega nastopanja in tako s tem subjekt predsednika vlade bolj približal volivcem.

Koncepti spleta 2.0 lahko v veliki meri pripomorejo k cilju izboljšanja javnih uprav, pripomorejo k poenostavitvi in povežejo skupnost v celoto. Toda nekih oprijemljivih dokazov še vedno ni, ker govorimo o tehnologiji, ki je šele v začetni fazi, predvsem glede implementacije. A začetni obeti so pozitivni in nakazujejo, da bi znale biti koristi ob uporabi relevantne ter koristne za vse vpletene strani, tako državljanke kot tudi javne službe. Vpeljava novih tehnologij pač zahteva svoj čas in rezultatov ne moremo pričakovati čez noč, kar je poznano že iz prejšnjih projektov. Vpeljava portala E-uprava je prav tako zahtevala visoka začetna vlaganja, pozneje pa je treba pridobiti še zaupanje ljudi, da začnejo koristiti storitve. Za portal je tako še vedno značilna nizka participacija, kar pa je še vedno mogoče popraviti, samo pravo reklamo je treba narediti ter ob tem ljudem zagotoviti varnost opravljanja storitev prek spleta.

Uporabniki imajo ob vpeljavi elementov spleta 2.0 v javno upravo možnost prispevati k izboljšavi storitev, kar v nekaterih državah po svetu že počno. Seveda to ne pomeni, da bodo vsi uporabniki enako aktivni ter da bodo vsi čutili potrebo po sodelovanju in povezavi v skupnosti, vendar bo med njimi vsekakor delež takšnih. Bolj kot bodo vidne koristi tovrstnega pristopa in sodelovanja, večji krog potencialnih uporabnikov bomo imeli, kar pomeni večjo odzivnost in širši spekter predlaganih rešitev in mnenj. Pomemben podatek ob preučevanju spleta 2.0 je tudi demografija. Nove tehnologije v največji meri uporabljajo najstniki in osebe, ki še niso v zrelih letih. Torej ob razvoju nove tehnologije odraščajo nove generacije, ki bodo s časom vodile države oziroma uporabljale spletne storitve. Torej lahko z leti upravičeno pričakujemo skokovit porast uporabe novih aplikacij, ki jih današnja mladina uporablja že zelo intenzivno, toda za zdaj še ne v povezavi z resnimi vsebinami. Socialna omrežja, kot so Facebook in MySpace, za zdaj služijo kot sredstvo zabave, toda njihova moč je izjemna. Združujejo na desetine milijonov uporabnikov, ki so vsi potencialni uporabniki storitev, ki jih nudijo javne uprave. Te morajo najti samo ustrezne pristope, kako ljudi pravilno nagovoriti ter jih motivirati k uporabi in sodelovanju.

Seveda popolna implementacija spleta 2.0 v javno upravo ni končni cilj, ker so ob tem še vedno pomembne ostale funkcije in tehnologije, ki jih javne uprave že uporabljajo. Splet 2.0 oziroma elementi tega naj postanejo del sodobne družbe, kajti njihova uporabnost ni vprašljiva.

LITERATURA IN VIRI

1. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.1. (2002). Ljubljana: Center Vlade RS za informatiko.
2. Allen, M. (2008). Web 2.0: An argument against convergence. *First Monday*, 13 (3).
3. Anderson, P. (2007). *What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. Najdeno 10. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.jisc.ac.uk/publications/publications/twweb2.aspx>
4. BBC (2008, 19. maj). PM launching online question time. BBC. Najdeno 5. marca 2009 na spletnem naslovu http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/politics/4833440.stm
5. Beagrie, N. (2005). Plenty of room at the bottom? Personal digital libraries and collections. *D-Lib magazine*, 11 (6).
6. Berners-Lee, T., Hendler, J. & Lassila, O. (2001). The Semantic Web – A new form of Web content that is meaningful to computers will unleash a revolution of new possibilities. *Scientific American*, 284 (5), May, 35–43.
7. *Blogorola*. Najdeno 8. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.blogorola.com/si/o-blogoroli>
8. Boyd, D. M. & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1).
9. Brečko, B. N., Vehovar V. (2007). *RIS 2007 – Uporaba interneta*. Najdeno 3. marca 2009 na spletnem naslovu http://www.ris.org/uploadi/editor/1229017546Uporaba%20interneta_2007.pdf
10. Chang, A.-M., Kannan, P. K. (2008). Leveraging Web 2.0 in government. Najdeno 2. marca 2009 na spletnem naslovu http://www.businessofgovernment.org/publications/grant_reports/details/index.asp?GID=315
11. *Childnet International Research Report*. Najdeno 10. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.digizen.org/socialnetworking/>
12. Cunningham, W. & Leuf, B. (2001). *The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web*. Boston: Addison-Wesley.
13. *CVI – Center vlade RS za informatiko*. Najdeno 22. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.gov.si/cvi/>
14. Čebulj, J. & Strmecki, M. (2006). *Upravno pravo*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
15. Doctorow, C., Dornfest, F., Johnson, J. Scott, Powers, S. (2002). *Essential Blogging*. Sebastopol: O'Reilly Media.
16. *E-demokracija*. Najdeno 2. Aprila 2009 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/edemokracijaStran.euprava?pageid=519>
17. *Europe spends € 11.9 bn yearly on eGovernment – could boost EU25 GDP 166 bn by 2010 [eGEP, 2006]*. Najdeno 17. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.egovmonitor.com/node/6268>
18. Grilj, A. (2004). *E-demokracija*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

19. Hughes, P., Macmillan, P. & Medd, A. (2008). Change your world or the world will change you. Najdeno 2. marca 2009 na spletnem naslovu http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/ca_govt_web20_mar08_EN.pdf
20. *Involve*. Najdeno 1. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://www.invo.org.uk/pdfs/involvelatestproof.pdf>
21. Khosrow-Pour, M. (2006). *Encyclopedia of e-commerce, e-government, and mobile commerce*. London: Idea Group Reference.
22. Kovačič, A., Groznik, A., Ribič, M. (2005). *Temelji elektronskega poslovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
23. Lorica, B. (2008, 4. december). Facebook growth and gender split. Najdeno 20. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://radar.oreilly.com/2008/12/facebook-growth-regions-and-ge.html>
24. Lukšič, A. A. & Oblak, T. (2003). *Spoti v digitalno demokracijo*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
25. Mali, J. (2007). E-uprava. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
26. Markoff, J. (2006, 12. november). Entrepreneurs See a Web Guided by Common Sense. *New York Times*. Najdeno 15. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.nytimes.com/2006/11/12/business/12web.html?_r=1
27. *Modelling Wikipedia's growth*. Najdeno 20. januarja 2009 na spletnem naslovu http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Modelling_Wikipedia's_growth
28. Musser, J. & O'Reilly, T. (2007). *Web 2.0 Principles and Best Practices*. Sebastopol: O'Reilly Media.
29. *Podcast*. Najdeno 8. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.rtv slo.si/podcast>
30. *Povzetek dela Ministrstva za javno upravo v obdobju 2004-2008*. (2008). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo.
31. Prijazna in učinkovita javna uprava. Najdeno 18. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.mju.gov.si/si/prijazna_in_ucinkovita_uprava/
32. *RSS (2009a)*. Najdeno 8. januarja 2009 na spletnem naslovu [http://sl.wikipedia.org/wiki/RSS_\(protokol\)](http://sl.wikipedia.org/wiki/RSS_(protokol))
33. *RSS (2009b)*. Najdeno 8. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.faganfinder.com/search/rss.php#what>
34. *Seven Design Requirements for Web 2.0 Threat Prevention*. Najdeno 11. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.infosec.co.uk/ExhibitorLibrary/85/Design_Requirements_20.pdf
35. Sifry, D. (2007, 5. april). The state of the live web. Najdeno 20. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.sifry.com/alerts/archives/000493.html>
36. Simmons, C. (2007, 30.maj). Sweden opens virtual embassy 3D-style. Najdeno 17. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.sweden.se/templates/cs/Article___16345.aspx
37. *Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga*. Najdeno 22. januarja na spletnem naslovu <http://www.student-info.net/index.php/studentopolis/knjiznica/datoteka/22249>

38. *Social networking [Ofcom research]*. Najdeno 20. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.ofcom.org.uk/advice/media_literacy/medlitpub/medlitpubrssi/socialnetworking
39. Spivack, N. (2006, 17. december). *The Third-Generation Web is Coming*. Najdeno 15. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.kurzweilai.net/meme/frame.html?main=/articles/art0689.html?m%3D3>
40. Spivack, N. (2007). *Making Sense of the Semantic Web*. Najdeno 15. januarja 2009 na spletnem naslovu http://novaspivack.typepad.com/nova_spivacks_weblog/2007/11/making-sense-of.html
41. *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*. (2001). Ljubljana: Center Vlade RS za informatiko.
42. *Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010*. (2006). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo.
43. *Technorati Media*. Najdeno 20. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://technoratimedia.com/about/>
44. *The e-government handbook for developing countries*. Najdeno 18. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://www.infodev.org/en/Publication.16.html>
45. *The user challenge - Benchmarking the supply of online public services*. Najdeno 23. januarja 2009 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/benchmarking/index_en.htm
46. Turner, T. (2002). *Market Segmentation for e-Government Services*. Najdeno 18. januarja 2009 na spletnem naslovu http://www.collector.org/archives/2002_December/22.pdf
47. *UN E-government survey 2008*. Najdeno 2. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm
48. *UN Global E-Government Readiness Report 2005*. Najdeno 2. aprila 2009 na spletnem naslovu http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/05report.htm
49. *Ustvarjanje digitalne prihodnosti Evrope - Vmesni pregled strategije i2010*. Najdeno 10. februarja 2009 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/mid_term_review_2008/index_en.htm
50. Vossen, G. & Hagemann, S. (2007). *Unleashing Web 2.0 : from concepts to creativity*. Burlington: Morgan Kaufmann Publishers.
51. *Web 3.0*. Najdeno 15. januarja 2009 na spletnem naslovu http://en.wikipedia.org/wiki/Web_3.0
52. *Wiki*. Najdeno 8. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki>
53. *Wikipedia*. Najdeno 8. januarja 2009 na spletnem naslovu <http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>
54. Williamson, A. (2009). *MPs online*. London: Hansard Society.
55. *Working together - public services on your side*. Najdeno 3. marca 2009 na spletnem naslovu <http://www.hmg.gov.uk/workingtogether.aspx>
56. *Zakon o digitalni radiodifuziji*. (2007). *Uradni list RS*. (Št. 102/2007, 9. November 2007)

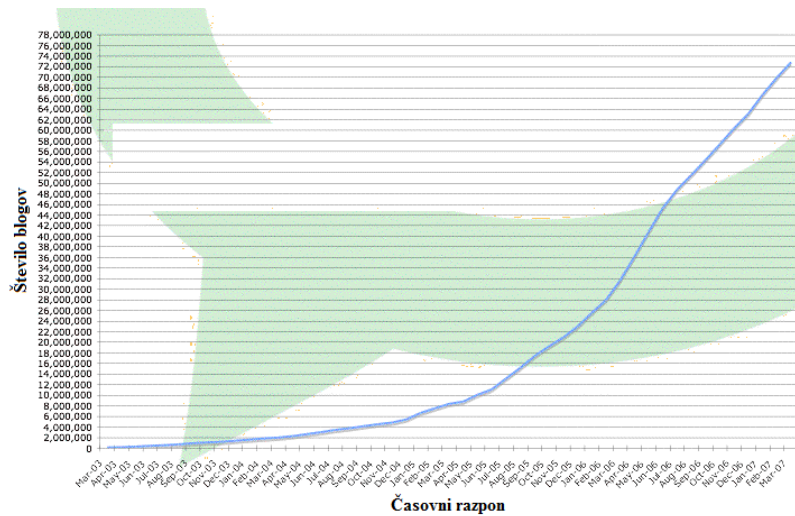
57. *Želim vedeti več o demokratičnih procesih.* Najdeno 1. aprila 2009 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/edemokracijaStran.euprava?pageid=519>

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: Rast blogov in svetovna blogosfera	1
PRILOGA 2: Wikipedia in rast	2
PRILOGA 3: Družbene mreže	3
PRILOGA 4: Razvitost spletnih storitev javnih služb	5

Priloga 1: Rast blogov in svetovna blogosfera

Slika 1: Rast blogov

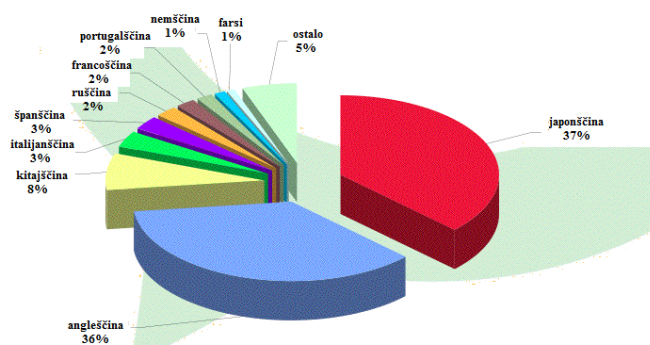


Vir: D. Sifry, *The state of the live web*, 2007.

Technorati, ki je vodilno iskalno blogarsko orodje na svetu, je bilo ustanovljeno za potrebe zbiranja in distribuiranja blogov iz celega sveta (Technorati Media, 2008). Po podatkih njihove raziskave iz leta 2007 blogosfera narašča s prek 120.000 blogov dnevno, kar dviga skupne številke močno v višave (Sifry, 2007).

V svetovni blogosferi je Japonska na prvem mestu po številu objav na blogih po posameznih jezikih. V zadnjem času pa množično narašča tudi število objav v farsiju, kar kaže na vzpon uporabe interneta na Bližnjem vzhodu (Sifry, 2007). Kitajska je na tem seznamu presenetljivo nizko, kar pa po drugi strani niti ni tako presenetljivo glede na eno bistvenih vsebin blogov, in to je kritična komponenta avtorja. Kitajski režim je poznan po različnih restrikcijah in omejena svoboda govora je eden izmed najbolj perečih. V spodnjem razrezu je prikazan delež objav v posameznem jeziku.

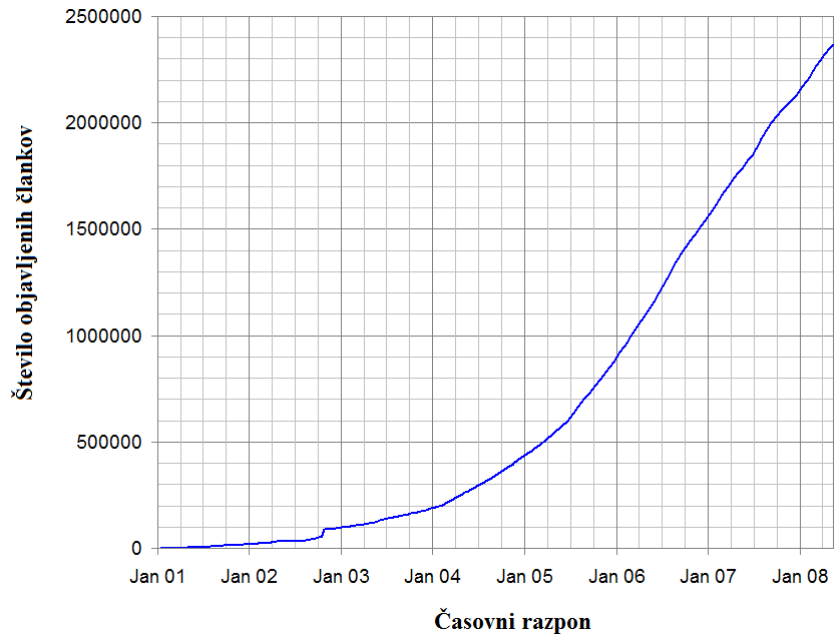
Slika 2: Objave v različnih svetovnih jezikih



Vir D. Sifry, *The state of the live web*, 2007.

Priloga 2: Wikipedia in rast

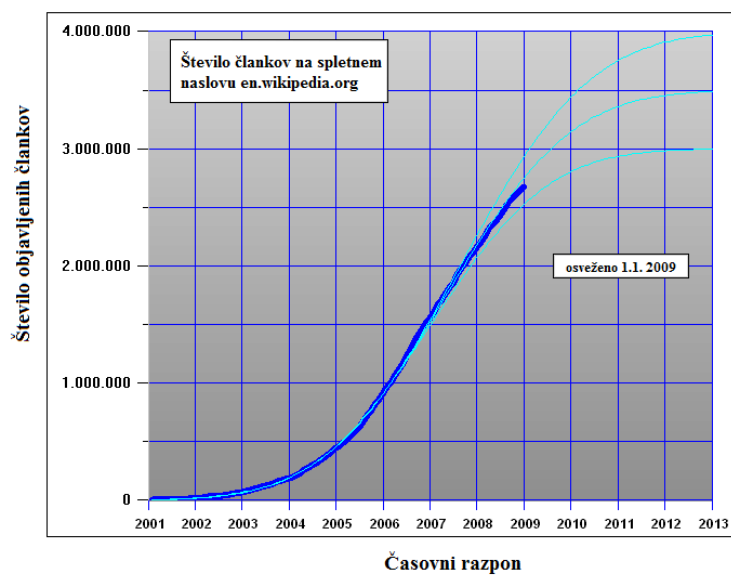
Slika 3: Rast od ustanovitve Wikipedije do januarja 2008



Vir: *Modelling Wikipedia's growth, 2009.*

Na spodnjem grafu pa je predstavljena predvidena rast Wikipedije v naslednjih letih.

Slika 4: Predvidena rast skozi naslednja leta

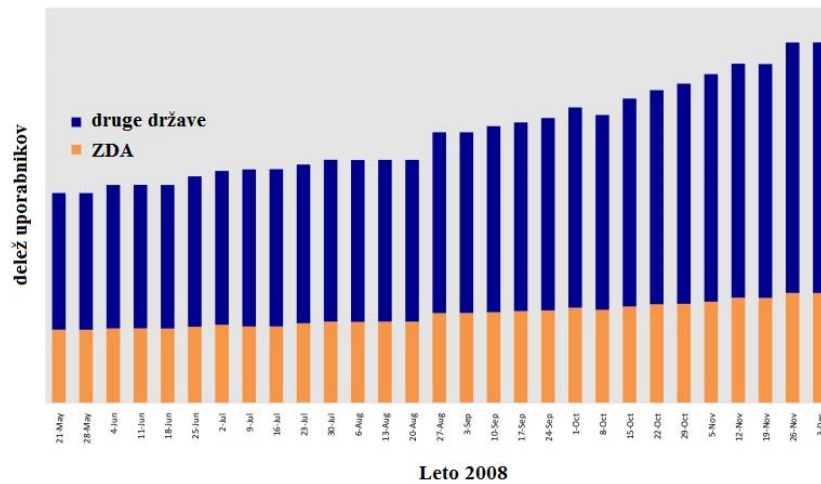


Vir: *Modelling Wikipedia's growth, 2009.*

Priloga 3: Družbene mreže

Facebook doživlja ekspanzijo v zadnjih mesecih, predvsem s strani evropskih uporabnikov in Južnoameričanov. Tako je delež ameriških uporabnikov v letu 2008 padel iz 35 % v mesecu maju na decembrskih 30 % (Lorica, 2008).

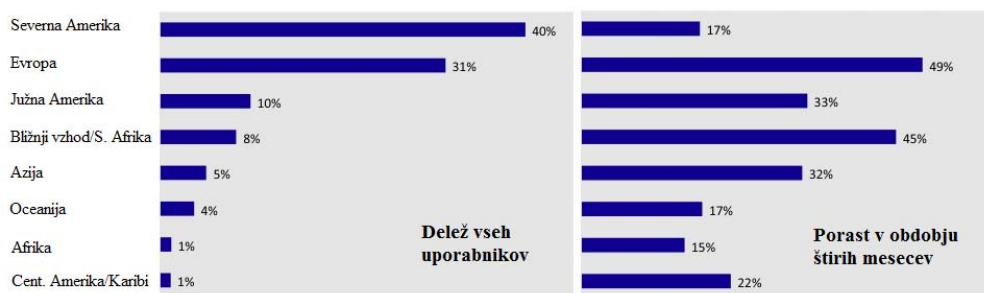
Slika 5: Delež ameriških uporabnikov na Facebooku



Vir: B. Lorica, Facebook growth and gender split, 2008.

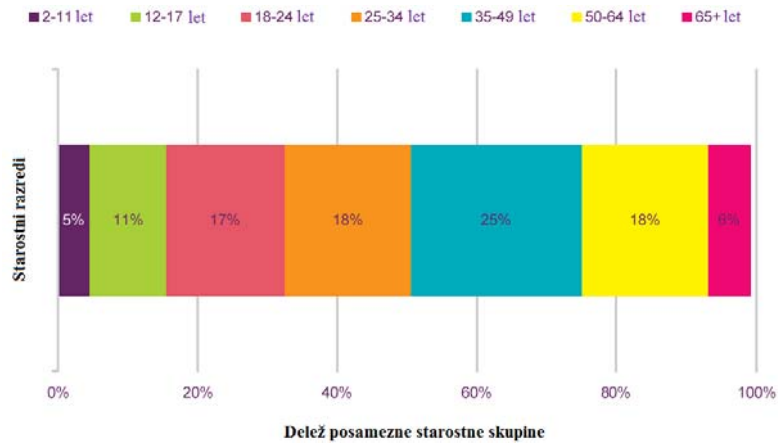
Spodnja slika pa prikazuje deleže po posameznih območjih sveta, od kje prihaja približno 128 milijonov uporabnikov Facebooka ter procentualno število novih uporabnikov iz posameznih območij v obdobju med avgustom in novembrom 2008 (Lorica, 2008).

Slika 6: Regijska razpršenost uporabnikov Facebooka



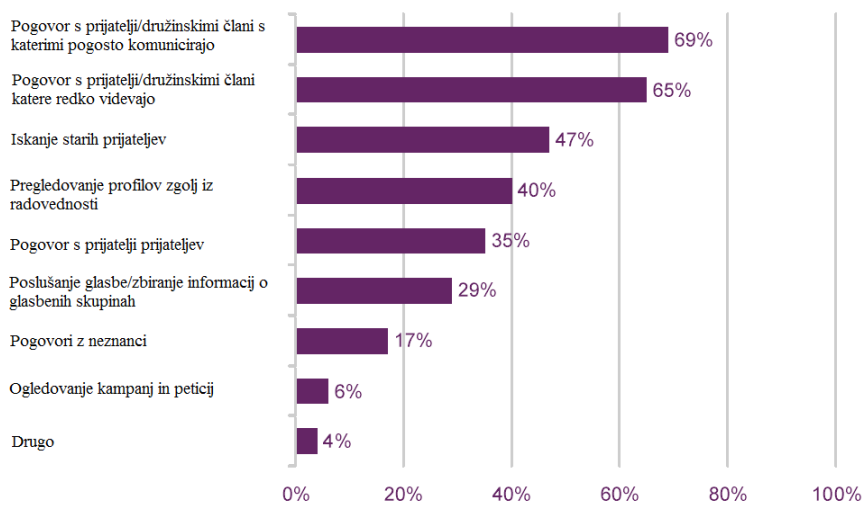
Vir: B. Lorica, Facebook growth and gender split, 2008.

Slika 7: Družbene mreže – starostne skupine



Vir: Social networking, 2007.

Slika 8: Zakaj vse uporabniki koristijo družbene mreže

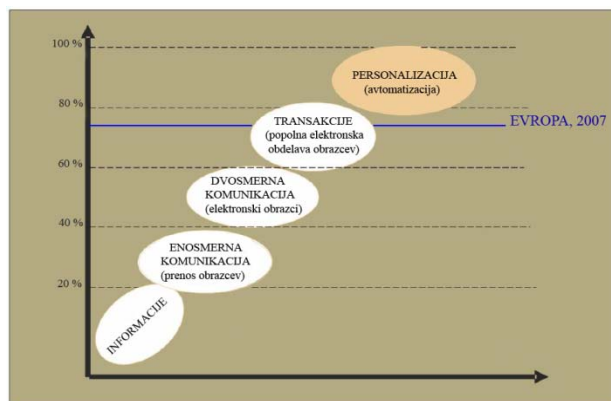


Vir: Social networking, 2007.

Priloga 4: Razvitost spletnih storitev javnih služb

Evropa je v letu 2007 dosegla nivo visoke izpopolnjenosti spletnih storitev javnih služb, ki je med "dvosmerno komunikacijo" in "popolnimi elektronskimi transakcijami", merjeno s številkami to znese 76-odstotno razvitost. Napredek je vreden omembe glede na leto 2006, kjer so države v povprečju dosegale zgolj raven "dvosmerne komunikacije". V tej raziskavi so prav tako upoštevane že nove države članice in Turčija.

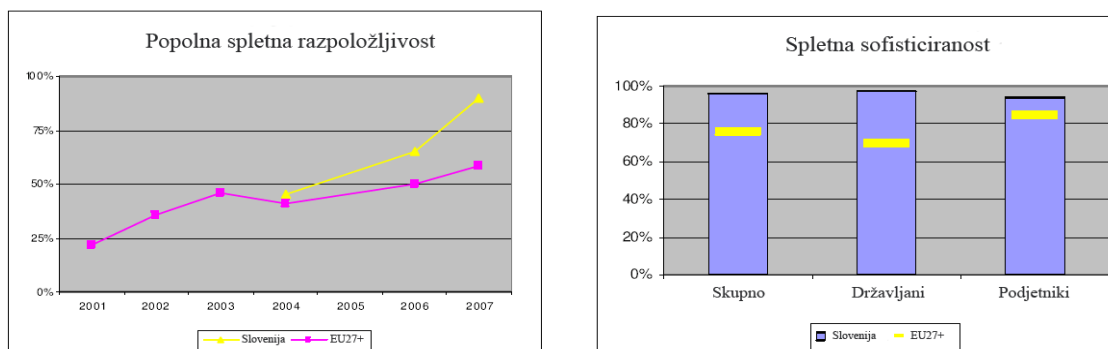
Slika 9: Napredek članic EU (in Turčije) na področju spletne razvitosti



Vir: *The user challenge – Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 14.*

Raziskava Slovenijo uvršča v sam vrh, po podatkih te raziskave namreč zaseda 4. mesto glede popolne spletne dostopnosti. Kar 90 % vseh osnovnih javnih storitev je dostopnih prek spleta. Spletna razvitost je prav tako v samem evropskem vrhu in mnogo nad povprečjem. Beležimo 96-odstotno razvitost javnih storitev, upoštevajoč dejstvo, da so storitve mnogo bolj razvite, kot je to značilno za stopnjo transakcije. Omeniti je treba tudi to, da so storitve za državljane razvitejše, kot je to v primeru storitev za podjetnike in podjetja. Kot sem že predhodno zapisal, so storitve dosegljive prek državnega portala E-uprava, ki je pri ocenjevanju dosegel oceno 93 %, kar je mnogo nad povprečjem EU27+, ki znaša 75 % (*The user challenge – Benchmarking the supply of online public services, 2007*).

Slika 10: Slovenija – spletna razpoložljivost in razvitost



Vir: *The user challenge - Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 79.*