

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ

САОБРАЋАЈНИ ФАКУЛТЕТ

Јелена К. Милутиновић

**МОДЕЛ ЗА РЕСТРУКТУРИРАЊЕ  
ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ  
ОБЛАСТИМА У ФУНКЦИЈИ ОДРЖИВОГ  
РАЗВОЈА**

Докторска дисертација

Београд, 2020.

UNIVERSITY OF BELGRADE  
FACULTY OF TRANSPORT AND TRAFFIC ENGINEERING

Jelena K. Milutinović

**A MODEL FOR PUBLIC  
POSTAL NETWORK REORGANIZATION IN  
RURAL AREAS AS A FUNCTION OF  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT**

Doctoral Dissertation

Belgrade, 2020

**МЕНТОР:**

др Дејан Марковић, редовни професор  
Саобраћајног факултета Универзитета у Београду

**ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ:**

др Дејан Марковић, редовни професор  
Саобраћајног факултета Универзитета у Београду

др Момчило Добродолац, ванредни професор  
Саобраћајног факултета Универзитета у Београду

др Милица Шелмић, ванредни професор  
Саобраћајног факултета Универзитета у Београду

др Драгана Шарац, ванредни професор  
Универзитета у Новом Саду - Факултета техничких наука

Датум одбране: \_\_\_\_\_

## САЖЕТАК:

Концепт универзалне поштанске услуге мењао се паралелно са развојем и напретком људског друштва. Овај појам данас превазилази своју примарну улогу повезивања на свим нивоима друштва и постаје услуга од општег друштвеног интереса кроз коју се остварују шири друштвени циљеви. Због своје важности која се огледа у специфичној социјалној вредности како за физичка, тако и за правна лица и друштвеној улози у остварењу Глобалних циљева, позитивног утицаја на животну средину, традиционалну сарадњу са другим државним органима, јачања патриотизма, сигурности и безбедности, постоји потреба да се овај хумани концепт заштити и одржи нарочито у неразвијеним и девастираним областима и посебно за најосетљивије групе становништва. Поред тога, поштански саобраћај кроз реализоване услуге постаје својеврстан индикатор економске и друштвене активности подручја и са специфичним робним и новчаним токовима даје ширу слику о животу и раду људи у одређеној области.

Процес трансформације пословања именованог поштанског оператора, као ексклузивног даваоца универзалне поштанске услуге, на либерализованом тржишту захтева утврђивање ефикасности пословних процеса и рационализацију трошкова. Сходно томе, имајући у виду да би требало постићи два супротстављена циља, ефикасност и доступност, редефинисање или реорганизација поштанске мреже представља веома сложен и осетљив задатак. Одрживи пословни модел ИПО захтева прецизно дефинисање неопходних критеријума за одређивање непрофитабилних ЈПМ у различитим областима, док хумани концепт УПУ захтева препознавање важности разлика у функционисању и одрживости локалних заједница и потребама најугроженије популације.

Предмет докторске дисертације је утврђивање специфичности у потражњи и задовољењу потреба корисника поштанских услуга у руралним подручјима. Циљ је да се утврде законитости карактеристичне за рурална подручја и да се на основу добијених резултата, узимајући у обзир специфичности локалних заједница и значај поштанских услуга за њихово одржање, дефинише методологија одрживости концепта универзалне поштанске услуге у овим областима. Анализом искустава светских поштанских управа може се утврдити да су се атрибути УПУ мењали и прилагођавали националним специфичностима у складу са преузетим међународним обавезама и националним законодавством. Постоји тренд затварања сталних ЈПМ, али су последице на локалну заједницу велике и поштанске управе покушавају да пронађу алтернативна решења или уведу циљане мере како би тај процес минимално угрозио посматрано подручје и његове становнике.

Истраживање у раду се базира на утврђивању социјалне вредности поштанске мреже и поштанских услуга у руралним областима. Кроз истраживање се утврђују обрасци коришћења поштанских услуга и навике корисника (правних и физичких лица) које се заснивају на карактеристичном стилу живота и рада. Ово истраживање је од значаја јер су донесени закључци у складу са другим истраживањима у области, посебно имајући у виду осетљиве категорија становника – становништво смањене мобилности, ниже платежне моћи, старијих корисника... Значајне промене демографске структуре и промене у окружењу утичу и на потражњу за поштанским услугама на начин да се постојећа понуда мора прилагодити захтевима нових корисника.

Квалитативно истраживање атрибута поштанских услуга може указати на смернице у даљем разматрању промене УПУ и њеном прилагођавању корисницима, док квантитативно истраживање вредности поштанске мреже даје прецизан податак о важности поштанске инфраструктуре и њене доступности за кориснике.

У ранијим истраживањима утврђено је да постоји потреба за оптимизацијом поштанске мреже и у научној и стручној литератури постоје различити приступи за утврђивање минималног/оптималног броја сталних ЈПМ на одређеном подручју, Кроз различите методологије добија се број ЈПМ које треба да буду затворене или да им се промени начин пословања. Предложени модел у овом раду на основу претходно дефинисаних критеријума

*прорачунава потребан број ЈПМ, али и једнозначно одређује које ЈПМ треба затворити како би укупан негативан ефекат на локалну заједницу и привредну активност био најмањи могући. У модел се, као један од параметара, поред ефикасности ЈПМ, броја правних лица, растојања до алтернативне ЈПМ, уводи и социјални критеријум, односно број лица из осетљивих категорија која би највише била погођена променом начина пословања или затварањем јер би таква промена утицала на повећање трошкова, стварање негативних еколошких ефеката, губљење социјалног чворишта, а некада и смањеном могућношћу или немогућношћу да се реализује тражња за поштанским услугама.*

Кључне речи: *поштанска мрежа, универзална поштанска услуга, именовани поштански оператор, социјална вредност, руралне области*

Научна област: Саобраћај

Ужа научна област: Поштански саобраћај и мреже

УДК број:

## ABSTRACT:

Concept of the universal postal service has been changing parallelly with the development and advancement of the human society. Today, this term overcomes its primary role of connecting the society on every level and becomes a service of common social interest through which broader social goals are achieved. Because of its importance which reflects in the specific social value for individuals as well as legal entities, and the social role with achieving Global goals, positive influence on the environment, traditional collaboration with other state organs, strengthening of patriotism, safety and security, it is necessary to protect and preserve this humane concept, especially in the underdeveloped and devastated areas and for the most sensitive parts of the population. Apart from that, postal traffic, through realized services, becomes a kind of an indicator of the economic and social activity of an area and, through specific ware and monetary flows provides a wider picture about life and work of people in a given area. Business transformation process of the designated postal operator, as an exclusive provider of the universal postal service on the liberalized market demands determination of the efficiency of the work processes and rationalization on the expenses. Following that, and bearing in mind that two opposing goals, efficiency and accessibility, should be reached, redefining or reorganizing of the postal network shows to be a very difficult and sensitive task. Sustainable business model DPO requires precise defining of the required criteria for determining unprofitable PNUs in different areas, while the humane USO concept demands the recognition the importance of the differences of the functioning and sustainability of the local communities and needs of the most endangered populace.

The subject of the doctor dissertation is the determination of the specifics of the demands and coverage of needs of the users of the postal services in the rural areas. The goal is to determine regularities characteristic for the underdeveloped areas and, based on the received results, taking in consideration the specifics of the local communities and the importance of the postal services for their sustention, define the methodology of the sustainability of the universal postal service concept in these areas. By analyzing the experiences of the world's postal managements it is apparent that the USO attributes were changed and adjusted to the national specifics in accordance with the accepted international compliances and national legislations. There is a trend of closing permanent PNUs, but the consequences for the local community are significant, and postal managements are trying to find alternative solutions or introduce aimed measures so the mentioned process would minimally threaten the observed area and its inhabitants.

Work research is based on determining of the social values of the postal networks and postal services in the rural areas. Through research, postal service usage and user (legal entities and individuals) habits patterns are determined, which are based on the characteristic work and life style. This research is significant because received conclusions are in accordance with other research in the area, bearing especially in mind sensitive categories of the inhabitants - populace with reduced mobility, lower economical status, elderly... Significant changes of the demographic structure and in the environment influence also the demand for postal services in a way so that the existing supply must adjust to the requirements of the new users.

Qualitative research of the postal service attributes may point to guidelines in further consideration of the changes to USO and its adjustment to the users, while quantitative research of the postal network values provides precise data about the importance of the postal infrastructure and its user availability.

In the previous research, it is determined that there is a need for the optimization of the postal network, and in the scientific and professional literature offers different approaches for determining minimal/optimal number of permanent PNU in a given area. Through different methodologies, it is possible to get a number of PNUs which need to be closed or which business methods needs to be changed. Suggested model in this work based on previously defined criteria calculates the required PNU number, but also unambiguously determines which PNUs need to be closed so the total negative effect to the local community and economic activity would be the lowest possible one. In this model, as one of the parameters, beside the efficiency of the PNU, number of the legal entities,

distance from the alternative PNU, a new, social criteria is introduced, by which is meant the number of individuals from sensitive categories who would be influenced the most by the business change or closure, because such change would influence the increase of expenses, creation of negative ecological effects, loss of social hubs, and sometimes even reduced possibility or impossibility to realize the request for the postal services.

**KEY WORDS:** postal network, universal postal service, designated postal operator, social value, rural areas

Scientific field: Traffic

Field of Academic Expertise: Postal traffic and networks

UDK number:

## Садржај:

<b>1. УВОДНА РАЗМАТРАЊА</b>	<b>2</b>	
1.1	МОТИВАЦИЈА	2
1.2	ИСТРАЖИВАЧКИ ЦИЉЕВИ	4
1.3	ПОЛАЗНЕ ХИПОТЕЗЕ	5
1.4	НАУЧНЕ МЕТОДЕ ИСТРАЖИВАЊА	5
1.5	СТРУКТУРА ДИСЕРТАЦИЈЕ	6
<b>2 РАЗВОЈ КОНЦЕПТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ</b>	<b>7</b>	
2.1	ПОШТАНСКИ САОБРАЋАЈ КАО СРЕДСТВО КОМУНИКАЦИЈЕ	7
2.1.1	<i>Феномен комуникације</i>	7
2.1.2	<i>Право на комуникацију</i>	9
2.1.3	<i>Поштански саобраћај и интернет</i>	10
2.2	РАЗВОЈ ИДЕЈЕ УНИВЕРЗАЛНЕ УСЛУГЕ У СВЕТУ И КОД НАС – ОПСЕГ, ПРОМЕНЕ, ПРОБЛЕМИ ОДРЖИВОСТИ КОНЦЕПТА	13
2.2.1	<i>Историјски развој концепта УПУ у ЕУ</i>	13
2.2.2	<i>Заступљеност УПУ на нивоу СПС-а</i>	16
2.2.2.1	Опсег УПУ	17
2.2.2.2	Пристап поштанским услугама	18
2.2.2.3	Стандарди квалитета УПУ – брзина, поузданост и сигурност	19
2.2.2.4	Задовољство корисника	21
2.2.2.5	Ценовна политика	22
2.2.3	<i>УПУ у Србији</i>	24
2.2.3.1	Поштанско тржиште у РС	25
2.2.3.2	Ставови корисника РС (физичка и правна лица) о УПУ	28
2.3	ПРОМЕНЕ У ПОШТАНСКОМ СЕКТОРУ	31
2.4	ОДРЖИВОСТ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ	35
2.5	ПОВЕЗАНОСТ УПУ И ЦИЉЕВА ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА	49
<b>3 СОЦИО-ДЕМОГРАФСКИ ПАРАМЕТРИ КАО ПОКАЗАТЕЉИ ОСОБЕНОСТИ ПОСМАТРАНЕ ОБЛАСТИ</b>	<b>53</b>	
3.1	ПОШТАНСКИ САОБРАЋАЈ КАО ИНДИКАТОР СОЦИО-ДЕМОГРАФСКИХ И ЕКОНОМСКИХ КАРАКЕРИСТИКА ПОДРУЧЈА	53
3.1.1	<i>Интегрисани индекс поштанског развоја (ЗИПД)</i>	53
3.1.2	<i>ЗИПД и одрживи развој</i>	55
3.2	УНУТРАШЊИ И СПОЉАШЊИ ФАКТОРИ КОЈИ УТИЧУ НА ПОШТАНСКИ САОБРАЋАЈ	56
3.3	ПОВЕЗАНОСТ ПОШТАНСКОГ САОБРАЋАЈА И ДРУГИХ САОБРАЋАЈНИХ ТОКОВА	61
3.4	ПОВЕЗАНОСТ ПОШТАНСКОГ САОБРАЋАЈА И СОЦИО-ДЕМОГРАФСКИХ ИНДИКАТОРА	63
3.5	ПОШТАНСКИ САОБРАЋАЈ КАО ПРОКСИ У БИЛАТЕРАЛНИМ ДРЖАВНИМ ОДНОСИМА	67
3.6	ПОШТАНСКИ САОБРАЋАЈ КАО ИНДИКАТОР АКТИВНОСТИ ПРАВНИХ И ФИЗИЧКИХ ЛИЦА У ОБЛАСТИМА	74
<b>4 МОДЕЛ ПРУЖАЊА ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА</b>	<b>81</b>	
4.1	КЛАСИФИКАЦИЈА ПОДРУЧЈА	81
4.2	КАРАКЕРИСТИКЕ РУРАЛНИХ ПОДРУЧЈА И ПРОМЕНЕ	85
4.3	СПЕЦИФИЧНОСТИ СЕОСКИХ СРЕДИНА У РС	88
4.4	ПРУЖАЊЕ УСЛУГА У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА	95
4.5	ПРОМЕНЕ У ПОШТАНСКОЈ МРЕЖИ РУРАЛНИХ ОБЛАСТИ И УТИЦАЈ НА ЛОКАЛНУ ЗАЈЕДНИЦУ	97
4.5.1	<i>Искуства страних оператора</i>	98
4.5.2	<i>Имплементација нових решења</i>	107
<b>5 СОЦИЈАЛНА ВРЕДНОСТ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА</b>	<b>112</b>	
5.1	ПРЕДНОСТИ ЗА КОРИСНИКЕ	114
5.1.1	<i>Поштански сектор и финансијска инклузија</i>	115
5.1.2	<i>Предности за правна лица</i>	118
5.2	СИГУРНОСТ И БЕЗБЕДНОСТ	119
5.3	ОКРУЖЕЊЕ – ЖИВОТНА СРЕДИНА	123
5.4	САРАДЊА СА ДРУГИМ ДРЖАВНИМ СЛУЖБАМА	123
5.5	РАЗМЕНА ИНФОРМАЦИЈА	124



5.6	ДРУШТВЕНА ПОВЕЗАНОСТ И ДРУШТВЕНИ КАПИТАЛ.....	124
5.7	ГРАЂАНСКИ ПОНОС И ПАТРИОТИЗАМ .....	128
5.8	МЕРЕЊЕ И МЕТОДЕ .....	130
5.8.1	<i>Willingness-to-pay</i> студије.....	131
5.8.2	<i>Intercept Surveys and Foot Traffic Counts</i> – Пресретање и бројање пешачког саобраћаја .....	133
5.8.3	<i>Social Capital Measurement</i> .....	134
5.8.4	<i>Valuation of Civil Society on Socioeconomic Well-being</i> – Вредновање цивилног друштва у социоекономском благостању .....	135
5.8.5	<i>Economic Benefits of Local Places of Meeting</i> – Економске предности локалног места сусретања.....	135
5.8.6	<i>Comparable Community and Business Mix Analysis</i> .....	136
5.8.7	<i>Welfare Economics Analytic Framework</i> .....	136
5.8.8	<i>Hedonic Price Function</i> .....	136
5.8.9	<i>Social Return on Investment - SROI</i> .....	137
5.8.10	<i>Happiness Economics</i> – Економија среће.....	137
5.9	КОРИШЋЕЊЕ МЕТОДЕ WILLINGNESS TO PAY (WTP) У ДОМЕНУ ПОШТАНСКОГ САОБРАЋАЈА.....	138
5.10	РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА СОЦИЈАЛНЕ ВРЕДНОСТИ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА РС МЕТОДОМ WTP .	147
5.10.1	<i>Пилот-истраживање</i> .....	147
5.10.2	<i>Резултати истраживања – физичка лица</i> .....	148
5.10.3	<i>Резултати истраживања – правна лица</i> .....	159
5.10.4	<i>Оцена социјалне вредности поштанске мреже</i> .....	166
<b>6</b>	<b>МОДЕЛ ЗА РЕСТРУКТУРИРАЊЕ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА.....</b>	<b>169</b>
6.1	ПОСТОЈЕЋИ КРИТЕРИЈУМИ У РЕОРГАНИЗАЦИЈИ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ .....	171
6.2	УЛАЗНЕ И ИЗЛАЗНЕ ПРОМЕНЉИВЕ .....	174
6.2.1	<i>Улазна променљива - <math>x_1</math> – Ефикасност ЈПМ</i> .....	175
6.2.2	<i>Улазна променљива <math>x_2</math> – Близина алтернативне поште</i> .....	181
6.2.3	<i>Улазна променљива <math>x_3</math> – Број гравитирајућих правних лица</i> .....	182
6.2.4	<i>Улазна променљива <math>x_4</math> – Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија</i> .....	183
6.2.5	<i>Излазна променљива у – Преференција за затварање</i> .....	184
6.2.6	<i>Генерисање базе фази правила</i> .....	185
6.2.7	<i>Резултати и дискусија</i> .....	186
<b>7</b>	<b>ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРАВЦИ ДАЉЕГ ИСТРАЖИВАЊА.....</b>	<b>194</b>
7.1	ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА .....	194
7.2	ДОПРИНОС ДИСЕРТАЦИЈЕ .....	195
7.3	ПРАВЦИ ДАЉЕГ ИСТРАЖИВАЊА .....	196
<b>8</b>	<b>ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>197</b>
	<b>ПРИЛОГ 1.....</b>	<b>208</b>
	<b>ПРИЛОГ 2.....</b>	<b>227</b>
	<b>ПРИЛОГ 3.....</b>	<b>244</b>

## ПРЕГЛЕД ТАБЕЛА

Табела 1 Минимални опсег услуга према Првој поштанској директиви _____	14
Табела 2 Земље и територије са дефинисаном УПУ (UPU, 2017) _____	16
Табела 3 Дефинисаност УПУ по регионима (UPU, 2017) _____	16
Табела 4 Опсег УПУ – број земаља које су усвојиле одређене стопе масе за различите врсте пошљака (UPU, 2015) _____	17
Табела 5 Стандарди квалитета – приступ поштанским услугама (UPU, 2015) _____	19
Табела 6 Стандарди квалитета – брзина, поузданост и сигурност (UPU, 2017) _____	20
Табела 7 Стандард квалитета - задовољство корисника (UPU, 2017) _____	21
Табела 8 Финансирање УПУ (UPU, 2017) _____	22
Табела 9 Цена писма најниже стопе масе од 20г у унутрашњем саобраћају, извор: Званична статистика Европске комисије доступна на <a href="https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/view/POST_CUBE1_X\$POST_PRI_1/default/table?lang=en&amp;category=GROW_CURRENT">https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/view/POST_CUBE1_X\$POST_PRI_1/default/table?lang=en&amp;category=GROW_CURRENT</a> _____	23
Табела 10 Обим поштанских услуга ИПО и приватних оператора у периоду 2010-2016. (у хиљадама јединица), извор: РАТЕЛ, 2018 _____	26
Табела 11 Приход поштанских услуга ИПО и приватних оператора од 2010. до 2016. г. (у милионима динара), извор: РАТЕЛ, 2018 _____	27
Табела 12 Обим поштанских услуга 2010-2017. (у милионима јединица), извор: РАТЕЛ, 2018 _____	27
Табела 13 Приход од поштанских услуга 2010-2017. (у милионима динара), извор: РАТЕЛ, 2018 _____	27
Табела 14 Учешће по врстама пошљака, извор: РАТЕЛ, 2018 _____	27
Табела 15 Важност услуга за кориснике (РАТЕЛ, 2015а) _____	29
Табела 16 Коришћење услуга Поште Србије и Post Express за слање пошљака (РАТЕЛ, 2015а) _____	29
Табела 17 Задовољство корисника доступношћу поштанске услуге (РАТЕЛ, 2015а) _____	29
Табела 18 Промене опсега УПУ и планиране промене (извор ERGP, 2014) _____	42
Табела 19 Улога поштанског сектора и активности у остварењу Циљева одрживог развоја _____	50
Табела 20 Коришћење различитих видова транспорта процентуално у домену ПС за ИПО у периоду 1998-2003 у процентима (%) (NERA (2004)) _____	58
Табела 21 Запослени у поштанској делатности _____	58
Табела 22 Сумарни резултати ПЕСТЕЛ анализе (РАТЕЛ, 2015в) _____	58
Табела 23 Европске државе према категоријама _____	62
Табела 24 Корелациона анализа између различитих саобраћајних токова _____	63
Табела 25 Приказ повезаности увозних и извозних токова робе, броја лица на боравку у иностранству и поштанских пошљака _____	69
Табела 26 – наставак Табеле 25 _____	70
Табела 27 Имигрантска популација у Србији 2011 и 2012. године _____	71
Табела 28 Разлике у евиденцији матичне земље и земље пријема у броју емиграната _____	72
Табела 29 Параметри 13 области у РС _____	78
Табела 30 Коефицијент корелације просечне месечне вредности норма минута за ЈПМ посматране области и других параметара привредне и друштвене активности становништва _____	79
Табела 31 Учешће појединих области, односно ЈПМ које припадају одређеним областима у МПС-у _____	80
Табела 32 Основне карактеристике руралних подручја у ЕУ и Србији Извор: (Богданов, 2007) _____	84
Табела 33 Проблеми руралних подручја према Bertolini et al, 2008 _____	86
Табела 34 Број насеља са мање од 50 становника према пописним годинама према (Mitrović, 2015) _____	88
Табела 35 Профил апсолутног сиромаштва 2006-2018. извор: прилагођено према <a href="http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/socijalno-ukljucivanje-u-rs/podaci/apsolutno-siromastvo/">http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/socijalno-ukljucivanje-u-rs/podaci/apsolutno-siromastvo/</a> _____	89
Табела 36 Запослени према професионалном статусу (у хиљадама) (извор: РЗСС, 2019) _____	90
Табела 37 Алтернативни начини пружања поштанских услуга у руралним областима у иностранству (извор: NERA and RAND Europe (2003)) _____	109
Табела 38 Регионална дистрибуција запослених у поштанском сектору, Извор: UPU, 2019 _____	118
Табела 39 Списак непоштанских услуга које поштански сектор може да понуди, према (USGAO, 2019) _____	129
Табела 40 Атрибути УПУ у студији (писма и пакети) (Europe, R. A. N. D. (2011)) _____	139
Табела 41 Атрибути УПУ у студији (Europe, R. A. N. D. (2011)) _____	140
Табела 42 Атрибути УПУ (Accent, 2011) _____	142
Табела 43 Карактеристике атрибута УПУ (Ofcom, 2012) и (Ofcom, 2013). _____	143
Табела 44 Атрибути УПУ (USPSOIG, 2015) _____	145
Табела 45 Алтернативе пружања УПУ (Lindhjem & Pedersen (2012)) _____	147
Табела 46 Расподела испитаника по општинама _____	148

Табела 47 Карактеристике испитаника _____	149
Табела 48 Фреквенција коришћења услуга поште _____	151
Табела 49 Коришћење услуга поште - правац кретања _____	151
Табела 50 Коришћење превозних средстава на путу до поште _____	152
Табела 51 Удаљеност поште (мерено у минутима) _____	152
Табела 52 Коришћење различитих ЈПМ _____	152
Табела 53 Параметри од значаја - ознака и назив _____	153
Табела 54 Упоредна анализа процената одговора "Важно је" за различите услуге за кориснике и друштво у целини _____	157
Табела 55 Став корисника о услугама поште _____	158
Табела 56 Расподела правних лица по општинама _____	159
Табела 57 Карактеристике испитиваних правних лица у руралним областима _____	160
Табела 58 Фреквенција коришћење поштанских услуга за правна лица _____	160
Табела 59 Коришћење поште (одакле корисници иду у пошту) _____	161
Табела 60 Начин кретања до ЈПМ _____	161
Табела 61 Време потребно да се дође до најближе ЈПМ _____	161
Табела 62 Коришћење различитих ЈПМ _____	161
Табела 63 Задовољство корисника квалитетом услуга у пошти _____	161
Табела 64 Став правних лица о пошти на скали 0-10 _____	162
Табела 65 Параметри од значаја (ознака и назив) _____	162
Табела 66 Упоредна анализа процената одговора "Важно је" за различите услуге за правна лица и друштво у целини _____	165
Табела 67 Разлози за плаћање износа _____	166
Табела 68 Укупна вредност WTP за домаћинства на годишњем нивоу у руралним областима _____	167
Табела 69 Укупна вредност WTP за привредне субјекте на годишњем нивоу у руралним областима _____	167
Табела 70 Укупна вредност WTP за руралне области _____	167
Табела 71 Упоредна анализа истраживања у Србији (2018) и Великој Британији (2016) уз наглашена ограничења _____	168
Табела 72 Минимална, максимална и просечна вредност за улазне променљиве _____	174
Табела 73 DEA – Национални ниво - Европа _____	176
Табела 74 Национални ниво – ваневропско тржиште _____	178
Табела 75 DEA – Србија – ниво града и државе _____	179
Табела 76 DEA - различити оператори _____	179
Табела 77 DEA - Европско поштанско тржиште _____	180
Табела 78 Део базе фази правила _____	185
Табела 79 Статистички показатељи општина у Златиборском округу _____	186
Табела 80 Број сталних и стлних руралних доставних ЈПМ по општинама на територији РЈ Ужице _____	187
Табела 81 Вредности добијене применом критеријума за утврђивање потребног броја сталних ЈПМ по општинама у РЈ Ужице _____	188
Табела 82 Улазне и излазне вредности за сеоске доставне ЈПМ у Златиборском округу добијене помоћу предложеног модела _____	189
Табела 83 Сеоске доставне поште по општинама (Ранг и Преференција за затварање) _____	192

## ПРЕГЛЕД СЛИКА

Слика 1 Модел процеса мотивације, према Robbins et al, 2008.	7
Слика 2 Модел комуникација (Извор: K. Ruyton, <i>The Practice of Marketing</i> , Charles Merrill, 1982.)	8
Слика 3 Земље чланице Светског поштанског савеза, Извор: <a href="http://www.upu.int">http://www.upu.int</a>	10
Слика 4 Корисници интернета у 2015 години (процент корисника у односу на укупан број становника) Извор: ITU.int	11
Слика 5 Корисници интернета у 2017. години (процент корисника у односу на укупан број становника) Извор: WorldBank	11
Слика 6 Процент домаћинстава са широкопојасним интернетом у 2018. години (Извор: <a href="https://www.reddit.com/r/europe/comments/ctoxtp/percentage_of_households_with_access_to_the/">https://www.reddit.com/r/europe/comments/ctoxtp/percentage_of_households_with_access_to_the/</a> )	12
Слика 7 Опсег УПУ, Прилагођено према (UPU, 2017.)	17
Слика 8 Опсег УПУ у европским земљама (Извор: <i>Economics</i> , С. (2018), р. 189)	18
Слика 9 Број поштанских оператора у РС, извор: РАТЕЛ, 2018	26
Слика 10 DESI индекс европских земаља (Извор: <a href="https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi">https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi</a> )	32
Слика 11 Технологије од значаја за Четврту индустријску револуцију, прилагођено према (Otsetova & Dudin, 2018)	33
Слика 12 Користи и трошкови УПУ (Прилагођено према <i>Copenhagen Economics</i> , 2018)	36
Слика 13 Трошкови руковања писама и пакета, прилагођено према Извор: NERA (2004)	39
Слика 14 Светско тржиште писмоносних и пакетских пошиљака – УПС (2007-2017) (извор UPU, 2019)	40
Слика 15 Светско тржиште писмоносних и пакетских пошиљака - МПС (2007-2017) (извор: UPU, 2019)	40
Слика 16 Обим писмоносних поштанских пошиљака 2007-2017 у УПС-у у Републици Србији, извор Званична статистика СПС ( <a href="https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics">https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics</a> )	41
Слика 17 Обим писмоносних поштанских пошиљака 2007-2017 у МПС-у у Републици Србији (у полазу и долазу), извор Званична статистика СПС ( <a href="https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics">https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics</a> )	41
Слика 18 Транзитно време преноса за приоритетна писма у УПС - процент пошиљака која су приспела Д+1 (извор: <i>Economics</i> , С. (2018))	43
Слика 19 Густина поштанске мреже (број пошта на 10000 становника) (извор: <i>Economics</i> , С. (2018))	44
Слика 20 Потенцијални утицај различитих регулаторних опција може се проценити у три корака	47
Слика 21 Вредност 2ИПД у 2018. години (извор: (UPU, 2019.))	54
Слика 22 Расподела по факторима утицаја, Извор: Брујић & Недељковић, 2006	59
Слика 23 Поштански приход и БДП (1996-2016) (извор UPU, 2019)	60
Слика 24 Корелација између саобраћајних токова и социодемографских индикатора	66
Слика 25 Удео спољних миграната из градских и осталих насеља у укупном броју спољних миграната (Станковић, 2014)	72
Слика 26 Урбан-рурал типологија Европе, према NUTS3 класификацији, 2013. године (извор: <a href="https://ec.europa.eu/eurostat/cache/RCI/#?vis=urbanrural.urb_typology&amp;lang=en">https://ec.europa.eu/eurostat/cache/RCI/#?vis=urbanrural.urb_typology&amp;lang=en</a> )	82
Слика 27 Рурална подручја Србије дефинисана према ОЕЦД критеријуму руралности	83
Слика 28 Индекс раста руралног и урбаног становништва у ЕУ, земљама Западног Балкана (ЗБ) и Србији, Извор: Живков, 2012	84
Слика 29 Процент руралног становништва по областима (Mitrović, 2015)	88
Слика 30 Доступност и значај руралних сервиса и институција, извор (Bogdanov et al, 2007)	93
Слика 31 Задовољство доступним руралним сервисима и институцијама, извор (Bogdanov et al (2007)	94
Слика 32 Развој светске поштанске мреже у периоду 1980-2018, Извор: Званична страница СПС - статистика СПС	98
Слика 33 Број сталних пошта у РС у периоду 2006-2018, извор <a href="http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.CreateReport">http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.CreateReport</a>	98
Слика 34 Значај поштанских услуга и производа за одређене осетљиве групе, Извор : NERA and RAND Europe (2003)	100
Слика 35 Број ЈПМ од 1981/82 до 2001/02, Извор: NERA and RAND Europe (2003)	100
Слика 36 Друге активности које се обављају уз одлазак у другу пошту, Извор: NERA and RAND Europe (2003)	101
Слика 37 Перцепција корисности алтернативних начина пружања поштанских услуга, Извор: NERA and RAND Europe (2003)	101
Слика 38 Перцепција корисности алтернативних начина пружања поштанских услуга за најосетљивије друштвене групе, Извор: NERA and RAND Europe (2003)	102
Слика 39 Распоред пошта у Лестерширу, Извор: Ibrahim & Lawal, 2015	105
Слика 40 Ниво поверења у поштанске операторе на светском нивоу, извор <i>World Economic Forum</i> , 2010	115

Слика 41 Праћење токова новца коришћењем Web GIS-а (извор: USPS)	122
Слика 42 Република писама, визуализација преписки Волтера и Џон Лока, Извор: <a href="http://republicofletters.stanford.edu/index.html">http://republicofletters.stanford.edu/index.html</a>	125
Слика 43 Фотографија руског фотографа Самсона Чернова и поштанске марке	126
Слика 44 Еволуција мреже - од потпуно уређене до насумичне	135
Слика 45 Фреквенција коришћења поштанских услуга	151
Слика 46 Параметри од значаја	153
Слика 47 Фреквенција коришћења услуга	155
Слика 48 Важност различитих услуга за појединца	156
Слика 49 Важност различитих услуга за друге кориснике и друштво у целини	156
Слика 50 Алтернатива постојећим поштанским услугама	157
Слика 51 Сврха коришћења интернета	158
Слика 52 Став корисника о услугама поште (у процентима)	159
Слика 53 Важност различитих аспеката поштанске услуге	163
Слика 54 Фреквенција коришћења поштанских услуга	164
Слика 55 Важност услуга за организацију	164
Слика 56 Важност услуга за друге организације и друштво у целини	165
Слика 57 Алтернатива поштанским услугама у оквиру неке друге услужне организације	166
Слика 58 Схематски приказ модела	173
Слика 59 Улазна променљива – Ефикасност ЈПМ	181
Слика 60 Улазна променљива – Близина алтернативне поште	182
Слика 61 Улазна променљива - Број гравитирајућих правних лица	183
Слика 62 Улазна променљива – Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија	184
Слика 63 Излазна променљива – Преференција за затварање	184
Слика 64 Део алгоритма апроксимативног резоновања	186

# 1. УВОДНА РАЗМАТРАЊА

## 1.1 Мотивација

Према актуелном Закону о поштанским услугама Републике Србије (2005, 2010, 2014, 2019), универзална поштанска услуга (УПУ) представља скуп поштанских услуга које се константно обављају на целој територији Републике Србије (РС), под једнаким условима за све кориснике, у оквиру прописаног квалитета и по приступачним ценама (РС, 2019). Именовани поштански оператор (ИПО) пружа сет резервисаних поштанских услуга на територији целе земље. Ове услуге држава гарантује као ексклузивно право у оквиру одређеног лимита по маси и цени (РС, 2019). У делу који се односи на нерезервисане услуге, у оквиру универзалне поштанске услуге и комерцијалних услуга, конкуренција је све израженија (према подацима Светског поштанског савеза за 2017. годину, на територији РС постоји 59 поштанских оператора).

Глобализација и либерализација тржишта иницирају промену традиционалног монополског у профитабилно пословање и промену пословне филозофије ИПО, као и рад на повећању ефикасности и ефективности. Саставни део процеса промене пословања ИПО на либерализованом тржишту јесте и утврђивање ефикасности пословних процеса и процедура, као и места највећих трошкова. Развој методологије за такву процену и квантитативно и квалитативно описивање делова система представљају основу за примену корективних мера. У том процесу постоје јасни индикатори квалитета прописани од стране регулаторног тела који се морају поштовати.

Анализа стања квалитета универзалне поштанске услуге се ради на основу: доступности универзалне поштанске услуге; брзине и поузданости преноса пошиљака; безбедности пошиљака; ефикасности решавања рекламација; задовољства и информисаности корисника услуга; нивоа стандардизације и типизације; организационе климе и задовољства послом (Извештај, 2019).

Поштанска мрежа – изграђени капацитети повезани у функционалну целину, са обученим људством и великим оперативним искуством, пружа ИПО значајну конкурентску предност у односу на приватне операторе. На неким тржиштима у настајању, због недостатка конвенционалне инфраструктуре, ИПО се јавља и као једини оператор који омогућује пренос пошиљака директно до корисника или обављање финансијских услуга. Поред традиционалне и хумане улоге повезивања које су дефинисане кроз универзалну поштанску услугу, развој електронске трговине постаје јединствена основа финансијске и социјалне инклузије дајући видљивост и вредност произвођачима и производима који не могу да буду конкурентни на традиционалном тржишту.

Пошта, са својом инфраструктуром, заснована на принципима универзалности и доступности и традиционалног поверења, јавља се као носилац процеса укључења маргинализованих или дискриминисаних група у друштвене и легалне финансијске токове – жена, младих, незапослених, сиромашних, особа које немају стална примања, особа са ниским примањима, старијих, мање образованих, миграната, особа са посебним потребама, слепих, болесних, а са друге стране и правних лица – малих и средњих предузећа за која није рационално да развијају сопствену логистичку подршку. Ланцем снабдевања који се организује кроз поштанске токове повезује се место производње и место потрошње уз истовремено организован и ток информација и ток новца. Потребе наведених група корисника су различите, па свака од њих захтева посебан приступ и пружање адекватне понуде на специфичне захтеве уз бригу о очувању локалних заједница и заштиту најрањивијих група.

У новим технолошким решењима нагласак се ставља на достизање одређеног нивоа прилагодљивости обиму захтеваних услуга и новим потребама корисника. Актуелни тренутак у коме се разматра редифинисање концепта универзалне поштанске услуге и дефинисање новог концепта поштанско–логистичке услуге је мотив за истраживање разлика у захтевима и задовољењу потреба корисника у различитим подручјима и дефинисања параметара поштанске услуге који утичу на развој и функционисање локалних заједница, посебно оних мање развијених – приградских и руралних. Одрживост функционисања пословног модела ИПО захтева прецизно дефинисање потребних критеријума за означавање непрофитабилних јединица поштанске мреже (ЈПМ) у различитим областима (руралним, урбаним и приградским), док хумани концепт одржања универзалне поштанске услуге захтева уважавање разлика у функционисању и одржању локалних заједница и потреба најосетљивијих друштвених група које губитком поште бивају највише погођене.

На светском нивоу постоји тренд смањења броја сталних ЈПМ. Према статистици Светског поштанског савеза тренд броја сталних ЈПМ је био променљив. У периоду 1980-2011. долази до благог пораста. Максимум сталних ЈПМ је био 1997. год. (740.000 на глобалном нивоу), после чега се бележи пад. Још један скок је забележен 2008. (730.000), да би последњих година тај број осцилирао до садашњег нивоа од око 660.000. У развијеним земљама дошло је до јасног тренда који је уочљив последњих 30 година – национални оператори преузимају модел франшизинга, па је у овим земљама број сталних ЈПМ у власништву ИПО опао са 205.000 на 160.000.

Основа за доношење овакве одлуке јесте непрофитабилност која је нарочито изражена у руралним областима. Са стране оператора такав пословни потез доводи до оптимизације трошкова – смањења броја запослених, смањења броја доставних возила, док корисници поштанских услуга у различитим аспектима бивају погођени.

Мотив истраживања у оквиру ове дисертације управо се налази у објашњеној проблематици поштанског тржишта и уоченим недостацима. У реалним условима корисници веома тешко дефинишу квалитативне и квантитативне атрибуте захтева, њихови ставови и потражња су у великој мери непрецизни и субјективни што операторима поштанских услуга и креаторима поштанске политике значајно компликује формирање одговарајуће понуде и позиционирање на тржишту роба и услуга. Важност дефинисања значаја економске и социјалне вредности поштанске мреже и поштанских услуга и квантификовање те вредности је полазна основа за доношење важних одлука из домена поштанског саобраћаја и дефинисање сложене улоге ИПО у локалним сеоским заједницама. Наведени реални проблеми, актуелност теме и уверење да је потребно и могуће дефинисати критеријуме и развити процедуру за дефинисање важности поштанских услуга у руралним подручјима, представљају основни разлог да се наведени феномени моделирају коришћењем адекватних математичких метода, на основу чега би се дошло до закључака који би били од користи, не само за поштанске системе, већ и за креаторе државне политике у области равномерног регионалног развоја. Одрживост концепта пружања поштанске услуге у руралним и девастираним подручјима може бити значајно средство које ће допринети бољим условима живота и рада становништва у тим крајевима. Упоредна анализа потреба корисника и доступности поштанске инфраструктуре и добијени резултати представљају мотив да се истраже могућности и потенцијали ИПО у развоју руралних подручја, као и допринос других фактора који ће омогућити доносиоцима одлука на националном нивоу да планирају неопходна средства за развој и подршку овој грани саобраћаја која има важну улогу у регионалном развоју.

## 1.2 Истраживачки циљеви

Предмет докторске дисертације је утврђивање специфичности у потражњи и задовољењу потреба корисника поштанских услуга у руралним подручјима. Циљ је да се утврде законитости карактеристичне за рурална подручја и да се на основу добијених резултата, узимајући у обзир специфичности локалних заједница и значај поштанских услуга за њихово одржање, дефинише методологија одрживости концепта универзалне поштанске услуге у овим областима кроз дефинисање неопходне инфраструктуре, као и развојем нових модела за задовољење потреба корисника поштанских услуга у овим областима.

Креиран као полазна тачка успостављања заједничког тржишта Европске уније на коме би се остварио иновативан, одржив, ефикасан и квалитетан сервис, концепт универзалне поштанске услуге константно остварује дефинисан скуп поштанских услуга на јединственој територији под једнаким условима за све кориснике у оквиру прописаног квалитета и по приступачним ценама. У раду ће бити детаљније разрађен развој поштанског тржишта у свету, биће дат историјски преглед развоја концепта универзалне поштанске услуге, као и тренутно стање и перспектива. Такође ће бити размотрени неки од проблема који су уочени у овом сегменту кроз преглед домаће и светске литературе и увид у рад стручних и научних тимова који су се бавили овом проблематиком.

Актуелни тренутак у коме је регулаторно тело, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ), предузело низ корака као што су истраживање и израда студије о универзалној поштанској услузи, организовање састанака у циљу постизања националног консензуса по овом питању, развој методологије реинжењеринга концепта универзалне услуге, као и модела за подршку одлучивању по овим питањима, што су и смернице ЕРГП-а (The European Regulators Group for Postal Services (*ERGP*)), чини тему значајном и корисном у проналажењу одређене методологије и праваца за дефинисање најважнијих атрибута универзалне услуге на националном тржишту.

Механизам универзалног сервиса, заснован на хуманом коцепту повезивања на свим нивоима друштва, мењао се паралелно са институционалним и технолошким променама. Неопходност свакодневне комуникације и размене добара и информација на локалном, регионалном, државном и интернационалном нивоу, захтева и одређену инфраструктуру која треба да буде просторно, временски и финансијски доступна. Развој поштанске мреже на недискриминаторским принципима у функцији развоја и одржања друштвених заједница, повезивања становника, пословних субјеката и јавних институција и достизања принципа територијалне, персоналне доступности и универзалности, усмеравао је средства ка непрофитабилним подручјима, руралним и сиромашним областима уз пропорционално мања улагања ка деловима тржишта где су, кроз процес либерализације, конкурентни поштански оператори остварили значајан удео. У раду ће бити анализирани званични статистички подаци о коришћењу комуникационих средстава, покривености територије, доступности инфраструктуре којом корисници остварују право на комуникацију, односно слободну размену информација, као и социјална улога даваоца услуге којом се остварује друштвена обавеза у погледу организационо-техничких могућности размене комуникације на националном и међународном нивоу.

Праћење токова кретања робе, путника и информација даје значајну информацију о нивоу развијености привреде и друштва једне регије, док обим размене добара између држава говори о глобалној јачини повезаности на светском нивоу. Социо-економски профил једне земље се може описати помоћу стандардизованих индикатора. Различити спољашњи фактори – социолошки, технолошки, економски, као и унутрашњи, утичу на обим поштанских услуга. Постоји неколико студија које су се бавиле повезаношћу различитих мрежа и индикатора на глобалном нивоу. У овом раду биће представљене одабране земље за које су одговарајући подаци били доступни с намером да се утврде законитости у повезивању путничких, робних и поштанских токова, као и могућност апроксимације



одређених стандардизованих индикатора чије мерење и утврђивање захтева значајне ресурсе и представља процес који се константно понавља у одређеним временским интервалима.

## 1.3 Полазне хипотезе

Концепт постојања и одржања универзалне поштанске услуге је широко прихваћен од стране друштвених заједница, па се и у ери развоја дигиталних комуникација више посматра као загарантовано право на комуникацију дато грађанима, а не као услуга у тржишном смислу. Оваква перцепција поштанских услуга утиче да становништво у интеракцији са поштом остварује лични однос. Промену пословања и начина рада оператора доживљава као ускраћење, некада и као дискриминацију. У раду су размотрени различити утицаји поштанске делатности на развој, функционисање и одржање локалних заједница, квалитет живота појединаца и посебно, на специфичне групе становника које су сегментирани по различитим критеријумима и препознате као осетљиве или угрожене. Координација понуде са потребама и захтевима корисника кључни је фактор успешног пословања у данашњим тржишним условима. Праћење и квантификовање различитих фактора из окружења и адекватан одговор сектора кроз променљивост концепта универзалне поштанске услуге дефинише поштански саобраћај као област од посебног друштвеног интереса у домену одржања и функционисања локалних заједница. Поред поменутог, посебно се издвајају остале хипотезе истраживања:

- Могуће је моделирати повезаност поштанске активности одређене регије са социјалним и економским активностима физичких и правних лица – корисника поштанских услуга;
- Могуће је квантификовати социјалну вредност поштанске мреже и поштанских услуга применом одговарајуће методологије која се предлаже у дисертацији;
- Могуће је у критеријуме за одређивање броја ЈПМ уврстити социјални критеријум којим се рангирају ЈПМ и одређује која, из скупа кандидата ЈПМ за затварање, треба бити затворена или реорганизована тако да последице на функционалност и одрживост локалних заједница, на пословање правних лица и задовољење потреба најрањивијих група буду најмање могуће.

## 1.4 Научне методе истраживања

Интердисциплинарни приступ истраживању ове проблематике подразумева интегрисање три основна аспекта:

- квалитативни аспект који омогућава сагледавање свих релевантних фактора који утичу на тражњу поштанских услуга, на објашњење потреба, жеља, мотивације и понашања корисника;
- квантитативни аспект истраживања базира се на мерљивости и усмерен је ка дефинисању методологије за мерење, редовно прикупљање и обраду података неопходних за што прецизније утврђивање карактеристика посматраних регија;
- инжењерски аспект односи се на давање смерница за примену нових технолошких и информатичких решења у области пружања поштанских услуга.

Проблем оптимизације инфраструктуре поштанског саобраћаја – јавне поштанске мреже у различитим областима се решава мерењем ефикасности пружања поштанских услуга. За мерење ефикасности ЈПМ коришћена је непараметарска метода – анализа обавијања података (енг. *Data Envelopment Analysis* DEA). Такође, за дефинисање критеријума за реорганизацију непрофитних ЈПМ у функцији одржања концепта универзалне услуге користиће се фази логика (енг. *fuzzy logic*). Поред тога, биће коришћена и метода упитника и интервјуа.

Као софтверска подршка користиће се: *Microsoft Excel* за одговарајуће прорачуне; *SPSS* за статистичку обраду података; *Matlab* за креирање фази логичких система.

Изабране методе су у складу са дефинисаним предметом и циљевима истраживања.

## 1.5 Структура дисертације

У складу са мотивима и изабраном темом, представљеним предметом и научним циљем истраживања, поред општих делова (резиме на српском и енглеском језику, кључне речи, списак слика и табела, литература и прилози), дефинисана је следећа оквирна структура докторске дисертације:

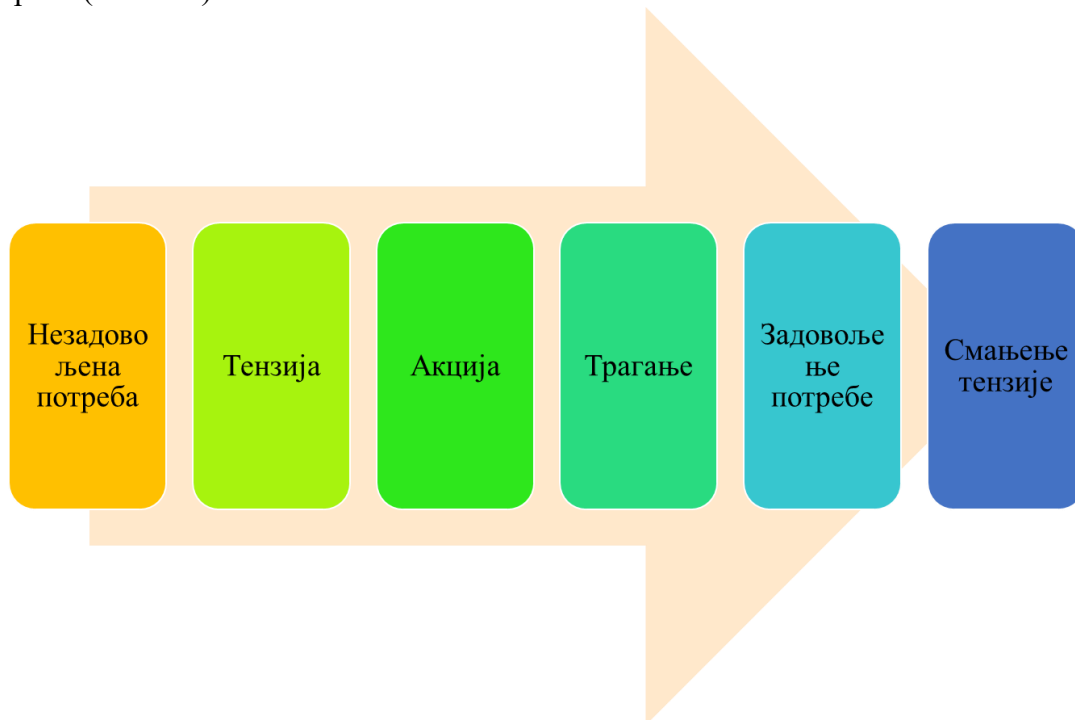
1. *Уводна разматрања* - основне поставке и тенденције у складу са темом докторске дисертације; предмет и циљ истраживања и основне хипотезе које су његов саставни део; поштанске услуге;
2. *Преглед досадашњих истраживања, искустава и расположиве литературе* - универзална поштанска услуга – историјски развој и значај; развој идеје универзалне услуге у свету и код нас – опсег, промене, проблеми одрживости концепта; повезаност са Глобалним циљевима одрживог развоја и значај опстанка концепта у руралним областима;
3. *Социо-демографски параметри као показатељи особености посматране области*; коришћење параметара поштанске услуге као показатеља специфичности одређеног подручја – економских и друштвених активности; појам интегрисаног индекса поштанског развоја; повезаност интегрисаног индекса поштанског развоја и параметара који су интегрисани у Глобалне циљеве; фактори утицаја на поштански саобраћај; примена параметара поштанске услуге на светском, европском, националном и регионалним областима за дефинисање специфичности посматраних подручја;
4. *Модел пружања поштанске услуге у руралним областима* – класификација подручја; рурална подручја и њихове карактеристике; рурална подручја у РС; пружање поштанске услуге у руралним областима; ставови пружалаца поштанских услуга према пружању поштанских услуга у руралним областима;
5. *Предлог модела за квантификацију социјалне вредности поштанске мреже и услуга* – појам социјалне вредности; преглед досадашњих истраживања и искустава у овој области; методе одређивања социјалне вредности поштанске мреже и поштанских услуга; примена методе условног вредновања у области; резултати анкете спроведене у руралним областима РС; анализа добијених резултата и резултата ранијих истраживања;
6. *Модел за реструктурирање поштанске мреже у руралним областима* – постојећи критеријуми у реорганизацији поштанске мреже; недостаци постојећих модела; развој новог модела за реорганизацију поштанске мреже; дефинисање значајних показатеља; примена модела и резултати; други облици пружања услуга у руралним областима;
7. *Закључна разматрања и правци даљих истраживања*

## 2 РАЗВОЈ КОНЦЕПТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

### 2.1 Поштански саобраћај као средство комуникације

#### 2.1.1 Феномен комуникације

Понашање људи је одређено њиховим личним карактеристикама и карактеристикама ситуације. Процес мотивације, као процес задовољења индивидуалних потреба се састоји из шест корака (Слика 1).



Слика 1 Модел процеса мотивације, према Robbins et al, 2008.

Теорије потреба одговарају на питање шта покреће људе на акцију. Теорије процеса се баве питањем на који начин се људи покрећу на акцију.

Масловљева теорија хијерархије потреба (Maslow, 1958) је најпознатија мотивациона теорија која полази од хипотезе да у сваком људском бићу постоји хијерархија коју чини пет примарних потреба:

1. Физиолошке – укључују храну, воду, склониште и друге телесне потребе
2. Потребe за сигурношћу – укључују физичку и емоционалну сигурност и заштиту
3. Потреба за припадношћу – укључује потребе припадања и љубави
4. Потреба за уважавањем – укључује унутрашње факторе поштовања – виши ниво (самопоштовање и аутономија) и спољне факторе – нижи ниво (статус у друштву, признања и пажња околине)
5. Потреба за самоостварењем – укључује развој и напредовање, искоришћавање личних потенцијала, унутрашњу испуњеност и задовољство собом – остварење свих највиших потенцијала једне особе

Хијерархијски низ потреба Маслов је поделио у две групе:

- Потребe нижег реда у које спадају физиолошке и потребe сигурности
- Потребe вишег реда у које је уврстио социјалне потребe, поштовање и самоактуализацију.

Теорија садржи претпоставку о хијерархијској уређености потреба што значи да се потребе вишег реда задовољавају тек када су задовољене потребе нижег реда. Дакле, када се једна потреба задовољи, улогу мотиватора преузима следећа незадовољена потреба. Такође, то не значи да се потребе нижег реда морају у потпуности задовољити. Процент задовољења се смањује са повећањем нивоа потреба. Важност појединих нивоа потреба се мења током живота.

Потреба за припадањем се реализује кроз различите форме социјалних веза и контаката јер људи желе да негде припадају и да их други прихватају. Некада ова потреба може да надјача друге потребе нижег реда у зависности од снаге самог притиска који људи осећају. Потреба за прихватањем јесте својеврсна потреба за љубављу – да се воли и буде вољен, па у недостатку љубави, односно веза, којима се постиже осећај припадности, људи постају усамљени, повучени и депресивни.

Сама реч комуникација потиче од латинске речи *communicare* – учинити нешто заједничким, саопштити, али и причестити се. Изведени глагол у енглеском језику *to communicate* има значење саопштити, пренети, бити у вези... У српском језику реч комуницирати се може заменити речју саобраћати, саопштавати, али се углавном користи у свом изворном облику. Према (Miletić 2014) „Комуницирање је суштинска људска интеракција примарног друштвеног значаја која се остварује разменом информација/порука непосредно или посредством медија, у просторно и временски одређеном психосоцијалном контексту, са одређеним тренутним ефектима и релативно трајним друштвеним последицама.“ Процес комуницирања на први поглед изгледа једноставно, али се ради о врло сложеној интеракцији. Њени основни чиниоци су (Флечер, 2003):

- Пошиљалац (комуникатор)
- Прималац
- Порука (информација)
- Канал (медијатор)
- Повратна информација (feedback)



Слика 2 Модел комуникација (Извор: К. Runyon, The Practice of Marketing, Charles Merrill, 1982.)

Теоретичари комуникација, Харолд Инис и Маршал Маклухан (Harold Innis и Marshall McLuhan), први су модерни научници који су проучавали везу између средстава комуникације којима један народ располаже и начина на који комуникацијска средства доприносе обликовању карактера и домета друштва, привредног живота, политике и културе. Они разликују три типа друштава на основу преовладавања извесних типова медија: усмена,

писмена и електронска. Према овој подели средства комуникације представљају основне параметре функционисања било којег друштва. Инис је анализирао колико су усмена и писмена друштва различито функционисала услед средстава комуникације која су у њима преовладала. У усменим друштвима људима влада знање похрањено у заједници које чувају казивачи, док писана друштва обезбеђују средства за развој логичног, линеарног и следног мишљења. Дакле, писана мисао је самостална и логична зато што мора бити представљена општеприхваћеним знаковима тако да свако треба да разуме њено значење. Са друге стране, казивач има на располагању у процесу преношења поруке могућност да одређене делове поруке пренесе телесним кретњама или изразом лица, али и погодност да посматра своју публику док с њом комуницира што је директан вид драгоценог повратног информисања недоступан штампаним или електронским комуникацијама.

Електронска друштва настају као последица развоја електронских медија стварајући глобално село на начин да се прошири знање, преобликује окружење и промени став према властитом локалном окружењу (Logimer, 1998). У проширењу овог концепта јављају се:

- Електронска усмена комуникација
- Електронска аудио-визуелна комуникација
- Електронска текстуално-нумеричка комуникација

Средства електронске усмене комуникације су радио и телефон. На извешан начин, овај вид комуницирања представља драмску представу јер казивач контекстуализује поруку модулирањем гласа, начином изражавања, избором речи. Као и код усменог комуницирања, разумевање се заснива на сагледаним и пројектованим интерпретацијама, те казивач и начин преношења поруке значајно утичу на примаоца поруке.

Средство електронске аудио-визуелне комуникације је телевизија. Она подразумева такав капацитет прикупљања информација да зближава људе на начин да су они свесни свачијег кретања, у свакаким ситуацијама, без просторног ограничења. Путем овог медија не прикупљају се све релевантне информације и обликују у одговарајућу форму, већ се селекују јер само оно што ће на телевизији изгледати добро, постаје вредно помена – значај вести сада помера фокус са тема занимљивих по општој логици на теме које су занимљиве по визуелности.

Средствима електронске текстуално-нумеричке комуникације врши се рачунарска обрада података, па се као последица њиховог коришћења јављају непрегледне количине информација, а власници ових технологија треба да имају капацитет за анализирање и извлачење закључака на којима се заснива успешно пословање, па се помоћу статистике и математичке анализе откривају обрасци садржани у информацијама. Пошто се на овај начин готово сва друштвена питања могу формулисати, власници техничких и аналитичких капацитета за рад са овим подацима, заправо представљају елиту друштва.

У савременом друштву присутне су и активне све комуникацијске форме, па се, њиховим познавањем, упознаје друштвени процес и контекст (Tremblay, 2012.). Овакав концепт поделе друштва заснован на начину комуникације најбоље описује управо Маклухан: „Ми обликујемо своја оруђа, потом та оруђа обликују нас.“

## 2.1.2 Право на комуникацију

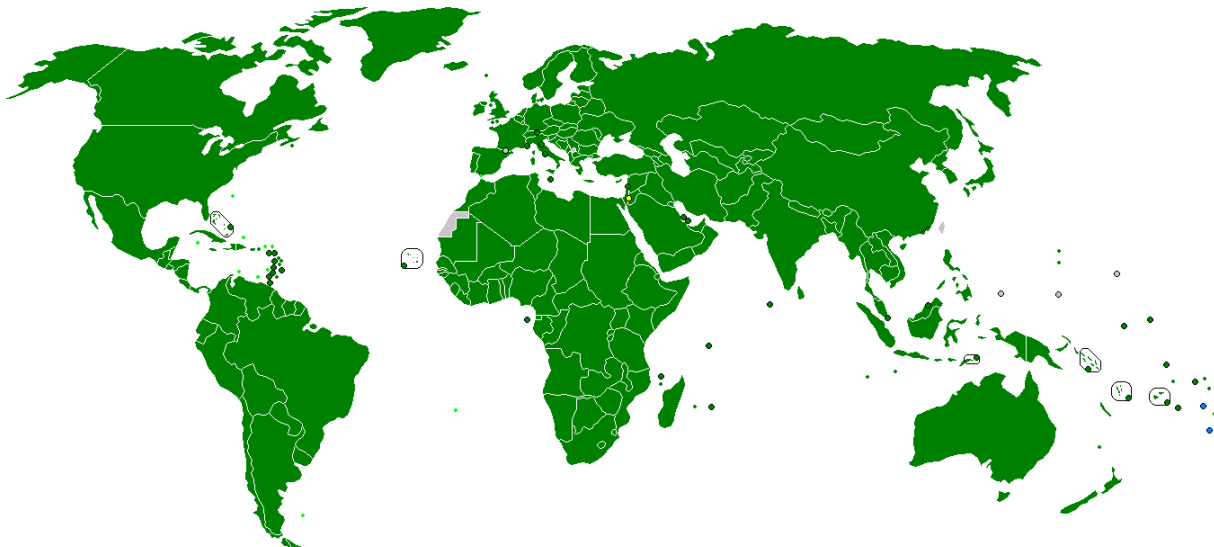
Савремено људско друштво почива на гарантовању различитих људских права – основних права која се стичу рођењем. Постоји више различитих међународних докумената који се у потпуности или делимично односе на људска права, али се Универзална Декларација о људским правима која је усвојена 1948. године од стране Генералне скупштине УН сматра најзначајнијом и представља окосницу за доношење законодавних одредби којима се успостављају, гарантују и штите ова права. Члан 19 гласи: „Свако има право на слободу мишљења и изражавања, што обухвата и право да не буде узнемираван због свог мишљења, као и право да тражи, прима и шири обавештења и идеје било којим средствима и без обзира на границе.“

Право на комуникацију се кроз историјски развој људског друштва остваривало на различите начине у складу са развојем технике, технологије, локалних специфичности и развијености појединих земаља. Поштански и телекомуникациони саобраћај у савременом друштву представљају значајне институције комуникација. Поштански саобраћај је део саобраћајне делатности и масовних комуникација. Сврставање поштанског саобраћаја у масовне комуникације потиче с почетка 20. века када је амерички психолог Charles Horton Cooley дао дефиницију комуникација: „Под комуникацијама се подразумева механизам помоћу кога људски односи егзистирају и развијају се, а чине га сви симболи духа – са средствима њиховог преношења кроз простор и њиховог очувања у времену. Ту се, између осталог, укључују писмо, штампа, телеграф, телефон... (Cooley, 1909)“

Иако у време електронских медија овај концепт донекле делује архаично и превазиђено, доступност поштанске услуге која се темељи на основи преузетих државних и друштвених обавеза успостављања и одржавања веза под јасно утврђеним условима коришћења, чини је и даље примарним средством за остваривање права на комуникацију.

### 2.1.3 Поштански саобраћај и интернет

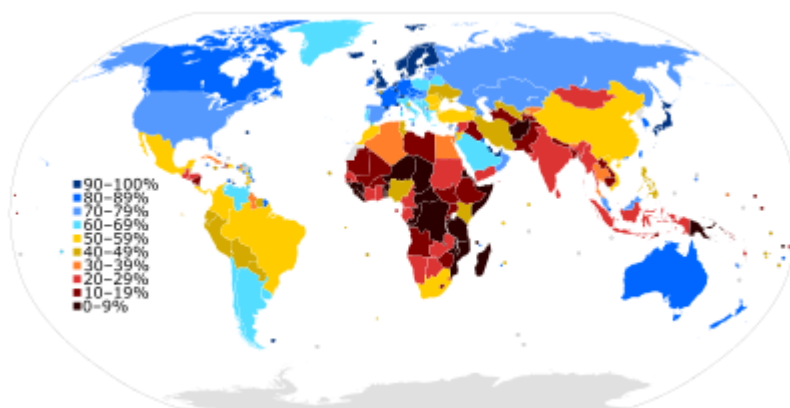
На Слици 3 приказане су земље чланице Светског поштанског савеза (СПС) тамно зеленом бојом, док су светло зеленом бојом приказане земље са одвојеним чланством, плавом бојом чланице које представљају друге чланице и жутом бојом земље посматрачи. Према важећим подацима СПС (<http://www.upu.int>) од 195 суверених земаља света, 192 земље су чланице СПС-а. Основни принципи функционисања СПС-а су јединство поштанске територије, слобода поштанског транзита и јединство писмоносних такси. Хумани постулати на којима почива рад СПС-а темеље се на стварању јединствене територије за размену поштанских пошиљака кроз демократске принципе одлучивања, сарадњу и размену најбоље праксе и као такви представљају основу за функционисање најстаријег облика мултилатералне сарадње у свету<sup>1</sup>.



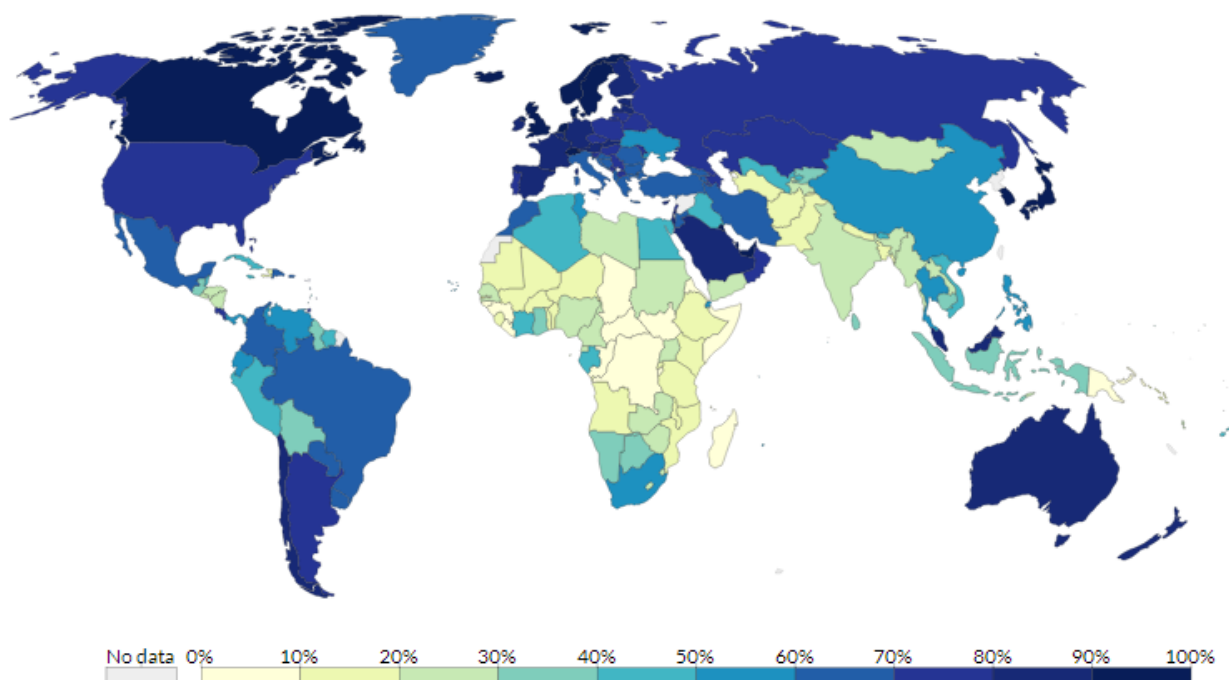
Слика 3 Земље чланице Светског поштанског савеза, Извор: <http://www.upu.int>

Са друге стране, иако приступ интернету изгледа као подразумеван, широко распрострањен и део свакодневице за развијени део света, на Слици 4 и Слици 5 се може јасно сагледати у којој мери је тај медиј заиста доступан у земљама у развоју и неразвијеним земљама.

<sup>1</sup> Светски поштански савез је основан у Берну 1874. године. Земље оснивачи СПС-а су Аустрија, Немачка, Белгија, Данска, Египат, Шпанија, САД, Француска, Велика Британија, Грчка, Мађарска, Италија, Луксембург, Норвешка, Холандија, Португалија, Румунија, Русија, **Србија**, Шведска, Швајцарска и Турска.



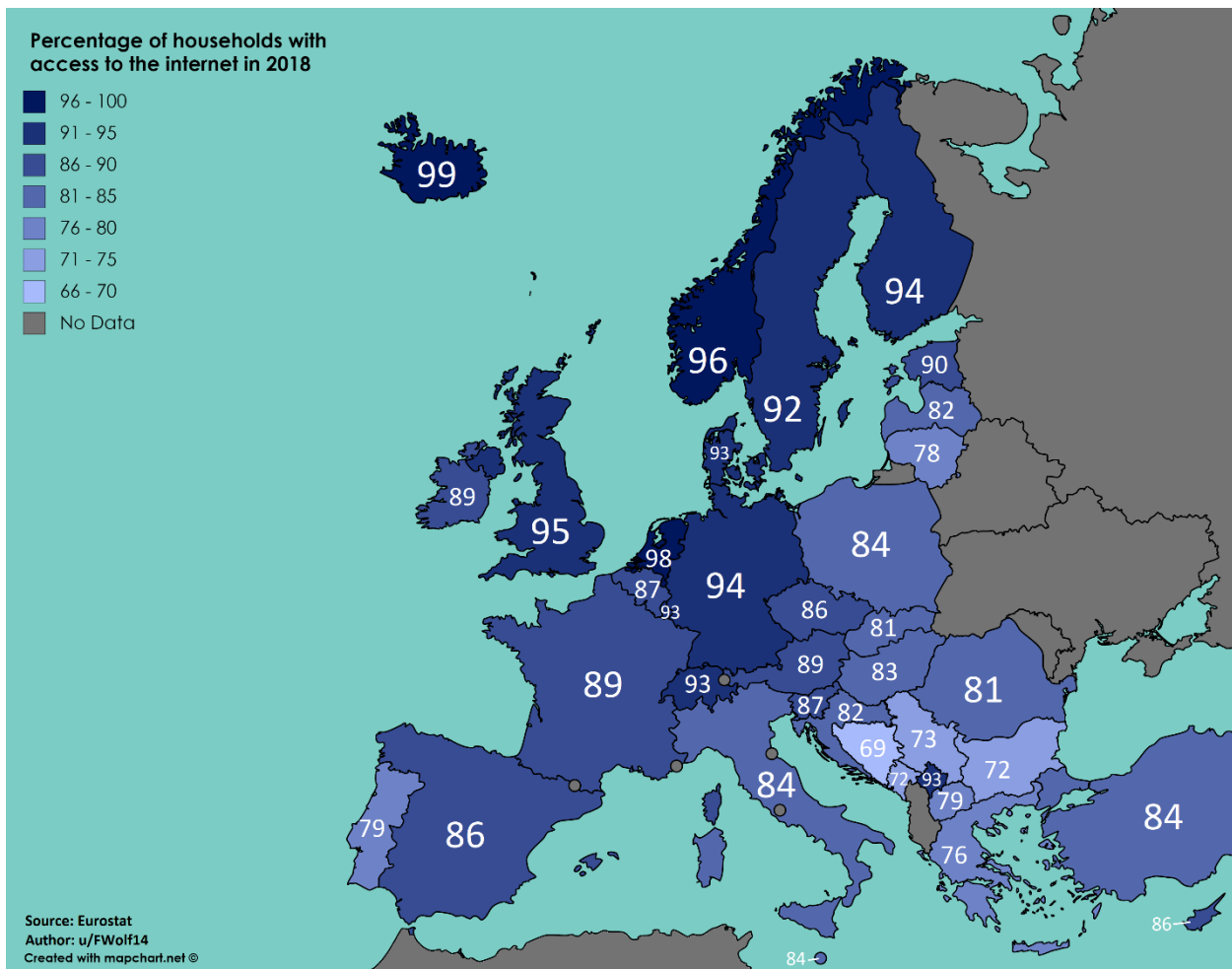
Слика 4 Корисници интернета у 2015 години (процент корисника у односу на укупан број становника) Извор: ITU.int



Слика 5 Корисници интернета у 2017. години (процент корисника у односу на укупан број становника) Извор: WorldBank

Широкопојасна (енгл. broadband) конекција омогућава преузимање (енгл. download) информација са интернета на знатно бржи начин од традиционалне (енгл. dial-up) модемске конекције, па је један од основних показатеља развијености употребе ИКТ у ЕУ од 2005. године и проценат домаћинстава која имају овај вид интернет конекције (Слика 6). 72,5% домаћинстава у Србији има широкопојасну интернет конекцију (РЗСС, 2018). При томе је значајно напоменути да се разлике јављају према:

- Типу насеља (градска – 78,3%, остала – 63,9%)
- Висини прихода (учешће домаћинстава која имају месечни приход који премашује 600 евра – 87,8%, а учешће домаћинстава са приходом до 300 евра је 56,8%)



Слика 6 Процент домаћинстава са широкопојасним интернетом у 2018. години (Извор: [https://www.reddit.com/r/europe/comments/cmoxtp/percentage\\_of\\_households\\_with\\_access\\_to\\_the/](https://www.reddit.com/r/europe/comments/cmoxtp/percentage_of_households_with_access_to_the/))

Захваљујући својој инфраструктури поштански саобраћај задовољава потребе за везама у локалним, националним и међународним просторима. Реализација потражње за поштанским услугама је загарантована у свим земљама чланицама СПС, без обзира на континент, политичку, расну или верску припадност. Давалац универзалне поштанске услуге мора имати организоване везе са другим земљама чланицама СПС што ствара друштвене обавезе у погледу организационо-техничких могућности и захтева решавање специфичних организационих и експлоатационих проблема, а својом инфраструктуром – поштанском мрежом, мора да обухвати свако, па и најмање насеље на националној територији, без обзира на профитабилност таквог деловања.

Поштански саобраћај (ПС), као област од посебног друштвеног и економског интереса, се у свом историјском развоју кретао од различитих облика курирских веза до јавног поштанског саобраћаја. У обе етапе се, у зависности од историјских околности, специфичности поднебља и карактеристичних захтева, јављају различите форме функционисања, али је и дуги низ година ПС имао засебан друштвени и привредни третман – монополски положај. Крајем двадесетог века долази до значајних промена иницираних развојем технологије, недостатком ресурса, појавом конкуренције и глобализације. Бројни европски поштански аналитичари указују да функционисање поштанског система треба препустити тржишним законитостима и потпуно либерализовати што утиче да се крајем 20. и почетком 21. века усвоје три поштанске директиве којима је прописан регулаторни оквир за процес либерализације тржишта и развој поштанских услуга. Кроз њих се дефинише и концепт универзалне поштанске услуге, стандарди квалитета, надлежност и подела улога између поштанских оператора, креатора поштанске политике и поштанских регулатора.



Креиран као полазна тачка успостављања заједничког тржишта ЕУ на коме би се остварио иновативан, одржив, ефикасан и квалитетан сервис, концепт УПУ константно остварује дефинисан скуп поштанских услуга на јединственој територији под истим условима за све кориснике по приступачним ценама и у оквиру прописаног квалитета. Директивама су дате препоруке и оквирни план стварања јединственог европског поштанског тржишта, па у зависности од специфичности земаља, потражње за услугама, домаћег законодавства, свака од земаља се прилагођава у складу са својим могућностима, размењујући међусобно искуства и најбољу праксу.

## **2.2 Развој идеје универзалне услуге у свету и код нас – опсег, промене, проблеми одрживости концепта**

Према актуелном Закону о поштанским услугама Републике Србије (2005, 2010, 2014, 2019), универзална поштанска услуга је услуга од општег економског интереса и представља скуп поштанских услуга које се обављају у континуитету на територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике без дискриминације (РС, 2019). Универзална услуга је регулисана од стране Светског поштанског савеза Светском поштанском конвенцијом, као и Директивама Европске комисије, извршног органа Европске уније.

### **2.2.1 Историјски развој концепта УПУ у ЕУ**

Почетком деведесетих година прошлог века поштанске управе су још увек биле одговорне за пружање поштанских услуга у многим државама чланицама ЕУ. У то време се ЕУ састојала од дванаест држава: Белгија, Данска, Француска, Немачка, Грчка, Италија, Луксембург, Холандија, Португал, Шпанија и Велика Британија. У неким од ових држава иста организација је нудила поштанске и телекомуникационе услуге, па је и пружање поштанских услуга делимично финансирано приходима од тих услуга. Пружање поштанских услуга унутар ЕУ карактерисао је низак квалитет што се одражавало на пословање са губитком и неадекватним реаговањем на захтеве корисника, док су се истовремено појављивали приватни оператори који нуде поуздане експрес услуге.

Као одговор на ове промене на националним поштанским тржиштима и у очекивању крајњег рока за развој јединственог европског тржишта, 1992. годину, Европска комисија је започела свеобухватно истраживање сектора услуга крајем 1988. године чији је резултат била „Зелена књига“ усвојена у јуну 1992. године. Њоме је наглашена важност поштанског сектора за свеукупну економију ЕУ као средства за промовисање социјалне кохезије на јединственој територији. Зелена књига је потврдила да се поштанске услуге значајно разликују у квалитету и ефикасности међу државама чланицама и да је нормално функционисање најчешће онемогућено деловањем секторских монопола. Разлике и лоша координација између именованих оператора произвели су „гранични ефекат“ који је имао тенденцију да омета напредак ка јединственом тржишту. Ова системска анализа поштанског сектора од стране Европске комисије, у условима експанзије развоја комуникацијских и оглашивачких тржишта, имала је за циљ да заштити потребе корисника за поштанским услугама од евентуалних проблема изазваних либерализацијом тржишта.

У Зеленој књизи је предложен минималан оквир за дефинисање универзалне поштанске услуге на нивоу целе ЕУ, ограничење поштанског монопола са елементима постепеног тржишног отварања, либерализација прекограничних поштанских услуга и директне поште, успостављање независних регулаторних тела у свакој држави чланици и постављање стандарда квалитета услуге за УПУ. У Зеленој књизи је предложено и да се дефинише обим резервисаног подручја према садржају, тежини и критеријуму цене.

Зелена књига је успешно покренула дискусију о поштанској политици унутар Европске заједнице и процесу трансформације. Директан резултат је било ступање на снагу Прве поштанске директиве из 1997. године која означава формално полазиште за европску поштанску реформу.

Циљеви дати у Зеленој књизи су у наредним годинама преведени у Директиве на начин да се државама чланицама нуди јасан временски оквир за поступно отварање националних тржишта и дефинише скуп мера које државе чланице треба да имплементирају у своје национално законодавство.

Захтеви поштанских директива генерално могу бити структурирани у три кључна елемента:

1. Правила о пружању универзалних поштанских услуга (укључујући правила о интероперабилности и основне услове које морају испунити сви поштански оператори да би се заштитила универзална услуга у све конкурентнијем окружењу),
2. Постепено отварање тржишта с циљем коначног укидања резервисаног подручја и развоја конкуренције (општи системи ауторизације/лиценцирања) и
3. Услови који се односе на оснивање и задатке независних националних регулаторних органа.

Поштанска директива 1997/67/ЕЦ, касније допуњена директивама 2002/39/ЕЦ и 2008/6/ЕЦ, представља основу за постепену реформу поштанског сектора чији је циљ стварање регулаторног оквира за побољшање услова за пружање поштанских услуга, као и развој јединственог европског тржишта поштанских услуга. Поштујући правни принцип супсидијарности, Директива захтева минимално усклађивање поштанских услуга у Заједници. Прва поштанска директива захтева од земаља чланица да обезбеде универзалну поштанску услугу и прилагоде је локалним специфичностима и оставља државама чланицама велико дискреционо право да прилагоде национално законодавство специфичним околностима. Њоме се дефинише минимални опсег УПУ, доступност, фреквенција пријема и доставе, квалитет и цена (Табела 1) и даје оквир за дефинисање опсега резервисане услуге како би сам сервис био одржив. Њоме је предвиђено формирање националних регулаторних тела у земљама чланицама у којима се одваја оперативна од регулаторне функције традиционалне поште што представља значајан корак ка отварању сектора конкуренцији. Такође, она дефинише тарифну политику УПУ, параметре и стандарде квалитета у унутрашњем и међународном саобраћају и одговарајуће процедуре којима се штити корисник УПУ (European Union, 1997).

Табела 1 Минимални опсег услуга према Првој поштанској директиви

Опсег услуга	Писмоносне пошиљке до 2кг, писана кореспонденција и тисковине (директна пошта, књиге, каталози, новине, часописи) Пакети масе до 10кг (што се може повећати од стране земље чланице до 20кг) Достава пакета у долазу у МПС-у масе до 20кг Препоручене и вредносне пошиљке
Доступност	Густина тачака приступа у складу са потребама корисника
Фреквенција	Један пријем и једна достава сваки радни дан, али не мање од 5 пута недељно
Квалитет	Д+3 - 85%    Д+5 - 97%
Цене	Приступачне, дефинисане на основу трошкова, прихватљиве свим корисницима

Европски савет се састао у Лисабону 2000. године и усвојио тзв. Лисабонску стратегију којом се Заједница трансформише у „најконкурентнију и најдинамичнију економију на свету засновану на бази знања“ у наредној деценији. Лисабонски план се посебно бавио модернизацијом поштанског сектора што је за последицу имало измену постојеће Директиве Директивом 2002/39 у јуну 2002. године. Друга поштанска директива даје даље препоруке за либерализацију тржишта и смањење области резервисаног опсега. Њен циљ је и јачање националних регулаторних тела која поспешују конкурентност у овој области уз поштовање дотадашњих корака које су национални оператори учинили у оквиру имплементације препорука датих Првом поштанском директивом. У оквиру Друге поштанске директиве инсистира се на перманентној контроли и извештавању, са посебним нагласком на државним технолошким и социјалним аспектима, квалитету услуге и заштити корисника.

У оквиру Друге директиве истиче се и (European Union, 2002):

*„Поштанске мреже имају посебне територијалне и социјалне димензије, које омогућавају јединствени приступ битним локалним услугама. Поштанска мрежа у руралним, планинским и острвским подручјима има битну улогу у повезивању предузећа у националну/глобалну привреду, у одржавању социјалне кохезије и запослености, док поште могу обезбедити основну инфраструктурну мрежу која омогућава универзални приступ новим технологијама у области телекомуникација.“*

Друга поштанска директива је обавезивала Комисију на припрему извештаја на сваке две године о примени Директиве и другим дешавањима у сектору. У фебруару 2008. године усвојена је Директива 2008/6. Трећа поштанска директива даје оквир хармонизације регулатива појединих земаља како би се остварило јединствено европско поштанско тржиште уз даљу постепену либерализацију која води ка укидању резервисаног сектора. Трећа поштанска директива утврдила је рок за потпуно отварање тржишта - 31. децембар 2010. за већину земаља чланица и понудила каснији датум отварања тржишта (до 31. децембра 2012.) следећим државама чланицама: Кипар, Чешка, Грчка, Мађарска, Летонија, Литванија, Луксембург, Малта, Пољска, Румунија и Словачка. Нагласак је на одржању УПУ којом се гарантује социјална и територијална повезаност грађана. Поред дефинисаног оквира који је дат за регулаторна тела, обавезује се свака држава чланица да именује једног или више провајдера који могу пружати универзалну услугу под одређеним условима, а чији рад је ограничен временским роком. Најважније је да Трећа поштанска директива утврђује заједничка правила која се тичу финансирања универзалне услуге у окружењу са више оператора, јача заштиту корисника на конкурентнијем поштанском тржишту и даље оснажује позицију националних регулаторних тела. О важности политике и бриге о развоју поштанског сектора говори и податак да је поштанска услуга, која представља основни елемент комуникације и размене информација од стране испитаника из ЕУ, препозната као једна од најзначајнијих међу услугама од општег државног интереса – чак 77% испитаника је изразило позитиван став о њој (Eurobarometer 219, 2005).

У оквиру Треће директиве истиче се и (European Union, 2008):

*„Кад се узме у обзир важност поштанских услуга за слепе и слабовиде особе, потребно је утврдити да отварање тржишта не утиче на сталну понуду даваоца универзалне услуге одређених бесплатних услуга за осетљиве категорије, а које су увеле државе чланице у складу с важећим међународним обавезама.“*

*„У потпуно конкурентном окружењу важно је...да се од начела по којем цене одражавају уобичајене тржишне услове и трошкове одступа једино у сврху заштите јавног интереса. Овај би се циљ морао постићи даљим омогућавањем државама чланицама да задрже сталне тарифе за јединствену поштанску тарифу за појединачну пошту, услугу, коју потрошачи, укључујући мала и средња предузећа, највише користе. Државе чланице могу одржати сталне/непроменљиве тарифе и за неке друге поштанске пошиљке као што су часописи и књиге како би се заштитио општи јавни интерес, као што је приступ култури,*

осигуравајући тако учествовање у демократском друштву (слобода штампе) или регионалној и социјалној кохезији.“

Сврха европске поштанске политике јесте да се остварењем јединственог поштанског тржишта оствари економски просперитет, социјално благостање и кохезија унутар хетерогене територије. У раскораку између промене начина пословања у конкурентном окружењу и одрживости универзалне услуге, задатак је да се пронађе одговарајући баланс између кључних актера – именованих поштанских оператора (пружалаца УПУ), других поштанских оператора – нових учесника на поштанском тржишту и корисника – потрошача. Европска комисија кроз директиве утиче на развој главних елемената поштанског законодавства и посвећује посебну пажњу:

- Стварању позитивне климе за развој конкуренције
- Подстицању и помагању поштанском сектору, уз размену добре праксе, да се брзо и ефикасно прилагоди технолошком напретку и променама у потражњи;
- Обезбеђивању да се приликом регулисања сектора узимају у обзир потребе корисника, интереси запослених и општи значај поштанског сектора за економски, културни и друштвени развој и кохезију ЕУ;
- Координирању развоја поштанске политике са другим политикама ЕУ и обезбеђивање конзистентног приступа преклапајућим питањима.

Поштански саобраћај постаје делатност за коју важе тржишни принципи и која се прилагођава корисницима. Држава треба да препозна њен развојни потенцијал и створи здраво конкурентно окружење уз помоћ националног регулаторног тела које ће да се води бенефитима за крајњег корисника.

Заједничка политика либерализације и дерегулације којом би требало да се оствари јединствена европска поштанска територија, оставила је свакој земљи могућност да се самостално прилагоди спровођењу заједничке политике. Међутим, некохерентност територија утиче на велике разлике у остваривању постављеног циља.

ИПО морају да заврше свој процес модернизације и реорганизације јер су поуздане и приступачне поштанске услуге неопходан предуслов за превладавање конкуренције са другим поштанским операторима и - што је још важније - са другим каналима комуникације (Winkelmann, 2009).

## 2.2.2 Заступљеност УПУ на нивоу СПС-а

Према истраживању Светског поштанског савеза (UPU, 2017) о обезбеђивању УПУ из 2017. године, кретање броја земаља које пружају УПУ дато је Табелом 2. У Табели 3 дат је приказ по регионима. Из овог приказа може се закључити да већина земаља чланица (81,22%) препознаје значај пружања УПУ.

Табела 2 Земље и територије са дефинисаном УПУ (UPU, 2017)

Година	2005.	2006.	2007.	2009	2010.	2011.	2013.	2015.	2017.
Број	100	120	126	136	141	144	146	156	160

Табела 3 Дефинисаност УПУ по регионима (UPU, 2017)

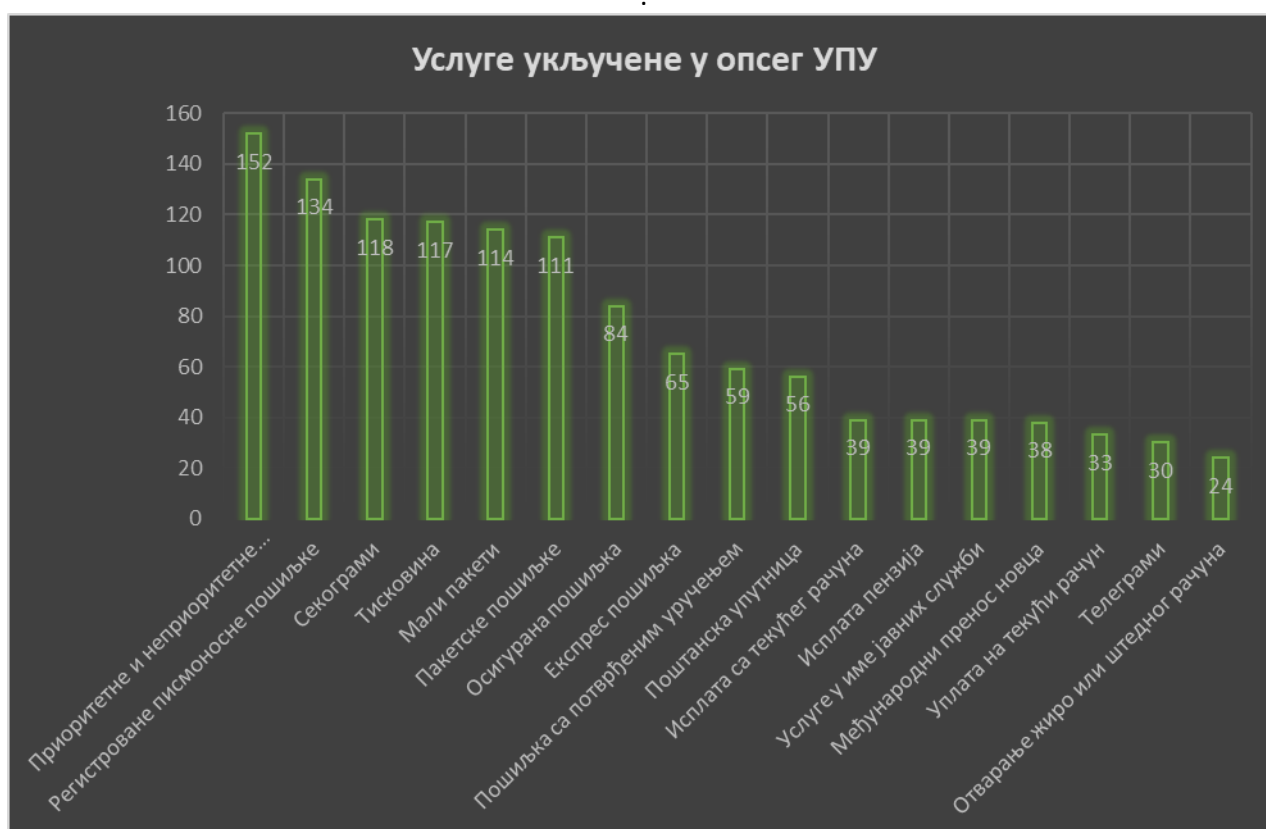
Дефинисана УПУ	Западна хемисфера	Источна Европа Северна Азија	Западна Европа	Јужна Азија Океанија	Африка	Укупно
Да	25	27	27	40	41	160
Не	7	1	1	2	6	17
Н/Д	4	/	2	7	7	20
Укупно	36	28	30	49	54	197

148 земаља су формално дефинисале универзалну услугу кроз правни документ:

- 127 земаља кроз законодавство
- 8 земаља кроз приручнике
- 6 кроз дозволу
- 2 кроз концесију
- 8 на друге начине (неке земље су у упитнику заокружиле више одговора).

### 2.2.2.1 Опсег УПУ

У оквиру Прве поштанске директиве дат је минималан опсег УПУ. Свака од земаља је, према својим специфичностима, препознала неопходност да различите услуге уврсти у оквир УПУ (Слика 7), док су оператори у оквиру основних услуга, на различите начине дефинисали лимите масе за писма, тисковину, секограме и мале пакете (Табела 4) (UPU, 2015). Опсег УПУ и лимити за различите европске земље су приказани на Слици 8.



Слика 7 Опсег УПУ, Прилагођено према (UPU, 2017.)

Табела 4 Опсег УПУ – број земаља које су усвојиле одређене стопе масе за различите врсте пошиљака (UPU, 2015)

	Стопе масе			
	≤ 500г	≤ 1000г	≤ 2000г	> 2000г
Писмо	12	11	96	12
Тисковина	6	5	48	39
Секограм	5	1	19	70
Мали пакет	4	5	75	10
	≤ 10кг	≤ 20кг	> 20кг	
Пакет	24	63	37	

	Обична писма, УПС (приоритетна)	Обична писма, УПС (неприоритетна)	Масовне писмоносне пошиљке	Регистроване пошиљке	Осигурана пошиљка	Директна пошта	Тисковина	Пакети УПС	Масовне пакетске пошиљке	Писма МПС	Пакети МПС	Експрес услуге
Аустрија	2кг	2кг	2кг	н/а	н/а	2кг	2кг	10кг	10кг	2кг	10кг	
Белгија	2кг	н/а	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	10кг		2кг	20кг	
Бугарска	2кг	2кг		2кг	2кг		2кг	20кг		2кг	20кг	
Хрватска	2кг	2кг		2кг	2кг			10кг		2кг	10кг из, 20кг у	
Кипар	2кг	2кг	2кг	н/а	н/а	н/а	2кг	20кг		2кг	20кг	
Чешка	2кг			10кг	10кг			10кг		2кг	10кг из, 20кг у	
Данска		2кг		2кг, 20кг	2кг, 20кг		2кг	20кг		2кг	20кг	
Естонија	2кг	2кг		2кг	2кг			20кг		2кг	20кг	
Финска		2кг		2кг, 20кг	2кг, 20кг			10кг		2кг	10кг из, 20кг у	
Француска	2кг	250г	2кг	2кг	6кг		2кг	20кг		2кг	20кг	
Немачка	2кг		2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	20кг	20кг	н/а	н/а	н/а
Грчка	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	20кг	20кг	2кг	20кг	
Мађарска	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг		20кг	20кг	2кг	40кг	
Исланд	2кг	2кг	2кг	2кг		2кг	2кг	20кг		2кг	20кг	20кг
Ирска	100г		100г	20кг	20кг			20кг		100г	20кг	
Италија	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг		2кг	20кг		2кг	20кг	
Летонија	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	20кг			20кг	
Лихтенштајн	1кг	1кг		1кг	1кг		1кг	30кг		2кг	20кг	
Литванија	2кг	2кг		2кг	2кг			50кг		2кг	20кг	
Луксембург	2кг		2кг					10кг	10кг	20кг	20кг	
Малта	2кг		2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	20кг	20кг	2кг	20кг	
Холандија	2кг			2кг	2кг			20кг		2кг	20кг	
Норвешка	2кг	2кг		2кг	2кг		2кг	20кг		2кг	20кг	
Пољска	2кг	2кг		2кг	2кг			10кг		2кг	20кг	
Португал	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг		2кг	10кг	10кг	н/а	20кг	
Румунија	2кг	2кг		2кг	2кг		2кг	10кг		10-20кг	10-20кг	
Словачка	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг	2кг		10кг	10кг	2кг	10кг	
Словенија	2кг			2кг	2кг	2кг	2кг	10кг		2кг	10кг	
Шпанија	2кг		2кг	2кг	2кг			20кг	20кг	2кг	20кг	
Шведска												
Швајцарска	1кг	1кг	1кг	1кг			без ограничења	20кг	20кг	1кг	20кг	
Уједињено Краљевство	750г	750г		20кг	20кг			20кг		750г	2кг	н/а

Слика 8 Опсег УПУ у европским земљама (Извор: Economics, С. (2018), p. 189)

### 2.2.2.2 Приступ поштанским услугама

Јавна поштанска мрежа дефинисана је у оквиру Друге поштанске директиве као систем организације и ресурса свих врста које употребљава именовани давалац УПУ посебно за прикупљање поштанских пошиљака на основу обавезе обављања УПУ на целој територији, усмеравање и руковање пошиљака од приступне тачке до центра за дистрибуцију и дистрибуцију на адресе назначене на пошиљкама. У Трећој Поштанској директиви прописује се да је у циљу осигурања обавезе обављања универзалних услуга потребно осигурати одговарајућу густину приступних тачака мрежи и контактних тачака мреже, према потребама корисника. Оваква дефиниција јавне поштанске мреже у потпуности је подложна најразличитијим тумачењима и начину прописивања националног законодавства земаља чланица. Недостатак прецизнијих одредби о томе шта је минимум густине контактних тачака и приступних тачака мреже и на који се начин он одређује резултирао је бројним решењима у земљама чланицама која се могу поделити на следеће групе:

- Нема прописаних захтева о изградњи поштанске мреже
- Прописан најмањи број приступних тачака
- Прописано једно приступно место по насељу
- Прописана највећа удаљеност до тачке приступа (Кујаџић et al, 2012).

У последњем упитнику (UPU, 2017) од 74 земље које су одговориле, 59 има одговарајуће стандарде углавном базиране на растојању од ЈПМ (42) и на броју становника који гравитирају ка ЈПМ (41).

Резултати су нешто другачији у претходном упитнику из 2015. године (UPU, 2015) и разврстани по категоријама на начин приказан у Табели 5.

Табела 5 Стандарди квалитета – приступ поштанским услугама (UPU, 2015)

<b>Стандард за растојање између корисника и јединице поштанске мреже</b>							
ДА		НЕ		Н/Д			
65		93		39			
33,0%		47,2%		19,8%			
<b>Стандард којим се дефинише минималан број радних сати ЈПМ</b>							
ДА		НЕ		Н/Д			
115		42		40			
58,4%		21,3%		20,3%			
<b>Стандард којим се дефинише проценат становништва који има приступ поштанским услугама</b>							
ДА		НЕ		Н/Д			
64		84		49			
32,5%		42,6%		24,9%			
<b>Стандарди доставе и прикупљања поштиљака</b>							
ДА		НЕ		Н/Д			
140		21		36			
71,1%		10,7%		18,2%			
<b>Стандарди доставе</b>							
Урбане области				Руралне области			
≤ 4 дана	5 дана	6 дана	> 7 дана	≤ 4 дана	5 дана	6 дана	> 7 дана
7	55	32	7	35	38	18	2
6,9%	54,5%	31,7%	6,9%	37,6%	40,9%	19,3%	2,2%
<b>Стандарди прикупљања поштиљки</b>							
Урбане области				Руралне области			
≤ 4 дана	5 дана	6 дана	> 7 дана	≤ 4 дана	5 дана	6 дана	> 7 дана
4	49	31	14	31	36	21	6
4,1%	50,0%	31,6%	14,3%	33,0%	38,3%	22,3%	6,4%

Уколико се прати тренд промене у периоду 2013-2015. (UPU, 2015) у руралним областима дошло је до раста броја оператора који смањују број дана прикупљања и доставе на мање од 4 дана, док је у градским областима дошло до раста броја земаља које организују 6-дневно и 5-дневно прикупљање и 5-дневну доставу.

Према истраживању (UPU, 2017), од 72 земаља које имају развијене стандарде за тачку доставе, 56 земаља обезбеђује доставу до крајњег корисника, 54 до најближе поште, 19 до унапред дефинисане тачке у локалној заједници, а 42 земаља имају више од једног стандарда. Приступ поштанској мрежи је ексклузивно право ИПО у 45 земаља, док је приступ поштанским сандучићима ексклузивно право за ИПО у 36 земаља.

### 2.2.2.3 Стандарди квалитета УПУ – брзина, поузданост и сигурност

После примене и имплементације Директива у национална законодавства дошло је до развоја стандарда квалитета и дефинисања параметара за њихово мерење. Развој стандарда везаних за хармонизовано мерење квалитета различитих аспеката поштанских услуга (транзитно време преноса, губитак, жалбе и накнада штете) поверен је Европском комитету за стандардизацију (ЦЕН), односно посебном техничком одбору у оквиру ЦЕН-а (ТЦ331). За

сада има пет европских стандарда на располагању за хармонизовано мерење различитих аспеката квалитета поштанских услуга:

- Мерење транзитног времена услуга с краја на крај за појединачне приоритетне пошиљке и пошиљке прве класе (EN 13850)
- Мерење транзитног времена услуга с краја на крај за појединачне неприоритетне пошиљке и пошиљке друге класе (EN 14508)
- Мерење транзитног времена преноса с краја на крај за рекламну пошту (EN 14534)
- Губитак и значајна кашњења регистроване поште (EN 14137) и нерегистроване поште (prTS 00331029)
- Процедуре за жалбе и правну заштиту (EN 14012) (Niederprüm et al, 2003).

Према извештају (UPU, 2017) стандарди за брзину и поузданост приказани су у Табели 6. Из резултата се може закључити да већина земаља велику важност придаје развоју стандарда квалитета у домену брзине, поузданости и сигурности. То је и очекивано ако се има у виду да постоји значајна веза између стандарда квалитета и прихода који остварују поштански оператори (Dobrodolac, et al., 2016).

Табела 6 Стандарди квалитета – брзина, поузданост и сигурност (UPU, 2017)

<b>Стандард на националном нивоу за пошиљке</b>		
	<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
<b>Приоритетна писма</b>	<b>144 (87,8%)</b>	<b>20 (12,2%)</b>
<b>Неприоритетна писма</b>	<b>113 (74,3%)</b>	<b>39 (25,7%)</b>
<b>Пакети</b>	<b>124 (78,5%)</b>	<b>34 (21,5%)</b>
<b>Остало</b>	<b>80 (67,2%)</b>	<b>39 (32,8%)</b>
<b>Међународни тестови квалитета</b>		
	<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
	<b>120</b>	<b>45</b>
	<b>72,7%</b>	<b>27,3%</b>
<b>Стандарди којима се спроводе сигурносне мере за пошту на аеродромима</b>		
	<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
	<b>147</b>	<b>23</b>
	<b>86,5%</b>	<b>13,5%</b>
<b>Стандарди за опасне материје</b>		
	<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
	<b>146</b>	<b>22</b>
	<b>86,9%</b>	<b>13,1%</b>
<b>Стандарди за спречавање крађе</b>		
	<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
	<b>145</b>	<b>23</b>
	<b>86,3%</b>	<b>13,7%</b>



## 2.2.2.4 Задовољство корисника

У упитнику из 2017. године (UPU, 2017) на питање да ли постоји унапред дефинисан орган који се бави задовољством корисника - од 74 земље, 44 је одговорило потврдно и то регулатор, Влада, оператор, независно тело и други. У домену задовољства корисника, развијени су различити стандарди, а њихова заступљеност по државама дата је у Табели 7.

Табела 7 Стандард квалитета - задовољство корисника (UPU, 2017)

<b>Стандард за управљање жалбама корисника</b>	
<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
<b>120</b>	<b>45</b>
<b>72,7%</b>	<b>27,3%</b>
<b>Стандард за мерење задовољства корисника</b>	
<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
<b>74</b>	<b>79</b>
<b>48,4%</b>	<b>51,6%</b>
<b>Независно тело које заступа интересе корисника</b>	
<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
<b>66</b>	<b>99</b>
<b>40,0%</b>	<b>60,0%</b>
<b>Одговорност, третман захтева за рекламацију</b>	
<b>Према висини компензације</b>	
<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>
<b>142</b>	<b>27</b>
<b>84,0%</b>	<b>16%</b>

Према времену потребном за решавање захтева	
ДА	НЕ
144	23
86,2%	13,8%
Стандард за руковање захтевима корисника за рекламацију и потраживање (ограничено време одговора)	
ДА	НЕ
131	35
78,9%	21,1%

### 2.2.2.5 Ценовна политика

Од 197 земаља које су одговориле на упитник (UPU, 2017), неки механизам финансирања УПУ имају 102 земље (Табела 8). 63 финансира УПУ путем владиних субвенција, 32 земље имају резервисано подручје, 28 земаља финансира УПУ из посебно оформљеног фонда, 22 из других профитабилних сегмената, док 4 земље деле трошкове.

У Табели 8 је приказана и расподела одговора по категоријама за земље (105) које имају одговарајуће тело одговорно за одређивање поштанских тарифа за резервисане услуге. Неке земље су заокружиле и више од једног одговора.

Табела 8 Финансирање УПУ (UPU, 2017)

Механизам финансирања УПУ			
ДА	НЕ	Н/Д	
102	59	36	
53,3%	27,4%	19,3%	
Тело задужено за постављање стопа за резервисану услугу			
Министарство/Влада	Регулаторно тело	Именовани оператор	Други
59	40	55	4

Према (Ambrosini et al, 2006) постоје 4 основна типа контроле цена и то су, од најмање ограничавајуће до највише:

1. *Laissez-faire*, при чему цене подлежу закону конкуренције и тржишном такмичењу
2. *Ex post*, контролу врши регулатор или Влада
3. *Ex ante*, при чему регулатор или Влада дефинише начин контроле, на пример ценовно ограничење

4. Директна контрола, повећање цене мора да буде одобрено од стране надлежног органа – регулатор, Влада...

Већина метода за израчунавање цене универзалне услуге развијена је у сектору телекомуникација који је либерализован раних 1980-их за разлику од поштанског сектора где је монополски начин пословања дуго био најчешћи облик функционисања на националним тржиштима, тако да није постојала универзална методологија јер потреба за њом није била очигледна.

Према Трећој поштанској директиви цене треба да буду једнаке за све истоврсне услуге за писмоносне пошिल्ке за све кориснике на целом подручју на коме давалац ПУ обавља УПУ. Оне морају бити приступачне, трошковно оријентисане, али и подстицајне за ефикасно пружање УПУ, одређене на начин да не дају предност у односу на друге кориснике истоврсних услуга који предају пошिल्ке под сличним условима. Неопходно је да се води одвојено рачуноводство од других услуга како би се могли утврдити приходи и трошкови остварени од УПУ.

Од 2014. године Европска комисија прикупља податке о поштанским услугама у сарадњи са националним регулаторним телима у циљу успостављања јединствене базе поштанских података на територији Европе. У истраживању учествује 28 земаља чланица ЕУ, као и Република Северна Македонија, Србија, Исланд, Норвешка и Швајцарска. Цене поштанских пошљака значајно варирају међу земљама, па је из тог разлога занимљиво упоредити разлике које се јављају, како у времену, тако и у простору. За илустрацију је узет пример цене писма најниже стопе масе од 20г у унутрашњем саобраћају за сваку од земаља у новчаној јединици евро (Табела 9).

Табела 9 Цена писма најниже стопе масе од 20г у унутрашњем саобраћају, извор: Званична статистика Европске комисије доступна на

[https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/view/POST\\_CUBE1\\_X\\$POST\\_PRI\\_1/default/table?lang=en&category=GROW\\_CURRENT](https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/view/POST_CUBE1_X$POST_PRI_1/default/table?lang=en&category=GROW_CURRENT)

земља\година	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Белгија	0,75	0,77	0,77	0,77	0,79	0,79	0,79
Бугарска	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,49
Чешка Република	:	0,38	0,47	0,48	0,59	0,61	0,62
Данска	1,07	1,07	1,21	1,34	1,07	1,08	1,21
Немачка	0,55	0,58	0,60	:	0,70	0,70	0,70
Естонија	0,45	0,45	0,55	0,55	0,65	0,65	0,65
Ирска	0,55	0,60	0,60	0,70	0,70	1,00	1,00
Грчка	0,62	0,62	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72
Шпанија	:	0,37	0,38	0,42	0,45	0,50	0,55
Француска	0,60	0,63	0,66	0,76	0,80	0,85	0,95
Хрватска	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,42
Италија	0,70	0,70	0,80	2,80	2,80	2,80	2,80
Кипар	0,34	0,34	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41
Летонија	0,72	0,81	0,60	0,60	0,57	0,57	0,57
Литванија	0,45	0,45	0,45	0,45	:	0,45	0,45
Луксембург	0,60	0,60	0,60	0,70	0,70	0,70	0,70
Мађарска	0,45	0,47	0,47	0,47	0,47	0,50	0,50
Малта	0,20	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26
Холандија	0,50	0,54	0,64	0,69	0,73	0,80	0,80
Аустрија	0,62	0,62	0,68	0,68	0,68	0,68	0,80
Пољска	0,47	0,56	0,56	0,56	0,57	0,59	0,75
Португал	0,47	0,50	0,50	0,55	0,58	0,58	0,63
Румунија	0,36	0,36	0,36	0,36	0,31	0,31	0,56
Словенија	0,29	0,29	0,34	0,37	0,40	0,40	0,40
Словачка	0,60	0,65	0,65	0,65	:	0,70	0,70

земља\година	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Финска	0,75	0,85	1,00	1,10	1,20	1,30	1,40
Шведска	0,55	0,55	0,62	0,60	0,69	0,73	0,88
Велика Британија	0,74	0,71	0,77	0,87	0,78	0,73	0,73
Исланд	0,75	0,74	0,84	1,05	1,31	:	:
Норвешка	:	:	:	1,17	1,18	1,39	1,46
Швајцарска	0,77	0,75	0,77	0,87	:	0,90	0,87
БЈРМ	0,26	0,26	0,29	0,29	0,29	0,29	:
Србија	0,19	0,19	0,20	0,19	0,19	0,19	0,19

Цене су генерално порасле последњих година. Међутим, цене за пословне кориснике (који генеришу три четвртине обима поште) су се смањиле. Главни разлог повећања цена је супституција електронским услугама, што је довело до смањења броја послатих писама, а самим тим и повећања трошкова оператора. Уопште, потрошачи су задовољни квалитетом поштанских услуга и открили су да, иако цене расту, оне су на прихватљивом нивоу.

Будућност дефинисања ценовне политике УПУ треба да одговори на нека значајна питања (РАТЕЛ, 2015в):

- Да ли је цена формирана према израчунатим трошковима?
- Да ли цену формира тржиште?
- Да ли је цена диктирана, односно социјална?
- Да ли је повољно цену формирати према категорији корисника, према брзини преноса (приоритетне и неприоритетне цене), или према зонама, односно удаљености тачака пријема и доставе?

### 2.2.3 УПУ у Србији

Универзална поштанска услуга је у фокусу поштанске јавности од времена свог дефинисања. Као услуга од општег друштвеног интереса, сви њени елементи (опсег, доступност, фреквенција, квалитет и цене) подложни су променама и анализи како би, у складу са постојећом дефиницијом, на најбољи начин одговорили потребама корисника. У поштанском сектору постоји велики број променљивих категорија као што су потражња за услугама и потребе корисника, организационе и структурне промене, увођење механизације, аутоматизације и нових технологија, супституција традиционалне поште електронском и либерализација тржишта.

Научна и стручна јавност баве се различитим аспектима УПУ, а све у циљу проналажења правог одговора на питање – да ли УПУ излази из класичних поштанских оквира и да ли, као услуга заснована на хуманом концепту, може да се интегрише са другим областима као што су регионални развој и социјална инклузија?

Измењени тржишни услови, истраживања захтева и потреба корисника, положај ИПО и околности функционисања УПУ на дефинисани начин, као и друштвени контекст, утичу на неопходност да Национално регулаторно тело – прво РАПУС (Републичка агенција за поштанске услуге), касније РАТЕЛ (Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге) у договору са заинтересованим странама из поштанског и ванпоштанског окружења успоставе Национални консензус око УПУ.

УПУ у Републици Србији дефинисана је Законом о поштанским услугама (РС, 2019) и то члановима 18 – 23. Национално законодавство у области ПУ РС усаглашено је са Првом и Другом директивом и у одређеној мери са Трећом поштанском директивом.

На основу Закона о поштанским услугама, УПУ је услуга од општег интереса<sup>2</sup> и обухвата пријем, прераду, превоз и уручење: писмоносних пошиљака масе до 2 кг, писмена у

<sup>2</sup> Законом о заштити потрошача („Сл. гласник РС”, бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон) су дефинисане услуге од општег економског интереса: услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену,

судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите, пријем пакета масе до десет килограма у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, као и уручење пакета масе до 20кг у међународном саобраћају, секограма масе до седам килограма без наплате поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају. Такође, УПУ у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају обухвата и пријем, пренос и исплату поштанске упутнице (РС, 2019).

У РС трошкови настали при обављању УПУ од стране ИПО, подмирују се од прихода насталих обављањем резервисаних и нерезервисаних поштанских услуга, из домена УПУ. Резервисане услуге, које искључиво обавља ИПО, поред пријема и/или прераде и/или превоза и/или уручења писмоносних поштанских пошиљака масе до 50 грама у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухватају и писмена у судском, управном и прекршајном поступку и пријем, пренос и/или пренос и/или исплату поштанске упутнице и дефинисане су Законом о поштанским услугама (Члан 24. и 25.).

Потреба за променом законодавног решења у регулисању тржишта поштанских услуга проистиче из убрзаног развоја РС сходно потребама привреде и грађана Републике Србије и стварању услова да обављање УПУ буде у потпуности у складу са друштвеним, економским и технолошким окружењем у РС (Predlog Zakona, 2019). Новим Законом о поштанским услугама, који је усвојен 2019. године, предвиђено је да писмоносне пошиљке у електронској форми и упутнице у електронској форми више нису део универзалне услуге и наглашена је доступност услуга за лица из осетљивих категорија - инвалиде и особе са посебним потребама, што подразумева да се и секограми преносе без наплате поштарине. Нови закон са собом доноси постепену либерализацију, а следећи корак либерализације је потпуна либерализација која се очекује у време уласка РС у ЕУ (РАТЕЛ, 2018).

Значајна измена је и да је, за пошиљке са регистрованим бројем пријема, неопходна идентификација пошиљаоца, као и да поштански оператор може да изврши увид у садржину пошиљке на пријему, пре њеног затварања, док је пошиљалац дужан да омогући увид, осим у пошиљке чија је садржина писано саопштење. Рок за изјаву рекламације поштанском оператору је 60 дана (раније 6 месеци) у унутрашњем, односно шест месеци у међународном саобраћају. Рок у ком је оператор у обавези да обавести корисника о исходу пријављене рекламације сада је осам дана.

### 2.2.3.1 Поштанско тржиште у РС

Обављање поштанске услуге заснива се и на начелима обезбеђивања услова за равноправно пословање поштанских оператора и подстицања конкуренције. У делу који се односи на универзалне нерезервисане услуге и комерцијалне услуге<sup>3</sup> делује велики број поштанских оператора. Према подацима који се односе на број поштанских оператора, обим

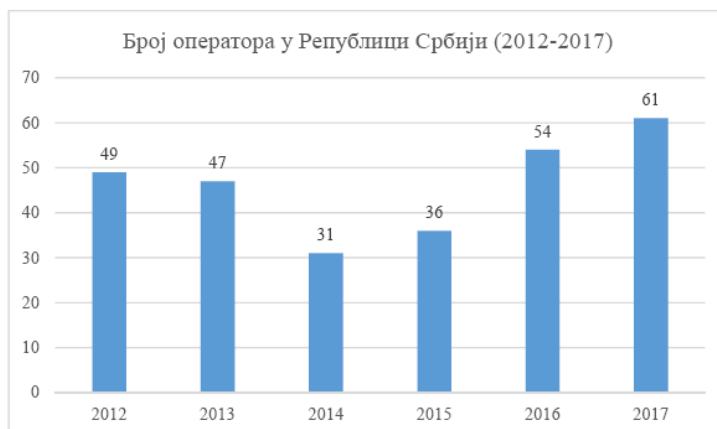
---

уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова. Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима.

<sup>3</sup> Комерцијалне поштанске услуге подразумевају пружање експрес услуга, курирских услуга и услуге преноса пакета ван домена универзалне поштанске услуге. Експрес услуге су поштанске услуге које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење регистрованих експрес пошиљака, у најкраћим роковима како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају. Курирске услуге су поштанске услуге које подразумевају пријем, превоз и уручење регистрованих поштанских пошиљака директно од пошиљаоца до примаоца, без прераде, тако да исти извршилац - курир, обавља послове пријема, превоза и уручења.

пошиљака које преносе приватни оператори и приход у овом сектору, може се утврдити да је тржиште ПУ значајно за инвеститоре. У периоду 2012-2017. број оператора се мењао (Слика 9). 2014. је био благи пад у броју оператора, али се касније наставио тренд раста.

Очекивање да број оператора и даље расте у будућности базира се на претпоставкама о даљем привредном расту у РС у наредним годинама, легализацији нелегалних поштанских токова, даљем току либерализације, повећању броја инвеститора у поштански сектор и развоју електронске трговине (РАТЕЛ, 2018.).



Слика 9 Број поштанских оператора у РС, извор: РАТЕЛ, 2018

Сарадња између Поште Србије и других оператора је искључиво у области комерцијалних услуга и на основу билатералних споразума. Šarac et al (2017) анализирају тренутне тржишне услове на поштанском тржишту са посебним фокусом на поштанску мрежу, ниво сарадње између ИПО и приватних оператора и потенцијал за побољшање квалитета ПУ са становишта очекиваног и оствареног квалитета услуга у домену приступа поштанској мрежи. Методологија предложена у овом раду комбинује две методе – DELFI методом се истражује приступ поштанској мрежи при чему се креира упитник који попуњавају експерти из области; прилагођеном SERVQUAL методом се, од стране експерата, процењује ниво квалитета услуге и идентификује потенцијал за побољшање. Резултат спроведене методологије је став стручњака да ИПО може да омогући квалитетан приступ поштанској мрежи и да је јаз између опаженог и очекиваног квалитета услуге који пружа ИПО релативно мали. Такође, врло значајна анализа спроведена у оквиру SERVQUAL методе која разматра димензије опипљивости, емпатије, поузданости, приступачности и способности кроз низ питања, даје основу за разматрање различитих аспеката поштанске мреже ИПО.

При анализи тржишта поштанских услуга (РАТЕЛ, 2018) једно од најважнијих питања је однос између ИПО и приватних оператора у домену обима услуга (Табела 10). Иако обим услуга ИПО незнатно осцилира, а обим услуга приватних оператора расте, може се видети да је обим остварених услуга ИПО значајно већи у односу на приватне операторе.

Табела 10 Обим поштанских услуга ИПО и приватних оператора у периоду 2010-2016. (у хиљадама јединица), извор: РАТЕЛ, 2018

Година	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
<b>ИПО</b>	296.948	308.776	320.079	314.605	307.422	298.132	291.607
<b>ПО</b>	7.160	8.393	10.399	12.421	14.470	16.495	19.067

Када је реч о приходима, тренд повећања је карактеристичан и за ИПО и приватне операторе (Табела 11).

Табела 11 Приход поштанских услуга ИПО и приватних оператора од 2010. до 2016. г. (у милионима динара), извор: РАТЕЛ, 2018

Година	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
ИПО	7.838	8.288	8.563	8.920	9.671	10.293	10.364
ПО	3.001	3.546	4.129	4.721	5.299	5.780	6.472

Уколико се прати кретање броја поштанских пошиљака из домена УПУ, тај број је у 2012. години достигао свој максимум и након тога долази до благог пада (Табела 12). Пошиљке из резервисаног сервиса до 100 грама, односно 50 грама, учествују у значајном уделу у УПУ. Приход од УПУ у посматраном периоду расте уз достизање максимума у 2015. години. На исти начин се у овом периоду крећу и трендови прихода од пошиљака у оквиру резервисаних поштанских услуга до 100 грама и из дела услуга масе до 50 грама (Табела 13).

Табела 12 Обим поштанских услуга 2010-2017. (у милионима јединица), извор: РАТЕЛ, 2018

Година	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
УПУ	293,58	304,54	314,87	308,92	301,54	291,40	283,49	288,38
ПП до 100гр	283,92	294,52	304,51	298,76	291,62	281,81	274,16	278,90
ПП до 50гр	267,77	277,77	287,19	281,77	275,04	265,79	258,57	263,03

Табела 13 Приход од поштанских услуга 2010-2017. (у милионима динара), извор: РАТЕЛ, 2018

Година	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
УПУ	6.868	7.057	7.119	7.245	7.871	8.264	8.197	8.166
ПП до 100гр	6.525	6.563	6.602	6.752	7.321	7.699	7.680	7.537
ПП до 50гр	6.181	6.210	6.247	6.390	6.927	7.286	7.270	7.129

Тренд пада обима поштанских пошиљака у периоду 2012– 2015. и раста прихода је последица повећања цена поштанских услуга (01.04.2014.) и учешћа у приходу УПУ пошиљака ниже тарифне стопе (РАТЕЛ, 2018). Уколико се анализира учешће по врстама пошиљака, удео писмоносних и пакетских пошиљака у обиму и приходу УПУ се смањује, а расте удео упутница (Табела 14) на начин да учешће упутница у обиму УПУ од 1% има за резултат раст учешћа у приходу од 4,54% што за крајњи циљ има повећање прихода УПУ иако постоји тренд смањења обима и прихода од писмоносних и пакетских услуга.

Табела 14 Учешће по врстама пошиљака, извор: РАТЕЛ, 2018

	УЧЕШЋЕ У ОБИМУ			УЧЕШЋЕ У ПРИХОДУ		
	Писмоносне пошиљке	Пакети	Упутнице	Писмоносне пошиљке	Пакети	Упутнице
2009.	99,04%	0,24%	0,73%	93,01%	1,99%	5,00%
2010.	99,04%	0,19%	0,77%	92,92%	1,66%	5,42%
2011.	98,89%	0,18%	0,93%	92,48%	1,01%	6,50%
2012.	98,78%	0,09%	1,13%	91,97%	0,91%	7,12%
2013.	98,55%	0,12%	1,33%	91,15%	1,22%	7,63%
2014.	98,30%	0,14%	1,56%	90,38%	1,51%	8,11%
2015.	98,18%	0,14%	1,68%	88,99%	2,04%	8,97%
2016.	97,98%	0,23%	1,79%	87,27%	2,30%	10,44%
2017.	97,83%	0,24%	1,92%	86,66%	2,37%	10,97%

ИПО има обавезу да одржава поштанску мрежу на целој националној територији и обезбеди приступ другим поштанским операторима. Трошкови пружања УПУ се надокнађују резервисаним подручјем, па ће, након потпуне либерализације поштанског тржишта, бити неопходно утврдити нето трошак УПУ, како ИПО не би био принуђен да из прихода од комерцијалних услуга надокнађује губитак у подручјима која су непрофитабилна (РАТЕЛ, 2018).

Према студији (РАТЕЛ, 2019), поштански оператори играју јако битну улогу у целом ланцу реализовања електронске трговине јер трансформишу виртуелно у физичко, односно „клик“ корисника у пошиљке које представљају остварење корисничких жеља и задовољење потреба. ЕСОМПРО, између осталог, представља оквир за све активности СПС-а у домену е-трговине које обухватају и физичке и нефизичке услуге (електронске и финансијске). Оквир за активности е-трговине у оквиру ЕСОМПРО програма обухвата пет пројектних области: Развој тржишта, Поштанске електронске услуге, Логистика (физичке услуге), Интероперабилност и Плаћање. ИПО представља носиоца који остварује физички пренос пошиљака које су производ електронске трговине, док приватни поштански оператори остварују исту улогу само што је њихов делокруг рада сведен на домен комерцијалних услуга. Без именованог и приватних поштанских оператора ланац е-трговине би био непотпун и неодржив. Традиционални приступ је могућ у домену УПУ, јер постоји заједничка техничко-технолошка платформа и јединство поштанске мреже на националном и светском нивоу, док у домену комерцијалних услуга ово јединство не постоји.

На основу података којима располаже РАТЕЛ закључено је да услуге из опсега УПУ у међународном саобраћају (писмоносне пошиљке масе до 2 кг, пријем и пренос пакета масе до 10 кг у МПС (полаз), уручење пакета масе до 20 кг у МПС (долаз)) бележе раст, за разлику од услуга из опсега УПУ у УПС које бележе пад обима. Пошиљке које спадају у УПУ, а које долазе из иностранства (уручење пакета масе до 20 кг у МПС (долаз) и писмоносне пошиљке масе до 2 кг) чине преко 80% укупних услуга од УПУ у међународном саобраћају. Ове услуге остварују преко 70% укупног прихода у МПС. Из ових података може се стећи утисак о услугама из домена УПУ које се односе на део међународног саобраћаја под који се може подвести и е-трговина на међународном тржишту.

Да би поштански оператори били конкурентни на тржишту и расположиви корисницима у сваком тренутку, јавила се потреба да креирају услуге које прате е-трговину. Код именованог поштанског оператора у Србији, пошиљке које настају као последица е-трговине нису у обиму најзаступљеније, али се могу сматрати главним фактором раста и развоја поштанског саобраћаја. Дакле, поштански оператори који адекватно искористе експоненцијални раст у области е-трговине, могу очекивати одговарајуће бенефите и у сопственом пословању и тржишном учешћу.

### **2.2.3.2 Ставови корисника РС (физичка и правна лица) о УПУ**

Да ли су корисници упознати за концептом УПУ? Да ли знају које услуге добијају у оквиру УПУ? На који начин вреднују поједине услуге? Уколико би корисници могли да утичу на дефинисање опсега УПУ, да ли би он изгледао као важећи опсег који нуди ИПО? Да ли се различите групе корисника на другачији начин односе према појединим услугама?

Сва ова питања су од важности за даље редефинисање концепта УПУ. На нека од ових питања национални регулатор РАТЕЛ је покушао да добије одговор кроз спроведено истраживање (РАТЕЛ, 2015а) на територији целе РС. Истраживање је обухватило 1204 испитаника - 60% руралног и 40% урбаног становништва. Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника од значаја су биле: пол, године старости, образовни и радни статус, тип насеља и регион.

Под поштанским услугама највише је испитаника који подразумевају плаћање рачуна (17,6%), слање писама (15,2%) и уплату-исплату са текућег рачуна (10,3%).



На питање о важности услуге пријема и слања поштанских поштиљака (писама, пакета, поштанских упутница) са „Важне су“ где је у тростепеном приказу приказано под овим појмом и одговор „Веома су важне“ и „Важне су“ одговорило је:

- Корисници према годинама старости 60+ - 87%
- Становништво према типу насеља - Ванградско – 76,6%
- Становништво према образовном статусу - Основна школа – 81,8%
- Становништво према радном статусу - Незапослен (домаћица) – 73,2%
- Становништво према радном статусу - Пензионер – 88,6%
- Становништво према радном статусу - Пољопривредник - 78,6%
- Становништво према радном статусу - Неформално запослен – рад на црно – 91,1%

Из саме расподеле одговора може се закључити да је елементарна услуга пријема и слања поштанских поштиљака од изузетног значаја за осетљиве друштвене категорије – најстарије кориснике, оне који живе у руралним областима, најнижег образовног статуса, незапослене, људе са најнижим примањима.

Важност финансијских поштанских услуга приказана је у Табели 15. Према расподели одговора може се закључити да су све финансијске поштанске услуге важне корисницима.

Табела 15 Важност услуга за кориснике (РАТЕЛ, 2015а)

Питање „Колико Вам је важна свака од наведених група услуга?“	Одговори „Углавном је важно“ и „Веома је важно“ (%)
Услуга слања новца путем поштанске упутнице	55,1
Уплата-исплата са текућег рачуна	59,2
Плаћање рачуна	82,5
Добијање пензије посредством поштар	40
Подизање пензије у најближој пошти	45,8

У Табели 16 су приказани одговори испитаника у вези најчешће коришћених поштанских услуга. Из расподеле одговора може се закључити да је Пошта Србије најзаступљенији давалац услуга за највећи број услуга.

Табела 16 Коришћење услуга Поште Србије и Post Express за слање поштиљака (РАТЕЛ, 2015а)

Питање	Одговори Пошта Србије и Post Express (%)
На који начин шаљете писма?	69,0
На који начин шаљете препоручена писма?	69,3
На који начин шаљете вредносна писма?	55,6
На који начин шаљете пакете масе до 10кг у УПС?	48,2
На који начин шаљете експресне поштиљке (данас за данас, данас за сутра)?	63,8
На који начин шаљете новац?	64,7
На који начин најчешће плаћате рачуне?	77,4

У Табели 17 су издвојени неки од параметара доступности и од корисника је затражено да се изјасне у којој мери су задовољни одређеним карактеристикама. Највећем броју корисника одговара постојеће радно време, близина поште и поштанског сандучета.

Табела 17 Задовољство корисника доступношћу поштанске услуге (РАТЕЛ, 2015а)

Питање	Одговори „Одговара ми“ и „У потпуности ми одговара“ (%)
Да ли Вам одговара радно време поште у којој најчешће обављате писмоносно-пакетске услуге?	75,1

Питање	Одговори „Задовољан“ и „Веома задовољан“ (%)
У којој мери сте задовољни близином поште?	70,3
У којој мери сте задовољни близином поштанског сандучета?	61,9

63% грађана не користи електронску пошту и то су у већој мери становници ванградских насеља, четвртина користи повремено, док је 13% скоро у потпуности заменило традиционалну пошту интернетом и имејлом. Услуге електронског банкарства за плаћање рачуна користи 9% грађана (углавном из градских средина), у највећој мери за плаћање рачуна за мобилни телефон. Грађани који не користе ове услуге (90%) као главни разлог наводе навику плаћања рачуна у пошти (53,6%), као и неупућеност у функционисање електронског банкарства (30%). На питање „Да ли користите Интернет за куповину? (на пример сајтови Лимундо, Купиндо, Амазон)“, 79% испитаника је одговорило са „НЕ“ и то према годинама старости највише становништво 60+ - 96,0%, према образовању са основном школом – 91,8%, према типу насеља – ванградско – 83% и према радном статусу – пољопривредник – 95% и пензионер – 96,6%.

Велики број грађана цену слања писма (46%) и пакета (43%), оценио је као повољну и ове оцене у већој мери долазе од становника ванградских насеља. Када је у питању цена слања обичног и вредносног писма до 2кг као и пакета до 10кг, грађани су подељени у ставу да ли она мора да буде зависна од удаљености места на које се шаље. Из градских насеља већином сматрају да цена треба да зависи од удаљености, а из ванградских насеља имају супротан став.

Када је у питању свакодневно достављање писама у кућно поштанско сандуче, за становнике ванградских насеља, нешто мање од половине ову услугу сматра важном (48,7%), док је петина оних за које ова услуга није важна.

Нешто више од половине испитаника у пошту одлази два до три пута месечно, 28% је оних који одлазе ређе. Главни разлог одласка у пошту је плаћање рачуна (57,2%), који су за преко 90% грађана главна врста примљене пошиљке.

Највећи број грађана (40,3%) пензије и остала социјална давања примају директно у пошти. Пошиљке на кућну адресу добија 88% грађана, од тога 85,9% доставља поштар, у највећем броју случајева два до три пута месечно (31,9%). Грађани који пошиљке не добијају на кућну адресу у највећем броју случајева преузимају их у пошти (8,2%).

Поверење у Пошту има 95% грађана и просечна оцена задовољства услугама на скали од 1 до 10 износи 7,97. Више просечне оцене долазе од грађана старијих од 45 година, са завршеном основном и средњом двогодишњом школом, пензионера, као и од становника Западне Србије и Шумадије.

У истраживању РАТЕЛ-а о степену задовољења потреба корисника УПУ за правна лица (РАТЕЛ, 2015б), узорковање је извршено на следећи начин - стратификација по региону и величини предузећа (мала, средња, велика за приватни сектор), са посебним акцентом на јавна и комунална предузећа (национална, регионална и локална), као и на остала правна лица која су масовни пошиљкоци (као што су државне институције, банке и осигуравајућа друштва, пружаоци инфо-комуникационих услуга на локалном, регионалном и националном нивоу). Из приватног сектора је анкетирано 100 великих, 35 средњих и 15 малих предузећа, а из државног 150 правних лица на републичком, регионалном и локалном нивоу. Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника су тип власништва, величина предузећа, број запослених, приходи, делатност и регион.

На питање у којој мери су предузећима важне услуге пријема и слања поштанских пошиљака (пакети, писма, документи у папирној форми и сл.) 89,3% је одабрало одговор „Веома су важне“.

Услуге поштанских оператора највише се користе у сврху пословне кореспонденције (42,2%), а затим и за доставу рачуна предузећа (35,3%). Најчешћи начин слања пошиљака је у пошти (65%), а трећина правних лица пошиљке шаље путем курира.

Дневно више пошиљака шаљу приватна у односу на државна предузећа, као и организације са већим бројем запослених. Правна лица из приватног сектора и она која броје више од 100 запослених у највећем броју случајева шаљу од 11 до 50 пошиљака дневно, док државна и предузећа која имају мање од 100 запослених у највећој мери шаљу до 10.

Када су у питању начини слања пошиљака, Пошта Србије јавља се као најфреквентнији одговор за слање обичних, вредносних и препоручених писама, као и доставу рачуна и обе врсте пакета. Експресне пошиљке најчешће се шаљу Пост експресом (40,1%), а рекламни материјал путем приватних експресних доставних служби (26%). Када су у питању приватне доставне службе писма се у највећем броју случајева шаљу Сити Експресом, рекламни материјал и препоручена писма ДХЛ-ом, пакети у домаћем саобраћају АКС-ом и Сити експресом, док је за пакете у међународном саобраћају најчешћи избор ДХЛ.

Поштанске услуге за достављање продате робе не користи 85% предузећа, у већој мери из државног сектора као и са подручја Београда. 13,7% оних који користе ову услугу као главне факторе одабира начина достављања робе наводе брзину достављања и гаранцију да ће роба стићи неоштећена (5,7% у оба случаја).

5% испитаника се изјаснило да не користи електронску пошту, 23% је скоро у потпуности заменило традиционалну пошту интернетом и електронском поштом и користе је кад год је могуће, док 72% је делимично заменило традиционалну пошту интернетом и електронском поштом, односно повремено користи електронску пошту.

На питање о избору оператора, трећина правних лица у највећој мери користи услуге Поште Србије (Post Express), одговор „Ниједан“ јавља се у 21%, ДХЛ у 19,7%, Сити Експрес у 9,3%, док се АКС помиње у 8,7% случајева. Остали одговори бележе фреквентност мању од 3%. Одлучујући фактор за избор оператора је брзина испоруке (34,9%), поузданост (18,7%), док се цена јавља у 7,7% случајева. Остали одговори бележе фреквентност мању од 5%.

Према мишљењу нешто мање од 40% правних лица цена слања писама (регистрованих и нерегистрованих) до 2кг у унутрашњем саобраћају, као и пакета до 10кг, не мора да зависи од удаљености места на које се писмо шаље, док супротан одговор даје више од половине правних лица, пре свега са територије Централне Србије. Када су у питању све врсте пошиљака, највећи број правних лица наводи да је у потпуности задовољно процедуром слања и уручења. Процент незадовољних корисника услуга Поште Србије не прелази 3%, а као разлози незадовољства наводе се кашњење или неуручење пошиљке у случају слања и оштећење у транспорту.

85% правних лица не зна шта је УПУ и сагласни су у ставу да све наведене пошиљке (све врсте писама и пакети у унутрашњем и међународном саобраћају) треба да буду укључене у њу. 95% предузећа не зна да наведе које још услуге треба да буду део УПУ.

Када су у питању све врсте пошиљака, већина правних лица наводи да би им одговарао модел слободног тржишта где се уз присуство свих провајдера на тржишту слободно формира цена и понуда. Према процени више од половине узорка цена поштанске услуге слања писма (обично, препоручено и вредносно), као и слања пакета је повољна.

## 2.3 Промене у поштанском сектору

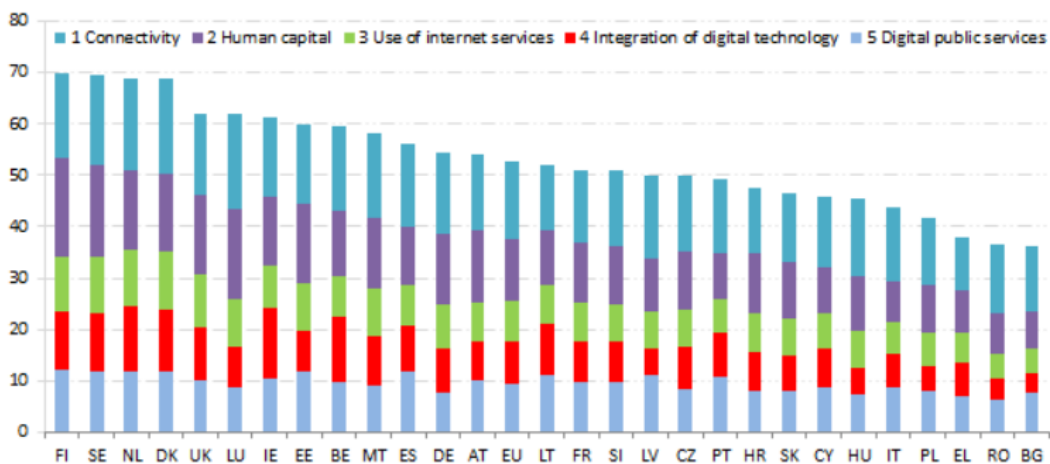
Парна машина је крајем XVIII века означила почетак Прве индустријске револуције. Средином XIX века уследила је Друга индустријска револуција, која је престигла претходну

по развоју, уз употребу електричне енергије као главног енергетског извора. Након ње, 1980-их година дошла је Трећа, тзв. Дигитална револуција и донела рачунаре и информационе технологије као носиоце друштвеног напретка и прогреса. Наведене три револуције допринеле су развоју друштва: расту популације, животног стандарда и повећању светског богатства.

Појам Четврте индустријске револуције први пут је употребио Klaus Schwab, директор Светског економског форума, 2015. године. Главна карактеристика је уклањање баријера између људи и машина, а носиоци су вештачка интелигенција, нанотехнологија, IoT (Internet of things), роботика, 3Д штампачи, биотехнологија, паметни градови и друге технологије у развоју. Ове промене захтевају учешће и ангажованост појединаца, компанија и држава.

Индекс дигиталне економије и друштва (DESI index - Digital Economy and Social Index) мери ниво дигитализације и развијености технологије међу државама и упоређује њихов напредак, тако да свака држава као један од приоритета развоја мора поставити ниво технолошке развијености и дигитализације. Индекс прати релевантне показатеље о дигиталним перформансама европских земаља и њихову дигиталну конкурентност. Овај композитни индекс се састоји од:

- Повезивања – мера размештања широкопојасне инфраструктуре и њен квалитет
- Људског капитала – дигиталне вештине – мера потребних вештина да се искористе могућности које се нуде дигитално
- Коришћења интернет услуга од стране становништва – различите онлајн активности (коришћење видео садржаја на мрежи, куповина на мрежи, електронско банкарство...)
- Интеграције дигиталне технологије у пословном сектору
- Дигитализације јавних услуга – е-здравство, е-управа
- Истраживања и развоја ИКТ



Слика 10 DESI индекс европских земаља (Извор: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>)

Према (Otsetova & Dudin, 2018) развој нових технологија захтева тражење и проналажење нових алата, модела, концепата и методологија, који би требало да буду основа реструктурирања пословања организација из сектора услуга (Слика 11).



Слика 11 Технологије од значаја за Четврту индустријску револуцију, прилагођено према (Otsetova & Dudin, 2018)

Поштански сектор се налази усред трансформације узроковане с једне стране текућим процесима глобализације, либерализације и корпоратизације који повећавају посредну и непосредну спољашњу конкуренцију, а са друге наглим развојем нових технологија као што су вештачка интелигенција, Интернет ствари, друштвени медији... Четврта индустријска револуција у комбинацији са либерализацијом и глобализацијом подстиче нове потребе купаца, повећану и променљиву конкуренцију, као и развој нових пословних модела у поштанском сектору. Информационе технологије нису само покретачи пословних процеса поштанских оператора - они постају језгро развоја поштанског сектора који врши синергију виртуелног и физичког света.

Земље чланице СПС-а су институционализовале бављење поштанским сектором и то на следећи начин:

- Влада – 42
- Влада и именовани оператор – 51
- Влада, регулатор и именовани оператор у власништву државе – 91
- Влада, регулатор и именовани оператор који је приватизован – 11 (UPU, 2015).

У периоду од 12 месеци пре анкете (UPU, 2017), 22% земаља (13 испитаника) је мењало своју политику у сектору, статистички чешће у области стандарда за брзину и поузданост и одређивање цена, а мање у области опсега и финансирања УПУ. То значи да све више земаља стално преиспитује своју поштанску политику да би се прилагодило променљивом окружењу и, посебно, да би узеле у обзир брзи развој услуга испоруке е-трговине. С обзиром да је е-трговина постала један од главних покретача пословања у поштанском сектору, дванаест земаља (16% испитаника) се изјаснило да је услуга доставе добара специфична за е-трговину део УПУ-а: Бразил, Камерун, Кина (Народна република), Костарика, Естонија, Индонезија, Кенија, Лаос, Малави, Танзанија (Уједињена Реп.), Република Северна Македонија и Уругвај. Ово указује на различит став земаља чланица о природи е-трговине и њеном односу са универзалном услугом. Већина земаља верује да је е-трговина повезана са комерцијалним активностима, док одређени број сматра да је е-

трговина уско повезана са малим и средњим предузећима и потрошачима и да, из тог разлога, постоји потреба да се таква услуга уврсти у УПУ.

Такође, више од половине испитаника редовно преиспитује постојећу УПУ, а као разлог наводе потребе корисника, развој тржишта и технолошке промене. Од 74 испитаника, 32 предвиђају промену политике у пружању УПУ. Поред тога, они указују да су трошкови УПУ-а, раст е-трговине и промене технологије главни покретачи очекиване промене политике, као и развој конкуренције и друге структурне промене.

Један од најважнијих закључака јесте да већина испитаника (89%) сматра да њихове Владе виде УПУ и/или поштанску мрежу и поштанске услуге као средство развоја (енгл. *tool for development*) с тим да је 89% одабрало социјалну укљученост као кључни покретач, 84% економски развој, а 77% локални развој, посебно за мала и средња предузећа. Испитаници у Африци наводе да њихове владе на поштански саобраћај уопште гледају као на алат за економски развој, док испитаници у источној Европи и северној Азији виде социјалну укљученост као примарну развојну функцију поштанског сектора.

Услови дати Директивама нужно су се заснивали на ономе што се генерално сматрало да је минимални одговарајући ниво УПУ током припреме директива. Конкретно, економска истраживања која су у основи Прве поштанске директиве одражавала су стање поштанских услуга у земљама чланицама ЕУ-12 1988. године. Од 1997. године Европска унија је проширена са 13 нових држава чланица, па се намеће питање да ли Директивама и даље треба да се захтева од држава чланица да гарантују нивое УПУ који су 1997. године сматрани кључним (засновани углавном на подацима из 1988.)? Очигледно је да постоји ризик од улагања у поштанске услуге које значајно превазилазе будуће потребе друштва, тако да потреба за одржавањем УПУ дефинисаних 1988. године ишчезава. Захтевати да државе чланице издрже велике инвестиције у папирне комуникационе услуге је опречно са опредељењем ЕУ да подстиче широке дигиталне комуникацијске технологије јер би, на овај начин, државе субвенционисале стару технологију на штету нових технологија.

Свака ревизија одредби датих директивама мора гледати далеко у будућност. Који ће заједнички принципи обликовања УПУ бити примерени садашњим и будућим земљама чланицама са циљем стварања јединствене територије? Имајући у виду велику варијацију нивоа поштанских услуга у државама чланицама данас, брзе и непредвидиве промене у комуникационим технологијама и различите ставове према развоју електронских комуникација у државама чланицама, ЕУ се мора удаљити од приступа јединствених мерила - за све и увек - који је својствен тренутној директиви. Државама чланицама ће требати већа слобода у одређивању опсега обавеза универзалне услуге. Универзална услуга је дефинисана као скуп општих принципа. Један приступ би могао бити задржавање основних циљева универзалне услуге уз истовремено омогућавање флексибилности државама чланицама у одређивању начина за постизање тих циљева. Уводна изјава оригиналне поштанске директиве би се могла користити као почетна тачка: „*обухватајући минимални спектар услуга одређеног квалитета...по приступачној цени за добробит свих корисника, без обзира на њихов географски положај у заједници,*“ док би свака држава чланица могла развити дефиницију универзалне услуге која се састоји од ових циљева, а према Трећој поштанској директиви: „*поштујући принципе објективности, транспарентности, недискриминације, пропорционалности...*“ Према мишљењу аутора студије (Dieke, et al 2013) суштински атрибут је свеprisутност, тј. сви грађани треба да имају приступ УПУ под више или мање истим условима, без обзира на њихов географски положај. Оно шта представља прихватљив квалитет и приступачну цену требало би да одреде потребе већине корисника, а не одредба прописана од стране државе. Односно, држава не би смела да наложи ниво „универзалне поштанске услуге“, нити да субвенционише цене које плаћа већина корисника. Уместо тога, држава би требало да „попуни празнине“, ако их има, тако да ниједан грађанин не буде изостављен.

Одржавање оригиналног концепта поштанских директива, који истовремено омогућава промене услед догађаја који су били непредвидиви 1997, даје основу за развој

новог концепта УПУ. Ипак, за покретачке механизме је потребан степен предвиђања који може бити неспојив са темпом промене у сектору. На пример, може се претпоставити да уколико би просечна дневна количина поштиљака по глави становника остала иста и 2025. године, да би захтевала петодневну доставу као и 1990. или 2000, али то можда није случај због природе и захтеване хитности. Учесталост доставе уско је повезана с хитношћу поште. Ако сва пошта у 2025. години није хитна, тада би фреквенција доставе од два дана недељно могла бити разумнија, а петодневна достава прилично расипна. Таква разматрања илуструју потешкоће у дефинисању механизма који могу деловати у непредвидивом будућем окружењу (Dieke, et al 2013).

Када се размишља о промени регулаторног оквира, прво опште питање које треба поставити је: које су основне комуникацијске потребе грађана и друштва које треба гарантовати у дигиталном добу? Да би се одговорило на ово, неопходно је одговорити на неколико конкретнијих питања:

- Које су основне потребе за комуникацијом данас?
- Које се комуникацијске способности могу очекивати од људи како би задовољили те потребе?
- Да би се задовољиле те потребе могу се користити поштанске и/или електронске услуге. У којим случајевима се те услуге супституишу, а у којим се надопуњују?
- Која су оправдања (ако постоје) за постојање обавеза универзалне услуге?

У следећем кораку треба утврдити који обим и карактеристике треба дефинисати на нивоу ЕУ и колико слободе треба дати државама чланицама (CERRE, 2015).

Jakubowski et al (2018) анализирају поштанско тржиште 30 година после почетка процеса либерализације и сматрају да су резултати нижи од очекиваних. У свим земљама које су обухваћене студијом цене услуга из домена УПУ су повећане, квалитет услуге је опао – услуге преноса поштиљака у року Д+1 све више постају премија услуге, фреквенција доставе се смањује и рокови преноса расту. С друге стране, либерализација је подстакла развој е-трговине и ЦЕП сектора. Аутори сматрају да је развојем конкуренције дошло до слабљења механизма за финансирање и обезбеђивање УПУ. Заснован на 11 националних студија случаја, извештај показује тренутно стање поштанског тржишта и фокусира се на три главна аспекта либерализације:

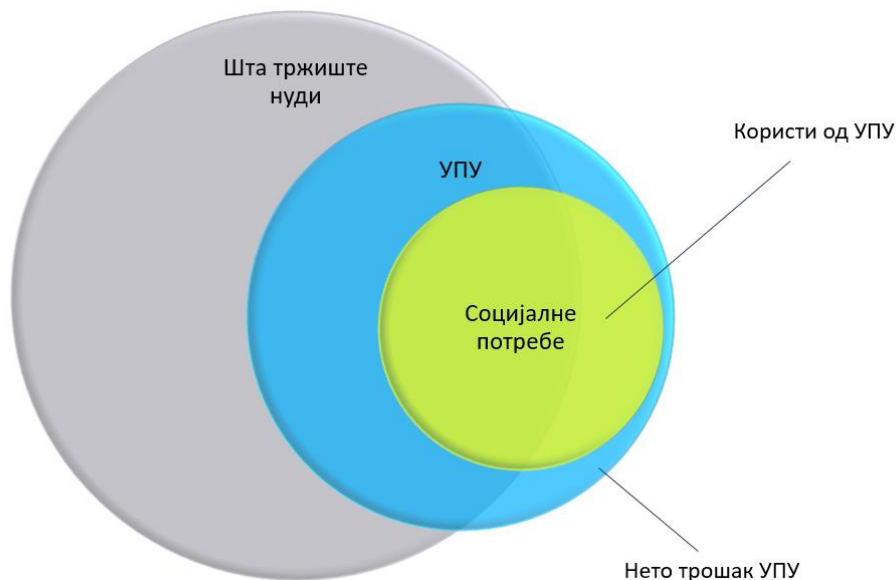
- Националне поштанске операторе и конкуренцију
- Запошљавање и услове рада и
- Квалитет услуга

Реструктурирање, лошији услови рада и ниже зараде довели су до погоршања социјалне климе унутар организација, губитка позитивне пословне идентификације запослених и демотивације радника, пре свега поштарара. Актуелни тренд је пореметио и постојеће друштвене везе између поштарара и становништва упркос његовој традиционалној улози и чињеници да је он једна од најзначајнијих фигура у колективном поимању заједнице. Поштар више нема времена за разговоре са корисницима или се замењује анонимним или непознатим куририма. У време када менаџмент разматра увођење нових услуга које се базирају на чврстим везама поштарара и локалног становништва и бризи о заједници, долази до промене у схватању традиционалне фигуре поштарара.

## 2.4 Одрживост универзалне поштанске услуге

Обавеза пружања УПУ има за циљ да задовољи друштвену потребу коју тржиште, базирано на комерцијалним принципима, не би могло да испуни уколико није на одговарајући начин регулисана прописима. Испуњење ове незадовољене потребе доноси корист друштву. Ова корист је представљена делом жутог круга који није прекривен сивим кругом на Слици 12. Пружање услуге која није самостално економски одржива представља трошак за ИПО. Ово је тзв. нето трошак УПУ, представљен делом плавог круга који се не

преклапа са сивим кругом. Ако је нето трошак УПУ за ИПО већи од друштвене користи, биће неопходно избалансирати захтеве нето трошкова и захтева друштва (Copenhagen Economics, 2018). Такође, ако се те друштвене потребе током времена мењају, УПУ може застаревати својим обликом и величином, па би регулаторни оквир требало да осигура дефиницију УПУ према савременим потребама.



Слика 12 Користи и трошкови УПУ (Прилагођено према Copenhagen Economics, 2018)

УПУ као услуга од општег економског интереса има низ корисних аспеката за државу и друштво што захтева дефинисање адекватног опсега и карактеристика УПУ. Осим традиционалне улоге преноса информација, УПУ на целој територији представља значајан фактор социјалне и финансијске инклузије. Управо ови аспекти би требало да представљају одлучујући фактор за дефинисање атрибута УПУ на националној територији како би се на адекватан начин задовољили захтеви корисника проистекли из локалних специфичности.

Решавање проблема одрживости универзалне поштанске услуге, посебно у неразвијеним регионима и сеоским подручјима, од ширег је друштвеног значаја. Обезбеђивање друштвене једнакости корисника у урбаним и руралним подручјима је основни проблем, који не би постојао једино у случају да се увећани трошкови оператора у руралним подручјима могу наплатити од корисника. Међутим, рурална подручја су по правилу неразвијена. Приступ без јединствених цена за универзални сервис још више би продубио регионалне неравномерности (РАТЕЛ, 2015в).

Социјална инклузија као вишедимензионални процес јача повезаност појединца и заједнице. Са аспекта УПУ важније је анализирати социјалну искљученост „која представља стање у коме се налазе појединци или групе истиснуте из економског, политичког, културног или друштвеног система чиме бивају спречени да својим пуним капацитетима учествују у друштвеним односима и токовима због свог сиромаштва или недостатка основних знања и могућности за доживотно учење, или као резултат дискриминације. То доводи до удаљавања од могућности за запослење, остваривања прихода и могућности образовања, затим учешћа у друштвеним мрежама и активностима у заједници<sup>4</sup>.“ Социјална ексклузија се може операционализовати на три елемента: незапосленост (маргинализација на тржишту рада), сиромаштво и социјалну изолацију. Општи став је да све услуге укључене у опсег УПУ афирмишу социјалну инклузију већине становништва, посебно у сегменту услуга

<sup>4</sup> Дефиниција преузета са <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/sr/социјално-укључивање-у-рс/речник-термина>



појединачних писама и пакета, као и литературе за слепе и то нарочито у руралним подручјима.

Финансијска инклузија је једна од димензија социјалне инклузије и представља доступност и благовремено пружање финансијских услуга и производа социјално и економски угроженим друштвеним групама, по приступачним ценама. Општи тренд у пословању већине поштанских оператора широм света је инвестирање у диверзификацију пословног портфолија, као покушај смањења зависности од традиционалних писмоносних пошиљака чији је тренд смањења обима убрзан последњих година. Поред тога, поштански оператори многих земаља имају успешну традицију у пружању услуга платног промета. Процес финансијске инклузије, осим за финансијски искључену популацију становништа, има значајне позитивне ефекте и за пружаоце УПУ.

Како би се очувала позиција даваоца УПУ неопходно је предузети одређене кораке на нивоу целокупног поштанског сектора. Регулисање приступа мрежи онемогућава појаву нелојалне конкуренције уколико су цене приступа сувише ниске јер се конкуренти оријентишу ка профитабилним областима. Једно од решења може бити оптимизација јавне поштанске мреже отварањем уговорних пошта тако да ИПО смањује трошкове одржавања јавне поштанске мреже у одређеним подручјима. На тај начин привредни субјекти добијају сарадника са дугогодишњим искуством, поверењем корисника и изграђеним брендом, а ИПО добија партнера са потребним знањем и савременом технологијом који ће омогућити већу заступљеност на тржишту.

Увођењем концепта приоритетних и неприоритетних поштанских пошиљака, односно избором између Д+1 и Д+3 рокова преноса, корисници добијају већу могућност избора услуге која одговара њиховим потребама и прецизну гаранцију времена преноса пошиљке што није био случај. ИПО унапређује тржишно учешће и може на ефикаснији начин да одговори на дефинисане параметре квалитета чије непоштовање може повући и одређене санкције.

Концепт јединственог универзалног корисника се развијао од почетног посматрања корисника као грађанина, појединца са одређеним потребама до промене структуре корисника и све већег учешћа правних лица и динамичког развоја потреба корисника (РАТЕЛ, 2015в). Потребне корисника се разликују у односу на степен развоја појединих географских целина у оквиру појединих земаља, као и региона. УПУ, као својеврстан вид инфраструктурне платформе, обезбеђује кориснику право и могућност личне и пословне комуникације, на националном и регионалном нивоу што је посебно значајно за кориснике у руралним подручјима.

Будући да поштанска инфраструктура омогућава држави да обезбеди свеобухватан систем комуницирања на читавој територији, као и могућност за развој економских и друштвених делатности, неопходно је да дефинисање концепта УПУ буде резултат ширег друштвеног консензуса, да прати стратешке правце економског развоја друштва уз широку социјалну инклузију појединих категорија становништва. ПС је веома важан за локалну заједницу и тај интерес често превазилази елементарно задовољење потребе за неком од поштанских услуга. Развој локалних самоуправа зависи од присутности поште у региону, нарочито у руралним и девастираним подручјима.

Стални технолошки развој доводи до промена у потребама становништва тако да концепт поштанско-логистичке услуге постаје све заступљенији. Логистичка услуга није сама себи циљ, већ служи за задовољење других потреба корисника, као и поштанска, што доводи до закључка да је, у овом контексту, неопходна синергија између поште и логистике (Шарац et al, 2019). Пословни модели и начини пословања који у значајној мери ангажују провајдере логистичких сервиса у које спада и Пошта Србије, могу бити разматрани у својству генератора поштанског логистичког сервиса. У развоју поштанског логистичког сервиса - ПЛС, поштанске управе су имале углавном две основне стратегије развоја и примене овог сервиса:

1. Развијене поштанске управе су куповином специјализованих компанија из групације макрологистичких система, чија је основна делатност производња логистичких услуга, почеле да пружају услуге транспорта, шпедиције, складиштења, претовара, дистрибуције. Примарно је било да се куповином обезбеди широка и разграната мрежа логистичког система и да се преузму клијенти, односно тржишно учешће, док је крајњи циљ да поштанске управе кроз специјализоване логистичке компаније у свом власништву постану глобални провајдер логистичких услуга (пример Deutsche Post World Net)

2. Поштанске управе у развоју су прибегле стратегији базираној на пружању услуга са уграђеним додатним вредностима којима се може пружити подршка у оквиру појединих фаза логистичког процеса (складиштење, комисионирање, транспорт, дистрибуција...). Дакле, у оквиру свог пословног система, реинжењерингом ресурса и прилагођавањем услуга сврставају се у групу микрологистичких система и на тај начин учествују у појединим пословним процесима у оквиру којих се обезбеђује логистичка подршка (Norway post group, Austrian Post, Royal Mail, La Poste, Swiss Post, Poste Italiane, Slovenian Post, Posten Sweden, Royal TPG, Magyar Post, СТТ Correios...) (Петровић & Денда, 2009).

Развој сектора поштанског саобраћаја значајно утиче и на велике привредне субјекте, који у настојању да се фокусирају на своју основну делатност, велики део логистичких активности препуштају поштанским операторима. Ова модификована поштанска услуга укључује флексибилност просторне и временске димензије, односно постојање могућности за велике кориснике да изабере где и када ће услуга бити извршена.

Производни циклус у поштанском саобраћају се одвија преко четири међусобно зависне технолошке фазе које се састоје од карактеристичних радних операција и то су:

- Пријем,
- Прерада,
- Превоз и
- Уручење.

Пријем пошиљака се, у зависности од захтева корисника, може вршити на шалтеру ЈПМ, на адреси коју пошиљалац захтева (кућна адреса или службене просторије) или путем поштанских сандучића. Без обзира на начин пријема пошиљке, а нарочито уколико се пошиљка преузима на адреси, од система се захтева брз одзив што гарантује да ће се налог реализовати у најкраћем могућем времену. Уколико се пријем пошиљака врши путем сандучића, неопходно је дефинисати стандарде квалитета којима се гарантују рокови преноса и територијална доступност корисницима. Пријем пошиљака на шалтеру мора да буде тако организован да запосленим лицима омогућује рад у оптималним условима (радна места морају бити опремљена потребним документима, услови рада треба да буду задовољавајући, а број запослених на пријему мора одговарати прописаном нивоу квалитета). Наравно, токови пошиљака морају бити координисани и синхронизовани, унапред прецизно дефинисани и усклађени чиме се гарантује оптимално кретање пошиљака без технолошког застоја и кашњења.

Прерада је технолошка фаза у којој се пошиљке прерађују и усмеравају ка одредишној пошти или у правцу одредишне поште ради уручења примаоцу. Пошиљке морају бити правилно припремљене за следећу технолошку фазу. Након преузимања закључака у ПЛЦ-у (Поштанско-логистички центар) у циљу даље обраде и усмеравања у правцу одредишне поште, врши се њихово отварање и подела према врстама, а затим и припрема за сортирање. Међународне пошиљке се усмеравају ка царинским органима, док се пошиљке у унутрашњем саобраћају деле на ЈПМ које организационо припадају надлежном ПЛЦ-у и оне ЈПМ које организационо припадају другим ПЛЦ. У оквиру ПЛЦ организује се унутрашњи транспорт (посебне транспортне јединице за превоз контејнера, висећи шински системи за пренос поштанских врећа, конвејери, покретне транспортне траке које повезују различита радна места помоћу којих се врше припреме за рутирање). Места различитих радних операција у овој фази су унапред дефинисана – од пријема пошиљака, преко места

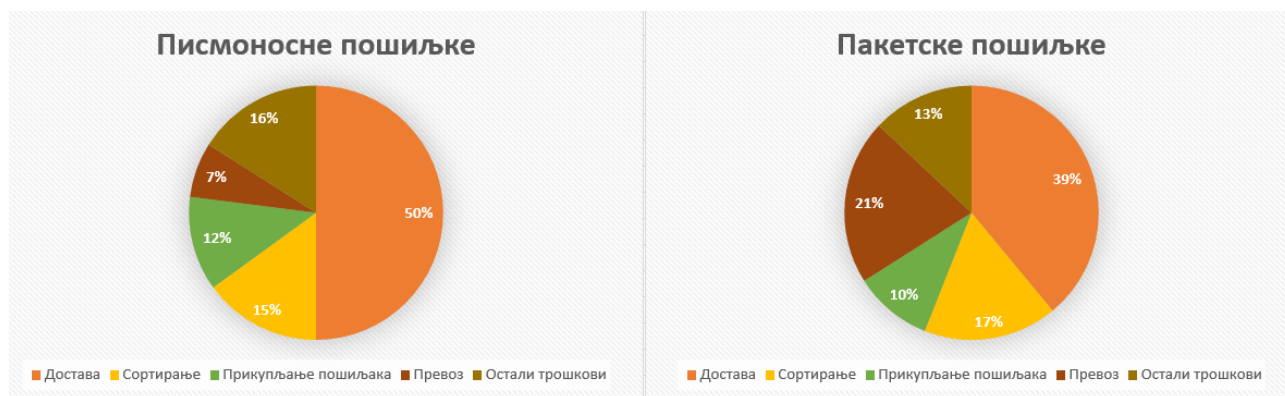
прераде и сортирања путем посебних машина. У овој фази у одговарајући ПЛЦ долазе пошиљке из припадајућих ЈПМ, а излазе пошиљке рутиране ка одредишним ЈПМ или ПЛЦ са којима је одговарајући ПЛЦ у картовној вези.

Превоз пошиљака подразумева промену њиховог места коришћењем адекватног превозног средства без обзира на његову врсту и власништво. Пошиљке се транспортују од ЈПМ до надлежног ПЛЦ, а затим, после прераде, сортирања и рутирања даље у правцу одредишне ЈПМ (Grgurovic et al, 2015). Ова фаза је јасно дефинисана и почиње преузимањем закључака од пријемне поште и завршава се предајом закључака одредишној пошти. Општим Редом превоза дефинисано је 5 нивоа транспорта. Први ниво подразумева превоз поштанских пошиљака између поштанских управа, односно све оно што је везано за међународни поштански саобраћај. Други ниво обухвата превоз поштанских пошиљака између ПЛЦ-а, а трећи превоз поштанских пошиљака на подручју ПЛЦ-а и пошта на њиховом подручју. Четврти ниво подразумева превоз поштанских пошиљака на подручју претоварно-сортирних пошта, а пети ниво остале превозе, превозе по уговору и превозе по интерним документима ИПО.

Уручење је технолошка фаза која се одвија између одредишне поште и примаоца. Ова фаза почиње сортирањем пошиљака и поделом на доставне реоне, а завршава се доставом (на адреси примаоца, у службеним просторијама, на станици поштара, преко кућних сандучића или збирних поштанских сандучића, уговорених места) или испоруком (у просторијама поште – на шалтеру, путем поштанских преградака или посредством аутомата за самоуслуживање корисника). У одредишне поште се пошиљке допремају службеним возилима, а затим транспортним средствима унутрашњег транспорта преносе до радних места где се припремају за уручење и организују према доставним реонима, деле према врстама и слажу према плану доставе који треба да одговара документу који их прати - доставној књижици. На овај начин припремљене пошиљке се средствима интерног транспорта складиште и чекају време предвиђено за доставу или испоруку.

Свака од фаза подразумева одговарајуће манипулативне и контролне радне операције којима се врши провера садржаја закључака и одговарајуће пратеће документације како би се што раније утврдиле неправилности и одредило место одговорности. Имплементација нових технологија, механизација и аутоматизација процеса смањују број грешака и олакшавају праћење саме пошиљке у свим фазама, како за корисника, тако и за даваоца услуге.

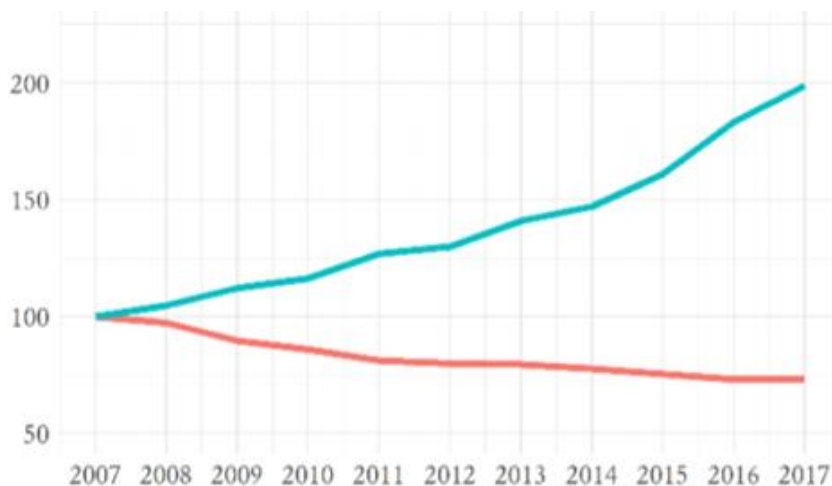
Према (NERA, 2004) трошкови различитих технолошких фаза приликом руковања писмима и пакетима се разликују на начин приказан на Слици 13. Може се уочити да у оба случаја најзначајнији удео имају трошкови доставе с тим да они приликом преноса писама чине 50%, док су, с друге стране, трошкови транспорта значајно виши приликом преноса пакета.



Слика 13 Трошкови руковања писама и пакета, прилагођено према Извор: NERA (2004)

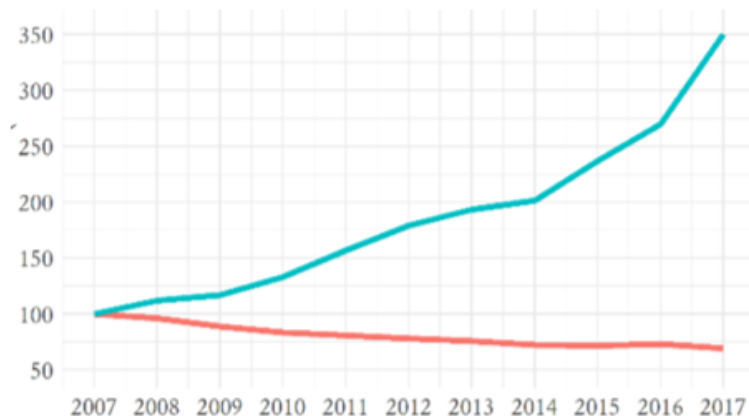
У развијеним земљама, регулатори, државни органи и пружаоци УПУ су предузели кораке ка реформисању УПУ, пре свега у опсегу, како би се изборили са проблемом пада

обима поштиљака. У том смислу, очекује се да ће ЕУ регулатива имати општији карактер (поштовање начела доступности, приступачности и квалитета услуга), без детаља, што оставља простор да државе чланице разраде специфичности у националној регулативи. На основу истраживања, извештај ЕРГП – Европска група регулатора за поштанске услуге (енгл. The European Regulators Group for Postal Services) (ERGP, 2015) разматра могућа решења за даље прилагођавање карактеристика УПУ, укључујући евентуалне измене постојеће или доношење нове директиве, са циљем да законодавцима/регулаторима обезбеди довољно флексибилности за дефинисање одрживог опсега УПУ. Извештај указује које су поштанске услуге и даље неопходне за кориснике у дигитализованом окружењу, у времену када број писмоносних поштиљака стално опада, а број пакетских поштиљака расте (Слика 14 и Слика 15).



**Пакетске поштиљке, УПС**  
**Писмоносне поштиљке, УПС**

Слика 14 Светско тржиште писмоносних и пакетских поштиљака – УПС (2007-2017) (извор UPU, 2019)



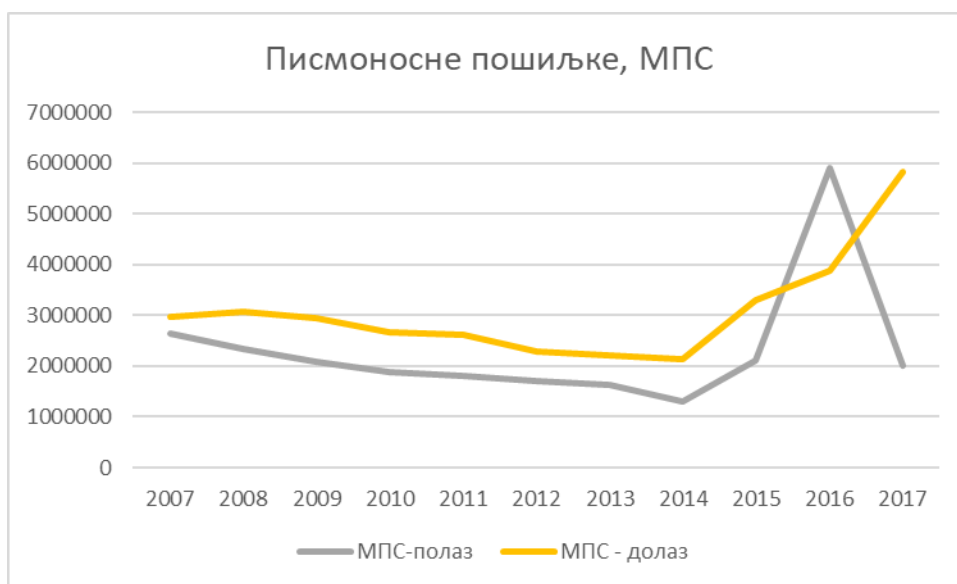
**Пакетске поштиљке, МПС**  
**Писмоносне поштиљке, МПС**

Слика 15 Светско тржиште писмоносних и пакетских поштиљака - МПС (2007-2017) (извор: UPU, 2019)

На Слици 16 и Слици 17 приказан је тренд кретања обима писмоносних поштанских пошиљака у РС у УПС и МПС. Обим пакетских пошиљака није приказан јер су у бази СПС-а били доступни подаци само за период 2015-2017.



Слика 16 Обим писмоносних поштанских пошиљака 2007-2017 у УПС-у у Републици Србији, извор Званична статистика СПС (<https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics>)



Слика 17 Обим писмоносних поштанских пошиљака 2007-2017 у МПС-у у Републици Србији (у полазу и долазу), извор Званична статистика СПС (<https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics>)

ЕРГП је у Букурешту 2014. године разматрала утицај смањења обима пошиљака на обавезу обављања УПУ. У том светлу посебно је разматрана проблематика пружања поштанских услуга у удаљеним и ванградским подручјима. Неки од разматраних аспеката су:

- могућност смањења фреквенције доставе,
- развој доставе у збирним ковчежићима,
- недостављање пакета осим у удаљеним крајевима,
- заштита слепих, слабовидих и старијих корисника,
- уважавање потреба за поштанским услугама становништва руралних крајева.

Поједине земље су већ измениле опсег УПУ изузимањем пошиљака у великом броју („булк“ пошиљака) и директне адресоване поште, затим редефинисањем опсега УПУ, као и

изузимањем појединих стопа масе које су укључене у УПУ (тежих пошиљака и пакета) (Табела 18). ЕРГП наводи разлоге који би могли утицати на измене у опсегу УПУ:

- промене у обрасцима понашања и потреба корисника;
- смањење обима писмоносних пошиљака;
- одрживост нето трошкова пружања УПУ;
- спречавање социјалне ексклузије кроз УПУ;
- баријере за улазак нових оператора на тржиште.

Табела 18 Промене опсега УПУ и планиране промене (извор ERGP, 2014)

Земља	Промене УПУ у периоду 2004-2014	Очекиване промене
Аустрија	Смањили лимит за пакете на 10кг, заједно са новинама и часописима	Нема
Белгија	Нема	Нема
Бугарска	Искључили поштанске упутнице и директну пошту	Планирана ревизија
Хрватска	Изменили опсег постојећих услуга и стопа масе	Нема
Чешка	Смањили масу пакета и вредносних пошиљака на 10кг	Нема
Финска	Редефинисали покривеност опсега УПУ	Нема
Француска	Након брисања писама друге класе у међународном полазу, искључили појединачне пошиљке Д+2 из опсега УПУ	Нема
Немачка	Нема	Нема
Грчка	Нема	Нема
Мађарска	Нема	Нема
Ирска	Дефинисали минимални скуп УПУ, који задовољава потребе корисника, уз паралелно минимално регулаторно оптерећење пружаоца универзалне услуге	Нема
Италија	Смањили учесталост доставе са 6 на 5 дана у недељи и искључили директну пошту	Нема
Летонија	Смањили масу пакета у УПС УПУ на 10кг	Нема
Литванија	Искључили пошиљке у великом броју и директну пошту из УПУ	Нема
Малта	Нема	Планирана ревизија
Норвешка	Промене извршене без навођења детаља	Планирана ревизија
Пољска	Искључили пошиљке у великом броју	Нема
Португал	Смањили масу за пакете на 10кг и искључили директну пошту	Нема
Румунија	Искључили директну пошту; укључили у опсег УПУ пошиљке за слепе; прописали нове одредбе у погледу квалитета за пакете	Нема
Србија	Нема	Нема
Словенија	Смањили масу УПУ пакета на 10кг	Нема
Шведска	Нема	Нема
Холандија	Смањили учесталост доставе са 6 на 5 дана (осим за обавештења о смрти и медицинску преписку)	Планирана ревизија
Велика Британија	Искључили пошиљке у великом броју	Нема

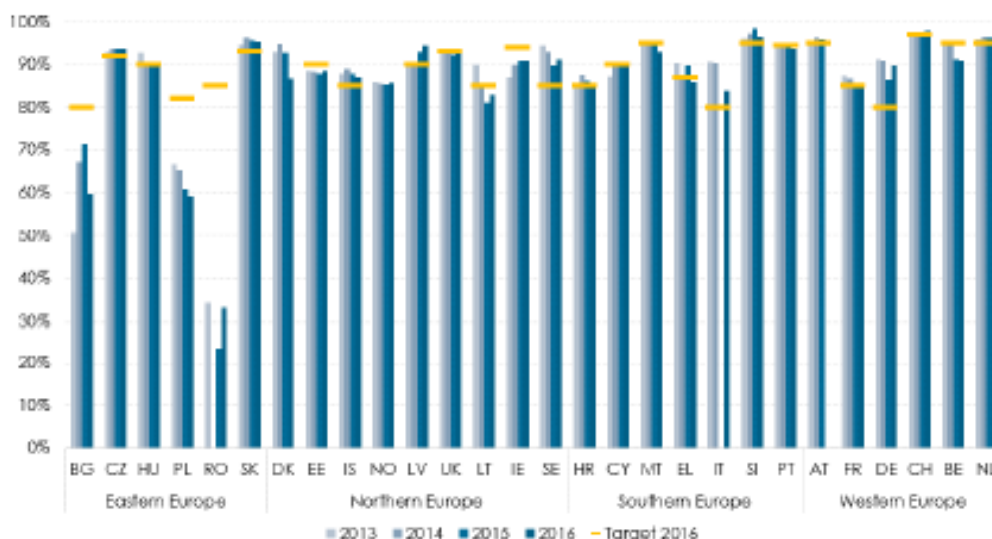
Поред изазова који су пред ИПО постављени падом обима писмоносних поштиљака, и систем терминалних трошкова<sup>5</sup> ствара финансијско оптерећење за многе ИПО у Европи. То се пре свега дешава у земљама са великим долазом прекограничних поштанских поштиљака и где су трошкови доставе (нпр. због географских околности) високи.

На основу анализе утврђено је да владе и регулатори широм Европе реагују на промене у сектору на различите начине. Док неке владе и регулатори одговарају смањењем минималних услова УПУ са амбицијом да смање трошкове пружања УПУ, друге одговарају надокнађујући финансијски терет који УПУ подразумева. У односу на први приступ, постоји смањење потребне брзине доставе за писма (нпр. у ДК, НО, ФИ и СЕ) и тражене фреквенције доставе (ФИ, ИС, ИТ и НО).

На Слици 18 приказани су жутом бојом стандарди квалитета европских земаља за 2016. годину и постигнути резултати у периоду 2013-2016. Стандард квалитета је за већину земаља исти за све 4 године, изузев за Италију (89% 2013-2014), Малту (94% 2013-2014) и Пољску (92% у 2015). Финска, Луксембург и Естонија су изузети јер не нуде пренос Д+1, док за Данску резултат датира од 30.6.2016. јер после тога је достава Д+1 изузета из УПУ. За Италију није дат резултат за 2015. јер је у току године вршена промена стандарда квалитета. Данска и Норвешка немају дефинисан стандард квалитета.

Иако је смањење трошкова обично значајно и за кориснике поштанских услуга, постоји ризик да смањење трошкова УПУ наруши квалитет услуге. Квалитет поштанских услуга често се мери у односу на удео поштиљака које су благовремено достављене према постојећим стандардима - удео који је (на европском нивоу) опао у периоду 2013-16.

На пример, у 2016. години, само 14 ИПО испунило је задате циљеве транзитног времена преноса за приоритетна писма у УПС. Слично томе, удео прекограничних поштиљака испоручених у року од три радна дана смањено се са 90% у 2014. на 82,3% у 2016. То је најнижи учинак од почетка мерења 1997. и испод циља ЕУ од 85% што је одређено Директивом. Разлог овог пада је највероватније комбинација мера смањења трошкова и снижених националних захтева за брзину испоруке.

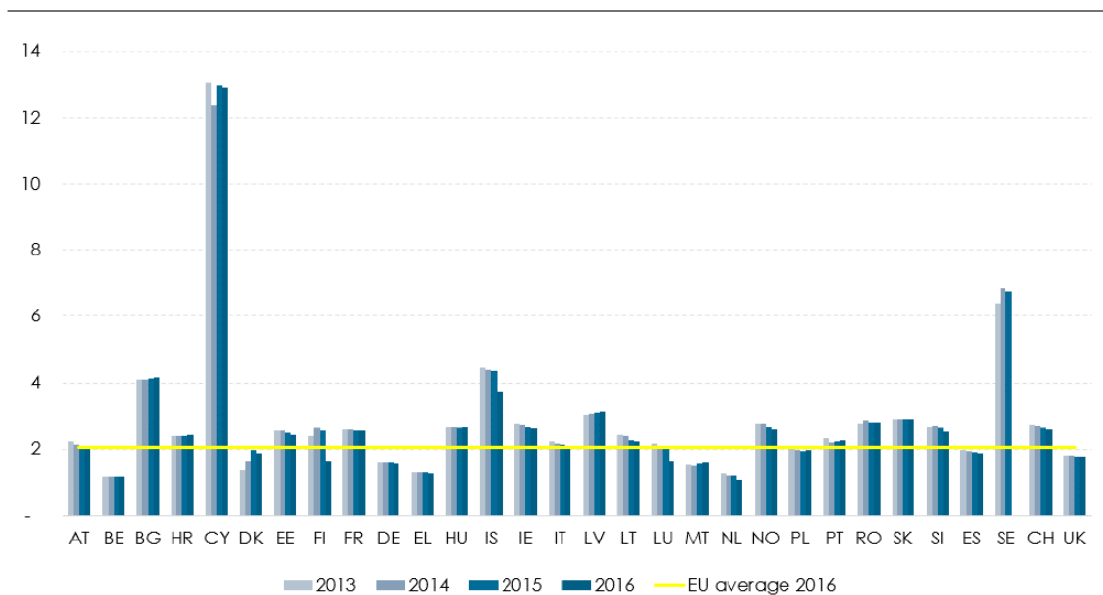


Слика 18 Транзитно време преноса за приоритетна писма у УПС - проценат поштиљака која су приспела Д+1 (извор: Ecomomics, С. (2018))

Такође, поштански оператори сами предузимају мере за смањење фиксних трошкова да би умањили негативан утицај на повећане јединичне трошкове који произилазе из мањих

<sup>5</sup> Терминални трошкови – трошкови који представљају надокнаду даваоцима универзалне поштанске услуге за даљу дистрибуцију међународних поштанских поштиљака у долазу

количина писама. Један пример таквих мера је затварање ЈПМ (Слика 19) где је густина поштанске мреже опала у 23 од 32 земље у периоду 2013-16 (Economics, С. 2018).



Слика 19 Густина поштанске мреже (број пошта на 10000 становника) (извор: Economics, С. (2018))

Е-супституција представља озбиљну претњу за финансијску одрживост пружања УПУ у наредним годинама. Matúšková & Madleňáková (2017) процењују ограничења везана за постизање жељеног нивоа квалитета у пружању УПУ и њихов утицај на структуру трошкова ИПО на примеру Словачке Републике. Проблеми се јављају у брзини преноса, достави радним данима и територијалној покривености националне територије, посебно у руралним подручјима. Промена обима пошиљака изазвана е-супституцијом посебно утиче на учесталост доставе и покривеност територије где се као разлог наводи како непосредна, тако и посредна конкуренција. Највећи трошкови за обавезу пружања услуге Д + 1 се везују за доставу. Резултат анализе је да смањење учесталости доставе на 4 дана док је рурална територијална покривеност 100% и смањење руралне територијалне покривености на 50% учесталост доставе је 5 дана недељно, доводи до тога да ће у првом случају ИПО бити профитабилан око 10 година, док ће се у другом случају профит остварити само за 9 година. Други резултат је да оптимални ниво територијалне покривености руралних подручја зависи у великој мери од дефинисаног нивоа недељне учесталости доставе што је последица неисплативости покривања великог броја сеоских рута и малог обима пошиљака. Последњи резултат истраживања је да је, независно од покривености руралних подручја, оптимална седмична учесталост доставе 2 дана у недељи што се тумачи реалативно малим бројем пошиљака по глави становника, тако да постоји значајан број непрофитабилних рута. Овакав резултат омогућава ИПО да оптимизује своју понуду рационализујући трошкове уз значајно смањење учесталости доставе.

Структурално смањење количине писама није само одлика европских поштанских тржишта и такође је видљиво на већини поштанских тржишта широм света (уз могући изузетак неких тржишта у настајању), тако да су и земље ван подручја земаља ЕУ - попут Новог Зеланда, Канаде, САД и Аустралије радиле на преобликовању УПУ .

Аустралијска пошта је 2014. године донела одлуку о реформисању како би се изборила са 30% падом обима писама у претходних пет година. Они су увели спорију класу услуга за пословне кориснике поред своје приоритетне услуге (Д + 1 између великих градова или унутар истог града; Д + 2 између градова и руралних области или унутар руралних области).



У децембру 2013. Канадска пошта објавила је да у наредних пет година планира да промени начин уручења пошиљака за кориснике који имају доставу на кућну адресу у испоруку путем поштанских сандучића у заједници. Они сматрају да су ове промене неопходне за прилагођавање мањим количинама писмоносних пошиљака. Процењује се да ће се на тај начин уштедети 400 до 500 милиона долара годишње. Две трећине адреса у Канади већ има испоруку поште у централизованом тачки, као што је сандуче за предворје зграде, пошта или заједничко поштанско сандуче.

За Новозеландску пошту од јула 2015. године основна поштанска услуга обухвата доставу не мање од три дана недељно у градским центрима и не мање од пет дана недељно у поштанским сандучићима у руралним срединама. Ове промене су неопходне имајући у виду пад количине поште са 1,1 милијарди пошиљки у 2002. на 771 милион у 2013.

У Сједињеним Државама УСПС је направила губитке у износу од 26 милијарди долара током периода 2011-2014, превасходно као резултат смањења обима писама. УСПС је предложио смањење фреквенције доставе на пет дана недељно и увођење испоруке у поштанске сандучиће заједнице. The Congressional Budget Office проценио је да би се током 10 година овим променама уштедело 10,9 милијарди америчких долара. Међутим, амерички Конгрес није одобрио ниједну од ових промена.

На 8. пленарном заседању ЕРГП (ERGP, 2016) које је одржано у Бриселу 2015. године, одлучено је да се развије прва Средњерочна стратегија за период 2017-2019. која је базирана на три сегмента Поштанских директива:

- Промовисање одрживог пружања УПУ
- Промовисање конкурентног тржишта ЕУ
- Оснаживање и заштита крајњих корисника

У развоју Стратегије акценат је на значају УПУ која ће вероватно и даље играти пресудну улогу у интегрисању пословања у глобалну економију и у одржавању социјалне и територијалне кохезије. Међутим, на већини европских тржишта уочена је ограниченост или чак одсуство конкуренције у домену писмоносних пошиљака што негативно утиче на њихов развој, посебно у погледу цена и имплементације иновација што доводи до незадовољства крајњег корисника. С друге стране, развој електронске трговине доприноси расту обима пакетских и експрес услуга што пружа нову пословну могућност, не само постојећим поштанским операторима, већ и новим учесницима на тржишту уз јасно дефинисање правила о прекограничној трговини кроз ценовну политику и транспарентност за све учеснике.

Предвиђени даљи пад броја писмоносних пошиљака може повећати нето трошак УПУ што би могло резултирати економском неодрживошћу УПУ која је дугорочно угрожена. У том контексту ЕРГП истражује могућности које се пружају именованим операторима у прилагођавању своје инфраструктуре како би УПУ била одржива. То за националне креаторе поштанске политике захтева да се ревидира опсег постојеће УПУ у складу са постојећом Директивом или да се редефинисање УПУ врши кроз модификацију Директиве која би требало на бољи начин да одражава комуникацијске склоности савременог, али и будућег корисника, што може бити путоказ за одрживост овог сервиса у дигиталном добу.

Један од најважнијих циљева поштанске регулативе је осигурање заштите и оснаживање појединачних и пословних крајњих корисника поштанских услуга. Ово укључује обезбеђивање доступности поштанских услуга, посебно најрањивијим групама корисника. У том контексту, ЕРГП прати кретања на тржишту поштанских пошиљака, укључујући квалитет услуге, цене, жалбене процедуре, развој конкуренције, обим и приходе. Питања попут квалитета доставе, начина доставе/испоруке, стандардизације, социјалне кохезије и заштите потрошача у светлу постепене транзиције од традиционалног „тржишта оријентисаног на пошиљаоца“ до „поштанског тржишта оријентисаног на примаоца“ добијају нову димензију и подстичу примену иновација у сектору (ERGP, 2019).

Иако је одржавање широке поштанске мреже потребно да би се испунили захтеви за приступ малом броју поштанских пошиљака, њоме се испуњава и шира друштвена улога и пружају услуге које би било тешко реализовати без физичке присутности мреже. Да би смањили трошкове рада, многи оператори мењају своје пословање путем рационализације, преуређења, реструктурирања мреже или франшизинга према регулаторним ограничењима како би могли управљати трошковима уз поштовање стандарда доступности, нарочито у руралним заједницама.

Давалац УПУ има јединствену позицију, чак и на либерализованом тржишту. Управљање опсежном поштанском мрежом и руковање пошиљкама са временски ограниченим роковима преноса имплицира да ИПО могу бити конкурентни и у другим сегментима пословања. Велика предност ИПО јесте и препознатљив бренд.

Као што је назначено у (Crew & Kleindorfer, 2012) бренд поштанских оператора има улогу сертификата квалитета. У већини ОЕЦД земаља, корисници сматрају да њихова „first-class“ пошта у 90% случајева бива уручена сутрадан. Да би подржали свој бренд, поштански оператори се труде да константно пружају поуздане услуге. Корисници су сигурни да њихове пошиљке неће бити оштећене и то поверење доприноси изградњи јаког бренда. На пример, у Великој Британији други најпознатији бренд после бренда Coca Cola је Royal Mail.

Свесност о бренду се успоставља видљивошћу поштанских производа и процеса – достава поштанских пошиљака брендираним возилима ствара перцепцију јаке присутности државе у локалној заједници. Део бренда представља и способност постојећег оператора да на дневном нивоу организују широк опсег различитих операција које резултирају доставом пошиљака у време и на место које највише одговара корисницима. Јединствена услуга која не може бити на исти начин и у истом обиму примењена од стране других оператора јесте универзална услуга. Такође, неспорна је чињеница да постојећи оператор има дугу традицију преноса поштанских пошиљака, па их многи сматрају пионирима писане комуникације. Овај бренд је повезан не само са широком националном покривеношћу, већ и са историјом велике институције.

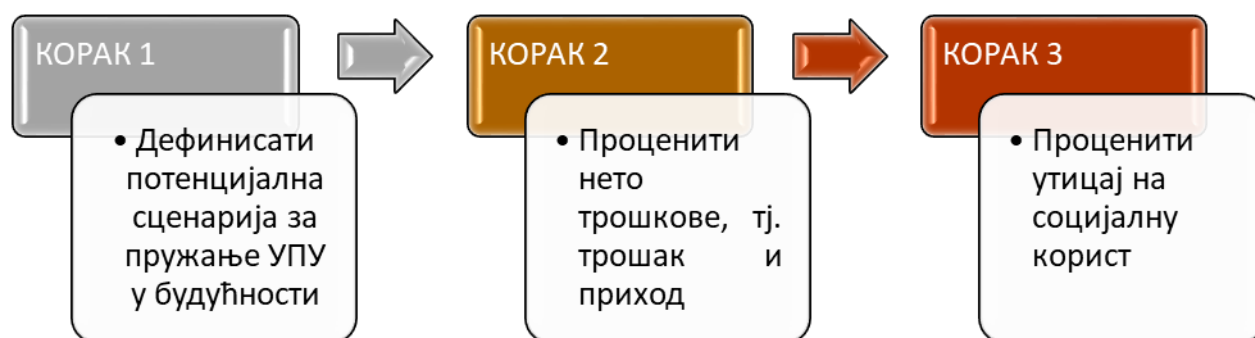
Широк дијапазон производа и услуга и даље расте кроз интеграцију са новим технологијама што захтева и ширу дефиницију свега онога што пошта данас јесте. Истовремено поштански оператори користе вредност постојећег бренда да би проширили своје пословање на не-поштанска тржишта и диверсификовали своје пословање стварањем нових пословних могућности. Поштански брендови имају мноштво карактеристика који саме брендове чине врло вредном имовином за своје власнике. Сам бренд поштанског оператора представља моћно оружје у спречавању корисника да традиционалне услуге замене новим технологијама развијеним од стране посредне конкуренције, а сматра се да је још делотворнији у суочавању са новим операторима који се појављују на либерализованом поштанском тржишту.

Текући технолошки, економски и друштвени развој ће и убудуће мењати потребе за поштанским услугама. Исти развој догађаја имаће последице и на трошкове пружања универзалних услуга. Многе државе чланице тренутно израчунавају нето трошкове УПУ што је почетни корак у разматрању прикладности тренутног опсега УПУ на националном нивоу. Значајни фактори који могу погоршати повећање нето трошкова су: годишњи ниво пада обима писама, број писама по домаћинству, густина становништва и географске околности.

Неколико земаља је истраживало могућност да смањи фреквенцију доставе испод пет дана недељно. Ова врста иницијативе јасно указује да, у неким околностима, постоји притисак да се прилагоди национална УПУ иако то може бити у супротности са минималним захтевима постављеним у Директиви. Како би Директива била одржива у будућности, требало би је мењати на начин да буде флексибилна према тим променама када је то потребно. У пракси се то може постићи или смањењем минималних захтева Директиве о поштанским услугама или могућношћу изузећа за земље чланице које пруже одговарајућу анализу трошкова као подршку таквој политици.

Будућа сценарија поштанске политике базирају се на процени регулаторних опција за обезбеђивање УПУ у одређеној земљи. Потенцијални утицај различитих регулаторних опција може се проценити у три корака (Economics, С., 2018):

- Први корак укључује формирање хипотезе која води до потенцијалних сценарија, тј. специфичне регулаторне опције коју треба тестирати. Број комбинација и природа регулаторних опција могу се значајно разликовати.
- Други корак укључује процену како регулаторне опције утичу на трошкове и приходе за ИПО због промене УПУ. Ово укључује и анализу утицаја на нето трошкове УПУ. Процена промене нето трошка пружа процену промене трошкова пружања УПУ у монетарном смислу. То се затим може упоредити са вредношћу промењених корисничких погодности.
- Трећи корак укључује процену ширих социоекономских користи за кориснике поштанских услуга и друге заинтересоване стране које пружа УПУ. Ова процена укључује и специфичне утицаје на кориснике који су идентификовани као најрањивији. То је зато што је могуће да је утицај у целини позитиван, али да постоји негативан утицај на неке специфичне групе. Треба одговорити на два питања која могу обликовати хипотезу о релевантним регулаторним опцијама: Који елементи покривају више од друштвене потребе, односно, који елементи покривају мање од друштвених потреба?



Слика 20 Потенцијални утицај различитих регулаторних опција може се проценити у три корака

Специфичне карактеристике земље као што су географска и демографска структура и развој дигитализације одредиће трошкове пружања УПУ и социјалну потребу за тако дефинисаном УПУ. Сходно томе, не постоји оптимални ниво и опсег УПУ који се односи на све европске земље. Уместо тога, оптимална УПУ може се разликовати од државе до државе.

Према (Economics, С., 2018) уместо задржавања једнообразног и скупог нивоа услуге за целокупно становништво пружањем УПУ, повољнија опција би могла бити увођење више циљаних мера за угрожене становнике. Ако циљане мере производе подједнако добар ефекат као постојећа УПУ, а коштају мање, за друштво је боље да смањи УПУ и примени циљане мере. Механизми монетарне компензације могу подразумевати да идентификовани рањиви корисници могу добити алтернативне услуге на нивоу садашње УПУ по нижој цени или бесплатно. Примери ове врсте решења могу бити надокнаде за скупље брзе услуге или бесплатан превоз до најближе поште како би се смањиле непогодности путовања или договор о алтернативном месту доставе. Такође се разматра сарадња са другим сервисима – школски аутобуси или достављачи новина, који би за кориснике смањене мобилности могли да врше и одређене поштанске услуге. Али, управо рурална подручја у којима је потребна алтернатива су најчешће оне области које друге сродне области не покривају и где није атрактивно, а ни исплативо, успостављати нове мреже. Једна од опција јесте и промоција

алтернативних технологија која подразумева да рањиви корисници који су зависни од УПУ добијају помоћ да постану мање зависни од физичке доставе на начин да се физичка лица обуче дигиталним вештинама, а да се правним лицима понуди опрема и широкопојасна инфраструктура. Тако је, на пример, Италијанска пошта разматрала могућност да потрошачима у областима у којима се достава не врши свакодневно обезбеди таблет рачунаре, тако да они и поред нижег нивоа услуге могу да читају дневне новине, док су у Шведској, да би се осигурало пружање основних банкарских услуга у руралним подручјима, разматрани различити облици сарадње са банкама.

Без обзира на изабрану циљану меру, неопходно је осмислити јасне критеријуме подобности. Ако то није случај, они грађани и предузећа који нису заиста зависни од даваоца услуге могу такође користити те услуге. То би повећало трошкове пружања услуге и довело до подривања решења. Критеријуми се могу, на пример, односити на старост, покретљивост или локацију. Критеријуми морају бити довољно јасни како би се одређена група прецизно идентификовала, док превише критеријума или превише уско дефинисаних критеријума може бити скупо за администрацију и тешко их је верификовати у пракси.

Такође, специфична вредност коју је Белгијска пошта препознала је фокусирање на физичку присутност, изградњи поверења и дугорочног односа са корисницима. Ове, тзв. „услуге близине“ које су сврстане у услуге од општег економског интереса су, према закону, подељене у 3 области и обухватају 14 различитих услуга. Друштвена улога поштару укључује услуге које се пружају особама које живе саме и најмање привилегованим, укључујући, али не ограничавајући се на:

- Провођење времена са њима, у смислу једноставних разговора и контаката;
- Помоћи у електронским трансакцијама и плаћањима (нпр. употребом ручних платних терминала и електронских личних карата).

Ова услуга се корисницима пружа бесплатно, а не продужава значајно стандардно време опслуге. На овај начин Белгијска пошта заједно са социјалном службом остварује побољшање социјалне кохезије и пружање заштите и подршке особама које живе саме и сиромашним грађанима у њиховом пребивалишту.

Истраживање (House of Commons Business, Innovation and Skills Committee, 2015) се усредредило на забринутост многих, укључујући садашњег пружаоца универзалних услуга, Royal Mail, да је универзална услуга под директном и непосредном претњом, а да притом има виталан значај за многе људе који живе у Уједињеном Краљевству, укључујући старије људе, људе који живе у руралним и удаљеним заједницама (где интернетске везе могу бити и спорадичне или непостојеће) и становништво ограничене мобилности. Поштанска служба такође пружа бесплатну поштанску услугу слепим и слабовидим особама. Национално удружење пензионера (НФОП) (енгл. The National Federation of Occupational Pensioners) за универзалну услугу сматра:

*„Чланови НФОП-а се ослањају на поштанску комуникацију како би остали у контакту са родбином и пријатељима, а она пружа виталну линију живота и доприноси избегавању усамљености. Иако постоји повећана употреба и доступност електронских комуникација, старији и најугроженији често су искључени из приступа било кроз трошкове или због инвалидитета.“*

Тржиште поштанских услуга доживело је значајне промене током последњих деценија. Регулаторни режим се променио и са њим су даваоци услуге добили већу флексибилност у одређивању сопствених цена. Као и у многим другим секторима (телекомуникације, плин и електрична енергија) који пружају услуге од општег друштвеног интереса, потребна је регулаторна интервенција како би се осигурало да шири друштвени циљеви и даље остану у срцу тржишта.

Било коју промену у већ дефинисаној УПУ тешко је постићи. Дефинисање нових карактеристика УПУ представља значајан подухват јер промене изазивају претерани отпор и неслагање. Треба, на основу претходног искуства, претпоставити, да ће, када једном нова дефиниција УПУ буде установљена, остати на снази годинама, ако не и деценијама. Измене

УПУ утичу на целокупну нацију, а они који су променама највише погођени често су најугроженији - људи са ниским примањима или они који живе у удаљеним областима које се ослањају на услугу поште за неопходне залихе добара (намирница, лекова). Стога је важно студиозно прићи овој анализи и сваки напор да се редефинише УПУ треба обавити с дужном пажњом. Управо су ово разлози да су аутори студије (USPS OIG, 2014), разматрајући све аспекте дефинисања нове УПУ, тај задатак окарактерисали као „сложен и застрашујући“.

## 2.5 Повезаност УПУ и циљева одрживог развоја

Одрживи развој је битан елемент поштанских операција који доприноси побољшању пословне ефикасности, развоју нових тржишта и јачању односа са корисницима. Кроз имплементацију различитих активности поштански сектор подиже свест о социјалним и здравственим питањима и доприноси борби против искључености. Свакодневне активности на локалном нивоу утичу на развој, функционисање и одржање локалних заједница и квалитет живота појединаца.

Концепт одрживости је једна од најзначајнијих одредница у модерном пословању. У складу са савременим схватањем концепта одрживог развоја, одрживост у поштанском саобраћају подразумева свеобухватно сагледавање вишедимензионалног будућег развоја поштанских оператора где су истовремено важни и економски и социолошки и еколошки контекст. Дефинисање циљева одрживости на глобалном нивоу и њихова примена на регионалном и локалном нивоу, захтева разумевање, прихватање и партиципацију, како друштвено одговорних компанија, тако и шире друштвене заједнице.

Одрживи развој је један од начина да се свет разуме као сложена интеракција привредних, друштвених, еколошких и политичких система. Одрживи развој је хуманистичка парадигма егзистенције. Супротност му је себичност и краткорочност. Он подразумева дефинисање друштвених циљева који омогућавају благостање како садашњих, тако и будућих генерација. Одрживи развој је највећи и најсложенији изазов с којим се човечанство икада суочило (Сакс, 2014).

У оквиру Самита о одрживом развоју, који је одржан 2015. године, државе чланице УН усвојиле су Програм одрживог развоја до 2030. године, који садржи 17 Циљева одрживог развоја чији је основни мотив искорењивање сиромаштва, неравноправности, као и решавање питања климатских промена до 2030. године.

Циљеви одрживог развоја - Глобални циљеви, представљају логичну надоградњу Миленијумских развојних циљева - осам циљева борбе против сиромаштва на које се свет обавезао да ће постићи до 2015. године (борба против сиромаштва, глади, болести, неравноправности полова и обезбеђивање воде и санитарних услова живота). Глобални циљеви се баве основним узроцима сиромаштва и универзалном потребом развоја на добробит свих људи. Ових 17 циљева одрживог развоја биће окосница друштвеног и привредног развоја до 2030. године:

1. Искоренити крајње сиромаштво свуда и у свим облицима
2. Искоренити глад, постићи безбедност хране, побољшати исхрану и промовисати одрживу пољопривреду
3. Обезбедити здрав живот и промовисати благостање за људе свих генерација
4. Обезбедити инклузивно и квалитетно образовање и промовисати могућности целоживотног учења
5. Постићи родну равноправност и оснаживати све жене и девојчице
6. Обезбедити санитарне услове и приступ пијаћој води за све
7. Осигурати приступ доступној, поузданој, одрживој и модерној енергији за све
8. Промовисати инклузиван и одржив економски раст, запосленост и достојанствен рад за све

9. Изградити прилагодљиву инфраструктуру, промовисати одрживу индустријализацију и подстицати иновативност
10. Смањити неједнакост између и унутар држава
11. Учинити градове и људска насеља инклузивним, безбедним, прилагодљивим и одрживим
12. Обезбедити одрживе облике потрошње и производње
13. Предузети хитну акцију у борби против климатских промена и њених последица
14. Очувати и одрживо користити океане, мора и морске ресурсе за одржив развој
15. Одрживо управљати шумама, сузбити дезертификацију, зауставити и преокренути деградацију земљишта и спречити уништавање биодиверзитета
16. Промовисати мирољубива и инклузивна друштва за одрживи развој, обезбедити приступ правди за све и изградити ефикасне, поуздане и инклузивне институције на свим нивоима
17. Учврстити глобално партнерство за одрживи развој (Sustainable Development Solution Network SDSN, 2013).

СПС као специјализована агенција УН има кључну улогу у достизању зацртаних циљева кроз интеграције, иновације и инклузију (Табела 19).

Табела 19 Улога поштанског сектора и активности у остварењу Циљева одрживог развоја

Циљеви одрживог развоја	Активности поштанског сектора и дефинисани потциљеви
<b>СВЕТ БЕЗ СИРОМАШТВА</b>	Пошта је кључни играч у програму финансијске инклузије и управљању ризиком од катастрофа Приступ финансијским услугама, укључујући микрофинансирање Смањење угрожености проузроковане економским, социјалним, еколошким шоковима и катастрофама
<b>СВЕТ БЕЗ ГЛАДИ</b>	Пошта представља средство инфраструктуре за рурални развој Равноправан приступ земљишту, финансијским услугама и тржиштима Повећање инвестиција у руралну инфраструктуру укључујући повећану међународну сарадњу
<b>ДОБРО ЗДРАВЉЕ И БЛАГОСТАЊЕ</b>	Поште као мреже социјалне инклузије Окончање епидемије заразних болести укључујући и сиду Постизање универзалне здравствене заштите укључујући и заштиту од финансијског ризика Јачање капацитета земаља за управљање националним и глобалним здравственим ризиком
<b>КВАЛИТЕТНО ОБРАЗОВАЊЕ</b>	Поште као мреже знања које омогућавају дисперзију знања и изградњу капацитета Приступ квалитетном основном и средњем образовању Приступ повољном и квалитетном техничком образовању
<b>РОДНА РАВНОПРАВНОСТ</b>	Поште као подстрекачи финансијске инклузије жена Пружање једнаких права женама за приступ економским ресурсима и финансијским услугама
<b>ПРИСТУПАЧНА И ОДРЖИВА ЕНЕРГИЈА</b>	Поштанска мрежа као алат за распоређивање обновљивих извора енергије Омогућавање приступа приступачним, поузданим и модерним енергетским услугама Повећање удела обновљивих извора енергије у укупном енергетском миксу Промовисање улагања у енергетску инфраструктуру и технологију

Циљеви одрживог развоја	Активности поштанског сектора и дефинисани потциљеви
<b>ДОСТОЈАН РАД И ЕКОНОМСКИ РАСТ</b>	Поштански сектор даје значајан допринос економском развоју Постизање раста малих и средњих предузећа кроз приступ финансијским услугама Повећавање приступа корисницима ка услугама осигурања, банкарским и финансијским услугама
<b>ИНДУСТРИЈА, ИНОВАЦИЈЕ И ИНФРАСТРУКТУРА</b>	Поштански сектор је носилац инклузивних иновација Развијање квалитетне, поуздане, одрживе и еластичне инфраструктуре, како регионалне, тако и прекограничне, у циљу подршке економском развоју и стварању благостања са фокусом на правичан, приступачан и доступан универзални сервис Остваривање информационог друштва путем повезивања, комуникације и пружањем владиних сервиса корисницима којима услуге нису биле доступне Поједностављивање и омогућавање финансијске, технолошке и техничке подршке за неразвијене области Повећавање приступа ИКТ и омогућавање универзалног приступа интернету за најмање развијене земље
<b>СМАЊИТИ НЕЈЕДНАКОСТ</b>	Поште као сигуран канал социјалне и економске инклузије Оснаживање акција за социјалну и финансијску инклузију Смањење трошкова трансакција за дознаке мигрантима
<b>ОДРЖИВИ ГРАДОВИ И ЗАЈЕДНИЦЕ</b>	Поште као кључна инфраструктура урбаног развоја и управљања ризицима Приступ сигурном, приступачном становању и основним услугама Побољшање инклузивне и одрживе урбанизације Развој концепта адресовања Смањење смртности и економских губитака проузроковано катастрофама Повећавање броја градова и насеља која имају развијене националне планове за управљање ризиком од катастрофа где поштански сектор има важну улогу
<b>ОДРЖИВА ПОТРОШЊА И ПРОИЗВОДЊА</b>	Пошта као промотер одрживе корпоративне праксе Подстицање великих компанија да усвоје одрживу праксу и интегришу информације о одрживости у циклусе извештавања Промовисање одрживе праксе јавних набавки
<b>БОРБА ПРОТИВ КЛИМАТСКИХ ПРОМЕНА</b>	Поштански сектор даје кључни допринос глобалном одговору на климатске промене Повећавање отпорности и адаптивности инфраструктуре према природним катастрофама Интегрисање мера против климатских промена у националне политике Побољшање институционалних капацитета за ублажавање климатских промена
<b>МИР, ПРАВДА И ЈАКЕ ИНСТИТУЦИЈЕ</b>	Пошта је традиционални канал комуникације од поверења Развијање инклузивних, ефикасних, одговорних и транспарентних институција на свим нивоима Осигуравање јавног приступа информацијама и заштита основних људских права и слобода
<b>ПАРТНЕРСТВОМ ДО ЦИЉЕВА</b>	Поште остварују олакшице у трговини стварајући стратешка партнерства Повећавање извоза земаља у развоју Унапређење глобалног партнерства за одрживи развој Подстицање и промовисање ефикасног јавног, јавно-приватног партнерства и цивилног друштва

Поштански сектор има широку друштвену улогу. Активности поштанског сектора на глобалном нивоу су дефинисане стратегијом развоја и преузетим међународним обавезама. Поставља се питање да ли су ове активности уочљиве и препознатљиве за кориснике поштанских услуга широм света, а посебно у руралним областима где профитабилно пословање поштанских оператора захтева редукцију трошкова и анализу ефикасности пословања јединица поштанске мреже. На који начин корисници данас виде поштанске услуге и именованене поштанске операције и како их вреднују? Да ли корисници перципирају ИПО оптерећене теретом универзалне поштанске услуге са својом инфраструктуром и асортиманом као подразумеване или као поуздан канал који носи специфичну социјалну вредност?



## **3 СОЦИО-ДЕМОГРАФСКИ ПАРАМЕТРИ КАО ПОКАЗАТЕЉИ ОСОБЕНОСТИ ПОСМАТРАНЕ ОБЛАСТИ**

### **3.1 Поштански саобраћај као индикатор социо-демографских и економских карактеристика подручја**

Саобраћајни токови којима се остварује пренос информација, превоз робе и путника на националном нивоу на одређени начин представљају и слику друштвених и економских активности становника одређеног подручја. Познавање индивидуалних карактеристика земље и њено место у мултилатералним односима у свету даје нови оквир за дефинисање комплексног положаја посматране регије. Поштанска активност једне земље, односно одређени параметри поштанског саобраћаја могу, поред стандардизованих показатеља, помоћи у анализи и дефинисању активности на глобалном, националном, регионалном или локалном нивоу (Милутиновић ет ал, 2019).

#### **3.1.1 Интегрисани индекс поштанског развоја (2ИПД)**

Интегрисани индекс поштанског развоја - 2ИПД (енгл. Integrated Index for Postal Development (2IPD)) је сложени индекс који даје преглед развоја поштанског саобраћаја на светском нивоу. Поштански развој се може дефинисати као способност националне поштанске мреже да под утицајем широког спектра фактора оствари социо-економски развој. 2ИПД је настао 2013. године као покушај да се дефинишу показатељи у сврху сарадње и развоја, док је методологија израчунавања развијена и одобрена 2014. године. Следеће године је методологија први пут примењена. Истанбулски конгрес је 2016. дао одобрење за редовно ажурирање и објављивање вредности овог индекса.

Израчунавање индекса се заснива на интеграцији великих података из различитих извора, званичне базе података са преко сто индикатора и кључних анкета СПС-а због чега овај индекс представља највећу интеграцију података која је икад спроведена ради мерења развоја поштанских услуга на глобалном нивоу. Израчуната нормализована вредност индекса у интервалу 0-100 добијена је кроз четири кључне димензије поштанског развоја:

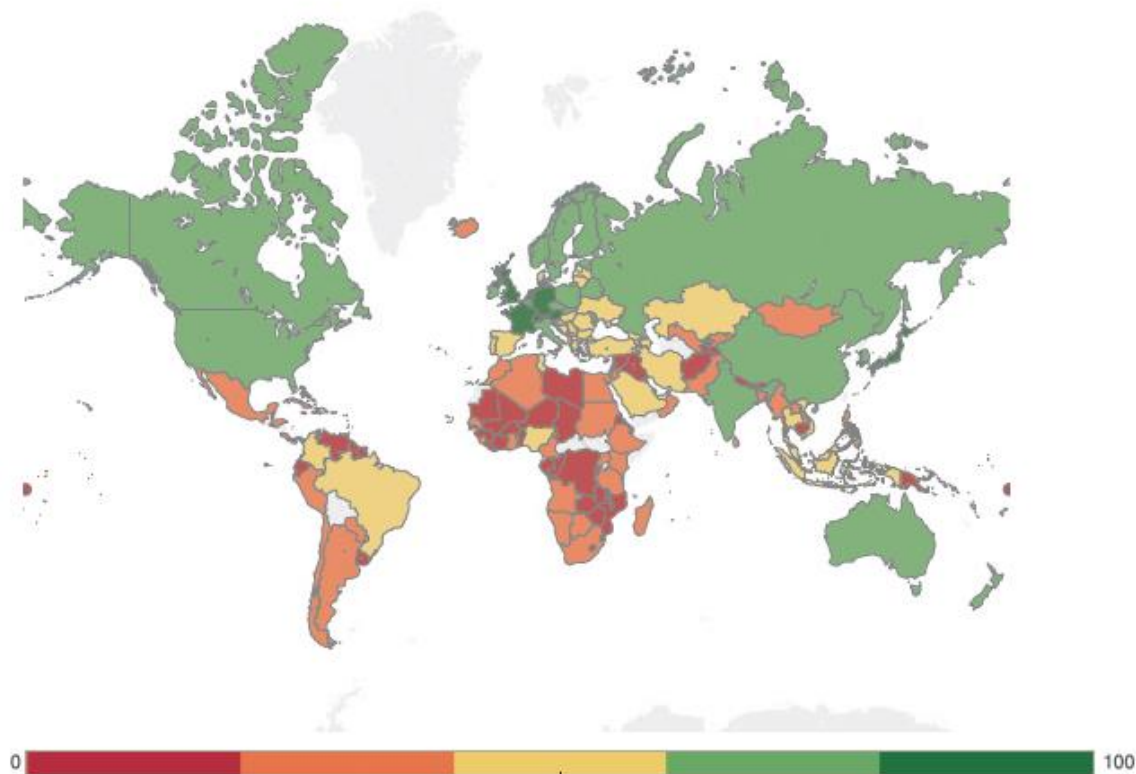
- Поузданост одражава учинак у погледу брзине и предвидљивости доставе за све врсте поштиљака – мери ниво оперативне ефикасности
- Досег синтетичке глобалну повезаност кроз број партнерских мрежа и обим међународне размене поштанског оператора – мери ниво интернационализације поштанских услуга
- Релевантност или значајност мери интензитет потражње за целокупним опсегом поштанских услуга у односу на најбоље извршиоце у свакој од категорија поштанске активности узимајући у обзир елементе као што су број међународних трансакција и број сталних пошта – мери ниво конкурентности поштанских услуга и потенцијал за генерисање већег обима поштиљака
- Отпорност или еластичност представља ниво диверзификације прихода и способност за развој иновативних, инклузивних сервиса и интеграцију циљева одрживог развоја у пословне моделе поштанских оператора – процењује способност поштанских услуга да издрже спољашње шокове развијањем прилагодљивих пословних модела

Коначна вредност 2ИПД индекса је линеарна комбинација четири димензије где свака од њих има исти тежински фактор. Максимална нормализована вредност је 100, минимална 0, а средња 50, па се земље рангирају на начин да се процени најмања удаљеност од најбоље, средње или најлошије пласиране земље. Приликом тумачења резултата важно је нагласити

да су добијени резултати релативни, као и да се посматра положај земље у глобалном рангирању кроз повезаност са стањем у региону и економским развојем.

Индекс кроз четири наведене компоненте приказује изазове са којима се суочава поштански сектор у доба експанзије е-трговине. Први резултати говоре о неопходности да именовани оператори треба да побољшају оперативну ефикасност, повезаност са глобалним ланцима снабдевања, диверзификују услуге ван традиционалних сегмената и прилагоде своје пословне моделе сталним променама у окружењу. Развој само једне од ових димензија није довољан да се изгради модеран поштански систем који може оптимално да искористи могућности е-трговине, ојача ланце снабдевања и издржи трансформације које утичу на економију и поштански сектор у 21. веку.

Ово истраживање се спроводи од 2016. године и у првој години мерења само 11 од 170 земаља имале су укупан резултат 75 и више, док су прве три пласиране земље биле Швајцарска (100), Француска (94,7) и Јапан (94,1) (UPU, 2017). У 2017. години прве три пласиране земље су Швајцарска, Холандија и Јапан (UPU, 2018), а у 2018. години Швајцарска, Холандија и Немачка (UPU, 2019.). Све земље су сврстане по регионима и групама (развијене земље, Европа и ЗНД, Арапске земље, Азијско-Пацифички регион, Латинска Америка и Кариби и Африка), па је могуће пратити регионални поштански развој, као и глобалне просечне вредности и просечне вредности појединих димензија.



Слика 21 Вредност 2ИПД у 2018. години (извор: (UPU, 2019.))

У извештају из 2019. године утврђено је да су разлике између земаља наставиле да се повећавају што представља значајну претњу за даљи развој прекограничне е-трговине и глобални раст, па би смањење ових разлика на нивоу региона значајно допринело повећању токова пошиљака. Разлике у квалитету услуга између националних оператора могу одвратити потрошаче да наручују робу из иностранства због непредвидљивости и дугих рокова испоруке. Значајне разлике у величини мреже могу указивати на немогућност наручивања или тешкоће да оператор понуди конкурентне цене због малих количина робе које гравитирају у националним мрежама. Један од закључака последњег извештаја је да земље треба да теже глобалној, а не регионалној конвергенцији у пословању јер, иако постоје

велике разлике у регионима, остварење глобалних циљева се може постићи кроз премошћавање разлика између региона, а не унутар региона.

### 3.1.2 2ИПД и одрживи развој

Као што је већ речено, Глобални циљеве иду много даље од Миленијумских циљева. 17 циљева одрживог развоја (циљеве су наведени у Поглављу 2) биће окосница друштвеног и привредног развоја до 2030. године (SDSN, 2013).

Ових 17 циљева је додатно рашчлањено на 169 потциљева који се мере помоћу 244 индикатора. Процена напретка у постизању циљева захтева ресурсе, проверљиве податке и ефективне механизме мерења – област у којој специјализоване агенције УН, између осталих и СПС, имају кључну улогу. Квантитативна природа Индекса поштанског развоја га чини идеалним алатом за утврђивање доприноса поштанског сектора у постизању Циљева одрживог развоја. Испитивање поштанског развоја кроз призму одрживог развоја има за циљ просперитет поштанског сектора и добробит друштва у целини. Са глобалном мрежом од преко 677.000 пошта, 5,3 милиона запослених и физичком инфраструктуром која покрива 192 земље, поштански сектор има изузетну друштвено-економску улогу.

Да би се утврдило на који начин развој поште омогућава напредак у остварењу Циљева одрживог развоја, истраживачки тим СПС-а је спровео истраживање (UPU, 2018) у 4 корака:

1. Урађена је квалитативна анализа свих 244 индикатора како би се издвојили они на које би, бар индиректно, поштански сектор могао да има утицај,
2. Извршена је статистичка анализа 2ИПД и одабраних циљева како би се идентификовале високе корелације које би представљале сигналне области са великим потенцијалним утицајем,
3. Свака од четири димензије поштанског развоја је упоређена са одговарајућим индикаторима циљева, па је, на тај начин, откривен допринос сваког од фактора поштанског развоја широј друштвеној добробити,
4. Како би се подржали добијени налази, прегледани су и анализирани извештаји повезани са Циљевима одрживог развоја које су састављале поштанске управе широм света.

Применом описане методологије је утврђено да поштански сектор има потенцијално велики утицај на циљеве 8, 9, 11 и 17:

8. Промовисати инклузиван и одржив економски раст, запосленост и достојанствен рад за све
9. Изградити прилагодљиву инфраструктуру, промовисати одрживу индустријализацију и подстицати иновативност
11. Учинити градове и људска насеља инклузивним, безбедним, прилагодљивим и одрживим
17. Учврстити глобално партнерство за одрживи развој

Поштански сектор доприноси постизању циља 8 кроз подстицање финансијске инклузије. Циљ 8 промовише инклузивни раст и продуктивно запошљавање. Поштански сектор остварује овај циљ кроз запошљавање око 5,32 милиона људи у свету и пружањем приступа огромној логистичкој, финансијској и комуникационој мрежи правним и физичким лицима. Земље са високим скором 2ИПД у просеку имају велики проценат одраслих који имају банковни рачун, што је предуслов за финансијску укљученост. Важно је напоменути да од 4 кључне димензије 2ИПД, досег има највећи утицај на финансијску инклузију. Статистичке налазе потврђују и бројне студије које је СПС спровео претходних година, а које су истакле улогу поштанског сектора у пружању УПУ што утиче на могућност пружања финансијских сервиса у удаљеним, слабо насељеним и руралним областима које банкарском сектору нису од значаја.

Поштански сектор доприноси постизању циља 9 унапређењем глобалних ланаца снабдевања на начин да повећава повезаност и омогућава правовремено достављање докумената и робе. Високо развијена поштанска мрежа је један од предуслова за снажније глобалне ланце вредности, а пресудан утицај имају домет и релевантност. Кроз различите студије случаја се уочава да иницијатива промовише индустријску диверзификацију и вредновање домаћих производа на међународном тржишту употребом нових технологија што омогућава поштанским операторима и њиховим корисницима да своје ресурсе усредсреде на активности веће додате вредности. За овај циљ је повезаност, односно досег, кључни фактор.

За циљ 11 допринос се изражава кроз већу отпорност сектора на природне катастрофе у поређењу са другим елементима логистичке инфраструктуре. Поштанска инфраструктура је веома прилагодљива променљивим условима и неочекиваним природним катастрофама и показује већу отпорност од шире логистичке инфраструктуре.

За циљ 17 поште делују као покретачи боље повезаности са интернетом користећи све четири наведене димензије. Један од најзначајнијих индикатора овог циља је број корисника интернета. Развој интернета покреће суспституцију традиционалних поштанских услуга, али кроз повећање потражње за новим производима и услугама путем е-трговине, повећава се и потреба за поузданим посредником преко кога ће се реализовати наруџбине. Све четири димензије доприносе укупном ефекту. Најзначајнији је досег, затим поузданост, релевантност и отпорност. Овај резултат сугерише да поштански сектор мора развијати равноправно све димензије како би се прилагодио дигитализацији.

## **3.2 Унутрашњи и спољашњи фактори који утичу на поштански саобраћај**

У студији (РАТЕЛ, 2015в) извршена је ПЕСТЕЛ анализа – моћан и широко коришћен алат који помаже да се анализирају политичке, економске, социо-демографске, технолошке, као и промене у животној средини, односно радном окружењу. У студији се ПЕСТЕЛ анализа користи за стратегијску анализу окружења, односно анализу спољних утицаја, трендова и промена на тржишту на коме се обавља УПУ.

Политичко окружење – Друштвено уређење неке земље, политички поредак у земљи, друштвени односи који произилазе из друштвеног уређења и политичког поретка, стабилност или нестабилност поретка, степен демократских слобода или ограничења тих слобода чине политичку климу једне земље. Политичко окружење се најчешће узима као релевантан фактор приликом уласка на страном тржиште, посебно када је реч о неразвијеним земљама и земљама у развоју. Фактори од значаја када се посматра положај РС јесу добијање статуса кандидата за приступ ЕУ 2012. године и национална политика развоја поштанског тржишта која треба да истакне циљеве које је Влада поставила за поштански сектор. Дефинисање политичког оквира поштанског сектора заснива се на тачним дефиницијама опсега УПУ, тарифне политике и цена и регулација конкуренције.

Економско окружење чине различите мере дугорочне и текуће привредне политике којима се утиче на оспособљавање привреде за најбоље могуће извршавање задатака и достизање постављених циљева – стабилан раст производње, стабилан курс националне валуте, стабилни економски односи и подмиривање потреба грађана и друштва. Поштански сектор је један од основних чинилаца националне економије и привреднодруштвеног развоја РС. Поштанска делатност у РС у 2018. години, остварује приход од поштанских пошиљака од око 20 милијарди динара, односно преко 166 милиона евра, што је приближно 0,4% пројектованог БДП (5.060 милијарди динара). Одрживост пословног модела поред даљег развоја постојећих и увођење нових услуга услуга, захтева и даљу рационализацију и смањење трошкова пословања ИПО који као пружалац УПУ очигледно има потенцијал доминантног националног оператора, са могућностима регионалног ширења.

Социолошко и демографско окружење - Повећање броја корисника је потребан, али не и довољан услов за раст обима поштанских услуга. Кроз социо-демографски профил окружења прате се трендови и фактори популације која је укључена у тржиште. Демографске промене могу имати релативно снажан утицај на обим и структуру поштанских услуга. Резултати пописа 2011. (Србија Р, 2011) показују:

- У Републици Србији присутан је тренд смањења броја становника уз повећање просечне старости;
- у односу на 2002. годину дошло је до пада укупног броја становника за 4,15%, а то је првенствено последица негативног природног прираштаја и одласка у иностранство;
- просечна старост становништва у РС од 1991. до 2011. године повећана је за пет година;
- просечна густина насељености по квадратном километру је 93 становника;
- приближно 1.000 насеља у Србији (односно свако пето насеље) има мање од 100 становника, при чему је највећа концентрација таквих насеља на југу и истоку земље (где свако треће насеље има мање од 100 становника);
- сви показатељи указују на то да се Србија налази у поодмаклој фази демографског старења;
- демографским променама доприносе посебно миграције становништва на релацији село-град;
- сваке године око 250.000 људи промени адресу - из једног у друго место (по правилу из мањег у веће).

Од укупно 6.161.584 становника старијих од 15 година, без школске спреме је 164.884, са непотпуним основним образовањем 677.499 и са основним образовањем 1.279.116, са средњим образовањем 3.015.092, са вишим образовањем 348.335 и са високим 652.234. Од укупно 6.161.584 становника старијих од 15 година, 2.108.144 је компјутерски писмено, 910.586 познаје делимично рад на рачунару, 3.142.854 су компјутерски неписмена лица. Од укупно 6.508.453 становника старијих од 10 година, укупно је неписмених лица 127.463, што је 1,96% укупног становништва, а највише их је у старосној групи 65+ - 89.887 (70,5%).

Технолошко окружење - Поштански оператори прибегавају развијању нових сервиса, базираних на спајању традиционалних и нових технологија, односно комбинацији физичких и електронских услуга. По таквом сценарију, оно што је изгледало као највећа претња развоју поштанског сектора, може да се претвори у пословну предност. С друге стране, хибридне (електронско-финансијско-поштанске) услуге постају окосница диверзификације услуга које пружају модерни поштански оператори у циљу очувања своје тржишне позиције. Очекивани даљи развој информационог друштва у РС, као и имплементација савремених електронских услуга у поштанском сектору, могу у будућности представљати фактор ширења асортимана и повећања квалитета услуга, као и повећања ефикасности.

Еколошко окружење - Поштански сектор на два начина најдиректније утиче на животну околину и то коришћењем саобраћајних токова у којима се користе енергенти који нарушавају животну средину и масовним генерисањем папирне документације. Наравно, постоје и већ се примењују одговарајуће пословне и регулаторне стратегије које омогућавају истовремени раст поштанског сектора и очување и унапређење животне средине. Ефекти пословних стратегија треба да се усагласе са одрживим технологијама и еколошким производима који задовољавају стандарде квалитета. У Табели 20 приказана је заступљеност различитих видова транспорта у РС за ИПО.

Табела 20 Коришћење различитих видова транспорта процентуално у домену ПС за ИПО у периоду 1998-2003 у процентима (%) (NERA (2004))

Земља	1998.			2003.		
	Друмски	Шински	Ваздушни	Друмски	Шински	Ваздушни
Аустрија	45	55	0	80	20	0
Белгија	65	35	0	85	15	0
Кипар				100	0	0
Чешка	60	34	6	83	11	6
Данска	70	20	10	90	5	5
Естонија	92	0	8	91	0	9
Финска				97	0	3
Француска	76	4	20	80	3	17
Мађарска	94	6	0	91	9	0
Летонија	85	9	15	92	0	8
Литванија	82	5	13	90	1	9
Луксембург	99	1	0	100	0	0
Малта	100	0	0	100	0	0
Холандија	100	0	0	100	0	0
Пољска				96	2	2
Португал	96	4	0	96	0	4
Словачка	50	50	0	20	80	0
Словенија	100	0	0	100	0	0
Шпанија				65	30	5
Велика Британија				79	14	7
Просечна вредност	Н/А	Н/А	Н/А	82	10	8

Радна снага - Број запослених у поштанском сектору у РС континуирано расте (Табела 21). У 2018. години евидентиран је раст од 1,5%. У обављању поштанских услуга ангажовано је 18.883 запослених, односно 0,92% укупног броја запослених у РС (2.052.546 запослених), од чега 80% запослених у поштанској делатности запошљава ИПО. Повећање броја запослених за 0,94% је евидентирано код ИПО, с тим да посматрани број запослених обухвата и запослене са непуним радним временом. Код осталих поштанских оператора који обављају експрес и курирске услуге, забележено је повећање броја запослених од 3,7% при чему је годишња флукуација у последњих пет година највише износила 140 запослених.

Табела 21 Запослени у поштанској делатности

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
<b>ИПО</b>	15.015	14.965	14.868	14.980	15.121
<b>Остали поштански оператори</b>	2.615	2.751	3.096	3.629	3.762
<b>Укупно</b>	17.630	17.716	17.964	18.609	18.883

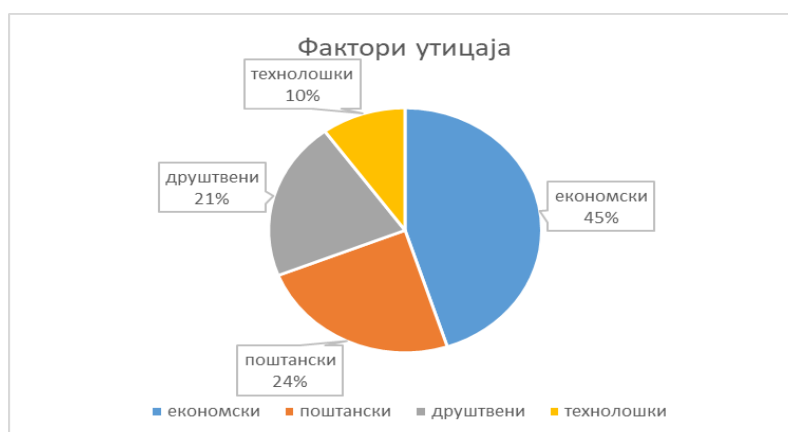
Табела 22 Сумарни резултати ПЕСТЕЛ анализе (РАТЕЛ, 2015в)

<b>ПОЛИТИЧКО ОКРУЖЕЊЕ</b>	<b>ЕКОНОМСКО ОКРУЖЕЊЕ</b>
Европске интеграције	Рестриктивна економска политика Владе
Могућност коришћења приступних фондова ЕУ	Структурне реформе привреде
Утицај на либерализацију тржишта	Смањење јавног сектора
Утицај на реструктурирање ИПО	Смањење јавне потрошње

СОЦИОЛОШКО ОКРУЖЕЊЕ	ТЕХНОЛОШКО ОКРУЖЕЊЕ
Смањење броја становника Демографско старење Незапосленост и низак животни стандард Миграција у урбане средине Пораст броја насељених места са малим бројем становника	Развој електронских супституата Развој хибридних услуга Повећање даљинске продаје
ЕКОЛОШКО ОКРУЖЕЊЕ	РАДНА СНАГА
Глобални императив (СПС) Транспорт поштанских пошиљака као потенцијални фактор нарушавања еколошког окружења Стабилност квалитета шумских екосистема у Србији	Курир/достављач - занимање са позитивним трендом формалне запослености И даље висок ниво неформалне запослености и кршења радно-правних прописа Недостатак посебне обуке, односно посебних знања и вештина код новозапослених

У раду (Брујић & Недељковић, 2006) су, на нивоу светских поштанских оператора, освртом на стање у нашој земљи, разматрани фактори од утицаја на поштански саобраћај и њихов појединачни значај. Уочено је да друштвено-економски фактори имају доминантан утицај на ниво обима писмоносних услуга, али да и поштански фактори врло значајно утичу на стварање тражње и узлазни тренд развоја тржишта поштанских услуга.

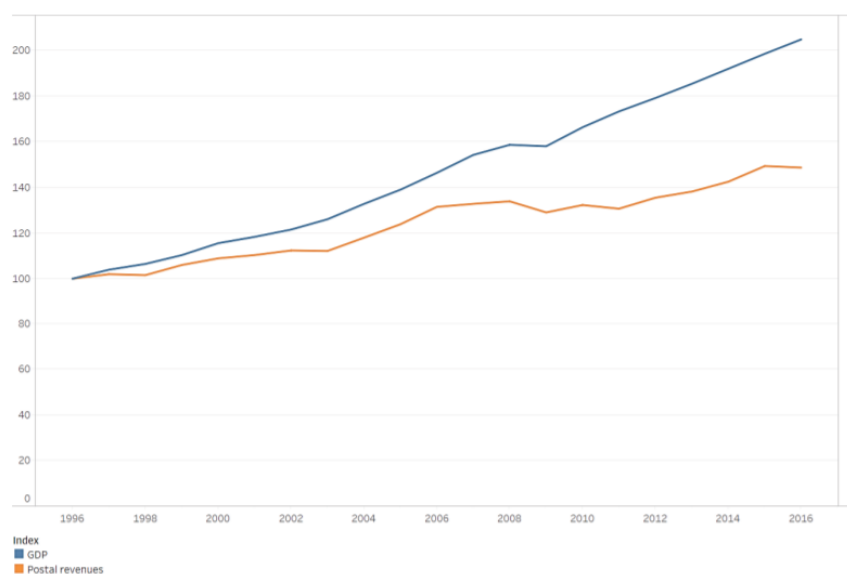
За потребе идентификације и анализе фактора који утичу на тржиште поштанских услуга аутори су користили податке из студије „Пошта 2005“ СПС-а (UPU, 2005) која је имала за циљ да процени тенденције развоја поштанског саобраћаја и утврди оне факторе на које поштанске управе могу директно утицати и оне на које немају утицаја. Према истраживању које је спровео СПС најзначајнији су економски фактори (45%), затим поштански (24%), друштвени (21%) и технолошки (10%) (Слика 22). Друштвено-економски фактори највише утичу на обим писмоносног саобраћаја и због њихове узрочно-последичне природе неопходно их је посматрати заједно (укупни утицај је 66%).



Слика 22 Расподела по факторима утицаја, Извор: Брујић & Недељковић, 2006

Према наводима СПС (UPU, 2019), повећање од 1% БДП утиче на повећање обима ПУ између 0,8% и 1%. Специфичност односа ових величина се може видети на Сlici 23 где је просечни годишњи приход од поштанских услуга у последњој деценији растао за 2% годишње, док је у истом периоду на светском нивоу дошло до пораста БДП од 3,4% што доноси један нови тренд раздвајања ових величина познат као „postal-GDP decoupling“. Он се јавља као последица електронске супституције традиционалних пошиљака и више је приметан у индустријализованим земљама, али се сматра да би у наредним годинама могло

да дође до приближавања вредности ових кривих као последица развоја нових пословних модела и диверсификације пословања, нарочито у домену е-трговине.



Слика 23 Поштански приход и БДП (1996-2016) (извор UPU, 2019)

Према извршеним економетријским студијама повезаност обима писмоносног саобраћаја са бројем домаћинстава је веома чврста, пошто је доказано да пораст броја домаћинстава од 1% има као резултат повећање писмоносног саобраћаја од 1%. Међутим, аутори сматрају да демографски фактор у Србији неће битније утицати на обим писмоносних, односно поштанских услуга уопште.

Поштански фактори, који према студији СПС утичу са 24% на писмоносни саобраћај обухватају факторе на које пошта може да утиче у већој мери (квалитет услуге, маркетинг, поштанска мрежа, производи, сервис...) и на оне факторе на које пошта може да утиче у мањој мери (ценовна политика, учешће других давалаца услуга, регулатива...). Они не утичу на стварање ефективне тражње као друштвено-економски фактори, већ на тражњу која постоји, али из неког разлога није задовољена. На ову латентну тражњу најчешће реагује конкуренција, док се у будућности очекује да поштанске управе имају развијену стратегију (проактивну или реактивну) за њено задовољење.

Технолошки фактори према студији УПУ-а утичу са 10% на обим поштанског саобраћаја и ту се убрајају физички пренос, телефонија, телефакс, електронска и хибридна пошта. Физички пренос је крајем 90-их био заступљен са 20% на светском тржишту комуникација, факсимил и телефон са 75%, електронска пошта са 5%, а хибридна пошта је била занемарљива. Сматрало се да ће физички саобраћај у апсолутном износу расти, али ће се његов удео смањити на 15%, што значи да се комуникационо тржиште развија брже од поштанског тржишта, док ће комуникационо тржиште наставити да расте двоструко брже од раста физичке поште. Електронска пошта ће заменити део телефонских комуникација, али и делове факсимил саобраћаја и писмоносног саобраћаја.

Развој информатичког друштва доприноси повећању физичког обима пошиљака и штампаних докумената, што илуструју следећи подаци (Jimenez, 2006):

- читање на екрану рачунара је спорије за 20%, а разумљивост садржине за 20% мања у односу на читање штампаног материјала,
- број одштампаних докумената на кућним и пословним штампачима се повећава по стопи од 7% годишње,
- корисници интернета у САД-у и Великој Британији приме више писама и пошиљака директне поште од грађана који немају приступ интернету и



- корисници интернета у САД-у са широкопојасном мрежном везом пошаљу у просеку 45% више и приме 25% више пакета од корисника интернета са dial-up везом.

### 3.3 Повезаност поштанског саобраћаја и других саобраћајних токова

Велика количина података настала захваљујући развоју друштвених мрежа, коришћењу информационих технологија и мобилних телефона, позната као Big Data, већ извесно време се користи у специфичној анализи и решавању различитих проблема из домена логистике, циљаног рекламирања и персонализованих садржаја. Те исте изворе података могу да користе и хуманитарне и организације које се баве развојем, проналазећи нове начине да користе податке за мониторинг, имплементацију и евалуацију програма и политика. За разлику од традиционалних техника прикупљања података као што су анкете и фокус групе, ови подаци се прикупљају пасивно без потребе за скупим и дуготрајним ангажовањем додатних ресурса који некада могу довести и до појаве нетачних података насталих због људске грешке, пристрасности или неискрености.

Привредно развијене земље и велике међународне организације се ослањају на скупе технологије као што су паметни телефони и комуникациона инфраструктура. Подаци прикупљени преко међународне поштанске мреже којом управља СПС такође се могу сврстати у Big Data. Као последица захтева за праћењем и извештавањем која регулаторна тела намећу поштанским операторима, путем аутоматизованог прикупљања података уз помоћ нових технологија, СПС располаже огромном базом података која се стално допуњава и која одсликава људске активности и одражава индивидуално понашање и економске активности на локалном, регионалном, националном и међународном нивоу.

Праћење токова кретања робе, путника и информација даје значајну информацију о нивоу развијености привреде и друштва једне регије, док обим размене добара између држава говори о глобалној јачини повезаности на светском нивоу. Социо-економски профил једне земље се може описати помоћу стандардизованих индикатора. Постоји неколико студија које су се бавиле повезаношћу различитих мрежа и индикатора на глобалном нивоу и нивоу азијских земаља.

У раду (Hristova et al, 2016) аутори анализирају више међународних мрежа физичких и дигиталних токова укључујући, по први пут, међународну поштанску мрежу. Мерећи положај сваке земље у трговинским, поштанским, миграцијским, међународним летовима, ИП и дигиталним комуникацијским мрежама, аутори посредно одређују један број кључних социоекономских показатеља који се користе као репери националног благостања од стране различитих организација. У раду је извршена и процена глобалне мере повезаности применом теорије мултиплекса кроз шест мрежа која објашњава снагу односа између земаља. Закључак је да земље са заједничким учешћем у заједници преко више мрежа имају сличније социоекономске профиле.

У раду (Caraka et al, 2017) урађена је статистичка анализа података везаних за поштанске мреже и података о трговини унутар АСЕАН земаља. Аутори дају оцену утицаја поштанских података и социоекономских показатеља за земље АСЕАН. Они користе статистичку анализу и корелацију за мерење односа између поштанских токова и 8 социоекономских индикатора.

У раду (Anson, 2014) аутори као замену за податке о међународним трговинским токовима користе токове поштанских пакета који су прикупљени од стране СПС и комбинују их са подацима о дневном току размене. Њихов закључак је да су међународни поштански токови у значајној корелацији са традиционалним трговинским токовима. Аутори представљају нову, до сада неискоришћену базу података о међународним поштанским токовима за коју тврде да је одличан репер за краткорочна кретања међународних трговинских токова електронске трговине и сродне токове. С обзиром на велику покривеност

и детаљне информације, база података могла би се користити за разна истраживачка питања у међународној економији.

У раду (Martens, 2015) се говори о мерењу глобализације у циљу развоја индекса глобализације. Критички се анализирају врсте индекса који могу допринети знању о феномену глобализације. Три питања су посебно истакнута: фокус мерења (тј. активност или политика); димензије мерења (тј. културне, еколошке, економске, политичке и/или социјалне); и мерне јединице (тј. локалне, националне, регионалне и/или глобалне). У раду се инсистира да не треба тежити идентификацији најбољег композитног индекса глобализације, већ треба радити у интердисциплинарном режиму на скупу комплементарних индекса глобализације. Као решење за сложени индекс глобализације и проблем са фокусирањем на одређену технологију како би се обухватио интензитет и обим глобалне комуникације Anso'n & Helble (2013) наводе као једну од могућности и податке о поштанским услугама. Развојем тренда да просечна тежина пакета расте, може се извести и закључак да се поштанске услуге све више баве трговином (робом), уместо комуникацијом (порукама).

И у студији (Griceño Avalos & Hernán Ricardo, 2009) је показано како је међународна трговина у Перуу у корелацији са поштанским пошиљкама, посебно са извозом и увозом нетрадиционалне робе због чињенице да ова комерцијална услуга на одговарајући начин задовољава логистичке потребе извозницима и увозницима. Поред тога, аутори су доказали да је одржива хипотеза да развој комуникационих технологија и интернета не мора нужно да изазове стагнацију обима традиционалних поштанских услуга, посебно у земљама попут Перуа које немају још увек адекватно развијену инфраструктуру телекомуникационих услуга. Овде су традиционалне поштанске услуге заправо ојачане новом технологијом. Повезаност традиционалних поштанских услуга са интернетом омогућава нове пословне прилике и шири портфолио услуга које су приступачне корисницима. Они сматрају да је „поштанска служба пронашла важног пријатеља на интернету што доводи до побољшања у квалитету живота људи.“

У наредном делу представљене су одабране европске земље за које су одговарајући подаци били доступни с намером да се утврде законитости у повезивању путничких, робних и поштанских токова, као и могућност апроксимације одређених индикатора чије мерење и утврђивање захтева значајна средства, ресурсе и представља процес који се константно понавља у одређеним временским интервалима. Коришћени су доступни подаци из различитих извора (International Monetary Fond, званичне базе United Nations, Transparency International, World Bank, Eurostat – statistic of European Commission, Gallup World Poll, The Observatory of Economic Complexity, Int Telecommunication Union, UNDP, Unesco, Universal Postal Union) како би се представио демографски, социолошки и економски профил 26 одабраних европских земаља.

Табела 23 Европске државе према категоријама

Држава	Албанија	Белорусија	Босна и Херцеговина	Бугарска	Хрватска	Кипар	Чешка	Естонија	Мађарска	Италија	Летонија	Литванија	Луксембург	Малта	Црна Гора	Норвешка	Пољска	Румунија	Руска Федерација	Република СРБија	Словачка	Словенија	Швајцарска	СР Македонија	Украјина	Велика Британија
Развијене земље	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	
Земље у развоју	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	
ЕУ чланице	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	

Поштански токови представљени су укупним бројем писмоносних, пакетских и експрес пошиљака у унутрашњем саобраћају (post\_dom), затим у међународном саобраћају бројем свих наведених пошиљака у долазу (int\_rec) и полазу (int\_dis) и укупним бројем пошиљака у међународном саобраћају (SUM\_int), а затим су све пошиљке сабране и представљене укупним бројем пошиљака у унутрашњем и међународном саобраћају

(SUM\_dom\_int). Подаци су коришћени из базе СПС за 2016. годину. Подаци везано за робне токове имају два сегмента – увоз (Trade\_imp) и извоз (Trade\_exp). Параметар који одсликава путничке токове (Air passengers carried) представља укупан број путника у националном и међународном саобраћају за посматрану земљу (AIR).

У оквиру првог дела анализе аутор извршиоено је поређење различитих саобраћајних токова. У Табели 24 урађена је корелациона анализа између поштанских токова – по сегментима у унутрашњем и међународном саобраћају, робних токова – увоза и извоза и путничких токова. За одређивање повезаности коришћен је Пирсонов коефицијент корелације.

Табела 24 Корелациона анализа између различитих саобраћајних токова

	post_dom	int_dis	int_rec	SUM_int	SUM_dom_int	Trade_imp	Trade_exp	AIR
post_dom	1,000	0,984	0,795	0,939	1,000	0,879	0,708	0,898
int_dis	0,984	1,000	0,780	0,939	0,985	0,846	0,660	0,869
int_rec	0,795	0,780	1,000	0,948	0,803	0,901	0,917	0,903
SUM_int	0,939	0,939	0,948	1,000	0,943	0,927	0,841	0,940
SUM_dom_int	1,000	0,985	0,803	0,943	1,000	0,883	0,715	0,902
Trade_imp	0,879	0,846	0,901	0,927	0,883	1,000	0,944	0,852
Trade_exp	0,708	0,660	0,917	0,841	0,715	0,944	1,000	0,797
AIR	0,898	0,869	0,903	0,940	0,902	0,852	0,797	1,000

Увидом у добијене резултате може се утврдити да постоји висок степен корелације између различитих саобраћајних токова што доводи до закључка да су саобраћајни токови синхронизовани – односно да региони са великим протоком путника и робе, имају и значајан проток поштанских пошиљака, односно потребу за преносом великог број информација.

### 3.4 Повезаност поштанског саобраћаја и социодемографских индикатора

У другом делу анализе идеја аутора је била да се утврди међусобна повезаност различитих социоекономских индикатора, као и повезаност саобраћајних токова са овим индикаторима. Коришћено је 14 различитих индикатора, како би се што детаљније утврдио профил одређене земље:

- GDP – Gross Domestic Product – Бруто домаћи производ
- CPI – Corruption Perception Index – Ниво корупције
- Gini.Idx – Gini Index – Мера неједнакости прихода, дистрибуције и расподеле богатства
- PovRate - Poverty Rate – Стопа сиромаштва, број људи чији је приход испод границе сиромаштва
- HDI – Human development Index – Индекс хуманог развоја
- LifeExp – Life Expectancy – Очекивана дужина живота
- Happiness – Happiness Score – Поредак националне среће
- LitRate – Adult Literacy Rate – Ниво писмености (старији од 15 година)
- Inet – Internet penetration – (2 индикатора – број корисника интернета у милионима и проценат корисника који користе интернет у посматраној земљи)
- B2C – B2C E-commerce Index – одсликава процесе који су укључени у B2C трансакције (компоненте – број корисника интернета, доступност сигурних интернет сервера, достава, плаћање)

- Mobile – Број претплатника мобилне телефоније
- CO<sub>2</sub> – Емисија угљеник-диоксида
- APL - Annual Performance Level – параметар квалитета услуге за поштанске операторе – приказује проценат пошиљака које су уручене у оквиру прописаног стандарда квалитета

Утврђивањем вредности коефицијената корелације за све наведене податке, дошла сам до следећих закључака (Слика 24):

- Поштански токови остварују значајну корелацију са индикаторима – GDP, бројем корисника интернета у милионима и бројем претплатника мобилне телефоније. Дакле, један вид комуникације не искључује употребу других видова комуникације, већ је подстиче. Такође, развијено производно друштво са високом вредношћу GDP, иницира потребу за комуникацијом која се остварује поштанским везама. Од значаја је и чињеница да се на сличан начин остварује и корелација робних и путничких токова са ова два параметра
- GDP високо корелира са два параметра - бројем корисника интернета у милионима и бројем претплатника мобилне телефоније. Многи теоретичари данашњице сматрају да овај концепт настао у време развоја индустријске производње не може на добар начин да одслика нематеријалну производњу, нити да се посматра као мера благостања једне земље, што је и потврђено у нашем случају због ниске корелације са параметрима квалитета и среће
- IPC ствара ранг листу земаља према оцени о раширености корупције у њима. Индекс одређене државе указује на то колика је вредност перцепције корупције у јавном сектору на скали 0-100, где 0 представља земљу за коју се перципира да је високо корумпирана, док се она оцењена са 100 перципира као земља очишћена од корупције. Овај параметер остварује значајну вредност корелације са индикаторима – HDI, LifeExp, Happiness, B2C и Inet (%)
- Gini index представља најчешће коришћену меру неједнакости где је вредност коефицијента 0 у случају апсолутне једнакости, док је у случају апсолутне неједнакости вредност 1. Овај параметар позитивно корелира са Poverty Rate, док са другим индикаторима оба коефицијента дају релативно ниске негативне вредности коефицијента корелације
- Индекси HDI, LifeExp, Happiness значајно међусобно корелирају. Значајну повезаност они остварују и са бројем мобилних претплатника и корисницима електронске трговине
- Индикатор Literacy Rate је врло сличан за све испитиване земље (93,1-99,9) и не показује значајну повезаност са другим индикаторима
- Индикатори који представљају број корисника мобилне телефоније и број корисника интернета међусобно значајно корелирају, као и са GDP и вредностима које одсликавају саобраћајне токове
- Развијеност електронске трговине представљена индикатором B2C остварује значајан коефицијент корелације са HDI, LifeExp, Happiness, CPI и параметром који одсликава доступност интернета
- Индикатор Emissions CO<sub>2</sub> даје релативно ниске позитивне вредности, док највишу позитивну вредност коефицијента корелације овај индикатор остварује са заступљеношћу интернета и развијеношћу електронске трговине. Можемо рећи да су развијеније и богатије земље већи загађивачи
- Индикатор APL који говори о квалитету доставе поштанских пошиљака у оквиру дефинисаних стандарда даје релативно ниске позитивне вредности, док највишу позитивну вредност овај индикатор остварује са заступљеношћу интернета и развијеношћу електронске трговине.

Добијени резултати представљају добру полазну основу за даље истраживање. Врло је значајно да се добијени резултати за одабране европске земље могу упоредити са постојећим радовима на глобалном нивоу и азијским земљама. Осим поређења са другим областима, било би корисно у оквиру националних територија утврдити на нивоу округа, општина и насеља поштанску активност и упоредити са робним и путничким токовима. При томе је важно дефинисати специфичне карактеристике руралних и урбаних области, као и одређене параметре који их описују. За мале, неразвијене или државе у развоју свако додатно истраживање и испитивање, обрада и анализа података или мерење социодемографских параметара захтевају значајна средства и употребу ресурса, па могућност коришћења података који се свакодневно пасивно прикупљају за поштански систем представља нову пословну могућност, а за државу уштеду значајних средстава и сарадњу са традиционалним партнером од поверења. Таргетирање региона са ниском активношћу, социјално и економски искључених је први корак у планирању и развијању стратегије развоја неразвијених подручја и њиховом повезивању на регионалном, националном и међународном нивоу.

	post_dom	int_dis	int_rec	SUM_int	SUM_dom_int	GDP	CPI	Gini	PovRate	HDI	LifeExp	Happiness	LitRate	Inet(mil)	Inet(%)	B2C	Mobile	CO2	ALP	Trade_imp	Trade_exp	AIR
post_dom	1.000	0.984	0.795	0.939	1.000	0.848	0.384	-0.020	-0.059	0.369	0.280	0.328	0.106	0.502	0.342	0.335	0.331	0.028	0.143	0.879	0.708	0.898
int_dis	0.984	1.000	0.780	0.939	0.985	0.793	0.467	-0.024	-0.099	0.399	0.307	0.372	0.099	0.426	0.408	0.391	0.245	0.027	0.162	0.846	0.660	0.869
int_rec	0.795	0.780	1.000	0.948	0.803	0.921	0.392	0.006	-0.149	0.507	0.309	0.533	0.215	0.744	0.380	0.395	0.646	0.159	0.160	0.901	0.917	0.903
SUM_int	0.939	0.939	0.948	1.000	0.943	0.911	0.454	-0.009	-0.133	0.482	0.327	0.483	0.168	0.627	0.417	0.411	0.481	0.102	0.171	0.927	0.841	0.940
SUM_dom_int	1.000	0.985	0.803	0.943	1.000	0.852	0.388	-0.020	-0.062	0.375	0.283	0.335	0.108	0.508	0.346	0.339	0.338	0.031	0.145	0.883	0.715	0.902
GDP	0.848	0.793	0.921	0.911	0.852	1.000	0.242	0.125	0.090	0.386	0.284	0.356	0.157	0.750	0.196	0.237	0.662	0.091	0.067	0.963	0.941	0.901
CPI	0.384	0.467	0.392	0.454	0.388	0.242	1.000	-0.243	-0.196	0.888	0.720	0.813	0.186	-0.149	0.813	0.885	-0.256	0.383	0.328	0.347	0.246	0.259
Gini	-0.020	-0.024	0.006	-0.009	-0.020	0.125	-0.243	1.000	0.366	-0.334	-0.339	-0.217	-0.040	0.247	-0.289	-0.273	0.265	-0.017	-0.490	0.007	0.047	0.145
PovRate	-0.059	-0.099	-0.149	-0.133	-0.062	0.090	-0.196	0.366	1.000	-0.211	-0.163	-0.359	-0.024	0.024	-0.343	-0.180	0.088	-0.066	-0.395	0.040	0.020	-0.076
HDI	0.369	0.399	0.507	0.482	0.375	0.386	0.888	-0.334	-0.211	1.000	0.771	0.864	0.254	0.041	0.759	0.883	-0.027	0.369	0.419	0.467	0.455	0.313
LifeExp	0.280	0.307	0.309	0.327	0.283	0.284	0.720	-0.339	-0.163	0.771	1.000	0.669	-0.239	-0.193	0.532	0.651	-0.245	0.172	0.366	0.342	0.285	0.142
Happiness	0.328	0.372	0.533	0.483	0.335	0.356	0.813	-0.217	-0.359	0.864	0.669	1.000	0.039	0.119	0.732	0.809	0.045	0.384	0.289	0.418	0.440	0.308
LitRate	0.106	0.099	0.215	0.168	0.108	0.157	0.186	-0.040	-0.024	0.254	-0.239	0.039	1.000	0.233	0.152	0.242	0.234	0.258	0.170	0.188	0.228	0.171
Inet(mil)	0.502	0.426	0.744	0.627	0.508	0.750	-0.149	0.247	0.024	0.041	-0.193	0.119	0.233	1.000	0.000	-0.032	0.977	0.237	-0.054	0.626	0.752	0.779
Inet(%)	0.342	0.408	0.380	0.417	0.346	0.196	0.813	-0.289	-0.343	0.759	0.532	0.732	0.152	0.000	1.000	0.830	-0.112	0.462	0.522	0.250	0.195	0.353
B2C	0.335	0.391	0.385	0.411	0.339	0.237	0.885	-0.273	-0.180	0.883	0.651	0.809	0.242	-0.032	0.830	1.000	-0.121	0.454	0.448	0.310	0.258	0.300
Mobile	0.331	0.245	0.646	0.481	0.338	0.662	-0.256	0.265	0.088	-0.027	-0.245	0.045	0.234	0.977	-0.112	-0.121	1.000	0.238	-0.079	0.521	0.699	0.643
CO2	0.028	0.027	0.159	0.102	0.031	0.091	0.383	-0.017	-0.066	0.369	0.172	0.384	0.258	0.237	0.462	0.454	0.238	1.000	0.200	0.038	0.107	0.184
ALP	0.143	0.162	0.160	0.171	0.145	0.067	0.328	-0.490	-0.395	0.419	0.366	0.289	0.170	-0.054	0.522	0.448	-0.079	0.200	1.000	0.081	0.074	0.137
Trade_imp	0.879	0.846	0.901	0.927	0.883	0.963	0.347	0.007	0.040	0.467	0.342	0.418	0.188	0.626	0.250	0.310	0.521	0.038	0.081	1.000	0.944	0.852
Trade_exp	0.708	0.660	0.917	0.841	0.715	0.941	0.246	0.047	0.020	0.455	0.285	0.440	0.228	0.752	0.195	0.258	0.699	0.107	0.074	0.944	1.000	0.797
AIR	0.898	0.869	0.903	0.940	0.902	0.901	0.259	0.145	-0.076	0.313	0.142	0.308	0.171	0.779	0.353	0.300	0.643	0.184	0.137	0.852	0.797	1.000

Слика 24 Корелација између саобраћајних токова и социјалнодемографских индикатора

### 3.5 Поштански саобраћај као прокси у билатералним државним односима

Када је реч о билатералним односима, поштански токови такође могу представљати прокси за утврђивање потребе или неопходности за успостављањем или развојем различитих видова саобраћаја и робних и новчаних токова. У овом случају коришћени су подаци из статистичког мерења снимања токова поштиљака у МПС-у (REAL MAIL STUDY) из 2015. године од стране независног тела (ОЗ Централ) за потребе Поште Србије. Ово мерење је започето 11.02.2015. године, а завршено је 10.05.2015. године. Мерење је вршено у Изменичној пошти 11003 Београд на Аеродрому Никола Тесла у Београду. Мерење је реализовано у одељењима:

- „приспеће“ – авионски и површински писмоносни долаз из иностранства (сваког дана у периоду 08-20 часова, осим данима празника када Изменична пошта није радила). Приликом реализације активности коришћени су следећи обрасци:
  - DAV1 – снимање закључака и њихове садржине (авионске писмоносне поштиљке) који су приспели у Изменичну пошту из иностранства, а сачињени од стране других изменичних пошта других држава
  - DPOV1 – снимање закључака и њихове садржине (површинске писмоносне поштиљке) који су приспели у Изменичну пошту из иностранства, а сачињени од стране изменичних пошта других држава
  - DPI – снимање закључака и њихове садржине, а које Изменична пошта сачињава и отпрема ЛПЦ и РПЦ на територији РС
- „отпрема авио писама“ – авионски писмоносни полаз за иностранство (сваког дана у периоду 20-08 часова, осим суботе и дана празника када Изменична пошта није радила). Приликом реализације активности коришћени су следећи обрасци:
  - PAV1 – снимање закључака и њихове садржине (авионске писмоносне поштиљке) који су приспели у Изменичну пошту од стране пошта, ЛПЦ и РПЦ из РС
  - PAV2 – снимање закључака и њихове садржине (авионских поштиљака) које Изменична пошта отпрема страним државама, односно њиховим изменичним поштама
- „отпрема површинских писама“ – површински писмоносни полаз за иностранство (сваког дана у периоду 08-16 часова, осим дана викенда и дана празника када Изменична пошта није радила). Приликом реализације активности коришћени су следећи обрасци:
  - PPOV1 – снимање закључака и њихове садржине (површинске писмоносне поштиљке) који су приспели у Изменичну пошту од стране пошта, ЛПЦ и РПЦ из РС
  - PPOV2 – снимање закључака и њихове садржине (површинских поштиљака) које Изменична пошта отпрема страним државама, односно њиховим изменичним поштама

Иако су подаци дати за један кратак период у 2015. години, узети су као параметар кретања поштиљака у међународном саобраћају који би могао да помогне у давању одређених закључака који се тичу и других саобраћајних, робних и новчаних токова.

У Табели 25 и Табели 26 дати су доступни подаци о извозу и увозу у РС за 2016. годину, укупан број регистрованих и нерегистрованих поштиљака у полазу и долазу у оквиру мерења (REAL MAIL STUDY) из 2015. године и број лица на раду/боравку у иностранству по земљама пријема према Попису из 2011. године.

Један од основних проблема приликом анализе јесу непотпуни подаци и различити извори, тако да би за неку значајнију анализу било неопходно ускладити одговарајуће базе

података и вршити снимање пошиљака у дужем временском року и у континуитету. Али и на овом примеру који је дат у табели може се уочити одређена правилност у токовима пошиљака у долазу и увозу, односно токовима пошиљака у полазу и извозу. Такође, земље са најбројнијом популацијом миграната су у врху земаља са највећим бројем пошиљака у долазу и полазу за иностранство.



Табела 25 Приказ повезаности увозних и извозних токова робе, броја лица на боравку у иностранству и поштанских пошиљака

Редни број	Држава	Извоз из Србије (јединица хиљаде евра)	Увоз у Србију (јединица хиљаде евра)	Укупан број регистрованих и нерегистрованих пошиљки - површински и авионски полаз	Укупан број регистрованих и нерегистрованих пошиљки површински и авионски долаз	Лица на раду – боравку у иностранству према земљама пријема, Попис 2011.
1	Италија	1,955,966	1,792,117	12,908	10,286	23,340
2	Немачка	1,751,241	2,233,611	47,123	104,906	55,999
3	Босна и Херцеговина	1,110,010	402,004	63,250	50,945	6,514
4	Румунија	764,096	499,135	5,286	5,279	
5	Руска Федерација	717,109	1,364,761	5,550	6,176	5,983
6	Црна Гора	652,960	58,021	78,011	33,297	5,376
7	СР Македонија	530,506	191,733	20,294	11,491	951
8	Хрватска	464,301	435,419	72,290	81,191	2,145
9	Мађарска	430,913	797,432	14,924	16,694	5,375
10	Словенија	430,061	513,531	25,004	30,457	4,638
11	Бугарска	381,655	326,950	5,234	3,688	
12	Француска	373,557	521,014	24,353	29,185	20,231
13	Аустрија	338,783	527,053	29,948	28,497	70,488
14	Чешка Република	331,875	435,956	6,242	5,944	
15	Пољска	303,336	753,177	6,811	6,539	
16	Словачка	272,768	226,015	5,710	5,600	
17	Турска	243,371	603,103	3,685	3,992	
18	Велика Британија	239,928	191,701	16,678	83,054	3,516
19	САД	221,662	298,480	29,570	54,860	13,504
20	Белгија	165,764	397,575	3,283	9,568	
21	Холандија	159,225	284,707	69,169	42,435	4,189
22	Шпанија	146,331	236,904	4,298	3,743	
23	Грчка	133,243	264,000	5,632	4,756	2,048
24	Швајцарска	100,161	185,452	17,904	26,412	41,008
25	Албанија	89,657	26,212	2,448	325	
26	УАЕ	81,303	29,119	565	1,108	
27	Шведска	78,598	148,877	10,186	9,221	10,925
28	Украјина	69,171	201,307	1,606	1,187	
29	Саудијска Арабија	65,271	23,097			
30	Хонг Конг, Кина	52,518	11,400	860	27,016	
31	Египат	51,945	49,815	97	132	
32	Јапан	50,180	102,872	3,612		
33	Данска	48,125	133,124	4,327	8,282	
34	Алжир	39,879	812		65	
35	Белорусија	28,147	43,573	3,264	10	
36	Канада	24,328	20,355	11,029	11,333	6,226
37	Кина	22,832	1,447,240	6,101	134,362	
38	Казахстан	21,923	48,393			
39	Бангладеш	21,296	46,740			
40	Израел	20,595	39,038	1,786	1,334	
41	Норвешка	18,900	35,145	3,883		
42	Тунис	18,489	19,525		39	
43	Финска	17,256	75,300	1,799	913	
44	Португал	16,868	23,216	1,055	998	
45	Литванија	16,605	15,635			
46	Кипар	16,405	5,185	2,446	1,455	
47	Авганистан	15,608	0			
48	Луксембург	14,206	14,604			
49	Камерун	13,858	0			
50	Мауританија	13,608	0			

Табела 26 – наставак Табеле 25

Редни број	Држава	Извоз из Србије (јединица хиљаде евра)	Увоз у Србију (јединица хиљаде евра)	Укупан број регистрованих и нерегистрованих пошilhки - површински и авионски полаз	Укупан број регистрованих и нерегистрованих пошilhки и авионски долаз	Лица на раду – боравку у иностранству према земљама пријема, Попис 2011.
50	Мауританија	13,608	0			
51	Ирак	12,496	160,296		27	
52	Јордан	11,925	14,770		9	
53	Вијетнам	11,072	128,512			
54	Сингапур	10,959	13,424	901	9,495	
55	Киргистан	10,593	3,706			
56	Иран	10,540	7,880		91	
57	Кенија	10,216	1,026			
58	Молдавија	9,281	14,489		40	
59	Мароко	9,243	23,566		77,502	
60	Азербејџан	9,072	2,102			
61	Аустралија	8,793	5,317	11,231	10,037	3,760
62	Индонезија	8,717	42,240			
63	Индија	8,450	120,149	997	1,487	
64	Бразил	8,138	77,935	2,592	33	
65	Либан	7,478	0	1,790	83	
66	Ирска	7,270	82,662			
67	Мексико	6,919	27,384			
68	Нигерија	6,688	26,618			
69	Либија	6,646	0		6	
70	Тадикистан	5,255	0			
71	Екваторијална Гвинеја	4,849	0			
72	Кореја	4,767	119,577	426		
73	Естонија	4,645	5,261			
74	Грузија	4,632	1,469			
75	Чиле	4,334	15,341			
76	Кувајт	3,102	1,551			
77	Малта	3,099	5,711	311	1,018	
78	Летонија	2,936	5,263			
79	Катар	2,810	1,607			
80	Ангола	2,781	0			
81	Белизе	2,762	0			
82	Гана	2,729	11,946			
83	Јужна Африка	2,478	12,673	572	186	
84	Малезија	2,038	30,853			
85	Аргентина	2,009	24,450		65	
86	Мианмар	1,678	1,486			
87	Габон	1,653	0			
88	Тајпеи	1,538	56,840			
89	Оман	1,478	2,617			
90	Јерменија	1,391	40,888			
91	Костарика	1,374	5,712			
92	Тајланд	1,357	51,498	150		
93	Исланд	1,242	1,709			
94	Бахреин	1,194	0			
95	Колумбија	1,149	11,594			
96	Туркменистан	1,090	0			
97	Пакистан	1,087	12,326			
98	Сирија	923	0			
99	Узбекистан	915	0			
100	Перу	858	1,525			

Један од података који би био од значаја за допуну овакве анализе јесте и податак о токовима новца. Према подацима Републичког завода за статистику (Р. Србија, 2011) са последњег пописа из 2011. године број домаћинстава у РС је 2.487.886. Наравно, поставља се питање колико корисника (на нивоу домаћинства) има потребу за слањем новца у иностранство. Неки од корисника који имају такву потребу су имигранти, који шаљу новац својим породицама, корисници који купују добра путем електронске трговине из иностранства, али и корисници који плаћају одређене услуге (нпр резервисање смештаја у Црној Гори). Према подацима Министарства унутрашњих послова за 2011. и 2012. годину, државе са најбројнијом имигрантском популацијом су приказане у Табели 27.

Табела 27 Имигрантска популација у Србији 2011 и 2012. године

Држављанство	2011.	2012.
	Удео у укупној имиграцији %	Удео у укупној имиграцији %
Кина	21,3	21,07
Руска Федерација	8,3	12,29
Румунија	10,8	9,37
Македонија	8,9	6,90
Либија	-	4,20
Украјина	4,3	-
Укупно	53,6	53,83

На крају 2012. године за 8.095 странаца одобрен је привремени боравак по основу рада при чему је највише било држављана Кине (41,65%), затим Руске Федерације, Италије, Македоније, Румуније, Грчке, Бугарске, Турске и земаља бивших чланица СФРЈ. Према евиденцији НБС у 2013. години на домаћим и страним веб сајтовима потрошено је укупно 8,16 милијарди динара што је за 2,3 милијарде динара више него у 2012. години, док је укупан број трансакција за плаћање роба и услуга преко страних сајтова у 2013. години износио 1.454.790 и то у вредности 62 милиона евра, односно 42,7 евра по трансакцији. Према подацима РЗЗС у Србији више од 2.500.000 људи користи интернет свакодневно, док приступ интернету има 55,8% домаћинстава. У Србији 2013. године је око 1.000.000 људи куповало online, односно око 35,5% свих корисника интернета.

Приликом анализе ових података требало би издвојити оне трансакције које се обављају према земљама са којима постоји одговарајући билатерални уговор о „The International Financial System - IFS“ трансакцијама које служи за електронску размену података са другим поштанским управама – корисницима овог система. Осим дозначавања новчаних средстава између физичких лица, ова услуга добија на значају и са развојем електронске трговине, као добар начин да се путем поузданог канала исплате новчана средства. Такође, постојећи подаци могу бити добра основа за будуће планирање ширења тржишта ове услуге (Milutinovic, Radojicic, 2016).

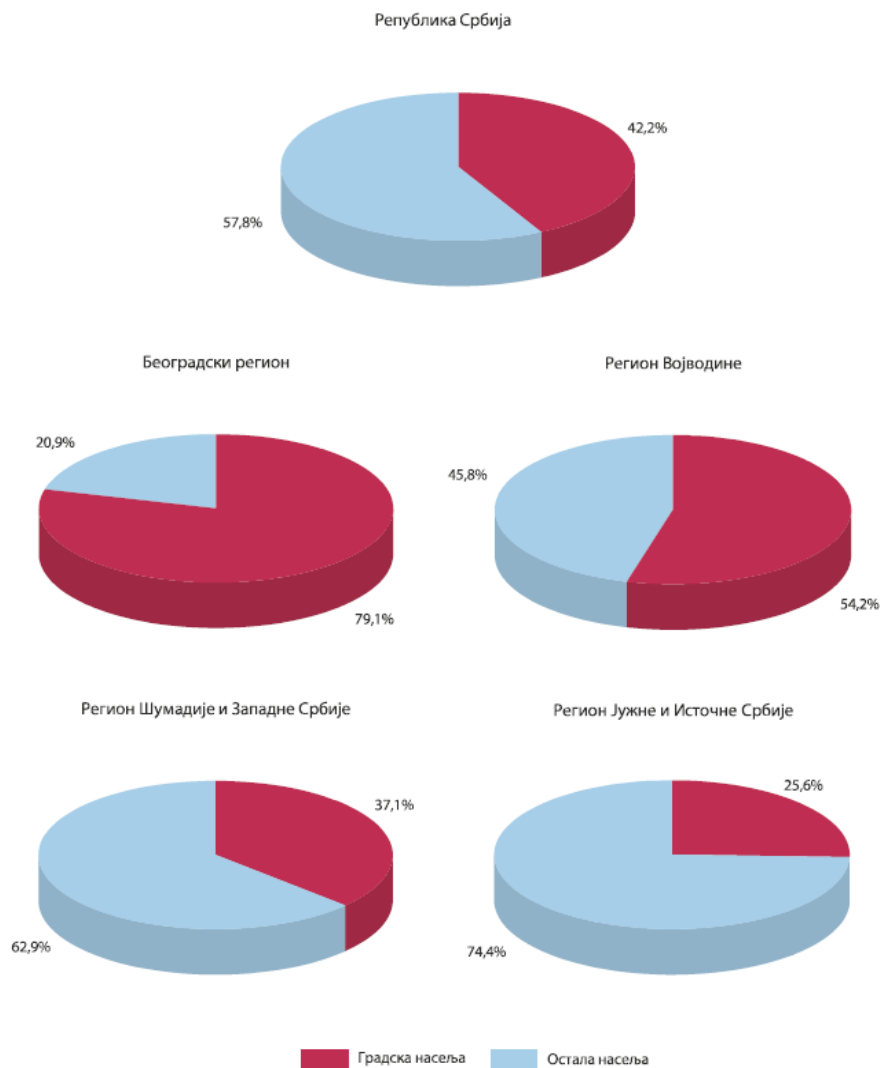
За одређивање броја корисника који би слали новац из иностранства путем поштанских финансијских токова неопходно је познавање емиграционих токова, али и броја људи који су на школовању у нашој земљи. Велики проблем у одређивању овог потенцијалног тржишта јесу и непрецизни подаци што се може видети у Табели 28.

Према резултатима последњег пописа (Р. Србија, 2011), 313.411 грађана Републике Србије налази се на раду/боравку у иностранству што је 4,20% од укупног броја становника. Њихова просечна старост је 34,7 година док је просечна старост укупног становништва Србије 42,2 године. Већи део ове популације потиче из осталих насеља (57,8%), а популација из осталих насеља је значајно већа у уделу за регионе Шумадије и Западне Србије и Источне и Јужне Србије (Слика 25).

Табела 28 Разлике у евиденцији матичне земље и земље пријема у броју емиграната

Извор података	Земља пријема					
	Италија	Мађарска	Немачка	Холандија	Швајцарска	Шведска
Попис становништва Србије	20.428	5.343	102.799	6.280	65.751	14.049
Статистика земље пријема	61.146	8.389	591.492	6.645	212.505	20.741

Извор: Посебна обрада резултата пописа становништва Србије из 2002. године, а за податке из земаља пријема Council of Europe (2006)



Слика 25 Удео спољних миграната из градских и осталих насеља у укупном броју спољних миграната (Станковић, 2014)

Од 2.487.886 домаћинстава у 266 хиљада (10,7%) домаћинстава постоји бар један члан домаћинства који се налазио на раду/боравку у иностранству (спољни мигрант) или се трајно вратио са рада - боравка у иностранству (повратник). Подаци Пописа из 2011. показују да су спољни мигранти, у улози издржавалаца лица у земљи, најчешће пружали материјалну помоћ „омладини“ и „млађем средовечном становништву“, што је нарочито било изражено код Београдског региона. Што се тиче најстаријих издржаваних лица (60 и више год.), њихов највећи удео је у Региону Јужне и Источне Србије, а најмањи у Београдском региону. Код градских насеља виши су удели издржаване „омладине“ и „млађег средовечног становништва“, док су код осталих насеља, обратно - виши удели издржаваног „старијег средовечног становништва“ и „старих“ (60 и више год.). Издржавана женска лица од лица

на раду у иностранству заступљенија су у свим старосним групама, изузев у групи „омладина“ (0-19) (Станковић, 2014).

Везе између миграција и развоја могу се разматрати на основу новчаних дознака из иностранства. Дознаке, трансфер новца од емиграната ка њима блиским особама у земљи порекла, побољшавају квалитет живота примаоца и паралелно су инструмент за остваривање макро економске и социјалне добити на локалном и националном нивоу. Чак и када примаоци дознаке троше искључиво на задовољавање елементарних свакодневних потреба, овај трансфер новца, повећавајући захтеве за робом и услугама, има шире економске ефекте. Инвестирање дознака по различитим мотивима личне потрошње је истовремено улагање у будућност појединца и хумани капитал и развој земље. Из тог разлога се у литератури дознаке сматрају као инструмент за смањење сиромаштва и ублажавање социјалних тензија у друштву, важан извор девиза у емиграционим земљама и озбиљан генератор БДП-а (Рашевић, 2016). Народна банка Србије (НБС) процењује годишњи прилив дознака у земљу. Ове процене прилива дознака су потребне јер су истраживања показала да један део овога трансфера стиже у Србију неформалним каналима. Тако је студија Међународне организације за миграције (ИОМ) из 2006. године о швајцарско-српском коридору дознака на узорку од 600 миграната показала да се 75% трансфера вршило неформалним каналима. У оквиру неформалног трансфера доминирало је лично уручивање новца (87%) што представља део традиције, аутобусом (19%) и слањем препорученог писма (5%). Као један од разлога се наводи недовољно поверење емиграната у српске финансијске институције, док студија Светске банке о немачко-српском коридору даје податак о 50% миграната који користе неформалне канале за слање дознака (Србије, В. Р., 2010).

НБС је проценила прилив дознака у Србију у 2015. години на нивоу од 2,8 милијарди евра. Годишњи прилив дознака од 2001. године редовно је био већи од годишњих страних инвестиција осим 2006. године када је већински пакет акција Моби 3, једног од оператора мобилне телефоније у државном власништву, продат норвешком Теленору. Највећи део прилива дознака стиже у земљу од српских емиграната из Немачке, Аустрије, Швајцарске и Француске.

Републички завод за статистику је спровео репрезентативно истраживање током 2014–2015. године о дознакама које су широко дефинисане као укупни приватни прекогранични трансфер од особа које живе или раде у било којој држави света ка особама у Србији (СОРС, 2015). Циљна група су била домаћинства која примају дознаке. Важан резултат студије је да је само 43,6% укупних новчаних дознака из иностранства трансферисано у земљу формалним каналима према 54,5% дознака које су лично или преко рођака и пријатеља уручиване и 1,9% дознака које су путем возача аутобуса дошле до корисника.

Дијаспора обухвата држављане РС који живе у иностранству, као и припаднике српског народа, исељенике са територије РС и из региона и њихове потомке. Према подацима Министарства вера и дијаспоре Владе РС, популација српског порекла, која обухвата већ и трећу и четврту генерацију исељеника броји чак 2.774.500 лица. Они живе претежно у САД и Канади (1.200.000), потом у Немачкој (500.000), Аустрији (300.000), док их је у Француској и Швајцарској по 120.000. У Аустралији и Новом Зеланду живи око 207.000 лица пореклом из Србије, а затим у Швајцарској, Турској, Хрватској, Шведској и Италији. Незваничан податак је да 88% дијаспоре шаље дотације у Србију, 81% има кућу или стан у Србији, 63% се враћа када оде у пензију. У последњих пар година у Србију је из дијаспоре стигло више од 12 милијарди евра, што износи око 14% укупног бруто друштвеног производа. За прецизно одређивање тржишног потенцијала у овом сегменту услуге неопходно је одредити број таквих трансакција по земљама, а затим урадити шире истраживање тржишта о мотивима слања новца и постојећим везама за даље планирање потенцијалних услуга од значаја.

Према доступним подацима на универзитетима у Србији студира релативно мало странаца. Чак 96,4% студената су држављани Републике Србије. Највећи број страних

студената долази из Босне и Херцеговине (4797) и Црне Горе (2622), па је на крају 2012. године 1.041 странац био у РС на привременом боравку по основу школовања. Највећи број ових лица је из Либије (34,77%), затим Алжира, Руске Федерације, Македоније, Хрватске, Украјине, Ирака, Грчке, Кине, али и несврстаних земаља кроз пројекат Свет у Србији.

Један од новијих сервиса Поште - међународна поштанска упутница омогућава електронски пренос новца са Француском, Белорусијом, Русијом, Украјином, Црном Гором, Републиком Српском, Хрватском, БиХ и Катаром. До појаве ове услуге се електронски пренос новца у МПС вршио једино путем Western Union упутнице са преко 200 земаља света, с тим што овај сервис обавља и неколико комерцијалних банака у Србији, док једино Пошта Србије има могућност исплате упутнице на кућној адреси намењену корисницима који живе у удаљеним крајевима, старијим особама и свима који не могу лако доћи до неке од локација поште. Међународна поштанска упутница, је конкурентна јер су рокови преноса слични, а услуга је и значајно повољнија по цени за корисника. Пројекат је покренут ради брзог међународног трансфера новца корисницима у Републици Србији, као и корисницима у ужем или ширем окружењу. Током 2011. године имплементирано је софтверско решење IFS које служи за електронску размену података са другим поштанским управама – корисницима овог система.

Важност неометаног тока дознака је посебно истакнута од стране УН управо у актуелним временима светске пандемије и затварања граница. Одржање легалних и сигурних токова новца пружа сигурност и спас од сиромаштва многим породицама чији су чланови запослени у иностранству. Посебно је истакнут значај новчаних токова из развијених земаља ка земљама у развоју од којих се одређени број снажно ослања на овај извор финансирања како би одржао своју привредну активност.

Постављени приоритети Светског поштанског савеза у поједностављењу процедура трговине за микро, мала и средња предузећа дефинишу одређене стандарде, али и правне и финансијске оквири како би се токови пошиљака кретали неометано. Са развојем електронског пословања јављају се и различити проблеми у затварању ланца снабдевања где се поштански оператори јављају као организације са највише искуства у организовању доставе, али и у затварању финансијских токова. Функционисање платног промета на овај начин омогућава и решавање проблема откупних пошиљака и прекограничне електронске трговине.

### **3.6 Поштански саобраћај као индикатор активности правних и физичких лица у областима**

У наредном делу извршена је анализа територије РС која је подељена на 13 области: Београд, Ниш, Југоисточна Србија, Нови Сад, Поморавље, Копаонички регион, Југозападна Србија, Јужни Банат, Срем, Источна Србија, Северна Војводина, Средњи и Северни Банат, Западна Србија. Оваква подела је направљена од стране експерата Поште Србије за потребе пројекта Мерење времена преноса нерегистрованих писмоносних пошиљака у УПС. У оквиру географске поделе територије РС на 13 области дати су подаци који поштански бројеви, односно која већа насељена места припадају конкретним областима и прецизиран је проценат писама која се из одређене области шаљу (фаза пријема), односно уручују (фаза уручења) на годишњем нивоу (Табела 29 - колоне 19 и 20).

Закон о недовољно развијеним подручјима у Републици Србији из 1995. године предвидео је поделу на недовољно развијене општине, неразвијене и остале општине. У Закону о регионалном развоју Републике Србије се у класификацији подручја пошло од принципа хомогености у погледу степена привредне развијености. Као параметри су коришћени народни доходак, степен запослености, промет у трговини на мало и развијеност ПТТ мреже. Овим критеријумима придодати су и надморска висина насеља, удаљеност од

државне границе, карактер насеља (сеоска или градска) и укљученост у посебне програме развоја.

За потребе Закона о недовољно развијеним општинама у СРЈ до 2005. године, примењени критеријуми били су дефинисани као кориговани HDI индекс (енгл. Human Development Index). Као приоритетни програми развоја одабрани су: унапређење инфраструктуре, развој села у брдско-планинским подручјима, развој пограничних подручја, развој приобаља и речних сливова, урбано уређење малих и средњих насеља и смањење незапослености. Непостојање или лош квалитет комуналне инфраструктуре за рурално становништво је много израженији проблем него што су то други рурални сервиси која домаћинства релативно ниже вреднују, што је пре последица непознавања и некоришћења таквих сервиса, него недостатка реалне потребе. У погледу значаја трговине и промета за локални економски раст мишљења су различита. Неки аутори подвлаче заступљеност трговине и промета као меру развијености локалне економије. Са друге стране, постоје мишљења да су развој производних ланаца и локалног пословног и производног партнерства (социјалног капитала), од већег утицаја на локални економски развој и да имају дугорочније ефекте.

Према (Уредба, 2014) утврђује се јединствена листа развијености региона и јединица локалне самоуправе. Региони су према степену развијености разврстани у развијене и недовољно развијене регионе, а јединице локалне самоуправе у прву, другу, трећу и четврту групу и девастирана подручја. Разврставање региона врши се на основу вредности БДП-а по глави становника у региону у односу на републички просек за референтни период на начин да развијени региони остварују вредност БДП-а изнад вредности републичког просека, док је код недовољно развијених региона вредност БДП-а испод вредности републичког просека.

За мерење степена развијености јединица локалне самоуправе као основни показатељ користи се ЕРО (збир масе зарада и пензија у јединици локалне самоуправе и прихода буџета јединице локалне самоуправе по искључењу изворних буџетских прихода и средстава добијених од другог органа на име отклањања последица ванредних околности, исказан по глави становника) и корективни показатељи - демографски пад или раст, стопа незапослености и густина насељености:

- Прву групу чини 20 јединица локалне самоуправе чији је степен развијености изнад републичког просека,
- Другу групу чини 34 јединице локалне самоуправе чији је степен развијености у распону од 80% до 100% републичког просека,
- Трећу групу чини 47 недовољно развијених јединица локалних самоуправа чији је степен развијености у распону од 60% до 80% републичког просека,
- Четврту групу чини 44 изразито недовољно развијених јединица локалних самоуправа чији је степен развијености испод 60% републичког просека и
- Девастирана подручја чини 19 јединица локалне самоуправе из четврте групе чији је степен развијености испод 50% републичког просека.

На основу претходне класификације све јединице локалне самоуправе за потребе истраживања у оквиру ове докторске дисертације су добиле ознаку 1-5 где 1 означава припадност првој групи чији је степен развијености изнад републичког просека, а 5 припадност групи која означава јединице локалне самоуправе из девастираних подручја. Свакој јединици локалне самоуправе - општини која припада једној од 13 области додељена је вредност 1-5, а затим је оцена развијености области добијена као средња вредност оцене свих локалних самоуправа у области. Подаци о просечним месечним приходима и трошковима ЛПМ за дата подручја добијени су на упит од Поште Србије, као и просечна вредност остварених норма минута. Према резултатима Пописа из 2011. године добијени су подаци о укупном броју становника, броју насеља и броју домаћинстава, док је, комбиновањем података о површини посматраног подручја, добијена и густина насељености. Као извор за степен развијености е-управе, број активних привредних друштава и предузетника, вредност извоза у валути евро, број регистрованих незапослених и просечну

нето зараду коришћена је база Отворених података. Из документа географска стратификација по областима добијен је проценат писама која се са одређене области (региона) шаљу (фаза пријема), односно уручују (фаза уручења).

У оквиру документа (Стратегија, 2007) праћен је параметар GINI у односу на друге земље Југоисточне Европе, а рађена је и анализа стања параметра хуманог развоја (HDI – Human Development Index). Као што је већ речено, ово је композитни индекс и чине га следеће компоненте: животни век, степен образовања и доходак по глави становника. У оквиру овог документа је извршена и регионална анализа HDI по окрузима и општинама која је потврдила закључке о регионалним диспропорцијама у РС. Закључак студије је да општине са већим вредностима народног дохотка по глави становника углавном имају и већу вредност HDI због тога што се друге компоненте HDI не мењају динамично као народни доходак по глави становника. Да би се, на основу ових параметара, могао пратити развој и напредак локалних самоуправа, неопходно је вршити одговарајућа мерења у континуитету. Једини подаци који су доступни су на нивоу целе државе када се врше званична мерења за европске земље и тај податак није могуће применити на појединачне области – округе и општине.

Основна идеја о коришћењу поштанских података који су доступни код ИПО за анализу активности физичких и правних лица, а самим тим и развијености одређеног подручја, јесте што се ови подаци прикупљају свакодневно у преко 1500 ЈПМ на целој територији РС у континуитету, тако да се, без додатних ресурса и ангажовања могу искористити за праћење карактеристика подручја, а рад са овим подацима може представљати нову пословну могућност поште која у сарадњи са локалном самоуправом може вршити различита поређења области са сличним карактеристикама, размењивати најбољу праксу и утицати на политику и регионални развој.

О повезаности ПС и привредне активности подручја говори се и у (Стратегија, 2007): *„Проблеми на регионалном нивоу настали су услед мањег обима привредних активности, посебно индустрије, која је у прошлости била носилац привредних активности појединих региона (као што су рудник Бор, Застава и др.) и која је била највећи корисник поштанских услуга. Из тих разлога је дошло и до пада обима реализације поштанских услуга у овим регионима. С друге стране, у руралним подручјима и сеоским насељима, у којима су примарни корисници физичка лица, висока стопа миграције становништва млађег и средњег животног доба, условила је пад поштанских услуга у овим подручјима.“*

Доступни подаци за 13 области дати су у Табели 29. То су:

- Област
- Поштански бројеви који припадају одређеној области
- Степен развијености ЈЛС према Закону о регионалном развоју обједињен на ниво области
- Поштански параметри
  - Просечни месечни трошкови ЈПМ одређене области
  - Просечни месечни приходи ЈПМ одређене области
  - Просечна месечна вредност норма минута за ЈПМ посматране области
- Површина, број становника, густина насељености, број насеља и број домаћинстава посматране области
- Степен развијености е-управе
- Број привредних субјеката
  - Број предузетника
  - Број привредних друштава
- Вредност извоза у валути евро
- Број регистрованих незапослених
- Просечна нето зарада за месец према општини пребивалишта запослених обједињена на нивоу области



- Процент послатих и примљених пошиљака у датој области у односу на територију РС

Повезаност поштанских услуга са различитим сегментима функционисања становништва одређене регије може се утврдити израчунавањем коефицијента корелације. Као параметар поштанских услуга одређене области узета је просечна месечна вредност норма минута у ЈПМ на целој територији посматране области.

Табела 29 Параметри 13 области у РС

Област	Поштански број	Степен развијености ЈРС према Закону о регионалном развоју	Процентни месечни трошкови ЈПМ	Процентни месечни приходи ЈПМ	Процентна месечна вредност норма минута за ЈПМ	Површина (у км <sup>2</sup> )	Број становника последњих расположивих податак	Густина насељености (број становника / км <sup>2</sup> )	Број насеља	Број домаћинства према Попису 2011	Степен развијености е-управе	Број активних привредних друштва	Број активних предузетника	Број привредних субјеката	Вредност извоза у ЕУР	Број регистрованих независних	Процентна зарада за месец, према општини пребивалишта запослених	Послато са подруђа области	Примљено са подруђа области
Београд	1	1.25	1.153.690.80	13.903.011.18	23.605.108.85	4.784.00	1.877.196.00	392.39	215	670.588.00	0.58	69.830	80.667	150.497	487.509.357.31	82.893	61.849.50	65.14	34.75
Ниш	2	3.32	259.687.30	2.812.395.57	4.650.834.03	8.016.00	537.613.00	67.07	764	195.888.00	0.35	6.304	17.726	24.030	147.414.913.71	57.519	43.917.05	4.2	6.50
Југоисточна Србија	3	4.42	220.920.92	2.656.018.21	3.984.416.25	5.766.00	391.972.00	67.98	655	114.050.00	0.28	3.741	12.474	16.215	48.769.371.68	47.957	41.413.29	0.36	3.49
Нови Сад	4	1.92	479.882.28	5.421.094.54	10.321.407.84	4.026.00	618.388.00	153.60	77	223.653.00	0.48	15.961	26.690	42.651	201.575.919.56	35.314	47.089.54	7.26	10.61
Поморавље	5	2.54	347.956.50	4.216.748.42	6.202.495.84	5.002.00	482.933.00	96.55	366	168.574.00	0.39	6.143	17.664	23.807	175.142.879.72	52.221	45.028.85	2.20	6.08
Колонички регион	6	3.43	346.588.79	4.390.510.47	6.045.914.86	8.463.00	569.724.00	67.32	823	179.993.00	0.35	6.778	20.661	27.439	43.824.712.15	71.074	42.978.07	6.38	5.74
Југозападна Србија	7	2.62	334.544.05	4.336.035.02	5.756.810.41	8.097.00	442.800.00	54.69	544	160.683.00	0.39	5.954	19.678	25.632	87.188.016.76	32.037	45.347.38	1.59	5.76
Јужни Банат	8	2.63	351.484.31	3.985.303.76	6.312.726.73	4.246.00	279.461.00	65.82	94	101.503.00	0.39	4.021	9.986	14.007	53.791.063.95	21.867	47.562.50	2.11	3.74
Срем	9	2.00	436.097.99	5.119.834.79	8.281.347.72	3.485.00	299.060.00	85.81	109	105.031.00	0.48	4.429	10.063	14.492	144.071.366.01	14.998	47.199.29	2.12	4.37
Источна Србија	10	3.13	258.517.01	3.030.986.87	4.362.087.85	10.463.00	374.556.00	35.80	427	142.844.00	0.35	3.606	11.089	14.695	99.987.659.95	26.123	47.784.13	1.42	4.96
Северна Војводина	11	1.90	430.335.44	4.683.111.92	8.661.582.68	5.191.00	414.195.00	79.79	105	166.431.00	0.43	7.688	11.209	18.897	119.036.183.41	23.427	47.181.80	4.40	6.28
Средњи и Северни Банат	12	2.63	352.281.70	3.681.983.46	6.347.256.54	4.666.00	250.939.00	53.78	82	99.489.00	0.39	2.422	6.282	8.704	58.286.032.94	14.595	47.455.50	1.49	2.73
Западна Србија	13	3.00	289.063.99	3.547.459.78	5.140.519.96	5.744.00	443.947.00	77.29	446	159.109.00	0.34	5.695	16.667	22.362	90.365.393.66	35.051	46.204.93	1.32	4.97

Као што се може видети у Табели 30, као параметар обима поштанских услуга узета је просечна месечна вредност норма минута ЈПМ посматране области. Висок коефицијент корелације са бројем привредних субјеката указује на повезаност привредних активности и поштанског саобраћаја. Економска активност подручја представљена вредношћу извоза високо корелира са оствареним ПС. Висок степен корелације постоји и између просечне зараде и оствареног поштанског саобраћаја. Такође, висок степен корелације остварени поштански саобраћај има и са бројем становника, односно домаћинстава и густином насељености што значи да су ови демографски параметри повезани са оствареним поштанским саобраћајем. ПС високо корелира и са степеном развијености е-управе на начин да развијеност овог сегмента значи и развијеност ПС. Број регистрованих незапослених лица позитивно корелира са оствареним ПС, али са нижом вредношћу – дакле поштанске услуге су важне и корисницима ниже платежне моћи, односно онима који нису у редовним финансијским токовима.

Важна вредност коефицијента корелације која је добијена у овој анализи (-0,744) говори о високом степену повезаности развијености подручја по установљеној методологији и оствареног поштанског саобраћаја. Негативан знак говори о томе да најразвијенија подручја којима је, по методологији, додељена вредност 1, заправо имају највећи број остварених поштанских услуга и обрнуто – девастирана подручја којима је додељена ознака 5 имају најмањи број остварених поштанских услуга. Из претходне анализе се може закључити да параметри поштанског саобраћаја, у овом случају остварени поштански саобраћај представљен просечним бројем норма минута у посматраној области, на добар начин може апроксимирати опсежне податке о демографским кретањима, активности становништва и привредној активности подручја, па се, у даљем раду, овај параметар може узети као релевантан за анализу регионалног развоја, поређење карактеристика административних јединица до нивоа округа, општина, локалних самоуправа и села. Такође, због врло нејасне класификације насеља која је тренутно важећа и врло непрецизна, поштански подаци би могли да буду одлучујући параметар за систематичан приступ класификацији насеља, мерење друштвених и привредних активности становништва и спровођење корективних акција не само у домену развоја стратегије и поштанске политике, већ и у домену сарадње са локалном самоуправом, органима државне управе и другим даваоцима услуга (Милутиновић & Гргуровић, 2017).

Табела 30 Коефицијент корелације просечне месечне вредности норма минута за ЈПМ посматране области и других параметара привредне и друштвене активности становништва

	Степен развијеност и ЈЛС према Закону о регионалном развоју	Број становника последњи расположив податак	Густина насељености (број становника / км <sup>2</sup> )	Број домаћинстава према Попису 2011	Степен развијеност и е-управе	Број привредних субјеката	Вредност извоза у ЕУР	Број регистрованих незапослених	Просечна нето зарада за месец према општини пребивалишта запослених
Просечна месечна вредност норма минута за ЈПМ	-0.74440895	0.918153657	0.972642627	0.93032242	0.884054528	0.94625225	0.929463966	0.471964592	0.926317645

Активности појединих области се могу утврдити према броју регистрованих и нерегистрованих писама у полазу и долазу у МПС-у, односно броју писмоносних пошиљака за отпремне и пријемне ЈПМ које припадају одређеним областима (Табела 31). Коефицијент корелације између степена развијености и обима поштанског саобраћаја у полазу и долазу је, редом, -0.78375 и -0.6834 што указује на значајан степен корелације између развијености региона и обима поштанског саобраћаја. Негативан знак говори о томе да развијеније области, окарактерисане нижом вредношћу степена развијености, имају већи обим

писмоносног саобраћаја у МПС-у и обрнуто – мање развијене области карактерише и нижи степен комуникационе активности.

Табела 31 Учешће појединих области, односно ЈПМ које припадају одређеним областима у МПС-у

	Област	Степен развијености	Површински полаз	Авионски полаз	Укупно полаз	Долаз
1	Београд	1.250	55099	76637	131736	464194
2	Ниш	3.316	5731	25803	31534	45471
3	Југоисточна Србија	4.417				
4	Нови Сад	1.923	33106	42873	75979	118136
5	Поморавље	2.538	5296	15204	20500	27766
6	Копаонички регион	3.429	4169	15009	19178	23193
7	Југозападна Србија	2.615	5762	15449	21211	24838
8	Јужни Банат	2.625	4564	9113	13677	
9	Срем	2.000	10645	26108	36753	24342
10	Источна Србија	3.133	1764	7006	8770	10713
11	Северна Војводина	1.900	17294	24903	42197	42902
12	Средњи и Северни Банат	2.625	3869	8171	12040	14796
13	Западна Србија	3.000	10570	12031	22601	19775

## 4 МОДЕЛ ПРУЖАЊА ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА

### 4.1 Класификација подручја

Критеријуми за дефинисање руралних подручја су разнолики и могу се заснивати, поред социо-економских и просторних карактеристика, на одређеним карактеристикама руралних подручја које су од важности за сврху коришћења дефиниције, тј. за сврху одређеног истраживања. Неки од њих су број становника, густина насељености, просторни критеријуми – положај у односу на град или најзначајнији садржај, економске активности – број становника који се баве пољопривредном делатношћу или доходак. У зависности од потребе класификације врши се избор критеријума, одређује гранична вредност критеријума поделе и врши избор опсега територијалних јединица (Ранковић Плазинић, 2015).

Најчешће се користе ОЕЦД (Организација за економску сарадњу и развој, *енгл. Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD*) и ЕУ дефиниције, али се све више практикује да земља изгради сопствену поделу узимајући у обзир локалне специфичности. Типологија руралних подручја у ЕУ настала је у складу са ОЕЦД дефиницијом из 1993. године, а она је дефинисала три типа руралних подручја полазећи од функционалне удаљености од урбаних простора и степена интеграције у националну и глобалну економију (Живков, 2012):

- Економско интегрисана подручја која обухватају руралне области лоциране близу урбаних центара. На овим руралним подручјима постоји добра инфраструктура и добра комуникација и овај простор представља комбинацију урбаног и руралног начина живота,
- Интермедијална (средишна) рурална подручја су она подручја с традиционално развијеном пољопривредом која су удаљена од урбаних центара, али ниво транспортне и комуникационе структуре омогућава њиховим становницима релативно лак одлазак у урбане центре.
- Забачена рурална подручја карактерише велика удаљеност од урбаних центара и углавном се налазе на планинама и острвима и нису интегрисана у економски живот осталог дела земље.

Европске земље користе различите критеријуме за дефинисање руралних и урбаних подручја у зависности од проблема и циљева истраживања. Једина међународно прихваћена дефиниција заснована је на методологији коју примењује ОЕЦД и која је први пут објављена 1994. године, а затим потврђена и допуњена 2009. и 2013. године. У првом кораку регионална типологија ОЕЦД користи критеријум густине насељености где се под руралним насељима сматрају она насеља са густином насељености испод 150 становника по  $\text{km}^2$ . Други корак обједињује податке на нивоу веће функционалне и административне просторне целине (NUTS-3 (Nomenclature of territorial units for statistics - NUTS))<sup>6</sup>, па се, у зависности од тога који део популације региона живи у руралним областима, разликују:

- претежно рурални региони (*енгл. predominantly rural regions*), у којима преко 50% популације живи у руралним подручјима;
- прелазни региони (*енгл. intermediate regions*), региони у којима 15 до 50% популације живи у руралним областима;

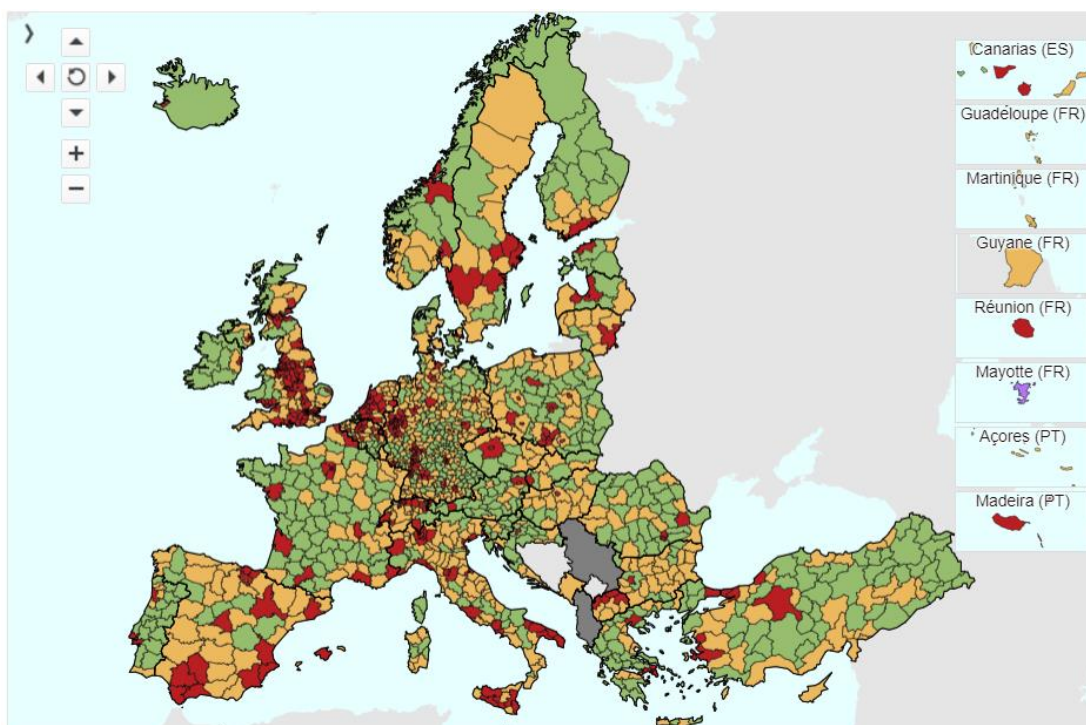
<sup>6</sup> NUTS – акроним од Номенклатура статистичких територијалних јединица (код нас и НТСЈ) је геокодски стандард ЕУ који се користи у статистичке сврхе и помоћу које је направљена подела Европе на управне регије. Еуростат је одредио три нивоа NUTS-а: NUTS 1: одговара статистичким јединицама у којима живи од 3 до 7 милиона становника; NUTS 2: од 800.000 до 3.000.000 становника; NUTS 3: од 150.000 до 800.000 становника.

- претежно урбани региони (енгл. *predominantly urban regions*), региони у којима мање од 15% популације живи у руралним областима (OECD, 1994).

У трећем кораку, који се базира на величини урбаних центара у оквиру NUTS-3 региона, они могу променити претходну класификацију на следећи начин:

- Регион класификован као претежно рурални постаје „прелазни” уколико садржи урбани центар са више од 200.000 становника који представљају најмање 25% популације посматране области;
- Прелазни регион постаје „претежно урбани” уколико садржи урбани центар са преко 500.000 становника, који представљају најмање 25% популације посматране области (OECD, 2011).

Иако једноставна за примену и намењена глобалној компарацији, примена ОЕЦД методологије не даје одговарајуће резултате јер коришћење само једне променљиве (густина насељености) не осликава у правој мери различитости руралних подручја.



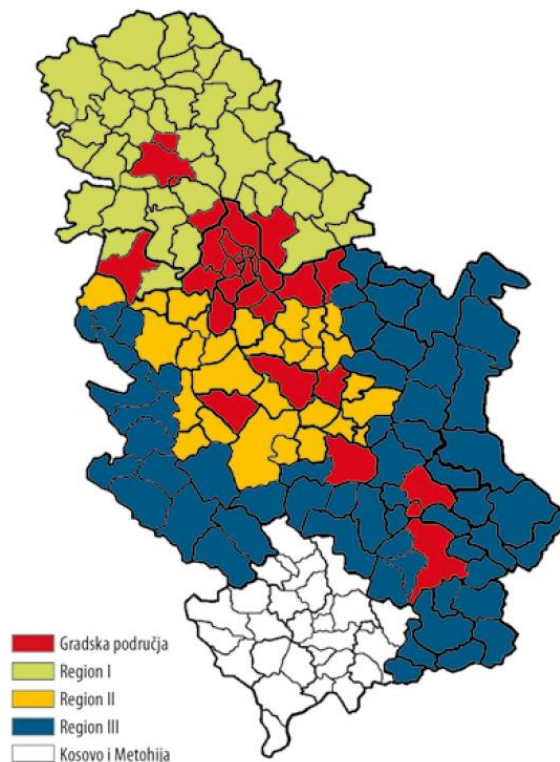
Слика 26 Урбан-рурал типологија Европе, према NUTS3 класификацији, 2013. године (извор: [https://ec.europa.eu/eurostat/cache/RCI/#?vis=urbanrural.urb\\_typology&lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/cache/RCI/#?vis=urbanrural.urb_typology&lang=en))

Република Србија нема званичну дефиницију руралних подручја. Званична статистика у Србији препознаје само два типа насеља: „градско“ и „остало“ и најчешће се при извођењу података за рурална подручја узима у обзир категорија „остало“ која је недовољно прецизна.

Као критеријуми поделе насеља на градска, сеоска и мешовита који су примењивани у Пописима из 1953, 1961. и 1971. године, коришћени су величина насеља и однос броја пољопривредног и укупног становништва. У Пописима из 1981, 1991. и 2002. године је примењена подела насеља на урбана и остала насеља где општинским одлукама саме општине додељују статус града неком насељу, док насеља која нису проглашена градским сврставају се у остала и сматрају се руралним. У попису становништва 2011. године примењена је иста методологија, али је приказ података урађен према статистичким регионима. Статистички региони су дефинисани Законом о регионалном развоју (2009, 2010) према коме је дефинисано пет статистичких региона у нашој земљи: регион Војводине, Београдски регион, регион Шумадије и Западне Србије, регион Јужне и Источне Србије и регион Косово и Метохија. У Србији се налази 6.158 насеља, од којих 193 спадају у градска, а 5.965 су остала насеља, која се сматрају сеоским. Такође, од укупно 7.186.862 становника, у

градским насељима живи 4.271.872 (59,44%), док у осталим живи 2.914.990 (40,56%) становника (Србија Р, 2011).

За потребе Плана руралног развоја и могућности упоређивања са статистичким подацима земаља ЕУ, рурална подручја у Србији се могу дефинисати према ОЕЦД критеријумима што пружа додатну предност упоредивости социо-економске ситуације руралних подручја са стањем у државама чланицама ЕУ и коришћења добре праксе у стратегијама, политикама и интервенцијама које су раније спроведене у сличним областима Европе (Слика 27).

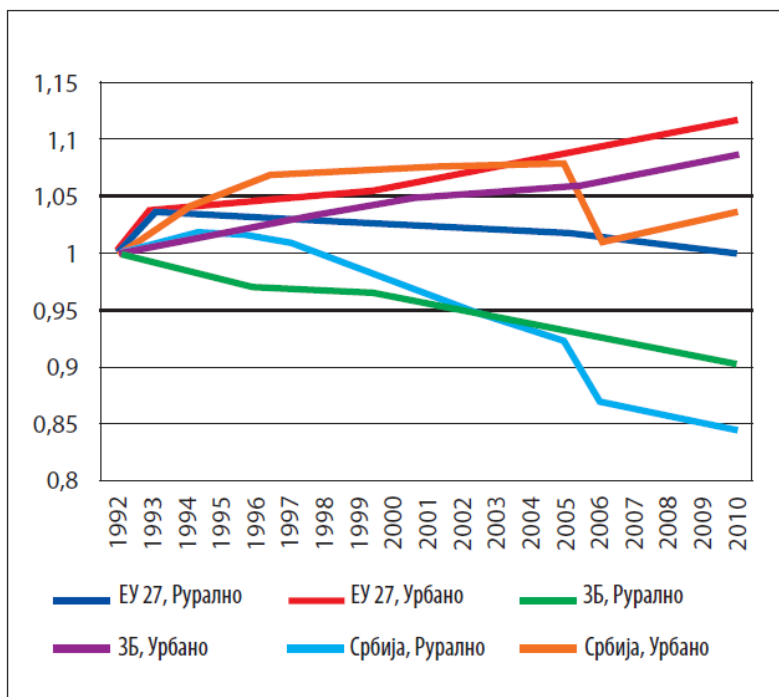


Слика 27 Рурална подручја Србије дефинисана према ОЕЦД критеријуму руралности

Приликом дефинисања руралних подручја потребно је идентификовати различите врсте руралних подручја која преовлађују у Србији, јер је познато да рурална подручја нису хомогена. Разлике међу њима могу бити последица разних фактора као што су географске карактеристике (планинска подручја, равнице, долине), приступачност (рурална подручја у близини градова, удаљена подручја), промене становништва и миграције, инфраструктура, различити услови животне средине (заштићена подручја), повољне или неповољне пољопривредне структуре, разнолика локална економија (развој економских активности као што су туризам, прерада, производња). Један од могућих приступа конструише типологију руралних подручја у Србији, користећи оне променљиве који узимају у обзир разлике између руралних подручја, имајући у виду и доступност података на нивоу општине (Efstratoglou, Bogdanov, Meredith, 2007). Користећи почетно 51 индикатор (касније сведено на 39) који су подељени у седам група, уз коришћење корелационе, факторске и кластерске анализе из 129 руралних општина, добијено је 6 хомогених група општина које су каснијом анализом сведене на четири.

Србија је међу најруралнијим земљама у Европи. У РС се смањује број људи који живи у руралним срединама, као и укупан број становника, док је, без обзира на методологију дефинисања, простор у Србији наглашено руралан са неповољним параметрима за развој. У ЕУ пораст броја становника у руралним подручјима у последњих пет година бележе: Луксембург, Ирска, Словенија, Чешка, Кипар, Шпанија, Пољска и Шведска. Актуелни тренд пада броја становника у земљама Западног Балкана и раста броја

становника у ЕУ утиче на то да се рурална подручја у ЕУ празне на рачун урбаних (Живков, 2012).



Слика 28 Индекс раста руралног и урбаног становништва у ЕУ, земљама Западног Балкана (ЗБ) и Србији, Извор: Живков, 2012

У Табели 32 дате су основне карактеристика руралних подручја у ЕУ и Србији где се могу уочити значајне разлике по готово свим карактеристикама.

Табела 32 Основне карактеристике руралних подручја у ЕУ и Србији Извор: (Богданов, 2007)

Основне карактеристике	Земље ЕУ	Србија
Социо-економска структура	18% укупне популације живи у претежно руралним подручјима 8% економски активног становништва запослено је у пољопривреди 20% активне руралне популације ради у пољопривреди	Око 55% становништва Србије живи у руралним подручјима Око 33% запослених ради у примарном сектору 75–80% активног руралног становништва се на неки начин бави пољопривредом
Стање пољопривреде	Висока продуктивност Добро опремљене фарме, просечне величине 20 хектара Подршка пољопривреди од шездесетих година	Ниска продуктивност Мала газдинства (3,5 ха) лоше опремљена механизацијом, ниска употреба инпута Слаба и неизвесна подршка Владе
Рурална инфраструктура	Добро развијена	Слаба инфраструктура (економска и социјална)
<b>Развојни потенцијал</b>	<b>Земље ЕУ</b>	<b>Србија</b>
Људски капитал	Висок степен локалних ресурса	Низак степен локалних потенцијала, образовања и иницијативе
Сарадња и удруживање	Успостављање партнерстава Пројектне мреже	Неразвијена партнерства, само индивидуални пројекти Спори напредак у оснивању удружења и група произвођача



Локална заједница	Развијене профитне организације и локалне акционе групе Иновативни и ефикасни локални предузетници	Мали утицај и моћ локалне заједнице и неформалних група Неефикасан процес одлучивања (одозго надоле) и слаба предузетничка способност
<b>Програм и финансијска подршка</b>	<b>Земље ЕУ</b>	<b>Србија</b>
Фондови, извори финансијских средстава	Структурални фондови LEADER 1, 2 и LEADER +	Донације, пилот пројекти Мала средства из општинских буџета (углавном за комуналну инфраструктуру)
Актери	Владине институције Наука/истраживачи Снажни невладин сектор Локалне акционе групе	МПШВ, од 2005. године основан Сектор за развој села НВО (мали утицај и средства) Локални предузетници и доносиоци одлука
<b>Развојни приоритети</b>	<b>Земље ЕУ</b>	<b>Србија</b>
Главни циљеви руралног развоја	Конкурентност пољопривреде Заштита животне средине реформом праксе у пољопривреди	Раст продуктивности Трговина, прерада, МСП
Средњорочни циљ	Разноврсност привредних активности	Развој инфраструктуре Институционално и организационо јачање свих актера
<b>Развојни приоритети</b>	<b>Земље ЕУ</b>	<b>Србија</b>
Стратешке компоненте и одговарајући фактори	Фокус на способност локалне заједнице кроз мобилизацију локалних потенцијала Развој локалног услужног сектора, приватно-јавног партнерства и мреже	Фокус на МСП и сеоски туризам Мала средства и слаба финансијска подршка Низак степен запослености и могућности за нове предузетничке прилике Локални актери без иницијативе

## 4.2 Карактеристике руралних подручја и промене

Рурална подручја представљају место живота и рада руралног становништва, али, с друге стране, она данас преузимају читав низ нових функција према глобалном друштву (Јанковић, 2007). У прошлости рурални развој био је фокусиран на побољшање пољопривредних перформанси, повећање конкурентности, консолидовање земљишта и побољшање тржишне оријентације. Новије мере политике руралног развоја фокусирају се на интеграцију принципа заштите животне средине у пољопривредну производњу и одрживо коришћење ресурса.

Конкурентна рурална економија захтева равнотежу између пољопривредне производње, различитих економских активности, заштите животне средине и друштвеног развоја како би се побољшао квалитет живота, смањило сиромаштво и спровела борба, како против друштвене деградације, тако и против деградације животне средине и природних ресурса (Цастин, 2009).

Концепт модернизације пољопривреде доживљава својеврсну кризу већ од седамдесетих и осамдесетих година прошлог века појавом значајних вишкова хране што је последица модернизоване пољопривреде. Од тада почињу промишљања будућности европске пољопривреде и њене улоге у савременом европском друштву. Идентитет руралних средина све се више удаљава од аграрног, а учешће фармера у укупној популацији је мало, скоро незнатно (Живков, 2012). Ове средине постају места погодна за квалитетан живот наспрам средине из које се некада бежало у град. Оне преузимају функцију места за одмор, рекреацију, туризам, лов, уживање у природним лепотама, места за привремени повратак урбаног човека природи. Ова промена утиче на то да рурална подручја постају и места специфичне потрошње, а не само места производње.

Улагање у пољопривреду је само један сегмент живота на селу, па је неопходно пронаћи баланс, односно више улагати у рурални развој. Удео средстава намењених за рурални развој од укупног ЕУ буџета појединачних земаља у ЕУ 27 просечно износи 32%, за НЗЧ 43%, а за ЕУ старе земље чланице 29%. Највише издвајају Малта (преко 70%), Финска и Аустрија (преко 60%). Пратећи овај тренд земаља ЕУ, може се рећи да се у Србији веома мало издваја за мере руралног развоја, како за инвестиције у пољопривредне или непољопривредне делатности, тако и у руралну инфраструктуру (Живков, 2012).

Савремено европско село постаје све више урбанизовано насеље са условима живота који су све сличнији онима у граду. Улога државе у овој области је веома значајна јер је рурални развој (као економски, еколошки, политички, институционални и социокултурни развој) само део укупног друштвеног развоја. Рурална популација не сме бити осуђена на социјално изопштен живот у „руралним резерватима“ (Mitrović, 2015).

Рурални развој у политици ЕУ све више добија на значају (од секторске, он прераста у регионалну политику), између осталог и процесом проширења ЕУ и бројним проблемима у руралним подручјима са којима се суочавају земље које приступају ЕУ, као и неке нове земље чланице.

Студија (Bertolini et al 2008) указује на неке специфичне проблеме који карактеришу рурална подручја и покушава да утврди ризик од сиромаштва и искључености за сеоско становништво у 15 европских земаља. Ови проблеми се везују за демографију, удаљеност, образовање и тржиште рада који у интеракцији генеришу „зачарани круг“ и појачавају феномен сиромаштва руралних подручја (Табела 33).

Табела 33 Проблеми руралних подручја према Bertolini et al, 2008

Демографија		Удаљеност, инфраструктура, приступ услугама	Образовање и друштвени капитал	Проблеми на тржишту рада
Миграције	Урбанизација Контраурбанизација	Услови становања	Предшколске установе	Пољопривредни сектор
Старење		Доступност саобраћајне инфраструктуре	Факултети	
Родне разлике		Путовање на посао	Неписменост	
		ИЦТ – дигитални јаз	Нижи квалитет образовања, слабија опремљеност, мање стручан кадар	
		Приступ здравственој	„Замка социјалне непокретљивости“	

	заштити и социјалним услугама		
--	-------------------------------	--	--

Најчешћи приступ мерењу сиромаштва заснован је на приходу, па је „стопа ризика од сиромаштва“ један од кључних показатеља социјалне искључености. Налаз студије (Bertolini et al 2008) је да рурална подручја карактерише виши степен сиромаштва на основу дохотка у односу на урбана подручја у свим земљама за које је такво поређење било могуће извршити. Због неусаглашености методологије и доступних социоекономских података, као и хетерогености посматраних земаља, да би се измерила и оценила социјална искљученост у датим областима, неопходно је да се идентификује неколико индикатора (по један или мали скуп) за сваку релевантну димензију ускраћености како би просторно или временски било могуће поређење посебно за сваки показатељ: стопа запослености, стопа активности, однос младих и стопа незапослености, стопа запослености старијих радника, стопа дуготрајне незапослености, квалитет становања, демографски притисак на рад, вишегенерацијска домаћинства и одрасли са ниским образовањем. У оквиру вишедимензионалне анализе сиромаштва и искључености аутори посебно истичу одређене групе становника које су у већем ризику: жене, млади, деца, старије особе, етничке мањине, досељеници и фармери. Као решења, аутори идентификују развој две врсте политике:

- политике против сиромаштва људи у руралним областима које се спроводе на различитим институционалним нивоима
- политике против сиромаштва руралних подручја усмерене на побољшање посебних услова сектора привреде или смањење разлика међу регионима

Аутори закључују да тренд свих показатеља тржишта рада у периоду 2000-2005 показује да перформансе руралних региона постају стално и знатно лошије од урбане регије. Анализа сугерише следеће приоритете у политикама рада:

- Изградња формалније мреже за тражење посла и пружање прилагођене обуке како би се смањиле неусклађености послова и вештина;
- Пружање транспортних и логистичких решења у циљу смањења проблема приступачности;
- Обезбеђивање бриге о деци, подршка старијима и пружање социјалних услуга.

Аграрни сектор земаља у транзицији оптерећен је сопственом слабом конкурентношћу и изложен законима великог тржишта што значајно утиче на неизбежно смањење пољопривредног становништва које, делом због сопствених проблема, делом због конкурентности новог тржишта и капитала мултинационалних компанија, не може успешно да се такмичи са развијеним земљама. Иако значајан удео руралне популације транзиционих земаља своје приходе стиче из пољопривреде, постоји велика потреба за развојем и непољопривредног сектора који мора да одигра улогу упијања вишка радне снаге која ће бити истиснута из пољопривреде.

Један од предуслова, али и последица стварања локалног идентитета и повезаности становника са локалном заједницом, јесте постојање заједничких интереса, интензивна интеракција међу локалним становништвом, као и могућност да се већина основних потреба у селу може задовољити „у локалу“. Повезаност становника са селом и жеља да се опстане и остане позитивно корелира са већом активношћу појединаца и друштвених група у селу, политици, удружењима, интензивним суседским односима, односно са степеном локалне интеграције. Непосредност карактеристична за мале локалне заједнице које имају свој културни идентитет ствара специфичне облике мишљења, веровања и понашања што је у складу са налазима о значају друштвеног капитала датом у Поглављу 5.

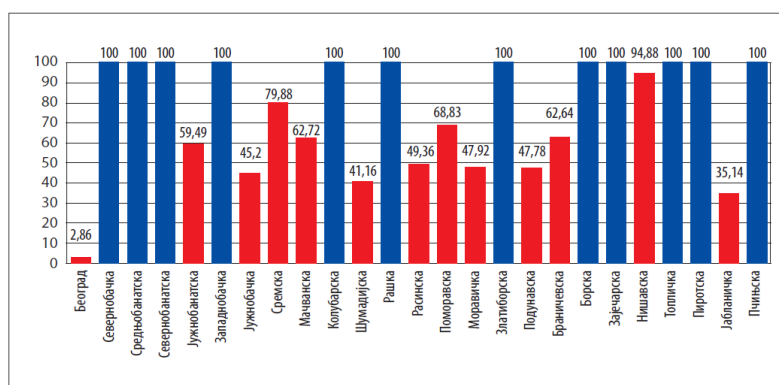
### 4.3 Специфичности сеоских средина у РС

Брзина којом се одвијала депопулација села у Србији најбоље се може сагледати преко пораста броја насеља с мање од 50 становника (Табела 34). У истом периоду је и број насеља величине 50-100 становника имао сличан тренд раста - од 62 насеља 1948. године до 447 насеља 2011. године, а стално се смањивао и број становника свих других сеоских насеља. И у оквиру региона Србија-југ постоје значајне разлике између Региона Шумадије и Западне Србије, где је најмањих насеља 2011. године било 157, и Региона Јужне и Источне Србије, где их је исте године забележено 389 (2002. било их је 250) (Mitrović, 2015). На саветовању Одбора Српске академије наука и уметности за село и Привредне коморе Србије 28.09.2012. утврђено је да се у 86% села у Србији бележи пад броја становника, у 706 насеља има мање од 100 људи, док у око 200 села више нема становника.

Табела 34 Број насеља са мање од 50 становника према пописним годинама према (Mitrović, 2015)

Година	Број насеља	Број насеља (север)	Број насеља (југ)
1948.	17	2	15
1971.	25	2	23
1981.	71	2	69
1991.	187	4	183
2002.	359	5	354
2011.	551	5	546

Осамнаест области у РС третирају се као претежно рурални тип подручја (Слика 29). У шест области Србије проценат становништва које живи у руралним подручјима креће се у интервалу 15%-50%, и ове области се дефинишу као прелазни или значајно рурални тип подручја, али је важно напоменути да су ове области РС веома близу горње границе од 50% становништва које живи у руралним подручјима.



Слика 29 Процент руралног становништва по областима (Mitrović, 2015)

На основу увида до којих је аутор (Mitrović, 2015) дошао анализом података о променама аграрне и руралне структуре у Србији, у погледу могућности за одрживи развој могу се разликовати различити типови села којима се морају посебно прилагођавати разне мере секторских политика:

- Угашена села - сва насеља у којима је пописано мање од десетак становника и које бирократска управа третира само као катастарске јединице,
- Нестајућа села - то су села у којима је пописано мање од 100 становника. Кад се заједно посматрају угашена и нестајућа село види се да могућност нестајања у будућности може да захвати и до 4709 насеља у Србији,
- Одржива села – појам одрживости је тешко дефинисати и статистички одредити, али се сматра да већи број становника свакако указује на већу могућност одрживости. У

ову категорију (преко 500 становника) спада највећи број села, којих је у Србији 2011. било 2832,

- Перспективна села представљају натпросечно развијена села базирана на компаративним предностима у руралном развоју у односу на друга околна села и
- Угледна села могу да послуже као добар пример у неком важном аспекту сеоског живота тако да побољшавају квалитет живота у селу на начин да се истичу у односу на своју околину, којој могу да служе као добар пример.

Сиромаштво у Србији претежно је рурални феномен, као у многим земљама у транзицији. У 2007. години, скоро две трећине сиромашних живело је у руралним срединама. Регионалне разлике у степену развијености у Србији су међу највећима у Европи што је директна последица процеса транзиције ка тржишној привреди јер су многа предузећа прошла кроз процес приватизације, реструктурирања или затварања (РЗСС, 2008).

Табела 35 Профил апсолутног сиромаштва 2006-2018. извор: прилагођено према <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/socijalno-ukljucivanje-u-rs/podaci/apsolutno-siromastvo/>

	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Линија сиромаштва, РСД месечно по потрошачкој јединици	6221	6625	7401	8022	8544	9483	10223	11020	11340	11556	11694	12045	12286
Процент сиромашних у РС	8,8	8,3	6,1	6,6	7,6	6,6	6,3	7,4	7,6	7,4	7,3	7,2	7,1
Градско подручје (%)	5,3	6,0	5,0	4,8	4,1	4,4	4,3	5,3	5,3	5,4	5,1	4,9	4,8
Остало подручје (%)	13,3	11,2	7,5	9,0	12,1	9,4	8,7	10,5	10,9	10,5	10,5	10,5	10,4

До сада најобухватније истраживање руралног сиромаштва у Србији је спроведено 2003. године према методологији Светске банке (Ersado 2006). Закључци тог истраживања су:

1. Сиромаштво је главни узрочник угрожености руралних подручја у Србији. Чињеница да сиромаштво има толики удео у поимању угрожености сугерише да су карактеристике оних који су сиромашни упадљиво сличне са карактеристикама оних који се сматрају угроженим, било да јесу или нису сиромашни.
2. Домаћинства и региони са већим уделом средстава за живот која зависе од пољопривреде су у већем ризику од угрожености и сиромаштва од оних са значајнијим уделом средстава из непољопривредних извора.
3. Висок ниво људског капитала, као што је образовни ниво глава породице, значајно умањује угроженост и сиромаштво домаћинстава. Домаћинства са чланом који има образовање више од средњег су много мање изложена угрожености од оних са нижим нивоом образовања.
4. Већа домаћинства са старијим члановима су угроженија и већа је вероватноћа да су и сиромашна. Старење становништва и смањен проценат активних радника и могућности за генерисање прихода, заједно са ниским образовним профилима, значајно погоршавају стање сиромаштва у руралним подручјима у Србији.
5. Неформална запосленост доводи до мање угрожености и сиромаштва руралног становништва.
6. Рурално сиромаштво и угроженост тесно су повезани са власништвом над капиталом и приступом тржиштима. Породице са већом вредношћу капитала су значајно мање угрожене.
7. Географска локација и топографија, природни услови (суша) и приступ комуникацијама, значајно су повезани са угроженошћу домаћинстава и сиромаштвом.

У студији ИФАД-а (2002) као посебно осетљиве групе у руралним срединама наводе се:

- Пољопривредници у брдским и планинским пределима
- Запослено рурално становништво
- Руралне жене
- Стара лица
- Етничке мањине
- Интерно расељена лица.

Помажући чланови домаћинства, према дефиницији званичне статистике, су лица ангажована у породичном послу која нису плаћена за тај рад. Док је у ЕУ ова категорија активних лица у процесу ишчезавања (0,9% од укупне запослености), према подацима АРС (Анкета о радној снази) из 2007. године - 6.7% укупне запослености у Србији одлази на помажуће чланове домаћинства. Већину ове категорије чине жене (74%), а изразита већина помажућих чланова домаћинства (93%) је запослена у пољопривреди (РЗС, АРС, Извештај за 2006). То је радно активна група у руралним срединама која се кроз статистичку евиденцију води у категорији запослених, али без низа услова, карактеристика и права везаних за формалну, па и не-породичну неформалну запосленост (почевши од плате, преко одмора, боловања, социјалних бенефиција и сл.). То је група која је слабо видљива и чији положај није транспарентан.

Табела 36 Запослени према професионалном статусу (у хиљадама) (извор: РЗСС, 2019)

		2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
<b>Укупно запослених</b>	Укупно	2609,0	2580,8	2731,4	2763,6	2817,4	2938,7
	Мушко	1488,1	1470,7	1529,4	1554,7	1576,9	1654,3
	Женско	1121,0	1110,0	1202,0	1208,9	1240,5	1284,4
<b>Помажући чланови домаћинства</b>	Укупно	220,5	210,1	184,4	156,1	153,0	134,9
	Мушко	70,1	65,2	58,2	43,4	43,2	40,5
	Женско	150,4	144,9	126,1	112,7	109,9	94,5

Према подацима РЗСС, 2/3 домаћинстава је регистровало своје домаћинство<sup>7</sup>. Међутим, само у 19% случајева регистровани носилац пољопривредног газдинства је жена. Значајан број жена је због губитка посла био принуђен на статус помажућег члана домаћинства. Чак 44% испитаница је раније било запослено у другим привредним гранама, док су губитак посла и ограничавање радне активности на пољопривреду унутар газдинства бројне жене доживеле као значајно погоршање социјалног статуса. Мада већина жена не показује интересовање да се запосли изван газдинства, значајно је да исказују врло велику спремност да се укључују у различите облике задруга (ручни рад, цвећарство, неке врсте пољопривредне производње и сл.), док социјалне услуге нису препознате као могућа делатност женских задруга, иако би потреба за различитим социјалним услугама (облици подршке старима, брига о деци и сл.) у руралним срединама са slabим сервисима социјалних услуга требало да представљају добро тржиште за женске задруге.

Према учешћу особа без здравственог осигурања, ова група се сврстава у ред најугроженијих - чак 17% жена нема здравствено осигурање, док више од четвртине жена није информисано о могућностима обезбеђивања здравственог осигурања. Највећи број жена тврди да не уплаћује пензијско-инвалидско осигурање због недостатка новца, а као остали разлози јављају се неинформисаност и неформална пољопривредна делатност домаћинства. Од облика материјалне помоћи једино се користи дечји додатак и то нешто више него у

<sup>7</sup> Упис пољопривредних газдинстава је важан јер једино регистрована пољопривредна газдинства могу користити средства намењена за премије, субвенције и кредитирање која се исплаћују из буџета РС као и друге услуге државних саветодавних служби (сајт Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде)

општој популацији што је веома важно имајући у виду да домаћинстава са мање од једног хектара земље чине 70% сиромашних.

Жене имају ограничен приступ финансијским ресурсима домаћинства. У већини домаћинстава буџети су централизовани, а кључну контролу над њима имају најчешће мушки чланови домаћинства. Дакле, постоји значајна ускраћеност жена у статусу помажућих чланова домаћинства у приступу новчаним ресурсима домаћинства. Кућни послови и бригаа о другим члановима домаћинства су најчешће обавезе жена. Аутори наведене студије (Babović & Vuković, 2008) закључују да су жене у статусу помажућих чланова домаћинства двоструко маргинализоване у свом социјалном положају – као припаднице руралних домаћинстава која се баве пољопривредом и као жене које се баве организацијом послова ових домаћинстава.

Анализа (Bogdanov, 2011) је показала да се жене и деца на селу суочавају са низом озбиљних препрека у приступу важним социјалним услугама што их спутава да остваре квалитетније услове живота и допринесу, не само сопственом благостању, већ и развоју своје заједнице. Економски положај деце узраста од 0 до 14 година и младих узраста од 15 до 19 година погоршао се и у смислу апсолутног и релативног сиромаштва. Подаци указују на неке облике здравствене, образовне и културне депривације деце и младих на селу у односу на просек. Слаба инфраструктурна развијеност руралних подручја и недостатак ваннаставних и ваншколских садржаја знатно умањују социјалну и културну партиципацију сеоске деце. Додатну препреку представља и повећано оптерећење радним обавезама у домаћинству у поређењу са децом из града. Вишеструки ризици од депривације и социјалне искључености за децу представљају комбинацију следећих фактора: незапосленост и ниско образовање родитеља, структура породице (једнородитељске и породице са великим бројем деце), етничка припадност (посебно ромској заједници), живот у руралним насељима, посебно у југоисточној и западној Србији. Деца и млади на селу пресељење у град доживљавају као бег из лоших животних услова и могућност за социјално укључивање. Већину њих и родитељи подржавају у оваквом размишљању што директно доприноси успостављању негативне спирале депопулације и назадовању руралних подручја.

Што се тиче жена на селу, у овој анализи (Bogdanov, 2011) је утврђено да су оне у посебно тешком положају јер на својим леђима носе велики део пољопривредних послова, скоро све послове у домаћинству, одгајање деце и бригу о старијим члановима породице. Положај жена у економском смислу је изузетно неповољан, а приступ услугама значајним за оснаживање економског учешћа је ограничен. Покривеност жена здравственим осигурањем није на задовољавајућем нивоу и већина становница руралних подручја мора да путује у град ради лекарских прегледа и набавке лекова што представља значајан издатак, па због тога одлажу прегледе и престају да брину о свом здравственом стању. Услуге социјалне заштите такође нису доступне већини сеоске популације.

Циљ истраживачког пројекта Положај старијих на селу (Јанковић ет ал, 2016) је био да се утврди положај старијих особа које живе у руралним срединама у Србији - у каквим условима живе, колико су им доступне услуге здравствене и социјалне заштите и услуге транспорта, шта им је најпотребније и на који начин би заједница могла да побољша њихов положај. Студија је спроведена 2016. године на 685 испитаника старијих од 65 година у руралним крајевима (на северу РС анкетирано је 189, а на југу 496 особа са села старијих од 65 година) просечне старости 74,6 година.

Према (Србија Р, 2011) у Србији је 17,25% становника старије од 65 година. Демографске пројекције за Србију предвиђају да ће 2030. удео особа старијих од 65 година износити 21%, а старијих од 80 година 5%. У насељима до 200 становника у најмање приступачним деловима Србије, на југу и југоистоку, удео старијих од 65 година у становништву је виши од 30%.

Са стране корисника један од основних проблема је смањен приступ услугама здравствене и социјалне заштите, немогућност информисања о правима и услугама и немогућност препознавања менталних болести, док пружаоци услуга због ограничености тржишта, мале густине становништва и ограниченог приступа транспортним капацитетима

која су прилагођена овој осетљивој групи нису заинтересовани за пружање услуга у овим областима. За старачка домаћинства карактеристична је социјална изолација, мали број и лош приступ социјалним и културним садржајима. Мали број старијих оцењује своје здравље као добро (13%), већина има неку болест већ дуже време (76%), више од једне трећине је у години испитивања боловало „у постељи” (40%), а скоро сваки десети дуже од месец дана (9%). Отежано се креће скоро половина старијих људи на селу (44%), а 3% је стално у постељи или колицима. Здравствена заштита се остварује делимично - 43% старијих је требало лекара, а није га посетило.

Релативно је висока заступљеност новчаних прихода у домаћинству, али су они недовољни и то се испољава као субјективни осећај сиромаштва. Већина домаћинстава има само један извор прихода (73%), и то је, углавном, пензија (70%). Пољопривреду као извор прихода наводи релативно мали број домаћинстава (14%), иако већина, ипак, има обрадиво земљиште (52%), али обрађује само окућницу (42%). Релативно мали број домаћинстава даје обрадиво земљиште у закуп (14%). Неко од социјалних примања (новчана помоћ, накнада за помоћ и негу другог лица и дечији додатак) остварује 15% домаћинстава. Већина домаћинстава (61%) са својим укупним приходима тешко или веома тешко „саставља крај са крајем”.

Перцепција живота становништва на селу је суморна – сваки четврти становник сматра да живи лоше или веома лоше (струју нема 3% домаћинстава, земљани под има свако треће домаћинство, купатило има 70% домаћинстава, текућу воду нема 14% домаћинстава). Аутомобил, комби или трактор има само 25% старијих на селу. Релативно велики број старијих је изложен материјалној депривацији - једна петина нема добру исхрану и грејање. Мање од половине анкетираних уредно измирује своје финансијске обавезе за струју, већина касни, а око 15% дугује.

На питање: Шта Вам недостаје у животу? испитаници су одговорили:

- Новац - 26%
- Функционални капацитети -18%
- Све недостаје – 11%
- Породица -10%
- Егзистенцијални услови – 9%
- Друштво/партиципација – 8%
- Помоћ, подршка и услуге – 7%
- Приступачно окружење – 2%
- Ништа ми не недостаје - 7%

Већина старих на селу (78%) има капацитете за бригу о себи и самостално обавља свакодневне активности на одржавању личне хигијене, а сваки десети је потпуно несамосталан и зависи од нечије помоћи и подршке. Радне активности карактеристичне за сеоско домаћинство самостално обавља само једна трећина, а 60% је упућено на делимичну или потпуну помоћ и подршку. Нешто мање од 2/3 се самостално креће у окружењу, а 28% је несамостално. 51% старијег становништва не учествује у активностима у заједници с обзиром да само 45% то може да чини без потешкоћа.

Старији на селу су углавном ван институционалног система услуга за помоћ и подршку, па су њихов главни ослонац неформалне услуге. Већина (72%) помоћ и подршку налази у породици (53%) и од рођака (19%). Значајан је и удео (24%) неформалне помоћи и подршке која се добија од комшија (17%) и пријатеља (7%), док услуге помоћи у кући користи само 30% старијих људи на селу - 19% има институционалне геронто-домаћице, а остали плаћају неформалне услуге. Институционална помоћ и подршка старијима на селу је потребна у већој мери него што је заступљена сада - једна четвртина (27%) је упућена искључиво на помоћ и подршку од институција и организација јер не може очекивати помоћ са друге стране.



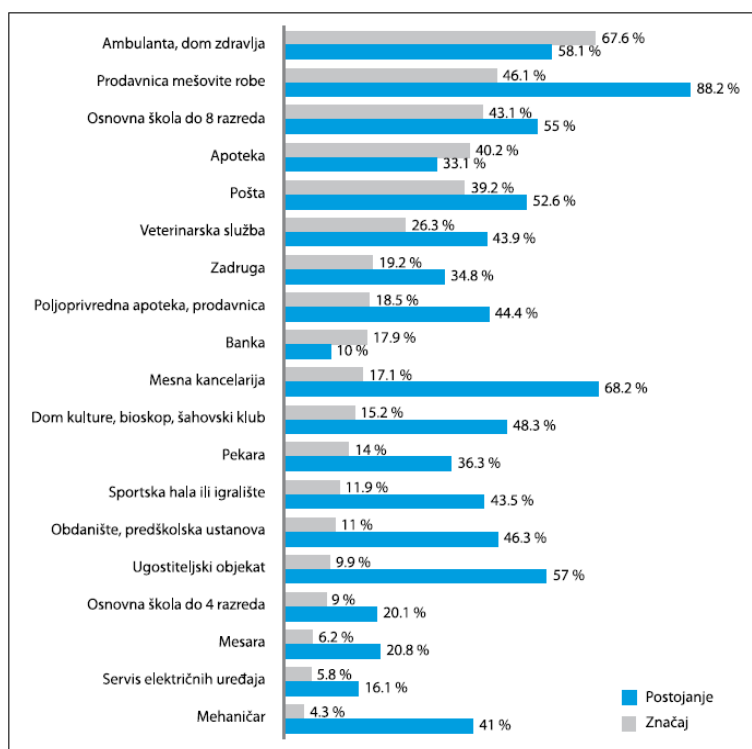
У спонтаним одговорима садржани су приоритети за најкориснијим облицима помоћи и подршке:

- Финансијска подршка - 28%
- Здравствена заштита - 20%
- Помоћ у кући/лични пратилац - 18%
- Хуманитарна помоћ – 12%
- Породична подршка – 5%
- Помоћ на газдинству - 3%
- Клубови/дружење – 3%

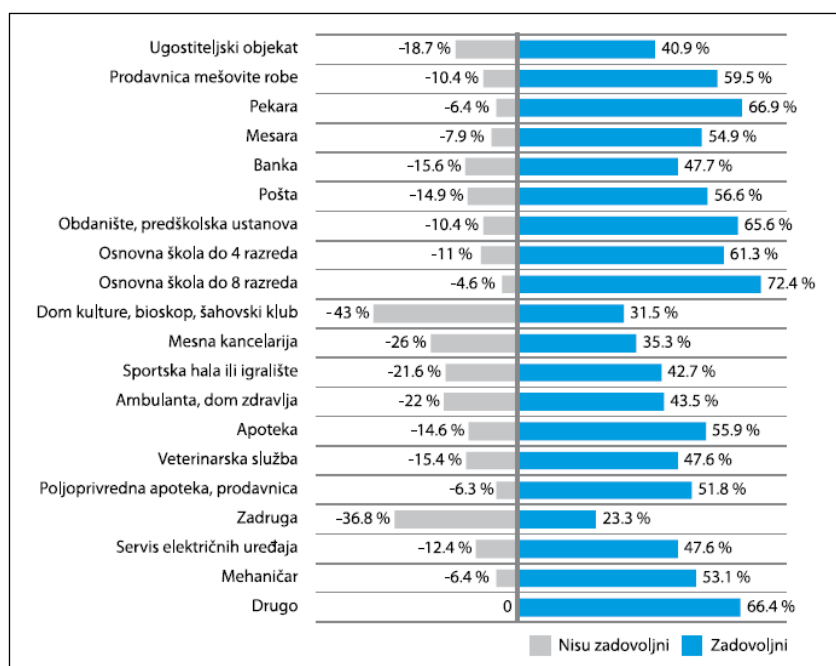
Становници села нису задовољни квалитетом живота у својим срединама. У погледу квалитета живота у својој средини они показују много већи песимизам него у погледу перспективе свог домаћинства. Више од трећине домаћинстава очекује погоршање квалитета живота у свом селу, док само 13% очекује побољшање у наредних 5 година, али то и даље нису разлози за напуштање села - више од 60% испитаника није спремно на миграцију.

Најважније претпоставке бољег живота домаћинства виде у:

1. могућности запошљавања ван пољопривреде (66% испитаника),
2. приступу кредитима (57%),
3. организованијем тржишту (40%) (Bogdanov et al, 2007).



Слика 30 Доступност и значај руралних сервиса и институција, извор (Bogdanov et al, 2007)



Слика 31 Задовољство доступним руралним сервисима и институцијама, извор (Bogdanov et al (2007))

Променом навика у руралном животу и начина привређивања, и традиционална окупљања која су се везивала за пољопривредне радове или верске празнике се мењају, нестају или се организују на други начин. Улогу социјалних чворишта преузеле су продавнице и кафане, уколико их има.

Тренд миграција становништва из града у село који је карактеристичан за неке европске земље није актуелан у РС због низа повезаних отежавајућих околности, па пензионери који имају могућност да живе на селу, то не прихватају као трајно решење. За старије становништво један од проблема је слаба доступност примарне здравствене заштите и низак квалитет услуга. Геронтолошка служба најчешће није заступљена у сеоским подручјима, док је одзив екипа хитне помоћи по позиву врло редак. Одлазак у град или оближње веће село средствима јавног транспорта због потребе за банком, поштом, или апотеком је захтеван услед лоших саобраћајних веза.

Радно способно становништво које је запослено на селу (пољопривреда, рурални туризам, државна служба) ретко се одлучује на пресељење из града због отежаних услова живота. Пошто је реч углавном о породицама с децом, главни проблеми се везују за ограниченост броја предшколских установа, вртића и школа. Сматра се да је квалитет рада са децом у овим установама испод градских стандарда, док је, генерално, због малог броја деце, на селу њихова социјализација упитна јер често немају контакт са вршњацима... Већина ових проблема лако је решива уколико постоји одговарајућа путна инфраструктура која повезује село и град, али у Србији то често није случај (Живков, 2012).

*„Аграром и селима у Србији бави се више од 30 институција, али и поред низа обећања о бољитку, селу је све теже, а свако четврто нестаје. Дакле, данашња Србија нема никакву шансу за опстанак док не заустави застрашујући тренд одумирања насеља – села. Колико нас интересују села, указује и чињеница из Устава Србије, по коме не постоје села, већ насеља“ (Гулан, 2019).*

Стање у насељима – селима (Гулан, 2019):

- Од 4.709 насеља, односно села, 1.200 је у фази нестајања;
- У насељима се налази 50.000 празних кућа, а на још 150.000 пише да тренутно у њима нико не живи;
- Пошту нема 2.000 села;

- Чак 500 села нема асфалтни пут, ни везу са светом;
- У 400 села у Србији нема продавнице, па становници морају да путују да купе храну;
- Чак 73% села нема дом културе ни библиотеку;
- У 230 села нема основне школе;
- У 2015. години 173 школе имале су само по једног ђака;
- У 2.760 села нема вртића;
- У две трећине села нема амбуланте;
- Данас у Србији има више од 200 села без иједног становника млађег од 20 година;
- Просечна пензија је 10.800 динара;
- 2-4% државног буџета се улаже у аграр у РС, док је више од 40% ЕУ буџета предвиђено за аграр.

## 4.4 Пружање услуга у руралним областима

Иако рурална заједница постаје све више разнолика, сеоске области се често посматрају као хомогене заједнице. Ова тврдња је донекле била одржива у времену када су руралне заједнице биле готово изоловане од различитих утицаја, али сада постоји велики степен варијабилности међу становницима села. Сада се појављују нове социјалне групе као што су градски пензионери, људи који периодично бораве на селу (имају викендице) или млађи људи који су се због нижих трошкова определили за живот на селу и свакодневно путују на посао у оближњи град. Резултат је промена потражње за услугама јер нове групе имају нове навике (на пример куповина добара путем интернета из других градова или држава), тако да се у дефинисању локалне потражње овај део не сме занемарити.

Утицај глобалне финансијске кризе и економске рецесије на земље јужне Европе угрозиле су добробит села у многим регионима (Camarero, L., & Oliva, J. 2019). Емиграција младог становништва, мере штедње и територијална концентрација основних услуга довеле су до раста регионалних неједнакости („рурални јаз“), а основни проблеми се везују за мобилност и приступачност. За рурална подручја све мање се везује неразвијеност, а све више недостатак атрактивности ових подручја. У овом раду се наводи да петина сеоских домаћинстава има потешкоће у приступу прехранбеним продавницама, банкарским и поштанским услугама, здравству и образовању, а посебно јавном превозу који користи само једна трећина овог становништва.

Dwyer, P., & Hardill, I. (2011) у свом раду разматрају проблем старења у енглеском селу и повезаност са ексклузијом становништва старијег од 70 година кроз анализу приступачности шест сеоских служби које промовишу социјалну инклузију и добробит заједнице (четири службе имају за циљ ублажавање социјалне изолације, а две пружају информације/савете). Један од значајних резултата истраживања јесте да је огромна већина корисника сеоских служби, као и давалаца услуга, женског пола, док старији мушкарци избегавају да користе њихове услуге, тако да аутори сматрају да пружаоци услуга на селу треба да пронађу иновативне начине интеракције са старијим мушкарцима у руралним областима. Такође, старији мушкарци понуђен концепт сеоских служби сматрају Хобсоновим избором – то није начин на који они желе да проведу време, па је коришћење услуга избор између било чега и ничега.

Bosworth (2012) сматра да су рурална предузећа често вођена не-пословним мотивима, а врло често и жељом за очувањем породичних вредности и породичног живота. Он специфичности малих сеоских предузећа повезује са локацијом, посебним односом према природном окружењу и перцепцијом да радни задатак заправо представља служење заједници. Улога локалног предузећа и предузетника надраста пружаоца услуга. Људи их повезују са аспектима заједнице које опслужују - сеоска продавница или кафана су веза са некадашњим селом, тј, сеоском идилом за којом чезнемо, док људи који раде као поштари, млекари, трговци су важне личности из детињства. Сеоска предузећа превазилазе економски

допринос и дају вредност коју отворено тржиште не препознаје и не награђује у потпуности. Аутор готово лирски описује њихов значај говорећи о „социјалној и емоционалној перцепцији улоге власника предузећа и њиховог безвременог преплитања са ткивом руралног живота.“ Он сматра да без свеобухватне и детаљне анализе свих аспеката пословања и препознавања вредности које ови пословни субјекти обезбеђују локалној заједници, постоји забринутост да ће многе делатности које пружају кључне услуге, посебно угроженим, особама смањене мобилности у руралном друштву, запошљавају локално становништво и изграђују специфично окружење чувајући природну средину и даље доживљавати пад активности.

Meadowcroft (2007) разматра питање оправданости субвенционисања сеоских пошта. Он сматра да живописна лепота руралних подручја пружа специфичан начин живота који није доступан у градовима, али се као последица јавља скупље пружање услуга него у градовима. Став аутора је да је погрешно уживати у лепотама руралних подручја, а очекивати да други људи подмирују трошкове – данас старији људи током целог свог живота уживају у благодетима оваквог начина живота да би тек у старости осетили непријатности које проистичу из неприступачности/удаљености од елементарних услуга.

Иако неки становници градова немају приступ одређеним услугама, већина услуга је доступна свим грађанима без обзира на платежну способност. С друге стране, у многим сеоским областима, посебно у удаљенијим, одређене услуге нису доступне или су доступне по знатно вишим ценама и/или нижег квалитета него у урбаним областима, тако да становници ових области обично имају мање избора међу пружаоцима услуга него градски становници. Могућност избора је драгоцене јер омогућује потрошачима да пронађу провајдера који најбоље задовољава њихове потребе чиме се истовремено подстиче и конкуренција. У руралним областима чак и значајна потражња је, због величине подручја, заправо релативно мала и најчешће утиче да се појави један или два провајдера који, због мале конкуренције, и даље имају високе цене и притом деле тржиште.

Могући начин организације сервисних услуга у мањим срединама јесте консолидација где се поједине сервисне локације затварају како би се корисници и њихова потражња фокусирали на преостала сервисна места или заједничко лоцирање више различитих услуга што даваоцима услуга снижава трошкове (енергетске, сигурносне и административне), док корисници доласком на једну локацију могу задовољити више потреба за различитим услугама (на пример продавница и пошта у једном објекту). Основне услуге помажу у изградњи социјалне кохезије, али не гарантују економску одрживост руралних региона. Није увек лако одредити које услуге и јавни сервиси су кључни за будућност ових заједница јер је у том процесу неопходна примена аналитичких алата, разумевање различитости и сложености одређеног руралног подручја и региона у целини.

Јавне услуге могу бити основне јавне услуге и конкурентне. Пружање групе основних услуга је неопходан услов за рурални развој (путна инфраструктура, водовод, школе) за разлику од конкурентних услуга које представљају специфичност посматране регије која је базирана на компетитивним предностима (OECD Publishing., 2010). Док се владе углавном фокусирају на своју улогу директних пружалаца јавних услуга, посебно основних услуга које су загарантоване свим грађанима, значајна је и њихова улога у обликовању укупног скупа услуга којима правна и физичка лица имају приступ. Кључни фактор у одређивању квалитета живота је приступ свим врстама услуга. Владе морају осигурати пружање услуга на начин да се оствари и ефикасност и правичност на целој националној територији. За редизајнирање процеса пружања услуга неопходна је и партиципација становништва које жели да одабере одговарајуће услуге и провајдере који ће их пружити на адекватан начин. Овакав приступ би могао имати значајан потенцијал јер на овим подручјима традиционални начин пружања услуга може бити скуп или неприкладан.

Рад (Cabras & Lau, 2019) истражује како расположивост услуга утиче на ниво друштвене кохезије у руралној Енглеској. Конкретно, мери се ниво кохезије заједнице у 284 одабране руралне општине између 2000. и 2010. године користећи индекс којим се мери

присуство или одсуство малопродајних објеката и других погодности. Резултати ове анализе дају емпиријске резултате да присуство објеката из домена услужних делатности има значајан утицај на становнике у руралним подручјима, односно њиховог социјалног ангажмана.

Индекс кохезије заједнице СОМСОН је формиран и примењен у (Cabras & Mount, 2017) где су аутори користили индекс да истраже однос између локалних пабова и кохезије заједнице занемарајући организације које се баве другим услужним делатностима. Коришћени индекс садржи 21 бинарну променљиву које су подељене у 4 категорије:

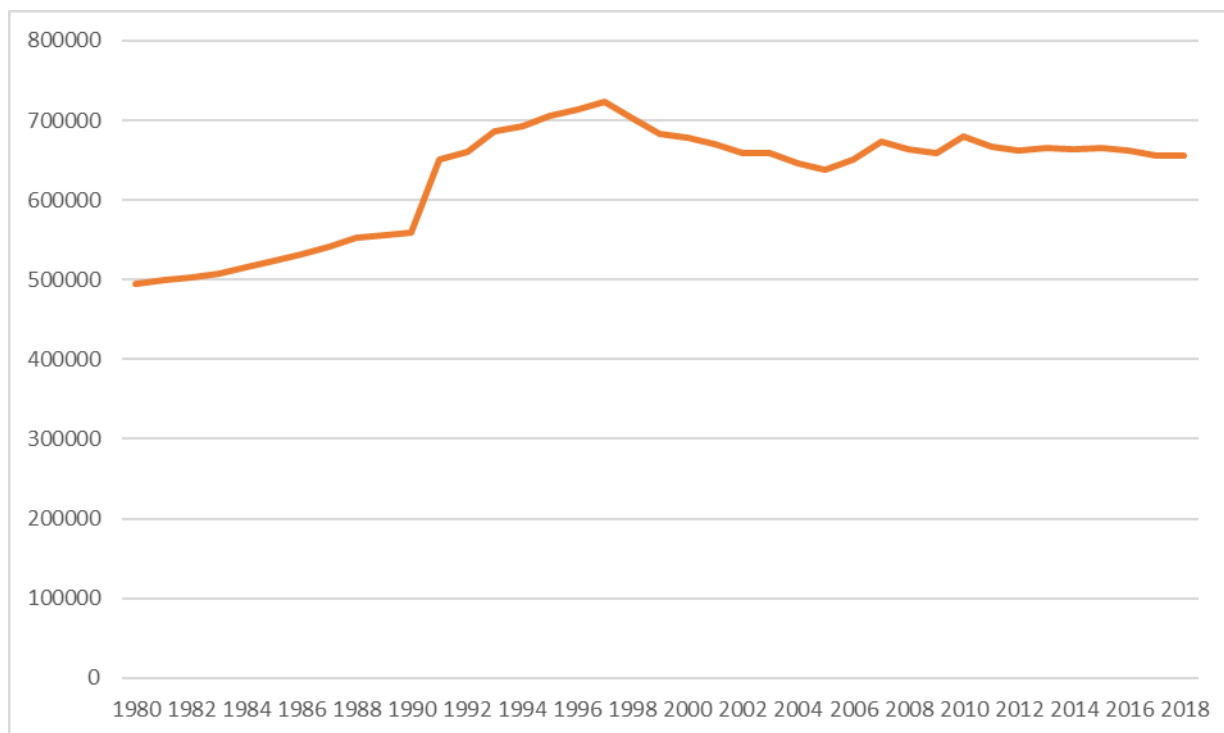
- слободне активности – променљиве које се односе на приступ заједнице удружењима и рекреативним активностима;
- комуникација - променљиве које се односе на ширење информација унутар заједнице;
- прехранбене установе - променљиве које се односе на приступ заједнице локалним прехранбеним објектима;
- волонтирање - променљиве које се односе на волонтерске активности у заједници.

За разлику од претходног рада (Cabras & Mount, 2017) у коме је вршено истраживање односа између локалних пабова и кохезије заједнице занемарајући организације које се баве другим услужним делатностима, у раду (Cabras & Lau, 2019) је фокус на неколико објеката у заједници: месна заједница или дом културе, продавница, библиотека, пошта и паб. Овај избор су диктирали доступни подаци. Добијени резултати потврђују налазе претходног рада и њихову важност у вези са кохезијом заједнице у руралним подручјима. Утврђено је да, поред пабова, библиотеке и поште имају већи утицај на кохезију у руралној заједници у односу на друге организације. Дефинисани економетријски модел не одређује јасну узрочно-последичну везу, већ се базира на испитивању и потврђивању повезаности између организација и друштвене кохезије у руралним областима што указује да између наведених параметара могу постојати високе корелације, као и да је могуће да постоје и други фактори од значаја које аутори нису уврстили у истраживање.

Аутори сматрају да је за разумевање ефеката присуства услуга у локалној заједници и њиховог значаја за кохезију заједнице неопходно више оваквих студија, наглашавају проблеме доступности података и, у будућим студијама, проширивање квалитативног истраживања кроз организовање фокус група и интервјуа са локалним становништвом. На тај начин би се могла развити свест о проблемима и могућим решењима у сеоским заједницама што би свакако помогло креаторима политике у развоју алата за пројектовање, развој политике и стратегија које су усмерене на повећање квалитета живота и благостање становника у периферним и удаљеним областима.

## **4.5 Промене у поштанској мрежи руралних области и утицај на локалну заједницу**

Према статистици СПС-а тренд броја сталних ЛПМ је био променљив. У периоду 1980-2011. долази до благог пораста. Максимум сталних јединица поштанске мреже је био 1997. год. (723.106), после чега се бележи пад. Још један скок је забележен 2010. (679.339), да би тај број осцилирао до нивоа од око 660.000. У развијеним земљама дошло је до јасног тренда који је уочљив последњих 30 година – национални оператори преузимају модел франшизинга, па је у овим земљама број сталних ЛПМ у власништву ИПО опао (Слика 32) (Извор: Званична страница СПС - статистика СПС).



Слика 32 Развој светске поштанске мреже у периоду 1980-2018, Извор: Званична страница СПС - статистика СПС

У току 2016. године, ЈП „Пошта Србије”, следећи политику оснивача, везану за развој сеоских средина, отвара 52 пословнице у сеоским срединама (корпоративне поште или издвојени корпоративни шалтери). Поред наведеног, у току 2016. године отворено је и 10 корпоративних пошта у градским срединама. Тренд кретања броја сталних пошта у периоду 2006-2018. дат је на Слици 33.



Слика 33 Број сталних пошта у РС у периоду 2006-2018, извор [http://pls.upu.int/pls/ap/ssp\\_report.CreateReport](http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.CreateReport)

#### 4.5.1 Искуства страних оператора

У раду (Cohen et al, 1993a) је извршена анализа и поређење пружања услуге доставе и услуга на шалтеру у урбаним и руралним областима у Сједињеним Америчким Државама. Интуитивно, аутори су претпоставили да су трошкови доставе виши у руралним областима

због мале густине насељености, као и да је пружање услуга на шалтеру скупље управо због тога што ове области са малом густином насељености имају несразмерно велики број пошта.

У САД се пошиљке достављају на 78,5 милиона доставних тачака у градским и 23,4 милиона доставних тачака у руралним областима. Сви сеоски поштари достављају пошиљке у сандучиће који се налазе на главним сеоским путевима. Из тог разлога је за одређени део становништва 10-15% услуга скупља јер имају додатне трошкове да од својих кућа дођу до поштанских сандучића. У градским областима се достава врши до поштанских или збирних сандучића. Додатна специфичност руралне доставе јесте и што достављачи на рути обављају и одређене шалтерске трансакције за кориснике. Корисници не морају физички да се сретну са достављачем, довољно је да истакну заставицу и поштар ће се зауставити да обави трансакцију без обзира да ли корисник има пошиљку за доставу. Такође, сеоска домаћинства која се не налазе на путу где је дефинисана рута, имају обавезу да своје поштанске сандуче истакну на месту где се врши укрштање локалног пута који није на рути са рутом сеоског поштара што утиче на концентрацију таквих сандучића и повећање ефикасности достављача.

Достављачи у градовима на 76% рута користе возила. 22% се доставља непосредно на путу, готово без заустављања, док на 54% ових рута се возачи паркирају дуж руте и пешке обилазе доставну тачку у близини. Преостале руте су пешачке.

Постоје значајне разлике просечног времена и трошкова за трансакције у зависности од типа руте и врсте корисника – физичка или правна лица. У сеоским срединама запослени обављају петодневну доставу, а доставу шестог дана обављају привремени запослени који имају нижа примања где свако од редовних курира има замену која ради суботом или у случају одсуства. У градовима доставу шестог дана обављају стално запослени. Прековремени рад није заступљен у сеоским областима јер су радници плаћени по рутама, а не по времену, за разлику од градских подручја где се плаћа 40-часовна радна недеља. Из ових разлога је просечан радни сат сеоског достављача јефтинији од градског.

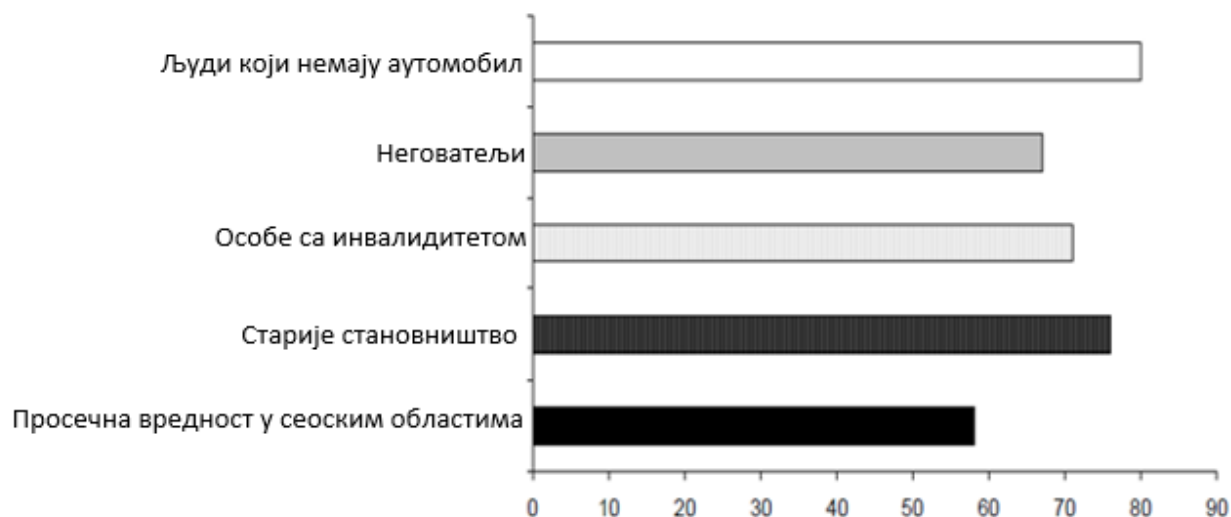
Сеоски достављачи поседују сопствена возила, сами их одржавају, поправљају и плаћају гориво, а за то добијају одговарајућу накнаду од послодавца, док градски достављачи добијају службена возила и поштанска служба плаћа све трошкове. Просечна дужина сеоске руте је око 50 миља (80,5км), док се у градовима просечно дневно прелази 15 миља (24км).

Један од закључака студије јесте да у руралним областима са повећањем густине становништва трошкови доставе опадају, док је у урбаним областима супротно. Најјекономичнији облик доставе је достава без заустављања. Уколико би се све градске руте свеле на концепт паркирања и пешачења до места доставе, трошкови доставе у руралним областима би били нижи него у урбаним областима. Аутори сматрају да се добијени налази не могу поредити са европским операторима јер европски оператори достављају пошиљке на кућну адресу и у руралним и у урбаним областима за разлику од САД где се достава углавном врши возилима до поштанског сандучића на рути. Поред тога, у САД поштари пружају шалтерске услуге у сеоским срединама на шта троше око 3% укупног времена проведеног на рути.

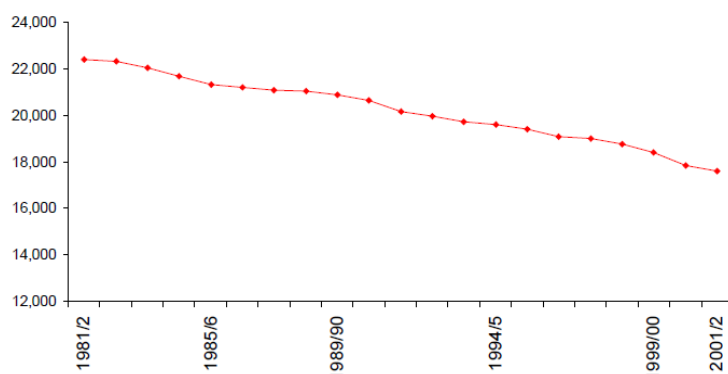
Разлике у трошковима између руралне и градске доставе (Cohen et al (1993a) представљају један од аргумената да је потребно осигурати одрживост универзалног сервиса, којим се, између осталог, обезбеђује континуитет у достави у руралним областима или барем ниво услуга који се тренутно пружа. Према претходном истраживању (Cohen et al, 1993b), за америчког поштанског оператора УСПС, трошкови доставе представљају 30% укупних трошкова; трошкови рада на шалтеру и прераде пошиљака 32%, превоз 7% и административни трошкови, закуп пословних зграда и остали трошкови 31%. Осим што представљају извор специфичних трошкова у односу на поште у урбаним регијама, руралне поште носе и одређену вредност, како за заједницу, тако и за осетљиве групе корисника.

У извештају (NERA and RAND Europe, 2003) је дат значај руралних пошта у Великој Британији за становништво, са посебним освртом на најосетљивије друштвене групе које су биле заступљене у испитивању: старији људи (18%), самохрани родитељи (10%), незапослени (6%), особе са хендикепом (15%), особе које пружају негу или помоћ -

неговатељи (16%), људи који немају аутомобил (27%), људи којима је отежан или онемогућен приступ јавном превозу (29%). Посебан нагласак је стављен на разлику између одговора испитаника који имају пошту у свом месту и оних који немају. На Слици 34 приказан је значај поштанских услуга за кориснике из осетљивих категорија где се види да они врло високо вреднују поштанске услуге, нарочито старији испитаници који су углавном у групи смањене мобилности и људи који немају аутомобил којима би путовање до друге локације представљало извор нових трошкова.



Слика 34 Значај поштанских услуга и производа за одређене осетљиве групе, Извор : NERA and RAND Europe (2003)

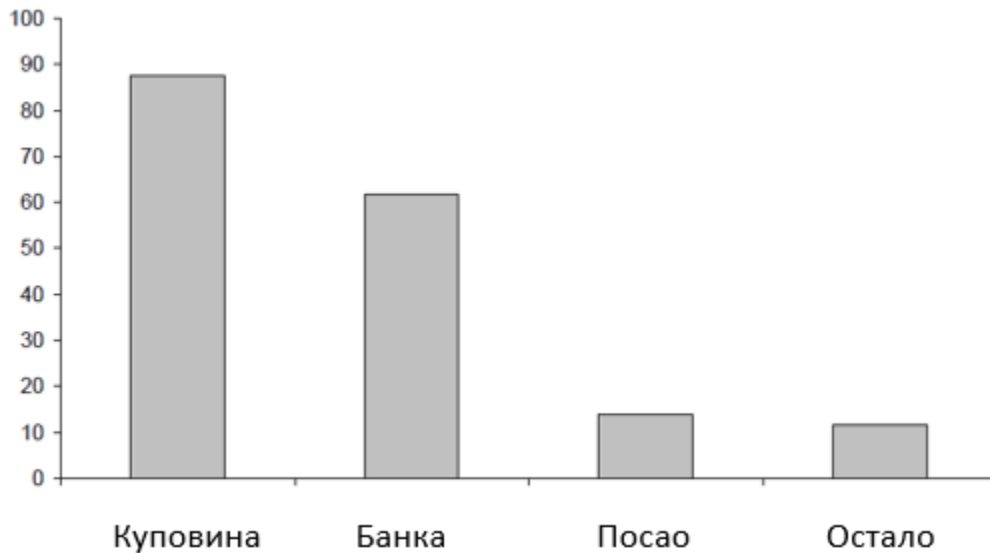


Слика 35 Број ЈПМ од 1981/82 до 2001/02, Извор: NERA and RAND Europe (2003)

У периоду 1981-2002. дошло је до пада броја сталних ЈПМ (Слика 35). Редукција броја ЈПМ је значајно била већа у руралним областима у датом периоду - од укупног броја затворених ЈПМ, 74% је било у руралним областима.

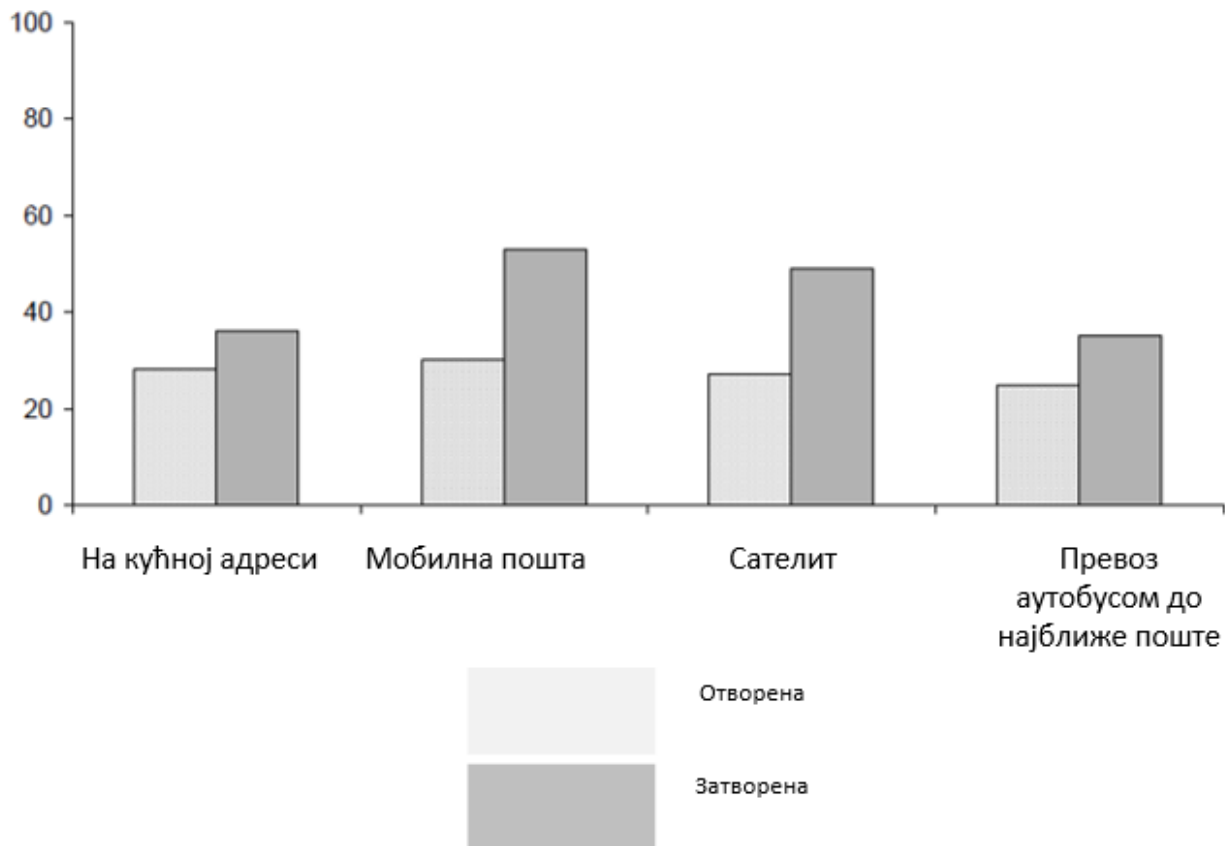
На питање да ли уместо других иду у пошту, испитаници који немају пошту у локалу одговорили су потврдно (49,6%) у односу на оне који имају (26,6%) и то најчешће раде за партнера (70%) или за даље или ближе рођаке (13%). 97% испитиваног становништва се сложило да пошта пружа важне услуге за заједницу. Они појам поште повезују са појмом независности. 59% је сагласно са констатацијом да је пошта од суштинске важности за њихов начин живота. Корисници који немају пошту у локалу, одлазак у пошту организују на начин да обаве и друге активности – куповина, одлазак у банку, на посао и друго.... (Слика 36).



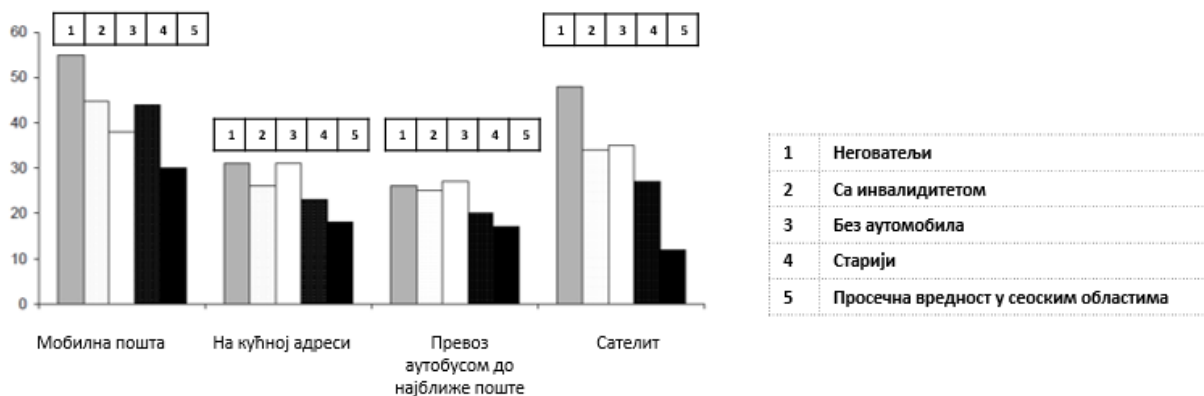


Слика 36 Друге активности које се обављају уз одлазак у другу пошту, Извор: NERA and RAND Europe (2003)

Корисници који у свом месту имају пошту на другачији начин гледају на корисност алтернативних начина пружања поштанских услуга у односу на кориснике који у свом месту немају пошту (Слика 37). Корисници који немају пошту у свом месту више цене другачије начине пружања поштанских услуга, а коју тачно могућност корисници из осетљивих група оцењују као најповољнију, може се видети на Слици 38.



Слика 37 Перцепција корисности алтернативних начина пружања поштанских услуга, Извор: NERA and RAND Europe (2003)



Слика 38 Перцепција корисности алтернативних начина пружања поштанских услуга за најосетљивије друштвене групе, Извор: NERA and RAND Europe (2003)

Тема студије (Barnett, 2017) јесте специфичност коришћења поштанских услуга у руралним областима од стране физичких лица и малих предузећа. У истраживању је учествовало 800 становника руралних области и 250 малих предузећа. У студији се наглашава историјска важност ЈПМ за сеоске локалне заједнице, али и улога поштанског сектора у будућности у променљивом технолошком окружењу за одржање ових заједница. Неколико најзначајнијих налаза ове студије говоре у прилог томе:

- Корисници у сеоским областима чешће користе поштанске услуге од корисника у градским областима (нпр. трансакција подизања готовине – 24% становника у сеоским срединама наспрам 19% становника у градским срединама). Сматра се да су неки од разлога мањи број конкурентних организација и већи број старијег становништва,
- Поште представљају део свакодневног сеоског живота – место размене локалних информација, место неформалне подршке и сусрета са грађанима. Такође, 7 од 10 особа свакодневне набавке обавља у њиховим малопродајним објектима. Чак 1 од 5 корисника поштанских услуга у руралним областима сматра да би изгубили контакт са пријатељима и комшијама да нема локалне поште,
- Пословни субјекти у руралним областима у већој мери користе поштанске услуге, нарочито финансијске трансакције. 71% ових организација сматра да би се, без присуства локалне ЈПМ, њихови трошкови приступа поштанским услугама значајно повећали. 87% пословних субјеката у руралним областима сматра да ће се њихова фреквенција коришћења поштанских услуга у наредне две године или повећати или остати на истом нивоу,
- 6 од 10 становника ових области оцењују да је пошта „веома“ или „изузетно“ важна за њих. Што је већа руралност посматраног подручја, то је већи и значај поште за становништво. Перципирани значај се такође повећава са годинама, међу онима чија је мобилност ограничена и међу људима који су дигитално искључени. Становништво у овим подручјима сматра да ће се, уколико дође до затварања њихове локалне поште, негативан утицај осетити у различитим аспектима (87% сматра да ће им бити неопходно више времена како би реализовали тражњу за поштанским услугама, 71% сматра да ће имати више трошкове и 46% сматра да ће бити више зависни од других особа).

Закључак студије је да је од виталног значаја да Влада и поштански оператор одрже постојећи број сеоских пошта и задрже широк спектар услуга.

Тренд смањења броја сталних ЈПМ је један од приоритета европских поштанских оператора, али се, за овај процес, врло транспарентно и врло пажљиво морају бирати критеријуми како би утицај на кориснике поштанских услуга био најмањи могући.

Конфигурисање поштанске мреже је сталан и динамички процес. У научној и стручној јавности су коришћени различити приступи како би, због преузетих обавеза пружања УПУ, дефинисаних стандарда и бриге о корисницима, различити оператори пронашли оптимално решење применљиво на неразвијене области. Неки од приступа су дати у даљем тексту.

У раду (Higgs & Langford, 2013) су разматране последице реконфигурације поштанске мреже и промене начина пословања поштанског оператора у Великој Британији на различите групе корисника, нарочито на сегмент становништва са смањеном мобилношћу – старије људе. Уз помоћ просторне анализе података развијен је модел који указује на рањивост осетљивих група становника погођених програмом затварања ЈПМ или променом начина пословања без обзира на тип насеља у коме живи становништво при чему је важнија доступност него квалитет услуге. Циљ Владе је да осигура одрживост поштанске мреже. Поред критеријума просторне доступности, постоје и други аспекти – физички, финансијски и временски који морају бити размотрени. Аутори сматрају да се врло често јавља раздор између перцепције квалитета пружања услуге и реалних проблема у приступу самој услузи, па је њихова препорука да се паралелно врши просторна анализа и квалитативни приступ како би се стекла потпунија слика о утицају реконфигурације мреже на потенцијално осетљиве сегменте друштва.

Извештај (nef, 2006) има за циљ да опише економски и социјални ефекат који затварање пошта има на локалну заједницу. Процес реструктурирања је спроведен у Великој Британији 2002-2005. године где је од око 8.000 ЈПМ затворено 2.420 (план је предвиђао затварање 3.000 ЈПМ) и то претежно у урбаним срединама према претходно усвојеном плану затварања филијала Urban Network Reinvention Programme (UNRP). Основна идеја која је стајала иза ове одлуке јесте да се превише пошта такмичи за премало посла и да је најбоље да се у циљу јачања градске поштанске мреже концентришу ресурси и улагања у најрентабилније ЈПМ. Извештај се бави анализом ефеката затварања 20 пошта на подручју Манчестера. Неке од критика затварања пошта се односе на недостатак транспарентности у доношењу одлука, а сматра се да нису узети у обзир дугорочни планови ревилатализације града и повећања броја становника. Аутори детаљно разматрају економски утицај затварања пошта на пословање и локалну економију, као и ширу заједницу. Они се баве локалним утицајем затварања пошта на мала и средња предузећа која послују у радијусу од пола миље, али и корисницима, нарочито најугроженијим друштвеним групама које се, са затварањем пошта, суочавају са великим бројем проблема у задовољењу захтева за поштанским услугама, али и у свакодневном животу. Поштанске финансијске услуге представљају базу за стварање локалног богатства и појединаца и предузећа која подржавају. Широки асортиман услуга омогућава пословним корисницима реализацију неопходних трансакција што је од великог значаја нарочито за мала и средња предузећа. Квантитативна мера утицаја базира се на процени просечне потрошње локалног запосленог становништва, куповини локалних производа и услуга и финансијски и нефинансијски допринос локалној заједници. Аутори су дали пет различитих сценарија према којима долази до пада локалне економије који се, пре свега, огледа у малопродајним објектима, па затим и у другим компанијама.

Најзначајнији економски ефекти су:

- Додатни трошкови предузећа која затварањем поште бивају принуђена да своје потребе за поштанским услугама задовољавају на другој, удаљеној локацији,
- Губитак места на коме може да се реализује потражња за банкарским услугама што ствара додатне трошкове и утиче на безбедност,
- Затварање поште утиче на пословање околних предузећа. Корисници мењају навике и ранија кретања до поште и локалних кафеа, продавница, сада усмеравају ка другој локацији. Такође, на пожељност одређене локације за становање утиче близина поште, банке, продавнице, па затварање може дугорочно утицати на смањење броја становника или промену пребивалишта.

Најзначајнији социјални ефекти:

- Додатни трошкови за кориснике због путовања на нову локацију, прилагођавање редовима вожње за кориснике јавног превоза и дужи редови чекања због већег броја корисника,
- Губитак места за састанке, размену информација и виђање са познаницима и пријатељима,
- Губљење бесплатних услуга – савет и помоћ запослених у административним пословима, новости и обавештења у пошти, информације о мерама и акције Владе,
- Рањиве групе су посебно зависне од поштанских услуга – у зависности од категорије, то су обично лица мање платежне способности или смањене мобилности, па свака промена локације може значајно да утиче на њих и ствара субјективни осећај узнемирености и незадовољства.

Применом два модела у раду који су базирани на квантификацији наведених економских ефеката, закључено је да су губици за локалну заједницу проистекли као последица затварања 20 пошта у Манчестеру око 11,6 милиона фунти годишње.

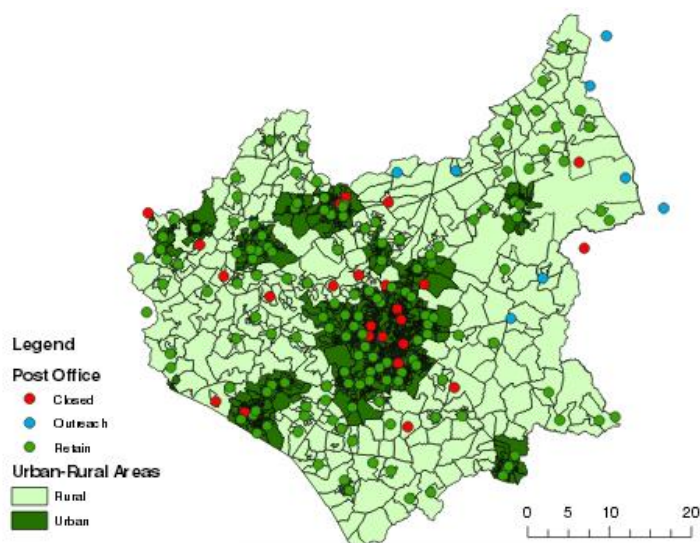
У раду (Higgs & White, 1997) је размотрен проблем депривације у руралним областима као последице укидања услуга од важности за свакодневно функционисање људи. Овде је направљена разлика у односу на урбана подручја где алокација објекта и реструктурирање не угрожава приступ кључним услугама због територијалне доступности. У раду је истакнут значај просторне анализе уз нагласак на методолошкој разлици у односу на анализу урбаних подручја. Услуге јавног сектора морају се развијати координацијом националне политике и локалне самоуправе. Фактори који утичу на пружање ових услуга су демографски трендови, потражња за услугама и економски притисци на јавни сектор као последица мера рационализације и смањења трошкова. Аутори кроз преглед литературе која се бави проблемима пружања услуга у јавном сектору закључују да постоје велике тешкоће у формулисању стратешких решења због хетерогене природе различитих проблема и потреба који се јављају у руралним подручјима.

У раду (White et al, 1997) се анализом просторних података даје шира слика о утицају смањења обима услуга на даљу искљученост рањивих група у локалним заједницама у руралним областима. Студија случаја је спроведена у округу Повис, централни Велс, и имала је за циљ да идентификује оне области где су затворене поште у периоду од 1979. до 1994, и да, користећи ГИС технику, утврди просторне обрасце затварања, да на основу података из пописа упореди социо-демографски профил становништва у тим областима и утврди преклапања области у којима је извршена редукција сервиса и области где живи велики број људи који се налазе у категорији становништва која је најосетљивија на промену просторне доступности. Социодемографски индикатори који су коришћени су број становника, број домаћинстава без приватног аутомобиле и број пензионерских домаћинстава. Аутори сматрају да се помоћу њих не може на свеобухватан начин описати студијско подручје, али сматрају да су њима на добар начин приказане промене у кључним групама корисника који трпе највеће последице због смањења нивоа услуга.

У једној студији одрживости (Comber et al, 2009) UK's Post Office су сврстане у ресурс који је вишезначан за заједницу јер пружа услуге од суштинског значаја за свакодневни живот. Сматрају их условом опстанка за старије људе јер је то једина приступна тачка пензијама, плаћању рачуна и састајања и дружења с другим људима. Међутим само 1.500 од 8.000 руралних пошта је профитабилно. У периоду 2007-2009. затворено је 2.500 хиљаде пошта, а као основни разлог се наводи што људи све мање користе традиционалне сервисе – део услуга се обавља у банкама, а део електронски. Постоје различити критеријуми који могу бити коришћени код затварања пошта прописани и од стране регулатора. У овом раду коришћен је ГИС уз статистичку анализу и демографске податке како би се утврдио могући утицај на пословање. Предност коришћења ГИС-а у односу на друге методе се огледа у могућности кооперације са локалном власти која има механизме да предузме корективне мере у односу на социјалне и економске утицаје који се јављају као последица затварања пошта, да оцени правичност затварања у односу на различите друштвене групе и да се

развијањем модела за оптимизацију мреже пружи доказ о корисности и значају просторног планирања, анализе и политике. Пошта има једну од кључних улога у руралним заједницама, поред школа, болничких објеката, јавног превоза, па најмање мобилне групе највише користе поште и једна од кључних идеја је да се очува виталност таквих заједница добром релокацијом ресурса. Уз помоћ генетског алгорита направљена је селекција 181 поште од којих је 133 морало бити затворено. Дефинисане су три функције циља које се разликују у избору популације – у првом случају је то укупна популација, у другом тешко болесно становништво и у трећој становништво које користи услуге кућне неге, па се за сваку од њих мери доступност. Овај метод подржава транспарентност у просторном планирању и доношењу одлука пружајући доказе и квантификујући импликације могућих затварања пошта разматрањем различитих комбинација демографских фактора.

Студија (Ibrahim & Lawal, 2015) рађена у Лестерширу покушава да утврди да ли су прописани критеријуми доступности испуњени, да се квантификује утицај који би евентуално затварање пошта изазвало и препоручује алтернативе у доношењу одлука везане за планирање и развој поштанске мреже. Од постојећих 181, план је да се задржи 149, 24 затвори, а постојаће 8 пошта накнадно размотри (Слика 39). Анализа је посебно рађена у руралним, урбаним регијама, сиромашним градским подручјима и на укупном становништву, уз поштовање критеријума доступности датих од регулаторног тела. Одрживост функционисања локалних заједница је повезана са могућношћу реализације финансијских услуга за најугроженије – социјална давања за старије, инвалиде, самохране родитеље међу којима су значајно бројније жене, па оптимизација броја пошта може да значајно отежа живот различитим социјалним групама. Резултати показују да је само један критеријум доступности одржив и пре и после затварања, па се предлаже оптимизација која би минимизирала лош утицај на најосетљивије групе, ревизија одлуке о затварању и ревизија стандарда доступности регулатора који није испуњен ни пре затварања пошта.



Слика 39 Распоред пошта у Лестерширу, Извор: Ibrahim & Lawal, 2015

У раду (Neutens, et al, 2012) је размотрен проблем временске доступности јавних сервиса у Генту (Белгија) анализом просторних података и дневних образаца активности становника. Овде се, по први пут, анализира да ли и у којој мери начин измене радног времена јавних служби репрограмирањем, а не продужењем радног времена, може да утиче на постизање веће приступачности градским службама за становништво које карактерише хетерогеност активности и различити обрасци путовања. У фокусу претходних студија су биле последице дефинисаног радног времена на индивидуалну приступачност. Приступачност је одређена као корисност локације која је у функцији жеље корисника да баш у одређеном објекту реализује потражњу за услугом на основу атрактивности самог

објекта, потенцијалног трајања активности и путних трошкова. Креатори политике државних служби помоћу понуђеног модела укључивањем тежинских фактора могу да укључе хумани фактор за оне групе становништва које су најосетљивије на промену радног времена – запослени, родитељи мале деце...

Поштанска служба Сједињених Држава (УСПС) поседује највећу малопродајну мрежу у Сједињеним Државама са преко 30.000 локација. Аутори студије (Klingenberg et al, 2013) сматрају да покушаји оптимизације мреже без узимања у обзир интереса поштанског оператора и корисника највероватније доводе до погрешних резултата. Из тог разлога аутори разматрају велики број фактора од утицаја, као што су: географска разноликост, густина насељености, доступност широкопојасног интернета, коришћење различитих видова транспорта, транзитних рута или прописа о паркирању, квалитет шалтерске услуге/услужност особља, ограничења која се односе на постојећу малопродајну мрежу, промене броја становника и категорија запослених, промене у коришћењу поштанских услуга, промене демографског профила, промене у транспортним мрежама и транзитним рутама током времена и тачност улазних података.

У раду (Okholm & Möller, 2013) је разматрана могућност прилагођавања УПУ дигиталном добу искључивањем основних банкарских услуга из основног скупа услуга у Норвешкој и оцена алтернативних решења за пружање услуга угроженим корисницима. Анализа открива да највише 28.500 појединаца (углавном старих или хендикепираних особа или људи у слабо насељеним областима) зависе од банкарских услуга које се пружају у поштанској мрежи. Искључивањем банкарских услуга из УПУ и релаксирањем захтева за мрежном структуром, процена је да је норвешка влада у 2012. могла уштедети приближно 22 милиона евра. Истраживање сугерише да су често доступна алтернативна решења за задовољење потреба угрожених корисника рентабилнија од пружања УПУ. На основу резултата овог истраживања норвешка влада је одлучила да искључи пружање основних банкарских услуга из УПУ у сталним ЛПМ.

Утицај приватизације и либерализације на УПУ (Schuster, 2013) показује да је приватизација негативно утицала на квалитет УПУ на начин да је густина поштанске мреже знатно смањена, што значи да су услуге мање доступне свим грађанима. Традиционално, УПУ се редистрибуира из група са високим ка групама са ниским примањима и из урбаних у рурална подручја. Чињеница да је приступачност знатно смањена значи да би нека рурална подручја могла бити негативно погођена. Аутор предлаже проширење дискусије о ефектима приватизације на различите аспекте укупног благостања и сматра да се анализа реформи поштанског тржишта у основи треба усредсредити на перцепцију и задовољство потрошача.

Тренд депопулације руралних подручја утиче на смањење броја локалних објеката као што су школе, поште и продавнице. Често постоји бојазан да ће затварање локалног објекта негативно утицати на доступност одређене услуге и погодности живота на селу. У раду (Christiansen & Haartsen, 2017) аутори испитују како становници доживљавају губитак малог локалног супермаркета. Истраживање је спроведено мало пре затварања супермаркета у Улруму, депопулативном селу на северу Холандије. 85% процената испитаника оценило је затварање локалног супермаркета негативно (жале или веома жале). Старији испитаници и домаћинства без моторног превоза имали су врло негативан став према затварању. Испитаници су се жалили да имају осећај да је село „празно“ после затварања објекта. Из перспективе развоја одговарајуће политике за одређену руралну област неопходно је размотрити доступност објеката, нарочито за старије и становнике смањене мобилности, а главни изазов не мора нужно бити у реструктурирању објеката, већ у пружању подршке заједници у емоционалном процесу превазилажења „губитка“.

Hamilton (2016) анализира ефекат реструктурирања поштанске мреже, посебно утицај на старије људе као кључну групу корисника поштанских услуга који су изузетно бројно заступљени у руралним срединама. Током временског периода 2000–2013. 54,2% затварања је било у урбаним у поређењу са 45,8% у руралним срединама. Поред низа непосредних утицаја, било је и индиректних ефеката за чије идентификовање је био неопходан дужи

временски период. Затварање поште утицало је на одрживост сеоске продавнице чије пословање се морало прилагодити новонасталој ситуацији. Као нови облик задовољавања поштанских услуга уведена је мобилна пошта чији је рад организован четири дана недељно у временском интервалу од сат и петнаест минута до два сата. Иако се на овај начин пружа такође широк спектар услуга, корисници су били врло незадовољни новим обликом услуге и даље су видно изражавали незадовољство због затварања своје поште. Корисници су приметили да је сеоска продавница (која је некада садржавала пошту) претрпела извесне последице у пословању као резултат затварања поште и осећају да је село изгубило место неформалног састајања.

Као илустрација могућих последица затварања пошта може послужити једна студија случаја (IPSOS MORI, 2009) у којој је дата анализа промена у локалној заједници 6,5 месеци после затварања поште у селу са око 1000 становника (становништво се бави пољопривредом и ради у индустрији; место има 15 радњи, 2 кафића, једну продавницу, цркву, капелу и просторије месне заједнице). Крајем марта 2008. године затворена је пошта смештена у делу продавнице која је радила пуно радно време и инфраструктурно била прилагођена специфичном раду поште и измештена у део једног од кафића са 12 радних сати недељно и редукованим бројем услуга. Након објављивања вести о затварању поште у оквиру продавнице, била је енергична кампања да се одлука промени (јавни протести, петиције, наступи у медијима), али без успеха. Дотадашња могућност коришћења широког спектра услуга током целе недеље на повољној локацији и интеракција са поштанском службом и поштанским службеницима је постала део свакодневне рутине корисника, па је локално становништво промену начина пословања дефинисало као непријатност (прилагођавање радном времену, тражење паркинга, промена навика...). За радно способно становништво, свакодневни одлазак на посао у оближња места јесте и начин да реализују потребу за поштанском услугом, а улогу социјалног чворишта, својом мобилношћу могу да преусмере на околна места, цркву, месну заједницу... Ситуација је другачија за угрожено становништво, односно становнике са смањеном мобилношћу којима је овом променом приступ поштанским услугама отежан или онемогућен. Недељне или дневне рутине одласка у пошту биле су прилика да изађу из својих домова и остваре социјалну интеракцију. Алоцирање поште и промена радног времена утицала је да старији и теже покретни становници постају зависни од добре воље других (чланова породице, пријатеља, комшије). Своје кретање своде на минимум. Показало се да постоји и одређени културолошки проблем тиме што је пошта измештена у кафић (за неке старије становнике, вернике, жене), а одређени корисници су навели и извесни осећај несигурности и мањак приватности када желе да обаве одређене осетљиве трансакције. Затварање поште је имало значајан утицај и на локалну пословну заједницу. Продавница у којој је била лоцирана пошта у анализираном периоду је остварила пад промета јер је део рутине локалног становништва био долазак у пошту и набавка. Власници локалних предузећа су раније користили услуге поште као део свакодневне устаљене рутине, а сада се коришћење услуга поште мора унапред планирати у одређено време или на удаљеној локацији. Ова промена успорава проток информација и изазива кашњење у односу на редован посао или узрокује додатне трошкове за гориво и негативне еколошке ефекте.

#### **4.5.2 Имплементација нових решења**

Неке од поштанских управа, суочене са неопходношћу реструктурирања поштанске мреже и падом прихода, траже различите начине да диверсификују своје услуге, искористе своје место у локалној заједници и пронађу алтернативне начине за зараду.

Суочен са падом обима пошиљака, менаџмент Финске поште је затражио од својих поштара идеје о томе шта могу да буду нови задаци поште и какве су потребе у њиховим регијама. Пошта у Финској је проширила свој делокруг пословања и нуди услуге кошења травњака уторком, када је најмањи број пошиљака за доставу, уз унапред утврђену накнаду. Поред овог, радници поште два сата дневно разносе храну из велике кухиње при болници у

периоду 11-13 часова и према прописима се задржавају максимално 3 минута код корисника. Оба сервиса су наишла на добар пријем, нарочито код старијих и хендикепираних особа које карактерише мања мобилност. Радници поште размишљају и о помоћи у процесу селидбе јер за то имају адекватну логистику. Поштари на терену су свакодневно у контакту са људима и њиховим проблемима, па се јављају и нове идеје о сарадњи на обострано задовољство, али, наравно, уз јасно издвајање приоритета - да се пошилике уруче на време.

Синдикат Канадске поште је, као одговор на промене у пословању, понудио нека решења за диверсификацију пословања:

- Унапређење постојећег решења за доставу намирница
- Редовна контрола старијих и инвалида и њихових домова, уз малу накнаду
- Поновно увођење Владиних услуга у мале заједнице
- Могућност коришћења пословних просторија поште у друге сврхе – претварање сеоских пошта у средиште заједнице („pop-up“ продавнице, места за састанке за одлучивање о важним питањима у заједници)
- Приступ широкопојасном интернету на северу у руралним областима где је ова услуга ограничена
- Иницијативе везане за одрживост:
  - Развијање мреже пунионица за електрична возила при поштама
  - Увођење електричних возила у флоту поштанских возила
  - Увођење мера за енергетски ефикасније пословање

Синдикат је уверен да би предложене опције створиле приход и заштитиле радна места запослених, док је менаџмент одбио све предлоге изузев дела о достави прехранбених производа.

Хрватска пошта је нашла начин како да задржи ЈПМ у руралним областима. Она је промовисала низ бесплатних услуга којима се остварује комуникација са државом и државним органима:

- Захтев за дечији додатак
- Захтев за одлазак у пензију
- Захтев за професионалну рехабилитацију
- Захтев за накнаду за телесно оштећење

Сви захтеви су бесплатни и штеде време и новац, што је нарочито од значаја за незапослене, људе који немају ауто, родитеље мале деце, оне који живе у домаћинству са старијом, непокретном особом... Од стране државе ове услуге су осмишљене као први корак ка децентрализацији одређених служби и функција. Завод за пензијско осигурање и даље оставља широку мрежу доступности филијала, док нови облик пружања услуга представља бенефит за кориснике на мање доступним подручјима. Са 1014 ЈПМ, где у великом броју места представљају једину државну институцију, креатори поштанске политике немају намеру да затварају ЈПМ, већ желе да додају нове услуге и омогуће одрживост поште у селу што представља један од предуслова останка и опстанка становника у тим областима.

У Шпанији у месту Santibáñez de Vidriales, пажњу корисника је привукло обавештење да ће пошта у августу 2014. године радити само 15 минута дневно, у периоду 11:15-11:30. Обавештење је изазвало гнев локалног становништва и убрзо је завршило на друштвеној мрежи Фејсбук. Врло брзо је стигло и објашњење да је због малог обима посла такав начин рада врло често примењен у руралним областима, а да у конкретном случају један радник заправо током дана ради у шест различитих градова (Brime de Sog, Rionegro del Puente, Milla de Tera, Villageriz, Fuente Encalada and Mombuey), пређе дневну руту од око 101км и да се у сваком од градова задржава 10-15 минута. Пружање услуге зависи од потражње за поштанским услугама (постоји велики број села која, због малог броја становника, немају своју пошту), па поштар, који се релативно кратко задржава, своје услуге може пружити у неком од објеката према ранијем договору, а некада и на отвореном.



Различите поштанске управе су покушале да се прилагоде тренду затварања сталних ЈПМ увођењем економичнијих облика за пружање услуга корисницима. Нека од могућих решења и заступљеност у различитим земљама, дати су у Табели 36.

Табела 37 Алтернативни начини пружања поштанских услуга у руралним областима у иностранству (извор: NERA and RAND Europe (2003))

Земља	Уговорна пошта	Мобилна пошта	Сеоски поштар који пружа поштанске услуге	Сеоски поштар који пружа финансијске услуге
Аустралија	Финансира се од стране Аустралијске поште и Владе	-	492 поштара	-
Аустрија	-	-	Поштар прикупља писма, пакете и регистроване пошиљке	Поштар обавља услуге новчаних дознака и депозита на поштанским рачунима
Белгија	-	-	-	Поштари достављају 750.000 накнада на кућну адресу, већином пензије, особама којима је отежан приступ пошти
Канада	-	-	-	-
Данска	-	Мобилна пошта	Поштари пружају поштанске услуге	Поштари пружају финансијске услуге
Финска	-	Концепт мобилних пошта је напуштен 1980. године	Поштар прикупља пошиљке и продаје поштанске марке	
Француска	Поште могу бити део локалних продавница или може бити заступљен концепт да један радник ради у две поште у току дана	Концепт је напуштен због великих трошкова и ограниченог радног времена	Allo Facteur – концепт у коме корисник може да позове пошту и затражи услугу на кућној адреси	Пружање услуга продаје поштанских марки и подизања готовине
Немачка	-	-	18.500 поштара пружа поштанске услуге	Услуга је била доступна, али је повучена због мале потражње
Ирска	Напуштен је концепт скраћеног радног времена јер се тиме не смањују фиксни режијски трошкови	Напуштен јер је превише скуп	450 поштара у руралним областима прикупља пошту и продаје поштанске маркице	-
Италија	Концепт двократног радног времена чиме се смањују трошкове малих ЈПМ – поште се отварају ујутро и доставља поште и отварају поново поподне	-	-	-
Јапан	-	-	Поштанске услуге се пружају на кућној адреси за старије кориснике	-
Холандија	-	-	-	-
Нови Зеланд	-	-	Возачи у руралној достави пружају поштанске услуге	-
Норвешка	-	-	Поштанске услуге се пружају на 2006 рута	Пружају се финансијске услуге
Португал	-	16 мобилних пошта	2095 поштара пружају поштанске услуге	-

Земља	Уговорна пошта	Мобилна пошта	Сеоски поштар који пружа поштанске услуге	Сеоски поштар који пружа финансијске услуге
Шпанија	-	11 мобилних пошта	2410 поштара пружају поштанске услуге	-
Шведска	-	-	2700 поштара пружају поштанске услуге	Пружају се финансијске услуге
Швајцарска	-	Једна мобилна пошта опслужује 7 локалних заједница	Поштари прикупљају пошиљке од корисника	Продаја вињета за бицикле и аутомобиле и услуга подизања готовине
САД	-	Мобилна пошта	Поштари врше поштанске услуге	-

Последњих неколико година велике поштанске управе организују и доставу дроном. Иако још увек на експерименталном нивоу, у истраживању (USPS, 2016) које је спроведено у јуну 2016. на узорку од 1465 испитаника, 75% испитаника очекује доставу дроном до 2021. године, 9% у року од 10 година и 16% испитаника сматра да ће достава дроном бити организована у даљој будућности или никада. Значајан налаз је и да се идеја о увођењу дрона не допада 27% испитане урбане популације, док код становништва које живи у руралним или удаљеним областима тај проценат је 41%. Код процене интересовања за доставу дроном, испитаници су рангирани услуге на следећи начин:

1. Брза достава – достава у року од једног сата
2. Достава у хитним случајевима
3. Достава на тешко доступним локацијама (планине, острва и слично)
4. Достава у било којој тачки где је корисник, не само на његовој адреси
5. Достава на удаљеним локацијама где живи мали број људи
6. Достава недељом
7. Достава у вечерњим сатима

Достава у руралним областима је заступљена у неколико земаља. У Кини, поједини окрузи имају неразвијену инфраструктуру, комплексан терен, честе лоше временске прилике и ретко су насељени, тако да поштари у овим областима успевају да доставе пошиљке становницима до два пута недељно. Од 2016. године се примењују дрони за доставу чиме се скраћује потребно време рада, смањују трошкови и повећава квалитет услуге – достава се врши 5-6 пута недељно. Имплементација овог решења довела је и до развоја туризма и могућности доставе лекова и медицинске опреме становницима у удаљеним областима.

Француска пошта је такође увела доставу дроном од 2014. године у удаљена села у француским Алпима што је веома значајно, нарочито у зимском периоду када су путеви прекривени ледом и снегом. На овај начин остварује се значајна уштеда времена потребног за доставу и смањује ризик кретања по путевима који су некада тешко проходни због лоших временских услова, а постоје и позитивни еколошки ефекти. Дешава се да су зими ови путеви непроходни, па је достава дроном једини начин да корисници добију своје пошиљке.

Хрватска пошта је почетком 2020. године у оквиру пилот-пројекта десетак пута достављала пошиљке до острва (растојање 6,8км, трајање лета 13-16мин), чак и по врло лошим временским условима (бура). Закључак је да се дрони могу користити за повезивање теже доступних крајева Хрватске или у ванредним ситуацијама као што су хитна достава лекова или противотрова.

У оквиру пројекта Реинжењеринг мреже оператора универзалног поштанског сервиса уз организацијску синергију државних и привредних ресурса, стручњаци Факултета техничких наука из Новог Сада су, између осталог, разрадили концепт е-села. За потребе реализације поштанског е-села, потребни су заједнички програми, заједничко управљање и заједничко финансирање пројеката, од стране учесника: привреда, држава и Пошта Србије.

Циљеви сарадње у области развоја поштанских е-села су:

- развој прекограничних економских и друштвених активности;
- развој активности заштите животне средине у пограничним регијама;
- промовисање правне и административне сарадње;
- промовисање локалних акција;
- развој технологије и унапређење квалитета производње;
- промовисање едукације; и
- развој информационог друштва.

У оквиру развоја овог концепта свакако ће бити од значаја и имплементација нових технологија у оквиру поштанске индустрије и сарадња са локалном заједницом.

## 5 СОЦИЈАЛНА ВРЕДНОСТ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Када се говори о важности поштанских услуга, некада ове услуге или део услуга (писана кореспонденција), могу да изгледају прилично архаично у електронско доба, али је и даље могуће идентификовати многе социјалне вредности како за појединце, тако и за заједнице и нације. Поштанске услуге могу се сврстати у ресурс који је вишезначан за заједницу јер се, пружањем ових услуга, реализују потражње корисника које су од суштинског значаја за свакодневни живот (Comber et al 2009).

Вредности представљају један од најзначајнијих конструката друштвених наука. Оне су кључне у одређењу ко смо и шта је важно у нашим животима, односно по чему се разликујемо од других људи (Gurel-Atay & Kahle, 2019). Научне дисциплине које се баве „вредношћу“ на различите начине приступају овом појму – у економији се посматра новчана вредност предмета, док је фокус психологије на когнитивној структури активности која се везује за вредности. О значају појма говори и развој бихејвиоралне економије и додела Нобелове награде за економију бихејвиоралним економистима Данијелу Канеману 2000. и Ричарду Талеру 2017. године. У раду (Kahle & Kennedy, 1988) аутори говоре о вредности као једном о најапстрактнијих облика индивидуалног знања. Везивање нечег специфичног за апстрактни концепт прожима нешто специфично са атрибутима концепта.

За разлику од економске вредности услуга која подразумева побољшање тржишне вредности нечега, социјална вредност се ствара када услуга доводи до побољшања у животима појединаца или целокупног друштва. Како Gregory Dees наводи<sup>8</sup> „социјална вредност је повезана са укључивањем и давањем. Она је повезана са поштовањем и отвореношћу институција. Она такође асоцира на историју, наслеђе и културни идентитет.“ Социјална вредност се на неки начин може посматрати као „социјално давање“ које доводи до неке добробити, али ју је тешко квантификовати. Ова врста социјалног давања се разликује од социјалног давања у економском смислу. Постоје неке услуге које истовремено обезбеђују и економску и социјалну вредност. Као пример може послужити секограм. Услуга преноса ове пошиљке се не наплаћује што је чиста економска корист. С друге стране, резултат је и побољшање у животима слепих лица која некада не би могла себи да приуште такав материјал. Идентификација и категоризација социјалне користи је први корак у мерењу социјалне вредности поштанских услуга (Гргуровић ет ал, 2016).

Поштански сектор кроз иницијативу на нивоу СПС у процесу финансијске и социјалне инклузије има могућност да реализује неке нове услуге и диверсификује постојеће. Пошта се јавља као носилац процеса укључења маргинализованих или дискриминисаних група у друштвене и легалне финансијске токове – жена, младих, незапослених, сиромашних, особа које немају стална примања, особа са ниским примањима, старијих, мање образованих, миграната, особа са посебним потребама, болесних (Милутиновић ет ал, 2016).

Концепт социјалне ексклузије има своју субјективну и објективну димензију. Субјективна димензија подразумева стање потпуно или недовољно испуњених психичких, социјалних и емотивних потреба. Објективна димензија представља процес у којем су одређене групе систематски обесправљене и привремено или трајно искључене или дискриминисане. Било да се говори о смањеним шансама или одсуству шанси везаних за немогућности појединаца, домаћинстава, друштвених група да приступе одређеним ресурсима, инсититуцијама, или да се укључе у основне процесе свога друштва, реч је о социјалној ексклузији (Council of the European Union, 2004).

---

<sup>8</sup> Ове реченице су преузете из приватне преписке између Gregory Dees-а и Jed Emers-а док су расправљали о природи социјалне вредности и напорима да се опише њена суштина

Дискриминација се врши по основу расне или религијске припадности, порекла, пола, животне доби, инвалидитета, болести, миграцијског статуса или места живљења. Најчешће се јавља међу дугорочно незапосленим, расељеним лицима и повратницима, особама ниског нивоа образовања, Ромима, особама са инвалидитетом и руралним становништвом. У питању је вишедимензионални процес који, осим економске депривације, укључује и друге димензије ускраћености, међусобно повезане и условљене, који могу да изазову социјалну изолацију појединца што има значајне импликације како на појединца, тако и на друштво уопште. (Babović, 2011).

Социјална инклузија се може објаснити као приступ друштвеним ресурсима, институцијама и процесима који омогућавају обнављање и умножавање ресурса група и појединаца у друштву на начин који им омогућава да задовоље своје потребе, остваре своја права, прошире своје изборе и развију своје капацитете, као и да достигну барем најнижи прихватљиви животни стандард у друштву и активно учествују у животу заједнице (Pudar, 2011).

Финансијска искљученост се посматра као део шире социјалне искључености са којом су суочене особе које немају или имају отежан приступ тржишту рада, основним услугама социјалне заштите, здравственим и образовним услугама. Исто тако се финансијска искљученост мора ставити у контекст степена развоја финансијског система и финансијских услуга које су доступне (подразумевајући да су истовремено разумљиве и адекватне) грађанима једног друштва. Тиме је финансијска искљученост условљена степеном развоја друштва и нивоом развоја финансијских услуга у датом друштву.

Закључак студије Светске банке (UNCTAD, 2014) је да финансијске услуге могу представљати будућност за поштански сектор првенствено у домену услуга намењених становништву чији су приходи нижи од просечних. Овом треба додати и услуге које би обезбедиле успостављање поштанских веза одређених територија са неком од развијених земаља са којима се остварује значајан новчани ток настао као резултат миграција становништва. На овај начин би се омогућило повезивање миграната са својим породицама и легализовали би се токови новца. Најзначајнија конкурентска предност ИПО је широка дистрибутивна мрежа утемељена на принципима универзалности и персоналне и територијалне доступности.

Студија (Pindus et al, 2010) идентификује низ погодности које корисницима пружа америчка поштанска служба – УСПС (енгл. *USPS – United States Postal Service*). У њој су дате могуће метрике и методе за процену вредности социјалних користи које пружају основу за детаљну анализу и квантификацију у будућности. У овој студији се помињу елементи који доприносе друштвеној вредности (енгл. *social value*) као „друштвене користи“ (енгл. *social benefits*). Друштвене користи је тешко квантификовати, али доприносе општем осећању благостања појединца или заједнице, и зато су вредне. Кроз различиту литературу која се бави историјом поште, економијом благостања и развојем заједнице, кроз интервјуе и фокус групе, аутори су утврдили одређене групе користи за физичка, правна лица и непрофитне организације.

Погодности су сврстане у неколико широких категорија:

- Физичка лица
- Правна лица
- Безбедност и сигурност
- Окружење
- Испостава државе за Владине сервисе
- Размена информација
- Остваривање друштвених контаката
- Очување идентитета заједнице и патриотизма

## 5.1 Предности за кориснике

За становништво различитих регија, нарочито оних мање развијених и неразвијених, присуство ИПО и његова функционалност могу да привуку друге операторе чиме се повећава квалитет и опадају цене услуга што је од посебног значаја за најугроженије и најосетљивије групе корисника. Кроз концепт УПУ корисницима је доступна поштанска услуга по прихватљивој цени без обзира на подручје у коме живе. Корисници из удаљених подручја који немају у свом месту сталну пошту, различитим облицима пружања поштанских услуга као што су мобилне поште бивају опслужени на начин да самостално, у присуству службеног лица, могу обављати и осетљиве трансакције, као што су нпр. финансијске. У руралним областима постоје и подручја која нису покривена широкопојасним интернетом, па је добијање каталога и наручивање робе широке потрошње која није доступна на локалном тржишту, од великог значаја за кориснике јер се повећавају погодности живота и смањују трошкови путовања до градског подручја како би се остварила набавка. И корисници интернета и корисници каталожке продаје користе поштанску мрежу да добију добра која су им неопходна. Поједностављење поступка повраћаја робе такође подстиче коришћење ових услуга.

Поштанске услуге укључују бројне погодности од посебне важности за угрожене групе становништва. Потрошачи који су старији или смањене мобилности посебно имају користи од испоруке робе наручене путем телефона или интернета, лекова и санитетског материјала и бесплатних материјала за читање (за оне који испуњавају услове). У САД-у је било 238 милиона рецепата достављених путем поште што је чинило 6,7 процената свих рецепата у 2009. години. Старије особе и инвалиди такође имају користи од поштанских зграда у близини својих домова, као и корисници који немају сопствено возило или им је, због ограниченог времена које могу да проведу ван куће и додатних трошкова, компликовано да користе јавни превоз и да се уклапају у редове вожње.

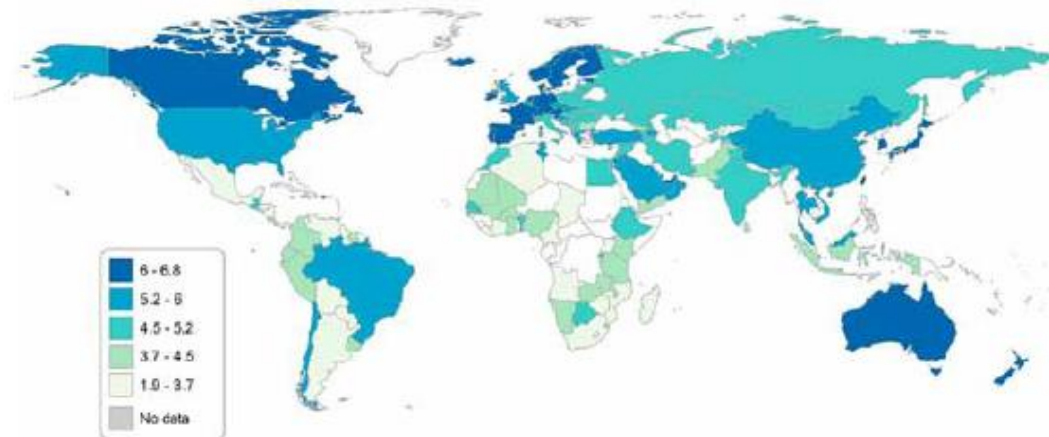
Поштанска служба такође пружа тачку контакта за путнике, мигранте и бескућнике, који, без обзира што немају сталну адресу, могу да користе поштанске услуге, као и пријем пошиљака у одређеним поштама. Ова лица најчешће немају банковне рачуне, па своје потребе за финансијским трансакцијама реализују у поштама због нижих провизија и једноставне идентификације.

Појединци могу примати и плаћати рачуне поштом. Ово је од посебног значаја за оне који не користе интернет, као што су старији, људи без банковних рачуна или они који желе да примају чекове и рачуне у штампаном облику.

Поштанска логистика на задовољавајући начин решава следеће значајне изазове:

- Просторна доступност – Присуство поште и у најудаљенијим крајевима, у руралним и сиромашним областима. Поштански сектор има око 660.000 ЈПМ и близу 1,4 милиона поштара.
- Приступачност - У многим случајевима банке се фокусирају на клијенте са већим приходом (наплаћују накнаде за отварање рачуна, дефинишу минималне износе депозита или прихватају само кориснике који могу да предају доказ о раду), тако да су мање профитабилни корисници искључени из банкарских услуга. Поште не дискриминишу било који сегмент друштва и често представљају једину институцију која има универзалну мисију међу потенцијалним корисницима
- Подобност - Питање трошкова је једно од главних препрека финансијској инклузији. Поседовање банковног рачуна или слање новца може бити скупо због разних придружених трошкова (месечне накнаде, накнаде за прекорачење, накнаде за банкомате, трансакције, девизне таксе итд.), али и због индиректних трошкова, као што су време и трошкови путовања
- Поверење – Поште се, према истраживањима (Слика 40), сматрају организацијама у које корисници традиционално имају висок ниво поверења и доступне су

становништву, а нарочито осетљивим категоријама са ниским приходима који нису од значаја традиционалним финансијским институцијама. Поштански радници, нарочито у малим срединама, остварују близак однос са корисницима, што је олакшавајућа околност и много мање застрашујуће за кориснике са ниским примањима и нижег степена образовања у односу на банке. Нпр. у Француској постоји обавеза јавне службе у бесплатном отварању рачуна свакој особи која то захтева, па поште имају значајну предност у односу на банке због начина како их становништво перципира.



Слика 40 Ниво поверења у поштанске операторе на светском нивоу, извор World Economic Forum, 2010

### 5.1.1 Поштански сектор и финансијска инклузија

СПС, као специјализована агенција за поштански сектор, је уверен да пошта и поштанске услуге могу бити кључни за допринос бољем социоекономском развоју (Cull et al, 2014). Они који су искључени из финансијског система сnose веће трошкове, ризике и изложеност злоупотреби. У складу са подацима Global Findex data (Demirguc-Kunt et al 2015), преко 2 милијарде одраслих (или 38% одрасле популације на свету) су искључени из финансијског система у 2014. години. Финансијска инклузија омогућава веће учешће у економији и уштеде трошкова. Штедња или осигурање могу помоћи у заштити против болести, несрећа и природних катастрофа. Могућност слања и примања новчаних дознака омогућава породицама да плате деци образовање и здравствене трошкове. Приступ кредитима за микро, мала и средња предузећа (ММСП) је непогрешиви катализатор раста. Дакле, за становништво са ниским приходима или приходима ван формалне економије, приступ финансијским услугама може бити разлика између живота изнад линије сиромаштва или пада испод ње.

Инклузија путем поштанске мреже може се посматрати на три нивоа: локалном, регионалном и глобалном. Инклузија на локалном нивоу обезбеђује се на основу близине приступа основним финансијским услугама за домаћинства са ниским и средњим приходима, приступа интегрисаној трговини, комуникацијама, испоруци и услугама платног промета за микро, мала и средња предузећа (ММСП) и приступа укупном становништву. Регионална инклузија се обезбеђује путем интеграција ММСП у регионалне ланце трговине и снабдевања, док се инклузија на глобалном нивоу постиже путем специјалних услуга за мигранте у вези њихових дознака и поштанских рачуна, као и путем међународних трговинских олакшица за ММСП и мале трансакције (UPU, 2009). Први корак у спровођењу процеса финансијске инклузије путем пошта представља економска едукација и финансијско описмењавање, како угрожених и сиромашних категорија становништва, које су по правилу искључене из регуларних финансијских токова, тако и свих осталих чланова друштва. Следећи корак подразумевао би даљи развој постојећих и креирање нових финансијских услуга. Упоредо би се одвијало и прилагођавање постојећих и креирање специфичних финансијских производа и услуга, који би били повољнији у односу на тренутно важеће, намењени најугроженијим и најсиромашнијим слојевима становништва.

Модели пословања су различити. Бразил и Индонезија су одабрали партнерство са постојећим финансијским институцијама како би понудили рачуне, штедне и кредитне производе. У неким земљама, као што су Бенин и Гана, поште пружају услуге уплате и исплате у име банака и микрофинансијских институција (МФИ), како као приступна тачка за депоновање и подизање новца са рачуна, тако и за исплату и уплату рате отплате кредита. У домену финансијских услуга долази до даље диверсификације, како би се понудио већи број финансијских услуга, укључујући осигурање (Мароко) и мобилна плаћања (Тунис), а поред тога пружају се услуге плаћања рачуна, услуге дознака и владиних уплата.

Према извештају (1) UPU Postal Financial Services Forum из 2014. године током 2013. године у свету је примљено 414 милијарди долара у дознакама што је повећање од 6,3% у односу на претходну годину. Највећа тржишта пошиљалаца су била САД, Русија и Саудијска Арабија, док су највећа тржишта прималаца Индија, Филипини и Кина. Према извештају (2) UPU Postal Financial Services Forum, 68 милиона људи живи на територији где нема банке или где финансијски сервиси нису доступни, док се 17.000 ЈПМ налази у местима где има једна или ниједна банка. СПС је спровео студије случаја финансијске инклузије у сарадњи са земљама чланицама. У њима су илустроване најбоље праксе, проблеми и изазови, као и кључни фактори успеха за подстицање финансијске укључености путем поштанских мрежа (Бангладеш, Италија, Кенија, Мароко, Намибија, Папуа Нова Гвинеја, Того, Тунис).

У студији (Рао, 2018) истражује се у којој мери финансијски сервиси понуђени женама путем пошта могу на бољи начин задовољити њихове потребе него путем класичних финансијских институција. Према Еуростат у ЕУ у 2015. години жене су зарађивале 16,3% мање него мушкарци када се упоређују њихове просечне бруто дневне зараде. У просеку жене су зарађивале мање од мушкараца у свим државама чланицама, међутим разлика између родних разлика варира. Највеће разлике су забележене у Естонији (26,9%), Чешкој (22,5%), Немачкој (22,0%), Аустрији (21,7%) и Великој Британији (20,8%). С друге стране, најмања разлика у зарадама између жена и мушкараца је у Луксембургу и Италији (по 5,5%), Румунији (5,8%), Белгији (6,5%) и Пољској (7,7%).

Жене су запослене на мање плаћеним пословима, често у руралном и пољопривредном сектору што је последица немогућности образовања и усавршавања, културних ограничења у вези са мобилношћу која утичу на избор радног места, као и због дискриминације послодаваца. Њихова радна места су чешће у неформалном сектору који не регулише држава, тако да их не покривају закони о раду и не нуде им се повластице или заштита било које врсте. Женска имовинска права су такође веома ограничена у многим земљама. Сви ови отежавајући фактори чине овај сегмент мање значајним за формални финансијски сектор. Нижи ниво образовања жена и њихова релативна искљученост из запошљавања у формалном сектору такође значи да одређен проценат жена нема документацију о пребивалишту, извору прихода или пореској евиденцији коју захтевају финансијске институције формалног сектора.

Студија (Рао, 2018) даје прелиминарне доказе да је однос корисника жене/мушкарци финансијских услуга у поштама већи него код финансијских институција. Сматра се да је ово последица тога што финансијске институције вероватно изричито искључују жене, а не због тога што су поште посебно фокусиране на укључивање жена. У овом извештају се не препоручује развој „финансијских производа“ само за жене због практичних ограничења правних принципа једнаког приступа, већ се предлаже да поште развијају финансијске производе и услуге који су дизајнирани на начине који би могли привући жене.

Како земље постају богатије, повећава се потреба жена за финансијским услугама, па финансијске институције тешко могу да апсорбују ту повећану потражњу. Као резултат овог процеса жене се окрећу поштама за реализацију потражње за финансијским услугама. Већа финансијска укљученост жена има потенцијално позитиван утицај на ниво раста и друштвеног развоја, као и на социјално и економско оснаживање жена, тако да би поштански сектор могао да има виталну улогу у овом процесу што је и наглашено кроз улогу поштанског сектора у остваривању циљева одрживог развоја.



Капацитет поштанских оператора за побољшање финансијске инклузије се добија помоћу параметра Financial inclusion capacity index (Clotteau & Measho 2016). За израчунавање се користе подаци од 161 поштанских оператора који илуструју потенцијал поштанских оператора да унапреде финансијску инклузију у својој земљи. Овај индекс комбинује неколико фактора, као што су густина и ниво повезаности поштанске мреже, број запослених, ниво аутоматизације пословања, сигурност, потребна опрема и логистика и дефинисан правни оквир. Индекс се може користити као водич за помоћ свим поштанским операторима који могу да упоређују свој капацитет са поштама у региону или земљама са сличним нивоом развоја и такође може представљати инструмент за владе и креаторе политике да прихвате најбољу праксу и имплементирају је како би унапредили финансијску инклузију у својој земљи у циљу благостања свих грађана.

Средња вредност Индекса капацитета финансијске инклузије за 156 од 161 поште које су одговориле на упитник је 62,22. Швајцарска пошта је постигла најбољи резултат од 99,18. У категорији земаља у развоју, Србија је трећа, иза Белорусије и Марока. У студији (Terens, 2013), указано је да би држава Србија требало да размотри могућност за приближавање заједницама у којима нема довољно банкарских пословница, као и да је значајно размотрити потенцијалну улогу Поште Србије у склопу размишљања о иницијативама за поспешивање финансијске укључености. Потенцијал за укључивање Поште Србије у процес финансијске инклузије је у развијеној мрежи, модерним и аутоматизованим финансијским услугама чији приход бележи раст, али и у паду експозитуре пословних банака у Србији. 78% насељених места у Србији која имају пошту, немају пословну банку, а постоје и општине које немају банку.

У САД више од 1/4 домаћинстава нема текући или штедни рачун и то су домаћинства чија годишња зарада не прелази 25.500 долара, па банкарски сектор не види у њима профитабилне кориснике. Од 2008. године чак 93% затворених филијала банака су из подручја где су годишњи приходи нижи од просечних. Поштански сектор се не може такмичити са банкарским сектором у пружању услуга високопрофитабилним клијентима, али традиционална обавеза ИПО у пружању УПУ за све кориснике може се претворити у конкурентску предност. Томе у прилог иде и податак да се око 59% ЈПМ УСПС-а налази у местима где постоји један или ниједан представник банкарског сектора, па су чак у руралним подручјима неретко и једини привредни субјект.

Према извештају НБС, банкарски сектор је на крају јуна 2017. године чинила 31 банка са дозволом за рад, са организационом мрежом од 1682 пословне јединице (34 пословне јединице мање у односу на крај претходног тромесечја) и 23.575 запослених (223 мање у односу на крај претходног тромесечја). Финансијска инфраструктура није довољно развијена у Србији - број филијала на 100 хиљада становника је најнижи у региону, а мањи број АТМ машина на 100 хиљада становника има само Босна и Херцеговина. Као што је речено, Пошта Србије међу земљама у развоју има велики капацитет за повећање финансијске инклузије. Сарадња Поште Србије и мобилних банака била би катализатор финансијске инклузије угрожених група. Уградња АТМ машина у објекте Поште Србије обезбедила би већу функционалност мобилног банкарства и олакшала коришћење платних картица, поготово у руралним подручјима. Такође, сарадња Поште Србије и комерцијалних банака смањила би оперативне трошкове филијала банака, па би се на тај начин могла повећати њихова територијална покривеност (Nenadović et al, 2015).

Стицањем права на обављање и проширивањем понуде услуга Поште и на мењачке послове, Пошта може да оствари додатне приходе, док би корисници добили посебно важну услугу за оне који живе и раде у срединама где не постоје овлашћене мењачнице, чиме би се значајно смањило промет фалсификованих новчаница. Значај обављања послова посредовања код осигурања још више би дошао до изражаја уколико би се извршила неопходна прилагођавања у складу са социјалним профилем потенцијалних корисника.

Један од значајнијих финансијских производа, којим би се један шири круг популације увео у регуларне финансијске токове јесу и кредити. У светлу финансијске

инклузије ове услуге би се сиромашним и угроженим категоријама становништва пружале уз знатно ниже каматне стопе, док би се сами кредити давали у сврху задовољења основних потреба ових категорија становништва (кредити за набавку хране, одеће и обуће, огрева, за подмиривање трошкова лечења и сличних егзистенцијалних потрепштина). Међутим, уколико би изостала државна подршка, сама Пошта, која мора да се руководи и сопственим одрживом развојем, не би могла много да учини. Услуге кредитирања, Пошта би могла да пружа у име и за рачун банака са којима склопи овакав уговор (Каплановић & Петровић, 2014).

### 5.1.2 Предности за правна лица

Пословне погодности које се остварују поштанским услугама за мала предузећа, велика предузећа, непрофитне организације и локалне заједнице су велике. Иако се, на изванредан начин не могу сврстати у социјална давања, свакако доприносе квалитету живота појединаца и друштва уопште (Милутиновић ет ал, 2017).

Широка доступност поштанске мреже и повлашћене цене услуга омогућују правним лицима да допру до корисника до којих иначе не би могли допрети и прошире своје пословне мреже. Мала и кућна предузећа користећи поштанске услуге снижавају трошкове, имају добар канал за рекламу и дистрибуцију производа и на удаљеним тржиштима и локалитетима. Овај начин пословања промовише отварање оваквих организација у руралним областима где су закупнине и трошкови рада нижи. Такође, могућност слања готових производа или набавка сировина и полупроизвода путем поште је могућа и једноставна, а осим класичне доставе, постоји могућност и коришћења поштанских фахова, тако да пословни корисници имају сигуран и поуздан канал комуникације у пословној кореспонденцији. За локално пословање ове организације могу користити услуге географског циљања (ГИС – Географски информациони системи) како би на адекватан начин сегментирали одређене групе корисника (Милутиновић, 2013).

Специфичан сегмент пословања јесте сарадња са другим поштанским операторима у домену првог и последњег километра. На тај начин остварују се нижи трошкови за операторе, а за пошту пословна добит базирана на универзалности и доступности које су дефинисане кроз УПУ. Иако велике поштанске организације најчешће располажу значајном флотом, постоје посебни уговори са железничким и авио-превозницима на обострану корист. Велики корисници који обављају неку од фаза сортирања као што је предсортирање добијају одређени попуст на услуге.

Такође, поште и поштанске компаније широм света су неки од највећих послодаваца у својим земљама (Табела 38) и остварују пословну сарадњу са великим бројем компанија из различитих сегмената пословања (нпр. УСПС има 50.000 уговора са малим и великим компанијама и језгро је индустрије од 3 милијарде долара која подржава око 8 милиона радних места).

Табела 38 Регионална дистрибуција запослених у поштанском сектору, Извор: UPU, 2019

Регион	Број запослених (2017)	Промена броја запослених (2007-2017)
Африка	57.383	-2,52%
Арапска регија	117.127	-6,96%
Азија-Пацифик	1.702.450	5,34%
Европа и ЦИС	759.375	-19,13%
Развијене земље	2.441.260	-6,75%
Латинска Америка и Кариби	183.316	-5,8%
Укупно (свет)	5.260.911	-5,97%

Непрофитне и добротворне организације остварују комуникацију са својим члановима, као и са потенцијалним члановима путем поште. Статистички посматрано, значајно већи број донација се остварује на овај начин у односу на уплате путем интернета.

За локалну заједницу је важно да су поште значајни послодавци који имају добру праксу запошљавања мањина и угроженог становништва. Неке од пошта издају цео или део пословног простора или закупују пословни простор што утиче на приходе локалне заједнице. Помажући у стварању економске активности за околна предузећа, пошта помаже у одржавању вредности имовине и комерцијалне активности, што заузврат доноси пореске приходе за локалну управу и посредно утиче на развој и побољшање квалитета живота локалног становништва. Поште омогућују одрживост локалне привреде подстицањем активности у продавницама и предузећима која се налазе у њиховој близини јер са другим организацијама и институцијама формирају пословне зоне или локалне центре који привлаче активност корисника.

Посебни програми осмишљени за обнову и ревитализацију града као што је нпр. Trust for Historic Preservation's Main Street program, пошту виде као објекат од виталне важности за одрживост града. Поште генеришу пешачки саобраћај што утиче повољно на пословање околних правних субјеката, виталност и здравље људи и одржавање вредности околне имовине. Посао реновирања поште и околних зграда доноси више вредности него изградња јер се ангажује локално становништво, претежно занатлије, што изискује више радне снаге него материјалних средстава.

Затварање поште у центру града може имати разарајући економски утицај на локалну заједницу. Губитак карактеристичног кретања становништва смањује пословање у оближњим објектима што може довести до тога да фирме премештају локације. Ово смањује пореске приходе због смањене економске активности, вредност имовине и виталност подручја. Поште у приградским и сеоским насељима на исти начин постају центар социјалне и економске активности.

## 5.2 Сигурност и безбедност

Када се говори о безбедности и сигурности поште, она се може посматрати са два аспекта:

- Сигурност услуживања
  - Обавеза организација ПС да изврше пренос и уручење у оригиналном (неоштећеном) стању
  - Обавеза организација ПС да сачувају тајност кореспонденције
- Сигурност појединаца и заједница

Пошта представља испоставу државе која на локалном нивоу обезбеђује сигурност и безбедност свакодневном комуникацијом са корисницима, како у пословним просторијама, тако и на рутама доставе. Достављачи пружају услугу надгледања у окружењу и могу уочити потенцијалне опасности или проблеме. Они су опремљени мобилним телефонима и могу пријављивати пожаре и несреће и помагати жртвама. Обавеза свакодневног присуства у заједници седам дана недељно по предвидљивом распореду постаје јединствена могућност развоја додатних услуга, као што су мониторинг локалне средине, извештавање о статусу инфраструктуре за општине и јавне службе, снимање временских параметара. Сензори на поштанским возилима која се крећу истим рутама сваког дана могу послужити за мерење и пријављивање проблема на путној инфраструктури без потребе да градови, општине или државне службе шаљу друга возила и запослене чиме се снижавају трошкови у јавном сектору и побољшавају еколошки услови. Поштанска возила такође могу бити опремљена сензорима који тестирају снагу мобилног сигнала или квалитет ваздуха у сваком делу земље. Присуство на терену може бити корисно и за компаније које пружају широкопојасни интернет како би им се омогућило да знају где су њихови сигнали слаби или не постоје, а у

сарадњи са здравственим институцијама податак о квалитету ваздуха може бити драгоцен за планирање акција за угрожено становништво.

Нова технологија имплементирана у поштанску инфраструктуру као што су паметни поштански сандучићи у стању је да прикупи и у реалном времену пренесе многобројне поштанске (време пријема, уручења, захтеване услуге...) и не-поштанске податке (подаци о спољном окружењу). Тиме се смањује број неуспелих достава које доводе до повећања материјалних трошкова и губитка времена корисника проузрокованог одласком до поште које се може искористити на бољи начин. Скенирањем бар кода којим су данас опремљене скоро све пошиљке приликом њиховог преузимања елиминисала би се потреба за традиционалним начином потврђивања уручења од стране примаоца. Могућност даљинског приступа корисницима даје слободу да дозволе привремен или стални приступ свом сандучету члановима породице или пријатељима и да добију информацију о приспећу пошиљке у реалном времену директно на телефон, имејл или друштвену мрежу. Апликација фирме Mailhaven прати пакете за корисника, а паметно поштанско сандуче може аутентификовати испоруку и примити пакет у име власника. Идеја повезаног поштанског сандучета је одговор индустрије на недостатак иновација на начин доставе пакета који је остао релативно непромењен последњих 100 година. Паметно поштанско сандуче може да прихвата, чува пошиљке и да се откључава на захтев власника. Једна од додатних функција интегрисана у њега може бити и систем за контролу температуре којим се управља даљински, путем апликације. Овакав начин рада оператору даје могућност да понуду својих услуга прошири и на пренос прехранбених производа, лекова или неке друге робе осетљиве на температурне промене. Аустријска и белгијска пошта су покренуле пројекат приступачне доставе намирница управо на овај начин.

Поштари могу да примете да ли корисници преузимају пошиљке из поштанског сандучета и, уколико то није случај, да провере да ли су болесни или повређени, да редовним обиласком утврде здравствено стање, нарочито старијих корисника, помогну људима и потраже помоћ.

ИПО се може посматрати и као традиционални и сигурни партнер државним институцијама првенствено у делу обезбеђивања приступних тачака виртуелним шалтерима локалне самоуправе, као и у фази штампања и дистрибуције докумената од важности за кориснике. У овој области може доћи до стварања низа нових услуга за све послове где је неопходно утврђивање идентитета људи.

Поштански систем може да омогући резервну комуникациону мрежу у ванредним ситуацијама. Једна од најважнијих улога поште и поштанских радника је у поновном успостављању контакта са становништвом после природних катастрофа, заразе, биомедицинско реаговање у ванредним ситуацијама и кроз систем цивилне одбране. Инфраструктура поштанског система, укључујући адресне базе, ставља пошту у одличну позицију за помоћ у несрећама, проналажењу људи и пружању лекова у случајевима пандемије или биотероризма. Поред тога, поштанска инфраструктура може се посматрати као резервни механизам који би омогућио трговину и личну комуникацију у случају „Интернет напада“ који онемогућава електронску комуникацију.

У раду са опасним материјама, осим основне активности поште у преносу пошиљака под посебним условима, могу се дефинисати и нове пословне могућности. У мају 2012. године у северном Тексасу откривене су у кратком року три злонамерне пошиљке са белим прахом које су представљале лажну узбуну јер су садржале протеин у праху, синтетички шећер или скроб. ФБИ и УСПС су одлучили да понуде награду од 15.0000\$ за информације које би довеле до хапшења особа које су учествовале у овој превари јер су, иако, на срећу, лажне, у потпуности упосиле ресурсе, везале полицију и ХАЗМАТ тимове, скренуле пажњу и онемогућили их у реаговању на стварне опасности. Напад на САД коришћењем Антракса<sup>9</sup> -

---

<sup>9</sup> Трећег октобра, 2001.г. је пар писама која су садржавала у себи смртоносне споре антракса, било упућено на адресу новинара телевизијске агенције NBC Tom-a Brokaw-a и америчког сенатора Tom-a Daschle-a. Пет људи

иако се сматра догађајем ниске вероватноће – може да има велики утицај на погођене заједнице. Ако се не лечи, стопа смртности за оне који удишу антракс је виша од 99%. Антракс изазива аеробна бактерија која се може развити из спора које се лако преносе ваздушним путем, па се као биолошко оружје лако може проширити коришћењем ракета, артиљерије, авио-бомби. Лек се узима орално, али људи који су били изложени антраксу, морају га узети најкасније 48 сати после инфекције. Сматра се да великим градовима прети већа опасност, али у зависности од брзине ветра и правца, споре могу завршити и до неколико стотина миља даље.

Влада САД је тражила партнера који може да понуди модел помоћи у брзом реаговању, има разрађене процедуре доставе и широку дистрибутивну мрежу и нашла је у УСПС-у који сарађује са надлежним државним здравственим установама. У случају биолошког напада, достава пошиљака би била значајно смањена, а поштански радници би ишли од куће до куће у угроженим подручјима и доносили противмеру – лек са упутством за употребу. Овај поштански план је декларисан као одржив јер би се у ванредној ситуацији променио једино предмет доставе. Симулација напада антраксом је спроведена у Бостону, Филадельфији и Сијетлу. Током вежбе, пошта је испоручила лажне антибиотике на 20.000, 40.000 и 50.000 домаћинстава у својим областима и то су учинили у временском периоду од 6 до 9 сати што се сматра добрим резултатом. После првих добрих искустава пилот пројекат је спроведен и у Минеаполису где је 400 поштанских радника прошло медицински преглед пре обуке, а затим су обучени коју врсту заштитне опреме морају да користе, где треба да се пријаве уколико буду позвани да доставе лекове, шта би били њихови специфични задаци, које су процедуре за добијање лекова, како се пакују у возила и како се испоручују. Успешност пројекта зависи од свих страна које су укључене у њега, па је неопходна добра координација и сарадња. За прву помоћ свако домаћинство би добило 20 пилула, али лечење мора да траје 60 дана; постоји и одређена група људи која не може да користи антибиотике, па се даље разматра проблем лоцирања пунктова за помоћ пострадалима. Основни циљ је да процес лечења за сваког угроженог почне у року од 48 сати да би се спречиле катастрофалне последице дејства антракса. Следећи град који би био мост између планирања и коначне имплементације пројекта је Луисвил, а један од ограничавајућих фактора за даљу имплементацију су финансије.

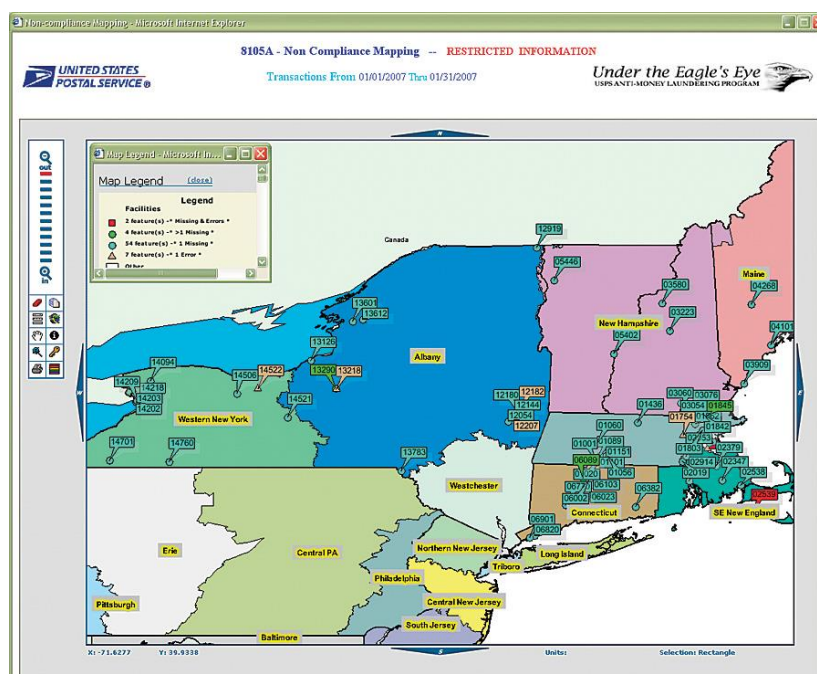
Службеници поште могу надгледати сумњиво понашање и реаговати на потенцијалне проблеме. Проблеми као што су злоупотребе и прање новца, могу представљати препреку развоју новчаних услуга. УСПС још од 2006. године користи ГИС за прањење токова новца, па се свака трансакција бележи. УСПС годишње пренесе око 212 милијарди различитих пошиљака, па самим тим постаје и епицентар милијарди долара које се сливају у поштанску индустрију. Различитим трансакцијама, међу којима су и путнице, дозначе се милијарде долара, па се овде јављају потенцијална жаришта за криминалне групе које користе путнице за прање својих илегалних фондова. Добијени су изванредни резултати у примени ове технологије на откривању токова прања новца и превенцији злоупотребе путница од стране организованих криминалних група. У САД путницама се могу дозначавати новчана средства до 3000\$ без идентификовања корисника услуга и могу се подићи било где у земљи. Међутим, због обавеза према банкарском сектору, још од 2006. године у свим поштама се користи ГИС за прањење токова новца, те се свака оваква трансакција бележи. То је помогло да се означе поште са великим бројем сумњивих трансакција по два критеријума – фреквенцији и износу, али и трансакција где једно лице често подиже новчана средства која приспевају из различитих делова земље.

Модерно мапирање и просторна анализа помажу УСПС менаџерима да пронађу смисао у опсежним трансакционим базама података на начин да се осигура поштовање стандарда, прописа и процедура. Због постојања закона о забрани и спречавању прања новца,

---

је умрло због ових писама контаминираних узрочником антракса која су била послата из Њу Џерсија. Милијарде писама било је такође задржано, што је за америчку пошту створило велике губитке.

на поштанским управама је, као даваоцима услуге дозначавања новчаних средстава, и обавеза надгледања и праћења, као и идентификовања потенцијално сумњивих активности, те је ГИС моћно средство за прикупљање, анализу, визуелизацију, проналажење трендова и дељење са заинтересованим странама комплексних података о трансакцијама. Трансакциони подаци за сваку пошту аутоматски се бележе и отпремају на заједничку платформу у складиште података и они су доступни свим корисницима преко Web-а где се могу на различите начине интегрисати и преклапати, па се помоћу других ГИС алата могу израђивати прилагођене дигиталне мапе и обављати просторни упити. Финалне мапе могу користити менаџери у оквиру периодичних извештаја као део система за подршку одлучивању. Визуелизацијом података (Слика 41) се могу утврдити обрасци кретања новца који би на други начин било тешко или немогуће открити. Подаци се користе не само за истраживање сумњивих токова новца, већ и у току процесуирања преступника, па се у судском поступку уместо спискова трансакција, уплатних бројева, адресних података, могу приказати карте са графичким подацима на начин који је јасан и недвосмислен. Због добрих резултата у овом сегменту, постоје размишљања о проширењу делокруга коришћења ГИС-а за праћење девизних токова новца, као и за детекцију преваре коришћењем платних картица у поштама.



Слика 41 Праћење токова новца коришћењем Web GIS-а (извор: USPS)

Поштанске службе могу да буду испоставе у ширењу информација о несталој деци (постери, информације на панелима), безбедносним саветима за децу, одбеглим лицима и поступцима у ванредним ситуацијама у заједници. Програм „America’s Looking for its Missing Children” подразумева сарадњу са поштанском службом на начин да се у лобијима, на плакатима и рекламној пошти објаве слике нестале деце. Лидери програма подвлаче: „Поштанско сандуче је моћан начин да се допре до људи. Уколико ту оставите информацију, људи је читају, реагују и одговарају на њу.“ У књизи Герила Маркетинг (Levinson et al, 2008) аутори наводе да је рекламирање директном поштом прави начин да се допре до људи. По резултатима истраживања 60% људи је за директну пошту рекло да је прочита или макар прегледа, 31% понешто чита, понешто не, а 9% каже да не чита уопште. Дакле, на овај начин је могуће да се допре до 91% публике што је, у случају ванредне ситуације, добар канал обавештавања корисника.

## 5.3 Окружење – животна средина

У складу са савременим схватањем концепта одрживог развоја, одрживост у поштанском саобраћају подразумева свеобухватно сагледавање вишедимензионалног будућег развоја поштанских оператора где су истовремено важни и економски и социолошки и еколошки контекст. Овакво схватање концепта одрживог развоја у поштанском сектору „сазревало“ је између приступа који даје предност економском аспекту и приступа у коме доминира димензија заштите животне средине. Неке од акција поштанског сектора у овом домену су:

- Примена и имплементација еколошких стандарда
- Примена широког спектра иницијатива које поштанске управе предузимају како би смањиле емисију угљеника и емисију гасова са ефектом стварања стаклене баште
- Реорганизација поштанских процеса
  - У домену транспорта – примена зелених возила, оптимизација планирања рута, коришћење одрживог транспорта
  - Пословне просторије – зелене зграде и едукација запослених о зеленом пословању
  - Зелена набавка, употреба обновљивих извора енергије и зелене струје
  - Смањење чврстог отпада и рециклирање (могућност рециклирања нпр. мобилних телефона и других електронских уређаја у службеним просторијама поште)
  - Коришћење зелених поштанских производа
  - Подизање еколошке свести објављивањем пригодних поштанских маркица

Поштанска индустрија се суочава са изазовима као што су значајан пад обима писмоносних пошиљака и раст обима пакетских пошиљака подстакнут развојем е-трговине. Повећање броја корисника е-трговине је допринело и повећању броја доставних возила на свакодневним рутама. Ово, поред неефикасности, такође доводи и до повећаног загађења животне средине (Grgurovic, 2015a). Колаборативна логистика се заснива на управљању доставом „на последњој миљи“ која се врши сарадњом неколико достављача. Сензори на возилима прикупљају информације о локацији возила и стању товарног простора и на основу прикупљених информација се формира план доставе у оквиру последње миље до места доставе. На овај начин је могуће извршити оптимизацију товарног простора, броја достављача и возила. У Белгији и Холандији је већ имплементиран систем колаборативне логистике, тако да су пакети од више достављача консолидовани у складиштима ван центра града.

Веома је значајно присуство мобилне поште у селима где један достављач обавља и шалтерске трансакције што смањује укупан број путовања у регији. Такође, одабир локације поште може да буде од значаја на начин да подстиче пешачки саобраћај, као и да буде део шире пословне зоне тако да корисници једним доласком могу да задовоље више различитих потреба.

Локацију ЈПМ у градским областима урбанисти такође сматрају алатом „паметног раста“, јер је вероватније да ће градски центри имати јавни превоз. Лоцирање пошта у централном делу града или близини других транзитних чворишта помаже заједницама да смање загушење у саобраћају.

## 5.4 Сарадња са другим државним службама

Пошта представља једноставан и поверљив канал комуникације за различите послове државе, јавне институције и локалне самоуправе (гласање, попис, бирачки спискови, захтеви за документа...).

У САД гласање се може обавити путем поште у појединим савезним државама, а то је сигуран канал гласања и за кориснике који су у војним мисијама у било којој страни земљи. На изборима у држави Орегон уочена је повећава излазност међу радницима, домаћицама, студентима и особама са инвалидитетом које су своју грађанску дужност обавиле на овај начин. Пошта је у САД учествовала и у припремама за Попис 2010. године.

У сарадњи са другим државним организацијама путем поште су се слале анкете становницима руралних области како би се добила информација о кретању дивљих животиња, а достављачи у руралним подручјима су у одређеном периоду имали обавезу да бележе сва запажања о ситној дивљачи (препелице и зечеви) док путују својим редовним рутама што је смањило потребу ангажовања других запослених из јавног сектора и пропорционално смањило трошкове.

## 5.5 Размена информација

Размена информација била је срж поштанске службе од њеног оснивања када је била намењена одржавању информисаног и образованог становништва. Данас размена информација укључује личну, пословну, политичку и комуникацију јавних служби, а корисници је некада виде и као универзално право јер су информације доступне свима по уједначеним ценама без обзира где живе. Иако су многи други облици информација данас доступни, попут телевизије и интернета, корисници и даље осећају посебне погодности повољних цена и услуга поштанског система.

Сматра се да је истраживачко новинарство и даље у великој мери подржано од стране штампаних медија, а многи мањи издавачи и њихове публикације ослањају се на претплатнике поште да плате њихове трошкове издавања. Често ове публикације подржавају одређено политичко становиште и већи тираж публикација доприноси отвореној расправи, бољем информисању грађана и демократизацији друштва.

Поште помажу комуникацију у заједници. Различите интересне групе могу путем овог канала комуникације добијати специјализоване часописе или периодике (нпр. припадници различитих верских заједница, људи сличног политичког опредељења, људи специфичног интересовања или хобија) што је нарочито од значаја за људе који живе у удаљеним областима и немају могућност да се физички састају са припадницима групе, клуба или истомишљеницима.

Поштанска служба такође олакшава дистрибуцију информација о јавним услугама и путем система за доставу поште и истицањем обавештења у ЈПМ. На овај начин се корисници могу обавестити о несталим или одбеглим лицима, несталој деци и добијати локалне информације од значаја. Поштанске услуге такође нису више ограничене само на штампане медије, тако да, на пример, УСПС пружа информације и услуге на мрежи свакодневно, па дневно у просеку има 1,2 милиона посетилаца на својој веб локацији.

## 5.6 Друштвена повезаност и друштвени капитал

Друштвена повезаност је врло широк и субјективан концепт који се односи на личне контакте са поштарима и заједницом, као и на преписке с породицом и пријатељима који су физички удаљени.

О значају поштанског саобраћаја као прве друштвене мреже у свом раду говори (Segal, 2019). Између осталог, он спомиње и концепт Република писама (енгл Republic of Letters) који је развијан у 16, 17. и 18. веку и представља интелектуалну заједницу у Европи и Америци где су путем писама циркулисале идеје и обликовале данашњи свет у технолошком, филозофском, уметничком, политичком и сваком другом смислу. Сматра се да је прва индустријска револуција, и каснији свеукупни развој друштва, заправо изданак фасцинантне комуникацијске мреже којом су међу научницима, политичарима и интелектуалцима још од



16. века циркулисале просветitel'ske ideje iz razlichitih oblasti. Mreza se razvila spontano, zahvaljujući razvoju međunarodnih poštanskih usluga u čijem su se središtu nalazile nemacke porodice Turm i Taxis. Krajem 17. veka pisma su s kraja na kraj Zapadne Evrope, uprkos čestim ratovima i drumskim razbojnicima, stizala prilično pouzdano, u proseku za 5-6 dana. Neke od najznačajnijih mislilaca tog vremena su na ovaj način razmeñivali ideje (Nikolo Makijaveli, Tomas Mor, Gotfrid Lajbnič, Volter, Fihte, Bodler, Cvajg...). Naučnici sa Stenford univerziteta su u razlichitim projektima (<http://republicofletters.stanford.edu/index.html>) pokušali da vizualizuju prepiske, a samim tim i definišu okvir tadašnje intelektualne poštanske društvene mreže (Slika 42).



Слика 42 Република писама, визуализација преписки Волтера и Џон Лока, Извор: <http://republicofletters.stanford.edu/index.html>

Крај Републике писама везује се за последњу декаду 18. века. Нова поштанска мрежа која се развијала је била мање ексклузивна и интимна. Институционални развој у 19. веку где су технолошке иновације допринеле већем географском и економском досегу, утицао је и на развој поштанског саобраћаја који је омогућио различитим друштвеним групама могућност комуникације и постао институција од значаја путем које се приступа целом свету. Нова поштанска култура доноси нове вештине, ставове, норме, дискусије, навике у комуникацији, истраживању и очекивањима и прераста у модерни поштански систем. Некадашња култура читања и писања која се заснивала на размени идеја и која је представљала друштвени догађај, сада постаје приватна и везана за појединца.

Комуникација која се обављала путем поштанског саобраћаја у ратним временима представља посебно значајан део историографије. Један од најзначајнијих аутора који су се бавили поштанском историјом је професор др Милан Радовановић. Он је аутор неколико књига које имају заједнички поднаслов Неми сведоци, јер је реч о фотографијама, документима и писмима која су путовала са ратишта и ка њему. Пошта, како аутор наводи, је била весник и среће и несреће, наде и безнађа. Дизала је морал војника и рушила га и одиграла једну невероватну улогу. Пошта је током рата била једина поуздана веза између људи, а захваљујући писмима војника родбини и пријатељима, данас знамо кроз какву су голготу прошли. Мало је познато да је прва ратна марка у свету била српска. На њој је краљ Петар на бојишту, слика коју је снимио руски фотограф Самсон Чернов (Слика 43).



Слика 43 Фотографија руског фотографа Самсона Чернова и поштанске марке

Владислав Пандуровић је као аустријски официр за време Првог светског рата постављен за чиновника у одељењу за цензурисање писама заробљеника и интернираних лица. Он је преписао многа од задржаних писама и на тај начин сачувао највернију слику нашег народа из свих крајева. Ту су штампана многа писма: мушка, женска, од људи из свих сталежа и положаја, крајева, како из Србије, Војводине, Црне Горе, тако и оних из заробљеничких логора и оних од куће, једном речју из свих ситуација, које је створио један, по наш народ, тако страшни рат. Ова књига (Српска писма из светског рата 1914-1918, Прометеј, 2014) представља праву ризницу за књижевнике, филозофе, политичаре, социологе, историчаре, а нарочито за етно-психологе.

Слање честитки јесте део културне традиције. Према подацима Greeting Card Association из 2018. године у САД се просечно годишње купи 6,5 милијарди честитки, док је Велика Британија у 2017. години потрошила око 1,8 милијарди фунти на честитке. Честитке се користе као део прославе породичних, верских или световних празника и за одржавање и јачање везе с породицом, пријатељима и другима, посебно у тешким временима (попут болести или жалости) и посебним приликама (рођендан, дипломирање, веридба и брак). У САД се највећи број честитки шаље поводом рођендана, као и поводом празника – Нова година, Божић, Ускрс, Свети Валентин, Свети Патрик, Дан Мајки, Дан Очева...

Истраживања о коришћењу честитки показују да су честитке послате путем поште посебно важне за групе са ниским и средњим примањима, што сугерише да би на њих имало највише негативног утицаја повећање поштанских стопа или смањење обима услуга. У мери у којој је мање вероватно да ће старији корисници или групе са малим примањима имати рачунаре или моћи да приуште интернет услугу, овај начин комуникације и одржавања веза је важан за повезивање са породицом и пријатељима.

У студији The Mail Moment урађеној од стране УСПС 2005. године, пријем поште је дефинисан као специфичан процес у коме корисници преузимају достављене пошिल्ке, сортирају их, распоређују и читају. Они „mail moment“ сврставају у важан интерактивни дневни ритуал где корисници отварају своју пошту са ишчекивањем и поклањају јој своју неподељену пажњу. Материјална, преносива природа поште је важна јер кад једном буде достављена, може да пронађе пут до члана породице који показује највеће интересовање или до доносиоца одлуке. Пошта буди емоције на начин да је 56% испитаника добијање поште дефинисало као „истинско задовољство“, 55% се унапред радује процесу откривања садржаја поште и 67% сматра да је добијање поште много личније од коришћења интернета.

Лични контакти са запосленима у пошти су веома важни. И у градским, а посебно у ретко насељеним и руралним подручјима, локално становништво остварује присан контакт са поштарима и шалтерским радницима. Они помажу корисницима у попуњавању образаца и реализацији сложених трансакција. У мањим срединама поште су места окупљања за локално становништво и места од значаја за друштвени и културни идентитет заједнице. Оне представљају места сусретања и неформалног разговора што је значајно за кохезију заједнице. Реализација поштанских услуга у малим срединама је веома значајна за старије или изоловано становништво због одржавања друштвених веза и развијања осећаја припадности. Такође, повезивање корисника из удаљених крајева поштанским пошљкама са члановима породице који су одсељени, који се школују или су у војним мисијама, као и миграната и избеглица одржава блискост и повезаност. Поштари за становништво у удаљеним областима веома често представљају једини друштвени контакт и извор различитих информација, а врло често је у рад поштара укључен и волонтерски рад.

У изолованим деловима земље поште су описане као „жила куцавица“ руралне Аустралије. Затварање или потенцијално затварање пошта доводило је до протеста грађана, предузећа, клубова, организација и локалних лидера. Затварање ЈПМ или чак и привремено затварање води смањењу промета локалних предузећа и већим непријатностима за локално становништво у обављању свакодневних задатака (Deloitte Access Economics, 2018).

Друштвени капитал односи се на социјалне бенефиције које произилазе из укључивања у друштвене мреже и организације као што су клубови, верске заједнице, непрофитна удружења, синдикати, као и различити облици сарадње и повезивања са комшијама и породицом. Користи од друштвеног капитала укључују, али се не ограничавају, на размену информација, поверење, сарадњу, грађанско ангажовање и оснаживање заједнице.

Основна идеја која лежи иза спајања појма капитал са друштвеним, неекономским, односима почива на схватању човека као рационалног бића који своје друштвене односе гради, између осталог, и на бази неке користи које му ти односи могу донети. Овде је аналогија са капиталом врло јасна – инвестирање у одређени друштвени однос са идејом да се инвестиција кроз дуже или краће време може исплатити. Дакле, друштвени капитал се, за разлику од финансијског или људског капитала, не налази у непосредном власништву појединца, већ лежи у односима које појединац гради са другим појединцима, дакле почива укорјењен у друштвеној мрежи. Иако су предмет анализе појединци, издвајају се две димензије друштвеног капитала (Petrović, 2013):

- Мрежни капитал указује на односе са пријатељима, суседима, рођацима и колегама који су значајни за обезбеђивање друштвености, емотивне помоћи, добара и услуга и информација и осећаја припадности
- Партиципативни капитал се односи на укљученост у политичке и волонтерске организације које стварају могућност да се људи повежу, да остваре заједничке циљеве и да обједине и артикулишу своје захтеве и жеље.

Развијени друштвени капитал и његови ефекти омогућавају важна колективна и индивидуална добра. Заједнице са вишим нивоом друштвеног капитала вероватно ће имати већу успешност у образовању, боље развијене институције, бржи економски раст и мање криминала и насиља.

У студији (Putnam, 2008) аутор је дошао до налаза колико су грађанске везе значајно ослабиле током последње генерације и цене која се плаћа за ове нарушене везе у квалитету образовања, физичком здрављу и срећи, сигурности на улицама, одзиву демократских институција власти и економском развоју. Он закључује и да је верско учешће позитивно повезано са већином других облика грађанског учешћа – грађанским ангажовањем, давањем крви, поверењем у друге људе – од трговца до комшије, праћењем политичке сцене, учешћем у заједници и дружењем и ширењем круга пријатеља.

Друштвена повезаност је много јачи предиктор перципираног квалитета живота у заједници него приход или ниво образовања, па је лична срећа много више везана за ниво

друштвене повезаности и поверење, него за ниво прихода или образовања. Поредећи две особе идентичног прихода, образовања, расе и старости који живе у друштвима са различитим друштвеним капиталом, обично се говори о већој личној срећи код особе која живи у друштву са високим друштвеним капиталом.

## 5.7 Грађански понос и патриотизам

Пошта је и даље извор грађанског поноса и патриотизма. У Анкети о приватности и поверењу Института Понемон из 2009. године више од 87% испитаника сврстало је поштанске услуге на прво место између 74 агенције, што значи да становници САД верују УСПС-у као владиној агенцији која најбоље може да чува своје податке безбедним и сигурним. Поштанска служба одсликава присуство државе на видљив начин у свакодневном животу људи - од униформисаних службеника до видљивих обележја на згради поште. Поштански сектор такође подржава грађански ангажман тако што пружа информације о гласању, порезима, траженим криминалцима, несталој деци и поступцима и процедурама у случају катастрофа.

Дакле, поштански сектор је у потпуности свестан различитих потреба које се јављају у урбаним и руралним срединама – корисничко искуство је другачије, а самим тим и улога поште, па пошта будућности треба да приступа овим различитим областима на различите начине, а корисницима индивидуално. Поштанска служба је у руралним областима присутна безусловно свакога дана. Само присуство било ког другог правног субјекта је прескупо, па би поштански сектор, коришћењем постојећег пословног простора и инфраструктуре, требало да преузме улогу социјалног чворишта и места размене података са државним службама попут е-здравства и е-владе.

У извештају (Deloitte Access Economics, 2020) становници Аустралије перципирају Аустралијску пошту и њене услуге на следећи начин:

- 73% испитаника у оквиру заједнице цени и вреднује Аустралијску пошту
- 72% испитаника сматра да је Аустралијска пошта срж националног идентитета
- 65% испитаника сматра да Аустралијска пошта нуди јединствен сервис у поређењу са другим пружаоцима сродних услуга
- 86% испитаника када види специфичне црвене поштанске сандучиће, повезује их са Аустралијском поштом

Овај поуздан бренд омогућава пружање услуга које укључују руковање важним или осетљивим подацима, као што су подаци о личној имовини, провери идентитета, пружању савета и помоћи и образовању заједнице. Посредством пошта шире се опште информације у заједници, едукује локално становништво у домену дигиталне писмености и повезују физичка и правна лица са другим пружаоцима услуга у локалном подручју. 2017. године је Аустралијска пошта уложила 6,8 милиона долара у програме и иницијативе за развој заједнице. Присуство поште у удаљеним областима чини је значајним партнером државних органа у планирању, реаговању и опоравку после природних катастрофа. У тим ситуацијама поверење у информације је један од најкритичнијих фактори за успешно управљање катастрофама, а однос корисника према бренду и традиција пословања управо препоручују пошту као такву (Циклон Деби 2017. године).

Пошта Србије је омиљени домаћи бренд по мишљењу потрошача и добитник престижног домаћег признања – Мој избор за 2020. годину. На основу резултата истраживања, које је спровело Удружење Моја Србија, Пошта Србије је освојила највише гласова потрошача у категорији Транспорт, на основу чега је постала добитник овог престижног признања. Акција Мој избор, у којој се додељују истоимена признања најбољим домаћим производима и брендovima, искључиво на основу гласова потрошача, ове године је организована по десети пут, а Пошта Србије ово престижно признање добија трећи пут заредом.

У (USGAO, 2019) разматрана је обавеза оператора о територијалној покривености и припадајућим трошковима приступа до сваке адресе. УСПС даје листу могућих непоштанских услуга (Табела 39) које би курири могли да пружају на рутама којима се крећу свакодневно. То би пружило нове пословне могућности и смањило високе трошкове доставе. Такође, већи број различитих послова које би поштари обављали захтевао би додатне обуке, али би и повећао поверење локалне заједнице у државу и њене институције које су присутне у различитим аспектима живота корисника.

Табела 39 Списак непоштанских услуга које поштански сектор може да понуди, према (USGAO, 2019)

<b>Услуге које пружају поштари</b>
Провера стања људи слабије мобилности – старих и болесних уз накнаду
Услуге надгледања имовине корисника који су одсутни (на одмору, путу, летовању...)
Прикупљање донација од врата до врата за добротворне организације
Прикупљање кутија за рециклажу и старе одеће
Обављање пописа
Обрада пасошке документације, возачке дозволе и других услуга лиценцирања на адреси
Очитавање комуналних бројила (гас, електрична енергија...)
Пријављивање оштећене имовине
Праћење одређених популација дивљих животиња (препелице, зечеви...)
<b>Услуге које пружају поштари у возилима</b>
Праћење нивоа хемијских или биолошких агенса или радиолошких материјала
Идентификација и надзор цурења гаса
Праћење квалитета ваздуха и нивоа загађења
Тестирање мобилне покривености и праћење релевантних параметара
Надгледање образаца паркирања и пешачког саобраћаја
Биолошка испитивања (мерење концентрације полена у ваздуху, бактерија...)
Дезинсекција путем феромонских клопки
Фотографисање улица - street view
Мапирање путева
Праћење образаца саобраћаја
Надгледање стања саобраћајне инфраструктуре
Мапирање магнетних и електричних поља
Мерење нивоа буке и мапирање извора (аеродроми, фабрике, градилишта...)
Прикупљање временских података

У оквиру студије која се надовезује на претходну, (Pindus et al, 2010), разматра се низ погодности које пружа Америчка поштанска служба - USPS кроз три подстудије које се баве следећим аспектима добробити које се остварују кроз поштанску мрежу и поштанске услуге:

1. Јавна безбедност
2. Економски ефекти у заједници и
3. Цене

Све три студије покушавају да докажу нека уобичајена и интуитивно логична веровања о значају поштанских услуга, али су њихови налази ограничени малом величином узорка и немогућношћу доказивања узрочности.

У документу који се бави сигурношћу заједнице и јавном безбедношћу разматран је утицај присуства поштанских радника на безбедност заједнице и стопу криминала у округу Колумбија. Основна хипотеза ове студије јесте да присуство униформисаних поштанских радника који су препознатљиви у околини представља својеврстан облик друштвене контроле на начин да спречава потенцијалне преступнике да учине кривично дело, помаже у откривању прекршаја идентификовањем сумњивог понашања и обезбеђује пружање помоћи старијим корисницима или жртвама злочина. Уведене су две аналитичке стратегије у

зависности од начина пословања поштанског оператора (кадровска политика, распоред рута, радно време) – да ли је у посматраном периоду (1.9.2010-31.1.2011) дошло до трајних промена или не и на основу тог податка примењена су два модела. У првом моделу се пореди стопа криминала пре и после промене на посматраној локацији, док се у оквиру другог модела пореди стопа криминала на посматраној локацији где је примењена мера и контролној локацији где та мера није спроведена.

У другој подстудији која се бави економским ефектима затварања пошта на локалну заједницу анализиран је период 2002-2005. године за Америчку поштанску службу - УСПС. Извршено је поређење сличних локалних заједница по више критеријума у којима је у посматраном периоду дошло до затварања ЛПМ и контролних подручја где није дошло до затварања. Основна хипотеза је била да затварање има негативан економски ефекат на заједницу, при чему се врло пажљиво бирају области које се пореде, док су параметри који се пореде број запослених и број правних субјеката у локалној заједници. У посматраном узорку утврђене су слабе негативне индикације затварања пошта на запосленост. Примењене су три различите технике, а резултати су се мало разликовали. Аутори сматрају да су резултати сугестивни, али да не могу представљати довољан доказ за дефинисање јасне политике.

Трећа подстудија се бави темама из домена превоза и лидерства у трошковима поређећи позиције на тржишту УСПС и других организација из приватног сектора. Основне теме ове студије су приступ поштанским услугама, удаљеност објеката, ценовна политика и погодности за пословни сектор. Основни налази су да УСПС побољшава свој приступ у руралним областима, али не користи стратегију лидерства у трошковима и не понаша се конкурентно на тржишту. Све три подстудије су указале на потешкоће емпијског мерења социјалне користи, али су и понудиле потенцијалне моделе, начине увида у доступне податке и добре описе тржишта. Посебно је истакнуто да постоје велика ограничења података и да УСПС системи нису дизајнирани за истраживање. Дакле, у будућности је важно остварити синергију између различитих организација из поштанског и непоштанског окружења, одредити одговарајућу методологију и формирати систем и одговарајуће процедуре који на адекватан начин могу допринети истраживању у овом домену.

Набројане социјалне користи се могу сврстати у посредне и непосредне. Корисници веома тешко могу да их дефинишу и образложе на одговарајући начин иако их интуитивно наслућују, а неке од њих сматрају и као подразумеване. Уколико би се од њих тражило да на одређеној скали квантификују сваку од ових вредности, то би био врло захтеван задатак. Из тог разлога, због комплексности самог појма социјалне вредности поштанске мреже и поштанских услуга, утицаја на све сегменте живота, али и потребе даваоца услуга да утврди у којој мери су значајне поштанске услуге и поштански сектор, у научној и стручној јавности се јавила потреба да се неке од претходно познатих и коришћених методологија искористе и у овом сегменту. У наставку су дате неке од метода и размотрена је њихова применљивост на указану проблематику.

## 5.8 Мерење и методе

Неке од претходно набројаних социјалних вредности се могу изразити квантитативно као број корисника који користи одређену услугу, али већи број набројаних вредности се најчешће изражава квалитативно и врло неодређено. Постоји одређен број истраживања, како у домену поштанског саобраћаја, тако и домену равоја заједнице у којима је примењена одређена методологија за мерење социјалне вредности. При процени вредности је важан аспект да ли се процењује вредност са стране даваоца услуге или корисника, а ако се ова вредност процењује за заједницу, она ће се разликовати између генерација, између врста насеља, социоекономских група и слично...

Неке од метода које су раније коришћене су:

- Willingness to pay
- Intercept surveys
- Foot traffic
- Social capital measurement validity
- Valuation of civil society on socioeconomic well-being
- Economic benefits of local places of meeting
- Comparable Community and Business Mix Analysis
- Welfare economics analytic framework
- Hedonic price function
- Social return on investment
- Happiness economics

За истраживања која се баве животом локалних заједница и њиховим развојем је важна и анализа концепта одрживости поште и поштанских услуга које носе специфичну вредност друштвене повезаности и грађанског ангажмана. Један од основних проблема у оквиру било које примењене методе јесте доступност релевантних база података (Марковић *et al*, 2018).

### 5.8.1 Willingness-to-pay студије

Постоје две основне групе техника вантржишног вредновања према (Kostić & Rodić, 2012) и то су:

- Технике откривених преференција код којих се преференције изводе из стварних информација које долазе са тржишта. У ову групу техника спадају:
  - Метод дефанзивног или заштитног понашања;
  - Хедонистичко одређивање цена;
  - Метод путних трошкова;
  - Метод случајне корисности, или моделовања дискретног избора.
- Технике исказаних преференција покушавају да утврде преференције директно од потрошача, путем коришћења упитника. У ову групу техника спадају:
  - Метод условног вредновања
  - Метод моделовања хипотетичког избора

У истраживању условног вредновања (енгл CV - Contingent valuation) појединци бивају директно питани о својој спремности, тј. вољности, да плате за неку корист или колико су спремни да плате да би избегли неку штету. За процену укупне економске вредности нетржишних добара могу се користити два концепта:

- WTP (енгл. Willingness to pay) – спремност да се плати за нешто додатно
- WTA (енгл. Willingness to accept) – вољност да се прихвати компензација да се одрекне неког права или га изгуби

Ситуација коју испитаник вреднује је хипотетичка, зато се и назива „условном“, али од њега се очекује да пружи одговор као да се налази у реалној ситуацији на тржишту. На тако добијене резултате анкете примењују се економетријске технике, путем којих се сазнаје просечна понуђена вредност, а затим се врши екстраполација на целу популацију. Различите студије су показале да WTA приступи воде ка вишим проценама вредности него коришћење WTP приступа јер, за разлику од WTA, WTP вредност је ограничена буџетом. Корисници се теже одричу неког добра или услуге које су већ поседовали него што су спремни да плате за коришћење добра или услуге. Такође, утврђено је да је концепт разумевања WTP у односу на WTA много јаснији испитаницима и да они дају реалније одговоре. Овај концепт у научним радовима има значајну примену у медицини, фармацији и заштити животне средине, а коришћен је и у неколико студија које су се бавиле одређивањем социјалне вредности поштанске мреже и поштанских услуга. Неки аутори су заузели став да представља драгоцену средство приликом анализе трошкова и за евалуацију нових услуга јер се

релативно лако може утврдити путем једноставног истраживања. Први рад из ове области је објављен 1963. године (Davis, 1963), док је крајем прошлог века дошло до интензивне примене ове методе. У књизи (Carson, 2012) се даје опсежно истраживање о коришћењу ове методе и наводи да је до тада објављено око 7.500 научних радова и студија из ове области из око 130 различитих земаља. Ова метода је током свог дугогодишњег коришћења имала велики број и заступника и критичара. Оваква истраживања раде се у фази планирања што може да утиче на промену политике у доношењу важне одлуке за различите производе и услуге. Неки од недостатака се везују за разумевање хипотетичке ситуације и раздвајање могућег и реалног сценарија и, из тог разлога, постављање нереално високе или ниске цене. Противници ове методе се слажу да хипотетичко питање даје хипотетички одговор, а заговорници да овај метод представља добру полазну основу у анализи неког конкретног проблема и погодан је за упоређивање са другим методама због своје флексибилности.

Да би се добила вредност WTP, могу се користити различити приступи. CV обухвата неколико метода процене који на различите начине испитују корисника да вреднује добро или услугу. У истраживањима је коришћено неколико формата упитника:

- Open-ended CV – ово је најједноставнија метода где корисници самостално одређују вредност коју су спремни да плате. Обично се постави скала са широким распонем и две вредности – минималном и максималном и кориснику се да кратко упутство и усмери да на скали покаже максималну вредност коју је спреман да плати како би могао да користи одређену услугу или добро
- „Игре надметања“ (bidding games) – у оквиру овог приступа испитаницима се у неколико итерација постављају („да“ – „не“) питања, с тим да је последње питање отвореног типа, а односи се на износ WTP
- Систем платне картице - (енгл. Payment card contingent valuation (PC CV)) нуди корисницима могућност да одаберу максималан износ који би могли да издвоје од великог броја понуђених вредности. Испитаницима пружа визуелну помоћ (у виду већег броја новчаних износа) што у великој мери олакшава процес вредновања; поставља понуде испитаника у релевантан контекст и истовремено избегава негативан утицај на испитанике у смислу давања почетне вредности
- Дихотомни (дискретни) избор (енгл. Dichotomous choice CV) је нешто комплекснија метода. Корисницима пружа могућност да дају два одговора – („да“ – „не“) за понуђену вредност и то је Single bounded dichotomous choice. Додатна већа или мања понуда се даје испитанику у зависности од његовог одговора („да“ – „не“) и то је Double bounded dichotomous choice који се преферира у истраживањима јер се кроз такав начин испитивања добија више информација од корисника (Kostić & Rodić, 2012).

Уобичајена пракса у креирању упитника је да се:

- дефинише репрезентативан узорак
- опише сценарио истраживања на који испитаници треба да одговоре
- прикупе одговори
- анализирају подаци
- одреди средња вредност (или медијана) WTP-а анализиране популације
- израчуна укупна вредност мултипликовањем средње вредности (или медијане) WTP-а укупних јединица популације

Један од проблема који се јавља приликом одређивања WTP су тзв. протестни одговори (ситуација у којој корисник као вредност WTP заокружи 0 или одбије да се изјасни што није одраз његове реалне процене вредности WTP). Ови одговори се могу јавити из разлога повезаних са процесом вредновања или као ствар принципа – незадовољства да се плаћају добра или услуге. Да ли је одговор протестни или не, може се утврдити постављањем додатних питања. Приликом обраде података и одређивања вредности WTP, протестни одговори се изостављају.



Кроз неколико различитих студија је утврђено да на вредност WTP могу утицати неке карактеристике корисника (демографске – узраст, пол, образовање, раса, брачно стање, образовање; географске - географска локација (земље, региони, насеља); психографске – стил живота, статус, припадност, активности, интересовања, ставови, понашање; друштвено-економске – куповна моћ, штедња...).

### **5.8.2 Intercept Surveys and Foot Traffic Counts – Пресретање и бројање пешачког саобраћаја**

Intercept Surveys је једноставан алат у којем анкетари „пресрећу“ људе који посећују одређену локацију, као што су тржни центар или центар града да би проценили економску активност коју генерише посматрани објекат. Корисници треба да одговоре на неколико кратких питања о сврси њихове посете, корисничком искуству или на друга питања о њиховој посети. На пример, испитаници који посећују центар града одговарају на питање да ли намеравају да посете пошту на том конкретном путовању, као и колико често посећују пошту на дневном, недељном, односно месечном нивоу.

У оквиру Main Street programs<sup>10</sup> редовно се спроводе слична истраживања – прати се број возила која пролазе поред централне градске зоне или број возила на паркингу како би се тај број упоредио са активношћу пошта које су лоциране у урбаном градском језгру.

У САД је већ од деведесетих година прошлог века био присутан тренд пресељења поштанских зграда ван градског центра и из зграда које су биле близу железничке пруге. Старим здањима пошта у центру врло је било тешко променити намену. Пошта је од шездесетих година прошлог века суочена са повећањем обима пошиљака. До тада су се пошиљке превозиле возовима и унутар вагона ручно сортирале. Са порастом броја пошиљака прелази се на транспортна средства друмског и ваздушног саобраћаја, док се ефикасност и брзина сортирања повећавају увођењем машинског сортирања које захтева велики простор и значајно снижава трошкове. Ови разлози су утицали на потребу за тражењем нове локације. Неки од проблема са којима су се поштанске службе суочиле су власнички односи, став околних пословних субјеката, ефекат на заједницу, проналажење нових пословних модела. У местима где се појавила иницијатива за пресељењем и где је локално становништво успело да задржи пошту или њен малопродајни део били су присутни значајни кораци грађанског активизма - покренуте су петиције, ангажовани су локални и регионални медији и тражено је од конгресних представника да интервенишу у процесу (Skaggs & Kennedy, 1997).

Принцип пресретања је коришћен и у праћењу понашања купаца честитки. Анкетари су се понашали као обични купци честитки и са купцима улазили у неформалну комуникацију. Тај начин истраживања је допринео одређеним закључцима о улози честитки у америчкој култури.

Foot Traffic Counts укључује бројање присутних на одређеној локацији као што је пошта, и упоређивање са бројем људи који посећују шире подручје (на пример, центар града) и изражава се као однос броја људи на посматраној локацији и броја људи на подручју. Пешачки саобраћај је кључни фактор за било који малопродајни објекат и од суштинске је важности за разматрање потенцијалних пословних могућности у поштама.

У извештају (USPS OIG 2017) се наводи да је у 2016. години било 877 милиона посета корисника у 30.000 пошта USPS-а. Процена је урађена према обиму трансакција. Међутим, велики број корисника доласком у пошту не обавља тренутно трансакцију, већ проверава поштански фах, преузима неопходне материјале, предаје писма у поштанско сандуче или се информира о поштанским услугама. Користећи методу Foot Traffic, аутори

---

<sup>10</sup> Main Street programs – Ови програми имају за циљ да оживе градске центре и трговачке четврти кроз економски развој заснован на очувању и ревитализацији заједнице. Пројекат је започео 1977. године пилот-пројектом у коме су учествовала 3 града: Галесбург - Илиноис, Медисон - Индијана, и Хот Спринг, Јужна Дакота, а касније је проширен и на многе друге градове

су утврдили да су поште заправо имале 2,7 милијарди посета, што је око 3 пута више од званичне статистике. Такође је утврђено да је број посета пропорционалан величини поште и да „миленијалци“ (особе које су рођене између 1982. и 2004.) више посећују поште од старијих корисника иако је њихов однос са поштом „компликован“. Самозапослени појединци су чешћи корисници, као и корисници који имају мобилну апликацију поште на свом телефону. И корисници који не обаве конкретну трансакцију током своје посете, иницирају посебну куповину. Ово је случај, на пример, када корисници врате пошиљку коју су наручили путем е-трговине или преузму бесплатне рекламне материјале. Дакле, значајан део прихода који се добија од поштанских услуга зависи од физичке локације поште - чак и ако приход није конкретно реализован у одређено време у посматраној пошти.

Праћењем кретања корисника могу да се идентификују оптимална места за приказ робе, поклон картице, честитке и друге материјале на начин да се повећа продаја тих артикала. Оваквом анализом развија се потенцијал за додатне малопродатне услуге кроз могућност сарадње са трећим лицима где се истовремено може радити сегментација по полу, старости, занимању, приходу, образовању, месту становања, учешћу у електронској трговини.

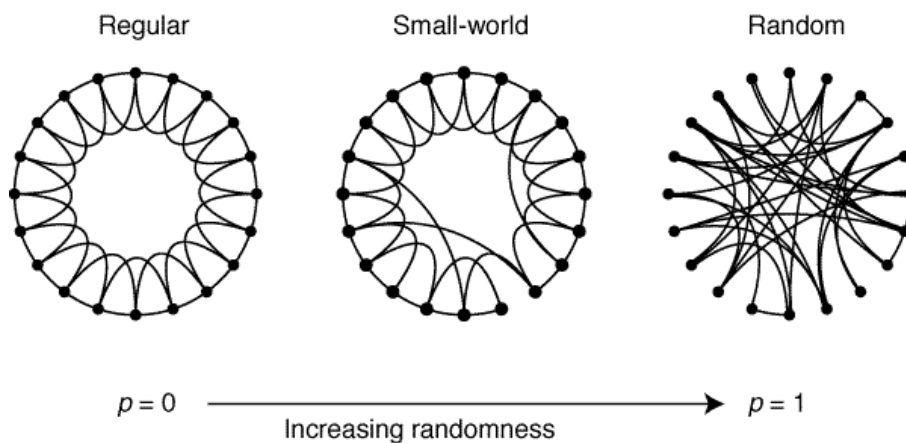
### 5.8.3 Social Capital Measurement

Као што је већ речено, друштвени капитал односи се на социјалне бенефиције које произилазе из укључивања у друштвене мреже и различите организације. Међу различитим типологијама друштвеног капитала једна од најпознатијих је она која разликује два основна типа:

- Премошћујући друштвени капитал – окренут је ка споља и његова улога је повезивање људи из различитих друштвених сфера
- Везујући друштвени капитал – окренут је ка унутра односи се на етничке и братске организације и његов основни циљ је ојачавање идентитета и хомогености групе (Patnam, 2008).

Аутори су у свом раду (Stone & Hughes, 2002) покушали да помоћу статистичких метода нађу меру друштвеног капитала. Користећи податке студије Families Capital and Citizenship за Australian Institute of Family studies, они су тестирали три аналитичка приступа за мерење друштвеног капитала. У студији је коришћена Ликертова скала за мерење различитих аспеката друштвених мрежа испитаника. Користећи комбинацију методе најмањих квадрата и мултиноминалне логистичке регресије, утврдили су да су све три примењене методе валидне и да избор методе за мерење треба да зависи од сврхе истраживања. Закључак је да би ова методологија могла помоћи у мерењу и тестирању друштвених вредности пошта и поштанских услуга које је тешко квантификовати, јер многа социјална давања о којима је била реч раније укључују способност поште и поштанских служби да јачају социјалне везе и заједнице и доприносе друштвеном капиталу.

На процес доношења одлука корисника о коришћењу нових сервиса и технологија се може деловати маркетиншким средствима, али и утицајем који сваки корисник доживљава у оквиру својих друштвених мрежа, те се тај утицај разликује у зависности од структуре мреже и хетерогености јер се брзина дифузије мења са степеном случајности у мрежи. Хетерогеност помаже дифузију – што је већа хетерогеност, већа је брзина дифузије.



Слика 44 Еволуција мреже - од потпуно уређене до насумичне

На Слици 44 су чворовима представљени корисници и свака веза између два чвора представља степен пријатељства између њих. Оваква мрежа може да варира од потпуно уређене ( $p=0$ ) до потпуно случајне ( $p=1$ ) (Watts & Strogatz, 1998). Када је мрежа регуларна, када један корисник има нову информацију, потребно је пуно времена да би се она пренела осталим корисницима, док у случају када је мрежа потпуно случајна, корисници нису груписани и информација за врло кратко време допире до свих. У међуподручју (мрежа малог света -  $0 < p < 1$ ) мрежа је и даље добро повезана и информације се врло брзо шире ка свима, па је пенетрација нових идеја у овим мрежама попут заразе која се простире – корисници ће бити укључени у процес ако и само ако је бар један њихов сусед већ усвојио. Корисник не осећа социјални притисак ако се само неколико људи око њега понашају на одређени начин, али кад број ових људи достигне одређену вредност, онда он одједном одлучује да промени размишљање и да се другачије понаша (Granovetter, 1978). Управо ова теорија о „јакости слабих веза“ је подстакла на размишљање о мрежним теоријама друштвеног капитала.

Технолошко-мрежни капитал се не везује само за друштвене мреже, већ и за техничка средства која се употребљавају за њихово креирање и одржавање. Мрежни капитал обухвата приступ комуникационим технологијама, транспортним средствима, местима сусрета, али и друштвене и техничке вештине умрежавања (Larsen & Urry, 2016). У раду (Larsen et al, 2008) посебно је истакнут значај координације састајања на коју утичу нове технологије и значајан помак од тачности до флексибилности што је карактеристично за млађу популацију.

#### 5.8.4 Valuation of Civil Society on Socioeconomic Well-being – Вредновање цивилног друштва у социоекономском благостању

Могуће је мерити утицај грађанског ангажовања на социоекономске променљиве (Tolbert et al, 1998). Социоекономски параметри који су разматрани су средња вредност прихода по домаћинству, неједнакост, стопа сиромаштва и степен незапослености. Користећи методу најмањих квадрата, аутори су утврдили да грађанска укљученост смањује неједнакост и стопу сиромаштва, док има мешовити утицај на средњу вредност прихода по домаћинству и степен незапослености. Ова врсте регресије је корисна за пружање мерљиве вредности социјалних давања како би се показало да социјална давања имају економске резултате.

#### 5.8.5 Economic Benefits of Local Places of Meeting – Економске предности локалног места сусретања

Циљ студије (Tolbert et al, 2001) је да се утврде фактори који подстичу кохезију заједнице и доприносе социјалном и економском благостању и, за разлику од претходних

истраживања која су се бавила већим просторним јединицама (државама, регионима) овај рад је фокусиран на мале градове. Основна хипотеза је да су места локалног окупљања важна за стварање живе друштвене мреже неопходне за побољшање грађанског ангажмана и формирање неформалних мрежа за тражење посла. Користећи методу најмањих квадрата са доступним социоекономским параметрима формиран су одвојени модели за подручја која имају метро и која немају метро.

Аутори су утврдили да је повећање броја места за локалне састанке резултирало повећањем просечног дохотка у обе области. Такође су открили да је пораст броја локалних места састајања значајно смањило стопу незапослености. Иако би било тешко применити ову методу директно на ЈПМ, јер нпр. отварање поште би само повећало број места локалних састанака за један, она даје емпиријску валидност индиректној економској вредности места састанка, а самим тим и поште.

### **5.8.6 Comparable Community and Business Mix Analysis**

У оквиру истраживања (Zigelbauer et al, 2005) у окрузима у Висконсину који су слични по карактеристикама – броју становника, удаљености од већег града, раздаљини до великог тржног центра, рађена је анализа пословног окружења у областима где постоје испоставе државе и у којима оне не постоје. Користећи доступне податке аутори су извршили поређење пословних зона – броја предузећа и састава пословне зоне у подручјима са и без владиних испостава. Утврђено је да посматрана подручја са присутним државним органима имају већи број пословних субјеката и да је изражена разноликост пословне понуде, изузев у домену угоститељства.

Слична студија која упоређује места са и без ЈПМ могла би се урадити и користити за процену вредности постојања пошта у одређеним насељима, њен утицај на стамбене и пословне зоне или упоредну анализу места и његових карактеристика пре и после затварања поште.

### **5.8.7 Welfare Economics Analytic Framework**

Економија благостања фокусирана је на оптималну расподелу ресурса и добара и њихов утицај на социјалну заштиту. Централни проблем економије благостања је ефикасна алокација ресурса базирана на принципу Парето оптималности - ефикасност се може повећавати све док је могуће неке поправљати положај, а да се ником другом не угрози положај (овај принцип избегава поређење два појединца, а као опште побољшање узима оне промене код којих ниједном појединцу није погоршан положај и неким је побољшан). Може се, на пример, разматрати како се роба дистрибуира и како то утиче на опште добро. Овом методом се може анализирати широк спектар политичких питања од пореске политике до загађења ваздуха, избора школе и слично. Технике укључују доделу јединица благостања или корисности, која се понекад заснивају на истраживањима WTP и креирању модела који се тестирају помоћу економетријске анализе. У раду (Arrow, 1963) се, у овом светлу, разматрају проблеми здравствене заштите, а на сличан начин би се могла размотрити корисност пружања поштанских услуга.

### **5.8.8 Hedonic Price Function**

Хедонски метод одређивања цена представља процену економске вредности за нетржишно добро посматрањем понашања на тржишту за повезано добро.

Емпиријске процене функција хедонских цена за стамбене објекте, које укључују локална јавна добра, прилично су честе. У раду (Gravel et al, 2006) су коришћене цене становања за процену друштвене вредности јавних добара којима су тренутни станари имали приступ. Аутори су измерили вредност 17 јавних добара, укључујући школе, географске

карактеристике и културну/комерцијалну инфраструктуру у неколико градова у Француској. Вредност ових јавних добара израчуната је у односу на близину кућа јавним добрима и параметрима карактеристика становања, попут квадратуре. Поште нису обухваћене овом посебном студијом; међутим, слична студија могла би се урадити да се процени, на пример, утицај близине куће поштама на цене кућа у одређеној регији.

### **5.8.9 Social Return on Investment - SROI**

Социјални повраћај инвестиција је метода мерења друштвеног утицаја помоћу које се може израчунати колико је друштвене вредности настало коришћењем расположивих ресурса (капитал, време, инфраструктура) приликом спровођења пројекта. Насталим променама (друштвеним, економским и еколошким) додељује се монетарна вредност која омогућаје израчунавање друштвене вредности.

Предузетништво помера ресурсе из подручја нижег и прелази у подручје више продуктивности и већег приноса. Мере економске вредности су стандардизоване и јасно су дефинисане за већину економских активности, док у домену друштвених вредности постоје фактори који нису мерљиви, а очигледно су значајни и вредни афирмације. Између ова два пола стварања вредности налази се социо-економска вредност.

Социо-економска вредност се темељи на стварању економске вредности покушајем квантификације и укључивања одређених елемената друштвене вредности. Ентитет ствара друштвено-економску вредност користећи ресурсе, инпуте или процесе; повећавајући вредност ових инпута и стварајући уштеде у јавном систему или окружењу чији је ентитет део. Примери активности које стварају друштвено-економску вредност су програми запошљавања за инвалиде или бескућнике, програми обуке за посао или друге иницијативе које обезбеђују запослење за оне који тренутно примају новчана средства из државног буџета и преусмеравају појединце даље од јавних система ка приватним тржиштима.

У раду (Emerson et al, 2001) SROI анализа не покушава дефинитивно да квантификује и обухвати све аспекте користи и вредности које настају услед успешног програма, већ идентификује директне, видљиве уштеде трошкова или приходе који су последица те интервенције. У раду је конкретно дато шест корака који морају бити спроведени како би се добила тражена вредност.

Непрофитне организације, посебно у Великој Британији и Европи, користиле су ову врсту анализе како би пружиле друштвену, еколошку и економску вредност услугама које пружају. Пошто је ова врста анализе развијена за непрофитне организације и њихову делатност, SROI анализа се и за поштански сектор може показати као изазовна. SROI принципи додељивања новчаних вредности услугама које није лако мерити, могли би пружити користан оквир за квантификацију друштвене вредности поштанских услуга.

### **5.8.10 Happiness Economics – Економија среће**

Још једна нова метода квантификације нетржишне робе је економија среће или економија благостања која срећу процењује као функцију нетржишног или јавног добра, прихода и других демографских података захтевајући од испитаника да утврде колико су задовољни или незадовољни, често користећи скалу од 1 до 10. Економисти за срећу почели су да користе податке прикупљене о срећи из анкета где се од испитаника захтева да се изјасне колико су задовољни или незадовољни условима попут незапослености, неједнакости, контроле од поплава, тероризма, квалитета ваздуха, инфлације цена, буке на аеродромима, развоја града или такси на цигарете.

Ова метода је обећавајућа, али тренутно помало проблематична као средство за процену вредности поштанских услуга из два разлога. Прво, ове студије користе дневне или годишње просеке добра за процену вредности (Levinson, 2012). Можда ће бити тешко квантификовати „количину поштанског добра“, осим ако кажемо да постоји (нпр. пошта или

поштански сандучић) или не. Други проблем јесте да се анкете о срећи углавном спроводе само једном годишње, што отежава повезивање података о срећи са „поштанским догађајем“, попут затварања ЈПМ. Ако би се подаци о срећи прикупљали чешће, могло би бити лакше одредити на који начин промене поштанских услуга могу утицати на „количину среће“.

## 5.9 Коришћење методе **Willingness to pay (WTP)** у домену поштанског саобраћаја

Метода **Willingness to pay (WTP)** је коришћена за мерење социјалне вредности поштанских мрежа и услуга у неколико студија које ће у наставку бити представљене.

Сврха квалитативних студија је стицање увида у то које аспекте услуга одређене групе корисника највише вреднују. Иако дају значајну информацију о томе шта корисници вреднују, ова истраживања не говоре о томе колико одређени атрибут корисници вреднују. Могућност да се умањи овај недостатак квалитативних истраживања јесте да се у оквиру испитивања постави питање да ли би корисници били спремни да плате одређени износ трошкова одржавања услуге на месечном нивоу и тада се тај износ користи за процену „спремности за плаћање“ испитаника за одржање услуге или стицање новог нивоа услуге. Овај износ се користи или за поређење добијене користи друштвене вредности неке услуге и нето трошка пружања те услуге или може дати увид у то које услуге из одређеног опсега односно који атрибути услуге су важни. Уколико се корисницима не понуди неки механизам плаћања, они се у испитивању углавном опредељују за *status quo* јер немају разлог да добровољно одаберу нижи ниво услуге (USPS OIG, 2014).

Основна идеја у оквиру пружања УПУ од стране ИПО јесте да се овом услугом задовољава социјална потреба и остварује ниво услуге који није могуће остварити на тржишту, док истовремено ИПО траже начин да смање нето трошкове пружања УПУ. Директну корист имају они корисници који уживају у доступности УПУ и она се изражава као спремност корисника да плати задржавање УПУ на тренутном нивоу. Индиректна корист долази од вредности коју грађани дају да задрже приступ основним поштанским услугама другим људима. Дакле, корисници који нису зависни од поштанских услуга се и даље могу бринути о заштити рањивих корисника који су зависни од поштанских услуга и они могу бити спремни да плате за основне услуге које се нуде тим угроженим групама.

Аутори (Economics, С., 2018) су разматрали 12 релевантних студија које се баве анализом УПУ у оквиру европских земаља. Њихови најзначајнији налази су да постоји велика хетерогеност између земаља у погледу општих потреба за УПУ што значи да треба да се узму у обзир националне специфичности. Најосетљивије на промену карактеристика су одређене групе корисника и због тога је врло важно описати такве групе и дефинисати њихове карактеристичне захтеве. То су становници руралних области, мала и средња предузећа, нарочито она са седиштем у руралним областима и старији корисници.

Мерење спремности да се плати за одржавање УПУ заснива се на истраживању на које ће типове корисника утицати предложена политика и процени броја рањивих корисника. Такав приступ се може спровести у следећим корацима:

- Идентификовати услуге које ће бити промењене уколико дође до промена у карактеристикама УПУ и групе корисника које ће највише бити погођене овом променом
- Анализирати одређене групе корисника, тзв. рањиве групе, које највише зависе од тренутно дефинисане УПУ
- Истражити циљане мере које могу да задовоље потребе осетљивих група корисника на начин који је прихватљивији од пружања УПУ
- Ако је могуће, утврдити трошкове циљаних мера и упоредити са нето трошком УПУ

У оквиру (Economics, С., 2010) спроведено је пилот истраживање спремности да се плати за УПУ у неколико европских земаља у 2010. години. За физичка лица анкета је вреднована само у Аустрији јер је истраживање омогућено и у руралним и урбаним областима, а покривеност широкопојасним интернетом је омогућила велики досег истраживања. У анкети за правна лица учествовало је 25 европских земаља. Истраживање је обухватало три дела:

- Анализа протока поште – ова анализа се заснива на питањима за кориснике – коју врсту поштиљака добијају, да ли је време критичан фактор и шта би радили уколико ИПО не би пружао услугу петодневне доставе. Одговори дају увид у то који атрибути УПУ су најважнији за кориснике
- Квалитативна анализа УПУ – у овом делу анализе од корисника је затражено да идентификују најважније услуге из опсега УПУ. Иако делује као једноставан приступ, корисници често одговарају да желе све погодности и користи, али без додатних трошкова. Из тог разлога је важно увести и квантитативни приступ где корисници могу да преговарају између користи и губитака
- Квантитативна процена спремности да се плати за одређене УПУ атрибуте

За одређивање WTP вредности коришћена је метода дискретног избора (енгл. Stated preference discrete choice analysis (SPDCE)) на начин да се од испитаника захтева да одаберу један од два понуђена скупа атрибута УПУ. Избор ове методе аутори оправдавају могућношћу да корисници вреднују услугу која не постоји на тржишту и да, бирајући хипотетичку ситуацију, нису ограничени да дају одговор према својој тренутној финансијској ситуацији – не морају да дају свој новац, већ да теоријски оцене спремност да плате одређени износ.

За домаћинства атрибути су били фреквенција доставе и статус поште - да ли ће локална пошта остати отворена или бити затворена. У анкети је учествовало 600 испитаника. За правна лица атрибути су били фреквенција доставе, доступност поште (као и до сада или заступљеност само у великим заједницама) и искључивање рекламне поште из УПУ. У анкети је учествовало 142 малих и средњих предузећа. Домаћинства су имала висок WTP за одржавање локалних пошта и низак WTP за очување петодневне доставе. Правна лица су имала низак WTP за одржавање локалних пошта и висок WTP за очување петодневне доставе. У квалитативном делу истраживања корисници су углавном исказивали став да су сви атрибути УПУ важни, али када им је постављено конкретно питање о спремности за плаћање, испитаници су направили разлику.

Квантитативна студија (Еуропе R. A. N. D., 2011) о својствима УПУ из 2011. године је за испитанике имала кориснике три европске земље – Италију, Пољску и Шведску. За одређивање WTP вредности коришћена је метода SPDCE. Из сваке земље је анкетирано 350 корисника од којих је 100 било из групе рањивих, а од правних лица 125 је рашчлањено на 50 великих предузећа и 75 малих и средњих предузећа. У Табели 40 су дати атрибути УПУ уз напомену да су рађена два истраживања – једно везано за писмоносне поштиљке, а друго везано за пакетске поштиљке.

Табела 40 Атрибути УПУ у студији (писма и пакети) (Еуропе, R. A. N. D. (2011))

Брзина доставе	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Услуге једне класе (Д+1, Д+2, Д+3)</li> <li>• Услуге две класе (Д+1, Д+3)</li> <li>• Услуге које разликују Д+1 локално и Д+3 на националном нивоу</li> </ul>
Параметри квалитета доставе	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80%</li> <li>• 90%</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% пошиљака које су достављене у одређеним роковима преноса</li> </ul>
Процент изгубљених пошиљки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0%</li> <li>• 5%</li> <li>• 10%</li> </ul>
Гарантовано време последње доставе	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 09:00</li> <li>• 13:00</li> <li>• 17:00</li> </ul>
Место доставе	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кућа</li> <li>• Поштански ормарић</li> <li>• Локални поштански центар (испорука)</li> </ul>
Цена преноса пакета као проценат од садашње цене	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -30%</li> <li>• Као што је сада</li> <li>• +30%</li> <li>• +50%</li> <li>• +100%</li> <li>• +150%</li> </ul>
Повећање постојеће цене уз мултипликатор	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1</li> <li>• 1.2</li> <li>• 1.3</li> <li>• 1.4</li> <li>• 1.5</li> </ul>

Треће истраживање се базира на идеји да се испитају карактеристике УПУ које нису специфично везане за писмоносне или пакетске пошиљке (Табела 41).

Табела 41 Атрибути УПУ у студији (Europe, R. A. N. D. (2011))

Једнообразна цена	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да</li> <li>• Не</li> </ul>
Део мреже покривен поштанским услугама	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достава на 100%</li> <li>• Достава на 99%</li> <li>• Достава на 95% адреса</li> </ul>
Приступачност – удаљеност до најближе поште	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 км</li> <li>• 3 км</li> <li>• 5 км</li> <li>• 10 км</li> </ul>
Радно време	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 сата</li> <li>• 4 сата</li> <li>• 8 сати дневно</li> </ul>
Цена поштанске маркице као проценат од садашње цене	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -30%</li> <li>• Као што је сада</li> <li>• +10%</li> <li>• +30%</li> <li>• +50%</li> <li>• +100%</li> </ul>



Кроз студију је утврђено да не постоји велика разлика у начину на који физичка и правна лица вреднују атрибуте УПУ. Неки од налаза су:

- Велика предузећа више вреднују писмоносне услуге од малих, средњих предузећа и домаћинстава
- И правна и физичка лица вреднују пакетске услуге
- Најважнији атрибут за све испитиване стране јесте смањење броја изгубљених пошиљки
- Од свих испитаника је високо вреднован атрибут везан за поштовање рокова преноса
- Правна лица, нарочито велика предузећа, високо вреднују брзину доставе, док домаћинства дају мању вредност овом атрибуту
- Сви испитаници високо вреднују доставу на кућну или пословну адресу
- Ни правна ни физичка лица не цене рану доставу, до 09:00. Они би били вољни да прихвате време доставе од 13:00 или да им буде компензовано да време доставе буде до 17:00
- Сви испитаници вреднују приступ услугама близу места становања или посла и са дужим радним временом
- Сви испитаници вреднују јединствене цене на целој националној територији и за писмоносне и за пакетске пошиљке, али је та вредност мала у односу на друге атрибуте УПУ

Аутори су у пилот пројекту утврдили да постоји велики број атрибута, па су изоставили суботњу доставу. Поред тога, они сматрају да акценат треба да буде на атрибутима који се директно односе на корисника, а не на организацију поштанске мреже и параметре пружања услуге. Такође, овакво испитивање захтева велики узорак и у пилот фази моделе са различитом максималном вредношћу WTP јер су се корисници током испитивања опредељивали управо за ту вредност.

Велика Британија 2003.

Истраживање (NERA, 2003) је на захтев британског поштанског регулатора Postcomm спровела NERA са циљем да се процене трошкови и вредности руралних пошта у Великој Британији. На основу овог истраживања Британска влада је требало да донесе одлуку о стратегији коју би требало предузети како би се осигурао приступ руралним поштама од 2006. године. Спроведена је cost-benefit студија. Кључни циљеви су били: квантификавање вредности пошта и услуга за локалне руралне заједнице, укључујући рањиве групе и квантификавање трошкова доставе. NERA је утврдила да скоро све руралне поште имају више трошкова него што приходују и да је релативно мали број пошта профитабилан. Међутим, социјална вредност за локално становништво значајно премашује трошкове руралних пошта.

Истраживање је спроведено у десет различитих области земље и разматрано је у подручјима са локалном испоставом поште и онима без њих. Испитаници су били правна и физичка лица међу којима се посебно водило рачуна о заступљености осетљивих група. Упитник је садржао неколико делова:

- Иницијални одељак за опште карактеристике испитаника и упознавање са сврхом испитивања
- Скуп питања о погледима испитаника о употреби локалне пословнице поште, поштанских услуга и коришћењу других пословница
- Сет питања за моделирање избора, у облику скупа карата, од којих свака приказује по три опције. Сваком испитанику се показује осам карата. Опције на свакој картици састојале су се од:
  - филијала поште у локалном подручју (филијала поште доступна и у суседном граду или селу);

- филијала поште у локалном подручју на алтернативној локацији - на фиксној локацији у другој згради попут шалтера, или шалтер у комбију који обилази то подручје (сателит или мобилна пошта). Пошта је такође доступна у суседном граду или селу;
- нема поште у локалном подручју, већ једна у суседном граду или селу.
- Питање о вредновању поште посебно за оне који имају пошту и оне који немају
- Општија питања која се односе на ставове испитаника о важности филијала поште у њиховој заједници и спремности да путују до алтернативне локације.
- Финална питања о старости, полу, економском статусу, карактеристикама домаћинства, власништву аутомобила, приступу рачунару, интернету и е-пошти и приходу домаћинства.

За одређивање WTP вредности коришћена је метода SPDCE на начин да се од испитаника захтева да одаберу један од два понуђена скупа атрибута УПУ. Атрибути који су понуђени су радно време пошта и опсег услуга – и одређена вредност новца који би се платио за то. Аутори с намером ту вредност нису дефинисали као ставку посебног пореза, већ као новчани износ који би био додат на порез везан за домаћинство/организацију.

Овај извештај је допринео развоју политике регулатора за руралне поште који је, на основу закључака студије, обавестио Владу о својим препорукама, која је, у складу с тим, наставила финансирање руралне мреже од 2006. до 2008. године, и одлучила у наредном периоду да размотри неопходност „непотребних захтева за затварањем" компаније Post Office Ltd после 2006.

Велика Британија, 2007/2008.

Ово истраживање је спровела компанија Accent заједно са RAND Europe (Accent, 2011), у периоду 2007-2008. године. Сврха истраживања је била да се утврде ставови корисника према УПУ у Великој Британији. Коришћена је SPDCE метода на узорку од 300 правних лица и 552 домаћинства. Пре квантитативног истраживања је рађено квалитативно истраживање с циљем да се утврди који су то најважнији атрибути за кориснике које треба укључити у квантитативно истраживање. Квантитативна анализа је обухватала три различита експеримента. Атрибути који су укључени у анализу су дати у Табели 42. Мерење вредности WTP је извршено помоћу цене маркица за писма прве и друге класе. Корисници су бирали између 3 опције – постојећа УПУ, Алтернатива 1 и Алтернатива 2 где алтернативе представљају различите нивое атрибута УПУ. Нпр. испитаник који учествује у Експерименту 1 би добио 3 избора УПУ са различитим вредностима атрибута.

Табела 42 Атрибути УПУ (Accent, 2011)

	Атрибути
Експеримент 1	Фреквенција доставе
	Време доставе
	Фреквенција прикупљања поште
Експеримент 2	Писма – једна или две класе
	Време доставе – једна класа писама
	Квалитет сервиса - једна класа писама
	Време доставе – прва класа писама
	Квалитет сервиса - прва класа писама
	Време доставе – друга класа писама
	Квалитет сервиса - друга класа писама
	Структура цена
Експеримент 3	Радно време поште
	Тачке приступа поштанским услугама

	Пакети
	Регистрована и осигурана пошта
	Остале услуге које омогућавају сигурност и интегритет поште

Закључци аутора су да корисници најнижи степен норме доживљавају као лошији у односу на избор где нема норме. Велики број испитаника је одабрао status quo. Дакле, већина корисника преферира постојећи ниво УПУ.

Велика Британија, 2009.

Квантитативно истраживање (NERA, 2009) је спроведено у Великој Британији с циљем да се одреди укупна вредност поштанске мреже и поштанских услуга. Узорак је обухватио 901 домаћинство и 301 мало и средње предузеће.

За вредновање укупне вредности поштанске мреже коришћене су две методе како би се утврдила доња и горња граница вредности WTP:

- Дихотомни избор где се од испитаника захтевало да одаберу између одржања поште и плаћања пореза или затварања поште и неплаћања додатног пореза
- Систем платне картице – корисницима су понуђене две картице са различитим комбинацијама атрибута УПУ. Корисници се опредељују за једну и дају максималан износ који би били спремни да плате на месечном нивоу да таква УПУ буде примењена

За вредновање појединачних поштанских услуга коришћена је SPDCE метода. Сваком испитанику је постављено седам питања где је свако питање представљало избор између две опције, а свака опција је укључивала другачију комбинацију атрибута одређених услуга које би пружала пошта. У сваком пару за једну опцију се везује одређени додатни месечни износ пореза.

И правна и физичка лица високо вреднују постојећу поштанску мрежу. Домаћинства у којима живе пензионери имају мањи WTP од просечног, док домаћинства и у руралним и у урбаним областима која пате од неког вида депривације имају виши WTP од просечног. Аутори су открили велику разлику између вредности за поштанску мрежу и појединих услуга што тумаче тиме да корисници вреднују ширу улогу коју има пошта.

У пилот-истраживању коришћене су и WTA и WTP методе. Утврђено је да корисници дају недоследне одговоре у првом случају, па су се аутори определили за другу методу. Такође, корисници који су одговарали у име правног лица имали су проблем са одређеним питањима.

Велика Британија, 2012.

2012. године регулатор *Ofcom* је радио квантитативно истраживање атрибута УПУ за оператора *Royal Mail* (*Ofcom*, 2012) и (*Ofcom*, 2013).

У анкети је учествовало 4085 физичких лица и 1126 правних лица. У истраживању је коришћена метода SPDCA. Испитаницима је понуђено седам сценарија која представљају различите комбинације атрибута УПУ (Табела 43) са намером да се они определе за један.

Табела 43 Карактеристике атрибута УПУ (*Ofcom*, 2012) и (*Ofcom*, 2013).

Атрибут	Status quo	Алтернативе
Квалитет сервиса писама прве класе	(Д+1) – 93%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Д+1) – 80%</li> <li>• 90% локално послатих поштиљака уручене су следећег дана и 90% поштиљака које нису</li> </ul>

		послате локално уручене су у року од два дана
Број дана за прикупљање и доставу пошиљака	6 дана недељно	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Од понедељка до петка</li> <li>• Радни дани и субота</li> </ul>
Време последњег прикупљања пошиљака	15:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12:00</li> <li>• 10:00</li> </ul>
Време доставе	16:00 у руралним и 15:00 у градским срединама	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15:00 у руралним и 14:00 у градским срединама</li> </ul>
Додатне услуге	-	Могућност да се одабере достава ујутро или у суботу за сву пошту која није стандардних димензија које одговарају поштанском сандучету или захтева потпис примаоца у вредности од 4,5 фунти
Цена маркица за пошиљке прве класе	60 пенија 44 пенија за правна лица са ознаком плаћене поштарине	70, 80, 90 пенија 54, 64 или 74 пенија за правна лица са ознаком плаћене поштарине
Цена маркица за пошиљке прве класе	50 пенија 33 пенија за правна лица са ознаком плаћене поштарине	60 пенија 43 пенија за правна лица са ознаком плаћене поштарине

Више од 90% правних и физичких лица сматра да је тренутни систем прихватљив. Испитивање је показало да би корисници толерисали значајно смањење услуга ради одржавања постојећег нивоа цена или минималног повећања цена. Ово истраживање се сматра за комплексно због великог броја атрибута, али аутори сматрају да је прихватљиво јер су одређени атрибути слични, тако да не уносе додатну забуну испитаницима.

Велика Британија, 2016.

Основна сврха овог истраживања (YouGov, 2016) јесте да се оцени социјална вредност поштанске мреже *The Post Office* за физичка и правна лица. *The Post Office* се раздвојио од *Royal Mail* 2012. године. *The Post Office* има 11.500 ЈПМ од чега 97% функционише са малопродајним партнерима на бази агенција или франшиза. 99,7% становништва живи на растојању од ЈПМ које није веће од 3 миље (4,83км), док 93% становништва живи на растојању које није веће од једне миље (1,61км) од ЈПМ. Од 2012. године отворено је 4.000 нових филијала од којих су неке отворене и недељом, тако да у односу на претходни период филијале имају више од 200.000 додатних радних сати. Ова студија се темељи на извештају NERA из 2009. године. У анкети је учествовало 5.041 домаћинстава и 750 представника малих и средњих предузећа. Процене вредности WTP поштанске мреже се заснивају на три методе CV (*open-ended CV*, *double bounded dichotomous choice* и *single bounded dichotomous choice*). Поштански производи и услуге су подељени у 8 категорија са поделом на услуге од општег економског интереса (SGEI) и услуге ван тог опсега (non-SGEI). Поред тога, испитаници су вредновали и појединачне услуге и посебно услуге од општег економског интереса.

Неки од главних налаза истраживања су да 95% људи посети пошту бар једном годишње и да сви испитаници високо вреднују услуге које се нуде. Корисници високо вреднују следеће аспекте квалитета поштанске услуге: удаљеност до најближе поште, време чекања у реду и рад суботом.

Процењена вредност поштанске мреже добијена помоћу три различите методе се креће у распону 4,3-9,7 милиона фунти на годишњем нивоу, док је у истраживању из 2009. године (NERA, 2009) та вредност била 2,3 милиона фунти. У обе студије поштанске услуге су високо вредноване, с тим да су значајно веће вредности у последњем истраживању. Сматра се да није дошло до велике промене у концепту пружања услуга или опсегу производа и услуга, већ аутори тумаче ову вредност као последицу бољих формулација и вишег степена детаљности.

Сједињене Америчке Државе, 2015.

Квантитативно истраживање о поштанским услугама које су део УПУ (USPSOIG, 2015) је прво истраживање ове врсте спроведено у САД. Студија се фокусира на четири атрибута УПУ: врста доставе, приступ поштанским услугама, фреквенција доставе и цена. Аутори сматрају да постојећа УПУ није јасно дефинисана и истраживање је рађено с намером да омогући испитанику да размотри да ли је виши ниво услуге довољно вредан да оправда додатни трошак. Истраживање има за циљ да се утврди квантитативна мера релативне вредности различитих аспеката УПУ за физичка и правна лица и да добијени резултати служе креаторима поштанске политике за дефинисање нове УПУ. Коришћена је SPDCE метода којом се испитаницима нуде четири могућности од којих свака садржи хипотетички ниво услуге за сваки атрибут где се корисници опредељују за један. Рађена су два истраживања – за писмоносне и пакетске пошиљке. У испитивању је учествовало 937 домаћинстава и 203 правна лица.

Табела 44 Атрибути УПУ (USPSOIG, 2015)

Атрибут	Ниво атрибута
Фреквенција доставе	понедељак-субота понедељак-петак 3 дана недељно
Приступ ЛПМ	8 сати понедељак-петак и 4 сата суботом 4 сата понедељак-субота Поштански шалтер у продавници са запосленим који није из поштанске струке где корисници могу да реализују потражњу за писмоносним и пакетским пошиљкама 10 сати дневно Киоск за самопослуживање, сигурна аутоматизована машина која омогућава корисницима да реализују потражњу за писмоносним и пакетским пошиљкама 24/7
Облик доставе	Достава на адресу (кућну или пословну) Достава до поштанског сандучића Достава до збирног поштанског сандучића који није удаљен више од ¼ миље од куће За пакете – пакетски ормарић који представља сигуран аутоматизовани поштански уређај за преузимање пакета 24/7
Цена	За физичка лица - писма, 50, 60, 75 и 85 центи

	За правна лица - писма, 38, 46, 54 и 62 центи За физичка и правна лица - пакети, 11, 13, 16 и 18 долара
--	--

Неки од закључака истраживања су да целокупно друштво, и правна и физичка лица, сматрају да и даље постоји велика потреба за поштанским услугама. Правна лица сматрају да ће увек постојати потреба да нешто пошаљу путем поште, док физичка лица сматрају да би се осетила одвојеним од друштва уколико би оператор престао да пружа услуге. Заједнички став испитаника је да постоји јасна потреба о достави пошиљака на сваку адресу у земљи, као и потреба за јединственим ценама на целој националној територији. Испитујући дате атрибуте аутори су утврдили да за физичка лица фреквенција доставе има најмањи значај, да је цена важна, али да је најважнија карактеристика облик доставе. Истраживање је показало да правна лица, када су у питању писмоносне пошиљке, на сличан начин вреднују сва 4 атрибута, док је код пакетских пошиљки најважнији атрибут облик доставе. За све испитанике достава суботом није од велике важности, изузев уколико се било који облик доставе пореди са доставом од 3 дана недељно. Такође, примећена је и већа вредност WTP за доставу на адресу у односу на збирни поштански сандучић или пакетски ормарић. Корисници који већ имају доставу на адресу су спремни да плате нешто већу вредност како би задржали ову услугу. Сви испитаници цене приступ поштанским услугама који захтева интеракцију са поштанским службеницима у пошти више него коришћење самоуслужних машина. И потрошачи и предузећа вреднују ниже цене, тако да ће вероватно бити вољни да прихвате нижи ниво услуге, али да се цене не повећају значајно.

#### Аустралија, 2018

У истраживању (Deloitte Access Economics, 2018) утврђено је да Аустралијска пошта има изузетан значај за њене становнике. Просечан Аустралијанац (старији од 18 година) спреман је да плати одређени износ на годишњем нивоу, поред цена које редовно плаћа, за куповину производа и услуге Аустралијске поште, како би обезбедио даље постојање и рад Аустралијске поште и њене мреже. Даљим прорачуном, преко података о одраслом становништву, аутори су добили да је вредност друштвене вредности Аустралијске поште на годишњем нивоу 185 милиона долара.

#### Норвешка, 2012.

У истраживању (Lindhjem & Pedersen, 2012) је рађена процена вредности УПУ. Корисницима су понуђене 3 алтернативе од којих се свака пореди са постојећим стањем (Табела 45). Прво је од корисника затражено да рангирају алтернативе према својим преференцијама, а затим се они опредељују за максималан износ новчане надокнаде који су спремни да плате (WTP) на годишњем нивоу како би одржали постојећи ниво сервиса. Рангирањем вредности за коју се испитаници опредељују приликом одабира утврђује се који су то параметри квалитета услуге најзначајнији за њих. Упоређивањем добијене вредности са нето трошком пружања постојеће услуге, утврђује се која алтернатива може произвести уштеду. У истраживању је учествовала 2013 физичких лица и 351 правно лице (мала и средња предузећа).

После анализе добијених резултата утврђено је да и правна и физичка лица радије губе доставу суботом на уштрб времена преноса, као и да Алтернатива 3 једино доноси нето добит (уштеда трошкова је већа од губитка користи за потрошача).

Уколико се од корисника тражи да рангирају алтернативе без механизма плаћања, они су увек бирали постојеће стање. Такође, претпоставка је да Алтернатива 3 није била довољно јасно формулисана, па је предложено да у пилот-фази будућих истраживања буду испитане различите формулације и алтернативе буду понуђене различитим редоследом, како спољни фактори не би утицали на добијене резултате.

Табела 45 Алтернативе пружања УПУ (Lindhjem &amp; Pedersen (2012))

	Време преноса	Фреквенција доставе
Тренутни ниво УПУ (Алтернатива 0)	Најмање 85% приоритетних писама у УПС достављају се наредног дана (Д+1)	Шест дана недељно – од понедељка до суботе
Алтернатива 1	Најмање 85% приоритетних писама у УПС достављају се у року од 3 дана (Д+3)	Шест дана недељно – од понедељка до суботе – као у Алтернативи 0
Алтернатива 2	Најмање 85% приоритетних писама у УПС достављају се наредног дана (Д+1) – као у Алтернативи 0	Пет дана недељно – без суботе
Алтернатива 3	Најмање 95% приоритетних писама у УПС достављају се у року од 3 дана (Д+3) у оквиру северне и јужне Норвешке, док између региона је време доставе 5 дана (Д+5)	Три дана недељно унапред дефинисана

## 5.10 Резултати истраживања социјалне вредности поштанске мреже у руралним областима РС методом WTP

### 5.10.1 Пилот-истраживање

Испитивање социјалне вредности поштанске мреже је било планирано да се, за становнике и привредне субјекте руралних области, изврши до краја 2018. године. Коначан изглед упитника који би испитаници попуњавали је прошао неколико фаза. Упитник се састоји из неколико целина. У уводном делу испитаницима су дате основне информације о сврси и циљу истраживања, а затим следи део о упознавању потреба корисника, њихових навика у коришћењу поштанских услуга и одређивању у којој мери су поштанска мрежа и поштанске услуге значајне за кориснике у руралним областима. Планирано је да физичка лица која попуњавају упитник дају одговоре на нивоу домаћинства.

Овакав тип истраживања се може спроводити на различите начине – слањем упитника поштом или електронском поштом (на интернету) или интервјуисањем – телефонски или лицем у лице. Постоје предности и мане за сваки од наведених метода, али је идеја аутора била да се, кроз пилот-истраживање, испита разумевање питања и формулација путем интервјуа – лицем у лице. Уколико би се испоставило да испитаници разумеју концепт и једноставно прихватају формулације, у главном истраживању због достизања већег броја испитаника и смањења трошкова користило би се комбиновање доставе штампаних упитника домаћинствима и интернет – путем Google форме.

Упитник за домаћинства има 21 питање и, што је било значајно испитаницима, анониман је. У оквиру пилот-истраживања испитано је 36 испитаника из различитих категорија на територији општине Бајина Башта у Златиборском округу. Први део упитника је везан за демографске категорије становништва (пол, старост, образовни статус и радни статус). У другом делу упитника извршено је испитивање навика корисника у коришћењу

услуга поште. Затим је затражено од испитаника да оцене одређене категорије поштанских услуга, фреквенцију коришћења и значај за њих и заједницу, као и генерални став о услугама поште и доступним алтернативама. У централном делу упитника су доведени у хипотетичку ситуацију где је од њих тражено да замисле сценарио у коме садашња поштанска мрежа не постоји и да не могу да реализују своју потребу за поштанским услугама. Наглашено је да се од њих тражи да покушају да што је могуће реалније сагледају ту ситуацију и одреде износ који би њихово домаћинство било спремно да плати на месечном нивоу у валути евро како би поштански саобраћај функционисао на претходно дефинисани начин. Понуђена је скала у распону 0-100 за коју се сматра да може да обухвати све могуће одговоре који одговарају размишљању и реалној ситуацији испитаника. У последњем делу упитника испитивана је мобилност становништва, доступност и сврха коришћења интернета, припадност осетљивим групама и подаци везани за карактеристике домаћинства – број чланова домаћинства и укупни месечни приходи.

Испитаници су се изјаснили да је упитник јасан, да нису имали потешкоће у разумевању формулација и да није временски захтеван (око 10 минута). Неки од испитаника су са подручја где је у релативно блиском временском периоду затворена месна канцеларија, па су били врло јасног става да им је присуство поште важно што су и квантификовали кроз одабир већих износа на скали. Такође, вреди истаћи да су корисници изразили изузетну емпатију кроз разумевање значаја одржања концепта пружања поштанских услуга и које нису од великог значаја за њих лично, али су оценили да су оне врло важне за друге кориснике и друштво у целини. Сарадљивост, спремност да се анализирају хипотетичке ситуације и сагледају детаљније поједини аспекти поштанске услуге и на овом, релативно малом узорку, охрабрили су у даљем истраживању које је спроведено на широј популацији. Изглед упитника за правна и физичка лица дат је у Прилогу 1.

### 5.10.2 Резултати истраживања – физичка лица

У оквиру истраживања социјалне вредности поштанских услуга и поштанске мреже за физичка лица у руралним областима учествовало је 558 испитаника. 500 испитаника је добило упитник у штампаној форми, док је 58 испитаника одговорило путем интернета и понуђене Google форме. Од 558 испитаника, 253 (45,3%) су мушког пола, док је 305 (54,7%) женског пола.

Табела 46 Расподела испитаника по општинама

	Фреквенција	Процент (%)
Бајина Башта	318	57.0
Љубовија	15	2.7
Мионица	11	2.0
Владимирци	1	0.2
Кучево	76	13.6
Пожаревац	42	7.5
Голубац	35	6.3
Мало Црниће	4	0.7
Велико Градиште	7	1.3
Косјерић	5	0.9
Обреновац	4	0.7
Чачак	6	1.1



Уб	2	0.4
Ивањица	1	0.2
Крагујевац	1	0.2
Куршумлија	1	0.2
Ужице	1	0.2
Крупањ	1	0.2
Смедеревска Паланка	2	0.4
Богатић	1	0.2
Лозница	2	0.4
Зрењанин	1	0.2
Лајковац	2	0.4
Крушевац	2	0.4
Ваљево	1	0.2
Ковин	1	0.2
Врбас	1	0.2
Врњачка Бања	14	2.5
Укупно	558	100.0

У Табели 47 дата је структура испитаника. На нивоу домаћинства, као испитаници су била пропорционално заступљена оба пола. Углавном је учествовало радно способно становништво и највећи број испитаника има завршену средњу школу. Домаћинства која су испитивана су углавном вишечлана, врло мали број је самачких домаћинстава, а са 6 и више чланова је готово пола домаћинстава што значи да је у руралним заједницама заступљен облик проширене породице у којој живи више генерација. Преко 40% домаћинстава има приходе до 60.000 динара, док 44,4% домаћинстава није хтело да да одговор. Претпоставка је да, иако је анкета била анонимна, корисници нису желели да дају одговор због релативно ниских прихода. Око 13% домаћинстава нема аутомобил. У 20% домаћинстава постоји особа која има одређени здравствени проблем који у мањој или већој мери ограничава испитаника или неког од чланова домаћинства.

Табела 47 Карактеристике испитаника

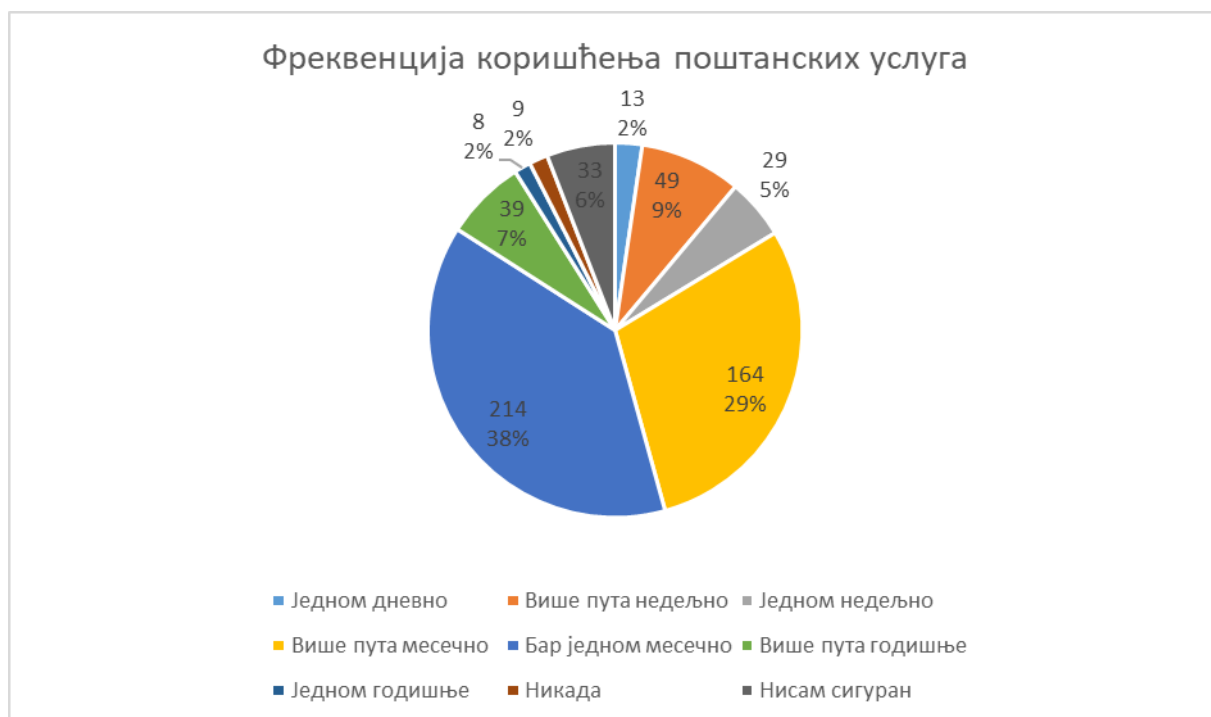
		<b>Број испитаника</b>	<b>Процент испитаника</b>
<b>Пол</b>	Мушки	253	45,3%
	Женски	305	54,7%
<b>Године</b>	18-29	66	11,8%
	30-44	317	56,8%
	45-59	120	21,5%
	60+	55	9,9%
<b>Образовни статус</b>	Без школе, незавршена основна школа и основна школа	132	23,7%
	Средња школа, 2 или 3 године	217	38,9%
	Средња четворогодишња	126	22,6%

	школа, гимназија		
	Виша школа или факултет	83	14,9%
<b>Радни статус</b>	Запослен у државном сектору	84	15,1%
	Запослен у приватном сектору	109	19,5%
	Незапослен	95	17,0%
	Домаћица	116	20,8%
	Пензионер	39	7,0%
	Пољопривредник	76	13,6%
	Ученик, студент	10	1,8%
	Неформално запослен (рад на црно)	12	2,2%
	Не желим да одговорим	17	3,0%
<b>Број чланова домаћинства</b>	1	10	1,8%
	2	27	4,8%
	3	37	6,6%
	4	114	20,4%
	5	98	17,6%
	6	126	22,6%
	6+	146	26,2%
<b>Приходи домаћинства</b>	До 20.000 динара	93	16,7%
	20.000-40.000 динара	78	14,0%
	40.000-60.000 динара	58	10,4%
	60.000-80.000 динара	32	5,7%
	80.000-100.000 динара	22	3,9%
	100.000-150.000 динара	15	2,7%
	150.000-200.000 динара	3	0,5%
	Преко 200.000 динара	9	1,6%
	Не желим да одговорим	248	44,4%
<b>Поседовање аутомобила</b>	Да, имам аутомобил/е	309	55,4%
	Да, неко у мом домаћинству има аутомобил/е	174	31,2%
	Не, нико у мом домаћинству нема аутомобил/е	75	13,4%
<b>Болести и ограничена мобилност</b>	Да, ја/неко од чланова мог домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас пуно ограничава	46	8,2%
	Да, ја/неко од чланова мог домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас мало ограничава	64	11,5%
	Не	448	80,3%

У наредном делу тражено је од испитаника да одреде неке од карактеристика коришћења поштанских услуга (Табела 48, Слика 45).

Табела 48 Фреквенција коришћења услуга поште

Колико често користите услуге поште?									
	Једном дневно	Више пута недељно	Једном недељно	Више пута месечно	Бар једном месечно	Више пута годишње	Једном годишње	Никада	Нисам сигуран
Број	13	49	29	164	214	39	8	9	33
Процент	2,3%	8,8%	5,2%	29,4%	38,4%	7,0%	1,4%	1,6%	5,9%



Слика 45 Фреквенција коришћења поштанских услуга

Највећи број корисника (преко 90%) јесу корисници поштанских услуга уз мању или већу фреквенцију, док процентуално највећи број корисника користи поштанске услуге бар једном месечно (38,4%).

Када се разматра близина поште, важно је знати да ли корисници користе ЈПМ која је најближа њиховом месту становања или месту где раде. Пошто је највећи број испитаника радно способно становништво, и расподела одговора указује да приликом разматрања броја корисника који гравитирају ка једној ЈПМ треба узети у обзир и број правних лица која се налазе у близини поште јер запослени у току паузе или после радног времена могу и на тај начин реализовати потражњу за поштанским услугама. Овај податак је од значаја за категорију запослених који су, у време рада поште у свом мањем месту (радno време до 14 или 15 часова), углавном у већем граду на послу.

Табела 49 Коришћење услуга поште - правац кретања

Када користите поштанске услуге, коју пошту користите, односно из ког правца најчешће идете у пошту?			
	Од куће	Са посла	Нема правила
Број	288	46	224
Процент	51,6%	8,2%	40,1%

Када је реч о расподели начина кретања до ЈПМ, преко 60% иде возилом до ЈПМ, мали број јавним превозом што може указивати на неодговарајући ред вожње или неприлагођеност стајалишта. Велики број корисника – 25,8% иде пешке до поште што може бити повољно и за локалну економију.

Табела 50 Коришћење превозних средстава на путу до поште

На који начин, односно којим превозним средством, најчешће идете до поште?						
	Пешке	Возилом као возач	Возилом као путник	Јавним превозом	Бициклом	Остало
Број	144	240	130	28	13	3
Процент	25,8%	43,0%	23,3%	5,0%	2,3%	0,5%

У зависности од врсте превозних средстава која користе најчешће на путу до ЈПМ и време кретања процењено субјективно од стране корисника варира. Као последица тога да је одређен број испитаника био из мањих села и заселака која су оријентисана ка једној пошти у већем месту које представља центар гравитације за дато подручје, јавља се податак да је скоро 40% испитаника удаљено 20 и више минута од најближе поште, односно оне коју најчешће користе. На релативно кратком растојању од поште (до 10 минута) налази се 34,8% испитаника.

Табела 51 Удаљеност поште (мерено у минутима)

Колико Вам је времена потребно да стигнете до поште коју најчешће користите?							
	До 5 минута	6-10 минута	11-15 минута	16-20 минута	21-25 минута	26-30 минута	Преко 30 минута
Број	108	86	77	71	27	48	141
Процент	19,4%	15,4%	13,8%	12,7%	4,8%	8,6%	25,3%

Велики број корисника (36,9%) углавном користи једну ЈПМ, док 3 и мање ЈПМ користи преко 90% испитаника што говори о томе да се поштанске услуге најчешће реализују у месту живљења или најближим местима која имају пошту. Такође, нешто више од 8% корисника у протеклих годину дана је користило 4 или више различитих ЈПМ.

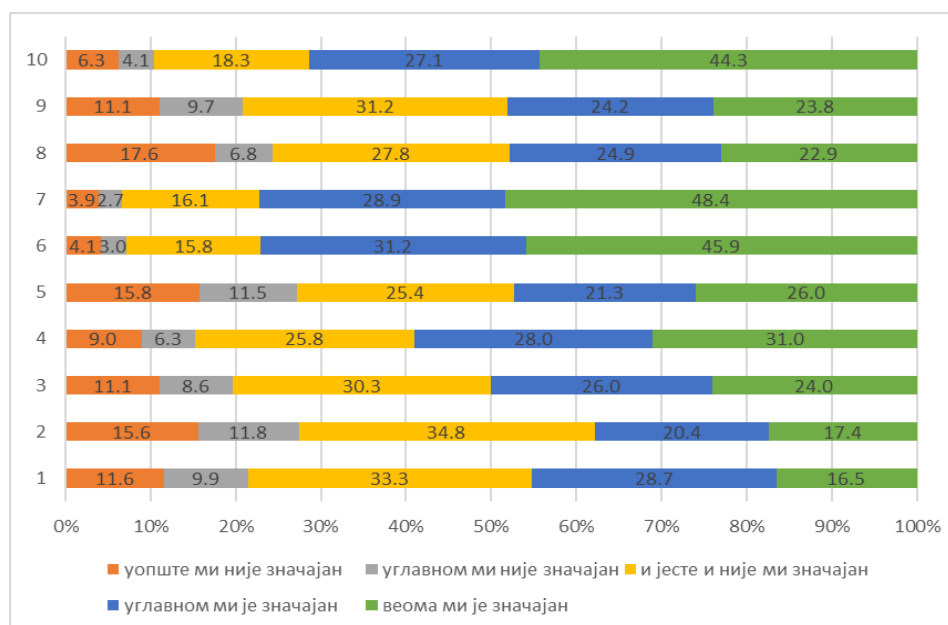
Табела 52 Коришћење различитих ЈПМ

Колико сте различитих пошта користили у последњих годину дана?					
	1	2	3	4	5 и више
Број	206	215	92	14	31
Процент	36,9%	38,5%	16,5%	2,5%	5,6%

У следећем делу упитника, од испитаника се тражи да, за различите квалитативне параметре поштанске услуге одреде на скали (уопште ми није значајан-углавном ми није значајан-и јесте и није ми значајан-углавном ми је значајан-веома ми је значајан) колико је сваки од понуђених параметара важан за њих. Параметри од значаја су дати у Табели 52. Квалитативна оцена ових параметара може бити од користи у даљем разматрању промене параметара УПУ, односно утврђивању важности појединих атрибута који би се у некој наредној фази анализе одрживости УПУ могли квантификовати кроз методу WTP.

Табела 53 Параметри од значаја - ознака и назив

Параметри од значаја (ознака)	Параметри од значаја (назив)
1	Асортиман услуга које се пружају
2	Да буде отворена у касним вечерњим сатима
3	Да ради викендом
4	Да је то најближа пошта месту одакле се обично креће (кућа, посао)
5	Да има паркинг релативно близу поште
6	Љубазност особља
7	Квалитет услуге у пошти
8	Да је релативно доступна уколико се иде јавним превозом
9	Да буде отворена рано ујутро
10	Време чекања у реду



Слика 46 Параметри од значаја

У оцени параметара корисници су бирали одговор значајан (збирно - углавном ми је значајан и веома ми је значајан) на следећи начин:

- Асортиман услуга које се пружају – 45,2%
- Да буде отворена у касним вечерњим сатима – 37,8%
- Да ради викендом – 50,0%
- Да је то најближа пошта месту одакле се обично креће (кућа, посао) – 59%
- Да има паркинг релативно близу поште – 47,3%
- Љубазност особља – 77,1%
- Квалитет услуге у пошти – 77,3%
- Да је релативно доступна уколико се иде јавним превозом – 47,8%
- Да буде отворена рано ујутро – 48,0%
- Време чекања у реду – 71,4%

Дакле, за кориснике су од највеће важности квалитет услуге у пошти, љубазност особља и време чекања у реду.

Са друге стране, за највећи број становника испитиваних подручја параметри који су најмање од значаја (највећи збир одговора углавном ми није значајан и уопште ми није значајан) су:

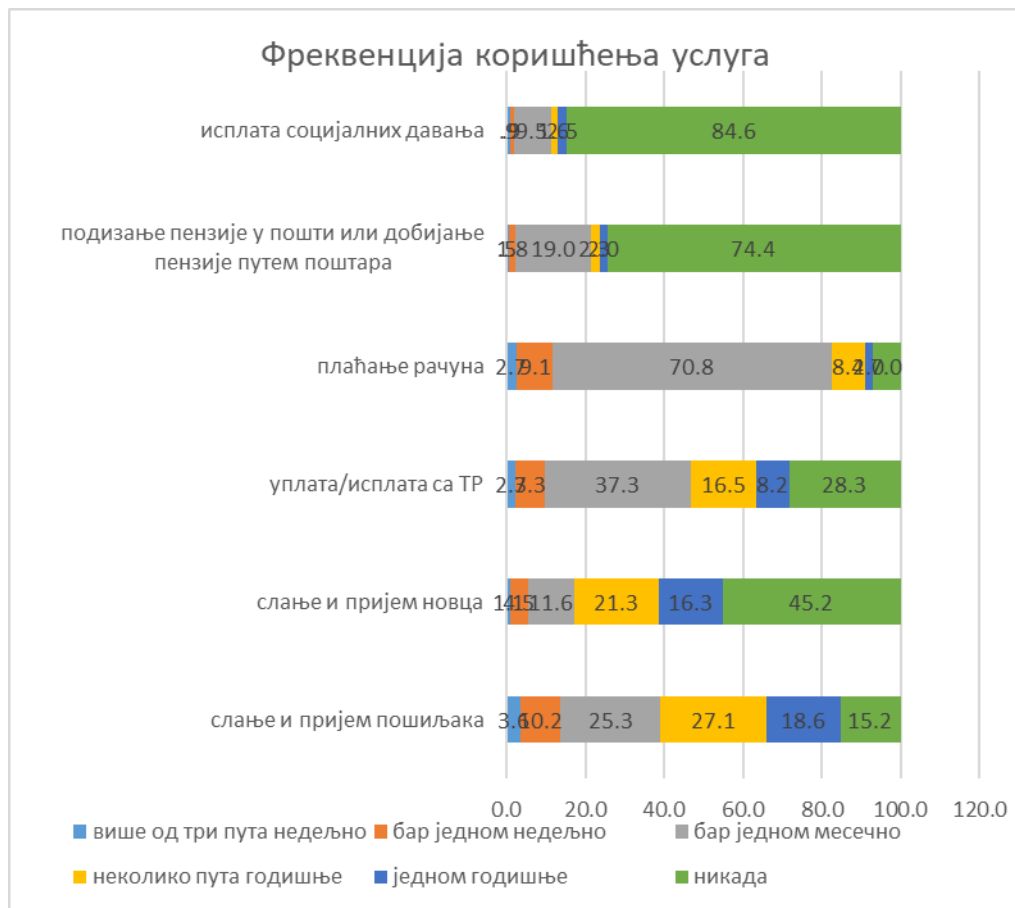
- Да буде отворена у касним вечерњим сатима – 27,4%
- Да има паркинг релативно близу поште – 27,3%
- Да је релативно доступна уколико се иде јавним превозом – 24,4%

Табеле са расподелом одговора по категоријама дате су у Прилогу 2. Неколико занимљивих налаза се могу пронаћи у овом делу:

- Асортиман услуга је значајнији за кориснике више платежне моћи и за млађу популацију
- Значај нестандардног радног времена поште (рано ујутро или касно увече) је највећи за самачка домаћинства и домаћинства која имају више од 5 чланова породице. Такође, рад поште рано ујутро је значајан и за домаћице, а рад у каснијим сатима за ученике и студенте. Могућност да пошта ради викендом је од највеће важности многочланим породицама, запосленима и људима који имају виши степен образовања. Такође, за овај параметар је највећи број испитаника из категорије веома смањене мобилности одговорио потврдно. Претпоставка је да би тим испитаницима могло бити једноставније да се, уз подршку комшија или рођака из групе радно способног становништва који су заузети радним данима, превезу и реализују потражњу за услугама или породицама са чланом из ове категорије се нерадним даном једноставније може организовати чување
- Близина поште је од највећег значаја најмлађој популацији и радно способном становништву, самачким домаћинствима и корисницима најмање платежне моћи што је у складу са појавом додатних трошкова за одлазак у другу ЈПМ
- Критеријум да је пошта релативно доступна уколико се иде јавним превозом је нешто значајнији за жене у односу на мушкарце, што је у складу са оценом да су жене чешћи корисници јавног превоза у овим областима и да мањи број жена управља возилима. Такође, овај критеријум је важан и пензионерима, породицама са чланом ограничене мобилности и малим домаћинствима која имају 1-2 члана
- Време чекања у реду је важан параметар, али је најважнији за млађу популацију, радно способно становништво, становништво са вишим образовним статусом, корисницима више платежне моћи и малим домаћинствима
- Квалитет услуге је један од најважнијих параметара за све категорије корисника, као и љубазност особља с тим што је овај параметар нешто више значајан за жене, кориснике вишег образовног статуса, кориснике ограничене мобилности и кориснике из малих домаћинстава

У наредном делу различите поштанске услуге су подељене у 6 категорија. Од испитаника се тражило да одреде колико често користе различите групе услуга (Слика 47). Према расподели одговора може се утврдити да се коришћење услуга може рангирати на следећи начин. Овде су дати збирни одговори из категорије бар једном годишње:

- Плаћање рачуна – 93,0%
- Слање и пријем пошиљака – 84,8%
- Уплата/исплата са текућег рачуна - 71,7%
- Слање и пријем новца – 54,8%
- Подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштарара – 25,6%
- Исплата социјалних давања – 15,4%

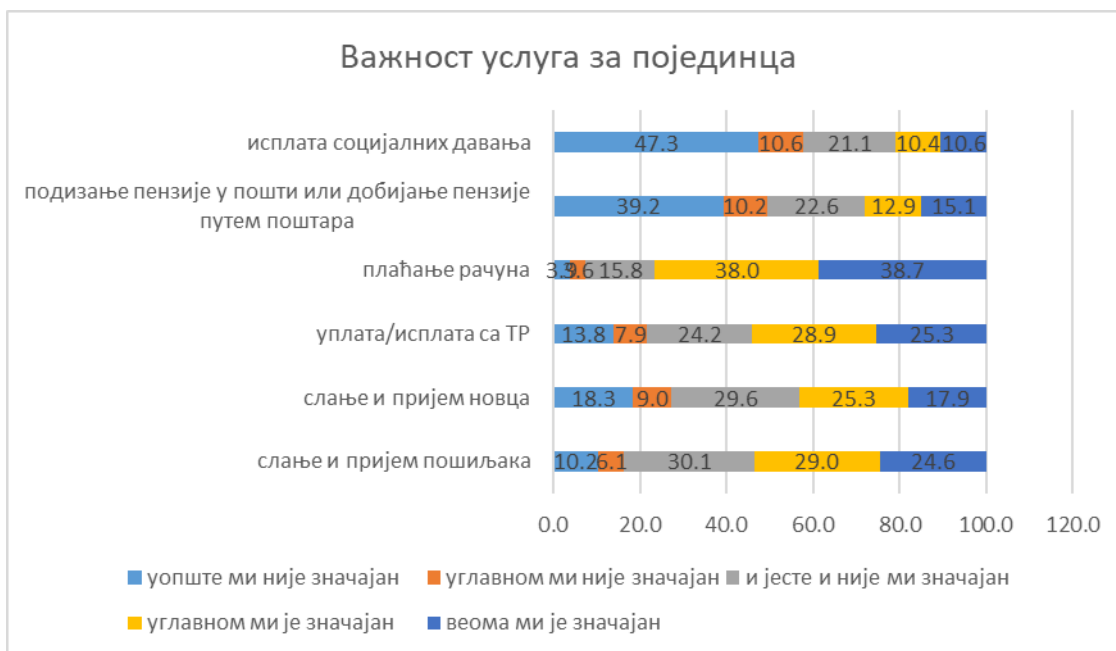


Слика 47 Фреквенција коришћења услуга

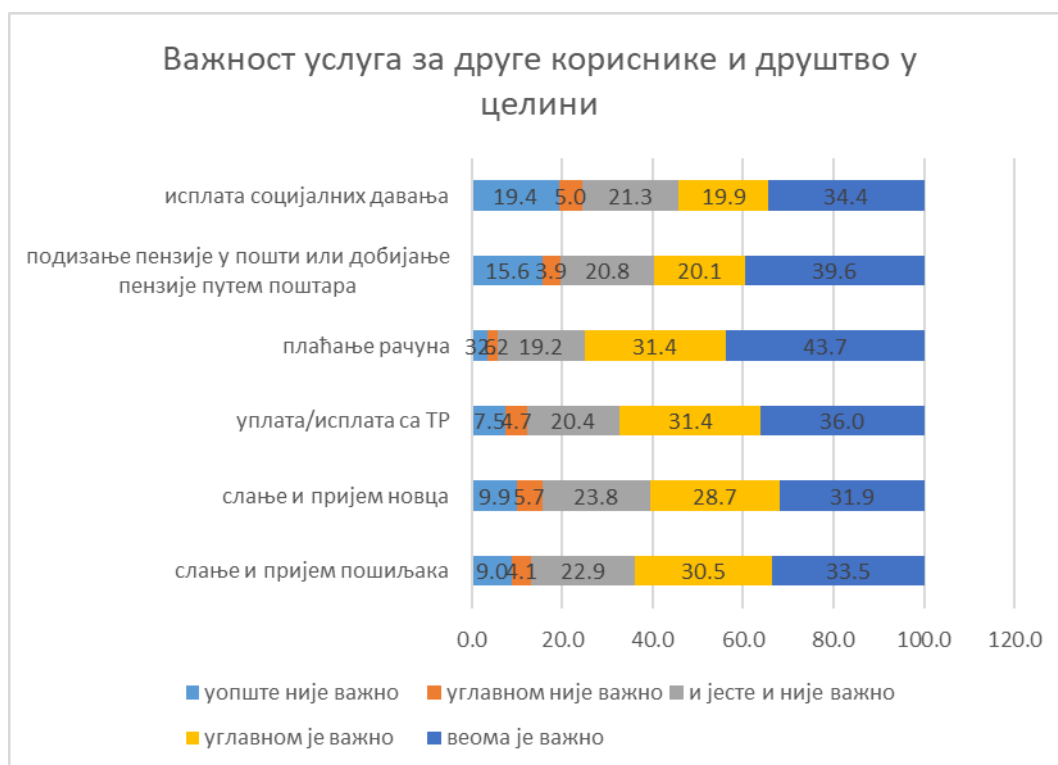
Расподела одговора по категоријама дата је у Прилогу 2. Неки од значајних налаза у овом делу су:

- Највећи број корисника из свих наведених категорија (50-60%) шаље и прима поштиљке од једном месечно до једном годишње. Нема великих одступања по категоријама. Највећи број испитаника који је одговорио са „никада“ је из најстарије старосне групе и то су припадници малих домаћинстава
- Да не шаљу и не примају новац са „никада“ се изјаснио велики број испитаника (40-50%) у свим категоријама што само може да усмери на тачност навода НБС да се велики део новчаних трансакција одвија ван легалних токова платног промета и да ова услуга има велики потенцијал у неразвијеним подручјима, нарочито оним која карактеришу значајне спољне миграције
- Највећи број испитаника из групе најстаријих, пензионера и малих домаћинстава, не користи услуге уплате/исплате са ТР, али су то истовремено најбројнији корисници услуге подизања пензије у пошти или добијања пензије путем поштара, па би, у овом сегменту, информисање корисника из ове популације о могућностима и предностима коришћења ТР, сарадњи са пословним банкама, могла да буде од значаја за развој финансијских услуга намењених најстаријима. Такође, велики број домаћица (преко 30%) никада не користи трансакције везане за текући рачун, па оснаживање овог дела популације, информисање и могућност укључивања у редовне финансијске токове могу бити од велике важности
- Плаћање рачуна је врло важна трансакција за све категорије корисника – мање од 10% корисника из свих категорија никада не користи ову услугу
- Исплата социјалних давања је релативно мало коришћена трансакција, а овај налаз је у складу са претходним истраживањима где се највећи број становника у руралним областима не пријављује за ову врсту услуге изузев за дечији додатак

У наредном делу од корисника је затражено да за услуге, подељене у 6 категорија, одреде у којој мери су оне значајне за њих, а у којој мери за друге кориснике, односно друштво у целини (Слика 48 и Слика 49).



Слика 48 Важност различитих услуга за појединца



Слика 49 Важност различитих услуга за друге кориснике и друштво у целини

Расподела одговора „Важно је“ (збирно углавном је важно и веома је важно) појединачно за кориснике и друге кориснике, односно друштво у целини је дата у Табели 54. У њој се може уочити занимљив тренд да су корисници, који су вредновали релативно ниско важност услуге кроз сопствено коришћење, показали изузетну емпатију кроз разумевање да,

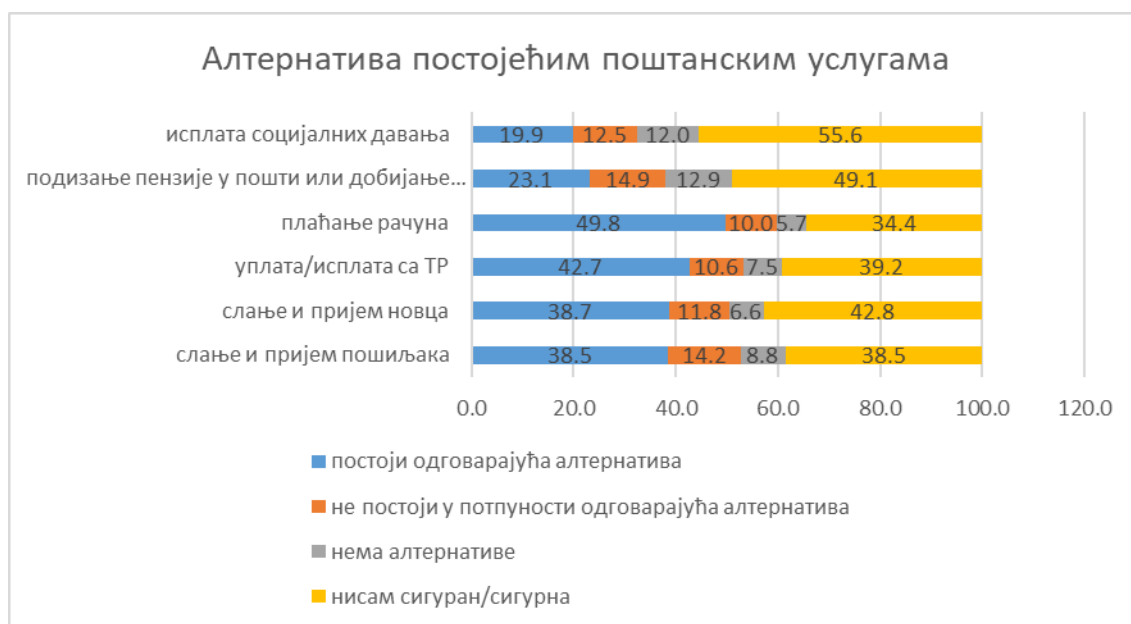


чак и ако одређена група услуга за њих није од значаја, за друге кориснике, из рањивих категорија, или целокупну заједницу, те услуге могу имати велики значај.

Табела 54 Упоредна анализа процената одговора "Важно је" за различите услуге за кориснике и друштво у целини

	Одговор „Важно је“	
	За корисника	За друге кориснике и друштво у целини
Слање и пријем поштиљака	53,6	64,0
Слање и пријем новца	43,2	60,6
Уплата/исплата са ТР	54,2	67,4
Плаћање рачуна	76,7	75,1
Подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштара	28,0	59,7
Исплата социјалних давања	21,0	54,3

За различите групе услуга се од корисника тражило да размисле да ли и у којој мери свака од њих има одговарајућу доступну алтернативу у оквиру неке друге услужне организације. Као што се може видети на Слици 50, велики број испитаника – бар 35%, није сигуран да ли постоји за било коју од набројаних група услуга одговарајућа алтернатива. Највећи број испитаника сматра да за услуге плаћања рачуна и трансакције везане за текуће рачуне постоји алтернатива, али такође сматрају и да социјалне услуге везане за пензије и исплате социјалних давања у најмањој мери имају одговарајућу алтернативу. Такође, када се пореде одговори по категоријама испитаника, може се запазити да највећи број корисника који се изјаснио да различите врсте услуга немају или немају одговарајућу алтернативу потичу из групе најстаријих корисника, пензионера и чланова малих домаћинстава.



Слика 50 Алтернатива постојећим поштанским услугама

О томе како корисници перципирају постојање алтернатива постојећим поштанским услугама заправо говори и расподела њихових одговора на који начин, односно у коју сврху су користили интернет протеклих неколико месеци (Слика 51). Највећи број корисника

користи интернет за претраживање, за забаву, приступ вестима и спортским садржајима. Електронску пошту је користило 24,4% испитаника, а врло мали број (9,5%) је користио електронско банкарство. Такође, значајан број испитаника није користио интернет – 21,7%. Оваква расподела одговора указује на неопходност дигиталног описмењавања и могућој улози Поште Србије у том процесу попут неких других великих поштанских управа.



Слика 51 Сврха коришћења интернета

Став о услугама поште корисници су изражавали избором оцене у распону 0-10. Највећи број испитаника је генерални став о услугама поште исказао највишом оценом (22,6%), док је оцену 5 и више дало 90,9% испитаника (Табела 55 и Слика 52). Просечна оцена је 7,35.

Табела 55 Став корисника о услугама поште

Оцена	Фреквенција	Процент
0	8	1.4
1	4	.7
2	5	.9
3	15	2.7
4	18	3.2
5	85	15.2
6	46	8.2
7	70	12.5
8	110	19.7
9	71	12.7
10	126	22.6
Укупно	558	100.0



Слика 52 Став корисника о услугама поште (у процентима)

У завршном делу истраживања испитаницима је представљена хипотетичка ситуација у којој би требало да замисле да садашња поштанска мрежа не постоји и да не постоји начин да се реализује њихова потреба за различитим поштанским услугама што има за циљ да се утврди значај поштанске мреже за испитанике, њихово домаћинство, као и за друштво у целини. Наглашено је да су предложени износи за које се опредељују хипотетички и да неће утицати на промену пореске политике, већ имају за циљ да опишу предложена решења.

Конкретно питање је формулисано као „Који је максималан износ који бисте били спремни да платите на нивоу домаћинства на месечном нивоу како би поштански саобраћај нормално функционисао на начин како је то било у претходном периоду (пре затварања свих ЈПМ)?“ и корисници су замољени да означе износ за који су се определили у опсегу 0-100 у валути евро.

Просечан добијени WTP износ је 18,34 евра.

### 5.10.3 Резултати истраживања – правна лица

У оквиру истраживања социјалне вредности поштанске мреже и поштанских услуга за правна лица у руралним областима учествовало је 77 испитаника. 71 испитаник је добио упитник у штампаној форми, док је 6 испитаника одговорило путем интернета и понуђене Google форме.

Табела 56 Расподела правних лица по општинама

	Фреквенција	Процент (%)
Бајина Башта	46	59.7
Кучево	13	16.9
Пожаревац	3	3.9
Голубац	4	5.2
Мало Црниће	1	1.3
Велико Градиште	6	7.8
Крушевац	1	1.3
Александровац	1	1.3
Трстеник	2	2.6
Укупно	77	100.0

Од 77 испитаника, 10 (12,99%) су државна предузећа, док је 67 (87,01%) приватно предузеће. Највећи број правних лица је у делатности Трговина и Услуге (58,5%). Највећи број правних лица је из категорије микро предузећа (80,6%), из категорије малих је 11,7% и из категорије средњих предузећа је 7,8% (Табела 57).

Табела 57 Карактеристике испитиваних правних лица у руралним областима

		Број испитаника	Процент испитаника
<b>Власништво</b>	Државно предузеће	10	12,99%
	Приватно предузеће	67	87,01%
<b>Делатност</b>	Производња	6	7,8%
	Трговина	27	35,1%
	Услуге	18	23,4%
	Пољопривреда, шумарство и рибарство	12	15,6%
	Грађевинарство	1	1,3%
	Саобраћај и складиштење	2	2,6%
	Образовање, здравствена и социјална заштита	8	10,4%
	Остало	3	3,9%
<b>Величина</b>	0 – само ја	17	22,1%
	1-4	33	42,9%
	5-9	12	15,6%
	10-49	9	11,7%
	50-249	5	6,5%
	250-499	1	1,3%
	500-999	0	0%
	Преко 1000	0	0%
	Не знам	0	0%

У Табели 58 дата је фреквенција коришћења поштанских услуга. Сва правна лица су корисници поштанских услуга. Бар једном недељно или више пута недељно пошту користи 84,5% испитаника. Резултат говори да је пошта од виталног значаја за пословање правних лица у руралним областима (Табела 57).

Табела 58 Фреквенција коришћење поштанских услуга за правна лица

Колико често Ваша организација користи услуге поште?							
	Више од 3 пута недељно	Бар једном недељно	Бар једном месечно	Неколико пута годишње	Једном годишње	Никада	Нисам сигуран
Број	34	31	11	1	0	0	0
Процент	44,2%	40,3%	14,3%	1,3%	0	0	0

Највећи број испитаника (63,6%) иде у пошту са радног места што може указивати на добру лоцираност објекта или изградњу пословне зоне где се налази највећи број правних лица (Табела 59). 54,5% испитаника иде пешке до најближе ЈПМ (Табела 60), а удаљеност до најближе ЈПМ је до 5 минута (62,3%) (Табела 61).

Табела 59 Коришћење поште (одакле корисници иду у пошту)

Када анализирате коришћење услуга поште, можете ли нам рећи одакле најчешће Ви или Ваше колеге које обављају тај део посла идете до поште коју најчешће користите?				
	Са радног места	Од куће	Са неког другог места	Нема правила
Број	49	24	3	1
Процент	63,6%	31,2%	3,9%	1,3%

Табела 60 Начин кретања до ЈПМ

Како особа која је задужена за одлазак до поште најчешће путује до ње?							
	Пешке	Возилом као возач	Возилом као сапутник	Јавним превозом	Бициклом	На други начин	Не знам
Број	42	32	3	0	0	0	0
Процент	54,5%	41,6%	3,9%	0	0	0	0

Табела 61 Време потребно да се дође до најближе ЈПМ

Колико Вам је времена потребно да стигнете до поште коју најчешће користите?							
	До 5 минута	6-10 минута	11-15 минута	16-20 минута	21-25 минута	26-30 минута	Преко 30 минута
Број	48	8	8	6	6	0	1
Процент	62,3%	10,4%	10,4%	7,8%	7,8%	0	1,3%

Највећи број испитаника користи једну или две поште (70,2%). Претпоставка је да је то пошта у месту у ком је лоцирано и предузеће или се, у комбинацији са другим обавезама, посећује ЈПМ у најближем већем месту (Табела 61) или запослени реализују потражњу за поштанским услугама у свом месту боравка, па ЈПМ посећују од куће (Табела 62).

Табела 62 Коришћење различитих ЈПМ

Колико различитих пошта је Ваша организација користила у последњих годину дана?						
	1	2	3	4	5 и више	Нисам сигуран
Број	30	24	7	2	0	14
Процент	39,0%	31,2%	9,1%	2,6%	0	18,2%

Највећи број правних лица (84,8%) је задовољан квалитетом услуга које се пружају у пошти (Табела 63), па је и оцена става о пошти врло висока – у распону 0-10 оцену 8 или више дало је 81,9% правних лица (Табела 64), тако да је просечна оцена 8,52.

Табела 63 Задовољство корисника квалитетом услуга у пошти

Генерално, колико сте задовољни или незадовољни квалитетом услуга које сте користили у пошти?					
	Веома смо задовољни	Прилично смо задовољни	Нисмо ни задовољни ни незадовољни	Прилично смо незадовољни	Веома смо незадовољни
Број	30	36	9	1	1
Процент	39,0%	46,8%	11,7%	1,3%	1,3%

Табела 64 Став правних лица о пошти на скали 0-10

Оцена	Фреквенција	Процент
0	0	0
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	2	2,6%
5	5	6,5%
6	2	2,6%
7	5	6,5%
8	17	22,1%
9	20	26,0%
10	26	33,8%
Укупно	77	100.0

У следећем делу упитника од испитаника се тражи да, за различите квалитативне параметре поштанске услуге, одреде на скали (уопште нам није значајан-углавном нам није значајан-и јесте и није нам значајан-углавном нам је значајан-веома нам је значајан) колико је сваки од понуђених параметара важан за њих. Параметри од значаја су дати у Табели 65. Квалитативна оцена ових параметара може бити од користи у истраживању могућих промена атрибута УПУ уколико се буде радило на њеној ревизији или изменама.

Табела 65 Параметри од значаја (ознака и назив)

Параметри од значаја (ознака)	Параметри од значаја (назив)
1	Асортиман услуга које се пружају
2	Да буде отворена у касним вечерњим сатима
3	Да ради викендом
4	Да је то најближа пошта месту одакле се обично креће (кућа, посао)
5	Да има паркинг релативно близу поште
6	Квалитет услуге у пошти
7	Да је релативно доступна уколико се иде јавним превозом
8	Време чекања у реду
9	Љубазност особља
10	Да буде отворена рано ујутро

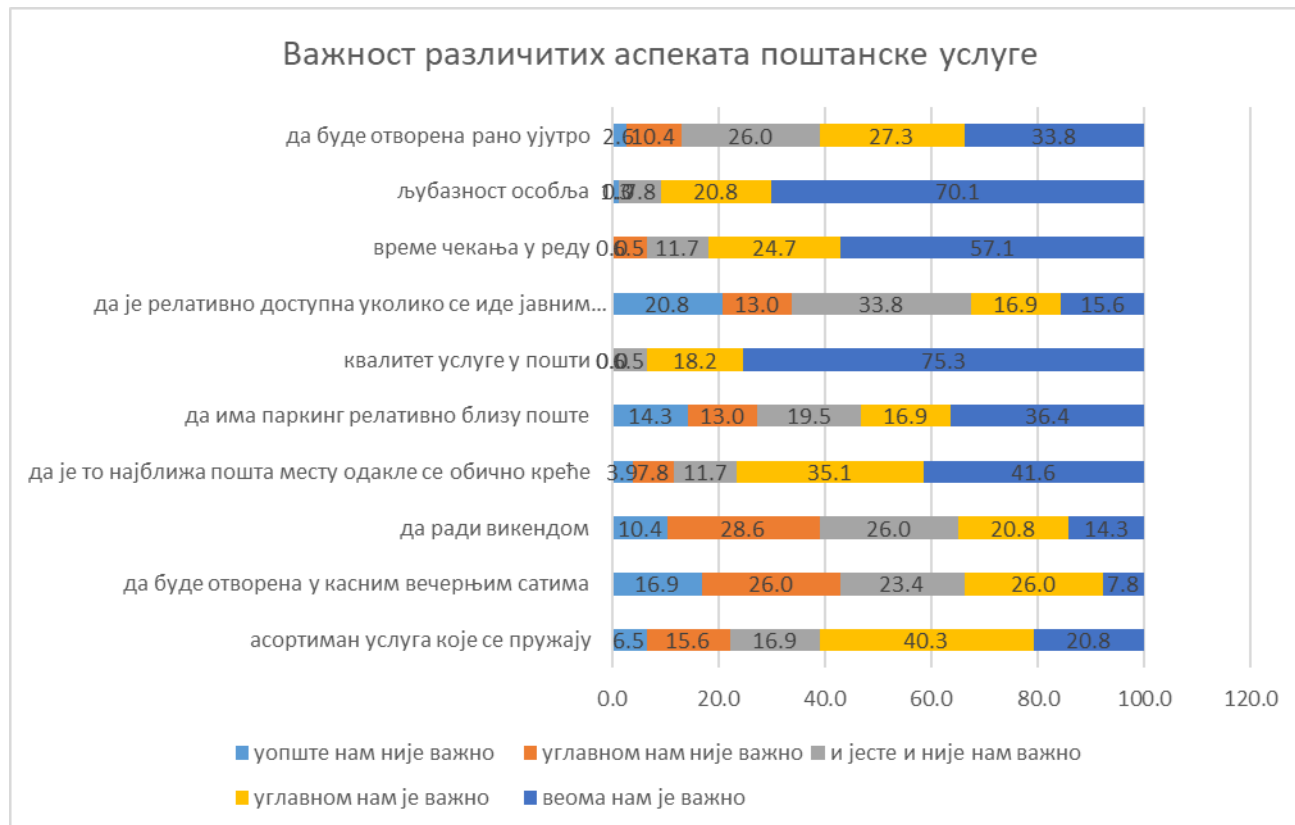
У оцени параметара корисници су бирали одговоре значајан (збирно углавном ми је значајан и веома ми је значајан) на следећи начин (Слика 53):

- Асортиман услуга које се пружају – 61,1%
- Да буде отворена у касним вечерњим сатима – 33,8%
- Да ради викендом – 35,1%
- Да је то најближа пошта месту одакле се обично креће (кућа, посао) – 76,7%
- Да има паркинг релативно близу поште – 56,3%
- Квалитет услуге у пошти – 93,5%
- Да је релативно доступна уколико се иде јавним превозом – 32,5%
- Време чекања у реду – 81,8%
- Љубазност особља – 90,9%
- Да буде отворена рано ујутро – 61,1%

Дакле, за кориснике су од највеће важности квалитет услуге у пошти, љубазност особља, време чекања у реду и близина ЈПМ.

Са друге стране, за највећи број правних лица испитиваних подручја параметри који су најмање од значаја (највећи збир одговора углавном ми није значајан и уопште ми није значајан) су:

- Да буде отворена у касним вечерњим сатима – 42,9%
- Да ради викендом – 39,0%
- Да је релативно доступна уколико се иде јавним превозом – 33,8%.

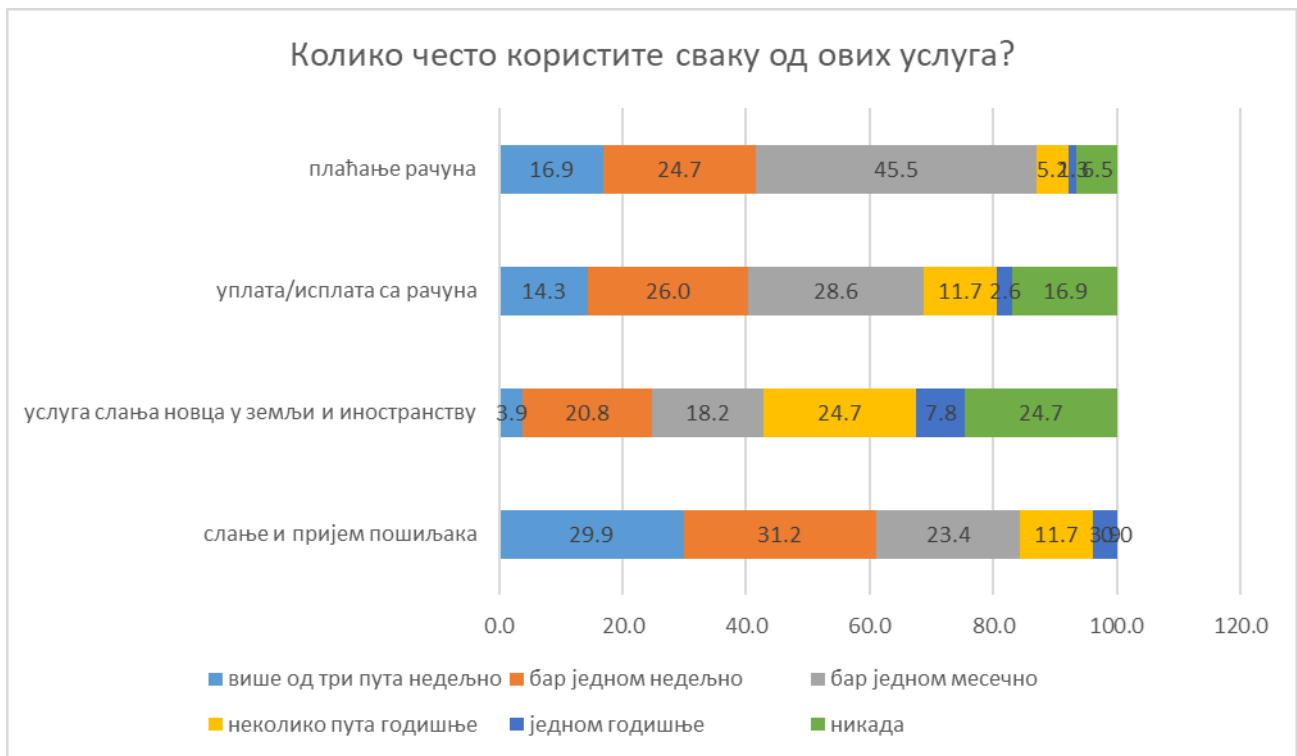


Слика 53 Важност различитих аспеката поштанске услуге

У наредном делу различите поштанске услуге су подељене у 4 категорије. Од испитаника се тражило да одреде колико често користе различите групе услуга (Слика 54). Према расподели одговора коришћење услуга се може рангирати на следећи начин. Овде су дати збирни одговори из категорије једном годишње и чешће:

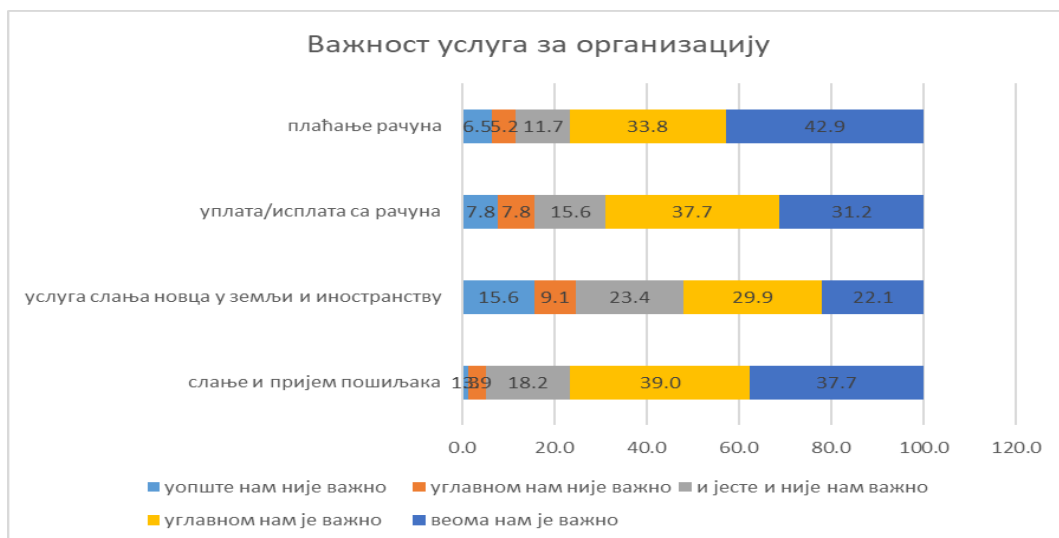
- Слање и пријем пошиљака – 100,0%
- Плаћање рачуна – 93,5%
- Уплата/исплата са текућег рачуна - 83,1%
- Услуга слања новца у земљи и иностранству – 75,3%

Оваква расподела одговора говори о значају поштанских услуга за пословни сектор у руралним областима.



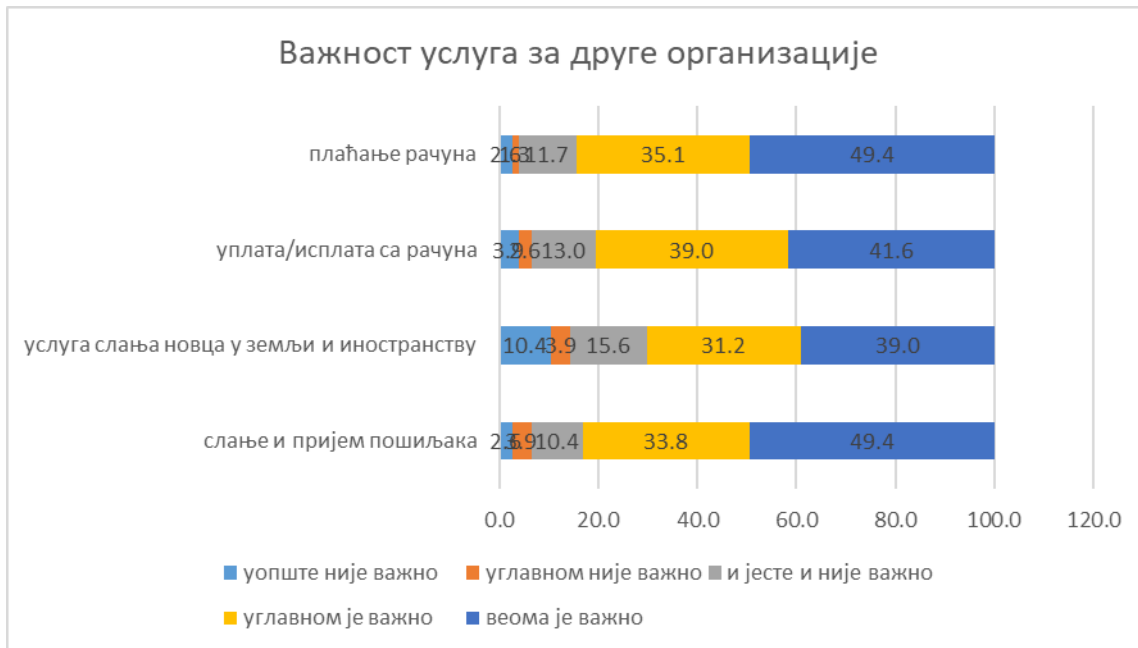
Слика 54 Фреквенција коришћења поштанских услуга

У наредном делу од корисника је затражено да за услуге, подељене у 4 категорије, одреде у којој мери су оне значајне за њих, а у којој мери за друге организације, односно друштво у целини (Слика 55 и Слика 56). Расподела одговора „Важно је“ (збирно углавном је важно и веома је важно) појединачно за кориснике и друге кориснике, односно друштво у целини је дата у Табели 66. У њој се може уочити да су све групе услуга значајне за правна лица, као и да је већи проценат испитаника оценило са „Важно је“ значај услуга за друге кориснике или друштво у целини у односу на „Важно је“ за сопствену организацију. Дакле, и правна лица, као и физичка лица, уколико не користе одређене услуге, разумеју да су оне неке важне и неопходне за свакодневно пословање или функционисање.



Слика 55 Важност услуга за организацију



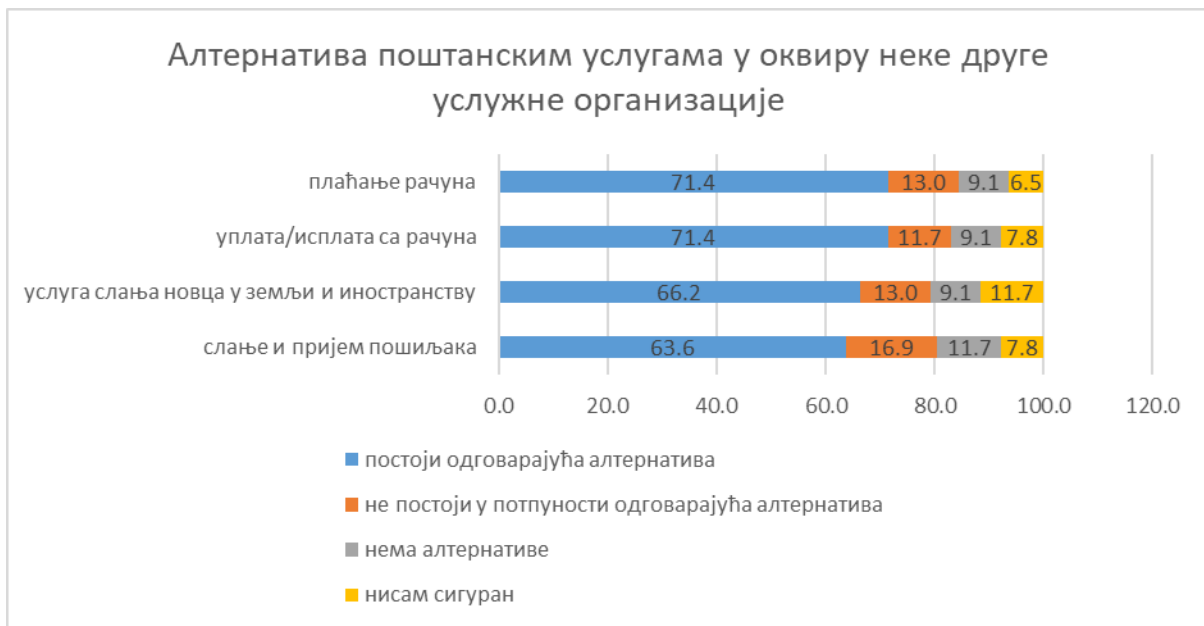


Слика 56 Важност услуга за друге организације и друштво у целини

Табела 66 Упоредна анализа процената одговора "Важно је" за различите услуге за правна лица и друштво у целини

	Одговор „Важно је“	
	За правно лице	За друга правна лица и друштво у целини
Слање и пријем поштиљака	76,7	83,2
Слање и пријем новца	52,0	70,2
Уплата/исплата са ТР	68,9	80,6
Плаћање рачуна	76,7	84,5

Највећи број корисника је оценио да све наведене групе услуга имају одговарајућу алтернативу. Необично је да, од наведених група услуга, највећи број испитаника оцењује да за групу услуга Слање и пријем поштиљака у највећој мери нема алтернативе или нема одговарајуће алтернативе (Слика 57) што може указивати на то да курирске и експрес службе, односно друге организације из области нису заинтересоване за пружање поштанских услуга у руралним областима, као у (Grgurovic et al, 2019). Такође, за сваку од категорија је око 20% испитаника дало одговор да у оквиру друге услужне организације одговарајућа група услуга коју пружа ИПО нема алтернативу или не постоји у потпуности одговарајућа алтернатива.



Слика 57 Алтернатива поштанским услугама у оквиру неке друге услужне организације

У завршном делу истраживања испитаницима је представљена хипотетичка ситуација у којој би требало да замисле да садашња поштанска мрежа не постоји и да не постоји начин да се реализује њихова потреба за различитим поштанским услугама што има за циљ да се утврди значај поштанске мреже за њихову организацију, пословни сектор, као и за друштво у целини. Наглашено је да су предложени износи за које се опредељују хипотетички и да неће утицати на промену пореске политике, већ имају за циљ да опишу предложена решења.

Конкретно питање је формулисано као „Који је максималан износ који бисте били спремни да платите на нивоу Ваше организације на месечном нивоу како би поштански саобраћај нормално функционисао на начин како је то било у претходном периоду (пре затварања свих ЈПМ)?“ и корисници су замољени да означе износ за који су се определили у опсегу 0-100 у валути евро. Просечан WTP је 31,23 евра. Само 1,3% испитаника нису разумели питање, односно нису могли да одлуче, док су остали заокружили неко од понуђених образложења која су им била најприхватљивија (Табела 67).

Табела 67 Разлози за плаћање износа

Рекли сте да сте спремни да плаћате одређени износ у циљу опстанка и одржавања постојеће поштанске мреже. Који је Ваш разлог да се определите за ту опцију?							
	Новчана надокнада одговара вредности коју добијам од поште	То је износ који моја организација може да приушти	Мислим да је добро да се новчана надокнада користи као средство које омогућује рад поште	Осетили смо да смо приморани - односно да немамо избора	Нисмо могли да одлучимо/ Нисам разумео питање	Нешто друго	Не знам / радије не бих рекао
Број	15	28	12	7	1	11	3
Процент	19,5%	36,4%	15,6%	9,1%	1,3%	14,3%	3,9%

#### 5.10.4 Оцена социјалне вредности поштанске мреже

Дакле, укупна вредност поштанске мреже за правна и физичка лица у руралним областима се добија тако што се просечне месечне вредности до којих се дошло упитником, а за које су се определила анкетирани домаћинства и организације бирајући износ који су

спремни да плате на месечном нивоу, одреди на годишњем нивоу, а затим мултиплицира бројем субјеката (домаћинстава и правних лица) на целој територији РС у руралним/осталим областима.

Дакле, просечан добијени WTP износ за домаћинства је 18,34 евра. Према последњем попису из 2011. године у РС има 2.487.886 домаћинстава од чега је 954.020 у руралним областима (Србија, Р, 2011).

Табела 68 Укупна вредност WTP за домаћинства на годишњем нивоу у руралним областима

	Домаћинства
WTP по домаћинству на месечном нивоу	18,34
Број домаћинстава	954.020
Укупан WTP на годишњем нивоу	209.960.721,60

Просечан WTP за правна лица је 31,23 евра. Према Годишњем извештају Агенције за привредне регистре (АПР) из 2018. године, на дан 31.12.2018. године на територији РС било је регистровано 147.892 привредних друштава и 257.629 предузетника, тако да је укупан број привредних субјеката на територији РС био 405.521. Број привредних друштава у руралним насељима је 31.769, а број предузетника је 170.350, тако да је укупан број привредних субјеката у руралним областима 202.119 (подаци добијени на упит од Привредне коморе РС).

Табела 69 Укупна вредност WTP за привредне субјекте на годишњем нивоу у руралним областима

	Привредни субјекти
WTP по организацији на месечном нивоу	31,23
Број привредних субјеката	202.119
Укупан WTP на годишњем нивоу	75.746.116,44

Укупна вредност поштанске мреже за руралне области представља збир добијених вредности и износи 285.706.838,04 евра:

Табела 70 Укупна вредност WTP за руралне области

	Укупан WTP на годишњем нивоу
Домаћинства	209.960.721,60
Привредни субјекти	75.746.116,44
Укупно	285.706.838,04

Дакле, у досадашњим истраживањима која су наведена у овом поглављу није рађена анализа парцијално по областима рурална/урбана, већ за укупну популацију на целој националној територији, тако да добијени резултат не може да се пореди са другим истраживањима. Уколико би се вршило поређење, требало би да се утврди расподела становништва по категоријама (рурално/урбано), БДП-а, социо-демографских, економских и других карактеристика које су специфичне за посматране земље како би се могло извршити упоређивање са земљама сличних карактеристика. Такође, у досадашњим истраживањима постоје велике разлике у добијеним вредностима уколико се користе различите методе, а израчунавања су вршена не само за целу поштанску мрежу, већ и за одређене групе услуга или појединачно за услуге.

Конкретне студије које су наведене и у оквиру којих је израчуната социјална вредност поштанске мреже у Великој Британији (YouGov, 2016) (NERA, 2009) могу бити репер за истраживање које би се радило на целој националној територији. Као што је већ

речено, процењена вредност поштанске мреже добијена помоћу три различите методе (YouGov, 2016) се креће у распону 4,3-9,7 милиона фунти на годишњем нивоу, док је у истраживању из 2009. године (NERA, 2009) та вредност била 2,3 милиона фунти. Значајну промену вредности аутори тумаче као последицу бољих формулација и вишег степена детаљности. У истраживању спроведеном у Србији при одређивању социјалне вредности поштанске мреже коришћена је прва метода (YouGov, 2016), која је и дала најниже вредности. Уз сва ограничења која потичу из значајних разлика у економским, социо-демографским карактеристикама и генерално, начину истраживања, у Табели 71 је дата упоредна анализа ових истраживања.

Табела 71 Упоредна анализа истраживања у Србији (2018) и Великој Британији (2016) уз наглашена ограничења

	<b>Србија (само руралне области)</b>	<b>Велика Британија (цела национална територија)</b>
<b>Број домаћинстава</b>	954.020	26.437.353
<b>Број правних лица</b>	202.119	5.469.985
<b>Укупна вредност поштанске мреже на годишњем нивоу</b>	0,286 милијарди евра	4,761 милијарди евра
<b>Укупна вредност поштанске мреже на годишњем нивоу - домаћинства</b>	0,210 милијарди евра	4,092 милијарди евра
<b>Укупна вредност поштанске мреже на годишњем нивоу – правна лица</b>	0,076 милијарди евра	0,669 милијарде евра
<b>WTP - на месечном нивоу - домаћинства</b>	18,34 евра	12,89 евра
<b>WTP - на месечном нивоу – правна лица</b>	31,23 евра	10,186 евра
<b>GDP по глави становника (национална територија)</b>	7.430 долара	42.146 долара
<b>Број становника (национална територија)</b>	7,187 милиона	66,65 милиона
<b>Број становника у руралним областима</b>	2,915 милиона (40,56%)	9,26 милиона (17%)

Добијена вредност поштанске мреже у спроведеном истраживању у Србији непосредно говори о значају који пошта и поштански систем имају у руралним областима, а посредно и о значају поштанских услуга које се пружају кроз овај систем и специфичне вредности која се нуди кроз ову услужну делатност.

У даљим истраживањима задатак би могао бити да се израчуна трошак пружања УПУ и одрживост постојећег пословног модела (број ЈПМ, инфраструктура, трошкови рада) у овим областима и упореди са добијеном вредношћу што може указати на даље дефинисање корака ка изменама у опсегу и начину пружања УПУ или евентуалном увођењу циљаних мера, односно корацима у реструктурирању поштанске мреже.

Такође, квалитативна анализа појединих поштанских услуга, односно атрибута поштанских услуга, указује на мањи или већи значај појединих карактеристика УПУ за становништво руралних области и овај квалитативни део истраживања може дати добру основу за наставак истраживања и квантитативну анализу атрибута поштанских услуга у процесу разматрања редефинисања концепта УПУ.

## 6 МОДЕЛ ЗА РЕСТРУКТУРИРАЊЕ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА

У оквиру пројекта „Реинжењеринг поштанске мреже оператора универзалног поштанског сервиса уз организацијску синергију државних и привредних ресурса“ који је финансирао Министарство за образовање, науку и технолошки развој у периоду 2011-2020. један од циљева истраживања је да се кроз реинжењеринг мреже ИПО обезбеди интегрална мрежа која ће квалитетно задовољити потребе становништва за универзалним поштанским услугама и услугама државне администрације; да се поспешу ширење мреже, повећа асортиман и квалитет услуга на целокупној државној територији, посебно у руралним подручјима. Истраживања су усмерена на изналажење могућности за бољу сарадњу привредних, државних и поштанских организација и институција. Изазов је очување и проширење и прибављање средстава за очување мреже у руралним подручјима. Реинжењеринг поштанске мреже подразумева радикалан редизајн поштанске мреже оператора УПУ ради драматичног побољшања перформанси (повећање доступности ЈПМ и значајно смањење трошкова мреже универзалног поштанског сервиса уз повећање квалитета услуга). Овај пројекат има за циљ да изгради нови модел ЈПМ који ће дати значајне предности у оптимизацији трошкова и повећању прихода Владиних канцеларија, локалне самоуправе и поштанске мреже оператора УПУ. Овај приступ има ширу друштвену корист у виду елиминисања изолованости руралних подручја од поштанских и Владиних услуга.

Један од најважнијих сегмената пословања ИПО је доношење одлука које се тичу промена у инфраструктури поштанске мреже. ИПО такву одлуку доносе на основу анализе финансијских показатеља и дефинисаних квалитативних параметара у складу са међународним прописима и обавезама које је поставила надлежна регулаторна агенција. У новом моделу који се предлаже у оквиру ове дисертације, раније познати метод за анализу постојеће поштанске мреже и дефинисање минималног броја ЈПМ имплементиран је и надограђен новим приступом заснованим на ДЕА (енгл. Data Envelopmet Analysis) методи и фази логици. Коначни циљ предложеног новог приступа је да се утврди коју из разматраног скупа ЈПМ треба затворити или реорганизовати имајући у виду минимизирање негативних ефеката, како финансијских, тако и социјалних. Предложени модел додељује једнозначну вредност свим разматраним ЈПМ што омогућава доносиоцу одлука да их рангира по важности. Модел је алат пословне интелигенције који замењује мултидисциплинарни тим састављен од менаџера компаније и креатора политике из поштанског сектора, као и сектора одрживог руралног развоја у доношењу важне одлуке о промени поштанске мреже. Ова одлука се може сматрати изузетно сложеном јер треба да сублимира супротстављене критеријуме који се односе на пословни успех компаније, државне прописе и одрживост локалне заједнице. Индекси добијени у предложеном моделу обједињују све три наведене категорије. Применљивост предложене методологије биће демонстрирана на стварним подацима у Златиборском округу Републике Србије кроз анализу резултата постигнутих у сеоским доставним поштама.

Рационализација трошкова, анализа финансијске профитабилности и промена броја и структуре становништва изазвана демографским факторима имају значајан утицај на процес реструктурирања поштанске мреже – затварање ЈПМ, промену начина функционисања, примену економски исплативијих облика ЈПМ (са краћим радним временом, ужим опсегом услуга, модел франшизе, јавно-приватно партнерство). Када су у питању државе чланице ЕУ, могу се дефинисати потенцијална сценарија за будуће обезбеђивање УПУ:

- Status quo,
- Смањење фреквенције доставе,
- Смањење брзине доставе,
- Могућност постојања различитих облика доставе,

- Промена принципа јединствене цене,
- Промена услова приступачности,
- Смањење потребног броја пошта у руралним областима за 25% до 50%,
- Смањење потребног броја пошта у градским срединама за 25% до 50%,
- Шира примена алтернативних модела, нпр. мобилне поште, франшизни модел итд (Copenhagen Economics European Commission, 2018).

ИПО у Србији континуирано врши анализу продуктивности за сваку ЈПМ, па иако неке од њих постижу негативне резултате, последњих година није долазило до затварања због актуелне државне политике према поштанском сектору. Насупрот томе, отворене су нове поште. Међутим, за побољшање финансијских резултата потребно је смањити број сталних ЈПМ за обезбеђивање УПУ (Unterberger et al, 2018).

Будући да је политика ширења поштанске мреже у руралним областима неодржива са становишта профита, предложени модел нуди решење за реструктурирање мреже ЈПМ, имајући у виду и профитабилност и социјални фактор у процесу доношења одлука. Са становишта оператора, такве активности воде ка оптимизацији трошкова - смањењу броја запослених и доставних возила; међутим, то утиче на кориснике на различите начине, а посебно на најосетљивије групе.

Постоји неколико радова који обрађују феномен реорганизације поштанске мреже у руралним областима одређивањем броја или скупа непрофитабилних ЈПМ које би требало затворити или реструктурирати. Постојећи модели за реорганизацију поштанске мреже дати у Поглављу 4 темеље се на просторним параметрима и пружају критеријуме за одређивање минималног броја ЈПМ на основу броја становника у неком подручју. У литератури која је наведена, поред различитих приступа у оптимизацији поштанске мреже, разматрани су и ефекти на локалне заједнице, правна и физичка лица, као и најосетљивије групе становника које променама у структури поштанске мреже бивају највише погођене.

Територијална доступност се, поред просторног распореда ЈПМ одређеног стандардима квалитета, обезбеђује и приступом поштанским сандучићима где корисници могу да предају нерегистроване писмоносне пошиљке, а чије се пражњење обавља на начин да поштоноше преузимају пошиљке из поштанских сандучића у дефинисаним временским интервалима. Пад броја писмоносних пошиљака утицао је и на мање коришћење ових приступних тачака, па су радови (Šelmić et al, 2018) (Šelmić & Nikolić, 2020) значајни јер се баве оптимизацијом овог сегмента поштанске инфраструктуре. У радовима је указано на недоследности у оквиру постојеће регулативе. Развијен је математички модел који би служио као основа за измену постојећег правилника тако да се одржи постојећи ниво услуге и смањи број поштанских сандучића у складу са трендом пада обима писмоносних пошиљака. Дати математички модел користи три критеријумске функције уз одређена ограничења. Прва и друга критеријумска функција минимизирају укупан број корисника који ће морати да промене свој поштански сандучић и укупно пређено растојање. Овај део модела води бригу о корисницима на начин да што мањи број корисника бива принуђен да мења навике коришћења поштанских сандучића, а уколико је то неопходно, односно уколико дође до уклањања, корисници ће се преоријентисати на најближи поштански сандучић. Трећа критеријумска функција узима у обзир ефикасност пословања оператора на начин да се минимизира растојање између активних поштанских сандучића како би их поштоноша што ефикасније и ефективније могао обићи у току своје радне смене. Развијени модел је тестиран на реалном примеру и применљив је за насеља до 180.000 становника, али, уз одређене корекције, за потребе примене приказаног модела, било би неопходно да се у модел уврсте све категорије насеља, обезбеде реални подаци о броју становника по зонама, као и подаци о томе колико се заиста корисника опслужује по сваком сандучету.

Претходно наведени радови и студије које се баве оптимизацијом броја ЈПМ предлажу минималан или оптималан број ЈПМ унутар поштанске мреже који је довољан да обезбеди УПУ у складу с оквиром прописаним националним стандардима квалитета. Према сазнањима аутора, анализом базе података Web of Science у литератури нема радова о

могућој методологији утврђивања које од ЈПМ би требало да буду затворене или реорганизоване, већ само о њиховом броју. Главни циљ претходних студија био је управо да се одреди минималан број ЈПМ према датим условима; међутим, доносиоцу одлука који је одговоран за поштанску инфраструктуру потребно је више информација. Управо је то био мотив за развој модела (Milutinović et al, 2020) који би надоградио постојеће знање из ове области. Дакле, неопходно је да се прво израчуна минималан број ЈПМ по општинама користећи постојеће знање из ове области, а затим применом оригиналног модела заснованог на фази логици недвосмислено одреди које ЈПМ треба затворити или реструктурирати да би се минимизирали укупни негативни ефекти. Разматрани су различити аспекти од значаја, како са стране пружаоца услуга, тако и са стране корисника - правних и физичких лица. Поред социјалног фактора, разматрају се и друге променљиве: ефикасност ЈПМ мерена ДЕА методом, доступност поштанских услуга и економска активност микролокације. Као резултат предложеног модела, свакој ЈПМ додељена је вредност индекса који представља преференцију за затварање или реструктурирање.

Анализа је рађена за доставне поште које се налазе у руралним подручјима Републике Србије. Ове поште ИПО сматра непрофитабилним. Истраживања су показала да велики број доставних пошта има вишеструко више пошиљака у завршној фази уручења, него у пријему. Приход од услуга уручења поштанских пошиљака, примљених у другим поштама, не евидентира се као приход доставне поште.

У даљем процесу реконфигурације поштанске мреже, осим минималног броја ЈПМ, пресудан је и избор параметара који ће се користити за одлучивање о томе коју ЈПМ треба затворити или јој променити начин пословања.

## **6.1 Постојећи критеријуми у реорганизацији поштанске мреже**

Према Општем плану поштанске мреже (2009), локација и територијална доступност ЈПМ обезбеђују пружање УПУ на целој територији РС, у складу са задатим нивоом квалитета. Планирање локације ЈПМ укључује праћење и квантификацију гравитационих параметара потенцијалних корисника. Просторни критеријум се заснива на броју становника у одређеном подручју и њиховој удаљености од најближе ЈПМ. На основу тог броја могуће је упоредити постојећи и потребан број ЈПМ. Иако би свака пошта требало да одржи своју социјалну функцију пружањем УПУ, и финансијски критеријум који се заснива на профитабилном пословању треба да буде испуњен што врло често није случај. ЈПМ треба затворити ако резултат рада није задовољавајући, под условом да затварање не нарушава критеријуме квалитета. Као могуће решење, ИПО може трансформисати непрофитабилну ЈПМ у неки економичнији облик, као што је машина за самоуслуживање или мобилна пошта.

Различите европске земље имају различите критеријуме за одређивање броја ЈПМ, односно дефинисање густине приступних тачака (ERGP, 2019):

- Број ЈПМ на одређеном подручју/општини;
- Број становника које опслужује једна ЈПМ што може зависити од величине насеља са разликом између урбаних и руралних подручја;
- Максимална удаљеност до најближе ЈПМ;
- Минималан број ЈПМ које пружају УПУ или укупан асортиман поштанских услуга;
- Густина ЈПМ, односно приступних тачака које одговарају потребама корисника;
- Комбинација критеријума о броју становника које опслужује једна ЈПМ и максималне удаљености, посебно у руралним областима;
- Процент становништва који живи на одређеној удаљености од ЈПМ.

Такође, за одређени број земаља, додатни критеријум може бити укупан број ЈПМ на целој националној територији.

Ови критеријуми су често комбиновани у зависности од географских и демографских карактеристика земље. Према ЕРГП-у (ERGP, 2014), 84% од 32 државе учеснице имају регулаторне агенције које су развиле јасно дефинисане стандарде за утврђивање броја ЈПМ.

Како не постоји тачна и општеприхваћена методологија за испитивање оптималности усвојених критеријума, истраживање Кујачића, Шарац и Јовановића (Кујаџић et al, 2012) наглашава важност дефинисања густине приступних тачака, дистрибуције и минималног броја сталних ЈПМ које су потребне за одрживо обезбеђивање УПУ. Аутори дефинишу следеће критеријуме који одређују минимални број сталних јединица поштанске мреже у Републици Србији:

- У сваком насељу са више од 1.000 становника (и општини) треба да се обезбеди најмање једна стална јединица поштанске мреже;
- У насељима са више од 500 становника, али мање од 1.000 становника, услуге се врше путем покретне ЈПМ или станице поштара;
- У насељима са мање од 500 становника - пружање услуга се врши путем рејона поштара;
- У насељима са више од 20.000 становника мора постојати барем једна стална ЈПМ на сваких 20.000 становника. Сталне ЈПМ не могу бити даље од 3.000 метара од било које зграде у насељу, а удаљеност између две ЈПМ у одређеном насељу не може бити већа од 6.000 метара.

Аутори су анализирали територију Републике Србије и прикупили и обрадили податке за 5525 насеља. Као резултат примењене методологије, минималан број ЈПМ би требало да буде 1052, док је тај број у 2012. години био 1482.

Рад (Влагојевић et al, 2013) садржи два приступа заснована на наведеним критеријумима. У егзактном приступу, аутори пружају математичку формулу за одређивање потребног броја сталних ЈПМ према претходно поменутих критеријумима дефинисаним у (Кујаџић et al, 2012). Они развијају следећу математичку једначину за одређивање броја потребних сталних ЈПМ:

$$x_i = \begin{cases} 1, \text{ постоји насеље са бројем становника од } 1000 \text{ до } 20000 \\ 0, \text{ иначе} \end{cases} \quad (1)$$

$$y_i = \begin{cases} 1, \text{ постоји насеље преко } 20000 \\ 0, \text{ иначе} \end{cases} \quad (2)$$

$$N_i = \left[ x_i R + y_i \sum_{j=1}^M \frac{S_j}{20000} \right] \quad (3)$$

где је  $N_i$  број пошта у општини  $i$ ,  $R$  је број насеља у општини  $i$  са бројем становника између 1.000 и 20.000,  $M$  је број насеља у општини  $i$  са више од 20.000 становника,  $S_j$  је укупан број становника у насељима са преко 20.000 становника и  $j$  је бројач за насеља у општини  $i$  са више од 20.000 становника.

Други приступ је базиран на Ванг-Менделовој методи за генерисање фази правила заснованих на математичким подацима који комбинује нумеричке и лингвистичке информације у заједнички оквир – базу фази правила која се примењују на проблем одређивања потребног броја сталних ЈПМ у јавној поштанској мрежи. Улазне променљиве примењеног фази модела су укупан број насеља која имају између 1.000 и 20.000 становника (означено као  $x_1$ ) и укупан број становника у насељима са преко 20.000 (означено као  $x_2$ ). Као излазна променљива фази модела предлаже се број сталних ЈПМ у сваком насељу (означено са  $y$ ). Да би се тестирао модел, прикупљени су подаци за целокупну територију Републике Србије. Резултати су показали да су ова два приступа комплементарна и да предложени модел може бити врло користан у будућим реструктурирањима поштанског система у којима ће један од главних циљева бити смањење броја сталних ЈПМ по општинама.



Споменути радови разматрају потребан број ЈПМ; међутим, још сложенији и осетљивији задатак је да се издвоје конкретне ЈПМ које треба затворити. Могуће решење може бити примена новог модела, предложеног у дисертацији.

Предложени модел је базиран на фази логици која служи као средство обраде недовољно јасних лингвистичких информација и омогућава обраду расплнутих (фази) података, као и доношење одређених закључака заснованих на тврдњама и подацима који су непрецизни. Улазне вредности сваког фази логичког система могу бити нумеричке вредности или лингвистичке променљиве. Лингвистички изрази који се користе у скупу фази правила представљају се одговарајућим фази скуповима. Фази логичка правила се, у великом броју случајева, ослањају на знање експерта помоћу којег се описује управљачка стратегија доносиоца одлука. Основна предност овог приступа у управљању процесима је могућност коришћења правила заснованих на искуству и интуицији, као и у чињеници да се не захтева формални математички модел посматраног процеса. Фази логика је посебно значајна за моделирање система у којима је присутна активна улога експерата, односно доносилаца одлуке (Teodorović & Šelmić, 2012).

Фази логика је примењена на бројним проблемима који се односе на саобраћај; међутим, осим рада (Vlagojević et al, 2013), према сазнањима аутора, не постоје друге студије које су се бавиле реорганизацијом поштанске мреже коришћењем ове области Рачунарске интелигенције.

Анализом тренутних сазнања у области (детаљно описана у Поглављу 4), важни параметри за разматрање конфигурације мреже укључују следеће променљиве које су уједно и улази у фази логички систем:

- Ефикасност ЈПМ мерена коришћењем ДЕА методе,
- Близина алтернативне поште (у случају затварања једне поште, тражи се следећа најближа и растојање до ње се изражава у километрима),
- Број гравитирајућих правних лица,
- Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија (смањена мобилност, низак доходак) на територији ЈПМ (број корисника који примају пензије, социјална давања, новчану накнаду за самохране родитеље)

Као излаз из фази система се добија преференција за затварање - преференција доносиоца одлука да донесе одлуку о затварању или реорганизацији одређене ЈПМ. Преференција се може описати као „јачина жеље“ за доношење одређене одлуке (Слика 58).



Слика 58 Схематски приказ модела

Расуђивање доносиоца одлуке се, до сада, заснивало на економским показатељима профитабилности. Предност предложеног приступа се темељи на томе што у обзир узима и социјалну вредност, односно поштује преузету обавезу пружања УПУ под једнаким условима на целој националној територији уз бригу о најосетљивијим групама становништва, односно онима који би били највише погођени уколико би дошло до затварања ЈПМ. При томе се кроз модел врши рангирање и, уз нову компоненту – социјалну, најлошије пласиране ЈПМ добијају највећу преференцију за затварање, односно промену начина пословања.

## 6.2 Улазне и излазне променљиве

Основни елементи фази логичког система су правила, фазификатор, машина закључивања и дефазификатор. Принцип фази резоновања одвија се кроз следеће фазе: фазификација, закључивање и дефазификација. У процесу фазификације врши се фазификовање дискретних улазних вредности, односно модификација улазних података у фази облик. У наредном кораку се врши примена логичких оператора на фазификоване вредности у IF делу правила. За потребе модела развијеног у дисертацији коришћена су Мамдани фази правила у форми фази IF THEN (АКО - ОНДА) правила. Правила су дефинисана од стране експерата из домена поштанског саобраћаја. Процес закључивања Мамдани (Mamdani & Assilian (1975)) фази система је спроведен помоћу примене min оператора. На овај начин, THEN део сваког фази правила се извршава у оној мери у којој је задовољен IF део одговарајућег правила. У оквиру процеса дефазификације врши се превођење збирног закључка у скаларну вредност – излаз, преференцију за затварање ЈПМ.

Вредности улазних променљивих су мерене у Златиборском округу. Минимална, максимална и средња вредност за сваку од променљивих дате су у Табели 72. На основу минималне, максималне и средње вредности, дефинисани су интервали и одговарајуће функције припадности, тј. фази скупови за сваку улазну променљиву. На пример, у случају прве улазне променљиве, минимална вредност је 0,6207. То значи да су све вредности мање од ове *мале* са степеном припадности 1 ( $\mu_A(x)=1$ ). Даље, средња вредност ове променљиве је 0,9076. Ова вредност припада фази скупу *средњи* са степеном припадности 1. Коначно, максимална ефикасност променљиве је 1, што је чини делом фази скупа *велики* са максималним степеном припадности. Коришћени су троугласте и трапезоидне функције припадности. Свакако, други типови функција припадности не мењају значајно резултате (Ali et al, 2015).

Вредност за излазну променљиву – преференцију за затварање је исказана индексом преференције за затварање чија је вредност у интервалу 0-1. Вредност 1 говори о томе да ће доносилац одлуке сигурно донети одговарајућу одлуку о реорганизацији мреже – затварање или промена начина пословања посматране ЈПМ, док се са опадањем индекса смањује и „јачина жеље“ да ће доћи до промене рада посматране ЈПМ. Преференција затварања може бити: веома слаба, слаба, средња, јака и веома јака.

Табела 72 Минимална, максимална и просечна вредност за улазне променљиве

	Ефикасност ЈПМ	Близина алтернативне поште	Број гравитирајућих правних лица	Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија
Минимална	0,6207	2,9	6	189
Максимална	1	21,3	286	1.466
Средња	0.9076	9,9158	57,3421	574,6053

### 6.2.1 Улазна променљива - $x_I$ – Ефикасност ЈПМ

Прва улазна променљива је *Ефикасност ЈПМ* добијена ДЕА методом. Анализа показује колико треба смањити улазе и/или повећати излаз да би разматране јединице постале ефикасне. Креатори ДЕА, Charnes, Cooper, and Rhodes (1978) предложили су приступ за одређивање ефикасности непараметарском техником, тј. без специфичне математичке формулације, за разлику од статистичких приступа. Релативна ефикасност једне јединице за доношење одлуке (ДМУ) је дефинисана као однос суме тежинских коефицијената излаза (виртуални излаз) и суме тежинских коефицијената улаза (виртуални улаз).

Важна карактеристика ДЕА је да улази и излази за одређену ДМУ не морају бити хомогени, већ је потребно да јединице рангиране током једног аналитичког процеса имају исте врсте улаза и излаза. ДЕА метода је применљива и на профитабилне и на непрофитабилне организације, посебно у сектору услуга где се резултати не мере у новчаним јединицама, али њихова ефикасност зависи од квалитета и обима понуђених услуга. Оригинални CCR DEA, чији назив потиче од имена аутора Charnes, Cooper, and Rhodes, је улазно оријентисан модел формулисан као изложени проблем линеарног програмирања:

$$\theta^* = \max \sum_{r=1}^s u_r y_{r0} \quad (1)$$

са условима:

$$\sum_{i=1}^m v_i x_{i0} = 1 \quad (2)$$

$$\sum_{r=1}^s u_r y_{rj} \leq \sum_{i=1}^m v_i x_{ij} \quad (3)$$

$$j=1,2,3,\dots,n$$

$$v_i \geq 0, u_r \geq 0$$

где је  $\theta^*$  процена ефикасности,  $x_{i0}$  и  $y_{r0}$  су  $i$ -ти улаз и  $r$ -ти излаз респективно за ДМУ<sub>0</sub>;  $v_i$  је тежина улаза и  $u_r$  је тежина излаза.

Што се тиче ДМУ за коју се тражи максимум у циљној функцији (1), важи услов (2), што значи да је  $0 < \theta \leq 1$ , за сваку ДМУ. Тежине  $v_i$  и  $u_r$  показују важност сваког улаза и излаза и одређују се у моделу тако да је свака ДМУ што ефикаснија.

С обзиром да је услов (3) тачан за сваку ДМУ, то значи да сваки од њих лежи на граници ефикасности или изван ње. Ако је  $\text{Max} \theta = 1$ , то значи да је ефикасност постигнута, па можемо рећи да је та ДМУ ефикасна. Ефикасност није постигнута за  $\theta < 1$  и ДМУ није ефикасна у том случају.

Производне јединице обично немају контролу над излазом и зато се анализа фокусира на улазно оријентисан модел. Анализа користи приступ који минимизира уносе како би се постигли одређени излази и показује колико производна јединица може смањити улазе да би се достигао одређени излаз.

Постоји велики број радова чији су аутори користили ДЕА методу у домену поштанског саобраћаја. Ова метода представља један од алата при дефинисању стратегије развоја поштанског сектора (Dobrodolac, et al 2019). У литератури се могу пронаћи различити приступи и различити улази и излази. Такође је занимљиво да се ова метода може применити

на различитим нивоима – ниво појединачног поштанског оператора и његову мрежу; ниво града; на регионалној, националној територији или, на пример, европском поштанском тржишту.

Постоји велики број примера мерења ефикасности поштанске мреже на националном нивоу (Табела 73, Табела 74).

Filippini and Zola (2005) користе економетријски приступ за процену трошковне ефикасности на примеру Swiss Post. Анализа је рађена у италијанском говорном подручју Швајцарске 2001. године и обухватала је 47 малих локалних пошта. Анализом података се дошло до закључка да трошкови рада чине 90% укупних трошкова, док 10% чине трошкови капитала, као и да близу 50% локалних пошта ради близу регионалне границе ефикасности. Емпиријски је утврђена економија обима што може да допринесе одлуци о спајању више малих локалних пошта на блиском просторном подручју и заједничком пословању у циљу повећања ефикасности. Са друге стране, такав искључив економетријски приступ којим би се извршило реструктурирање може да угрози добробит становништва кроз повећање транспортних услуга и умањење социјалне вредности.

Doble (1995) мери техничку ефикасност 1281 шалтера UK Post Office 1989. године у периоду од 13 недеља од септембра до новембра. Анализа је рађена како би се утврдиле правилности у ефикасности рада шалтера на регионалном и националном нивоу. Као крајњи резултат добијено је да је 13,82% шалтера ефикасно, а даљом анализом се утврђују фактори који утичу на релативно ниску ефикасност – организација посла, флукуација кадрова, недостатак утврђених правила и процедура у раду.

Cazals et al (2008) анализирају трошковну ефикасност 1108 доставних пошта Royal Mail и користе методу (енгл. Order-m Frontier) за процену трошковне границе ефикасности. Ова метода се базира на непараметарском приступу. Пошто је реч о доставним поштама, узорак је велики и осетљив на хетерогеност, па се уводи егзогени фактор. Везано за доставне поште то може бити површина доставног подручја, број доставних тачака, густина зоне доставе (број доставних тачака по  $m^2$ ). Сваки од ових фактора може да утиче на производни процес, а увођење овог фактора у анализу не дозвољава да се постојећа хетерогеност евентуално лоше протумачи као неефикасност. Као резултат ове студије се добија препорука за могуће смањење улаза 8-13%.

Deprins, Simar, and Tulkens (1984) дефинишу три методе за мерење техничке ефикасности јединица поштанске мреже (972) у Белгији. Прва метода, преузета од Aigner and Chu (1968) прилагођена је Cobb-Douglas производној функцији. У другој методи су примењена Debreu-Farrell мерења техничке ефикасности. Трећа метода која је била уведена је оригинална метода. Аутори су упоређивали резултате који су били изведени на основу све три методе и вршили процену радне ефикасности. Због великог броја ЈПМ, оне су сврстане у 9 категорија према броју радних сати свих запослених у једном месецу. Аутори су нагласили одређена ограничења модела: рад је дефинисан као хомогена категорија без обзира на различите радне операције у технолошким фазама, истраживање је рађено у јануару када је иначе повећан обим посла, није прављена разлика између руралних и урбаних пошта, а није узето у обзир ни да неке ЈПМ организују доставу више пута дневно.

Табела 73 DEA – Национални ниво - Европа

Рад	Улаз	Излаз
Filippini & Zola (2005)	Укупни трошкови – капитални трошкови и трошкови радне снаге Цена радног сата	Укупан број прикупљених и прерађених пошиљака Укупан број достављених пошиљака Густина становника
Cazals et al. (2008)	Укупан број радних сати	Укупан број пошиљака

Рад	Улаз	Изназ
Doble (1995)	Укупан број радних сати проведених на шалтеру	Квалитет сервиса – Просечно време чекања у реду (секунде) Саобраћај – 190 различитих трансакција које су сврстане у 9 категорија мерено у стандардизованој јединици ВТН (Basic Transaction Hours) по формули (број трансакција x просечно време трансакције/3600)
Deprins et al. (1984)	Укупан број радних сати	Број финансијских трансакција Број регистрованих поштиљака (на пријему и достави) Број поштиљака за специјализовану доставу (на пријему и достави) Број ставки неадресоване директне поште Број примљених поштиљака које су прикупљене на територији ЈПМ и за које је извршено предсортирање Број доставних тачака

Sueyoshi and Aoki (2001) врше анализу рада 12 регионалних агенција Јапанске поште од 1983. до 1997. године користећи Малмквистов индекс. Анализом резултата се дошло до закључка да веће регионалне јединице боље послују, нарочито оне које се налазе у већим индустријским центрима, па је препорука да се иновације прво уводе у великим градовима.

У раду (Miyama & Nakajima, 2002) основна идеја је била да се одреде индикатори продуктивности пошта и фактори који утичу на те показатеље. Утврђивањем техничке ефикасности кроз анализу 47 региона и 1145 пошта непараметарском ДЕА методом, добијени су улази за Тобит модел. Оцене техничке ефикасности су даље разматране на основу два типа променљивих. Први тип су оне на које се не може утицати (локација поште, густина насељености, тражња за поштанским услугама, као и географске карактеристике доставног подручја). Други тип променљивих су контролисане или варијабле које се односе на стратешке одлуке и напоре менаџмента. Њима се утиче на релокацију улазних променљивих и могућност техничких иновација. Аутори су закључили да је ниво ефикасности посматраних јединица поштанске мреже био одређен условима локације, као и да се оптималном расподелом ресурса може побољшати ниво техничке ефикасности. Овај двостепени модел даје значајне информације за одређивање продуктивности и препоруке за побољшање ефикасности и продуктивности.

Бразилско поштанско тржиште је анализирано у Borenstein, Becker, and Prado (2004). У овом раду анализирана је релативна ефикасност Бразилске поште у једној од савезних држава где је од 377 ЈПМ одабрано 85 за анализу. Оне су сврстане у три групе - пријемне, доставне и интегрисане како би улазне и излазне променљиве могле да буду хомогенизоване. Аутори су дали препоруку за коришћење овакве методологије у доношењу пословних одлука на различитим нивоима менаџмента.

Табела 74 Национални ниво – ваневропско тржиште

Рад	Улаз	Изназ
Sueyoshi & Aoki (2001)	Број пошта Број запослених	Број пошиљака Укупна вредност банкарских услуга остварених у пошти Укупна вредност услуга животног осигурања остварених у пошти
Maruyama & Nakajima (2002)	Број радника Површина ЈПМ	Количина примљених пошиљака Количина уручених пошиљака
Borenstein et al. (2004).	Број запослених Број возила Инвестиције у програм обуке Инвестиције у ИТ Површина објекта Укупни трошкови Инвестиције у инфраструктуру	Степен задовољства корисника Програм квалитета – РМАТ (самоевалуација и оцена на регионалном нивоу) Укупан просечни месечни приход Укупан број услужених корисника Укупан број примљених пошиљака Укупан број отпремљених пошиљака Стопа одсуствовања са посла Просечно време чекања у реду Индикатор оптерећења пружања услуга Ниво задовољства кућном доставом

Ralević et al (2016) предлажу оригинални вишеулазни и вишеизлазни модел за мерење трошковне ефикасности, доставних јединица поштанске мреже. Анализирана је доставна мрежа ИПО у Србији која укључује 1.194 доставне јединице. Проблем бројности и хетерогености ових јединица превазиђен је дефинисањем оригиналног алгорита за кластеровање. Овај алгорита је обезбедио поређење ефикасности упоредивих јединица, као и троетапну анализу: јединице-кластери-мрежа. Употребљене су променљиве које се односе на фактор рада и фактор капитала при чему су улазне варијабле окарактерисане одговарајућим трошковима. Перформансе излаза доставних јединица су идентификоване коришћењем резултата одвојено за пријем и доставу.

Knežević et al (2011) предлажу модел за оптимизацију броја запослених у 20 доставних пошта на територији града Београда. Подаци су прикупљани од фебруара 2007. до априла 2009. Модел је настао комбиновањем ДЕА методе и регресионе анализе и његова имплементација се спроводи у неколико фаза. Кроз регресиону анализу се дефинишу опште карактеристике ДМУ, док се применом улазно оријентисане ЦЦР ДЕА методе издвајају ефикасне ДМУ – референтни скуп за неефикасне. Анализом добијених резултата, може се закључити да неефикасне јединице могу постати ефикасне смањујући број радних сати са истим бројем запослених, што значи да менаџери треба на другачији начин да дефинишу радне задатке. Аутори, уз одређене корекције улаза и излаза, предлажу овај модел за оптимизацију људских ресурса и у другим технолошким фазама, као и у администрацији.

Кроз два модела коришћењем ЦЦР ДЕА модела аутори (Nedeljković & Drenovac, 2012) утврђују ефикасност 3 доставне поште у Београду и посматрају утицај одабира улазних променљивих на оцену ефикасности. У трећем моделу се разматра случај када се не располаже прецизним подацима, па се они могу представити фази скуповима, а метода која се користи је Фази ДЕА. У раду је овај модел илустративно приказан користећи улазе и излазе као у првом моделу с тим што је једна улазна променљива – време опслуге клијента приказана као фази скуп.

Табела 75 DEA – Србија – ниво града и државе

Рад	Улаз	Изназ
Ralević et al. (2016)	Број шалтерских радника Број достављача Број менаџера и радника за сортирање пошиљака Укупни оперативни трошкови објеката (цена изнајмљивања по метру квадратном и величином квадратуре) Број доставних возила	Број примљених писама, експрес пошиљки и пакета Број финансијских услуга Број достављених писама Број достављених пакета Број достављених експрес пошиљака Број достављених упутница
Knezević et al. (2011)	Број доставних пошта Број поштара Број радника у припреми Број достављача Радно време поштара Радно време радника у припреми Радно време достављача Површина доставног подручја Број домаћинстава GDP Број корисника интернета	Укупан број писама Укупан број препоручених пошиљки Укупан број вредносних пошиљки Укупан број пакета и експрес пошиљки
Nedeljković & Drenovac (2012)	Број запослених Средње време опслуге клијента Број домаћинстава	Укупан обим услуга
	Број шалтера Средње време чекања клијента у реду Површина доставног подручја	Укупан обим услуга
	Број запослених Средње време опслуге клијента (фази) Број домаћинстава	Укупан обим услуга

Занимљив приступ јесте да се упореде различите организације које су конкурентне, а из исте су области (Mizutani & Uranishi, 2003). У овом раду је извршена анализа како конкуренција утиче на смањење трошкова и укупну продуктивност. У периоду од 1972. до 1998. урађена је анализа рада организација које се баве доставом пакета на јапанском поштанском тржишту – једна ДМУ је државни оператор, а осталих 5 ДМУ су приватни оператори. Аутори су анализом података дошли до резултата да конкуренција доприноси смањењу трошкова и повећању продуктивности за приватне операторе, али не и за државне.

Табела 76 DEA - различити оператори

Рад	Улаз	Изназ
Mizutani & Uranishi (2003)	Трошкови рада Материјални трошкови Капитални трошкови	Укупан број достављених пошиљки

Мерење ефикасности европских поштанских оператора је тема интересовања великог броја аутора (Табела 77). Анализа ефикасности европског поштанског сектора кроз промену техничке ефикасности коришћењем Малмквистовог индекса примењена је у (Iturralde &

Quiros, 2008). Анализа раста продуктивности 17 европских поштанских оператора подељена је у два дела – промене у нивоу ефикасности и техничке промене за период 1999-2003. Као резултат се добија могућност просечног смањења улаза за око 9% са датим нивоом излаза. Аутори су приметили да постоје значајне разлике у добијеним вредностима ефикасности између појединих оператора. У раду је закључено да је дошло до раста просечне продуктивности за посматрани период на основу повећања ефикасности која је повезана са технолошким развојем.

Рад Marković et al. (2012) представља први рад у домену поштанског сектора који се бави мерењем профитне ефикасности кроз анализу података о ИПО у ЕУ и српског поштанског оператора. Такође, у раду (Ralević et al, 2015) мери се ефикасност поштанских оператора кроз процес који се састоји из два нивоа – у првом се примењује ДЕА метода на све поштанске операторе, а у другом се искључују нестандартне ДМУ тј. оператори коришћењем VRS модела, super-efficiency CRS модела и slack-based модела. Резултат примене ових модела је идентификовање ефикасних и супер-ефикасних ДМУ, референтног скупа, односно примера најбоље праксе за неефикасне ДМУ, као и препорука на који начин непрофитне ДМУ могу да остваре оптималан однос трошковне и приходне ефикасности. Постоје радови који разматрају сличан узорак поштанских оператора. У раду Ralević et al. (2014) испитује се стабилност пертурбација улазних и излазних података ДМУ при анализи ефикасности, док се у раду Ralević et al. (2020) врши мерење промене ефикасности током времена на скупу поштанских оператора.

Једна од првих студија (Çakır & Min, Н., 2015) које мере ефикасност у услужном – поштанском сектору *context-dependent and measure-specific* ДЕА методом развија хибридни ДЕА модел којим се мери ефикасност националних поштанских оператора 25 ОЕИД земаља. У првом кораку се врши рангирање ДМУ помоћу излазно оријентисаног ЦРС ДЕА модела и одређује референтни скуп бенчмаркова (Аустралија, Јапан, УСА). У следећем кораку је *context-dependent* ДЕА анализа у којој су сви оператори сврстани у 6 нивоа ефикасности. Израчуната је релативна привлачност ефикасних ДМУ у односу на неефикасне, као и оцена напретка за неефикасне ДМУ. Примена овог ДЕА модела омогућава неефикасним ДМУ да постану ефикасне на нижим нивоима границе ефикасности и саме постану референтне ДМУ за ДМУ које су позициониране ниже на граници ефикасности. Поред тога, на сваком нивоу се рачуна релативна привлачност ДМУ и оне се рангирају према том критеријуму. За разлику од конвенционалне ДЕА методе, граница ефикасности се мења укључујући или искључујући неефикасне ДМУ, што овај модел чини флексибилнијим. У наредној фази спроведена је *measure-specific* ДЕА којом се превазилази други недостатак конвенционалне ДЕА методе. Наиме, конвенционалном ДЕА методом се врло тешко може постићи ефикасност писмоносне и пакетске доставе истовремено због велике разлике у обиму доставе за ефикасне и неефикасне ДМУ. С обзиром да није могуће симултано постићи напредак у сваком улазу и излазу истовремено, постигнуте су циљне вредности методом *measure-specific*.

Табела 77 DEA - Европско поштанско тржиште

Рад	Улаз	Изназ
Iturralde & Quiros, С. (2008)	Укупан број радника Вредност капитала – трошкови додатне амортизације Међуфазна потрошња – разлика укупних трошкова и вредности прва два улаза	Укупан број писмоносних пошиљака Укупан број пакетских пошиљака Површина националне територије
Ralevic et al. (2015)	Укупан број запослених (збир запослених са пуним и непуним радним временом) – трошкови за запослене Укупан број јединица	Укупан број писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају – оперативни приход од писмоносних пошиљака у УПС



	поштанске мреже – остали трошкови неопходни за функционисање ЈПМ	
Çakır et al. (2015)	Број запослених са пуним радним временом Број сталних ЈПМ	Број испоручених писама (у милионима) Број испоручених пакета (у милионима) Површина националне територије коју оператор покрива (km <sup>2</sup> )

ДЕА се успешно користи и за мерење ефикасности унутар појединих служби у оквиру поштанског оператора. Такав пример се може наћи у раду Dobrodolac et al. (2015), где се анализира служба за експрес пренос пошиљака.

ДЕА метода је изузетно осетљива на избор променљивих јер искључење важних улаза или излаза може довести до пристрасних резултата. Избор варијабли у предложеном моделу је направљен према претходним истраживањима у овој области на националној територији, а у одређеној мери је зависио и од доступности података ИПО.

У ДЕА моделу који је предложен у овој дисертацији, улазне променљиве су:

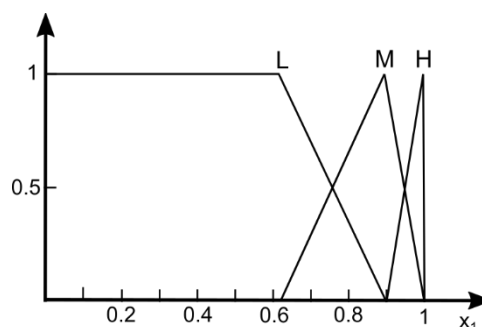
- Просечни месечни трошкови ЈПМ,
- Број запослених у ЈПМ,
- Густина насељености на територији ЈПМ.

С друге стране, излази су:

- Просечни месечни приходи ЈПМ,
- Број поштанских сандучића на територији ЈПМ,
- Просечна месечна вредност норма минута ЈПМ

На све доставне сеоске поште примењена је CRS (енг. *constant return of scale*) улазно-оријентисана ДЕА у софтверу DEA Excel Solver на начин да се утврди како да се постигне одређени излаз са минималним улазима.

Као што је већ речено, прва улазна променљива (Е) је *Ефикасност ЈПМ* добијена ДЕА методом. Домен  $[0, 1]$  је подељен на интервале према подацима из узорка. Одговарајући фази скупови за прву улазну променљиву су дати на Слици 59. Ефикасност може бити мала (L - low) (0, 0.6, 0.9), средња (M - medium) (0.6, 0.9, 1), и велика (H - high) (0.9, 1).

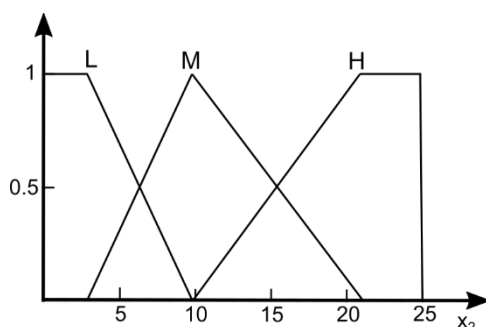


Слика 59 Улазна променљива – Ефикасност ЈПМ

## 6.2.2 Улазна променљива $x_2$ – Близина алтернативне поште

Друга променљива *Близина алтернативне поште* говори о последицама затварања ЈПМ. Њоме су дата растојања (изражена у километрима) до ЈПМ која је најближа после затварања посматране ЈПМ, односно она говори о додатном растојању које би корисници морали да пређу како би реализовали тражњу за поштанским услугама. Домен друге улазне променљиве је  $[1, 25]$ , односно, растојање може бити мало (L - low) (0, 3, 9), средње (M -

medium) (3, 10, 21) и велико (H – high) (10, 20, 25). Фази бројеви који одговарају овим лингвистичким променљивим приказани су на Слици 60.



Слика 60 Улазна променљива – Близина алтернативне поште

У даљој анализи свакако би требало узети у обзир постојеће критеријуме где сталне ЈПМ не могу бити даље од 3.000 метара од било које зграде у насељу, а удаљеност између две ЈПМ у одређеном насељу не може бити већа од 6.000 метара приликом реорганизације поштанске мреже. Даљи кораци у реструктурирању би водили или ка промени постојећих стандарда или ка увођењу економичнијих облика пружања услуга, па би близина алтернативне поште представљала удаљеност до прве ЈПМ која пружа укупан асортиман поштанских услуга.

Такође, у истраживању навика корисника у оквиру спроведене анкете у Поглављу 5 један од захтева је био да се корисници изјасне на који начин, односно којим превозним средством најчешће иду до ЈПМ и, уколико користе то средство, колико времена им је потребно да стигну до најближе ЈПМ. Свака промена у инфраструктури поштанске мреже која утиче на промену навика корисника (нпр. промена превозног средства – до ЈПМ је сада далеко да се иде пешке, већ се мора размишљати о употреби транспортног средства) изазива незадовољство корисника, тако да губитак социјалног чворишта не представља једини стрес за становништво, већ и тражење алтернативних начина доласка до нове ЈПМ. У раду (Mostarac et al, 2019) један од циљева је да се уведе и израчуна индикатор доступности поштанском систему. То је довело до детаљног увида у доступност поштанских услуга, имајући у виду удаљеност између места тражње и места понуде (пошта). Неколико начина превоза би могло да буде адекватно за рурална подручја: пешачење, возња бициклом и коришћење личних возила или јавног превоза. Будући да се поште често налазе у средишту стамбених подручја, пешачење се може једноставно користити за одређивање приступа услугама на мањим удаљеностима. Кретање бициклом је такође пожељно користити за мале и средње удаљености, посебно у заједницама у којима нема организованог јавног превоза. Превоз личним возилом прикладно је користити за средње и веће удаљености јер пружа једноставност у организацији и кретању. Јавни превоз се такође може разматрати имајући у виду да често није добро организован у мањим/руралним заједницама (ретки поласци, удаљеност од стајалишта, неусклађеност полазака са радним временом пошта...). Да би се моделирао приступ поштама користећи различите начине превоза, требало би размотрити спремност корисника да путују до пошта. Она се обично изражава у удаљености или времену путовања потребном за достизање услуге.

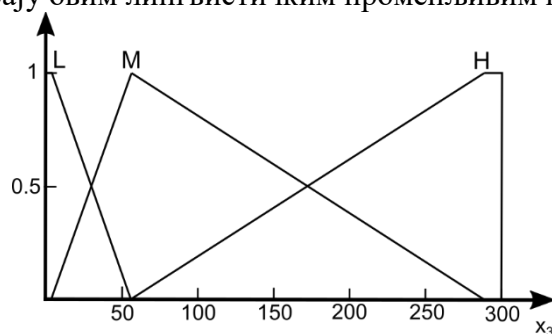
### 6.2.3 Улазна променљива $x_3$ – Број гравитирајућих правних лица

Трећа променљива *Број гравитирајућих правних лица* се односи на број правних лица на територији посматране ЈПМ. Према истраживању (Universal Postal Union, 2014), више од 90% светске економије покрећу микро, мала и средња предузећа (ММСП). Са растом е-трговине и развојем нових технологије, ова предузећа све више постају мотор економског развоја и тако омогућују отварање нових радних места, смањење сиромаштва, иновације и социјалну инклузију. У земљама у развоју међународна трговина најчешће и даље остаје

недоступна ММСП, посебно онима који се налазе у руралним или удаљеним подручјима. Поштанска инфраструктура може понудити три велике предности ММСП у циљу превазилажења овог изазова: географску распрострањеност, приступачне цене и једноставност коришћења.

Затварање ЈПМ има значајан утицај и на локалну пословну заједницу. Локална економија, односно правна лица у близини ЈПМ, остварују пад промета јер је део рутине локалног становништва да се долазак у пошту искористи и за реализацију других послова и обавеза. Власници локалних предузећа користе услуге ЈПМ као део свакодневне устаљене рутине, а затварањем објекта коришћење поштанских услуга мора унапред да се планира у одређено време или на удаљеној локацији. Ова промена успорава проток информација, изазива кашњење у односу на редован посао, узрокује додатне трошкове за гориво и негативне еколошке ефекте (IPSOS, 2009). Дакле, затварањем ЈПМ, локална пословна заједница би имала додатне трошкове и непогодности у пословању, па број правних лица која гравитирају на територији једне ЈПМ представља значајан фактор у анализи одлуке о промени поштанске мреже.

Домен треће улазне променљиве је  $[0, 300]$ , односно, број правних лица може бити мали (L – low) (0, 6, 60), средњи (M – medium) (6, 60, 286) и велики (H – high) (60, 286, 300). Фази бројеви који одговарају овим лингвистичким променљивим приказани су на Слици 61.



Слика 61 Улазна променљива - Број гравитирајућих правних лица

#### 6.2.4 Улазна променљива $x_4$ – Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија

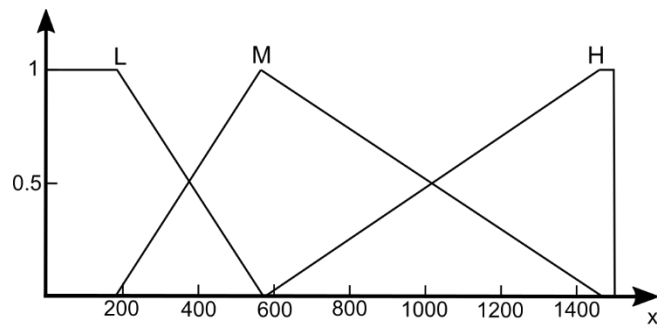
Четврта променљива се заснива на идеји да затварање ЈПМ највише негативно утиче на осетљиве групе становништва, односно становништво смањене мобилности. Студија (IPSOS, 2009) је анализирала последице затварања ЈПМ у селу од 1000 становника 6,5 месеци после затварања. Могућност коришћења широког спектра услуга током целе недеље на повољној локацији и интеракција са поштанском службом и поштанским службеницима је постала део свакодневне рутине корисника, па је локално становништво промену начина пословања дефинисало као непријатност (прилагођавање радном времену, тражење паркинга, промена навика...). За радно способно становништво, свакодневни одлазак на посао у оближња места је и начин да се реализује потребе за поштанским услугама, а улогу социјалног чворишта, својом мобилношћу могу да преусмере на околна места, цркву, месну заједницу. Ситуација је другачија за угрожено становништво, односно становнике са смањеном мобилношћу којима је овом променом приступ поштанским услугама отежан или онемогућен. Недељне или дневне рутине одласка у пошту биле су прилика да изађу из својих домова и остваре социјалну интеракцију. Алоцирање ЈПМ и промена радног времена утицала је да старији и теже покретни становници постају зависни од добре воље других (чланова породице, пријатеља, комшије), тако да ова група становништва своје кретање своди на минимум. Категорије које су уведене у анализу су:

- Пензионери,
- Особе које добијају социјална давања од државе по различитим критеријумима, а чија се исплата врши на шалтеру поште,
- Особе са инвалидитетом,

- Особе које примају додатак за помоћ и негу другог лица,
- Особе које добијају новчану накнаду за незапослене,
- Самохрани родитељи.

Ове категорије становништва карактерише смањена мобилност због болести, отежаног или ограниченог кретања, па би свака промена локације утицала на (не)могућност реализације поштанских услуга, смањену социјалну интеракцију и незадовољство поштанском мрежом. Свака промена локације би становништву са ниским примањима донела додатне трошкове при евентуалном коришћењу сопствених возила или средстава јавног транспорта чији ред вожње не мора бити усаглашен са радним временом ЈПМ (неке ЈПМ раде двократно или један радник ради одређен број сати у једној пошти, а затим прелази у другу). Такође, самохрани родитељи мале деце тешко могу да свој дневни распоред уклопе са додатном организацијом кретања у циљу остваривања поштанских услуга, што утиче на незадовољство и немогућност задовољења тражње.

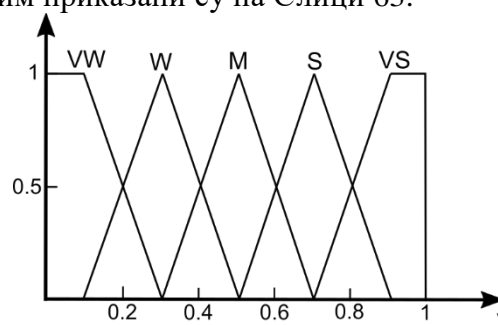
Дакле, домен четврте улазне променљиве, *Броја гравитирајућих лица из осетљивих категорија становништва на територији ЈПМ* (број корисника који примају пензије, социјална давања, новчану накнаду за незапослена лица и новчану накнаду за самохране родитеље) је  $[100, 1500]$ , односно, број корисника може бити мали (L – low) (0, 190, 580), средњи (M – medium) (190, 580, 1.450) и велики (H – high) (580, 1.450, 1.500). Фази бројеви који одговарају овим лингвистичким променљивим приказани су на Слици 62.



Слика 62 Улазна променљива – Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија

### 6.2.5 Излазна променљива у – Преференција за затварање

Излазна променљива је индекс преференције који представља „снагу воље“ доносиоца одлуке (регионалног менаџера) да донесе одлуку о затварању одређене ЈПМ. Домен излазне променљиве је  $[0, 1]$ , и може бити веома слаба (VW – very weak) (0, 0.1, 0.3), слаба (W – weak) (0.1, 0.3, 0.5), средња (M – medium) (0.3, 0.5, 0.7), јака (S – strong) (0.5, 0.7, 0.9) и веома јака (VS – very strong) (0.7, 0.9, 1). Фази бројеви који одговарају овим лингвистичким променљивим приказани су на Слици 63.



Слика 63 Излазна променљива – Преференција за затварање

## 6.2.6 Генерисање базе фази правила

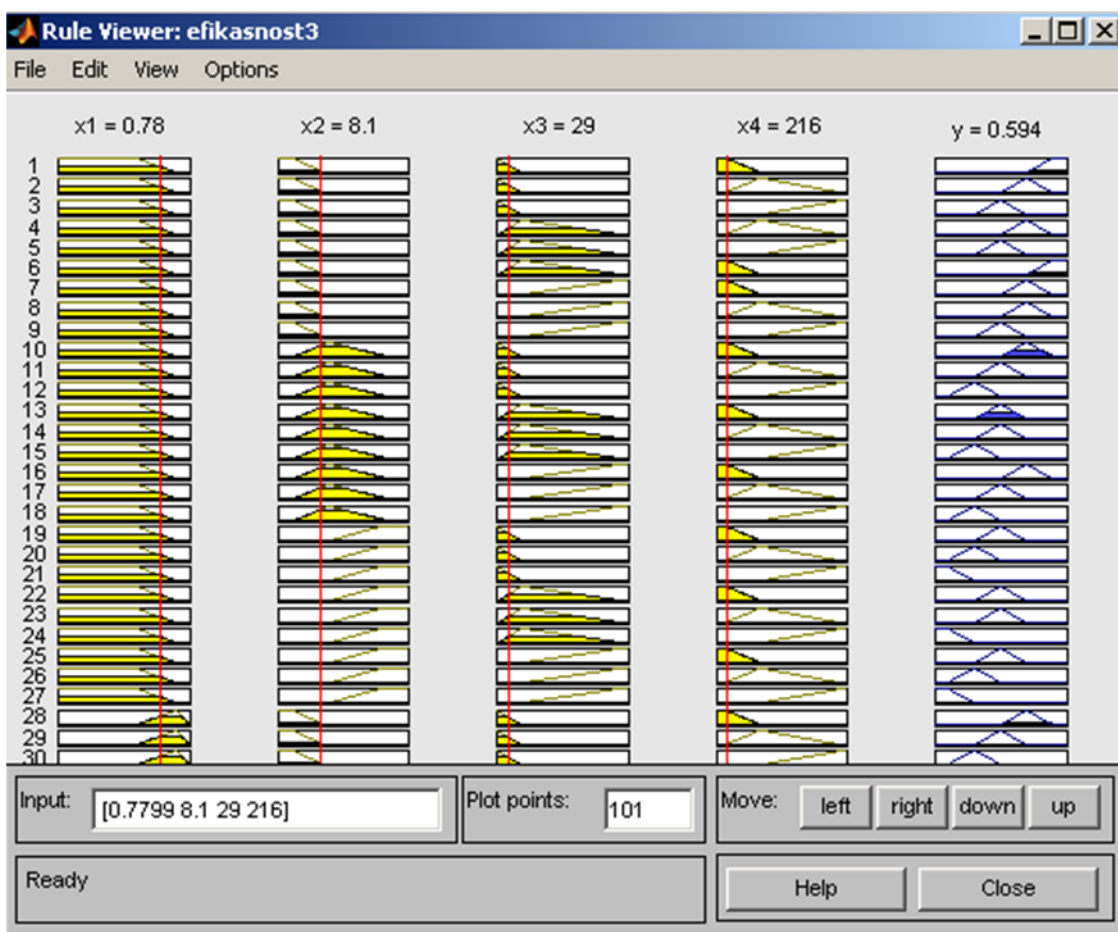
У наредном кораку је, према искуству, и консултацијама са експертима из области направљена база фази правила (Табела 78). Правила су у форми:

1. IF Ефикасност ЈПМ is S, And Близина алтернативне поште is S, And Број гравитирајућих правних лица is S, And Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија is S, THEN Преференција за затварање is VS
2. IF Ефикасност ЈПМ is S, And Близина алтернативне поште is S, And Број гравитирајућих правних лица is S, And Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија is M, THEN Преференција за затварање is S

Табела 78 Део базе фази правила

	Улаз 1	Улаз 2	Улаз 3	Улаз 4	Израз
Број правила	Ефикасност ЈПМ	Близина алтернативне поште	Број гравитирајућих правних лица	Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија	Преференција за затварање
	(DEA)	(km)	Укупан број на територији ЈПМ	Укупан број на територији ЈПМ	Индекс преференције
1	S	S	S	S	VS
2	S	S	S	M	S
3	S	S	S	L	M
4	S	S	M	S	VS
5	S	S	M	M	S
25	S	L	L	S	M
26	S	L	L	M	W
27	S	L	L	L	VW
28	M	S	S	S	S
29	M	S	S	M	M
43	M	M	L	S	M
44	M	M	L	M	W
45	M	M	L	L	VW
79	L	L	L	S	W
80	L	L	L	M	VW
81	L	L	L	L	VW

Последњи корак при изградњи фази експертског система је дефазификација где се фази закључак добијен композицијом претвара у један реалан број применом фази правила. Постоје бројне методе дефазификације, а у оквиру овог модела коришћена је метода центроида. У методи центроида вредност се добија налажењем центра гравитације функције припадности за дате фази вредности. На Слици 64 је приказан део алгоритма апроксимативног резоновања за податке сеоске доставне ЈПМ Рожанство 31208 (Табела 81).



Слика 64 Део алгоритма апроксимативног резоновања

## 6.2.7 Резултати и дискусија

Као што је већ речено, званична статистика у Србији препознаје само два типа насеља: „градско“ и „остало“ и најчешће се при извођењу података за рурална подручја узима у обзир категорија „остало“ – недовољно прецизна.

Територија Републике Србије подељена је на 29 управних округа. Подручје сваког од њих обухвата одређен број општина и градова. Златиборски округ је површине 6140  $\text{km}^2$ , има десет општина (Бајина Башта, Косјерић, Ужице, Пожега, Чајетина, Ариље, Прибој, Нова Варош, Сјеница, Пријепоље) и 438 насеља од којих 11 припада категорији градска насеља, а 427 категорији остала насеља (SORS, 2011) (Табела 79).

Табела 79 Статистички показатељи општина у Златиборском округу

Општина	Површина у $\text{km}^2$	Број становника	Густина насељености на $1\text{km}^2$	Број насеља по областима	
				Урбана	Рурална
Ариље	349	19.106	55	1	21
Бајина Башта	673	26.956	40	1	35
Косјерић	358	12.354	35	1	26
Нова Варош	581	17.066	29	1	32
Пожега	424	30.294	71	1	41
Прибој	553	30.057	54	1	31

Општина	Површина у km <sup>2</sup>	Број становника	Густина насељености на 1km <sup>2</sup>	Број насеља по областима	
Пријепоље	825	41.368	50	1	79
Сјеница	1059	28.847	27	1	100
Ужице	668	80.152	120	2	39
Чајетина	647	15.090	23	1	23

На територији РС има 3 регионална ПЛЦ, 1 међународни и 14 локалних ПЛЦ. Предложени модел из претходне секције биће примењен на подручје РЈ Ужице. Овде је значајно да Златиборски округ има 10 општина, али општина Сјеница организационо припада РЈ Краљево и неће бити предмет разматрања у даљем раду.

У зависности од заступљености технолошких фаза (пријем, прерада, превоз и уручење поштанских пошиљака) ЈПМ је могуће поделити на пријемне, доставне, испоручне и претоварно-сортирне. У оквиру РЈ Ужице биће анализирани само руралне доставне поште које се у склопу свог редовног пословања баве доставом поштанских пошиљака, а, по правилу, врше и пријем и испоруку. На територији РЈ Ужице има 59 пошта, од којих су 38 руралне доставне поште (Табела 80).

Табела 80 Број сталних и стлних руралних доставних ЈПМ по општинама на територији РЈ Ужице

Општина	Број сталних ЈПМ	Број сеоских доставних ЈПМ
Ариље	3	2
Бајина Башта	7	6
Косјерић	4	3
Нова Варош	6	5
Пожега	6	4
Прибој	4	2
Пријепоље	5	3
Ужице	16	7
Чајетина	8	6

Да би се на одговарајући начин искористио предложени модел, он је комбинован са методологијом коју су предложили (Vlagojević et al, 2013). Применом методологије на подацима који се односе на РЈ Ужице, добијени су резултати о потребном броју ЈПМ у свакој општини (Табела 81). На овај начин се издвајају општине у којима би требало смањити број ЈПМ - Бајина Башта, Нова Варош, Пожега и Ужице.

Табела 81 Вредности добијене применом критеријума за утврђивање потребног броја сталних ЈПМ по општинама у РЈ Ужице

Општина	Постојећи број сталних ЈПМ	Математичка формулација (Blagojević, Šelmić, Macura, and Šarac 2013)	Фази модел (Blagojević, Šelmić, Macura, and Šarac 2013)
Ариље	3	3	5
Бајина Башта	7	3	5
Косјерић	4	1	4
Нова Варош	6	1	4
Пожега	6	4	5
Прибој	4	6	7
Пријепоље	5	9	9
Ужице	16	16	9
Чајетина	8	8	10

Улазни подаци за ДЕА метод, као и вредности треће улазне променљиве, добијени су на захтев од РЈ Ужице. Вредности удаљености за другу улазну варијаблу добијене су са Интернета помоћу апликације ПланПлус. За четврту променљиву коришћени су званични подаци Завода за статистику (2011). Применом модела у Matlab софтверу (fuzzy logic toolbox) добијени су индекси преференције за затварање сваке од 38 доставних сеоских ЈПМ. Резултати се могу видети у последњој колони табеле (Табела 82).



Табела 82 Улазне и излазне вредности за сеоске доставне ЈПМ у Златиборском округу добијене помоћу предложеног модела

Број	ЈПМ	Име	Улаз 1 Ефикасност ЈПМ	Улаз 2 Близина алтернативне поште (km)	Улаз 3 Број гравитирајућих правних лица	Улаз 4 Број гравитирајућих лица осетљивих категорија из	Излаз Преференција за затварање
1	31305	Бродарево	1	21.3	180	1466	0.124
2	31310	Чајетина	1	5.3	286	1086	0.211
3	31335	Саставци	1	16.3	22	1013	0.227
4	31213	Јежевица	0.97875	11.7	82	947	0.240
5	31311	Бела Земља	1	5.2	142	870	0.254
6	31204	Каран	1	4.5	65	858	0.257
7	31318	Кокин Брод	1	7.6	44	803	0.265
8	31236	Дивљака	0.93668	8.8	129	887	0.261
9	31244	Шљивовица	0.80714	10.2	168	466	0.347
10	31255	Рогачица	0.88258	6.2	72	937	0.353
11	31312	Мачкат	0.94207	6.1	168	748	0.333
12	31265	Ражана	1	9.4	59	681	0.287
13	31263	Варда	1	9.7	30	661	0.287
14	31306	Јабука	1	14.4	48	606	0.298
15	31242	Кремна	1	9.1	39	584	0.302
16	31337	Бања код Прибоја	0.82927	2.9	79	834	0.478
17	31253	Злодол	1	7.8	25	483	0.366
18	31237	Роге	1	10	22	440	0.380
19	31251	Митровац	1	13.3	15	418	0.389
20	31234	Бреково	0.93569	13.3	13	398	0.377
21	31317	Драглица	0.99869	7.6	20	383	0.407

			Улаз 1	Улаз 2	Улаз 3	Улаз 4	Излаз
Број	ЈПМ	Име	Ефикасност ЈПМ	Близина алтернативне поште (km)	Број гравитирајућих правних лица	Број гравитирајућих лица из осетљивих категорија	Преференција за затварање
22	31322	Божегићи	0.98845	17.9	12	372	0.390
23	31319	Јасеново код Нове Вароши	0.82842	15.6	21	347	0.427
24	31206	Равни	0.85222	8.6	42	624	0.364
25	31254	Костојевићи	1	6.2	36	356	0.405
26	31243	Мокра Гора	0.97688	13.3	21	340	0.382
27	31241	Биоска	0.79006	9.1	18	545	0.408
28	31307	Алиновићи	0.81123	17.7	6	226	0.541
29	31325	Бистрица	0.73991	11.1	21	441	0.471
30	31209	Љубиш	0.85249	8.2	33	483	0.461
31	31256	Перућац	0.90803	12.4	58	300	0.394
32	31214	Горња Добриња	0.82161	11.7	29	289	0.469
33	31262	Сеча Река	0.62070	6.9	45	510	0.592
34	31215	Јелен До	0.88864	5.5	28	342	0.532
35	31258	Бачевци	0.75353	11.2	16	189	0.565
36	31207	Сирогојно	0.71872	8.1	32	392	0.535
37	31208	Рожанство	0.77986	8.1	29	216	0.594
38	31203	Луново село	0.84817	4.5	24	294	0.591
Средња вредност			0.90763	9.916	57.34	574.61	0.38326

Досадашња пракса Поште Србије јесте да се једном годишње врши одређивање редова пошта. Поште се сврставају у редове према учешћу пошта у пословању и њиховом значају у целокупном функционисању поштанске мреже. Разлог за додељивање редова поштама је одређивање приоритета у погледу опремања пошта, адаптације, испуњења одговарајућих техничкотехнолошких захтева и др. Ред поште говори о месту, величини, улози и значају поште у поштанском систему. Све поште које функционишу у саставу Поште Србије сврставају се у поште ван реда (највиши ред) и поште од првог до осмог реда. Елементи који се узимају у обзир су остварени просечни месечни бруто рад поште (изражен у норма минутама) у претходној години и остварени просечни месечни приход поште у претходној години. Сврставање пошта у редове врши се на основу броја остварених бодова који се рачунају по следећој формули:

$$\text{број остварених поена} = \frac{(\text{број норма минута} + \frac{\text{приход ЈПМ}}{\text{корекциони фактор}})}{1000} \quad (7)$$

Све услуге које се пружају у оквиру било које поште су нормиране, тако да је на основу броја пружених услуга по врстама могуће једноставно утврдити укупно остварене норма минуте за одређени временски период што представља својеврсну меру продуктивности поште. Корекциони фактор представља однос укупно оствареног прихода и броја норма минута свих пошта у Пошти Србије у претходној години.

У Табели 83 приказане су тамнијом бојом општине које према примењеним критеријумима имају већи број сталних пошта од вредности које су дате моделима. У оквиру тих општина за сваку од руралних доставних пошта дат је индекс преференције затварања што регионалном менаџеру даје алат и подршку у одлучивању при доношењу важне одлуке о изменама у поштанској мрежи. Дакле, не постоји само препорука за смањење броја сталних ЈПМ, већ се према излазу из модела једнозначно одређује која ЈПМ је кандидат за затварање уз уважавање специфичности локалне заједнице. У четвртој колони (Табела 82) дати су бодови према којима се вршило сврставање у ред доставних руралних пошта. При доношењу одлуке о гашењу ЈПМ, регионалном менаџеру су доступне две врсте информација: глобални пословни значај или ранг и индекс преференција затварања који се заснива на специфичностима неке области и социо-демографским карактеристикама. У нашем примеру у оквиру општина које су осенчене (Табела 83) кандидати за затварање су поште са највишим индексом преференције за затварање које су, такође, означене тамнијом бојом. Уколико постоји више таквих ЈПМ, кандидат је пошта нижег реда. У случају да се и тај податак поклапа, потребно је увести неки додатни критеријум (нпр. туристичко место, простор у власништву ИПО или нешто слично).

Табела 83 Сеоске доставне поште по општинама (Ранг и Преференција за затварање)

Општина	ЈПМ	Име	Поени	Ред ЈПМ	Преференција за затварање
Ужице	31203	Луново село	14,097	7	0.591
	31204	Каран	276,874	6	0.257
	31206	Равни	22,341	6	0.364
	31241	Биоска	19,805	6	0.408
	31242	Кремна	263,757	6	0.302
	31243	Мокра Гора	213,247	6	0.382
	31311	Бела Земља	367,868	5	0.254
Чајетина	31207	Сирогојно	203,776	6	0.535
	31208	Рожанство	9,786	7	0.594
	31209	Љубиш	189,637	6	0.461
	31244	Шљивовица	199,135	6	0.347
	31310	Чајетина	953,906	4	0.211
	31312	Мачкат	311,704	5	0.333
Пожега	31213	Јежевица	335,376	5	0.240
	31215	Јелен До	129,313	7	0.532
	31214	Горња Добриња	138,148	7	0.469
	31237	Роге	152,397	7	0.380
Ариље	31234	Бреково	135,724	7	0.377
	31236	Дивљака	353,758	5	0.261
Бајина Башта	31251	Митровац	117,277	7	0.389
	31253	Злодол	168,094	6	0.366
	31254	Костојевићи	194,101	6	0.405
	31255	Рогачица	330,178	5	0.353
	31256	Перућац	185,107	6	0.394
	31258	Бачевци	119,332	7	0.565
Косјерић	31262	Сеча Река	159,747	7	0.592
	31263	Варда	204,149	6	0.287
	31265	Ражана	22,528	6	0.287
Пријеполје	31305	Бродарево	721,316	4	0.124
	31306	Јабука	254,512	6	0.298
	31307	Алиновићи	76,709	8	0.541
Нова Варош	31317	Драглица	156,564	7	0.407
	31318	Кокин Брод	27,928	6	0.267
	31319	Јасеново код Нове Вароши	134,079	7	0.427
	31322	Божетићи	118,907	7	0.390
	31325	Бистрица	167,198	6	0.471
Прибој	31335	Саставци	273,587	6	0.227
	31337	Бања код Прибоја	216,484	6	0.478

Резултат предложеног модела може се сматрати врло корисним у доношењу крајње деликатне одлуке о затварању ЈПМ. Његова вредност лежи у томе што нуди тачан индекс преференција за затварање за сваку ЈПМ помоћу потпуно транспарентне процедуре.

Занимљиво је напоменути да ЈПМ са највишим индексом преференције за затварање обично има најнижи ред. Ипак, предложени модел још увек доноси додатни квалитет у одлучивању узимајући у обзир социјални фактор. На пример, у општини Нова Варош, највиши индекс преференције за затварање има ЈПМ Бистрица која није најнижег реда у посматраној општини.

На крају, треба нагласити да одлука о затварању ЈПМ не мора значити да би поштанске услуге требало потпуно укинути на месту посматране ЈПМ. Решење за ИПО могла би бити реорганизација поштанске мреже и увођење неких других облика пружања поштанских услуга. Модеран начин опслуживања корисника је имплементација машина за самоуслуживање. Ове машине су у стању да сакупе поштанске пошиљке; корисници их могу користити за преузимање пошиљака у фази испоруке, као и за обављање различитих врста финансијских услуга без присуства поштанског радника. Други могући начин одрживости концепта пружања поштанских услуга је увођење мобилне поште. У том случају се поштанске услуге нуде у посебно опремљеним возилима, као што су аутомобили, камиони или возови. Они су током дана стационирани на неколико локација, а корисници су обавештени о њиховом распореду рада. Предложени нови облици пружања поштанских услуга требало би да доведу до смањења трошкова за ИПО, док би потребе корисника за поштанским услугама биле на адекватан начин задовољене.

Одрживи пословни модел ИПО захтева прецизно дефинисање неопходних критеријума за одређивање непрофитабилних ЈПМ у различитим областима, док хумани концепт УПУ захтева препознавање важности разлика у функционисању и одрживости локалних заједница и потребама најугроженије групе популације. За рационализацију или реструктурирање поштанске мреже у пракси, информације о минималном броју јединица нису довољне. Суштинско питање је како одредити важност разматраних ЈПМ које су кандидати за затварање и рангирати их у складу с тим, што би било полазиште за процес доношења одлука о оптимизацији поштанске инфраструктуре. Модел предложен у овом раду не даје рестриктивна решења. У њему се као алтернатива постојећој непрофитабилној ЈПМ нуди могућност организовања економичнијих облика пружања поштанских услуга корисницима како би се смањио негативан утицај затварања традиционалне ЈПМ. Иако овај рад анализира рурална подручја, даљом анализом параметара који карактеришу приградска и урбана подручја, модел се такође може применити и на друге административне јединице или на читавој националној територији.

## 7 ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРАВЦИ ДАЉЕГ ИСТРАЖИВАЊА

### 7.1 Закључна разматрања

Основни предмет истраживања докторске дисертације је утврђивање специфичности у потражњи и задовољењу потреба корисника поштанских услуга у руралним подручјима. Циљ је да се утврде законитости карактеристичне за рурална подручја и да се на основу добијених резултата, узимајући у обзир специфичности локалних заједница и значај поштанских услуга за њихово одржање, дефинише методологија одрживости концепта универзалне поштанске услуге у овим областима и неопходна инфраструктура.

На основу спроведеног истраживања могу се извести следећи закључци:

- Концепт постојања и одржања универзалне поштанске услуге је широко прихваћен од стране друштвених заједница, па се и у ери развоја дигиталних комуникација, више посматра као загарантовано право на комуникацију дато грађанима, а не као услуга у тржишном смислу. Оваква перцепција поштанских услуга утиче да становништво у интеракцији са поштом остварује лични однос. Промену пословања и начина рада оператора доживљава као ускраћење, некада и као дискриминацију.
- Анализа концепта универзалне поштанске услуге указала је на неопходност промена, како на глобалном, тако и на европском, регионалном и националном нивоу. Велике поштанске управе разматрају различите аспекте УПУ који се могу мењати тако да УПУ буде одржива и у дигиталном добу
- Анализа поштанског тржишта у Србији указује да сви релевантни фактори – Национално регулаторно тело, оператори, држава траже начин да успоставе национални консензус о значају пружања УПУ. У складу с таквим настојањем је израда новог законодавног оквира којим се даље врши смањење резервисаног подручја и акцентују сегменти УПУ од значаја за социјалну кохезију
- У раду је извршена анализа руралних подручја у РС и утврђени су недостаци од непрецизне класификације до немогућности коришћења европских стандарда за прецизну поделу. Такође, указано је на специфичности пружања поштанске услуге у руралним областима и проблеме који настају када актуелни процес реструктурирања поштанске мреже обухвати ове непрофитабилне области
- Могуће је утврдити повезаност поштанске активности одређене регије са социјалним и економским активностима физичких и правних лица – корисника поштанских услуга. На различитим нивоима (европском, регионалном, окружном, општинском) уз помоћ доступних података утврђене су законитости у формирању саобраћајних токова и повезаност са социодемографским параметрима. Поштански подаци, односно обим поштанског саобраћаја, може на добар начин апроксимирати опсежне податке о демографским кретањима, активности становништва и привредној активности подручја, па се овај параметар може узети као релевантан за анализу регионалног развоја, поређење карактеристика административних јединица до нивоа округа, општина, локалних самоуправа и села. Такође, због врло нејасне класификације насеља која је тренутно важећа и врло непрецизна, поштански подаци би могли да буду одлучујући параметар за систематичан приступ класификацији насеља, мерење друштвених и привредних активности становништва и спровођење корективних акција не само у домену развоја стратегије и поштанске политике, већ и у домену сарадње са локалном самоуправом и органима државне управе у домену регионалног развоја

- Могуће је идентификовати допринос који пошта пружа локалној заједници што је први корак у откривању важности који поштански сектор има у руралним областима. Од посебне важности је утицај на економску активност локалне заједнице, на развој социјалне кохезије и најосетљивије сегменте становништва
- У раду је извршено истраживање социјалне вредности поштанске мреже што је и квантификовано вредношћу коју она има у руралним областима РС. Такође, утврђене су и неке специфичности у коришћењу поштанских услуга у овим областима и корисници су квалитативно изразили свој став о важности различитих карактеристика/атрибута УПУ
- Важан процес реструктурирања поштанске мреже захтева смањење броја сталних ЈПМ нарочито у руралним областима. Веома је важно да критеријуми за затварање или промену начина пословања буду јасни, транспарентни и разумљиви. У досадашњим истраживањима се утврђивао оптималан или минималан број ЈПМ и поредио са постојећим бројем, али даља процедура затварања није била довољно јасна и прецизна
- Увођењем нове методологије која ЈПМ додељује одговарајући индекс преференције затварања/промене начина пословања могуће је извршити рангирање ЈПМ на начин да се из скупа кандидата ЈПМ за затварање добијеног коришћењем познатих модела, кроз јасну и транспарентну процедуру одреди ЈПМ која треба бити затворена или реорганизована тако да последице на функционалност и одрживост локалних заједница, на пословање правних лица и задовољење потреба најрањивијих група буду најмање могуће

## 7.2 Допринос дисертације

Основни допринос дисертације је развој модела за реструктурирање поштанске мреже у руралним областима. Модел је тестиран у оквиру једног од округа РС – Златиборском округу.

Један од доприноса ове докторске дисертације представља систематизован преглед литературе у домену значаја поштанских услуга, како за физичка, тако и за правна лица, али и различите сегменте живота – сигурност и безбедност, животна средина, сарадња са другим државним институцијама, развој грађанског поноса и патриотизма и размена информација и друштвена повезаност.

У раду је дат и преглед научне и стручне литературе из домена историјског развоја универзалне поштанске услуге, актуелних трендова у овој области, одрживости концепта универзалне услуге, њене применљивости и прилагодљивости специфичним захтевима корисника и могућих праваца развоја овог концепта у променљивом дигиталном окружењу.

Један од значајних доприноса је и приказ посебних захтева становништва у руралним областима у домену поштанских услуга и специфичности пружања поштанске услуге у тим регијама од стране ИПО, приватних оператора, као и светских поштанских оператора. Даље, на основу одређених параметара поштанског саобраћаја, одређује се да ли и у којој мери активности једне регије и њен социо-демографски профил могу да се репрезентују параметрима поштанске услуге. Утврђена је методологија којом се моделира економска и социјална активност посматране регије коришћењем параметара поштанског саобраћаја што, уз дату анализу недостатака класификације руралних области код нас, може, уз сарадњу са локалном самоуправом, утицати на развој методологије за систематичан приступ овој осетљивој области и креирању стратегије развоја неразвијених и девастираних области.

У оквиру рада спроведено је и истраживање о социјалној вредности поштанске мреже и поштанских услуга за правна и физичка лица у руралним областима Републике Србије. У

оквиру овог истраживања квалитативно су одређене карактеристике УПУ које су најзначајније за кориснике поштанских услуга у овим областима, навике становништва у коришћењу поштанских услуга и квантификована је вредност поштанске мреже коју она са свим својим особеностима представља за становнике ових подручја.

Значајан научни допринос представља предлог оригиналног решења за оптимизацију поштанске мреже где се, поред економских показатеља, као значајан фактор приликом одлуке о реорганизацији поштанске мреже уводи и социјални фактор и даје препорука за спровођење активности ради економичнијег и ефикаснијег функционисања како поштанског оператора, тако и друштва у целини.

Поред научних доприноса, ова дисертација би требало да покаже и могућност примене предложених модела и решења у пракси, пре свега, код пословања поштанских оператора и то именованих поштанских оператора који имају обавезу пружања универзалне поштанске услуге на целој националној територији. Илустрована је имплементација предложеног модела на примеру именованог поштанског оператора у Србији, ЈП „Пошта Србије“.

## 7.3 Правци даљег истраживања

Докторска дисертација има и теоријски и практични значај. Теоријски значај се огледа у отварању даљих могућности за научно-истраживачки рад у овој области, док се практични значај огледа кроз применљивост добијених резултата, како на националној територији, мањим административним јединицама, тако и у другим земљама које, у процесу снижавања трошкова и ефикаснијег пословања, предузимају кораке ка рационализацији и реструктурирању поштанске мреже.

Будућа истраживања у овој области могла би да буду:

- Даља истраживања у домену измене универзалне поштанске услуге базирана на истраживању вредности и значаја поштанских услуга, како у руралним, тако и у урбаним регионима
- Квалитативна и квантитативна оцена атрибута УПУ различитим методама и разматрање даљих корака у измени карактеристика УПУ уз сарадњу са локалном заједницом, организацијом фокус група и интервјуа са осетљивим сегментима становништва
- Примена предложене методологије у различитим регионима уз додатна истраживања која би могла да утичу на крајње одлуке у реструктурирању поштанске мреже
- Даља анализа различитих параметара поштанског саобраћаја и социо-демографских и економских карактеристика подручја у циљу откривања правилности и примене добијених резултата на повезивање региона сличних карактеристика и размену најбоље праксе. План разраде пословних могућности сарадње са локалном самоуправом и државним органима у овом домену и развој могућности апроксимације резултата насталих кроз дуга и скупа истраживања која захтевају додатне ресурсе и рад у континуитету поштанским подацима који се свакодневно пасивно прикупљају у преко 1500 ЈПМ на целој територији РС
- Сарадња са институцијама које се баве регионалним развојем откривањем нових пословних могућности за ИПО у оквиру развоја социјалне кохезије, одржања и промовисања локалне пословне активности, заштити и оснаживању најрањивијих друштвених група и решавању специфичних проблема ових подручја



## 8 ЛИТЕРАТУРА

- Accent, 2011, Postal Universal Service Obligation and Rob Sheldon and Alison Lawrence, "The U.K. Service Obligation," pp. 199-216.
- Ali, O. A. M., Ali, A. Y., & Sumait, B. S. (2015). Comparison between the effects of different types of membership functions on fuzzy logic controller performance. *International Journal of Emerging Engineering Research and Technology*, 3(3), 76-83.
- Ambrosini, X., Boldron, F., & Roy, B. (2006). Universal service obligations in the postal sector. In *Progress toward Liberalization of the Postal and Delivery Sector* (pp. 23-37). Springer, Boston, MA.
- Anso'n, J., & Helble, M. (2013). A gravity model of international postal exchanges. In M. A. Crew & P. R. Kleindorfer (Eds.), *Reforming the postal sector in the face of electronic competition* (pp. 36-47). Cheltenham: Edward Elgar
- Anson, J., Boffa, M., & Helble, M. (2014). A short-run analysis of exchange rates and international trade with an application to Australia, New Zealand, and Japan. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2419984> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2419984>
- Arrow, K. J. (1963). Uncertainty and the Welfare Economics of Medicine Care; the American Economic Review.
- Babović, M. (2011). Socijalno uključivanje: koncepti, stanje, politike. *Beograd: Secons*.
- Babović, M., & Vuković, O. (2008). Žene na selu kao pomažući članovi poljoprivrednog domaćinstva: položaj, uloge i socijalna prava
- Barnett, A. (2017). Rural Post Office Use, How rural consumers and small businesses use post offices, Citizens advice, charity number 279057
- Bertolini, P., Montanari, M., & Peragine, V. (2008). Poverty and social exclusion in rural areas. Final study report.
- Blagojević, M., Šelmić, M., Macura, D., & Šarac, D. (2013). Determining the number of postal units in the network – Fuzzy approach, Serbia case study. *Expert Systems with Applications*, 40, 4090-4095. <http://dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2013.01.038>
- Bogdanov, N. L. (2011). *Pristup žena i dece uslugama u ruralnim oblastima Srbije i predlog mera za unapređenje stanja*. UNICEF Srbija. <http://www.unicef.rs/files/Publikacije/Access%20for%20women%20and%20children%20serbian.pdf>
- Bogdanov, N. L., Đorđević-Milošević, S., & Clark, L. (2007). *Mala ruralna domaćinstva u Srbiji i ruralna nepoljoprivredna ekonomija*. UNDP.
- Богданов, Н. (2007). Мала рурална домаћинства у Србији и рурална непољопривредна економија. *УНДП, Београд*.
- Borenstein, D., Becker, J.L., & Prado, V.J. (2004). Measuring the efficiency of Brazilian post office stores using data envelopment analysis. *International Journal of Operations and production Management*, 24(10), 1055-1078. <http://dx.doi.org/10.1108/01443570410558076>
- Bosworth, G. (2012). Characterising rural businesses—Tales from the paperman. *Journal of Rural Studies*, 28(4), 499-506.
- Briceño Avalos, Hernán Ricardo, 2009. "[Commercially-and-socially-oriented postal services](#)," [MPRA Paper 33832](#), University Library of Munich, Germany, revised Jan 2010.
- Cabras I., & Lau C. K. M. (2018). The availability of local services and its impact on community cohesion in rural areas: Evidence from the English countryside. *Local Economy*, <https://doi.org/10.1177/0269094219831951> Available on internet [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/33832/1/MPRA\\_paper\\_33832.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/33832/1/MPRA_paper_33832.pdf)
- Брујић М., Недељковић Р., Развој глобалног тргошта поштанских услуга и могуће стратегије развоја, XXIV симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, ПОСТЕЛ 2006, Београд
- Cabras, I., & Lau, C. K. (2019). The availability of local services and its impact on community cohesion in rural areas: Evidence from the English countryside. *Local Economy*, 34(3), 248-270.

- Cabras, I., & Mount, M. P. (2017). Assessing the impact of pubs on community cohesion and wellbeing in the English countryside. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
- Çakır, S., Perçin, S., & Min, H. (2015). Evaluating the comparative efficiency of the postal services in OECD countries using context-dependent and measure-specific data envelopment analysis. *Benchmarking: An International Journal*, 22(5), 839-856. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-10-2013-0098>
- Camarero, L., & Oliva, J. (2019). Thinking in rural gap: mobility and social inequalities. *Palgrave Communications*, 5(1), 1-7.
- Caraka, R. E., Wijaya, N., Ulkhaq, M. M., Saputra, P. M. A., & Subair, M. (2017). Analysis of Correlations between Postal and Trade Network Data within ASEAN Countries and Beyond. The Fourth Research Dive on Trade and Competitiveness, 15
- Carson, R. (2012). *Contingent valuation: a comprehensive bibliography and history*. Edward Elgar Publishing.
- Cazals, C., Dudley, P., Florens, J. P., Patel, S., & Rodriguez, S. (2008). Delivery offices cost frontier: A robust nonparametric approach with exogenous variables. *Review of Network Economics*, 7(2), 294-308. <http://dx.doi.org/10.2202/1446-9022.1150>
- CERRE, Centre on Regulation in Europe (2015): The Right to Communicate: Redefining Universal Service obligations in Postal and Electronic Communications Markets, Discussion paper, Alexandre de Streel and Martin Peitz
- Charnes, A., Cooper, W. W., & Rhodes, E. (1978). Measuring the efficiency of decision making units. *European Journal of Operational Research*, 2(6), 429-444. [http://dx.doi.org/10.1016/0377-2217\(78\)90138-8](http://dx.doi.org/10.1016/0377-2217(78)90138-8)
- Christiaanse S., & Haartsen T. (2017). The Influence of Symbolic and Emotional Meanings of Rural Facilities on Reactions to Closure: The Case of the Village Supermarket. *Journal of Rural Studies*, 54, 326–336. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jrurstud.2017.07.005>
- Christiaanse S., & Haartsen T. (2017). The Influence of Symbolic and Emotional Meanings of Rural Facilities on Reactions to Closure: The Case of the Village Supermarket. *Journal of Rural Studies*, 54, 326–336. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jrurstud.2017.07.005>
- Clotteau, N., Measho, B.: Global Panorama on Postal Financial Inclusion 2016, Universal Postal Union, Bern, 2016  
[http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf)
- Cohen, R. H., Ferguson, W. W., & Xenakis, S. S. (1993). *A cost comparison of serving rural and urban areas in the United States postal service*. WIK.
- Cohen, R. H., Ferguson, W. W., Xenakis, S. S., & Kendall, R. L. (1993). Rural Delivery and the Universal Service Obligation: A Quantitative Investigation. In *Regulation and the nature of postal and delivery services* (pp. 161-177). Springer, Boston, MA.
- Comber, A., Brunsdon, C., Hardy, J., & Radburn, R. (2009). Using a GIS-Based Network Analyses and Optimisation Routines to Evaluate Service Provision: A Case Study of the UK Post Office. *Applied Spatial Analysis*, 2, 47-64. <http://dx.doi.org/10.1007/s12061-008-9018-0>
- Cooley, C. H. (1909). *Social organization: A study of the larger mind*, (pp. 80-90). New York, NY: Charles Scribner's Sons, xvii, 426 pp.
- Copenhagen Economics, 2018, Report on USO net cost on Iceland, Iceland Post  
[https://www.copenhageneconomics.com/dyn/resources/Publication/publicationPDF/4/454/1535975317/report-on-uso-net-cost-in-iceland\\_public-version.pdf](https://www.copenhageneconomics.com/dyn/resources/Publication/publicationPDF/4/454/1535975317/report-on-uso-net-cost-in-iceland_public-version.pdf)
- Copenhagen Economics, European Commission, (2018). Main developments in the postal sector (2013-2016), [Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs \(European Commission\)](#), European Commission, Brussels
- Council of the European Union (2004), Joint Report by the Commission and the Council on Social Inclusion, Brussels.
- Crew, M. A., & Kleindorfer, P. R. (Eds.). (2012). *Postal and delivery services: Delivering on competition* (Vol. 44). Springer Science & Business Media.

- Cull, R., Ehrbeck, T., & Holle, N. (2014). Financial inclusion and development: Recent impact evidence. *Focus Note*, 92, 1-12.
- Davis, R. K. (1963). Recreation planning as an economic problem. *Nat. Resources J.*, 3, 239.
- Deloitte Access Economics, 2018, Economic and social value of Australia Post 2018 <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-value-australia-post-150818.pdf>
- Deloitte Access Economics, 2020, Economic and social value of Australia Post in regional, rural and remote communities Australia Post 2020 [https://auspost.com.au/content/dam/auspost\\_corp/media/documents/australia-post-in-regional-rural-and-remote-communities.pdf](https://auspost.com.au/content/dam/auspost_corp/media/documents/australia-post-in-regional-rural-and-remote-communities.pdf)
- Demircuc-Kunt, Klapper, Singer & Van Oudheusden, 2015, "The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World", Policy Research Working Paper 7255, World Bank
- Depriens, D., Simar, L., & Tulkens, H. (1984). Measuring labor-efficiency in post offices. in Marchand M and H Tulkens (eds.) *the Performance of Public Enterprises: Concepts and Measurement North-Holland*, 243-268.
- Dieke, A. K., Bender, C., Campbell Jr, J. I., Cohen, R. H., Müller, C., Niederprüm, A., ... & Zanker, C. (2013). Main developments in the Postal Sector (2010-2013). *Bad Honnef: WIK Consulting*.
- Doble, M. (1995). Measuring and improving technical efficiency in UK post office counters using data envelopment analysis. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 66(1), 31-64. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8292.1995.tb00877.x>
- Dobrodolac, M., Lazarević, D., Švadlenka L., Blagojević M. (2015). The impact of entropy on the efficiency of express courier systems, *Journal of Applied Engineering Science* 13(3), 147-154, doi:10.5937/jaes13-8586
- Dobrodolac, M., Ralević, P., Švadlenka, L., Radojčić, V. (2016). Impact of a new concept of universal service obligations on revenue increase in the Post of Serbia, *Promet - Traffic and Transportation*, 28 (3), 235-244, DOI: <https://doi.org/10.7307/ptt.v28i3.1835>
- Dobrodolac, M., Drašković, D., Ralević, P., Blagojević, M. (2019). A possible approach for setting strategic directions in the postal industry, *13th International Scientific Conference POSTPOINT 2019 „FUTURE FOR THE POSTAL INDUSTRY“*, 44-58, University of Žilina, October 21st – 22nd 2019, Žilina, Slovakia
- Dwyer, P., & Hardill, I. (2011). Promoting social inclusion? The impact of village services on the lives of older people living in rural England. *Ageing & Society*, 31(2), 243-264.
- Џастин, С. (2009). Јачање руралног социјалног капитала и мрежа. *UNDP Србија, Центар за инклузивни развој*.
- Economics, C. (2010). Main developments in the postal sector (2008–2010). *Final report*, 29.
- Economics, C. (2018). Main developments in the postal sector 2013–2016. *Study for the European Commission*.
- Efstratoglou, S., Bogdanov, N., & Meredith, D. (2007). *Defining rural areas in Serbia and their typology* (No. 685-2016-47050, pp. 553-562)
- Emerson, J., Wachowicz, J., & Chun, S. (2001). Social Return on Investment (SROI): Exploring aspects of value creation. *Harvard Business School, Working Knowledge for Business Leaders. Acedido em*.
- ERGP, 2014, Discussion paper on the implementation of Universal Service in the postal sector and the effects of recent changes in some countries on the scope of the USO – ERGP - WG Net cost of USO- VAT as a benefit/burden, 2014
- ERGP, 2016, ERGP medium term strategy 2017-2019, Discussion paper for public consultation
- ERGP, 2019b, ERGP report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2018 – an analysis of trends. ERGP PL II (19) 35, December 2016.
- ERGP, 2019, ERGP medium term strategy 2020-2022, Discussion paper for public consultation
- ERGP. (2014). *ERGP report 2014 on the quality of service and end-user satisfaction*. Brussels: The European Regulators Group for Postal Services - ERGP.

- ERGP, 2015, ERGP Report on the outcome of the ERGP public consultation on the evolution of the Universal Service Obligation
- Ersado L (2006): "Rural Vulnerability in Serbia", Human Development Network Europe and Central Asia Region, The World Bank, Key Emerging and Conceptual Issue
- Eurobarometer 219, S. (2005). Services of general interest. *European Commission* <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/457>
- Europe, R. A. N. D. (2011). Study on appropriate methodologies to better measure consumer preferences for postal services. *Final Report, Studie im Auftrag der Europäischen Kommission*. [http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/technical\\_reports/2011/RAND\\_TR1140.pdf](http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/technical_reports/2011/RAND_TR1140.pdf).
- European Union. (1997). Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997. Brussels: European Parliament and Council.
- European Union. (2002). Directive 2002/39/EC of the European Parliament and of the Council of 10 June 2002. Brussels: European Parliament and Council
- European Union. (2008). Directive 2008/6/EC of the European Parliament and of the Council of 20 February 2008. Brussels: European Parliament and Council
- Filippini, M., & Zola, M. (2005). Economies of scale and cost efficiency in the postal services: Empirical evidence from Switzerland. *Applied Economics Letters*, 12( 7), 437-441. <http://dx.doi.org/10.1080/13504850500109709>
- Флечер, К. (2003.), Управљање маркетингом и информациона технологија, Клио, Београд
- Granovetter, M. (1978). Threshold models of collective behavior. *American journal of sociology*, 83(6), 1420-1443.
- Gravel, N., Michelangeli, A., & Trannoy, A. (2006). Measuring the social value of local public goods: an empirical analysis within Paris metropolitan area. *Applied Economics*, 38(16), 1945-1961
- Grgurovic B., Strbac S., Milutinovic J., Popovic M. (2015). Solving a problem of establishing a connection between post offices in the area of a city, *Transport Problems*, 10(1), 17-22, ISSN 1896-0596, [http://transportproblems.polsl.pl/pl/Archiwum/2015/zeszyt1/2015t10z1\\_02.pdf](http://transportproblems.polsl.pl/pl/Archiwum/2015/zeszyt1/2015t10z1_02.pdf)
- Grgurovic B., Strbac S., Milutinovic J., Popovic M. (2015a). „Postal-logistical subsystems functioning as e-commerce”, VII International Scientific Conference TRANSPORT PROBLEMS, Silesian University of Technology, Faculty of Transport, Katowice, Poland
- Grgurovic B., Radosavljevic S., Popovic M., Milutinovic J., (2019). „The notion and basic functions of the courier and express delivery industry“, X International Scientific Conference TRANSPORT PROBLEMS, Silesian University of Technology, Faculty of Transport, Katowice, Poland
- Гргуровић Б., Милутиновић Ј., Штрбац С. (2016). Улога и значај поштанских услуга за развој и одржавање локалних заједница, XXXIV симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, Зборник радова, Београд
- Гулан, Б. (2019), Руралне средине у Србији – спасавање села и државе, Издавачка кућа Прометеј, Нови Сад
- Gurel-Atay, E., & Kahle, L. R. (Eds.). (2019). *Consumer Social Values*. Routledge.
- Hamilton, C. (2016). Changing Service Provision in Rural Areas and the Possible Impact on Older People: A Case Example of Compulsory Post Office Closures and Outreach Services in England. *Social Policy & Society*, 15(3), 387-401. <http://dx.doi.org/10.1017/S1474746415000391>
- Higgs, G., & Langford, M. (2013). Investigating the validity of rural–urban distinctions in the impacts of changing service provision: The example of postal service reconfiguration in Wales. *Geoforum*, 47, 53-64. <http://dx.doi.org/10.1016/j.geoforum.2013.02.011>
- Higgs, G., & White, S.D. (1997). Changes in service provision in rural areas. Part 1: The use of GIS in analysing accessibility to services in rural deprivation research. *Journal of Rural Studies*, 13(4), 441-450. [http://dx.doi.org/10.1016/S0743-0167\(97\)00030-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0743-0167(97)00030-2)
- House of Commons Business, Innovation and Skills Committee, (2015), Competition in the postal services sector and the Universal Service Obligation, Ninth Report of Session 2014–15
- Hristova, D., Rutherford, A., Anson, J., Luengo-Oroz, M., & Mascolo, C. (2016). The international postal network and other global flows as proxies for national wellbeing. *PloS one*, 11(6), e0155976.

- Ibrahim, S. A., & Lawal, D. M. (2015). Assessment of the proposed impact of post-office closure in Leicestershire (UK) using GIS-based network analysis. *International Journal of Geomatics and Geosciences*, 6(1), 1-10.
- IFAD (2002): Assessment of Rural Poverty – Central and Eastern Europe and The Newly Independent States, Rome, ISBN 92-9072-025-5;
- IPSOS MORI, 2009. Impact of Post Office Closures : Area 1, Available on internet <https://www.nao.org.uk/wpcontent/uploads/2009/06/0809558 Ipsos Case Studies Areal Report.pdf>
- Iturralde, M.J., & Quiros, C. (2008). Analysis of efficiency of the European postal sector. *International Journal of Production Economics*, 114(1), 84-90.
- Извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге за 2019. годину, ЈП Пошта Србије, <https://www.posta.rs/DocumentViewer.aspx?IdDokument=1442&Dokument=izvestaj-o-stanju-kvaliteta-univerzalne-postanske-usluge-2019-cir.pdf>
- Jakubowski, A., Januszkiewicz, T., Prigge, M., Serrano, J., Lauobi, S., Ikolo, S. (2018) The economic and social consequences of postal services and logistic, Syndex, Uni Global study, Brussels, November 2018
- Janković, D. (2007) Značaj socijalnog kapitala u razvoju lokalnih seoskih zajednica, *Zbornik Matice srpske za društvene nauke*, br. 123, str. 173-190
- Јанковић Б, Зајић Г, Врачевић М, Тодоровић Н, 2016, Положај старијих на селу, Црвени крст Србије, Београд
- Jimenez, L., 2006, The New Mailstream: Convergence of Mail and New Technologies, Post-Expo 2006, Amsterdam, October
- Kahle, L. R., & Kennedy, P. (1988). Using the list of values (LOV) to understand consumers. *Journal of Services Marketing*, Vol. 2 No. 4, pp. 49-56.
- Капрановић, С., Петровић, Д., Поштански сектор и финансијска инклузија: значај и могућности Поште Србије, XXXII симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, ПОСТЕЛ 2014, Београд Универзитет у Београду - Саобраћајни факултет, 2014
- Klingenberg J. P., Bzhilyanskaya L. Y., & Ravnitzky M. J. (2013). [Optimization of the United States postal retail network by applying GIS and econometric tools](http://dx.doi.org/10.4337/9780857935809). In: M.A. Crew, & P.R. Kleindorfer (Eds.), *Reforming the Postal Sector in the Face of Electronic Competition*, (pp. 118-131). <http://dx.doi.org/10.4337/9780857935809>
- Knežević, N., Trubint, N., Macura, D., & Bojović, N.J. (2011). A two-level approach for human resource planning towards organizational efficiency of a postal distribution system. *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 45(4), 155-168.
- Kostić, S., Rodić, V. (2012). Metod uslovnog vrednovanja kao sredstvo zaštite životne sredine. *Teme*, 36(2), 663-678.
- Kujačić, M., Šarac, D., & Jovanović, B. (2012). Access to the postal network of the public operator. In *Proceedings of International Conference "The Role of Strategic Partnership and Re Engineering or the Public Postal Network in the Sustainable Provision or Universal Service"*, Berane, Montenegro (pp. 18-26).
- Larsen, J., & Urry, J. (2016). Networking in mobile societies. In *mobility and place* (pp. 105-118). Routledge.
- Larsen, J., Urry, J., & Axhausen, K. (2008). Coordinating face-to-face meetings in mobile network societies. *Information, Communication & Society*, 11(5), 640-658.
- Levinson, A. (2012). Valuing public goods using happiness data: The case of air quality. *Journal of Public Economics*, 96(9-10), 869-880.
- Levinson, J. C., Levinson, J., & Levinson, A. (2008). *Gerila marketing*. IPS Media.
- Lindhjem, H., & Pedersen, S. (2012). Should publicly funded postal services be reduced? A cost-benefit analysis of the universal service obligation in Norway. *Review of Network Economics*, 11(2).
- Lorimer, R. (1998), Masovne komunikacije, Clio, Beograd

- Mamdani, E. H., & Assilian, S. (1975). An experiment in linguistic synthesis with a fuzzy logic controller. *International Journal of Man-Machine Studies*, 7(1), 1-13. [http://dx.doi.org/10.1016/S0020-7373\(75\)80002-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0020-7373(75)80002-2)
- Marković, D., Dobrodolac, M., Ralević, P. (2012) Analiza profitne efikasnosti javnih poštanskih operatera u Evropskoj Uniji i Srbiji, *XXX Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju – PosTel 2012*, Beograd, Srbija, 04. i 05. decembar 2012.
- Марковић Д., Милутиновић Ј., Поповић Ђ. (2018). Одрживост концепта поштанске услуге у руралним областима, XXXVI симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, Зборник радова, Београд
- Martens, P., Caselli, M., De Lombaerde, P., Figge, L., & Scholte, J. A. (2015). New directions in globalization indices. *Globalizations*, 12(2), 217-228.
- Maruyama, S., & Nakajima, T. (2002). Efficiency Measurement and Productivity Analysis for Japanese Postal Service. *Tokyo: Institute for Posts and Telecommunications Policy*. Available from internet: <http://www.yu-cho-f.jp/research/old/pri/reserch/discus/postal/2002/dp02-03.pdf>
- Maslow, A. H. (1958). *A Dynamic Theory of Human Motivation*. In C. L. Stacey & M. DeMartino (Eds.), *Understanding human motivation* (p. 26–47). Howard Allen Publishers. <https://doi.org/10.1037/11305-004>
- Matúšková, M., & Madleňáková, L. (2017). The impact of the electronic services to the universal postal services. *Procedia Engineering*, 178, 258-266.
- Meadowcroft, J. (2007). Should rural post offices be subsidised?. *ECONOMIC AFFAIRS-HARLOW THEN LONDON-*, 27(2), 102.
- Miletić, M. (2014). Komunikologija. *Fakultet za kulturu i medije. Preuzeto*, 1(24), 2016.
- Милутиновић Ј. (2013). „Оптимизација рада експрес и курирске службе“, XL симпозијум о операционим истраживањима SYM-OP-IS 2013, Златибор, 2013.
- Милутиновић Ј., Гргуровић Б., Штрбац С. (2016). Иновативни концепт адресирања у функцији развоја нових пословних модела поштанских оператора, (рад прихваћен као реферат), SymOpIs2016, Тара
- Милутиновић Ј., Гргуровић Б. (2017). Примена Internet of Things у поштанском саобраћају, Регионална научно-стручна конференција ИНФОФЕСТ 2017, 24. Фестивал информатичких постигнућа, 24-30.9.2017, Будва
- Милутиновић Ј., Гргуровић Б., Радосављевић С., Поповић М. (2017). Одрживост поштанских услуга у руралном подручју и њихов значај за регионални развој, SYM-OP-IS 2017, XLIV симпозијум о операционим истраживањима, Златибор
- Милутиновић, Ј., Марковић Д., Поповић Ђ. (2019). Поштански саобраћај као индикатор социо-демографских и економских карактеристика подручја, XXXVII симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, Зборник радова, Београд
- Milutinovic J., Radojicic V. (2016). The importance of forecasting in the process of developing a new postal service, *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, 6(4), 474-494p, [http://dx.doi.org/10.7708/ijtte.2016.6\(4\).09](http://dx.doi.org/10.7708/ijtte.2016.6(4).09)
- Milutinović, J., Marković, D., Stanivuković, B., Švadlenka, L., & Dobrodolac, M. (2020). A model for public postal network reorganization based on DEA and fuzzy approach. *Transport*, 35(4), 401-418. <https://doi.org/10.3846/transport.2020.13741>
- Mitrović, M. (2015). *Sela u Srbiji: promene strukture i problemi održivog razvoja*. Republički zavod za statistiku.
- Mizutani, F., & Uranishi, S. (2003). The post office vs parcel delivery companies: competition effects on costs and productivity. *Journal of Regulatory Economics*, 23(3), 299-319. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1023368327735>
- Mostarac K, Kavran Z, & Rakić, E. (2019). Accessibility of Universal Postal Service According to Access Points Density Criteria: Case Study of Bjelovar - Bilogora County, Croatia. *Promet - Traffic & Transportation*, 31(2), 173-183. <https://doi.org/10.7307/ptt.v31i2.3019>

- Nedeljković, R., & Drenovac, D. (2012). Efficiency measurement of delivery post offices using fuzzy data envelopment analysis (possibility approach). *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, 2(1), 22-29.
- NEF. (2006). *The Last Post: The Social and Economic Impact of Changes to Postal Services in Manchester*. London: New Economics Foundation
- Nenadović, A., Golicin, P., Šunderić, Ž., & Jovanović, D. (2015). *Finansijska inkluzija u Srbiji—Analiza stanja, prepreka, koristi i šansi. Team for social inclusion and poverty reduction, Serbia.*
- NERA and RAND Europe (2003), “Cost-benefit analysis of rural post office branches”, June.
- NERA, (2003), *Cost-Benefit analysis of rural post office branches, A Final Report to the Postal Services Commission Prepared by NERA and RAND Europe, June 2003, London*
- NERA, (2004), *Economics of Postal Services: Final Report: Appendices, A Report To The European Commission Dg-Markt, July 2004 London*
- NERA, (2009), *The Social Value of the Post Office Network, Report for Postcomm, August 2009, [http://www.nera.com/extImage/PUB\\_Postcomm\\_Aug2009.pdf](http://www.nera.com/extImage/PUB_Postcomm_Aug2009.pdf).*
- NERA. (2007). *Access to Postal Services A Final Report for Postcomm.*
- Neutens, T., Delafontaine, M., Schwanen, T., & Van de Weghe, N. (2012). The relationship between opening hours and accessibility of public service delivery. *Journal of Transport Geography*, 25, 128-140. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2011.03.004>
- New Economics Foundation, 2006. *The Last Post: The Social and Economic Impact of Changes to Postal Services in Manchester*. New Economics Foundation, London)
- Niederprüm, A., Hense, A., Kulenkampff, G., & Dieke, A. K. (2003). *Quality of Service Objectives, Performance and Measurement in Relation to Community Universal Postal Service*
- OECD Publishing. (2010). *Strategies to Improve Rural Service Delivery*. OECD.
- OECD, 1994 OECD (1994) *Creating rural indicators for shaping territorial policy*, Paris
- OECD, 2011 OECD (2011) *OECD REGIONAL TYPOLOGY*, Directorate for Public Governance and Territorial Development
- Ofcom (2012) *Universal service obligation, postal user needs 2012. Quantitative research report. <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/post/quantitative-oct2012/report.pdf>*
- Ofcom (2013) *Review of postal users’ needs. An assessment of the reasonable needs of users in relation to the market for the provision of postal services in the United Kingdom. <http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/review-of-user-needs/>*
- OIG. (2014). *Providing Non-Bank Financial Services for the Underserved, Report No. RARC-WP-14-007, Office of Inspector General, U.S. Postal Service, Available on internet : [https://www.uspsig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-14-007\\_0.pdf](https://www.uspsig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-14-007_0.pdf).*
- Okholm H. B., & Möller A. (2013). *Vulnerable users in times of declining demand: the case of basic bank services in Norway and Sweden. In: M.A. Crew, & P.R. Kleindorfer (Eds.), Reforming the Postal Sector in the Face of Electronic Competition, (pp. 148-162). <http://dx.doi.org/10.4337/9780857935809>*
- Otsetova, A., & Dudin, E. (2018). *Postal services in the conditions of fourth industrial revolution. International Journal of Advanced Research in IT and Engineering*, 7(5), 1-13.
- Petrović, D. (2013). *Društvenost u doba interneta: studija komunikacione upotrebe interneta u Srbiji*. Akademska knjiga.
- Петровић, В., Денда, Н. (2009) Стратегија раста Поште Србије кроз логистички сервис, XXVII симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, ПОСТЕЛ 2009, Београд
- Pindus, N., Brash, R., Franks, K., & Morley, E. (2010). *A framework for considering the social value of postal services. Postal Regulatory Commission.*
- Plazinić, R.B., & Jović, J. (2014). *Women and transportation demands in rural Serbia. Journal of Rural Studies*, 36, 207-218. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jrurstud.2014.08.002>
- Pošta Srbije (2009). *Opšti plan poštanske mreže, Beograd, JPO iz Srbije*
- Predlog Zakona o poštanskim uslugama sa obrazloženjem, 2019., dostupan na: [http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/lat/pdf/predlozi\\_zakona/3731-17%20lat.pdf](http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/lat/pdf/predlozi_zakona/3731-17%20lat.pdf)

- Pudar, G., Babović, M., & Cvejić, S. (2011). *Studija o humanom razvoju-Srbija 2010: izvori i ishodi socijalnog isključivanja*. Beograd: UNDP Srbija.
- Putnam, R. D. (2008). *Kuglati sam. Novi Sad, Republika Srbija: Mediteran Publishing*.
- Ralević, P., Dobrodolac, M., & Marković, D. (2016). Using a nonparametric technique to measure the cost efficiency of postal delivery branches. *Central European Journal of Operations Research*, 24(3), 637-657. <http://dx.doi.org/10.1007/s10100-014-0369-0>
- Ralević, P., Dobrodolac, M., Marković, D., & Mladenović, S. (2015). The measurement of public postal operators' profit efficiency by using data envelopment analysis (DEA): A case study of European Union member states and Serbia. *Engineering Economics*, 26(2), 159-168. <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ee.26.2.3360>
- Ralević, P., Dobrodolac, M., Marković D., Finger, M. (2014). Stability of the Classifications of Returns to Scale in Data Envelopment Analysis: A Case Study of the Set of Public Postal Operators, *Acta Polytechnica Hungarica* 11(8), 177-196, DOI: 10.12700/APH.11.08.2014.08.10
- Ralević, P., Dobrodolac, M., Švadlenka, L., Šarac, D., & Đurić, D. (2020). Efficiency and productivity analysis of universal service obligation: a case of 29 designated operators in the European countries. *Technological and Economic Development of Economy*, 26(4), 785-807. <https://doi.org/10.3846/tede.2020.12062>
- РАТЕЛ, 2015а, Степен задовољења потреба корисника УПУ за физичка лица 2015. године
- РАТЕЛ, 2015б, Степен задовољења потреба корисника УПУ за правна лица 2015. године
- РАТЕЛ, 2015в, Истраживање модела универзалне поштанске услуге
- РАТЕЛ, 2018, Анализа утицаја постепене либерализације на тржиште поштанских услуга у РС
- РАТЕЛ, 2019, Анализа развоја поштанских услуга у складу са ЕСОМПРО програмом
- Рашевић, М. (2016). Миграције и развој у Србији. *Швајцарска агенција за развој и сарадњу, Међународна организација за миграције, Програм за развој Уједињених нација, Београд*.
- РЗСС, (2018), Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, Београд
- РЗСС, 2008, Студија о животном стандарду–Србија, С. Србија 2002-2007 (уредници: Драган Вукмировић, Rachel Smith Govoni). <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2014/07/Studija-o-zivotnom-standardu-Srbija-2002-%E2%80%932007.pdf>
- РС (2019), Закон о поштанским услугама, Службени гласник РС, бр. 18/05, 30/10, 62/14 и 77/19
- Ранковић Плазинић Б, (2015) Одрживо планирање саобраћаја за рурална подручја, докторска дисертација, Саобраћајни факултет, Београд)
- Rao, S. (2018). Gender and Financial Inclusion Through the Post. *POSTAL SAVINGS*, 226.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., Millett, B., & Waters-Marsh, T. (2008). Organisational behaviour . Frenchs Forest.
- Сакс, Ц. (2014). Доба одрживог развоја. *Центар за међународну сарадњу и одрживи развој и Службени гласник, Београд*.
- Шарац, Д., Чачић, Н., Унтербергер, М., Дуђак, Љ., (2019.), Логистичка трансформација поштанске индустрије у Републици Србији, XXXVII симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају, ПОСТЕЛ 2019, Београд
- Šarac, D., Unterberger, M., Jovanović, B., Kujačić, M., Trubint, N., & Ožegović, S. (2017). Postal network access and service quality: Expectation and experience in Serbia. *Utilities Policy*, 48, 69-75.
- Schuster, P. (2013). One for all and all for one: privatization and Universal Service provision in the postal sector. *Applied Economics*, 45, 3667-3682. <http://dx.doi.org/10.1080/00036846.2012.727982>
- Segal, Z. M. (2019). Postal Communication as a Social Network. In *The Political Fragmentation of Germany* (pp. 239-263). Palgrave Macmillan, Cham.
- Šelmić M., Nikolić M., Čupić A. Postboxes Quantitative Optimization Model, Sustainability, Sustainability 12, 1945; doi:10.3390/su12051945, 2020.
- Šelmić M., Nikolić M. Model for postboxes number optimization, XXXVI Symposium on novel technologies in postal and telecommunication traffic – PosTel 2018, pp. 23 - 32, 978-86-7395-395-3, Belgrade, 4. - 5. Dec, 2018



- Skaggs, Laura and Kennedy Lawson Smith „Wait a Minute, Mr. Postman, 1997." Main Street. 131: 1-7.
- SORS (2011). Census of Population, Households and Dwellings in the Republic of Serbia, Belgrade: Statistical Office of the Republic of Serbia
- Србија, Р. (2011). Републички завод за статистику. URL: <http://webrzs.stat.gov.rs/Web-Site>  
<http://www.stat.gov.rs/sr-latn/oblasti/popis/popis-2011/popisni-podaci-eksel-tabele/>
- Србије, В. Р. (2010). Миграциони профил Републике Србије за 2010. годину. *Република Србија*.
- Станковић, В. (2014). *Србија у процесу спољних миграција*. Republika Srbija, Republički zavod za statistiku.
- Stone, W., & Hughes, J. (2002). Empirical meaning and measurement validity. *Australian Institute of Family Studies* June.
- Стратегија, (2007). Стратегија регионалног развоја Републике Србије 2007-2012. Београд: Републички завод за развој
- Sueyoshi, T., & Aoki, S. (2001). A use of a nonparametric statistic for DEA frontier shift: the Kruskal and Wallis rank test. *Omega* 29(1), 1-18. [http://dx.doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00024-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00024-4)
- Sustainable Development Solution Network SDSN (2013) An Action agenda for Sustainable Development, Sustainable Development Solution Network , NewYork
- Teodorović, D., & Šelmić, M. (2012). *Computer intelligence in traffic and transportation [in Serbian: Računarska inteligencija u saobraćaju]*, Belgrade: University of Belgrade, Faculty of Transport and Traffic Engineering
- Terence, D. (2013) Istraživanje i studija izvodljivosti formalnog sektora za prenos novca i alternativnih sistema za prijem i slanje doznaka u Srbiji. Beograd: Savet Evrope
- The Urban Institute. (2010). *A Framework for Considering the Social Value of Postal Services, Final Report Prepared for the Postal Regulatory Commission*. Washington DC: Urban Institute, Available on internet: <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/28656/412097-A-Framework-for-Considering-the-Social-Value-of-Postal-Services.PDF>
- Tolbert, C. M., Lyson, T. A., & Irwin, M. D. (1998). Local capitalism, civic engagement, and socioeconomic well-being. *Social Forces*, 77(2), 401-427.
- Tolbert, Charles M., Thomas A. Lyson, Michael D. Irwin, and Alfred R. Nucci. 2001. "Civic Community in Small-Town America: How Civic Welfare is Influence by Local Capitalism and Civic Engagement." Washington, DC: Center for Economic Studies
- Tremblay, G. (2012). From Marshall McLuhan to Harold Innis, or From the global village to the world empire. *Canadian Journal of Communication*, 37(4).
- U.S. Postal Service Office of Inspector General (2014) Guiding principles for a universal service obligation, report no. RARC-WP-15-001. <https://www.uspsoidg.gov/sites/default/files/document-library-files/2014/rarc-wp-15-001.pdf>
- U.S. Postal Service Office of Inspector General (2014) Guiding principles for a universal service obligation, report no. RARC-WP-15-001. <https://www.uspsoidg.gov/sites/default/files/document-library-files/2014/rarc-wp-15-001.pdf>
- U.S. Postal Service Office of Inspector General (2015) "What postal services do people value the most? A quantitative survey of the postal universal service obligation", RARC-WP-15-007, 2015. [https://www.uspsoidg.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-15-007\\_0.pdf](https://www.uspsoidg.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-15-007_0.pdf)
- U.S Postal Service Office of Inspector General. (2017). Billions Served: Foot Traffic at the Post Office. Washington, DC, Report Number RARC-WP-17-012. Available on internet <https://www.uspsoidg.gov/sites/default/files/document-library-files/2017/RARC-WP-17-012.pdf>
- U.S Postal Service, RARC Report "Public Perception of Drone Delivery in the United States", 2016.
- Universal Postal Union, 2014, Development strategies for the postal sector: an economic perspective Published by Universal Postal Union, 2014.
- UNCTAD (2014), Impact of access to financial services, including by highlighting remittances on development: Economic empowerment of women and youth, 3 September 2014 [http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciem6d2\\_en.pdf](http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciem6d2_en.pdf)

- Unterberger M., Vešović P., Mostarac K., Šarac D., & Ožegović S. (2018). Three Dimensional Corporate Social Responsibility Model of a Postal Service Provider. *Promet - Traffic and Transportation*, 30(3), 349-359. <http://dx.doi.org/10.7307/ptt.v30i3.2761>
- UPU (2009). Trends publications, "UPU paper on the financial and economic crises", str. 1-6. <http://www.upu.int/en/activities/postaleconomics/trends-publications.html>
- UPU Postal Financial Services Forum, 2014 – 1) Unleashing the potencial of postal payment and financial services, Panel session 1, The global payment services market, mr Mohit Dvar, Chairman International Association of Money Transfer Networks (IAMTN), 2) Tammy Whitcomb, Deputy Inspector General U.S. Postal Service Office of Inspector general
- UPU, 2005, „Biennial Report" 2003-2004
- UPU, 2014, Development strategies for the postal sector: an economic perspective Published by Universal Postal Union, 2014.
- UPU, 2015, Council of Administration, Results of the annual surveys on the system for monitoring the application of UPS standards
- UPU, 2017, Council of Administration, Results of the annual surveys on the system for monitoring the application of UPS standards [http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/resultsOfTheAnnualSurveysOnTheSystemForMonitoringEvaluatingApplicationOfStandardsInTheMainAreasOfTheUpsEn.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/resultsOfTheAnnualSurveysOnTheSystemForMonitoringEvaluatingApplicationOfStandardsInTheMainAreasOfTheUpsEn.pdf)
- UPU, 2017, Integrated Index for Postal Development (2IPD), 2016 results, [http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/postalDevelopmentReport2017En.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2017En.pdf)
- UPU, 2018, Postal Development Report 2018, Benchmarking a critical infrastructure for sustainable development, [http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/postalDevelopmentReport2017En.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2017En.pdf)
- UPU, 2019, Postal Development Report 2019, Perspectives on the performance of postal operators worldwide, [http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/postalDevelopmentReport2019En.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2019En.pdf)
- UPU, 2019, Postal economic outlook – Latest trends in an evolving sector, Berne, 2019 [http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/postalEconomicOutlook2019En.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalEconomicOutlook2019En.pdf)
- Уредба, 2014, Уредба о утврђивању јединствене листе развијености региона и јединица локалне самоуправе за 2014. годину, Службени гласник РС, бр. 104/2014
- USGAO (United States Government Accountability Office), 2019, U.S. POSTAL SERVICE: Offering Nonpostal Services through Its Delivery Network Would Likely Present Benefits and Limitations GAO-20-190: Dec 17, 2019.
- Wang, L., & Mendel, J. (1992). Generating fuzzy rules by learning from examples, *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*, 22(6), 1414–1427. <http://dx.doi.org/10.1109/21.199466>
- Watts, D. J., & Strogatz, S. H. (1998). Collective dynamics of ‘small-world’ networks. *nature*, 393(6684), 440.
- Web of Science. (2019) <http://apps.webofknowledge.com>. Accessed 25 January 2019
- White, S.D., Guy, C. M., & Higgs, G. (1997). Changes in service provision in rural areas. Part 2: Changes in post office provision in mid Wales: A GIS-based evaluation. *Journal of Rural Studies*, 13(4), 451-465. [http://dx.doi.org/10.1016/S0743-0167\(97\)00031-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0743-0167(97)00031-4)
- Winkelmann, M., Schönershoven, T., Lauerbach, E., Dihel, O., Niederprüm, A., Dieke, A., & Junk, P. (2009). The Evolution of the European Postal Market since 1997. *Study for the European Commission. DG Internal Market and Services. Hamburg.*
- YouGov, 2016, The social value of the post office network, a report prepared for the Department for Business, Energy and Industrial Strategy, London, November 2016 <http://www.socialvalueuk.org/app/uploads/2016/11/beis-16-37-post-office-network-social-value.pdf>
- Zigelbauer, R., Ryan, B., & Grabow, S. (2005). The Importance of Government Facilities in Downtowns.
- Живков, Г., Дулић Марковић, И., Тар, Д., Божић, М., Милић, Б., Пауновић, М., Bernardoni, Р., Марковић А., и Теофиловић, Н., 2012, Студија Будућност села у Србији, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва, Кабинет потпредседнице Владе за европске

интеграције,

[http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wpcontent/uploads/2014/05/buducnost\\_sela\\_web.pdf](http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wpcontent/uploads/2014/05/buducnost_sela_web.pdf)

## **ПРИЛОГ 1**

# Социјална вредност поштанских услуга (физичка лица)

Добродошли у истраживање које се бави социјалном вредношћу поштанских услуга. Пошта Србије располаже са око 1500 јединица поштанске мреже које пружају широк асортиман услуга и које су расподељене према важећим стандардима квалитета на целој националној територији Републике Србије. Циљ овог истраживања је да упознамо потребе корисника, њихове навике у коришћењу поштанских услуга и одредимо у којој мери су поштанска мрежа и поштанске услуге значајне за кориснике који живе у руралним областима. Истраживање се спроводи у оквиру пројекта израде докторске дисертације, анонимно је, тако да Вас молим да пажљиво прочитате питања и искрено одговорите. Унапред хвала на Вашем времену и стрпљењу!

**\*Обавезно**

1. \*

*Означите само један овал.*

Опција 1

2. Молим Вас наведите место становања и општину у којој живите: \*

---

3. Молим Вас наведите Ваш пол \*

*Означите само један овал.*

мушки

женски

4. Молим Вас наведите којој старосној групи припадате \*

*Означите само један овал.*

18-29

30-44

45-59

60+

## 5. Молим Вас наведите Ваш образовни статус \*

*Означите само један овал.*

- без школе, незавршена основна школа и основна школа средња
- школа 2 или 3 године
- средња четворогодишња школа, гимназија виша
- школа или факултет

## 6. Молим Вас наведите Ваш радни статус \*

*Означите само један овал.*

- запослен у државном сектору
- запослен у приватном сектору
- незапослен
- домаћица
- пензионер
- пољопривредник
- ученик, студент
- неформално запослен (рад на црно) не
- желим да одговорим

## 7. Колико често користите услуге поште? \*

*Означите само један овал.*

- једном дневно више
- пута недељно једном
- недељно више пута
- месечно бар једном
- месечно више пута
- годишње једном
- годишње никада
- нисам сигуран
-

8. Када користите поштанске услуге, коју пошту користите, односно из ког правца најчешће идете у пошту? \*

*Означите само један овал.*

- од куће
- са посла
- нема правила

9. На који начин, односно којим превозним средством, најчешће идете до поште? \*

*Означите само један овал.*

- пешке
- возилом као возач возилом
- као путник јавним превозом
- бициклом
- Остало: \_\_\_\_\_
- 

10. Колико Вам је времена потребно да стигнете до поште коју најчешће користите? \*

*Означите само један овал.*

- до 5 минута
- 6-10 минута
- 11-15 минута
- 16-20 минута
- 21-25 минута
- 26-30 минута
- преко 30 минута

11. Колико сте различитих пошта користили у последњих годину дана? \*

*Означите само један овал.*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 или више

12. Када бирате у којој пошти ћете реализовати услугу, колико Вам је значајан сваки од наведених параметара (од - уопште ми није значајан до - веома ми је значајан) \*

Молим Вас да за сваки од параметара који су наведени у првој колони означите само једно поље у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Уопште ми није значајан	Углавном ми није значајан	И јесте и није ми значајан	Углавном ми је значајан	Веома ми је значајан
Асортиман услуга које се пружају	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да буде отворена у касним вечерњим сатима	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да ради викендом	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да јјето најближа пошта месту одакле се обично креће ((кућа,, посао))	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да има паркинг релативно близу поште	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Љубазност особља	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Квалитет услуге у пошти	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да јје релативно доступна уколико се иде јјавним превозом	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да буде отворена рано ујјутро	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Време чекања у реду	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Молим Вас да на скали од 0 до 10 прикажете Ваш генерални став о услугама поште. \*

Означите само један овал.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
врло негативно	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	врло позитивно



14. Пошта нуди велики број различитих услуга које смо груписали у одређене категорије. Пажљиво их погледајте и означите колико често користите сваку од наведених услуга/ група услуга? \*

Молим Вас да за сваку од група услуга које су наведене у првој колони означите само једно поље у припадајућем реду које одговара Вашим навикама

Означите само један овал по реду.

	Више од три пута недељно	Бар једном недељно	Бар једном месечно	Неколико пута годишње	Једном годишње	Никада
Слање и пријем пошиљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Слање и пријем новца у земљи и иностраниству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/исплата са текућег рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштар	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Исплата социјалних давања	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Када размишљате о свакој од ових група услуга, молим Вас да одредите у којој су мери оне важне за Вас на понуђеној скали. \*

Молим Вас да за сваку од група услуга које су наведене у првој колони означите само једно поље у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Уопште ми није важно	Углавном ми није важно	И јесте и није ми важно	Углавном ми је важно	Веома ми је важно
Слање и пријем пошиљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Слање и пријем новца у земљи и иностранству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/исплата са текућег рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштар	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Исплата социјалних давања	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Када размишљате о свакој од ових група услуга, молим Вас да одредите у којој су мери оне важне за друге кориснике, као и друштво у целини на понуђеној скали. \*

Молим Вас да за сваку од група услуга које су наведене у првој колони означите само једно поље у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Уопште није важно	Углавном није важно	И јесте и није важно	Углавном је важно	Веома је важно
Слање и пријем пошиљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Слање и пријем новца у земљи и иностранству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/исплата са текућег рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштар	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Исплата социјалних давања	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Када размишљате о свакој од ових група услуга, молим Вас да означите у којој мери свака од наведених група услуга има одговарајућу доступну алтернативу у оквиру неке друге услужне организације? \*

Молим Вас да за сваку од наведених услуга/група услуга које су наведене у првој колони означите само једно поље у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Постоји одговарајућа алтернатива	Не постоји у потпуности одговарајућа алтернатива	Нема алтернативе	Нисам сигуран
Слање и пријем пошљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Слање и пријем новца у земљи и <input type="radio"/> иностранству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/исплата са текућег рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштар	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Исплата социјалних давања	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. У овом делу истраживања биће Вам представљена једна хипотетичка ситуација у којој би требало да замислите да садашња поштанска мрежа не постоји и да не постоји начин да реализуете Вашу потребу за поштанским услугама. Ово питање има за циљ да нам помогне да разумемо значај поштанске мреже за Вас, Ваше домаћинство, као и за друштво у целини. Предложени износи за које се определите су хипотетички и неће утицати на пореску политику, већ имају за циљ да квантитативно опишу предложена решења. Који је максималан износ који бисте били спремни да платите на нивоу домаћинства месечно како би поштански саобраћај нормално функционисао на начин како је то било у претходном периоду (пре затварања свих пошта)? Молим Вас да означите износ за који се определите на понуђеној скали. Молим Вас да покушате да што је реалније могуће разумете хипотетичку ситуацију и у складу са тим се определите за одговарајући износ у валути евро. \*

*Означите само један овал.*

- 0
- 5
- 10
- 15
- 20
- 25
- 30
- 35
- 40
- 45
- 50
- 55
- 60
- 65
- 70
- 75
- 80
- 85
- 90
- 95
- 100

19. Да ли имате аутомобиле или могућност приступа аутомобилу у свом домаћинству? \*

*Означите само један овал.*

- Да, имам аутомобил/е
- Да, неко у мом домаћинству има аутомобил/е Не,
- нико у мом домаћинству нема аутомобил/е

20. Уколико размишљате о протеклих неколико месеци, да ли нам можете рећи у које сврхе сте користили интернет? \*

Молим вас да обележите све одговоре који представљају Ваше навике

*Изаберите све што важи.*

- Слање и примање електронске поште Претраживање
- Електронско банкарство
- Приступ вестима и спортским сајтовима Социјалне мреже
- Куповина добара
- Продаја ствари путем различитих платформи Играње игрица, гледање филмова и ТВ емисија Коришћење сервиса е-владе
- Не знам
- Нисам користио/ла интернет Остало:
- \_\_\_\_\_

21. Да ли су Ваше свакодневне активности или активности неког од чланова домаћинства лимитиране због проблема са здрављем или инвалидитета? \*

*Означите само један овал.*

- Да, ја/неко од чланова мог домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас пуно ограничава
- Да, ја/неко од чланова мог домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас мало ограничава
- Не

22. Можете ли нам рећи колико чланова има Ваше домаћинство? \*

*Означите само један овал.*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- више од 6

23. Можете ли нам рећи у ком се интервалу налазе укупни приходи које Ваше домаћинство прима на месечном нивоу? \*

*Означите само један овал.*

- до 20000 динара
  - 20000 - 40000 динара
  - 40000 - 60000 динара
  - 60000 - 80000 динара
  - 80000 - 100000 динара
  - 100000 - 150000 динара
  - 150000 - 200000 динара
  - преко  
200000  
динара
  - не  
желим  
да  
одговор  
им
-

# Социјална вредност поштанских услуга (правна лица)

Добродошли у истраживање које се бави социјалном вредношћу поштанских услуга. Пошта Србије располаже са око 1500 јединица поштанске мреже које пружају широк асортиман услуга и које су расподељене према важећим стандардима квалитета на целој националној територији Републике Србије. Циљ овог истраживања је да упознамо потребе корисника - правних лица, њихове навике у коришћењу поштанских услуга и одредимо у којој мери су поштанска мрежа и поштанске услуге значајне за организације које послују у руралним областима. Истраживање се спроводи у оквиру пројекта израде докторске дисертације, анонимно је, тако да Вас молим да пажљиво прочитате питања и искрено одговорите. Унапред хвала на Вашем времену и стрпљењу!

**\*Обавезно**

1. Молим Вас наведите место и општину где се налази Ваша организација \*

---

2. Молим Вас наведите тип власништва Вашег предузећа \*

*Означите само један овал.*

државно

приватно

3. Молим Вас наведите у којој делатности послује Ваша организација \*

*Означите само један овал.*

производња

трговина

услуге

пољопривреда, шумарство и рибарство

грађевинарство

саобраћај и складиштење

образовање, здравствена и социјална заштита остало

## 4. Молим вас назначите величину Ваше организације (број запослених) \*

Означите само један овал.

- 0 - само ја од
- 1 до 4
- од 5 до 9
- од 10 до 49
- од 50 до 249
- од 250 до 499
- од 500 до 999
- преко 1000
- не знам

## 5. Колико често Ваша организација користи услуге поште? \*

Означите само један овал.

- више од 3 пута недељно
- бар једном недељно бар
- једном месечно неколико
- пута годишње једном
- годишње
- никада не користим услуге поште нисам
- сигуран

## 6. Када анализирате коришћење услуга поште, можете ли нам рећи одакле најчешће Ви или Ваше колеге које обављају тај део посла идете до поште коју најчешће користите? \*

Означите само један овал.

- са радног места од  
куће
- са неког другог места
- нисам сигуран
- 
-



7. Како особа која је задужена за одлазак до поште најчешће путује до ње? \*

*Означите само један овал.*

- пешке
- возилом као возач возилом
- као сапутник јавним
- превозом бициклом
- на други начин \_\_\_\_\_
- не знам

8. Колико Вам је времена потребно да стигнете до поште коју најчешће користите? \*

*Означите само један овал.*

- до 5 минута
- између 6 и 10 минута
- између 11 и 15 минута
- између 16 и 20 минута
- између 21 и 25 минута
- између 26 и 30 минута
- преко 30 минута

9. Колико различитих пошта је Ваша организација користила у последњих годину дана? \*

*Означите само један овал.*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 и више нисам
- сигуран

10. Када бирате коју пошту ћете посетити, колико је за Вашу организацију важан сваки од наведених аспеката те поште на скали од - уопште нам није важан до - веома нам је важан. \*

За сваку категорију из прве колоне обележити само један одговор у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Уопште нам није важан	Углавном нам није важан	И јесте и није нам важно	Углавном нам је важно	Веома нам је важно
Асортиман услуга које се пружају	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да буде отворена у касним вечерњим сатима	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да ради викендом	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да јјето најближа пошта месту одакле се обично <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да има паркинг релативно близу поште	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Квалитет услуге у пошти	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Да јје релативно доступна уколико се иде јјавним превозом	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Време чекања у реду	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>				Љубазност особља <input type="radio"/>	
<input type="radio"/> ујјутро <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Да буде отворена рано <input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Генерално, колико сте задовољни или незадовољни квалитетом услуга које сте користили у пошти? \*

Означите само један овал.

- веома смо задовољни прилично
- смо задовољни
- нисмо ни задовољни ни незадовољни прилично смо
- незадовољни
- веома смо незадовољни

12. Молим Вас да на скали од 0 до 10 прикажете да ли Ваша организација и у којој мери има позитиван или негативан став према пошти где је: \*

Означите само један овал.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
врло негативно	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	врло позитивно

13. Пошта нуди велики број различитих услуга које смо груписали у одређене категорије дате на списку испод. Пажљиво га погледајте. Колико често користите сваку од наведених група услуга? \*

За сваку категорију из прве колоне обележити само један одговор у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Више од три пута недељно	Бар једном недељно	Бар једно месечно	Неколико пута годишње	Једном годишње	Никада
Слање и пријем пошиљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Услуга слања новца у земљи и инострани	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/ исплата са рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Када размишљате о свакој од ових група услуга, молим Вас да одредите у којој су мери оне важне за Вашу организацију на скали од - уопште нам није важно до - веома нам је важно. \*

За сваку категорију из прве колоне обележити само један одговор у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Уопште нам није важно	Углавном нам није важно	И јесте и није нам важно	Углавном нам је важно	Веома нам је важно
Слање и пријем пошиљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Услуга слања новца у земљи и иностранству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/исплата са рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Када размишљате о свакој од ових група услуга, молим Вас да одредите у којој су мери оне важне за друге организације и друштво у целини на скали од - уопште није важно до - веома је важно. \*

За сваку категорију из прве колоне обележити само један одговор у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Уопште није важно	Углавном није важно	И јесте и није важно	Углавном је важно	Веома је важно
Слање и пријем пошљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Услуга слања новца у земљи и иностранству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/исплата са рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Када размишљате о свакој од ових група услуга, молим Вас да одредите у којој мери свака од тих група услуга има одговарајућу доступну алтернативу у оквиру неке друге услужне организације? \*

За сваку категорију из прве колоне обележити само један одговор у припадајућем реду

Означите само један овал по реду.

	Постоји одговарајућа алтернатива	Не постоји у потпуности одговарајућа алтернатива	Нема алтернативе	Нисам сигуран
Слање и пријем пошљака	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Услуга слања новца у земљи и иностранству	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уплата/ исплата са рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Плаћање рачуна	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. У овом делу истраживања биће Вам представљена једна хипотетичка ситуација у којој би требало да замислите да садашња поштанска мрежа не постоји и да не постоји начин да реализуете Вашу потребу за различитим поштанским услугама. Наредно питање има за циљ да нам помогне да разумемо значај поште у целини за Ваш посао. Предложени износи за које се определите су хипотетички и неће утицати на промену пореске политике, већ имају за циљ да квантитативно опишу предложена решења. Који је максимални износ који сте спремни да платите на нивоу Ваше организације месечно како би поштански саобраћај нормално функционисао на начин како је то било у претходном периоду (пре затварања свих пошта)? Молим Вас означите износ за који се определите на понуђеној скали. Молим Вас да покушате да што је реалније могуће разумете хипотетичку ситуацију и у складу са тим се определите за одговарајући износ у валути евро. \*

*Означите само један овал.*

- 0
- 5
- 10
- 15
- 20
- 25
- 30
- 35
- 40
- 45
- 50
- 55
- 60
- 65
- 75
- 80
- 85
- 90
- 95
- 100

18. Рекли сте да сте спремни да плаћате одређени износ у циљу опстанка и одржавања постојеће поштанске мреже. Који је Ваш разлог да се определите за ту опцију? \*

*Означите само један овал.*

- Новчана надокнада одговара вредности коју добијам
  - од поште То је износ који моја организација може да
  - приушти
  - Мислим да је добро да се новчана надокнада користи као средство које омогућује рад
  - поште Осетили смо да смо приморани - односно да немамо избора
  - Нисмо могли да одлучимо/ Нисам разумео питање
  - Нешто друго \_\_\_\_\_
  - Не знам / радије не бих рекао
-

## **ПРИЛОГ 2**

## Списак табела са расподелом одговора по категоријама за питања 13, 11, 14, 15 и 16 за физичка лица

Табела 84 Расподела одговора по категоријама (питање 13 - слање и пријем пошиљака).....	234
Табела 85 Расподела одговора по категоријама (питање 13 - слање и пријем новца у земљи и иностранству) .....	234
Табела 86 Расподела одговора по категоријама (питање 13 – уплата/исплата са текућег рачуна) .	234
Табела 87 Расподела одговора по категоријама (питање 13 – плаћање рачуна).....	235
Табела 88 Расподела одговора по категоријама (питање 13 – подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштарара) .....	235
Табела 89 Расподела одговора по категоријама (питање 13 – исплата социјалних давања) .....	235
Табела 90 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - асортиман услуга које се пружају) .....	236
Табела 91 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - да буде отворена у касним вечерњим сатима).....	236
Табела 92 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - да ради викендом) .....	236
Табела 93 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума – да је то најближа пошта месту одакле се обично креће).....	237
Табела 94 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - љубазност особља).....	237
Табела 95 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - квалитет услуге у пошти).....	237
Табела 96 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - да је пошта релативно доступна уколико се иде јавним превозом).....	238
Табела 97 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - да буде отворена рано ујутро).....	238
Табела 98 Расподела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - време чекања у реду).....	238
Табела 99 Расподела одговора по категоријама (питање 14 - слање и пријем пошиљака).....	238
Табела 100 Расподела одговора по категоријама (питање 14 - слање и пријем новца у земљи и иностранству) .....	239
Табела 101 Расподела одговора по категоријама (питање 14 - уплата/исплата са текућег рачуна)	239
Табела 102 Расподела одговора по категоријама (питање 14 – плаћање рачуна).....	239
Табела 103 Расподела одговора по категоријама (питање 14 – подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштарара) .....	239
Табела 104 Расподела одговора по категоријама (питање 14 – исплата социјалних давања) .....	240
Табела 105 Расподела одговора по категоријама (питање 15 – слање и пријем пошиљака).....	240
Табела 106 Расподела одговора по категоријама (питање 15 - слање и пријем новца у земљи и иностранству) .....	240
Табела 107 Расподела одговора по категоријама (питање 15 - уплата/исплата са текућег рачуна)	240
Табела 108 Расподела одговора по категоријама (питање 15 - плаћање рачуна).....	241
Табела 109 Расподела одговора по категоријама (питање 15 – подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштарара) .....	241
Табела 110 Расподела одговора по категоријама (питање 15 – исплата социјалних давања) .....	241
Табела 111 Расподела одговора по категоријама (питање 16 – слање и пријем пошиљака).....	241
Табела 112 Расподела одговора по категоријама (питање 16 - слање и пријем новца у земљи и иностранству) .....	242
Табела 113 Расподела одговора по категоријама (питање 16 - уплата/исплата са текућег рачуна)	242
Табела 114 Расподела одговора по категоријама (питање 16 - плаћање рачуна).....	242
Табела 115 Расподела одговора по категоријама (питање 16 – подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштарара) .....	243
Табела 116 Расподела одговора по категоријама (питање 16 – исплата социјалних давања) .....	243











Табела 96 Распдела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - да је пошта релативно доступна уколико се иде јавним превозом)

		пол		старосна група				образовни статус				радни статус						Ограниченост мобилности						Приходи домаћинства						Број чланова домаћинства										
		мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	Без школе, незавршена основна школа и основна школа	Средња школа, 2 или 3 године	Средња четворогодишња школа, гимназија	Виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупензионер	учесник, студент	неформално запослен, рад на црно	не желим да одговорим	Да, ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас пуно ограничава	Да, ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас мало ограничава	Не	До 20000 динара	20000-40000	40000-60000	60000-80000	80000-100000	100000-150000	150000-200000	преко 200000 динара	не желим да одговорим	1	2	3	4	5	6	више од 6	
Јавни превоз	уопште ми није значајан	20.16%	15.41%	16.67%	17.03%	19.17%	18.18%	17.42%	17.97%	15.87%	19.28%	16.67%	22.02%	13.68%	15.52%	20.51%	18.42%	10.00%	16.67%	23.53%	17.39%	12.50%	18.30%	21.51%	20.51%	12.07%	18.75%	22.73%	6.67%	33.33%	33.33%	15.73%	10.00%	14.81%	18.92%	17.54%	11.22%	20.63%	19.86%	
	углавном ми није значајан	8.70%	5.25%	4.55%	7.57%	6.67%	5.45%	6.82%	5.99%	5.56%	10.84%	10.71%	5.50%	4.21%	5.17%	2.56%	6.58%	20.00%	8.33%	23.53%	6.52%	4.69%	7.14%	4.30%	8.97%	1.72%	9.38%	18.18%	6.67%	0.00%	0.00%	7.26%	0.00%	3.70%	10.81%	5.26%	7.14%	11.11%	4.11%	
	и јесте и није ми значајан	30.04%	25.90%	34.85%	29.34%	24.17%	18.18%	28.03%	30.41%	23.81%	26.51%	21.43%	25.69%	32.63%	31.03%	17.95%	32.89%	30.00%	25.00%	23.53%	13.04%	37.50%	27.90%	26.88%	23.08%	24.14%	28.13%	4.55%	13.33%	0.00%	33.33%	33.47%	20.00%	14.81%	24.32%	24.56%	23.47%	30.16%	34.93%	
	углавном ми је значајан	20.16%	28.85%	27.27%	24.92%	21.67%	29.09%	19.70%	24.88%	28.57%	27.71%	30.95%	24.77%	24.21%	25.86%	25.64%	23.68%	20.00%	25.00%	0.00%	32.61%	23.44%	24.33%	24.73%	29.49%	31.03%	28.13%	45.45%	40.00%	66.67%	0.00%	19.35%	50.00%	40.74%	29.73%	27.19%	26.53%	18.25%	21.92%	
	нема ми је значајан	20.95%	24.59%	16.67%	21.14%	28.33%	29.09%	28.03%	20.74%	26.19%	15.66%	20.24%	22.02%	25.26%	22.41%	33.33%	18.42%	20.00%	25.00%	29.41%	30.43%	21.88%	22.32%	22.58%	17.95%	31.03%	15.63%	9.09%	33.33%	0.00%	33.33%	24.19%	20.00%	25.93%	16.22%	25.44%	31.63%	19.84%	19.18%	
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 97 Распдела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - да буде отворена рано ујутро)

		пол		старосна група				образовни статус				радни статус						Ограниченост мобилности						Приходи домаћинства						Број чланова домаћинства											
		мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	Без школе, незавршена основна школа и основна школа	Средња школа, 2 или 3 године	Средња четворогодишња школа, гимназија	Виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупензионер	учесник, студент	неформално запослен, рад на црно	не желим да одговорим	Да, ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас пуно ограничава	Да, ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас мало ограничава	Не	До 20000 динара	20000-40000	40000-60000	60000-80000	80000-100000	100000-150000	150000-200000	преко 200000 динара	не желим да одговорим	1	2	3	4	5	6	више од 6		
Најбоља пошта	уопште ми није значајан	11.07%	11.15%	10.61%	11.04%	8.33%	18.18%	11.36%	11.52%	11.90%	8.43%	13.10%	11.01%	10.53%	8.62%	12.82%	9.21%	30.00%	16.67%	11.76%	13.04%	10.94%	10.94%	13.98%	14.10%	18.97%	6.25%	9.09%	13.33%	33.33%	11.11%	7.66%	10.00%	11.11%	16.22%	12.28%	6.12%	11.90%	11.64%		
	углавном ми није значајан	8.30%	10.82%	4.55%	8.83%	13.33%	12.73%	9.09%	7.37%	11.90%	13.25%	14.29%	7.34%	5.26%	8.62%	12.82%	11.84%	10.00%	8.33%	17.65%	8.70%	12.50%	9.38%	9.68%	8.97%	12.07%	12.50%	18.18%	6.67%	0.00%	0.00%	8.87%	10.00%	14.81%	8.11%	14.91%	5.10%	16.67%	2.05%		
	и јесте и није ми значајан	32.81%	29.84%	37.88%	29.02%	34.17%	29.09%	34.85%	30.41%	27.78%	32.53%	22.62%	28.44%	33.68%	34.48%	30.77%	34.21%	40.00%	41.67%	29.41%	19.57%	32.81%	32.14%	31.18%	35.90%	15.52%	25.00%	13.64%	26.67%	33.33%	33.33%	35.89%	20.00%	18.52%	37.84%	28.95%	27.55%	30.16%	37.67%		
	углавном ми је значајан	24.51%	23.93%	27.27%	27.13%	16.67%	20.00%	15.91%	23.96%	32.54%	25.30%	21.43%	34.86%	25.26%	22.41%	17.95%	22.37%	20.00%	25.00%	0.00%	17.39%	17.19%	25.89%	19.35%	23.08%	20.69%	28.13%	40.91%	33.33%	0.00%	22.22%	25.00%	30.00%	29.63%	24.32%	20.18%	29.59%	22.22%	23.97%		
	нема ми је значајан	23.32%	24.26%	19.70%	23.97%	27.50%	20.00%	28.79%	26.73%	15.87%	20.48%	28.57%	18.35%	25.26%	25.86%	25.64%	22.37%	0.00%	8.33%	41.18%	41.30%	26.56%	21.65%	25.81%	17.95%	32.76%	28.13%	18.18%	20.00%	33.33%	33.33%	22.58%	30.00%	25.93%	13.51%	23.68%	31.63%	19.05%	24.66%		
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 98 Распдела одговора по категоријама (питање 11 - важност критеријума - време чекања у реду)

		пол		старосна група				образовни статус				радни статус						Ограниченост мобилности						Приходи домаћинства						Број чланова домаћинства											
		мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	Без школе, незавршена основна школа и основна школа	Средња школа, 2 или 3 године	Средња четворогодишња школа, гимназија	Виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупензионер	учесник, студент	неформално запослен, рад на црно	не желим да одговорим	Да, ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас пуно ограничава	Да, ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас мало ограничава	Не	До 20000 динара	20000-40000	40000-60000	60000-80000	80000-100000	100000-150000	150000-200000	преко 200000 динара	не желим да одговорим	1	2	3	4	5	6	више од 6		
Најбоља пошта	те ми није важно	7.11%	5.57%	3.03%	6.31%	5.00%	12.73%	10.61%	7.37%	2.38%	2.41%	3.57%	3.67%	5.26%	7.76%	10.26%	10.53%	0.00%	8.33%	5.88%	8.70%	6.25%	6.03%	8.60%	5.13%	6.90%	0.00%	9.09%	0.00%	0.00%	11.11%	6.45%	0.00%	7.41%	13.51%	8.77%	8.16%	4.76%	2.74%		
	ом ми није важно	5.14%	3.28%	3.03%	3.47%	3.33%	10.91%	4.55%	3.69%	3.97%	4.82%	4.76%	2.75%	4.21%	2.59%	10.26%	1.32%	20.00%	8.33%	5.88%	4.35%	6.25%	3.79%	4.30%	7.69%	6.90%	0.00%	9.09%	0.00%	33.33%	0.00%	2.42%	0.00%	7.41%	5.41%	6.14%	1.02%	5.56%	2.74%		
	и није ми важно	17.00%	19.34%	24.24%	17.98%	19.17%	10.91%	21.21%	19.35%	19.05%	9.64%	9.52%	14.68%	20.00%	28.45%	10.26%	19.74%	0.00%	25.00%	23.53%	10.87%	18.75%	18.97%	21.51%	15.38%	10.34%	18.75%	4.55%	6.67%	0.00%	44.44%	20.97%	0.00%	3.70%	10.81%	13.16%	21.43%	19.84%	24.66%		
	није ми важно	27.67%	26.56%	27.27%	26.18%	26.67%	32.73%	25.76%	25.81%	32.54%	24.10%	25.00%	23.85%	27.37%	28.45%	35.90%	31.58%	40.00%	40.00%	8.33%	11.76%	32.61%	14.06%	28.35%	22.58%	35.90%	27.59%	37.50%	53.33%	33.33%	0.00%	24.19%	20.00%	33.33%	18.92%	27.19%	26.53%	30.95%	25.34%		
	ми ми је важно	43.08%	45.25%	42.42%	46.00%	45.83%	32.73%	37.88%	43.78%	42.06%	59.04%	57.14%	55.05%	43.16%	32.76%	33.33%	36.84%	40.00%	50.00%	52.94%	43.48%	54.69%	42.86%	43.01%	35.90%	48.28%	43.75%	54.55%	40.00%	33.33%	44.44%	45.97%	80.00%	48.15%	51.35%	44.74%	42.86%	38.89%	44.52%		
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 99 Распдела одговора по категоријама (питање 14 - слање и пријем пошиљака)

		пол		старосна група				образовни статус				радни статус						Ограниченост мобилности						Број чланова домаћинства															
		мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	Без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа, 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупензионер	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такав здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
Јавни превоз	уопште ми није важно	16.60%	19.67%	15.15%	17.98%	19.17%	21.82%	24.24%	15.67%	17.46%	16.87%	15.48%	18.35%	12.63%	26.72%	12.82%	21.05%	10.00%	16.67%	11.76%	26.09%	10.94%	18.53%	30.00%	18.52%	18.92%	20.18%	19.39%	19.84%	13.70%	22.58%	14.10%	12.07%	12.50%	9.09%	20.00%	33.33%	11.11%	20.97%
	углавном ми није важно	12.65%	5.90%	6.06%	5.99%	12.50%	21.82%	12.88%	9.22%	7.14%	4.82%	5.95%	10.09%	9.47%	4.31%	25.64%	9.21%	10.00%	8.33%	5.88%	4.35%	14.06%	8.71%	0.00%	18.52%	2.70%	9.65%	7.14%	8.73%	10.27%	9.68%	8.97%	13.79%	12.50%	4.55%	0.00%	0.00%	11.11%	8.06%
	и јесте и није ми важно	32.02%	27.54%	30.30%	30.91%	30.00%	20.00%	34.85%	31.80%	22.22%	26.51%	21.43%	31.19%	35.79%	26.72%	20.51%	36.84%	20.00%	33.33%	35.29%	30.43%	40.63%	27.90%	40.00%	11.11%	35.14%	23.68%	30.61%	29.37%	34.93%	33.33%	25.64%	20.69%	21.88%	22.73%</				

Табела 100 Распдела одговора по категоријама (питање 14 - слање и пријем новца у земљи и иностранству)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус						ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства														
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим	
уопште ми није важно	10,28%	10,16%	9,09%	10,09%	7,50%	18,18%	17,42%	11,52%	3,17%	6,02%	1,19%	5,50%	4,21%	18,97%	15,38%	19,74%	10,00%	8,33%	5,88%	13,04%	7,81%	10,27%	10,00%	11,11%	16,22%	6,14%	9,18%	17,46%	6,16%	16,13%	8,97%	5,17%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	12,10%	
углавном ми није важно	8,30%	4,26%	9,09%	4,10%	9,17%	7,27%	6,06%	6,91%	6,35%	3,61%	5,95%	5,50%	11,58%	3,45%	10,26%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	6,25%	6,47%	0,00%	3,70%	0,00%	9,65%	7,14%	3,17%	7,53%	9,68%	3,85%	1,72%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	7,26%	
и јесте и није ми важно	31,23%	29,18%	36,36%	29,65%	30,83%	23,64%	35,61%	28,57%	30,16%	25,30%	26,19%	36,70%	34,74%	25,86%	17,95%	30,26%	50,00%	16,67%	35,29%	32,61%	35,94%	29,02%	40,00%	14,81%	24,32%	28,07%	28,57%	28,57%	37,67%	21,51%	29,49%	17,24%	28,13%	18,18%	26,67%	0,00%	33,33%	38,31%	
углавном ми је важно	30,43%	27,87%	22,73%	29,34%	29,17%	34,55%	28,79%	25,81%	34,13%	30,12%	39,29%	22,94%	22,11%	28,45%	35,90%	32,89%	10,00%	41,67%	29,41%	28,26%	28,13%	29,24%	30,00%	40,74%	32,43%	32,46%	33,67%	25,40%	23,29%	36,56%	26,92%	43,10%	34,38%	50,00%	46,67%	33,33%	33,33%	19,76%	
веома ми је важно	19,76%	28,52%	22,73%	26,81%	23,33%	16,36%	12,12%	27,19%	26,19%	34,94%	27,38%	29,36%	27,37%	23,28%	20,51%	11,84%	30,00%	33,33%	29,41%	23,91%	21,88%	25,00%	20,00%	29,63%	27,03%	23,68%	21,43%	25,40%	25,34%	16,13%	30,77%	32,76%	31,25%	31,82%	26,67%	66,67%	0,00%	22,58%	
Укупно	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Табела 101 Распдела одговора по категоријама (питање 14 - уплата/исплата са текућег рачуна)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус						ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства														
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим	
уопште ми није важно	13,83%	13,77%	13,64%	12,30%	13,33%	23,64%	14,39%	13,82%	11,11%	16,87%	10,71%	12,84%	4,21%	17,24%	20,51%	14,47%	20,00%	33,33%	29,41%	13,04%	7,81%	14,73%	20,00%	29,63%	27,03%	10,53%	13,27%	16,67%	7,53%	16,13%	19,23%	10,34%	9,38%	9,09%	20,00%	33,33%	22,22%	12,10%	
углавном ми није важно	8,30%	7,54%	6,06%	6,62%	10,00%	12,73%	6,06%	7,83%	8,73%	9,64%	9,52%	10,09%	7,37%	5,17%	12,82%	3,95%	10,00%	16,67%	5,88%	4,35%	10,94%	7,81%	10,00%	11,11%	0,00%	14,04%	4,08%	7,14%	7,53%	6,45%	8,97%	12,07%	6,25%	0,00%	6,67%	33,33%	22,22%	7,26%	
и јесте и није ми важно	28,85%	20,33%	22,73%	25,87%	26,67%	10,91%	25,00%	28,11%	20,63%	18,07%	9,52%	27,52%	29,47%	26,72%	12,82%	34,21%	20,00%	16,67%	17,65%	26,09%	34,38%	22,54%	30,00%	3,70%	24,32%	18,42%	26,53%	21,43%	32,88%	26,88%	14,10%	17,24%	28,13%	18,18%	6,67%	0,00%	22,22%	29,44%	
углавном ми је важно	29,64%	28,20%	39,39%	27,44%	25,00%	32,73%	38,64%	23,04%	33,33%	21,69%	30,95%	15,60%	35,79%	30,17%	38,46%	30,26%	30,00%	16,67%	35,29%	30,43%	23,44%	29,46%	20,00%	25,93%	18,92%	32,46%	29,59%	34,13%	24,66%	32,26%	25,64%	34,48%	18,75%	36,36%	46,67%	0,00%	22,22%	27,42%	
веома ми је важно	19,37%	30,16%	18,18%	27,76%	25,00%	20,00%	15,91%	27,19%	26,19%	33,73%	39,29%	33,94%	23,16%	20,69%	15,38%	17,11%	20,00%	16,67%	11,76%	26,09%	23,44%	25,45%	20,00%	29,63%	29,73%	24,56%	26,53%	20,63%	27,40%	18,28%	32,05%	25,86%	37,50%	36,36%	20,00%	33,33%	11,11%	23,79%	
Укупно	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Табела 102 Распдела одговора по категоријама (питање 14 – плаћање рачуна)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус						ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства														
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим	
уопште ми није важно	4,35%	3,61%	1,52%	3,15%	4,17%	10,91%	3,79%	6,45%	0,79%	2,41%	2,38%	3,67%	3,16%	3,45%	7,69%	3,95%	0,00%	8,33%	11,76%	10,87%	3,13%	3,35%	20,00%	0,00%	10,81%	2,63%	5,10%	3,97%	2,05%	4,30%	2,56%	3,45%	0,00%	4,55%	0,00%	0,00%	11,11%	4,84%	
углавном ми није важно	4,35%	2,95%	3,03%	3,15%	5,00%	3,64%	3,03%	4,15%	3,97%	2,41%	3,57%	4,59%	6,32%	2,59%	2,56%	2,63%	0,00%	0,00%	2,17%	4,69%	3,57%	0,00%	0,00%	0,00%	6,14%	2,04%	2,38%	5,48%	4,30%	2,56%	3,45%	6,25%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	3,63%		
и јесте и није ми важно	17,39%	14,43%	18,18%	14,51%	20,00%	10,91%	15,91%	12,70%	18,07%	13,10%	14,68%	21,05%	12,93%	7,69%	18,42%	30,00%	25,00%	17,65%	15,22%	20,31%	15,18%	20,00%	3,70%	13,51%	19,30%	15,31%	12,70%	18,49%	16,13%	8,97%	5,17%	12,50%	18,18%	40,00%	0,00%	22,22%	18,95%		
углавном ми је важно	41,90%	34,75%	48,48%	35,33%	37,50%	41,82%	43,18%	37,33%	42,86%	24,10%	32,14%	31,19%	40,00%	41,38%	51,28%	43,42%	40,00%	16,67%	35,29%	34,78%	34,38%	38,84%	30,00%	37,04%	29,73%	42,11%	43,88%	42,06%	30,14%	40,86%	44,87%	53,45%	21,88%	40,91%	26,67%	0,00%	33,33%	34,27%	
веома ми је важно	32,02%	44,26%	28,79%	43,85%	33,33%	32,73%	34,09%	35,48%	39,68%	53,01%	48,81%	45,87%	29,47%	39,66%	30,77%	31,58%	30,00%	50,00%	35,29%	36,96%	37,50%	39,06%	30,00%	59,26%	45,95%	29,82%	33,67%	38,89%	43,84%	34,41%	41,03%	34,48%	59,38%	36,36%	33,33%	66,67%	33,33%	38,31%	
Укупно	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Табела 103 Распдела одговора по категоријама (питање 14 – подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштар)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус						ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства													
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пензионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'нско од чланова мог домаћинства имамо такви здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
уопште ми није важно	41,11%	37,70%	43,94%	42,90%	35,83%	20,00%	37,88%	41,47%	34,13%	43,37%	39,29%	44,95%	27,37%	46,55%	12,82%	44,74%	50,00%	75,00%	23,53%	39,13%	18,75%	42,19%	0,00%	29,63%	43,24%	42,11%	40,82%	50,79%	29,45%	37,63%	43,59%	43,10%	21,88%	36,36%	53,33%	100,00%	55,56%	37,90%
углавном ми није важно	10,28%	10,16%	21,21%	7,57%	10,83%	10,91%	12,12%	8,29%	10,32%	12,05%	14,29%	4,59%	18,95%	6,90%	5,13%	7,89%	20,00%	0,00%	23,53%	4,35%	14,06%	10,27%	30,00%	7,41%	8,11%	9,65%	12,24%	6,35%	12,33%	6,45%	7,69%	15,52%	15,63%	9,09%	13,33%	0,00%	0,00%	10,89%
и јесте и није ми важно	23,32%	21,97%	15,15%	23,97%	28,33%	10,91%	25,76%	22,58%	19,05%	22,89%	16,67%	23,85%	30,53%	20,69%	15,38%	26,32%	10,00%	8,33%	29,41%	23,91%	31,25%	21,21%	20,00%	11,11%	18,92%	27,19%	21,43%	14,29%	30,14%	26,88%	15,38%	12,07%	31,25%	13,64%	6,67%	0,00%	22,22%	26,61%
углавном ми је важно	11,07%	14,43%	10,61%	13,88%	5,83%	25,45%	12,88%	11,06%	19,05%	8,43%	11,90%																											

Табела 104 Расподела одговора по категоријама (питање 14 – исплата социјалних давања)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства													
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	завршен у државном сектору	завршен у приватном сектору	незавршен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас сувише ограничава	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим	
уопште није важно	49.01%	45.90%	57.58%	48.90%	38.33%	45.45%	46.21%	49.77%	38.10%	56.63%	44.05%	50.46%	35.79%	51.72%	46.15%	55.26%	40.00%	58.33%	41.18%	50.00%	29.69%	49.55%	20.00%	51.85%	51.35%	47.37%	44.90%	58.73%	39.04%	44.09%	50.00%	50.00%	31.25%	54.55%	46.67%	100.00%	77.78%	46.77%	
углавном није важно	11.07%	10.16%	15.15%	8.83%	11.67%	12.73%	9.09%	7.37%	14.29%	15.66%	16.67%	11.93%	8.42%	5.17%	10.26%	7.89%	40.00%	0.00%	23.53%	4.35%	12.50%	10.94%	20.00%	14.81%	16.22%	11.40%	10.20%	5.56%	11.64%	6.45%	11.54%	17.24%	18.75%	13.64%	13.33%	0.00%	0.00%	9.27%	
и јесте и није важно	22.92%	19.67%	13.64%	21.14%	27.50%	16.36%	28.79%	22.12%	15.87%	14.46%	14.29%	18.35%	25.26%	22.41%	23.08%	25.00%	10.00%	16.67%	29.41%	17.39%	29.69%	20.31%	30.00%	11.11%	16.22%	22.81%	20.41%	16.67%	26.71%	22.58%	19.23%	8.62%	25.00%	9.09%	13.33%	0.00%	22.22%	25.40%	
углавном није важно	9.49%	11.15%	9.09%	11.04%	10.00%	9.09%	7.58%	11.98%	14.29%	4.82%	7.14%	7.34%	20.00%	12.07%	7.69%	5.26%	10.00%	16.67%	5.88%	15.22%	7.81%	10.27%	10.00%	7.41%	2.70%	10.53%	11.22%	9.52%	13.01%	11.83%	7.69%	10.34%	6.25%	13.64%	13.33%	0.00%	0.00%	11.29%	
веома је важно	7.51%	13.11%	4.55%	10.09%	12.50%	16.36%	8.33%	8.76%	17.46%	8.43%	17.86%	11.93%	10.53%	8.62%	12.82%	6.58%	0.00%	8.33%	0.00%	13.04%	20.31%	8.93%	20.00%	14.81%	13.51%	7.89%	13.27%	9.52%	9.59%	15.05%	11.54%	13.79%	18.75%	9.09%	13.33%	0.00%	0.00%	7.26%	
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 105 Расподела одговора по категоријама (питање 15 – слање и пријем пошиљака)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства													
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	завршен у државном сектору	завршен у приватном сектору	незавршен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас сувише ограничава	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим	
уопште није важно	10.28%	7.87%	4.55%	8.52%	9.17%	16.36%	18.18%	8.76%	2.38%	4.82%	1.19%	6.42%	6.32%	16.38%	7.69%	15.79%	0.00%	8.33%	5.88%	10.87%	6.25%	9.15%	0.00%	0.00%	13.51%	6.14%	9.18%	17.46%	4.79%	18.28%	6.41%	0.00%	3.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	22.22%	10.08%
углавном није важно	5.14%	3.28%	6.06%	4.42%	2.50%	3.64%	2.27%	4.61%	5.56%	3.61%	4.76%	4.59%	6.32%	1.72%	5.13%	3.95%	10.00%	0.00%	8.70%	1.56%	4.02%	10.00%	3.70%	2.70%	4.39%	3.06%	3.97%	4.79%	3.23%	3.85%	3.45%	3.13%	4.55%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	5.24%	
и јесте и није важно	25.30%	20.98%	28.79%	22.40%	22.50%	20.00%	32.58%	25.35%	15.08%	13.25%	13.10%	21.10%	29.47%	25.00%	17.95%	23.68%	10.00%	16.67%	52.94%	21.74%	28.13%	22.32%	20.00%	11.11%	13.51%	22.81%	22.45%	19.05%	31.51%	17.20%	19.23%	10.34%	21.88%	9.09%	6.67%	0.00%	33.33%	31.45%	
углавном није важно	27.27%	33.11%	34.85%	30.28%	31.67%	23.64%	20.45%	30.41%	37.30%	36.14%	33.33%	36.70%	24.21%	31.90%	28.21%	27.63%	40.00%	16.67%	23.53%	32.61%	26.56%	30.80%	30.00%	25.93%	21.62%	33.33%	36.73%	29.37%	28.08%	32.26%	29.49%	41.38%	37.50%	45.45%	53.33%	0.00%	11.11%	25.00%	
веома је важно	32.02%	34.75%	25.76%	34.38%	34.17%	36.36%	26.52%	30.88%	39.68%	42.17%	47.62%	31.19%	33.68%	25.00%	41.63%	28.95%	40.00%	58.33%	17.65%	26.09%	37.50%	33.71%	40.00%	59.26%	48.65%	33.33%	28.57%	30.16%	30.82%	29.03%	41.63%	44.83%	34.38%	40.91%	40.00%	100.00%	33.33%	28.23%	
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 106 Расподела одговора по категоријама (питање 15 - слање и пријем новца у земљи и иностранству)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства													
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	завршен у државном сектору	завршен у приватном сектору	незавршен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас сувише ограничава	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим	
уопште није важно	9.88%	9.84%	6.06%	10.09%	6.67%	20.00%	18.94%	10.14%	3.97%	3.61%	3.57%	6.42%	5.26%	17.24%	10.26%	14.47%	0.00%	16.67%	17.65%	13.04%	9.38%	9.60%	0.00%	7.41%	13.51%	9.65%	8.16%	12.70%	8.90%	19.35%	5.13%	1.72%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	11.69%
углавном није важно	7.51%	4.26%	4.55%	5.36%	5.00%	10.91%	4.55%	6.45%	8.73%	1.20%	2.38%	7.34%	7.37%	5.17%	12.82%	2.67%	10.00%	8.33%	0.00%	4.35%	4.69%	6.03%	20.00%	7.41%	0.00%	7.02%	3.06%	6.35%	6.16%	4.30%	5.13%	5.17%	9.38%	4.55%	0.00%	0.00%	11.11%	6.45%	
и јесте и није важно	28.06%	20.33%	27.27%	23.03%	27.50%	16.36%	31.82%	28.11%	16.67%	10.84%	8.33%	22.94%	30.53%	25.00%	20.51%	31.58%	20.00%	25.00%	35.29%	28.26%	26.56%	22.99%	10.00%	7.41%	18.92%	16.67%	23.47%	25.40%	33.56%	19.35%	17.95%	12.07%	18.75%	9.09%	20.00%	0.00%	11.11%	33.06%	
углавном није важно	27.27%	29.84%	45.45%	27.44%	26.67%	20.00%	17.42%	27.65%	32.54%	43.37%	38.10%	33.03%	27.37%	25.86%	20.51%	23.68%	50.00%	8.33%	23.53%	26.09%	25.00%	29.46%	20.00%	22.22%	21.62%	36.84%	35.71%	28.57%	21.23%	21.51%	33.33%	41.38%	37.50%	45.45%	40.00%	33.33%	0.00%	24.60%	
веома је важно	27.27%	35.74%	16.67%	34.07%	34.17%	32.73%	27.27%	27.65%	38.10%	40.96%	47.62%	30.28%	29.47%	26.72%	35.90%	27.63%	20.00%	41.67%	23.53%	28.26%	34.38%	31.92%	50.00%	55.56%	45.95%	29.82%	29.59%	26.98%	30.14%	35.48%	38.46%	39.66%	34.38%	40.91%	40.00%	66.67%	44.44%	24.19%	
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 107 Расподела одговора по категоријама (питање 15 - уплата/исплата са текућег рачуна)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности		број чланова домаћинства						приходи домаћинства												
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	завршен у државном сектору	завршен у приватном сектору	незавршен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас сувише ограничава	ја/неко од чланова моје домаћинства имамо такви здравствени проблеми који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
уопште није важно	8.70%	6.56%	6.06%	6.94%	5.00%	18.18%	15.15%	6.45%	3.97%	3.61%	3.57%	6.42%	2.11%	10.34%	12.82%	13.16%	0.00%	8.33%	11.76%	8.70%	10.94%	6.92%	0.00%	11.11%	13.51%	7.02%	7.14%	11.90%	2.74%	17.20%	3.85%	3.45%	6.25%	4.55%	0.00%	0.00%	22.22%	6.45%
углавном није важно	5.14%	4.26%	9.09%	3.79%	5.83%	1.82%	1.52%	5.99%	5.56%	4.82%	3.57%	5.50%	7.37%	4.31%	2.56%	2.63%	20.00%	0.00%	2.17%	0.00%	5.58%	0.00%	3.70%	2.70%	7.89%	1.02%	4.76%	5.48%	1.88%	8.97%	3.45%	3.13%	4.55%	6.67%	0.00%	0.00%	5.24%	
и јесте и није важно	22.92%	18.36%	15.15%	21.77%	24.17%	10.91%	26.52%	27.19%	9.52%	9.64%	7.14%	17.43%	26.32%	23.28%	7.69%	27.63%	10.00%	25.00%	52.94%	23.91%	26.56%	19.20%	0.00%	3.70%	16.22%	17.54%	24.49%	19.05%	26.71%	16.13%	11.54%	6.90%	15.63%	4.55%	6.67%	0.00%	22.22%	31.05%
углавном није важно	32.41%	30.49%	45.45%	29.02%	28.33%	34.55%	25.76%	27.19%	39.68%	38.55%	36.90%	35.78%	26.32%	28.45%	38.46%	28.95%																						

Табела 108 Распдела одговора по категоријама (питање 15 - плаћање рачуна)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности			број чланова домаћинства						приходи домаћинства											
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
уопште није важно	3.56%	3.61%	1.52%	2.84%	2.50%	12.73%	6.06%	2.76%	3.97%	1.20%	0.00%	4.59%	1.05%	5.17%	5.13%	3.95%	0.00%	8.33%	11.76%	8.70%	3.13%	3.13%	0.00%	0.00%	8.11%	3.51%	3.06%	4.76%	2.74%	8.60%	0.00%	0.00%	6.25%	4.55%	0.00%	0.00%	22.22%	2.82%
у главном није важно	2.37%	1.97%	4.55%	2.21%	1.67%	0.00%	0.76%	2.30%	2.38%	3.61%	2.38%	2.75%	5.26%	0.00%	0.00%	2.63%	0.00%	0.00%	0.00%	2.17%	0.00%	2.46%	0.00%	0.00%	2.70%	4.39%	0.00%	0.79%	3.42%	2.15%	2.56%	1.72%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.82%
и јесте и није важно	22.53%	16.39%	16.67%	20.82%	20.00%	10.91%	28.03%	23.50%	8.73%	9.64%	8.33%	14.68%	29.47%	21.55%	10.28%	25.00%	10.00%	8.33%	35.29%	26.09%	25.00%	17.65%	0.00%	0.00%	13.51%	14.91%	20.41%	19.84%	27.40%	17.20%	7.69%	5.17%	9.38%	4.55%	20.00%	0.00%	11.11%	29.84%
у главном није важно	35.18%	28.20%	40.91%	29.34%	30.83%	32.73%	28.03%	30.41%	37.30%	30.12%	30.93%	39.45%	21.05%	30.17%	41.03%	40.00%	8.33%	29.41%	26.09%	32.81%	31.70%	20.00%	25.93%	24.32%	37.72%	32.65%	35.71%	25.34%	25.81%	44.87%	39.66%	25.00%	36.36%	46.67%	33.33%	33.33%	26.61%	
нема је важно	36.36%	49.84%	36.36%	44.79%	45.00%	43.64%	37.12%	41.01%	47.62%	55.42%	58.33%	38.53%	43.16%	43.10%	43.59%	50.00%	75.00%	23.53%	36.96%	39.06%	45.00%	80.00%	74.07%	51.35%	39.47%	43.88%	38.89%	41.10%	46.24%	44.87%	53.45%	59.38%	54.55%	43.33%	66.67%	33.33%	37.90%	
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 109 Распдела одговора по категоријама (питање 15 – подизање пензије у пошти или добијање пензије путем поштар)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности			број чланова домаћинства						приходи домаћинства											
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
уопште није важно	18.97%	12.79%	18.18%	16.09%	12.50%	16.36%	19.70%	19.82%	8.73%	8.43%	5.95%	16.51%	14.74%	21.55%	7.69%	22.37%	0.00%	16.67%	17.65%	15.22%	10.94%	16.29%	0.00%	7.41%	16.22%	12.28%	9.18%	26.19%	15.75%	16.13%	11.54%	8.62%	6.25%	4.55%	0.00%	0.00%	33.33%	20.97%
у главном није важно	3.16%	4.59%	7.58%	4.10%	3.33%	0.00%	2.27%	3.23%	6.35%	4.82%	1.19%	5.50%	5.26%	3.45%	0.00%	3.95%	20.00%	8.33%	0.00%	2.17%	1.56%	4.46%	0.00%	0.00%	0.00%	4.39%	3.06%	4.76%	5.48%	3.23%	7.69%	3.45%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.44%
и јесте и није важно	22.53%	19.34%	16.67%	23.03%	21.67%	10.91%	30.30%	25.35%	11.11%	8.43%	10.71%	17.43%	29.47%	23.28%	12.82%	23.68%	10.00%	25.00%	35.29%	23.91%	26.56%	19.64%	0.00%	11.11%	10.81%	19.30%	21.43%	21.43%	26.71%	20.43%	11.54%	8.62%	21.88%	4.55%	20.00%	0.00%	11.11%	28.63%
у главном није важно	22.13%	18.36%	30.30%	18.61%	19.17%	18.18%	15.15%	16.13%	26.98%	27.71%	23.81%	25.69%	15.79%	15.52%	20.51%	17.11%	50.00%	8.33%	23.53%	21.74%	14.06%	20.76%	0.00%	14.81%	21.62%	24.56%	29.59%	16.67%	15.07%	16.13%	25.64%	31.03%	28.13%	36.36%	26.67%	0.00%	22.22%	14.52%
нема је важно	33.20%	44.92%	27.27%	38.17%	43.33%	54.55%	32.58%	35.48%	46.83%	50.60%	58.33%	34.86%	34.74%	36.21%	58.97%	32.89%	20.00%	41.67%	23.53%	36.96%	46.88%	38.84%	100.00%	66.67%	51.35%	39.47%	36.73%	30.95%	36.99%	44.09%	43.59%	48.28%	43.75%	54.55%	53.33%	100.00%	33.33%	31.45%
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 110 Распдела одговора по категоријама (питање 15 – исплата социјалних давања)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности			број чланова домаћинства						приходи домаћинства											
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
уопште није важно	22.13%	17.05%	24.24%	18.61%	14.17%	29.09%	25.76%	24.42%	12.70%	6.02%	5.95%	18.35%	17.89%	28.45%	23.08%	23.68%	10.00%	8.33%	23.53%	17.39%	20.31%	19.42%	10.00%	11.11%	13.51%	15.79%	11.22%	30.95%	21.23%	19.35%	16.67%	15.52%	12.50%	4.55%	6.67%	0.00%	55.56%	22.98%
у главном није важно	4.74%	5.25%	7.58%	4.42%	5.83%	3.64%	2.27%	5.53%	5.56%	7.23%	3.57%	4.59%	6.32%	1.72%	5.13%	5.26%	20.00%	25.00%	5.88%	6.52%	1.56%	5.36%	0.00%	11.11%	8.11%	5.26%	1.02%	4.76%	6.16%	4.30%	7.69%	3.45%	3.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.65%
и јесте и није важно	24.11%	19.02%	18.18%	23.34%	21.67%	12.73%	30.30%	24.88%	14.29%	8.43%	9.52%	21.10%	27.37%	25.00%	15.38%	22.37%	20.00%	16.67%	35.29%	23.91%	23.44%	20.76%	10.00%	7.41%	13.51%	19.30%	23.47%	20.63%	27.40%	18.28%	11.54%	12.07%	21.88%	9.09%	20.00%	0.00%	11.11%	29.44%
у главном није важно	19.76%	20.00%	25.76%	20.50%	19.17%	10.91%	12.88%	17.05%	26.19%	28.92%	25.00%	24.77%	13.68%	18.10%	10.26%	21.05%	40.00%	8.33%	23.53%	21.74%	9.38%	21.21%	10.00%	18.52%	21.62%	23.68%	25.51%	16.67%	16.44%	21.51%	25.64%	27.59%	21.88%	31.82%	26.67%	0.00%	11.11%	14.52%
нема је важно	29.25%	38.69%	24.24%	33.12%	39.17%	43.64%	28.79%	28.11%	41.27%	49.40%	55.95%	31.19%	34.74%	26.72%	46.15%	27.63%	10.00%	41.67%	11.76%	30.43%	45.31%	33.26%	70.00%	51.85%	43.24%	35.96%	38.78%	26.98%	28.77%	36.56%	38.46%	41.38%	40.63%	54.55%	46.67%	100.00%	22.22%	27.02%
Укупно	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела 111 Распдела одговора по категоријама (питање 16 – слање и пријем пошиљака)

	пол		старосна група				образовни статус				радни статус							ограничене мобилности			број чланова домаћинства						приходи домаћинства											
	мушки	женски	18-29	30-44	45-59	60+	без школе, незавршена основна и средња школа	средња школа 2 или 3 године	средња четворогодишња школа, гимназија	виша школа или факултет	запослен у државном сектору	запослен у приватном сектору	незапослен	домаћин	пенионер	полупривредник	учесник, студент	неформално запослен (рад на црно)	не желим да одговорим	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас пуно ограничава	ја'неко од чланова мог домаћинства имамо таква здравствени проблем који нас мало ограничава	не	1	2	3	4	5	6	више од 6	до 20000 динара	20000-40000 динара	40000-60000 динара	60000-80000 динара	80000-100000 динара	100000-150000 динара	150000-200000 динара	преко 200000 динара	не желим да одговорим
постоји одговорна алтернатива	36.76%	40.00%	45.45%	35.33%	44.17%	36.36%	23.48%	31.34%	49.21%	65.06%	60.71%	45.87%	23.16%	30.17%	41.03%	30.26%	80.00%	33.33%	35.29%	36.96%	28.13%	40.18%	40.00%	29.63%	45.95%	43.86%	35.71%	42.86%	32.19%	26.88%	48.72%	56.90%	37.50%	68.18%	46.67%	100.00%	66.67%	30.65%
не постоји у општем одговору алтернатива	13.44%	14.75%	13.64%	14.83%	15.00%	9.09%	18.94%	11.98%	11.90%	15.66%	15.48%	20.18%	3.16%	12.93%	12.82%	18.42%	20.00%	25.00%	11.76%	15.22%	14.06%	14.06%	10.00%	18.52%	13.51%	18.42%	16.33%	9.52%	13.01%	15.05%	14.10%	15.52%	15.63%	4.55%	33.33%	0.00%	0.00%	13.71%
нема алтернативе	9.09%	8.52%	4.55%	7.89%	7.50%	21.82%	5.30%	8.29%	11.11%	12.05%	11.90%	4.59%	7.37%	6.90%	23.08%	9.21%	0.00%	8.33%	11.76%	15.22%	17.19%	6.92%	30.00%	25.93%	8.11%	9.65%	5.10%	11.11%	4.11%	8.40%	11.54%	10.34%	12.50%	9.09%	13.33%	0.00%	11.11%	6.85%
нема сигурни	40.71%	36.72%	36.36%	41.96%	33.33%	32.73%	52.27%	48.39%	27.78%	7.23%	11.90%	29.36%	66.32%	50.00%	23.08%	42.11%	0.00%	33.33%	41.18%	32.61%	40.63%	38.84%</																







## **ПРИЛОГ 3**

## БИОГРАФИЈА АУТОРА

Јелена Милутиновић је рођена 27.05.1981. године у Ужицу. Основну школу завршила је у Рогачици, а средњу, Гимназију Јосиф Панчић, у Бајиној Башти. На Саобраћајном факултету Универзитета у Београду дипломирала је 2007. године на одсеку за Поштански саобраћај. Од 2007. године ради у Високој школи струковних студија за информационе и комуникационе технологије где је ангажована на студијском програму Поштанске и банкарске технологије, касније Поштанско-логистички системи. До сада је изводила наставу, лабораторијске, аудиторне вежбе и предавања на предметима: Практична настава 1 и 2, Практикум из поштанских услуга, Практикум из шалтерског пословања, Стручна пракса, Основи структурирања рада, Увод у саобраћај и транспорт, Статистика, Примена рачунара, Основе поштанског саобраћаја, Поштански саобраћај, Одрживост и квалитет у саобраћају и логистици и Практикум из поштанског саобраћаја.

2010. године уписала је Докторске студије на Саобраћајном факултету Универзитета у Београду, на студијском програму Саобраћај и положила следеће испите:

- Системи за подршку одлучивању у саобраћају и транспорту,
- Менаџмент у саобраћају и комуникацијама,
- Теорија управљања системима,
- Планирање и управљање развојем у поштанском и телекомуникационом саобраћају,
- Транспортна политика у оквиру политике одрживог развоја,
- Фази системи са применама у саобраћају и транспорту,
- Управљање токовима на транспортним мрежама,
- Логистика опасних материја,
- Прогнозирање и планирање у комуникационом саобраћају,
- Перформансе логистичких система.

У досадашњем раду је била аутор или коаутор 21 рада који су објављени у научним и стручним домаћим и међународним часописима, презентовани на домаћим и међународним научним скуповима. Учесник је и у "Радионици о хармонизацији националног регулаторног оквира са законодавством Европске уније и одрживости у области поштанских услуга" у организацији Министарства за телекомуникације и информационо друштво у сарадњи са TAIEX Unit-om (Technical Assistance and Information Exchange) Directorate-General Enlargement-a, Београд. 22-23. април 2010. године. Тренутно је ангажована као шеф пројекта на пројекту Поште Србије: Независно мерење времена преноса нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају за период 2019-2021.

## Изјава о ауторству

Потписана Јелена К. Милутиновић

Број индекса: 10-Д-001

### Изјављујем

да је докторска дисертација под насловом

### МОДЕЛ ЗА РЕСТРУКТУРИРАЊЕ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА У ФУНКЦИЈИ ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА

- резултат сопственог истраживачког рада,
- да предложена дисертација у целини ни у деловим није била предложена за добијање било које дипломе према студијским програмима других високошколских установа,
- да су резултати коректно наведени и
- да нисам кршио/ла ауторска права и користио/ла интелектуалну својину других лица.

Потпис докторанда

У Београду, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Изјава о истоветности штампане и електронске верзије докторског рада**

Имеи презиме аутора: Јелена Милутиновић

Број индекса: 10-Д-001

Студијски програм: Саобраћај

Наслов рада: МОДЕЛ ЗА РЕСТРУКТУРИРАЊЕ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ  
ОБЛАСТИМА У ФУНКЦИЈИ ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА

Ментор: Проф. др. Дејан Марковић

Потписана: Јелена Милутиновић

Изјављујем да је штампана верзија мог докторског рада истоветна електронској верзији коју сам предао/ла за објављивање на порталу Дигиталног репозиторијума Универзитета у Београду.

Дозвољавам да се објаве моји лични подаци везани за добијање академског звања доктора наука, као што су име и презиме, година и место рођења и датум одбране рада.

Ови лични подаци могу се објавити на мрежним страницама дигиталне библиотеке, у електронском каталогу и у публикацијама Универзитета у Београду.

Потпис докторанда

У Београду, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

МОДЕЛ ЗА РЕСТРУКТУРИРАЊЕ ПОШТАНСКЕ МРЕЖЕ У РУРАЛНИМ ОБЛАСТИМА У ФУНКЦИЈИ ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА

која је моје ауторско дело.

Дисертација са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату погодном за трајно архивирање.

Моју докторску дисертацију похрањену у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце Креативне заједнице (Creative Commons) за коју сам се одлучио/ла.

1. Ауторство
2. Ауторство - некомерцијално
3. Ауторство – некомерцијално – без прераде
4. Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима
5. Ауторство – без прераде
6. Ауторство – делити под истим условима

Потпис докторанда

У Београду, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_