

Evropa pod visokim naponom – eEurope program

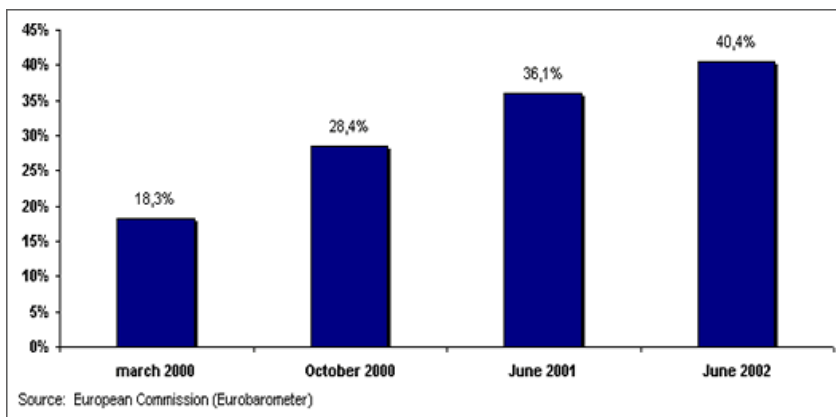
Bez obzira na to sa koje strane posmatrate elektronsku upravu, razvoj ove paradigme elektronskog poslovanja u Evropi karakterišu dve težišne oblasti – *e-Europe* akcioni plan i svojevrsan rat između državnih uprava i korporacija vezan za rivalstvo između *open-source* i komercijalnog (*Microsoft*) softvera.

Iako pretenciozno stavljanje e- prefiksa ispred svega i svačega ponekad može da bude zamorno, čak će i cinici biti razuvereni obimom predviđenih ali i završenih akcija obuhvaćenih *e-Europe* inicijativom. U ovom broju Internet ogledala, upravo je ona predmet naše radoznalosti.

Krajem 2000. godine, samo 35% firmi u Evropi je koristilo neki oblik elektronskog poslovanja. Iako su mnogi mislili da će konzervativna Evropa mnogo sporije pratiti tehnološki trend od svog prekookeanskog komšije, ispostavlja se da profit kao pogonska snaga za informatizaciju društva lako uklanja sve birokratske barijere.

Kao deo Lisabonske strategije da Evropa postane region sa najdinamičnijom i najkonkurentijom ekonomijom u svetu do 2010, Evropska Komisija u junu 2000 usvaja *e-Europe* – prvi akcioni plan za implementaciju informatičkog društva u Evropi (http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm). Iako je po ugledu na ovaj program urađeno mnogo regionalnih (<http://www.seeurope.net>, <http://www.eeurope-plus.org>) i nacionalnih programa sa istim ili sličnim ciljevima, ovaj i naredni planovi (2002, 2005) daju i vidljive rezultate, koji zaista potvrđuju odlučnost evropskih lidera za stvaranje informatičkog društva.

Osnovni delovi prvog nacrtu akcionog plana su bili vezani za stvaranje sistemskih uslova – pisanje i usklađivanje potrebnih zakona, razvoj infrastrukture i smanjivanje cene pristupa Internetu. Sve članice EU do sredine 2001. dobijaju zakone o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu.



Slika 1. Penetracija Interneta u Evropskoj Uniji od Lisabonskog sastanka

Na slici 1. je prikazan stepen rasta procenta korisnika Interneta u Evropskoj uniji od pokretanja inicijative. Očigledno je da su prvi težišni ciljevi vezani za razvoj infrastrukture i povećanje pristupačnosti dali rezultate. Takođe, konkretnije inicijative, vezane za razvoj funkcionalnih elemenata elektronske vlade su dovele do toga da je u Junu 2002, oko 50% svih korisnika interneta u Evropi (78% u Švedskoj, 33% u Grčkoj) često posećivalo e-government sajtove.

Danas, glavni ciljevi su stvaranje uslova za širokopoljasni pristup Internetu po malim cenama i bezbedne infrastrukture za transfer poverljivih informacija preko Interneta, kao i razvoj funkcionalnih online servisa namenjenih građanima i pravnim licima.

E-lektrika i metrika

Uobičajeni način za merenje učinka nacionalnih ili regionalnih e-government programa je baziran na kvantitetu servisa koji se nude. U osnovi, rade se evaluacije u odnosu na skup predefinisanih javnih servisa, pri čemu se ocenjuje obim ostvarenih preporuka ili smernica.

Ovu metodologiju rangiranja koristi i najreferentnija - UNPAN (United Nations Online Network in Public Administration and Finance) agencija Ujedinjenih nacija (<http://www.unpan.org/egovernment2.asp>). OEBS (www.oecd.org), odnosno njen Direktorat za nauku, tehnologiju i industriju, u okviru svojih aktivnosti globalnog praćenja razvoja ICT, razvija metodologiju koja treba da predvidi i druge faktore prilikom ocenjivanja – pored prostog broja servisa i stepena njegovog rasta, ona treba da kvantifikuje i rezultate analiza o tome koliko sajtovi dobro rade, koliko se i kako koriste i koliko su njihovi korisnici zadovoljni. Na adresi <http://www1.oecd.org/publications/e-book/92-2003-04-1-7294/> možete besplatno pogledati izuzetan, detaljan dokument sa nizom indikatora progressa OECD zemalja ka informatičkom društvu.

Metodologija Evropske komisije, u okviru e-Europe akcionih planova se zasniva na evaluaciji veoma precizno definisanih indikatora progressa koje čine određeni javni servisi. Zemlje članice su se složile oko liste od 20 osnovnih servisa – 12 namenjenih fizičkim (G2C) i 8 pravnim licima (G2B). Dva puta godišnje se vrši istraživanje o nivou implementacije ovih servisa u svakoj zemlji članici, prilikom čega vrednost svakog indikatora može da bude jedna od sledećih ocena:

Ocena 1. Informacija, neophodna za započinjanje procedure za korišćenje određenog javnog servisa je online – na web sajtu

Ocena 2. Jednosmerna interakcija – na javnom web sajtu je objavljen obrazac, koji se može downloadovati, odštampati i popuniti. Dalje postupanje sa njim je offline funkcija.

Ocena 3. Dvosmerna interakcija - podrazumeva korišćenje online obrazaca, koji se popunjavaju na javnom web sajtu, čime se započinje procedura. Ovaj nivo podrazumeva prethodnu identifikaciju korisnika javnog servisa.

Ocena 4. Transakcija – kompletan proces registracije, slanja podataka, njihove obrade i/ili plaćanja, isporuke i/ili obaveštavanja se vrši preko javnog web sajta.

Javni servisi koji se koriste kao indikatori za ocenu progressa eEurope inicijative su prikazani u tabeli 1. Za svaki od javnih servisa se vrši određena specijalizacija kriterijuma za ocenjivanje indikatora.

Javni servisi namenjeni fizičkim licima (G2C)	
Porezi	Prijavlivanje poreza, plaćanje, obaveštavanje o plaćanju Švajcarska 2.5, Luksemburg 1, sve ostale – 4
Berze poslova	Pretraživanje ponude i potražnje za poslovima na tržištu rada Švajcarska, Poljska, Luksmeburg i Španija 3, sve ostale – 4
Socijalno i zdravstveno osiguranje	Povlastice za nezaposlene, dečiji dodaci, refundiranja medicinskih troškova Danska, UK imaju 4, Francuska i Norveška – 3.5, najslabiji Holandija, Nemačka, Belgija i Grčka – 1.5
Lična dokumenta	Pasoši, vozačke dozvole Jedino UK 4, Irska 3.5, Francuska, Austrija, Grčka, Danska i Portugal 2.5. Najslabija Nemačka – 0.3
Registracija vozila	Nova i polovna vozila. Irelevantno za Finsku jer tamo registraciju ne vrše vlasnici vozila već osiguravajuće kuće, prodavci i dileri Švedska, Irska i Francuska – 4. Grčka, Norveška, Portugal, UK, Luksemburg i Švajcarska 2. Najslabija Nemačka 0.1
Zahtev za građevinsku dozvolu	Irska 4, Francuska 3. Najslabiji Italija i Španija – 0.2
Prijava policiji	Npr. u slučaju krađe Španija, UK, Danska, Finska – 4. Najslabiji Norveška, Island i Belgija – 0.1-0.2
Javne biblioteke	Katalozi, alati za pretraživanje

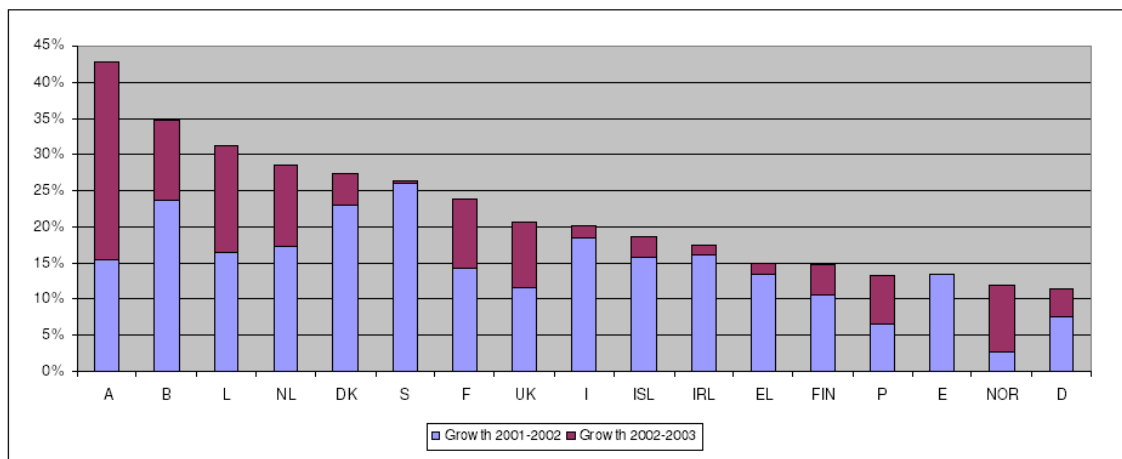
	Zaostaju (<1) UK, Portugal, Grčka, Nemačka, Island i Francuska. Svi ostali bliski 4
Izvodi iz matične knjige	Izvodi iz matične knjige rođenih, venčanih. Irelevantno za Norvešku i Finsku, jer se tamo ovi dokumenti veoma retko koriste Portugal, Švedska, Španija, Austrija 4, Italija, Nemačka i UK najslabiji.
Primena u visokom obrazovanju	Irska, Finska, Švedska, UK, Norveška – 4, Španija najslabija – 0.3
Zahtev za promenu adrese stanovanja	Irelevantno za Grčku, Irsku i Portugal gde građani nemaju obavezu da obaveste vlasti o promeni adrese Finska, Danska, Švedska, Austrija i Francuska – 4, Španija – 0
Medicinski servisi	Interaktivni servisi sa pružanjem informacija o dostupnosti različitih usluga u različitim bolnicama, zakazivanja pregleda, itd. Irelevantno za veći broj zemalja gde zakazivanje pregleda isključivo vrše doktori Portugal 3 – svi ostali ispod 1 ili 0
Javni servisi namenjeni pravnim licima (G2B)	
Plaćanje socijalnog i zdravstvenog osiguranja za zaposlene	Irelevantno za Dansku i Švajcarsku, gde se ovi fondovi finansiraju isključivo kroz poresku politiku Svi imaju 4, sem Španije i Luksemburga – 2
Porezi na prihode preduzeća	Švajcarska, Island i Holandija – 2, Luksemburg – 1, svi ostali 4
Porezi na dodatu vrednost (VAT)	Svi imaju 4, sem Švajcarske (3) i Holandije (2)
Registracija pravnog lica	Austrija, Danska, Italija, Portugal, Švedska, Belgija – 4, Španija, Francuska, UK – 3. Ostali 2, sem Nemačke (0.5)
Slanje podataka zavodu za statistiku	Irelevantno za zemlje u kojima preduzeća nemaju ovu obavezu – Island, Norveška, Švedska i UK Švajcarska, Grčka i Italija 1.2, Portugal – 0
Prijavljivanje carine	Norveška 3, Švajcarska, Irska i UK, 2, Belgija 1, svi ostali 4
Dozvole vezane za zaštitu životne sredine	Irska i Danska – 4, Italija i Nemačka – 0, ostali oko 2
Javne nabavke	Finska, Norveška, Švedska, Danska, Nemačka, Italija i Austrija 4. Najslabiji – Luksemburg, Grčka i Španija - 1

Tabela 1. Indikatori progressa eEurope inicijative

U tabeli 1, su pored indikatora i njihovih opisa dati i rezultati najnovijeg merenja, urađenog u Oktobru 2003. godine. Mereno procentima (prema definisanim ciljevima kao referentnim veličinama), ukupan rast indikatora u 2003 godini, u odnosu na prethodnu je 7% (rast je smanjen u odnosu na 2002), pri čemu je dostignuto 67% ciljeva. Procenat javnih servisa koji su u potpunosti dostupni online u Evropi je u ovom trenutku 45%.

Kao što vidite, ravnopravno se koriste dve veličine za ocenjivanje progressa. Prva se odnosi na procenat online procedura u odnosu na sve koje su potrebne za pružanje nekog servisa (*online sophistication*). Druga, koja se primenjuje u skorije vreme, je procenat broja servisa koji su u potpunosti prebačeni na web. Prema prvoj veličini, najuspešnije zemlje su Švedska (87%), Danska (86%) i Irska (86%). Slede Austrija, Finska, Norveška, Francuska, UK, itd. Na dnu lestvice su Grčka (54%), Nemačka (52%) i Luksemburg (47%).

Merenje druge veličine, daje donekle drugačije rezultate. Najuspešnije su Danska (72% servisa - indikatora je u potpunosti na web-u), Austrija (68%) i Švedska (67%), dok su na dnu Grčka (32%), Island (28%), Holandija (26%) i ponovo, Luksemburg (15%).



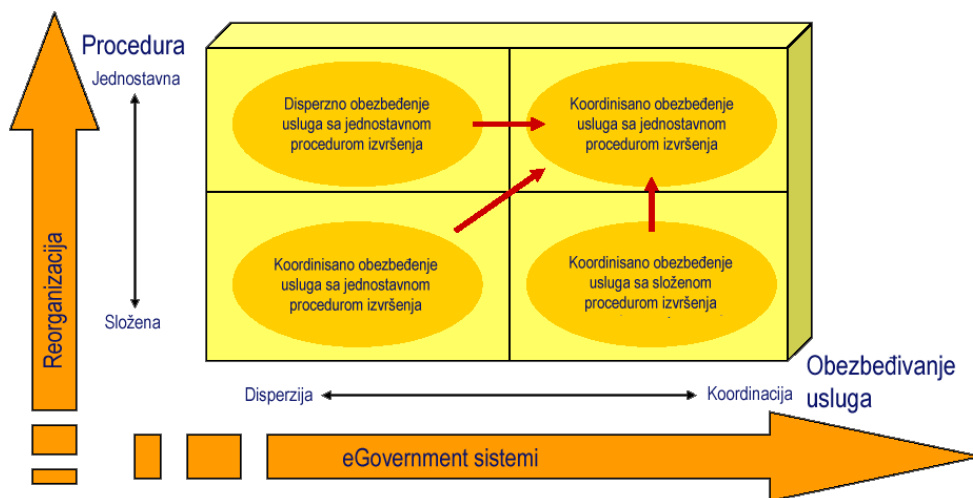
Slika 2. Rast indikatora u 2002 (plavo) i 2003 (crveno) godini u zemljama EU

Na slici 2 je prikazan rast *online sophistication* parametra po zemljama u 2002 (plavo) i 2003 (crveno) godini. Iz njega se, takođe, mogu izvući interesantni zaključci. Švedska, Irska i Finska su u 2002. godini završile sav posao koji im je bio potreban za leaderske pozicije. Najbolji start, još pre 3 godine je imala Norveška, jer je u samom vrhu, bez obzira na to što ima najmanji rast.

Iznenadjenje za sve – Nemačka, je očigledno potcenila značaj ove inicijative, jer bez obzira na to što je na samom dnu, i dalje ne pokazuje interesovanje za ulaganje u razvoj informatičkog društva, barem prema ovim pokazateljima.

Back office – glavna tačka spoticanja

Dva osnovna parametra koji utiču na potencijal jednog indikatora za rast su složenost procesa obrade u javnom servisu i disperzija mesta u kojima se obrada vrši. Svi navedeni javni servisi se mogu svrstati u jednu od 4 kategorije, predstavljene na slici 3.



Slika 3. Tipovi grupa aktivnosti potrebnih za obezbeđivanje neke usluge

Problem geografske disperzije mesta u kojima se vrši obrada određenog zahteva se rešava primenom tehnologija portala kojim se integrišu sve javne i intranet funkcije elektronske vlade.

Jedinstveni registar koji se koristi za identifikaciju sadrži i složeni skup informacija o zadacima prijavljene osobe, prepoznate od strane sistema, koji se odnosi na prava pristupa određenim

sadržajima i obaveze u okviru određenih procesa (workflow), kojima se vrši obezbeđivanje usluga.

Složenost procesa obrade se može smanjiti reorganizacijom i racionalizacijom sistema i poslovnih procesa u njemu, ali samo u određenom zakonskom okviru, definisanom Zakonima o državnoj upravi i administraciji.

eGovernment nije trošak za državu

Uočljivo je da javni servisi namenjeni pravnim licima napreduju brže. Takođe, javni servisi kojima se registruju budžetski prihodi su upadljivo razvijeniji od onih kojima se budžetskim obveznicima skraćuje neka procedura, ubrzava rad, smanjuju čekanje i troškovi (prijave, zahtevi, dozvole, refundiranja). Taj truli kapitalizam..

Na žalost, ali države, kod nas nema razumevanja za mogućnosti povećanja naplate ovim putem. Broj korisnika Interneta u Srbiji jeste relativno mali, ali raste brzo. Ovi brojevi i mogućnost povećanja naplate i efikasnosti poreskog sistema sigurno opravdavaju investiciju u jedinstvenu bazu poreskih obveznika (ona se upravo i stvara) i njen "izlaz" na Internet.

Dobre primere ne morate tražiti dugo. Španska uprava javnih prihoda (AEAT) je još 1999. započela projekat "*Integrated Management of Wealth and Income Tax*", koji je uspešno završen i radi na adresi <http://www.aeat.es>. Naši susedi Grci su takođe razvili sličan, potpuno zaokružen sistem – TAXISnet, koji se može pogledati na adresi <http://www.taxisnet.gr>.

Perspektive i dalji razvoj – FP6

Većina projekata eEurope inicijative se finansira najznačajnijim evropskim budžetskim instrumentom za razvoj i istraživanje – kroz aktuelne FP6 (*Sixth Framework Programme for research, technological development and demonstration activities* - http://europa.eu.int/comm/research/fp6/index_en.html) programe. Pored toga što se za razvoj i istraživanja obezbeđuje ogroman novac (ukupno 17 mlrd EU za 4 godine), kroz uslove učešća i same programe se u delo sprovodi i ideja stvaranja jedinstvene evropske istraživačke zajednice (ERA – European Research Area). Samo za projekte iz tematskih oblasti vezanih za njeno jačanje i strukturiranje se u okviru FP6 programa odvaja oko 3 mlrd. EU.

Najveći deo budžeta od svih tematskih oblasti u okviru celog programa finansiranja zahvata IST (*Information Society Technologies* – <http://www.cordis.lu/ist>) – 3.6 mlrd EU. Koliko ova cifra zaista potvrđuje spremnost evropskih lidera da trasira put ka informatičkom liderstvu do 2010 godine, govori još i konkretan podatak da je u drugom pozivu za 276 projekata koji su uspešno prošli sve evaluacije, odvojeno 525 miliona EU, odnosno nešto manje od 2 milion EU, u proseku - po jednom projektu !!

U okviru ove tematske oblasti, dobar deo projekata iz prvog i drugog poziva se oslanja na open-source tehnologije u razvoju, pri čemu je jedan deo njih čak vezan samo za implementaciju neke od open-source paradigmi. Nedavna presuda Mario Montija, komesara Evropske Unije u vezi sa zloupotrebom monopola od strane Microsofta i sve češće open-source inicijative, ali i kontroverze oko najnovije priče o softverskim patentima otvaraju prostor za bojno polje na kojem će se voditi bitka od ogromne važnosti i za e-government – komercijalni protiv open-source softvera. O početnim i trenutnim pozicijama ova dva suštinski različita pristupa rešavanju problema elektronske uprave govorićemo u narednom broju.