

Podrška dinamičnom uslužnom sektoru u Bosni

Jedan od najvažnijih izazova za BiH tokom pridruživanja EU bit će razvoj uslužne ekonomije i ekonomije malih i srednjih preduzeća. Razvoj jedinstvenog uslužnog tržišta središnji je element unutrašnje tržišne politike Evropske Unije, a vitalan uslužni sektor se smatra ključnim u funkcioniranju ekonomije zasnovane na znanju. Sektor malih i srednjih preduzeća ima koristi od rastućeg uslužnog sektora jer mnoge uslužne kompanije i same pripadaju malim i srednjim preduzećima, te zbog toga što se mala i srednja preduzeća moraju oslanjati na tržište u pogledu važnih poslovnih usluga, poput marketina, koje ne mogu uraditi 'kod kuće'. Iz tog razloga, posljednjih godina je poslovna saradnja u uslužnom sektoru doživjela skoro najveći porast u poređenju s ostalim sektorima u Evropskoj Uniji.

Zahtjeve za kvalitetnijim, stabilnijim i održivijim javnim i privatnim sektorom u obezbjeđivanju poslovnih usluga u Bosni potvrdili su različiti izvještaji¹. Jedan od izazova predstavlja prilagođavanje širokog spektra usluga tehničkog strateškog upravljanja individualnim potrebama poslovnih menadžera. Drugi je razvijanje povjerenja u postojeći sistem, jer je percepcija poslovnih rukovodilaca savjetodavnih usluga 'malo bolja od loše'.

Business Bus

Tržišta propadaju kada dobavljači ne znaju šta potrošači žele ili kad nemaju povjerenja u druge sudionike. Pilot projekat Business Bus je pokazao da pružanje usluga u Bosni može biti poboljšano boljom razmjenom informacija između preduzeća i pružatelja usluga kako bi se povezale konsultantske vještine sa potrebama firmi. Obezbeđivanje



besplatnih početnih konsultacija pomoglo je poticanju povjerenja jer je otklonilo financijski

¹ Vidi EU TAC "List of key findings indicating demand for entrepreneurship and SMEs training in Bosnia"
www.eutac.eu/pdf/List%20of%20key%20findings%20indicating%20demand%20for%20entrepreneu.pdf; OECD Stability Pact South East Europe Compact for Reform, Investment, Integrity and Growth - Bosnia and Herzegovina" *Enterprise Policy Performance Assessment*
<http://www.oecd.org/dataoecd/2/22/20635028.pdf>

rizik za preduzeća dok je u isto vrijeme omogućilo bolje razumijevanje između uključenih aktera.

'Ovaj razgovor se trebao desiti prije 5 godina!' Ragib Dizdar, predsjednik Asocijacije poduzetnika u Stocu

Komentari na model Business Bus:

'Definicija problema direktno tretira osjetljive tačke pojedinog biznisa, posebno u slučaju ... 'jedan na jedan' između klijenta i konsultanta.' (Konsultant u projektu Business Bus)

'Bila je to prilika da se obezbijedi širok spektar savjetodavnih usluga ... tako da su u relativno kratkom vremenskom periodu, dobri kvalitetni savjeti za rješavanje problema mogli biti pruženi.' (Konsultant u projektu Business Bus.

'Prednosti modela Business Bus za konsultante su dostupnost preduzeća sa slabim finansijskim mogućnostima i u ruralnim područjima, mobilnost, fokusiranje na veoma karakteristične probleme u poslovanju te promidžba poslovnog savjetovanja.' (Konsultant u projektu Business Bus)

Ključna inovacija u Business Busu bila je pomoć kompanijama da dijagnosticiraju probleme s kojima se suočava njihovo poslovanje. Tek kada je problem bio jasno definiran konsultanti su mogli pomoći kompanijama da razviju jasnu strategiju koja koristi postojeće resurse za podršku, te da razmisle o tome kako bi oni utvrdili napredak i evaluirali podršku koju primaju. Model Business Bus je stoga obezbijedio mehanizam za mnogo efikasnije korištenje postojećih sistema za podršku. Povratne informacije klijenata koje je prikupio tim Business Busa također su omogućile da se vrednuje i kvalitet konsultanata. To je način na koji se može održati standard kvalitete posredstvom nezavisnih sudionika.

Business Bus je jeftina intervencija niske tehnologije. Sesije dijagnosticiranja su bile organizirane uz serije pitanja na A4 papiru. Preporuke konsultanata za specijaliziranu ili dodatnu podršku dopunjene su brošurama u kojoj su se nalazili aktuelni kontakti, imena i adrese različitih relevantnih državnih, entitetskih i lokalnih agencija.

„Nalazi“

Dvosatno savjetovanje u okviru pilot projekta Business Bus nije moglo zamijeniti dobro organizirane i kvalitetne dugoročne konsultacije. Ipak, implementacija podrške malim firmama može biti uveliko poboljšana ukoliko finansijski povoljniji savjetnici koji nisu specijalisti, ali imaju široko poslovno iskustvo (npr. generalni menadžer) budu zaposleni na ovom projektu, puno radno vrijeme ili honorarno, kako bi pomogli malim preduzećima da definiraju kakva im je pomoć potrebna i kako je na najbolji mogući način

mogu iskoristiti. Pristup s fokusom na problem uveliko je poboljšao dostupne podatke o potrebama malih preduzeća u odnosu na lokalitet, otkrivajući raznovrsnost potrebe firmi, poput pravljenja prezentacija za banke i marketinga. I stvarno, jedan od glavnih zaključaka je bio da iako su financije vrlo bitne, potreba za drugim oblicima podrške je također prisutna.

'Mikrokreditne organizacije imaju kamatnu stopu od 15%, koja nije jeftina niti prihvatljiva. Vjerujem da će moji suradnici uvidjeti korist od primanja savjeta o tome kako pronaći povoljnije kredite.' Goran Pejičić, poduzetnik i vlasnik mljekare Peretto plus

Ali u smislu svog glavnog cilja, ispitati da li postoji potreba za 'mekom' podrškom u manje razvijenim ekonomijama, veoma snažna poruka je izašla na vidjelo. Učesnici u projektu Business Bus (njih 68%) nikad prije nisu koristili savjetodavne usluge. Nakon projekta jednoglasno su podržali ideju o pratećoj sesiji sa konsultantom, i svi poduzetnici su se složili da bi češće koristili usluge savjetovanja kad bi im konsultanti dolazili u preduzeća ili njihova mjesta. Više od 80% učesnika bi preporučili usluge Business Busa prijateljima. Pored toga, ovaj model je potencijalno i održiv, a dva konsultanta i jedna italijanska kompanija pokazali su interes za daljnji razvoj ovog pilog projekta.

'Sve u svemu, tržište je u BiH malo, ograničeno i podijeljeno. Ljudi su rijetko kad 'poslovno pismeni' te su stoga manje sposobni definirati koje su njihove prave potrebe.' – Emir Letić, ekonomista u Odjelu za ekonomiju, financije, rekonstrukciju i razvoj, u Općini Novi Travnik.

'Problem je opći nedostatak strategije za dugoročno plasiranje proizvoda na tržište. Međutim, tržište je samo jedan od ključnih problema.' Nusret Delć, predsjednik Asocijacije poljoprivrednika u Ševarlijama.
