

Prof. dr. Jože Gričar

SLOVENIJA KOT VIR ODLIČNIH REŠITEV IN STORITEV E-POSLOVANJA V PROCESU GLOBALIZACIJE

Povzetek

V politiki Evropske komisije je prišlo do opaznega premika v razumevanju pomena in vloge e-poslovanja kot celostne zamisli poslovanja, ki ga omogoča uporaba sodobnih informacijsko - komunikacijskih tehnologij. Sedaj so potrebni premišljeni cilji politik e-poslovanja, da bi pospešili preobrazbo od nakupovanja in prodajanjaprek interneta(eCommerce) v uporabo e-orodij povezovanja vseh poslovnih procesov (eBusiness).Nastanek in obstoj enotnega evropskega e-tržišča bosta pomembna za konkurenčnost organizacij v Sloveniji. Hkrati pa velika priložnost za organizacije v Sloveniji, da ponudijo svoje dobre in v praksi preizkušene rešitve organizacijam v državah regije ter jih povabijo k sodelovanju.

Ključne besede:

elektronsko poslovanje, Evropska unija, Slovenija, enotno evropsko elektronsko tržišče, regija, manjša podjetja

Elektronsko poslovanje in Evropska unija

Elektronsko poslovanje je na uporabi sodobnih informacijskih tehnologij zasnovano medorganizacijsko povezovanje poslovnih procesov med podjetji, podjetji in vladnimi organizacijami ter podjetjem in potrošniki. To je celovit in za razvoj posamezne organizacije in celotnega gospodarstva zelo pomemben pojav z vrsto možnih koristi in dolgoročnih posledic. E-poslovanje je neobhodno potreben organizacijsko-komunikacijski mehanizem učinkovitega in uspešnega lokalnega, regijskega ali globalnega povezovanja.

Z Lizbonsko deklaracijo za pospešitev razvoja informacijske družbe je Evropska unija leta 2000 želela s politično akcijo prispevati k izboljšanju konkurenčnosti Evrope. Sledil je akcijski načrt eEurope za pospešitev gospodarske rasti in zaposlovanja. Evropa si prizadeva do leta 2010 postati najbolj konkurenčno in dinamično, na znanju zasnovano gospodarsko področje na svetu, sposobno trajnostne gospodarske rasti, ki bo ustvarjalo več in boljših delovnih mest in zagotavljalo socialno vezljivost. V njem ima e-poslovanje pomembno mesto.

V letu 2001 je Evropska komisija sprožila pobudo digitaliziranja, s katero je želela pomagati malim in srednje velikim podjetjem, ki imajo do 250 zaposlenih (Small and Mediumsize Enterprise – SME), v nadaljevanju manjša podjetja, da bi uporabljala internet kot sredstvo (orodje) v poslovanju. To, kar je bilo doseženo v dveh letih, je ustvaritev spoznanja, da za manjša podjetja ni zadosti, če se zgolj priključijo na internet, ampak ga naj bi začela uporabljati v svojih poslovnih procesih. Pri tem pa manjša podjetja še vedno zelo zaostajajo za velikimi. To pa lahko ogrozi ne samo konkurenčnost manjših podjetij, ampak zmanjša gospodarsko rast Evrope.

Sedaj so potrebni premišljeni cilji politik e-poslovanja, da bi pospešili preobrazbo od nakupovanja in prodajanja (eCommerce) k uporabi e-

orodij povezovanja vseh poslovnih procesov (eBusiness). Zato se v Evropski komisiji (Directorate-General Enterprise, http://europa.eu.int/comm/enterprise/index_en.htm) zavzemajo za pospešitev uvajanja e-poslovanja zlasti v manjša podjetja. Ocenjujejo, da jih je v Evropi 40 milijonov. K temu pozivajo gospodarstveniki, ki so zaskrbljeni zaradi prepočasnega povečanja konkurenčnosti, in priporočajo pospeševanje dialoga, redno izmenjavanje dobrih izkušenj in opredeljevanje posebnih ciljev politik e-poslovanja. S tem v zvezi je aktualno Poročilo Evropske komisije Evropskemu svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomskemu in socialnemu komiteju ter Komiteju regij z naslovom »Prilagajanje politik e-poslovanja v spreminjajočem se okolju: Spoznanja iz pobude uvajanja digitaliziranja in prihajajočih izzivov«, Bruselj, 27. marca 2003 (Adapting e-business policies in a changing environment: The lessons of the Go Digital initiative and the challenges ahead) http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/doc/com_2003_148_en.pdf. Poročilo črpa podatke iz raziskave »The European e-Business Report - 2002/2003 edition« (www.ebusiness-watch.org). Evropska komisija z akcijskim načrtom eEvropa 2005 poziva članice, da naj pristopijo k vzpostavljanju politik e-poslovanja in spodbujajo k vključevanju v evropsko omrežje za podporo e-poslovanja manjših podjetij. Zlasti je potrebno doseči, da bi njihovi direktorji razumeli e-orodja in pridobili potrebna znanja. V ta namen jih je potrebno seznanjati z enostavnimi rešitvami e-poslovanja in jim olajšati sodelovanje na e-tržnicah in v poslovnih omrežjih.

Akcijski načrt uvajanja e-poslovanja v Evropi do leta 2005

V politiki Evropske komisije je prišlo do opaznega premika v razumevanju pomena in vloge e-poslovanja kot celostne zamisli poslovanja, ki ga omogoča uporaba sodobnih informacijsko - komunikacijskih tehnologij. Sedaj so potrebni premišljeni cilji politik e-poslovanja, da bi pospešili preobrazbo od nakupovanja in prodajanja

prek interneta (eCommerce) v uporabo e-orodij povezovanja vseh poslovnih procesov (eBusiness).

To se kaže v ciljnih akcijskega načrta eEvrope (eEurope 2005 Action Plan). Po tem načrtu naj bi v Evropski uniji ustvarili okolje, ki bo naklonjeno e-poslovanju. Na e-poslovanje se začenja gledati kot sredstvo, ki naj bi povečalo konkurenčnost evropskih podjetij in zagotovilo povečevanje produktivnosti prek naložb v informacijsko tehnologijo. Na ta način naj bi prek digitaliziranja celotnega gospodarstva povezali Evropo. Do običajnega poslovanja na višji ravni konkurenčnosti, za katerega oznaka "e" ne bo več potrebna, naj bi prišli prek evropskih (European Union), državnih (national), regijskih in lokalnih pobud e-poslovanja, s čimer bi prispevali k uresničitvi ciljev Lizbonske deklaracije. Pri tem pa naj ne bi šlo samo za razširjanje posameznih v praksi preizkušenih rešitev, ampak za nov, celovit pristop preobrazbe manjših podjetij kot pomembne sestavine gospodarstva. Države naj bi oblikovale nove politike, da bi to dosegle.

Na podlagi podatkov Eurostat in e-Business W@tch je mogoče ugotavljati, da je razpoložljivost informacijske in telekomunikacijske tehnologije v podjetjih dejstvo. Računalnik je na voljo v več kot 90% podjetij, ki imajo več kot 10 zaposlenih, od tega jih je prek 80 % priključenih na internet. Večja podjetja, ki imajo prek 250 zaposlenih, pa so vsa povezana v internet. Zato je razumljivo, da sta postala uporaba e-pošte in spletnih strani običajna praksa. V tem pogledu med manjšimi in velikimi podjetji ni več bistvene razlike. Posebne razlike tudi ni več v geografskem smislu. Samo za južno evropske države Italijo, Španijo in Grčijo še velja, da je število manjših podjetij, ki so priključena na internet, manjše.

Razlike pa so v vrsti priključka na internet. Več kot četrtnina manjših podjetij je vezanih na internet prek klicne linije, večja podjetja pa imajo hitri dostop (samo slaba polovica ima dostop, ki je počasnejši od 2Mbps). Zato bi veljalo statistično spremljati vrsto pristopa na internet in

spodbujati politiko, ki bi olajšala dostop manjših podjetij do hitrih povezav.

Opazna pa je razlika v ravni e-poslovanja med državami severa in juga Evrope, ki se celo povečuje. V nekaterih podjetjih skandinavskih držav se je obseg nakupovanja podjetij prek interneta skoraj podvojil v letih 2001 in 2002. V teh državah 45% podjetij kupuje prek interneta (on-line), na jugu Evrope pa samo 10%. Druge države se približujejo skandinavskemu vzorcu, vendar počasi. Največjo stopnjo povečanja kaže Avstrija, kjer se je dejavnost e-poslovanja skoraj podvojila.

Delež podjetij, ki nakupujejo prek interneta, je opazno večji od deleža podjetij, ki prek interneta prodajajo. Razmerje je 2:1. Manjša podjetja nakupujejo ali prodajajo prek interneta manj kot velika, zlasti pa manj prodajajo. Zanimivo je, da se je v celoti število podjetij, ki so v letu 2002 prodajala prek interneta, zmanjšalo v primerjavi z letom 2001. To najbrž nakazuje, da so težave uvajanja prodaje prek interneta večje, kot se je pričakovalo. Nekateri proizvodi pač niso primerni za tako obliko prodaje. Morda pa so v organizacijah spoznali, da gre za dva konkurenčna načina prodaje istemu kupcu. Teh težav pa ni opaziti, ko gre za nakupovanje. Praktično vsa podjetja lahko pridobijo z e-nakupovanjem, zlasti ko gre za proizvode ter storitve za vzdrževanje, popravila in proizvodnjo.

Za poslovanje med podjetji (business-to-business - B2B) postaja za velika in manjša podjetja očitno pomembno, da se usposobijo za vključitev v e-tržnico. Tržnica poveže več kupcev in dobaviteljev. Večja podjetja bodo tam prva (v letu 2002 v Nemčiji, Franciji, Italiji in Združenem kraljestvu že 5% podjetij, dodatno 3% načrtujejo vključitev v 2003). Manjša podjetja pa bodo v mnogih primerih morala slediti. Razvoj je razmeroma počasen, vendar so v nekaterih dejavnosti že jasni znaki, da je čas e-tržnic dozorel. Na primer, v kemiji, transportu, proizvodnji opreme in informacijskih storitvah. To nakazuje na potrebo, da se oblikuje ustrezno politiko v zvezi z vključevanjem manjših podjetij na e-tržnico.

Preobrazba e-trgovanja v e-poslovanje: nov izziv za manjša podjetja

Za razumevanje vpliva uporabe informacijske tehnologije na produktivnost poslovnih procesov ni zadosti spremljanje samo obsega nakupovanja ali prodajanja prek interneta. Raziskava kaže, da ima manj kot 10% manjših podjetij v celoti povezan proces naročanja, v velikih podjetjih pa tretjina. Skoraj tretjina večjih podjetjih uporablja bolj zahtevne rešitve spremljanja povezav s kupci (Customer Relationship Management - CRM) in manj kot 10% manjših. Programe za spremljanje oskrbovalne verige (Supply Chain Management - SCM) uporablja 13% večjih podjetij in samo 3% manjših. Seveda se velja vprašati, ali manjša podjetja sploh rabijo tako zahtevne programe, ali pa je morda za njih treba iskati poenostavljene in cenejše rešitve.

Za manjša podjetja je kritična presoja, kako lahko od zgolj e-trgovanja preidejo v celovito e-poslovanje. Vprašanje je, kakšne programe (orodja) lahko uporabljajo, da bodo zares prispevala k povečanju njihove produktivnosti in konkurenčnosti glede na potrebno naložbo v tehnologijo, znanje in ljudi. Politika naj bi spodbujala nastajanje e-podjetja in ne le uvajanje e-poslovanja kot novega načina dela z novo tehnologijo.

Kaže se potreba po splošnih kazalnikih e-poslovanja. V seznamu kazalnikov eEurope 2005 se predlaga "indeks e-poslovanja", ki naj bi nakazoval pripravljenost organizacije, da lahko posluje elektronsko. Nanaša se na notranje in zunanje procese organizacije, poleg komunikacijskih in transakcijskih funkcij pa tudi na tokove podatkov v organizaciji. Prvi rezultati merjenja indeksa e-poslovanja naj bi bili poznani v 2. polovici 2003.

Potrebni so novi pristopi k oblikovanju politike e-poslovanja – potreba po določitvi kvantitativnih ciljev. Ponujene naj bi bile bolj prilagodljive in inovativne politike spodbujanja e-poslovanja manjših podjetij. Pri

promoviranju e-poslovanja si javni organi običajno prizadevajo za ugodnejše okolje za manjša podjetja: zanesljivo, stabilno in odprto poslovno okolje. V takem okolju naj bi bilo za manjše podjetje lažje začeti poslovati elektronsko. Za manjša podjetja so zlasti pomembne naslednje stvari: stabilno pravno okolje za trgovanje prek meja, liberalizacijo telekomunikacij in posledično nižje cene dostopa do interneta ter kakovost in hitrost dostopa, storitve e-uprave (e-government), ki zmanjšajo režijo manjših podjetij in jih zato spodbujajo k vključevanju v e-poslovanje.

Poleg teh „vodoravnih“ pobud, so potrebne še posebne politike za manjša podjetja. Te naj bi jih spodbudile, da z uporabo informacijske tehnologije ne le izvajajo posamezne transakcije, ampak preobrazijo svoje poslovne procese v celoti. Samo tako bodo lahko avtomatizirala tokove podatkov in vzpostavile navidezna (virtualna) omrežja med podjetji. Od uresničitve tega cilja pa so tako večja kot tudi manjša podjetja še daleč. Sporočilo vladne politike ne more biti več zgolj „priključite se na internet“, ampak naj sporoča malim podjetjem „povežite se elektronsko“. Pri tem naj politika določene države upošteva trenutno stanje glede na stopnjo e-zrelosti. Države in regije naj pospešijo sodelovanje pri izmenjavanju izkušenj, ker to lahko pospeši razvoj tistih, ki so manj zrela. V ta namen je Evropska komisija vzpostavila evropsko omrežje za podporo uvajanja e-poslovanja manjših podjetij (European E-business Support Network for SMEs). Cilj tega prizadevanja je povezati tiste, ki odločajo o politiki e-poslovanja na evropski, državni in regionalni ravni

Potreba po boljših ciljnih politik e-poslovanja

Prvi val politike uvajanja informacijske tehnologije je kot cilje postavljal: število manjših podjetij, ki so priključena na internet; število šolanih za uporabo interneta, število svetovalnih dni, ki jih ima manjše podjetje na voljo. Cilje pa je treba razširiti, da bi spodbujali celostno preureditev poslovnih procesov.

Cilji naj bi zlasti vključevali: Izboljšanje razumevanja e-poslovanje v vodstvu manjših podjetij, povečanje usposobljenosti za uvajanje e-poslovanja, zagotavljanje enostavnih rešitve e-poslovanja, zagotavljanje uspešnega sodelovanja manjših podjetij na e-tržnicah in v poslovnih omrežjih.

Posamezne države Evropske unije bodo ob različnem času dovzetne za posamezne stopnje uvajanja e-poslovanja. Vendar naj bi skupna politika za celotno Evropo prispevala k temu, da bi prej dosegli spoznanje o potrebnosti preusmeritve politik e-poslovanja in hitrejše spreminjanje podjetij. Samo na ta način je mogoče pričakovati, da bo uresničevanje zamisli Lizbonske deklaracije ustrezno podprto. Zaostajanje v uporabi informacijske tehnologije je namreč en izmed glavnih razlogov za zaostajanje produktivnosti v Evropski uniji za Združenimi državami Amerike.

Države Unije si pri uresničevanju Akcijskega načrta 2005 zastavljajo nove vrste ciljev v zvezi e-poslovanjem manjših podjetij. Tako si je na primer Nemčija zastavila za cilj, da bo do leta 2005 imelo 20% manjših podjetij strategijo e-poslovanja. Na operativni ravni naj bi v največji možni meri upoštevali načela posebnosti, merljivosti, uresničljivosti, realnosti, pravočasnosti (Principle SMART - Specific, Measurable, Attainable, Realistic and Time-related). Finci si v nekem primeru (South Karelia eBusiness for SMEs) za cilje zastavljajo naslednje: število sodelujočih oseb, delež žensk, število novih rešitev e-poslovanja, število opisa e-strategije v bazi podatkov. Pričakovati je, da si bodo zlasti nekatere države prizadevale biti odlične v e-poslovanju.

Šesti okvirni program raziskovanja in tehnološkega razvoja ter e-poslovanje

Evropska komisija si prizadeva za pospešitev uvajanja e-poslovanja v državah Evropske unije, v Evropi kot celoti in v povezavah z velikim

številom držav po svetu. V ta prizadevanja vključuje tudi države, ki se pripravljajo na vstop v Evropsko unijo. V okviru petega (1998-2002) in začetega šestega (2002-2006) programa raziskovanja in tehnološkega razvija vlaga velika sredstva v sofinanciranje projektov informacijske tehnologije.

Šesti okvirni program raziskovanja in tehnološkega razvija Evropske unije pripisuje velik pomen manjšim podjetjem. Najmanj 15% sredstev (1.700 milijonov EUR) sedmih tematskih področij bo namenjenih manjšim podjetjem. Dodatna sredstva (430 milijonov EUR) bodo na voljo za vodoravne raziskovalne dejavnosti za manjša podjetja. To je največja tovrstna naložba v manjša podjetja na svetu. Velika sredstva bodo vložena tudi v razvoj proste kode (open source code), kar naj bi povečalo ekonomičnost rešitev, ki bodo odprte za splošno uporabo. To naj bi olajšalo manjšim podjetjem, da začno poslovati elektronsko. Spoznanja iz raziskav pa bo potrebno spretno prenašati v manjša podjetja. Ustrezno omrežje manjših podjetij naj bi prispevalo k odpravljanju prepada med raziskovanjem in prakso.

E-poslovanje v Sloveniji in Slovenija v e-regiji

Podobno kot v svetu je tudi v Sloveniji v teku let nastala vrsta izvernih rešitev e-poslovanja, ki jih organizacije uporabljajo vsak dan. Z njimi so lahko zmanjšale stroške, pospešile poslovne procese in poenostavile poslovanje s partnerji. V Sloveniji so zlasti opazne rešitve za plačilni promet, nakupno-prodajni proces, carinsko poslovanje, uporaba pametne kartice v zdravstvu, zapisnik o avtomobilski prometni nesreči in druge. Slovenija je s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu leta 2000 in pripadajočimi uredbami že veliko postorila. Sedaj dozoreva čas, da se te rešitve pospešeno uvede na vseh možnih področjih v državi in ponudi za širšo uporabo bližnjim državam - regiji.

To sovpada s pojavom ideje o enotnem evropskem elektronskem tržišču (Single European Electronic Market - SEEM), ki jo ponuja Evropska komisija, Direktorat Information Society kot eno izmed strateških usmeritev raziskovanja in tehnološkega razvoja v okviru 6. programa Evropske unije na področju tehnologij informacijske družbe (Information Society Technologies – IST http://europa.eu.int/information_society/topics/cbusiness/ecommerce/seemmarch/index.htm).

Nastanek in obstoj enotnega evropskega e-tržišča bosta pomembna za konkurenčnost organizacij v Sloveniji. Hkrati pa velika priložnost za organizacije v Sloveniji, da ponudijo svoje dobre in v praksi preizkušene rešitve organizacijam v državah regije ter jih povabijo k sodelovanju. Regijo predstavljajo bližnje države, katerih organizacije s slovenskimi že sedaj intenzivno medsebojno poslujejo. V tako usmeritev so v Sloveniji spodbudili mednarodni sestanki direktorjev podjetij in vladnih organizacij leta 2001 in 2002 (vsako leto junija na Bledu in oktobra v Ljubljani). Sestanki, imenovani »Business & Government Executive Meeting on Cross-border eCommerce in the Region«, so izšli iz spoznanj dveh delavnic predstavnikov organizacij iz Avstrije, Italije, Madžarske in Slovenije (v Budimpešti marca in v Kopru maja leta 2001). Idejo je prvič ponudila slovenska delegacija na sestanku odbora »Tehnologije informacijske družbe« Evropske komisije (ISTC) v Bruslju 20. septembra 2000. Ta prizadevanja so opazna tudi na vsakoletnih Blejskih konferencah o e-poslovanju (www.BledConference.org).

Na delavnicah in sestankih direktorjev se je pričela oblikovati ideja o priložnosti za vzpostavitev skupnega raziskovalno-razvojnega projekta e-poslovanja v regiji. V njem naj bi sodelovale vladne organizacije in podjetja držav v regiji Avstrija, Hrvaška, Italija, Madžarska in Slovenija, širše pa tudi Češka, Makedonija, Južna Nemčija, Slovaška, Srbija & Črna Gora, Turčija.

Raziskovalci si želijo zbrati zadostno število organizacij v državah regije za konkuriranje pri pridobitvi sredstev Evropske unije za sofinanciranje zadevnega raziskovalnega programa v naslednjih štirih letih. V tej smeri že uspešno sodelujejo središča za e-poslovanje univerz v Grazu, Mariboru, na Reki in v Trstu. Prorektorji teh univerz so ob priliki četrtega mednarodnega sestanka direktorjev o e-poslovanju prek meja v regiji 23. oktobra 2002 v Ljubljani podpisali pismo o nameri sodelovanja pri raziskovanju in podiplomskem izobraževanju e-poslovanja. Iz tega sestanka je izšla pobuda za sodelovanje univerz v regiji z naslovom eBusiness ALADIN – ALpe-ADria INitiative, ki je odprta za vključevanje univerz v regiji in povezovanje s podjetji in vladnimi organizacijami.

Praktični primer je Projekt STRAPAMO (Formation of Strategic Partnerships with Central and Eastern Europe: The Austrian Technological Bridge Towards Eastern Europe), ki ga bo financiralo avstrijsko ministrstvo za gospodarstvo. V Avstriji je koordinator cvolaris, Univerza v Grazu, v Sloveniji pa Središče za e-poslovanje na Fakulteti za organizacijske vede Univerze v Mariboru.

Nekaj vprašanj

Ob teh pomembnih spremembah načina poslovanja in obetavnih priložnostih si lahko zastavimo nekaj vprašanj:

V kolikšni meri e-poslovanje lahko prispeva k poslovnemu sodelovanju med podjetji v Sloveniji in podjetji v Sloveniji ter podjetji po svetu?

Katere vrste storitev in proizvodov bodo najprimernejše za e-poslovanje v naslednjih letih? Kako bi se veljalo lotevati problematike e-logistike?

Kako lahko podjetja in vladne organizacije v Sloveniji prispevajo k nastanku eRegije? Kako eRegijo lahko izrabijo za intenziviranje gospodarskih stikov?

Ali bi bil upravičen razmislek o vzpostavitvi tovrstnega projekta kot spodbude poslovanja med podjetij v regiji? Kdo naj da pobudo? Komu? Kdo bi sodeloval?

Kako tovrstni projekt lahko spodbudi prizadevanja za odličnost podjetij v Sloveniji?

Kakšna je lahko vloga ponudnikov informacijske tehnologije v Sloveniji pri spodbujanju in razvijanju e-poslovanja prek meja v regiji?

Kakšna je lahko vloga ministrstev, javnih zavodov, gospodarskih združenj, univerz, gospodarskih predstavništva na veleposlaništvih?

Literatura

Communication: Adapting e-business policies in a changing environment: The lessons of the Go Digital initiative and the challenges ahead.

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/studies/publications.htm>

The European E-Business Support Network for SMEs

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/e-bus-sn/sme.htm>

Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of Regions: "Enabling SMEs to GoDigital"

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/godigital.htm>

Communication from the Commission to the Council and the European Parliament: "The impact of the e-Economy on European enterprises: economic analysis and policy implications"

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/godigital.htm>

Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, "eEurope 2005: An information society for all"

http://europa.eu.int/information_society/europe/news_library/europe2005/index_en.htm

BusinessWeek, May 12, 2003, Special report: It wasn't just hype. E-business is stronger than ever – for companies and consumers. Plus: B2B in Europe, 40-48.
