

ULOGE I ZNAČAJ POŠTANSKIH USLUGA ZA RAZVOJ I ODRŽANJE LOKALNIH ZAJEDNICA

Biljana Grgurović, Jelena Milutinović, Slavica Štrbac

Visoka škola strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije, Beograd
biljana.grgurovic@ict.edu.rs, jelena.milutinovic@ict.edu.rs, slavica.strbac@ict.edu.rs

Sadržaj: *Koncept postojanja i održanja univerzalne poštanske usluge je široko prihvaćen od strane društvenih zajednica, pa se i u eri razvoja digitalnih komunikacija, više posmatra kao zagarantovano pravo na komunikaciju dato građanima, a ne kao usluga u tržišnom smislu. Ovakva percepcija poštanskih usluga utiče da stanovništvo u interakciji sa poštom ostvaruje lični odnos. Promenu poslovanja i načina rada operatora doživljava kao uskraćenje, nekada i kao diskriminaciju. U radu su razmotreni različiti uticaji poštanske delatnosti na razvoj, funkcionisanje i održanje lokalnih zajednica, kvalitet života pojedinaca i posebno, na specifične grupe stanovnika koje su segmentirane po različitim kriterijumima i prepoznate kao osetljive ili ugrožene.*

Ključne reči: *socijalna inkluzija, socijalna ekskluzija, lokalne zajednice, poštanske usluge*

1. Uvod

Poštanska delatnost ima dugu istoriju. Od svog nastanka predstavlja oblast čiji je razvoj pratio razvoj društva, pa je i danas ključni deo savremenog sektora komunikacija. Veoma se razlikuje od one koja je bila pre nekoliko vekova, pa čak i od one od pre samo desetak godina. Ono što je ostalo nepromenjeno je činjenica da je ova grana saobraćaja i dalje jedan od pokretača sveukupnog razvoja i od vitalnog je značaja za komercijalne korisnike i za pojedinačne potrošače, pa se zbog toga ubraja u usluge od opšteg ekonomskog interesa (*Services of General Economic Interest*). [1]

Uprkos masovnom porastu digitalnih medija, poštanski sektor je ostao osnovno sredstvo *socijalne inkluzije* i razmene informacija. Štaviše, s obzirom na njegovu podršku razvoju e-trgovine, zadržao je i ključnu ulogu u promovisanju ekonomskih aktivnosti. Unutrašnje tržište, kao i trgovina sa drugim zemljama, zavise od efikasne komunikacije i adekvatne logističke infrastrukture, bez kojih dalji razvoj konkurentnosti može biti veoma otežan. [2]

Jednoznačna i opšte prihvaćena definicija pojma *socijalna inkluzija* (uključivanje) i *socijalna ekskluzija* (uskraćenost, isključenost) ne postoji čak ni na nivou dokumenata EU. Međutim, u njihovim objašnjenjima lako se može pronaći veza sa društvenom ulogom pošte i poštanskog saobraćaja.

Cilj ovog rada je *identifikovanje niza socijalnih vrednosti* koje omogućava ili može omogućavati javni poštanski operator posredstvom svojih usluga i mreže, a koje će, pored zadovoljstva korisnika, doprineti i povećanju društvene vrednosti pošte kao organizacije.

2. Socijalna ekskluzija i socijalna inkluzija

Koncept *socijalne ekskluzije* ima svoju subjektivnu i objektivnu dimenziju. Subjektivna dimenzija podrazumeva stanje potpuno ili nedovoljno ispunjenih psihičkih, socijalnih i emotivnih potreba. Za ovaj rad je bitno da uskraćenost primarno ima svoju objektivnu dimenziju i da, samim tim, predstavlja proces u kojem su određene grupe sistematski obespravljene i privremeno ili trajno isključene i neretko diskriminisane.

Ako se govori o odsustvu šansi ili nemogućnosti pojedinaca, domaćinstava, društvenih grupa da pristupe određenim resursima, insititucijama, ili da se uključe u osnovne procese svoga društva, onda je reč o socijalnoj ekskluziji. Ako se govori o smanjenim šansama pojedinaca, domaćinstava, društvenih grupa (u odnosu na druge u istom društvu) da se uključe u kvalitetne usluge, resurse i razvojne procese svoga društva, ponovo je u pitanju socijalna ekskluzija.

Diskriminacija se vrši po osnovu rasne ili religijske pripadnosti, porekla, pola, životne dobi, invaliditeta, bolesti, migracijskog statusa ili mesta življenja. Najčešće se javlja među dugoročno nezaposlenim, ali i raseljenim licima i povratnicima, osobama niskog nivoa obrazovanja, Romima, osobama sa invaliditetom i ruralnim stanovništvom. To je pojam koji označava šta se može dogoditi kada pojedinci ili cela područja pate od kombinacije povezanih problema poput nezaposlenosti, loše infrastrukture, neadekvatne obučenosti, niskih prihoda, loših uslova stanovanja, okoline sa visokom stopom kriminaliteta, lošeg zdravlja i raspada porodice. U pitanju je višedimenzionalni proces koji, osim ekonomske deprivacije, uključuje i druge vidove uskraćenosti: smanjene šanse za zapošljavanje, nedostupnost zdravstvene i pravne zaštite, isključenost iz razvojnih procesa, tržišnih tokova, saobraćajnica, usluga koje pružaju različite institucije (obrazovne, zdravstvene, socijalne zaštite). Brojne dimenzije ovog fenomena, međusobno povezane i uslovljene, mogu da izazovu socijalnu izolaciju pojedinca što ima značajne implikacije kako na pojedinca, tako i na društvo uopšte.

Izvori socijalne isključenosti pojedinaca iz društvenih aktivnosti, marginalizacije i dezintegracije su različite životne okolnosti, faze života, rasne, nacionalne ili etničke karakteristike pojedinaca-lica koja najčešće žive u deprivilegovanim sredinama... Pored ovih vidljivih dimenzija socijalne isključenosti, stanovnici takvih područja najčešće nemaju ni priliku da učestvuju u širem društvu, da razmenjuju ideje i da postignu uključenost u širu zajednicu.

Socijalno inkluzija se može objasniti kao pristup društvenim resursima, institucijama i procesima koji omogućavaju obnavljanje i umnožavanje resursa grupa i pojedinaca u društvu na način koji im omogućava da zadovolje svoje potrebe, ostvare svoja prava, prošire svoje izbore i razviju svoje kapacitete, kao i da dostignu barem najniži prihvatljivi životni standard u društvu i aktivno učestvuju u životu zajednice. [3]

3. Univerzalne poštanske usluge

Univerzalna poštanska usluga predstavlja skup osnovnih poštanskih usluga koje se obavljaju u kontinuitetu, na teritoriji Republike Srbije, u okviru propisanog kvaliteta, po pristupačnim cenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike, bez diskriminacije. [4] Na osnovu licence dobijene od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL) JP „Pošta Srbije“ kao JPO, u cilju obezbeđenja obavljanja univerzalne poštanske usluge, ima obavezu da svako mesto nacionalne teritorije uključi u područje jedne od jedinica poštanske mreže (JPM) tako da i korisnici koji žive u perifernim, retko naseljenim područjima mogu potraživati usluge iz ove grupacije. Princip dostupnosti se ostvaruje prema standardima gde se, u zavisnosti od utvrđenog kriterijuma, locira određeni kapacitet poštanske mreže koji će odgovarati obimu potražnje usluga i zahtevanom kvalitetu, uz efikasno i ekonomično poslovanje. Licencu mogu dobiti i drugi provajderi poštanskih usluga, ali ako se pođe od činjenice da u poštanskoj praksi nije poznato da neko od njih ima svoju zasebnu dostavnu mrežu [5], očito je da je potrebno ograničiti se samo na posmatranje javne poštanske mreže. Pokrivena teritorija predstavlja jedinstveno područje poštanske mreže. [6] Ovo za uslove u Republici Srbiji u kojoj jedino JPO ima licencu, praktično znači da jedino on ima obavezu da svojim uslugama pokrije površinu od 88.361km² gde prema procenama za 2015. godinu živi oko 7.115.000 stanovnika (bez Kosova i Metohije). [7]

Međutim, nedovoljna investiciona ulaganja, nedostatak ruralne politike i strategije za razvoj nerazvijenih područja, njihova tradicionalna zaostalost, utiču na izvestan stepen deprivacije određenog broja stanovništva i u oblasti poštanskog saobraćaja. Težnja ka profitabilnom poslovanju JPO je, s jedne strane opravdana, ali, s druge strane, utiče na poslovnu politiku čiji je cilj smanjenje troškova što ima za posledicu zatvaranje kapaciteta, realokaciju ili promenu načina poslovanja. Sve to ima značajne implikacije na lokalno stanovništvo.

4. Socijalna vrednost poštanskih usluga

Mada univerzalna poštanska usluga, posebno onaj njen deo koji se bazira na pisanoj korespondenciji, može da izgleda prilično anahrono u elektronsko doba, moguće je identifikovati mnoge socijalne vrednosti ove grupacije usluga kako za pojedince, tako i za zajednice i nacije.

Za razliku od ekonomske vrednosti usluge koja podrazumeva poboljšanje tržišne vrednosti nečega, socijalna vrednost se stvara kada usluga dovodi do poboljšanja u životima pojedinaca ili celokupnog društva. Iz tog razloga, socijalna vrednost se na neki način može posmatrati kao „socijalno davanje“ koje dovodi do neke dobrobiti, ali koje je teško kvantifikovati. Ova vrsta socijalnog davanja razlikuju od socijalnog davanja u ekonomskom smislu. Postoje neke usluge koje istovremeno obezbeđuju i ekonomsku i socijalnu vrednost. Kao primer može poslužiti sekogram. Usluga prenosa ove pošiljke se ne naplaćuje što je čista ekonomska korist. S druge strane, rezultat je i poboljšanje u životima slepih lica koji inače ne bi mogli sebi da priušte takav materijal za čitanje.

Identifikacija i kategorizacija socijalne koristi je prvi korak u merenju socijalne vrednosti poštanskih usluga.

Polaznu tačku za razmatranje socijalne vrednosti poštanskih usluga predstavlja studija održivosti *UK's Post Office* [8] u kojoj je ovaj operator svrstan u resurs koji je višeznačan za zajednicu jer, između ostalog, pruža usluge od suštinskog značaja za svakodnevni život. Smatraju ih uslovom opstanka za starije ljude – jedina pristupna tačka penzijama, plaćanju računa i sastajanja i druženja s drugim ljudima. Pošte predstavljaju čvorišta zajednice gde se obavljaju neformalni razgovori, razmena iskustava, razmenjuju lokalne vesti od značaja za svakodnevno funkcionisanje.

Poštanski sektor kroz inicijativu na nivou Svetskog poštanskog saveza (*Universal Postal Union - UPU*) u procesu finansijske i socijalne inkluzije ima mogućnost da realizuje neke nove usluge i diversifikuje postojeće. Pošta se javlja kao nosilac procesa uključenja marginalizovanih ili diskriminiranih grupa u društvene i legalne finansijske tokove – žena, mladih, nezaposlenih, siromašnih, osoba koje nemaju stalna primanja, osoba sa niskim primanjima, starijih, manje obrazovanih, migranata, osoba sa posebnim potrebama, bolesnih...

4.1. Iskustva velikih svetskih operatora

Zbog izgubljene dobiti koja se ogleda u smanjenju obima tradicionalnih usluga kao što je prenos pismonosnih pošiljaka, na poštanskom sektoru je zadatak da nađe nove usluge gde može biti konkurentan – ili kao samostalne finansijske institucije ili kao agenti u kooperaciji sa postojećim pružaocima finansijskih usluga. Poslovni modeli variraju, od univerzalnih do komercijalnih usluga, od platnih centara koji omogućuju svojim korisnicima da preuzmu novčane doznake do mogućnosti dopune elektronskih novčanika putem mobilnog telefona.

U nekim državama, kao što je slučaj u Japanu, pošte nude sve finansijske servise kao i banke; u Brazilu poštanski sektor gradi partnerske odnose sa finansijskim institucijama, dok u Malaviju komercijalne banke iznajmljuju poslovni prostor od pošta. Pojačana konkurencija u ovom segmentu može samo povećati zadovoljstvo korisnika kroz snižavanje cena usluga, inovacije i povećanje kvaliteta.

U SAD više od 1/4 domaćinstava nema tekući ili štedni račun i to su domaćinstva čija godišnja zarada ne prelazi 25500 dolara, pa bankarski sektor ne vidi u njima profitabilne korisnike. Od 2008. godine čak 93% zatvorenih filijala banaka su iz područja gde su godišnji prihodi niži od prosečnih. Jasno je da se poštanski sektor ne može takmičiti sa bankarskim sektorom u pružanju usluga visokoprofitabilnim klijentima, ali tradicionalna obaveza javnog operatora u pružanju univerzalne usluge na celoj nacionalnoj teritoriji može predstavljati konkurentsku prednost. Tome u prilog ide i podatak da se oko 59% JPM USPS-a (*United States Postal Service*) nalazi u mestima gde postoji jedan ili nijedan predstavnik bankarskog sektora, pa su čak u ruralnim područjima neretko i jedini privredni subjekt, a pritom su uslovi otvaranja računa manje rigorozni nego kod banaka. [9]

Zaključak studije Svetske banke je da finansijske usluge mogu predstavljati budućnost za poštanski sektor prvenstveno u domenu usluga namenjenih stanovništvu čiji su prihodi niži od prosečnih. Ovom treba dodati i usluge koje bi obezbedile uspostavljanje poštanskih veza određenih teritorija sa nekom od razvijenih zemalja sa kojima se ostvaruje značajan novčani tok nastao kao rezultat migracija stanovništva. Na ovaj način bi se omogućilo povezivanje migranata sa svojim porodicama i legalizovali bi se tokovi

novca. Najznačajnija konkurentna prednost JPO je sigurno široka distributivna mreža utemeljena na principima univerzalnosti i personalne i teritorijalne dostupnosti. [10]

Elektronska trgovina povećala je potrebu za pouzdanim uručenjem, a nove tehnologije povećale su broj mogućnosti za komunikaciju i uručenje (npr. hibridna pošta umanjuje nedostatke tradicionalnog poštanskog lanca). Novi projekat UPU-a pod nazivom „EcomPro” (jul 2015.) obrađuje niz aktivnosti koje je neophodno sprovesti u cilju koordinacije i ubrzanog razvoja elektronske trgovine u poštanskom sektoru od onlajn naručivanja, prikupljanja narudžbina, plaćanja, procedura carinjenja, uručenja, praćenja, pa sve do vraćanja neuručених pošiljaka. U okviru ovog projekta radi se na razvoju rešenja za uručenja od strane UPU-a i multifunkcionalne integrisane infrastrukture za jednostavan i pouzdan pristup poštanskim uslugama. [11]

Prema istraživanjima, više od 90% svetske ekonomije pokreću mikro, mala i srednja preduzeća (MMSP). [12] Sa rastom e-trgovine i razvojem novih medijskih tehnologije, ova preduzeća sve više postaju motor ekonomskog razvoja i tako omogućuju otvaranje novih radnih mesta, smanjenje siromaštva, inovacije i socijalnu inkluziju.

U zemljama u razvoju međunarodna trgovina najčešće i dalje ostaje nedostupna MMSP, posebno onim kojise nalaze u ruralnim ili udaljenim područjima. Poštanska infrastruktura može ponuditi tri velike prednosti MMSP u cilju prevazilaženja ovog izazova: geografsku rasprostranjenost, pristupačne cene i jednostavnost korišćenja.

Pojedine zemlje Južne Amerike, primenom brazilskog modela, su uspele da uspešno sprovedu program jednostavnog izvoza koje je podstakao ekonomski razvoj i socijalnu uključenost MMSP. U nekim od njih ova usluga je dovela do primetnog rasta izvoza, otvaranja novih radnih mesta i smanjenja siromaštva u pojedinim regionima. Na ovaj način poštanski operatori podržavaju ciljeve vlade vezane za ekonomski i društveni razvoj i pozicioniraju se kao pouzdani posrednici za MMSP internacionalizaciju.

Rast elektronske trgovine na globalnom nivou povećava značaj adresnih podataka neophodnih za uspešnu dostavu proizvoda. Proces upravljanja adresnim podacima pojednostavljuje i optimizuje sve tehnološke faze prenosa pošiljaka, pa se organizacije na inovativan i jednostavan način suočavaju sa promenom strukture poštanskih pošiljaka – smanjenjem broja pismonosnih pošiljaka i porastom broja robnih pošiljaka. Lancem snabdevanja povezuje se mesto proizvodnje i mesto potrošnje uz istovremeno organizovane tokove informacija i novca za pravna lica – mala i srednja preduzeća, za koja nije racionalno da razvijaju sopstvenu logističku podršku

U domenu značaja poštanskih usluga kao ključnog faktora regionalnog razvoja, razmatraju se iskustva velikih operatora posebno u ruralnim i nerazvijenim područjima gde poštanski sektor daje vidljivost proizvođačima koji nisu konkurentni na tradicionalnom tržištu. Poštanski operatori Indije, Malezije, Saudijske Arabije, Tunisa, Brazila, Francuske, promovišu i infrastrukturno podržavaju portale elektronske trgovine, uz saradnju države, građenjem zajedničke strategije u domenu izbora proizvoda i razvoja nacionalne ekonomije. Poštanski radnici sarađuju sa proizvođačima, pa se jednostavno i nedvosmisleno utvrđuje njihov identitet, daju tačne informacije o kvalitetu proizvoda, ostvaruje pristup i međunarodnim tržištima, a portal je dostupan u poštama, na internetu i mobilnim telefonima. Putem poštanske infrastrukture obavlja se *web hosting*, obezbeđuje se sigurnost transakcija i na strani kupca i na strani prodavca korišćenjem digitalnog sertifikata kroz obaveznu primenu standarda, ostvaruje se siguran kanal plaćanja i dostave pošiljaka, a pošta ima značajan udeo i u reklamiranju dobara kroz kanale

direktnog marketinga. Takođe, državne institucije mogu koristiti ovaj dostupan kanal komunikacije za različite afirmativne aktivnosti (zdravstvo, obrazovanje, održanje lokalnih zajednica, informativna, edukativna uloga i sl.).

U radu sa opasnim materijama, osim osnovne aktivnosti pošte u prenosu pošiljaka, mogu se definisati i nove poslovne mogućnosti. Poznat je slučaj napada na SAD korišćenjem antraksa. Vlada SAD je tražila partnera koji može da ponudi model pomoći u brzom reagovanju, ima razrađene procedure dostave i široku distributivnu mrežu i našla ga je u USPS-u. Započeta je saradnja poštanskog operatora sa nadležnim državnim zdravstvenim ustanovama. U slučaju biološkog napada, dostava pošiljaka bi bila značajno smanjena, a poštanski radnici bi išli od kuće do kuće u ugroženim područjima i donosili protivmeru – lek sa uputstvom za upotrebu. Ovaj plan je deklarisan kao održiv jer bi se u vanrednoj situaciji promenio jedino predmet uručjenja. Simulacija napada antraksom je sprovedena u Bostonu, Filadelfiji i Sijetlu. Tokom vežbe, pošta je dostavila lažne antibiotike na adrese 20.000, 40.000 i 50.000 domaćinstava u svojim oblastima i to su učinili u vremenskom periodu od 6 do 9 sati što se smatra dobrim rezultatom. Posle prvih dobrih iskustava pilot projekat je sproveden i u Mineapolisu gde je 400 poštanskih radnika prošlo medicinski pregled pre obuke, a zatim su obučeni koju vrstu zaštitne opreme moraju da koriste, gde treba da se prijave ukoliko budu pozvani da dostave lekove, šta bi bili njihovi specifični zadaci, koje su procedure za dobijanje lekova, kako se pakuju u vozila i kako se isporučuju. Uspešnost projekta zavisi od svih strana koje su uključene u njega, pa je neophodna dobra koordinacija i saradnja. Jedan od ograničavajućih faktora za dalju implementaciju ovog projekta su finansije.

Suočen sa padom obima pošiljaka, menadžment Finske pošte je zatražio od svojih poštara ideje o tome šta mogu da budu novi zadaci pošte i kakve su potrebe u njihovim regijama. Pošta u Finskoj je proširila svoj delokrug poslovanja i nudi usluge košenja travnjaka utorkom, kada je najmanji broj pošiljaka za dostavu, uz unapred utvrđenu naknadu. Pored ovog, radnici pošte dva sata dnevno raznose hranu iz velike kuhinje pri bolnici u periodu 11-13h i prema propisima se zadržavaju maksimalno 3min. Oba servisa su naišla na dobar prijem, naročito kod starijih i hendikepiranih osoba koje karakteriše manja mobilnost. Radnici pošte razmišljaju i o pomoći u procesu selidbe jer za to imaju adekvatnu logistiku. Poštari na terenu su svakodnevno u kontaktu sa ljudima, njihovim problemima, pa se javljaju i nove ideje o saradnji na obostrano zadovoljstvo, ali, naravno, uz jasno izdvajanje prioriteta - da se pošta uruči na vreme.

JPO se može posmatrati i kao tradicionalni i sigurni partner državnim institucijama prvenstveno u delu obezbeđivanja pristupnih tačaka virtuelnim šalterima lokalne samouprave, kao i u fazi štampanja i distribucije dokumenata od važnosti za korisnike. U ovoj oblasti može doći do stvaranja niza novih usluga i diversifikacije postojećih za sve poslove gde je neophodno utvrđivanje identiteta ljudi.

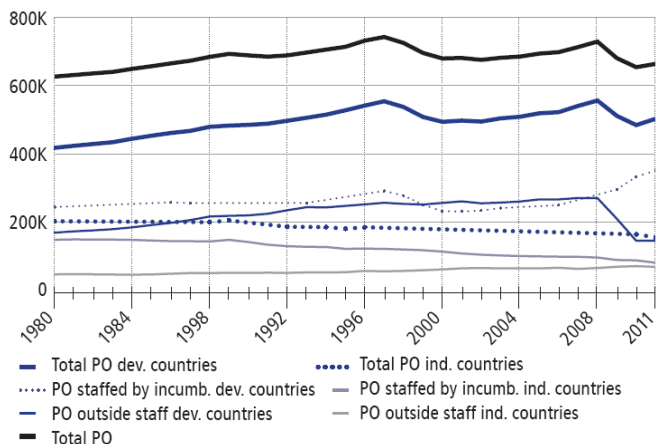
5. Socijalna vrednost poštanskih usluga u okviru lokalne zajednice

Kao što je navedeno, profitabilno poslovanje poštanskih operatora zahteva redukciju troškova i analizu efikasnosti poslovanja JPM. Prema statistici Svetskog poštanskog saveza trend broja stalnih JPM je bio promenljiv. U periodu 1980-2011. dolazi do blagog porasta. Maksimum stalnih jedinica poštanske mreže je bio 1997. god. (740.000), posle čega se beleži pad. Još jedan skok je zabeležen 2008. (730.000), da bi poslednjih

godina taj broj oscilirao do sadašnjeg nivoa od oko 660.000. U razvijenim zemljama došlo je do jasnog trenda koji je uočljiv poslednjih 30 godina – nacionalni operatori preuzimaju model franšizinga, pa je u ovim zemljama broj stalnih JPM u vlasništvu JPO opao sa 205.000 na 160.000 (Slika1). [13]

FIGURE 7

Evolution of the global postal network from 1980 to 2011



Source: UPU Postal Statistics

Slika 1. Razvoj svetske poštanske mreže u period od 1980. do 2011. godine

Proces transformacije poslovanja pošta ima veliki uticaj na različite segmente stanovništva. U zavisnosti od toga da li dolazi do zatvaranja JPM ili drugi poslovni subjekti preuzimaju poslovnu delatnost pošte, dolazi do gubitka stalnih ili promene opsega usluga. Stariji korisnici su identifikovani kao grupa koja proporcionalno najviše koristi usluge pošte. Istraživanjem se došlo do podatka da 7 od 10 osoba starijih od 65 godina bar jednom nedeljno koriste usluge pošte. Takođe je ukazano na trend migracije starijih ljudi ka ruralnim oblastima posle završetka radnog veka što menja socijalnu strukturu ruralnih oblasti i utiče na povećane potrebe za zdravstvenim, socijalnim uslugama i određenim poštanskim proizvodima.

Strategija redefinisanja poštanske mreže otvorila je neka važna pitanja u vezi dostupnosti poštanskih usluga starijim licima. Prvo, postoji izvesno preklapanje oblasti koje su izgubile svoju najbližu poštu i oblasti sa velikim brojem starog stanovništva. Drugo, postavlja se pitanje kriterijuma koji su korišćeni za definisanje kandidata za zatvaranje i održanja principa dostupnosti i važećih standarda. Izvršena je analiza posledica promene načina poslovanja pošte (mobilne pošte, ugovorni odnosi, partnerski odnosi), odnosno potencijalnog smanjenja broja usluga u odnosu na usluge koje su se pružale u stalnim jedinicama poštanske mreže i uticaj takvih promena na zadovoljstvo korisnika. Analiza je izvršena u različitim oblastima – ruralnim, prigradskim i gradskim u utvrđene su određene zakonitosti karakteristične za područja. [14]

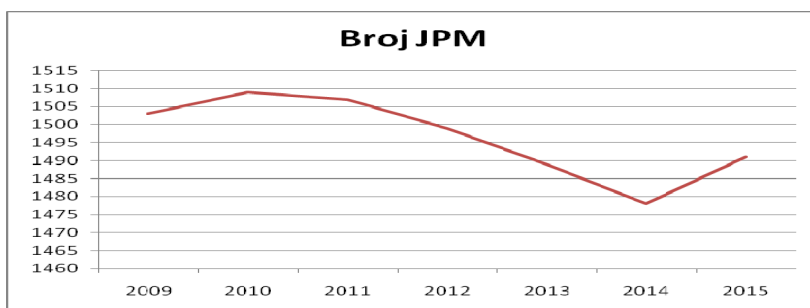
Kao ilustracija mogućih posledica zatvaranja pošta može poslužiti jedna studija slučaja agencije IPSOS u kojoj je data analiza promena u lokalnoj zajednici šest i po meseci posle zatvaranja pošte u selu sa oko 1000 stanovnika (stanovništvo se bavi poljoprivredom i radi u industriji; mesto ima 15 radnji, 2 kafića, jednu prodavnicu, crkvu,

kapelu i prostorije mesne zajednice). Krajem marta 2008. godine zatvorena je pošta smeštena u delu prodavnice koja je radila puno radno vreme i infrastrukturno bila prilagođena specifičnom radu pošte i izmeštena u deo jednog od kafića sa 12 radnih sati nedeljno i redukovanim brojem usluga.

Nakon objavljivanja zatvaranja pošte u okviru prodavnice, bila je energična kampanja da se odluka promeni (javni protesti, peticije, nastupi u medijima), ali bez uspeha. Dotadašnja mogućnost korišćenja širokog spektra usluga tokom cele nedelje na povoljnoj lokaciji i interakcija sa poštanskom službom i poštanskim službenicima je postala deo svakodnevne rutine korisnika, pa je lokalno stanovništvo promenu načina poslovanja definisalo kao neprijatnost (prilagođavanje radnom vremenu, traženje parkinga, promena navika...). Za radno sposobno stanovništvo, svakodnevni odlazak na posao u obližnja mesta jeste i način da realizuju potrebu za poštanskom uslugom, a ulogu socijalnog čvorišta, svojom mobilnošću mogu da preusmere na okolna mesta, crkvu, mesnu zajednicu... Situacija je drugačija za ugroženo stanovništvo, odnosno stanovnike sa smanjenom mobilnošću kojima je ovom promenom pristup poštanskim uslugama otežan ili onemogućen. Nedeljne ili dnevne rutine odlaska u poštu bile su prilika da izađu iz svojih domova i ostvare socijalnu interakciju. Alociranje pošte i promena radnog vremena uticala je da stariji i teže pokretni stanovnici postaju zavisni od dobre volje drugih (članova porodice, prijatelja, komšije). Svoje kretanje svode na minimum. Pokazalo se da postoji i određeni kulturološki problem i sa time što je pošta izmeštena u kafić (za neke starije stanovnike, vernike, žene), a određeni korisnici su naveli i izvesni osećaj nesigurnosti i manjak privatnosti kada žele da obave određene transakcije.

Zatvaranje pošte je imalo značajan uticaj i na lokalnu poslovnu zajednicu. Prodavnica u kojoj je bila locirana pošta u analiziranom periodu je ostvarila pad prometa jer je deo rutine lokalnog stanovništva bio dolazak u poštu i nabavka. Vlasnici lokalnih preduzeća su ranije koristili usluge pošte kao deo svakodnevne ustaljene rutine, a sada se korišćenje usluga pošte mora unapred planirati u određeno vreme ili na udaljenoj lokaciji. Ova promena usporava protok informacija i izaziva kašnjenje u odnosu na redovan posao ili uzrokuje dodatne troškove za gorivo i negativne ekološke efekte. [15]

Prema statistici UPU, broj JPM u Srbiji je pratio sledeći trend (Slika 2).



Slika 2. Trend kretanja broja JPM JPO u Srbiji

Prema Izveštaju o stanju kvaliteta univerzalne poštanske usluge za 2015. godinu u odnosu na 2014. godinu, ukupan broj pošta na kraju 2015. godine je povećan sa 1.478 na 1.491 pošta, pri čemu je broj ugovornih pošta povećan sa 223, na kraju 2014. godine, na 233, na kraju 2015. godine. U narednom periodu, JP „Pošta Srbije”, kao društveno odgovorna kompanija, sledeći politiku osnivača, kroz podršku ekonomskom, privrednom

i demografskom razvoju seoskih sredina, podržava brži i ravnomerniji ekonomski razvoj Republike Srbije i u 2016. godini planira otvaranje 52 poslovnice u seoskim sredinama (korporativne pošte ili izdvojeni korporativni šalteri). Pored navedenog, u toku 2016. godine planirano je otvaranje i 10 korporativnih pošta u gradskim sredinama.

6. Zaključak

S obzirom na kontinuiranu važnost poštanskih usluga, važno je zadržati univerzalni servis koji se sastoji od odgovarajućih usluga koje se nude u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju određenog kvaliteta i po pristupačnoj ceni.

Kao nastavak ovog rada trebalo bi identifikovati moguće metode koji će omogućiti kvantitativnu i kvalitativnu analiza socijalne vrednosti poštanskih usluga za određena područja, i to uticaj na svakodnevne rutine lokalnog stanovništva, poslovne aktivnosti lokalnog stanovništva i lokalnu ekonomiju sa posebnim naglaskom na svakodnevne aktivnosti najosetljivijih društvenih grupa.

Autori predlažu da se u narednom periodu uradi analiza područja u kojima su zatvorene JPM, alocirane ili je implementiran neki od efikasnijih organizacionih oblika za pristup korisnika poštanskim uslugama, kao i da se u budućoj analizi restrukturiranja poštanske mreže, pored kriterijuma efikasnosti i ekonomičnosti, kvalitativno ili kvantitativno, uvrsti i kriterijum uticaja na razvoj i opstanak lokalnih zajednica.

Literatura

- [1] B.Grgurović, S. Štrbac, G. Milovanović-Braković., "Uticaj tehnologije na budući razvoj poštanskog saobraćaja", *FBIM Transactions*, 15 01, 1(1), pp. 56-65. 2013.
- [2] ERGP Report on the outcome of the ERGP public consultation on the evolution of the Universal Service Obligation, ERGP PL (15) 14, Available: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17015>
- [3] S. Cvejić, M. Babović, G. Pudar, Studija o humanom razvoju – Srbija 2010: izvori i ishodi socijalnog isključivanja, Beograd, UNDP Srbija, 2011.
- [4] Pravilnik o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga, "Sl. glasnik RS", br. 24/2010, 58/2010, 2/2011, 13/2011, 65/2011, 93/2013 i 97/2015.
- [5] P. Tabak, Konceptualni tehnološki okvir za pristpu javnoj poštanskoj mreži, *Suvremeni promet*, Vol. 29, No. 3-4, str. 215., Zagreb, 2009.
- [6] B. Grgurović, *Osnove poštanskog saobraćaja*, Visoka škola strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije, Beograd, 2013.
- [7] <http://webbrzs.stat.gov.rs/WebSite/Public/PageView.aspx?pKey=162>
- [8] A. Comber, C. Brunsdon, J. Hardy, R. Radburn, "Using a GIS—Based Network Analysis and Optimisation Routines to Evaluate Service Provision: A Case Study of the UK Post Office", *Applied Spatial Analysis and Policy*, Volume 2, Issue 1, pp 47–64, 2009.
- [9] Office of Inspector General, USPS, Providing Non - Bank Financial Services for the Underserved, January 27, 2014. Available from internet: https://www.uspsaig.gov/sites/default/files/document-library-files/2015/rarc-wp-14-007_0.pdf

- [10] A. Berthaud, Financial Inclusion Programme Manager, UPU, The impact of access to financial services, including by highlighting the impact on remittances on development: economic empowerment of women and youth, Panel session – Innovative business models and financial services. Available on internet http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciem6d2_en.pdf
- [11] <http://www.globaladdress.org/2014/11/12/universal-postal-union-approval-to-drive-global-e-commerce-business-logistics-business-review/> i <http://www.upu.int/en/activities/e-commerce/about-e-commerce.html>
- [12] [http://www.upu.int/nc/en/activities/trade-facilitation/about-trade-facilitation.html?sword_list\[0\]=social&sword_list\[1\]=inclusion](http://www.upu.int/nc/en/activities/trade-facilitation/about-trade-facilitation.html?sword_list[0]=social&sword_list[1]=inclusion)
- [13] Development strategies for the postal sector: an economic perspective Published by Universal Postal Union, 2014.
- [14] Higgs, G. and 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.
- [15] Impact of Post Office Closures : Area 1, IPSOS MORI, 2009. Available on internet https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2009/06/0809558_Ipsos_Case_Studies_Area1_Report.pdf

Abstract: *The concept of the universal postal service is widely accepted by social communities, and thus, in the era of digital communications development, it is mainly looked at as a guaranteed right to communicate, rather than a service in the market sense. This view on postal services influences people to realize a personal relationship when interacting with postal representatives. Thus, changing the work policies can be perceived as denial of rights, or even discrimination. The authors consider various ways in which the post office influences the development, functionality and maintenance of local communities, living standards of individuals and, especially, specific groups of citizens segmented according to various criteria and recognized as vulnerable.*

Keywords: *italic social inclusion, social exclusion, local communities, postal services*

ROLES AND SIGNIFICANCE OF POSTAL SERVICES FOR THE DEVELOPMENT AND MAINTANANCE OF LOCAL UNITS

Biljana Grgurović, Jelena Milutinović, Slavica Štrbac

Visoka škola strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije, Beograd
biljana.grgurovic@ict.edu.rs, jelena.milutinovic@ict.edu.rs, slavica.strbac@ict.edu.rs