

## Specifičnosti domaćeg tržišta tražnje IT usluga i proizvoda

*Danas, mera pomoći države usmerene ka IT sektoru razvoja uglavnom predstavlja broj svetskih sajamskih manifestacija na kojima je on dobio priliku da predstavlja svoje proizvode i usluge. Da li država treba da prednost da nasumičnim inicijativama podsticaja IT izvoza ili da proračunatim, indirektnim merama pomogne razvoj tržišta i tako ostvari niz sporednih pozitivnih efekata u mnogo širem opsegu ?*

U okolnostima opisanog razvoja nacionalne IT industrije, barem njenog razvojnog dela, država treba da preuzme odgovornost za precizno lokalizovanje tačaka ostvarenja maksimalnog uticaja na brzinu razvoja tržišta IT tražnje, uz minimalna, realno moguća ulaganja i odricanja. Takođe, ona mora da identifikuje i moguća žarišta na evolucionoj lestvici razvoja sektora i prepozna najveće generatore rizika za uspeh ovog procesa. Koji su osnovni problemi srpskog **tržišta kupaca** usluga IT razvoja i da li država može da pomogne da se oni reše ?

### Država je najveći kupac IT sektora u tranziciji

Strategija reforme državne uprave, koja je usvojena krajem prošle godine, predstavlja prvi politički dokument Vlade Republike Srbije, u kojem se decidno navode obaveze i odgovornosti u sprovođenju projekata elektronske vlade, u procesu modernizacije državne uprave. Od ovog procesa, tržište ponude IT proizvoda i usluga očekuje mnogo – država je najveći i najznačajniji kupac svakog nacionalnog IT sektora u tranzicionoj ekonomiji, u kojoj još nije izvršena široka informatizacija privatnog sektora. Projekti elektronske vlade u svakoj zemlji definišu standarde razvoja Informatičkog društva i uzora samoodrživog procesa razvoja digitalne ekonomije u privatnom sektoru.

Reformu državne uprave u poslednje vreme, nakon objavljivanja Strategije, aktuelizuju sve češći žuti kartoni kojima međunarodna zajednica stavlja do znanja vlasti da je nivo javne potrošnje na neprihvatljivom nivou. Ovaj proces, zbog velikih socijalnih posledica predstavlja jedan od najvećih problema vlasti ali i tereta kojeg će ona morati da se reši u najkraćem roku. Ukoliko smanjenje broja zaposlenih u državnim aparatima ne bude pratilo postepeno uvođenje instrumenata za povećanje efikasnosti, kao što su informacione tehnologije, njihove izvršne funkcije mogu biti ugrožene. Smanjiti broj zaposlenih, pronaći sredstva za otpremnine i programe prekvalifikacije je teško, ali, ukoliko se njihovo odsustvo na vreme ne nadoknadi izmenom i automatizacijom pravila, tokova informacija, odgovornosti i procedura, nastali vakuum može da, u dužem vremenskom periodu predstavlja generator jednako opasnih problema za izvršnu vlast. Da se ovo ne bi dogodilo, država mora da shvati da je za *e-government* projekte već kasno i da hitno počne da radi na operativnim aktivnostima njihove pripreme, planiranja i sprovođenja - da bi reforma državne uprave uopšte uspela, njen rad mora biti podržan funkcijama elektronske vlade.

Ko je za to odgovoran ? Prema Strategiji reforme državne uprave, sve projekte elektronske vlade će inicirati, planirati i nadzirati Ministarstvo za državnu upravu i lokalnu samoupravu. Dakle, postaje interesantno - u Đinđićevoj vladi je za njih bila odgovorna Agencija za informatiku i internet, da bi zatim, direktnu obavezu da radi na elektronskoj vladi preuzelo Ministarstvo za nauku. Sada imamo nešto novo.

Pre svega, uloga koordinatora projekata elektronske vlade mora da pripadne kredibilnom telu. Agencija za informatiku i internet i Ministarstvo za nauku to nisu, jer njihovi delokrugi ne obezbeđuju dovoljno snažan politički autoritet i uticaj na donošenje važnih odluka kao što su budžetske. Sa druge strane, Ministarstvo za državnu upravu se nalazi u jezgru reformi, kao neposredan izvršilac obaveza koje proističu i iz tako važnih političkih projekata kao što su proces stabilizacije i asocijacije, i operativno sprovođenje obaveza dogovorenih sa Svetskom bankom i MMF-om. S obzirom na sve to, ono je trebalo odmah da dobije mandat za koordinaciju projekata *e-government*-a. Ipak, ono što nedostaje Strategiji je da priprema, planiranje i nadzor projekata mora da bude zadatak operativnog, stručnog, posvećenog tima koji mora da radi izvan birokratskog svemira procedura, pravila, odgovornosti i drugih zavrzlama. Ovaj tim mora da bude finansiran pretežno budžetski (samo tako će javnost biti uverena da postoji čvrsta rešenost), a ne iz donacija, koje su u IT sektoru često bivale zloupotrebljene kao sredstvo za ostvarivanje uticaja i tržišne pozicije. On mora da bude jedna od organizacionih celina Ministarstva za državnu upravu koje će preuzeti odgovornost da se bori za njegov budžet na sednicama vlade, ali da u organizacionoj formi Agencije sačuva stručni integritet i autonomiju odlučivanja.

Ono što država treba da odlučno pokaže je razumevanje svog sopstvenog problema, i to kroz formalni okvir – organizacioni i politički, budžet i poverenje prema stručnoj javnosti koja treba da delegira svoje kredibilne reprezentante u integralni tim za koordinaciju sprovođenja *e-government* projekata. Izuzetno hrabar, ali i značajan potez bi bio i definisanje procenta softvera domaćeg porekla u realizaciji projekata (umesto favorizovanja u određenom procentu nabavne cene). Iako je po prirodi intervencionistički, ovim potezom bi država, slično kao svojevremeno Kina, kroz ugovore o održavanju, obezbedila dobre poslove referentnim domaćim softverskim kompanijama i konzorcijumima koji bi imali i šire pozitivne posledice na rast sektora IT razvoja.

Kao jedna od ozbiljnih prepreka u implementaciji projekata elektronske vlade, nesumnjivo će se pojaviti i Zakon o javnim nabavkama. S obzirom na to da se zasniva na cenovno orijentisanim kriterijumima za određivanje Najbolje ponude, njegovom automatskom i doslovnom primenom sada nije moguće napraviti pravi izbor pri nabavci proizvoda ili usluga iz sektora informacionih tehnologija. Kod njih je, naročito kod softvera – cena nabavke jedan od njenih najmanje važnih parametara.

## Potrebe malih i srednjih preduzeća – inhibitor sektora IT razvoja

Srpsko tržište IT razvoja danas nije u najboljoj poziciji da koketira sa stranim kapitalom. Činjenica da ga ne krasi mnogo više od tehničkog znanja, pa i nespornog inovativnog duha, ga stavlja u položaj potencijalnog inkubatora jeftine IT radne snage. Upravo iskra inovacije može da u daljoj budućnosti postane jezgro mnogo većih profita, zasnovanih na proverenim rešenjima. Sa te strane, nezrelost domaćeg tržišta kupaca, naročito veoma slabu zavisnost sektora malih i srednjih preduzeća (najvećeg potrošača IT sektora globalno) od informacionih tehnologija, treba posmatrati kao priliku, a ne - problem.

Sektor malih i srednjih preduzeća u Srbiji se još uvek nalazi u jaslicama i posluje “dinamično”, u zoni nestabilnog poslovanja, često se krećući od velikih dubioza do velikih profita i nazad. Profit se može ostvariti logikom ostvarivanja **većih prihoda** i/ili logikom **smanjenja troškova**. Interesantno je, ali i logično, da će tipično malo preduzeće, u groznici za profitom, uvek radije angažovati taktike za ostvarivanje većih prihoda od onih, kojima bi mogao da utiče na smanjenje troškova. Logično je, jer smanjenje troškova pretpostavlja primenu analitičkih veština i alata kojih uobičajeno nema u arsenalu sektora u fazi rađanja. Ono takođe zahteva uređenje, odnosno, reviziju i reorganizaciju poslovanja za koje je potrebno stvoriti “vakuum” u dnevnom poslu, potpuno nezamisliv za *start-up* fazu male firme. Upravo na ovom polju, IT sektor razvoja treba da traži svoju šansu !

Šta IT znače za performanse jednog poslovnog sistema ? One primarno smanjuju troškove, a sekundarno predstavljaju podršku za povećanje prihoda. Sektor malih i srednjih preduzeća u fazi rađanja, opterećen skupim kreditima, definitivno nema novca za ERP softver, ali može odvojiti deo budžeta za prilagođene, veoma konkretne, modularne sisteme koji pokrivaju najmanji zajednički sadržalac aktivnosti iz sfere smanjenja troškova poslovanja.

Informatizacija sektora malih i srednjih preduzeća u Srbiji mora da zauzima značajno mesto u Strategiji razvoja informacionog društva. Ovaj proces će otvoriti nova radna mesta, zahvaljujući povećanju margina sektora, ostvarenih kroz značajne uštede koje IT omogućavaju, odnosno stvaranjem odgovarajućih akumulacija, koje se mogu investirati u širenje kapaciteta. Pored toga, odgovarajuća tražnja IT usluga i proizvoda će zaposliti razvojni sektor do iskorišćenja njegovih punih kapaciteta. Koji su, zato, operativni alati Strategije razvoja informacionog društva, kojima se mala i srednja preduzeća mogu transformisati u izdašne kupce IT industrije ?

Država na ovom polju može da uradi mnogo toga. Namenskom definicijom raspodele sredstava iz Fonda za razvoj se može potvrditi njena odlučnost da pomogne sektoru baš u IT domenu. Takođe, srećna okolnost da je ona (još uvek) vlasnik telekomunikacione infrastrukture se može iskoristiti za subvencionisanje sektora u oblasti informacionih tehnologija, kroz povlašćene uslove nabavke opreme i usluga od Telekomu, dobijene na osnovu ozbiljnih projekata informacionih sistema ili internet biznis planova. Konačno, namenski mikro-kreditni, iz posebnih fondova, stvorenih uz pomoć EAR (koja će sledeće godine u Srbiju uneti više od 200 miliona EUR) mogu predstavljati motiv za investiranje u informatizaciju malog preduzeća.

Sa druge strane, aktivnosti na planiranju i implementaciji alata Elektronske vlade mogu inspirisati akcije kojima se dalje može uticati na održiv proces rasta informatizacije malih i srednjih preduzeća. Npr. država može da postepeno uvede obavezu prijave PDV-a putem Interneta, odnosno odgovarajućeg portala Uprave prihoda; kroz javne nabavke, naročito u sferi robe i usluga široke potrošnje, ona može da insistira na odgovarajućem nivou informatizacije potencijalnih dobavljača; država, na primer, može da povoljnim kreditima ili donacijama nagrađuje sva preduzeća koja su realizovala projekte integrisanja svojih i informacionih sistema dobavljača i klijenata u određenoj meri i tako pomogne samoodrživi projekat razvoja mrežne ekonomije; itd.

## Open Source softver

Globalni gandijevski front za jačanje uloge *open-source* softvera u informatizaciji društava i ekonomija širom sveta kod nas nije imao dostojne protivnike agilnim prodavcima komercijalnog softvera. *Microsoft* je u Srbiji, i bez javne rasprave, a kamoli širih kampanja, dobio ovaj rat. Ova kompanija je, kroz legalizaciju postojećeg stanja, definisana u čuvenom ugovoru o partnerstvu srpske vlade i te kompanije, ostvarila značajno prisustvo koje se više ne može osporiti ili ignorisati. Teško je očekivati, da danas, sa 30.000 licenci koje je vlada dobila besplatno od *Microsoft*-a za svoje institucije, osnova *e-government* strategija budu *open-source* tehnologije.

Direktan uzrok za prevlast *Microsoft*-a na tržištu poslovnih korisnika je razvijena piraterija, odnosno, njome direktno izazvana široka svest o “*besplatnom*” softveru. Ona je dovela do toga da se mnogo firmi, već odavno, čvrsto oslanja na njegove proizvode. Normalno, u trenutku kada zakonodavstvo, ali i izvršna vlast počinju da preduzimaju korake na suzbijanju ove pojave, mnogo je jeftinije, brže i bezbolnije legalizovati postojeće stanje nego tražiti neizvesne

alternative. Sada vam je verovatno već jasno – razvijena piraterija je ključno oružje osvajanja novih tržišta za gigante u industriji softvera ! Veliko je pitanje da li bi *Microsoft* igrao ovoliko značajnu ulogu na našem tržištu da su se pitanja intelektualne svojine počela rešavati ranije – recimo pre samo 10-tak godina, kada je informatizacija društva i pre svega – ekonomije, bila na mnogo nižem nivou.

Ogromna zavisnost poslovnih korisnika od *Microsoft*-ovih proizvoda, pre svega u segmentu kancelarijskog softvera je dovela do potpunog odsustva percepcije tržišta IT tražnje o prednostima korišćenja *open-source* softvera. Njegova apsolutna inferiornost u desktop segmentu, zbog kojeg je jednostavno nemoguće predvideti kada će i da li će upošte Linux i odgovarajući kancelarijski paketi moći da budu konkurentni *Microsoft*-u, je učinila da potpuno nezasluženo, u senci njegovih kampanja ostane i - apsolutno dominantan – *open-source* serverski softver, kao i niz web orijentisanih poslovnih rešenja. Uplašeni asocijacijama sa gomilama nula ispred dolarskog znaka, malo kome na tržištu kupaca IT sektora pada na pamet da postoje *open-source* ERP rešenja kao što su *Compiere* ili *WebERP Accounting*, softver za upravljanje sadržajem *Typo3*, besplatan CRM – *openCRX*, *OpenSourceCRM* ili *Hipergate*, ili softver za elektronsku trgovinu – *osCommerce*. Pre nego što neko pomene TCO (*Total Cost of Ownership*) - ovo nije još jedna od dosadnih diskusija o rivalstvu između *Microsoft*-a i *Linux*-a. Poenta je u tome da tržište kupaca ima priliku da sa malim inicijalnim ulaganjima oseti (sa komercijalnim softverom - nedostižnu) snagu poslovne analitike, moć alata za uređenje poslovanja, mogućnosti otvaranja novih digitalnih kanala prodaje. Na taj način će se verovatno kvalifikovati kao ozbiljan kupac IT proizvoda i tako dati doprinos jačanju i samog IT sektora, ko god došao prvi do njega sa ubedljivom ponudom. Ukoliko ipak zaključiti da *open-source* rešenja zadovoljavaju njegove zahteve, otvoriće prostor za razvoj novih malih IT firmi, koje se mogu kvalifikovati za podršku instaliranju, implementaciji i eksploataciji *open-source* softvera – ozbiljnu nedostajuću kariku u ovom segmentu. U svakom slučaju, rasprostranjivanje *open-source* softvera će uticati pozitivno na performanse sektora IT razvoja, pa čak i prodaju komercijalnog softvera.

Da li država može posredno da utiče da se svest o značaju *open-source* softvera rasprostire ? Ona, pre svega u okviru univerziteta, ima instrumente za to. Naravno, ona treba da ih angažuje tako da nedvosmisleno stavi do znanja tržištu da neće ni na koji način prejudicirati njegovu dominantnu (ili podređenu) ulogu, jer bi sve drugo predstavljalo štetno mešanje u kretanje tržišta. Svojevremeni pokušaj Ministarstva za nauku da kroz NIOnet projekat započne *e-government* inicijativu je izazvao proteste privatnog IT sektora, jer je bilo najava da će univerzitet, odnosno Inovacioni centri biti nosioci razvoja, finansiranog kroz naučno-istraživačke projekte. Rezultat bi bio niz standarda i softverska platforma za implementaciju projekata elektronske vlade, generalno, čiji kod bi se nakon završetka razvoja – otvorio. Sektor se žalio da država direktno finansira Inovacione centre, koji zahvaljujući tim sredstvima postaju njegovi konkurenti, bez ikakvog ulaganja ili preuzetog rizika i ostalih "uzbuđenja" koje sa sobom nose preduzetničke inicijative. Konačno, otvaranje koda bi, tvrdili su oni, izazvalo dodatne poremećaje na tržištu, jer bi moglo da uvede u sektor nove igrače, koji bi na lak način mogli da dođu do konkurentne pozicije. Iako je ovaj plan propao, u suštini je bio dobar, a briga sektora - izazvana kratkovidim posmatranjem stvari. Primedbe privatnog sektora su bile zasnovane na nepotrebnom strahu od moguće pozicije univerziteta na tržištu IT ponude, koja ipak ne može biti konkurentna privatnom sektoru, već naprotiv – samo još jedan inhibitor njegovom razvoju, kroz inovaciju i razvoj preko potrebnih ljudskih resursa. Sa druge strane, strah od otvorenog koda nije mogao biti izazvan NIOnet projektom – *open-source* softver široke namene postoji već godinama na tržištu, kao faktor njegovog razvoja, a ne poremećaja.

## Tržište softvera široke potrošnje

Sa rasprostranjivanjem tehnologija, principa i navika mrežnog poslovanja, pojam softvera široke potrošnje dobio je novi smisao. Ne samo da se način distribucije izmenio, već i sami mediji, načini naplate, koncept skladištenja podataka, mogućnosti interakcije, principi ergonomije korisničkog interfejsa, itd.

Ono što su nekad bili programi za kućnu upotrebu ili funkcionalni dodaci popularnim komercijalnim programima, danas su - **web servisi**. Danas se, globalno gledano, kućne IT potrebe za informacijama, ali i funkcijama komunikacije *email*-om, instant porukama, glasom i slikom, integracije sa mobilnim telefonima, podrške planiranju ličnog vremena, praćenja trošenja kućnog budžeta, proračuna kamata i poreskih stopa, čuvanja i analize berzanskog portfolija - najčešće namiruju zakupom odgovarajućih web aplikacija, ili korišćenjem besplatnih. Ovakav način distribucije, tržištu ponude softvera široke potrošnje obezbeđuje mnogo lakši i jeftiniji put do potencijalnih klijenata.

Primarna mera rasta tržišta tražnje softvera široke potrošnje je dinamika penetracije Interneta među stanovništvom, a sekundarna – broj domaćinstava koje poseduju računar. Ovi parametri predstavljaju osnovne indikatore Informacionog društva, a aktivnosti usmerene ka njihovom rastu su od najvećeg prioriteta.