

ISTRAŽIVANJE

Efikasnost E-komunikacije između organa lokalne samouprave i građana



Mart 2011.

REZIME

U toku februara i marta 2011. godine, BIRN Srbija i NALED su sprovedli istraživanje koje je imalo za cilj da oceni efikasnost elektronske komunikacije između lokalne samouprave i građana.

Istraživanje pokazuje da je većina lokalnih samouprava u Srbiji prepoznala vrednosti novih informacionih tehnologija. Od 149 opština, koliko je bilo obuhvaćeno istraživanjem (bez Kosova i Metohije i grada Beograda), njih 140 ima svoje zvanične Internet prezentacije. Kakva je u praksi iskorišćenost novih komunikacionih tehnologija, pokazuju rezultati istraživanja:

- *Internet prezentacije opština su i dalje statične, bez alata koji omogućavaju istinsku dvosmernu komunikaciju sa građanima. Ni jedna opština nema npr. forume ili diskusione grupe koje bi omogućile veću i transparentniju participativnost građana.*
- *Svega 73 opštine, odnosno polovina, ima uvedenu e-upravu.*
- *Svega 11 opština (manje od 10 procenata) ima ponudu više kanala e-komunikacije – opšti kontakt formular, kontakt predsednika opštine, kontakt ka drugim upravama i opšti mail kontakt.*
- *Na dostupne e-mail adrese opština i kontakt formulare su poslata tri upita anonimnih građana. Svega 6 opština je odgovorilo na sva tri upita dok je 49 opština odgovorilo na dva upita. Najmanje odgovora je stiglo na upit poslat na engleskom jeziku.*
- *Više od polovine opština ne odgovara na upite, a oni koji odgovaraju to učine najvećim delom u prvih nedelju dana slanjem kompletног odgovora.*

Na osnovu svega navedenog, preporučuje se dalje tehničko poboljšanje web sajtova opština, kao i uvođenje novih Internet i online servisa, uz stalnu edukaciju (kako građana, tako i administracije u lokalnim samoupravama) i javne kampanje koje bi promovisale benefite e-komunikacije. Detaljne nalaze, kao i zaključke i preporuke koje proizilaze iz istraživanja možete naći u nastavku izveštaja.

I UVOD

Neposredno učešće građana u političkom životu lokalne zajednice je važan postulat demokratskog razvoja. Na taj način vrši se nadzor rada lokalnih vlasti, kreiraju javne politike bliske stvarnim potrebama građana i obezbeđuje legitimitet lokalne uprave. Participacija građana je značajna za lokalni nivo vlasti i zbog toga što je proces donošenja odluka transparentan, a posledice tih odluka lako opipljive i merljive u lokalnoj zajednici.

Da bi građani lokalnih zajednica ravnopravno učestvovali u političkim procesima neophodno je da budu dobro informisani i da imaju mogućnost komunikacije sa lokalnim vlastima. U tu svrhu, građanima je, pored klasičnih/tradicionalnih sredstava komunikacije dostupan još jedan medij za komuniciranje - Internet i nove informaciono-komunikacione tehnologije.

Osim što nove komunikacione tehnologije menjaju kvalitet komuniciranja (brže, jeftinije, jednostavnije), ove tehnologije se vide i kao novo sredstvo za povećanje učešća građana u političkim procesima. Imajući u vidu „deficit reprezentativne demokratije“, kao i nizak nivo motivacije građana i opšte nezadovoljstvo političkim procesima, korist koju donose nove komunikacione tehnologije može biti veliki. Pretpostavlja se da ako građani imaju pristup određenim informacijama i ako imaju mogućnost direktnе komunikacije sa lokalnim predstavnicima vlasti, da će biti motivisani da aktivnije i neposrednije učestvuju u procesu donošenja odluka. Mnogi teoretičari najavljuju promene u predstavničkoj demokratiji, i zaokret ka deliberativnjem modelu koji potencira učešće građana, raspravu i savetovanje, a sve zahvaljujući informaciono-komunikacionim tehnologijama. Koncepti e-demokratije i e-uprave odražavaju ovu promenu.

Da bi se postojeći kapaciteti u potpunosti iskoristili, potrebno je ispuniti nekoliko preduslova: informatička pismenost građana, tehnička infrastruktura, kao i politička volja da se stvori okruženje koje motiviše građane da učestvuju.

Većina javnih institucija u Srbiji prepoznala je vrednosti novih koncepata, te su tako brojni zvanični dokumenti i usluge institucija dostupne online. Ovo ne samo da olakšava rad javnih uprava, već utiče i suštinski menja kvalitet odnosa između građana i uprave. Stratešku

opredeljenost Srbije ka ulasku u moderno, informaciono društvo pokazuje i pravni okvir koji reguliše ovu oblast, a pre svega Strategija razvoja informacionog društva do 2020. godine, Strategija razvoja široko pojasnog pristupa u Republici Srbiji do 2012. godine, Strategija razvoja i Akcioni plan razvoj elektronske uprave za period od 2009. do 2013. godine.

Zahvaljujući rastućoj važnosti informaciono-komunikacionih tehnologija, u poslednjih nekoliko godina se postavljaju temelji za transformisanje odnosa između građana i javne uprave uvođenjem koncepta e-uprave koji se, kao zajednički imenilac za e-demokratiju i e-vladu, odnosi na proces upravljanja u kojem je kompletno poslovanje javne uprave usmereno prema korisnicima.

Vlada Srbije je započela projekat uvođenja informacionog društva u Srbiju na nivou lokalnih zajednica 2008. godine podižući na taj način efikasnost uprave i participativnost građana.

Paralelno sa razvojem pravnog okvira i implementiranjem e-uprave u organima lokalne uprave u Srbiji, broj korisnika Interneta u Srbiji se povećava.

Prema poslednjem istraživanju Republičkog zavoda za statistiku, RZS, o upotrebi informaciono-komunikacionih tehnologija u Srbiji u 2010. godini, 50,4% domaćinstava ima računar, a 39% domaćinstva ima priključak za Internet. Od toga, 2.280.000 osoba svakog dana koristi računar, što predstavlja porast za 200.000 korisnika u odnosu na prošlu godinu, dok 1.700.000 korisnika svakog dana koristi Internet, a to je porast od 250.000 novih korisnika.

Broj računara je povećan u odnosu na prethodnu godinu za 3,6%, a broj Internet priključaka za 2,3%.

Usluge Interneta u Srbiji pruža skoro 200 provajdera pri čemu je velika konkurenca dovela do poboljšanja kvaliteta usluga. Sve popularnija usluga provajdera je i tzv. „Internet za poneti”, koji korisnicima pruža mogućnost da se konektuju sa bilo kog mesta u bilo koje vreme. Ipak, u Srbiji se najviše koristi ADSL i kablovski pristup Internetu, uz nagli rast broja mobilnih 3G korisnika.

S obzirom na to da pravni, politički i tehnički preduslovi za uspešnu e-komunikaciju između predstavnika lokalnih uprava i građana postoje, cilj ovog istraživanja je da utvrdi kvalitet Internet prezentacija opština u Srbiji kao i kvalitet e-komunikacije tih opština sa građanima.

Hipoteza je da sajtovi većine opština ispunjavaju osnovne standarde odajući utisak pristupačnosti i otvorenosti prema građanima koje pozivaju na participaciju dok, sa druge strane, takva e-demokratija ostaje samo na desktopovima računara građana koji i dalje moraju da odlaze lično u zgradu opštine ukoliko su im potrebni odgovori na pitanja kojih nema na sajtu.

Nakon skiciranja osnovnih metodoloških postavki, tekst prikazuje dobijene rezultate koji se zatim stavljaju u određeni kontekst i na kraju izvode zaključci, a na osnovu njih i preporuke o podsticanju građanskog učešća u upravljanju lokalnim zajednicama.

II METODOLOŠKI POSTUPAK

Prilikom istraživanja, kao uzorak su korišćene web prezentacije 149 opština i gradova u Srbiji (bez Kosova i Beograda), prema Zakonu o teritorijalnoj organizaciji iz 2007. godine.

Istraživanje je sprovedeno u dve faze:

1. prikupljanje informacija o web prezentacijama opština u Srbiji
2. istraživanje efikasnosti lokalnih uprava u e-komunikaciji sa građanima.

Za potrebe analize web-sajtova u prvoj fazi rada korišćen je upitnik u kojem se za svaku jedinicu lokalne samouprave traži:

- web adresa (ukoliko opština ima zvaničnu web prezentaciju),
- datum objavlјivanja poslednje vesti/aktuelnosti na sajtu,
- da li opština ima i tzv. e-upravu,
- na kojim jezicima je sadržaj dostupan građanima,
- da li je kartica „Kontakt“ na naslovnoj strani sajta,
- da li je kontaktiranje moguće preko formulara, opšteg e-mail-a, Outlook Express-a,
- kao i da li se mogu na lični e-mail kontaktirati predsednik i drugi članovi lokalne uprave.

Datum objavlјivanja poslednje vesti ili aktuelnosti je korišćen kao indikator ažuriranosti sajta prilikom čega su opštine, čiji je datum poslednje vesti upisan do dve nedelje unazad od datuma prikupljanja podataka svrstavaju u kategoriju redovno ažuriranih sajtova, dok sajt opštine čija poslednja vest datira iz perioda dužeg od dve nedelje pripada kategoriji neredovno ažuriranih sajtova.

Prisutnost banera ili kartice e-uprave ukazuje na mogućnost i spremnost opštine na moderniji pristup građanima od kojih benefit imaju obe strane – i građani i opštinska administracija. Opštine čiji sajtovi nemaju tu opciju spadaju u kategoriju onih koji se sporo prilagođavaju novim tehnologijama i novom obliku participacije građana.

Jezici na kojim su organi lokalne samouprave dostupni su poslužili kao indikator otvorenosti za upite u vezi sa potencijalnim stranim ulaganjima, kao i upitima turističke prirode, ali i jezika manjina ukoliko to zakon nalaže u toj opštini a prema poslednjem cenzusu iz 2002. godine.

Contact button na naslovnoj strani sajta opštine je osnovni indikator otvorenosti opštine prema građanima ukazujući direktno na dve kategorije sajtova – otvorene (kontakt button na naslovnoj strani) i zatvorene (kontakt informacije se mogu naći pod nekim drugim nazivima nakon traženja) za komuniciranje.

Nadalje, u istraživanju je razložen „Kontakt“ indikator na različite forme pomoću kojih se čelnici opštine mogu kontaktirati. Te forme obuhvataju tzv. kontakt formular, direktno upućivanje na Outlook Express kao i navedene e-mail adrese (opšti e-mail, predsednik i drugi organi uprave). Ovi indikatori ukazuju na to ko je sve iz redova lokalne uprave dostupan online s posebnim akcentom na dostupnost predsednika opština.

U drugoj fazi istraživanja, na relevantne e-mail adrese sa sajta opština se upućuju tri upita sa tri različite fiktivne e-mail adrese (kako bi se simulirali upiti anonymnih građana) s ciljem da se istraži efikasnost lokalnih uprava u e-komunikaciji. Vodilo se računa da upiti budu precizno formulisani, kao i da se odnose na realne potrebe/zahteve lokalnog stanovništva.

Sa jedne e-mail adrese je na e-mailove sa sajtova svih opština, koje su imale opšti e-mail ili e-mail adresu sektora za lokalni ekonomski razvoj, LER, ili preko formulara upućeno pitanje: „Želim da otvorim poslastičarnicu, pa me zanima šta mi je sve potrebno od papira i kome da se obratim u opštini?“. Ovo pitanje je postavila osoba zainteresovana da otvorи poslastičarnicu u tom mestu, a poslastičarnica je odabrana pod prepostavkom da svi vole slatko, pa bi predlog naišao na odobravanje kako građana tako i čelnika opština zbog razvoja lokalnog biznisa.

Sa druge e-mail adrese je na opšti mejl, LER ili formular upućeno pitanje znatiželjne strankinje koja na engleskom jeziku pita za kontakt privredne komore ili nekog udruženja privrednika u toj opštini – „Could you please send me contact details of the Chamber of Commerce or Business Association in your town?“. Ovo pitanje je postavljeno sa ciljem da se vidi koliko opštine u Srbiji

mogu da komuniciraju sa strancima zbog potencijalne jezičke barijere. Ovaj rezultat će kasnije biti ukršten sa podacima o tome koji sajt opštine je dostupan na engleskom jeziku.

Sa treće e-mail adrese je upućeno pitanje o Odluci o komunalnoj taksi na e-mail/formular predsednika opštine (ukoliko postoji naveden na sajtu opštine) – „*Da li možete da nam dostavite odluku o lokalnim komunalnim taksama kako bismo mogli da izračunamo troškove poslovanja u vašoj opštini?*“. Ovo pitanje je postavljeno sa ciljem da se istraži spremnost predsednika da u praksi odgovori na upite građana pošto se njegova e-mail adresa već nalazi na sajtu opštine ili se čak posetioци sajtova nekih opština i direktno ohrabruju sa banerom *Pitajte predsednika*.

Nekolicini opština su tri pomenuta upita poslata preko formulara pri čemu ostaje nejasno da li je i kome taj formular stigao, kao ni ko će i u kom periodu odgovoriti na upit poslat tim putem.

Svim opštinama je dat zakonski rok od 15 radnih dana (3 nedelje) da odgovore na poslate upite nakon čega su se dobijeni odgovori prikupili i izrađen novi upitnik, koji ispunjen podacima pokazuje kad je e-mail upućen, koliko vremena je trebalo da se dobije odgovor (ako se uopšte dobio), ko je odgovorio na e-mail (da bi se napravila distinkcija od odgovora sa opšteg e-maila jer je jedno pitanje upućeno isključivo na adresu predsednika svake opštine, koja je imala taj kontakt na sajtu), kao i sadržaj e-maila (ovde su napravljene kategorije korektan ili nije korektan u zavisnosti od toga da li je dobijen relevantan/potpun odgovor na postavljeno pitanje).

Prilikom računanja dana koliko je opštinskoj upravi trebalo da odgovori, nisu se računali subota i nedelja (npr. ukoliko je e-mail poslat u petak, ponedeljak je računat kao prvi dan za odgovor).

Pregled i analiza sajtova urađena je u periodu od 15. do 18. februara 2011. Upiti su slati u periodu od 25. februara do 01. marta 2011. godine.

III REZULTATI

III a. Opšti nalazi o Internet prezentacijama

- Iako se sajтови lokalnih samouprava razlikuju po kvalitetu, dizajnu, interaktivnosti i dostupnim podacima, velika većina opština ima zvaničan sajt.
- Od 149 opština, svega devet (9) nije imalo Internet prezentaciju¹.
- Ono što se na prvi pogled uočava je nekonistentnost u navođenju domena (.org, .org.rs, .rs, .com, .net), pa je ponekad teško razlikovati zvaničan sajt opštine od npr. sajta opštinske turističke organizacije.
- Iako dubinska analiza kvaliteta sadržaja sajtova nije bila predmet ovog istraživanja, primetna je opšta statičnost sajtova. Internet prezentacije liče na opštinske biltene, sa malo interaktivnih sadržaja (npr. online forumi, društvene mreže, blogovi, diskusione grupe...), uz generalno odsustvo multimedijalnih sadržaja (video, audio snimci, foto galerije i sl.), koji bi na najbolji i najtransparentniji način pokazali dešavanja u opštini (npr. snimak sednice, popravka ulica i sl.).
- Dakle, iako opštine imaju svoje prezentacije na Internetu, mali broj online alata je iskorišćen kako bi se dostigla istinska dvosmerna komunikacija sa građanima. Ovo implicira i sužen prostor za učešće građana u procesima odlučivanja.

Kada je reč o informativnosti sajtova, većina nudi bazične informacije o opštini (istorija, položaj, broj stanovnika i sl.), bazična dokumenta o radu opštine (npr. opštinski budžet, statut, informator o radu i sl.), zatim informacije o predstavnicima opštinske vlasti, tekuće informacije o poslovima opštine i informacije o uslugama opštine (npr. različite uprave). Iz samog popisa dostupnih informacija nije jasno vidljivo kome su one namenjene – celokupnom stanovništvu ili građanima te opštine. U tom smislu, pitanja/upiti koje smo slali u toku istraživanja implicirali su ovu ambivalentnost.

¹ Napomena: opština Ljubovija je nakon završetka istraživanja pokrenula svoju Internet prezentaciju, ali u vreme dok je istraživanje sprovedeno sajt nije bio aktivran. Opština Tutin imala je sajt u izradi, koji takođe nije bio aktivran.

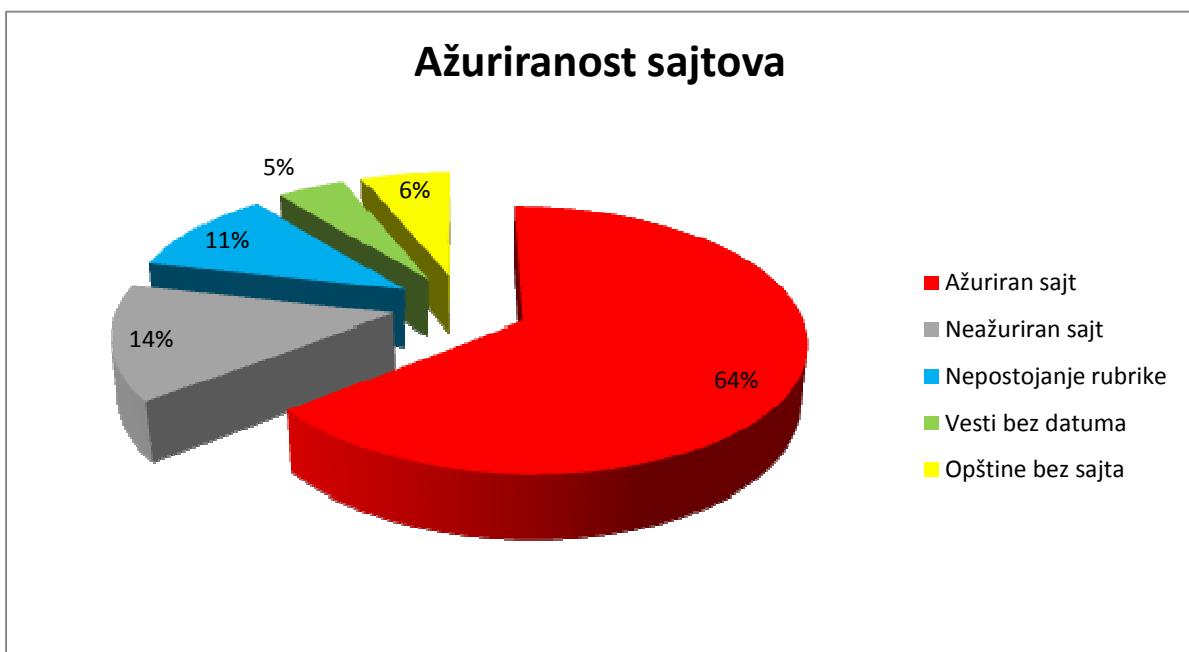
Internet prezentacije opština su iskorišćene kako bi se opština predstavila i potencijalnim ulagačima i turistima, ali i ponudile informacije svojim građanima. Indikator za opseg publike lokalnih sajtova bili su i jezici na kojima je dostupan sadržaj.

Kako pokazuje tabela, oko 50 procenata sajtova ima sadržaj isključivo na srpskom jeziku, što govori o vrlo lokalizovanim sajtovima. Trećina sajtova nudi sadržaj na srpskom i engleskom jeziku, dok opštine koje imaju multietničko stanovništvo imaju prilagođen sadržaj (npr. 10 sajtova ima sadržaj na mađarskom jeziku, tri (3) sadržaj na albanskom, jedan (1) na bugarskom, jedan (1) na rumunskom i dva (2) na slovačkom, dva (2) na hrvatskom). Svega nekoliko sajtova nudi sadržaj na ostalim svetskim jezicima npr. nemačkom, italijanskom, francuskom, grčkom i sl. Mora se napomenuti i da je sadržaj na stranim jezicima (osim ako nije reč o jezicima manjinskih zajednica), dosta sveden.

Dostupni jezici	Broj opština
Srpski	76
Srpski/ Albanski/ Engleski	3
Srpski/ Bugraski/Engleski	1
Srpski/ Bugarski/ Engleski/ Nemački/ Mađarski/ Makedonski/ Rumunski/ Ruski/ Slovenački	1
Srpski/ Engleski	42
Srpski/ Engleski/ Francuski/ Nemački/ Grčki/ Ruski/ Slovenački	1
Srpski/ Engleski/ Francuski/ Nemački/ Ruski	1
Srpski/ Engleski/ Italijanski	1
Srpski/ Engleski/ Nemački	1
Srpski/ Engleski/ Rumunski/ Slovenački/ Italijanski	1
Srpski/ Hrvatski/ Engleski/ Francuski/ Nemački/ Mađarski/ Italijanski/ Ruski/ Slovački	1
Srpski/ Mađarski	3
Srpski/ Mađarski/ Engleski	6
Srpski/ Mađarski/ Hrvatski/ Engleski	1
Srpski/ Slovenački/ Engleski	1
Nema sajt	9
TOTAL	149

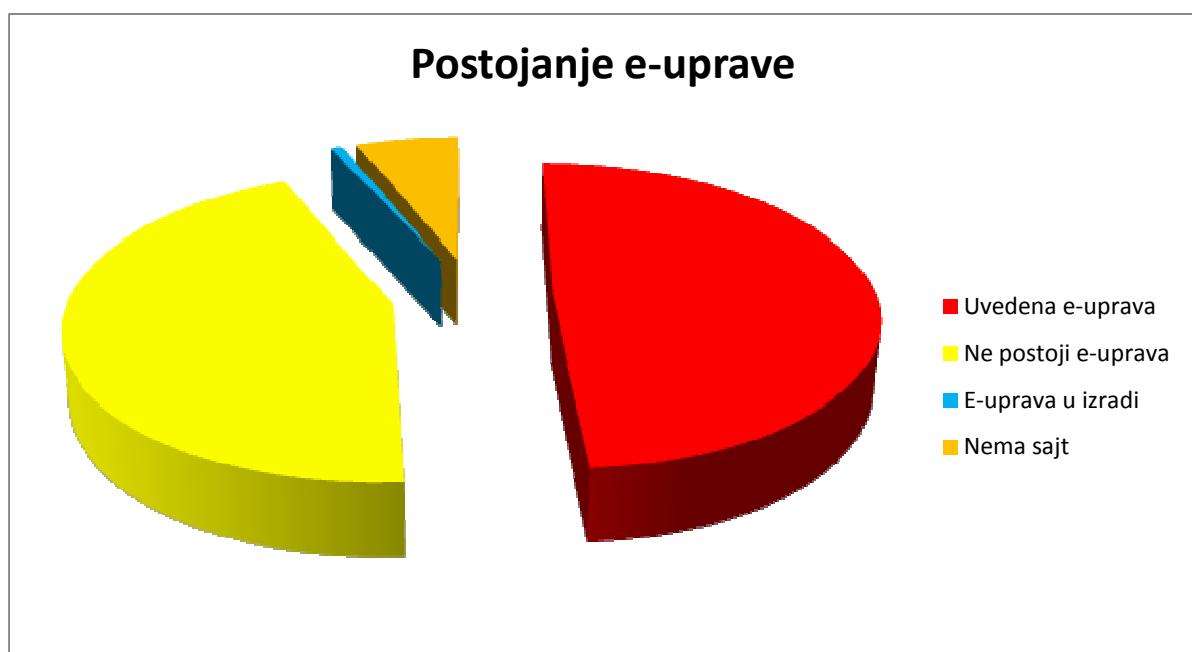
Opštine prema svojim aktivnostima, ažuriraju informacije na sajtu. Osim što ažuriranost vesti i informacija na sajtu govori o tome koliko pažnje i vremena opštine posvećuju svojim sajtovima, da li imaju web administratore, tako i koliko informacija žele da podele sa građanima i koliki uvid u njihov rad postoji. U trenutku kada je pravljen pregled Internet stranica opština, od 15. do 18. februara 2011., većina opština ima ažuriran sajt, tačnije 96 od ukupnog broja opština. Od 149 opština 21 ima neažuriran sajt - osam (8) sajtova poslednje unose ima u januaru mesecu tekuće godine, na 12 sajtova poslednja uneta promena je iz 2010. godine, a na jednom (1) iz 2009. godine. Od ukupnog broja opština sedam (7) ima rubriku aktuelnosti, ali se ne može videti datum kada je vest ili neka informacija postavljena na sajt, pa je stoga nije bilo moguće odrediti da li je sajt ažuriran redovno ili ne. Analiza informativnosti web prezentacija opština pokazala je da 16 opština uopšte nema rubriku vesti ili aktuelnosti na svom sajtu.

Ažuriranost sajtova	Broj opština	Procenat
Ažuriran sajt	96	64,43 %
Neažuriran sajt	21	14,1 %
Nepostojanje rubrike	16	10,74 %
Vesti bez datuma	7	4,69 %
Opštine bez sajta	9	6,04 %
TOTAL	149	100 %



U toku istraživanja posebna pažnja je posvećena postojanju e-uprave (ili virtuelnog matičara, kako je nazvan u nekoliko opština) jer se kroz postojanje ovog servisa najbolje oslikava iskorišćenost Interneta za poboljšanje poslova opštine. Mogućnost uvida u birački spisak ili naručivanje dokumenata online, uveliko olakšava rad lokalne uprave, a ujedno omogućava lakše i brže dobijanje dokumenata za građane. Od 149 opština, svega polovina ima uveden ovaj servis (u jednoj od opština ovaj servis je bio u izradi). Ovaj nalaz svedoči o tome da opštine nisu u potpunosti prepoznale koristi ovakvog servisa i da bi trebalo racionalnije da upravljaju svojim resursima.

Postojanje e-uprave	Broj opština	Procenat
Uvedena e-uprava	73	48,99 %
Ne postoji e-uprava	66	44,3 %
E-uprava u izradi	1	0,6711 %
Nema sajt	9	6,04 %
TOTAL	149	100 %



Jedan od ciljeva našeg istraživanja bio je i da se mapiraju kanali komunikacije između lokalne uprave i građana. Iako je poseban naglasak stavljen na e-mail i srodne oblike komuniciranja,

primetno je odsustvo online servisa, koji bi omogućili dvosmernu ili konsultativnu komunikaciju. Npr. ni jedan sajt nema forum ili diskusione grupe u kojima bi građani diskutovali direktno sa predstavnicima vlasti o važnim problemima svoje opštine. Iz e-mail/kontakt formular komunikacije, koja trenutno postoji na sajтовима opština, a kako pokazuju rezultati narednog poglavlja, nije jasno ko i kada odgovara, niti se svi upiti građana (sa izuzetkom nekoliko opština npr. Indija, Subotica i Kruševac) mogu u potpunosti videti na Internet prezentacijama.

Online kontakt formular kao sredstvo komunikacije sa građanima koristi jedna trećina ili 57 opština. Šest opština (Opovo, Aleksandrovac, Merošina, Kuršumlija, Lebane i Bujanovac) ima opciju e-mail direktno u Outlook Express-u, dok polovina ili 75 opština ima opšti mail (npr. office ili info). Ni na jednoj od ponuđenih opcija nije jasno kome se šalju upiti, te se prepostavlja da ovakvi upiti građana stižu na nekoliko adresa, pa svako odgovara prema svojim nadležnostima ili upiti stižu web administratorima, koji naknadno distribuiraju nadležnim upravama.

Specijalizovane e-mail adrese ili kontakt formulare ima 98 predsednika opština, a u 70 opština postoje kontakt mailovi ostalih uprava. Ovaj nalaz svedoči i o centralizovano organizovanim lokalnim upravama u kojima je predsednik najekspoziranija figura, ali i o nedostatku transparentnosti i dostupnosti svih uprava opštine. Kada govorimo o kontaktima drugih uprava na sajтовima se najčešće mogu naći e-mail adrese zamenika predsednika opštine, načelnika opštinskih uprava i službi za privredu, lokalni ekonomski razvoj, finansije i budžet i društvene delatnosti. Svega 11 opština (manje od 10 procenata) ima ponudu više kanala komunikacije – opšti kontakt formular, kontakt predsednika opštine, kontakt ka drugim upravama i opšti mail kontakt.

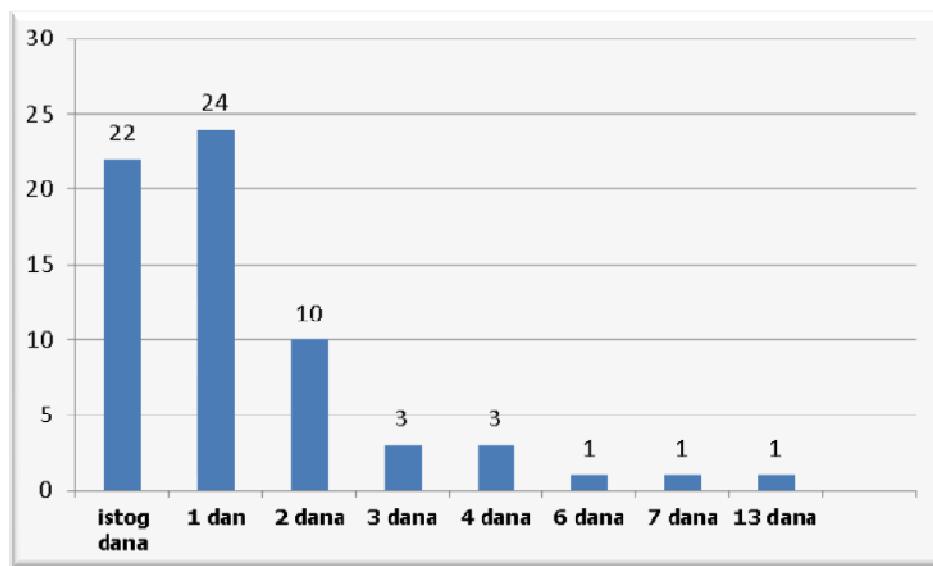
Kanali online komunikacije	Broj opština
Opšti mail	75
Kontakt formular	57
Direktan Outlook Express mail	6
Kontakt ka predsedniku opštine	98
Kontakt ka drugim upravama	70
Nema sajt	9
Ima sajt ali nema online kontakt	4

III b. Upit o poslastičarnici

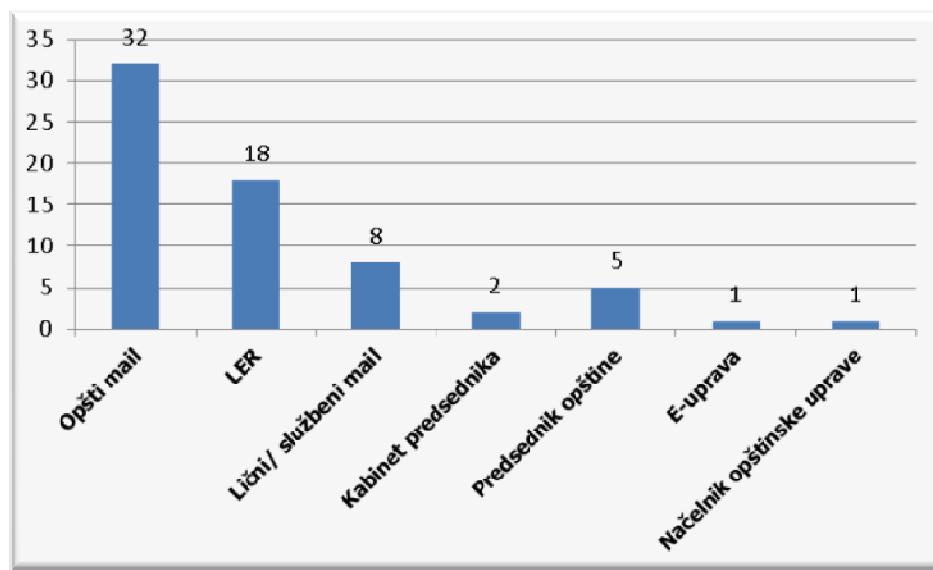
Upit o tome šta je sve od dokumenata potrebno da bi se otvorila poslastičarnica je poslat na e-mail adrese i formulare 136 opština (123 sa e-maila, 13 preko formulara). Na ovaj upit je odgovorilo nešto više od 50% opština (65 odgovora), što navodi na zaključak da preostalih 58 opština koje nisu odgovorile, kao da zapravo nisu zainteresovane za razvoj malog biznisa u svojoj sredini.

Postavlja se pitanje da li predstavnici opštinskih vlasti, koji spadaju u grupu onih koji nisu odgovorili na upit uopšte proveravaju e-mailove kao i čemu služe e-mail adrese na njihovim sajtovima, jer je trebalo da kao opštine koje na svom sajtu nemaju e-mail adrese imaju samo kontakt telefon ili adresu.

Većina opština koja se odazvala na upit o poslastičarnici poslala je odgovor u prvih 48 sati od slanja upita. Od toga, 22 je stiglo istog dana, 24 za jedan dan, 10 za dva dana, po tri trećeg i četvrtog dana, i po jedan (1) 6. 7. i 13. dana.



Polovina odgovora je stigla sa opšteg mejla (32) dok je 18 odgovora stiglo sa LER-a (Lokalni ekonomski razvoj). Osam (8) upita su poslala nepoznata lica sa ličnih ili službenih e-mail adresa za koja nismo uspeli da otkrijemo na kojoj su funkciji u organima uprave. Iz kabineta predsednika opštine su stigla dva (2) odgovora, od gradonačelnika tri (3) dok je po jedan (1) odgovor stigao i od e-uprave i načelnika opštinske uprave.



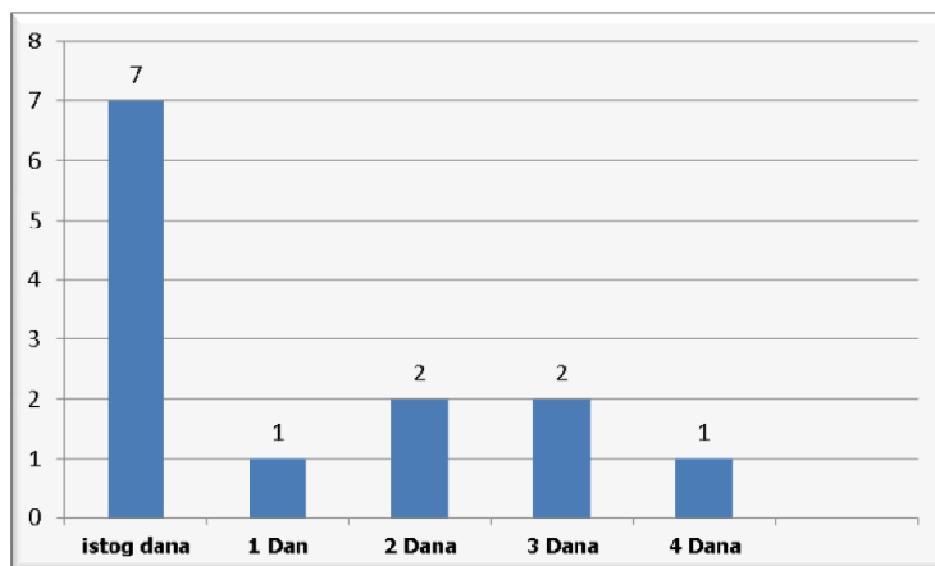
Samo tri odgovora su nekompletна od kojih dva upućuju na Agenciju za privredne registre, APR, a treći ne daje nikakvu relevantnu informaciju.

Prosečan odgovor na upit o poslastičarnici je stigao sa kompletnom informacijom za jedan dan sa opšte e-mail adrese opštine.

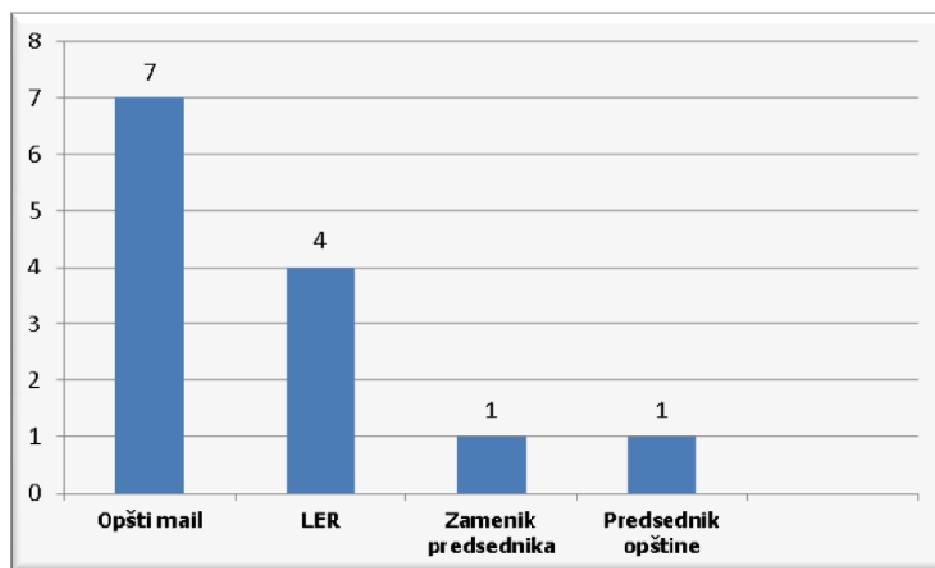
III c. Engleski upit

Upit na engleskom jeziku kojim je predstavnik opštine zamoljen da pošalje informaciju o privrednoj komori ili nekoj lokalnoj biznis asocijацији u svojoj opštini je poslat na e-mail adrese i formulare 136 opština (123 sa e-maila, 13 preko formulara).

Svega 13 njih je odgovorilo na e-mail na razumljivom engleskom jeziku, od čega su svi odgovori stigli 10 radnih dana pre isteka zakonskog roka na odgovor. Istog dana je odgovorilo sedam (7) opština, dva (2) za dva dana i dva (2) za tri dana, a po jedan (1) odgovor je stigao nakon jednog i nakon četiri dana.



Sedam (7) opština je odgovorilo sa opštег e-maila, četiri (4) LER (Lokalni ekonomski razvoj) i jedan (1) zamenik predsednika i (1) predsednik opštine.



Od dobijenih odgovora, tri (3) su nepotpuna jer na konkretno postavljeno pitanje postavljaju dodatno pitanje „Kako da Vam pomognem“ ili „Šta Vam tačno treba“ iako je pitanje bilo precizno i jasno formulisano.

Od ukupnog broja opština, engleski postoji kao opcija na sajtu 61 opštine od kojih je osam (8) odgovorilo na engleskom jeziku (preostalih 5 odgovora je stiglo od opština koje nemaju engleski jezik kao opciju na sajtu). Prepostavlja se da je uzrok ovako slabog odziva iznenađenost i nenaviknutost na pitanja na stranom jeziku ili interesovanja stranih državljanima za nešto u vezi sa tom opštinom. Prepostavlja se da je iz tog razloga većina opštinskih predstavnika upit shvatila kao još jedan u nizu spamova. Na ovaj način se iskazuje ksenofobičnost opština prema nečemu što nije srpsko, ali i potencijalno odbijaju stranci koji bi eventualno želeli da investiraju u tu sredinu ili je možda samo turistički obidu.

Jezička barijera ne bi trebalo da predstavlja prepreku čak i kad je reč o opštinama koje nisu navele na svom sajtu da se služe engleskim jezikom iz razloga što, ukoliko su želeli da izadu u susret toj osobi, jednostavnim copy-paste zahvatom na Google translate mogli su da dobiju prevod te jednostavne rečenice na srpski i odgovore slanjem kontakta bez drugog sadržaja u telu poruke. Rezultat sa ukupno 13 pristiglih odgovora opovrgava tezu o srpskom gostoprivrstvu prema strancima.

Opštine koje su odgovorile su: Subotica, Mali Iđoš, Vrbas, Zrenjanin, Ljig, Ub, Valjevo, Užice, Topola, Crveni Krst (Niš), Pantelej (Niš), Vranje i Paraćin.

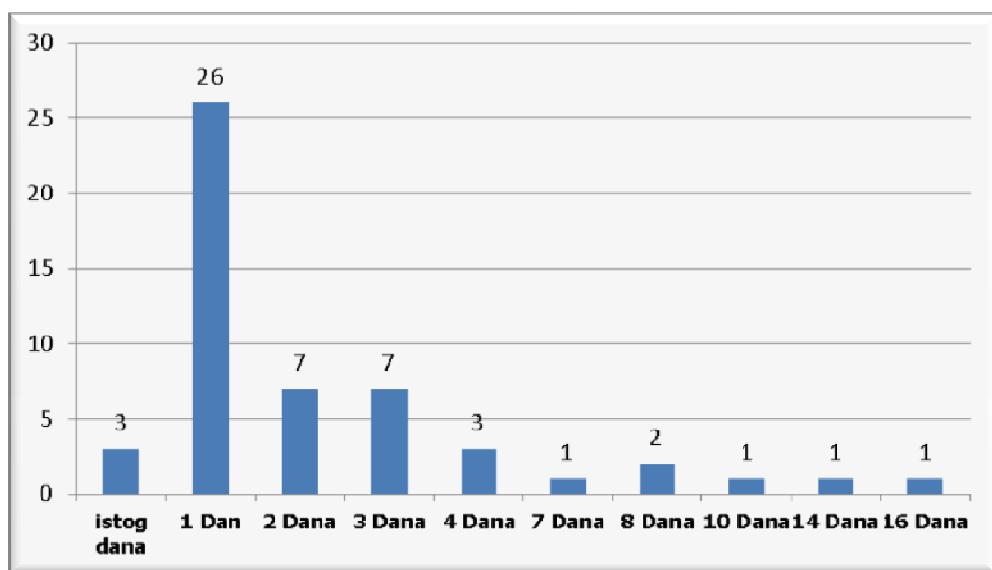
Interesantno je da Vrbas, Ljig, Ub, Topola i Pantelej nemaju opciju na engleskom na svom sajtu ali su ipak odgovorile na engleskom na poslati upit.

Prosečan odgovor na upit na engleskom jeziku je stigao sa opšte e-mail adrese sa kompletnom informacijom u roku od jednog dana od datuma slanja upita.

III d. Odluka o komunalnim taksama

Od ukupnog broja opština koje imaju web prezentaciju, 125 adresa (98 e-mail adresa ili banera koji direktno vode ka predsedniku, dok je 27 poslato preko opštinskih kontakt formulara koji obuhvataju i predsednika) sajtova ima opciju pitaj predsednika ili formular ili e-mail predsednika i na sve te adrese je poslat upit o Odluci o komunalnoj taksi. Imajući u vidu da je kontakt ka predsedniku dostupan na najvećem broju opštinskih sajtova, odlučeno je da se zvaničan dokument (kao što su odluke o komunalnim taksama) zatraži na najrelevantnijem mestu.

Na upit su odgovorile 52 opštine pri čemu je 50 % (26) od ukupnog broja odgovora stiglo jedan dan nakon slanja, tri (3) odgovora su stigla istog dana, sedam (7) posle dva dana i isti taj broj posle tri dana. Posle četiri dana su stigla još tri (3) odgovora, posle sedam dana još jedan (1), posle osam još dva (2), posle 10 još jedan, posle 14 još jedan i posle 16, što prelazi zakonski rok od 15 radnih dana, stigao je i poslednji 52-i odgovor.



Interesantno je da je najmanji broj odgovora stigao sa e-mail adrese predsednika – svega 14 - što je mali broj s obzirom na to, da je svih 52 upita na koje je odgovoreno upućeno na adresu predsednika.

Ovo pokazuje da predsednici opština usled nedostatka vremena ili volje mahom delegiraju nekoga iz kabineta ili druge članove opštinske uprave da odgovore na upućen im upit. Druga pretpostavka je da pristup e-mail adresama nema samo predsednik ili da iza akcije *Pitajte predsednika* (kontakt formular/e-mail ka predsedniku opštine, vidno istaknut na većini sajtova) čak nužno i ne стоји sam predsednik. Ispostavilo se da je opšta dostupnost i pristupačnost predsednika opštine svojim građanima deklarativne prirode i da stoga web prezentacije sajtova samo formom liče na sajtove opština razvijenih zemalja, dok je u praksi taj koncept dostupnosti ostao bliži vremenu bez novih informaciono-komunikacionih tehnologija.

Dakle, 14 odgovora je stiglo iz predsednikovog kabinetra, sedam (7) sa opštih mejlova, po dva (2) sa zamenikovog mejla, LPA, LER, sekretara SO, urednika sajta i od odeljenja za privredu. Po jedan od tehničkog sekretara, PR-a, stručne službe, odeljenja za finansije, odeljenja za međunarodnu saradnju i načelnika uprave.

Postavlja se pitanje koliko su neke od ovih službi i imena koje su odgovorile na pitanje postavljeno predsedniku zapravo kompetentne da daju odgovor kao i kakvu sliku ostavlja opštinska uprava kad na pitanje upućeno na predsednikov lični e-mail ili formular odgovara neko drugo lice iz njegove službe.

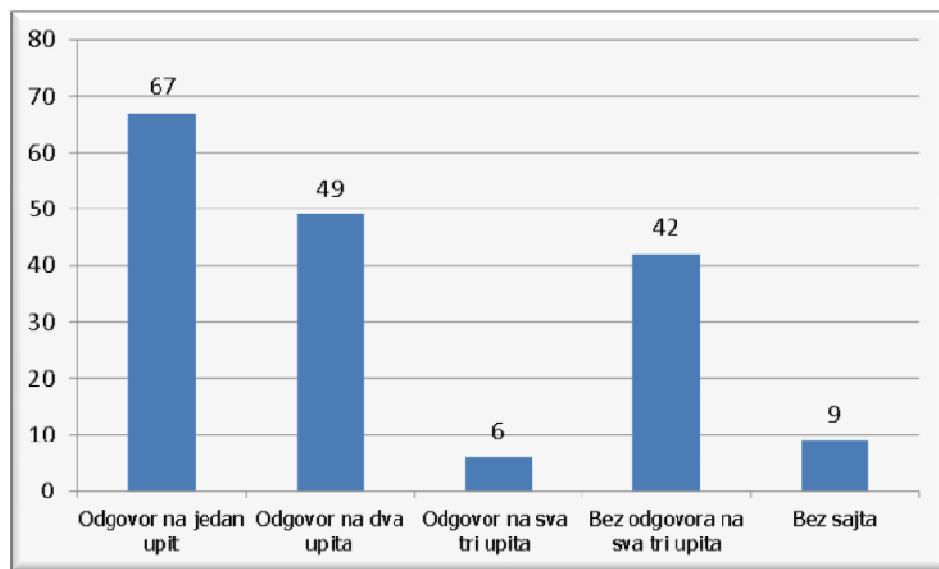
Ispostavilo se da su svi odgovori, osim jednog, koji su poslati - kompletni. Od ukupnog broja odgovora, 33 opštine su poslale odluku o komunalnim taksama u att. sa ili bez tela poruke, dok je 14 odgovora sadržalo link ka stranici sajta gde se nalazi tražena informacija ili dokument.

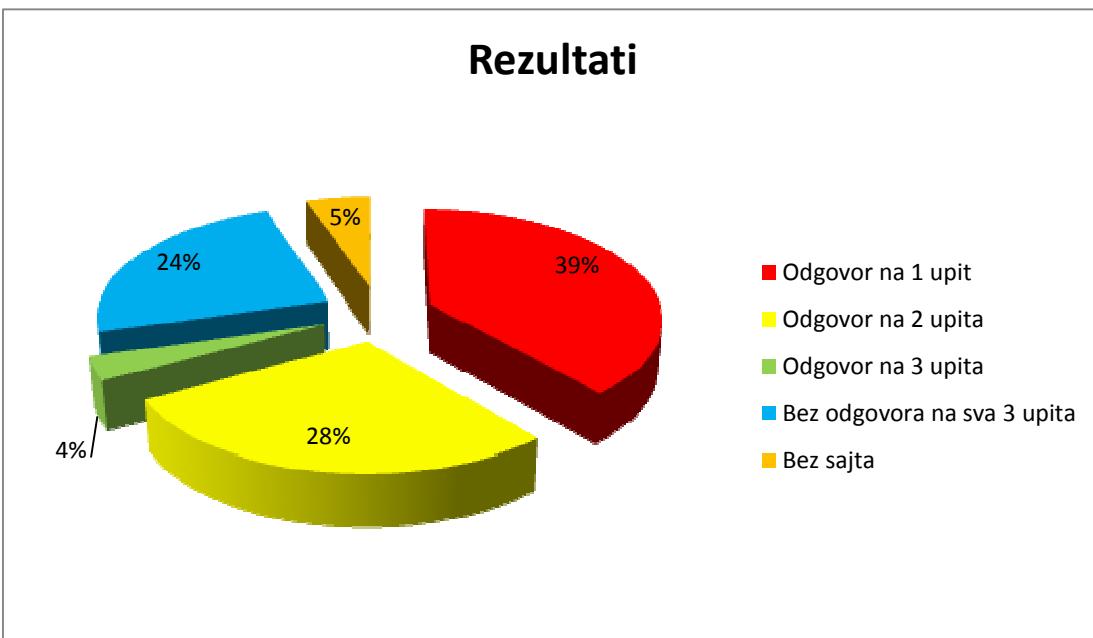
Prosečan odgovor na upit o komunalnim taksama je stigao u roku od jednog dana sa kompletном informacijom (link ili attachement), a sa e-mail adresu nekog od službenika iz kabineta predsednika.

Analizom podataka dobijenih slanjem ova tri upita se može uočiti da više od polovine opština ne odgovara na upite, a da oni koji odgovaraju to učine najvećim delom u prvih nedelju dana. Takođe, oni koji odgovore, u najvećem broju slučajeva daju kompletan odgovor sa kompletnom informacijom.

Čelnicima opština se najviše dopala ideja o otvaranju poslastičarnice gde su odgovori stigli u najvećem broju, naročito uzevši u obzir slab odziv predsednika opština da izađu u susret građanima kao i masovnom ignorisanju upita na engleskom jeziku.

Ukrštanjem odgovora na sva tri upita se došlo do podatka da je svega šest (6) opština (Užice, Paraćin, Crveni Krst, Pantelej, Topola i Valjevo) odgovorilo na sva tri upita; 49 opština je odgovorilo na dva upita dok je 67 opština odgovorilo na jedan (1) upit. Ni na jedan upit nije odgovorilo ukupno 42 opštine, dok devet opština nema zvaničan sajt.





IV ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

U vreme kada razvijeni svet uveliko koristi tzv. Semantički web (web 3.0), analiza web sajtova opština u Srbiji kao i njihove e-komunikacije sa građanima ukazuje na činjenicu da lokalne vlasti u Srbiji još nisu ovladale ni sa web 2.0 aplikacijom, čiji je osnovni postulat dvosmerna komunikacija.

Dobijeni rezultati potvrđuju početnu hipotezu da puko postojanje web prezentacija lokalnih samouprava ne garantuje transparentnost tih opština, kao ni efikasnost e-komunikacija sa građanima. Posledica nedovoljno razvijene e-komunikacije je da građani nemaju nikakav uvid u to koliko opštinske vlasti uopšte slušaju i vrednuju njihov glas, kao i koliko su spremni da im izadu u susret.

Prvi korak je napravljen uopšte postavljanjem sajtova, koji u tehničkom pa većinom i sadržinskom smislu mogu da odgovore na potrebe novog društva, ali je za sledeći korak napred

neophodna svest o korišćenju e-komunikacije i većoj participaciji građana putem online platformi, kako predstavnika lokalne vlasti tako i samih građana.

Analiziranjem sajtova opština nije, međutim, primećeno da se neguju ili ohrabruju drugi vidovi interaktivnosti građana osim komunikacije e-mailom/formularom/outlook expressom. Retke su web prezentacije koje imaju anketu kojom pitaju građane za svoje mišljenje o nekoj temi, a nije uočena nijedna opština koja neguje forume, blogove i online grupne četove već se ispostavilo da se sva e-komunikacija bazira na e-mailu, a da je čak i taj aspekt polovično razvijen.

Bez ovakvih platformi, web sajtovi ostaju pasivni izvor informacija za građane i suštinski zatvoreni za interes, glasove i delovanje građana u svetu dvosmerne i decentralizovane komunikacije. Tražiti opravdanje za čutanje jednog dela opština na upućen/e upit/e je unapred osuđeno na neuspeh, jer u sprovedenom istraživanju su građani ti koji postavljaju smislena pitanja onima koji su obavezni da im odgovore. Nedostatak vremena čelnika opštinskih vlasti se takođe ne može uzeti kao olakšavajuća okolnost, jer im je dat rok od 15 radnih dana da odgovore, a i istraživanje pokazuje da opštine koje su nameravale da odgovore su to učinile u prvih nekoliko dana. Takođe, one koje su odgovorile su uglavnom imale kompletan odgovor.

V PREPORUKE

Ono što se na prvi pogled nameće jeste neophodna standardizacija domena opštinskih sajtova. Naime, i pored izuzetne važnosti da nazivi službenih sajtova opština imaju prepoznatljivu formu, domeni analiziranih web-sajtova nisu jednoobrazni, niti je iz njih vidljivo da je reč o službenim stranicama javne administracije. Kao posledica ovoga je na prvi pogled pomisao o neozbiljnosti, a zatim i sumnja da li se radi o pravoj adresi i uopšte kako da korisnici nađu i prepoznaaju zvaničnu web prezentaciju tražene opštine u obilju drugih web-sajtova i posebno sajtova sličnih imena, a koji su prvenstveno turističke prirode uz potrebne servis informacije za građane.

Ukoliko obratimo pažnju na nazive i ekstenzije (videti: Aneks) primetićemo nedoslednost kako kod imenovanja tako i kod ekstenzija (.com, .org, .rs, .org, .rs, .co.rs, .net, .eu). Isto važi i za

službene e-mail adrese koje često nemaju ni naziv opštine u imenu i čiji domen često zna da bude i nečiji privatni nalog na Gmail-u ili Yahoo-u.

U cilju povećanja interaktivnosti „opštinskih biltena online“, potrebno je, pored postojećih formi za e-komunikaciju, uvesti i otvorenu platformu za diskusije i komentare gde bi bila recipročna zastupljenost obe strane - građana i čelnika lokalne samouprave. Na taj način bi svi komentari, predlozi i sl. bili sumirani na jednom mestu, a time bi se i lakše pratilo koliko odluke koje lokalna vlast donosi korespondiraju sa stvarnim potrebama stanovništva.

Budući da je neophodno osigurati pristup svim građanima, važno je obratiti pažnju i na specifične grupe stanovništva, koje imaju specijalne potrebe kada je reč o načinu pristupa web sadržaju opština. Funkcionalnost opštinskih sajtova se u tom smislu može proširiti uz dodatak glasovne verzije za slepe i slabovide osobe, kao i opcijama za uvećanjem teksta. Ni jedan od analiziranih sajtova nema mogućnost glasovne verzije, dok svega nekoliko ima mogućnost povećanja veličine teksta.

Jedan od načina da se e-komunikacija između opština i građana unapredi bi bilo organizovanje kampanja od strane predstavnika lokalne vlasti, kojom bi se predstavile mogućnosti koje im ta komunikacija otvara, ali i pokazali konkretni rezultati od strane opština a koji bi nastali kao direktni odgovor na molbu/primedbu/inicijativu građana.

Paralelno uz kampanju bi mogla da se sprovodi i edukacija u vidu seminara po školama, firmama i državnim institucijama a sa istim ciljem – da građani saznanju sva svoja prava i mogućnosti i ohrabre se da učestvuju u radu zajednice i na taj način, dok bi na predstavnicima opština bilo da na tim istim web sajtovima pokažu služ za građanske potrebe i potvrde im njihovu participativnost kao i efekte iste.