



20. konferenca Dnevi slovenske informatike

Uporaba družbenih medijev v okolju e-uprave

*Edvard Kozel
Gregor Polančič*

15. 04. 2013



slovensko
društvo
informatika





Izhodišča

Značilnosti današnjega časa :

- izjemen porast uporabe Splet 2.0 tehnologij
- visoka stopnja razvitosti storitev e-uprave
- nizka stopnja uporabe storitev e-uprave (predvsem posameznikov).

Vprašanje :

Ali je z integracijo Splet 2.0 tehnologij v okolju e-uprave možno dvigniti raven uporabe storitev ?



Pomen e-storitev v javni upravi

Reforma javne uprave :

• proces reorganizacije javne uprave iz birokratskega, hierarhično organiziranega izvajalca postopkov v mrežno organiziranega ponudnika po meri uporabnikov zasnovanih storitev in možnosti vključevanja državljanov, gospodarskih in neprofitnih organizacij v procese demokratičnega odločanja.

Organizacijski vidik

- birokratsko hierarhični sistem (Weber) ⇒ decentraliziran mrežni sistem (angl. *Networked Government*)

Tehnični vidik (uporaba IKT)

- izvajalec postopkov ⇒ ponudnik e-storitev.

• uspeh reforme je odvisen od uporabe storitev, ki jim informacijska podpora daje še dodatno kakovost (Kearns, 2004)

• slaba sprejetost storitev je temna stran e-uprave (Eggers, 2007).

Uspeh reforme je odvisen od sprejetosti in uporabe IKT s strani deležnikov.



Pomen e-storitev v javni upravi

Pojem javne koristi (*angl. Public Value*)

Zgodovina :

- liberalni kapitalizem devetdesetih letih prejšnjega stoletja
- poskusi izboljšanja dela organov javne uprave
- prenos praks upravljanja v zasebnem sektorju v okolje javne uprave (*angl. New Public Management*).
- Moore kot utemeljitelj teorije javne koristi
 - negira percepcijo javne uprave in njenih storitev kot nečesa, kar ne prinaša nobene koristi.

Javna korist danes :

- vrednost, ki jo oblast ustvarja skozi ponudbo javnih storitev, sprejemanje zakonov, ureditev in druge dejavnosti (primerjava z zasebnim sektorjem)
- oblike javnih koristi so npr. trajnostni razvoj, demokracija, zaščita manjšin, socialna kohezija, lokalna samouprava, visoko šolstvo, zdravstvo, odprtost, transparentnost, upoštevanje javnega mnenja,...
- merimo jo s kakovostjo storitev, doseganjem političnih ciljev ter nivojem vzpostavljenega zaupanja med oblastjo in državljani (Kelly et al., 2002; Kearns, 2004)
- dodana vrednost javne koristi je odvisna od pripravljenosti državljanov kot svobodnih posameznikov prispevati svoje vire (denar skozi davke, žrtvovanje določenih vidikov osebne svobode, večanje represivnih pooblastil oblasti v zameno za varnost,...) (Šimić, 2005)
- **izboljšanje javnih koristi in uprave z vidika vrednosti za državljane javna uprava dosega s pomočjo uporabe IKT** (Karunasena et al., 2011).



Družbeni mediji (angl. *Social Media*)

Splet 2.0 :

- množica novih spletnih tehnologij, aplikacij in konceptov, ki se je pojavila v letu 2003
- možnosti interaktivne izmenjave informacij
- medopravilnost
- usmerjenost k uporabniku
- sodelovanje uporabnikov
- blog, wiki, RSS, mikroblogging (Twitter), družbena omrežja (Facebook, Myspace, LinkedIn, Reddit, Pinterest) video omrežja (Flickr, YouTube, Instagram) = **družbeni mediji**.

Družbeni mediji :

- nova skupina »on-line« medijev z lastnostmi sodelovanje, odprtost, pogovor, skupnost in povezanost.

Splet x.0 :

- različne generacije tehnologij, aplikacij in konceptov, uporabljenih v spletu
- z razvojem Splet x.0 okolja raste tudi njegova vpetost v spletno okolje
- od različice 2.0 naprej družbeni mediji postanejo del te infrastrukture:
 - Splet 2.0: dodajanje uporabniško kreiranih vsebin
 - Splet 3.0: pomensko strukturiranje uporabniško dodanih vsebin
 - Splet 4.0: inteligentno povezovanje vsebin – učeči se splet.



Uporaba in razvitost storitev e-uprave

Uporaba storitev e-uprave

	A	B	C	D
OECD*	42,0	82,0	50,0	18,8
EU	42,0	76,0	4,9	8,6
SLO	48,0	88,0	4,35	0
ZDA**	48,0	/	/	/

(Eurostat 2013, OECD 2011, PewInternet 2010)

- **Stolpec A:** % posameznikov med 16 in 74 letom starosti, ki so v zadnjih 12 mesecih pred raziskavo uporabljali internet za sodelovanje z javno upravo, za leto 2012.
- **Stolpec B:** % podjetij z najmanj 10 zaposlenimi, ki so v letu pred raziskavo uporabljala internet za sodelovanje z javno upravo, za leto 2010.
- **Stolpec C:** % rasti števila posameznikov - uporabnikov e-uprave v letih 2012/2011
- **Stolpec D:** % rasti števila podjetij - uporabnikov e-uprave v letih 2010/2009
- * podatki za leti 2010/2005.
- ** % polnoletnih uporabnikov interneta, ki so iskali katerokoli informacijo v zvezi z upravo na lokalnem, državnem ali zveznem nivoju (podatki za leto 2009).

Razvitost storitev e-uprave

	Podjetja	Posamezniki
Razvitost 2010	94 %	87 %
Uporaba 2010	75 %	32 %

(CapGemini 2011, Eurostat 2011)



Uporaba družbenih medijev

- množica družbenih medijev ni enolično določena (ni enolične statistike uporabe)
- Facebook ima med uporabniki družbenih medijev največji delež, 28,6 % (*The Realtime Report*, 2013)
- danes verjetno že milijarda uporabnikov
- "...Facebook bo do leta 2012 postal središče integracij socialnih omrežij in socializacije spleta. Prevzel bo vodilno vlogo pri razvoju porazdeljenega, interoperabilnega socialnega spleta. Na ta način bo prekosil ostala socialna omrežja /.../" (Gartner, 2010).

	A	B	C	D	E
Evropa	63,2	28,5	/	16,3	
Severna Amerika	78,6	49,9	/	-0,2	
Srednja Amerika	16,7	26,5	/	47,2	
Južna Amerika	41,9	28,1	/	61,5	
Karibi	4,4	15,3	/	18,6	
Srednji vzhod	40,2	9,4	/	34,3	
Azija	27,5	5,0	/	47,1	
Afrika	15,6	3,9	/	50,0	
Oceanija / Avstralija	67,6	38,4	/	10,3	
Svetovno povprečje	34,3	12,1	12,8	26,0	7.017.846.922
OECD	74,9*	36,93**	/	/	1.229.613.000*
EU	73,0	37,2	/	/	503.824.373
SLO	72,1	35,8	/	/	1.996.617

Bruegge, 2011; OECD, 2013; InternetWorldStats, 2013.

- **Stolpec A:** Število uporabnikov interneta kot % vsega prebivalstva (30.6.2012).
- **Stolpec B:** Število uporabnikov FB kot % vsega prebivalstva (31.3.2012).
- **Stolpec C:** Rast števila uporabnikov interneta 2012/2011, izražena v %.
- **Stolpec D:** Rast števila uporabnikov FB 2012/2011, izražena v %.
- **Stolpec E:** Število prebivalcev.
- * podatki za 2011.



Vzroki neuporabe storitev e-uprave

Nekateri možni vzroki neuporabe storitev e-uprave

Digitalna ločnica :

- uporaba interneta : 34,3 % na svetu, v Evropi 73,0 %, letna rast 12,8 % (30.06.2012)
- uporaba FB : 12,1 %, letna rast 26 %.

Neustrezna zasnova storitev :

- storitve so zasnovane glede na potrebe ponudnikov (angl. *Supply Side Approach*), kar jim zagotavlja visoko stopnjo tehnološke dovršenosti
- temeljne usmeritve, ki zagotavljajo široko sprejetost in uporabo, morajo temeljiti na potrebah in pričakovanjih uporabnika (ang. *Demand Side Approach*) (Whitmore, 2011; Kunstelj et al., 2007; Verdegem in Verleye, 2009).

Odsotnost najnovejših tehnologij :

- uporabniki v storitvah pogrešajo določeno udobje, ki ga prinaša uporaba okolja Splet 2.0
- s strani uporabnikov se porajata novi dimenziji percepcije storitev (Peedu, Lamas, 2011) :
 - pragmatična, ki ima kot posledico zadovoljstvo uporabnika z določeno storitvijo, katera mu pomaga izpolniti želen cilj
 - hedonistična, ki programskim produktom pripisuje attribute izrednosti, impresivnosti, razburljivosti in zanimivosti. Možnosti torej, ki uporabniku omogočajo povezanost, komunikacijo in identifikacijo svojih zmožnosti znotraj določene skupnosti.



Uprava 2.0

Podjetja :

- primeri dobrih praks uporabe družbenih medijev v podjetjih (kadri, razvoj izdelkov, oglaševanje, trženje,...)
- do leta 2015 bo 40 % velikih podjetij imelo svoj »Facebook« za izmenjavo tako poslovnih, kot osebnih podatkov (Gartner).

Javna uprava :

- sinonim za uporabo družbenih medijev v upravi in vključenih deležnikih, ki spreminja način komunikacije z državljani v smislu udeležbe, transparentnosti in sodelovanja (Mergel, 2010)
- Uprava 2.0 okolje se odraža v največji meri kot povezovanje z državljani, gradnja skupnosti, spodbujanje udeležbe v javnih zadevah. Na ta način se pridobiva kolektivno znanje državljanov, vsebovano v njihovih mnenjih in razpravah (Hu et al., 2009).
- javna uprava je šele na začetku uporabe socialnih medijev. V primerjavi z zasebnim sektorjem še ni zmožna zasnovati in izboljšati svojih storitev (Sadeghi et al., 2012)
- obstajajo teoretična izhodišča, ki opredeljujejo vrste in načine uporabe Splet 2.0 orodij v storitvah (Osimo, 2008)
- bistvene kategorije vrednotenja vplivov Splet 2.0 orodij : učinkovitost uprave, udobje uporabnikov in vključevanje državljanov (Freeman, 2009)
- možno pričakovati povečanje učinkovitosti v obliki naraščanja števila uporabnikov e-storitev na eni in zmanjšanje števila uporabnikov klasičnih storitev na drugi strani (Freeman, Loo, 2009).



Poti in stranpoti uporabe družbenih medijev

Uporaba v poslovnem okolju

- družbeni mediji prvotno uporabljeni zgolj kot "družabni"
- potreben je miselni preskok, ki družbene medije iz konteksta družabnosti in zabave umešča v kontekst poslovne uporabe pri ponudbi e-storitev v javni upravi
- strategija uvajanja družbenih medijev v e-poslovanje organizacij
- jasno je potrebno opredeliti ločnico uporabe v zasebne namene (angl. "*Cyberslacking*") ali namene za potrebe delovnega procesa (GovLoop, SpaceBook, ...)
- aplikacije za organiziranje zasebnih družbenih omrežij (Flowr, ...)
- ločevanje poslovnega in zasebnega profila na socialnem omrežju ni koristno (Qualman, 2009)
- veliko pomislekov glede zlorabe možnosti socialnih medijev (Kim et al., 2010) ...



Poti in stranpoti uporabe družbenih medijev

Uporaba v poslovnem okolju

- družbeni mediji prvotno uporabljeni zgolj kot "družabni"
- potreben je miselni preskok, ki družbene medije iz konteksta družabnosti in zabave umešča v kontekst poslovne uporabe pri ponudbi e-storitev v javni upravi
- strategija uvajanja družbenih medijev v e-poslovanje organizacij
- jasno je potrebno opredeliti ločnico uporabe v zasebne namene (angl. "*Cyberslacking*") ali namene za potrebe delovnega procesa (GovLoop, SpaceBook, ...)
- aplikacije za organiziranje zasebnih družbenih omrežij (Flowr, ...)
- ločevanje poslovnega in zasebnega profila na socialnem omrežju ni koristno (Qualman, 2009)
- veliko pomislekov glede zlorabe možnosti socialnih medijev (Kim et al., 2010) ...



Sklepne ugotovitve

- družbeni mediji postajajo vodilni vidik uporabe Interneta
- ponudba storitev e-uprave kljub visoki kakovosti ne dosega pričakovanega odziva s strani uporabnikov, predvsem posameznikov
- uporaba družbenih medijev v zasebnem sektorju omogoča izboljšanje poslovanja
- bistvenimi nameni uvajanja koncepta Uprava 2.0 eksplicitno ne izpostavljajo povečanja stopnje uporabe storitev
- Integracija Splet 2.0 okolja in uporaba družbenih medijev v domeni javne uprave kot motivacija ali pogoj za boljše sodelovanje z uporabniki ?



Hvala za vašo pozornost !

Razprava