

Analiza uporabnika spletnih strani in e-storitev javne uprave

Saša Brečko

Tremerje 3, 3000 Celje, sasa.brecko@gmail.com

V članku raziskujemo spletne strani in elektronske storitve javne uprave in analiziramo njihovega uporabnika. Zanima nas katere prvine so potrebne za uspešno vključevanje uporabnika v spletne strani in e-storitve, kako poteka odločanje o uporabi spletnih storitev ter kateri dejavniki vplivajo na obisk spletnih strani in uporabo e-storitev javne uprave. S pomočjo lastne raziskave ugotavljamo kaj je uporabniku najbolj pomembno in kaj ga najbolj moti pri neki spletni strani ali e-storitvi javne uprave. Glede na rezultate podajamo ugotovitve in predloge nadaljnega razvoja.

Ključne besede: spletne strani, e-storitve, državna uprava, javna uprava, uporabnik

1 Uvod

Spletne strani in elektronske storitve javne uprave¹ vse bolj pridobivajo na veljavi. Svetovni splet daje neslutene možnosti razvoja in omogoča svobodo delovanja tako uporabnikom svetovnega spleta kot tudi ponudnikom spletnih mest v svetovnem spletu (Petrič, 2003). Danes je to eden najprimernejših medijev za učinkovito podajanje in pridobivanje informacij, nosilec napredka ter priložnost hitre, poceni in demokratične komunikacije. Zavedanje pomembnosti uporabnika je ključnega pomena za razvoj spletnih strani in e-storitev javne uprave.

Kakovostna spletna stran prinaša pogoje za izboljšanje komuniciranja med državljanji in državnimi organi kar posledično pomeni tudi aktivnejšo udeležbo državljanov pri izvajanju elektronskih storitev² uprave (Železnik, 2005). Kvaliteta spletnih strani, s katero označujemo tehnično in vsebinsko funkcionalnost spletne strani, zaznavo uporabnosti z vidika obiskovalca in izpolnjevanje namena spletišča³, je prav gotovo pomemben dejavnik, ki bo vplival na obiskanost (Gasar in Humar, 2004). Kadar želimo govoriti o uporabi spletnih strani

in e-storitev potrebujemo obiskovalca, ki bo od ponujenega pridobil neko pričakovano korist in tako postal uporabnik.

S poznavanjem vedenja in odzivanja obiskovalcev spletne strani na različne spletne dražljaje, lahko zagotovimo uporabno vrednost posamezni spletni strani. Pri proučevanju vedenja in dejavnosti uporabnika na spletu nam pomaga analiza dostopov do spletnih strani. Z odkrivanjem vzorcev vedenja spletnih uporabnikov lahko izboljšamo kvaliteto in zagotavljanje informacijskih storitev, odkrijemo interese obiskovalcev spletne strani in zagotovimo ustrezne zmogljivosti spletnega strežnika (Hristovski in Todorovski, 1999; Skrt, 2004). Da bi lahko proučevali obiskovalca oziroma uporabnika spletnih strani in e-storitev javne uprave se seznanimo z državnim spletnim portalom e-uprava in s spletnimi stranmi občin.

1.1 E-uprava

Kadar govorimo o spletnih straneh javne uprave ne moremo mimo državnega spletnega portala e-uprava, ki povezuje javno upravo ter pospešeno uvaja uporabo interneta in elektronske-

1 Javna uprava obsega tri veje oblasti zakonodajno, izvršilno in sodno, poleg tega pa še lokalno samoupravo in posebne osebe javnega prava, zlasti tiste z javnimi pooblastili.

2 Elektronske storitve uprave delimo na:

informacijske storitve: obsegajo ponudbo raznovrstnih informacij in dokumentov zvezi z delom organov na državni in lokalni ravni, lahko pa so to tudi poslovne ali turistične informacije;

komunikacijske storitve: elektronska pošta, elektronske razprave, forumi;

transakcijske storitve: interaktivno sodelovanje med občani in javnimi uslužbenci – elektronsko pošiljanje vlog, zahtevkov ali prošenj, plačevanje davkov, prejemanje elektronskih dokumentov, dostop do različnih podatkovnih baz, sodelovanje pri elektronskih volitvah, referendumih in diskusijah (Vintar et.al., 2000).

3 Z besedo spletišče ovrednotimo več spletnih strani povezanih v celoto. V posamezno spletišče so lahko integrirane različne spletne aplikacije in storitve.

ga poslovanja tako znotraj javne uprave kot tudi navzven z državljani in podjetji. Je oblika izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim uporabnikom: državljanom, poslovnim subjektom, zaposlenim v javni upravi. To je enoten spletni portal oblikovan na osnovi življenjskih situacij, čigar cilj je zagotoviti večino uradnih zadev po internetu, kot na primer vpogledi v različne registre, sprememba stalnega prebivališča, vpis v šolo, podaljšanje prometnega dovoljenja in podobno. V ožjem smislu je e-uprava enotna vstopna točka do informacij in upravnih storitev za civilne in pravne osebe, širše pa je e-uprava kot podjetje, ki v svoje poslovanje vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti storitev preko: informacijsko podprte javne uprave, informacijske infrastrukture, elektronskega poslovanja, sodelovanja z uporabniki in izboljšanja življenjskega standarda. Njen namen je dosežati večjo razpoložljivost, preglednost, kakovost informacij in storitev za uporabnike ter boljše notranjo učinkovitost dela (MJU, 2006; Šab, 2006). Cilji e-uprave so omogočati dosegljivost storitev na enem mestu, zmanjšati administrativne ovire, omogočati povezovanje uradnih evidenc, kjer bodo uradniki sami prihajali do potrebnih podatkov, povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave ter slediti viziji, ki naj bi zagotovila prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve državljanom in poslovnim subjektom ob vseh življenjskih dogodkih, zagotovila aplikacije in informacije, ki bodo preko spleta na voljo kadarkoli in kjerkoli, dosegla visoko stopnjo preglednosti delovanja javne uprave in izboljšala zaupanje v njeno delovanje. V ospredju mora biti usmerjenost k uporabniku. E-uprava danes: vzpostavljena je zmožljiva in zanesljiva informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura za elektronske storitve, na voljo so informacije in elektronske storitve, vidni so rezultati njihove uporabe, ki spodbujajo nadaljnje delo na tem področju. Marsikatero upravno storitve so uspešno vključene v slovenski koncept e-uprave, Slovenija je že v letu 2007 primerjavi z EU dosegla visoko, 90 %, razpoložljivost e-storitev (slika 1). Kljub temu obstaja še vedno dovolj prostora za izboljšave, zato je pomembno prizadevanje za njen nadaljnji napredek. (Pinterič, 2006; MJU, 2006; Železnik, 2005; Vlada RS, 2004; CVI, 2001; Vintar in Leben, 2000).

Poglejmo si nekaj, za nas zanimivih, preteklih analiz in preučevanja e-uprave.

Zadovoljstvo z e-upravo in uporabo e-storitev ocenjuje raziskava Kunstelj et al. iz leta 2006. Prikaže, da so anketirani delno zadovoljni z e-upravo, najbolj z e-storitvami, najmanj s hitrostjo odgovarjanja javnih uslužbencev na elektronsko pošto. Danes je komunikacija že precej bolj tekoča, več kot 1300 vprašanj mesečno, poleg tega deluje tudi klicni center Halo uprava, kjer lahko vsak trenutek zastavimo vprašanja povezana z opravljanjem storitev javne uprave.

Zanimiva je Pivčeva analiza uporabe e-uprave (2004), ki ocenjuje spletne strani z vidika različnih profilov uporabnikov: analitiki spletnih strani, skrbniki spletnih strani, novinarji, oblikovalci. Vsi kritično ocenjujejo spletne strani, vsak iz svoje perspektive. Na primer analitiki kritizirajo navigacijo, integracijo in identiteto spletnih strani. Oskrbnike moti nedefinirano poslanstvo, grafična zmeda, kopičenje besedil in premalo interaktivnosti. Novinarji si želijo centralizacijo informacij,

boljšo organizacijo vsebin, zmanjšanje podajanja nepotrebnih informacij (na primer predstavljanja funkcionarjev). Oblikovalci pričakujejo poenoteno celostno podobo države in lokalne samouprave, več dinamičnosti in večjo prilagojenost intuitivnemu ravnanju uporabnikov. V kolikor se želimo čimbolj približati pričakovanju različnih uporabnikov je pri nadaljnjem načrtovanju razvoja spletnih strani in e-storitev smiselno upoštevati izsledke te raziskave.

Potrebe povprečnega uporabnika državnih spletnih strani, kot ugotavlja Evropska raziskava eUser (2005), so uporabna, hitro dosegljiva vsebina in e-storitve, katere je moč najti v čim krajšem času s čim manj napora.

55 % uporabnikov vladnih spletnih strani in storitev v Evropski Uniji ima pozitivno izkušnjo z uporabo spletnih strani in storitev, vendar je kljub temu 33 % uporabnikov naletelo vsaj na eno pomembnejšo oviro pri uporabi e-storitev, kot na primer težko lociranje e-storitve, slabša učinkovitost uporabe spletnih strani in storitev od pričakovane, slaba ali pomanjkljiva vsebina in funkcionalne omejitve pri e-storitvah. Da bi se temu izognili mora država ukrepati na strani ponudbe in njenega razvoja: prilagoditev storitev uporabnikom in njihovim potrebam, osveščenost uporabnikov s prednostmi, ki jih prinaša uporaba e-storitev.

EU državljani sicer pozdravljajo možnost urejanja storitev javne uprave preko spleta, vendar jim po njihovem mnenju ta ne prinaša bistvenih prednosti pred klasičnim načinom urejanja obveznosti. Ovire, ki jih vidijo pri tem so nezmožnost takojšnje komunikacije z zaposlenimi na strani državne oziroma javne uprave, zaskrbljenost glede pošiljanja osebnih podatkov preko spleta, premalo fleksibilne e-storitve na spletu glede na specifične situacije in *pričakovanje ovir*, ki glede na zbrane podatke predstavlja močno oviro neuporabe spletnih strani in storitev, saj morebitnega uporabnika odvrne k uporabi e-storitev. V tem delu bi morala nastopiti država z osveščanjem in promocijo.

Članek Kunstelj et al. (2009) predstavlja uporabnikov pogled na razvoj e-uprave pri čemer poskuša odgovoriti na vprašanja kako povečati trenutno uporabo e-uprave in kako izboljšati sedanjo prakso preučevanja podatkov raziskav o zadovoljstvu z e-upravo. V namen proučevanja podatkov je bil razvit model vzrokov in posledic ter obravnavan s pomočjo indikatorjev iz raziskave o zadovoljstvu z e-upravo v Sloveniji iz leta 2005-2006. Model je bil analiziran z uporabo regresijske metode delnih najmanjših kvadratov (PLS). Predlagani način analiziranja podatkov ponuja univerzalno orodje za analiziranje dejavnikov in posledic uporabe e-uprave in zadovoljstva uporabnikov.

Raziskava prikaže uporabo e-uprave, vzroke za neuporabo in zadovoljstvo z e-upravo natančneje z informacijami in komunikacijo preko e-pošte ter faktorje bodočega razvoja e-uprave, kot jih zaznavajo uporabniki. Od uporabnikov, ki uporabljajo internet, se jih je 83 % že srečalo z e-upravo, najpogosteje so uporabljane e-storitve, najmanj pa komunikacija z javno upravo preko elektronske pošte. Rezultati kažejo relativno zadovoljstvo z e-upravo na lestvici od 1 do 5 ocenjeno z 3,7. Pri ocenjevanju vsebine so bili uporabniki najbolj kritični do celosti informacij in vložene truda pri iskanju informacij. E-storitve so bile dobro ocenjene od tega najmanj varnost in zaščita podatkov in celost e-storitev, kar pomeni, da uporaba

neke obstoječe storitve ne rešuje težav v celoti za določeno življenjsko situacijo. Raziskava pokaže, da je najbolj vpliven faktor, ki vpliva na zadovoljstvo uporabnikov dosegljivost informacij, sledi uporabnost e-storitev in celost e-storitev. Ugotavlja tudi, da večje uporabniško zadovoljstvo avtomatično ne vodi do večje uporabe e-uprave. Za večjo uporabo e-uprave je potrebno graditi na zaupanju uporabnikov in upoštevati in udejanjiti njihove zahteve in pričakovanja.

Evropska komisija opozarja na pomen merjenja, vrednotenja in primerjanja razvoja e-uprave v državah članicah EU. Ugotavljanje napredka ter odkrivanje prednosti in slabosti razvoja pomaga pri oblikovanju strategij in politik. Spremljanje učinkovitosti elektronskih storitev, ki jih ponuja posamezna država svojim državljanom je potrebno in pomembno ne glede za katero državo gre. Razvoj mora biti usmerjen v celovito ponudbo elektronskih storitev in njihovo kakovost, ki storitve čim bolj približajo uporabniku. Vendar sama celovitost ponudbe elektronskih storitev še ne pomeni tudi dejansko uporabo. Raziskava uporabe britanskih vladnih spletnih strani ugotavlja, da so le-te postale z obsežno ponudbo elektronskih storitev nepregledne in preveč kompleksne za uporabnika. Uporaba elektronskih storitev, ki jih država ponuja državljanom je bila zabeležena le enkrat do dvakrat letno, in sicer ob oddaji dohodninske napovedi in podaljševanju prometnega dovoljenja, ostale spletne strani in storitve pa v glavnem niso izkoriščene, zato je njihova strategija izboljšati dostopnost uprave in storitev, socialna vključenost posameznika in boljša izraba informacij. (E-Demokracija, julij 2007; Paris, 2005)

Če si pogledamo razpoložljivost dvajsetih elektronskih storitev preko spleta v 31 evropskih državah (slika 1) vidimo, da iz leta v leto razpoložljivost v glavnem narašča, razen nekaj izjem. V kolikor storitev v posamezni državi ni obstajala se je to upoštevalo pri izračunu. Prikazani podatki so v korelaciji

s članstvom v Evropski Uniji, vključene pa so tudi nekatere države na območju Evrope. Podatki za pridružene članice so na voljo od leta 2004, za zadnji dve priključeni Romunijo in Bolgarijo ter državo kandidatko Turčijo pa od 2007 naprej.

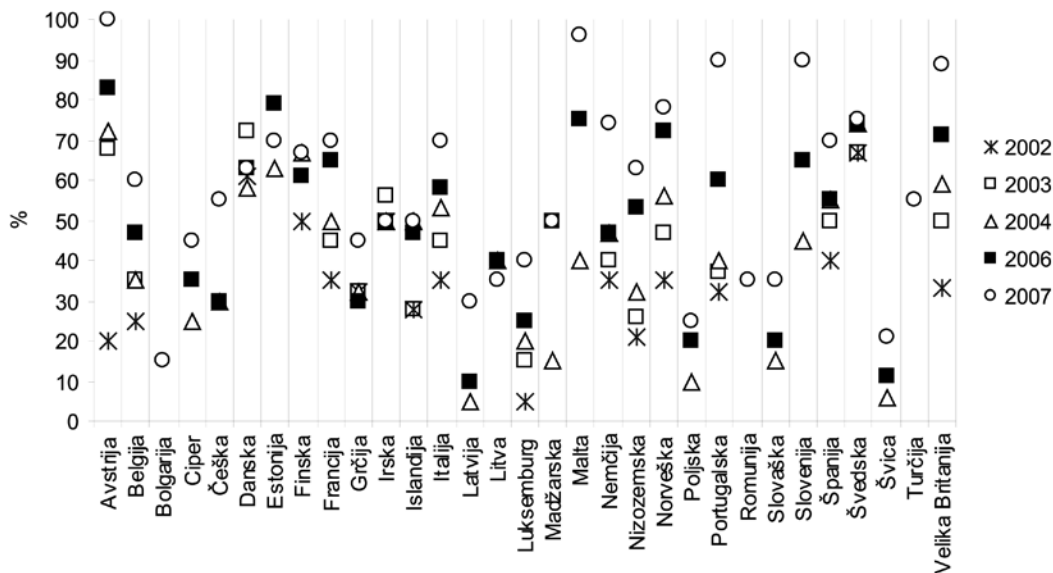
Največja 100 % razpoložljivost je izmerjena v Avstriji, sledi Malta, na tretjem mestu z 90 % je Slovenija skupaj s Portugalsko. Najnižje 15 % razpoložljivost je izmerjena v Bolgariji, presenetljivo nizko pa je z 21 % Švica.

Analiza portalov življenjskih situacij v tujini in pri nas kaže, da so elektronske storitve uspešno uveljavljene, vendar so pristopi k razvoju različni, kar pomeni, da so pri razvoju zagotavljanja visoke stopnje razvitosti elektronskih storitev zapostavljeni drugi vidiki oblikovanja in razvoja – stopnja koordiniranosti storitev, način dostopa do storitev znotraj portalov, itd (Leben et al., 2005). Skupno večini uporabnikom državnih portalov oziroma storitev javne uprave je, da želijo enostavno dostopne, uporabne javne spletne storitve za katere uporabnik porabi čim manj časa. Elektronske storitve je potrebno približati uporabnikovim potrebam, da bodo ti lahko razvili spretnosti in zavedanje prednosti njihove uporabe.

1.2 Lokalna samouprava

Občine so med organi javne uprave najbližji člen med občani in upravo, ker so pristojne za lokalne zadeve, ki se tičejo občanov samih (Dečman in Kunstelj, 2005). Glavna naloga elektronskega poslovanja v lokalni skupnosti je, da združuje interese ljudi znotraj in izven občine.

Razvoj lokalne samouprave je v primerjavi z državno upravo deležen manj pozornosti in napredka, poleg tega ima razvoj projektov državne e-uprave višjo prioriteto. Problem predstavlja tudi organizacijska in funkcionalna decentrali-



Slika 1: Razpoložljivost e-storitev

(Vir: Eurostat, junij 2009)

zacija, nepovezanost aktivnosti v okviru krovnih strateških dokumentov, raznolikost občinskih informacijskih sistemov in visoki razvojni ter operativni stroški IT sistemov. Sam razvoj je precej odvisen od lokalnih prizadevanj posamezne občine kar splošno pomeni izbiro različnih tehnologij, aplikacij in rešitev. Vse to otežuje povezljivost z državno upravo, njenim omrežjem HKOM, njenimi registri in podatkovnimi zbirkami.

Danes prisotne občine na spletu imajo vsaka svojo spletno stran, ki jo urejajo po svoji lastni presoji in zmožnosti. Spletna ponudba je povezana z velikostjo občin na število prebivalcev (Jukić in Vintar, 2006). Kvaliteta spletnih strani občin je še kako pomembna. Raziskava Vehovar et al. (2005) kaže, da uporabniki interneta daleč najpogosteje obiskujejo spletne strani svoje občine 53%, temu sledijo spletne strani ministrstev 51%, portal e-uprave 28% in spletne strani organov Evropske Unije 23%. Kvaliteta spletnih strani lokalne skupnosti je odvisna tudi od političnega poguma vladajočih in odprtosti lokalne skupnosti, operativnega razumevanja in tehničnega znanja vladajočih v lokalni skupnosti, odprtosti k sooblikovanju vsebine, števila vmesnih oseb od dogodka do objave, zrelosti odnosa posameznikov do odprtosti znotraj in izven naših meja (Stanovnik, 2006).

Prisotnost občin na spletu je iz leta v leto naraščala vse do danes. Še nekaj let nazaj je bila prisotnost občin na spletu precej povezana z velikostjo občine, danes ugotavljamo, da je prisotnost občin 99,5 %. Natančneje, le ene (občina Cankova) od 210 občin, ob našem preverjanju ni bilo na spletu.⁴ Sama funkcionalnost, koristnost, uporabnost ter oblika spletnih strani občin se med seboj zelo razlikuje, zato je tu velika priložnost nadaljnjega razvoja v katerem je nujno sodelovanje uporabnika. Druga veja razvoja je ponudba elektronskih storitev za katere je smotrna povezava z e-upravo, saj je v času ko je

ponudbe vse več, za uporabnika velikega pomena preglednost, razumljivost in dosegljivost na enem mestu.

2 Uporabnik spletnih strani in e-storitev javne uprave

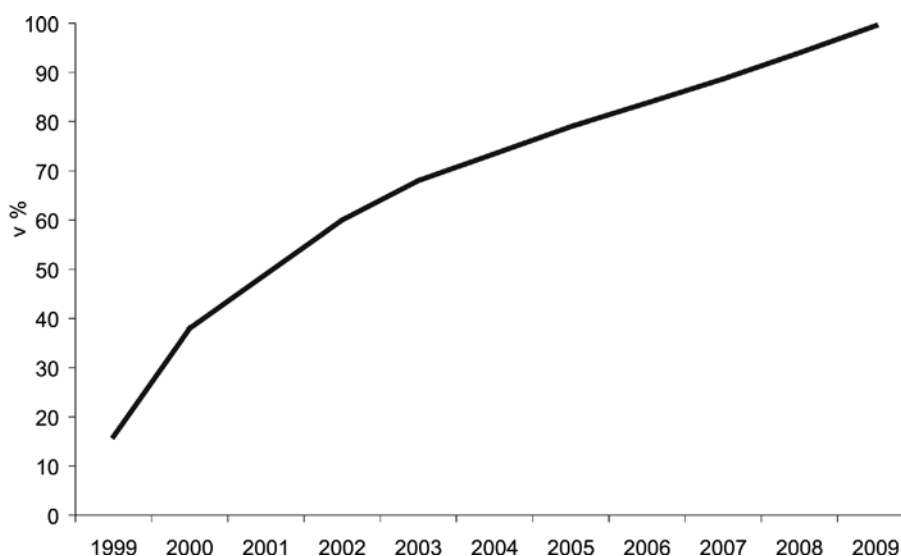
Potencialni uporabnik, kateremu so spletne strani javne uprave namenjene, je vsak državljan in poslovni subjekt v Republiki Sloveniji, ki ob različnih življenjskih situacijah potrebuje javno upravo. Pogoji za uspešno vključevanje uporabnika v spletne strani in uporabo e-storitev javnega sektorja so *dostop*, *sposobnost* in *motivacija* (Tomšič, 2006).

Dostop do interneta je prvi pogoj za uporabo spletnih strani in e-storitev, je čedalje bolj razširjen in dosegljiv. Število posameznikov in podjetij, ki imajo dostop do interneta, narašča. Pri velikih in srednje velikih podjetjih je ta, glede na raziskave Statističnega urada, že 100 %, v skupnem z srednje malimi in malimi podjetji pa dosega 96 % dostopnost. Prav tako narašča dostop do interneta tudi v gospodinjstvih, zadnje meritve, v prvem četrtletju leta 2009, so pokazale 64 % dostopnost.

Sposobnost opredelimo, kot določeno mero tehničnega znanja, računalniških in internetnih spretnosti in sposobnost izražanja in razumevanja, kar imenujemo informacijska pismenost.

Motivacija je želja pristopa do spletnih strani in e-storitev ponujenih državljanom, k čemur pripomore za uporabnika uporabna vrednost vsebin.

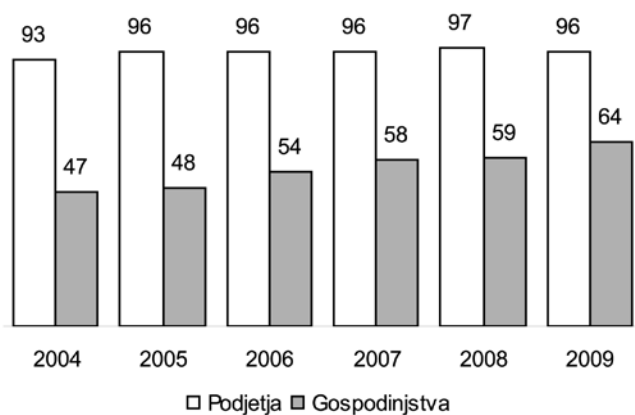
Če katerakoli od navedenih treh lastnosti manjka komunikacija ne bo uspela. Zato so tu priložnosti javne uprave, da s



Slika 2: Prisotnost občin na spletu

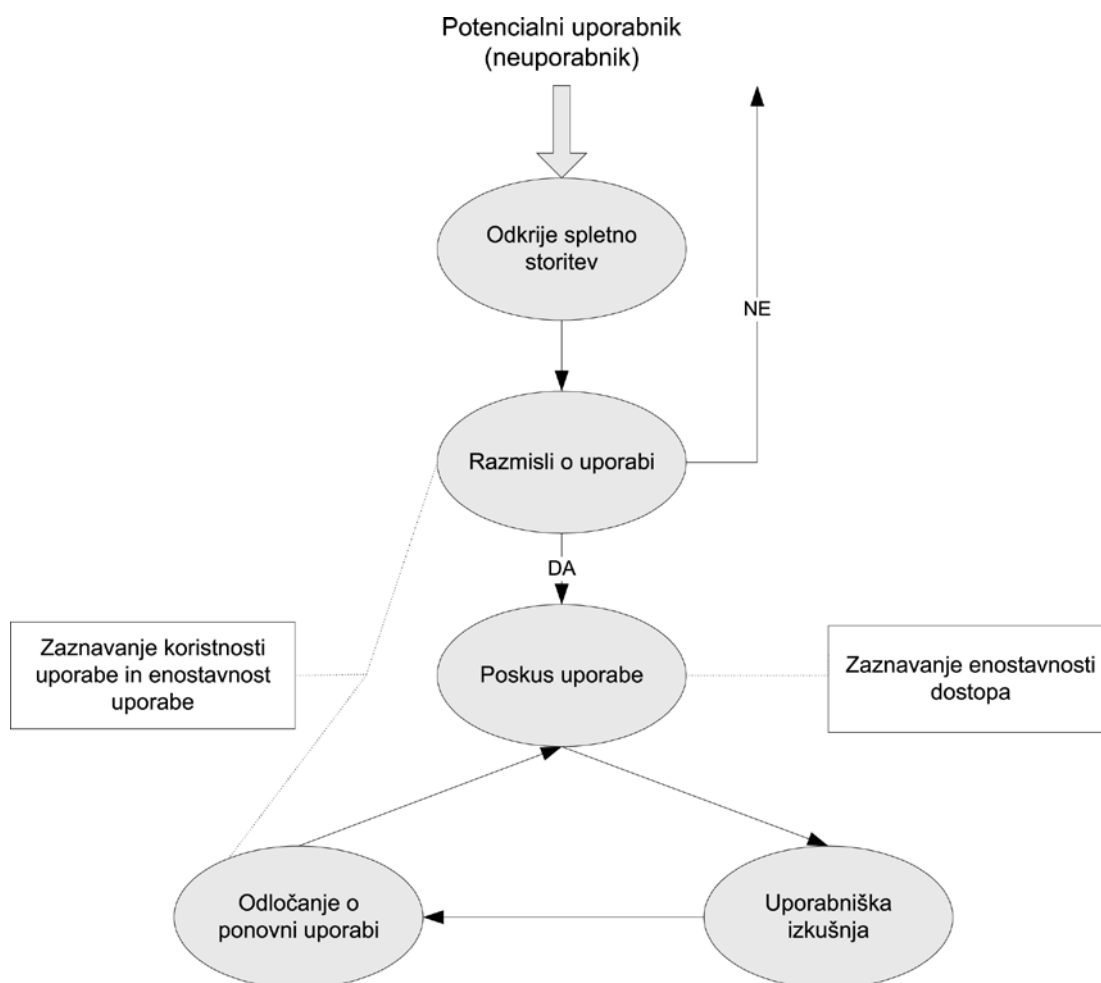
(Vir: Vintar et al., 2000; Vehovar et al., 2005; Kunstelj et al., 2006; lastna raziskava, 2009)

⁴ Preverjanje prisotnosti občin smo izvedli julija 2009.



Slika 3: Delež podjetij in gospodinjstev v Sloveniji, ki imajo dostop do interneta

Vir: <http://www.ris.org/index.php?fl=0&id=663>; <http://www.stat.si>



Slika 4: Pregled procesa odločanja uporabe spletnih storitev z vidika neuporabnika

(Vir: <http://www.euser-eu.org/Document.asp?MenuID=124>)

svojimi politikami in strategijami vpliva na vrzeli s katerimi se potencialni uporabniki srečujejo.

Poglejmo si kako poteka proces odločanja uporabe spletnih storitev z vidika neuporabnika.

Neuporabnik odkrije spletno storitev. To se zgodi naključno ali namenoma in je največkrat posledica vplivov iz okolja. Nato se ob zaznavanju enostavnosti dostopa odloči ali jo bo uporabil ali ne. V kolikor storitev uporabi, si uporabnik pridobi uporabniško izkušnjo na osnovi katere se odloča o ponovni uporabi. Z veliko verjetnostjo lahko trdimo, da se bo ta ponovila v kolikor bo potencialni uporabnik zaznal koristnost in enostavnost uporabe.

Uporabnik oziroma neuporabnik spletnih strani in e-storitev javne uprave je ključni del raziskovanja in načrtovanja razvoja le-teh, zato nas zanima kateri so po njegovem mnenju vzroki za neuporabo spletnih strani in e-storitev oziroma kaj ga pri tem ovira in v skladu z vzroki in preučevano literaturo predlagamo rešitve (slika 5).

Podobno ugotavlja tudi raziskava objavljena na spletnih straneh Eurostat iz leta 2006, pri kateri je omenjena najpogostejša ovira za neuporabo spletnih strani in storitev, pomanjkanje osebnega stika, zaskrbljenost glede zaščite in varnosti podatkov (nezaupanje), potencialne uporabnike ovira tudi

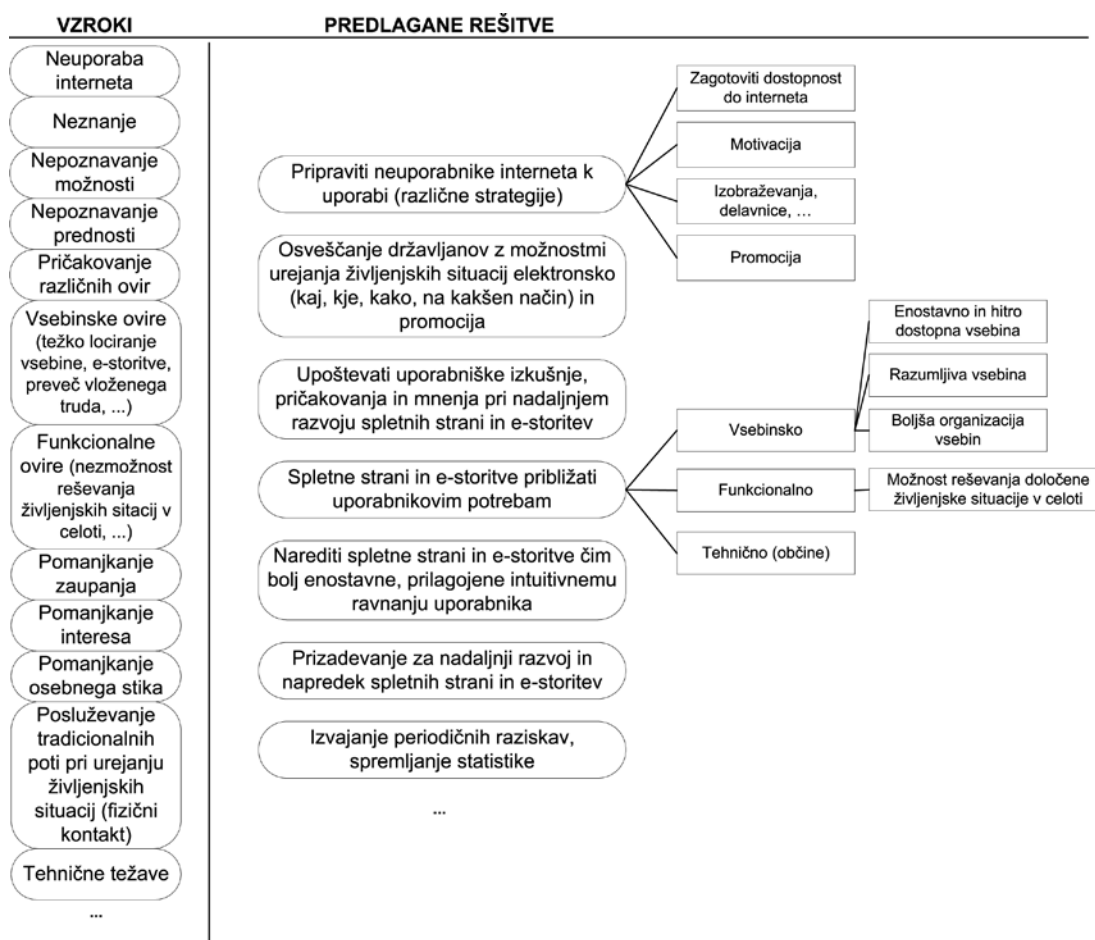
kompleksnost ponujenih storitev na eni strani, na drugi strani pa premajhna razpoložljivost storitev. Med vzroki ali ovirami pa se pojavlja tudi želja po takojšnjem odzivu javne uprave, kar je povezano s tem, da ljudje svoje življenjske situacije urejajo raje fizično, »na licu mesta« kot elektronsko.

3 Dejavniki, ki vplivajo na obisk spletne strani

Podrobnejša analiza predlaganih rešitev (slika 5) nas je usmerila k raziskavi dejavnikov, ki vplivajo na obisk spletnih strani in uporabo e-storitev javne uprave. Da pa bi lahko določili pomembnost dejavnikov smo septembra 2008 izvedli spletno raziskavo.

3.1 Metodologija

Izbor dejavnikov uporabe spletnih strani in storitev smo pripravili s pomočjo literature in drugih raziskav: Bagatelj (2002), Kragelj (2004), Pivec (2004), MJU (2006), Šab (2006), Pinterič (2006), Železnik (2005), Kunstelj et. al. (2006), Gasar in



Slika 5: Vzroki za neuporabo spletnih strani in e-storitev javne uprave in predlagane rešitve (Vir: Kunstelj et al., 2009; AGIMO, 2009; Tomšič, 2006; eUser, 2005; Eurostat, 2006; lastna raziskava 2009)

Humar (2004), Kerr (1999), Paris (2005), Leben et al. (2005), eUser (2005), Stanovnik (2006), Vehovar et. al (2005), nato pa nas je zanimalo kakšno vrednost ali težo imajo ti dejavniki pri uporabnikih oziroma kaj jim je bolj in kaj jim je manj pomembno pri obisku spletnih strani in storitev javne uprave. Anketirani so imeli tudi možnost sami podajati svoje predloge/dejavnike, ki vplivajo ali pa bi lahko vplivali na obisk spletnih strani in e-storitev.

V ta namen smo uporabili metodo spletnega anketnega vprašalnika. Za izvedbo spletne ankete smo se odločili, ker nas je zanimala določitev teže dejavnikov, pri čemer dobimo najbolj realne podatke od tistih, ki spletne strani ali e-storitve poznajo ali uporabljajo, ali pa imajo vsaj osnovno znanje o uporabi spletnih strani. Nekdo, ki nima osnovnega znanja o spletnih straneh bi verjetno fiktivno sodil kateri dejavnik mu je najpomembnejši in katerega bi bilo potrebno izboljšati.

Vprašalnik smo s pomočjo orodja za spletno raziskovanje objavili na gostujoči spletni strani. Povabilo k izpolnjevanju vprašalnika smo poslali preko elektronske pošte, poleg tega pa smo ga objavili tudi na spletnih iskalnikih www.najdi.si in www.google.com.

Na začetku je kratko predstavljen namen spletne raziskave, sledi splošno informativni del o poznavanju in uporabnosti spletnih strani, osrednji oziroma glavni del vprašalnika obsega razvrščanje dejavnikov po pomembnosti in seznanjanje s problematiko dejavnikov, na koncu pa sledijo vprašanja o osebnih podatkih kot je spol, starost in izobrazba.

3.2 Analiza rezultatov

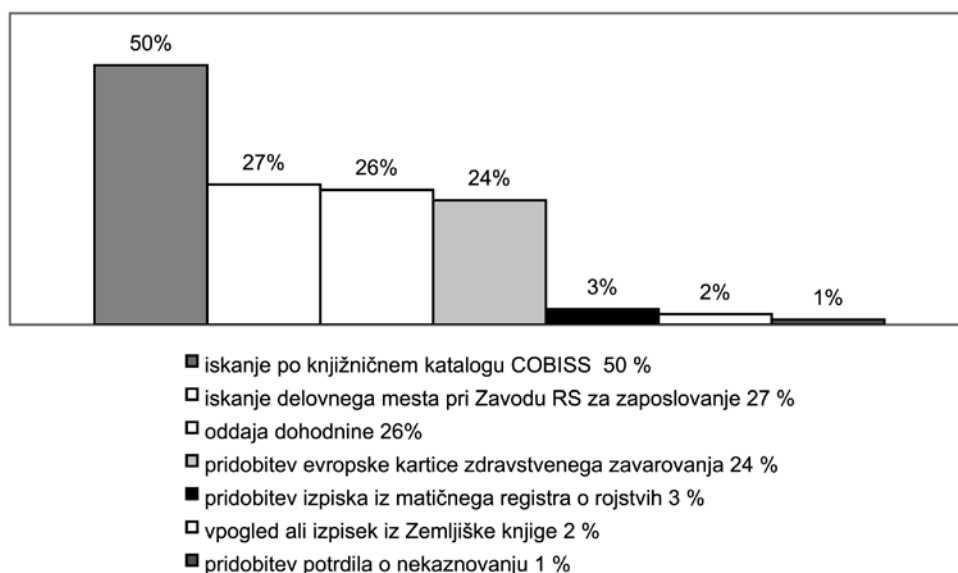
Izvedba spletne ankete se je pričela septembra 2008 in trajala do februarja 2009. Popolnoma izpolnjenih je bilo 228 anket, polovica od zabeleženih izpolnjevanj.

Spletne strani javnega sektorja so na splošno dobro poznane in tudi vsaj enkrat uporabljene, le 6 % anketiranih teh spletnih strani ne pozna, 94 % jih pozna, od tega uporablja 88 %. V podobni raziskavi Kunstelj et al. iz leta 2006, je poznalo spletne strani 75 % anketiranih, uporabljalo le 40 %. Medtem ko članek Kunstelj et al. iz leta 2009 ugotavlja, da se je od uporabnikov, ki uporabljajo internet, 83 % že srečalo z e-upravo, najpogosteje pa so uporabljane e-storitve.

V naši raziskavi uporabniki najpogosteje uporabljajo spletne strani za pridobitev točno določenih informacij 63 %, takoj za tem pa sledi uporaba e-storitev 58 % kot na primer npr. oddaja dohodnine, vpogled v zemljiško knjigo, iskanje po katalogu COBISS, iskanje dela pri Zavodu RS za zaposlovanje, pridobitev evropske kartice zdravstvenega zavarovanja, pridobitev izpiska iz matične knjige, pridobitev potrdila o nekaznovanju, registracija gospodarske družbe, itd., pridobitev drugih brezplačnih obrazcev 51 %, splošen pregled informacij 46 %, pregled sprememb in novosti 25 % in komunikacija z javnimi uslužbenci 23 %. Raziskava Kunstelj et al. (2006) prikaže še podrobnejše rezultate uporabe e-storitev.

Splošno mnenje o uporabnosti spletnih strani javne uprave v naši raziskavi je zelo pozitivno saj 94 % anketiranih meni, da so uporabne zaradi prihranka časa (najpogosteje naveden vzrok), ker je hitreje in udobneje, ker so informacije na enem mestu, ker spletne strani nudijo informacije, ki jih uporabnik potrebuje. Po drugi strani uporabnost zmanjšuje kompliciran dostop do želenih informacij, premajhna preglednost ter posledično prevelika poraba časa, za pridobitev točno določene informacije.

Dejavnike, ki so glede na raziskavo, za uporabnika najpomembnejši pri obisku posamezne spletne strani javnega sektorja, smo razvrstili od najpomembnejšega do najmanj pomembnega.



Slika 6: Uporaba e-storitev (Vir: Kunstelj et al., 2006)

1. Ustrezna vsebina - informacijo, ki jo uporabnik potrebuje tudi dobi
2. Razumljivost informacij
3. Ažurnost vsebine
4. Enostavnost dostopa do vsebin
5. Celovitost informacij
6. Hitrost dostopa do vsebin
7. Uporabnost spletne strani
8. Dober iskalnik
9. Možnost uporabe različnih storitev
10. Odzivnost uprave oziroma javnih uslužbencev
11. Možnost sodelovanja z javnimi uslužbenci
12. Prijaznost spletne strani
13. Enotna podoba spletnih strani
14. Grafična podoba spletne strani

Iz analize je razvidno, da je najpomembnejši dejavnik »ustrezna vsebina«, kar ni presenetljivo, saj gre za spletne strani javnega sektorja, pri katerih igra vsebina za uporabnika zelo pomembno vlogo. Dejavniki povezani z vsebino so rangirani višje iz česar sklepamo, da imajo večjo težo pri ocenjevanju kakovosti spletnih strani javnega sektorja, sledi uporabnost, odzivnost in komunikacija in čisto na koncu grafična podoba, ki je po mnenju večine najmanj pomembni dejavnik. Nizka ocena pomembnosti grafične podobe priča o tem, da so spletne strani grafično in oblikovno danes že tako dodelane, da ji uporabniki v glavnem ne posvečajo dodatne pozornosti.

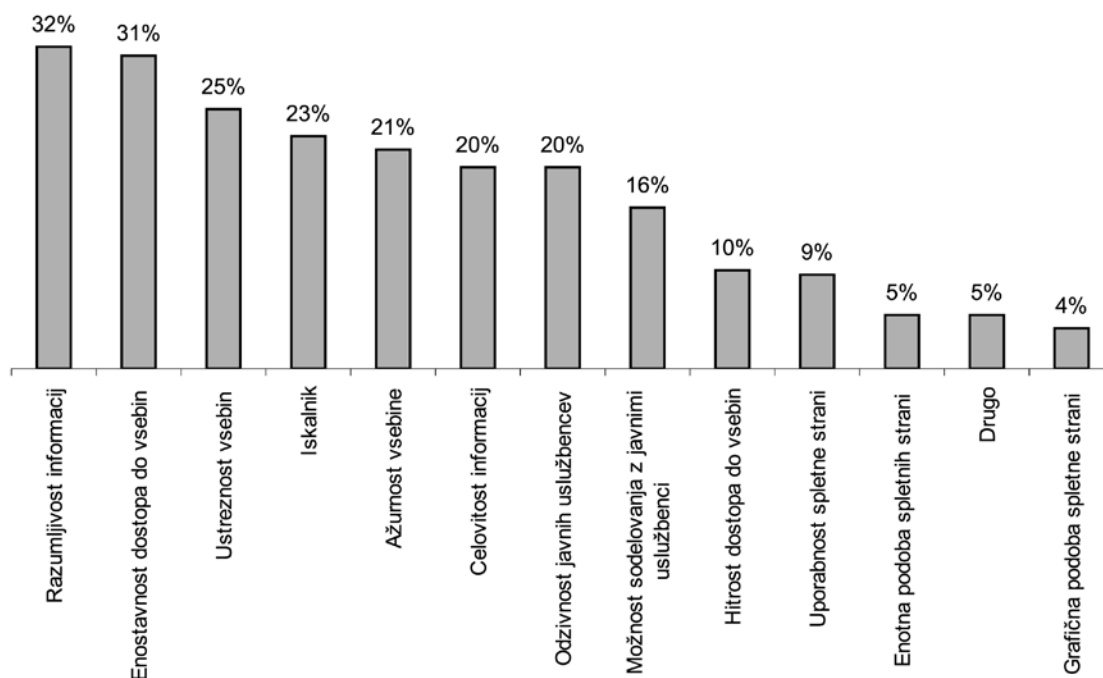
Dejavnik, ki ni bil naštet med dejavniki v anketi, je pa po mnenju uporabnikov pomemben in se tudi večkrat pojavlja med odgovori je preglednost vsebine, omenjeni pa so še: možnost oddaje vseh obrazcev preko interneta, zanesljivost informacij in samodejno obveščanje o novostih.

Podobno ugotavljajo Kunstelj et al. (2009) v svoji raziskavi, ki kaže, da so najbolj vplivni faktorji, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov dosegljivost informacij, uporabnost e-storitev in celost e-storitev in Pivec (2004), ki ugotavlja, da je za uporabnike pomembna centralizacija informacij, dobra organizacija vsebin, prilagojenost intuitivnemu ravnanju uporabnikov.

Tako smo določili pomembnosti dejavnikov, nadaljnje pa nas je zanimalo ali bi kateri izmed njih ali kateri drug potreboval spremembo v smislu izboljšanja. Rezultate prikazuje slika 7. Dejavniki so razvrščeni od najbolj do najmanj potrebnega izboljšav.

Največ anketiranih meni, da je najbolj problematična razumljivost informacij, takoj za tem pa enostavnost dostopa do vsebin. Analiza pokaže, da si uporabniki največ sprememb želijo v povezavi z vsebino, zato ni presenetljivo, da se precej visoko za spremembe uvršča iskalnik. Iskalnik je posebno spletno orodje zasnovano tako, da uporabnikom pomaga najti informacije na spletni strani kjer se nahaja ali na drugih spletnih straneh. Deluje preko algoritmov, ki običajno niso poznani, vendar pa preko njih poteka iskanje (Vurušič, 2006; Dogša, 2000). Pri spletnih straneh javnega sektorja včasih niti najboljši iskalnik ne pomaga, če ne znamo opisati vsebine, ki jo iščemo, zato je zelo pomembna dobra navigacija in uporabniku logična umestitev vsebine na spletno stran.

Tudi v tem delu lahko primerjamo rezultate z raziskavama Kunstelj et al. (2009), v kateri so bili uporabniki pri ocenjevanju vsebine najbolj kritični do celosti informacij in vloženega truda pri iskanju informacij in najdemo sorodne rezultate v Pivčevi raziskavi (2004), kjer si uporabniki želijo več centra-



Slika 7: Se vam zdi kaj od naštetega na spletnih straneh javnega sektorja problematično oziroma bi potrebovalo spremembo?

lizacije informacij, jasna besedila, več interaktivnosti, boljše organizacijo vsebin in drugo.

Anketo so v večini izpolnjevali ljudje stari 31-40 let (45 %), sledi skupina od 21-30 let (35 %), 41-50 let (8 %), nad 50 let (7 %), mlajši od 20 let (5 %). Pri izpolnjevanju ankete so malenkostno prevladovala ženske (53 %). Najpogosteje (48 %) dosežena izobrazba anketiranih je VII. stopnja (visoka strokovna šola, univerzitetna izobrazba), sledi VII./2, VIII. stopnja (specializacija, magisterij, doktorat) (23 %), V. stopnja (štiriletna srednja šola) (19 %), VI. višja šola (6 %) in enakovredno (2 %) I., II. stopnja (osnovna šola ali manj) in III., IV. stopnja (poklicna šola) izobrazbe.

3.4 Ugotovitve

Za spletne strani javnega sektorja imajo informacije najpomembnejšo vlogo. Enostavno dostopna, kvalitetna, točna, celostna, razumljiva, ažurna informacija je tisto kar večina uporabnikov spletnih strani išče in pričakuje. Prav tako velja za spletne storitve s katerimi si uporabnik želi olajšati dolžnosti do javne uprave. Potrebno se je postaviti v vlogo uporabnika in mu približati vsebino na način, ki mu bo ustrezal. Od njegovih lastnosti in znanja je odvisna uporabnost spletnih strani, zato je dobro poznati njegove izkušnje, znanje, informiranost in njegovo logiko razmišljanja. Preko različnih instrumentov (spremljanje statistike obiskov spletnih strani, spremljanje statistike iskanja informacij, periodično izvajanje različnih raziskav, na primer spletne ankete, telefonske ankete, ankete na terenu, drugo) ga analiziramo in poskušamo pritegniti k sodelovanju.

Pri nadaljnjem načrtovanju ukrepov izboljšav spletnih strani in e-storitev javne uprave je dobro poznati vzroke in ovire za neuporabo, se poglobiti v odpravljanje ovir in iskanje primernih rešitev (slika 5). Pri proučevanju raziskav moramo biti pozorni na dejstva, ki vplivajo na rezultate raziskave – priprava raziskave, njeni cilji in izvedba. Ena sama raziskava navadno ne prinese zanesljivega vpogleda v stanje, ki nas zanima. To je kontinuirano delo, saj se nenehno spreminjajo tako uporabniki, njihove zahteve in pričakovanja, kot tudi same spletne strani in storitve njihova vsebina in ponudba.

Zaključek

Obiskanost spletnih strani in uporaba spletnih storitev javnega sektorja bo še naraščala. Morda ne vedno na lastno pobudo državljana, dostikrat zato, ker je posameznik zaradi hitrega tempa življenja v to »prisiljen«. Če ima zmožnost in si želi olajšati ter poenostaviti urejanje življenjskih dogodkov in če želi privarčevati čas, se bo verjetno kmalu ali pa se je že, kolikor je to mogoče, odrekel klasičnemu načinu poslovanja in komuniciranja z javno upravo.

Za uspešno uporabo spletnih strani in e-storitev javne uprave potrebujemo uporabnika, ki mora imeti zagotovljeno dostopnost, ustrezne sposobnosti, znanje in motivacijo za uporabo. Pri odločanju za prvo uporabo spletne storitve javne uprave ima največji pomen uporabnikovo zaznavanje koristnosti uporabe, za nadaljnjo uporabo pa predhodno dobre izkušnje.

Glede na našo raziskavo je najpomembnejši dejavnik, ki vpliva na obisk spletne strani ustrezna in razumljiva vsebina. Zaznavanje koristi uporabe neke spletne strani javne uprave je pogojeno s pridobitvijo in razumevanjem informacije in zmožnostjo uporabe storitev, ki jo naključni obiskovalec ali uporabnik potrebuje. Pomembna je tudi ažurnost vsebine, celovitost informacij in hitrost ter enostavnost dostopa do vsebin. Ugotovljamo, da je s pomembnostjo dejavnikov povezana tudi problematika teh dejavnikov. Tisti dejavniki, ki so za uporabnika pomembni so ocenjeni bolj kritično, saj ustvarjajo večja pričakovanja, zato so toliko bolj pomembni pri načrtovanju nadaljnjega razvoja in nadaljnjih raziskavah (razumljivost informacij, enostavnost dostopa do vsebin, ustreznost vsebin, iskalnik, itd.).

Uporaba interneta v javni upravi vpliva na demokratizacijo javnega življenja ter demokratične procese v okolju, prispeva k boljši komunikaciji med političnimi telesi in upravnimi organi na eni strani in občani na drugi strani (Pinterič, 2006). Razpoložljivost elektronskih storitev je za Slovenijo v primerjavi z EU nadpovprečna (slika 1), vendar mora razvoj kljub temu potekati v smeri nadaljnje informatiziranosti življenjskih dogodkov in situacij. Še večja priložnost razvoja pa je v povečevanju uporabe spletnih strani in storitev z zagotavljanjem znanja, računalniške in spletne pismenosti, obveščenosti, dostopa in z drugimi ukrepi, ki bi vzpodbujali nadaljnje vključevanje državljanov k uporabi spletnih strani in elektronskih storitev. Razvoj mora potekati tudi v smeri večjega povezovanja znotraj državne uprave in lokalne samouprave ter v smeri razvijanja projektov, strategij, študij in izvajanja akcij. Potrebno je upoštevati informacijsko tehnološke spremembe v okolju in družbi pri čemer ne smemo pozabimo vključevanja lokalne samouprave. Le tako se bodo lahko spletne strani in e-storitve še bolj približale potrebam in željam uporabnikov ter dosegale svoj namen in zastavljene cilje.

Literatura

- AGIMO (2009). *Australians' use and satisfaction with e-government services—2009*, dosegljivo na: <http://www.finance.gov.au/publications/interacting-with-government-2009/index.html> (10.5.2010).
- Bagatelj, Z. (2002). *Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije – Analitično poročilo*, CATI, Ljubljana.
- Center vlade za informatiko (2001). *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*, Ljubljana, dosegljivo na: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portalStran.euprava?pageid=48> (10.5.2010).
- Dečman, M. & Kunstelj, M. (2005). Stanje e-uprave v slovenskih občinah. *Zbornik posvetovanja: Informatika kot temelj povezovanja*, str. 118-123, Ljubljana: Slovensko društvo informatika.
- Dogša, T. (2000). Struktura slovenskih spletnih strani, *Uporabna informatika*, 8(1): 37-41.
- E-demokracija (2007). Dosegljivo na: <http://www.e-demokracija.si/2007/07/16/velika-britanija-se-se-vedno-sooca-z-nepreglednimi-vladnimi-spletnimi-stranmi/> (21.8.2008).
- Gasar, S. & Humar, I. (2004). Kvaliteta spletnih strani: funkcionalnost, uporabnost in izpolnjevanje namena, *Organizacija*, 37(2), 114-119.
- Eurostat (2006). *E-government statistics, Reasons for abstaining from e-government services*, dosegljivo na: <http://epp.eurostat>.

- ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/E-government_statistics (10.5.2010).
- Eurostat (2009). *E-government on-line availability*, dosegljivo na <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=0&language=en&pcode=tsdgo320> (18.6.2009).
- eUSER (2005). Dosegljivo na: <http://www.eUSER-eu.org>, (10.5.2010).
- Gasar, S., & Humar, I. (2004). Kvaliteta spletnih strani: funkcionalnost, uporabnost in izpolnjevanje namena, *Organizacija*, 37(2): 114-119.
- Hristovski, D. & Todorovski, L. (1999). *Uporaba orodij OLAP za analizo dostopov do spletnih strani*, Informacijska družba IS'99, str. 47, Ljubljana: Institut Jožef Štefan.
- Jukić, T. & Vintar, M. (2006). E-government : the state in Slovenian local self-government, *Organizacija* 39(3), 176-183.
- Kerr, M. (1999). *How to promote your web site effectively*, London: Aslib, Imi.
- Kragelj, B. (2004). Towards e-governance: evaluating the use of the Internet by the Slovenian government, *Družboslovne razprave* 20(45): 33-58, dosegljivo na: <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr45Kragelj.PDF> (21.7.2008).
- Kunstelj, M., Leben, A. & Vintar, M. (2006). *E-government in Slovenia: does supply meet demands of citizens?* Dosegljivo na: http://www.nispa.sk/_portal/conf_paper_detail.php?cid=14&p=668&pid=1033 (21.7.2008).
- Kunstelj, M., Jukić, T. & Vintar, M. (2009). How to fully exploit the results of e-government user surveys: the case of Slovenia, *International review of administrative sciences*, 75(1): 117-149.
- Leben, A., Kunstelj, M., Dečman, M. & Vintar, M. (2005). E-uprava v Sloveniji 2005: kje smo? Zbornik: *Uprava med politiko in stroko*, XII. dnevi slovenske uprave, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
- Ministrstvo za javno upravo (2006). *Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje od leta 2006 do leta 2010* (SEP-2010), Ljubljana, dosegljivo na: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010_200406_1.doc (11.8.2008).
- Paris, M. (2005). *Local E-Government and Devolution: Electronic Service Delivery in Northern Ireland*. Local government Studies, 31(3): 307-319.
- Petrič, G. (2003). Osvobajajoči potenciali tehnologije svetovnega spleta : raziskava hipertekstovnosti svetovnega spleta, *Bilten Statističnega društva Slovenije*, št. 49 (sep): 26-32.
- Pinterič, U. (2006). Razvojne pasti slovenske e-uprave, Konferenca: *Elektronsko poslovanje v javnem in zasebnem sektorju - priložnosti in ovire*, Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje.
- Pivec, F. (2004). *Ali uporabljate spletni državni portal?* Dosegljivo na: http://home.izum.si/COBISS/OZ/2004_1/html/clanek_05.html (11.8.2008).
- RIS (raba interneta v Sloveniji) (2009). *Delež gospodinjstev z dostopom do interneta*, dosegljivo na: <http://www.ris.org/index.php?fl=0&id=663> (18.6.2009).
- Skrtn, R. (2004). Kdo so obiskovalci: analiza obiskovalcev spletnih strani, *Moj mikro*, 20(6): 66-69.
- Stanovnik, D. (2006). Elektronsko poslovanje v lokalni skupnosti – občini, *Konferenca: Elektronsko poslovanje v javnem in zasebnem sektorju - priložnosti in ovire*, Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje.
- Statistični urad Slovenije (2009). *Dostop do interneta – podjetja*, dosegljivo na: <http://www.stat.si> (18.6.2009).
- Šab, N. (2006). E-uprava in usmerjenost k uporabniku, Konferenca: *Elektronsko poslovanje v javnem in zasebnem sektorju - priložnosti in ovire*, Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje.
- Tomšič, A. (2006). *Metrika informacijske družbe kot orodje za oblikovanje in spremljanje razvojnih politik informacijske družbe*: magistrsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, dosegljivo na: <http://www.cek.ef.uni-lj.si/magister/tomsic3030.pdf> (18.6.2009).
- Vehovar, V., Lobe, B., Bučan, A. & Lavtar, D. (2005). *RIS 2004/2005 - Gospodinjstva (#57), Internet in slovenska država, Fakulteta za družbene vede*, Univerza v Ljubljani, dosegljivo na: http://www.ris.org/uploadi/editor/1216461920InternetInSlovenskaDrzava_ris2004.pdf (18.6.2009).
- Vintar, M., Dečman, M. & Kunstelj, M. (2000). Javni sektor in internet: analiza stanja v Sloveniji, *Uporabna informatika*, 8(3): 146-158.
- Vintar, M. & Leben, A. (2000). Sistemsko-tehnološki okvirji za uvajanje elektronskega poslovanja državne uprave: od portirja do portala, *Zbornik referatov, VII. dnevi slovenske uprave*, Ljubljana: Visoka upravna šola.
- Vintar, M., Kunstelj, M., Dečman, M., Jukić, T., Drnovšek, D. & Grošelj, B. (2006). *Merjenje zadovoljstva uporabnikov e-uprave: poročilo raziskave*, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
- Vlada Republike Slovenije (2004). *Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu*, Ljubljana, dosegljivo na: [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K6C08D4EE25C03327C1256F0300203BB9/\\$file/Strategija_spletnege_nastopa_koncna_20040902.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K6C08D4EE25C03327C1256F0300203BB9/$file/Strategija_spletnege_nastopa_koncna_20040902.pdf) (10.5.2010).
- Vurušič, R. (2006). *Internetni kačipot*, Ljubljana: Tehniška založba Slovenije (Posebna izdaja revije *Življenje in tehnika*).
- Železnik, M. (2005). *Kakovost spletnih strani državne uprave Republike Slovenije*: magistrsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.

Saša Brečko je leta 2001 diplomirala na Univerzi v Mariboru, Fakulteti za organizacijske vede ter pridobila naziv univerzitetni diplomirani organizator dela – informacijske smeri. Trenutno zaključuje magistrski študij Management informacijskih sistemov, smer Analiza in načrtovanje informacijskih sistemov, na isti fakulteti. Zaposlena je na Uradu za makroekonomske analize in razvoj v oddelku za informatiko. Njeno raziskovalno delo je usmerjeno v področje spletnih strani in elektronskih storitev javne uprave.