

## EKONOMSKA ANALIZA RAZVOJA eGOVERNMENTA U CRNOJ GORI

### ECONOMIC ANALYSIS OF THE eGOVERNMENT DEVELOPMENT IN MONTENEGRO

VUJICA LAZOVIĆ,

Univerzitet Crne Gore, Ekonomski fakultet Podgorica

TAMARA ĐURIČKOVIĆ,

Univerzitet Crne Gore, Ekonomski fakultet Podgorica

**Apstrakt:** *eGovernment is a modern solution for the efficient functioning of the state system and represents an important segment of the information society. Creating an information society is not optional, but gradually becomes an obligation. Conditions in the business and other environment requires active adjustment and introduction of eBusiness. Knowledge of the legality of information technology is a necessary condition for any progress. The system of eGovernment encourages the creation of eCulture, which is becoming essential for all types of business and everyday activities. Passive observation of eWorld mean lag in technological and business development with serious consequences. IT offers many development opportunities that come with cooperation and respect of the new rules. Information age necessitates continuous education, which acquired the necessary knowledge about IT developments. This paper aims to identify and analyze the sophistication of eGovernment services in Montenegro, to provide review and make recommendations for further development of these services in order to create information or eSociety.*

**Ključne riječi:** *eGovernment, eBusiness, information society, participation, ICT.*

**Apstrakt:** *eGovernment je savremeno rješenje za efikasnije funkcionisanje državnih sistema i predstavlja važan segment informatičkog društva. Stvaranje informatičkog društva nije prepušteno slobodnom izboru, već postepeno postaje obaveza. Uslovi u poslovnom i drugom okruženju podrazumijevaju aktivno prilagođavanje i uvođenje ePoslovanja. Poznavanje zakonitosti informatizacije predstavlja neophodan uslov bilo kakvog napretka. Sistem eGovernmenta podstiče stvaranje eKulture, koja postaje neophodna za sve vrste poslovnih i svakodnevnih djelatnosti. Pasivno posmatranje eSvijeta znači zaostajanje u tehnološkom i poslovnom razvoju sa teškim posljedicama. Informatika nudi brojne razvojne mogućnosti, do kojih se dolazi saradnjom i uvažavanjem novih pravila. Doba informacija nameće potrebu kontinuirane edukacije kojom se stiču potrebna znanja o informatičkim dostignućima. Ovaj rad ima za cilj da identifikuje i analizira sofisticiranost servisa eGovernmenta u Crnoj Gori, da pruži osvrt i da da preporuke za daljim razvojem ovih servisa u cilju kreiranja informacionog ili eDruštva.*

**Ključne riječi:** *eGovernment, ePoslovanje, informaciono društvo, participacija, ICT.*

JEL Classification: D 83; H 00; M 21; L 86;

Preliminary communications; Received: October 12, 2010

#### 1. Uvod

Pojam eGovernment-a se različito shvata širom svijeta. eGovernment se više odnosi na proces reformi načina na koji Vlade funkcionišu, dijele informacije i dostavljaju usluge eksternim i internim klijentima. Konkretnije, eGovernment koristi informacione tehnologije (kao što su WAN, Internet i mobilno računarstvo) da transformiše odnose sa građanima, poslovnim subjektima, i drugim vladinim subjektima. Ove tehnologije mogu da služe različitim svrhama: boljoj distribuciji i dostavi vladinih usluga građanima, unapređenju interakcije sa poslovnim partnerima i industrijom, omogućavanje građanima pristup informacijama, ili mnogo efikasnijem menadžmentu upravljanja. Rezultirajući benefiti mogu biti smanjenje korupci-

je, povećana transparentnost, veća udobnost, rast prihoda i/ili smanjenje troškova.

Kako je Jim Melitski opisao u okviru svoje strane o eGovernmentu „Širom svijeta, javne organizacije počinju svoje eGovernment putovanje jednostavno publikovanjem statičnih informacija na internet i uspostavljanjem online prisustva, u nadi da će i oni takođe osjetiti povećanje efikasnosti, efektivnosti i organizacionih učinaka.“ (Jim Melitski, 2001). Sa pojavljivanjem sve više i više atraktivnih kako sadržaja, tako još i više aplikacija i servisa, istraživači ali i praktičari počinju da traže konsenzus između eGovernment dijagrama i inicijativa. eGovernment može biti definisan kao kontinuum koji ide od pružanja informacija kada organizacije i javne agencije publikuju statične informacije na internetu, do web interaktivne komunikaci-

je i eTransakcija, kao i integrisanih vladinih usluga pruženih po principu jedinstvenog pristupa (jedinstvene tačke pristupa).

U mnogim zemljama u razvoju, veliki broj vladinih sektora publikuje informacije na web sajtovima. U početku su često ovi sajtovi bili veoma loše dizajnirani, nisu bili update-ovani, i nisu bili toliko pouzdani kada je u pitanju bio kvalitet informacija. Inicijalno, takvi napor, za publikovanjem informacija na web sajtovima su imali za cilj privlačenje stranih investitora, ali kako se internet penetracija povećavala u urbanim sredinama, tako su i mnogi web sajtovi počeli da pružaju informacije i usluge građanima i poslovnim subjektima. Određena istraživanja su pokazivala, da u tim početnim fazama, neke od zemalja tj. uprava su implementirale, na nivou pilot projekata, eGovernment aplikacije koje su zasnovane na transakcijama između korisnika a isti su kasnije prošireni i implementirani i u drugim zemljama.

## 2. eGovernment – brend nove ekonomije

eGovernment 'brend' u EU je razvijen kroz procese posredovanja između složenih okvira nacionalnih i sub-nacionalnih strategija koje postaju sve više različite sa širenjem EU. U prvim godinama ove decenije, ključne poruke eEurope akcionog plana su bile fokusiranje na prevazilaženje konvencionalnih problema upotrebe ICT-a u vladama, na širenje pristupa ICT-ju, i smanjenju geografske nejednačenosti Evrope. Akcenat je bio stavljen na ubrzanje vladinih servisa, kako sa aspekta efikasnosti tako i sa aspekta pružanja povratnih informacija, i maksimiziranja mobilnosti građana i poslovnih procesa kroz pan-Evropske eGovernment projekte.

Od početnog pristupa koji se odnosio na automatizaciju servisa, eGovernment agende su se razvijale tako da pokrivaju široki spektar servisa i to: inkluziju ('servisi za sve građane' / *no citizen left behind*); efektivnost, na primjer kroz kvalitete usluga; organizacione strategije, kao što su 'transformacija' organizacije vlade; i saradnja sa privatnim i trećim sektorima kako bi se prednosti svih koristile strateški u cilju pružanja „društvene vrijednosti“ građanima. 'Transformacija' ne predstavlja novi koncept, s obzirom da se nalazi u središtu predstavljanja informacionih sistema vladama 80tih godina, i s obzirom da je predstavljala suštinu organizacionih reformi 90tih godina prošlog vijeka, gdje je fokus bio na upotrebi preduzetničkih pristupa u procesu pružanja usluga. U svakom slučaju, ona ojačava izazove jer „na najnaprednijem nivou, eGovernment može potencijalno reorganizovati, kombinovati i/ili eliminisati postojeće agencije i zamijeniti ih virtuelnim organizacijama“ (Bonham, G.M., Seifert, J.W. & Thorson, S.J., 2003, s17).

Kompletan eGovernment brend se razvio od početnog fokusa koji je u centru pažnje imao 'proizvodnju' eGovernmenta, do onog koji akcenat stavlja na pouzdanost i vrijednost koju eGovernment pruža građanima – tj. 'upotrebljivost' eGovernmenta. To se provlači od eAdministracije, do eGovernmenta, eDostupnih usluga, i u skorije vrijeme do eUpravljanja i upotrebe i iskustva upot-

rebe usluga koje stvaraju građani/potrošači. U tom novom kontekstu, strategijama eGovernmenta se podrazumijeva shvatanje zanačaja interoperabilnosti servisa, i primjena agende nema za cilj 'guranje' automatizovanih usluga pasivnim korisnicima, već ima za cilj da u složenom spektru različitih ponašanja građana i izazova koje donose ICT modeli'na najbolji mogući način modeluje konvencionalnu interakciju između građana i javnih zvaničnih stručnjaka'.

U procesu kreiranja eGovernment-a, i definisanja prioriteta strateških dokumenata, veoma je važno imati u vidu i „obavezujuće“ elemente nacionalnih i sub-nacionalnih strategija eGovernmenta kako bi se u tom procesu dao doprinos kreiranju jedinstvenog informacionog prostora i omogućila kasnija integracija servisa. U tom smislu, ključni faktori kreiranja politika su:

- promovisanje inovativnih promjena u cilju upravljanja i uspostavljanja složenih ravnoteža između izvora i finansiranja, organizacionih promjena, i zadovoljenja potreba i očekivanja korisnika tj. građana,
- učiniti građane šampionima potrošača/korisnika vladinih servisa,
- maksimizirati tokove i primjenu rješenja najbolje prakse u cijeloj Evropi i
- fokusirati se na eGovernment kao brend usluga visokog povjerenja

## 3. Definicije eGovernment-a

Tehnološke inicijative ali i reforme upravnih procesa i uopšte, implementacije informaciono komunikacionih tehnologija u vladama, učinili su da se shvati da su vlade sačinjene od dinamičkog mixa ciljeva, struktura i funkcija. eGovernment inicijative predstavljaju u suštini napore za složenim promjenama sa namjerom da upotrebjavaju nove i napredne tehnologije kako bi podržali transformaciju operacija i efektivnosti vlade nastalih kao posljedica uvođenja novih inicijativa za efikasnije poslovanje i izvršenje operativnih funkcija vlade. Novi izazovi javne administracije u 21. Vijeku, jesu da kreiraju eGovernment.

eGovernment je moguće definisati u užem smislu. U Strateškom planu za eGovernment, u državi Teksas (Department of Information Resources, State of Texas, January 2001), eGovernment je definisan kao: vladine aktivnosti koje koriste elektronske komunikacije među svim nivoima u vladi, sa građanima i poslovnom zajednicom, uključujući: sticanje i pružanje proizvoda i usluga; davanje i primanje narudžbi; pružanje i traženje informacija; i kompletne finansijske transakcije. Širu definiciju je dao Gartner (2000): „eGovernment predstavlja kontinuiranu optimizaciju procesa pružanja usluga, participaciju i upravljanje birača transformacijom internih i eksternih odnosa upotrebom tehnologije, Interneta i novih medija“.

Prepoznajući implikacije eGovernment-a, moguće ga je definisati kao – *mogućnost dobijanja vladinih usluga pomoću netradicionalnih elektronskih načina, omogućavanje pristupa vladinim informacijama i kompletiranje vladinih transakcija sa bilo kojeg mjesta, u bilo kojem trenutku i u skladu sa zahtjevima na jednaki pristup – pružajući potencijal da se preoblikuje javni sektor*

i izgrade relacije između građana i vlade. Theresa A. Pardo navodi njegove funkcije na sljedeći način:

*Pristup građana vladinim informacijama.* Pružanje pristupa vladinim informacijama je najčešća digitalna vladina inicijativa.

*Olakšavanje opšteg poštovanja.* eGovernment takođe može da podrazumijeva pružanje elektronskog pristupa uslugama koje olakšavaju usklađivanje sa setom pravila ili regulativa.

*Pristup građana za lične koristi.* Transferi elektronskih benefita i online aplikacija za javnu pomoć i kompenzaciju radnicima su primjeri usluga koje omogućavaju građanima elektronski pristup kako bi ostvarili ličnu korist.

*Nabavka, uključujući nadmetanje, kupovinu i plaćanje.* Aplikacije za nabavku omogućavaju vladinim agencijama da osjete benefite koji postoje u privatnom sektoru korišćenjem aplikacija za eTrgovinu. Katalozi elektronskih prodavaca, dostavljanje ponuda i tabeliranje, elektronska kupovina i plaćanje predstavljaju transakcije unutar vlade ali i između vlade i poslovnih subjekata koje zadovoljavaju potrebe kako vladinih agencija tako i privatnih trgovačkih partnera.

*Government-to-Government integracija informacija i usluga.* Programi integrisane dostave usluga među vladinim agencijama i između nivoa vlade, zahtijeva elektronsku integraciju i dijeljenje informacija.

*Participacija građana.* Online demokratija uključuje pristup tj. kontakt sa izabranim zvaničnicima, diskusione forume, „online sastanke“, registraciju glasača, i na kraju online glasanje. Ove usluge se razvijaju sa ciljem da zadovolje potrebe cjelokupne zajednice.

Sa tehničkog aspekta, eGovernment predstavlja integrisane alate koji obuhvataju tri moguća seta novih tehnologija: infrastrukturu, rješenja i eksploataciju javnih portala. eGovernment infrastruktura može omogućiti implementaciju konkretnih aplikacija kako bi adresirao specifične probleme i pitanja upravljanja u vladi. Dakle, prilikom pružanja internet pristupa i e-mail usluga na javnim portalima, najpozitivniji uticaj će doći od onih rješenja i usluga kojima je moguće pristupiti eksploatacijom javnih portala sa ovim komunikacionim alatima. Na bazi interne i eksterne vladine telekomunikacione i internet infrastrukture, eksploatacijom javnih portala vlade, pružaju se rješenja koja omogućavaju elektronsku dostavu javnih usluga. Dakle, eGovernment je moguće definisati kao način na koji vlade koriste najinovativnije informacione i komunikacione tehnologije, prije svega web-bazirane internet aplikacije, kako bi pružili građanima i poslovnim subjektima mnogo udobniji pristup vladinim informacijama i uslugama, kako bi unaprijedili kvalitet usluga i pružili mnogo više mogućnosti za participaciju u demokratskim procesima i institucijama.

Definicija UN : „*Kapacitet i volja javnog sektora da razvije upotrebu informaciono komunikacionih tehnologija u cilju unapređenja pružanja usluga građanima*“. Definicija SVJET-SKE BANKE : „*eGovernment ima za cilj da omogući lakšu, jeftiniju, transparentniju interakciju između vlade i građana (G2C), vlade i kompanija (G2B), samih vladinih agencija (G2G)*“. Definicija EU : „*Upotreba informaciono*

*komunikacionih tehnologija, a naročito upotreba interneta kao instrumenta za postizanje bolje uprave*“

#### 4. eGovernment vs. ePoslovanje

Kao i kada je riječ o ePoslovanju, eGovernment predstavlja početak velikog talasa tehnoloških inovacija kao i ponovnih „pronalazaka“ u samim vladama. Šta je u stvari eGovernment? eGovernment se može definisati kao nain na koji vlade koriste najinovativnije informacione i komunikacione tehnologije, najčešće web-bazirane internet aplikacije, kako bi pružili građanima i poslovnim subjektima mnogo lakši i udobniji pristup vladinim informacijama i uslugama, kako bi unaprijedili kvalitet usluga i pružili veće šanse za participaciju/ujključivanje u demokratskim institucijama i procesima. Ovo podrazumijeva transakcije između vlada i poslovnih partnera, vlade i građana, vlade i zaposlenih, kao i između različitih jedinica i nivoa unutar samih vlada. ePoslovanje i eTrgovina su podskupovi eGovernmenta. eGovernment predstavlja ogroman podsticaj za napredovanje u 21 vijeku sa visoko kvalitetnim, troškovno efikasnim vladinim uslugama, i boljim odnosima između građana i vlade.

Jedan od najznačajnijih aspekata eGovernmenta jeste način na koji čini da građani i poslovni subjekti budu bliži svojim vladama. U tom smislu, moguće je definisati, tj. prepoznati 8 različitih potencijalnih tipova ili modela u eGovernment sistemu, koji veoma korisno mogu pomoći u definisanju obima eGovernment-a, ali i istraživanja eGovernment-a: Government-to-Citizen (G2C); Citizen-to-Government (C2G); Government-to-Business (G2B); Business-to-Government (B2G); Government-to-Government (G2G); Government-to-Nonprofit (G2N); Nonprofit-to-Government (N2G) i Government-to-Employee (G2E).

Sa nastajanjem eGovernment-a, teorije i prakse javne uprave su takođe zakoračile u novu digitalnu eru. S tim u vezi, pojavljuju se nova otvorena pitanja a koja se odnose na implementaciju i primjenu eGovernmenta u vladama, kao što su pitanja upravljanja korisničkim intefej-som u dijelu koji se odnosi na upravljanje dokumentima, na digitalne procese, virtuelne organizacije, reforme javnog sektora, i sl. Ova pitanja u suštini određuju i usmjera-vaju razvoj teorija i prakse za eGovernment 21.vijeku.

Jasno je da kako eGovernment kontinuirano vodi prema transformaciji organizacija, tj. kako javne agencije počinju da implementiraju eGovernment i uprav-ljačke inicijative, organizaciona svojstva će biti unaprijeđe-na i usluge koje se dostavljaju će biti bolje opremljene za interakciju sa građanima kao i pružanje servisa putem interneta. Uz to, eGovernment transformiše organizacije, razbijanjem organizacionih granica/prepreka i pružanjem većeg pristupa informacijama, povećanjem transparentno-sti javnih agencija i povećanjem participacije građana u vladinim aktivnostima, kroz povećanje komunikacije i olakšavanjem demokratskih procesa.

## 5. Ekonomski aspekti eGovernmenta

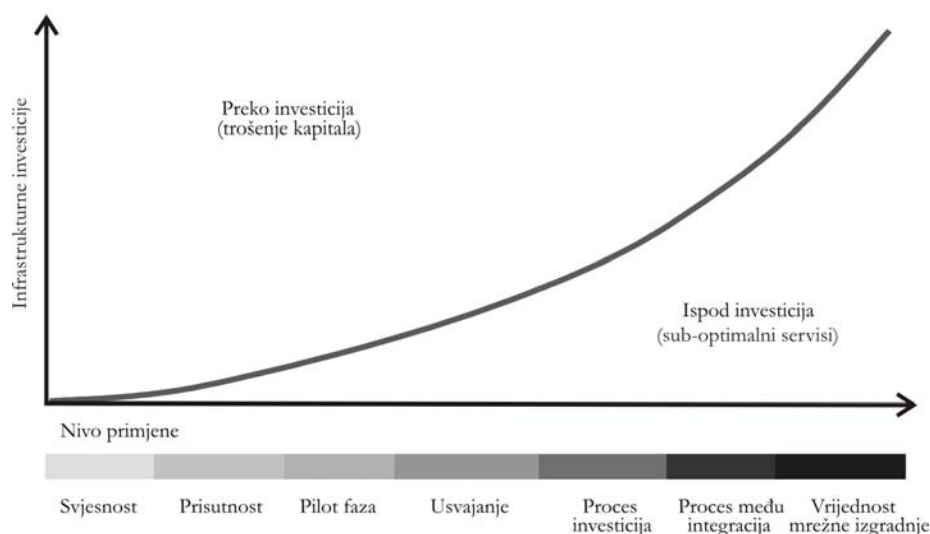
Kako Vlade napreduju u razvoju, pojavice se potreba za kontinuiranim investicijama u njihovoj eGovernment infrastrukturi. Modeli distribucije komplikovanih usluga (na primjer međuvladinih usluga) i aplikacije eGovernmenta će postaviti veće zahtjeve za infrastrukturom, što će kao rezultat imati dodatne troškove mrežnih i serverskih hardvera, softvera, ljudi i infrastrukturnih procesa. Vlade se ne mogu porediti sa privatnim sektorom i razvoj u okviru njih se takođe ne mjeri na isti način kao što je to slučaj u privatnom sektoru. Postoje određene razlike u ciljevima, racionalnom pristupu investicijama, stakeholderima, zakonskim obavezama, i mnogim drugim faktorima. Naravno, nije predlog da se prilikom razvoja eGovernmenta isključivo uzimaju u obzir troškovi i njihovo smanjenje kao jedan od faktora prilikom izbora pojedinih rješenja eGovernmenta.

Činjenica je da je za uspjeh implementacije eGovernment rješenja, potrebno predvidjeti određene troško-

ve tokom vremena – troškovi online transakcija su pokazali da su mnogo niži nego troškovi kada se radi o papirnim transakcijama koje se obavljaju licem u lice. Redukcija operativnog budžeta i alokacije ličnih usluga je takođe jedan od prepoznatih faktora koji omogućavaju redirekciju finansijskih i ljudskih resursa prema drugim, još uvijek manualnim, procesima kritičkih operacija.

I mnogo efektivnija implementacija programa, obuhvatanje šireg segmenta birača, “*doing more with the same*” tj. “obavljanje više posla sa istom infrastrukturom i aplikacijama”, su sve ostvarljivi ciljevi. U isto vrijeme, veoma je jasno da se povremeno pojavljuju nove finansijske mogućnosti za vlade za pojedine usluge, naročito u modelu poslovanja vlade prema poslovnim subjektima tj. u G2B modelu. Glavni cilj vladama treba da bude traženje sopstvene “optimalne investicione krive” (slika 1), koja omogućava balans infrastrukturnih investicija sa evolucijom eGovernment inicijativa.

Slika 1: Optimalne infrastrukturne investicije



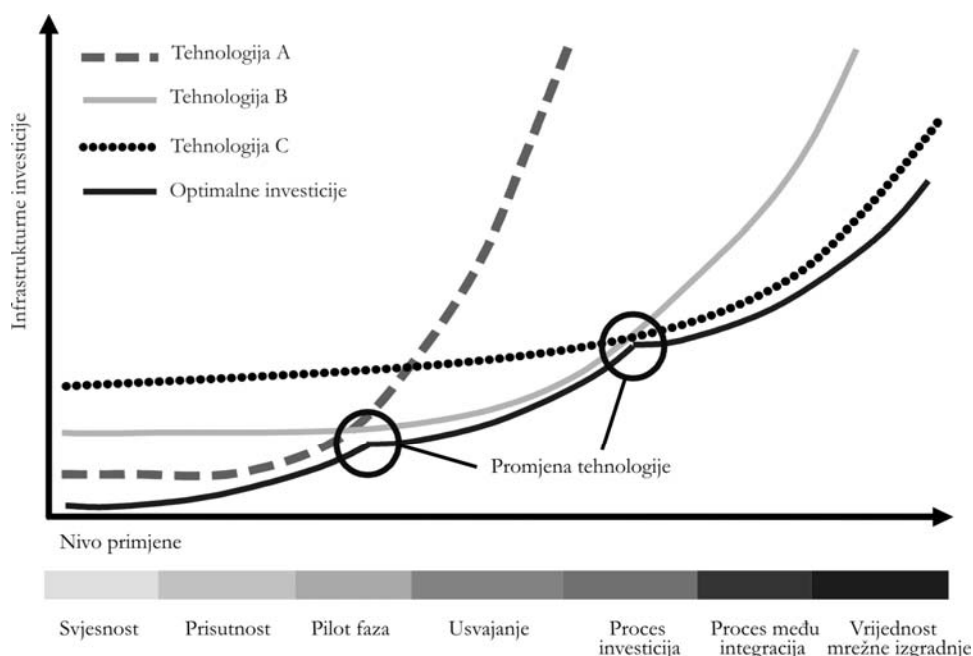
Vlade koje nisu pronašle pravi balans između investicija i eGovernment infrastrukture i gdje su zahtjevi za implementacijom eGovernmenta isuviše investirani, i u tom smislu utiču na trošenje sredstava, ili su investiranja isuviše mala i na taj način dovode do rizika da infrastruktura eGovernmenta ne može odgovoriti na potrebe tj. zahtjeve za uslugama – što kao rezultat daje slabe usluge, poluo optimalni razvoj i gubitak zadovoljstva birača.

**Uticao izbor tehnologije** - Drugi vid investiranja u infrastrukturu eGovernment-a se može vidjeti na slici 2 - uticao izbor tehnologije. Kada se vlada nalazi u ranoj fazi usvajanja eGovernment-a, logično je da će svoju infrastrukturu stvarati i kreirati na bazi cost-efektivne tj. troškovno-efektivne tehnologije za konkretan poslovni model. (nazovimo je “Tehnologija A”).

Kako poslovni model postaje složeniji i kompleksniji, vlade nailaze na potrebu za većim investicijama u eGovernment infrastrukturu kako bi pružile odgovarajući

nivo usluge koju građani i poslovni subjekti traže. Na određenom stepenu, tj. na određenoj tački, izabrana tehnologija može biti postavljena i nametnuta u fazi dizajna, čime će kao rezultat imati značajno povećanje IT troškova, ili mnogo češće, smanjenje nivoa usluge. Ako bi vlada uzela u obzir “Tehnologiju B” u ranim fazama prihvatanja – iako bi to bilo mnogo skuplje u prvim fazama, tj. u toj tački – vlade bi bile u mogućnosti da održe evoluciju svojih eGovernment ciljeva mnogo dalje bez srijetanja i suočavanja sa situacijom u kojoj se dešava naglo povećanje infrastrukturnih troškova. Kako se nove tehnologije razvijaju i mijenjanju poslovni modeli, vlade se mogu suočiti sa problemom “prelaska” sa jedne tehnologije na drugu. Tačnije, ovi procesi se mogu ponavljati više puta. Optimalna kriva investicija u ovom scenariju će povezati najniže tačke svake prikazane tehnologije (slika 2).

Slika 2: Uticaj tehnologije na optimalne infrastrukturne investicije



Upravljanje informacionim tehnologijama je izazov pod bilo kojim okolnostima. Kreiranje i upravljanje uspješnom eGovernment infrastrukturom zahtijeva predviđanje, odgovarajuće vrijeme, finansijsko obavezivanje, i prave i kvalitetne izvore. Iako ovi zahtjevi mogu izgledati veoma teški za postizanje i poštovanje, vrijednost dobro isplanirane, fleksibilne i pouzdane eGovernment infrastrukture je veoma velika i neizmjerljiva. Bez toga, degradacija performansi, izlaganje sigurnosnim i sistemskim promašajima će postati uobičajeni metod i uništiće mogućnosti realizacije bilo kakvih inicijativa koje vlade žele da postignu. Manje očigledno, ali isto tako štetno, će biti okruženje u kojem aplikacije i IT infrastruktura nemaju dovoljno fleksibilnosti da održe korak sa inovacijama koje karakterišu moderne tehnologije i promjenama u načinu funkcionisanja. Upravo iz tog razloga, donosioci odluka u Vladama trebaju da u velikoj mjeri daju prioritet planiranju infrastrukture i razvoju u cilju kompletne realizacije uspješnog eGovernmenta. Na taj način će razumjeti da je sve veća vrijednost eGovernment infrastrukture jednostavno vrijednost eGovernment inicijative.

Istovremeno, i uz mnogo komponenti koje su danas dio velikih eGovernment sistema, vlade se suočavaju sa poteškoćama u vremenu u kojem treba da identifikuju čiji proizvodi najbolje odgovaraju njihovim zahtjevima, i koliko su ti proizvodi kompatibilni jedan sa drugim. Vlade ne smiju da dozvole da razmišljaju i brinu o integraciji različitih tehnologija od različitih proizvođača. Jednostavno, vladini zvaničnici nisu i ne treba da budu eksperti u oblasti tehnologije – oni žele da se skoncentrišu na pitanja održivosti programa i usluga koje se nude tim programima, izvršavajući svoje poslove u skladu sa odgovornostima i učestvujući u razvoju svojih zaduženja. Uzimajući u obzir sve ove faktore, zajedno sa povećanjem složenost

eGovernment sistema, za vlade je veoma korisno da imaju strateški odnos sa proizvođačima koji pružaju kompletanu eGovernment infrastrukturu, od faze izgradnje do faze razvoja, korišćenja i održavanja. Vlade, u saradnji sa proizvođačima tj. partnerima moraju biti u mogućnosti da izgrade eGovernment infrastrukturu koja je fleksibilna, sklabilna i pouzdana za buduće korišćenje, isključujući mogućnost da se zaustave na jednoj tehnologiji koja će im onemogućiti implementaciju i povezivanje sa novim, troškovno efektivnijim tehnologijama.

## 5. eGovernment u Crnoj Gori

Kao što je već bilo riječi, informacione i komunikacione tehnologije (ICT) mogu pomoći javnoj upravi da se nosi sa mnogim izazovima. Međutim, sam ICT ne treba da bude u središtu pažnje. Umjesto toga, pažnja treba da bude usmjerena na korišćenje ICT-a, kombinovano sa organizacionim promjenama i novim vještinama, u cilju poboljšanja javnih servisa, demokratskih procesa i javne politike, što predstavlja smisao eGovernment-a. eGovernment koristi moderne informacione i komunikacione tehnologije, prije svega Internet, kako bi na lakši i jednostavniji način građanima približili informacije o javnim servisima, i omogućili im da brže i lakše obavljaju transakcije (razna plaćanja, registracije i sl.).

Za uspješno izvođenje eGovernment projekata, između ostalog, potrebno je koristiti jasne indikatore, sa kojima će se mjeriti napredak razvoja. Uz pomoć mjerenja indikatora, prati se i ostvarivanje ciljeva, koji su u većini država definisani odgovarajućim strateškim dokumentima. Namjena mjerenja indikatora je praćenje napretka u području uspostavljanja eGovernment-a. Glavna namjena je praćenje razvoja elektronskih usluga za građane/državljanu i elektronskih usluga za poslovne subjekte,

kao i poređenje tako dobijenih rezultata sa rezultatima zemalja regiona.

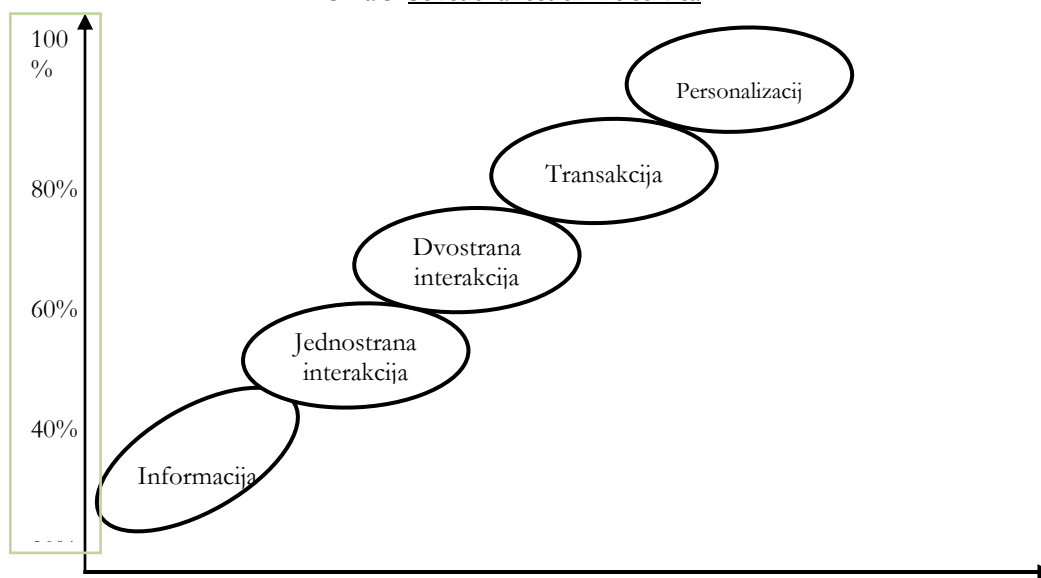
U Crnoj Gori, Ministarstvo za informaciono društvo je strategijom razvoja informacionog društva za period od 2009 – 2013. godine predvidjelo praćenje stepena razvijenosti osnovnih eGovernment servisa na godišnjem nivou. Prvo istraživanje je sprovedeno krajem 2009. godine. Istraživanje koje se odnosi na mjerenje razvijenosti eGovernment-a se prati i realizuje preko mreže/interneta, tj. koliko elektronskih usluga je građanima i privrednim subjektima već na raspolaganju. Uz svako mjerenje razvijenosti eGovernment-a prate se postojeće internet stranice i pretražuju moguće nove stranice, koje će korisnicima omogućavati obavljanje usluga državne uprave preko mreže ili drugih komunikacionih kanala. Istraživanja koja se odnose na procjenu stepena razvijenosti 20 osnovnih servisa elektronske uprave, koji su definisani u strateškim dokumentima kako zemalja EU, tako i zemalja regiona (i2010 i eSEE Agenda Plus) su prvi put, interno, rađena krajem 2009. godine. Da bi u Crnoj Gori mogli jasno da definišemo pravce daljeg razvoja elektronskih servisa u javnoj upravi, po svim modelima, potrebno je

sagledati trenutno stanje i na osnovu toga, a prateći trendove u regionu, usmjeriti razvoj u pravom smjeru.

## 6. Analiza servisa eGovernmenta u Crnoj Gori

Sofisticiranost servisa se ocjenjuje na osnovu procjene razvijenosti dvadeset servisa koje je Evropska komisija ocijenila kao bazične i modela za određivanje sofisticiranosti servisa. Na osnovu ovog modela ustanovljava se nivo sofisticiranosti servisa koji ide od osnovnog nivoa – dostupnosti informacija, pa do najvišeg nivoa – personalizacije/targetizacije. Procjenu stanja sofisticiranosti tj. dostupnosti elektronskih usluga za građane i privredne subjekte je pripremila Ministarstvo za informaciono društvo, kako bi se procijenili trenutno stanje i pripremila osnovu za definisanje daljih pravaca razvoja eGovernmenta u Crnoj Gori. Metodologija koja je korištena za ovo istraživanje je upravo metodologija koju primjenjuje Evropska komisija. Korištenjem ove metodologije, omogućena je komparativna analiza stepena razvoja u Crnoj Gori sa stepenom razvoja ovih usluga u zemljama EU.

Slika 3: Sofisticiranost online servisa



Indikator „online sofisticiranosti“ se mje re pomoću modela koji sadrži, u zavisnosti od servisa, 3-5 nivoa razvijenosti. Ovaj model odražava način na koji poslovni subjekti i građani obavljaju interakciju sa javnim autoritetima. Proces dostavljanja usluga Vlada se opisuje u skladu sa sljedećim nivoima: (i) informacija, (ii) jednostrana interakcija, (iii) dvostrana interakcija, (iv) transakcija i na kraju (v) targetizacija.

Kada je riječ o zemljama EU, za mnoge su treći i četvrti nivo – dvostrana interakcija i transakcija postali standardi: elektronske forme su dostupne za većinu usluga. Sa druge strane, transakcione usluge tj. potpuna elektronska podrška uslugama – bez obzira da li se radi o slučaju da korisnik prijavljuje i dobija uslugu online, bez dodatne papirologije - naglo postaju standard u većini zemalja. Peti nivo, targetizacija, predstavlja pokazatelj mje-

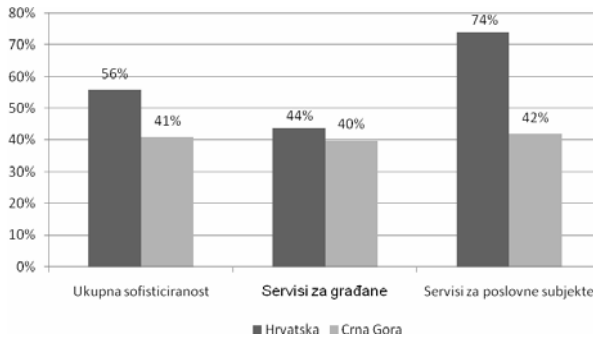
re koliko su back-office i front office integrirani, tj. koliko se podaci ponovo koriste i usluge pružaju proaktivno. Četvrti i peti nivo zajedno predstavljaju stepen »potpune online dostupnosti«.

### 6.1 Ukupan nivo sofisticiranosti servisa

Ukupan nivo sofisticiranosti eGovernment servisa u Crnoj Gori, na osnovu istraživanja koje je sprovedeno iznosi 42%, što predstavlja veliki zaostatak za zemljama EU, gdje u 2009. godini nivo sofisticiranosti servisa iznosi 83%. Istraživanje je obuhvatilo 20 osnovnih javnih servisa, i u tom pogledu, sofisticiranost servisa prema građanima iznosi 40% dok stepen sofisticiranosti servisa prema poslovnim subjektima iznosi 42%. Razlika u nivou sofisticiranosti između servisa prema građanima i servisa prema

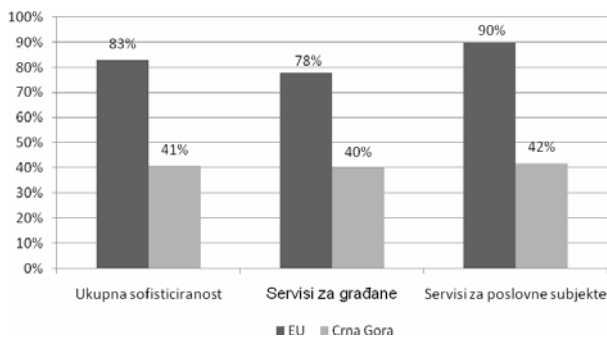
poslovnim subjektima je primjetna u svim zemljama u kojima je ovo istraživanje sprovedeno. Na slici 4 je dat uporedni prikaz dobijenih podataka u Crnoj Gori i podataka sprovedenog istraživanja u Hrvatskoj.

Slika 4: Uporedni prikaz stepena sofisticiranosti servisa u Crnoj Gori i Hrvatskoj u 2009.



Kada je riječ o potpunoj online dostupnosti servisa u Crnoj Gori, ni jedan servis nije potpuno dostupan online. Crna Gora značajno zaostaje za zemljama članicama EU, i kada je riječ o ukupnoj sofisticiranosti, ali i pojedinačno, kada je riječ o servisima za građane i servisima za pravna lica - Slika 5.

Slika 5: Uporedni prikaz stepena sofisticiranosti servisa u Crnoj Gori i zemljama EU u 2009.



Ako se pojedinačno pogleda nivo sofisticiranosti dvadeset servisa u Crnoj Gori, može se konstatovati da je najveći broj servisa (10) razvijen do drugog nivoa. Sedam servisa zadovoljava tek prvi nivo, dok su tri servisa na trećem nivou razvijenosti. Kao što je već navedeno, ni jedan servis nije u potpunosti dostupan online.

## 7. Zaključak

Talas eGovernmenta je veoma brzo zahtvatio gotovo sve javne administracije, ili bar većinu javnih administracija širom svijeta, i to ne samo javnih administracija, već i cjelokupne vlade i sve njihove organizacione cjeline. Vlade koriste informacione tehnologije, i to prije svega internet ili web mreže, kako bi omogućile razmjenu usluga između vladinih agencija i građana, poslovnog sektora, zaposlenih i drugih nevladinih agencija.

Danas se razvoj sve više posmatra kao proces promjena i učenja. To je nelinearan, isprekidan i neizvjestan proces. Inovacije, tehnološke promjene, institucionalne transformacije i razvoj kapaciteta se nalaze u srcu tog procesa. Sa druge strane, tehnologija je mnogo više od običnog sastojka u razvojnim strategijama; ona predstavlja alat koji omogućava i element koji uslovljava njihovu održivost. Kako se tehnologija mijenja, ona otvara nove granice i postavlja uslove koji generišu nove razvojne šanse.

Sve više se shvata značaj prepoznavanja doprinosa koji znanje može da pruži procesu razvoja. Shvatanje razvoja se vremenom mijenja pod uticajem promjene shvatanja od investicija kao primarnog izvora rasta do onih koji daju prioritet povećanju ukupnog faktora produktivnosti, uz pomoć unapređenja tehnologije, razvojnih institucija i razvoja znanja.

Moderna i efikasna javna uprava potrebna je prevashodno njenim građanima i privredi, ali je i veoma bitna podrška ekonomskom prosperitetu svake zemlje. Neophodno je stalno poboljšavati rad i uvoditi nove modele i tehnike u javnu upravu (državnu i lokalnu) kako bi se i ovi prostori uključili u zajednicu razvijenih, i kako bi održali korak sa stalnim promjenama koje nas okružuju. Nove tehnologije omogućavaju sve veću povezanost i međusobnu saradnju kako na nivou lokalne uprave, tako i na nivou svih zemalja svijeta, pa su vlade u mogućnosti da uvedu usvojene standarde u funkcionisanju javne uprave, da ih unapređuju kako bi usluge uprave bile kvalitetnije, brže, jeftinije, potpunije i jednostavnije. Radeći ovako omogućice se poboljšanje imidža javne uprave.

## Literatura:

Bhatnagar, S. (2003), *The Economic and Social Impact of eGovernment*, Ahmedabad: Indian Institute of Management,.

Bonham, G. M., Seifert, J. W., Thorson, S. J. (2003). *The Transformational Potential of e-Government*, Maxwell School of Syracuse University, <http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>

Castells M. (2001), *The Internet Galaxy, Reflections on the Internet, Business and Society*, New York: Oxford University Press.

Info Dev, Center for Democracy & Technology (2002), *The E-Government Handbook For Developing Countries*

McKeen, J. D. , Smith, H. A. (2003), *Making IT happen, critical issues on IT management*, John Wiley & Sons, Ltd, England.

Melitski, J. (2001) *The World of E-government and E-governance*, [http://www.aspanet.org/solutions/The\\_World\\_of\\_E-government\\_and\\_Egovernance.htm](http://www.aspanet.org/solutions/The_World_of_E-government_and_Egovernance.htm).

Peacey, B. (2002), *Socio-Economic impacts of ICT – eGovernment@ the Local Level – A discussion paper*, Department of Sociology and Anthropology, University of Canterbury.

Pardo, T. A. (2000) "Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site", *Information Impact*.

Riley, T. B. (2003), *E-Government – The Digital Divide And Information Sharing: Examining The Issues*, Commonwealth Centre for E-Governance.

Seifert, J. W., Bonham, M. (2005), *The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies*, Congressional Research Service, Library of Congress, USA, G. Maxwell School, Syracuse University, USA.

The Economist Intelligence Unit (2004), *E-Government in Central Europe, Rethinking public administration*.

The Working Group on E-Government in the Developing World (2002), *Roadmap for E-Government in the*

*Developing World, 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves*

Vlada Crne Gore, Ministarstvo za informaciono društvo (2009), *Strategija razvoja Informacionog društva u Crnoj Goriod 2009. do 2013. godine*, [www.gov.me](http://www.gov.me).

Wagner, C., Cheung, K., Lee, F., Ipiscw, R. (2009), *Enhancing E-Government in Developing Countries: Managing Knowledge through Virtual Communities*, Department of Information Systems, City University of Hong Kong.

### **Conclusion**

*The waves of eGovernment are rising very fast through almost all public administration, or at least most of the public administrations around the world, and not only the public administration, but also the entire government and all of their organization as a whole. The government uses information technology, and above all the internet or web network, to facilitate the exchange of services between government agencies and citizens, businesses, employees and other non-governmental agencies.*

*Today, development is increasingly viewed as a process of change and learning. It is non-linear, discontinuous and uncertain process. Innovation, technological changes, institutional reforms and capacity development are located in the heart of this process. On the other hand, technology is much more than just an ingredient in development strategies, it is a tool that allows an element that causes their sustainability. As technology changes, it opens up new frontiers and set conditions that generate new development opportunities.*

*It is more understood the importance of recognizing the contribution that knowledge can provide to a development process. Understanding the development is changing over time under the influence of changes in understanding of the investment as a primary source of growth to those who give priority to increasing of total productivity factor, with the help of advancing technology, institution development and knowledge development.*

*Modern and efficient public administration is needed primarily to its citizens and economy, but it is very important support to economic prosperity of each country. It is necessary to continually improve performance and introduce new models and techniques in public administration (state and local) so these areas can engage in community of developed countries, and to keep pace with the changes that surround us. New technologies allow greater cohesion and mutual cooperation at the level of local administration, as well as for all countries of the world, and governments are able to introduce the adopted standards in the functioning of public administration, to improve them so that government services becomes better, faster, cheaper, fuller and easier. Doing this will enable to improve the image of public administration.*