

SISTEMI ELEKTRONSKE UPRAVE – PRIMERI DRŽAVA REGIONA ZAPADNOG BALKANA**E – ADMINISTRATION SYSTEMS IN WESTERN BALKANS COUNTRIES**Saška Šarić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO I MENADŽMENT**

Kratak sadržaj – U prvom delu rada objašnjene su teorijske osnove globalizacije i informaciono - komunikacionih tehnologija. Ovaj deo bliže objašnjava navedene koncepte, pojmove, razvoj, uzroke i posledice, kao i sve drugo, važno za razumevanje teme i predmeta rada. Takođe se u prvom delu govori o značaju elektronskog poslovanja i elektronske uprave. Isto tako objašnjava se pojam i značaj jedinica lokalne samouprave. Opisuju se načini poslovanja e - uprave u Republici Srbiji, Bosni i Hercegovini, sa obuhvatom Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske, kao i e - uprava Crne Gore. U drugom delu rada govorimo o metodologiji koja je zasnovana na kriterijumima i smernicama državne Uprave i prema kojima su ocenjivane internet prezentacije lokalnih samouprava. U ovom radu su se analizirale veb prezentacije gradova Beograda, Sarajeva, Banjaluke i Podgorice. Naredni deo prikazuje rezultate i diskusiju o rezultatima. U poslednjem delu rada govorimo o zaključnim razmatranjima o datoj temi rada.

Ključne reči: Javna uprava, informaciono komunikacione tehnologije, Internet prezentacija.

Abstract - Part I of the paper reviews the theoretical foundations of globalization and information and communication technologies. These concepts, development patterns and consequences are discussed in detail, including other issues relevant understanding the topic and scope of the paper. This section also highlights the importance of e - business and e - government. The concept and significance of local self- governance are also further discussed. E-government practices in the Republic of Serbia, Bosnia and Herzegovina, including the Federation of Bosnia and Herzegovina and Republic of Srpska, and Montenegro are explored. Part II discusses the methodology based on public administration criteria and guidelines, which was used to evaluate the web sites of local governments, specifically the web sites of the cities of Belgrade, Sarajevo, Banja Luka and Podgorica. Part II is followed by an overview and discussion of the findings. This paper ends with a summary of key conclusions.

Keywords: public administration, information and communication technologies, web site

1. UVOD

U ovom radu govori se o inovacijama koje je globalizacija donela sa sobom, a to su pre svega različiti načini

komunikacije i uvođenje informaciono - komunikacionih tehnologija, koje su za cilj imale primenu elektronskog poslovanja, pre svega u organima državne uprave i lokalnim samoupravama. Modernizacija i prelazak sa tradicionalnog na e - poslovanje, u velikoj meri doprinose građanima, kojima štede njihovo vreme i novac [1].

2. TEORIJSKE OSNOVE**2.1. Globalizacija i informaciono komunikacione tehnologije****2.1.1 Globalizacija - pojam**

„Pojam globalizacije izveden je od reči "global" što znači ukupnost, a globalizam je način gledanja na zbivanja u globalu” [1, str. 168]. Ovaj pojam može se definisati na različite načine.

Globalizacija podrazumeva proces političkog, socijalnog, kulturnog delovanja na celom svetu, na globalnom nivou. Ona takođe teži povezivanju sveta u celinu. Zahvaljujući globalizaciji odnosi među ljudima i zemljama postaju čvršći. Još jedna od definicija određuje globalizaciju kao skup procesa koji jačaju društvene procese i povezuju udaljena mesta. O globalizaciji možemo govoriti kao o prirodnoj sili [2].

2.1.2 Uzroci i posledice globalizacije

Globalizacija oblikuje unutrašnju politiku i međunarodne odnose svih zemalja. Glavni uzroci globalizacije jesu: Brz razvoj tehnologije, brzina i troškovi transporta, povećanje trgovine, kraj hladnog rata se često uzima kao jedan od uzroka globalizacije, liberalizacija [3].

Posledice globalizacije mogu biti pozitivne i negativne u zavisnosti kako se ona posmatra. Za jedne označava integraciju sveta, a za druge podelu i sukob civilizacija.

2.1.4 Informaciono-komunikacione tehnologije

Informaciono - komunikacione tehnologije često se koriste kao sinonim za informacione tehnologije, ali su specifičniji izraz koji naglašava ulogu objedinjenih komunikacija i integracije telekomunikacija (telefonske linije i bežičnih signala), računara, kao i memoriju i audio-vizuelne sisteme, koji korisnicima omogućavaju pristup, skladištenje, prenos i manipulaciju informacijama. Informacione tehnologije (IT) su primene računara i telekomunikacione opreme za skladištenje, preuzimanje, prenos i manipulaciju podacima, često u kontekstu poslovnog ili drugog preduzeća [4].

2.1.5 Pojam i razvoj informacionih tehnologija

Informaciono komunikacione tehnologije predstavljaju zbirni izraz koji obuhvata radio, televiziju, mobilne

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Darko Stefanović,

telefone, računarski i mrežni hardver i softver, satelitske sisteme, kao i razne usluge i aplikacije koje su povezane sa njima, kao što su video konferencije i učenje na daljinu. Određeni faktori utiču na razvoj informaciono – komunikacionih tehnologija. Uticaj, broj faktora i njihov značaj zavisi od različitih geografskih, socijalnih i ekonomskih konteksta neke zemlje [5].

2.1.6 E - poslovanje

Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) može se definisati kao upotreba interneta za umrežavanje i osnaživanje poslovnih procesa, elektronsku trgovinu, organizacionu komunikaciju i saradnju u okviru kompanije i njenih kupaca, dobavljača i drugih zainteresovanih strana. E-preduzeća koriste internet, intranet, ekstranet i druge mreže za podršku svojim komercijalnim procesima [6].

2.1.7 E - uprava

E - uprava označava korišćenje IKT kako bi se postigla veća ekonomičnost, efikasnost i kvalitet upravnih usluga, kao i povećanje odgovornosti i transparentnosti u određenoj državi.

2.2 LOKALNA SAMOUPRAVA

2.2.1 Pojam lokalne samouprave

Pojam "lokalna" podrazumeva da se radi o nekoj određenoj teritoriji, dok pojam "samouprava", govori o tome da stanovnici određene lokalne samouprave, samostalno upravljaju nekim konkretnim poslovima. Lokalna samouprava predstavlja pravo građana da preko svojih predstavnika ili neposredno obavljaju nadležnosti koje su zakonom utvrđene u jedinicama lokalne samouprave, ali uz samostalnost kako personalnu, tako i organizacionu i finansijsku [7].

2.2.2 E - uprava u jedinicama lokalne samouprave

Poslednjih godina državna uprava je modernizovana putem implementacije informaciono - komunikacionih tehnologija u rad državnih organa, kako na centralnom tako i na lokalnom nivou.

Cilj je bio da se građanima pruži mogućnost učestvovanja u javnom životu, na način da su im dostupni različiti servisi koji im omogućavaju javno iskazivanje svojih stavova koji su vezani za funkcionisanje državne uprave [8]. Pomoću interneta omogućilo se građanima da budu više orijentisani ka javnom sektoru i obrnuto.

2.2.3 E - uprava u Republici Srbiji

Republika Srbija je prepoznala značaj informacionog društva još kasnih osamdesetih godina prošlog veka, kada su i započele regulatorne aktivnosti i organizacione pripreme u ovoj oblasti. Od tada se kontinuirano radi na institucionalizaciji i razvoju vlade u smeru informacionih tehnologija.

Značajni rezultati u realizaciji važnih projekata e - uprave bili su vidljivi od 2002. godine, kada su tehnološki preduslovi bili ispunjeni za intezivan i efikasan razvoj. U protekloj deceniji usvojeno je nekoliko ključnih zakona koji regulišu e - upravu i niz posebnih zakona koji su pomogli uvođenju informacionih tehnologija u rad državnih organa, omogućavajući građanima da pristupe

raznim uslugama na mreži i na nacionalnom i na lokalnom nivou [9].

2.2.4 E - uprava u Bosni i Hercegovini

Sistem upravljanja u Bosni i Hercegovini smatra se jednim od najsloženijih u celoj Evropi. Država se sastoji od dva entiteta - Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske, sa Brčko distriktom kao autonomnom samoupravom i deset kantona u sastavu Federacije. Prema istraživanjima e - usluge u Bosni i Hercegovini su ograničene, neusklađene ili nekompatibilne na različitim nivoima vlasti [10].

Što se tiče stanja u Republici Srpskoj, možemo ustanoviti da se informaciono - komunikacione tehnologije razvijaju brže od ostatka države, kao i da postoje osnove i za njihov dalji razvoj. Portal javne uprave Republike Srpske pod nazivom E - Srpska, poseduje najvažnije informacije o uslugama koje se nude građanima.

2.2.5 E - uprava Crne Gore

Vlada Crne Gore usmerena je ka izgradnji dobre e - uprave koja će digitalizovanim uslugama pomoći građanima da na brži i lakši način obavljaju transakcije i druge poslove.

Vlada Crne Gore takođe smatra da svi organi treba da preuzmu deo odgovornosti i nadležnosti u kreiranju usluga na portalu e - uprava, kao i da promovišu te usluge, kako bi e - uprava dobila svoje mesto koje zasluhuje u razvoju crnogorskog društva [11].

3. METOD ISTRAŽIVANJA

Metod istraživanja u ovom radu je kvantitativan i zasniva se na ocenama veb prezentacija putem Kriterijuma za ocenjivanje veb prezentacija datih od strane republičke Uprave. Prilikom istraživanja za uzorak su uzete veb prezentacije gradova Beograd, Sarajevo, Banja Luka i Podgorica.

Na osnovu podataka koji se nalaze na veb stranicama posmatranih jedinica lokalne samouprave i uputstava i objašnjena u Smernicama, svaka pojedinačna veb prezentacija ocenjivana je kroz 10 kriterijuma sa 26 podkriterijuma.

Metod istraživanja zasniva se na davanju ocena po kriterijumima i on je kvantitativan. Svaki kriterijum sastoji se od više podkriterijuma koji se takođe ocenjuju.

4. REZULTATI I DISKUSIJE

U ovom master radu analizirana je usklađenost internet prezentacija gradova Beograd, Sarajevo, Banja Luka i Podgorica sa zvaničnim Smernicama za izradu veb prezentacija organa državne uprave i lokalne samouprave. Prezentacija sa najvećim brojem poena, a to je 274, je grad Banjaluka, za njim sledi internet prezentacija grada Beograda sa 263 boda. Na trećem mestu prema datim ocenama jeste grad Podgorica, sa 241 poenom, dok se na poslednjem, četvrtom mestu nalazi veb prezentacija grada Sarajevo, sa 155 poena.

Grad Banjaluka ocenjen sa najvišim ocenama. Veb prezentacija se pokazala najbolje u smislu transparentnosti rada, jasnog objašnjenja strukture zaposlenih u lokalnoj samoupravi, kao i njihovih nadležnosti, ovlašćenja i

obaveza. Takođe, građanima Banjaluke dostupne su mnogobrojne elektronske usluge, koje su jasno i precizno objašnjene građanima. Veb prezentacija Banjaluke ispunjava sve kriterijume vezane za jezik i pismo, gde postoji verzija na oba alfabeta, kao i na engleskom jeziku, takođe ispunjava i kriterijum grafičkog rešenja i dizajna same prezentacije. Jedina je koja je osvojila maksimalan broj poena za kriterijum bezbednosti, gde sajt ispunjava sve sigurnosne standarde, ali i ima definisane procedure za održavanje veb prezentacije.

Neki od nedostataka veb prezentacije jesu pristupačnost, gde se uočava nedostatak za ponudu dokumenata u različitim formatima, velika količina grešaka u kodu, kao i nepostojanje alternativnog teksta na slikama u prezentaciji. Isto tako, veb prezentacija ne koristi odgovarajuće domensko ime, a zadržano je i pravo o imenovanju odgovornog lica za održavanje veb prezentacije grada Banja Luka.

Nakon Banjaluke sa najviše poena, ocenjena je veb prezentacija grada Beograda. Možemo zaključiti da je rad lokalne samouprave transparentan, da postoji nekoliko sitnica u vidu detaljnih podataka o ovlašćenjima i obavezama zaposlenih, koje bi trebalo ispraviti. Takođe nedostaju i neki od osnovnih kontakt podataka vezanih za područne jedinice grada Beograda, koje bi trebalo dopuniti. Isto tako e – usluge koje grad Beograd pruža nisu dovoljno transparentne, a i izveštaji o pruženim uslugama su nepotpuni. Ispunjava sve kriterijume koji se tiču jezika i pisma na prezentaciji.

Što se tiče navigacije, ocenjena je kao najbolja veb prezentacija od ocenjivanih, poseduje najfunkcionalniju pretragu, navigacija funkcioniše na više načina, postoje preporučene celine. Najbolje je ocenjena i prema kriterijumima pristupačnost i održavanje veb prezentacije, gde postoji imenovana firma odgovorna za održavanje veb prezentacije, a sva dokumenta na prezentaciji su u čitljiva i nalaze se u više različitih formata.

Veb prezentacija grada Podgorica ocenjena je sa 241 bodom, te se nalazi na trećem mestu. Transparentnost rada je na vrlo dobrom nivou. Nedostaci prvog podkriterijuma, kriterijuma Sadržaj, ogledaju se u nedovoljno jasnim podacima o javnim nabavkama, nepostojanju grafičkog prikaza organizacione strukture i nedovoljno jasnih podataka o budžetu. Što se tiče usluga koje grad Podgorica pruža, precizno i jasno su navedene na portalu e – šalter, do kog se vrlo lako dolazi samo jednim klikom sa početne stranice prezentacije. Takođe kriterijum jezik i pismo, kao i upotrebljivost i dostupnost, ocenjeni su sa najvišim ocenama.

Neki od nedostataka ogledaju se u grafičkom dizajnu sajta, gde su u sajtu koriste boje koje se ne nalaze na nacionalnoj zastavi Crne Gore, isto tako sajt nije pristupačan. Osim što ne prolazi validaciju koda, dokumenta koja se nalaze na zvaničnoj prezentaciji, mahom nisu postavljena u čitljivom formatu, već se nalaze u obliku skeniranih dokumenta, koji su teško vidljivi.

Takođe, ne postoji lice koje je imenovano za održavanje veb prezentacije. Grad Sarajevo nalazi se na poslednjem mestu sa 155 bodova. Neke od dobrih strana veb

prezentacije jesu što ispunjava kriterijume vezane za jezik i pismo, takođe je grafički dobro dizajnirana i poseduje sve propisane elemente vezane za boje i nacionalna obeležja. Isto tako je dostupna na više pretraživača, prezentacija je optimizovana za mobilne telefone i nalazi se na prvom mestu pretrage.

Najveći nedostaci ogledaju se u netransparentnom radu, gde na zvaničnoj prezentaciji ne postoje podaci vezani za zaposlene i organizacionoj strukturi, ne postoji informator o radu. Podaci vezani za budžet stari su 2 ili 3 godine, javne rasprave ne postoje na veb prezentaciji. Takođe, ne postoji tabela sa listom usluga koje organ lokalne samouprave pruža, niti ikakvi podaci o pruženim uslugama.

Dokumenti nisu u čitljivom format, nema mogućnosti skalabilnog uvećanja. Isto tako nisu definisane procedure oko održavanja sajta, niti je navedeno stručno lice za održavanje veb prezentacije.

5. ZAKLJUČAK

Svesni smo da je globalizacija napravila velike promene u društvu, a najveći značaj globalizacije odnosio se na komunikaciju. Promenom načina komunikacije stvarali su se novi i drugačiji nivoi poslovanja na globalnom nivou. Poslednjih godina uvedene informaciono – komunikacione tehnologije, koje su imale veliki značaj za poslovanje država.

E uprava napravljena je kako bi se sa tradicionalnog načina poslovanja, prešlo na moderno poslovanje. Svesni smo da Srbiju, kao i ostale zemlje Balkana karakteriše administracija koja je nepovezana i nesaglediva. Često se dešava da se zbog papirologije troši previše vremena, kao i da građanima često nije jasno na koji način da obave određeni posao. Baš iz tog razloga, uvođenjem e – uprave, omogućila se građanima dvadesetčetvoročasovna usluga, uz dostupnost dokumentacije, e – usluga i mogućnost poboljšanja komunikacije između vlasti i građana. Kako bi e – uprave organa državne uprave i lokalnih samouprava bile funkcionalna, potrebno je praćenje razvoja Informaciono – komunikacionih tehnologija i uvođenje promena, koje ove tehnologije donose.

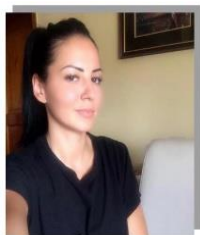
Potrebno je da država Srbija, kao i države u region obrate više pažnje na transparentnost rada kako na državnom nivou, tako i na nivou lokalnih samouprava. Uvođenjem modernijeg rada, omogućava se građanima ušteda vremena i novca, a samim tim i veće zadovoljstvo, što je cilj svake lokalne samouprave.

6. LITERATURA

- [1] Lončar, J. (2005) Globalizacija kao nositelj suvremenih promjena u svijetu. *Geoadria*, 10 (1), str.91-104
- [2] Braica, S. (2004) Pokušaj definicije pojma globalizacije. *Ethnologica Dalmatica*, 13 (1), str. 123-135
- [3] Bogdanović, D., Vuković, M. (2015) Globalizacija – dve strane modernog društva. *Inženjerski menadžment*, Univerzitet u Beogradu, Tehnički fakultet u Boru,1 (1) str. 30-41

- [4] Ratheeswari, K., (2018) Information Communication Technology in Education, *Department of Value Education*, Tamilnadu Teachers Education University, Tamil Nadu, India, 08 (1), str. 45-47
- [5] Muhammad, M., Garko A., B., Yakasai, M., T., (2013) Information and Communication Technologies (ICT): A Tool for Good Governance, *Advances in Information and Communication Technologies*, 6, str. 138-155
- [6] Simović, V., (2013) *Elektronsko poslovanje*, Visoka škola strukovnih studija za informacione tehnologije
- [7] Đorđević, S. (2002) *Lokalna Samouprava*, Cesid, Beograd
- [8] Trajković, D., Mikarić, B., (2013) Elektronsko poslovanje u lokalnoj samoupravi, *Trendovi u poslovanju*, 1, str. 81 -88
- [9] Nacionalna alijansa za lokalni i ekonomski razvoj (2016) *e-Government Framework for Serbia*
- [10] Millard, J., et al, (2015) *E-Government Analysis: From E- to Open Government*, Respa
- [11] Lazović, V., Đuričković, T., (2010) Ekonomska analiza razvoja eGovernmenta u Crnoj Gori, *Montenegrin journal of economics*, 12, (4), str. 99-106

Kratka biografija:



Saška Šarić rođena je 20.09.1992. u Novom Sadu. Završava osnovnu školu Mihajlo Pupin u Veterniku, potom Ekonomsku školu "Svetozar Miletić" u Novom Sadu. 2011. godine upisuje osnovne akademske studije na Fakultetu tehničkih nauka u Novom Sadu, na odseku Industrijsko inženjerstvo i menadžment. Diplomirala 2017. godine sa završnim radom iz oblasti informaciono – komunikacionih sistema, na temu „Internet prezentacije jedinica lokalne samouprave –Toplički okrug“.