

G LOBALNA FINANSIJSKA KRIZA KAO ŠANSA ZA UNAPREĐENJE POSLOVANJA

„Malo toga je nemoguće, kad' je čovjek marljiv i spretn“
Samuel Johnson

Rezime: Promjene u tehnologiji, institucijama i vrijednostima gurnule su nas u neobičnu, divlju i umreženu e-ekonomiju. Tekući procesi digitalizacije, globalizacije i deregulacije mijenjaju odnos snaga između onih koji prodaju i onih koji kupuju s jedne strane, i između onih koji investiraju kapital i onih koji investiraju sposobnost s druge strane.⁴⁰

Polazeći od trenutnih dešavanja uzrokovanih globalnom finansijskom krizom i posmatranjem posljedica recesije, izlazak iz nastale situacije nemoguće je posmatrati odvojeno od procesa unapređenja poslovanja. Međutim, unapređenje poslovanja neminovno sa sobom nosi promjene u ekonomskim odnosima. Izmjene ekonomskih odnosa prije ili kasnije će voditi uspostavljanju novih društvenih sistema.

Ključne riječi: tehnologija, ekonomija, kriza, recesija, globalizacija, unapređenje poslovanja, sistem, vrijeme



40 Jonas Riderstrale i Kjell Nordstrom (2004.)

Summary: Changes in technology, institutions and values pushed us in an unusual, wild and networked economy. Ongoing processes of digitalization, globalisation and deregulation are changing mutual influences between those who are selling and those who are buying on the one side, and those who are investing capital and those who are investing competences on the other side.⁴¹

If we take in a consideration current situation, caused by global financial crisis, and results of recession, business improvement process is the only way out from this situation. Business improvement will set up a new relations in present economic activities. Changes in economic relations will sooner or later make changes in social establishment and will create a new social system.

Key words: technology, economy, crisis, recession, globalisation, business improvement, system, timing

UVOD

Posmatrati uticaj finansijske krize i posljedica recesije, na unapređenje poslovanja, nije moguće bez prethodno jasnog definisanja ovih pojmova.

Pod pojmom finansijska kriza⁴² podrazumjeva se proces opšteg kontinuiranog pada tržišne cijene finansijskih instrumenata, na određenom tržištu. Do pada cijene dolazi zbog povećanja ponude u odnosu na tražnju, odnosno kada je opšta ponuda vrijednosnih papira, u dužem vremenskom periodu, veća od njihove tražnje. Disharmonija između ponude i tražnje javlja se iz

41 Jonas Riderstrale i Kjell Nordstrom (2004.)

42 Izvor: <http://www.psinvest.rs>



pretežno dva razloga, a to je da investitori nemaju sredstva ili ne žele da ta sredstva ulažu u hartije od vrijednosti. Disharmonija nadalje dovodi do pada privrednih aktivnosti odnosno smanjena proizvodnje roba i usluga i njihove ponude na tržištu. Ako, pri nepromjenjenoj tražnji ponuda opadne, to neminovno vodi do rasta inflatornih uticaja usljed čega novac gubi svoju dotadašnju vrijednost. Takođe, kada novac dolazi i do pada kursa domaće valute u odnosu na stranu, odnosno treba izdvojiti više domaćeg novca za kupovinu strane valute.

Ne možemo svaku tržišnu oscilaciju nazvati krizom. Da bi neka negativna promjena na finansijskom tržištu nazvana krizom mora ispuniti određene uslove, odnosno mora imati posebne osobine. Za početak neophodno je da bude opšta, odnosno da zahvata veći dio finansijskog tržišta i njegove učesnike. Negativna dešavanja na dijelovima finansijskog tržišta nisu toliko zabrinjavajuća i predstavljaju njegov sastavni dio. Zatim, bitno je da je izazvana ekonomskim, a ne neekonomskim uzrocima. Neekonomski uzroci nisu trajnijeg karaktera i obično brzo dođu i prođu. Trajnost je takođe bitan uslov, jer kratkotrajni poremećaji se ne mogu nazivati krizom. Jedan od uslova je i da pad cijena vrijednosnih papira mora da bude drastičan, mali padovi se svakodnevno dešavaju, i mora da je povezan sa opštom privrednom krizom u jednoj ekonomiji.

Pojam recesija⁴³ podrazumjeva povremena usporavanja u privrednoj aktivnosti neke zemlje praćena istodobnim pogoršanjima opšte ekonomske klime (pad realnog dohotka, porast nezaposlenosti, nizak stepen iskorištenosti proizvodnih kapaciteta...).



Recesija je manje duboka i ozbiljna od depresije. Ponavlja se u razdobljima od po nekoliko godina, uobičajeno započinje u jednoj zemlji i treba joj

43 Izvor: <http://hr.wikipedia.org>

određen broj mjeseci, odnosno godišnjih kvartala da se preseli u druge.

Tri su osnovna obilježja recesije su:

1. trajanje (duration) – vremenska dužina
2. dubina (depth) – koliko duboko zadire
3. difuzija (diffusion) – koliko se široko rasprostire.

Potrošači na recesiju odgovaraju promjenom ponašanja u potrošnji, tj. troše pažljivije, a za konkurentnu marketinšku akciju poslovnih subjekata u vrijeme recesije neophodna je analiza navedenih obilježja.

Unapređenje poslovnih procesa⁴⁴ je kontinuirani proces koji se odvija po određenim pravilima i ima svoju vremensku dinamiku. Ključni pojmovi od kojih se polazi prilikom izgradnje ili promjene već postojeće infrastrukture su: pojam kvalitete, pojam kontinuiranog poboljšanja kvalitete poslovnih procesa, te informacijska infrastruktura prilagođena kontinuiranom poboljšanju kvalitete poslovnih procesa.

UTICAJ FINANSIJSKE KRIZE I POSLJEDICA RECESIJE NA RAZVOJ POSLOVANJA

Neočekivano, iznenada i sa velikim posljedicama, u prošloj godini, imali smo priliku ugostiti Globalnu finansijsku krizu. Bez obzira gdje da ste se našli i koje medije da ste pratili, svi su izvještavali o „novom, nenajavljenom, gostu“. Jedna od niza, sličnih, objavljenih informacija bila je: „Posljedice svjetske finansijske krize počinju da izazivaju lomove čak i u najbogatijim zemljama svijeta, a nove mjere, drugačije od SAD, priprema EU“.⁴⁵

Kada smo pomislili da je naš „gost“ došao u posjetu sam, iznenadili smo se činjenicom da je sa sobom poveo i svog „nerazdvojnog partnera“ Recesiju. Izvještaji medija, na žalost, nisu bili naklonjeni našim posjetiocima ni ovaj put i glasili su: „Najteža recesija u posljednjih 40 g.“⁴⁶

U trenutku kada su svi još bili pod „šokom“ i nisu planirali razvoj svog poslovanja na način da ugoste nezvane posjetiocyte, oblik poslovanja na koji, je finansijska kriza i recesija imala trenutne, pozitivne, posljedice bile su medijske kuće, tačnije mediji koji svoje informacije plasiraju putem Interneta. Optimistična vijest, koja je u tom trenutku bila prvi znak oporavka, glasila je: „Trenutna finansijska kriza dovela je do

44 Izvor: <http://bib.irb.hr>

45 Izvor: <http://www.b92.net> (07. 10. 2008.)

46 Izvor: <http://dnevnik.hr> (14.10.2008.)

povećanja internet prometa na web sajtovima koji objavljuju vijesti“⁴⁷

Dok smo se svi još upoznavali sa pojmom, značenjem i razlikama između finansijske krize i recesije, te procjenjivali da li će „nas koji nismo globalni igrači“ ista zaobići, faktor vrijeme je pokazalo da globalni trendovi i posljedice utiču na sve: velike i male, globalne i lokalne, tradicionalne i moderne, javne i privatne... jednostavno na sve subjekte.



Predviđanja da će uticaj finansijske krize nekoga zaobići, na žalost, nisu bila tačna. Uticaj finansijske krize nikoga nije zaobišao, samo su posljedice recesije bile različite za pojedine subjekte. Nemoguće stvari su postajale moguće, a marljivost i spretnost su postale osobine koje su razdvajale subjekte na dvije kategorije: one koji su imali „koristi“ i druge koji su pretrpjeli „štete“.

Ukoliko se razvoj poslovanja posmatra u kontekstu „koristi“ i „šteta“, prouzrokovanih Uticajem finansijske krize, te ako se ovi elementi stave u okvire računovodstvenih termina „na teret“ i „u korist“, može se donijeti zaključak da razvoj poslovanja uvijek ima pozitivan finansijski rezultat, bez obzira u kojim i kakvim globalnim ili lokalnim okolnostima se on dešavao. „Na teret“ negativnih karakteristika finansijske krize i neželjenih posljedica recesije bi se mogle staviti mnoge stavke, među kojima bi izdvojili samo one najznačajnije:

- Nelikvidnost
- Povećanje dospelih neizmirenih obaveza
- Smanjena kupovna moć stanovništva
- Nezaposlenost

47 Izvor: <http://www.media.ba> (08/10/2008.)

- Usporeni ciklusi investiranja.

„U korist“ pozitivnih kretanja prouzrokovanih uticajem finansijske krize i željene posljedice recesije može se nabrojati nekolicina aktivnosti, a najznačajnije su:

- Sistematsko poduzimanje mjera kao politički odgovor na finansijsku krizu
- Modernizacija poslovanja zasnovana na primjeni savremenih tehnologija
- Povećanje protoka informacija, kao i učesnika u razmjeni tih informacija
- Restrukiranje postojećih sistema.

Uticaj finansijske krize i posljedica recesije, posmatran u svjetlu razvoja poslovanja, može se osjetiti u mnogim sferama društveno-ekonomskog života. Naravno da je takve rezultate trebalo strpljivo sačekati, a faktor vrijeme uticalo je da se već u tekućoj godini pojavljuju i prvi pozitivni rezultati.



Neizbježni mediji, ponovno, izvještavaju o našim „prošlogodišnjim posjetiocima“, ali ovaj put u dosta optimističnijem ozračju: „SAD zarađuje milijarde dolara na protukriznim mjerama. Osim što se gotovo uspostavio red u kreditnu aktivnost, SAD na svoje uloge kojim je spašen bankarski sektor ostvaruje značajan prinos. Također, američko ministarstvo finansija zaradilo je na reotkupu svojih uloga u banke kroz TARP program. Na deset milijardi posuđenih Goldman Sachs ostvarena je zarada od 23 posto, a uz sličan profit svoje pozajmice su vratile Morgan Stanley kao i American Express.“⁴⁸

Da su i u EU bili spretni, na svoj način, može se zaključiti iz slijedeće objavljene informacije: „Njemačka i Francuska, najveća gospodarstva eurozone, su neočekivano ponovno ostvarile ekonomski rast u drugom kvartalu, nakon što su vlade obećale milijarde eura za

48 Izvor: <http://www.Biznis.ba> (26.08.2009.)

izlazak iz recesije za mjere poput subvencije za potrošače koji mijenjaju stari auto novim.“⁴⁹

Nažalost, predviđanja lokalnih autoriteta, njihova organizovanost na polju poduzimanja značajnijih sistemskih mjera, u smislu modernizacije i restrukturiranja postojećih sistema, kao politički odgovor na uticaj finansijske krize, pokazala se nedovoljno spretnom, a posljedice recesije više nisu nemoguća pojava. O trenutnom stanju u (F)BiH, najbolje govori slijedeći podatak: "Prihodi federalnog, kantonalnih i opštinskih budžeta od ukupno 1,594 milijarde KM za 12 odsto su manji nego u istom razdoblju prošle godine".⁵⁰

Ukoliko bi smo poduzete aktivnosti u (F)BiH, u protekloj godini, posmatrali samo sa stanovišta institucija, zanemarili bi smo značajne razvojne aspekte našeg društva.

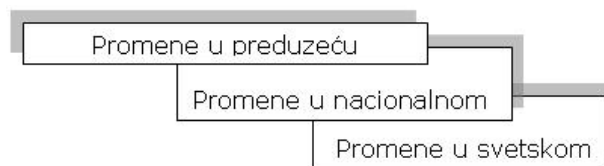
Tome u prilog govori i činjenica, da oni malo spretniji, a koji svoju spretnost baziraju na upotrebi tehničko-tehnoloških vještina i blagovremeno poduzimaju planom predviđenih aktivnosti, ostvaruju rezultate koji im idu „u korist“. U prilog tome govore slijedeće dvije informacije lokalnog karaktera: „JP Olimpijski bazen Otoka u proteklih godinu dana ostvario je poslovni rezultat iznad svih očekivanja, istaknuli su danas u Sarajevu članovi uprave ovog preduzeća.“ i „Techno Market, najveći prodajni lanac tehničke robe u BiH i regionu, otvorio je danas u Bihaću svoj izložbeno-prodajni salon, koji kupcima nudi bogat asortiman proizvoda potrošačke elektronike, audio, video i bijele tehnike, te malih kućanskih aparata, informatičke opreme. U novootvorenom prodajnom salonu posao je dobilo devet novih radnika.“⁵¹

U „kriznim“ vremenima, (F)BiH administracija nije se pokazala posebno spretnom. Međutim, u korist unapređenja trenutne poslovne klime, još uvijek se može računati na marljivost pojedinih BH privrednika. Analizom, prethodno, navedenih medijskih informacija, možemo zaključiti da, u neizvjesnim vremenima, nije bitno da li je kapital privatnog ili javnog karaktera, bitno je da li se isti marljivo i spretno upotrebljava u razvojne potrebe i donosi koristi njegovom vlasniku. Naravno, kod onih malo spretnijih pozitivan rezultat nekada može prevazići očekivane koristi, bez obzira na to da li se radi o uređenim sistemima kao što su SAD i EU ili nespretno definisanom sistemu (F)BiH.



SKRIVENE ŠANSE U POSTOJEĆIM VLASTITIM RESURSIMA

Poslujući u sredini koja je promjenjiva⁵², a samim tim i nepredvidiva, preduzeće je primorano da reaguje na izazove iz okruženja. Reagujući na promjene ono mijenja svoju konfiguraciju, strukturu, kao i veličinu. Dakle, razvoj tržišta, nauke i tehnologije omogućavaju, a ujedno i zahtjevaju prilagođavanje veličine, strukture i sistema upravljanja u poslovnom sistemu. Uspješnost prilagođavanja promjenama direktno je u zavisnosti od usklađenosti promjena na svim nivoima i zahtjeva njihovo uporedno rješavanje kod svih učesnika.



Slika 1.⁵³

Na obavljanje privredne aktivnosti utiču mnogobrojni vanjski i unutrašnji faktori. Najznačajniji vanjski faktori koji utiču na poslovanje su: političko-pravni, ekonomski, tehnološki, društveno-kulturni, prirodni i demografski. Osnovna karakteristika vanjskih faktora je da na njih ne možemo nikako ili možemo vrlo malo uticati. Naš neznatan uticaj na vanjske faktore je posebno izražen u periodu kada se ovi faktori značajno manifestuju, kao što je to slučaj sa globanim dešavanjima uzrokovanim finansijskom krizom.

Za mjerenje intenziteta uticaja vanjskih faktora, na obavljanje privredne aktivnosti, uobičajeno je da se koristi tzv. PESTEL analiza tj. analiza koja je dobila ime na osnovu faktora čiji uticaj se posmatra:

49 Izvor: <http://www.Biznis.ba> (27.08.2009.)

50 Izvor: <http://www.Biznis.ba> (26.08.2009.)

51 Izvor: <http://www.Biznis.ba> (26.08.2009.)

52 Izvor: <http://www.link-elearning.com>

53 Izvor: <http://www.link-elearning.com>

P – politički
 E – ekonomski
 S – socijalni
 T – tehnološki
 E – ekološki
 L – pravni.

Unutrašnji faktori, pod čijim djelovanjem se odvija obavljanje privredne aktivnosti imaju zajedničku karakteristiku da se na njih može uticati. Od stepena i inteziteta uticaja na ove faktore, u velikoj mjeri zavisi konačan ishod privredne aktivnosti. Unutrašnji faktori mogu biti subjektivni (npr. volja za rad) i objektivni (veličina privrednog subjekta, organizacija rada, tehničko-tehnološka opremljenost i sl.) Unutrašnji faktori su ujedno i najznačajniji potencijal za unaprjeđenje poslovanja u uslovima globanih dešavanja uzrokovanih finansijskom krizom. Stoga najznačajniji unutrašnji potencijal čine raspoloživi: organizacijski, kadrovski, finansijski i tehničko-tehnološki resursi.

U kojoj mjeri ćemo adekvatno iskoristiti postojeće unutrašnje resurse, na koji način ćemo izvršiti njihovu alokaciju, u kojoj mjeri ćemo vršiti unapređenje vlastitih resursa, kakvom ćemo kombinacijom iskorištenosti i alokacije resursa ostvariti optimalne rezultate obavljanja privrednih aktivnosti određeno je isključivo unutrašnjim opredjeljenjima odnosno subjektivnim faktorima. Subjektivni faktori u značajnoj mjeri doprinose kvalitetnijem ili manje kvalitetnom obavljanju privrednih aktivnosti. Ukoliko su vanjske prilike povoljne, to je izražen veći stepen nepovoljnog djelovanja subjektivnih faktora i njihovog uticaja na iskorištenost vlastitih resursa. U uslovima nepovoljnog djelovanja vanjskih faktora, upravo su subjektivni faktori. Ključni element koji u značajnoj mjeri opredjeljuje konačan pozitivan ili negativan ishod uticaja vanjskih faktora.

Tako, na primjer, ukoliko posmatramo pri-vrednu aktivnost, sa aspekta promjenjivosti vanjskih faktora i potrebe za kontinuiranim unaprijeđenjem poslovanja, to je za uspješnost i opstanak neophodno kvalitetno odvijanje poslovnih procesa. Poslovni procesi su, u zavisnosti od stepena složenosti poslovanja, uslovljeni prirodom poslovne aktivnosti. Međutim, posmatranje poslovnih procesa, u savremenim uslovima, nemoguće je bez njihovog povezivanja sa tehničko-tehnološkom komponentom odnosno informacionim sistemima. Integrisanost poslovno informacionog sistema⁵⁴ nameće se sama po sebi kao integrirajući element cjelovitog poslovnog sistema, kao mjera njegovog budućeg, kvalitetnog, djelovanja.

Upravo navedeni razlog je, manje-više, glavni pokretač razvoja, poboljšanja i objedinjenosti poslovnih procesa. Međutim, oblikovanje novog ili poboljšavanje postojećeg poslovno-informacionog sistema, često predstavlja težak zadatak, koji u zavisnosti od subjektivnih faktora može imati za rezultat konačan pozitivan ili negativan ishod. određene ustupke kako bi druga strana lakše obavljala svoj dio posla.

Novi svjetski poredak, posmatran kroz djelo autora Funky business⁵⁵, prikazan je slijedećim opisom: „kapital igra kako talenat svira“. Međutim, neophodno je naglasiti još jedan bitan unutrašnji faktor⁵⁶: Ipak, jedno je sigurno – „infostruktura“, elektronski nervni sistem kompanije, biće važnija od infrastrukture. Organizacije sa lošom infostrukturom izgledaće kao 65-togodišnjakinje koje trče olimpijski maraton u večernjoj haljini i salonkama.

Promjena načina organizacije, korištenjem savremenih tehnologija, u mnogome može doprinijeti unaprjeđenju poslovanja i korištenju skrivenih šansi u postojećim vlastitim resursima. Informaciona tehnologija, kao faktor unaprjeđenja poslovanja, podjednako utiče na sve djelatnosti: medije, građevinarstvo, izdavaštvo itd. Uticaj informacionih tehnologija, na sve nas i na sve oko nas, najbolje je prikazano slijedećim tekstom⁵⁷: Direktor jednog od vodećih građevinskih preduzeća nam je rekao: „Internet je najbolje što se građevinarstvu dogodilo otkad je izmišljena dizalica“. On omogućava građevinskoj firmi da organizuje svoj rad na potpuno nov način. I zaista, kako ćemo pokazati u daljem tekstu, informaciona tehnologija nam omogućava i tjera nas da se iznova organizujemo i mijenjamo koncept djelovanja. Za samo pet godina, internet je od rješenja koje traži problem postao mogućnost za definisanje nove poslovne logike. Kao prodavcima, internet nam omogućava da dosegemo daleko veća tržišta -2003. godine imaćemo 510 miliona potencijalnih kupaca na internetu. I ne samo to, troškovi distribucije biće drastično manji, jer prenosimo bajtove, a ne atome. Pogledajte samo digitalne novine i računarske igrice. Kao potrošači, ne samo da kupujem jeftinije i komfornije, već imamo i veći izbor. Ako ikada poželite da odštampate katalog knjiga koje nudi Amazon.com, biće vam potrebna ista količina papira kao i za 14 telefonskih imenika grada Njujorka. Uz komfor i niže cijene, na raspolaganju nam je i bolja usluga – dobivamo instant povratnu informaciju o tome šta su kupili drugi ljudi sličnog ukusa.

54 Izvor: <http://www.sapmag.com.hr>

55 Autori knjige su: Jonas Riderstrale i Kjell Nordstrom

56 Jonas Riderstrale i Kjell Nordstrom (2004.)

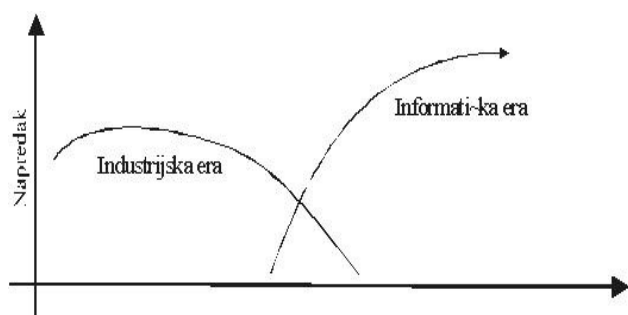
57 Jonas Riderstrale i Kjell Nordstrom (2004.)



Novi razvojni ciklus⁵⁸ ne predstavlja poboljšanje ili dotjerivanje prethodnog razvojnog ciklusa, on je sasvim nov i nema dodirnih tačaka sa prethodnim, prosto on je diskontinuitet. Novo razvojno doba predstavlja upravo novinu, odnosno kompletnu zamjenu postojećeg sa novim. Shodno tome svaki razvojni ciklus je specifičan po:

- filozofiji, modelu i mehanizmu
- sistemu i kriterijumu vrijednosti i vrednovanju
- strukturi i rješenju funkcionisanja
- zakonima i standardima
- terminologiji i definicijama.

Sa nabrojanim osobenostima jedne razvojne ere nije moguće uspješno funkcionisati u drugom ciklusu, nego je moranje odbaciti staru filozofiju i zamijeniti je novom. Zatečeni civilizacijskim promjenama imamo dvije mogućnosti. Prva je da ih ne prihvatamo, da se ne mijenjamo i da trpimo sve štete koje proisteknu iz toga. Drugo je da im se prilagodimo i da maksimalno koristimo postojeće mogućnosti koje nam one nude. Potrebno je naglasiti da su civilizacijske promjene lakše sprovodive u razvijenim sredinama nego u onim manje razvijenim. Civilizacijske promjene su kompletne i zahtjevaju promjene u svim dijelovima ukupnog društva. Da bi ušli i prilagodili se najnovijoj informatičkoj eri razvoja, nije dovoljno samo posjedovati računare, već je potrebno mijenjati stavove, načine razmišljanja i ponašanje.



Slika 2. 59

ZAKLJUČAK

Promjena je postala naša svakodnevica. Okruženje je sve dinamičnije, a globalna dešavanja u trenutku postaju lokalna pravila. Na koji način je moguće ovakve vanjske prilike efikasno i efektivno

iskoristi u korist napretka, kako pojedinog poslovnog sistema, tako i društva u cjelini? Posmatranjem djelovanja vanjskih faktora iz okruženja i pravovremenim korištenjem unu-trašnjih potencijala moguće je „štete“ pretvoriti u „koristi“. Bitno je naglasiti da niti jedan od faktora, bilo da je on vanjski ili unutrašnji, ne djeluje istovremeno niti samostalno. Stoga je uvažavanje vremena, kao bitnog faktora svih uticaja, neophodno za konačno sumiranje rezultata izvršenih promjena.

Prilagođavanje nastalim promjenama, u što kraćim vremenskim intervalima, postaje neminovnost. Stoga, samo oni koji svoju marljivost i spretnost budu pravovremeno upotrijebili, te investirali u unapređenje poslovanja čak i u „nemogućim“ uslovima globalne ekonomske krize će opstajati na tržištu.

Posmatranje tržišta, kao teritorijalno ograničenog prostora na kojem se obavlja poslovna aktivnost, više nije primaran faktor opstanka. Upotrebom savremenih informacionih tehnologija, ne postavlja se više pitanje: Da li je neko na tržištu „svjetski ili lokalni igrač“. Pitanje koje se postavlja u savremenim uslovima, a kada je opstanak po srijedi, je: Da li smo i u kojoj mjeri spremni na promjene na tržištu?

Promjene obično vode napretku, ali kod onih „manje sposobnih“ suprotan efekat se ne čini više tako nemoguć. Preostaje nam nadati se, a faktor «vrijeme» će najbolje pokazati ishod naših nadanja, da je značajniji napredak moguće realizirati i u civilizacijski manje razvijenim društvima.

LITERATURA

1. Jonas Riderstrale i Kjell Nordstrom, Funky business (2004.)
2. <http://www.bib.irb.hr>
3. <http://www.biznis.ba>
4. <http://www.b92.net>
5. <http://www.danas.org>
6. <http://www.dnevnik.hr>
7. <http://www.hr.wikipedia.org>
8. <http://www.link-elearning.com>
9. <http://www.media.ba>
10. <http://www.psinvest.rs>
11. <http://www.sapmag.com.hr>

58 Izvor: <http://www.link-elearning.com>

59 Izvor: <http://www.link-elearning.com>