

ISTRAŽIVANJE

Efikasnost E-komunikacije između organa lokalne samouprave i građana



Mart 2011.

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

Nove komunikacione tehnologije, osim što menjaju kvalitet komuniciranja (brže, jeftinije, jednostavnije), vide se i kao novo sredstvo za povećanje učesća građana u političkim procesima. Pretpostavlja se da ako građani imaju pristup određenim informacijama i ako imaju mogućnost direktne komunikacije sa lokalnim predstavnicima vlasti, da će biti motivisani da aktivnije i neposrednije učestvuju u procesu donošenja odluka.

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.

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:

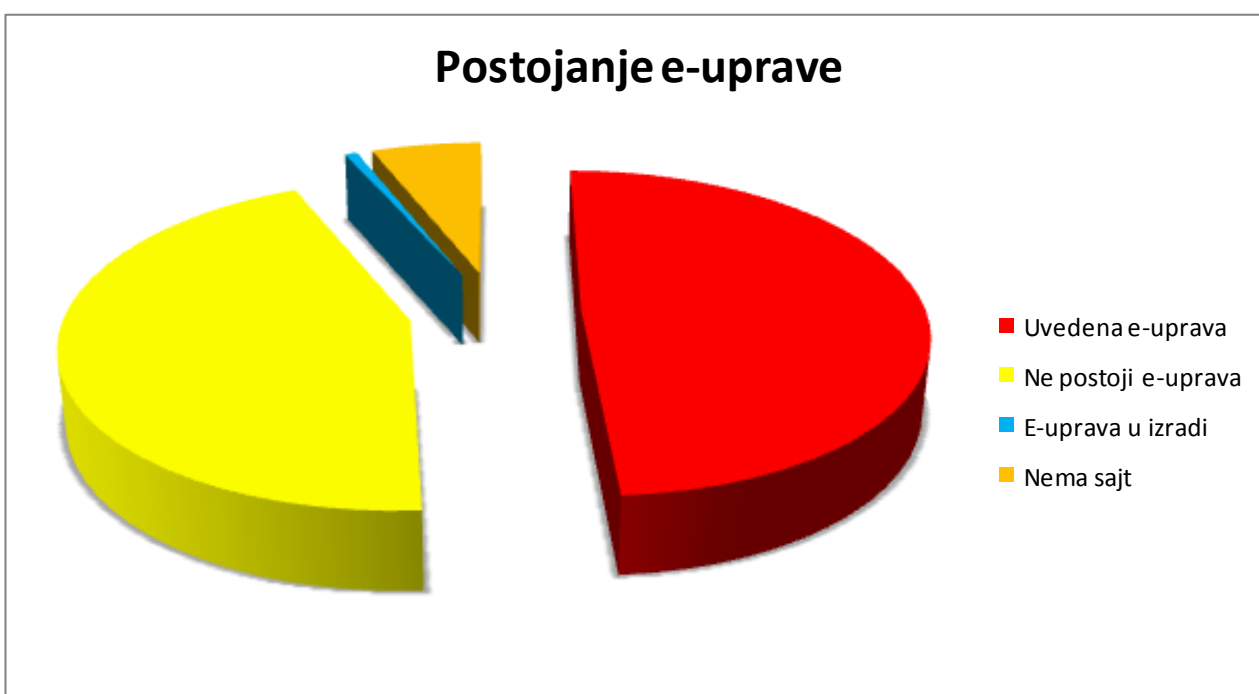
1. prikupljanje informacija o web prezentacijama opština u Srbiji
2. istraživanje efikasnosti lokalnih uprava u e-komunikaciji sa građanima.

Od 149 opština, koliko je bilo obuhvaćeno istraživanjem, 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. **Nijedna opština nema npr. forume ili diskusione grupe koje bi omogućile veću i transparentniju participativnost građana.** Ono što se na prvi pogled uočava je nekonzistentnost u navođenju domena

(.org, .org.rs, .rs, .com, .net), pa je ponekad teško razlikovati zvaničan sajt opštine od npr. sajta opštinske turističke organizacije.

- **Svega 73 opštine, odnosno polovina, ima uvedenu e-upravu.** Mogućnost uvida u birački spisak ili naručivanje dokumenata *on line*, uveliko olakšava rad lokalne uprave, a ujedno omogućava lakše i brže dobijanje dokumenata za građane. Nalaz ovog istraživanja svedoči o tome da opštine nisu u potpunosti prepoznale koristi ovakvog servisa i da bi trebalo racionalnije da upravljaju svojim resursima.



- Svega 11 opština (manje od 10%) ima ponudu više kanala e-komunikacije – opšti kontakt formular, kontakt predsednika opštine, kontakt ka drugim upravama i opštini mejl 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

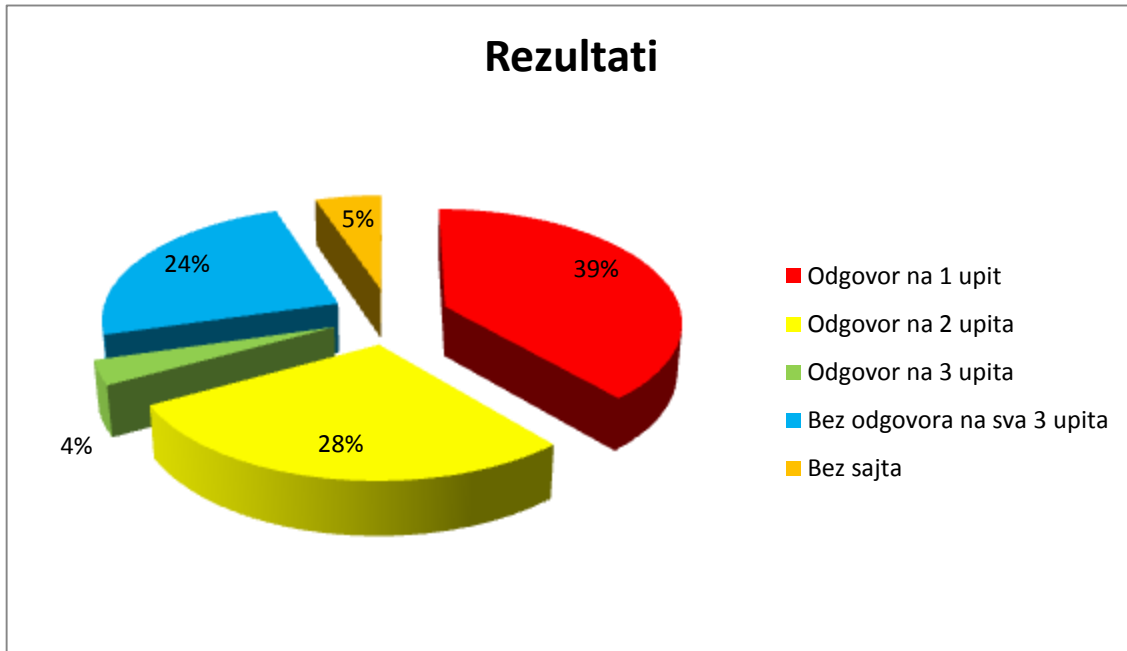
- Na dostupne e-mail adrese opština i kontakt formulare su poslata tri upita anonimnih građana. Sva tri upita doticala su sferu ekonomije i uslove poslovanja u opštinama. Jedan upit je poslat na engleskom jeziku, a pojedinačno pitanja su glasila ovako:

„Želim da otvorim poslastičarnicu, pa me zanima šta mi je sve potrebno od papira i kome da se obratim u opštini?“

„Da li možete da nam dostavite odluku o lokalnim komunalnim taksama kako bismo mogli da izračunamo troškove poslovanja u vašoj opštini?“

„Could you please send me contact details of the Chamber of Commerce or Business Association in your town?“

- Uopšteno gledano, svega **polovina opština je odgovorila na makar jedan upit. Oni koji su odgovorili, slali su kompletan odgovor sa potpunom informacijom, koja je stizala najčešće u roku od jednog do tri dana.**
- 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.



ZAKLJUČCI I PREPORUKE

- Potrebno je tehnički unaprediti web prezentacije i uvesti servise koji omogućavaju bolji kvalitet komunikacije – forume, diskusione grupe, ankete, multimedijalni sadržaj (npr. snimci sa YouTube-a ili foto galerije), razmenu sadržaja putem socijalnih mreža i sl.
- Neophodno je standardizovati domene, tako da svakom korisniku Interneta bude na prvi pogled uočljivo da se radi o zvaničnoj internet prezentaciji opštine.
- 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 direktan odgovor na molbu/primedbu/inicijativu građana.
- Paralelno sa kampanjom bi mogla da se sprovedi i edukacija u vidu seminara po školama, firmama i državnim institucijama, a sa istim ciljem – da građani saznaju sva svoja prava i mogućnosti i ohrabre se da učestvuju u radu zajednice.