

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**MODEL PONUDBE E-INFORMACIJ O
JAVNIH STORITVAH PO KONCEPTU
ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV NA RAVNI
LOKALNE SKUPNOSTI**

Laura Turk

Ljubljana, avgust 2016

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**MODEL PONUDBE E-INFORMACIJ O JAVNIH STORITVAH PO
KONCEPTU ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV NA RAVNI LOKALNE
SKUPNOSTI**

Kandidatka: Laura Turk
Vpisna številka: 04039880
Študijski program: visokošolski strokovni študijski program Uprava prva stopnja

Mentor: doc. dr. Mitja Dečman

Ljubljana, avgust 2016

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Laura Turk, študentka visokošolskega strokovnega študijskega programa Uprava prva stopnja, z vpisno številko 04039880, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Model ponudbe e-informacij o javnih storitvah po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Tanja Vodenik Vozelj, prof. slov.

Ljubljana, 16.8.2016

Podpis avtorice:

POVZETEK

Dandanes je vse več podatkov oz. informacij, tako v javnem kot zasebnem sektorju, dostopnih preko internetnega omrežja. S tem se ljudem v današnjem natrpanem vsakodnevnom življenju olajša delovanje oz. življenje, ni jim potrebno osebno (ali telefonsko) dostopati do posamezne javne službe oziroma ustanove, kjer ta javna služba deluje, ampak lahko za te podatke izvejo na spletni strani.

V diplomskem delu smo želeli raziskati, kako krajanom podati osnovne informacije (odpiralni čas, kontakti podatki itd.) o javnih storitvah na podlagi življenjskih dogodkov, na modelu ponudbe e-informacij na lokalni ravni. Obravnavali oziroma raziskovali smo okvir krajevne skupnosti kot del lokalne samouprave, bolj natančno področje Krajevne skupnosti Hinje. Namen raziskave je bil analizirati oz. raziskati problem neustrezne izrabe moderne informacijske tehnologije v lokalnem okolju. Ker na podlagi stanja spletne strani na lokalni ravni potencial tehnologije še ni izkoriščen dovolj dobro, smo želeli raziskati in izboljšati ter obenem spodbuditi pristojne k realizaciji te rešitve.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in empiričnega dela. Teoretični del predstavlja povzetke avtorjev z obravnavanega področja, empirični pa analizo raziskave in ugotovitve. Z anketnim vprašalnikom smo izvedli raziskavo na temo, kako in na kakšen način oz. na kakšnem modelu ponudbe e-informacij bi krajanom najbolj ustrezalo ponujanje informacij na elektronski način. S tem bi jim olajšali iskanje informacij, ki zadevajo življenjsko situacijo, ki jo tako rekoč lahko potrebuješ vsakodnevno.

Z analizo smo prišli do ugotovitve, da smo s to raziskavo v diplomskem delu veliko postorili za naše krajane, če se bo le-to kmalu realiziralo in bo pristojne za urejanje spletne strani KS Hinje spodbudilo k temu, da spletno stran prenovijo in postane uporabna ne samo za turiste, kot je to sedaj, ampak tudi za nas krajane.

Menimo, da bo raziskava veliko pripomogla k izboljšani izrabi informacijske tehnologije na področju Krajevne skupnosti.

Ključne besede: e-informacije, spletna stran, javna uprava, javne storitve, življenjski dogodek, krajevna skupnost Hinje

SUMMARY

A MODEL OF E-INFORMATION DELIVERY ON PUBLIC SERVICES WITHIN THE LIFE-EVENT CONCEPT AT A LOCAL COMMUNITY LEVEL

Nowadays, more and more data and information in the public as well as in the private sector are accessible on the internet. In this way, our busy life is much easier; instead of paying a personal visit to the relevant public institution or trying to reach them by phone, the necessary information can be accessed by visiting their home website.

The focus of the research is how to provide basic information (opening hours, contacts ...) on public services, based on a model of e-information delivery for public services within the life even concept at a local community level. As a part of the local government, the local community Hinje was taken into closer consideration. The purpose of the research was to analyse the issue of poor usage of modern information technologies in the local environment. Based on the current state of the home website of the relevant local community, the research was made in order to provide suggestions and solutions for improvement and update of the website and to encourage the competent authorities to exploit the unused potential.

The thesis consists of two parts. The theoretical part presents the summaries of different authors from the field concerned. The empirical part contains the research analysis and findings. The research was carried out with the survey questionnaire asking the local residents about the way and the model of e-information delivery, which would be most useful for providing information by electronic means in order to facilitate the search for information on everyday life.

The analysis has brought the conclusion that the research, carried out in the framework of the present thesis, presents a great contribution to the improvement of the everyday life of the local community residents. If the results of the thesis will encourage the competent authorities, to revise and update the relevant home website in order to become useful not only for the tourists but for the residents of the local community as well.

The present research will greatly contribute to the improvement of the ICT usage in the local community Hinje.

Keywords: e-information, website, public administration, public services, life event, local community Hinje

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK	v
SUMMARY	vi
KAZALO	vii
KAZALO PONAŽORITEV	ix
KAZALO GRAFIKONOV	ix
KAZALO SLIK	ix
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC	x
1 UVOD	1
2 JAVNA UPRAVA	4
2.1 DEFINICIJA JAVNE UPRAVE	4
2.2 SPLOŠNO O JAVNI UPRAVI	5
3 JAVNE SLUŽBE	7
3.1 SPLOŠNO O JAVNIH SLUŽBAH	7
3.2 VRSTE JAVNIH SLUŽB	7
3.2.1 NEGOSPODARSKE JAVNE SLUŽBE	8
3.2.2 GOSPODARSKE JAVNE SLUŽBE	8
4 LOKALNA SAMOUPRAVA	10
4.1 SPLOŠNO O LOKALNI SAMOUPRAVI	10
4.2 OBČINA KOT TEMELJNA LOKALNA SAMOUPRAVNA SKUPNOST	11
4.2.1 NALOGE OBČIN	12
4.3 KRAJEVNA SKUPNOST	15
5 E-UPRAVA	17
5.1 OPREDELITEV	17
5.2 E-UPRAVA V SLOVENIJI IN SVETU	18
5.3 E-UPRAVA V LOKALNI SAMOUPRAVI V SLOVENIJI	21
5.4 NAČELO RAZVOJA E-UPRAVE PO KONCEPTU ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV	22
5.5 E-UPRAVA IN TEHNOLOGIJA	24
5.5.1 SPLETNE STRANI	24
5.5.2 TEKSTOVNO SPOROČANJE IN MOBILNE TEHNOLOGIJE	25
5.5.3 SOCIALNA OMREŽJA	26
6 PREDLOG REŠITVE	28
6.1 OKOLJE REŠITVE: KRAJEVNA SKUPNOST HINJE IN OBČINA ŽUŽEMBERK	28
6.2 MODEL INFORMACIJSKE REŠITVE	29
6.2.1 PREDLOG UPORABLJENE TEHNOLOGIJE ALI KOMBINACIJE LE-TEH	29
6.2.2 ORGANIZACIJSKI MODEL VZPOSTAVITVE IN VZDRŽEVANJA REŠITVE	30
6.2.3 TEHNIČNI MODEL VZPOSTAVITVE IN VZDRŽEVANJA REŠITVE	31
6.2.4 FINANČNI MODEL REŠITVE	33
7 EMPIRIČNA RAZISKAVA	34
7.1 UPORABLJENA METODOLOGIJA	34
7.2 ANALIZA REZULTATOV ANKETE	35

8	SINTEZA UGOTOVITEV	44
8.1	SINTEZA MODELA	44
8.2	POTRDITEV HIPOTEZ	45
9	ZAKLJUČEK	46
	LITERATURA IN VIRI	48
	PRILOGE	51

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Spol	35
Grafikon 2: Starost	36
Grafikon 3: Izobrazba	36
Grafikon 4: Pogostost uporabe interneta	37
Grafikon 5: Uporaba vrste tehnologij	37
Grafikon 6: Posluževanje interneta za iskanje osnovnih informacij o JS.....	38
Grafikon 7: Obisk spletne strani KS Hinje	39
Grafikon 8: Zadovoljstvo s kakovostjo spletne strani KS Hinje.....	39
Grafikon 9: Koristnost informacij na spletni strani KS Hinje.....	40
Grafikon 10: Razumljivost oz. ustreznost predvidene strukture spletne strani.....	41
Grafikon 11: Pogostost prejemanja obvestil s področja JS	42
Grafikon 12: Zračunavanje SMS-sporočil z informacijami o JS	42

KAZALO SLIK

Slika 1: Prikaz nalog občin	13
Slika 2: Državni portal Republike Slovenije: E-uprava	20
Slika 3: Prikaz e-storitev, e-demokracije in e-administracije v občini.....	21
Slika 4: Obstoječi in predlagani način nudenja storitev uprave	22
Slika 5: Način združevanja storitev uprave v življenjske situacije.....	23
Slika 6: Karta Krajevne skupnosti Hinje	28
Slika 7: Shema modela prenovljene spletne strani – 1. del	31
Slika 8: Shema prenovljene spletne strani – 2. del	32
Slika 9: Obstoječa spletna stran KS Hinje	32

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

IT – informacijska tehnologija

JS – javna storitev

KS – krajevna skupnost

LS – lokalna samouprava

ZLS – Zakon o lokalni samoupravi

ŽS – življenjska situacija

1 UVOD

V današnjem času, ko je informacijska tehnologija že zelo napredovala, je praktično v vsakem gospodinjstvu mogoče najti računalnik oz. računalniško opremo, navadno priključeno v internetno omrežje. Tudi vse več podatkov oz. informacij, tako v javnem kot zasebnem sektorju, je dostopnih preko internetnega omrežja. S tem se ljudem v današnjem natrpanem vsakodnevnem življenju olajša delovanje oz. življenje. Obstaja tudi vse več spletnih strani, forumov itd., ki ljudem oz. preko katerih ljudje lažje pridejo do posameznih informacij, ki jih vsakodnevno potrebujejo. Tako jim ni potrebno osebno ali telefonsko dostopati do posamezne javne službe oziroma ustanove, kjer ta javna služba deluje, ampak lahko za te podatke izvejo na spletni strani.

V diplomskem delu se bomo osredotočili na javne službe, njihove javne storitve na področju Krajevne skupnosti Hinje, saj je to majhna krajevna skupnost z malo prebivalci in bomo zato v diplomskem delu skušali raziskati oz. analizirati, kako bi prebivalcem omogočili dostop do ustreznega nabora informacij na ustrezen način, torej s primerno informacijsko tehnologijo (SMS, spletna stran, socialno omrežje).

Zasledovali bomo **hipotezo 1**: Prebivalcem bi najbolj odgovarjalo, če bi spletno stran KS Hinje nadgradili z ustreznimi podatki o javnih storitvah (npr. o uradnih urah oz. delovnem času, kontaktnih podatkih) in **hipotezo 2**: Podajanje informacij s področja prevoza, zdravja, vode, elektrike ipd. bi prebivalcem najbolj ustrezalo ob uporabi koncepta življenjskih dogodkov.

Rezultat naloge je oblikovan informacijski model prenovljene oziroma dopolnjene spletne strani KS Hinje, skladno z rezultati ankete/analize. S tem bomo občanom oz. krajanom omogočili hiter in učinkovit ter uporabniku prijazen dostop do informacij o javnih storitvah in dogodkih v okviru javnih služb, ki se dogajajo v lokalnem okolju in tako zmanjšali potrebo po preiskovanju spleta. Dostop bodo imeli do vseh pomembnih informacij na enem mestu.

Prednosti, ki jih je prinesel model ponujanja informacij o javnih storitvah po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti:

- vse potrebne podatke o osnovnih javnih službah oz. javnih storitvah občani pridobijo na enem mestu;
- občanom za pridobitev osnovnih podatkov (npr. o delovnem času, kontaktnih podatkih) ni potrebno do vsake posamezne javne službe oz. ustanove, kjer se izvaja posamezna javna služba oz. javna storitev;
- s tem so si v veliki meri prihranili čas;
- prav tako so bolj na tekočem o nujnih informacijah na enem mestu – o morebitnih hitrih spremembah izpada električnega toka, o zaprtju vode, delovnem času itd.;
- pomembni podatki za posamezne življenjske dogodke so zbrani na eni spletni strani in ni več potrebno iskanje po več spletnih straneh.

Raziskali smo možnost vzpostavitve oz. prenove spletne strani Krajevne skupnosti Hinje, ki prikazuje oz. posreduje podatke o npr. obratovalnem času pošte, upravne enote, zdravstveni storitvi, lekarni, odvozu komunalnih odpadkov, morebitnemu izpadu električne energije, zaprtju vode itd. Z raziskavo smo ugotovili, da bi krajanom to zelo koristilo ter pripomoglo in vplivalo k njihovem bolj kakovostnemu življenju.

Namen raziskave je bil analizirati oz. raziskati problem neustrezne izrabe moderne informacijske tehnologije v lokalnem okolju, ker na podlagi stanja spletne strani na lokalni ravni potencial tehnologije še ni izkoriščen dovolj dobro, zato smo ga želeli raziskati in izboljšati. Obenem želimo spodbuditi pristojne k realizaciji te rešitve.

Kot metodologija je bil uporabljen anketni vprašalnik, kjer smo anketirance v lokalnem okolju povprašali, kaj menijo o ideji ponujanja informacij o javnih storitvah, po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti s pomočjo informacijske tehnologije. V anketnem vprašalniku smo analizirali, kaj si uporabniki želijo in v kakšni tehnološki obliki.

Preverjalo se bo, ali uporabniki želijo podatke o:

- avtobusnem voznem redu in relacijah,
- uradnih urah Občine Žužemberk in kontaktnih podatkih (telefon, naslov),
- delovnem času posameznih zdravnic na Zdravstveni postaji Žužemberk in kontaktnih podatkih (telefon, naslov),
- delovnem času lekarne v Žužemberku in kontaktnih podatkih,
- delovnem času pogodbene pošte v Hinjah in kontaktnih podatkih,
- komunalnih storitvah, kot so morebiten izpad električnega toka in zaprtje vode.

S tem bi krajanom KS Hinje omogočili lažje, hitrejše in manj stresno življenje, saj bi tako vse te podatke dobili na enem mestu in si s tem prikrajšali kar nekaj časa ob iskanju informacij, ki bi jih potrebovali v danem trenutku. S tem bi jim omogočili predvsem lažji dostop do vseh t. i. osnovnih podatkov o javnih službah oz. storitvah, ki se tičejo njihovega okolja bivanja.

Cilj diplomskega dela je podati ugotovitve raziskave glede razvoja modela za ponujanje informacij o javnih storitvah, po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti. Cilj je izdelati model informacijske rešitve, ki bo lahko vključeval različne tehnologije, kot so spletne strani, socialno omrežje itd. Podati želimo realno oceno o izvedbi sheme IT z ustreznim naborom informacij o javnih službah oz. storitvah, ki so potrebne za kakovostno in manj oteženo vsakodnevno življenje krajanov.

V okviru izdelave diplomskega dela so uporabljene naslednje metode:

- opisna deskriptivna metoda;
- metoda klasifikacije (definiranje pojmov, npr. javna uprava);
- metoda kompilacije oziroma povzemanja (povzemanje ugotovitev oziroma zaključkov) in metoda neposrednega zbiranja podatkov (anketa);

- analiza na podlagi ankete.

Diplomsko delo je vsebinsko razdeljeno na dva dela, in sicer na teoretičnega in empiričnega. Zajema vsega skupaj 9 poglavij.

Prvi oziroma teoretični del vsebuje pet poglavij.

Prvo poglavje je uvod.

V drugem je opredeljena javna uprava, in sicer njena definicija za lažje razumevanje in splošno o sami javni upravi.

V tretjem poglavju opisujemo javne službe ter delitev na vrste javnih služb.

Sledi četrto poglavje, kjer na splošno opredelimo lokalno samoupravo, občino kot temeljno lokalno samoupravno skupnost ter naloge občin. Nazadnje pa še opišemo oz. opredelimo krajevno skupnost.

Peto poglavje opisuje e-upravo. Na začetku poglavja je navedena njena opredelitev, sledijo mu naslednja podpoglavja, ki se nanašajo na e-upravo v Sloveniji in svetu, e-upravo v lokalni samoupravi v Sloveniji in na koncu še načelo razvoja e-uprave po konceptu življenjskih dogodkov.

Drugi del diplomskega dela je empirični oziroma analitični del. Zajema šesto, sedmo in osmo poglavje diplomskega dela, kjer je opisana raziskava modela ponudbe e-informacij o javnih storitvah, po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti, bolj natančno področju Krajevne skupnosti Hinje. Ta del je nastal na podlagi anketnega vprašalnika in analize.

Deveto poglavje zajema zaključek.

2 JAVNA UPRAVA

2.1 DEFINICIJA JAVNE UPRAVE

V diplomskem delu bomo javno upravo obravnavali skozi definicijo Viranta (2004, str. 23), in sicer, da je »Javna uprava strokovni izvršilni mehanizem, s pomočjo katerega deluje država«.

»Javna uprava je celotna dejavnost, ki omogoča, da se javni interesi (javne koristi, potrebe, splošni družbeni interesi) v družbo oziroma »javnem« življenju uresničujejo. Področje javne uprave je mogoče razdeliti v dva velika dela:

- prvi se nanaša na izvajanje prvenstveno oblastnih funkcij (v okviru državne uprave), drugi pa na
- urejanje ter zagotavljanje drugih javnih potreb in interesov (v okviru javnih služb in lokalne samouprave)« (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 3).

Javna uprava je uprava na področju javnih zadev. Javne zadeve so zadeve, ki jih ne opravljajo posamezniki vsak zase, ampak se tičejo družbe kot celote oz. posameznih samoupravnih družbenih skupnosti. Družbe se tičejo tiste zadeve, ki zadevajo njene koristi oziroma družbene interese. Družbene koristi so neposredno vezane na dobrine, ki so sposobne zadovoljiti družbeno potrebo; te dobrine so lahko določeni proizvodi, družbena razmerja, storitve, družbeno stanje, in sicer varnost življenja in premoženja, ustrezno zdravstveno varstvo (Vlaj, 2006, str. 11).

Shafritz in Russell (1997, str. 5–32) podajata pregled različnih vrst definicij javne uprave:

- *politična definicija javne uprave* pomeni, da je javna uprava vse to, kar dela vlada v korist državljanov, in sicer vlada nadzira ustreznost zdravil, ureja komunalne storitve, vzdržuje ceste, organizira sprejem za tuje državnike ipd.;
- *pravna definicija javne uprave* pomeni uresničevanje pravnih zakonov. Glavna naloga javne uprave je torej postavljanje pravil, po katerih se morajo ravnati organizacije in posamezniki;
- *managerska definicija javne uprave*: tu gre za izvršilno funkcijo vlade. Javna uprava take odločitve, ki so nastale v politični sferi, uresničuje. Najvišji managerji v javni upravi pa so izvoljeni politiki;
- *poklicna definicija javne uprave*: pomen te definicije pa izhaja iz vidika zaposlenih ljudi v javni upravi, katerih lastnost je, da so javni uslužbenci.

Javna uprava omogoča uresničevanje veljavnega pravnega reda in zagotavlja opravljanje vseh javnih zadev, ki se opravljajo neposredno v javnem interesu. Pri tem javno upravo definiramo v *funkcionalnem* in *organizacijskem* smislu:

- v **funkcionalnem smislu** pojem javne uprave obsega državno upravo, javne službe, lokalne skupnosti, nosilce javnih pooblastil in je javna uprava v javnih zadevah,

- v **organizacijskem smislu** pa sestavlja javno upravo, skupek organov in organizacij, ki opravljajo naloge javne uprave (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 4).

Javno upravo tako v funkcionalnem kot organizacijskem smislu lahko delimo tudi na:

- **državno (javno) upravo** (obsega dejavnosti državne uprave) in
- **nedržavno (javno) upravo**, ki obsega dejavnosti javnih služb, lokalne samouprave, nosilcev javnih pooblastil, izvajajo pa se v organizacijah, občinah, drugih samoupravnih skupnostih itd. (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 4).

Javna uprava je formalna organizacija. Njena organiziranost je odvisna zlasti od stvari in sredstev, ki jih družba postavi in ki jih ima na razpolago, da te stvari doseže. Od interesov tistih, ki obvladujejo družbo, pa je odvisno, kakšne cilje bo postavila družba, da jih uresniči preko svoje javne uprave in kako bo v ta namen organizirala svojo javno upravo (Vlaj, 2004, str. 13).

2.2 SPLOŠNO O JAVNI UPRAVI

Javna uprava je del javnega sektorja (Virant, 2009, str. 18). Javna uprava in javni sektor sta pojma, ki sta medsebojno povezana. Javni sektor je tako pod vodstvom in nadzorom javne uprave. Naloga javne uprave je izvajati javne službe in druge pomembne javne dejavnosti tudi na območju javnega sektorja (Bohinc, 2005, str. 31).

Glavni namen javnega sektorja je zagotovitev javnih dobrin prebivalstvu oziroma služiti javnemu interesu (Kavčič in Smodej, 2003, str. 12).

Kavčič in Smodej (2003, str. 13) navajata, da mora imeti nek proizvod ali storitev, da lahko postane javna dobrina, dve lastnosti, in sicer:

- **neizključljivost iz uporabe**, kar pomeni, da so javne dobrine tiste, pri katerih ni nobenega potencialnega uporabnika mogoče izključiti iz uporabe;
- **nezmanjšljivost dobrine zaradi uporabe**, kar pa pomeni, da uporaba s strani enega ne zmanjša možnost uporabe s strani drugih.

Pod javno upravo spada:

- državna uprava,
- uprave lokalnih skupnosti,
- nosilci javnih pooblastil (javni zavodi – upravljajo upravne naloge in javni skladi) (Vlaj, 2006, str. 13).

Službo v javni upravi opravljajo osebe, imenovane **javni uslužbenci**. Javni uslužbenci profesionalno in trajno opravljajo službo v organih lokalnih skupnosti in v državnih organih. Položaj osebe, zaposlene v zasebnem sektorju, se bistveno razlikuje od družbenega položaja javnega uslužbenca. Javne uslužbenke opredeljujemo kot posameznike, ki sklenejo delovno razmerje v javnem sektorju (Vlaj, 2006, str. 13).

»Lahko rečemo, da je javna uprava instrument družbene skupnosti, organizirane v državo, za izvajanje njenih funkcij oblastne in ne oblastne narave, v organizacijskem smislu pa jo sestavljajo organi državne in nedržavne uprave (slednje sestavljajo izvajalci javnih služb in samoupravne lokalne skupnosti) (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 4).

3 JAVNE SLUŽBE

3.1 SPLOŠNO O JAVNIH SLUŽBAH

Javne službe so del javnega sektorja; z njimi se zagotavljajo dobrine in storitve, katerih zagotavljanje je v javnem oziroma splošnem interesu (Pečarič in Bugarič, 2011, str. 19). Za zagotavljanje javnih služb je odgovorna država ali lokalna skupnost, izvaja pa se po posebnem javnopravnem režimu (Virant, 2009, str. 127–128).

Javna služba je skupek dejavnosti, ki so javnega in skupnega pomena za vse ljudi ter njihove organizacije na nekem področju, njihovo izvajanje pa je zagotovljeno in urejeno s pravnimi predpisi. Javna služba tako predstavlja skupek dejavnosti, ki niso obhodne za delovanje in razvoj družbe in ki se zaradi družbenega pomena opravljajo s posredovanjem države v okviru posebne pravne ureditve (Grafenauer in Brezovnik 2006, str. 54).

»Kot kriteriji za javno službo pa se največkrat navajajo:

- da gre za zagotavljanje dobrin, ki jih ni mogoče zagotavljati samo po tržnih zakonitostih;
- da gre za dobrine, ki so nujno potrebne za uporabnike in družbeno skupnost v celoti;
- da morajo biti nekatere dobrine zagotovljene vsem ljudem, ne glede na njihov materialni in socialni položaj in da je treba nekatere dobrine v javnem interesu včasih celo »vsiliti«;
- da gre za dobrine, pri katerih pogosto ni mogoče individualizirati neposrednega uporabnika;
- da so proizvajalci dobrin, ki jih je potrebno zagotoviti v javnem interesu, glede na naravo dobrin v monopolnem položaju nasproti uporabnikom;
- da gre za dejavnosti, ki nujno zahtevajo stalno in kontinuirano opravljanje ...« (Grafenauer in Brezovnik, str. 55).

Javne službe temeljijo na javni potrebi. Le-to opredeljujemo kot nekaj, kar ne zadovoljuje zgolj posameznika, ampak širšo oz. celotno prebivalstvo, je temeljnega pomena in zaradi svoje obveznosti ter pomena prerašča v javno službo (Bohinc, 2005, str. 37).

3.2 VRSTE JAVNIH SLUŽB

V okviru javnih služb se opravljajo gospodarske in negospodarske dejavnosti. Z njimi se zagotavljajo različne materialne in nematerialne javne dobrine oziroma storitve. Tako delimo javne službe glede na dejavnosti v dve skupini:

- negospodarske javne službe,
- gospodarske javne službe (Pečarič in Bugarič, 2011, str. 53).

Negospodarske in gospodarske javne službe so določene s posameznimi področnimi zakoni.

Negospodarske javne službe ureja Zakon o zavodih (ZZ¹), gospodarske javne službe pa Zakon o gospodarskih javnih službah (ZGJS²), vendar ta dva zakona ne urejata oz. določata, katere dejavnosti so javne službe, ampak urejata le režim njihovega izvajanja. ZGJS je obsežnejši od Zakona o zavodih in podrobnejši, ker poleg podrobne ureditve načinov izvajanja javnih služb ureja tudi njihovo financiranje, razmerja med uporabniki in izvajalci (Virant, 2009, str. 132).

3.2.1 NEGOSPODARSKE JAVNE SLUŽBE

Področje negospodarskih javnih služb zajemajo dejavnosti:

- vzgoje in izobraževanja,
- znanosti,
- kulture,
- športa,
- zdravstva,
- socialnega varstva,
- invalidskega zavarovanja in drugih negospodarskih dejavnosti.

S temi dejavnostmi se zagotavljajo tako imenovane nematerialne javne dobrine (Pečarič in Bugarič, 2011, str. 53).

»Zakon o zavodih določa v 22. členu, da se kot negospodarske javne službe opravljajo z zakonom oziroma z odlokom občine na podlagi zakona določene dejavnosti, katerih trajno in nemoteno opravljanje v javnem interesu zagotavlja država in občina« (Virant, 2009, str. 138).

Negospodarske javne službe se financirajo iz javnih sredstev, in sicer iz proračuna in namenskih javnih skladov. Izvajajo se v obliki javnih zavodov (Pečarič in Bugarič, 2011, str. 54).

3.2.2 GOSPODARSKE JAVNE SLUŽBE

Področje gospodarskih javnih služb zajemajo naslednje dejavnosti:

- področja varstva okolja,
- energetika,
- promet,
- komunalno in vodno gospodarstvo,
- ter druga področja gospodarske infrastrukture (Virant, 2009, str. 132).

Pri gospodarskih javnih službah gre za dejavnosti, ki režim javne službe pridobijo zato, ker je njihovo zagotavljanje nujno potrebno za zadovoljevanje potreb prebivalstva, iz določenih razlogov pa jih trg ne more zagotoviti v celoti ali vsaj delno (Virant, 2009, 132).

Gospodarske javne službe delimo na:

¹ ZZ- Uradni list RS, št. 12791 in 8/96

² ZGJS- Uradni list RS, št. 32/93 in 127/2006

- **državne** (tiste, za katere izvajanje je odgovorna država),
- **lokalne** (tiste, za katere izvajanje so odgovorne lokalne skupnosti, in sicer občine),
- **obvezne** (lokalna skupnost ali država jih mora zagotavljati kot tako imenovane javne službe),
- **izbirne** (lokalna skupnost jih lahko zagotavlja kot javne službe, ni pa nujno, da jih) (Virant, 2009, str. 132–133).

4 LOKALNA SAMOUPRAVA

4.1 SPLOŠNO O LOKALNI SAMOUPRAVI

Pojem lokalna samouprava (LS³) težko opredelimo z eno samo definicijo, saj ima toliko opredelitev, kolikor je avtorjev, ki pišejo o njej. LS je pravni institut z dolgo zgodovino, saj jo v demokratičnih družbah poznajo že več stoletij, prav tako pa je prisotna tudi na našem ozemlju (Vlaj, 2006, str. 65).

V Sloveniji je LS ustavna kategorija in tako je tudi uvrščena med temeljna načela Ustave⁴ (Virant, 2009, str. 174).

LS pomeni pravico lokalnih skupnosti⁵, in sicer občin in širših lokalnih skupnosti, da urejajo in opravljajo javne zadeve v svoji pristojnosti, ki se nanašajo na delo in življenje prebivalcev na njihovem območju. Tu gre za pravico ljudi v lokalni skupnosti in lokalnih skupnostih samih, da rešujejo svoje lokalne probleme in imajo svoje lastne dohodke (Vlaj, 2006, str. 18).

Namenjena je ljudem in reševanju njihovih potreb. Skrbi za zagotavljanje javnih služb, kot so oskrba z vodo, plinom, elektriko, odvozom smeti, javnim prevozom, telekomunikacijo ipd. ter obenem zagotavlja demokratični nadzor in vpliv lokalne skupnosti na te službe. Prav tako zagotavlja tudi objekte in naprave, stanovanja, domove za ostarele, zdravstvene prostore, šole, vrtce itd. (Vlaj, 2006, str. 14). »Za demokratičnost neke države je bistvenega pomena, da je demokracija zavarovana in deluje v najmanjših enotah, to je v lokalnih skupnostih.« (Vlaj, 2006. Str. 14).

Značilno za LS je, da vsebuje naslednje elemente:

- teritorialni element (lokalna skupnost),
- funkcionalni element (to pomeni, da ima svoje lastno delovno področje),
- organizacijski element (pomeni, da gre tu za opravljanje nalog neposredno ali po svojih organih),
- materialno-finančni element (materialna in finančna sredstva),
- pravni element (gre za lastnost pravne osebe) (Vlaj, 2006, str. 15).

Govora o LS je takrat, kadar prebivalci upravljajo z lokalnimi zadevami na podlagi posebnega pravnega položaja lokalne skupnosti. Zanja je značilno, da zagotavlja in omogoča lokalni skupnosti stopnjo neodvisnosti, zlasti ko gre za razmere do države. Takšen položaj je LS priznan oziroma podeljen s strani države, in sicer na podlagi zakona,

³ LS – lokalna samouprava; kratica je uporabljena skozi celotno diplomsko delo.

⁴ V 9. členu ustava določa, da je v Sloveniji zagotovljena lokalna samouprava.

⁵ Lokalne skupnosti so izhodišča za oblikovanje lokalne samouprave. »Lokalna skupnost je družbena skupnost na določenem območju, bistveno manjšem od območja države, ki je tako razdeljena na večje ali manjše število lokalnih skupnosti. Gre za naravno življenjsko skupnost, ki je nastala z naselitvijo na določenem območju.« (Vlaj, 2006, str. 17).

nekje pa že kar z ustavo. Tako je njen položaj zagotovljen tudi na podlagi ustave, kar pa pomeni, da ji ga država ne more odvzeti (Vlaj, 2006, str. 16).

Virant (2004, str. 161–162) opredeljuje LS, da je način upravljanja javnih zadev, pri katerem posredno ali neposredno sodelujejo prebivalci določene skupnosti (teritorialne), ki je ožja od države, in sicer navaja, da gre za pravico lokalnih skupnosti, da samostojno, brez vmešavanja državnih oblasti, urejajo določen del javnih zadev.

4.2 OBČINA KOT TEMELJNA LOKALNA SAMOUPRAVNA SKUPNOST

Občino opredeljujemo kot samoupravno lokalno skupnost in je samostojni organ, ki ga sestavljajo:

- župan občine,
- občinski svet in
- nadzorni odbor.

Občina se ustanovi z zakonom po poprej opravljenem referendumu, kar določa Ustava RS (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 177).

Ustava po 139. členu določa, da območje občine obsega naselje ali več naselij, ki so povezana s skupnimi interesi in potrebami prebivalcev. Po zakonodaji je naselje strnjena ali nestrnjena skupina stavb, ki sestavljajo naseljeno zemljepisno enoto, in sicer gre za mesto, trg, vas, industrijsko ali rudarsko naselje, ki pa ima skupno ime in lasten sistem oštevilčenja stavb ter določeno območje, ki ga tvori eden ali več statističnih okolišev (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 177).

Občina se mora oblikovati na območju, na katerem lahko ustrezno izpolnjuje svoje naloge, kot so:

- zagotavljanje popolne osnovne šole in vrtca,
- dostopnost do zdravniške in socialne oskrbe (zdravstveni dom ali zdravstvena postaja),
- oskrba z življenjskimi potrebščinami,
- zagotovitev komunalnih storitev (oskrba s pitno vodo, odvajanje in čiščenje odpadnih voda, oskrba z električno energijo),
- zagotovitev poštnih storitev,
- zagotovljena knjižnica (splošna ali šolska) in
- prostori za upravno dejavnost LS (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 177).

Za izpolnjevanje vseh nalog pa mora biti občina tudi dovolj velika, in sicer zakon določa, da mora imeti občina praviloma najmanj 5000 prebivalcev in le izjemoma manj, če so podani razlogi, ki jih določa zakon, vendar ne manj kot 2000 prebivalcev (Kaučič in Grad, 2008, str. 362–363).

Poznamo več vrst občin:

- navadne,
- mestne občine in
- občine s posebnim statusom.

Navadno občino opredeljujemo kot občino, ki mora praviloma šteti več kot 5000 prebivalcev in ki mora biti sposobna opravljati naloge za njene prebivalce, kot so: oskrba z življenjskimi dobrinami, zagotavljanje predšolske vzgoje in osnovnošolskega izobraževanja, oskrba s komunalnimi storitvami, poštnimi storitvami, oskrba nujne zdravstvene nege, ustrezni prostori za občinski sedež, knjižnica idr. Te dejavnosti morajo biti nameščene v osrednjem naselju, ki mora biti dobro dostopno (Vlaj, 2004, str. 189–190).

Mestna občina se ustanovi zaradi enotnega urbanističnega in prostorskega urejanja, zadovoljevanja komunalnih potreb in planiranja razvoja v mestu. Ustanovi jih državni zbor z zakonom, po prej opravljenem referendumu. Gosto in strnjeno naselje ali več naselij, povezanih v enoten prostorski organizem in mestno okolico, ki jo povezuje dnevna migracija prebivalstva, je opredelitev mestne občine. ZLS⁶ določa, da se lahko občini dodeli status mestne občine, če je na njenem območju mesto, ki ima najmanj 20.000 prebivalcev in 15.000 delovnih mest ter je gospodarsko, kulturno in upravno središče širšega območja. Mestna občina pa mora poleg pogojev, ki jih mora izpolnjevati navadna občina, izpolnjevati še naslednje pogoje: imeti mora bolnišnico, omrežje javnih služb, gledališča, muzeje, arhive ter poklicne in srednje šole (Vlaj, 2004, str. 190–191).

Občine s posebnim statusom pa so posebna vrsta občin. Status se jim podeli, kadar je naveden poseben interes države za ohranjanje in razvoj posameznih območij, in sicer so to gorska, obmejna, narodnostno mešana, ekološko degradirana in razvojno šibka območja. Tako država takšnim območjem omogoča oziroma zagotavlja posebna sredstva za razvoj. Pogoje za pridobitev posebnega statusa in funkcije, ki jih takšna občina opravlja poleg siceršnjih funkcij občine, pa mora predpisati še zakon. V Sloveniji trenutno teh občin ni (Grafenauer in Brezovnik, 2006, str. 179).

4.2.1 NALOGE OBČIN

»Občina lahko v skladu z zakoni poseduje, pridobiva in razpolaga z vsemi vrstami premoženja, ustanavlja in vodi javna podjetja ter v okviru sistema javnih financ določa svoj proračun« (ZLS⁷, 1993, 20. člen).

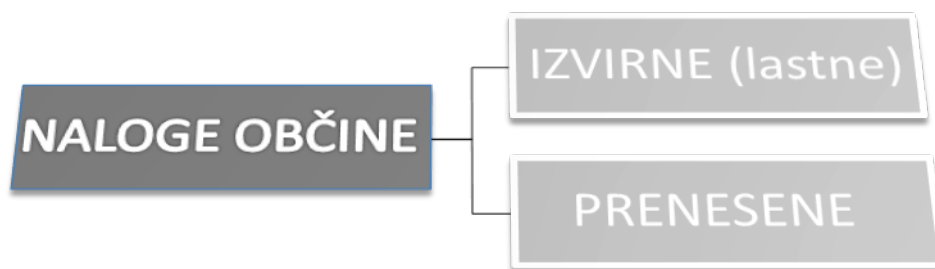
Po državah so naloge, ki jih opravljajo občine, različno urejene zaradi različnega razvoja LS in tudi določitev, kaj naj bi občine pravzaprav zagotavljale, je težko določljiva (King, 1992, str. 192).

Naloge občin delimo na izvirne (lastne) in prenesene.

⁶ ZLS – Zakon o lokalni samoupravi; kratica je uporabljena skozi celotno diplomsko delo.

⁷ 20. člen ZLS, Uradni list RS, št. 94/2007

Slika 1: Prikaz nalog občin



Vir: lasten

Občine oziroma lokalne samouprave danes opravljajo samo izvirne naloge, ki so podrobneje opisane v 21. členu Zakona o lokalni samoupravi, ki pravi, da se izvirne naloge občine določi s splošnim aktom občine ali pa so le-te določene z zakonom.

Izvirne naloge, ki jih opravljajo občine po 21. členu (ZLS⁸) so:

- »upravlja občinsko premoženje;
- omogoča pogoje za gospodarski razvoj občine in v skladu z zakonom opravlja naloge s področja gostinstva, turizma in kmetijstva;
- načrtuje prostorski razvoj, v skladu z zakonom opravlja naloge na področju posegov v prostor in graditve objektov ter zagotavlja javno službo gospodarjenja s stavbnimi zemljišči;
- ustvarja pogoje za gradnjo stanovanj in skrbi za povečanje najemnega socialnega sklada stanovanj;
- v okviru svojih pristojnosti ureja, upravlja in skrbi za lokalne javne službe;
- pospešuje službe socialnega skrbstva, za predšolsko varstvo, osnovno varstvo otroka in družine, za socialno ogrožene, invalide in ostarele;
- skrbi za varstvo zraka, tal, vodnih virov, za varstvo pred hrupom, za zbiranje in odlaganje odpadkov in opravlja druge dejavnosti varstva okolja;
- ureja in vzdržuje vodovodne in energetske komunalne objekte;
- ustvarja pogoje za izobraževanje odraslih, ki je pomembno za razvoj občine in za kvaliteto življenja njenih prebivalcev;
- pospešuje vzgojno-izobraževalno, informacijsko, dokumentacijsko, društveno in drugo dejavnost na svojem območju;
- pospešuje razvoj športa in rekreacije;
- pospešuje kulturno umetniško ustvarjalnost, omogoča dostopnost do kulturnih programov, zagotavlja splošnoizobraževalno knjižnično dejavnost ter v skladu z zakonom skrbi za kulturno dediščino na svojem območju;

⁸ 21. člen ZLS, Uradni list RS, št. 94/2007

- gradi, vzdržuje in ureja lokalne javne ceste, javne poti, rekreacijske in druge javne površine, v skladu z zakonom ureja promet v občini ter opravlja naloge občinskega redarstva;
- opravlja nadzorstvo nad krajevnimi prireditvami;
- organizira komunalno-redarstveno službo in skrbi za red v občini;
- skrbi za požarno varnost in organizira reševalno pomoč;
- organizira pomoč in reševanje za primere elementarnih in drugih nesreč;
- lahko podeljuje denarne pomoči in simbolične nagrade ob posebnih priložnostih ali obletnicah občanov;
- organizira opravljanje pokopališke in pogrebne službe;
- določa prekrške in denarne kazni za prekrške, s katerimi se kršijo predpisi občine in opravlja inšpekcijsko nadzorstvo nad izvajanjem občinskih predpisov in drugih aktov, s katerimi ureja zadeve iz svoje pristojnosti, če ni z zakonom drugače določeno;
- sprejema statut občine in druge splošne akte;
- organizira občinsko upravo;
- ureja druge lokalne zadeve javnega pomena.«

Nekatere izmed teh nalog pa lahko spremljamo tudi preko IT oz. na spletnih straneh, kjer dobimo o posamezni storitvi potrebne informacije, ki jih v danem trenutku potrebujemo.

S pomočjo spleta – IT lahko občina posreduje:

- pogoje za gospodarski razvoj občine in v skladu z zakonom opravlja naloge s področja gostinstva, turizma in kmetijstva;
- pogoje za gradnjo stanovanj in skrbi za povečanje najemnega socialnega sklada stanovanj;
- ustvarja pogoje za izobraževanje odraslih, ki je pomembno za razvoj občine in za kvaliteto življenja njenih prebivalcev;
- pospešuje vzgojno-izobraževalno, informacijsko, dokumentacijsko, društveno in drugo dejavnost na svojem območju;
- pospešuje razvoj športa in rekreacije;
- pospešuje kulturno-umetniško ustvarjalnost, omogoča dostopnost do kulturnih programov, zagotavlja splošnoizobraževalno knjižnično dejavnost ter v skladu z zakonom skrbi za kulturno dediščino na svojem območju;
- določa prekrške in denarne kazni za prekrške, s katerimi se kršijo predpisi občine in opravlja inšpekcijsko nadzorstvo nad izvajanjem občinskih predpisov in drugih aktov, s katerimi ureja zadeve iz svoje pristojnosti, če ni z zakonom drugače določeno.

Za vse te naloge lahko občina uporablja IT in tako občanom preko spleta najhitreje poda informacije o posameznih storitvah oz. zadevah.

Prenesene naloge pa so tiste naloge, ki se v lokalni samoupravi izvajajo kot prenesene iz pristojnosti državnih organov na lokalne skupnosti oziroma na občine, predvsem pogosto

iz lažjega reševanja njihovih zahtev in postopkov; tu gre predvsem za poenostavitev nalog z manj stroški (ZLS, 1993).

Glavni razlog za prenos je bolj učinkovito in racionalno izvajanje nalog v občini, še zlasti na področjih:

- urejanja javnega primestnega prometa,
- obratovalnega časa gostinskih lokalov,
- izvajanja nalog na področju posegov v prostor in graditve objektov ter geodetske službe,
- zagotavljanja javne mreže gimnazij ter srednjih in poklicnih šol,
- javne zdravstvene službe na sekundarni ravni.

4.3 KRAJEVNA SKUPNOST

ZLS v svojem 18. členu opredeljuje, da se lahko na območju občine ustanovijo ožji deli občine, kot so krajevne, četrtne ali vaške skupnosti, njihovo ime in območje ožjega dela občine pa se določi s statutom občine. Pri tem mora občinski svet upoštevati zemljepisne, zgodovinske, gospodarske, upravne ter kulturne razloge in interes prebivalcev, ki se ugotovi na zboru krajanov. Za ustanovitev ožjih delov občine ali za njihovo spremembo območij da pobudo zbor krajanov ali s statutom določeno št. prebivalcev dela območja občine. To pobudo pa mora obvezno obravnavati še občinski svet.

V 19. Členu ZLS je navedeno, da je osrednji organ krajevne skupnosti svet, ki ga izvolijo volilni upravičenci na območju krajevne skupnosti. Predsednik krajevne skupnosti je eden izmed članov krajevne skupnosti. Člani sveta krajevne skupnosti pa ne morejo biti župan, podžupan, javni uslužbenec v občinski upravi ter člani nadzornega odbora občine; imajo pravico biti navzoči, a brez pravice glasovanja.

»ZLS daje občinam kar nekaj svobode pri organizaciji krajevnih skupnosti. Namesto krajevne skupnosti lahko v občini delujejo vaški oz. krajevni odbori, ki jih imenuje občinski svet in služijo kot posvetovalno telo. Zakon občinam omogoča, da v svoje statute zapišejo tudi takšne pristojnosti krajevnih skupnosti, kjer mora občinski svet vedno pridobiti mnenje krajevne skupnosti, preden odloča o zadevah, ki se nanašajo na krajevno skupnost. Občina lahko krajevni skupnosti podeli tudi status pravne osebe javnega prava. V tem primeru mora občina jasno opredeliti naloge, s katerimi lahko krajevna skupnost nastopa v pravnem prometu. Opredeliti mora tudi višino finančnih sredstev, s katerimi lahko krajevna skupnost sklepa pravne posle brez predhodnega soglasja s strani župana občine. Takšna oblika krajevne skupnosti ima veliko odgovornost na svojem območju. Ker zakonska določila omogočajo tako širok razpon ureditve oz. organizacije krajevne skupnosti, prihaja do velikih razlik in je težko postaviti enotno definicijo za krajevno skupnost v Sloveniji.« (Bobič, 2013).

Občina lahko na krajevne skupnosti prenese naloge, ki so zakonsko opredeljene po 19. b členu (ZLS⁹). Te naloge so naslednje:

- »urejanje prostora,
- zagotavljanje obveznih lokalnih gospodarskih javnih služb varstva okolja,
- gradnja in vzdrževanje cest ter drugih javnih površin,
- upravljanje s premoženjem, namenjenim za potrebe krajevnega prebivalstva ter
- pospeševanje kulturnih, športnih in drugih društvenih dejavnosti.«

ZLS v svojem 19. č členu opredeljuje financiranje krajevnih skupnosti. Za financiranje uporabljajo določbe zakona za urejanje javnih financ o financiranju neposrednih uporabnikov občinskega proračuna.

Po statutu občine Žužemberk se v 119. členu za opravljanje in delovanje nalog krajevnih skupnosti zagotavljajo sredstva v proračunu občine. »Za uresničevanje posebnih skupnih potreb in interesov prebivalcev krajevnih skupnosti lahko občina pridobiva sredstva iz:

- prostovoljnih prispevkov njihovih prebivalcev,
- podjetij,
- zavodov in drugih organizacij ter samoprispevkov« (Statut Občine Žužemberk, 2010).

Tako pridobljena sredstva je občina dolžna posebej evidentirati in porabiti v skladu z njihovim namenom. Prostore, opremo in materialna sredstva, ki jih za svoje delovanje potrebuje svet krajevne skupnosti, zagotovi in z njimi upravlja občina.

Statuti posameznih občin pa natančneje opisujejo naloge in pristojnosti svojih krajevnih skupnosti. Tu gre predvsem za sodelovanje pri opravljanju javnih zadev v občini, in sicer:

- sodeluje pri programu javnih del,
- daje predloge za urejanje kraja,
- daje predloge v zvezi s komunalnimi odpadki (npr. sanacija divjih odlagališč),
- sodeluje pri razvojnih programih,
- sodeluje pri predlaganju za dodatno prometno ureditev (ureditev dovozov, signalizacije ipd.),
- daje predloge glede spremembe namembnosti kmetijskih površin,
- predloge in spremembe glede infrastrukture,
- sodeluje pri programu glede oskrbe s pitno vodo,
- ipd.¹⁰

Občina lahko preko spleta podaja naslednje informacije:

- predlogi glede spremembe namembnosti kmetijskih površin,
- predlogi in spremembe glede infrastrukture,
- sodelovanje pri programu glede oskrbe s pitno vodo ...

⁹ 19. b člen ZLS, Uradni list RS, št. 94/2007

¹⁰ Statut občine Žužemberk (Ur. list RS, št. 11/00, 63/00 in 41/10)

5 E-UPRAVA

5.1 OPREDELITEV

E-uprava je dandanes v vsakdanjem življenju zelo pomembna, saj nam omogoča lažje in hitrejše izvajanje določenih storitev oz. opravil, ki jih imamo skoraj vsakodnevno z državo. E-uprava tako omogoča državljanom lažjo in preprostejšo komunikacijo po elektronski poti, ni več potrebno od ustanove do ustanove, ampak lahko opraviš veliko stvari od doma in si s tem prihraniš čas in stroške. Z e-upravo se zmanjšajo tudi velike količine papirjev, ki bi jih morali posamezni državljani izpolnjevati. S tem se olajša delo in zmanjšajo stroški tako ustanovi kot zaposlenim in prav tako tudi državljanom oziroma uporabnikom teh storitev (Batagelj in drugi, 2008, str. 10).

Virant (v Batagelj in drugi, 2008, str. 7) navaja, da »E-uprava omogoča dosegljivost storitev na enem mestu, po spletu ali mobilnem telefonu, brez izgube odvečnega časa ali slabe volje zaradi zapletenih postopkov. Zagotavlja povezovanje uradnih evidenc, kar uradnikom omogoča neoviran dostop do potrebnih podatkov brez pomoči državljanov, vztrajno odpravlja administrativne ovire, dosega visoko stopnjo preglednosti nad javno upravo in izboljšuje zaupanje v njeno delovanje«.

E-uprava obenem z informacijsko tehnologijo omogoča dostop do različnih zbirk podatkov, registrov in uradnih evidenc hitro, točno in pravično. Tu gre izpostaviti primer socialne pomoči, saj ima država vse potrebne mehanizme, da s pomočjo računalniške podpore pridobi potrebne podatke in socialno pomoč odobri pravično in hitro. To je ena izmed najbolj pomembnih storitev oziroma pomoči, ki je pomembna, da se jo odobri kar se da hitro, saj hitro opravljena odobritev finančne pomoči lahko zelo veliko pomeni in pomaga posamezniku ali družini, ki se spopada s preživetjem otrok in neplačanimi računi.

Obenem so državljani ob podpori e-uprave pridobili dodatno znanje in s tem tudi večjo razgledanost, zato postaja Slovenija konkurenčna državam EU in ima vse možnosti, da se približa najboljšim (Batagelj in drugi, 2008, str. 11).

»E-uprava zajema elektronsko poslovanje v javni upravi na vseh ravneh (državni, regionalni, lokalni) in vseh vejah oblasti (zakonodajni, izvršilni in sodni). Tako se vse pogosteje srečujemo z izrazi e-volitve, e-demokracija, e-storitve, e-zdravstvo ipd., ki se vsi skupaj združujejo v pojem e-uprava. E-uprava obsega:

- poslovanje med upravo in občani,
- poslovanje med upravo in podjetji,
- poslovanje med upravo in nevladnimi oz. neprofitnimi organizacijami,
- notranje poslovanje uprave, ki obsega tako poslovanje znotraj posameznih upravnih organov in institucij kot tudi poslovanje med njimi.« (Vintar in Grad, 2004, str. 16).

5.2 E-UPRAVA V SLOVENIJI IN SVETU

Začetki slovenske poti v E-upravo segajo v leto 2000, ko je bil sprejet zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Med letoma 2000 in 2001 je bila ustanovljena agencija za izdajo digitalnih potrdil SIGEN-CA (za državljane) in SIGOV-CA (za zaposlene). Tako je bil leta 2001 vzpostavljen prvi državni portal E-uprava. Državljeni oz. uporabniki so tako začeli uporabljati prve prave elektronske storitve za državljane; lahko so si pridobivali izpiske iz matičnih knjig, kot so rojstne matične knjige, poročne matične knjige in knjige umrlih (Batagelj idr., 2008, str. 14).

Kasneje, v letu 2002, je bil izdelan projekt G2G, imenovan ZPIZ-CVI-CRP, ki je omogočal izmenjavo podatkov med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije in centralnim registrom prebivalstva, ki pa se uspešno izvaja še danes (Batagelj idr., 2008, str. 14).

V letu 2003 je bil za državljane oz. uporabnike izdelan prenovljeni in dopolnjeni državni portal E-uprava, ki je vseboval zametke življenjskih dogodkov, prav tako pa je začel delovati tudi portal upravnih enot. Tako so v letu 2003 državljani dobili vpogled v svoje osebne podatke (centralni register prebivalstva – CRP).

E-upravo je v letu 2004 zaznamovala še odlična pridobitev; nastal je generični sistem, poimenovan Elektronske upravne zadeve (EUZ). Ta sistem je omogočal sprejem e-vlog, e-podpis, usmerjanje e-vlog na upravno enoto in izvedbo e-plačil. Nato pa smo v istem letu pridobili še elektronski sodni register in tudi številne druge nove aplikacije s področja e-davkov, kar nam je omogočilo oddajanje dohodninske napovedi kar preko spleta (Batagelj idr., 2008, str. 15).

Novo podobo so dobila številna področja e-uprave in postala dosegljiva tudi državljanom. Pomembne pridobitve so bile na naslednjih področjih: AJPES, Statistični urad, Odprtje zemljiškega katastra in zemljiške knjige, Carina.

V letu 2005 so se pojavile spremembe s prenovo registra stalnega prebivalstva, informatizirale so se tudi matične knjige. V tem letu pa je nastal tudi portal E-vem, ki je namenjen podjetnikom (Batagelj idr., 2008, str. 16).

Leto 2006 je prineslo nov strateški dokument Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (SEP-2010), katerega vizija je: »Državljanom in poslovnim subjektom v vseh življenjskih dogodkih zagotoviti prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve, aplikacije e-demokracije in informacije, ki bodo prek interneta na voljo kadarkoli in kjerkoli.« (MJU, 2006).

Tretja prenova portala e-uprava je potekala v tem obdobju in se je popolnoma usmerila k državljanom in njihovim potrebam, svoje storitve pa je tako oblikovala glede na življenjske situacije. Namen strateškega dokumenta je bila ocena dosedanjega razvoja e-uprave in cilji za nadaljnji, še uspešnejši razvoj, grajen na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave in še sodobnejših e-storitvah. Slovenska e-uprava je naredila korak naprej v razvoju, z željo postati ena izmed najbolj razvitih e-uprav med ostalimi sodobnimi

državami, s ciljem zadovoljiti potrebe vsakega državljana in pozitivno vplivati na njegovo zadovoljstvo. E-uprava RS je tako sledila razvoju po meri uporabnikov, s konceptom vse na enem mestu je pripomogla k boljši preglednosti, enostavnosti za uporabo, k večji varnosti in ne nazadnje tudi k cenejši in bolj učinkoviti e-upravi (Batagelj idr., 2008, str. 16).

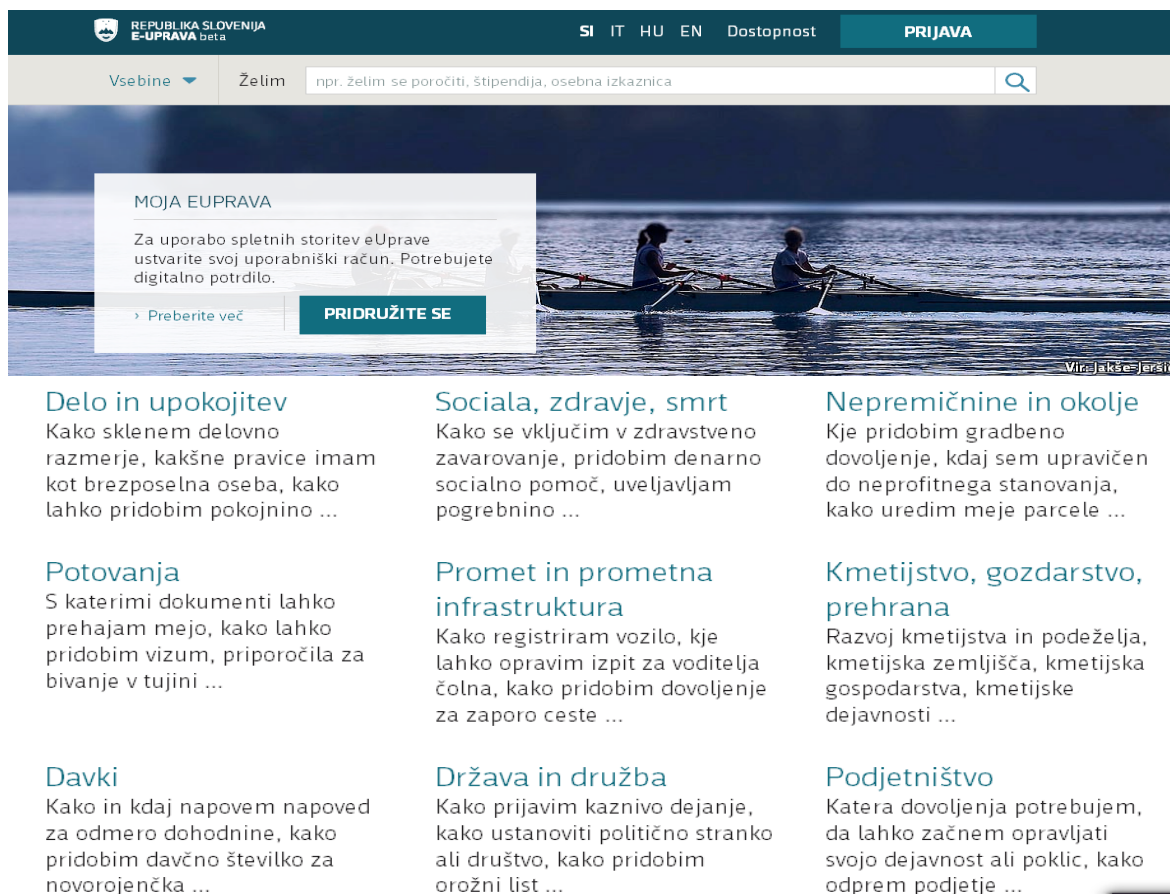
V letu 2006 je bil v okviru ministrstva za javno upravo ustanovljen Urad za informatiko in E-upravo, ki je nadaljeval pot razvoja E-uprave. V letu 2007 je bilo dokončano generično ogrodje za izdelavo različnih e-vlog, v nadgradnji portala e-VEM istega leta pa je bilo omogočeno sodelovanje tudi gospodarskim združbam (Batagelj idr., 2008, str. 16).

»Kasneje sta nastala še dva uradna strateška dokumenta, in sicer Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP) v letu 2009 ter Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave 2010 do 2015 (AN SREP) v letu 2010. Ta dva dokumenta nadaljujeta učinkovit in uspešen razvoj e-uprave pri nas, z namenom povečati uporabo e-storitev javne uprave, razviti skupne storitve med vsebinskimi področji uprave ter zagotoviti elektronsko podporo za vzpostavitev enotnega trga čezmejnih storitev v EU in mednarodnem okolju.« (Bijuklić, 2015, str.27).

Danes pa je E-uprava znana po skoraj vseh državah sveta. Najpomembnejše državne institucije imajo na spletu svoj spletni prostor, na katerem je omogočen dostop do storitev javne uprave vsem državljanom in tudi poslovnim subjektom. E-uprava je skupni produkt informacijske tehnologije in novih načel javne uprave, ki so bili ključni element obnove javnih služb, ki jih izvajajo številne države v 21. stoletju (Yuan, Xi, & Xiaoyi, 2012).

V Sloveniji imamo urejen enotni državni portal E-uprava. Njegovo delovanje zagotavlja Ministrstvo za javno upravo (MJU). Portal E-uprava je enotna vstopna točka do virov javnih informacij in upravnih storitev, kar omogoča enostavno poslovanje med stranko in upravo, kjerkoli in kadarkoli (Colnar, 2006, str. 162–163).

Slika 2: Državni portal Republike Slovenije: E-uprava



Vir: Ministrstvo za javno upravo (2016)

Državni portal E-uprava, ki so ga malo spremenili konec leta 2015, je po mojem mnenju zelo dobro urejen in pregleden, saj na enem mestu lahko dobimo vse podatke oz. lahko opravimo vse storitve, povezane z javno upravo. V osnovi je namen portala ponuditi upravne storitve uporabnikom preko svetovnega spleta in tako zagotoviti dodatno elektronsko pot za opravljanje teh storitev poleg klasičnih. Portal je zasnovan v skladu s sodobnimi oblikovalskimi in tehnološkimi smernicami in obenem usmerjen k uporabnikom. Portal E-uprava nam omogoča tudi izbiro štirih jezikov, in sicer slovenskega, italijanskega, madžarskega in angleškega.

Na enem mestu so v vsebinsko zaokroženih področjih zbrane informacije o storitvah, vse od osnovnih dogodkov v življenju, od rojstva, šolanja, zaposlitve in vse do upokojitve. Posamezne storitve so opisane na zelo razumljiv ter pregleden način in tako uporabnike vodijo skozi postopke, ki jih je potrebno opraviti pri enem ali več organih javne uprave. Pri posameznih storitvah, kjer so te opisane, pa je na voljo tudi vloga oz. obrazec, ki je potreben za to storitev. Državljanji lahko te vloge izpolnijo in oddajo na različne načine. Če jih oddajo elektronsko, je pogoj, da imajo dostop do storitev modula Moja E-uprava in imeti morajo nameščeno kvalificirano digitalno potrdilo slovenskih izdajateljev.

»Ministrstvo za javno upravo si prizadeva, da bi bil portal E-uprava portal vseh državljanek in državljanov Republike Slovenije, zato je prilagojen tudi gluhih in naglušnim, slepim in

slabovidnim ter nekaterim drugim ranljivim skupinam. Seveda pa je namenjen tudi naprednim uporabnikom, ki bodo portal uporabljali na mobilnih napravah.« (MJU, 2016).

5.3 E-UPRAVA V LOKALNI SAMOUPRAVI V SLOVENIJI

Tako kot na vseh področjih je tudi na področju lokalne samouprave potekal razvoj in uvajanje e-uprave kot elektronski način poslovanja. Organizacije, ki so se odločile, da bodo uvedle e-upravo, so morale najprej nabaviti računalniško opremo, ki je bila potrebna za uspešno elektronsko poslovanje. Sodobne tehnologije namreč omogočajo lažje sodelovanje med občinsko upravo ter fizičnimi in pravnimi osebami, učinkovito komunikacijo znotraj občinske uprave in izboljšajo dostop do informacij. V sredini devetdesetih let dvajsetega stoletja so slovenske občine začele uvajati nove informacijske tehnologije ter uporabljati elektronsko pošto in svetovni splet za prenos informacij. Proti koncu devetdesetih let so nekatere izmed njih že intenzivno uporabljale elektronsko poslovanje, tako znotraj organizacije, kot v komunikaciji z okoljem (Vintar in drugi, str. 428).

Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti navaja tri skupine, med katerimi se izvaja e-poslovanje v javni upravi:

- politična funkcija,
- upravna funkcija,
- in občan/državljan.

Za uresničitev enotne vizije javne uprave morajo biti upoštevani interesi vseh treh skupin. Na ta način bodo realizirani vsi trije elementi, ki skupno sestavljajo e-upravo, kot prikazuje naslednja slika (Strategija za uvajanje elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti 2003, 254).

Slika 3: Prikaz e-storitev, e-demokracije in e-administracije v občini



Vir: Strategija za uvajanje elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (2003, str. 254)

5.4 NAČELO RAZVOJA E-UPRAVE PO KONCEPTU ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV

»Usmerjenost k uporabnikom storitev (običajno so to občani in podjetja) je ena izmed najpomembnejših elementov reforme javne uprave, kot tudi razvojnih usmeritev e-uprave. Njen glavni cilj je oblikovati storitve uprave po meri njenih uporabnikov in ne na podlagi potreb in strukturiranosti uprave (Virant in Grad, 2004, str. 81)«.

Življenjski dogodek obsega vse storitve in storitvam pripadajoče procese, ki so potrebni za rešitev uporabnikovega problema. Tako se pri tem posamezne storitve v okviru življenjskih dogodkov povežejo, v najboljšem primeru pa integrirajo v enotno storitev po načelu »vse na enem mestu«. Uporabniki dobijo s tem predvsem razumljiv in doumljiv način podajanja informacij in storitev: uporabniku razumljiv jezik, prijazna oblika, struktura, navigacija in celovitost podatkov ter storitve, vezane na ŽD. Poleg tega pa tudi enoten in enostaven dostop do vseh storitev, ki jih uporabnik potrebuje na enem mestu, da mu ni več potrebno od ustanove do ustanove oz. institucije, da uredi določeno zadevo. Kot npr. v primeru preselitve občana iz enega kraja v drug kraj in je potrebno potem spremeniti naslov stalnega prebivališča, zamenjati osebne podatke, premestiti telefonski priključek, TV naročnino, sporočiti spremembo naslova na banko, zavarovalnico, šolo, službo itd. V tem primeru mora za vsakega od teh storitev izpolniti svoj obrazec, z načelom razvoja e-uprave po konceptu življenjskih dogodkov pa bi se to uredilo vse na enem mestu (Virant in Grad, 2004, str. 82).

»Uresničitev teh ciljev bi, poleg prenove procesov, zahtevala tudi bistvene spremembe v organiziranosti uprave. Te spremembe zahtevajo politično pripravljenost in veliko strokovnega dela, zato so izjemno težko ali pa samo dolgoročno uresničljive (Virant in Grad, 2004, str. 82)«.

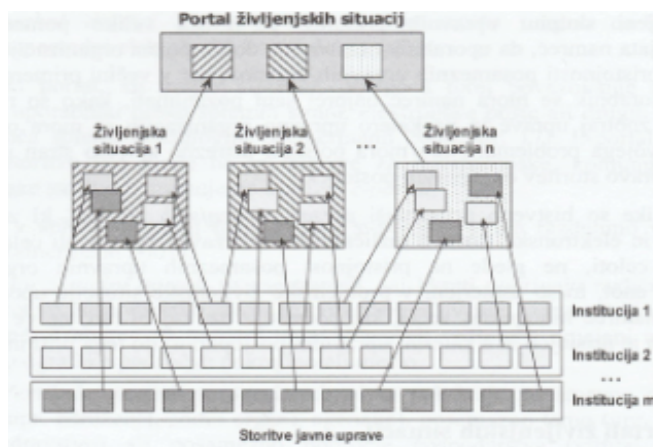


Vir: Privzeto iz Virant in Grad (2004, str. 83)

Neposreden dostop do storitev javne uprave in pripadajočih procesov zagotavljajo portali življenjskih situacij. Skozi enotno vstopno točko so dosegljive relevantne informacije (o vladnih programih, zakonodaji, možnostih, pravicah in obveznostih, upravnih organih in institucijah ter odgovornih osebah), ustrezni obrazci in programske rešitve. Torej so portali življenjskih situacij zasnovani kot »navidezna« uprava na enem mestu, z namenom premagati kompleksnost upravnih organov in institucij ter njihovih medsebojnih povezav. Vse storitve, potrebne za rešitev posamezne življenjske situacije, združuje portal, ne glede na institucije javne uprave ali celo na družbene sektorje, ki te storitve zagotavljajo (Virant in Grad, 2004, str. 85).

Primer ŽS je npr. »gradim hišo«. Ta zahteva sodelovanje vsaj treh družbenih sektorjev, in sicer: zasebnega (občani), gospodarstva (npr. podjetja za posredovanje nepremičnin, gradbenega dovoljenja ipd.) ter javne uprave (izdaja gradbenega in lokacijskega dovoljenja ipd.). Torej lahko ŽS obravnavamo kot eno samo kompleksno storitev.

Slika 5: Način združevanja storitev uprave v življenjske situacije



Vir: Privzeto iz Virant in Grad (2004, str. 86)

»Portal ŽS ločimo v dve skupini, in sicer:

- PASIVNI PORTAL ŽIVLJENJSKIH SITUACIJ

Zasnovan je na podrobno strukturirani hierarhiji področij in ŽS. Sistem uporabniku omogoča, da izbere področja in podpodročja ter ga tako privede do določene ŽS. Ko jo uporabnik izbere, mu ponudi pripadajoče storitve, ne glede na to, ali jih uporabnik za rešitev ŽS dejansko potrebuje ali ne. Pri tem obstaja nevarnost, da je teh storitev za določenega uporabnika preveč ali premalo.

- AKTIVNI PORTAL ŽIVLJENJSKIH SITUACIJ

Zasnovan je na aktivnem dialogu z uporabnikom. Osrednji del portala je sistem znanja. To je programska rešitev, ki uporablja določeno znanje in mehanizme sklepanja za rešitev določenega problema. Tak sistem v okviru portala ŽS uporablja strukturo odločitev, ki je

vgrajena v samo ŽS, da oblikuje ustrezna vprašanja. Ta uporabniku omogoči določiti in rešiti njihov problem. Na tak način sistem vodi uporabnika skozi določeno ŽS, uporabnik pa postane aktivni partner v celotnem procesu reševanja problema (Virant in Grad, 2004, str. 86)«.

5.5 E-UPRAVA IN TEHNOLOGIJA

5.5.1 SPLETNE STRANI

Razvoj nove tehnologije in svetovnega spleta je način dela v poslovnem svetu močno spremenil. Nove tehnologije omogočajo hiter in enostaven dostop do ogromne količine podatkov in informacij. Velike količine informacij, ki so na voljo, in vse večja obremenjenost posameznikov, so povzročile nastanek portalov, ki omogočajo hiter in enostaven dostop do želenih vsebin. Hkrati pa internet omogoča uporabnikom pridobivanje informacij z velikimi prihranki časa in hkrati poenostavlja nakup izdelkov oz. storitev (Bandyopadhyah, 2001).

Spletni portal je stran, ki služi kot vstopna točka ali glavna vstopna točka. Zagotavlja (vsaj) štiri osnovne storitve:

- splet,
- elektronsko pošto,
- povezave do drugih povezanih mest in
- prilagojene vsebine.

Vsebuje pa lahko tudi druge storitve, kot so klepetalnice, seznam registriranih uporabnikov članov, brezplačno prenašanje ipd. Portali, kot so AOL, MSN, NetCenter, Yahoo imajo prihodke iz članarin in/ali s prodajo oglasnega prostora na svojih spletnih straneh. Včasih zasledimo tudi uporabo izrazov, kot sta portal spletnih strani (Businessdictionary, 2014).

Glavna naloga portala je uporabniku čim hitreje ponuditi želeno informacijo ali storitev. Portal predstavlja neke vrste prehod v internet in služi uporabniku kot vstopna točka do informacij. Portal deluje kot informacijsko in funkcionalno središče. Povezuje razne vrste informacij, aplikacij ter interne in eksterne informacijske storitve v neko zvezo, ki različnim uporabnikom omogoča različne načine dela (Heričko, 2003).

Spletna stran oz. spletni portal je mesto, na katerem uporabnik dobi informacije in informacijske storitve, in sicer: forumi, iskalniki, razne aplikacije in komercialne ponudbe. Spletni portali predstavljajo potencialnim odjemalcem okolje, s pomočjo katerega spoznajo podjetje, pregledujejo izdelke in storitve itd. (Yang idr., 2005).

Osnovni namen spletnega portala oz. spletne strani je, da z uporabo različnih funkcij uporabniku ponudi neko korist. Vsak spletni portal ima določeno stopnjo funkcionalnosti. To je prikaz, kaj in katere funkcije spletni portal omogoča uporabniku. Spletno mesto je funkcionalno, če opravlja funkcijo, ki jo uporabnik od spletnega mesta pričakuje in je zanj koristna (Kuniavsky, 2003).

Zaradi vsesplošne uporabnosti pa se portali med seboj močno razlikujejo. Meril, po katerih **delimo portale**, je veliko.

Med najpomembnejše kriterije uvrščamo (Kohne, 2010, str. 4):

- usmerjenost ali doseg portala (portali za e-poslovanje, javni portali, organizacijski portali);
- poslovno področje, ki ga portal podpira (področje dobaviteljev, strank, zaposlenih, poslovnih partnerjev);
- vsebino portala, ki je lahko namenjena splošnim uporabnikom, zaposlenim ali stroki.

5.5.2 TEKSTOVNO SPOROČANJE IN MOBILNE TEHNOLOGIJE

Mobilne tehnologije so prenosljive tehnologije, iz leta v leto je njihov razvoj hitrejši, prav tako tudi razsežnost med uporabniki. Uporabnikom med uporabo omogočajo mobilnost.

Razdelimo jih na:

- mobilna oziroma brezžična omrežja,
- mobilne naprave in
- mobilne storitve (Hribar, 2007, str 285).

Na njihov razvoj vplivajo trije glavni dejavniki, in sicer:

- razvoj novih omrežij in omrežnih tehnologij,
- razvoj novih mobilnih naprav in
- želje ter zahteve uporabnikov oziroma trga (Hribar, 2007, str 285).

»Razvoj na področju mobilnih naprav gre v smeri človeku prijaznih uporabniških vmesnikov, hitrega prenosa podatkov in univerzalnih komunikacijskih naprav, ki bodo uporabnikom omogočale neposredno komunikacijo z drugimi uporabniki in pisarniškimi ter gospodinjstskimi napravami. Storitve bodo vedno bolj personalizirane, kar pomeni, da bodo funkcije in vsebine prirejene vsakemu uporabniku posebej. V bližnji prihodnosti lahko pričakujemo inteligentne mobilne naprave, ki se bodo znale prilagajati trenutnemu okolju, situaciji in uporabnikovim željam. Uporabniški vmesniki bodo omogočali čim bolj naravno upravljanje mobilnih naprav in dostop do informacij ter storitev, na primer z glasom ali gibanjem« (Hribar, 2007, str 285).

Danes vse več ljudi uporablja pametne telefone.

Na pametnem telefonu uporabnik narediti praktično vse, kar opravi lahko tudi z osebnim računalnikom: komunicira, išče, nakupuje, plačuje, igra, bere, se zabava itd. Za izvajanje teh opravil uporabniki uporabljajo posebno razvito programsko opremo, ki se izvaja na njihovih mobilnih napravah. Glavna značilnost večine opreme je izjemna uporabniška izkušnja, izkoriščanje vseh zmožnosti naprave, ki še dodatno poveča enostavnost in uporabnost mobilnih naprav (InfoSCR, 2012).

Pristop uvedbe strategije upravljanja pametnih telefonov temelji na približevanju produktivnosti zaposlenih in hkrati ustrezni zaščiti na način, ki upravlja naprave, aplikativne rešitve in podatke na pametnih mobilnih napravah. Vsako podjetje potrebuje v mobilni strategiji predvideti ustrezne rešitve za upravljanje mobilnih naprav, ki bi lahko zagotavljale varnost ter zasebnost tako zaposlenim kot podjetju (Majdi, 2013).

Tekstovno sporočanje

Napredujoče prednosti v komunikacijski tehnologiji so nam omogočile, da pošljemo ali sprejemamo digitalne slike, zvočna sporočila, video posnetke in še veliko več stvari, kar je bila kar velika novost. Leta 1992 je bilo poslano prvo sporočilo, in sicer iz računalnika na mobilni telefon. Imelo je čisto preprosto besedilo – Vesel božič. V roku enega leta je Nokia izdala prvi telefon, ki je vseboval tudi možnost SMS-sporočanja. Leta 1995 so v Ameriki poslali v povprečju 0,4 SMS-sporočila na mesec, ta številka pa se je leta 2011 povišala na neverjetnih 357 SMS-sporočil na mesec. SMS-sporočila pa so prvič številčno prehitela telefonske klice leta 2007.

Sms sporočanje je ostalo najbolj popularna mobilna podatkovna pomoč po celem svetu. Preko 74 % ljudi, ki so imeli telefone, so aktivno uporabljali tudi SMS-sporočanje. V današnjem času si težko predstavljamo svet brez sodobnih prednosti in komunikacijske tehnologije. Veliko je tudi možnosti pošiljanja neskončnih količin poceni in brezplačnih sporočil. Tradicionalno SMS-sporočanje nam omogoča, da se lahko pogovarjamo s komerkoli, kjerkoli in kadarkoli (The international calling guide, 2011).

5.5.3 SOCIALNA OMREŽJA

Pojem spletna socialna omrežja obsega v najširšem pomenu vsako spletno stran, na kateri lahko uporabniki pridobivajo nove stike z drugimi uporabniki in komunicirajo z njimi. Med socialna omrežja tako spadajo najrazličnejše spletne storitve, od blogov pa vse do portalov za objavljanje slik. Internetna socialna omrežja označujejo spletne storitve, ki so namenjene širjenju oziroma pridobivanju človekovega socialnega kapitala v poslovnem ali privatnem življenju (Huber, 2007).

Socialna ali družbena omrežja so spletne strani, aplikacije ali strani, ki gradijo in odražajo socialne odnose med ljudmi ali socialne mreže, ki imajo tako npr. skupne aktivnosti in/ali interese.

Te spletne strani oz. aplikacije posameznikom omogočajo:

- ustvarjanje seznama uporabnikov, s katerimi so povezani,
- oblikovanje javnega ali delno javnega profila znotraj omenjenega sistema,
- raziskati in pregledati njihove sezname povezav in pretokov ter povezav drugih znotraj sistema (Danah, 2007).

Pri spletnih socialnih omrežjih gre za uporabo različnih orodij za povezovanje s posamezniki in skupinami. Strani spletnih socialnih omrežij omogočajo uporabnikom deljenje idej, aktivnosti, dogodkov in interesov znotraj svojih individualnih omrežij –

zagotavljajo sredstva za interakcijo med uporabniki preko interneta (elektronska pošta, takojšnje sporočanje), »brez konvencionalnih omejitev materialnih resursov, bližine in začasnosti. Socialno omrežje vključuje relativno stabilne vezi, ki jih posameznik vzdržuje z lastnim socialnim okoljem.« (Iglič, 2001).

Med seboj se spletna socialna omrežja razlikujejo po namenu uporabe, ciljnih uporabnikih in po drugih lastnostih. Ena so namenjena vsem uporabnikom, druga pa le specifičnim skupinam. Gre lahko za povezovanje na podlagi enakih verskih, etičnih, političnih ali drugačnih prepričanj, ravno tako pa se lahko povezujejo tudi pripadniki določenega geografskega področja ali jezikovne skupine (Boyd in Ellison, 2007). Spletna socialna omrežja bi lahko glede na namen uporabe razdelili v dve skupini, in sicer prvo skupino predstavljajo omrežja, namenjena druženju in zabavi, drugo pa poslovno orientirana spletna socialna omrežja (Huber, 2007).

6 PREDLOG REŠITVE

6.1 OKOLJE REŠITVE: KRAJEVNA SKUPNOST HINJE IN OBČINA ŽUŽEMBERK

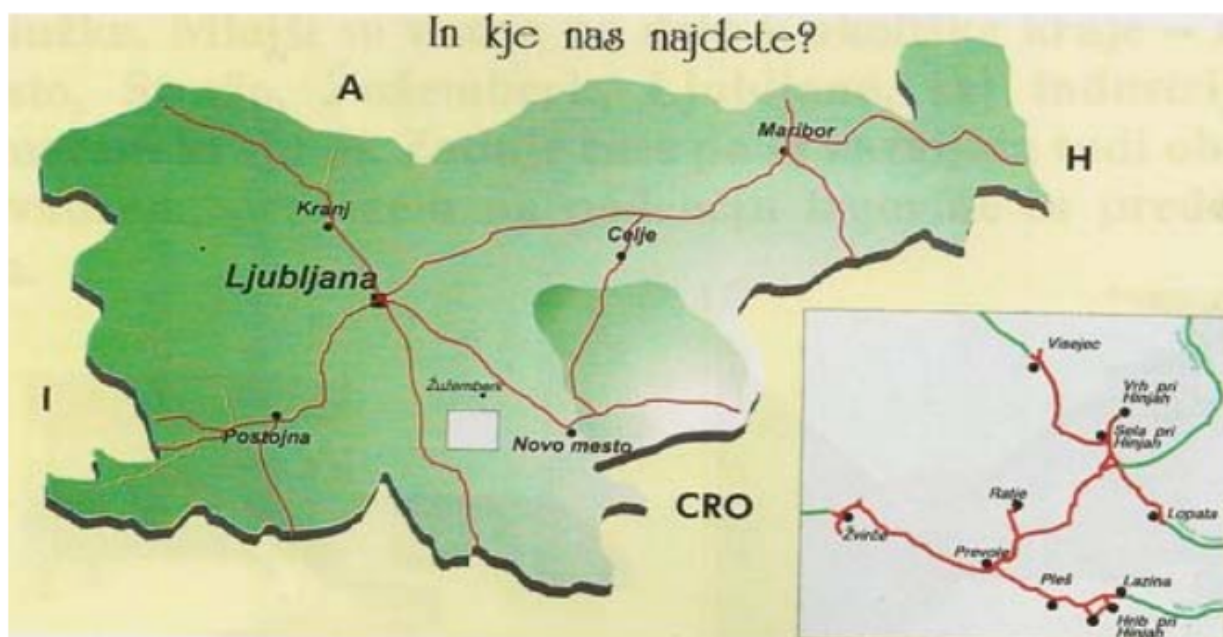
V diplomskem delu bomo raziskali področje Krajevne skupnosti Hinje v okviru občine Žužemberk.

Občina Žužemberk zavzema vzhodni del Suhe Krajine. Središče občine in celotne Suhe krajine je Žužemberk. Okolje naše raziskave zajema del občine Žužemberk, in sicer Krajevno skupnost Hinje.

Krajevna skupnost Hinje leži v jugovzhodnem delu Slovenije, natančneje v zahodnem delu Suhe Krajine. Obsega enajst vasi: Hinje, Prevole, Žvirče, Ratje, Sela, Vrh, Visejec, Lopata ter zaselki Pleš, Lazina in Hrib (Gliha, Kocjančič idr., 2010).

»Pred letom 1999, ko je bila ustanovljena občina Žužemberk, je KS Hinje spadala pod občino Novo mesto, upravna enota pa je še danes tam. Na Hribu pri Hinjah je sedež krajevne skupnosti, pogodbeni pošta, trgovina in gostilna Krnc. V Hinjah stoji farna cerkev, ki je posvečena Marijinemu oznanjenju. Vrtec in osnovno šolo otroci obiskujejo na Prevolah, naprej pa se izobražujejo v Novem mestu ali Ljubljani. Zaposleni dnevno migrirajo v Stražo, Novo mesto, Ivančno Gorico, Grosuplje, Videm Dobropolje in Ljubljano. Po drugih vaseh trgovin in ostalih javnih institucij ni, tako da so ljudje odvisni od lastnih prevoznih sredstev.« (O Hinjah, 2016).

Slika 6: Karta Krajevne skupnosti Hinje



Vir: spletna stran O Hinjah (2016)

Največ prebivalcev, kar 1900, je KS Hinje štela leta 1890. Po tem letu se je začelo naglo upadanje prebivalstva. Vas Hinje, ki je centralna med ostalimi vasmi v KS Hinje, je ob zadnjem popisu štela 67 prebivalcev. Skupaj z ostalimi vasmi sta bila ob popisu leta 2002 prešteta 702 prebivalca. Največ, kar 152, jih je bilo v vasi Žvirče, 102 prebivalca na Visejcu, 96 na Prevolah in 86 na Lopati. Ob popisu je bilo najmanj prebivalcev v Lazini, in sicer 21, samo štiri prebivalce več je štel Pleš.

Po zadnjih podatkih se je trenutno število prebivalstva KS Hinje zmanjšalo na vsega skupaj 650 prebivalcev.

6.2 MODEL INFORMACIJSKE REŠITVE

6.2.1 PREDLOG UPORABLJENE TEHNOLOGIJE ALI KOMBINACIJE LE-TEH

V diplomskem delu smo na podlagi anketnega vprašalnika raziskali oz. povprašali krajane KS Hinje, koliko bi jim bilo pomembno, če bi jim omogočili, da bi se lahko posluževali informacij o javnih storitvah po konceptu življenjskih dogodkov na enem mestu. Da jim ne bi bilo več potrebno od ustanove do ustanove oz. od ene spletne strani na drugo, ampak bi vse to dobili enostavno na enem mestu. Tako bi jim prikrajšali in malo olajšali že tako natrpan vsakdan.

Naš predlog te rešitve je, da bi ustvarili model ponudb e-informacij o javnih storitvah po konceptu življenjskih dogodkov, situacij oz. da bi posodobili spletno stran KS Hinje tako, da bi jo nadgradili, saj je, kot vemo, trenutno na spletni strani KS Hinje le nekaj malo podatkov, ki so bolj pomembni oziroma bolj zanimivi za turiste, kot pa za same krajane KS Hinje.

Spletno stran KS Hinje bi nadgradili s podatki oz. pomembnimi informacijami o javnih službah po konceptu življenjskih dogodkov, npr. o:

- avtobusnem voznem redu in relacijah,
- uradnih urah Občine Žužemberk in kontaktnih podatkih (telefon, naslov),
- delovnem času posameznih zdravnic na Zdravstveni postaji Žužemberk in kontaktnih podatkih (telefon, naslov),
- delovnem času lekarne v Žužemberku in kontaktnih podatkih,
- delovnem času pogodbene pošte v Hinjah in kontaktnih podatkih,
- podatkih v zvezi s komunalnimi storitvami, kot so morebiten izpad električnega toka in zaprtje vode.

Spletno stran KS Hinje bi posodobili tako, da bi poleg obstoječih podatkov na spletni strani dodali še podatke oz. tako imenovane »ikone«, kjer bi bila jasno razvidna posamezna življenjska situacija oz. dogodek, kamor bi krajani za določen življenjski dogodek kliknili, tam pa bi jim navedlo »povezave« do določene spletne strani. Npr. življenjska situacija »ZBOLEL SEM« in bi potrebovali podatke o obratovalnem času posamezne zdravnice v Zdravstveni postaji Žužemberk ali morebiti obratovalnem času lekarne itd. Tako bi s pomočjo »povezave« krajane oz. uporabnike popeljalo s pomočjo spletne povezave na

točno določeno oz. iskano spletno stran, kjer bi krajan dobil vse potrebne informacije in bil tako najhitreje obveščen o vsem potrebnem.

Izdelali pa bi tudi Facebook stran KS Hinje, kamor bi objavljali informacije in uporabniki bi jim lahko sledili. Na spletni strani bi omogočili tudi, da bi se ljudje na posamezni povezavi prijavili, da bi vse te podatke dobivali na e-pošto, Twiter ali se morebiti prijavili na SMS-sporočilo ipd. o določenih pomembnih informacijah oz. za tiste informacije oz. podatke, ki bi se za vsakega izmed uporabnikov zdeli pomembni. Npr. da bi po SMS-u bili obveščeni o izpadu električne energije ali zaprtju vode. Krajanom so sedaj o takšni stvari obveščeni po vaseh na oglasnih deskah in veliko jih tega niti ne spremlja. Če pa bi omogočili takšen način posredovanja podatkov, bi po mojem mnenju ljudem zelo olajšali in omogočili manj stresno in lažje življenje skozi vsakdan.

Prednosti, ki bi jih prinesel model ponujanja informacij o javnih storitvah, po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti:

- vse potrebne podatke o osnovnih javnih službah oz. javnih storitvah bi občani pridobili na enem mestu,
- občanom oziroma krajanom ne bo treba do vsake posamezne javne službe oz. ustanove, kjer se izvaja posamezna javna služba oz. javna storitev, za pridobitev osnovnih podatkov (npr. o delovnem času, kontaktnih podatkih),
- s tem bi si v veliki meri prihranili čas,
- prav tako bi bili bolj na tekočem o nujnih informacijah na enem mestu – morebitnih hitrih spremembah izpada električnega toka, zaprtju vode, delovnem času itd.;
- pomembni podatki za posamezen življenjski dogodek so zbrani na eni spletni strani; ni potrebno več iskanje po več spletnih straneh, ampak so vsi podatki zbrani na eni sami strani.

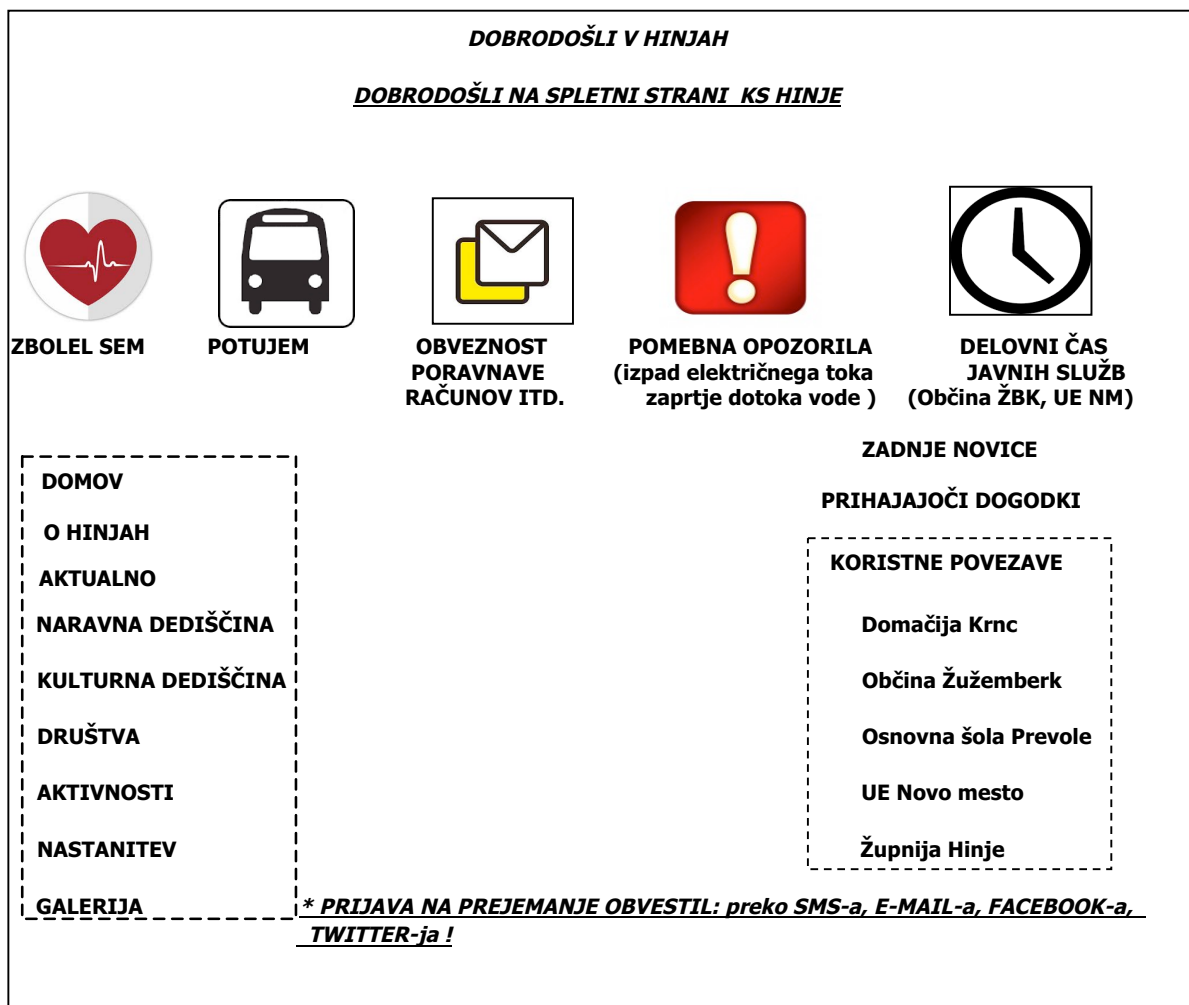
6.2.2 ORGANIZACIJSKI MODEL VZPOSTAVITVE IN VZDRŽEVANJA REŠITVE

Za vzpostavitev in vzdrževanje prenovljene spletne strani KS Hinje ter ureditev FB strani bo skrbel trenutni urednik spletne strani, ki delo opravlja prostovoljno. Za promocijo prenovljene spletne strani bo poskrbela predsednica Krajevne skupnosti Hinje z njihovimi prihranki. Izdelala bo letake, ki jih bo nato lokalni pismonoša razdelil po vaseh (hišah) in s tem seznanila krajane o spremembi, da bodo ljudje začeli spletno stran tudi uporabljati.

Urednik spletne strani bo dvakrat mesečno oziroma po potrebi pregledal spletno stran in informacije na njej, če so morebiti kakšne spremembe. Spremljal bo nujne informacije, kot so izpad električne energije ali zaprtje vode in to objavljati na spletni strani in Facebook strani.

6.2.3 TEHNIČNI MODEL VZPOSTAVITVE IN VZDRŽEVANJA REŠITVE

Slika 7: Shema modela prenovljene spletne strani – 1. del

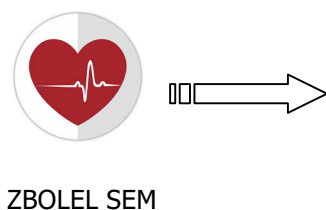


Vir: lasten

Ko bodo krajani kliknili na posamezno ikono, se jim bodo izpisale naslednje informacije oz. podatki:

Slika 8: Shema prenovljene spletne strani – 2. del

Primer za ŽS »ZBOLEL SEM«



ZDRAVSTVENA POSTAJA ŽUŽEMBERK

SEZNAM ZDRAVNIKOV ZP ŽUŽEMBERK

ROPRET Zdenka, dr. med. spec. spl. med.

<http://zd-nm.si/splona-ambulanta-zp-uemberk-ropret-zdenka-drmed>

DULAR Nežka, dr. med. spec. spl. med.

<http://zd-nm.si/splona-ambulanta-zp-uemberk-dular-neka-drmed>

ŽAGAR ARKAR Nataša, dr. med. spec. spl. med.

<http://zdravniki-zobozdravniki.net/Clan/Natasa-ZAGAR-ARKAR-810>

LEKARNA ŽUŽEMBERK

<http://www.moja-lekarna.com/t-delovni-cas.aspx>

Vir: lasten

Ostale življenjske situacije bodo podane ravno tako, kot je prikazano na primeru ŽS »ZBOLEL SEM«. Navedene bojo povezave, ki bodo krajane vodile na spletno stran, saj bodo le tako podatki oz. informacije pravilne, vse pa bodo lahko storili z ene spletne strani, spletne strani KS Hinje.

Slika 9: Obstoječa spletna stran KS Hinje



Vir: spletna stran KS Hinje (2016)

6.2.4 FINANČNI MODEL REŠITVE

Glede finančnega stališča za uresničitev modela oziroma posodobljene spletne strani večjih denarnih stroškov ne bi imeli. Stran bi še naprej urejal oz. uredil dotedanji urejevalec oz. skrbnik spletne strani KS Hinje, ki to delo opravlja prostovoljno. Obseg dela bi se sicer malo povečal, saj bi sedaj na spletni strani imeli malo več podatkov, ki jih bo potrebno spremljati in urejati ob morebitnih občasnih spremembah.

Prejemanje obvestil po SMS-sporočilih, na katera bi se ljudje lahko prijavili na spletni strani, bi zaračunali po ceniku storitev posameznega mobilnega operaterja, če bi se seveda ljudje za ta način prejemanje opozoril oz. obvestil odločili.

Da pa bi krajanе seznanili z novostmi prenovljene spletne strani KS Hinje in s ponudbo letake, bi v ta namen izdelali letake, ki bi jih pismonoša razdelil po vaseh (hišah). Kar se tiče financ, bi za to poskrbela Krajevna skupnost Hinje s predsednico na čelu, ki bi to uredila prostovoljno, s prihranki krajevnе skupnosti.

7 EMPIRIČNA RAZISKAVA

7.1 UPORABLJENA METODOLOGIJA

V diplomskem delu smo poizkušali s pomočjo anketnega vprašalnika raziskati področje Krajevne skupnosti Hinje. To je majhna krajevna skupnost z malo prebivalci in smo zato v diplomskem delu raziskali oz. analizirali, kako bi prebivalcem omogočili dostop do ustreznega nabora informacij na ustrezen način. Najboljši način je torej s primerno informacijsko tehnologijo (spletna stran, SMS-sporočanje, socialno omrežje) z vidika javnih služb oz. njihovih storitev, glede pomembnih informacij oz. obvestil, kot so kontaktni podatki, delovni čas itd. S tem bi olajšali življenje krajanov.

Ciljno skupino, na kateri je bila izvedena raziskava, je predstavljalo 70 krajanov Krajevne skupnosti Hinje.

Anketni vprašalnik vsebuje 12 vprašanj, na katera so krajanje odgovarjali anonimno. Raznesla sem jih od vrat do vrat, krajanje pa so jih reševali pisno. Vsa vprašanja, ki so zajeta v vprašalniku, so zaprtega tipa, kar nam omogoča lažjo in preglednejšo analizo podatkov.

Pred začetkom anketiranja smo izvedli pilotno študijo na manjšem vzorcu, da smo ugotovili, ali so vprašanja in odgovori ankete zastavljeni na način, ki ponuja dovolj jasna vprašanja in dovolj velik spekter možnih odgovorov (v primeru zaprtega tipa vprašanj).

Po končani pilotni študiji smo ugotovili, da so vprašanja dovolj jasna in anketirani nanje brez problema odgovarjajo, na kar smo začeli z ostalim anketiranjem krajanov KS Hinje.

Podatke, ki smo jih pridobili z odgovori na anketo, smo nato statistično obdelali s pomočjo dveh računalniških programov – SPSS in Microsoft Excel ter jih tudi grafično in opisno prikazali.

Anketni vprašalnik smo razdelili na tri sklope.

Prvi oz. uvodni del vprašalnika zajema 3 demografska vprašanja, ki so splošna: spol, starost in izobrazba.

V drugem delu vprašalnika (vprašanja od 4 do 6) so morali anketiranci na podlagi vrednostne lestvice oceniti, v kolikšni meri uporabljajo oziroma ali sploh poznajo določeno IT za iskanje osnovnih informacij (delovni čas, kontaktni podatki itd.).

Na podlagi naslednjih vprašanj smo ugotavljali:

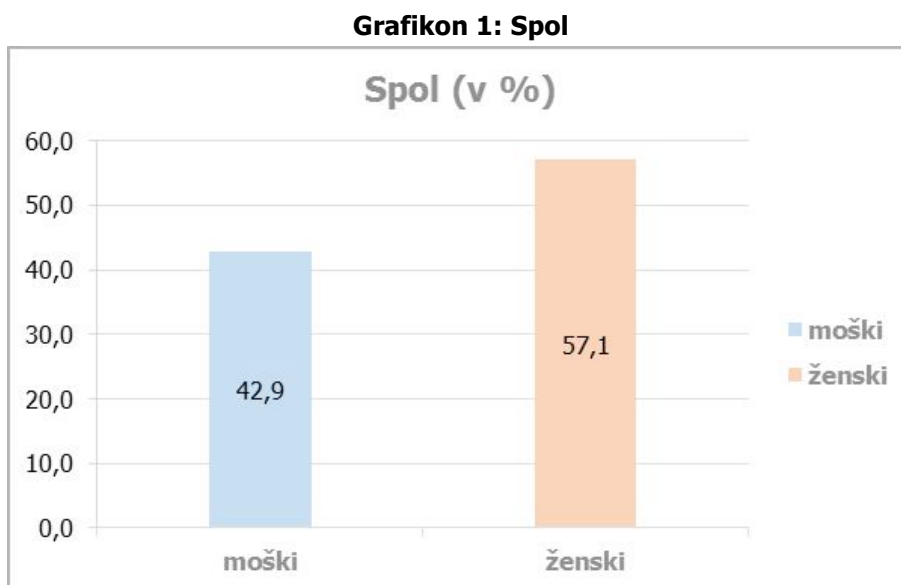
- »Ali pogosto uporabljate internet?«,
- »Katere tehnologije od spodaj navedenih uporabljate?«,

- »Ali se poslužujete interneta za iskanje osnovnih informacij o javnih storitvah (e-poslovanje)?«.

Tretji del anketnega vprašalnika se nanaša na že obstoječo spletno stran KS Hinje. Dve vprašanji sta bolj splošni in se nanašata na spletno stran KS Hinje. Z njima smo želeli ugotoviti, v kolikšni meri krajan poznajo to spletno stran oz. če jo uporabljajo in kako so z njo zadovoljni. Pri teh dveh vprašanjih so se anketiranci morali odločiti in obkrožiti enega izmed možnih odgovorov ter dopisati, če mogoče (še) kaj pogrešajo.

Zadnja štiri vprašanja (od 9 do 12) anketirance na podlagi vrednostne lestvice ali opisnih odgovorov sprašujejo, če bi jim ustrezala prenovljena spletna stran KS Hinje in kaj bi jim koristilo, da bi ta spletna stran vsebovala.

7.2 ANALIZA REZULTATOV ANKETE

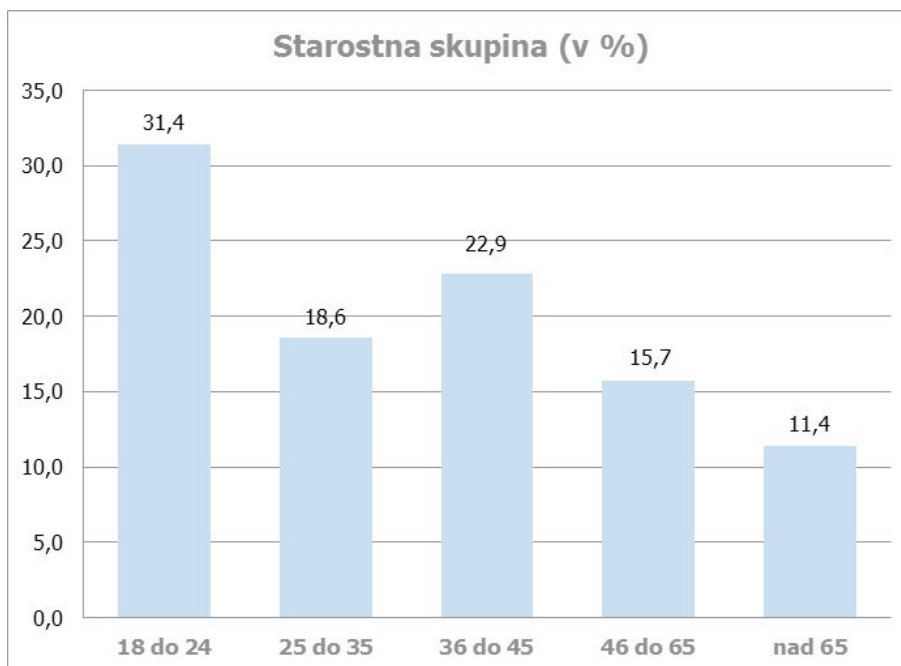


Vir: lasten

V grafikonu 1 je prikazana struktura anketiranih krajanov KS Hinje glede na spol.

V anketi je sodelovalo 70 krajanov Krajevne skupnosti Hinje, od tega je bilo 30 moških in 40 žensk. Populacijo raziskave je torej v večji meri zastopal ženski spol.

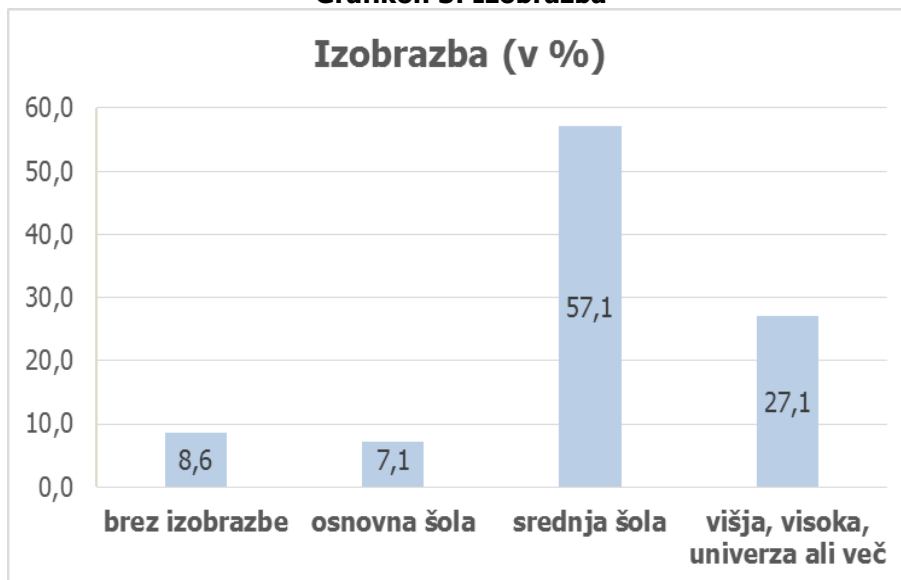
Grafikon 2: Starost



Vir: lasten

Grafikon 2 prikazuje starostno strukturo anketiranih krajanov, ki smo jih razdelili v pet starostnih skupin. Največ anketiranih krajanov je bilo starih med 18 in 24 let, in sicer kar 22, sledili sta starostni skupini od 25 do 35 let in od 36 do 45 let, kjer je bilo vsega 13 anketiranih krajanov, najmanjše število anketiranih pa je bilo v skupini nad 65 let, in sicer le 8.

Grafikon 3: Izobrazba



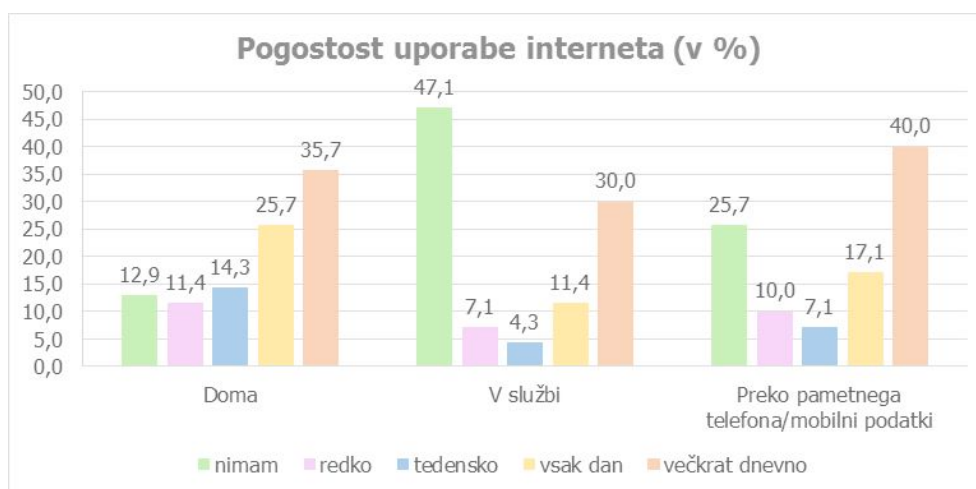
Vir: lasten

Grafikon 3 prikazuje stopnjo izobrazbe anketiranih krajanov KS Hinje.

Največ anketiranih krajanov ima zaključeno srednjo šolo, sledijo jim tisti z zaključeno višjo, visoko ali univerzitetno izobrazbo. Zanimiv podatek je, da je brez izobrazbe 8,6 %

ljudi, in sicer so to skoraj vsi prebivalci, stari nad 65 let, kar nam pove, da obravnavamo področje podeželja, kjer se v preteklosti ni veliko izobraževalo oz. so se le redki.

Grafikon 4: Pogostost uporabe interneta

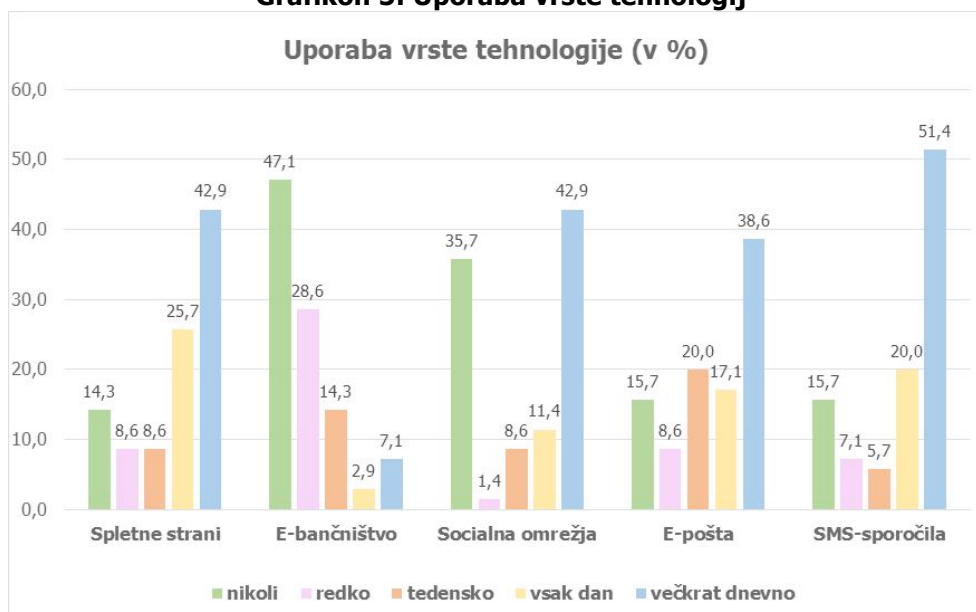


Vir: lasten

Grafikon 4 prikazuje uporabo interneta doma, v službi ali preko pametnega telefona/mobilnih podatkov.

Tu lahko razberemo, da anketiranci večkrat dnevno uporabljajo internet doma in preko pametnega telefona, v službi pa ga večina nima oz. ga uporablja samo v službene namene. Glede na izobrazbo in starost smo tekom raziskave ugotovili, da anketiranci, stari nad 65 let in tudi majhen delež starostne skupine od 42 do 65 let sploh ne uporablja oz. nima interneta.

Grafikon 5: Uporaba vrste tehnologij

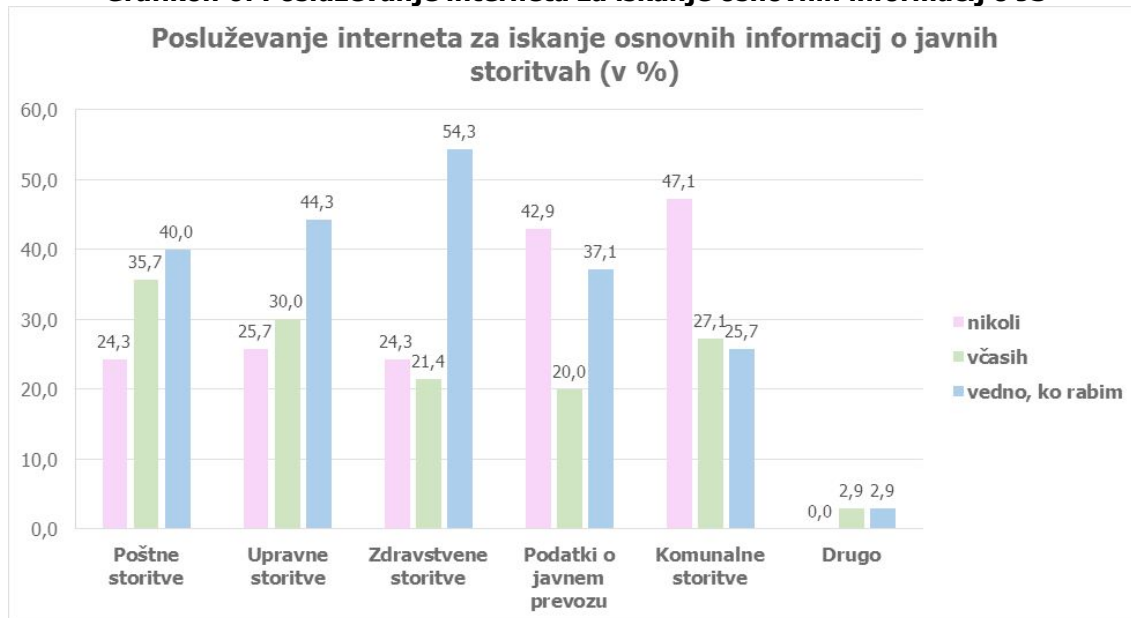


Vir: lasten

Grafikon 5 prikazuje pogostost uporabe določene informacijske tehnologije, ki jo uporabljajo anketirani krajani.

Iz raziskave je razvidno, da se velika večina poslužuje SMS-sporočil, in sicer kar 36 anketirancev, ravno tako večkrat dnevno uporabljajo spletne strani in e-pošto. Zanimiv podatek pa je, da jih velika večina ne uporablja e-bančništva, tisti, ki pa ga, pa ga redko oz. samo takrat, ko ga potrebujejo, to pa je enkrat mesečno. Za iskanje osnovnih informacij, kot je odpiralni čas banke ali npr. kontaktni podatki, se anketiranci poslužujejo iskanja po spletni strani določene banke.

Grafikon 6: Posluževanje interneta za iskanje osnovnih informacij o JS

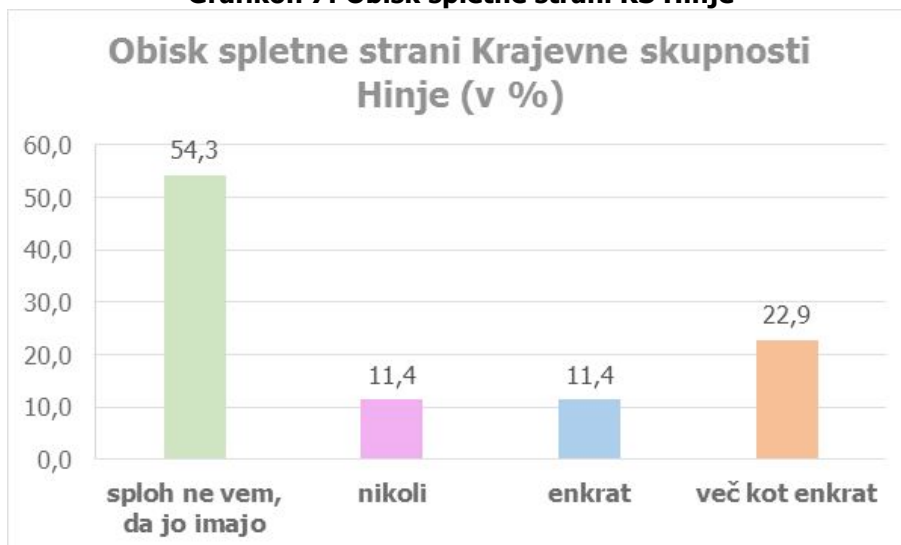


Vir: lasten

Grafikon 6 prikazuje rezultate, v kolikšni meri se anketirani krajani poslužujejo interneta za iskanje osnovnih informacij o javnih storitvah, in sicer o odpiralnem času, kontaktnih podatkih, o izpadu električnega toka ali zaprtju dotoka vode ob morebitnih sanacijskih ali drugih podobnih delih.

Ugotovili smo, da se velika večina anketiranih krajanov poslužuje iskanja teh informacij na internetu, in sicer vedno, ko to potrebujejo. To je delež tistih anketirancev, ki spadajo v prve tri starostne skupine in imajo končano srednjo, višjo, visoko ali univerzitetno izobrazbo, drugi pa se iskanja teh informacij nikoli ne poslužujejo preko interneta. V veliki meri se anketiranci ne odločijo za iskanje informacij o komunalnih storitvah, kot je zaprtje vode ali izpad električnega toka. Zelo majhen delež pa jih je še navedlo, da se poslužujejo iskanja osnovnih informacij o šoli in vrtcu.

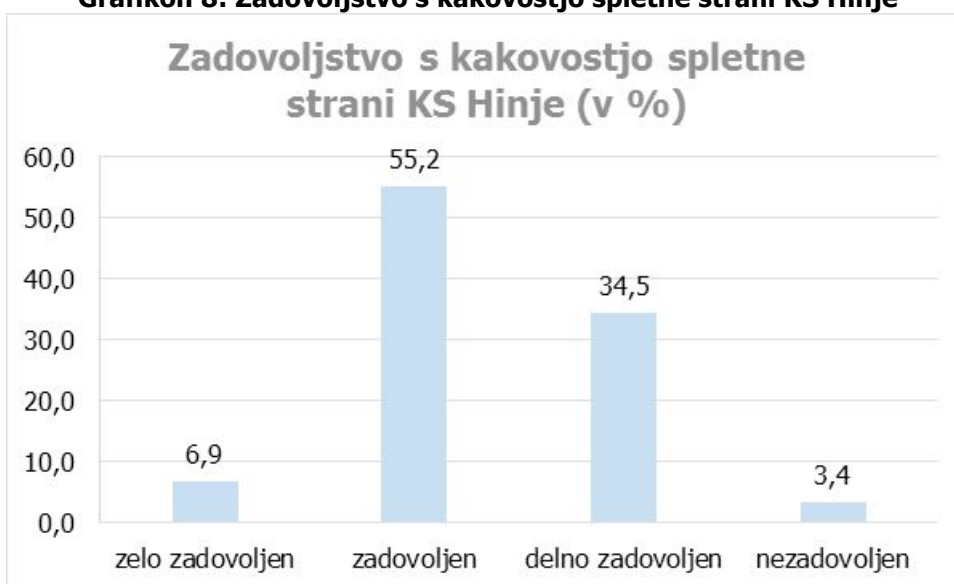
Grafikon 7: Obisk spletne strani KS Hinje



Vir: lasten

Grafikon 7 nam poda informacije o obisku obstoječe spletne strani KS Hinje. Ugotovili smo zelo zanimiv podatek, in sicer da velika večina, kar 54,3 % anketiranih krajanov, sploh ne ve, da ima Krajevna skupnost Hinje svojo spletno stran. Le 22,9 % jih je to spletno stran obiskalo že nekajkrat.

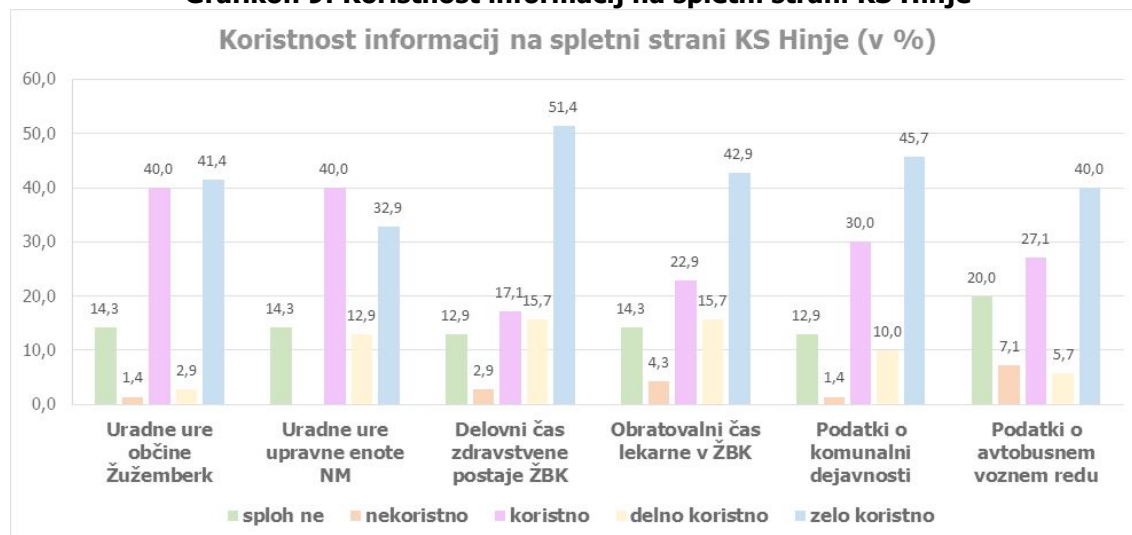
Grafikon 8: Zadovoljstvo s kakovostjo spletne strani KS Hinje



Vir: lasten

Grafikon 8 prikazuje rezultate glede zadovoljstva anketiranih s kakovostjo spletne strani KS Hinje. Kar 55,2 % je zadovoljnih s kakovostjo spletne strani. Poleg tega pa so ob dodatnem vprašanju »Zakaj, kaj (še) pogrešate?« v veliki večini odgovorili, da bi bilo potrebno spletno stran samo še nadgraditi z malo več informacijami za krajanke, saj je trenutna spletna stran zanimiva bolj za turiste, informacij za same krajanke pa ni.

Grafikon 9: Koristnost informacij na spletni strani KS Hinje



Vir: lasten

Grafikon 9 prikazuje koristnost informacij, ki bi jih lahko imeli na novi spletni strani KS Hinje.

Večini anketirancev bi zelo koristilo, da bi osnovne informacije o javnih storitvah, kot so odpiralni čas, kontaktni podatki itd. imeli na eni sami spletni strani, in sicer na spletni strani KS Hinje. Zelo majhen odstotek anketirancev je označil, da bi bile informacije, posredovane na eni sami spletni strani zanje nekoristne, pa še to so odgovorili tisti z nizko izobrazbo in ki spadajo v starostno skupino nad 65 let.

Grafikon 10: Razumljivost oz. ustreznost predvidene strukture spletne strani

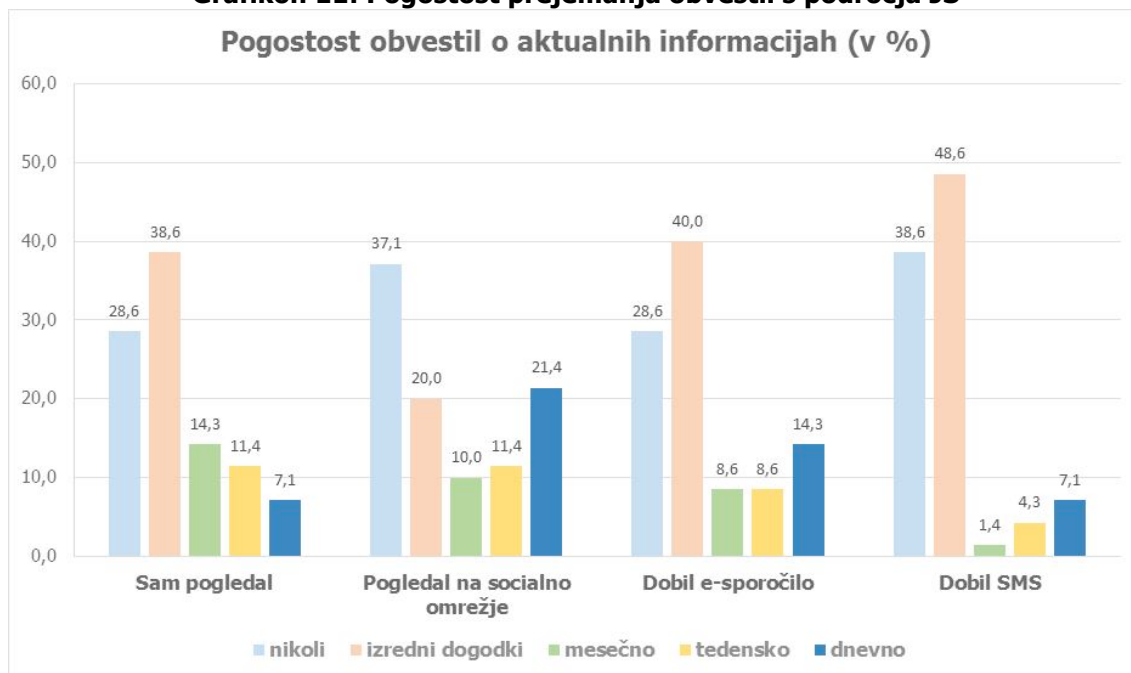


Vir: lasten

Grafikon 10 nam poda informacijo o razumljivosti oz. ustreznosti predvidene strukture spletne strani.

Iz grafa je razvidno, da veliki večini anketiranim, kar 87,1 %, ustreza predvidena struktura spletne strani. Ob dodatnem vprašanju »Zakaj?« jih je večina odgovorila, da je taka struktura spletne strani zelo razumljiva in enostavna, da točno veš, na kaj moraš klikniti, da dobiš iskano informacijo, sličice pa te privabijo in ne rabiš veliko razmišljati. Če povzamemo, bi veliki večini takšna spletna stran zelo ustrezala. Le majhen delež anketiranih, in sicer 12,9 %, se ni strinjal s tako ureditvijo spletne strani. To se kaže v nizki izobrazbi anketiranih in starostni skupini nad 65 let, saj se ti anketiranci niti ne bi posluževali iskanja informacij na internetu, kar smo ugotovili že pri predhodnih vprašanjih.

Grafikon 11: Pogostost prejemanja obvestil s področja JS



Vir: lasten

Grafikon 11 nam poda informacije, kako pogosto bi želeli krajan KS Hinje prejemati informacije o aktualnih dogodkih, in sicer ali bi sami pogledali na spletno stran KS Hinje, pogledali na socialno omrežje, dobili e-sporočilo ali morebiti SMS.

Z raziskavo smo ugotovili, da bi velika večina anketiranih krajanov samo ob izrednih dogodkih (npr. izpad električnega toka ali zaprtje dotoka vode) želela, da bi te informacije dobivali preko e-sporočil ali SMS-sporočil, prav tako pa bi ob izrednih dogodkih tudi sami pogledali na spletno stran ali socialno omrežje.

Grafikon 12: Zaračunavanje SMS-sporočil z informacijami o JS



Vir: lasten

Grafikon 12 nam prikazuje strukturo glede na vprašanje o zaračunavanju SMS-sporočil z informacijami o JS. Tu se razvidno vidi, da bi se jih malo več kot polovica (52,9 %) strinjalo s tem, če bi jim informacije v zvezi z JS zaračunavali. Navedli so, da bi se prijavili na SMS-sporočila samo za informacije, ki bi bile zelo pomembne, npr. za izpad električnega toka ali zaprtje vode, za druge informacije pa bi sami pogledali na prenovljeno spletno stran KS Hinje, kjer bi dobili vse informacije na enem mestu in bi bile brezplačne. 1,2 % anketiranih je odgovorilo z da in ne. Navedli so razlog, da bi za zelo pomembne informacije bili pripravljeni SMS plačati, za druge informacije pa ne, saj menijo, da bi morale biti to brezplačno.

8 SINTEZA UGOTOVITEV

8.1 SINTEZA MODELA

V diplomskem delu smo skušali raziskati problem neustrezne izrabe moderne informacijske tehnologije v lokalnem okolju - področje KS Hinje, ker na podlagi stanja spletne strani na lokalni ravni potencial tehnologije še ni izkoriščen dovolj dobro, zato smo ga želeli raziskati in izboljšati. Da bi bila sedaj spletna stran tudi bolj uporabna za same krajane KS Hinje in ne samo za turiste kot je sedaj.

Spletno stran smo želeli nadgraditi z osnovnimi življenjskimi situacijami in osnovnimi informacijami o javnih storitvah, kot so npr. odpiralni čas in kontaktni podatki pošte, upravne enote, zdravstvene postaje itd., tako da bi krajani vse to dobili na enem mestu s klikom na določeno iskano povezavo.

S pomočjo teorije o javnih storitvah, življenjskih situacijah in IT ter raziskavi, ki smo jo izvedli na področju KS Hinje s pomočjo krajanov, smo prišli do spoznanja, da bi krajanom v veliki meri oz. skoraj v celoti zelo ustrezala predlagana sprememba oz. prenovljena spletna stran KS Hinje. Krajani bi vse osnovne informacije in obvestila, ki jih tako rekoč potrebujejo skoraj vsakodnevno, dobili na enem mestu in bi se jim s tem prikrajšalo nepotrebno iskanje po drugih spletnih straneh.

Rezultati raziskave so naslednji:

- anketiranci se poslužujejo interneta v veliki meri doma in preko pametnega telefona;
- anketiranci večkrat dnevno uporabljajo SMS-sporočila, socialna omrežja (FB), spletne strani, e-pošto;
- anketiranci se poslužujejo iskanja osnovnih informacij o javnih storitvah na spletu (delovni čas, kontaktni podatki itd.): za upravne, poštno, zdravstvene storitve. Za iskanje informacij o zaprtju vode in izpadu električnega toka ter informacijah o javnem prevozu pa se poslužujejo le redki anketiranci;
- velika večina anketirancev sploh ne ve, da obstaja spletna stran KS Hinje;
- tisti anketiranci, ki so že obiskali spletno stran KS Hinje, so z le-to zadovoljni, vendar podajajo mnenje, da bi morala vsebovati več stvari, ki bi bile bolj pomembne za same krajane, ne pa samo informacije, ki so pomembne bolj za turiste;
- anketiranci so v večini mnenja, da bi jim zelo koristilo, če bi na spletni strani KS Hinje imeli na enem mestu podane življenjske situacije z osnovnimi informacijami o javnih storitvah, kot so odpiralni čas, kontaktni podatki ter pomembna obvestila za nemoteno življenje, kot so obvestila o pravočasnem izpadu električnega toka, zaprtju vode ipd.;
- predlagana struktura spletne strani anketirancem ustreza, saj menijo, da slikovni prikaz omogoča razumljivo in enostavno iskanje informacij, ki bi jih v danem trenutku potrebovali;

- velika večina anketiranih krajanov samo ob izrednih dogodkih (npr. izpad električnega toka ali zaprtje dotoka vode) želi, da bi te informacije dobivali preko e-sporočil ali SMS-sporočil, prav tako pa bi ob pomembnih dogodkih tudi sami pogledali na spletno stran ali socialno omrežje;
- glede zaračunavanja SMS-sporočil pri pomembnih obvestilih pa so anketiranci deljenega mnenja. Skoraj polovica se jih strinja in polovica ne strinja, da bi jih zaračunavali. Menijo, da bi za pomembna obvestila, kot je npr. izpad električnega toka ali zaprtje vode ob morebitnih delih bili pripravljeni plačati SMS-sporočilo, za druga obvestila pa ne.

Tu je potrebno le poudariti, da smo tekom raziskave ugotovili, da bi prenovljena spletna stran ustrezala večini krajanov, razen starejši populaciji, saj, kot smo ugotovili, ti nimajo niti interneta, ga ne znajo uporabljati in se tudi nikoli ne poslužujejo iskanja teh informacij na takšen način. Če pa gledamo s stališča mladih oz. starostne populacije do 65 let, se skoraj vsi poslužujejo iskanja informacij na ta način, da na spletu poiščejo informacije o odpiralnem času ali morebiti kontaktnih podatkih v zvezi z javno storitvijo, namesto da bi se zastonj vozili od ustanove do ustanove.

8.2 POTRDITEV HIPOTEZ

Zasledovali smo **hipotezo 1**: Prebivalcem bi najbolj odgovarjalo, če bi spletno stran KS Hinje nadgradili z ustreznimi podatki o javnih storitvah (npr. o uradnih urah oz. delovnem času, kontaktnih podatkih itd.) in **hipotezo 2**: Podajanje informacij s področja prevoza, zdravja, vode, elektrike ipd. bi prebivalcem najbolj ustrezalo ob uporabi koncepta življenjskih dogodkov.

Z analizo rezultatov ankete smo prišli do spoznanja, da **hipotezo 1** v celoti potrdimo, saj v veliki večini prebivalcem odgovarja, da spletno stran KS Hinje nadgradimo z ustreznimi podatki o javnih storitvah (npr. o uradnih urah oz. delovnem času, kontaktnih podatkih itd.).

Hipoteza 2: Prebivalcem v veliki večini ustreza podajanje informacij s področja zdravja, vode, elektrike, kontaktnih podatkov in delovnega časa javnih ustanov (z javnimi storitvami). Del hipoteze, ki navaja podajanje informacij o podatkih v zvezi z javnim prevozom pa ovržemo, saj se tega ne poslužuje večina krajanov. Kot lahko sklepamo oz. smo ugotovili, so tu na področju KS Hinje slabe avtobusne povezave in so vsi krajani bolj ali manj odvisni od lastnega prevoza, zato se le redki poslužujejo iskanja teh informacij. To so bolj študentje in le redki odrasli zaposleni krajani. Kljub temu pa bomo na prenovljeni spletni strani informacije v zvezi z javnim avtobusnim prevozom posredovali, saj bo to vseeno koristilo dijakom in študentom ter tistim »redkim« krajanom, ki pa se poslužujejo iskanja teh informacij.

9 ZAKLJUČEK

Dandanes se vsakodnevno srečujemo s takšnimi in drugačnimi življenjskimi situacijami, s katerimi si otežimo oz. napolnimo že tako natrpan urnik našega vsakdana. Ni dneva, da ne bi poleg redne službe ali šole ipd. imeli še kakšne druge obveznosti. Kar pogosto imamo takšne in drugačne obveznosti, ki zadevajo javne službe oziroma javne storitve, ki se nanašajo na življenjske situacije. Na primer imamo kakšno obveznost, ki jo moramo opraviti na občini ali upravni enoti, včasih se zgodi, da zbolimo in je potrebno obiskati zdravnika, včasih želimo odpotovati itd. Vse te obveznosti otežijo naš vsakdan, saj moramo nekako izvedeti, kdaj je njihov odpiralni oz. obratovalni čas, ali potrebujemo celo kakšen kontakten podatek ipd.

Vse to je dandanes objavljeno na spletu. Vse te institucije imajo spletne strani, ki vsebujejo vse potrebne podatke, da nam ni treba od ustanove do ustanove, da vidimo, kdaj določena institucija obratuje. Res pa je, da moramo za vsako življenjsko situacijo na določeno spletno stran, ki jo opravlja posamezna javna služba.

Zaradi tega smo v diplomskem delu raziskali predlog modela ponudbe e-informacij o javnih storitvah, po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti. Želeli smo, da bi vse te podatke oz. osnovne informacije o javnih službah, ki jih ljudje tako rekoč potrebujejo vsakodnevno, ustvarili na eni spletni strani in ljudem ne bi bilo potrebno iskati po spletu. Ti podatki so: o avtobusnem voznem redu in relacijah, uradnih urah Občine Žužemberk in kontaktnih podatkih (telefon, naslov), delovnem času posameznih zdravnic na Zdravstveni postaji Žužemberk in kontaktnih podatkih (telefon, naslov), delovnem času lekarne v Žužemberku in kontaktnih podatkih, delovnem času pogodbene pošte v Hinjah in kontaktnih podatkih, podatki v zvezi s komunalnimi storitvami (morebiten izpad električnega toka in zaprtje vode).

V diplomskem delu smo se osredotočili na lokalno okolje, saj smo raziskali področje Krajevne skupnosti Hinje. Ker živim v tem okolju tudi sama, vem, da imamo krajanom slabo organizirano posredovanje informacij na podlagi življenjskih situacij in premalo izrabljeno informacijsko tehnologijo, ki bi nam ob primerni ureditvi olajšala življenje tu na podeželju, saj je to majhno in odmaknjeno območje.

S pomočjo anketnega vprašalnika smo raziskali, koliko bi krajanom pomenilo, če bi vse potrebne informacije in obvestila v zvezi z javnimi storitvami na podlagi življenjskih situacij imeli na enem mestu, na eni spletni strani.

Prišli smo do zaključne ugotovitve, da je naš predlog o prenovi spletne strani Krajevne skupnosti Hinje dober oz. učinkovit, saj bi veliki večini krajanov to ustrezalo oz. bi jim zelo koristilo. Tako bodo lahko vse potrebne podatke o osnovnih javnih službah oz. javnih storitvah krajanom pridobili na enem mestu. Ne bo jim več potrebno do vsake posamezne javne službe oz. ustanove, kjer se izvaja posamezna javna služba oz. javna storitev za

pridobitev osnovnih podatkov (npr. o delovnem času, kontaktnih podatkih itd.). V veliki meri bodo prihranili tudi čas. Kar se mi zdi pa še najbolj koristno, je to, da bodo sedaj lahko bolj na tekočem o nujnih informacijah na enem mestu, in sicer o morebitnih hitrih spremembah izpada električnega toka ali o zaprtju vode, saj so sedaj tu na našem območju te informacije izobešali samo po oglasnih deskah po vaseh in jih velika večina krajanov tega ni videla, niti vedela.

Ugotavljamo, da smo z raziskavo v diplomskem delu veliko postorili za naše krajane, če se bo to le kmalu realiziralo in bo pristojne za urejanje spletne strani KS Hinje spodbudilo k temu, da spletno stran prenovijo in da postane uporabna ne samo za turiste, kot je to sedaj, ampak tudi za nas krajane.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Bandyopadhyah, S. (2001). *Competitive Strategies for internet marketers in emerging markets*. Competitiveness Review, 11(2), str. 16–24.
2. Batagelj, T., Gabrijel, T., Gregorc, H., Kričej, D., Rep, R., Šel, D., Zatler, R., Mizori Zupan, T., Zupančič, M. (2008). *E-uprava: zaveznitvo z uporabniki*. Ljubljana: Založba Pasadena.
3. Bijuklić, M. (2015). *Analiza poznavanja in uporabe storitev e-uprave*, diplomsko delo. Fakulteta za upravo.
4. Bobič, M. (2013). *Vloga krajevnih skupnosti, občin in pokrajin v konceptu lokalne samouprave*, diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
5. Bohinc R. (2005). *Osebe javnega prava*. Ljubljana: GV Založba.
6. Boyd, Danah (2007). *Social network sites: Definition, history, and scholarship*. Journal of Computer-Mediated Communication.
7. Colnar, M. (2006). *Kako do prenove slovenske uprave*. Ljubljana: GV Založba.
8. Grafenauer, B., Brezovnik, B. (2006). *Javna uprava*. Maribor: Pravna fakulteta.
9. Gliha, S., Kocjančič, J., Golob, T., Sapač, I., Skrabl, Z., Dolničar, B., Kastelic H., M., Ožbalt, I. M., Koncilija, A., Bezek, D., Pintar, M., Pucelj, D., Brulec, B., Mrvar, J., Mestnik, I., Štepec, D. (2010). *Žužemski grad, Suhokrajinski zbornik*. Žužemberk: Občina Žužemberk.
10. Heričko, M. (2003). *Do pravega portala s pravim portalnim strežnikom*. Konferenca SIOUG.
11. Hribar, U., *Razvoj informacijskih sistemov – Izbrani vidiki – tehnologija*. Fakulteta za organizacijske vede v Kranju, Univerza v Mariboru.
12. Iglič, H. (2001). Socialni kapital, socialna omrežja in politično vedenje. Empirična študija. Družboslovne razprave, XVII, 37–38, 167–190.
13. Kaučič, I., Grad, F. (2008). *Ustavna ureditev Slovenije*. Ljubljana: GV Založba.
14. Kavčič, B., Smodej, V. (2003). *Javni sektor*. Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje.
15. King, D. (1992). *Local Government Economics in Theory and Practice*. London: Routledge.

16. Kohne, B. (2010). *Analiza spletnih portalov občin in njihov pomen*. Maribor: Medijske komunikacije.
17. Kuniavsky, M. (2003). *Observing the User Experience: A Practitioner's Guide to User Research*. San Francisco.
18. Majdi, E. B. (2013). *Evolution of mobile device management tools and analysing intergration models for mobility enterprise*, Umea university, Department of computer science, jan 2013, str. 20.
19. Pečarič, M., Bugarič, B. (2011). *Javne službe*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
20. Shafritz, J. M., Russell, E. W. (1997). *Introducing Public Administration*, Longman, New York.
21. Teja, B., Gabrijel, T., Gregorc, H., Kričej, D., Rep, R., Šel, D., Zatler, R., Mizor, i Z. T., Zupančič, M. (2008). *E-uprava, zaveznitvo z uporabniki*. Ljubljana: Založba Pasadena.
22. Virant, G. (2004). *Pravna ureditev javne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
23. Vintar, M., Grad, J. (2004). *E-uprava: Izbrane razvojne perspektive*. Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani.
24. Vintar, M., Kunstelj, M., Dečman, M., Berčič, B. *Kako daleč smo z E-upravo, IX. Dnevi slovenske uprave Portorož 2002 – zbornik referatov*. Ljubljana: Visoka upravna šola.
25. VINTAR, M., GRAD, J. (ur.) (2004). *E-uprava: izbrane razvojne perspektive, izbrana poglavja*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
26. Virant, G. (2009). *Javna uprava*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
27. Vlaj, S. (2006). *Teorija javne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
28. Vlaj, S. (2006). *Lokalna samouprava*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
29. Vlaj, S. (2004). *Lokalna samouprava: teorija in praksa*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
30. Yuan, L., Xi, C., Xiaoyi, W. (2012). *Evaluating the readiness of government portal websites in China to adopt contemporary public administration principles*. Government Information Quarterly, 29, str. 403–412.
31. Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z. N. (2005). *Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals*. Information and management, 42, str. 575–589.

VIRI

1. Business Dictionary. Portali. Pridobljeno iz:
<http://www.businessdictionary.com/definition/portal.htm>, 31. 5. 2016
2. Huber, J. *Socialne mreže na internetu*. Pridobljeno iz:
<http://www.revija.mojedelo.com/karierni-razvoj/socialne-mreze-na-internetu-294.aspx>, 15. 6. 2016
3. InfoSRC (2012). Pridobljeno iz:
<https://infosrc.wordpress.com/2012/06/13/mobilno-je-prihodnost/>, 11. 8. 2016
4. Ministrstvo za javno upravo (2016). Državni portal Republike Slovenije, E-uprava. Pridobljeno 10. 2. 2016 iz: <https://e-uprava.gov.si/o-e-upravi/o-e-upravi.htm>
5. (2016). Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno iz: <https://e-uprava.gov.si/>, 10. 2. 2016
6. (2016). O Hinjah. Pridobljeno iz: <http://www.hinje.si/>, 3. 6. 2016
7. (2010). *Statut občine Žužemberk*. (Ur. list RS, št. 11/00, 63/00 in 41/10)
8. (2011). The international calling guide. Pridobljeno iz:
<https://www.rebtel.com/en/international-calling-guide/texting-sms/the-evolution-of-the-text-message>, 11. 8. 2016
9. (1991). *Ustava Republike Slovenije*. Ur. List RS, št. 33/91, 42/91, 66/2000, 69/04 in 68/06
10. (1994). *Zakon o lokalni samoupravi (ZLS)*. Ur. List RS, št. 72/1993, 6/1994, 45/1994, 77/2004, 72/2005, 100/2005, 21/2006, 14/2007, 60/2007, 94/2007, 36 27/2008, U-I-21/07-18, 76/2008, 100/2008, 79/2009, 14/2010, 51/2010

PRILOGE

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani!

Moje ime je Laura Turk in sem študentka Fakultete za upravo, Univerze v Ljubljani, smer visokošolski študijski program uprave – 1. stopnja.

V sklopu teme diplomskega dela »Model ponudbe e-informacij o javnih storitvah po konceptu življenjskih dogodkov na ravni lokalne skupnosti«, pod mentorstvom dr. Mitje Dečmana, izvajam poleg teoretičnega dela še raziskavo na zgoraj omenjeno temo.

Vaše sodelovanje bi mi zelo pomagalo pri izdelavi dela.

Vprašalnik je anonimen, pridobljene podatke bom uporabila izključno za potrebe diplomskega dela.

Za Vaše sodelovanje in Vaš čas se Vam najlepše zahvaljujem.

Ustrezen odgovor obkrožite oz. označite z »X«!

1. Spol

- a) Moški
- b) Ženski

2. Starost

- a) od 18 do 24
- b) od 25 do 35
- c) od 36 do 45
- d) od 46 do 65
- e) nad 65

3. Izobrazba

- a) brez izobrazbe
- b) zaključena osnovna šola
- c) zaključena srednja šola ali gimnazija
- d) višja ali visoka, univerzitetna ali več

4. Kako pogosto uporabljate internet?

TEHNOLOGIJA	1–nimam	2–redko	3–tedensko	4–vsak dan	5–večkrat dnevno
Doma	1	2	3	4	5
V službi	1	2	3	4	5
Preko pametnega telefona/mobilni podatki	1	2	3	4	5

5. Katere tehnologije od spodaj navedenih uporabljate?

TEHNOLOGIJA	1–nikoli	2–včasih, če kaj potrebujem	3–tedensko	4–vsak dan	5–večkrat dnevno
Spletne strani	1	2	3	4	5
E-bančništvo	1	2	3	4	5
Socialna omrežja (npr. Facebook, Twiter ...)	1	2	3	4	5
E-pošta	1	2	3	4	5
SMS-sporočila	1	2	3	4	5
drugo _____	1	2	3	4	5

6. Ali se poslužujete **interneta** za iskanje osnovnih **informacij** o javnih storitvah (e-poslovanje)? (OZNAČITE Z »X«)

INFORMACIJE O JAVNIH STORITVAH	NIKOLI	VČASIH	VEDNO, KO TO RABIM
poštne storitve (npr. odpiralni čas, cenik storitev, kontakt ...)			
upravne storitve (npr. odpiralni čas, kontakt ... za upravne enote, občino, center za socialno delo ipd.)			
zdravstvene storitve (npr. delovni čas posamezne zdravnice, delovni čas lekarne, urgence ipd.)			
podatki o javnem prevozu, npr. avtobusi, vlaki – o relaciji, uri, ceni			
komunalne storitve (kontaktne informacije, obvestila o izpadu električnega toka ali zaprtje dotoka vode ipd.)			
Drugo: (napišite, kaj še drugega iščete na spletu glede lokalnega življenja) _____			

7. Kolikokrat ste že obiskali spletno stran Krajevne skupnosti Hinje?

- a) sploh ne vem, da imajo spletno stran
- b) nikoli
- c) enkrat
- d) več kot enkrat

8. Kako ste zadovoljni s kakovostjo spletne strani KS Hinje?

- a) zelo zadovoljen
- b) zadovoljen
- c) delno zadovoljen
- d) nezadovoljen
- e) zelo nezadovoljen

Zakaj, kaj (še) pogrešate? _____

9. Kako koristno bi vam bilo, če bi na spletnih straneh KS Hinje lahko videli:

INFORMACIJE	1–sploh ne	2–nekoristno	3–koristno	4–delno koristno	5–zelo koristno
Uradne ure občine Žužemberk in kontaktni podatki	1	2	3	4	5
Uradne ure upravne enote NM in kontaktni podatki	1	2	3	4	5
Delovni čas zdravstvene postaje ŽBK (pristojnih zdravnic) in kontaktni podatki	1	2	3	4	5
Obratovalni čas lekarne v ŽBK in kontaktni podatki	1	2	3	4	5
Podatki o komunalni dejavnosti – izpad električne energije, zaprtje dotoka vode	1	2	3	4	5
Podatki o avtobusnem voznem redu in njegovi relaciji skozi Hinje	1	2	3	4	5
Drugo: _____					

10. Ali bi vam ustrezala oz. bila razumljiva in uporabna takšna struktura spletne strani?



ZBOLEL SEM



POTUJEM



**OBVEZNOST
PORAVNAVE
RAČUNOV ITD.**



POMEBNA OPOZORILA
(izpad električnega toka
zaprtje dotoka vode)



**DELOVNI ČAS
JAVNIH SLUŽB**
(Občina ŽBK, UE NM)

Da, ker: _____

Ne, ker: _____

11. Kako pogosto bi želeli prejemati obvestila o aktualnih informacijah, dogodkih, ki zadevajo krajanke KS Hinje, in sicer tako, da bi: (OZNAČITE Z »X«)

	Nikoli	Samo ob izrednih dogodkih in nujnih primerih	Mesečno	Tedensko	Dnevno
sam pogledal na spletno stran KS Hinje					
pogledal na socialno omrežje (FB-stran KS Hinje, Twitter račun KS Hinje ...)					
dobil e-sporočilo (e- mail)					
dobil SMS					

12. V primeru, če bi se naročili na prejemanje obvestil oz. pomembnih informacij preko SMS-sporočil in bi vam to sporočilo zaračunali po ceniku vašega mobilnega operaterja, bi vam to vseeno ustrezalo?

DA, zakaj: _____

NE, zakaj: _____