

UDC: 004.738.5:621.39

INFO M: str. 25-31

STRATEGIJA RAZVOJA I PORTFOLIO E-SERVISA U POŠTI STRATEGY DEVELOPMENT AND PORTFOLIO E-SERVICES IN POST

Dragana D. Šarac

Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Trg Dositeja Obradovića 6, 21000 Novi Sad;
e-mail: dsarac@uns.ac.rs, telefon: +381214852495, fax: +38121450644

Momčilo D. Kujačić

Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Trg Dositeja Obradovića 6, 21000 Novi Sad;
e-mail: kujacic@uns.ac.rs, telefon: +391214852495, fak: +38121450644

Bojan B. Jovanović

Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Trg Dositeja Obradovića 6, 21000 Novi Sad;
e-mail: bojanjov@uns.ac.rs, telefon: +381214852495, fax: +38121450644

REZIME: Informaciono-komunikacione tehnologije (ICT) su drastično promenile društvenu i poslovnu komunikaciju. ICT su dovele i do pada tradicionalnih pismonosnih usluga. Diverzifikacija u pružanju poštanskih usluga je neophodna. Mnogi poštanski operatori u svetu, značajan deo svojih aktivnosti usmerili su na pružanje e-usluga svojim korisnicima. Strategija razvoja e-servisa u pošti značajna je, jer ima za cilj usmereno delovanje ka ostvarivanju i razvoju e-društva. Ovaj rad ima za cilj da prikaže trendove u razvoju e-servisa u poštanskom sektoru, predstavi moguće pravce za uključivanje Pošte Srbije u digitalnu poštansku mrežu i identifikuje strateški važne e-servise u poštanskom poslovanju.

KLJUČNE REČI: E-servisi, portfolio, pošta, strategija.

ABSTRACT: Information and communications technologies (ICT) have dramatically changed social and business communication. Also ICT caused decreasing volume of traditional mail services. Diversification of postal service is necessary. Many postal operators around the world have directed significant part of their activity on providing e-services to customers. Developing an e-service strategy is important for postal service because it has aim for action-oriented implementation and developing e-society. The aim of this paper is to present trends on developing e-services in postal sector, possible directions for inclusion of the Serbian Post in digital postal network and identify strategically important e-services in the postal business.

KEY WORDS: E-services, portfolio, post, strategy.

1. UVOD

Svetski poštanski savez (Universal Postal Union - UPU) rezolucijom C33/2008 postakao je razvoj elektronskih usluga u svim zemljama članicama UPU, a Electronic Services Group (ECG) sačinila je detaljnu studiju razvoja [1]. Rezultat je progresivan rast broja i vrsta poštanskih e-servisa i različite strategije razvoja e-poslovanja u pošti [2].

Predmet ovog rada su e-servisi i strategije razvoja servisa zasnovanih na primeni ICT tehnologija.

Metodološki ovaj rad podeljen je na nekoliko celina. Na početku rada, definisane su poštanske elektronske usluge i analiziran je stepen razvoja ovih usluga u 94 zemlje članice UPU-a. Na osnovu izdvojenih kategorija e-usluga, analiziran je razvoj ovih usluga u svetu i kod nas. Radi utvrđivanja kvaliteta e-usluga pošte, sprovedena je anketa korisnika o stepenu zadovoljstva ovim uslugama i stavovima korisnika o očekivanom i isporučenom kvalitetu usluge. U završnom delu rada predložena je strategija razvoja e-servisa i portfolio e-usluga za Poštu Srbije.

2. KLASIFIKACIJA ELEKTRONSKIH USLUGA U POŠTI

Klasifikacija e-usluga nije jednostavna, zbog toga što se neke usluge međusobno prepliću i nadopunjuju. Ipak, generalno, e-usluge u poštanskom saobraćaju dele se u 4 grupe.

2.1. E-poštanske usluge

Tradicionalne poštanske usluge omogućavaju lakšu komunikaciju između pošiljaoca i primaoca korišćenjem fizičkih sredstava kao što je pismo, telegram, razglednica i drugo. E-poštanske usluge omogućavaju komunikaciju putem ICT-a. U ove usluge ubrajaju se:

Javni pristup internetu u prostorijama pošte - JPI (Public Internet access point in post offices: 101) - Centar, gde članovi zajednice mogu da pristupe digitalnim telekomunikacijama i Internet servisima sa postavljenih terminala. U uspostavljanju JPI dva principa moraju biti zadovoljena: zabranjena diskriminacija i besplatan ili veoma jeftin pristup.

Informacije o uslugama i tarifama putem weba (Web information on services and tariffs: 102) - Korisnici mogu putem poštanske web stranice da se upoznaju sa vrstama usluga koje pruža pošta i sa proizvodima koje nudi.

Elektronsko poštansko sandučće (Postal electronic mailbox: 103) - Ova usluga omogućava slanje elektronskih poruka od strane autorizovanih pošiljaca i postavljanje i skladištenje elektronskih poruka i informacija autorizovanim primaocima. Definirano je u članu 14 UPU konvencije i članu RL 256ter o pismonosnim pošiljkama.

Online direktna pošta (Online direct mail: 104) - Direktna pošta uključuje promotivna pisma, kataloge, free-trial CD-ove i slične instrumente, koji se šalju na određene adrese koristeći usluge pošte ili sličnih organizacija. Ova

Ovaj rad proistekao je iz istraživanja u okviru projekta tehnološkog razvoja - TR36040, koji finansira Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

usluga omogućava slanje direktne pošte elektronskim putem. Preduzeća često usavršavaju ovaj oblik promocije i kreiraju takozvanu targetiranu poštu. Ovakav način korišćenja analize baze podataka naziva se *Database Marketing*.

Registrovana elektronska pošta (Postal registered electronic mail: 105) - Sigurne poštanske e-usluge pružaju dokaz o slanju i dokaz o uručanju elektronskih poruka i siguran kanal za komunikaciju između autorizovanih korisnika. Definisani su u članu 14 UPU konvencije i u članu RL 256bis o pismonosnim propisima.

Elektronski poštanski žig (Electronic stamp: 106) – Elektronski poštanski žig predstavlja dokaz o plaćaju poštarijne za izvršenu poštansku uslugu i obično je u formi bar koda ili RFID taga.

Elektronska poštanska marka (Electronic Postal Certification Mark: 107) - Elektronska poštanska marka (EPCM) Svetskog poštanskog saveza je elektronski servis koji omogućava: elektronsko potpisivanje dokumenata (electronic signing a desktop document); elektronsko vremensko žigosanje dokumenata (date and time postmarking (stamping) a desktop document) i verifikovanje elektronski potpisanih i vremenski žigosanih dokumenata (verifying a signed and postmarked (timestamped) document).

Elektronski potpis (Electronic signature: 109) - Elektronski potpis (engl. Digital Signature) je skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa drugim podacima u elektronskom obliku i koji služe za identifikaciju potpisnika i autentičnost potpisanog elektronskog dokumenta.

E-telegram (E-tegram: 110) - E-mail poruka se po prijemu u pošti štampa i dostavlja se primaocu kao klasičan telegram, uz potvrdu o uručanju u e-obliku.

E-dopisnica/razglednica (E-cards: 111) - E-razglednice su u digitalnom obliku.

Online burofax (Online burofax: 112) - Ova usluga omogućava slanje tekstova i vernih ilustracija putem faksa, što je regulisano u članu RL 254 u pismonosnoj regulativi.

Hibridna pošta (Hybrid mail: 113 i 114) - Proces proizvodnje ove usluge započinje kreiranjem sadržaja pismonosne pošiljke u elektronskom obliku, na računaru pošiljaoca i njegovim prosleđivanjem, telekomunikacionim kanalom ili putem nekog prenosivog medijuma, do računara poštanskog provajdera. Pripremljen sadržaj fajla se štampa na papiru odgovarajućeg kvaliteta, dimenzija i boje, koji se zatim stavlja u kovertu, posle čega se koverta zatvara i frankira. Na kraju, dostavljanje i uručenje pismonosne pošiljke primaocu, poštanski provajder vrši preko tradicionalne poštanske mreže.

Track and trace (Track and trace: 120) - Obeležavanje (označavanje), identifikacija i lociranje pošiljaka.

Aplikacije za mobilne uređaje (Applications on mobile devices: 129) - Pružanje poštanskih usluga putem mobilnih uređaja.

Pored navedenih, postoji i niz manjih e-poštanskih usluga, kao što su: Online traženje poštanskih brojeva (Postcode

lookup: **115**); Potvrđivanje poštanske adrese (Postal address validation: **116**); Pretraživanje lokacija poštanskih jedinica (Post office location lookup: **117**); Online promena adrese (Address change online: **118**); Online odgađanje dostave pošiljaka (Holding of mail delivery online: **119**); Elektronsko obaveštenje pošti o pismima i paketima koje treba da prikupi (Electronic notification to Post of letter needing to be collected: **121**, Electronic notification to Post that parcel needs to be collected: **124**); Elektronsko obaveštenje primaocu o dostavi pisma ili paketa (Electronic notification to addressee that letter is to be delivered: **122**, Electronic notification to addressee that parcel is to be delivered: **125**); Elektronsko obaveštenje pošiljaocu da je pismo ili paket dostavljeno (Electronic notification to sender that letter has been delivered: **123**, Electronic notification to sender that parcel has been delivered: **126**); Online provera sadržine poštanskog sandučića (Check mailbox contents online: **127**); Kontakti i korisničke usluge zasnovani na web-u (Web-based customer service and contact: **128**).

2.2 E-finansijske usluge

E-finansijske usluge su finansijske usluge koje pružaju poštanski operateri krajnjim korisnicima koristeći informaciono komunikacione tehnologije. UPU je razvio propise za poštanske platne usluge.

Elektronsko fakturisanje (Electronic invoicing: 201) - Faktura ili račun je poslovni dokument izdat od strane prodavca kupcu. U njemu se navode nazivi, količine i cene dogovorene za proizvode ili usluge koje je prodavac obezbedio kupcu.

Elektronsko upravljanje nalogom (Electronic account management: 202) - Ova usluga omogućava korisnicima da elektronskim putem upravljaju sa svojim računom kod pošte.

Elektronska uputnica (Electronic remittance: 203), ova usluga omogućava razmenu gotovog novca putem elektronskih naloga koji zamenjuju tradicionalne papirne uputnice.

Online plaćanje računa (Online bill payments: 204), ova usluga omogućava korisnicima plaćanje računa putem web sajta pošte, a to zahteva razvijanje specijalizovanih sistema plaćanja putem interneta.

Upravljanje računima (Bills management: 205), obezbeđuje klijenta sa specijalizovanim elektronskim nalogom za onlajn plaćanje i upravljanje računima.

Elektronsko plaćanje računa za vodu (E-payment of water bills: 206), omogućava korisnicima onlajn plaćanje računa za vodu.

Elektronsko plaćanje računa za struju (E-payment of electricity bills: 207), omogućava korisnicima onlajn plaćanje računa za struju.

Elektronsko plaćanje računa za telefon (E-payment of phone bills: 208), predstavlja plaćanje telefonskih usluga putem onlajn sistema.

Elektronski transfer novca (Electronic money transfer: 209), omogućava transfer sredstava sa računa na račun od pošiljaoca do primaoca posredstvom pošte.

2.3. E-trgovina

Elektronska trgovina (engl. Electronic Commerce) ili E-trgovina (engl. e-Commerce) predstavlja poslovnu komunikaciju i prenos dobara i usluga (kupovina i prodaja), preko mreže i računara, kao i prenos kapitala, korištenjem digitalne komunikacije. Uključuje i ostale poslovne funkcije poduzeća, kao što su marketing, financije, proizvodnja, prodaja i administrativna funkcija, koje su neophodne u procesu trgovine. E-trgovina je manji podskup e-poslovanja, zajedno s područjima kao što su elektronsko bankarstvo, mobilno poslovanje, virtualne organizacije, elektronske berze, elektronsko poslovanje u javnoj upravi, itd. U ove usluge ubrajaju se:

Online prodavnica za filatelističke proizvode (Online shop for philatelic products: 301) - Online prodavnica za filatelističke proizvode omogućava korisnicima da preko interneta kupuju poštanske marke i pribor, u filatelistički pribor spadaju pincete, lupe, albumi, klaseri, zubomeri i drugo, i da im se dostavi na kućnu adresu.

Online prodavnica za poštansku robu (Online shop for postal goods: 302) - Ova usluga omogućava korisnicima kupovinu poštanske robe preko interneta i dostava kupljene robe na kućnu adresu. Poštansku robu predstavlja: poštanske marke, različiti tipovi koverata, ambalaža, obrasci, razglednice i čestitke, kućni poštanski kovčežići i drugo.

Niz manjih usluga e-trgovine : Online prodavnica za ne – poštansku robu (Online shop for non-postal goods: 303); Pretplata za časopise (Subscription for periodicals: 304); E-trgovina zasnovana na korisničkom web servisu i kontaktu (E-commerce web-based customer service and contact: 305); SSL sertifikati (SSL web certificates: 306) ovom uslugom pošta izdaje SSL sertifikate za sigurnost web sajtova.

2.4. E-uprava

E-Uprava (E-Government) je skraćenica nastala od elektronska uprava, mada se neki put upotrebljavaju izrazi kao digitalna uprava, on-line ili internet uprava. Sam pojam se odnosi u širem smislu na olakšavanje procesa informacije, komunikacije i transakcije između i unutar državnih institucija. E-Uprava istovremeno pokriva olakšavanje procesa informacije, komunikacije i transakcije između državnih institucija, građana i poduzeća. U ove usluge ubrajaju se:

Digitalni identitet (Digital identity: 401) - Za zaštitu automatizovanih informacionih sistema mogu se koristiti različite strukture ovlaštenja (sistemi za prava pristupa), sačinjene od različitih šifarskih sistema. U strukturama ovlaštenja digitalni subjekt se sistemu predstavlja sa određenim podacima koji predstavljaju njegov digitalni identitet u tom domenu. Sve operacije koje se u određenom domenu vrše nad digitalnim identitetima se zovu upravljenjem identitetom.

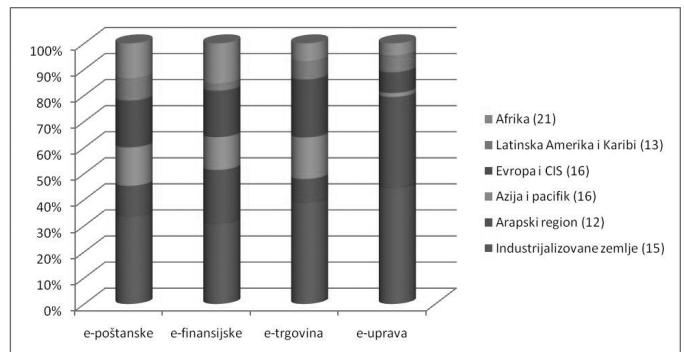
Ostale usluge e-uprave : Obnavljanje vozačke dozvole (Driving licence renewal: 402); Online prodavnica za prodaju karata za sportske i kulturne događaje (Online shopping for tickets to cultural and/or sports events: 403); Elektronska registracija na univerzitetu (Electronic university registration: 404); Elektronska uplata u licni penzioni fond (Electronic payment of retirement pensions: 405); Online prijava za pasoš (Online passport application: 406); Upravljanje medicinskom dokumentacijom pacijenata (Management of patients' electronic medical files: 407); Elektronsko lekarsko uverenje (Electronic medical certificates: 408); Elektronska naplata javne zdravstvene takse (Electronic collection of public medical fees: 409). Elektronska dokumenta za izvoz (Electronic export documents: 410); Elektronska carinska dokumenta (Electronic customs documents: 411).

Razvoj e-servisa u poštama zemalja članica UPU

3. RAZVOJ E-SERVISA U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU

Za potrebe ovog istraživanja, korišćena je studija UPU-a iz 2012. godine [1].

Na Grafiku 1. prikazano je učešće regiona i industrijalizovanih zemalja u pružanju razmatranih kategorija e-servisa.



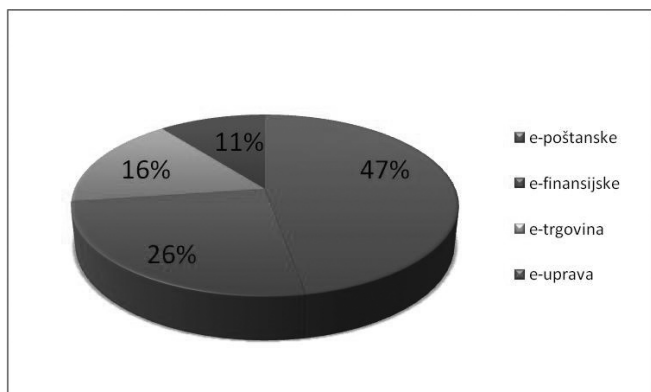
Grafik 1. – Učešće regiona u pružanju e-servisa

Industrijalizovane zemlje pružaju sve e-servise. Njihovo učešće u servisima e-uprave je najveće, u odnosu na posmatrani broj ovih usluga (28 od ukupno 189). Visoko je učešće i u pružanju e-poštanskih usluga (224/840).

Arapski region ima visoko učešće u pružanju e-finansijskih (44/456) i usluga e-uprave (22/189). U arapskom regionu Q-Post (Katar) pruža sve vrste e-usluga (55 različitih usluga).

U azijskom regionu usluge e-uprave su neznatno prisutne (samo Thailand Post vrši prodaju karata On-line), ali usluge e-finansijske (27/456) i e-trgovina (23/295) su prisutne u značajnoj meri.

Učešće pojedinačnih kategorija e-usluga u ukupnom broju poštanskih e-usluga prikazana je na Grafiku 2.

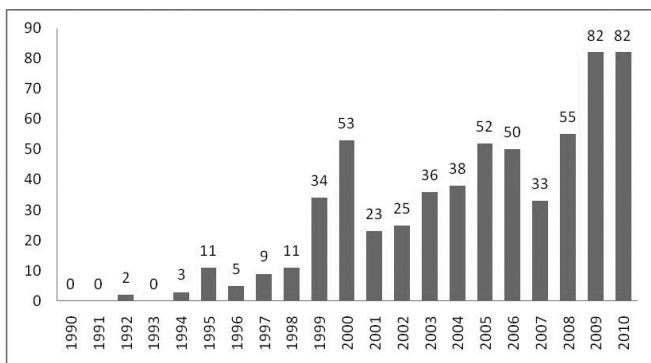


Grafik 2. – Učešće kategorija e-usluga u poštama 94 zemlje

U odnosu na celokupan fond e-usluge u poštama, može se zaključiti da od 94 posmatrane zemlje, u proseku, svaka od zemalja pruža 9 e-poštanskih usluga, 5 e-finansijskih usluga, 3 usluge e-trgovine i 2-usluge e-uprava.

U narednom periodu očekuje se povećanje broja e-servisa u pošti. U periodu od 2007. do 2010. godine broj novih e-usluga, na globalnom nivou se gotovo utrostručio, sa 33 na 85. Ovo pokazuje da pošte širom sveta nastoje da razvijaju nove usluge, kako bi zadovoljili zahteve korisnika.

Na Grafiku 3. prikazan je broj e-uslugama koje su uvedene u poštama posmatranih zemalja u periodu od 1990-2010. godine.



Grafik 3. – Nove e-usluge u pošti

Glavni zaključci studije UPU-a su:

- Poštanske e-usluge se razvijaju globalno i imaju eksponencijalni rast, ali postoji razlika između industrijalizovanih i zemalja u razvoju. Industrijalizovane zemlje obezbeđuju 2 puta više usluga od zemalja u razvoju. Studija takođe identifikuje usluge koje su najrazvijenije i strateški važne za poštanski sistem. Uspostavljanje povezanosti između zemalja članica UPU-a za razvoj ovih servisa predstavlja jedan od glavnih ciljeva.
- postal e-services index (PES)-poštanski indeks e-servisa pokazuje da nisu sve zemlje u razvoju u stagnaciji. Ova studija je razvila jedan opšti indeks za razvoj e- usluga u zemljama članicama UPU-a. Kada se zemlje rangiraju po ovom indeksu, može se lako uočiti da su neke zemlje u razvoju svetski lideri u pružanju e-usluga, pa njihov model može da posluži kao primer ostalim zemljama.

- Strategija e-usluga, menadžment i zarada još nisu usklađeni i oko 70 % zemalja se pokazuju kao teške za razvoj e –usluga. Tranzicija je daleko od toga da bude prevaziđena i uticaj e-usluga na prihod jedne pošte je skroman.

4. RAZVOJ E-SERVISA U SRBIJI

Razvoji ITC doprineo je razvoju javnih registara i javnih e-servisa u Republici Srbiji. Ipak, ne postoje jedinstvene baze podataka, kao ni jedinstven način pristupa servisima.

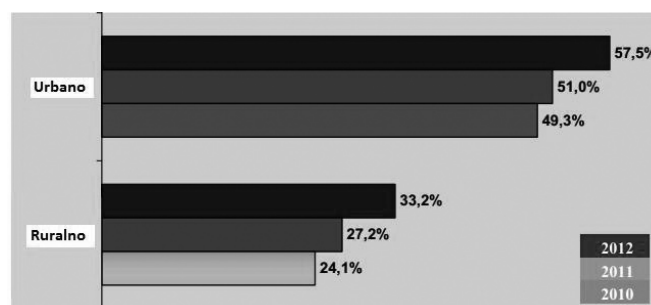
Građanima su dostupni registri privrednih društava; preduzetnika; udruženja; hartija od vrednosti. Zatim, finansijski i bankarski podaci: finansijski izveštaji, registri poslovnih dinarskih i deviznih računa; podaci o prinudnoj naplati, registar menica i ovlašćenja, evidencija hipoteka, podaci o stecaju i sudskim zabranama, tarifama i cenama usluga državnih organa i javnih preduzeća. Dostupni su registri: poreske uprave, trezora i javnih nabavki.

E-servisi koji su do sada zaživeli u Srbiji su:

- Zakazivanje za ličnu kartu i pasoš
- Provera uplate doprinosa za zdravstveno osiguranje
- Elektronska prijava zaposlenih na osiguranje
- Uvid u upis staža pri PIO fondu
- Provera M-4K prijave preko web servisa
- Kursna lista NBS na dan
- Portal eUprava Srbije
- Provera upisa u birački spisak
- Bele strane Telekom Srbija
- Pronadi poštanski adresni kod (PAK)
- Pronadi broj pošte (poštanski broj)
- Računi Telekom Srbija
- Telenor - Moj portal i Biznis portal
- Račun VIP
- Račun za Infostan Beograd
- Elektrodistribucija Beograd - račun za struju
- Pretraga stečajnih postupaka
- Pretraga sudskih predmeta u privrednim sudovima
- Raspored suđenja u privrednim sudovima.

Postoje i drugi javni e-servisi, ali građani ih koriste u manjoj meri. Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku broj korisnika interneta se svake godine povećava (Grafik 4.)

Sve veći broj korisnika interneta u Srbiji predstavlja podsticaj za razvoj novih e-servisa koji će privući veći broj korisnika i unaprediti poslovanje.



Grafik 4. – Internet u domaćinstvima

Pošta Srbije pruža neke od e-poštanskih usluga: track and trace (šifra: 120), informacije o uslugama i tarifama putem interneta (šifra:102), hibridna pošta (šifra:113), online traženje poštanskog adresnog koda (šifra: 115), pretraživanje lokacija poštanskih jedinica (šifra: 117), kontakt i korisničke usluge zasnovani na web-u (šifra 128); e-finansijskih usluga: elektronska uputnica (šifra 203); e-trgovina usluga: SSL sertifikati (šifra 306) i usluge e-uprave za državne organe i građane (evidentiranje besplatnih akcija).

Značajan resurs Pošte Srbije je CePP. CePP je multimedijalni korisnički centar Pošte Srbije, koji pruža usluge u oblasti elektronskog poslovanja, kreirane prema potrebama korisnika, uz vrhunski sistem zaštite prenetih informacija. To je ujedno servis provajder koji obezbeđuje savremene načine komunikacije sa korisnicima putem: call centra, govornih automata – IVR, SMS, MMS i Web. Takođe je i javno sertifikaciono telo za izdavanje digitalnih sertifikata a korisnicima nudi usluge:

- elektronske trgovine (e-commerce);
- elektronskog bankarstva (e-banking);
- mobilnog bankarstva (m-banking);
- mobilna plaćanja (m-payment) i
- logistička rešenja (logistic solutions).

CePP izdaje kvalifikovani elektronski potpis. JP PTT saobraćaja "Srbije" je ponudilo usluge informatičkog i infrastrukturnog integratora po principu "ključ u ruke".

Neki od referentnih projekata JP PTT saobraćaja "Srbije" koji su, istovremeno, i osnova daljeg razvoja eUprave u Republici Srbiji su:

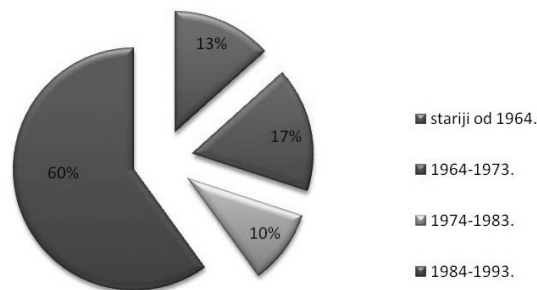
- Evidentiranje građana koji imaju pravo na novčanu nagradu i pravo na prenos akcija bez nadoknade, kao i prvu prodaju besplatnih akcija za potrebe Agencije za privatizaciju,
- Uspostavljanje centralnog sistema za elektronsku obradu, skladištenje podataka i čuvanje drugog primerka matičnih knjiga za potrebe Ministarstva za državnu upravu i lokalnu samoupravu,
- Elektronska razmena podataka o građanima i uspostavljanje elektronske evidencije o državljanima Republike Srbije za potrebe Ministarstva unutrašnjih poslova i Ministarstva za državnu upravu i lokalnu samoupravu.

5. STRATEGIJA RAZVOJA I PORTFOLIO E-SERVISA POŠTE SRBIJE

5.1. Kvalitet postojećih e-servisa

Pružanje većeg broja poštanskih i e-usluga visokog kvaliteta jedan je od osnovnih preduslova za opstanak poštanskih operatora. Približavanje poštanskog tržišta uslovima potpune liberalizacije dovodi do naglašavanja ovog uslova. Možemo reći da je od presudnog značaja da se prihvati stanovište da je kvalitet ono što zahteva ili očekuje korisnik. Realizacija merenja zadovoljenja korisnika poštanskim e-uslugama nailazi na poteškoće budući da nivo zadovoljenja nije konstantna veličina već se menja tokom vremena, a trenutna vrednost rezul-

tata predstavlja miks iskustva pre, tokom i nakon momenta merenja [3,4]. Za potrebe ovog rada sprovedena je anketa na uzorku od 300 korisnika (fizičkih lica) Pošte Srbije. Starosna struktura ispitanika prikazana je na Grafiku 5.



Grafik 5. Starosna struktura ispitanika

Rezultati ankete pokazali su, da fizička lica uglavnom koriste poštanske novčane usluge, u nešto manjem broju poštanske e-servise (elektronske uputnice), a ređe neke od tradicionalnih poštanskih usluga.

Rezultati pokazuju da je najčešći servis Pošte koji ispitanici koriste: Uplata na račun koji se vodi kod banke sa čak 290 korisnika, zatim slede Uplata komunalnih računa sa 280, i Elektronske uputnice (POSTNET) sa 140 korisnika.

Na pitanje "Da li bi poštu preporučili svojim prijateljima" 88% ispitanika je odgovorilo potvrdno, dok je 12% ispitanika odgovorilo negativno. Ispitanici koji imaju negativan stav, pripadaju najmlađoj starosnoj grupi ispitanika. Poslednja grupa korisnika, navela je čitav niz predloga u cilju poboljšanja usluga pošte, od kojih su najznačajniji oni u vezi sa razvojem novih e-servisa, a posebno e-finansijskih servisa.

5.2. Strategija razvoja e-servisa

Strategiju razvoja Pošte Srbije kao javnog poštanskog operatora, nemoguće je zamisliti, bez razvoja ICT-a i novih sofisticiranih servisa. Strategija razvoja e-servisa, podloga je budućeg, bržeg razvoja poštanskih usluga i održivog razvoja javne poštanske mreže[5].

U cilju definisanja strategije razvoja e-servisa u Pošti Srbije, potrebno je obratiti pažnju na:

Pravni okvir razvoja informacionog društva - Vlada je 2006. godine donela Strategiju razvoja informacionog društva u Republici Srbiji kojom se celovito uređuje oblast informacionog društva. Potpisivanjem eSEE Agende+ za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi, Vlada je prihvatila i 2010. inicijativu kao opšti okvir za razvoj Informacionog društva. Nakon toga Vlada je usvojila Akcioni plan za sprovođenje prioriteta iz "eSEE Agenda+ za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi za period 2007-2012. godine".

Institucionalni okvir- Nadležnosti u oblasti primene informaciono-komunikacionih tehnologija u javnoj administraciji imaju i Ministarstvo za državnu upravu i lokalnu samoupravu koje je nadležno za sistem državne uprave, Republički zavod

za informatiku i Internet kao posebna organizacija. Pored pomenutih organa i drugi državni organi i organizacije nadležni su za razvoj i implementaciju informacionih sistema za poslove iz svog delokruga (informacioni sistem MUP-a, informacioni sistem Ministarstva odbrane i Vojske Srbije, informacioni sistem Poreske uprave, Uprave carina, Uprave za trezor, Geodetski informacioni sistem i dr.), odnosno za primenu informaciono-komunikacionih tehnologija u oblasti za koju su nadležni (Ministarstvo trgovine i usluga za elektronsku trgovinu, Ministarstvo zdravlja za sistem zdravstvene zaštite, Ministarstvo prosvete za školski sistem, Ministarstvo pravde za sudove i tužilaštva i dr.)

Pokazatelji razvijenosti informacionog društva- Cilj je da Republika Srbija do 2020. godine po pokazateljima razvijenosti informacionog društva dostigne prosek EU.

Komunikaciona infrastruktura javnog sektora - U okviru javnog sektora postoje značajne potrebe za elektronskim komunikacijama i značajni komunikacioni resursi kojima upravlja javni sektor, a mogućnost efikasne elektronske komunikacije je od suštinske važnosti za razvoj i reformu javnog sektora. Stoga se komunikaciona infrastruktura javnog sektora izdvaja kao poseban prioritet u realizaciji Strategije. U oblasti komunikacione infrastrukture javnog sektora, Vlada je usvojila Akcioni plan za efikasno korišćenje telekomunikacione infrastrukture za potrebe javnih telekomunikacionih operatera i državnih organa, dok je u Strategiji razvoja elektronske uprave za period od 2009. do 2013. godine istaknuta potreba uspostavljanja državne komunikacione mreže.

E-uprava, e-zdravstvo i e-pravosuđe - Do 2020. godine građani će sve kontakte sa organima uprave, imaoćima javnih ovlašćenja, sudovima i sistemom zdravstvene zaštite, osim onih kontakata koji po svojoj prirodi zahtevaju fizičko prisustvo, moći da obave elektronskim putem, bez napuštanja svog stana, odnosno radnog mesta.

Elektronski identitet u uslugama javnog sektora - Kao glavni način utvrđivanja identiteta u elektronskim uslugama javnog sektora treba koristiti kvalifikovane elektronske sertifikate u skladu sa Zakonom o elektronskom potpisu i Zakonom o elektronskom dokumentu. U Republici Srbiji je u periodu od decembra 2008. godine do februara 2010. godine registrovano tri sertifikaciona tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i očekuje se dalje širenje ponude u ovoj oblasti, tako da dostupnost kvalifikovanih elektronskih sertifikata ne predstavlja barijeru za njihovu upotrebu. Pored interoperabilnosti u okviru Republike Srbije, od značaja je i prekogranična interoperabilnost elektronskog potpisa i elektronskog identiteta, a posebno sa članicama EU.

Elektronska trgovina (e-trgovina) - Posrednici na tržištu, a pre svega maloprodavci i veleprodavci, gube značajan deo tržišta time što se ne uključuju u e-trgovinu. Osim potrošača i trgovaca, e-trgovina je veoma značajna i za proizvođače, jer ona može da im omogući da lakše uspostave saradnju sa poslovnim partnerima bilo da su to dobavljači materijala ili usluga za njihove proizvode, bilo da su to potencijalni prodavci njihovih proizvoda (veleprodavci i maloprodavci).

Proizvođači, takođe, ne koriste pogodnosti koje donosi B2B trgovina. Oko 30% poslovnih transakcija između poslovnih partnera u razvijenim zemljama se obavi elektronskim putem kroz B2B model e-trgovine.

Elektronski računi i elektronsko plaćanje - Računi predstavljaju jednu od najčešćih tipova dokumenata koji privredni subjekti izrađuju, šalju i primaju. Uvođenjem elektronskih računa značajno se smanjuje opterećenje administracijom i omogućavaju se celovitija informatička rešenja u poslovanju. Smanjenje potrošnje papira koje je posledica prelaska na elektronske račune doprinosi očuvanju okoline. Upotrebu elektronskih računa potrebno je urediti zakonom kojim se uređuje porez na dodatu vrednost i drugim zakonima u oblasti finansija u skladu sa EU direktivama.

Zaštita potrošača u e-trgovini - S obzirom na sve veći značaj oblasti zaštite potrošača, potrebno je posvetiti pažnju zaštiti prava potrošača koji kupuju robu i usluge putem Interneta. Kupovina elektronskim putem nosi drugačije rizike u odnosu na klasičnu trgovinu gde potrošač ima priliku da vidi i proba robu kao i da "licem u lice" pregovara sa trgovcem. Posebno je značajno pitanje zaštite potrošača u e-trgovini u pogledu definisanja ugovornih uslova i termina vezanih za obaveze po navedenim ugovorima. Potrošač u ugovornom odnosu mora biti posebno zaštićen i kvalitetno i potpuno informisan. U tom smislu potrebno je posebno urediti pitanja zaštite prava potrošača koji kupuju putem Interneta. Prilikom izgradnje institucionalnog okvira potrebno je imati u vidu obaveze Republike Srbije nastale po osnovu potpisivanja Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju EU.

Razvoj ljudskih resursa - U visokoškolskim ustanovama u Republici Srbiji godišnje diplomira manje od 500 studenata u oblasti IKT, od čega se određen broj studenata zapošljava u inostranstvu. Da bi se omogućio brži razvoj softverskih i drugih IKT kompanija, neophodno je znatno podići broj stručnjaka koji se obrazuju u oblasti IKT i uticati na smanjenje broja IKT stručnjaka koji napuštaju zemlju. Potrebno je formirati forum e-veština koji će okupiti privredu, obrazovne institucije i državne organe, kao i one koji proizvode, koriste i regulišu visokoobučene stručnjake. Takođe je potrebno podržati razvoj oblasti u kojima se tokom dužeg perioda ispoljava dobra ekspertiza domaćih stručnjaka, a u kojima postoji i ekonomska opravdanost daljeg razvoja, kao što je razvoj i proizvodnja IKT komponenti i uređaja.

Informaciona bezbednost - U Republici Srbiji će do 2020. godine svi aspekti informacione bezbednosti biti uređeni i biće formirani odgovarajući institucionalni okviri.

5.3. Portfolio e-servisa

Poštanska mreža javnog poštanskog operatera (JPO), Pošte Srbije, u uslovima liberalizacije, treba da postane distributivna mreža za ostale poštanske operatore i poštanske konsolidatore. Zahtevi u pogledu usluga i servisa koje pruža javna mreža, uvećavaće se i menjati vremenom [6].

Na osnovu ankete koja je sprovedena, već sada se može zaključiti da nedostaje značajan broj usluga iz oblasti e-finan-sijskih i e-poštanskih servisa.

Ako uzmemo u obzir da je poštanska mreža projektovana na bazi tradicionalnih finansijskih usluga (najčešće: platni promet), tada bi uvođenje novih e-finan-sijskih usluga, relaksiralo održivost i smanjilo broj poštanskih jedinica u mreži.

Socijalni aspekti pružanja univerzalnih usluga, sami po sebi nameću potrebu za pružanjem usluge Javnog pristupa internetu (Šifra:101) – (Smanjuje se obim i troškovi prenosa poštanskih pošiljaka u klasičnoj formi).

Elektronska poštanska marka (Šifra: 107), bitan je pred-slov digitalne poštanske mreže.

U Pošti Srbije već sada je moguće realizovati niz, manjih e-poštanskih servisa: Online odgađanje dostave pošiljaka (119); Elektronsko obaveštenje pošti o pismima i paketima koje treba da prikupi (121,124); Elektronsko obaveštenje primaocu o dostavi pisma ili paketa (122,125); Elektronsko obaveštenje pošiljaocu da je pismo ili paket dostavljeno (123, 126); Online provera sadržine poštanskog sandučića (127).

E-finan-sijski servisi koje Pošta Srbije treba da razvija, prema rezultatima ankete, gotovo su svi pobrojani e-finan-sijski servisi (Šifre: 201-209).

Korisnicima nedostaju servisi e-trgovine. Naročito je interesovanje za usluge On-line prodavnice za poštansku robu (302) i E-trgovinu na korisničkom WEB servisu.

Manji broj korisnika je prepoznao potencijalne servise e-uprave u pošti, jer ih prvenstveno vezuju za druge javne službe.

Poštanska mreža JPO je javno dobro, koje mora efikasno biti iskorišćeno, a posebno u interesu razvoja e-uprave. Usluge iz ovog portfolija moraju se uskladiti sa donetim strategijama i politikama držane uprave i administracije.

6. ZAKLJUČAK

U godinama koje su pred nama, slika poštanskog sistema biće znatno drugačija. Na dosadašnje promene i oscilacije saobraćaja uticale su nove informacione i komunikacione tehnologije. Moglo bi se reći da su se pošte širom sveta dobro nosile sa tim promenama, uspevajući da ostvare značajne prihode od primene inovativnih rešenja.

Trend rasta e-usluga i servisa širom sveta je prisutan. Značajan porast usluga e-trgovine i e-finan-sijskih usluga. Razlozi za to su različiti, kao i portfolio usluga i servisa koje pošte širom sveta pružaju svojim korisnicima.

Analizirajući trendove rasta, zahteve korisnika kod nas i u svetu, došli smo do zaključka da Pošta Srbije prati trend

e-poštanskih usluga u svetu, te da postoje resursi za dalji razvoj ove kategorije usluga. E-finan-sijske i usluge e-trgovine, Pošta Srbije treba da razvija u narednom periodu, kako bi se pored zahteva korisnika, obezbedio i održiv razvoj javne poštanske mreže.

Što se tiče usluga e-uprave, one treba da budu unapređene, usklađene sa potrebama privrede.

Generalno, Pošta Srbije treba da se okrene pružanju javnih e-servisa, koji su dostupni korisnicima, bez diskriminacije korisnika, jednostavni i laki za korišćenje, po pristupačnim cenama. Krajnji cilj je razvoj e-društva, smanjenje troškova poštanske mreže i ostvarivanje osnovne funkcije JPO, a to je obezbeđivanje komunikacije među ljudima.

LITERATURA

- [1] F. Abdallah, Y. Shakurova Measuring postal e-services development. Universal Postal Union, 2012.
- [2] Universal Postal Union, ICTs, new services and transformation of the Post, 2010.
- [3] F. Buttle, SERVQUAL: Review, critique, research agenda, European Journal of Marketing, Vol. 30 (1), 8-32,1996.
- [4] M. Kilibarda, S. Zečević, Upravljanje kvalitetom u logistici, Saobraćajni fakultet, Beograd, 2008.
- [5] D. Šarac, M. Kujačić, Upravljanje poštanskom mrežom u ruralnim područjima Republike Srbije, Tehnika-Menadžment, vol. 60, br. 4, str. 6-11, 2010
- [7] M. Kujačić, D.Šarac, B. Jovanović, Model održivosti univerzalnog poštanskog servisa, XXVII Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju – PosTel 2009, 3-13, Beograd, 15. i 16. decembar 2009.



Dragana D. Šarac; Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Trg Dositeja Obradovića 6, 21000 Novi Sad; e-mail: dsarac@uns.ac.rs, telefon: +381214852495, fax: +38121450644;
Oblasti interesovanja: POŠTANSKI SAOBRAĆAJ I KOMUNIKACIJE; EKONOMIKA SAOBRAĆAJA, NOVE TEHNOLOGIJE U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU.



Momčilo D. Kujačić; Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Trg Dositeja Obradovića 6, 21000 Novi Sad; e-mail: kujacic@uns.ac.rs, telefon +391214852495, fak: +38121450644;
Oblasti interesovanja: POŠTANSKI SAOBRAĆAJ I KOMUNIKACIJE; NOVE TEHNOLOGIJE U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU



Bojan B. Jovanović; Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Trg Dositeja Obradovića 6, 21000 Novi Sad; e-mail: bojanjov@uns.ac.rs, telefon: +381214852495, fax: +38121450644;
Oblasti interesovanja: POŠTANSKI SAOBRAĆAJ I KOMUNIKACIJE; NOVE TEHNOLOGIJE U POŠTANSKOM SAOBRAĆAJU

