

1. Uvod

Informaciono-komunikacijske tehnologije (IKT) se danas smatraju osnovom razvoja privrede i društva u cjelini. Sam naziv je kombinacija danas dva veoma važna termina: informacije i komunikacija. Savremeno poslovanje danas je nezamislivo bez blagovremene i tačne informacije. Samo ovakve informacije mogu da osiguraju donošenje kvalitetnih poslovnih odluka koje, opet, donose dalji razvoj i napredak poslovanja čime se ostvaruje profit. Današnja društva su ovisna o profitu koji je pokretač društvenih, ekonomskih i socijalnih promjena. Upravo su IKT te koje su dale značajan doprinos sveukupnom unapređenju poslovanja.

Izum točka je pokrenuo revoluciju u kamenom dobu koja je kasnije rezultovala ubrzanim razvojem društva i razvoja poljoprivrede. Kada je Džems Vat ukrotio snagu vodene pare i konstruisao prvu mašinu pokretanu na ovaj način, parna mašina je omogućila ubrzan razvoj industrije koji je doveo do tzv. industrijske revolucije. Od tada se intenzivira „lov na profit“ i nastojanja da se proizvodni procesi automatizuju i unaprijede. U to doba, najslabija karika u proizvodnom lancu bila je ljudska radna snaga koja je bila ograničenog radnog kapaciteta što je smanjivalo mogućnost dodatne zarade i povećanja proizvodnih kapaciteta. Pronalaskom tranzistora i integrisanih elektronskih kola, nastala je elektronska revolucija, odnosno započela je era računara koji danas čine okosnicu IKT-a. Računari su počeli mijenjati ljude tamo gdje je to bilo moguće, a tehnologija se progresivno razvijala iz godine u godinu. Kraj XX vijeka donio je Internet, nov i jednostavan medij za komuniciranje. Tako su računar i Internet dvije osnovne komponente savremenih IKT koje „guraju“ privredni napredak u svijetu. Nauka daje poseban doprinos ovoj tehnološkoj revoluciji čiju osnovu čine IKT.

Savremene države sve više novca investiraju u razvoj IKT, posebno u inovativni razvoj novih tehnologija i korišćenje širokopojasnog (engl. *broadband*) Interneta koji omogućava prenos velike količine podataka u veoma kratkom vremenskom intervalu. S druge strane, države i javna uprava donose niz zakona, strategija i ostalih zakonskih dokumenata s ciljem uspostavljanja društva znanja i tzv. „informativnog društva“. Suština informativnog društva leži u neograničenom i neometanom kretanju ljudi, roba i kapitala uz upotrebu savremenih IKT.

Brojna istraživanja pokazuju da društveno-ekonomske varijable, kao što su pol, uzrast, rasa, prihodi, zdravstveno stanje populacije i dr, imaju veliki uticaj na upotrebu Interneta i elektronskih usluga. Danas se taj problem naziva digitalnom podjelom (engl. *digital divide*). Ovaj jaz se javlja između onih koji imaju i onih koji nemaju pristup Internetu i drugim informaciono-komunikacijskim tehnologijama. Smanjenje digitalne podjele postavljeno je kao cilj u mnogim dokumentima i aktivnostima na nivou međunarodnih organizacija i u strategiji razvoja Evropske unije. Iako je veoma prisutna kod nas, digitalna podjela još uvijek je nedovoljno zastupljena u strateškim dokumentima Republike Srpske.

Upravo je javna uprava ta koja prva mora da odgovori na sve ove promjene i da pomogne premošćavanje ovih digitalnih podjela. Razvojem IKT u svim segmentima društva nametnula se i nužna reforma javne uprave u smjeru korišćenja IKT u svakodnevnom

radu javne uprave. Na isti način kako IKT imaju ključnu ulogu u modernizaciji rada i poslovanja, isto se dešava i u javnoj upravi. Javna uprava predstavlja poseban oblik poslovanja koji kao takav nastoji da smanji upotrebu resursa, odnosno da stvori uštede uz maksimizaciju efekata rada. U ovom slučaju, to je pružanje kvalitetnijih usluga građanima i privrednim subjektima.

Ovim dolazimo i do najnovijeg trenda u reformi javne uprave, a to je uvođenje elektronske uprave, odnosno elektronske vlade ili na engleskom jeziku „*e-government*“. Elektronska uprava predstavlja prilagođavanje javne uprave savremenim načinima poslovanja preduzeća u svom okruženju jer su upravo preduzeća ta koja prva uvode inovacije u svakodnevno poslovanje s ciljem povećanja rezultata poslovanja. S druge strane, javna uprava je prilično troma u prihvatanju promjena i novih načina rada. Stoga je veoma važno da se javna uprava uskladi sa savremenim tokovima u poslovanju kako bi bila u mogućnosti da odgovori na zahtjeve privrede i građana.

1.1. Predmet rada

Predmet istraživanja ovog master rada jesu *efekti primjene elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske*. Da bi se pravilno pristupilo analizi efekata primjene prethodno je potrebno analizirati teorijske i metodološke osnove elektronskog poslovanja kao i samu javnu upravu i njihovu uzajamnu vezu. Pored ovog, važno je analizirati dosadašnji stepen implementacije elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske, prema dostupnim izvorima informacija. Takođe, analiza efekata nije moguća ako ne postoje odgovarajući reperi i indikatori prema kojima bi se mjerenje obavilo. Ovu analizu pomoći će pregled različitih procjena napretka Republike Srpske i BiH u odnosu na neke od svjetski priznatih metoda ocjene.

Pregledom teorijske i metodološke osnove elektronskog poslovanja u javnoj upravi nastojaće se dati osnovna teoretska i metodološka znanja o elektronskom poslovanju koje predstavlja podlogu za dalji istraživački rad. Radom se nastoji ukazati na *preduslove razvoja elektronskog poslovanja u javnoj upravi*, ali isto tako dati prikaz trendova i perspektive razvoja elektronske uprave u kontekstu reforme javne uprave.

U obradi uloge organa i institucija javne uprave u razvoju elektronskog poslovanja radom će se nastojati ukazati na **značaj elektronske uprave na postizanje veće efektivnosti i transparentnosti rada javne uprave, ali i postizanja značajnih ušteda u organizaciji i radu javne uprave, a sve s ciljem poboljšanja usluga prema građanima, poslovnoj zajednici i drugim institucijama i organima javne uprave**. Posebno se ukazuje na probleme interoperabilnosti i nedorečenog i nekompletnog zakonodavstva potrebnog za funkcionisanje elektronskih servisa.

Tokom analize stanja i efekata primjene elektronskog poslovanja u javnoj upravi RS, rad će se fokusirati na *identifikovanje servisa elektronskog poslovanja koji su implementirani u RS*, kao i efekte njihove primjene u odnosu na optimalna rješenja koja primjenjuju zemlje sličnih karakteristika kao i RS. Posebno će biti obrađeni problemi i izazovi reforme javne uprave u pravcu elektronske uprave u Republici Srpskoj.

1.2. Ciljevi istraživanja

Oblasti elektronskog poslovanja i elektronske uprave do sada nisu značajnije istraživani u Republici Srpskoj. U javno dostupnoj literaturi moguće je pronaći manji broj radova objavljenih na raznim domaćim konferencijama koji se dotiču problema elektronske uprave, ali je neznan broj radova koji se bave nuđenjem rješenja za poboljšanje rada uprave u smjeru uvođenja elektronskog upravljanja i uprave.

Imajući u vidu naziv master rada – *Efekti primjene elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske* – očekivani ciljevi istraživanja su:

- **Utvrđiti nivo implementacije elektronskog poslovanja u javnoj upravi** Republike Srpske na osnovu dostupnih podataka,
- **Analizirati stanje pristupnosti organa i institucija javne uprave i lokalne samouprave na Internetu** (Web prezentacije i upotreba društvenih mreža),
- **Definisati perspektive i izazove daljeg razvoja elektronskog poslovanja u javnoj upravi** Republike Srpske.

Naučni cilj istraživanja će biti dat naučnim opisima teoretskih aspekata elektronskog poslovanja, kao i njegovu povezanost sa javnom upravom kao specifičnim oblikom poslovanja. Ovim radom i njegovim istraživanjem će se pokušati odgovoriti na sljedeća pitanja:

- Šta predstavlja prelazak na elektronsko poslovanje u institucijama javne uprave u RS?
- Koji je status razvoja i implementacije elektronskog poslovanja u institucijama javne uprave u RS?
- U kojoj su mjeri ispunjeni preduslovi za uvođenje elektronskog poslovanja u javnu upravu RS?
- Kakva je uloga resornog ministarstva i Agencije za informaciono društvo u ovom procesu?
- Da li postoji zakonski okvir za uvođenje elektronskog poslovanja u javnu upravu RS?
- Da li postoji volja i želja javne uprave da se reformiše u smislu implementacije elektronskog poslovanja?
- Kakva je aktuelna politika Vlade RS po pitanju elektronskog poslovanja uopšte?
- Da li su dosadašnja zakonska rješenja u skladu sa pozitivnim EU propisima u ovoj oblasti?
- Da li postoji svijest i spremnost državnih službenika za implementaciju elektronskog poslovanja u javnoj upravi?
- Koji su ključni problemi i izazovi implementacije elektronskog poslovanja u javnoj upravi RS?
- Koje su specifičnosti javne uprave RS, a koje su bitne za uvođenje elektronskih ervicesa?
- Da li postoje lokalni i regionalni kapaciteti i uslovi za razvoj elektronske uprave i na ovom nivou?

Pored naučnog, rad ima i društveni cilj. Ovaj cilj se prvenstveno ogleda u analizi stanja elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske. Društveni cilj će nastojati odgovoriti na pitanja:

- Da li je opravdano uvoditi elektronsko poslovanje u javnu upravu RS?

- Da li će uvođenje elektronskog poslovanja biti od koristi za građane i privrednike u RS, ili će to biti samo još jedan od loših poteza investiranja novca poreskih obveznika?
- Da li će uvođenje elektronskog poslovanja smanjiti ili barem pomoći smanjivanju digitalne podijeljenosti?
- I dr.

Imajući u vidu važnost rada javne uprave i transparentnost trošenja sredstava poreskih obveznika s ciljem poboljšanja kvaliteta života i rada u RS, ovaj rad je mali doprinos izučavanju dva fenomena: 1) **fenomena javne uprave** koja treba da služi za dobrobit svih građana, kao i 2) **fenomena elektronskog poslovanja** koji u posljednjoj deceniji „gazi“ na svom putu razvoja sve dosadašnje tradicionalne načine rada i razmišljanja u poslovanju. U RS oba ova fenomena su razvoju - učimo se demokratiji (nekad na primjeru dobrih, nekad na primjeru loših demokratija u svijetu), ali se učimo i novom načinu poslovanja – tržišnoj ekonomiji koja se u potpunosti razlikuje od nekadašnje planske ekonomije i za koju su potrebna daleko značajniji resursi i načini poslovanja, odnosno konkurentna prednost, a koju u svakom slučaju može da pojača implementacija elektronskog poslovanja u svakom njegovom segmentu.

1.3. Hipotetički okvir

Nakon što se utvrdi predmet i cilj istraživanja, potrebno je identifikovati hipoteze rada. Hipoteza rada u najkraćem predstavlja pretpostavku, odnosno neprovjeren sud za koji tvrdimo ili da je istinit i koji će riješiti identifikovani problem. Hipotezom određujemo okvir i smjer istraživanja. Međutim, hipoteza nikako nije konačan i apriori stav o datom problemu, već pretpostavka koju trebamo dokazati realizacijom istraživanja.

Da bi se hipoteza pravilno formulisala, potrebno je sakupiti dovoljno predznanja i biti veoma upoznat sa materijom koja se ispituje. Za utvrđivanje hipoteze bitna su tri izvora: znanje o predmetu istraživanja, shvatanje problema i mašta potrebna za rješavanje problema.

U ovom radu, hipotezom pretpostavljamo u kojoj mjeri se primjenjuje elektronsko poslovanje u organima i institucijama javne uprave Republike Srpske, odnosno koji su efekti primjene elektronskog poslovanja.

1.3.1. Generalna hipoteza

Hipoteza 1 –*Korišćenje novih informaciono-komunikacijskih tehnologija predstavlja način da javna uprava Republike Srpske transformiše i unaprijedi odnose sa građanima (G2C), privrednim subjektima (G2B), ali i između uprava različitog nivoa upravljanja (G2G), s ciljem postizanja veće transparentnosti i efikasnosti rada uprave.*

1.3.2. Pomoćne hipoteze

Svrha posebnih hipoteza jeste da operacionalizuju generalnu hipotezu i potvrde je.

Hipoteza 2 – Postojanje adekvatnog zakonskog okvira, koji je u skladu sa postojećim EU zakonima i standardima, za ubrzano uvođenje elektronskog poslovanja u javnu upravu Republike Srpske jeste preduslov uspješne implementacije elektronskog poslovanja (zakonska osnova).

Hipoteza 3 – Bosna i Hercegovina, a time i Republika Srpska, se nalaze na začelju po stepenu implementacije elektronskog poslovanja u javnoj upravi, a što je moguće popraviti razvojem svijesti o potrebi uvođenja IKT u svakodnevno poslovanje javne uprave kako bi se povećala njena efektivnost i efikasnost (kadrovska opredjeljenost).

Hipoteza 4 – Investiranje u infrastrukturu i razvoj elektronskog poslovanja može imati samo pozitivne efekte za razvoj javne uprave i poboljšanje njenih usluga prema građanima i privrednicima, a što se prvenstveno ogleda povećanjem penetracije Interneta u sva domaćinstva u skladu sa ciljevima iz Evropske digitalne agende (infrastrukturne investicije).

1.4. Metode istraživanja

U ovom istraživanju korišćen je niz metoda istraživanja koja su i ranije korišćena u pripremi naučnih i stručnih radova. Navedene hipoteze rada, kao i ciljevi istraživanja nameću upotrebu nekoliko različitih metodoloških pristupa.

Metod (lat. - *methodus*) označava način istraživanja, odnosno postupak koji upotrebljavamo da bismo došli do saznanja, da bismo otkrili ili izložili naučnu istinu. Pored toga, metod označava način ispitivanja, način rada i način mišljenja.

1.4.1. Metode korišćene za prikupljanje podataka

Metode prikupljanja podataka su one metode kojima se koristimo u prikupljanju podataka. Veoma često, prikupljanje podataka podrazumijeva klasifikaciju i obradu podataka, kao i izvođenje određenih zaključaka na osnovu njih. U metode prikupljanja podataka najčešće se ubrajaju sljedeće metode: ispitivanje, posmatranje, eksperimentisanje, studija slučaja, analiza dokumenata, test i biografska metoda.

U ovom radu je za prikupljanje podataka prvenstveno korišćena **metoda analize dokumenata**. Ova metoda obuhvata prikupljanje, selekciju i izučavanje postojećih izvora teorije i prakse iz udžbenika, knjiga, radova, i druge literature dostupne iz različitih izvora. Poseban izvor informacija je svakako Internet. Sama suština ovog rada se oslanja na Internet kao sveobuhvatni medij i medij budućeg poslovanja. Ovim istraživačkim metodom obuhvaćen je pregled i domaće i strane literature. Potrebno je pomenuti da je obim domaće literature u ovoj oblasti prilično mali i ograničen na teoretske interpretacije opštih znanja o elektronskom poslovanju. Veoma malo je radova koji istraživački pristupaju problemu elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske.

Metoda analize dokumenta i metoda studije slučaja se takođe mogu svrstati u metode prikupljanja podataka, ali su one po svojim svojstvima specifične pa ih još nazivamo i operativnim metodama.

Prva faza izrade rada, u kojoj se najviše koristila ova metoda, intenzivno je rađena u periodu od juna do avgusta 2013.godine. Međutim, prikupljanje podataka za ovaj rad obuhvatilo je i znanja i iskustva iz perioda studiranja i na dodiplomskom i na diplomskom nivou studija.

Metoda studije slučaja korišćena za objašnjavanje prisutnosti lokalnih organa javne uprave u društvenim mrežama.

1.4.2. Metode korišćene za obradu podataka

Metode obrade podataka su specifična grupa metoda. Istraživačka praksa kazuje da ove metode se najčešće javljaju kao dijelovi opštih metoda istraživanja ili kao njihovi proizvođači. Na primjer, razne vrste analize podataka, bez čega nema ni istraživanja, samo su varijante analize kao osnovne metode. Isto je i sa metodama zaključivanja.

Proces analize podataka najčešće podrazumijeva[1]:

- kategorizaciju i klasifikaciju empirijskog materijala,
- komparaciju prikupljenih informacija po različitim kriterijumima,
- proveravanje i prespitivanje hipoteze/a,
- utvrđivanje veze i odnosa između elemenata/pojava,
- testiranje i proveru mogućih konkluzija.

Primjena navedenih metoda istraživanja omogućila je adekvatnu obradu teme, kao i izvlačenje kvalitetnih zaključaka koji su bazirani na naučno dokazivim činjenicama i istinama.

1.4.3. Ostale metode korišćene u radu

Obrada teme rada i realizacija postavljenih ciljeva zahtjevala je primjenu i drugih naučno-istraživačkih metoda:

- **metod indukcije** - predstavlja metod posrednog zaključivanja prilikom kojeg se do zaključka dolazi zaključivanjem od pojedinačnog ka opštem;
- **metod dedukcije** - predstavlja metod posrednog zaključivanja kod kojeg se zaključak izvodi polazeći od opšteg ka pojedinačnom;
- **komparativni metod** - metod međusobnog poređenja već poznatih teorijskih činjenica, s ciljem komparativne analize i formiranja vlastitih stavova i zaključaka;
- **analitičko-sintetički metod** - koja je korišćena kao postupak kojim se ulazi u samu suštinu problema na način da se pojave i procesi raščlanjuju na njihove sastavne dijelove; spajanjem rastavljenih dijelova u celinu, cjelina se proučava na osnovu spoznaja do kojih se došlo analiziranjem tih dijelova.

U pojedinim fazama istraživanja korišćene su i druge metode i to: posmatranje, proučavanje postojećih radnih procesa, analiza informacionih tokova, dokumenata, studija, propisa i sl. Za opisivanje određenih teorijskih stavova i činjenica vezanih za elektronsko poslovanje u javnoj upravi korišćena je metoda deskripcije.

1.5. Struktura rada

Sam rad je organizovan u pet dijelova:

- Uvod
- Teorijske osnove elektronskog poslovanja u javnoj upravi
- Spremnost za primjenu elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske
- Efekti i problemi primjene elektronskog poslovanja u javnoj upravi RS
- Zaključak

U uvodnom dijelu rada, kako to nalažu pravila pisanja master rada na Panevropskom univerzitetu APEIRON, dati su struktura, predmet i ciljevi rada. Postavljena je generalna hipoteza čije će dokazivanje biti realizovano pomoću tri postavljene pomoćne hipoteze.

U poglavlju „Teorijske i metodološke osnove elektronskog poslovanja u javnoj upravi“ date su teoretske osnove rada. Ovo poglavlje se sastoji od osam cjelina. Prva cjelina daje teoretski uvod o elektronskom poslovanju, odnosno definiciju, oblast i modele elektronskog poslovanja. Druga cjelina se bavi definisanjem pojma javne uprave, a treća definisanjem pojma elektronske uprave. Objasnjeni su značaj, uloge i ciljevi uvođenja elektronske uprave. Definisani su i pojam elektronske vlade kao i njeni dijelovi – e-Nabavka, e-Organizacija i e-Demokratija sa e-Asistencijom i e-Administracijom. Obadene su i druge oblasti elektronske uprave kao što su e-Obrazovanje, e-Zdravstvo i e-Pravosuđe, dok četvta cjelina daje pregled modela elektronske uprave – G2G, G2B, G2C, i C2G. Peta cjelina objašnjava modele razvoja elektronske uprave poznate u svjetskoj literaturi. Kao najpriznatije u akademskim krugovima, obrađene su klasifikacije iz Gartnerovih studija (iz 2000 i 2010. godine), UN/ASP (iz 2001. godine), studija Lejna i Lija (iz 2001. godine), kao i studije Svjetske banke (iz 2002. godine) i IBM-a (iz 2003. godine). Šesta cjelina daje osvrt na arhitekturu elektronske uprave, gdje se diskutuju tehnologije za razvoj elektronske uprave, bezbjednost i interoperabilnost elektronske uprave. Posebno je obrađena važnost upotrebe sve popularnijih društvenih mreža za povećanje stepena komunikacije u elektronskoj upravi. Kao najvažnije platforme društvenih mreža pojašnjene su *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn* i *Youtube*. Sedma cjelina objašnjava osnovne mehanizme identifikacije u elektronskom poslovanju – digitalni potpis i digitalni dokument. Osmo cjelina se bavi zakonskim okvirom elektronskog poslovanja. Dat je pregled važećeg zakonodavstva u Evropskoj uniji sa posebnim osvrtom na Evropsku Digitalnu Agendu, kao najvažnijim strateškim dokumentom za ovu oblast.

Poglavlje „Spremnost za primjenu elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske“ daje obuhvatan pregled primjene elektronskog poslovanja u javnoj upravi Republike Srpske. U prvoj cjelini ovog poglavlja dat je uvid u trenutnu reformu javne uprave u Republici Srpskoj i uslovi za transformacije iz klasične u elektronsku upravu. Druga cjelina otkriva viziju Vlade Republike Srpske po pitanju primjene reforme javne uprave u smjeru uspostavljanja elektronske uprave. Kao nosioc ovog zadatka u oblasti IKT, naznačena je Agencija za informaciono društvo RS čiji je djelokrug rada opisan u ovoj cjelini, kao i pregled do sada realizovanih zakonskih rješenja. U trećoj cjelini je analizirana on-line prisutnost institucija republičkog nivoa s aspekta uspostavljanja Web prezentacija i s aspekta upotrebe društvenih mreža koje su prepoznate kao nadolazeći trend u komunikaciji sa građanima. Ista analiza je u četvrtoj cjelini data za nivo lokalne samouprave u Republici Srpskoj. Analizirana je prisutnost na najpoznatijim

društvenim mrežama – *Facebook, Twitter i Youtube*. Analiza on-line prisutnosti je preuzeta od Agencije za informaciono društvo, dok je analiza prisutnost na platformama društvenih mreža djelo autora.

Poglavlje „Efekti i problemi primjene elektronskog poslovanja u javnoj upravi RS“ analizira efekte i problem primjene elektronskog poslovanja. U prvoj cjelini ovog poglavlja dat je indeks IKT razvijenosti u BiH kreiran od strane Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU) koji kreiran 2008.godine, a za prikaz su dati podaci iz njihove najnovije publikacije. U drugoj cjelini je prikazan stepen realizacije reforme javne uprave u BiH s aspekta Republike Srpske koju nadzire specijalizovana agencija na nivou BiH. U trećoj cjelini je data ocjena IKT spremnosti na osnovu izvještaja Svjetskog ekonomskog foruma. Slijedi niz od šest cjelina koje ukazuju na probleme i izazove u primjeni elektronskog poslovanja i upravljanja sa konkretnim prijedlozima za njihovo minimiziranje ili rješavanje.

Nakon ovako iscrpne obrade, izvučen su **zaključci** koji dokazuju istinitost glavne i sporednih hipoteza, te dat pregled korišćene literature i izvora informacija.

Literatura popisana na kraju rada predstavlja samo mali dio izvora informacija koji su iskorišćeni za ovaj rad. Prilikom istraživanja izvora, pregledano je više desetina radova iz časopisa, sa konferencija i raznih skupova, knjiga, tekstova uglednih žurnala i magazina, ali i zvaničnih strateških i operativnih dokumenata Svjetske banke, OECD-a, EU, Australije, Bahreina, Indije, Estonije, Austrije, Njemačke, Hrvatske, Srbije i drugih zemalja, te studija, „*green papers*“ i „*white papers*“ kompanija kao što su IBM, CAPGEMINI, GARTNER, itd.