

Velimir Šonje

## 2. IZAZOV "NOVE EKONOMIJE": OD RAČUNALA I INTERNETA DO ELEKTRONSKOG NOVCA

### SAŽETAK

*Još uvijek nema pouzdanih dokaza o tome da "nova ekonomija" donosi trajnu korist u vidu ubrzanja rasta outputa i produktivnosti izvan sektora visoke tehnologije. Tek će se vidjeti hoće li "cluster" inovacija pretočenih u aktivnosti koje nazivamo jednim imenom "nova ekonomija" dodati našem materijalnom boljitku više ili manje koristi, nego drugi va ni izumi pretprošlog i prošlog stoljeća. Raspored očekivanih koristi od "nove ekonomije" među državama i regijama u velikoj će mjeri zavisiti o organizacijskim, znanstvenim, obrazovnim i političkim faktorima koji djeluju za ili protiv promjene u svakoj pojedinoj zemlji.*

### UVOD

Nova ekonomija, e-ekonomija ili informacijska ekonomija, pojmovi su koji opisuju nove proizvode, usluge i tržišta, povezane s raširenom uporabom računala, mobilne komunikacije te posebno interneta. Interes za "novu ekonomiju" povećan je u drugoj polovici devedesetih godina, kada je američko gospodarstvo zabilježilo najviše i najstabilnije stope rasta u novijoj povijesti. Proširilo se mišljenje da su se produženi rast i prividna eliminacija cikličkog ponašanja gospodarstva SAD-a dogodili zahvaljujući širenju uporabe računala, novih komunikacijskih

---

\*Autor je zaposlen u Raiffiesenbank Austria d.d. Zagreb, no u ovom radu iznosi isključivo osobne stavove. Radna verzija rada poslužila je kao podloga za izlaganje na Šestom hrvatskom financijskom forumu i Prvom hrvatskom e-business forumu koji je održan u Zagrebu od 15. do 17. svibnja 2001.

tehnologija i interneta.<sup>1</sup>

Tijekom 2000. i 2001. postalo je jasno da američka ekonomija nije imuna na recesiju. Negativni zaokret gospodarske aktivnosti u SAD-u bio je praćen globalnim padom vrijednosti dionica informacijskih tvrtki i kompanija visoke tehnologije. Osim hlađenja pregrijanih očekivanja i obuzdavanja nerealnog ili pretjeranog net-optimizma, s najavom lošijih vremena u prvi su plan izbila neugodna pitanja: Koliko je "nova ekonomija" stvarno doprinijela rastu produktivnosti i zadovoljstvu potrošača? Koliko su znanja i strukture tržišta rada prilagođeni izazovima informacijskoga doba? Hoće li lakši i jeftiniji pristup informacijama dovesti do ujednačavanja raspodjele dohodaka i životnih prilika, ili će se ostvariti predviđanja o daljnjem produbljivanju razlika između isključenih i uključenih na globalne informacijske auto-putove (Castells, 1996)? Naposljetku, zbog čega je širenje "nove ekonomije" važnije od širenja brojnih izuma koji su obilježili XX. stoljeće: fiksne telefonije, cestovnog prometa, ulaska televizije u svaki dom? Ne bismo li ipak mogli pretpostaviti da "nova ekonomija" neće donijeti promjene koje bi se barem približno mogle usporediti s promjenama koje su fundamentalno utjecale na život u zapadnoj civilizaciji u XX. stoljeću?

Ta se pitanja postavljaju u razvijenim zemljama, no ona su još važnija za zemlje u razvoju, a među njima i za Hrvatsku. Naime, ako brzo širenje "nove ekonomije" znači da većina ljudi zbog nedostatka osnovnih znanja ostaje isključena iz uživanja njezinih koristi, onda ta spoznaja mora više zabrinuti vlade tranzicijskih zemalja, nego vlade razvijenih. Ako "nova ekonomija" bitno povećava proizvodnju i produktivnost rada, onda hvatanje toga trenda za zemlje poput Hrvatske znači mogućnost smanjivanja razvojnoga jaza u odnosu na Europsku uniju. S druge

---

<sup>1</sup> Govori se o prividnoj eliminaciji cikličkoga ponašanja jer poslovni ciklus nije uklonjen. Samo je produžena jedna faza uzleta. Cikličko ponašanje gospodarskog sustava i dalje je prisutno, samo što je ritam ciklusa promijenjen u usporedbi s tipičnim ciklusom poslije Drugog svjetskog rata. Tek će se nakon nekoliko godina moći utvrditi da li se ciklus produžio ("razvukao"), ili je druga polovica devedesetih u SAD-u bila iznimna po trajanju faze rasta.

strane, propust u postizanju toga mogućeg strateškog cilja znači daljnju razmjernu stagnaciju u odnosu na prostor sjeverozapadno od Hrvatske. Stoga moramo pokušati pronaći odgovor na tri pitanja:

Prvo, je li nova ekonomija zaista ključni razvojni faktor koji nas može približiti razvijenima, ili se radi o precijenjenom skupu aktivnosti koji ni izbliza neće imati važnost kao izumi XIX. stoljeća, koji su svoju komercijalnu primjenu pronašli tijekom XX. stoljeća? Drugo je pitanje koliko su investicije u sektoru "nove ekonomije" u Hrvatskoj razvojno važne u ovom trenutku, u usporedbi s nekim drugim sektorima i područjima na koje se može djelovati ekonomskom politikom ili ulagati privatni kapital? Treće pitanje je: nećemo li zbog usredotočenosti na tehnološke manifestacije "nove ekonomije" zanemariti kulturne, obrazovne, znanstvene i druge institucionalne preduvjete za razvoj novih ekonomskih aktivnosti?

U ovom ću eseju pokušati obraniti stav da je e-entuzijizam često pretjeran. Utjecaj "nove ekonomije" na rast proizvodnosti nije nedvojbena ni u najrazvijenijim zemljama. To ne znači da "nova ekonomija" nije važna. Naprotiv, određena ulaganja, kako na razini države, tako i na razini poslovnoga sektora, mogu osigurati visoke stope prinosa i sačuvati našu vezu sa svijetom na tom području. Međutim, realno sagledavanje upućuje na to da u "novoj ekonomiji" zasad ne treba tražiti rješenje gospodarskih poteškoća, izvor velikoga zapošljavanja ili najbrži vlak za priključak razvijenom svijetu. "Novu ekonomiju" treba promatrati kao skup novih aktivnosti u kojima se, unatoč tržišnim turbulencijama i prošlogodišnjim burzovnim padovima, ostvaruju visoke stope dobiti i rasta prodaje i u koje će resursi (rad i kapital) ulaziti pod pritiskom tržišnih silnica. One će pak zavisiti o fundamentalnom, institucionalnom razvoju u svim područjima, a posebno u znanosti, obrazovanju, kulturi i međunarodnoj politici (o kojoj zavisi otvorenost zemlje prema procesima takozvane globalizacije). Stoga, ako se traži prostor za privatnu ili javnu akciju, onda je djelovanje na te fundamentalne faktore puno važnije od površinskog poticanja pojedinih tvrtki, sektora ili djelatnosti, pa makar oni bili iz sektora takozvane "nove ekonomije".

## I. TEHNOLOŠKI SKEPTICIZAM I "SOLOWLJEV KOMPJUTORSKI PARADOKS"

Otkad su se pojavila, računala s jedne strane izazivaju tehnološko oduševljenje i valove optimizma, a s druge strane odbojnost i tehnološki skepticizam. Jedna od čitanijih kolumni u SAD-u je tehnološka kolumna Waltera Mosberga u Wall Street Journalu (<http://www.tnbt.com>), gdje autor sustavno zagovara promjenu koncepcije takozvane "informatičke revolucije". Mosberg ju smatra tehno-centričnom, vođenom od strane inženjera i premalo usmjerenom stvarnim potrebama klijenata - potrošača.

I ozbiljni tehnološki analitičari primjećuju problem: "*Uhvaćeni smo u zamku svijeta kojeg stvaraju tehničari i tehnolozi. Govore nam da je "biti digitalan" vrlina. Ali nije; ljudi su analogni, a ne digitalni; biološki, ne mehanički. Vrijeme je za humano-centričnu tehnologiju ...*" (Norman, 1998, str. viii). U knjizi "Nevidljivo računalo", Donald A. Norman iznosi tezu da se tek sada nalazimo pred razdobljem u kojem će se računala ugraditi u potrošačke aplikacije na način koji će sama računala učiniti nenametljivim i nevidljivim, a proizvode boljim, ljepšim i potrošaču ugodnijim i potrebnijim. Sve dosad bila je samo pripremna faza u kojoj je uživala zanemariva manjina tehnoloških entuzijasta.

IT revolucija i njezine posljedice - poput širenja interneta, nisu neupitno pozitivne niti s ekonomskoga motrišta. "Solowljev kompjutorski paradoks" (Gordon, 2000) naziv je za analitički rezultat koji pokazuje da opća produktivnost ne bilježi brži rast nego u "pred-računalnoj" eri, unatoč veoma velikim ulaganjima u IT. Rezultat je poznat već više od deset godina, pa je početkom devedesetih prihvaćena hipoteza da je širenje koristi od uvođenja računala u sve pore života samo odgođeno, slično odgođenom utjecaju izuma motora i telefona čije su tehnološke osnove pronađene u XIX., a život su stvarno promijenile u XX. stoljeću (David, 1990).

Tako se početkom 90-tih, nakon početnoga oduševljenja kompjutorom, ušlo u fazu čekanja. Kad je u drugoj polovici devedesetih godina došlo do ubrzanja pada cijena memorija i procesnih moći računala, te eksponencijalnog širenja interneta kao novog komunikacijskog medija, većina je zaključila da se budućnost dogodila.

## II. BUDUĆNOST SE NE DOGAĐA TAKO LAKO

Proizvodnja hardware-a, telekomunikacijske opreme i s njima povezane proizvodnje trajnih potrošnih dobara danas predstavlja oko 12 posto gospodarstva SAD-a (od toga se oko 4 posto odnosi na proizvodnju računala). Cijene standardnih jedinica računalne opreme padale su globalno po prosječnoj godišnjoj stopi od 14,7 posto u razdoblju 1987-95., da bi se stopa pada u razdoblju 1996-99. ubrzala na 31,2 posto (Gordon, 2000) U tehnološki najrazvijenijim zemljama, preko 50 posto kućanstava svakodnevno rabi internet. Više od polovice američkih tvrtki nudi svoje proizvode i usluge putem interneta, a skoro 90 posto diplomanata posao traži i putem toga medija (<http://www.internetindicators.com>). Masovni mediji zaključuju: budućnost se dogodila, dokaz je tu.

Ekonomisti ne misle tako. Robert J. Gordon (2000) je raščlanio determinante rasta produktivnosti u SAD-u u drugoj polovici devedesetih godina, kad je zabilježeni ekonomski rast premašio sva očekivanja i postigao vrijednost koja je bila jedna od najvećih tijekom cijelog XX. stoljeća. Gordon je izvršio dekompoziciju uzroka rasta produktivnosti na sljedeći način:

1. produktivnost se ponaša ciklički, pa se prvo razdvaja ciklička od trend-komponente rasta produktivnosti; tako je otkrio da se od 2,82 posto prosječnog godišnjeg rasta outputa po radnom satu u razdoblju 1995-99., 0,54 postotna boda ili 19 posto odnosi na doprinos poslovnoga ciklusa koji ne mora biti uzrokovan tehnologijom i inovacijama;

2. promatra se razlika između identificirane trend komponente za razdoblje 1995-99. i trend komponente u razdoblju 1972-95.; tako je pronašao razliku od 0,81 postotna boda (u prosjeku godišnje), što znači da je u rastu produktivnosti u drugoj polovici 90-tih u SAD sadržano 19 posto cikličke komponente, 52 posto dugoročnog stoljetnog trenda iz "pred-internetske" faze i 29 posto "novog dodatka" ili neobjašnjena dijela rasta produktivnosti koji bi se mogao pripisati "novoj ekonomiji";
3. promatra se koliki se dio toga "dodatka" može pripisati rastu proizvodnosti u sektorima informacijske tehnologije (12 posto gospodarstva), a koliki ostalim sektorima; Gordon je sav dodatni prirast pripisao rastu produktivnosti u samim IT sektorima i zaključio *da nije mogao pronaći dokaze o "prelijevanju" rasta produktivnosti na ostale sektore gospodarstva*, i to gospodarstva SAD-a, u kojem više od polovice tvrtki nudi svoja dobra na internetu, a više od polovice kućanstava svakodnevno rabi taj medij.

Gordon je rezultate objasnio na sljedeći način:

1. Internet je samo zamjena za postojeće oblike zabave i obrade informacija (TV, posjet knjižnici i sl.).
2. Prodaja putem web-a samo preraspoređuje postojeću prodaju na novi kanal, ne povećavajući pritom ukupnu prodaju.
3. Internet ne nudi nove sadržaje, već uglavnom stare "prepakirane" sadržaje, samo na jeftiniji i prikladniji način.
4. Web ne zamjenjuje, već samo udvostručuje postojeće informacije i načine trgovanja, pa se zbog toga ukupni troškovi povećavaju više nego prihodi.
5. Web se najviše "troši" za vrijeme radnog vremena, kad radnici mogu prebaciti trošak on-line pristupa na poslodavca, a to smanjuje produktivnost.

Naravno, Gordonovi rezultati ne kažu: budućnost se neće dogoditi. Oni samo kažu da se ona nije, kako su skoro svi mislili, već dogodila. Budućnost dolazi teže nego što se mislilo, pa bi nas ta činjenica trebala

motivirati da se zapitamo zašto je to tako. Jedan mogući odgovor nude Bar i Borrus (prema: Castells, 1996, str. 197): "*Ostvarenje potencijala IT-a zahtijeva veliku reorganizaciju. Sposobnost reorganizacije poslova kako bi se oni automatizirali uvelike se zasniva na raspoloživosti čvrste infrastrukture, tj. fleksibilne mreže koja je sposobna povezati različite poslovne aktivnosti zasnovane na računalima.*" Prihvatimo li ovu definiciju, uistinu se možemo zapitati koliki broj tvrtki, koje imaju mreže, te mreže koristi na čvrst i profesionalan način koji uistinu ubrzava, pojednostavljuje, pojeftinjuje i u svakom pogledu optimizira poslovne procese potičući pritom procesne inovacije? Zrno sumnje da taj broj nije velik, ne možemo lako otkloniti.

### III. ŠTO KAŽU SOCIOLOZI?

Sociologija je rastresita znanost (znanost koja, za razliku od ekonomike, nema unificirajuću paradigmu), pa nam bogatstvo ideja koje ona nudi može ponuditi nekoliko kandidata za odgovore na pitanje zašto "nova ekonomija" dosada nije ispunila očekivanja:

#### 1. *Socijalna epidemija ("keep up with Joneses"- efekt oponašanja)*

Ljudi su podložni socijalnim virusima: širenju informacija i poruka, pa čak i stavova i proizvoda, bez racionalne provjere njihove utemeljenosti (Gladwell, 2000). Ova se činjenica ponekad koristi svjesno: u specijalnom ratu, medijskom ratu, marketingu, manipuliranju masama na velikim skupovima. No ponekad se socijalna epidemija može dogoditi spontano, što se moglo dogoditi u slučaju širenja WWW-a. Internet se širio iz vojne, gdje je nastao, preko znanstvene uporabe, gdje je sazrio, pa je društvo ta dva institucionalna filtera (vojsku i akademski svijet) procijenilo kao vrhunske autoritete za provjeru korisnosti proizvoda. Nakon "zelenog svjetla" od strane društvenih autoriteta, uslijedio je učinak imitacije: premda su sadržaji u osnovi isti ili slični i ne donose veću korisnost nego ranije, važno ih je konzumirati putem novog medija, jer "tako čine susjedi".

## 2. *Institucionalna inercija*

Institucije su "... relativno stabilni sklopovi ideja i akcija usmjerenih na obavljanje važnih društvenih zadataka." (Coleman i Cressey, 1984, str. 9). Djeluju kao izvanjska ograničenja (pravni sustav, kulturne norme ...), ali i kao unutarnja ograničenja (naučena pravila ponašanja - tzv. internalizirane norme). Kad institucije djeluju kao izvanjska ograničenja (nisu internalizirane - naučene, već funkcioniraju na temelju izvanjske prisile), govorimo o vertikalnim institucijama koje se uglavnom ne mijenjaju evolutivno nego revolucionarno. Kad su institucije internalizirane odnosno pretočene u naučeno ponašanje, nasilno izvanjsko mijenjanje tih horizontalnih institucija nije lako. Takve se institucije mijenjaju evolutivno, a ne revolucionarno (Šonje i Štulhofer, 1995, str. 197). Sposobnost komunikacije, odnosno navika korištenja i sposobnost efikasnog korištenja novih medija, u velikoj mjeri uključuje učenje i socijalnu interakciju. Oba faktora djeluju na psihološkoj, često i na podsvjesnoj razini, kao internalizirane, horizontalne institucije koje su u velikoj mjeri podložne inerciji. Te se institucije mijenjaju samo evolutivno. Drugim riječima, okruženje se može bitno promijeniti u političkom, zakonskom pa i tehnološkom smislu, no ljudi i navike će se mijenjati puno sporije. Kako upravljanje organizacijama i procesima zavisi upravo o ljudima i njihovim navikama, očito je da se stvari na razini poslovnoga sektora mijenjaju puno sporije od očekivanja, zbog inercije i vremena potrebnog za prilagodbu.

## IV. ŠTO OVI REZULTATI ZNAČE ZA POSLOVNI SEKTOR?

Ako imamo tehnološki još uvijek krajnje nesavršen "cluster" inovacija koje funkcioniraju uz dosta muka i izazvanih frustracija, ne doprinose produktivnosti izvan sektora koji ih proizvodi, te se šire zbog učinaka imitacije susjeda i vjere u državne autoritete kao što su vojska i akademska zajednica, moramo se zapitati zbog čega u poslu uopće gubimo vrijeme na tako beskorisne stvari koje su još k tome vraški skupe i odvlače pažnju od stvarnih događaja i problema na tržištu?



Odgovor je jednostavan: zato što je usmjerenost prema budućnosti u poslu ključ za preživljavanje. Ako je "cluster" inovacija koji zovemo "nova ekonomija" još uvijek toliko tehnološki nesavršen da izaziva česte korisničke frustracije, ipak smo svjedoci da taj "cluster" često izbacuje proizvode koji su sve brži, jednostavniji, kupcu u uporabi sve praktičniji i ugodniji, a managementu sve korisniji.

Ako produktivnost izvan hi-tech sektora još uvijek nije počela statistički značajno rasti potaknuta aplikacijama "nove ekonomije", možda će se to uskoro dogoditi. I ako se uporaba interneta jednim dijelom širi zbog efekta imitacije i jednostavne supstitucije starih vidova zabave i komunikacije novima, to još uvijek ne isključuje mogućnost da novi vidovi zabave i komunikacije uskoro postanu brži i efikasniji, te potaknu inovacije proizvoda i procesa.

Da bi se ta budućnost dogodila, potrebno je ispunjenje tri vrste preduvjeta, a to je praćeno bolnim društvenim promjenama i konfliktima. Mijenja se izvor i struktura moći, kako unutar firmi i institucija, tako i unutar društva u cjelini. Nova znanja i ponašanja postaju izvorima moći i bogatstva. Znanja i ponašanja koja su donedavno služila kao izvori moći i bogatstva gube svoj smisao. Umjesto "biti umrežen" u primitivnom, rođačkom i prijateljskom smislu, poslovni uspjeh donosi moto "biti umrežen" u internetskom smislu. Mijenjaju se akteri na sceni, a to znači - društveni konflikt. Tri vrste preduvjeta za dolazak budućnosti možemo opisati kao **organizacijske, znanstvene i političke**.

Prvo, potrebne su organizacijske i tehnološke promjene u tvrtkama i institucijama, ne samo u hardware-u i software aplikacijama, već prije svega u načinu upravljanja informacijama i procesima. Brzina prikupljanja i obrade informacija o okruženju i tvrtki, brza prilagodba strateške orijentacije, taktičkih poteza te poslovnih procesa i rad s fleksibilnim tehnologijama, postaju uvjeti preživljavanja u uvjetima sve šireg i dinamičnijeg, globalno otvorenog tržišta.

Drugo, potrebno je intenzivno učenje o novim tehnologijama, novim procesima, proizvodima i organizacijama, što podrazumijeva modifikacije u obrazovnom i znanstvenom sustavu, ali i u odnosu prema učenju i obrazovnom procesu na razini države i na razini firme. Firma postaje temeljna jedinica učenja. Tradicionalne granice znanosti i učenja - obitelj, škola, sveučilište, sve se više "rastaču" i postaju nevažne. Razlika između države koja brine za infrastrukturu znanja i poslovnog sektora koji brine za primjenu znanja postaje nepotrebna, premda se nove institucionalne forme preplitanja stvaranja i uporabe znanja još ne vide.

Treće, potrebna je promjena cjelokupne percepcije politike, od politike nacionalne sigurnosti, preko makroekonomske politike, do socijalne politike. Sve je podložno preispitivanju.

Dolaze velike promjene, a svaka promjena podrazumijeva frikciju, konflikt - kako na interpersonalnoj, tako i na intrapersonalnoj razini. Stoga niti firma niti društvo u cjelini ne mogu biti imuni na opasnost o kojoj je još 1513. slikovito pisao Niccolo Machiavelli: *"Inovator stječe neprijatelje među svima onima koji su prosperirali u starom režimu, a samo mlaku potporu dobiva od onih koji će prosperirati u novome. Njihova je potpora mlaka dijelom zbog straha od onih koji imaju zakone na svojoj strani, a dijelom zbog toga što su ljudi općenito sumnjičavi i nikad ne vjeruju novim stvarima dok ih ne potvrdi iskustvo. Zbog toga svi koji se protive promjenama bijesno napadaju dok god mogu, dok je obrana mlaka. Tako inovator i njegovi prijatelji padaju u nemilost"* (Machiavelli, 1513, prema Johnson and Scholes, 1999).

Drugim riječima, budućnost će nam se vjerojatno dogoditi, ali u to niti država niti tvrtke ne mogu biti potpuno sigurne. Interes za "status quo" može biti neoborivo jak i nema nikakve nužnosti, niti društvenog automatizma zbog kojeg bi se "bolja budućnost" morala dogoditi. Hrvatska i dalje ima vrlo veliku "šansu" ostati periferna zemlja globalnog gospodarskog sustava.

## V. SLUČAJ FINANCIJSKE INDUSTRIJE

Industrija financijskih usluga jedna je od aktivnosti u kojima postoji tradicionalna veza proizvoda i visokih tehnologija. Važnost informacija i informacijskih sustava za platne sustave te uloga brzine prijenosa informacija radi tržišne arbitraže i mogućnosti povećanja veličine tržišta, doveli su do koncentracije znanja o informacijskoj tehnologiji u financijskom sektoru. Stoga se na primjeru financijske industrije može ilustrirati hipoteza o preduvjetima za puni razvoj "nove ekonomije".

### **1. Visoka tehnologija nije dovoljan uvjet za uspjeh na tržištu - računalo nije osobni bankar.**

Brz razvoj internet bankarstva u proteklih deset godina pokazuje da banke koje su se pokušale specijalizirati kao internet banke u pravilu nisu postigle dobre poslovne rezultate. Iskustvo pokazuje da čak i oni klijenti u maloprodaji koji lako pristupaju korištenju usluga internet bankarstva radi vođenja računa i obavljanja platnoga prometa u pravilu izbjegavaju značajnije transakcije, veća oročenja i zaduženja obavljati preko interneta. Međutim, internet kao medij za jednostavnije transakcije i informiranje klijenata pokazao se kao dobra dopuna klasičnim kanalima prodaje i komunikacije, dopuna koja može donijeti značajne uštede bankama u vidu razmjernog smanjenja broja zaposlenih i smanjene potrebe za skupim prostorima poslovnica.

### **2. Važne životne odluke o štednji odnosno financijskim ulaganjima donose se u tradicionalnoj socijalnoj interakciji u kojoj se stvara povjerenje.**

Jedan od razloga zbog kojih internet bankarstvo donosi korist kad je integrirano u tradicionalne oblike ponude bankarskih usluga leži u staroj i dobro poznatoj činjenici da se "miris, okus i dodir ne prenose internetom"<sup>2</sup>. Drugim riječima, u socijalnoj interakciji djeluju čimbenici koji stvaraju učinak povjerenja, tako ključan za

---

<sup>2</sup> Ne znam točan izvor ove izričke, no za nju zahvaljujem prijatelju, Zlatanu Muru.

dobar posao. Ti čimbenici se ne mogu prenositi "cyber" prostorom. To se ne odnosi samo na učinak reputacije zbog "mramora u poslovnici", već prije svega na izravnu ljudsku komunikaciju. Psiholozi su otkrili da se ljudski odnosi razvijaju ne samo zahvaljujući susretima, vidljivim gestama i izrazima lica, već i zahvaljujući stotinama malih i oku nevidljivih pokreta mišića lica i ruku, što će još generacijama, a možda i zauvijek, ostati presudni faktori razvoja ljudskih, pa tako i poslovnih odnosa povjerenja.

### 3. *Uloga institucionalne inercije ne može se precijeniti.*

Među sociološkim objašnjenjima sporoga prijenosa rasta produktivnosti izvan sektora visokih tehnologija naveli smo institucionalnu inerciju. Najveću institucionalnu inerciju u financijskom sustavu susrećemo kod banaka. Unatoč brojnim problemima i krizama, banke se i dalje u osnovi ne mijenjaju, jer banke su institucije koje rješavaju problem nepotpunih informacija o dužnicima. Posebnost je bilančne strukture banaka u tome što one uživaju konkurentsku prednost pred ostalim financijskim institucijama, jer "poznaju dužnike". Drugim riječima, *banke su čuvari informacijskog kapitala o vrijednosti portfelja zajmova* (Campbell i Kracaw, 1980; Diamond, 1984; Boyd i Prescott, 1986). Specifične informacije o klijentima izvor su informacijske asimetrije između banaka i "ostatka svijeta", pa se zajmovima, posebno onim većim, u pravilu ne može trgovati na likvidnim tržištima. (Kad bi okruženje imalo iste informacije i znanje o dužniku, dug bi se mogao izravno i jeftinije prodati na tržištu u obliku obveznice).

Sposobnost stvaranja specifičnog informacijskog kapitala i znanja o dužniku s jedne strane predstavlja prednost (mogućnost zarade po kamatnoj stopi koja je veća od one na tržištu novca), ali i manu (dio portfelja nije likvidan, što povećava rizik likvidnosti). Kao što je pokazano na slici, zbog toga je bankovna bilančna struktura tako specifična: banke (u prosjeku) imaju likvidnu pasivu i nelikvidnu aktivu, dok ne-bankovni financijski posrednici kombiniraju preostale stupnjeve (ne)likvidnosti aktive i pasive.

Slika 1.  
**INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA FINANCIJSKOG  
 POSREDOVANJA ZAVISNO O STUPNJU LIKVIDNOSTI AKTIVE I  
 PASIVE**



Izvor: Stilizirano na temelju Klausner i White (1993).

Prema tome, banke kao institucije opstaju zahvaljujući sposobnosti efikasnog rješavanja problema nepotpunih informacija o dužnicima. To nema veze s tehnologijom u tehničkom smislu te riječi. Banke nisu institucije s tehnološkim razlogom postojanja te ih nikakav tehnološki razvitak bankarskih proizvoda (osim onoga koji bi smanjio problem nepotpunih informacija o dužnicima) ne može zamijeniti. Banke će vjerojatno iskoristiti tehnološki razvoj i, kao što pokazuje razvoj u proteklih deset do dvanaest godina, uklopiti ga u svoje poslovanje.

#### 4. *Od računala i interneta do elektronskog novca: zašto još ne nosimo elektronske lisnice?*

Debitne, ATM, kreditne kartice, ili bilo koja njihova kombinacija, opterećuju novčanike, ali ih i dalje u najvećoj mjeri naseljava dobri stari kralj - "cash". Kako to da toliko godina nakon pojave računala, interneta i internet bankarstva, e-novac još nije zamijenio nabubrene i neracionalne kožnate izrasline u džepovima kaputa? I to se pitanje uklapa u našu realističnu sliku o ulozi tehnologije.

Nova tehnološka rješenja nije teško zamisliti. Internet dosad nije bio praćen razvojem odgovarajućeg platnog sustava, no povjerenje bi se moglo razviti putem sustava koji obavljaju naplatu internet kupovina putem telefonskog računa, pri čemu su moguća trenutna plaćanja, odgode plaćanja, kupovine na kredit i slično (Hampshire, 2000). K tome, u probnoj se fazi nalaze novi sustavi (Visa Cash) koji eksperimentiraju s novom karticom za mobitel koja bi omogućila "download" novca s računa na telefonski uređaj i trenutno plaćanje putem mobitela na prodajnom mjestu (Rigby, 2000).

U slučaju takve primjene, možemo govoriti o elektronskom novcu prema definiciji Europske središnje banke (*elektronska zaliha monetarne vrijednosti na tehničkom mediju koji se može rabiti za plaćanja*). Naravno, elektronski novac već postoji u drukčijem obliku i Europska središnja banka već prikuplja podatke o iznosu elektronskoga novca u optjecaju. U Europi je donesena zakonska regulativa koja uvjetuje iskupivost e-novca u tradicionalnim novčanim oblicima (depozitnom i gotovom novcu) i uporabu eura kao obračunske jedinice (Duisenberg, 2001), tako da s institucionalnog i regulacijskog gledišta ovdje imamo suprotan slučaj od prethodnog: vanjske su se institucije, posebno regulacijske institucije, veoma brzo prilagodile financijskoj inovaciji. U ranoj fazi pojave elektronskog novca shvaćeno je da novčani oblik nije bitan za vođenje novčane politike, jer novčana politika zavisi o sposobnosti utjecanja središnje banke na novčano tržište, a ne o

obliku novca i o izdavatelju novčanoga oblika (Heckel, Ize i Kovanen, 1999; Šonje, 2001). Stoga, razlog zbog kojeg još uvijek ne nosimo elektronske listice ovoga puta leži u presporoj strateškoj i operativnoj reorijentaciji banaka i njihovih poslovnih procesa prema ostalim pružateljima usluga kao što su pružatelji internet i mobilnih telefonskih usluga.

## VI. ZAKLJUČAK

Još uvijek nema pouzdanih dokaza o tome da "nova ekonomija" donosi trajnu korist u vidu ubrzanja rasta outputa i produktivnosti izvan sektora visoke tehnologije. Tek će se vidjeti hoće li "cluster" inovacija pretočenih u aktivnosti koje nazivamo jednim imenom "nova ekonomija" dodati našem materijalnom boljitku više ili manje koristi nego što su dodali drugi važni izumi pretprošlog i prošlog stoljeća. Raspored očekivanih koristi među državama u velikoj će mjeri zavisiti o organizacijskim, znanstvenim, obrazovnim i političkim faktorima koji djeluju za ili protiv promjene u svakoj pojedinoj zemlji.

Prema tome, razlozi zbog kojih prelijevanje rasta produktivnosti izvan sektora visoke tehnologije dosad nije bilo izrazito vidljivo i lako mjerljivo, isti su oni razlozi koji će odrediti raspored tih koristi - kad se jednom u jačoj mjeri očituju. Organizacijski faktori u velikoj se mjeri odnose na opću sposobnost strateškog planiranja te znanja i sposobnosti poslovnog upravljanja. Znanstveni i obrazovni faktori odnose se na kompatibilnost znanja koje domaći obrazovni sustav proizvodi (na svim razinama), sa znanjima potrebnima u "globalnoj novoj ekonomiji". Politički faktori odnose se na opću spremnost za otvaranje prema svijetu.

Analiziraju li se ta tri kritična faktora i njihove međusobne veze, uvidjet će se da koristi od "nove ekonomije" ubiru i ubirat će države i područja u kojima sva tri faktora djeluju za, a ne protiv promjene. Hrvatska je još daleko od usklađenoga djelovanja triju faktora.

## LITERATURA

- Boyd, J. H. i E. C. Prescott, 1986, "Financial Intermediary Coalitions", *Journal of Economic Theory*, 38, str. 211-232.
- Calomiris, C. W., 1993, "Regulation, Industrial Structure and Instability in US Banking: A Historical Perspective." u: Klausner, M. i L. J. White: **Structural Change in Banking**, New York: IRWIN, str. 19-116.
- Campbell, T. i W. Kracaw, 1980, "Information, Production, Market Signaling and the Theory of Financial Intermediation", *Journal of Finance*, 35, str. 863 - 861.
- Castells, M., 1996, *The Rise of the Network Society*, Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Coleman, J. i D. Cressey, 1994, *Social Problems*, New York: Harper & Row.
- David, P., 1990, "The Dynamo and the Computer: A Historical Perspective on the Modern Productivity Paradox", *American Economic Review (Papers and Proceedings)*, 80(2), str. 355-361.
- Diamond, D., 1984, "Financial Intermediation and Delegated Monitoring", *Review of Economic Studies*, 51, str. 393-414.
- Duisenberg, W., 2001, "E-economy: will we still need banks in the future?", <http://www.ecb.int>
- Gladwell, M., 2000, *The Tipping Point*, Boston: Little, Brown and Company.
- Gomez, Y. i F. Cappie, 2000, "Surveys on electronic money", *Bank of Finland Discussion Papers*, 7/2000.
- Gordon, R. J., 2000, "Does the New Economy Measure Up to the Great Inventions of the Past?", *NBER Working Paper* 7833.
- Hampshire, N., 2000, "Filling the bill", *Business 2.0*, studeni 2000.
- Henckel, T.; A. Ize i A. Kovanen, 1999, "Central Banking Without Central Bank Money", *IMF Working Papers*, 99/92.



Johnson, G. i K. Scholes, 1999, *Exploring Corporate Strategy*, Edinburgh: Prentice Hall.

Norman, D. A., 1998, *The Invisible Computer*, Cambridge, Mass: The MIT Press.

Rigby, R., 2000, "Your wallet is ringing", *Business 2.0*, studeni 2000.

Šonje, V. i A. Štulhofer, 1995, "Ne tako opasne veze sociologije i ekonomike", *Revija za sociologiju*, 26(3-4), str. 189-204.

Šonje, V., 2001, "Paradoks monetarnog suvereniteta.", *Banka*, svibanj 2001.

## SUMMARY

*Still there are no reliable proofs that the "new economy" brings lasting benefits in terms of higher growth of output and productivity outside hi-tech sectors of the economy. It yet remains to be seen if the cluster of innovations called the "new economy" will add to our material progress more or less than other important inventions of the 19<sup>th</sup> and 20<sup>th</sup> century. The spread of expected benefits among states and regions will largely depend on organizational, scientific, educational and political factors.*