



Projekat finansira  
Evropska unija



Република Србија  
Министарство трговине,  
туризма и телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде

Broj 2,  
decembar  
2015.



# 2016

e-business  
**vesti**

[www.eposlovanje.biz](http://www.eposlovanje.biz)

SREĆNA  
NOVA  
GODINA  
I BOŽIĆ

MERRY  
CHRISTMAS  
AND HAPPY  
NEW YEAR



# Sadržaj



**Srećna Nova  
2016. godina!**



**Studijska poseta Austriji**



**Obuke o elektronskom  
poslovanju za mala i  
srednja preduzeća širom  
Srbije**



**Obuka za savetnike iz  
Regionalnih razvojnih  
agencija**



**Obuka o elektronskoj  
trgovini za trenere i  
savetnike iz  
državnih institucija**



**Pogledajte novi web sajt  
[www.eposlovanjesrbija.rs](http://www.eposlovanjesrbija.rs)**



**Studijska poseta  
Velikoj Britaniji**



**Potrošački semafor:  
Potrošači kod kuće u  
jedinственном tržištu -  
2015 izdanje**



**Oznaka poverenja  
Ecommerce Europe  
Trustmark  
u 11 zemalja Evrope**



**Program za potrošače  
šampione**

Sadržaj prezentacije apsolutno izražava stanovišta, mišljenja i stavove projekta Razvoj elektronskog poslovanja i ne predstavlja nužno stavove i mišljenja Evropske unije.

Projekat realizuje konzorcijum koji predvodi Exemplas u saradnji sa: ACE Consultants, European Profiles, Imorgon, Seidor i Teamnet International.



Dok se bliži kraj ove godine i svečani duh Božića je gotovo pred nama razmišljam o našim dostignućima u proteklih osam meseci.

Od trenutka kad su točkovi aviona dodirnuli pistu u Beogradu, sad već davno februara, osetio sam strepnju jer sam bio suočen sa nepoznatim. Ali, taj osećaj je vrlo brzo nestao kada sam osetio toplinu i dobrodošlicu srpskog naroda.

Imali smo mnogo posla, morali smo da savladamo mnoge izazove, ali je sve bilo lakše jer smo svi zajedno išli u istom pravcu - na putu ka ostvarivanju naše misije da jednostavno budemo najbolji projekat. I kao što engleska izreka kaže da je "proofin the pudding" - dokaz je u onome što smo do sada postigli.

Projekat je postavljen na pravi put, a do kraja ovog kvartala ima-

ćemo, ni manje ni više, 35 od 60 obavljenih zadataka koji treba da budu isporučeni tokom projekta. To nije mala stvar!

Delovali smo kao katalizator za pozitivne promene preporučujući izmene za jačanje regulatornog okvira; otpočeli smo rad na povećanju efikasnosti institucija da grade svoje kapacitete za podršku razvoja digitalne agende; razvili smo platforme za komunikaciju sa institucijama, malim i srednjim preduzećima i zajednicom; uticali na značaj e-poslovanja putem kampanje za podizanje svesti o e-poslovanju koja je imala fenomenalnu medijsku podršku i obuhvatila 79 izveštaja na televizijama, radiju i u regionalnoj štampi; održali smo obuke na temu e-poslovanja za 437 predstavnika malih i srednjih preduzeća širom Srbije...

Napravili smo prodor u razvoju srpskog e-Trustmark koji će dati

poverenje e-potrošačima da koriste digitalnu ekonomiju, a posebno e-kupovinu i elektronsko plaćanje; predložili smo čvrste preporuke za uvođenje e-fakturisanja i e-naručivanja na državnom nivou.

Tokom obavljanja svih ovih zadataka stalno smo nastojali da ostvarimo i dodatnu vrednost. Ovo je dobra najava za naš rad na projektu u 2016. Ali, pre toga, hajde da proslavimo novogodišnje i božićne praznike!

Volim Božić kao vreme kada se naše porodice i voljeni okupljaju i svoju sreću i radost šire jedni oko drugih. Moja želja je da imate divan i miran Božić sa svojim najmilijima i Novu godinu koja će vam doneti ljubav, radost, zdravlje, sreću i puno uspeha!

Lešek Jakubovski  
Vođa projekta

# Obuke o elektronskom poslovanju za mala i srednja preduzeća širom Srbije



Više od 400 predstavnika malih i srednjih preduzeća prisustvovalo je obukama o elektronskom poslovanju koje su održane u okviru aktivnosti projekta. Cilj obuka bio je da se malim i srednjim preduzećima približi koncept elektronske trgovine, elektronskog poslovanja i digitalnih aplikacija koji se mogu iskoristiti kao inovativno sredstvo

za povećanje konkurentnosti i sniženje troškova poslovanja.

U saradnji sa Nacionalnom agencijom za regionalni razvoj i Regionalnim razvojnim agencijama održano je 18 obuka u Beogradu (dve obuke), Novom Sadu, Valjevu, Leskovcu, Vranju, Nišu, Novom Pazaru, Subotici, Sremskoj Mi-

**Tokom projektnih aktivnosti biće odabrano 50 malih i srednjih preduzeća kojima će biti pružena nefinansijska podrška projekta kako bi unapredili svoje elektronsko poslovanje i dobili oznaku e-Trustmark.**



trovici, Užicu, Požarevcu, Loznici, Zaječaru, Kragujevcu, Čačku, Kruševcu i Zrenjaninu. Obuke su realizovane od septembra do novembra 2015.

Tokom projektnih aktivnosti biće odabrano **50 malih i srednjih preduzeća** kojima će biti pružena nefinansijska podrška projekta kako bi unapredili svoje elektronsko poslovanje i dobili oznaku e-Trustmark (oznaka poverenja na Internetu). Učesnici obuka ocenili su da su obuke bile veoma korisne i istakli da su dobili znanja kojima će unaprediti svoje elektronsko poslovanje.

Prema rezultatima istraživanja *“Istraživanje barijera i motivatora e-potrošača u Srbiji”* (MASMI, Beograd) koje je u oktobru 2015. sprovedeno u okviru aktivnosti projekta, oko **polovine građana Srbije koristi internet svakodnevno**, najviše na računaru ili laptopu (90% korisnika), ali i na telefonu (57% korisnika). Iako se

**internet najčešće koristi za pretragu informacija i komunikaciju**, otprilike 1/4 građana ga koristi za **online kupovinu proizvoda i usluga**.

Procenat online kupaca među internet korisnicima je niži u Srbiji nego u većini EU zemalja, što ukazuje na nisku razvijenost tržišta e-trgovine.

Međutim, 23% nekorisnika planira da počne da koristi internet u budućnosti, a otprilike polovina internet korisnika koji ne kupuju online pretražuje proizvode i usluge online, što ukazuje na veliki potencijal razvoja e-trgovine.

Dok je u Srbiji online kupovina i dalje u razvoju (**samo četvrtina građana Srbije kupuje online**), u zemljama EU, samo 25% ljudi nije nikad naručilo robu online (Eurostat, podaci za 2014. godinu), a **polovina građana članica EU je kupilo neku robu ili uslugu preko interneta u 2014. godini**.

**Iako se internet najčešće koristi za pretragu informacija i komunikaciju, otprilike 1/4 građana ga koristi za online kupovinu proizvoda i usluga**





# Obuka o elektronskoj trgovini za trenere i savetnike iz državnih institucija



Radionica “Obuka za trenere i savetnike u oblasti elektronske trgovine” održana je u Beogradu 8. decembra 2015. Učesnike je pozdravio Lešek Jakubovski, vođa projekta i predstavio projektne ciljeve. Obuku su vodili eksperti na projektu Aleksandar Birovljev i Ivan Brkić.

Cilj ove, prve u nizu obuka (*obuka trenera*), je jačanje kapaciteta u državnim institucijama i stvaranje

mreže budućih trenera i savetnika iz različitih državnih institucija koji će saradivati u oblasti elektronske trgovine.

Obuci je prisustvovalo oko 30 predstavnika državnih institucija iz Beograda, Valjeva, Šapca i Smedereva (Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Nacionalna agencija za regionalni razvoj, MUP, Republički sekretarijat za javne politike, Više

**Kroz praktičan rad sagledani su brojni aspekti funkcionisanja e-trgovine**



javno tužilaštvo, tržišna inspekcija).

Učesnicima su predstavljeni institucionalni i pravni okvir razvoja elektronske trgovine, uslovi za razvoj e-trgovine kao i institucije koje su povezane sa razvojem ove trgovine u Srbiji. Tokom obuke, predstavljene su i osnovne komponente sistema e-trgovine kao i proces plaćanja sa posebnim osvrtom na plaćanja u Srbiji. U nastavku obuke, analizirani su i načini zaštite od prevara i zloupotreba u e-trgovini kao i načini rešavanja sporova. Kroz praktičan rad sagledani su brojni aspekti funkcionisanja e-trgovine.

Na radionici je ocenjeno da elektronska trgovina "ide korak napred ispred zakonodavnih rešenja u državi". Prema podacima [www.worldpayglobal.com](http://www.worldpayglobal.com)

worldpayglobal.com e-trgovina je jedina industrija koja odoleva ekonomskoj krizi u svetu u poslednjih 5 godina, a 2013. broj transakcija porastao je za 16%. U Srbiji se plaćanja najčešće obavljaju pouzećem (80%), dok je plaćanje karticama dostiglo 15%.

Naredne obuke biće održane početkom februara 2016. u drugim gradovima u Srbiji. Ove obuke deo su projektnih aktivnosti u komponenti 1 koje se odnose na jačanje institucionalnih kapaciteta.



**Na radionici je ocenjeno da elektronska trgovina "ide korak napred ispred zakonodavnih rešenja u državi"**



# Studijska poseta Velikoj Britaniji



**Učesnici su  
upoznati sa  
razvojem  
e-Trustmark-a i sa  
načinima zaštite  
potrošača koji se  
primenjuju u Velikoj  
Britaniji**

Studijska poseta Velikoj Britaniji, Londonu organizovana je u okviru projektnih aktivnosti (komponenta 2) u periodu od 24 - 28. novembra 2015.

Cilj studijske posete bilo je upoznavanje predstavnika Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Ministarstva privrede i Nacionalne agencije za regionalni razvoj sa dosadašnjim razvojem elektronskog poslovanja malih i srednjih preduzeća u Velikoj Britaniji, iskustvima u razvoju elektronske trgovine kao

i sa strategijom “digitalne agende” koju je ova zemlja razvila.

Učesnici su upoznati sa razvojem e-Trustmark-a i sa načinima zaštite potrošača koji se primenjuju u Velikoj Britaniji.

Poseta Londonu bila je treća po redu studijska poseta (nakon Berlina i Beča), a tokom trajanja projekta biće održane još dve posete zemljama EU u kojima je razvijeno elektronsko poslovanje.





# Studijska poseta Austriji



U okviru aktivnosti projekta *Razvoj elektronskog poslovanja* (komponenta 3) u studijskoj poseti Beču, Austrija od 21-23. septembra 2015. boravili su predstavnici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Ministarstva privrede, Ministarstva finansija i Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave i članovi projektnog tima.

Cilj ove studijske posete bila je razmena informacija i iskustava u dosadašnjem razvoju elektronskog plaćanja i elektronskog naručivanja u državnim institucijama Austrije. Učesnici su posetili federalno Ministarstvo finansija, federalni Informatički centar i Privrednu komoru Austrije.

Tokom razgovora sa predstavnicima ovih institucija sagledani su brojni aspekti i procesi koji se tiču elektronskog plaćanja/naručivanja.

Austrija je prva zemlja Evropske unije koja je uvela elektronsko plaćanje u državnoj upravi kao obavezujuće od 1. januara 2014.

Projekat će nastaviti da pruža značajnu podršku korisnicima projekta u daljem razvoju komponente 3 koja se odnosi na razvoj elektronskog plaćanja i elektronskog naručivanja između države i privatnog sektora u Srbiji. U junu 2015. osnovana je Radna grupa koja će se baviti ovim pitanjem.

**Učesnici su posetili federalno Ministarstvo finansija, federalni Informatički centar i Privrednu komoru Austrije**



# Obuka za savetnike iz Regionalnih razvojnih agencija



Obuka za savetnike iz Regionalnih razvojnih agencija (RRA) održana je 9. oktobra 2015. u Beogradu. Obuka je namenjena jačanju kapaciteta savetnika koji će predstavnicima malih i srednjih preduzeća (MSP) pružati neophodne savete o elektronskom poslovanju i usmeravati ih na relevantne institucije od kojih će moći da dobiju podršku za unapređenje svog poslovanja.

Skup je otvorio Željko Rakić, nacionalni direktor projekta iz Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija i

istakao značaj daljeg razvoja e-poslovanja MSP i podrške koju će dobijati od savetnika iz RRA.

Obuci je prisustvovalo 17 učesnika iz Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Regionalnih razvojnih agencija i Nacionalne agencije za regionalni razvoj.

Prezentacije su održali Lešek Jakubovski, vođa projekta, Igor Brkanović, Aleksandar Birovljev, Siniša Begović i Panos Zafeiropoulos, eksperti na projektu.

**Obuci je prisustvovalo 17 učesnika iz Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Regionalnih razvojnih agencija i Nacionalne agencije za regionalni razvoj**

# Pogledajte novi web sajt [www.eposlovanjesrbija.rs](http://www.eposlovanjesrbija.rs).



Novi web portal [www.eposlovanjesrbija.rs](http://www.eposlovanjesrbija.rs) nastao je u okviru aktivnosti projekta Razvoj elektron-

skog poslovanja. Glavna namena portala je promovisanje elektronskog poslovanja u cilju jačanja

efikasnosti, kvaliteta i dostupnosti proizvoda i usluga malih i srednjih preduzeća.

## VESTI IZ EU

## Potrošački semafor: Potrošači kod kuće u jedinstvenom tržištu - 2015 izdanje

Evropska komisija objavila je izveštaj **Potrošački semafor 2015** koji prati stanje i ponašanje potrošača širom država članica i tokom nekog perioda. Ovo izdanje objedinjuje najnovije podatke potrošača na osnovu poboljšane metodologije sa potpuno revidiranim konceptualnim okvirom za merenje. Izdanje ima i poseban fokus na uslove u kojima su potrošači kad je reč o jedinstvenom digitalnom tržištu.

Najvažniji nalazi istraživanja:

- **Digitalno jedinstveno tržište je u nastajanju, ali i dalje se suočava sa ograničenjima.** Učestalost transakcija putem elektronske trgovine je u porastu. Polovina Evropljana kupilo je robu ili usluge preko interneta u 2014. Ipak, potrošači i dalje osećaju znatno više samopouzdanja prilikom kupovine na internetu u svojoj zemlji (61%) nego iz drugih zemalja EU (38%).
- **Dok se domaća onlajn kupovina vrši znatno češće, što čini 70% najnovije online kupovine, rezultati ukazuju na to da je učestalost prekogranične online kupovine u okviru EU znatno ispod prijavljenog, jer potrošači nisu uvek svesni da kupuju iz druge zemlje EU.**
- **Prekogranična nabavka stvara nesrazmerno velike količine problema.** Posebno, brige oko isporuke i usaglašenosti proizvoda, izgleda da potvrđuju iskustva potrošača. Pored toga, potrošači se i dalje suočavaju sa diskriminacijom u zemlji prebivališta tokom prekograničnih transakcija. Ova pitanja takođe čine većinu žalbi u vezi prekogranične e-trgovine koje je primio Centar evropskih potrošača.
- **Potrebno je dalje podizanje svesti o pravima potrošača.** Svest potrošača i trgovaca o nekim ključnim pravima potrošača garantovana zakonima EU ostaju ograničena. U EU kao celini, samo 9% potrošača bili su u stanju da odgovore na sva tri pitanja o potrošačkim pravima, a sa najnižim nivoom znanja su mladi.
- **Ulaganje u primenu potrošačkih prava se isplati.** Postoji visok stepen korelacije između percepcije maloprodaja izvršnih sa jedne strane i njihove procene o usklađenosti i rasprostranjenosti nepoštenih poslovnih praksi sa druge strane.
- **Dalji razvoj alternativnog načina rešavanja sporova obećava efikasnije potrošačko zadovoljstvo.** Ipak četvrtina svih potrošača koji se susreću sa problemima ne žale da kažu da imaju problem. Većina potrošača koji nisu preduzeli nikakve mere u slučaju da imaju problem, obeshrabreni su kad su uočili da postoje problemi poput niske verovatnoće uspeha, nedostatka informacija, dužine postupka. Zadovoljstvo rešavanja pritužbi je najveće među onim potrošačima koji su se žalili organima (telima) za alternativno rešavanje sporova, iako je znanje ovih tela i dalje relativno nisko.

Za više informacija kao i za izveštaj na engleskom posetite:

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/11\\_edition/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/index_en.htm).





## Oznaka poverenja Ecommerce Europe Trustmark u 11 zemalja Evrope

Od 30. septembra 2015. godine 10.000 sertifikovanih online prodavnica moći će besplatno da se pridruži udruženju Ecommerce Europe i dobije njihovu oznaku poverenja (Ecommerce Europe Trustmark).

Cilj ovog udruženja je da stimulise prekograničnu elektronsku trgovinu putem bolje zaštite potrošača i trgovaca uspostavljanjem jedne grupe pravila na evropskom nivou i obezbeđivanjem jasne komunikacije o ovim pravilima.

Predsednik udruženja *Ecommerce Europe* François Mombaïsse izjavio je: "Širenje Ecommerce Europe oznake po-

verenja predstavlja veliki korak napred u pospešivanju prekograničnih transakcija putem interneta. U okruženju u kome su brojni programi za izradu oznake poverenja u fazi razvoja, oznaka poverenja udruženja Ecommerce Europe je jedina neprofitna oznaka sa više od 10.000 sertifikovanih kompanija. To je, takođe, panevropska oznaka poverenja sa sopstvenim sistemom za žalbe potrošača koji je jednostavan za upotrebu. Ono što je možda najvažnije je da je to jedina evropska oznaka poverenja koja je besplatna za članove nacionalnih udruženja. Nužno je da evropski regulatorni organi pruže podršku najpouzdanijim i najdostupnijim programima kao što je *Ecommerce Europe* oznaka poverenja".

Za više informacija pogledajte:

[http://www.ecommerce-europe.eu/press/2015/ecommerce-europe-rolls-out-pan-european-trustmark-in-11-countries?utm\\_source=nee\\_40&utm\\_medium=newsletter&utm\\_campaign=nc](http://www.ecommerce-europe.eu/press/2015/ecommerce-europe-rolls-out-pan-european-trustmark-in-11-countries?utm_source=nee_40&utm_medium=newsletter&utm_campaign=nc)

## Program za potrošače šampione

Program za potrošače šampione je program Evropske komisije (DG JUSTICE) kojim upravlja Izvršna agencija potrošača, zdravstva, poljoprivrede i hrane (Chafea) u cilju da podrži i razvije kapacitete potrošačkih organizacija i drugih subjekata sa sličnim ciljevima iz zemalja članica Evropske unije, EEA (Evropski ekonomski region) i zemalja kandidata za članstvo u EU.

Program pruža treninge, resurse i mogućnosti umrežavanja profesionalaca među potrošačima. Cilj programa je jačanje pokreta potrošača u EU pružanjem

veština, alata i znanja iz oblasti potrošačke politike akterima koji se bave zaštitom potrošača i razvoj jake potrošačke profesionalne mreže održivih organizacija potrošača širom Evrope.

Program je podeljen na 5 glavnih aktivnosti koje se međusobno dopunjuju:

1. web platforma;
2. učenje na daljinu (e-learning);
3. kursevi u učionici;
4. lokalna obuka i
5. stručni kursevi.

Za više informacija posetite

[www.consumerchampion.eu](http://www.consumerchampion.eu).





# e-business

## DEVELOPMENT

---

Projekat Razvoj elektronskog poslovanja finansira Evropska unija sa 2,5 miliona evra. Mala i srednja preduzeća dobiće direktnu podršku za učešće u elektronskoj trgovini i elektronskom poslovanju kao inovativnim sredstvima koja će njihovim proizvodima i uslugama olakšati pristup međunarodnom tržištu i smanjiti troškove. Projekat će, takođe, podsticati učešće potrošača u cilju što boljeg prihvatanja elektronske trgovine među građanima Republike Srbije.

Korisnici projekta i glavni partneri su [Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija](#) i [Ministarstvo privrede Republike Srbije](#).

Više informacija o projektu na [www.eposlovanje.biz](http://www.eposlovanje.biz).

---