

# NEKATERE ZNAČILNOSTI E-POSLOVNEGA KOMUNICIRANJA V JAVNI UPRAVI

ŠPELA MAR, MARUŠA BIZJAK FERJAN, JANEZ STARE

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo, Ljubljana, Slovenija

spela.mar@fu.uni-lj.si, marusa.bizjak-ferjan@fu.uni-lj.si, janez.stare@fu.uni-lj.si

**Povzetek** Eno od temeljnih načel upravnega poslovanja v javni upravi je, da se vsako delo organov javne uprave dokumentira z ustreznim zapisom. Lahko je to dokument, zaznamek ali pisarniška odredba, namen dokumentiranja pa je zagotoviti možnost poznejšega pregledovanja in dokazovanja dejstev. Poleg tega se zahteva evidentiranje vsakega dokumentarnega gradiva. Z razvojem tehnologije je tudi v javni upravi prišlo do velikih sprememb, ki so povezane tudi s pisno komunikacijo. Pri tem še posebej mislimo na razvoj e-poslovnega komuniciranja, kamor v najširšem smislu štejemo vso e-pisno komuniciranje, vključno z e-uradovalnimi komuniciranjem. Namen prispevka je predstaviti nekatere značilnosti e-poslovnega komuniciranja v javni upravi v Sloveniji. Izhajajoč iz tega se cilji prispevka navezujejo na opis značilnosti e-poslovnega komuniciranja v javni upravi, predstavitvi sprememb, ki vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi, ter oblikovanje smernic za e-poslovno komuniciranje v skladu z načeli poslovnega komuniciranja.

## Ključne besede:

e-poslovno komuniciranje, pisno komuniciranje, komuniciranje v javni upravi, načela pisnega poslovnega komuniciranja

# SOME CHARACTERISTICS OF E-BUSINESS COMMUNICATION IN PUBLIC ADMINISTRATION

ŠPELA MAR, MARUŠA BIZJAK FERJAN, JANEZ STARE

University of Ljubljana, Faculty of Public Administration, Ljubljana, Slovenia  
spela.mar@fu.uni-lj.si, marusa.bizjak-ferjan@fu.uni-lj.si, janez.stare@fu.uni-lj.si

**Abstract** One of the basic principles of administrative operation in public administration is that every work of public administration organs is documented with a suitable record. Documentary material must be recorded as a document, note or clerical order. The purpose of documentation is to provide the possibility of later review and proving facts. The development of technology brought significant changes related to written communication in public administration, especially development of e-business communication, which we understand as all e-written communication, including e-administrative communication. The purpose of this paper is to present some characteristics of e-business communication in public administration in Slovenia. Based on this, the goals are to describe some characteristics of e-business communication in public administration, to present the changes that affect e-business communication in public administration and to provide guidelines for e-business communication in accordance with the principles of business communication.

**Keywords:**  
e-business  
communication,  
written  
communication,  
communication in  
public  
administration,  
principles of  
written  
business  
communication

## 1 Uvod

Komuniciranje je bistvenega pomena za obstoj družbe, organizacij in slehernega posameznika. S tehnološkim, gospodarskim in družbenim razvojem se je povečal obseg in prenos sporočil v e-obliki, kar je najpogosteje povezano z e-poslovnim komuniciranjem, ki vključuje tudi e-pisno komuniciranje. To velja tudi v javni upravi, katere specifičnost je v tem, da pomemben del poslovnega komuniciranja zajema uradno komuniciranje. Ne glede na posebnosti uradnega komuniciranja pa je v tem prispevku poslovno in uradno komuniciranje proučevano kot zaokrožen del enotnega delnega e-poslovnega komuniciranja.

V javni upravi komuniciranje predstavlja ključen dejavnik za doseganje učinkovitega in gospodarnega delovanja celotnega sistema kot specifičnega institucionalnega orodja za izvajanje javnih politik (Mitu, 2021). Na e-poslovno komuniciranje v javni upravi vpliva množična uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), digitalizacija in uporaba spletnih storitev e-uprave, razglasitev pandemije Covid-19 in uporaba načel pisnega poslovnega komuniciranja (Klich, 2021; Špaček, Csoto & Urs, 2020; Stare, 2018).

Namen prispevka je predstaviti nekatere značilnosti e-poslovnega komuniciranja v javni upravi v Sloveniji. Izhajajoč iz tega se cilji prispevka navezujejo na opis značilnosti e-poslovnega komuniciranja v javni upravi, predstavitvi sprememb, ki vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi, ter oblikovanje smernic za e-poslovno komuniciranje v skladu z načeli pisnega poslovnega komuniciranja. V prispevku so zastavljena tri raziskovalna vprašanja:

- Raziskovalno vprašanje (RV1): »Kakšne so značilnosti e-poslovnega pisnega komuniciranja v javni upravi v Sloveniji?«
- Raziskovalno vprašanje (RV2): »Katere spremembe vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi v Sloveniji?«
- Raziskovalno vprašanje (RV3): »Kakšne so smernice na področju e-poslovnega komuniciranja v javni upravi?«

Za ustrezno potrditev zastavljenih raziskovalnih vprašanj bodo uporabljene metoda deskripcije, metoda kompilacije, komparativna metoda in induktivna metoda.

V prvem delu bomo opisali značilnosti e-poslovnega komuniciranja z načeli pisnega komuniciranja v javni upravi. Temu bo sledil povzetek izbranih raziskav, v katerih so bile ugotovljene spremembe, ki pomembno vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi. Nato pa bodo skladno z načeli pisnega poslovnega komuniciranja podane smernice za e-poslovno komuniciranje v javni upravi.

## 2 Značilnosti e-poslovnega pisnega komuniciranja v javni upravi

Komuniciranje je proces izmenjevanja informacij med posamezniki v obliki skupnega sistema simbolov, znakov in vedenj (Meriam-Webster Dictionary, 2022). Zajema različne pojavne oblike, kot na primer pogovor med ljudmi in izmenjevanje podatkov med napravami (Ferjan, 2017). V organizaciji poslovna komunikacija vključuje vse oblike komuniciranja in s tem omogoča njeno delovanje (Sergy, 2016). Med zaposlenimi in v odnosih s strankami poslovno komuniciranje temelji na neposredni in posredni komunikaciji, ki se jo izbere glede na namen in učinek (Stare, 2018). Z vidika posredne komunikacije pisno poslovno komuniciranje zasleduje poslovne namene in temelji na izmenjavi sporočil, ki so ogledalo organizacije (Stare, 2018). Obenem se pisno poslovno komuniciranje bistveno razlikuje od govornega in ga je primerno uporabljati pri obravnavi kompleksnejših poslovnih zadev (Hribar, 2009). Pisno poslovno komuniciranje omogoča trajen in dokumentiran zapis, vanj je možno vključiti sogovornike, ki so daleč narazen in običajno se pri pisnem poslovnem komuniciranju pojavlja tudi manj napak (Stare, 2018; Hribar, 2009).

Skladno z zastavljenim RV1: »Kakšne so značilnosti e-poslovnega pisnega komuniciranja v javni upravi v Sloveniji?«, so v nadaljnje podrobneje predstavljene značilnosti e-poslovnega pisnega komuniciranja v slovenski javni upravi.

### 2.1 E-poslovno pisno komuniciranje v javni upravi

E-komuniciranje vključuje podatkovno komunikacijo, ki se prenaša po žičnih in brezžičnih sistemih (Black, 2002). Omogoča oddajanje, prenos in sprejemanje znakov, pisave, signalov, slik, zvokov, podatkov, ki se v celoti ali delno prenašajo po žici, radiu, elektromagnetnem, fotoelektronskem ali optičnem sistemu (Law Insider, 2022; Black, 2002). Pri e-poslovnem komuniciranju se torej uporablja IKT, ki omogoča oddajanje sporočil, informacij in podatkov po linijah, ki so razporejene znotraj organizacije, med notranjimi organizacijskimi entotami in izven organizacij (Fink, Goltnik Urnaut & Števančec, 2009). Za to pa je potrebna dostopnost e-komunikacijskih storitev in zmogljiva infrastruktura e-komunikacij (GOV.si, 2022). Z e-poslovnim komuniciranjem se doseže večji in boljši izkoristek informacij, saj si jih v obliki sporočil, video in avdio posnetkov v kratkem času izmenja več ljudi, ter kakovost dela zaposlenih (Fink, Goltnik Urnaut & Števančec, 2009). V današnji informacijski dobi zaposleni v javni upravi uporabljajo v okviru e-poslovnega komuniciranja tudi pisno komuniciranje, saj si medsebojno izmenjujejo sporočila po različnih medijih, kot so e-pošta (ang. e-mail), tekstovna sporočila (ang. text messages) v obliki SMS sporočil in spletnega klepeta (ang. chat) po družbenih omrežjih (Smith, 2019; Iannarelli & O'Shaughnessy, 2014; Stare, 2018).

## 2.2 Načela pisnega komuniciranja v e-poslovnem komuniciranju v javni upravi

Z namenom zagotavljanja kakovostnega e-poslovnega pisnega komuniciranja in s tem dvig oziroma ohranjanje ugleda organov in organizacij javne uprave ter njihovih zaposlenih je treba upoštevati načela pisnega poslovnega komuniciranja (Stare, 2018). Mednje spadajo:

- Načelo zakonitosti: predstavlja eno izmed glavnih vrednot delovanja javne uprave. Organi in organizacije javne uprave morajo poslovati zakonito in skladno s sprejetimi pravnimi predpisi ter jih upoštevati pri poslovanju s strankami oziroma uporabniki javnih storitev (Stare, 2018; 6. člen Zakona o splošnem upravnem postopku, ZUP).

- Načelo objektivnosti: zagotavlja objektivnost pri posredovanju vsebine in prikazovanju dejstev ter okoliščin. Zaposleni v javni upravi morajo pri e-poslovnem pisnem komuniciranju ohranjati nevtralen odnos in se izogibati pristranskosti presojam, mnenjem, komentarjem in nepopolnim informacijam, da pri sporočanju ne bi prišlo do dvoumnosti in zavajanj (Stare, 2018).
- Načelo korektnosti: ohranja korektnost pri uporabi jezika, izrazoslovja in slogu pisanja ter sprejemu, obravnavi in ugotavljanju vsebine prejetih sporočil. Pri pisnem komuniciranju morata biti vsebina in namen skladna (Stare, 2018).
- Načelo varovanja zaupnih podatkov: v javni upravi morajo zaposleni varovati podatke, ki so zaupne narave tako pri njihovem zapisovanju v sporočilih kot pri evidentiranju, razmnoževanju, posredovanju, prenosu, hranjenju in arhiviranju v obliki različnih medijev (1. člen Zakona o tajnih podatkih, ZTP; 12. člen Zakona o javnih uslužbencih, ZJU).
- Načelo pravočasnosti: določa časovni okvir posredovanja pisnega poslovnega komuniciranja. Zaposleni v javni upravi so strankam oziroma uporabnikom storitev, ki so oddali dopis v pisni (fizični ali elektronski) obliki dolžni odgovoriti v roku 15 dni (15. in 17. člen Uredbe o upravnem poslovanju, UUP).
- Načelo ekonomičnosti: pomeni uporabo enotnih pravil poslovanja, s katerimi so določeni načini, organiziranost obdelave in odpošiljanje dokumentarnega gradiva v pisni obliki. Uporaba IKT, predlog in obrazcev omogočajo hitrejšo in ekonomično poslovanje, kar pomeni tudi z manjšimi stroški (Stare, 2018; 14. člen ZUP).

Ker se v nekaterih značilnostih e-pisno komuniciranje pomembno razlikuje od »klasičnega« pisnega (hitrost, nepovratnost, je treba v primeru e-pisnega komuniciranja upoštevati tudi naslednji načeli:

- Načelo pazljivosti: E-pisno komuniciranje omogoča hitrejši način za izmenjavo sporočil, misli in idej. Z vidika časa predstavlja lažji (hitrejši) način komuniciranja, saj je postopek izmenjave povratnih informacij zelo hiter, praktično takojšen. Ravno zmožnost hitrega komuniciranja (npr. izmenjava sporočil e-pošte) predstavlja potencialno nevarnost neustrezne pisne komunikacije, tako z vidika oblike, jezikovne pravilnosti in vsebine. Neredko e-komuniciranje posameznika »prisili« v hitro izmenjavo zapisov, ob kateri ni »časa« za preverjanje jezikovne pravilnosti zapisanega. Še večjo težavo predstavlja dejstvo, da je »hitra« e-komunikacija lahko nehote podvržena čustvenemu dojetanju oziroma reakciji posameznika. Pri klasičnem pisnem komuniciranju morda že zaključevanje pisanja ali print zapisa ponudi dovolj priložnosti za premislek in morebitno ponovno tehtanje zapisanih besed. Pri e-dopisovanju pa »udarec na tipko enter« v večini primerov ne omogoča spremembe odposlanega zapisa. Bolj ko je pomembna vsebina komuniciranja, več pazljivosti je treba nameniti pripravi zapisa in ponovnemu pregledu (branju) zapisa pred odpošiljanjem.
- Načelo varnosti: zapisi, ki jih izmenjujemo preko različnih e-sporočil, platform za poslovno komunikacijo oziroma e-kanalov, terjajo pozornost tako v smislu zagotavljanja posredovanja sporočila zelenemu naslovníku. Pri tem se lahko zgodi, da je sporočilo zaradi nepazljivosti »oddajnika« posredovano (tudi) prejemnikom, ki niso (ali ne bi smeli biti) vključeni v komunikacijo, ali pa celo naslovníkom, ki v proces komuniciranja vstopijo z lažno identiteto. Dodaten izziv predstavlja varovanje sporočil e-komuniciranja, saj so e-zapisi pogosto cilj poskusov nepooblaščenega pridobivanja ali celo uničenja zapisov (informacij) bodisi preko prestrezanja sporočil, spletnih napadov in nameščanja zlonamernih kod ali programske opreme.

E-pisno komuniciranje glede na svoje značilnosti narekuje še nekaj več pozornosti glede zagotavljanja ustreznosti komuniciranja.

### 3 Spremembe, ki vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi

Skladno z RV2: »Katere spremembe vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi v Sloveniji?« so v sledečem besedilu opredeljene spremembe, ki vplivajo na e-poslovno komuniciranje v javni upravi.

Poslovanje v elektronski obliki kot primarni način poslovanja, če ni s predpisi določeno drugače, je izpostavljeno v UUP. To zavezuje organe, ki so zavezani k poslovanju po UUP, da med seboj poslujejo z dokumenti v e-obliki in po elektronski poti. Seveda to predpostavlja, da bo organ tudi svoje notranje poslovanje izvajal v e-obliki. To pa mora ustrezati tako določbam UUP kot tudi Zakona o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA) in njegovim

izvedbenim aktom. Obveznost e-poslovanja med organi zahteva, da organi za medsebojno komunikacijo uporabljajo uradne e-naslove, s katerih pošiljajo dokumente in jih tam tudi prejemajo. To daje e-komunikaciji dodatno verodostojnost, hkrati pa odpravlja nepravilno prakso, ko organi komunicirajo preko e-naslovov svojih notranjih organizacijskih enot ali celo posameznih javnih uslužbencev. S tem se v dobršni meri dopolnjuje tudi načelo obveznega dokumentiranja in evidentiranja, ki je pri prej omenjeni praksi praviloma prizadeto, ker niso spoštovana obličnostna pravila o upravljanju dokumentarnega gradiva. Dokumenti v e-obliki namreč pogosto ostajajo neevidentirani ali pa celo prezrti (Gliha, Remic (ur.), Kovač, Stare, 2018, str. 27).

Klich (2021) navaja spremembe v pisnem poslovnem komuniciranju v organih javne uprave v tujih državah. Pandemija Covid-19 je povečala potrebe po e-poslovanju v javni upravi. Zaradi omejenega dostopa do upravnih storitev so se države odzvale z razvojem novih možnosti e-komuniciranja, izmenjave informacij ter podpisovanja dokumentov v različnih sektorjih javne uprave. Pri tem se je pojavil problem digitalne izključenosti, ki pa ga države lahko rešijo le z digitalizacijo. Spremembe, ki jih IKT prinaša v komuniciranju v javni upravi, so raziskovali tudi Novachenko in drugi (2020). Na primeru digitalne preobrazbe javne uprave v Ukrajini so ugotovili, da digitalizacija pozitivno vpliva na učinkovitost in verodostojnost javne uprave. Pospeši namreč integracijo podatkov med različnimi sektorji, zagotavlja javne storitve in razširi komunikacijske kanale, preko katerih omogoča širšo udeležbo državljanov v upravnih postopkih.

Obseg e-komuniciranja med državami Evropske unije (EU) se močno razlikuje. Ob predpostavki, da je merilo racionalnega vrednotenja uspeha pri e-komuniciranju dejanska uporaba e-komunikacije državljanov z državnimi organi (»uporaba e-uprave«), uspeh pomeni uporabo storitev e-uprave s strani več kot 20 % prebivalstva države. V Estoniji, na Danskem in Češkem, e-upravo uporablja več kot 50 % prebivalstva. Na Švedskem, Norveškem in v Franciji uporablja e-upravo več kot 20 % prebivalstva. IKT ima ekonomsko, socialno in kulturno vrednost, uporaba IKT med državljani pa je pokazatelj razvitosti države. Posledično lahko sklepamo, da delovanje javne uprave ni več mogoče brez e-komuniciranja. To med državljani in državnimi organi zahteva regulativne norme, ki izboljšajo način avtentikacije in podpisovanje e-dokumentov ter varovanje podatkov. V uradnih postopkih je potreben dokument za identifikacijo, za kar se v e-komuniciranju uporablja digitalna identiteta. Takšna avtentikacija zagotavlja pristnost in celovitost korespondence, potrdi čas pošiljanja in prejema e-dokumentov ter omogoča e-podpisovanje, kar pa vse bolj nadomešča klasično pisno komunikacijo (Buko, 2018).

Določen uvid v stanje na področju e-komuniciranja kažejo podatki Statističnega urada Republike Slovenije (SURS, 2022) o uporabi spletnih strani javnih ustanov v obdobju maj 2021 – april 2022, v katero je bilo vključenih 1.562.370 anketirancev.

V nadaljnje so povzete nekatere ugotovitve omenjene raziskave, pri čemer so anketiranci ločeni po spolu in starosti anketirancev. Rezultati kažejo, da je spletna strani javnih ustanov med anketiranimi uporabljalo največ starih med 35 in 44 let (25 %) in najmanj starih med 65 in 74 let (6 %). V omenjenem obdobju je v zasebne namene uporabljalo spletna strani ali mobilne aplikacije javnih ustanov (npr. e-uprava, zVEM, eDavki, Gov.si, e-Sodstvo, eZPIZ itd.) 73 % anketirancev, med njimi 49 % moških in 51 % žensk.

V istem obdobju je 63 % anketiranih dostopalo do osebnih ali javnih podatkov ter informacij na spletnih straneh ali mobilnih aplikacijah javnih ustanov (npr. eZPIZ, zVEM), in sicer 49 % moških ter 51 % žensk. Do osebnih podatkov, ki jih hranijo javne ustanove, je dostopalo 46 % anketirancev, med katerimi je bilo 47 % moških in 53 % žensk. Do javnih podatkov iz podatkovnih baz in registrov javnih ustanov (npr. OOPSI, prostorski podatki itd.) je dostopalo 22 %, med njimi 56 % žensk in 44 % moških. Splošne informacije, informacije o delovnem času javnih organov in o upravnih storitvah je na spletu pridobivalo 43 % anketirancev (48 % moških in 52 % žensk), 48 % anketirancev, med katerimi so enakomeren delež (50 %) zavzemali moški in ženske, pa si je preneslo ali natisnilo uradni obrazec ali potrdilo (npr. uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, potrdilo o testiranju, potrdilo o vpisu na študij itd.). V omenjenem obdobju se je naročilo na obisk ali izvedlo rezervacijo (npr. preko eNaročanja itd.) 39 % anketirancev, med njimi 44 % moških in 56 % žensk. Uradni dokument je na uporabniški račun prejelo 42 % anketiranih (49 % moških in 51 % žensk), 15 % anketirancev pa je na portalu eDavki oddalo napoved za odmero ali ugovor, in sicer med njimi 51 % moških in 49 % žensk. V tem času je oddalo vlogo ali zahtevek na spletnih straneh ali mobilnih aplikacijah javnih ustanov 22 % anketiranih (47 % moških in 53 % žensk). Vlogo za pridobitev uradnih dokumentov ali potrdil je vložilo 11 % anketiranih (npr. potrdilo o državljanstvu, prijava stalnega ali začasnega prebivališča itd.), med njimi 48 % moških, 52 % žensk, vlogo za uveljavljanje olajšav ali pravic (npr. socialna pomoč, državna štipendija itd.) 14 %, med njimi 42 % moških in 58 % žensk, vlogo za druge zahteve (npr. prijava kraje ali nasilja policiji, kršitev inšpektoratu itd.) pa je oddalo 1 % anketirancev, in sicer 67 % moških in 33 % žensk (SURs, 2022).

Na podlagi tega je ugotovljeno, da uporabniki storitev vse bolj uporabljajo e-poslovno pisno komuniciranje, saj na spletnih straneh ali preko mobilnih aplikacij javnih ustanov dostopajo do raznih podatkov in informacij, izpolnjujejo dokumentacijo, jo oddajo in tudi prejemajo. Zato pa jim ni treba več fizično obiskati javnih organov. Pričakovano se e-poslovnega pisnega komuniciranja v večini poslužujejo mlajše generacije, ki so bolj vešče uporabe IKT. Vendar e-poslovno pisno komuniciranje uporablja večji delež žensk kot moških. Le iz spletnih strani javnih ustanov si je uradna potrdila preneslo isti delež žensk in moških. Obratno, torej več moških kot žensk pa je oddalo napoved ali ugovor na portalu eDavki ali prijavilo kršitev.



Predstavljen primer potrjuje tezo, da je razvoj IKT in posledično digitalizacija storitev javne uprave pomembno vplival tudi na e-poslovno komuniciranje v javni upravi v Sloveniji in drugod, saj se vse več (upravnih) zadev v vse večjem obsegu rešuje preko e-komunikacije oziroma v e-obliki. Značilnosti e-poslovnega komuniciranja se zato spreminjajo hitreje kot kadarkoli prej. Na podlagi pregleda literature in ocene stanja predpostavljamo, da je e-poslovna komunikacija v javni upravi podvržena spremembam, ki jih povzročajo spremembe v IKT, zakonodaji in okolju. Razvoj novih IKT, kot so pametni telefoni in aplikacije za komunikacijo ter razvoj virtualnih tehnologij lahko spremenijo načine, na katere se javna uprava povezuje z javnostjo. Spremembe v zakonodaji, ki urejajo e-komunikacijo, lahko vplivajo na to, kako javna uprava komunicira z javnostjo. Prav tako spremembe v fizičnem ali družbenem okolju vplivajo na to, kako javna uprava komunicira z javnostjo. Nekatere od sprememb, za katere lahko domnevamo, da v javni upravi vplivajo na e-poslovno komuniciranje, vključujejo tudi spremembe v notranjih sistemih ter spremembe, povezane z ljudmi, ki so vključeni v komunikacijo.

#### **4 Smernice na področju e-poslovnega komuniciranja**

V nadaljnje so predstavljene smernice na področju e-poslovnega komuniciranja. Ob tem se glasi RV3: »Kakšne so smernice na področju e-poslovnega komuniciranja v javni upravi?«.

Po navedbah Evropske komisije je upravljanje in komuniciranje, ki temelji na uporabi IKT v tesni povezavi s potrebnimi organizacijskimi spremembami in novimi veččinami javnih služb za izboljšanje kakovosti storitev. Glede na študijo »E-uprava v Evropi: Stanje in izzivi«, ki jo je objavila Evropska komisija leta 2016, je stanje e-uprave v državah Evropske unije (EU) na splošno dobro. Večina držav EU je že do neke mere implementirala e-upravo, vendar obstaja še veliko prostora za izboljšave. Izhajajoč iz študije obstaja mnogo izzivov, s katerimi se države EU soočajo pri razvoju e-uprave. Potrebna je prilagoditev notranjih sistemov in procesov za uporabo IKT. Izzivi, navedeni v študiji, so povezani z varnostjo in zasebnostjo, zaupanjem javnosti v e-upravo, enakopravno dostopnostjo e-uprave in vključevanjem izključenih skupin. Dobre prakse, predlagane v študiji, vključujejo spodbujanje uporabe e-storitev, uvedbo sistemov, ki omogočajo avtomatizacijo procesov, zagotavljanje dostopnosti do informacij o javni upravi in njenih operacijah za javnost in zagotavljanje transparentnosti ter dostopnosti storitev javne uprave. E-uprava lahko pomaga povečati zaupanje javnosti v javno upravo s tem, da zagotavlja varnost in zasebnost e-komunikacij in podatkov (Evropska komisija, 2016).

Avstrijski inštitut za raziskave javnega sektorja je leta 2015 izdal študijo »Učinkovitost e-komunikacije v javni upravi: primer dobre prakse«, ki predstavlja primere dobre prakse na tem področju. Avstrija je za javno upravo vzpostavila centralni strežnik, ki nudi shranjevanje, upravljanje in distribucijo podatkov v

varnem okolju. Med njimi eno od večjih prednosti predstavlja centraliziran sistem e-sporočanja, ki omogoča preprosto in učinkovito komunikacijo med različnimi službami in z javnostjo. Ponujeni so bili e-obrazci za enostavnejši in hitrejši dostop do javnih storitev, kot so prijave na socialno pomoč in carinske olajšave, vzpostavljena je bila e-služba za podporo javni upravi, ki ponuja informacije in pomoč za uporabnike javnih storitev, ter spletna trgovina za javno upravo, ki omogoča preprostejše in učinkovitejše poslovanje z javno upravo, vključno z naročanjem storitev in nakupom materiala. Avstrija je vzpostavila tudi spletni forum in družbeno omrežje, kar omogoča bolj odprto in hitrejšo e-komunikacijo med javno upravo in javnostjo (Avstrijski inštitut za raziskave javnega sektorja, 2015).

Evropska komisija je leta 2022 izdala študijo, ki podpira pregled Direktive o dostopnosti spleta, v kateri ponuja pregled stanja, podatke o uporabi in koristih e-uprave v državah EU in njihovega napredka pri razvoju e-uprave. Ugotovitve Evropske komisije so, da so države EU v zadnjih letih naredile napredek pri razvoju e-uprave, da je večina držav dosegla visoko stopnjo digitalizacije javne uprave ter da je treba še naprej vlagati v kakovost e-storitev in odnos javnosti do e-uprave (Evropska komisija, 2022).

Področje e-komuniciranja je z UUP zgledno urejeno tudi Sloveniji. Javni organi v e-obliki hranijo dokumentarno gradivo (2. člen UUP), med seboj poslujejo (4. člen UUP) in so dostopni javnosti na uradnem e-naslovu (13. člen UUP) ter preko enotnega kontaktnega centra državne uprave (24. člen UUP). Na državnem portalu e-uprava so na voljo informacije o upravnih storitvah, omogočen je tudi vpogled v podatke fizičnih oseb ter vložitev vlog preko informacijskega sistema, ki vloge samodejno posreduje pristojnim organom (23. člen UUP). Na e-upravi lahko državljani hranijo dokumente za namene poslovanja z organi ter brezplačno komunicirajo z njimi po e-predalu (23. člen UUP). V Sloveniji so od leta 2018 e-dokumenti enakovredni »klasičnim« in se izdajo ter podpišejo v e-obliki, razen, če UUP ne določa drugače, ali če to ni mogoče zaradi tehničnih razlogov (3. člen UUP). Vročanje dokumentov v varni e-predal ščiti dostop do sporočil in dokumentov (86. člen UUP). Poleg tega informacijski sistem samodejno evidentira in po potrebi samodejno izdela nekatere izpiske iz uradnih evidenc ali druge dokumente (110. člen UUP).

Splošne smernice in strategije e-poslovnega komuniciranja v javni upravi je možno navezati na zmožnosti IKT in prakse vodilnih držav na področju digitalizacije javne uprave. Prva je določanje ciljev e-poslovne komunikacije. Temu sledi opredelitev primernega komunikacijskega kanala glede na cilje in deležnike (uprabnike) ter upoštevanje načel pisnega komuniciranja tako znotraj uprave kot v odnosu do uporabnikov storitev (strank). Novi načini e-poslovnega komuniciranja, ki jih prinaša IKT v poslovanje javne uprave, morajo biti tako v skladu s predpisi (zakonitost) kot s splošnimi smernicami poslovnega komuniciranja. Mednje sodi

npr. tudi vidik jezikovne ustreznosti besedila, jasnosti in razumljivosti vsebine in ton pisane e-komunikacije.

## 5 Zaključek

Na podlagi analiziranega gradiva sklepamo, da je v slovenski javni upravi prišlo do pomembnega »premika« v uporabi e-poslovnega pisnega komuniciranja. S podanimi ugotovitvami smo odgovorili na vsa tri zastavljena raziskovalna vprašanja. Namreč, zaposleni morajo v javni upravi pri različnih oblikah e-poslovnega pisnega komuniciranja uporabljati pravila in načela poslovnega komuniciranja. Z vidika vse večjega vpliva sprememb na e-poslovno in tudi e-pisno komuniciranje močno vplivajo razvoj in uporaba IKT ter digitalizacija upravnih storitev in e-uprava. V slovenski javni upravi morajo zaposleni pri e-poslovnem pisnem komuniciranju upoštevati načela pisnega poslovnega komuniciranja, na kar vplivajo tudi pravni predpisi glede e-komunikacije in znotraj njih sprejete spremembe. Smiselno je tudi poudariti, da so spremembe v e-poslovnem komuniciranju v javni upravi odvisne od zunanjih in notranjih dejavnikov. Med zunanje dejavnike tako prištevamo spremembe v okolju, ki se navezujejo na spremembe potreb in želja uporabnikov upravnih storitev. Ti vse bolj uporabljajo IKT in rešujejo upravne zadeve preko spleta in mobilnih aplikacij javnih ustanov. Med notranje dejavnike pa spadajo spremembe v notranjih sistemih za komuniciranje in spremembe v organizacijski kulturi. Te se odražajo še zlasti pri komuniciranju med zaposlenimi in pri komuniciranju zaposlenih s strankami oziroma uporabniki storitev javne uprave ter v odnosih z javnostjo. Na podlagi predstavitve trenutnega stanja na področju e-poslovnega komuniciranja in e-pisnega poslovnega komuniciranja, morajo zaposleni v slovenski javni upravi tudi upoštevati zastavljene smernice in strategije Evropske komisije, evropske in nacionalne pravne predpise in priporočila ter pravila za ustrezno pripravo pisnih oblik poslovnega komuniciranja.

Skladno z navedenim bi bilo v prihodnjih raziskavah smiselno opraviti kvantitativno raziskavo med zaposlenimi v slovenski javni upravi. S tem bi pridobili konkretnije podatke ter rezultate o značilnostih in spremembah e-poslovnega komuniciranja v organih in organizacijah slovenske javne uprave. Z zbranimi rezultati bi nato lahko tudi ugotavljali vzroke in posledice e-poslovnega komuniciranja v javni upravi.

## References

- Avstrijski inštitut za raziskave javnega sektorja (2015). Učinkovitost e-komunikacije v javni upravi: primer dobre prakse. <https://www.aijss.at/en/research/public-sector/e-government/good-practice-examples-of-e-communication-in-the-public-sector/>
- Black, K., S. (2022). Attorney-at-Law, in Telecommunications Law in the Internet Age.
- Buko, J. (2018). Premises and conditions for the implementation of government-certified e-communication on the example of selected EU countries. *European Journal of Service Management*, 4(28/1), 49–54.

- Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions (2016): Connectivity for a Competitive Digital Single Market – Towards a European Gigabit Society. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/communication-connectivity-competitive-digital-single-market-towards-european-gigabit-society>
- Evropska komisija (2016). E-Uprava v Evropi: Stanje in izzivi. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/e-government-europe-state-and-challenges>.
- Evropska komisija (2022). Study supporting the review of the Web Accessibility Directive. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/study-supporting-review-web-accessibility-directive>
- Gliha, T., Remic, M. (avtor, urednik), Kovač, P., Stare, J. (2018). Uredba o upravnem poslovanju: z uvodnimi pojasnili in predstavitvijo novosti. 1. natis. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- GOV.si (2022). Elektronske komunikacije. <https://www.gov.si teme/elektronske-komunikacije/>
- Hu, Z., & Shen, L. (2020). The impact of e-communication on public service innovation: A moderated mediation model. *Public Administration Review*, 80(1), 121-131.
- Iannarelli, J., O'Shaughnessy, M. (2014). *Information Governance and Security. Protecting and Managing Your Company's Proprietary Information*. Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Klich, A. (2021). Electronic Communication with Public Administration in the Time of COVID-19—Poland's Experience. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 685.
- Meriam-Webster Dictionary (2022). Communication. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- Mitu, N., E. (2021). Importance of Communication in Public Administration. *Revista de Științe Politice. Revue des Sciences Politiques*, 69. 134-145.
- Mlakar, T., (2022). Spletne strani ali mobilne aplikacije javnih ustanov uporabljalo skoraj tri četrtine prebivalcev. Statistični urad Republike Slovenije, SURS. <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/10727>
- Novachenko, T. V., Bielska, T. V., Afonin, E. A., Lashkina, M. H., Kozhemiakina, O. M., & Diachenko, N. P. (2020). Use of information technology to increase economic efficiency and credibility in public administration in the context of digitization 8(1), 374-382.
- Sergy, L. (2016). *Handy Answer: The Handy Communication Answer Book*. Visible Ink Press.
- Smith, J. (2019). *Communication at work*. Canada: Algonquin College.
- Stare, J. (2018). *Upravno poslovanje*. Ljubljana: Založba Fakultete za upravo.
- Špaček, Csoto & Urs. (2020). Questioning the Real Citizen-Centricity of e-Government Development: Digitalization of G2C Services in Selected CEE Countries. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 8(1) 213-243. 10.2478/nispa-2020-0009
- Zakon o javnih uslužbencih (Uradni list RS, št. 63/07 – uradno prečiščeno besedilo, 65/08, 69/08 – ZTFI-A, 69/08 – ZZavar-E, 40/12 – ZUJF, 158/20 – ZIntPK-C, 203/20 – ZIUOPDVE, 202/21 – odl. US in 3/22 – ZDeb)
- Zakon o splošnem upravnem postopku.(Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 175/20 – ZIUOPDVE in 3/22 – ZDeb).
- Zakon o tajnih podatkih. (Uradni list RS, št. 50/06 – uradno prečiščeno besedilo, 9/10, 60/11 in 8/20).
- Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (Uradni list RS, št. 30/06 in 51/14)
- Uredba o upravnem poslovanju. (Uradni list RS, št. 9/18, 14/20, 167/20, 172/21, 68/22, 89/22 in 135/22).