

ОДНОС ПОСЛОВАЊА ПОШТЕ И ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

Биљана Бранковић
 Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
 Марко Павловић
 Универзитет Привредна академија у Новом Саду,
 Факултет за економију и инжењерски менаџмент

Предмет овог рада је могућност укључивања поште у савремено пословање. Зато је неопходно да пошта постане гарант за електронску дистрибуцију докумената и заузме водеће место у дигиталном добу, јер ће једино на тај начин стећи потребну позицију неопходну за покретање нове фазе свог развоја. Кључ који представља решење проблема будућности поште јесте промена класичног начина вршења услуга.

Компаније су спремне и вољне да своје пословање обављају електронским путем и зато су све мање вољне да документе, рачуне и поруџбенице шаљу у штампаном облику. Уколико пошта не уважи ове потребе и не постане сервис који може да пружи и овакве услуге, незадовољни корисници ће је једноставно заобићи. Пошта располаже значајним предностима, чак и на тржишту таквих услуга у поређењу са конкурентским компанијама. До посебног изражаја предност поште над конкурентима доћи ће у односу са великим пошилиаоцима, којима ће једино пошта моћи да понуди решења за превазилажење проблема у форми различитог законског уређења ове области у различитим земљама.

Кључне речи: *електронска управа, дигитални потпис, веб портал, нове услуге, „јединствени шалтер“.*

Увод

Смисао електронске управе (*e-Governmenta*) налази се у проширивању и отварању нових могућности грађанима. Електронска управа поставља људе у центар, отвара им могућности за приступ информацијама, употребу јавних услуга и утицање на политичке одлуке. Дани лутања од шалтера до шалтера, разних канцеларија и институција су прошлост. У срцу ове промене налази се интернет – ослонац надолазећег доба информација.¹

Све донедавно владе су се у потпуности ослањале на систем чувања записа који се темељио на папиру. Све интеракције су се обављале личним контактом, телефо-

¹ Мр сци. Биљана Бранковић – „Електронско пословање у пошти“ магистарски рад – ФОН Београд, 2010. година стр. 12.

ном или поштом. Током последње две деценије владе су пуно улагале у рачунаре и сродну технологију како би модернизирале вођење документације и комуникацију.

Електронска управа неће функционисати на једној основној технологији. Људи на избор имају платформе и уређаје којима ће моћи комуницирати с јавним телима. Како се услуге електронске управе буду све више шириле и постајале приступачније, оне ће омогућити премошћивање дигиталног јаза тиме што ће пружити опипљиве, широко потребне услуге и подстакнути коришћење интернета код људи који иначе не би били заинтересирани за тај начин комуникације.

Додатно, како владе буду улазиле у нову технолошку еру, појавиће се бројне прилике за тесну сарадњу с приватним сектором у изградњи инфраструктуре за будуће потребе.

Технолошки изазови електронске управе манифестују се на три стране. Јавне администрације се често критикују да је комуницирање с њима превише комплексно, односно, остваривање једноставних административних трансакција често захтева контакте с више референата. Владини портали могу заменити вишеструка места контаката једним местом приступа. Други проблем с којим се владини службеници сусрећу је питање како употребити информациону технологију за изградњу и подршку заједница на локалном нивоу. Технологија може помоћи влади у спајању грађана, школа, културних удружења, предузећа и администрација у дигиталне заједнице. Трећи кључни проблем за администрације је како повезати различите постојеће застареле компјутерске системе и ресурсе у једну мрежу. Владама је потребна технологија која ће послужити као ослонац постојећим различитим мрежама, програмима и базама података, који ће им омогућити да комуницирају делотворно и са учинком.

Електронска управа

Доступност услуга јавне управе својим држављанима и њена реформа јесу кључни изазови са којима се суочавају владе у данашње време. Увођењем модерних решења на бази информационе технологије и надградњом комуникационе инфраструктуре, физичким и правним лицима омогућио би се електронски приступ услугама јавне управе, а административни органи унутар ње били би електронски повезани. Визија јавне управе базира се на ефикасној употреби нових технологија, првенствено интернета, са циљем да се повежу.²

- управа и грађани (*G2C – Government to Citizen*),
- управа и привредни субјекти (*G2B – Government to Business*),
- управа и њени запослени (*G2E – Government to Employees*) и
- органи унутар управе (*G2G – Government to Government*).

Пред Републиком Србијом налази се дугогодишње искуство развијених земаља из којег се може доста научити. Једини модел у дигитализацији рада државне управе, у сегменту пружања услуга грађанима и пословним субјектима, а који се до сада показао као успешан у развијеним земљама и у земљама у транзицији, јесте модел „универзалног он-лаин шалтера“.

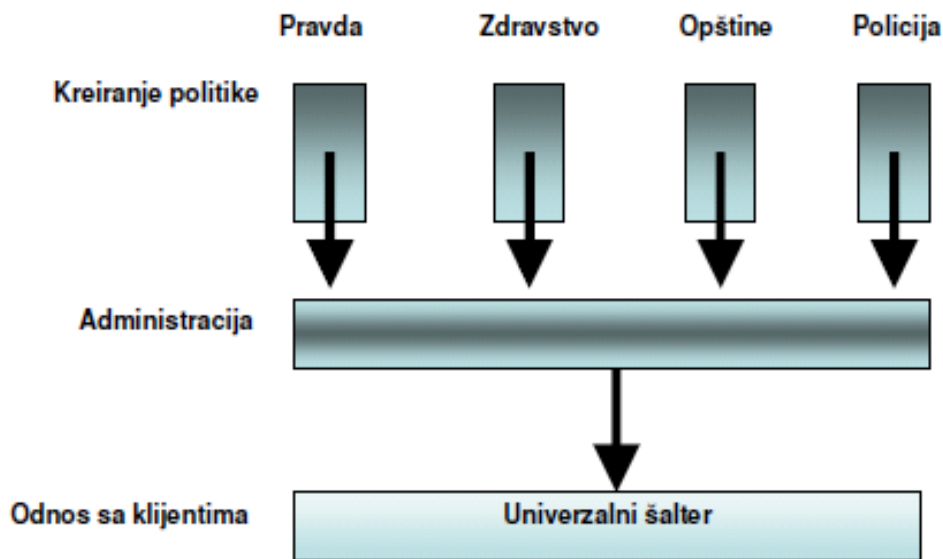
Да би се овај модел реализовао потребно је да се паралелно са дигитализацијом рада државне администрације врши и њена организациона и структурна трансформација.

² Обрад Петровић, Иван Тричковић, Александар Николић, „Улога јавног поштанског оператера у развоју е-управе у Србији“, Постел 2009. године, Београд, одржан 15. и 16. децембра 2009. године, стр. 3.

Прелазно решење

Прелазно решење квалитативно повећава ниво услуга према клијентима и битно повећава ефикасност рада државне администрације. Оно суштински не мења организациони облик, али захтева промену у моделу функционисања, уводећи хоризонталну повезаност и интероперабилност, тј. сарадњу међу министарствима и другим органима управе у размени података, структуралних докумената и интегрисању процедура.

У моделу пословања државне администрације који се заснива на „универзалном он-лајн шалтеру“, „шалтер“ не припада одређеном органу или организацији, већ се на једном месту обављају сви послови које клијенти могу да имају са било којим органом или организацијом унутар државне администрације (слика 1). Овде је „шалтер“ општи назив који може подразумевати кориснички информациони пулт у објекту, телефонски позивни центар, самостојећи електронски киоск или интернет портал.



Слика 1 – Модел „универзалног он-лајн шалтера“³

Предности увођења електронске управе

Приступачност информацијама у сваком моменту представља велику предност за кориснике. Тиме за грађане престају да постоје временски и просторно дуги путеви до завршетка административног поступка. Уместо одласка у општину, корисници мо-

³ Обрад Петровић, Иван Тричковић, Александар Николић, „Улога јавног поштанског оператера у развоју е-управе у Србији“, Постел 2009, Београд одржан 15. и 16. децембра 2009, стр 5.

гу да буду услужени приступом сервису електронске управе путем интернета – са радног места, из куће или у покрету. Истовремено се поступци у одређеним административним процесима аутоматизују и поједностављују, тако да већи капацитети стоје на располагању. То практично значи да високи степен примене информационих технологија доводи до ослобађања људских ресурса. Ти додатни капацитети стоје на располагању за посебне случајеве, где, на пример, процес није аутоматизован.

Упоредо с тим, повећава се транспарентност оградана администрације, јер сваки корак у одређеном административном поступку постаје боље видљив за грађане, чиме се истовремено смањује могућност корупције. Осим предности за грађане и за економију, олакшице електронске управе за административне органе имају једну велику предност: смањење трошкова.

Тренутно стање у електронској управи у Републици Србији

Последњих месеци сведоци смо постепеног увођења првих конкретних корака електронске управе: завршена је прва седница министара Владе, на којој је комплетан припремни материјал, као и само гласање вршено путем рачунара, уз претходну идентификацију сваког од министара. Лишена трошкова штампаног материјала, држава ће на овај начин годишње уштедети преко 20 милиона динара. Међутим, потребно је и у домену рада са грађанима постићи тако висок ниво комуникације. Напредније општине у Србији су путем веб портала учиниле доступним одређени број услуга из домена јавне управе за грађане, али само до одређеног нивоа. Међутим, и даље не постоји јединствени електронски систем е-Управе, са универзалном он-лајн базом података и апликацијама за обраду корисничких захтева.⁴

Веб портал електронске управе Србије за сада представља само обједињени скуп информација о одређеним административним услугама за правна и физичка лица и колекцију линкова који воде ка одређеним министарствима.

У оквиру сваког министарства одређени он-лајн сервиси могу се дефинисати додељеним нивоима софистицираности:

- ниво 1 – пружање информација: он-лајн информација;
- ниво 2 – једносмерна интеракција: пружање информација и образаца за преузимање;
- ниво 3 – двосмерна интеракција: он-лајн подношење образаца (аутификација);
- ниво 4 – трансакција: потпуна обрада предмета, одлука, решење уз он-лајн;
- плаћање услуге (ауторизација);
- ниво 5 – персонализација (аутоматско покретање услуге или упозоравање корисника да је време да је покрене нпр. продужење личне карте или возачке дозволе).

Универзални он-лајн шалтер представљао би улазну тачку у обједињени скуп свих услуга на једном месту, где би електронске услуге биле на располагању корисницима, свака са тренутно реализованим нивоом софистицираности.

⁴ Никола В. Гулан, Организација и експлоатација поштанског саобраћаја 1, Београд, 1982.

Како је период до реализације пројекта електронске управе веома дуг и неизвесан, *прелазно и функционално решење*, до увођења крајњег система електронске управе, може понудити Пошта Србије, активирајући све своје информационе технологије и кадровске капацитете, с обзиром на то да нема техничко-технолошких препрека за реализацију оваквог пројекта. Главну улогу Пошта може имати управо у делу управљања електронским идентитетом које обухвата дигиталну аутентификацију и примену електронског потписа.

Неопходни капацитети Поште Србије и корисника услуге за реализацију пројекта електронске управе

У претходном одељку наведено је, без улажења у детаље, да нема техничко-технолошких препрека за реализацију овог пројекта. Пошта већ сада може својим расположивим капацитетима да омогући стварање једног комплексног клијент/сервер система, високе поузданости, са свим наведеним сервисима.⁵

Поред дела инфраструктуре за пружање телекомуникационих услуга, као што је Центар за електронско пословање Поште (ЦеПП), Пошта Србије располаже великим дистрибутивним, производним и складишним капацитетима који би били укључени у једну целину, а све ради пружања корисницима што квалитетније услуге.

Пре почетка рада на реализацији и имплементацији поменутог пројекта, неопходно је Пошти Србије, као институцији од највећег поверења у држави, законски омогућити да буде носилац електронске комуникације са електронском управом.

Центар за електронско пословање поште

У новом моделу развоја поште, једно од важнијих места заузима развој и пословање Центра за електронско пословање поште (ЦеПП). Основни задатак ЦеПП-а је да створи профит и већи пословни углед, кроз развој и понуду нових услуга, као и кроз знатно учешће у унапређењу функционисања компаније, подршком вишеканалне интеграције сервиса у другим сегментима пословања.

Према плановима и очекивањима, ЦеПП је један од перспективнијих профитних центара већ у ближој будућности, са великим могућностима и потенцијалом да буде убедљиво најуспешнији на домаћем тржишту, и у условима најјаче конкуренције у домаћим и страним фирмама.

Према идејно-техничкој студији Вишесервисног мултимедијалног центра „24x7“ ЦеПП представља заједничко улагање ЈП ПТТ саобраћаја „Србија“ и београдске компаније САГА. ЈП ПТТ саобраћаја „Србија“ обезбеђује сву потребну инфраструктуру и хардвер, као и простор за пословање, док би САГА обезбедила софтвер и лиценце за е-Banking, е-Commerce, m-Commerce, call center, говорне аутомате и техничку подршку за функционисање свих делова ЦеПП-а.

⁵ <http://webzrzs.stat.gov.rs/axd/dokumenti/ict/2009/IKT2009.pdf>

Бројни су канали, путем којих је омогућен приступ ЦеПП-у, а захваљујући флексибилности система, перспективно ће се увећавати једноставним додавањем интерфејса ка одговарајућим медијима:

- мрежа фиксне телефоније,
- мрежа мобилне телефоније,
- интернет мрежа,
- КДС мрежа,
- шалтери (извор: Идејни пројекат ЦеПП-а).

ЦеПП је мултимедијални кориснички центар, који пружа услуге у области електронског пословања, креиране према потребама корисника, уз врхунски систем заштите пренетих информација. То је уједно сервис провајдер који обезбеђује савремене начине комуникације са корисницима путем: call centra, говорних аутомата – IVR, SMS, MMS и Web. Такође је и јавно сертификационо тело за издавање дигиталних сертификата, а корисницима нуди услуге:

- електронске трговине (e-commerce);
- електронског банкарства (e-banking);
- мобилног банкарства (m-banking);
- мобилна плаћања (m-payment) и
- логистичка решења (logistic solutions).

Пословање између поште и јавне управе

Пошта кроз свој Центар за електронско пословање пружа корисницима наведене услуге. Јавна управа, почев од владе, преко министарстава и локалне управе своје електронско пословање може да обавља посредством ЦеПП-а, бирајући услуге које су им потребне.

Пошта ће у наредном периоду омогућити кроз неопходни софтвер јавној управи:

- пружање комплетне услуге почев од давања информација корисницима помоћу CALL центра (Говорни аутомати),
- пријем, штампу и уручење докумената по основу захтева корисника (e-commerce)
- плаћање услуга корисника (e-banking)
- издавање сертификата и комплетну заштиту е-пословања јавне управе (дигитални сертификати)
- пружање услуга запосленима у јавној управи – информисање, обука и локална мрежа јавне управе.⁶

Електронско пословање јавне управе могуће је повезати са Центром за електронско пословање поште и даље са корисницима помоћу приступних канала:

- мреже фиксне телефоније,
- мреже мобилне телефоније,
- интернет мреже,
- КДС мреже,
- шалтера (извор: Идејни пројекат ЦеПП-а).

⁶ Стратешки план 2010–2012, ЈР ПТТ, 2009.

Сервис електронске управе путем веб портала Поште Србије

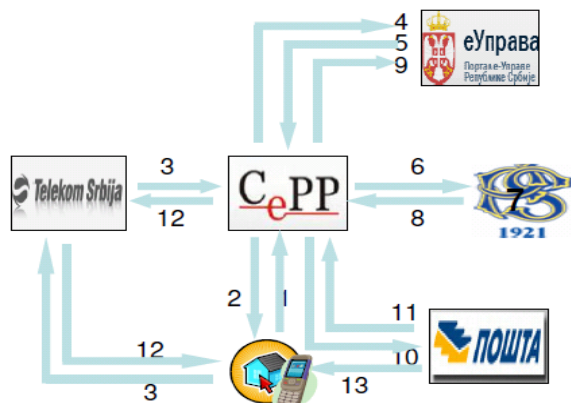
Са места корисника, цео процес реализације пројекта можемо посматрати кроз следеће фазе (слика 2):

– **Фаза 1.** Корисник одабира услугу коју жели и попуњава и електронски потписује одређени он-лајн образац са личним подацима у зависности од услуге коју је изабрао.

– **Фаза 2.** Корисник СМС-ом врши плаћање за услугу коју је одабрао, а самим тим је прихватио услове под којима ће она бити реализована (количина информација, временски рокови...).

– **Фаза 3.** Корисник добија потврду СМС-ом да је успешно извршио аутентификацију и ауторизацију (или неуспешно, чиме се поступак понавља).

– **Фаза 4.** Корисник у одређеном периоду добија документ који је потраживао (нпр. извод из матичне књиге рођених) или писмени извештај којим се потврђује валидност одређеног поступка (нпр. упис у неки регистар) на кућну адресу, при чему је Пошта Србије укључена и у процесе штампања и доставе документа, након његовог добијања у електронској форми од електронске управе.



Слика 2 – Сервис електронске управе⁷

Све четири фазе реализују се кроз следећи скуп корака (слика 2):

1. Корисник одабира жељену услугу, попуњава он-лајн образац и исти шаље ЦеПП-у.
2. ЦеПП генерише код захтева, упарује га са образцем и шаље кориснику назад на веб портал.
3. Корисник шаље одговарајући СМС (преко Телекома) ЦеПП-у са кодом захтева, а затим потврђује плаћање мПин-ом.
4. ЦеПП прослеђује захтев систему базе података е-Управе.
5. Систем базе података е-Управе шаље ЦеПП-у захтеване податке или поруку о неуспешности трансакције.

⁷ Обрад Петровић, Иван Тричковић, Александар Николић, „Улога јавног поштанског оператора у развоју е-управе у Србији“, Постел 2009. године, Београд, одржан 15. и 16. децембра 2009. године, стр 6.

6. ЦеПП прослеђује захтев за ауторизацију Поштанској штедионици.
7. Поштанска штедионица врши упаривање броја мобилног телефона са бројем рачуна и врши умањење износа на рачуну корисника за износ плаћања.
8. Поштанска штедионица шаље ауторизациони одговор ЦеПП-у.
9. ЦеПП информисе е-Управу да је плаћање успешно завршено.
10. ЦеПП информисе Пошту Србије да је плаћање успешно завршено и шаље податке за штампање документа,
11. Пошта Србије информисе ЦеПП о периоду креирања и доставе документа,
12. ЦеПП информисе корисника СМС поруком да је трансакција успешно обављена и у ком ће року бити реализована.
13. Пошта Србије врши креирање захтеваног документа и доставља га кориснику на кућну адресу, својом дистрибутивном мрежом.

Приказ решења графичког корисничког интерфејса

По угледу на већ описане веб портале познатих светских поштанских управа, у даљем тексту дат је предлог начина интеграције традиционалних поштанских услуга са сервисима електронске управе. Као посебна ставка, сервис електронска управа се налази на веб порталу Поште Србије као и свака друга опција. Позиционирањем показивача миша на било који од сервиса приказаних вертикално, у доњем делу екрана приказују се основне информације о томе, а даљим кликом на одговарајући сервис добијају се све потребне информације. Исти је случај и при позиционирању показивача миша на сервис е-Управе.

Као полазна тачка искоришћен је постојећи веб портал Поште, баш као што је случај и у осталим развијеним поштанским управама.

Кликом на опцију Е-Управа отвара се следећа страница (слика 3) која пружа више информација о овој врсти сервиса.



Слика 3 – Е-Управа Поште

На следећој слици приказано је 12 основних сервиса е-Управе који представљају сервисе за грађане.⁸

Али, за разлику од веб портала описаних поштанских управа, кликом на сваки од њих отвара се нова страница са детаљним информацијама о захтеваном сервису, а не линк који је повезан са надлежним министарством.

У случају када корисник захтева нпр. извод из матичне књиге рођених са доставом на кућну адресу графичко решење је приказано на слици 4. Корисник прво одабира жељени документ, а затим попуњава своје податке.⁹

The screenshot shows the website interface for PTT SAOBRAČAJA "SRBIJA". At the top, there is a navigation menu with options like "POČETNA STRANA", "O NAMA", "USLUGE I CENE", "POŠTANJSKA MREŽA", "FILATELIJA", "KONTAKT", and "KAKO DA...". The main content area is titled "Servisi za građane" and "Izvodi iz matičnih knjiga". The form contains the following fields and options:

- Ime:
- Prezime:
- Grad:
- Ulica:
- Брзј:
- Брзј моб. телефона:

Below the form, there is a section "Molimo Vas da odaberete жељени документ:" with the following options:

- Izvod iz matične knjige рођених
- Izvod iz matične knjige умрлих
- Izvod iz matične knjige венчања
- Uverenje o држављанству
- Lično uroђење
- Slažem se sa општим условима

At the bottom of the form, there are buttons for "Opšti uslovi", "<<Povratak", "Povrћеvanje", and "Potvrda".

Слика 4 – Кориснички интерфејс за податке

Пре потврде одабира реализације ове услуге неопходно је да корисник потврди да је сагласан са општим одредбама. У супротном, ова услуга се неће реализовати, јер се корисник не слаже са општим условима или није ни прочитао опште услове који се налазе у опцији Информације о сервису.

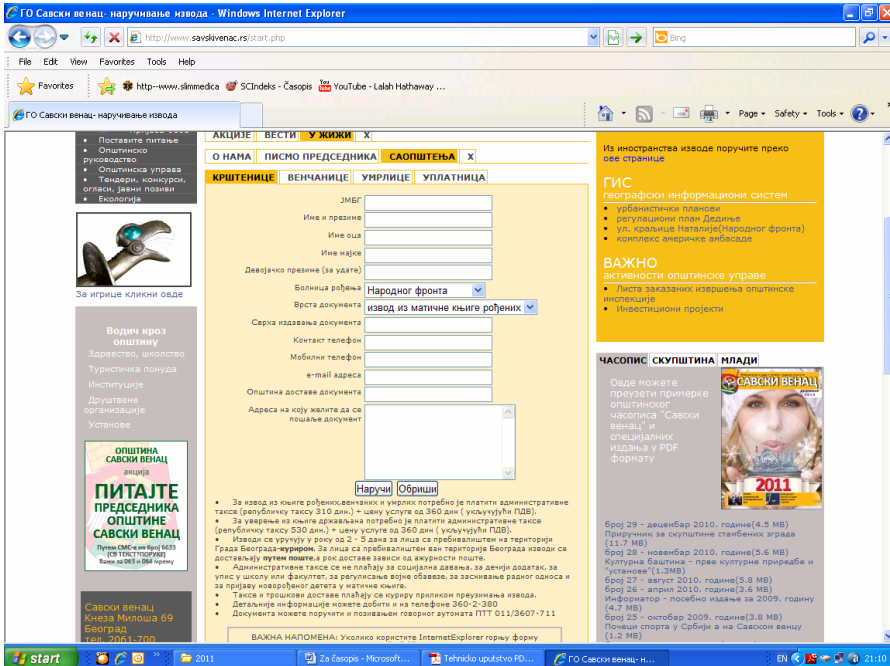
Исписују се сви унети подаци корисника и врши се њихова последња промена.

Уколико неки од података није тачан, корисник се може вратити корак назад и исправити унете податке.

⁸ Проф. др. сц. Жељко Паниан „Богатство интернета“.

⁹ Божидар Раденковић, Електронско пословање, предавања, 2010, ФОН.

На слици 5 приказан је сајт општине „Савски Венац“ у Београду, где корисници могу да наруче разне врсте извода и то све функционише преко поште Србије, где су сви захтеви који су наведени у претходном искоришћени и у е-Управи.



Слика 5 – Кориснички интерфејс¹⁰

Светски тренд

Владе широм света, захваљујући искуствима електронске трговине, користе повезивање на разним нивоима државне управе, тако да се процењује да ће до краја 2011. године сваки компјутер бити прикачен на интернет, што ствара неслућене могућности за функционисање државних институција. Увелико се ради на он-лајн повезивању локалних средина са центрима.

Европска комисија за информационе технологије увелико ради на развијању европског модела дигиталног града. Овај пројекат, у који су укључени градови у Немачкој, Француској, Италији и Шпанији, треба да тестира, развија и прошири он-лајн понуду локалних институција на основу потреба становника. Предност је у усавршавању оних области које грађани сматрају приоритетним: образовање, запошљавање, култура, одмор и разонода, комунални сервиси и др.

¹⁰ <http://www.savskivenac.rs/start.php> преузето дана 10. 1. 2011.

Искуства Хрватске

Пример Хрватске за нас је, вероватно, најинтересантнији. Пројекат који имплементира хрватска влада у почетку ће омогућити припрему и реализацију седница владе и, у каснијим фазама, и других органа државне управе, у потпуности без папирне документације, односно потпуно засноване на мрежним технологијама и електронским документима.

У сарадњи са консултантским сервисом Мајкрософта (*Microsoft Consulting Services*), који је уобличио решење на бази последњих МС технологија, на челу државне дигитализације Хрватске налази се владин Уред за интернетизацију. У овом стадијуму развоја, пројекат треба да обезбеди потпуну „беспапирност“ (енг. *paperless*) на седницама владе, јер се тренутно користи мноштво папирних докумената, које је тешко уобличити и приредити за достављање сваком учеснику.

Цела структура повезана је интранет мрежом, а комуникација се одвија посредством е-Портала, чија је основа информативни портал за припрему заседања, односно рад са документацијом.

Инфраструктура се базира на НЕТ технологији (Ентерпраиз сервери), са „ФронтЕнд“ поједностављеним корисничким интерфејсом за чланове владе на самим седницама, али и „БекЕнд“ интерфејсом, преко кога се седнице припремају и уређују. Наравно, све ово на хрватском језику. Логовање и идентификација корисника обавља се класичним начином (Username & Password) или Smart Card картицама, коришћењем дигиталног сертификата.

Почетне странице портала садрже неколико функција (претраживање, вести, најаве, прилагођавање категорија појединачном кориснику...), а апликација за овакве сервисе може бити неограничена, у зависности од конкретних потреба, а њихов број може да се повећава или смањује. Такође, комуникација у оквиру система није ограничена само на интранет, већ су корисници у могућности да претражују и WWW, а све ради тражења и коришћења информација, те креирања и управљања документима.

Коришћење портала за министре максимално је поједностављено, а команде се дају оловком за писање по екрану, бежичним мишем или додиром прста („touch screen“ технологија), уз претходну идентификацију (ПИН број корисника). Уз већ наведене акције, током седнице, кроз портал се одвија и комуникација учесника – дневни ред, примедбе, прилози, записници ранијих седница, архива, гласање... У овом обимном пројекту уз Мајкрософт су учествовали и његови хрватски партнери. Наравно, ово није коначан посао и сигурно ће бити доста потешкоћа у потпуном остварењу концепта електронске управе.

Закључак

Да би се уопште могло говорити о електронској влади потребни су неки основни предуслови, као што је, на пример, закон о електронском пословању и електронском потпису, за који је недавно израђен нацрт и у нашој земљи.

Аутентификација порука и одобравање трансакција могући су само ако поседујете одређени сертификат (електронски кључ). Постоје и други начини како се проблем сигурности и веродостојности електронске поруке решава, а један од њих је паметна картица. Идентификација се обавља преко микрочипа и отиска прста који

је утиснут на картицу. Ова технологија се развија у Европи више него у Америци. Шпанско Министарство за рад и социјална питања усвојило је, тако, систем који комбинује паметне картице и тзв. мултимедијалне киоске засноване на оперативном систему Виндоуз, који су отворени и у другим европским градовима, ради лакшег сакупљања, провере и приступа информацијама о социјалном осигурању.

Могућност директног повезивања сваког корисника са администрацијом води ка лабавијој организационој структури институција и уклањању традиционалне хијерархије унутар њих. И не само то. У предности дигиталног система пословања спада и смањено време које државни службеници проведу над неким документом писаним на папиру, да не помињемо огромну уштеду простора. Њихов генерални учинак је тако знатно бољи, а вреднује се према томе колико су у стању да пруже што брже и потпуније информације корисницима.

Као спона између државне електронске управе и грађана, Пошта Србије би, до-стављањем одређених докумената на кућну адресу или обрадом захтева у електронском облику, убрзала комуникацију са државним апаратом, јер се не би трошили временски ресурси приликом:

- одласка (путовања) до административног органа ради преузимања потребних образаца,
- попуњавања образаца,
- одласка до уплатног места,
- попуњавања уплатнице,
- чекања у реду и обраде трансакције,
- одласка са уплатног места до административног органа,
- чекања у реду и обраде захтева,
- повратак до куће (путовање).¹¹

Литература

1. Кујачић, М.: „Експлоатација поштанског саобраћаја“, Факултет техничких наука, Нови Сад, 2005.
2. Анђелић, Б.: „Е-Управа: електронска државна администрација у Републици Србији“, Београд, 2002.
3. Васковић, В.: „Електронско пословање у јавној управи“, предавање на ФОН-у, јул 2002.
4. Стратешки план 2009–2010, ЈР РТТ, 2009.
5. Паниан, Ж.: „Богатство интернета“, е-боок, пдф формат
6. Бранковић, Б.: „Електронско пословање у пошти“, магистарски рад, ФОН, 2010.
7. Раденковић, Б.: „Електронско пословање“, предавање на докторским студијама, ФОН, 2009.

¹¹ Улога јавног поштанског оператора у развоју е-управе у Србији XXVII Симпозијум Постел, стр. 215.