

METODE PREGOVARANJA U PRODAJI USLUGA I RAZVOJA SOFTVERA

prof.dr.sc. Mile Pavlič, mr. sc. Sok Antun, mr.sc. Patrizia Poščić

SAŽETAK

Rad obrađuje dvije metode pregovaranja i to: pozicijsko pregovaranja i principijelno pregovaranja. Metode su općenite a u radu su primijenjene na polju prodaje IT usluga, specifično za projektiranje i izgradnju IS, te na polju prodaje softvera. U ovom radu prikazan je i ugovor za prodaju softvera.

SUMMARY

The article elaborates on two negotiation methods: positional negotiations and principled negotiations. Although the methods are general, the article deals with their application on the field of selling IT services such as Information System Designing and Building, as well as on the field of software selling. Apart from this, the article examines contracts.

1. UVOD

Pregovaranje je komunikacijski proces u kome se dvije ili više fizičkih ili pravnih osoba dogovaraju o budućim odnosima. Svi ljudi svakodnevno učestvuju u pregovaranju: sa suprugom pregovarate o mjestu i terminu ljetovanja, s članovima obitelji o dnevnim aktivnostima i obavezama, sa šefom o preuzetim poslovima i pravičnoj naknadi, s prijateljima o rekreaciji i zabavama, s partnerima o novim projektima i dr.

Svrha pregovaranja je postizanje nekog sporazuma radi: ugovora o kupnji licenci, najmu softvera, razvoju aplikacija, instalaciji hardvera, najmu opreme, izradi Internet stranica, osiguranju podataka, polici osiguranja, rješavanja obiteljske svađe, najma stana, kupnje usluge, posudbe novca, mirovnog sporazuma i dr.

Stres je često posljedica neuspješnih pregovora. Sukob je znak da su pregovori u tijeku i da pregovarači ne nalaze rješenje. Metode za pregovaranje i njihovo poznavanje barem od jedne strane u pregovorima mogu pomoći boljem razumijevanju pregovaračkog stanja i nalaženju uspješnih rješenja za obje strane.

Pozicijsko pregovaranje je metoda pregovaranja u kojoj svaka strana jedna po jedna iznosi svoje prijedlog ugovora i postupnim popuštanjem se dolazi do ciljane verzije ugovora. Metoda pozicijskog pregovaranja uobičajene su u svim djelatnostima pa tako i u informatici. Razgovor između dvije strane koji oslikava pozicijsko pregovaranje mogao bi teći ovako:

Kupac: Možete li nam napraviti program za obračun kamata.

Softverska tvrtka: Možemo.

Kupac: Pošto je taj program kod Vas?

Softverska tvrtka: Da vidimo, trebate li zateznu i redovnu kamatu?

Kupac: Da, obje.

Softverska tvrtka: Trebate li konverziju iz valute u valutu?

Kupac: Ne, samo u eurima!

Softverska tvrtka: trebate li pamtni obračune ili samo ispisati na papir?

Kupac: Samo ispis na papir.

Softverska tvrtka: To bi Vas koštalo oko 1.500,00 eura.

Kupac: Uh, to nam je puno, mi možemo platiti samo najviše 100,00 eura.

Softverska tvrtka: Sto eura, to je malo jer za to napraviti treba nam barem tjedan dana, što je po najnižoj cijeni od 200 eura po danu 1000,00 eura.

Kupac: I to je previše, mi možemo platiti najviše 150,00 eura, a kad ga prodate desetak puta, još će te i zaraditi na njemu.

Što dalje, popuštati ili prekinuti pregovore?

Pored ove metode postoje i druge metode pregovaranja. Metoda principijelnog pregovaranja počiva na upoznavanju interesa obje strana i udovoljavanju interesa traženjem rješenja da dobijemo ono što nam treba a da pritom i druga strana zadovolji svoje osnovne interese. Pritom se izbjegavaju emocionalni sukobi među stranama i traži se rješenje dajući nove prijedloge kako bi se našlo obostrano prihvatljivo rješenje.

Pregovaranje se odvija u fazama i to: I. Analiza, II. Planiranje i III. Rasprava.

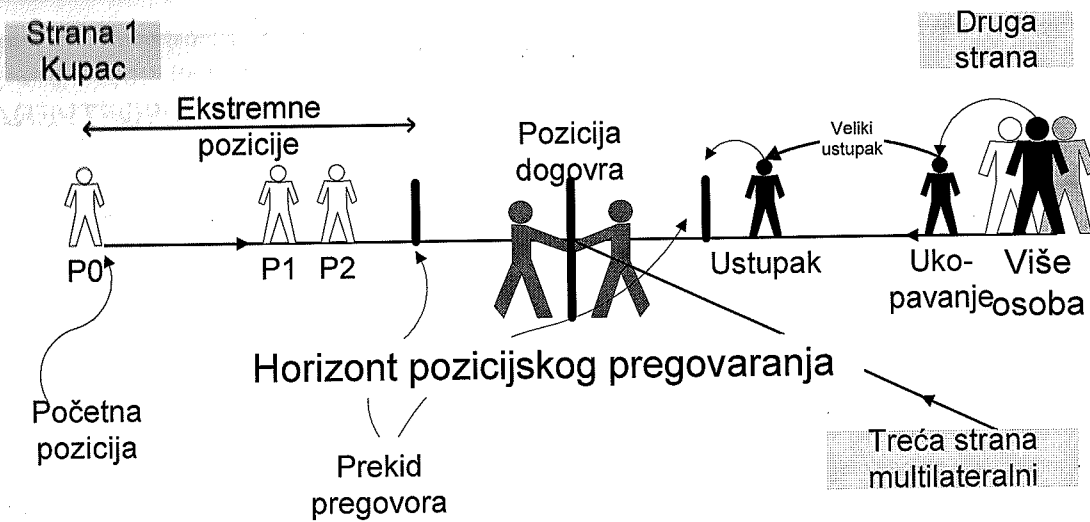
Metode za pregovaranje su primjenjive u: informatici, s odvjetnicima, radnicima, direktorima, u obitelji, poslovnim ljudima, vladinim službenicima, sudcima, kriminalcima, u zatvoru, diplomatima, predstavnicima osiguranja, časnicima, svuda u svakoj komunikaciji. Svatko želi sudjelovati u odlukama koje se na njega odnose, pitanje je kako biti uspješan pregovarač.

Dvije strane mogu direktno pregovarati ili imati posrednika u pregovaranju (npr. agenta za nekretnine). Jedna strana može imati osobu za posredovanje a druga direktno pregovarati. Dvije strane mogu pregovarati uz prisutnost institucije za mirenje. Mogu se pregovori obustaviti i angažirati specijalisti za utvrđivanje činjenica, te potom nastaviti. Moguća je arbitraža ili sudski postupak. Brojne su vrste pregovora.

Pregovaranje je ponekad naporno, dugotrajno i skupo. Napor, trošak i brzina u funkciji su metoda pregovaranja. Pregovaranja je rizično jer prekid pregovora može uzrokovati propast ili smanjenje obima poslova jedne ili obje strana.

2. METODA POZICIJSKOG PREGOVARANJA

U pregovorima sudjeluje dvije ili više strana (npr. Kupac i prodavač). Svaka strana zauzima početne pozicije (vidi sl. 1.).



Slika 1. Model pozicijskog pregovaranja

Zatim počinje proces pregovaranja u kojoj svaka strana uvjerava drugu stranu u svoje stajalište. Saslušavši argumente dolazi do popuštanja. Jedna po jedna strana popušta drugoj strani davanjem ustupaka. Približavanje cilju odvija se u manjim ili većim koracima. Jedna strana se može ukopati u pojedinu poziciju i ne popustiti drugoj strani. Taktika ukopavanja omogućuje postizanje povoljnijeg dogovora ili može uroditi prekidom sporazuma. Strane obično drugoj strani ne pokazuju svoj interes, već zavaravaju glede interesa. Pojedina strana uporno dokazuje svoju poziciju kako bi drugu navela na popuštanje. Moguće je da jedna strana «podigne zid šutnje» pred drugom stranom, odnosno ne daje nikakve informacije i ne izjašnjava se ali ne prekida pregovore. Ukoliko ne uspije u namjerama, moguće je i prijetnja prekidom pregovora. Sve je moguće, dogovor ili prekid pregovora.

Pozicijsko pregovaranje ima niz mana. Ono se često pretvara u dokazivanje snage vlastite volje a ne postizanja cilja i interesa pojedine strane. Pojedine strane se naljute, razočaraju i zauzmu stav «ja neću popustiti». Pritom se kvare odnosi. Dugogodišnji partneri odlaze konkurenciji. Članovi tima ne razgovaraju. Tvrte napuste zajedničke projekte. Prekidaju se ugovori. Na koncu pojedina strana može nositi «gorčinu za cijeli život».

3. METODA PRINCIPIJELNOG PREGOVARANJA

Cilj pregovaranja je «mudar dogovor», odnosno zadovoljavane interesa obje strane tako da se ne pokvare međuljudski odnosi već unapređuje odnos među stranama. Tako je u procesu pregovaranja korisnika i programera vezano uz razvoj aplikacije, cilj korisnika dobiti odgovarajući programski proizvod bez grešaka a cilj programera dobiti pravičnu naknadu za svoj rad. Pritom je važno da se isti cilj postigne tako da je korisnik zadovoljan (da programer ni u jednom trenutku ne zanemaruje potrebe korisnika) i da je programer zadovoljan (tako da korisnik ima razumijevanje ne skraćuje rokove i ne smanjuje cijenu).

Metodu principijelnog pregovaranja (Fisher, 2003) u osnovi je pregovaranje o vrijednostima.

Koordinate prostora pregovora (elementi, oslonci) jesu:

1. LJUDI (Tim napada problem, ne ljude)
2. INTERESI (cilj pregovora nije pozicija, već interes)

3. MOGUĆNOSTI (tražiti rješenje koje unapređuje zajednički interes)

4. KRITERIJI (standardi: tržišna vrijednost, mišljenje stručnjaka, običaj, zakon)

3.1 Ljudi

U principijelnom pregovaranju pod pojmom «ljudi» podrazumijeva se razdvajanje problema rada s ljudima protivničke strane od problema rješavanja složenih ugovornih odnosa za pojedini posao.

Osnovne činjenice vezane uz pregovarače, koje treba prepoznati i uzeti u obzir jesu:

- Ljudi nisu strojevi (računala), imaju emocionalnu inteligenciju na različitim razinama zrelosti,
- Imaju posve različite percepcije za iste stvari i događaje,
- Imaju teškoće u jasnom komuniciranju u svom timu i sa suprotnom stranom,
- Zauzete pozicije ne mogu napustiti zbog «EGA».

S obzirom na ove činjenice, potrebno je tijekom pregovora uočavati kada se pojavljuje problem vezan uz ljude i izdvojiti ga od problema vezan uz posao. To u osnovi znači da se na sastancima sjedi rame uz rame sa suprotnom stranom i ne napada ljude s kojima pregovaramo već napada problem koji je tu i zbog koga se pregovara. Ne postavlja se emocionalno negativno prema ljudima već se uvijek ima pozitivan stav prema ljudima. Napada se problem i okrivljuje sustav i traži zajedno rješenje problema.

Tako softverska tvrtka može nuditi cijenu za najam svoga specijaliste po danu u iznosu 4.900,00 kuna. Korisnik usluga programera ne pristaje na tako visoku cijenu i može ponuditi plaćanje u iznosu od 1.500,00 kuna po čovjek danu. Tu je problem cijena čovjek/dana i taj problem nije osoba koja je tu cijenu iznijela. Nije problem korisnik i na njega se ne treba ljutiti. Njega se ne smije napadati i s njim ratovati. Zajednički i u slozi treba analizirati cijenu i obrazložiti zašto je taj specijalist toliko. Teško bi bilo obrazložiti da svi programeri vrijede maksimalno. Zato treba, popustiti svoju maksimalnu cijenu s obrazloženjem cijene po vrstama specijalnosti i tražiti da druga strana obrazloži svoju cijenu. Treba navesti seminare koje treba usvojiti, njihovo trajanje i cijenu, iskustvo,...

3.2 Interesi

Svaka strana u pregovorima ima svoj interes. Taj interes može biti skriven ili javan. Potrebno je jasno znati svoj

interes i interes druge strane. Pregovaranje se treba voditi oko interesa. O njima je potrebno razgovarati. U slučaju da se druga strana ukopa u poziciju i zahtjeva prihvaćanje iste, jedino rješenje problema je istražiti stvarni interes druge strane i ponuditi joj novo rješenje.

Tako softverska tvrtka može prihvatiti nižu cijenu čovjek sata ali neće na posao poslati eksperta već pripravnika kome će ovo biti dobro iskustvo. Druga strana će tada morati duže čekati na rješenje, skupiti će se više ukupno čovjek/dana, i na kraju će vam specijalist ostati slobodan za nove poslove. Na taj način možete profitirati. Forsiranje svoje visoke cijene nije vaš pravi interes, to je ukopavanje u poziciju.

Slično je sa nizom pitanje kod informatičkih ugovora, što je prikazano u tablici 1.

Tablica 1. Pitanja kod ugovaranja softvera:

- 1 Što je predmet ugovora, usluga ili proizvod?
- 2 Prodaje li se i hardver i mrežna oprema uz softver?
- 3 Koja je cijena softvera, 10.000,00 ili 15.000,00 eura?
- 4 Koja je cijena č/d, 180 ili 1000 eura?
- 5 Koji je postotak cijene podizvođača?
- 6 Plaćaju li se konverzije posebno po čovjek/danu?
- 7 Koji je rok, 3 ili 6 mjeseci?
- 8 Što je sve ušlo od poslovnih procesa u rok?
- 9 Koje je jamstvo?
- 10 Koliko smije trajati zastoje?
- 11 Tko daje help desk?
- 12 Koliki je postotak za održavanje od prodajne cijene 2,5% ili 5%?
- 13 Prodaje li se licenca ili izvorni kod?
- 14 Koja je kazna za štetu?
- 15 Do kada traje ugovor? Je li on trajan ili ima rok?

Ovo je niz osnovnih pitanja na koji obje strane trebaju odgovoriti.

Vežanje za pojedini odgovor je ukopavanje. Ono je štetno. Treba se stalno propitivati što je cilj i koji je pravi interes koji treba postići u pregovaranju. Možda je bolje prihvatiti nižu cijenu a da zastoje može biti dulji, kazna za štetu manja a rok produžen. Za svaki poseban projekt treba se propitati što je naš interes. To ovisi o brojnim čimbenicima u trenutku ugovaranja, i nije isto uza sve projekte. Ako imate dobre ugovore i siguran prihod možete ponuditi i prihvatiti nižu cijenu, jer će to samo povećati vašu dobit. Ako imate viziju osvojiti tržište možete i izgubiti na projektu.

Poželjno je koristiti metode za izračunavanje, što znači prihvatiti pojedini iznos ili postotak kratkoročno i dugoročno, prije odluke i to prezentirati drugoj strani..

3.3 Mogućnosti

Tijekom procesa pregovaranja potrebno je raspraviti niz tema i odgovoriti na pitanja iz tablice 1. Odmah je jasno da ne postoji jedno moguće i dobro rješenje. Postoje brojna dobra rješenja. Postoje brojne varijacije dobrih rješenja za svako pitanje. Potrebno je pronaći rješenje od obostranog interesa, odnosno takvo da zadovoljava interese obje strane. To je mudro rješenje.

Često smo pod pritiskom i u želji da ugovorimo posao, ne vidimo optimalno rješenje, ono koje zadovoljava obje strane. Na samim pregovorima i u prisutnosti pregovarača nismo u stanju jasno i smireno razmišljati te nam na um ne padaju brojna moguća rješenja. Nestaju vizije. Nema kreativnosti.

Jasno je da ima rješenja i mogućnosti. Treba ih tražiti.

Rješenje je u traženju novih mogućnosti. Stoga se treba usamiti i posvetiti traženju rješenja. Za to treba naći puno vremena i maštati. U mašti razgovarati s drugom stranom. Ne treba se zadovoljiti samo s jednim rješenjem. Treba naći više rješenja. Pritom vodite računa da u vaše rješenje ugradite interes druge strane. Ako vam o n nije jasan, onda je to predmet rasprave.

Je li Vam važna samo cijena?

Možda ćete i prihvatiti nižu cijenu ako izbacite iz predmeta ugovora neke njemu nevažne zahtjeve a vama složene funkcije. I oba partnera su zadovoljna. On je dobio što je tražio a dao što mu ne treba. Vi ste dobili koliko treba za to što je ugovoreno. Suvišno se ne radi kad i tako to ne treba.

Možda je vaš korisnik ugrožen na svom tržištu i traži uslugu ne ovisno o cijeni? Te se neće cjenkati. Ali će tražiti kratke rokove. Vi znate da je to nemoguće izvesti u tom roku. Što onda?

Možda će te mu ponuditi i nižu cijenu samo da vam produži rok. Možda vam zapravo rok nije važan ako u ugovoru nema klauzule kazne za kašnjenje.

Možda će te mu ponuditi uključivanje kazne samo da vam ne smanjuje cijenu.

Možda će tražiti izvorni kod, kako bi imao osjećaj sigurnosti i zaštitio se od budućih mogućih ucjena. Možda će te na to pristati uz razumnu cijenu.

Eto, vidimo da nama nije sve samo u cijeni. Isto vrijedi za obje strane.

3.4 Kriteriji

Pored tri osnovna elementa o kojima treba voditi računa kod pregovaranja, a to su: dobri odnosi s ljudima druge strane, briga za obostrane interese, ne samo za svoje i traženje više mogućih i dobrih rješenja, postoji i element koji može bitno pomoći i jednoj i drugoj strani da se iskopa iz pozicijskog pregovaranja. To je uvođenje objektivnih kriterija koje će obje strane prvo prihvatiti a potom primijeniti i na osnovi rezultata prihvatiti dobivenu poziciju.

Praktički od obje strane se zahtjeva da se ishod pregovora zasniva na objektivnom kriteriju, koji se najprije treba postaviti.

Tako se postavlja pitanje koja je optimalna cijena čovjek dana? Kako to izmjeriti? Kako definirati kriterije prihvatljive za obje strane?

Možete korisniku reći:

Dobro slažem se da zajednički izračunamo pravednu cijenu koju nam trebate platiti za našeg stručnjaka. Mislim da je pošteno da tijekom tih 6 mjeseci što će za vas raditi on dobije i zaradi svoju dosadašnju mjesečnu plaću. Slažete li se s tim? Ako je tako onda to znači da je njegova neto plaća 7.500,00 kuna. Bruto plaća mu je 14.000,00 kuna. Na dnevnicu, prijevoz na vašu lokaciju, smještaju u hotelu, i ostale troškove potrošiti će dodatno. To nećemo posebno izračunavati već je to u prosječnim troškovima svakog našeg radnika, u kome se kriju svi indirektni i direktni troškovi tvrtke. Tu je i grijanje i krediti i tajnice, pomoćna radna snaga i porezi i prirezi i marketing i svi troškovi tvrtke. Koeficijent naše tvrtke je 3. Dakle da bi bruto plaća bila 15.000,00 kuna radnik treba zaraditi 45.000,00 kuna mjesečno. Za prosječno 22 radna dana mjesečno radnik treba zaraditi 2045 kuna dnevno. Ovo je realna cijena dobivena na osnovi neto plaće radnika. Slažete li se s time da ovaj specijalist dobije 7.500,00 kuna mjesečno? Slažete li se s time da on dobije istu plaću kao do sada?

Druga se strana u pregovorima se može tvrdoglavo držati pozicije i ne pristajati da plati više od 1400,00 kuna po čovjek danu. Tada ga zamolite za obrazloženje svoga stava. Kako je došao do te cijene? Zašto misli da je to puno i da ne može pristati na višu cijenu?

A u tome mogu pomoći objektivni kriteriji.

Za svaki od problema i pitanja iz Tablice 1. može se postaviti niz potpitanja koja će dovesti do nezavisnog standarda.

Tako npr. Za pitanje: Koliki je postotak za održavanje od prodajne cijene 2,5% ili 5%?, može se definirati niz potpitanja i to:

Kako odrediti postotak cijene održavanja? Kakva je bila cijena proizvoda, je li bilo popusta kod prodaje?, Koliki postotak za održavanje traži?, Kako je na tržištu za tu vrstu proizvoda?, Što kažu stručnjaci iz Gartner grupe?, Koji je običaj?, Jesu li postoci za sve softvere isti?, Gdje su granice?, Tko strši?, Što kaže zakon?, Što mogu izračunati stručnjaci?, Za koliko je to plaća dosta novaca?, Koliko je tog posla?

Nije lako doći do standarda ali je moguće naći više dobrih standarda!

Literatura:

- 1 Fisher, R., Ury, W., Patton, B., (2003), "Kako doći do dogovora pregovorom, a ne predajom", Neretva, Zagreb, ISBN 953-6989-17-4.
- 2 Goleman, D., (1995), «Emocionalna inteligencija», Mozaik knjiga, Zagreb, ISBN 953-173-738-x.
- 3 Silva, J., Bernd, E., (1995), «Moć prodaje», Gandalf, Zagreb, ISBN 953-6392-00-3.

Podaci o autorima:

prof. dr.sc. Mile Pavlič

e-mail: mile.pavlic@ris.hr

mr.sc. Patrizia Pošćić

e-mail: patrizia@mapef.pcfri.hr

Filozofski fakultet u Rijeci

Omladinska 14

51000 Rijeka

tel: 051 345-034

fax: 051 345-207

mr. sc. Antun Sok

e-mail: Antun.Sok@riteh.hr

Tehnički fakultet

Vukovarska 58

51000 Rijeka

Tel: 051 651 444

Fax: 051 651 416

Izv. prof. dr.sc. Mile Pavlič ima 23 godine radnog iskustva, a u tom razdoblju bio je uposlen na slijedećim poslovima:

- Asistent za fiziku u Institutu Ruđer Bošković 1980. do 1982.
- Analitičar / programer u ERC-u, u Brodogradilištu <3. maj> u Rijeci od 1982. do 1989. godine.
- Projektant i direktor INFO centra u RiAdria banci d.d. Rijeka od 1989. do 1993.
- Nastavnik na Odsjeku za informatiku na Filozofskom fakultetu u Rijeci od 1993. do danas.
- Direktor tvrtke RIS d.o.o. od 1993. do danas.

Pored toga, obavljao je i slijedeće poslove i dužnosti:

- Predavač metoda za projektiranje informacijskih sustava od 1986. do 1993. u organizaciji Privredne komore Rijeka.
- Organizira od 1993. do danas jednogodišnje obrazovanje projekatnata informacijskih sustava za potrebe gospodarstva pod pokroviteljstvom Hrvatskog informatičkog zbora.
- Član programskog odbora za organiziranje savjetovanja CASE - metode i alati za projektiranja informacijskih sustava od 1990. do danas.

4. ZAKLJUČAK

Najlakše je raskinuti pregovore. To svi mogu. Teško je naći mudar sporazum.

Cilj svakog pregovaranja je mudar dogovor. Mudro pregovaranje je onu u kome se strane koncentriraju na obostrane temeljne interese. Pritom se traže rješenja koja će zadovoljavati obje strane a koriste se objektivni kriteriji.

Ako to nitko nije napravio predložite standardne nepristrane kriterije. Ne inzistirajte na svojim kriterijima, dozvolite da druga strana predloži svoje kriterije i svoj standard. Tražite da se rješenje zasniva na standardu. Potom primijenite dogovorene kriterije.

Prijateljski sporazum se postiže strpljivim radom, korak po korak, usklađivanjem interesa i odvajanjem ljudi od problema. Konačna odluka je zajednička. Uvažava se mišljenje i interesi druge strane, i koristi emocija empatije.

Ako mora doći do suđenja ili arbitraže, to samo znači da je jedna ili obje strane loše pregovarala.

Uspješnu firmu vodi dobar pregovarač.

- Član Društva kibernetičara Rijeka, MIPRA, Hrvatskog informatičkog zbora i ACM.

Objavio je ukupno 6 knjiga i 4 skripte.

Primio je priznanje i zlatnu značku za postignute zapažene rezultate u primjeni, širenju i unapređenju informatičke djelatnosti u Hrvatskoj 1987. godine. Hrvatska informatička zajednica dodijelila mu je <Plaketu informatike '93> za širenje i unapređenje informatičke struke.

V. pred. mr. sc. Antun Sok rođen je 1.12.1944. godine u Zagrebu, osmogodišnju školu i gimnaziju završio je u Rijeci. Godine 1963. upisao je Strojarski fakultet u Rijeci. Nakon diplomiranja (1969.) i odsluženja vojne obveze radio je u poduzeću "Rade Končar - Tvornica Rijeka", da bi se 1974. god. zaposlio u Računskom centru Zajednice visokoškolskih ustanova u Rijeci. Od 1975. godine radi kao voditelj Sveučilišnog računskog centra u Rijeci, kasnije smještenog na Tehničkom fakultetu u Rijeci.

1980. - 1990. g. - predsjednik Komisije za informatizaciju Sveučilišta u Rijeci.

1987. - 1988. g. - član republičke komisije za informatizaciju biblioteka

1990. g. - član Povjerenstva za informatičku djelatnost Tehničkog fakulteta

1991. g. - asistent u nastavi iz predmeta Primjena elektroničkih računala

1992. g. - CARNet koordinator za Tehnički fakultet

1994. g. - Mathematica koordinator za Sveučilište u Rijeci

1999. g. - izabran u zvanje višeg predavača iz predmeta Primjena računala

2000. g. - Microsoft koordinator za Tehnički fakultet

2001. g. - izabran u voditelja Katedre za informatiku

- sudjelovao kao stalni predavač u raznim ciklusima tečajeva iz informatike koje je organizirala Gospodarska komora i Narodno sveučilište u Rijeci, a danas vodi tečajeve iz informatike na Tehničkom fakultetu. U tu svrhu je izradio nekoliko skripti.

- voditelj prve lokalne Cisco akademije u Rijeci, gdje se polaznici podučavaju projektiranju i održavanju računalnih mreža (Tehnički fakultet)

- voditelj prvog ECDL testnog centra u Rijeci, kojeg diploma potvrđuje poznavanje temeljnih informatičkih znanja (Tehnički fakultet)

1982. godine Antun Sok je dobio priznanje i zlatnu značku za svoj rad od Zajednice informatičke djelatnosti Hrvatske, a 1990. godine dodijeljeno je i priznanje Sveučilišnom računskom centru u Rijeci za njegov doprinos razvoju i radu Zajednice.

1993. godine dobio je Plaketu informatika od Zajednice informatičke djelatnosti Hrvatske '93 za trajne zasluge i doprinose u razvoju informatičke djelatnosti.

mr.sc. Patrizia Pošćić zaposlena je na Odsjeku za informatiku Filozofskog fakulteta u Rijeci, kao asistent iz područja informacijskih znanosti.

