

NOVI PRISTUP PREZENTOVANJA E-UPRAVE ZASNOVAN NA BAZAMA ZNANJA I SEMANTIČKOM VEBU

THE NEW APPROACH TO OBSERVING E-ADMINISTRATION BASED ON THE KNOWLEDGE BASES AND THE SEMANTIC WEB

STRUČNI ČLANAK

*Prof. dr Mladen Radivojević**

Sažetak

U ovom radu predlažemo drugačiji pristup prezentovanja e-m-Uprave zasnovan na bazama znanja i semantičkom vebu. Da bi se mogao implementirati novi pristup, neophodno je još intenzivnije uvođenje novih tehnologija i baza znanja u javnu upravu. Da bi javna uprava mogla efikasnije usluživati sve svoje korisnike neophodan je reinžinjerin rada u administraciji uz korištenje novih modele, te intenzivnije upotrebe novih tehnologija, a posebno semantičkog veba. Ovdje predlažemo i nov način za dolaženje do svih neophodnih znanja o javnoj upravi, e-m-Upravi i e-m-Usluzi. Predlažemo bazu znanja koja ne obezbjeđuje sva znanja o javnoj upravi, a koja su neophodna i davaocima i korisnicima usluga, ali obezbjeđuje sagledavanje novog koncepta zasnovanog na semantičkom vebu.

Ključne riječi: *javna uprava, e-m-Uprava, e-m-Usluga, baze znanja, baze znanja, semantički veb.*

Abstract

In this paper, we present a different approach of presenting e-m-Administration, which is based on the knowledge bases and the semantic web. In order for the new approach could be implemented, it is necessary a more intensive implementation of new technologies and knowledge bases in the public administration. In order for the public administration could be able to serve more efficiently all its users, it is necessary reengineering work in administration with the use of new models and more intensive use of new technologies and especially the semantic web. We suggest a new way of reaching all necessary knowledge on public administration, e-m-Administration and e-m-Service. The suggested knowledge base surely does not provides all the knowledge, which are necessary both to the providers and the users of services, but it provides perception of the new concept based on the semantic web.

The keywords: *public administration, e-m-Administration, e-m-Service, knowledge bases, semantic web.*

* Visoka škola „CEPS – Centar za poslovne studije“ Kiseljak, E-mail: radivojevicmladen60@gmail.com

1. UVOD

Prošli vijek će sigurno biti zabilježen kao vijek brzog razvoja informaciono-komunikacionih tehnologija. Posljednjih dvadesetak godina pamtiće se po razvoju poslovne i vještačke inteligencije. Istraživanja u ovom području odvijaju se u pravcu stvaranja inteligentnih sistema koji bi obuhvatili što više osobina čovjeka.

Vrijeme čestih i brzih promjena traži od rukovodnog kadra u javnoj upravi vještinu oblikovanja i mijenjanja složenih „digitalnih sistema“ da bi obezbjedili zadovoljstvo korisnika usluga. Ako žele raditi efikasnije, ako žele biti prepoznatljive, onda moraju svoje poslovanje zasnovati na novim tehnologijama i poslovati po drugačijim modelima.

Savremene informaciono-komunikacione tehnologije su tehnologije prikupljanja, obrade i prenosa informacija i znanja. One ukidaju granice usluživanja i otvaraju neslućene mogućnosti u stvaranju uslužnih relacija, izvođenje, kontrolu i upravljanje uslužnim procesima i operacijama na efikasniji i humaniji način. Dosadašnja iskustva pokazuju da se najbolji rezultati rada postižu integracijom znanja i vještina uz implementaciju kvaliteta, upravljanju promjenama, ljudskim resursima, znanjima i vještinama u kreiranju, eksploataciji i unapređenju korištenja informacionih tehnologija. Osnova savremenog rada organa uprave proizilazi iz njihove sposobnosti da na najbolji način iskoriste interne i eksterne uslužne procese i pretvore ih putem dobro koncipiranih informacionih sistema u znanje kao osnovu za efikasniji rad i usluživanje.

Da bi neki organ uprave bio uspješan i dobro se razvijao, neophodno je kvalitetno upravljanje cijelim sistemom, a posebno njegovim procesima usluživanja. Za kvalitetno usluživanje i upravljanje neophodno je donošenje brzih i kvalitetnih odluka, a za donošenje kvalitetnih odluka neophodne su odgovarajuće pravovremene informacije i znanja. Za raspolaganje odgovarajućim i pravovremenim informacijama i znanjima neophodni su odgovarajući, lako dostupni podaci, kao i kvalitetne analize pomoću kojih se mogu dobiti informacije iz tih podataka. Sa puno kvalitetnih podataka, informacija i znanja, te iskustava, mogu se donositi kvalitetnije odluke ili efikasnije obavljati svakodnevno usluživanje korisnika.

U ovom radu uvodimo i jedinstveni koncept elektronske i mobilne uprave (e-m-Uprave), te elektronske i mobilne usluge (e-m-Usluga), jer su koncepti elektronskog i mobilnog poslovanja i usluživanja toliko povezani da je apsurdno više ih posmatrati odvojeno (kao e-Uprava, odnosno m-Uprava).

2. JAVNA UPRAVA

Evolutivni razvoj javne uprave dijeli sudbinu značajnih civilizacijskih promjena: karaktera države, odnosa između centralne i lokalne vlasti; javnog, mješovitog i privatnog sektora; načina organizacije vlasti; parlamentarizma; demokratizacije konstituisanja organa vlasti i njihovog funkcionisanja; novih nacionalnih i internacionalnih zajednica i njihovih korelacija; socijalnih reformi; proširivanja i obogaćivanja sloboda i prava građana (Kavran, 2003). U razvijenim demokratskim sistemima i ekonomski prosperitetnim društvima, pravovremeno je prevladalo opredjeljenje za prednosti postepenog formiranja dobre administracije (efektivne, efikasne i ekonomične), koja uslugu može dati i *On-Line* i *Off-line*.

Takva administracija uspostavlja, razvija i garantuje kako esencijalna tako i proceduralna prava. To znači pošten, pravedan i pravičan odnos prema svakom subjektu: stranci, klijentu, korisniku, bez obzira na statusne i druge razlike koje postoje među njima. Ovo je posebno značajno u okolnostima kada je aktuelna kriza morala koja pogoduje stanju opšteg nezadovoljstva državom, privredom i društvom. Time bi se otvorio put ustanovljenju nove etike

državnih službenika, postavio bi se racionalniji pristup kadrovskoj politici, povećala profesionalizacija u radu, a kadrovi pripremili za nove uloge.

Uprava predstavlja složenu društvenu pojavu i predmet je proučavanja kako pravnih tako i drugih naučnih disciplina. Pravno regulisanje uprave u punom smislu postoji u pravnoj državi. Pravna država obično se označava kao država u kojoj su svi državni organi i drugi nosioci političke vlasti i građani dužni poštovati i primjenjivati zakone i druge propise, a to znači da su zakonom i drugim propisima vezani i oni koji ih donose i oni na koje se odnose, iz čega proizilazi da imaju obavezu snagu prema svima.

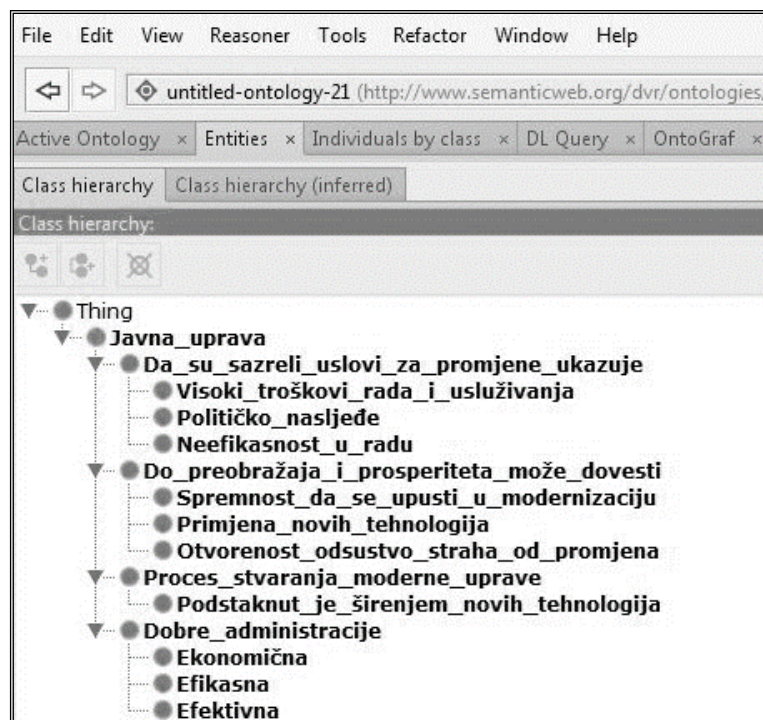
U svijetu, a posebno u Evropi, izuzetna pažnja se poklanja lokalnoj samoupravi. Njihova organizacija i sadržaj rada pokazuju da je lokalna samouprava oblik odlučivanja i upravljanja u užim lokalnim zajednicama - na užoj teritoriji u okviru određene državne zajednice. Lokalna samouprava se konstituisala u okviru lokalne zajednice i to mnogo kasnije nego što je nastala lokalna zajednica (Pašić, 2001.). Prva naselja u kojima su ljudi imali iste ili slične potrebe, isti način življenja, isti ili sličan način ekonomskog obezbjeđenja, bile su lokalne zajednice. One su bile i osnovne teritorijalne jedinice i imale su različite nazive: naseobine, bivaci, polisi, a u nešto razvijenijoj fazi opštine i gradovi.

Nakon nastanka države počinje se bitno mijenjati status malih lokalnih zajednica. U prvoj fazi one su poistovjećivane sa jednom malom teritorijalnom jedinicom, a kasnije se udružuju u širu zajednicu – državu. Lokalna zajednica postaje ekskluzivni nosilac lokalne samouprave i kao takva je u nekim elementima nezavisna od države i njenih organa. Prema tome, lokalna samouprava označava status lokalne zajednice u odnosu na državu, tako što ima svoja izvorna ovlašćenja koja se odnose na bitna životna pitanja građana. Stanovnici lokalnih zajednica stvarali su brojne organizacione i druge forme za zajednički život i rad i rješavanje zajedničkih životnih problema.

Proces stvaranja moderne javne uprave podstaknut je širenjem novih informaciono-komunikacionih tehnologija, ali u koncipiranju reforme javne uprave jedna od inicijalnih pretpostavki je i promjena pravne regulative. To je prvi talas transformacije koji je preduslov za opštu modernizaciju uprave. Ta modernizacija, od republičke uprave preko kantonalne i gradske do opštinske, značajno će unaprijediti procese rada u njima tako što će se povećati efektivnost, efikasnost i ekonomičnost, što sa sobom povlači komfornije usluge građanima, te bržu i efikasniju komunikaciju. Kako iskoristiti nove tehnologije u reformi javne uprave, kako pojednostaviti, ubrzati i pojeftiniti procedure usluživanja, tema su kojom ćemo se dijelom baviti i u ovom radu.

Samo otvorenost, odsustvo straha od promjena, primjena novih tehnologija i spremnost da se upusti u modernizaciju, mogu dovesti do preobražaja i prosperiteta.

Indikatori kao što su neefikasnost u radu, političko nasljeđe, enormni troškovi, nezadovoljavajuća stručnost, nizak tehnološki nivo, nedvosmisleno ukazuju da su sazreli uslovi za promjene.



Slika 1. Proces stvaranja dobre uprave

Da bi se promjene efikasno provele, neophodno je na jednom mjestu imati odgovarajuća znanja do kojih se može veoma brzo i jednostavno doći. Zbog toga za brzo dolaženje do neophodnih znanja u ovom radu predlažemo primjenu baza znanja i semantički veb, a za njeno ažuriranje predlažemo i ovdje koristimo Protégé platformu otvorenog koda.

Dio znanja možemo ažurirati i predstaviti u bazi znanja uz upotrebu Protégé platforme otvorenog koda. Na slici 1. „Proces stvaranja dobre uprave“ predstavljen je mali dio znanja vezanih za dobru administraciju, lokalnu samoupravu, proces stvaranja moderne uprave, te šta može dovesti do preobražaja i prosperiteta.

Pojmovi javne uprave i državne uprave razlikuju se utoliko što državna uprava obuhvata znatno manji broj organa i institucija izričito određenih zakonom, dok javna uprava sem državne uprave obuhvata organe i organizacije kojima osnovna djelatnost nije upravnog karaktera, ali koji pod uslovima određenim zakonom, vrše poslove koji imaju upravni karakter.

3. BAZE ZNANJA I SEMANTIČKI VEB

Pojam semantičkog veba uveo je Tim Berners Lee (2001.) kao jasnu strukturu sadržaju Web stranice. On je nastao kao potreba efikasnijeg pronalaženja određenih informacija i znanja. Zasniva se na ideji da informacije na vebu postanu mašinski čitljive (Walton, 2007.). Umjesto dokumenata povezanih hiperlinkovima treba da koristi međusobno povezane podatke (informacije) koji imaju specifikovanu strukturu i značenje. Da bi ideja semantičkog veba funkcionisala, računari bi morali da imaju pristup kolekcijama informacija. On mora da obezbjedi pravila za rezonovanje o podacima, te omogući predstavljanje podataka, informacija i znanja.

Semantički veb će omogućiti da računari mogu da nađu, razumiju i koriste informacije preko veba da bi postigli određene ciljeve. Pokriva dosta različitih oblasti i sigurno postoji malo ljudi koji imaju potpuno istu predstavu o semantičkom Web-u (Haznadarević, Radivojević, 2016.).

Da bi ideja semantičkog Weba funkcionisala, računari bi morali da imaju pristup kolekcijama informacija. On mora da obezbijedi pravila za rezonovanje o podacima, te omogući predstavljanje podataka, informacija i znanja (Radivojević, Ševo, 2016.).

Ovdje koristimo i editor Protégé platformu otvorenog koda koja korisnicima omogućuje: očitavanje i spremanje znanja, te ažuriranje i vizualiziranje klasa podataka. Omogućava korisnicima prikazivanje značenja termina i odnose među tim terminima. Pruža bogat skup struktura za modelovanje i aktivnosti koje podržavaju stvaranje, vizualizaciju i manipulaciju znanjima koja su zastupljena u različitim formatima.

4. JAVNE USLUGE

Javne usluge su pojam koji obuhvata usluge isporučene od strane javne uprave (ili javnog sektora) građanima, poslovnim sistemima, te svim organizacijama i institucijama. To se može obaviti direktno, ili korištenjem novih tehnologije. Uz isporuku javnih usluga vezan je društveni konsenzus da određene usluge moraju biti dostupne svima, nezavisno o stvarima poput nacionalnosti, rase, pola, ličnog dohotka i sl. Prema Ugovora o osnivanju Evropske zajednice iz Amsterdama 1999. godine, javne usluge (ovdje se nazivaju i «uslugama od javnog interesa») označene su kao upravne djelatnosti opšteg interesa, uspostavljene od strane javne uprave, za koju su one odgovorne, čak i onda kada je njihovo upravljanje preneseno na javnog ili privatnog operatera.

Javne usluge su one usluge koje građanima isporučuje javni sektor (javna uprava) i kao takve učestvuju u stvaranju javne koristi. Razvrstati javne usluge bilo bi jednako teško kao i razvrstati one usluge koje nudi privatni sektor. Međutim, možemo ih podijeliti u zdravstvene usluge (komunikacija sa ljekarima, dijagnostika, terapija, bolnička njega, itd.), obrazovanje (školovanje), visoko obrazovanje (univerziteti i visoke škole, instituti, biblioteke), socijalne usluge (briga o djeci, nemoćnima, penzionerima, bolesnima), komunalne (odvoz smeća, energija u kućama), javno informisanje (npr. televizijski javni servis), osiguranje (policija, vatrogasci, vojska) administrativne usluge (usluge upravnog i sudskog postupka kroz koji građani ostvaruju prava ili ispunjavaju obveze), itd. Javne usluge nisu isključivo vezane uz javne službe, javna preduzeća ili ustanove. Javne usluge usmjerene su ka ostvarenju javne koristi, nezavisno o tome ko ih isporučuje: javni, privatni ili volonterski sektor.

Građani ostvaruju korist kroz korištenje javnih usluga na sličan način kao što to čine i kroz korištenje usluga koje im se isporučuju kroz privatni sektor. U ovom pogledu primjer može biti poređenje javnih televizijskih servisa sa privatnim TV stanicama, državne poštanske usluge sa privatnim poštanskim uslugama, itd. U svim slučajevima kvaliteta ovih usluga kod građana se percipira jednako, pa je stoga glavna posljedica ovakvog fenomena konkurencija između javnih i privatnih davaoca usluga. Kod drugih usluga, koje ne podliježu direktnoj konkurenciji privatnog sektora, poput određenih aspekata zdravstvene zaštite, škola, univerziteta, brige o djeci, socijalnih usluga, slučaj je vjerovatno isti. Građani svagdje uspoređuju trošak i kvalitetu usluga.

Percepcija kvalitete javnih usluga kombinacija je brojnih faktora, poput nivoa uslužnosti, gdje građani, imajući iskustva u dobijanju usluga iz privatnog sektora, nameću zahtjeve za jednakim nivoom uslužnosti i prema javnom sektoru (Chidulara, 2002.).

Drugi faktor tiče se informacije o datoj usluzi. Ovdje postoji jaka korelacija između zadovoljstva različitim uslugama i niva informisanosti o njima. Nadalje, kvaliteta usluga prema Soeteu i Weehuizenu (2003.) je izbor između dva faktora: dostupnosti i lakoće izbora. Dostupnost, (univerzalna dostupnost) bitna je i neizostavna karakteristika javne usluge. Ona proističe iz ustavnih odredbi o ravnopravnosti građana i načela univerzalnosti javnih

usluga. Nove tehnologije mogu se kvalitetno iskoristiti kod svih ovih faktora (Vinčić, 2003.).

Poslovi javne uprave se uređuju zakonom, njima se određuju poslovi javne uprave kao i organi i organizacije koje ih obavljaju, odnosno organizaciona i funkcionalna struktura javne uprave.

Praćenje uslužnih i poslovnih rezultata podrazumijeva stalno praćenje i utvrđivanje stanja u oblastima iz djelokruga rada organa uprave, proučavanja posljedica utvrđenog stanja i preduzimanje mjera ili predlaganje za preduzimanje mjera ili donošenje propisa u cilju unapređenja stanja ili otklanjanja problema u oblastima iz djelokruga rada organa uprave. Praćenje stanja je osnova za ostvarivanje odgovornosti organa uprave za stanje u oblasti njegovog djelokruga i to objektivne odgovornosti, koja je zasnovana na djelotvornosti, odnosno efikasnosti preduzetih mjera i aktivnosti od strane organa uprave, kao i na posljedicama nepreduzimanja potrebnih mjera i aktivnosti. Praćenje stanja i predlaganje odgovarajućih mjera za njihovo rješavanje, puno efikasnije se može ostvariti uz upotrebu novih tehnologija, baza znanja i semantičkog veća.

Organi uprave se staraju o javnim službama koje vrše javna ovlaštenja na način da obezbjeđuju uslove za efikasno izvršavanje povjerenih ili prenesenih poslova državne uprave, na način propisan zakonom kojim se uređuje sistem javnih službi. Oni izvršavaju i druge stručne poslove uprave, naročito prikupljanje i proučavanje podataka u oblastima iz svog djelokruga, izrade analiza, izvještaja, informacija i drugih materijala, te obavljaju druge stručne poslove, a sve u cilju da doprinesu razvoju oblasti iz svog djelokruga.

Kvalitetna usluga je ono što želi korisnik, a predstavlja kombinaciju brojnih faktora, poput nivoa uslužnosti, gdje građani, imajući iskustva u dobijanju usluga iz privatnog sektora, nameću zahtjeve za jednakim nivoom uslužnosti i prema javnom sektoru. Drugi faktor tiče se informacije o datoj usluzi. Ovdje postoji jaka korelacija između zadovoljstva različitim uslugama i niva informisanosti o njima. Nadalje, kvaliteta usluga prema Soetou i Weehuizenu je izbor između dva faktora: dostupnosti i lakoće izbora. Dostupnost, (univerzalna dostupnost) bitna je i neizostavna karakteristika javne usluge. Ona proističe iz ustavnih odredbi o ravnopravnosti građana i načela univerzalnosti javnih usluga. Nove tehnologije mogu se kvalitetno iskoristiti kod svih ovih faktora.

Da bi pružila bržu i kvalitetniju uslugu, uprava mora koristiti umijeće predviđanja trendova da bi oblikovala nove poslovne procese i strukture, pa čak kreirala i nove poslove i poslovna rješenja. Trendovi imaju sljedeće karakteristike:

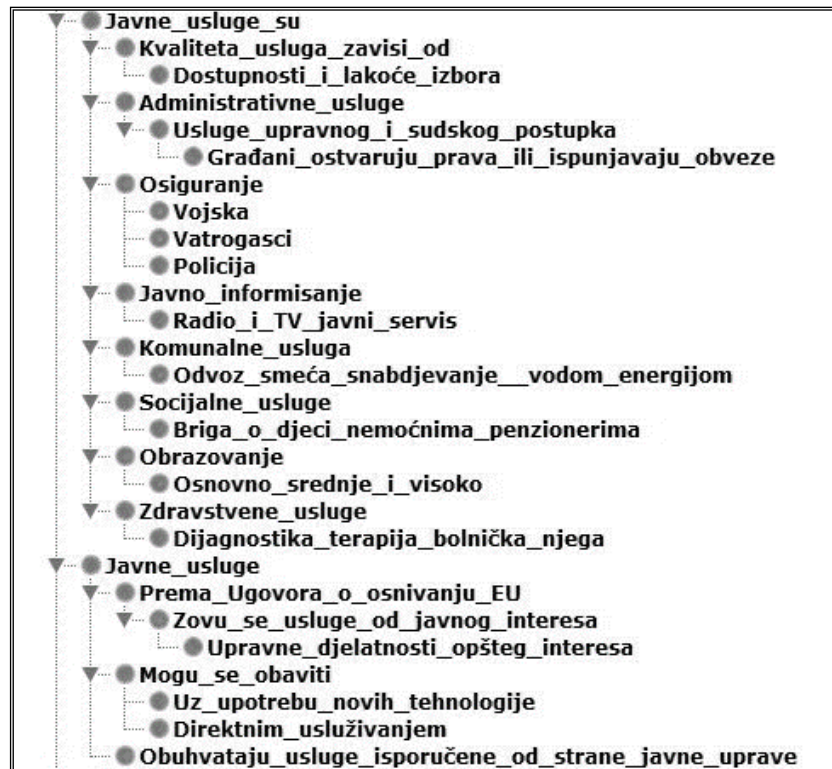
1. Udobnost. Utiče na samousluživanje korisnika i jednostavnost korištenja.
2. Efikasnost. Utiču na odnos između javne uprave, njenih korisnika i okruženja,
3. Efektivnost. Novi trendovi utiču na internu strukturu i operativne aktivnosti javne uprave.
4. Integracija. Novi trendovi utiču na konsolidaciju poslovanja i usluga u smislu realizacije svih potreba na jednom mjestu.

Cilj rada uprave mora biti efikasnost poslovanja i zadovoljstvo korisnika usluga i zbog toga treba uočiti razliku između modnih hirova i stvarnih trendova. Novi trendovi osjećaju se u tehnološkim inovacijama, pojavi novih proizvoda, promjene u zahtjevima korisnika, širenje standarda, smanjenju cijene, i slično.

Novi trend u radu javne uprave uključuje dominaciju informacija, stalno promjenljive zahtjeve korisnika kao i integraciju cjelokupnih poslovnih procesa. Kako korisnici sve više budu koristili samousluživanje i svoje zahtjeve za uslugom unosili digitalno, tako će i njihova

očekivanja u pogledu kvaliteta usluge rasti. Da bi ih zadovoljila, javna uprava mora skratiti vrijeme od zahtjeva do realizacije usluge, a pri tome ona mora biti jednostavna i ugodna.

Neka od znanja vezanih za javne usluge možemo predstaviti u bazi znanja uz upotrebu Protégé platforme. Na slici 2. „Javne usluge“ predstavljene su neke od usluga isporučene od javne uprave kao što su: Zdravstvene usluge, Obrazovanje, Socijalne usluge, Komunalne usluga, te ciljevi i trendovi usluživanja.



Slika 2. Javne usluge

5. NEKO NOVO STANJE

e-Uprava. (*e-Government*, e-Vlada) je *Web* bazirana tehnologija koju koristi javna uprava kao komunikacioni kanal koji je ponuđen posjetiocima, građanima, poslovnim partnerima, lokalnim upravama, vladinim i nevladinim institucijama te zaposlenima za brže i jednostavnije komuniciranje i obavljanje neophodnih poslova. Potpunim uvođenjem e-Uprave znatno bi se poboljšala efikasnost, smanjili troškovi, ubrzale administrativne procedure za građane i poslovne sisteme, uštedile bi se velike količine papira, te pojednostavila komunikacija. Izgradnja e-m-Uprave je prvo reformski, pa tek onda tehnološki poduhvat (Australian Government Locator Service, 2000.).

Usluga - sve na jednom mjestu (svi poslovi sa jednog mjesta) je novi koncept koji radi u dosta razvijenih zemljama u skladu sa njihovim naporima da se uvede informaciono društvo. Budžetski pritisci, brzo širenje nove informaciono-komunikacione tehnologije, primorava administraciju širom svijeta da izvrši “reinžinjerung” svog načina rada. Pojavljuje se sve više projekata koji imaju za cilj da daju novi smisao i ulogu javnoj upravi sa stanovišta “korisnika” i da prate ciljeve “intrgrisanog pružanja usluga” (Radivojević, 2012.).

U skoroj budućnosti usluživanje u javnoj upravi će biti pokretno (mobilno) integrisano i okrenuto pojedincu (lično). Brzo širenje i upotreba bežične infrastrukture, dovešće do veće

primjene bežičnih aplikacija. Sljedeći trendovi utiru put mobilnom poslovanju i usluživanju (Grenspan, 2000.):

- Veći broj aplikacija i brži pristup usluzi - javljaju se novi proizvodi (*I-mode* telefoni) koji korisnicima omogućavaju istovremeno telefoniranje i pretraživanje Interneta. Javljaju se nove aplikacije koje sve to mogu da podrže.
- Integrirani uređaji - novi uređaji (ručni računari) nude tekstualnu komunikaciju, primanje poruka, e-Poštu, organizaciju ličnih podataka i obaveza, *Web* pretraživače i slično, sve u jednom integrisanom uređaju i sve na jednom mjestu.



Slika 3. Novo stanje

- Bežične privatne mreže - koje omogućavaju različitim uređajima međusobnu komunikaciju i slanje poruka bez kablova, što rad sa računarima u pokretu čini sasvim realnim.
- Osiguranje kvaliteta usluge - sve više se povećavaju zahtjevi za kvalitet i pouzdanost usluge. To je jedan novi ali rezultirajući trend.
- Integrirani servisi - jedinstvene mreže koje će glas i podatke prenositi istom linijom zahtjevaće i niz novih servisa, zasnovanih na mobilnim uređajima i ručnim računarima.
- Novi kontakti - kako tehnologije napreduju, korisnici će biti u prilici da koriste usluge kablovskih uređaja ili *WebTV*.

- Jedinstveni koncept elektronskog i mobilnog poslovanja i usluživanja – zbog velike povezanosti i isprepletenosti infrastruktura sada se može govoriti o jedinstvenom konceptu e-m-Uprave i e-m-Usluge (Radivojević, 2015).

Da bi se uočio određeni trend i nove mogućnosti u kretanju prema mobilnom radu i usluživanju, javna uprava mora slušati, gledati i brzo djelovati. Praćenje i ispunjavanje zahtjeva za interaktivnim uslugama preko mobilnih uređaja, biće jedan od bitnih zadataka javne uprave.

Dio znanja vezanih za nove trendove takođe možemo ažurirati i predstaviti u bazi znanja uz upotrebu Protégé platforme otvorenog koda. Na slici 3. „Neki novi trendovi“ predstavljena su znanja vezana za ciljeve uvođenja e-m-Uprave, te neki novi trendovi u radu i usluživanju u javnoj upravi.

6. ZAKLJUČAK

Da bi usluge bile jednostavnije i primjerenije korisniku neophodno je provesti reformu javne uprave i implementirati nova tehnološka rješenja u njen rad.

Osnovna je intencija da se, shodno promjenama u ekonomskoj i političkoj sferi i reorganizaciji ukupne strukture sistema upravljanja i rukovođenja, utvrdi bitno nova pozicija, organizacija i poslovi javne uprave, u cilju osiguranja brže i kvalitetnije usluge građanima. Reorganizaciju strukture sistema upravljanja treba izvršiti sa ciljem da nova organizacija svih službi podrži očekivane promjene kojima se stvara izvjesnija i modernija vizija budućnosti.

U ovom radu smo i predložili neka nova rješenja zasnovana na novim tehnologijama koja mogu obezbjediti veoma brzo znanja neophodna za bolje razumijevanje neophodnih koraka u obezbjeđenju efikasnijeg rada i usluživanja.

LITERATURA

1. Chidulara M., et al.: e-Government Best Practices: an Implementation Manual, Paper by Smith School of Business, University of Maryland, 2002.,
2. E-Government Metadata Framework, Related Projects and Infrastructure. AGLS: Australian Government Locator Service, 2000.,
3. Grenspan A.: The revolution in information tehnolpgy. Discorso tenuto alla Boston College Conference sulla New Economy, 2000.,
4. Haznadarević L, Radivojević M.: The new Concept of the Theory of Organization Based on the Knowledge Bases and the Semantic Web, IJSET - International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology, Vol. 3 Issue 5, May, 2016.,
5. Kavran D.: Javna uprava, Udruženje za javnu upravu i UNDP, Beograd, 2003.,
6. Pašić H.: Lokalna samouprava u Federaciji Bosne i Hercegovine, Centar za promociju civilnog društva, Sarajevo, 2001.,
7. Radivojević M., Concept for Advanced Electronic, Mobile and Intelligent Government Services, International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR) Volume – 1, Issue-3, H.No: 8-3-229/A/7, 2015.,
8. Radivojević M., Kremenović O.: Od elektronskog poslovanja do poslovne inteligencije u javnoj upravi. JU Službeni glasnik Republike Srpske, Banja Luka, 2012.,
9. Radivojević M., Ševo I.: The New Approach On Distance Learning Supported By Knowledge Bases and Semantic Web, International Jurnal of Education, Learning and Development (IJELD), European Centre for Research Training and Development UK, Print ISSN: 2054-6297, Online ISSN: 2054-6300, Volume - 4 Issue, 2016.,
10. Soete L.:Weehuizen R. The Economics of e-Government: A bird's eye view. University of Maastricht: MERIT, 2003.,
11. Vinčić R.: Upravljanje kvalitetom usluga u lokalnoj samoupravi i upravi, Časopis Lokalna samouprava, Sarajevo, 2003.,
12. Walton D.: Agency and the Semantic Web. New York, Oxford University Press, 2007.,