

# УПОТРЕБА НА ИНФОРМАЦИСКО-КОМУНИКАЦИСКАТА ТЕХНОЛОГИЈА ВО ДЕЛОВНИТЕ СУБЈЕКТИ ВО ЗЕМЈИТЕ НА БАЛКАНОТ

## USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN COMPANIES IN THE BALKAN COUNTRIES

Daniela Karadakov<sup>1</sup>

### АПСТРАКТ

Брзиот развој на науката, напредокот и ширењето на новата технологија, имаат големо влијание во сите области на дејствување на деловните субјекти. Примената на современата информациско - комуникациска технологија (ИКТ) овозможува промена на квалитетот на работење, односно промена на старите и создавање на нови методи на работење, управување и одлучување. Со оглед на неопходната употреба на ИКТ во секојдневното работење на деловните субјекти, во овој труд ќе бидат презентирани податоци за употреба на ИКТ во деловните субјекти во земјите од Балканот (опфаќајќи ги следниве земји: Македонија, Србија, Црна Гора, Бугарија, Хрватска), со посебен акцент на употребата на компјутерите, интернетот, користењето на сопствена интернет страница и користењето на социјалните медиуми во секојдневното работење.

**Клучни зборови:** ИКТ, деловни субјекти, компјутер, интернет, интернет страница, социјални медиуми.

**JEL klasifikacija:** M150, Z0

### ABSTRACT

The rapid development of science, as well as the progress and spread of new technologies have a major impact in all areas of the company's activity. The use of modern information - communication technology (ICT) enables change of operation quality, replacement of old and creation of new methods of operation, management and decision-making. Given the necessary use of ICT in the daily operations of companies, in this paper, data will be presented on the use of ICT in companies in region of the Balkan countries (covering the following countries: Macedonia, Serbia, Montenegro, Bulgaria, Croatia) with special emphasis on use of computers, the Internet, use of companies' websites and use of social media in everyday operation.

**Key words:** ICT, companies, computer, Internet, website, social media.

**JEL classification:** M150, Z0

---

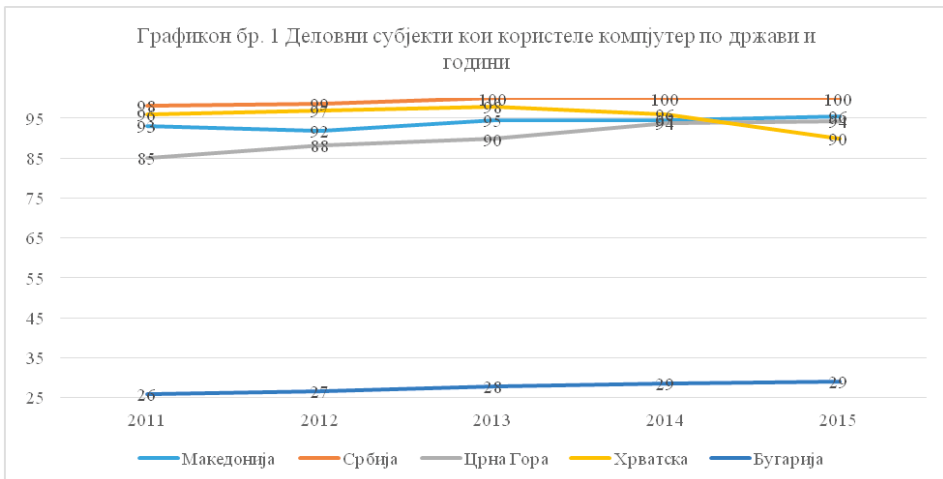
<sup>1</sup> Daniela Karadakov, M.Sc., Senior Lecturer, Ph.D. student, Business Academy Smilevski - BAS, Skopje, Macedonia, danielakaradakov@gmail.com (Виш пред. м-р Даниела Карадаков, докторант, Бизнес академија Смилевски – БАС, Скопје, Р. Македонија)

## ВОБЕД

Денес не може да се замисли функционирање на деловните субјекти без примена на информациско - комуникациска технологија (ИКТ). Брзиот раст, а воедно и брзите промени што се случуваат на полето на технологијата бараат од деловните субјекти да ги имплементираат и следат технолошките решенија. Сепак нивното имплементирање, не значи само чекор со времето, туку значи и осовременување и олеснување на процесот на дејствување на организациите. ИКТ им овозможува на деловните субјекти да ја подобрат економската ефикасност и да создаваат нови деловни можности. Исто така, употребата на ИКТ ги надминува сите бариери и создава можности за географска децентрализација на производството. ИКТ преку ефикасната и брзата обработка на податоците го менува квалитетот на работење, ги менува старите и создава нови методи и навики на управување и одлучување. Развојот на современата ИКТ го промени актуелното деловно окружување и креираше нов, глобален пазар со уште поголема конкуренција. Токму поради тоа значење на ИКТ се одлучив во овој труд да дадам приказ на односот на деловните субјекти кон употребата на компјутери, интернет, користење на своја интернет страница и на социјалните медиуми за деловни цели, а воочено на просторот на Р. Македонија, Р. Хрватска, Р. Србија, Р. Црна Гора и Р. Бугарија.

### УПОТРЕБА НА КОМПЈУТЕРИ ВО ДЕЛОВНИТЕ СУБЈЕКТИ

Денес скоро и да нема организација која во своето работење не користи барем еден компјутер или еден компјутерски софтвер за своите потреби или за потребите на своите клиенти. Тоа го покажуваат и резултатите евидентирани во Државните заводи за статистика на следниве земји во периодот од 2011 до 2015 година:



Од резултатите може да се воочи дека деловните субјекти кои функционираат на територијата на Р. Македонија, Р. Србија, Р. Црна Гора и Р. Хрватска во периодот од 2011 до 2015 година скоро сите користат компјутер во своето работење или просечно 95% од деловните субјекти. Само податоците за Р. Бугарија отстапуваат од оваа

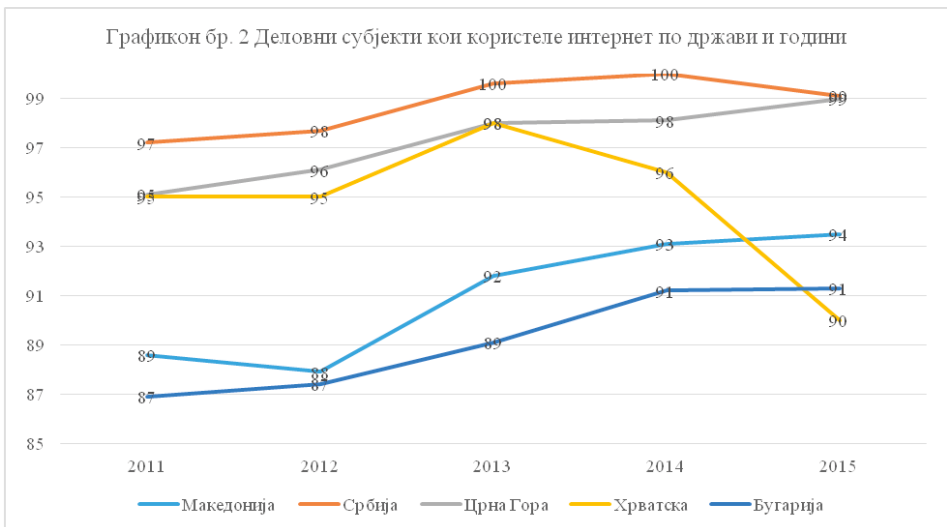
споредба, затоа што според резултатите претставени од страна на Државниот завод за статистика на оваа земја, просечно, во периодот од 2011 до 2015 година, околу 28% од деловните субјекти користеле компјутер во своето работење. Овде се поставува прашањето дали ова е статистичка грешка или реалност за оваа земја?

Користењето на компјутерите на деловните субјекти се заснова главно за користење на софтверски апликации и интернет. Од софтверските апликации најчесто се користи одреден оперативен систем, одредени канцелариски пакети и одредени софтверски пакети по избор на деловниот субјект, а во согласност со неговите потреби.

## УПОТРЕБА НА ИНТЕРНЕТ ОД СТРАНА НА ДЕЛОВНИТЕ СУБЈЕКТИ

Интернетот претставува децентрализирана мрежа во смисла на тоа што не постои ни една институција или држава која управува со работата на Интернет. Тој е финансиски и логички поддржан од страна на организациите кои имаат пристап до него и има карактер на јавен сервис.

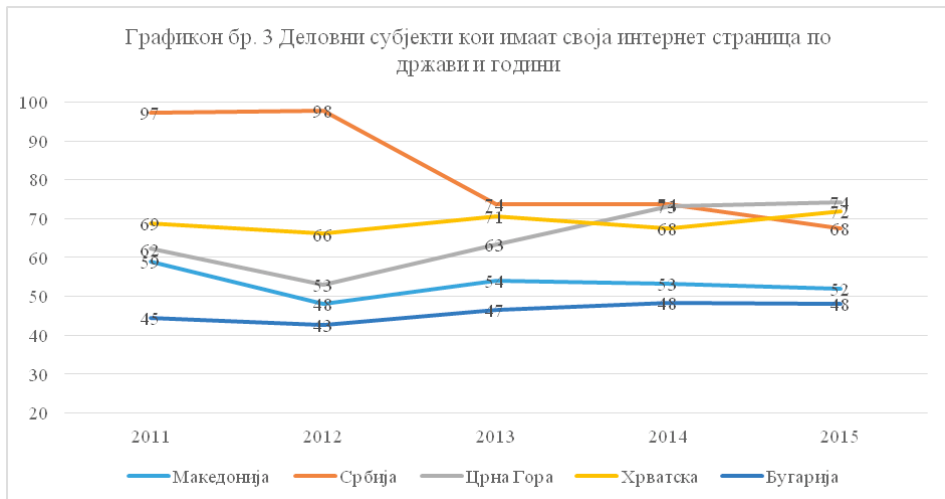
Интернетот и неговата широка достапност овозможува информациите да бидат блиску до сите. Имено, интернетот овозможува споделување на информации и податоци, како и комуникација во и помеѓу деловните субјекти. Голем дел од организациите денес се зависни од неговото користење, а воедно претставува и составен дел од нормалното функционирање на деловните субјекти. Неговото значење и неговата примена може да се воочи и од резултатите претставени на следниов графикон:



Од резултатите прикажани на графиконот може да се воочи дека во најголем процент, односно над 90% од деловните субјекти во посочените држави, за своите деловни цели користат интернет. Тоа значи дека сите се дел од глобалната компјутерска мрежа која овозможува пристап до информации и други ресурси.

## УПОТРЕБА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА ОД СТРАНА НА ДЕЛОВНИТЕ СУБЈЕКТИ

ИКТ овозможува комуникација со светот и преку сопствена интернет страница што може да ја креираат организациите. Целта на интернет страницата е да им овозможи на посетителите, корисниците, клиентите да се запознаат со организацијата, со нејзината дејност, производите/услугите кои истата ги нуди, со нејзините активности, историјата, промоциите и сл., како и можност за директен контакт со организацијата. Бидејќи повеќето деловни и приватни субјекти пребаруваат, работат, функционираат на глобалната мрежа, доста е значајно секоја организација да си има свој интернет простор, односно интернет страница за себе претставување. Врз основа на тоа направив преглед на деловните субјекти кои користат своја интернет страница за деловни цели по држави и години. Прегледот е даден на графикон бр. 3.

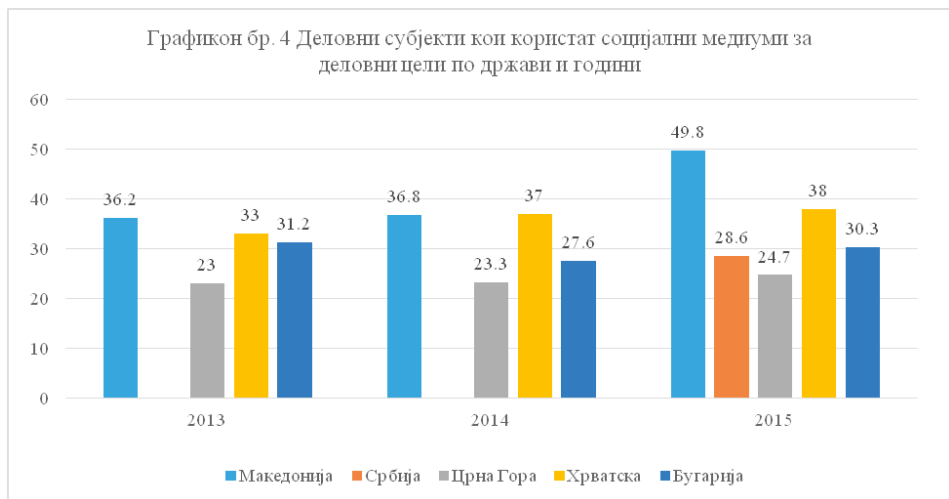


Од самиот графикон може да се воочи дека организациите кои дејствуваат во овие држави делумно имаат овозможено пристап до своја интернет страница. Во некои земји користењето на своја интернет страница за деловни цели е во пораст, на пример во Бугарија и Црна Гора. Во Македонија и Хрватска оваа состојба некако стагнира, односно околу 53% просечно од деловните субјекти користат своја интернет страница за деловни цели во Македонија, а околу 69% во Хрватска. Додека пак, во Србија се бележи тренд на опаѓање на употребата на своја интернет страница за деловни цели односно од 97% во 2011 година, во 2015 година само 68% од опфатените деловни субјекти користеле своја интернет страница. Причините за ваквите разлики може да бидат предизвикани од најразлични извори: пристапот до интернет страницата, опфатот на информации, прегледноста, промоцијата, дејноста на организацијата, дизајнот на интернет страницата и сл.

## УПОТРЕБА НА СОЦИЈАЛНИ МЕДИУМИ ОД СТРАНА НА ДЕЛОВНИТЕ СУБЈЕКТИ

Во последниве години се поголема популарност бележи употребата на социјалните медиуми. Нивната предност е во тоа што се бесплатни и што најчесто овозможуваат промоција на производите и/или услугите кои ги нудат деловните субјекти. Од друга страна социјалните медиуми овозможуваат да се одржи врската со клиентите, да се задлабочат односите со клиентите, да се споделуваат информации за организацијата, да се подобри комуникацијата, да се влијае врз формирањето на ставови кај клиентите, да се вклучат клиентите во процесот на создавање на вредности и сл.

Ова е понова форма на комуницирање на деловните субјекти и според резултатите прикажани на графикон бр. 4 може да се воочи дека се уште не во целост изразена и искористена како информациско - комуникациска можност. Статистичка анализа за овој вид на ИКТ започнува да се води некаде од 2013 година, и тоа само кај одредени земји опфатени во истражувањето, со што се уште не може да се зборува за трендот на оваа појава, но од она што досега може да се воочи е дека овој тренд расте и се очекува во иднина да доживее експанзија во неговата примена.



### ЗАКЛУЧОК

Прикажаните податоци даваат приказ на застапеноста и користењето на информациско – комуникациската технологија во деловните субјекти во државите: Македонија, Србија, Црна Гора, Хрватска и Бугарија, конкретно користењето на компјутери, интернет, интернет страница и социјални медиуми за деловни цели. Од податоците може да се заклучи дека информациско – комуникациската технологија го промени традиционалниот начин на функционирање на организациите и го прошири своето подрачје на делување и во виртуелниот свет. Масовното користење на компјутерите и интернетот од страна на деловните субјекти овозможи

организациите да ги намалат трошоците за администрирање, да ги намалат грешките, да заштедат на време, да овозможат достапност и размена на информации и сл. Целиот овој пристап има значајно влијание и врз конкурентноста на организациите. Технолошката иновација предизвикува и конкурентска предност. Затоа, секоја организација треба да биде дел од глобалната мрежа, да користи компјутер и интернет, да стави акцент на користењето на своја интернет страница, како и да ги искористи бенефициите кои ги нудат социјалните мрежи. Само оние организации кои ќе бидат во тек со технолошкиот развој, само тие може да си обезбедат сигурен опстанок во иднина. Сепак, сето ова се случува технолошки многу брзо, па затоа е потребно поголема подготвеност од страна на организациите за да го следат овој „виртуелен“ тренд.

### КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

1. <http://www.stat.gov.mk/> (мај 2016)
2. <http://www.monstat.org/cg/> (мај 2016)
3. <http://www.nsi.bg/> (мај 2016)
4. <http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/> (мај 2016)
5. <http://www.dzs.hr/> (мај 2016)
6. Рендулић, Д. И., (2013), *IDdesk.info – пројекат рачунарске е-едукације са слободним приступом – Приручник за дигиталну писменост*, Отворено друштво за размену идеја (ОДРАЗИ), Загреб, Хрватска;
7. Проект за е-Влада, финасиран од УСАИД, (2006), *Прирачник за информатичка и комуникациска технологија*, Скопје, Македонија;