

POGLAVLJE 6

PODIZANJE NIVOVA INFORMATIČKE KONKURENTNOSTI I RAZVOJ RAZLIČITIH SERVISIA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA KAO STRATEŠKA ŠANSNA SRBIJE

Vladimir Simović¹

Apstrakt

U radu se analiza mogućnost za podizanje konkurentnosti srpske privrede kroz jačanje informatičkog sektora i servisa elektronskog poslovanja. Trenutni nivo razvoja informacionog društva u Srbiji je nedovoljan, a imajući u vidu dinamičan tehnološki razvoj i veliku globalnu potrebu za proizvodima i uslugama informatičke industrije, postoji veliki potencijal za razvoj ovog sektora u Srbiji. Servisi elektronskog poslovanja u oblasti elektronske uprave, elektronskog zdravstvenog sistema, elektronskih platnih sistema, e-obrazovanja i izvedenih usluga su još uvek nedovoljno razvijeni u Srbiji, ali veliki potencijal i velike očekivane uštede po tom osnovu, su razlog zbog kojeg treba raditi na njihovom razvoju, a sve u službi podizanja konkurentnosti srpske privrede.

U radu se analizira trenutno stanje i daju predlozi i mere za budući razvoj u oblasti razvoja elektronske uprave, e-obrazovanja, elektronskih platnih sistema, elektronske trgovine i drugim izvedenim servisima.

Ključne reči: internet servisi, e-trgovina, e-uprava, e-obrazovanje, e-zdravstvo

UVOD

Intenzivan napredak u tehnologiji u poslednjih nekoliko decenija je doveo do transformacije ljudskog društva ka novoj formi društvenog organizovanja, poznatoj kao informaciono društvo. U pitanju je forma organizovanja u kojoj je

¹ Doc. dr Vladimir Simović, Institut ekonomskih nauka, Beograd, e-mai: vladimir.simovic@ien.bg.ac.rs

raspodela vlasništva nad informacijama značajnija od raspodele vlasništva nad sredstvima rada, koja je karakteristična za industrijsko društvo.

Logično, najrazvijenije zemlje Zapadne civilizacije su najdalje stigle u procesu transformacije u razvijena informaciona društva, što je uslovljeno velikim finansijskim ulaganjima u oblast istraživanja i razvoja u oblasti informacione tehnologije, ali i uspešnom implementacijom i korišćenjem svih prednosti savremene tehnologije u različitim sferama ljudskog delovanja. Informacione tehnologije i izvedene informatičke usluge, uopšte informatička industrija, su u današnjim uslovima prepoznate kao velika strateška šansa i izvor konkurentne prednosti.

Intenzivna konkurencija, velikim delom uslovljena i brzim razvojem informacione tehnologije, nameće obavezu pred sve učesnike na globalnom svetskom tržištu da, ako žele da opstanu i nadaju se prosperitetu u budućnosti, moraju intenzivno da rade na implementaciji tehnologije u svim oblastima poslovne primene, posmatrano u najširem mogućem smislu.

Srbija, kao zemlja koja teži transformaciji u moderno, tržišni orijentisano društvo, obavezno mora uzeti učešća u ovom procesu, kako bi sa uspehom iskoristila prednosti istog i uhvatila korak sa razvijenim ekonomijama. Trenutno stanje u pogledu napora koji se u Srbiji preduzimaju sa ciljem transformacije u razvijeno informaciono društvo su sporadični, nedovoljno koordinisani i stiče se utisak, loše organizovani.

U radu se analizira trenutno stanje u pogledu razvijenosti različitih servisa i usluga koji pripadaju domenu informacionog društva u Srbiji i daje se predlog mera koje bi u budućnosti trebalo preduzeti kako bi se postigli očekivani rezultati i kako bi Srbija iskoristila sve prednosti ovog procesa i transformisala se u razvijenu tržišno orijentisanu privredu.

FAKTORI KOJIMA SE MERI STEPEN RAZVOJA INFORMACIONOG DRUŠTVA

Postoje različite metodologije koje se mogu koristiti za merenja stepena razvoja informacionog društva na nivou jedne nacionalne ekonomije. Neke od njih posmatraju doprinos informatičke industrije bruto domaćem proizvodu. Prema drugih shvatanjima, stepena razvoja informacionog društva se posmatra kroz postojanje prevage u zapošljavanju u oblastima koje zahtevaju intenzivnu primenu

informacione tehnologije u odnosu na oblasti u kojima primena ove tehnologije nije intenzivna ili je nema.

Jedna od najjednostavnijih metodologija za merenje stepena razvoja informacionog društva je ona koja u fokus stavlja dostignuti stepen razvoja elektronskog poslovanja na nivou jedne nacionalne ekonomije. Prema ovoj metodologiji, elementi koji služe za merenje stepena razvoja informacionog društva su:

- Broj korisnika Interneta na nivou jedne nacionalne ekonomije i penetracija Interneta
- Dostignuti stepen razvoja elektronske trgovine
- Dostignuti stepen razvoja elektronskog bankarstva
- Dostignuti stepen razvoja eUprave
- Dostignuti stepen razvoja eZdravstva
- Dostignuti stepen razvoja eObrazovanja

BROJ KORISNIKA INTERNETA NA NIVOU NACIONALNE EKONOMIJE I PENETRACIJA INTERNETA

Internet kao globalni medij je od svoje pojave 60-tih godina 20. veka do danas doživeo brojne i radikalne transformacije. Od početka komercijalne upotrebe Interneta do danas, došlo je do značajnog porasta broja korisnika ovog medija.

Prema najnovijim statističkim podacima referentnih statističkih agencija (www.internetworldstats.com), trenutni broj korisnika Interneta u svetu je oko 3 milijarde. Na Slici 1. je prikazan broj korisnika i penetracija Interneta u trenutnim okolnostima.

Podaci sa tabele 1. pokazuju veliki porast broja korisnika Interneta u periodu 2000-2014. godina. U navedenom periodu za 741% se povećao broj korisnika u globalnim uslovima. Očekuje se da će se ovaj trend nastaviti i u bliskoj budućnosti.

Posmatrano sa stanovišta penetracije Interneta, odnosno broja korisnika Interneta u globalnim okvirima u odnosu na svetsku populaciju, procenat korisnika Interneta u globalnim okvirima je oko 42,30%.

Tabela 1. Statistika korišćenja interneta u svetskim razmerama u 2014. godini

Region	Populacija (procena za 2014)	Korisnici Interneta Decembar 2000.	Korisnici Interneta Jun 2014	Penetracija (% populacije)	Rast 2000-2014	Korisnici (% tabele)
Afrika	1.125.721.038	4.514.400	297.885.898	26,5%	6.498,6%	9,8%
Azija	3.996.408.007	114.304.000	1.386.188.112	34,7%	1.112,7%	45,7%
Evropa	825.824.883	105.096.093	582.441.059	70,5%	454,2%	19,2%
Bliski Istok	231.588.580	3.284.800	111.809.510	48,3%	3.303,8%	3,7%
Severna Amerika	353.860.227	108.096.800	310.322.257	87,7%	187,1%	10,2%
Latinska Amerika	612.279.181	18.068.919	320.312.562	52,3%	1.672,7%	10,5%
Okeanija	36.724.649	7.620.480	26.789.942	72,9%	251,6%	0,9%
Ukupno	7.182.406.565	360.985.492	3.035.749.340	42,3%	741,0%	100%

Izvor: Internet World Stats

Prema podacima objavljenim na sajtu: <http://www.internetlivestats.com/> prvo mesto u svetu, po broju korisnika interneta, zauzima Kina sa 641.601.070. Slede USA, Indija, Japan, Brazil, Rusija... Svetski lider prema broju građana koji koriste internet je Norveška sa 96,15%. Slede Danska i Holandija sa 96,8%, zatim Finska, UAE, Kanada, sa preko 90% korisnika interneta. Što se tiče zemalja u našem regionu, prvo mesto zauzima Mađarska sa 74,38%. Albanija je najlošija u regionu i u njoj je zabeležena penetracija interneta od 51%, što je ujedno i jedan od najnižih procenata korisnika interneta u Evropi.

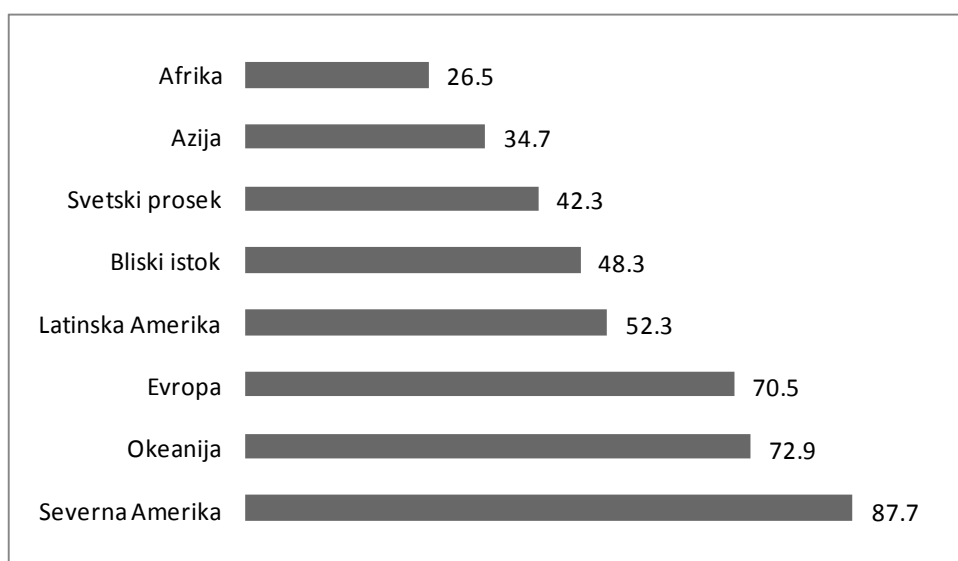
Posmatrano u svetskim razmerama, neophodno je ukazati na velike razlike koje postoje između različitih regiona u pogledu penetracije Interneta, odnosno broja korisnika Interneta u odnosu na ukupnu populaciju. Primera radi, u zemljama Severne Amerike, penetracija Interneta je oko 87,70%, dok je u Africi ovaj procenat oko 26,50%. Ovaj fenomen, koji pokazuje velike razlike u penetraciji Interneta među različitim regionima u svetu je poznat pod nazivom digitalna podela u širem smislu.

Razlozi postojanja ovolikih razlika u penetraciji Interneta u globalnim okvirima su, pre svega, ekonomske prirode, ali postoje i drugi razlozi poput digitalne nepismenosti, nedovoljnog poznavanja engleskog jezika, nedovoljno razvijene infrastrukture za pristup Internetu, otpora uvođenju i prihvatanju novih tehnologija i sl.

Na Slici 2. su prikazane očigledne razlike koje postoje između različitih regiona u svetu u pogledu stepena penetracije Interneta.

Analizom podataka prikazanih na Grafikonu 1. jednostavno se može zaključiti da je pristup Internetu i korišćenju svih servisa koji odlikuju savremeno informaciono društvo dominantno uslovljeno ekonomskim faktorima (stepen penetracije Interneta je najveći u ekonomski razvijenim regionima sveta).

Grafikon 1. Penetracija interneta po regionima u svetu u 2014. godini



Izvor: Internet World Stats

Osim velikih disproporcija koje postoje u pogledu penetracije interneta po regionima u svetu, važno je ukazati i na činjenicu da postoje značajne razlike u pogledu penetracije Interneta na nivou pojedinih nacionalnih ekonomija. Ovaj fenomen je poznat pod nazivom digitalne podele u užem smislu.

Suština je u tome da u pojedinim zemljama postoje velike razlike u pogledu penetracije interneta među različitim kategorijama stanovništva. Obično su ove razlike najizraženije na relaciji stanovništvo koje živi u velikim urbanim centrima i stanovništvo koje živi u ruralnim krajevima.

Ova vrsta digitalnih podela je uslovljena različitim faktorima, a najčešći su ekonomski status, pol, nivo obrazovanja, rasa, broj godina i sl. u kontekstu razvoja

savremenog informacionog društva, ova činjenica može imati naročito veliki značaj i uticaj.

STEPEN TRENUTNOG RAZVOJA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA U SRBIJI

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku (RZS), objavljenih 2014 godine više od 2,4 miliona građana Srbije gotovo svakodnevno koristi internet, što je 300 000 više nego u 2012. godini.

Prema istom izvoru, 59,9% stanovnika Srbije poseduje računar, a 55,8% ima internet priključak. U odnosu na 2013 godinu broj domaćinstava koja poseduju računar uvećao se za 4,7%, a broj internet priključaka veći je za 8,3%.

Internet priključak uglavnom imaju domaćinstva čiji su mesečni prihodi veći od 600e, a takvih domaćinstava je oko 89,8%. S druge strane, među domaćinstvima čiji su prihodi manji od 300e, internet poseduje 39,5%. Ova činjenica potvrđuje ranije navode da su digitalne podele dominantno uslovljene ekonomskim razlozima.

Prema istraživanju RZS Srbije, broj domaćinstava koja pristupaju internetu putem mobilnog telefona uvećao se za 14,9% u odnosu na 2013 godinu, dok je sa druge strane broj domaćinstava koja pristupaju internetu putem personalnog računara, manji za 0,4%.

Tabela 2. Prikaz broja personalnih računara u Srbiji i procenta penetracije Interneta u periodu 2010-2014. godina

Godina	Personalni računar	Internet
2010	50,4	39,0
2011	52,1	41,2
2012	55,2	47,5
2013	59,9	55,8
2014	63,2%	62,8%

Izvor: Republički zavod za statistiku

Razvoj elektronske trgovine je uslovljen prevazilaženjem prepreka i problema sa kojima se u ovom procesu suočavaju preduzeća i potrošači (Chaffey, 2004). Istraživanje koje je sproveo RZS pokazuje da je 900 000 građana naše zemlje kupovalo ili poručivalo robu ili usluge putem interneta, što čini 35,5% korisnika

interneta. Srbija je po tom pokazatelju i dalje daleko ispod evropskog proseka koji iznosi oko 60%. Kada se uzme u obzir podatak da 2,4 miliona građana koristi internet, dolazi se do procenta od 64,5% koji to nikada nisu učinili.

Tabela 3. Statistika korišćenja interneta u Srbiji za obavljanje poslovnih transakcija (kupovinu preko Interneta)

Godina	Nikada nije koristio	U poslednja tri meseca	Pre više od tri meseca (manje od jedne godine)	Pre više od godinu dana
2010	87,0%	6,1%	4,5%	2,4%
2011	81,9%	9,3%	5,1%	3,7%
2012	73,3%	16,6%	5,4%	4,7%
2013	64,5%	19,3%	9,2%	7,0%
2014	59,5%	21,6%	10,2%	8,8%

Izvor: Republički zavod za statistiku

Svetski trendovi pokazuju da će internet ekonomija rasti tempom od 8% godišnje u razvijenim zemljama, a dvostruko brže na tržištima u razvoju. Tokom 2013. godine, korisnici kartica banke Intesa su potrošili više od 30 miliona evra na internetu. U istoj godini 7 milijardi dinara su građani Srbije potrošili za kupovinu na internetu.

Preduzeća koja posluju na teritoriji Republike Srbije su tokom 2013. godine naručivala proizvode i usluge putem interneta za 0.2% više nego prethodne 2012 godine. S druge strane istraživanja sprovedena od strane RZS, pokazuju da je samo 21,2% preduzeća primalo porudžbine putem interneta.

Kupovina putem Interneta je najpopularnija među stanovnicima Velike Britanije (82%), zatim Danske i Švedske (79%), Nemačke (77%). Države u kojima najmanje građana kupovinu obavlja *online* su Rumunija (11%), Bugarska (17%), slede Estonija i Italija.

Jedan od ključnih razloga nedovoljne razvijenosti e-trgovine u Srbiji je pitanje nepoverenja od strane građana i privrede. Interesantno je da je ovaj problem identifikovana kao takav i u mnogim drugim ekonomijama u radovima drugih autora (Beldad et al., 2010; Abbasi et al., 2011; Ling et al., 2011).

DO sredine 80-tih godina, vlade širom sveta su bile posvećene unapređivanju internih operacija i aktivnosti, a sa pojavom Interneta, akcenat je stavljen odnose s privrednim subjektima i građanima (Ho, 2002). Time je došlo do intenzivnijeg razvoja koncepta eUprave. Portal e-uprave postoji od 2010 godine u Srbiji i prema podacima na njemu, pet najpopularnijih usluga su usluge koje pruža MUP Srbije. Srbija je uvršćena među 16 evropskih zemalja u kojima je ova oblast u usponu. Što se tiče razvijenosti e-uprave u Srbiji ona je još uvek na niskom nivou, iako je zabeležen veliki napredak u prethodnim godinama.

Podaci koje je 2012 godine objavio UNPAN (United Nations Public Administration Network) na osnovu istraživanja koje je imalo za cilj da odredi stepen razvijenosti e-uprave u svetu, pokazuju da Srbija ima indeks e-uprave 0,63 i nalazi se na 51 mestu, posle Poljske (0,64) i Češke Republike (0,65).

Indeks e-uprave dobijen je na osnovu merenja kapaciteta e-uprave i spremnosti država da je koriste. Najviši indeks razvijenosti e-uprave u svetu ima Južna Koreja (0,93). Ovaj podatak nimalo ne iznenađuje, budući da je Južna Koreja prva zemlja u kojoj je počeo sa radom elektronski sistem javne administracije (2012 godine). Među evropskim zemljama Holandija ima najveći stepen razvoja e-uprave i on iznosi 0,91. Slede Velika Britanija (0,90) i Danska (0,89). Najniži stepen razvijenosti e-uprave ima Albanija, svega 0,52. Prosečan indeks razvoja e-uprave u Evropi iznosi 0,72.

RZS je 2014 godine sproveo istraživanje o korišćenju usluga e-uprave u Srbiji. Rezultati istraživanja pokazuju da 37,4% ispitanika u okviru internet populacije ili 1 300 000 lica koristi elektronske servise javne uprave.

Problem u vezi sa napretkom u razvoju koncepta eUprave u Srbiji je činjenica da se na razvoju pomenutih servisa uglavnom radi sporadično i nedovoljno koordinisano.

Primeru radi, Zakon o elektronskom potpisu je u Srbiji usvojen još 2004. godine, ali se onda još nekoliko godina čekalo sa donošenjem podzakonskih akata koja je trebalo da omoguće primenu istog. Čak i danas, toliko godina nakon formalnog usvajanja Zakona i podzakonskih akata, upotreba elektronskih potpisa je nedovoljno rasprostranjena.

Stanovništvo je uglavnom nesvesno mogućnosti dobijanja kvalifikovanog elektronskog potpisa i mogućnosti za njegovu primenu u kontekstu eUprave. U poslednjih godinu dana, desili su se neki pozitivni trendovi u ovom pravcu, time

što je Poreska uprava razvila nekoliko servisa u okviru portala e-Porezi koji privrednim subjektima, odnosno njihovim zastupnicima omogućavaju da administrativne obrasce (zarade, PDV prijava i sl.) podnose elektronskim putem korišćenjem pomenutog Portala.

Primena informacione tehnologije sa ciljem unapređenja sistema zdravstvene zaštite i njegovoj automatizaciji je nešto što se objašnjava kao eZdravstvo (Ball, 201). Za zdravstveni informacioni sistem u Srbiji se može reći da postoji, ali je on, na žalost nedovoljno savremen i neintegrisan. Za sada, postoje individualne inicijative da se na nivou pojedinačnih zdravstvenih institucija implementiraju sistemi elektronskih zdravstvenih kartona. Problem u vezi sa ovakvim načinom razvoja servisa eZdravstva u Srbiji je u tome što su baze podataka različitih zdravstvenih institucija nekompatibilne, što onemogućava razmenu i slobodan protok informacija o pacijentima, što je jedna od osnovnih pretpostavki ovog sistema.

Do kraja avgusta 2014 godine je projektom, koji finansira EU-IHIS (Integrirani zdravstveni informacioni sistem) u 17 zdravstvenih ustanova uveden bolnički informacioni sistem.

Zdravstveni sistem u Srbiji bi kroz uvođenje elektronskog zdravstvenog kartona pacijenata, ali i ostalih propratnih servisa i usluga postao transparentniji, efikasniji i jednostavniji.

Kada je reč o razvoju servisa eObrazovanja u Srbiji, činjenica je da u ovom segmentu možda imamo i najmanji zaostatak u odnosu na razvijeni svet, posmatrano na nivou pojedinačnih institucija. Primera radi, kompanija LinkGroup je regionalni lider u pogledu primene savremenih obrazovnih tehnologija u nastavnom procesu i organizovanju programa obuke na daljinu.

Međutim, problem je u činjenici da na nivou čitave zemlje, tehnologija koja treba da olakša proces prenošenja i usvajanja znanja na daljinu nije dovoljno primenjena od strane obrazovnih institucija, naročito u sektoru formalnog obrazovanja i naročito kod onih institucija koje su finansirane iz budžeta Republike Srbije.

Dodatan problem predstavlja činjenica da i zakonska regulativa kojom je regulisana ova oblast, nije u potpunosti usaglašena i dovoljno stimulatívna u kontekstu dalje ekspanzije koncepta eObrazovanja u Srbiji.

RAZVOJ SERVISA ELEKTRONSKOG POSLOVANJA KAO STRATEŠKA ŠANSNA SRBIJE

Imajući u vidu sve okolnosti u kojima se nalazi Srbija, jedan od potencijalnih rešenja za podizanje nivoa konkurentnosti u globalnim okvirima je rad na razvoju i daljem usavršavanju servisa elektronskog poslovanja, razvoj informatičke industrije i izvedenih usluga.

U tom smislu, sinhronizovanim akcijama treba raditi na daljem povećanju broja korisnika Interneta u Srbiji, kroz razvoj infrastrukture, ali i edukaciju korisnika o prednostima koje ovakav vid realizacije različitih vrsta poslova sa sobom nosi.

U kontekstu razvoja elektronske trgovine, treba raditi na daljem razvoju i promociji poslovanja putem Interneta. U to smislu, veliki značaj ima promovisanje mogućnosti pokretanja preduzetničkih poduhvata na Internetu, ali i korišćenje mogućnosti Interneta sa ciljem pronalaženja zaposlenja. Činjenica da se Srbija suočava sa visokom stopom nezaposlenosti, značajno može biti redukovana, promovisanjem internet zasnovanog načina poslovanja i internet zasnovanim poslovima.

u vezi sa poslednjim, obrazovni sistem treba reformisati tako da bude više usaglašen sa potrebama savremenog tržišta rada, kako bi po okončanju procesa formalnog obrazovanja, mladi ljudi bili osposobljeni za zahteve savremenog tržišta, a naročito onog koje egzistira na internetu.

Online trgovci koji su trenutno aktivni u Srbiji se suočavaju sa ograničenjima formalne prirode u smislu nepostojanje adekvatne platne opcije koja bi im omogućila prijem uplata od kupaca. U vezi sa tim, treba nastaviti sa usaglašavanjem domaće regulative i sa pregovorima sa predstavnicima kompanije PayPal kako bi usluge ove kompanije u punom obimu bile dostupne i našim *online* preduzetnicima. takođe, treba pokrenuti i pregovore sa predstavnicima drugih kompanija (Google, Apple, Samsung ..) kako bi njihove mobilne platne opcije postale dostupne našim građanima, a pre svega trgovcima.

Servise eUprave treba dalje razvijati i insistirati na punoj implementaciji ovog koncepta, bez obzira na potencijalne probleme koji se u tom procesu mogu pojaviti. Puna implementacija koncepta eUprave će imati ogromne pozitivne efekte na privredu Srbije u budućnosti.

Raditi na promovisanju usluge koja već postoji u Srbiji, a koje je najveći broj građana i dalje nesvestan. U pitanju je elektronski potpis, jer samo u slučaju da veliki procenat populacije zaista počne da koristi ovaj servis, biće stvoreni uslovi za punu implementaciju koncepta eUprave.

U narednom periodu treba insistirati na široj primeni e-obrazovnih sistema u nastavnom procesu na svim nivoima obrazovnog procesa u Srbiji. Razvijen sistem eObrazovanja ne isključuje tradicionalne nastavne tehnike i ne ugrožava tradicionalni proces, ali u kontekstu reforme obrazovnog procesa i boljeg usaglašavanje rezultata istog sa zahtevima savremenog tržišta, sigurno je da eObrazovanje i savremena tehnologija moraju pronaći svoje mesto u tom procesu.

eZdravstvo je savremeni servis zasnovan na informacionoj tehnologiji koji je od gore pomenutih na najnižem stepenu razvoja u Srbiji u ovom trenutku. U narednom periodu treba raditi na integrisanom razvoju usluga eZdravstva na nivou celokupnog zdravstvenog sistema u Srbiji, jer se jedino tako mogu postići očekivani rezultati. Može se reći da ovaj segment razvoja informacionog društva u Srbiji, budući da je namenjen najširim masama, i treba na kraju razvijati, kada su već razvijeni svi ostali servisi i kada su ljudi već upoznati sa prednostima savremenog načina obavljanja svakodnevnih aktivnosti u različitim sferama.

Još jednom treba istaći činjenicu da osim ulaganja u infrastrukturu i razvoj servisa elektronskog poslovanja kao strateškoj prilici Srbije, veliku pažnju treba posvetiti edukaciji ljudi i promociji pomenutih servisa od strane relevantnih državnih organa, sinhronizovanom i dobro organizovanom akcijom.

ZAKLJUČAK

Srbija kao zemlja relativno skromnih resursa ima istorijsku šansu da svoju konkurentnost u globalnim okvirima popravi ukoliko na vreme prepozna i pokuša da maksimalno iskoristi sve prednosti savremene tehnologije i njene primene u svakodnevnim aktivnostima.

Promocijom i razvojem servisa elektronskog poslovanja koji su analizirani u ovom radu i reformom obrazovnog sistema i njegovim prilagođavanjem zahtevima savremenog poslovnog ambijenta, stvaraju se uslovi za podizanje nivoa konkurentnosti naše privrede kao celine.

Prvi korak na tom putu je jačanje internih kapaciteta i razvoj različitih servisa koji će doprineti ostvarivanju značajnih ušteda i povećanoj racionalizaciji poslova na nivou države kao celine, a krajnji rezultati će biti i podizanje konkurentnosti nacionalne privrede u globalnim uslovima. Potrebno je stimulatивно delovati na razvoj usluga i servisa informacionog društva, poput eUprave, eTrgovine, eObrzovanja i sl. Jedan od kritičnih aspekata za razvoj pomenutih servisa je promena zakonske regulative, a zatim i organizovana promocija značaja i potencijala pomenutih servisa, kako bi građani i privredni subjekti prepoznali njihov značaj i zaista počeli da ih koriste. Jedino tako se može očekivati povećanje interne efikasnosti i konkurentnosti domaće privrede.

Promocija značaja informacionih tehnologija, podizanje svesti kod građana i njihova edukacija kroz programe formalnog i neformalnog obrazovanja i koordinisan i istrajan rad na razvoju navedenih servisa i izvedenih usluga su najbolji mehanizam za ostvarivanje pomenutih ciljeva.

LITERATURA

1. www.internetworldstats.com
2. Abbasi, P., Bigham, B. S., Sarencheh, S. (2011). Good's History and Trust in Electronic Commerce. *Procedia Computer Science*, 3, 827–832, <http://dx.doi.org/10.1016/j.procs.2010.12.136>
3. Beldad, A., Jong M. and Steehouder, M. (2010). How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior*, 26, 857–869, <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.013>
4. Chaffey, D.(2004). *E-business and ECommerce Management: Strategy, Implementation and Practice*, Financial Times/ Prentice Hall.
5. Ho, A. T. K. (2002). Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative, *Public Administration Review*, 62(4), 434–444.
6. Ling, K. C., Daud, D., Piew, T. H., Keoy, K. H. And Hassan, P. (2011). Perceived Risk, Perceived Technology, Online Trust for the Online Purchase Intention in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 6(6):167-182, <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v6n6p167>
7. M. J. Ball, J. Lillis. (2011). E-health: transforming the physician: patient relationship," *International Journal of Medical Informatics*, str. 1–10.
8. Republički zavod za statistiku, zvanična web prezentacija <http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/>

SUMMARY

IT COMPETITIVENESS AND E-BUSINESS DEVELOPMENT AS STRATEGIC CHANCE OF SERBIA

The possibilities for increasing the competitiveness of the Serbian economy using IT sector and e-business services are analyzed within the paper. At the moment Serbia is underdeveloped in terms of information society development and having in mind dynamic IT development and global need for information industry services there is a great potential for the Serbian economy to develop in this direction. The e-business services in Serbia in the area of e-commerce, e-government, e-health payment mechanisms over internet, e-learning and similar services are underdeveloped in Serbia at the moment. Since there is a great potential and great benefits of developing these services this is something that needs to be developed as soon as possible and it represents one of the strategic chances for the Serbian economy in the future.

Key words: internet services, e-commerce, e-government, e-learning, e-health