

## Uvod

Pošanski saobraćaj, kao sistem za prenos vesti i saopštenja, prati čovečanstvo od postanka civilizacije do današnjih dana. Okolnosti nastanka i razvoja poštanskog saobraćaja, kao i obaveze koje svaka država preuzima na bazi Svetske poštanske konvencije i obaveza prema Svetskom poštanskom savezu, uslovile su tretman poštanskog saobraćaja kao određene vrste državne organizacije tj. organizacije koja treba da izvršava funkcije koje joj država odredi.

Razvoj društvenih odnosa i privrednih potreba, kao i modernizacija tržišnog poslovanja, uslovljavaju potrebu prilagođavanja poštanskog sistema tendencijama tih pojava. Poštanski sistem je po svojoj funkcionalnosti jedan od preduslova za savremeni razvoj društva, koji treba da obezbedi odgovarajuće protoke poslovnih i drugih informacija. Razvojem informacione tehnologije i strukturnom reformom, pošta se našla na raskrsnici dva puta:

- put negovanja dosadašnjeg imidža (koji sigurno vodi do gubljenja sadašnjih korisnika).
- osposobljavanje za brzo reagovanje na događaje u okruženju, što podrazumeva, između ostalog, uvođenje novih usluga i fleksibilniji odnos prema zahtevima tržišta.

Pojava sve veće konkurencije na nekim segmentima tržišta poštanskih usluga, podstakla je da se razmišlja o uvođenju novih usluga. Tradicionalne poštanske usluge ne mogu više da obezbeđuju prosperitet ovog sistema, već su potrebne nove usluge i nova tržišta sa novim tehničko-tehnološkim dostignućima.

“Jedino je promena stalna” je čuveni zaključak, do koga je došao starogrčki filozof Heraklit još pre skoro 2500 godina, i on se u potpunosti može primeniti na današnje globalno poslovanje. Svet se menja brzo i fundamentalno. Globalna tržišta su već realnost. Razvoj tehnologije i svetska dešavanja stavljaju vlade i čitave industrije pred sudbonosni izbor: da se redefinišu ili da odu u istoriju. Simboli starog poretka ruše se svakodnevno, a ono što ostane čeka nesigurna budućnost. Jedna od glavnih karakteristika okruženja u kom živimo su stalne promene, i to promene koje se stalno ubrzavaju. Jedino u šta se sigurno možemo pouzdati je da ništa neće biti kao što je bilo.

Živimo u periodu u kome treća tehnološka revolucija izaziva fundamentalne promene u svim sferama ljudskog delovanja i učestvuje u nastajanju fenomena najčešće nazvanog “ubrzana istorija”. Pozitivne promene su uslov pozitivnih dugoročnih ekonomskih, socijalnih i drugih promena, te stoga uspešna strategija razvoja nije moguća ako njenu srž ne čine te promene.

Globalno tržište je relativno novo svojstvo našeg sveta. Ono postoji zahvaljujući modernim komunikacionim sistemima, koji omogućavaju brzo i efikasno premeštanje robe, ljudi i informacija širom sveta. Globalno tržište i dobri komunikacioni sistemi formiraju začarani krug. Bolji komunikacioni sistemi olakšavaju međunarodnoj trgovini da se razvija, a ona sa svoje strane povećava zahteve za boljim komunikacionim sistemima. Tehnologija omogućava da se ovaj fenomen rasprostire kroz celo društvo, izazivajući važne promene u radnoj praksi sa odgovarajućim posledicama i na način života pojedinaca. Ovi efekti sa svoje strane stimulišu promene u društvenim institucijama kao što je, vlada, obrazovni sistem, socijalna i poreska politika, struktura porodice i dr.

Rastući značaj globalnog tržišta i međunarodne konkurencije stvara imperativan zahtev za mnoge organizacije da naprave fundamentalne promene u svojoj organizacionoj strukturi i radnoj praksi, u nameri da prežive u sve žešćoj konkurenciji. Neke od organizacija biraju radije da odmah pristupe neophodnim promenama, da se ne bi našle pred ultimatumom: "Promeni se ili umri". Brojne promene u savremenom svetu inicirane burnim tehnološkim razvojem (posebno u oblasti komunikacija) – izmene karakteristika tražnje i promene u poštanskim proizvodnim i troškovnim funkcijama – stvorile su pritisak na tradicionalnu ekonomsku strukturu poštanske službe i dovele u pitanje njenu dalju egzistenciju.

Razvoj informacionih i telekomunikacionih tehnologija čini osnovu razvoja savremenog društva. Globalno informaciono tržište sa marketingom i informaciona ekonomija predstavljaju osnovne karakteristike savremenog poslovanja. Intenziviran razvoj ove tehnologije uslovio je globalizaciju poslovnih procesa i tržišta posredstvom raznih mreža i servisa. Ta prisutnost se odražava i na poslovanje pošte.

Sušтина rada se odnosi na savremene tehnološke pristupe, koji omogućavaju nove strategijske odnose pošta-korisnik usluge sa svrhom ostvarivanja opstanka, rasta i razvoja pošte i sticanje konkurentne prednosti. U tim okvirima informaciona tehnologija stvara nove mogućnosti za primenu adekvatnih koncepcija u poslovanju pošte.

U dvadeset prvom veku komparativne prednosti preduzeća će se sve više zasnivati na tehnologiji, jer preduzeća ako žele da plediraju na konkurentnost treba da idu u korak sa brzim tehničkim razvojem. Tehnologija sadrži znanje, stručnost, kao i načine za korišćenje faktora proizvodnje u cilju stvaranja proizvoda i usluga, za kojima postoji ekonomska tražnja. Tehnologija je znati praviti stvari pomoću kojih društvo zadovoljava svoje potrebe. Ona je simbol ekonomskog rasta i kreacije rada, kao osnova za bolji kvalitet života. Tehnologija se mora posmatrati kao deo poslovne strategije za ostvarivanje konkurentne prednosti, odnosno, na osnovu nje se može održati - poboljšati strategijska pozicija preduzeća. Tehnologija je pokretač ekonomskog rasta i ona doprinosi rastu povećanjem produktivnosti.

Nova tehnologija čini osnovu tehnološkog napretka, a tehnološki napredak je najvažnija osnova održivog ekonomskog razvoja. Nova tehnologija određuje

smer, brzinu i frekvenciju tehnološkog napretka, a rezultat je inovativnost procesa. Inovativnost u strateškom značenju kao strategijski način ostvarivanja konkurentske prednosti sveobuhvatno predstavlja stepen uvođenja ne samo novih tehnologija već i novih proizvoda - usluga, novih procesa, pristup marketingu, novom načinu obuke ili organizacije. Pretpostavke - osobine nove - visoke tehnologije su ekonomija obima, visoka akumulativnost, segmentacija tržišta, nepredvidivi kraći životni ciklus proizvoda, fleksibilnost i sl., dok implementacija visoke tehnologije ima za rezultat sledeće efekte:

- veći prinos preduzećima sklonim promenama;
- podizanje kvaliteta;
- efikasnost sistema;
- visoka dodatna vrednost u proizvodima;
- smanjenje troškova i dr.

Dakle, za ekonomski rast preduzeća, inovativne-informativne tehnologije imaju izuzetan značaj, jer omogućavaju stvaranje novih proizvoda i usluga, a time se postiže brzina, fleksibilnost i povezanost sa korisnicima.

Polazeći od toga da je tehnologija procesa rada u pošti isto što i vršenje usluga, značaj uvođenja novih tehnologija za formulisanje strategija je veoma bitan. Bez inovativne tehnologije nema uslova za sticanje konkurentske prednosti, a tehnologija se mora posmatrati kao deo poslovne konkurentske strategije zasnovane na vremenu i znanju.

Možemo reći da je danas još uvek ukupno organizovanje i delovanje Pošte, u većini zemalja sveta, u potpunosti podređeno pružanju tradicionalnih usluga, odnosno univerzalne poštanske usluge kao glavnog reprezentanta. Misija javne službe i zadovoljenje opšteg interesa, koji leži u osnovi koncepta univerzalne poštanske usluge, sistematski su ugrađeni u sve pore poštanskog sistema i predstavljaju "hipoteku prošlosti" koja je glavna prepreka procesu komercijalizacije Pošte.

U radu se ukazuje na suštinu i značaj implementacije novih tehnologija u pošti. One predstavljaju osnovu budućeg poslovanja pošte i uključivanje u međunarodnu i uopšte poslovnu praksu zasnovanu na tržišnoj orijentaciji.