

ANALIZA STAVOVA I POTREBA ZA USLUGOM PRENOSA EKSPRES POŠILJAKA SA UNAPREĐENOM VREMENSKOM DOSTUPNOŠĆU

Momčilo Dobrodolac, Dragan Lazarević
Univerzitet u Beogradu - Saobraćajni fakultet,
m.dobrodolac@sf.bg.ac.rs, d.lazarevic@sf.bg.ac.rs

Sadržaj: *U radu je predstavljen nov koncept usluge prenosa ekspres pošiljaka sa unapređenom vremenskom dostupnošću, koja zajedno sa postojećim uslugama podrazumeva opslugu korisnika 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji – „Post Express non-stop“. Na teritoriji grada Beograda, sprovedeno je istraživanje stavova i potreba za postojećim uslugama prenosa ekspres pošiljaka, kao i za predloženom novom uslugom. Istraživanje je podrazumevalo kreiranje odgovarajućeg upitnika i prikupljanje mišljenja ispitanika, koje su činili fizička i pravna lica. Prikupljeni podaci su statistički analizirani, a najznačajniji rezultati prikazani u radu.*

Ključne reči: *prenos ekspres pošiljaka, nova usluga, unapređenje, vremenska dostupnost.*

1. Uvod

Savremeno poslovno i društveno okruženje uticalo je na brojne promene u potrebama i navikama stanovništva. Na jakom udaru ovih promena, našao se uslužni sektor, koji ima značajan uticaj na kvalitet života. Kako bi se zadovoljile sve potrebe korisnika na najbolji mogući način, nudioći usluga su često u situaciji da se bave upravljanjem kvalitetom u uslovima neodređenosti [1].

Predmet istraživanja, odnosi se na usluge prenosa ekspres pošiljaka, koje na teritoriji Republike Srbije realizuje JP Pošta Srbije i veći broj privatnih poštanskih operatora. Kompanije koje obavljaju brzu dostavu, odnosno prenos ekspres pošiljaka, imaju značajan uticaj na poslovanje pravnih lica i poslovanje i život svakog pojedinca. Samim tim imaju značajan uticaj na društvo u celini, pa je od interesa njihovo što bolje i efikasnije funkcionisanje.

Vremenski okviri današnjice, sa aspekta poslovanja, podrazumevaju da radnici provode mnogo vremena na radnom mestu. Kada se uključi i vreme putovanja do i od posla, dolazi se u situaciju da ljudi ne mogu svakodnevne životne obaveze i određene potrebe da realizuju, jer se njihovo slobodno vreme ne podudara sa radnim vremenom institucija i kompanija od interesa. Često je takav slučaj na relaciji korisnici - kurirske kompanije i sistemi. Kada posmatramo pravna lica kao korisnike usluge, epilog je sličan, ali su razlozi i posledice drugačiji. Naime, korišćenje usluge prenosa ekspres pošiljaka od

strane pravnog lica, u okviru sopstvenog radnog vremena, može izazvati negativne posledice na efikasnost realizovanja njegovih tekućih poslovnih aktivnosti.

Kompanije nastoje da unapređenjem nivoa kvaliteta zadrže postojeće i privuku nove korisnike. Jedan od uspešnih pristupa, svakako jeste prilagođavanje usluga potrebama stanovništva [2]. Ovaj pristup podrazumeva, da se postupno, polaskom od potreba korisnika, unapređenjem kvaliteta usluge, dovede do zadovoljenja njihovih potreba [3]. Unapređenjem kvaliteta i razvojem strategija poslovanja u poštanskom saobraćaju bavili su se brojni autori. Razvijeni su različiti pristupi i modeli za unapređenje i određivanje nivoa kvaliteta poštanske i drugih javnih usluga [4,5,6]. Mnogi od pristupa za unapređenje kvaliteta u ovoj oblasti, zasnivaju se na primeni višekriterijumske analize. Neki od primera jesu unapređenje kvaliteta u Korejskom sistemu za prenos pošiljaka, kao i formiranje strategije za unapređenje poslovanja kineske službe za prenos pošiljaka [7,8].

Jedan od najznačajnijih parametara kvaliteta, jeste dostupnost usluge [9]. Kada se govori o dostupnosti određenog servisa, uglavnom se misli na njegovu teritorijalnu, finansijsku i vremensku dostupnost. Unapređenje dostupnosti predstavlja korak ka unapređenju kvaliteta i performansi usluge [10]. Na osnovu prethodno navedenog, dolazi se do zaključka da bi unapređenje vremenske dostupnosti, rešilo navedene, pojavne probleme, koji se tiču korišćenja usluge prenosa ekspres pošiljaka od strane fizičkih i pravnih lica. Naime, periodi vremena, u kojima se usluga prenosa ekspres pošiljaka ne obavlja, može biti interesantna kompanijama koje pružaju uslugu, ali pre svega potencijalnim korisnicima. Predlaže se usluga sa unapređenom vremenskom dostupnošću - „Post Express non-stop“. Na teritoriji grada Beograda, sprovedeno je istraživanje stavova i potreba za postojećim uslugama prenosa ekspres pošiljaka, kao i za predloženom novom uslugom. U radu su izdvojeni i prikazani najznačajniji rezultati.

2. Metodologija istraživanja stavova i potreba za uslugom sa unapređenom vremenskom dostupnošću

Na teritoriji grada Beograda, sprovedeno je istraživanje stavova i potreba ispitanika za postojećim uslugama prenosa ekspres pošiljaka, koje nudi Kurirski servis Pošte Srbije – Post Express (PE), kao i o predloženoj, novoj usluzi sa unapređenom vremenskom dostupnošću – „Post Express non-stop“. Istraživanje je podrazumevalo kreiranje upitnika, kao i prikupljanje i analizu odgovora ispitanika. Upitnik¹ se sastoji od 3 celine. U prvom delu, nalaze se pitanja o demografskim podacima ispitanika, drugi deo obuhvata pitanja koja definišu navike i stavove ispitanika o postojećim uslugama prenosa ekspres pošiljaka. Treći deo upitnika obuhvata pitanja koja se odnose na ispitivanje stavova o predloženoj, novoj usluzi – „Post Express non-stop“.

Ciljna grupa sprovedenog istraživanja bili su fizička i pravna lica sa teritorije grada Beograda. Upitnik je kreiran na *Google online* platformi, tako da su svi odgovori i prikupljeni tim putem, na dva načina: ispitanici su samostalno popunjavali upitnik; ispitanici su intervjuisani od strane istraživača, koji je odgovore unosio u *online* formu upitnika. Za statističku analizu prikupljenih podataka, korišćen je softver *IBM SPSS Statistics v. 21 (Statistical Package for the Social Science)*. Izvršena je provera normalnosti distribucije podataka i pri tome uočeno da raspodele neprekidnih varijabli statistički značajno odstupaju od normalne raspodele. Iz tog razloga, za dalju analizu su korišćeni

¹ <https://goo.gl/forms/vhj7PUeS2WgTNxR42>

neparametrijski metodi. Za procenu povezanosti promenljivih korišćen je $H_i - kvadrat$ test nezavisnosti. *Mann-Whitney-jev U* test, je korišćen za ispitivanje razlika između dve nezavisne grupe u odnosu na neprekidnu promenljivu, a u slučaju tri ili više nezavisnih grupa - *Kruskal-Wallis-ov* test [11].

3. Predlog usluge sa unapređenom vremenskom dostupnošću - „Post express non-stop“

Potrebe i navike stanovništva se menjaju u vremenu, usled brojnih uticajnih faktora. Kako je navedeno, značajan broj fizičkih i pravnih lica, nije u mogućnosti da koristi usluge prenosa ekspres pošiljaka ili ih koristi i na taj način negativno utiče na ostale sopstvene, tekuće aktivnosti. Najčešći razlog jeste podudaranje radnih vremena kompanija koje vrše prenos pošiljaka i lica zainteresovanih za korišćenje usluge. Periodi vremena, koji nisu pokriveni uslugama prenosa ekspres pošiljaka, mogu biti interesantni kako pružaocima, tako i potencijalnim korisnicima usluge.

Usluga „Post express non-stop“, koja se predlaže u radu, svoj najveći doprinos ima u segmentu unapređenja vremenske dostupnosti. Koncept se zasniva na maksimalnoj pokrivenosti uslugom u toku sedmice (zajedno sa postojećim uslugama), što podrazumeva da se usluga prenosa ekspres pošiljaka radnim danima obavlja u periodu od 19h uveče, do 8h ujutru, odnosno vikendom od 15h subotom do 8h ponedeljkom. Sam proces obavljanja usluge, bio bi poput postojećih usluga „Danas za Odmah“ i „Danas za Danas“, što podrazumeva dostavu pošiljke u roku od 3h od trenutka prijema, odnosno do 8h ujutru. Pored osnovnog koncepta, bila bi ponuđena i mogućnost da se prijem pošiljke realizuje u okviru usluge „Post express non-stop“, a dostava sutradan (odnosno kasnije istog dana, ako se prijem izvrši u periodu od ponoći), putem postojećih usluga. Takođe, prijem bi mogao biti realizovan kroz kanale postojećih usluga, a dostava putem predložene, nove usluge. U skladu sa navedenim, mogu se izdvojiti sledeće varijante usluge:

- „Post express non-stop“ za odmah – dostava u roku od tri sata nakon prijema, koji se može obaviti najkasnije do 5h ujutru;
- „Post express non-stop“ do jutra – dostava do 8h ujutru, dok je prijem ograničen do 5h ujutru;
- „Post express non-stop“ za dan – dostava putem postojećih, dnevnih usluga do 12h ili 19h;
- Danas za „Post express non-stop“ – prijem pošiljaka preko dana, putem postojećih dnevnih usluga, a dostava do 8h narednog jutra.

Iniciranje usluge od strane korisnika, obavljalo bi se putem pozivnog centra, Internet portala ili mobilne aplikacije, dok bi se prijem i dostava obavljali na adresi.

Korisnicima je moguće ponuditi različite tarifne scenarije, a u skladu sa rezultatima istraživanja tržišta. Inicijalno, predlažu se tri tarifna scenarija: 1. cena u skladu sa cenom postojećih usluga; 2. 20% viša cena u odnosu na cenu postojećih usluga; 3. 20% niža cena u odnosu na cenu postojećih usluga.

Vremenom, u zavisnosti od potrebe i opravdanosti, mogle bi se uvoditi različite modifikacije usluge. Pored finansijskog prihoda koji bi donela kompaniji, usluga „Post express non-stop“ obezbedila bi i dodatne pozitivne efekte, kako za kompaniju, tako i za društvo. Naime, kompanija koja bi uvela ovu uslugu, bila bi lider na tržištu, što bi značajno doprinelo brendu. Prenos ekspres pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, obavlja se u okviru drumskog saobraćaja. Usluga bi najpre bila ponuđena u Beogradu, čiju saobraćajnu mrežu odlikuju dnevni „špicevi“ i gužve. Prebacivanjem određenog broja zahteva na uslugu „Post

express non-stop“, smanjio bi se broj vožnji u časovima vršnog opterećenja mreže, a time doprinelo smanjenju zagušenja i vremena vožnje. Dodatno, vožnja ulicama grada u uslovima noćnog saobraćaja moguća je uz znatno manju potrošnja goriva u odnosu na dnevne uslove, što je značajno za povećanje energetske efikasnosti čitavog sistema, smanjenje troškova i emisije štetnih gasova. Pored navedenog, smanjuje se vreme opsluge, amortizacija transportnih sredstava, dok se povećava broj opsluženih adresa po kuriru u određenom periodu vremena.

4. Izdvojeni rezultati istraživanja stavova i potreba za uslugom sa unapređenom vremenskom dostupnošću

Istraživanje je obuhvatilo odgovore ukupno 181 ispitanika, od čega su 132 ispitanika fizička lica različitih demografskih karakteristika (72.9%), dok je pravnih lica bilo 49 (27.1%). Najveći udeo ispitanika, koji pripadaju pravnim licima, činili su učesnici lanaca e-trgovine. 81.6% ovih ispitanika i 78.8% fizičkih lica, izjasnilo se da koristi neku od postojećih usluga servisa „Post express“ – „Danas za Odmah“, „Danas za Danas“ i „Danas za Sutra“.

Rezultati pokazuju da je najčešće korišćena usluga prenosa ekspres pošiljaka - „Danas za Sutra“ i to važi za obe grupe ispitanika (fizička lica - 87.5%, pravna lica – 92,5%), dok su usluge „Danas za Odmah“ i „Danas za Danas“ zastupljene u manjoj meri (fizička lica - 12.5%, pravna lica – 7,5%).

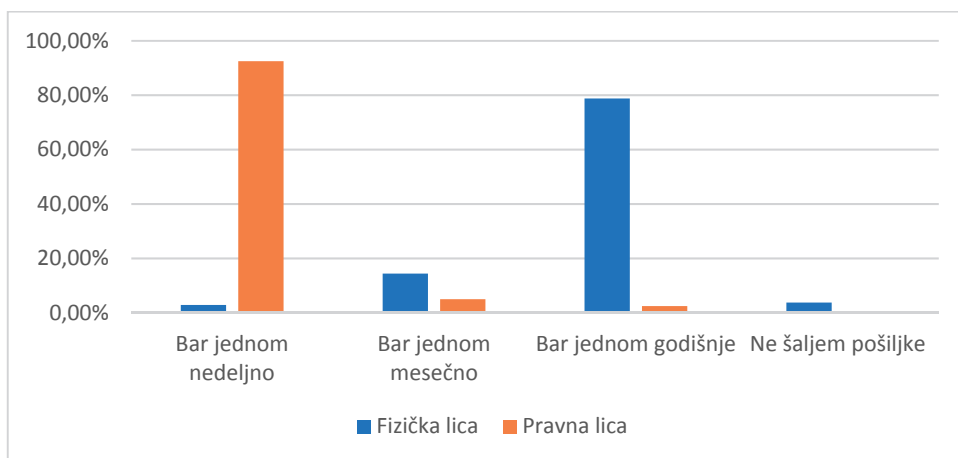
Na slici 1, prikazan je odnos učestalosti slanja ekspres pošiljaka kod fizičkih i pravnih lica. U analizu su uključeni samo ispitanici koji su korisnici usluge.

Značajno je primetiti da veliki broj pravnih lica (92.5%), bar jednom nedeljno koristi uslugu prenosa ekspres pošiljaka kao pošiljalac, dok fizička lica kao pošiljaoci imaju znatno manji udeo. 78.8% fizičkih lica pošalje ekspres pošiljku bar jednom godišnje, dok skoro 4% uopšte ne koristi uslugu kao pošiljalac.

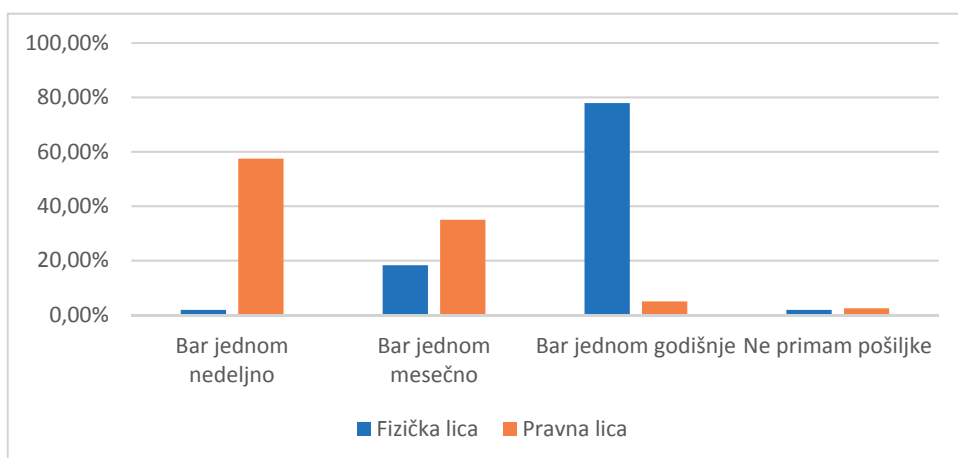
U slučaju kada se posmatra učestalost primanja ekspres pošiljaka od strane korisnika, najveći deo (57.5%) pravnih lica uslugu koristi na nedeljnom nivou, uz napomenu da je značajan broj (35%) onih koji uslugu koriste na mesečnom nivou i da 2.5% pravnih lica ne koristi uslugu kao primalac. Kada je reč o fizičkim licima, skoro 78% koristi uslugu kao primalac bar jednom godišnje, dok 2% fizičkih lica ne primi nijednu pošiljku u toku godine (Slika 2). Jasno je da su i u ovom slučaju, u analizi učestvovali samo ispitanici koji su se deklarirali kao korisnici usluge.

U 2018. godini, pravna lica su putem Kurirskog servisa Pošte Srbije, u proseku slala oko 855, a primala oko 123 pošiljke, dok su isti pokazatelji kod fizičkih lica 3 i 5 pošiljaka, respektivno. U skladu sa dobijenim rezultatima, izvodi se zaključak da pravna lica šalju više pošiljaka nego što primaju, dok je kod fizičkih lica obrnuta situacija. To se može objasniti činjenicom da pravna lica uglavnom šalju robu kupcima, koji su uglavnom fizička lica.

Pri analizi učestalosti slanja i primanja ekspres pošiljaka, primenjen je *Mann-Whitney*-jev *U* test. Rezultati ukazuju da postoji statistički značajna razlika između fizičkih i pravnih lica u odnosu na broj pošiljaka koje u toku godine šalju ($Z=-9.307$; $p<0.001$), odnosno primaju ($Z=-8.636$; $p<0.001$).



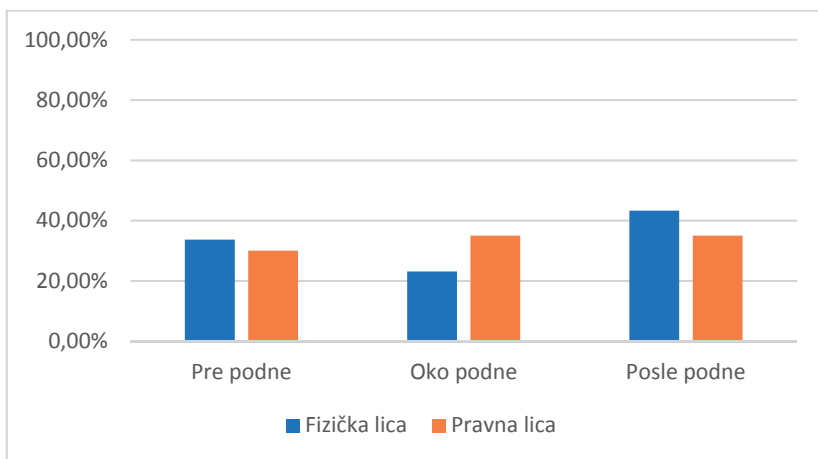
Slika 1. Učestalost slanja ekspres pošiljaka kod fizičkih i pravnih lica



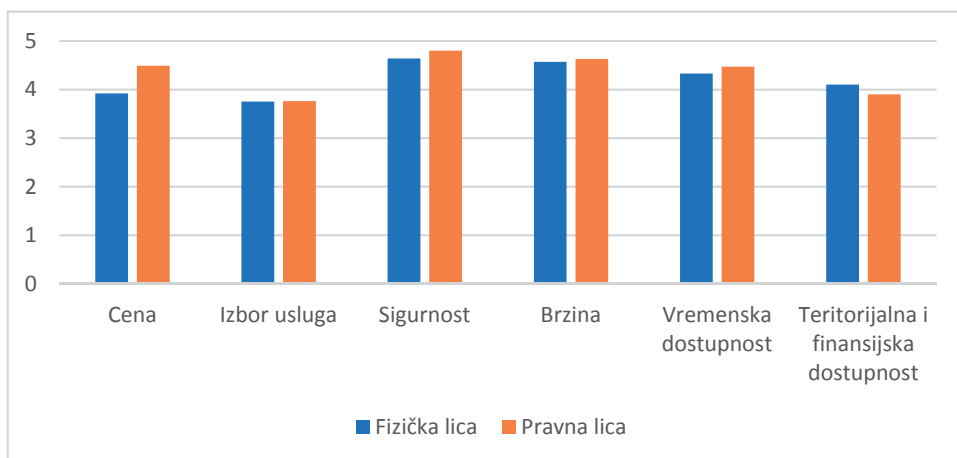
Slika 2. Učestalost primanja ekspres pošiljaka kod fizičkih i pravnih lica

Na slici 3, prikazane su navike i potrebe korisnika kroz udeo korišćenja usluge u različitim delovima dana. U ovom slučaju, korišćen je *Hi – kvadrat* test i pokazano da statistički značajna povezanost između tipa korisnika (fizička ili pravna lica) i dela dana u kome uslugu koriste, ne postoji ($\chi^2=2.157; p=0.340$). Iako je primetiti da je korišćenje usluge od strane pravnih lica približno ravnomerno zastupljeno u toku dana. Fizička lica više koriste uslugu pre i posle podne, što je rezultat vremenske raspoloživosti, koja pre svega zavisi od njihovog radnog vremena i obaveza.

U okviru istraživanja, ispitivani su stavovi o važnosti pojedinih parametara kvaliteta usluge (cena, izbor usluga, sigurnost, brzina, vremenska dostupnost i teritorijalna i finansijska dostupnost). Na slici 4, prikazane su srednje vrednosti ocena ovih parametara po grupama ispitanika. Važnost je definisana skalom od pet nivoa, gde je vrednost 1 – nevažno, a 5 – veoma važno.



Slika 3. Udeo korišćenja usluge u različitim delovima dana

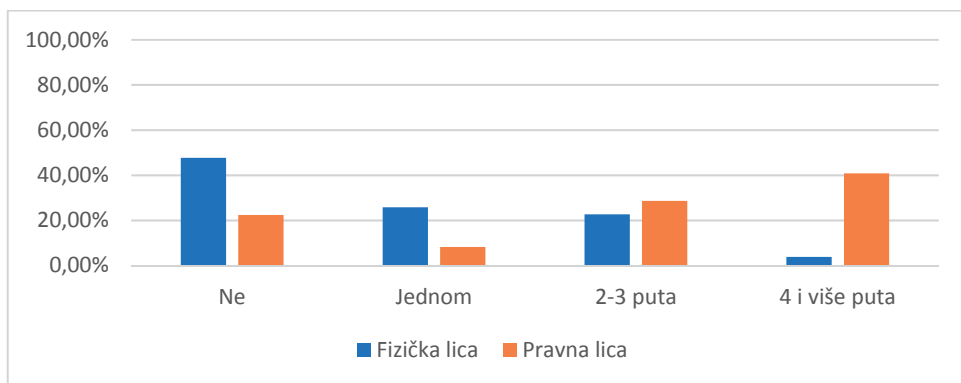


Slika 4. Važnost parametara kvaliteta usluge po grupama ispitanika

Na osnovu rezultata, posmatrajući obe grupe ispitanika, može se zaključiti da su svi analizirani parametri važni, međutim, posebno se izdvajaju sigurnost, brzina, vremenska dostupnost i cena.

U cilju detaljne analize, primenjen je *Mann-Whitney-jev U* test, čiji rezultati ($Z = -3.915$; $p < 0.001$) potvrđuju da postoji statistički značajna razlika između fizičkih i pravnih lica u stavu o važnosti parametra „Cena“. Ovo se može objasniti nastojanjem pravnih lica, koja su komercijalno orijentisana, da smanje troškove i povećaju profit. Isti test je pokazao da ne postoji statistički značajna razlika između fizičkih i pravnih lica u stavovima o važnosti svih ostalih parametara pojedinačno.

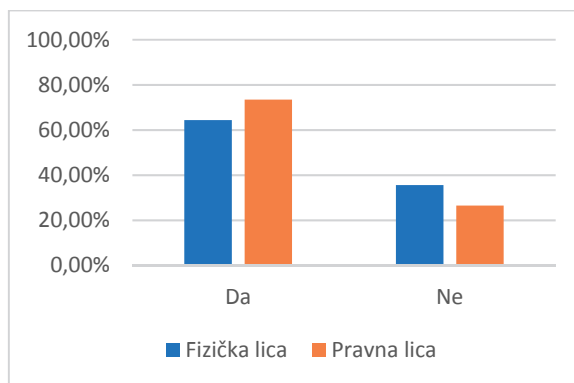
U delu koji se odnosi na predloženu, novu uslugu sa unapređenom vremenskom dostupnošću – „Post Express non-stop“, najpre su istražene potrebe ispitanika za njom u prethodnoj godini. Rezultati su prikazani na slici 5.



Slika 5. Potrebe fizičkih i pravnih lica za uslugom „Post Express non-stop“ u 2018. godini

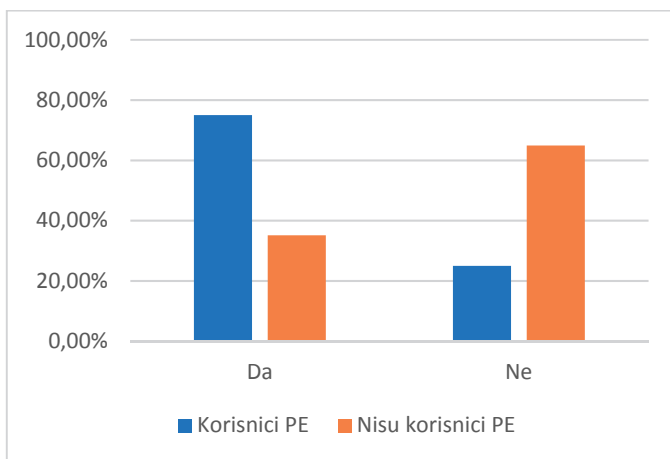
Na osnovu dobijenih rezultata, može se zaključiti da je najviše (40.8%) pravnih lica imalo potrebu za uslugom 4 i više puta. Ovaj pokazatelj se može objasniti njihovom potrebom, da usluge prenosa ekspres pošiljaka, realizuju u periodu van sopstvenog radnog vremena (posle podne, uveče, vikendom...) čime bi umanjili negativan uticaj na efikasnost obavljanja svojih dnevnih poslovnih aktivnosti. 22.4% pravnih lica nije imalo potrebu za uslugom u istom posmatranom periodu vremena, dok je kod fizičkih lica, taj pokazatelj nešto malo manji od polovine (47.7%). Primenjen je *Hi – kvadrat* test, čiji rezultati ($\chi^2=46.829; p<0.001$), ukazuju da postoji statistički značajna povezanost u potrebi za uslugom i vrste ispitanika (fizička ili pravna lica).

Nakon potreba, istražena je zainteresovanost ispitanika za uslugom „Post Express non-stop“. Rezultati su prikazani na slici 6 i pokazuju da postoji jaka zainteresovanost, kako fizičkih tako i pravnih lica.



Slika 6. Zainteresovanost fizičkih i pravnih lica za uslugom „Post Express non-stop“

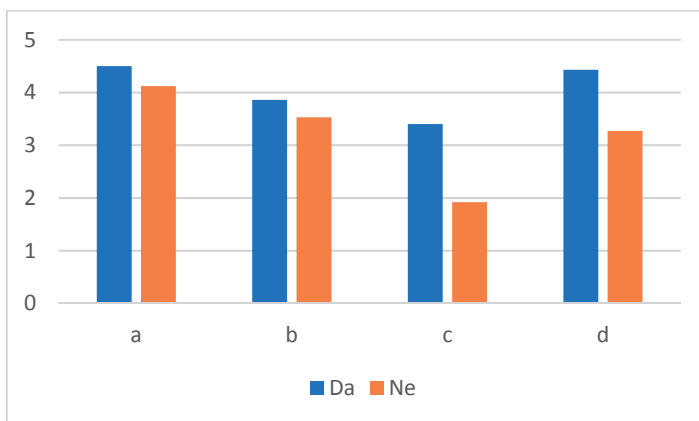
Izvršena je analiza zainteresovanosti korisnika PE i onih ispitanika koji nisu korisnici PE, za predloženom, novom uslugom. Rezultati su prikazani na slici 7.



Slika 7. Zainteresovanost ispitanika (korisnici PE/nisu korisnici PE) za uslugom „Post Express non-stop“

Rezultati ukazuju na značajnu zainteresovanost korisnika postojećih PE usluga (75%), za predloženom, novom uslugom. Primetno je da su ispitanici koji nisu korisnici PE usluga, pokazali manju, ali i pored toga značajnu zainteresovanost za novom uslugom (35.1%). Rezultati *Hi – kvadrat* testa ($\chi^2=19.349;p<0.001$), potvrđuju statistički značajnu povezanost između vrste ispitanika (korisnici PE/nisu korisnici PE) i zainteresovanosti za uslugom. Analizirana je povezanost između učestalosti potrebe i zainteresovanosti za novom uslugom. Rezultati analize, odnosno *Hi – kvadrat* testa ($\chi^2=57.060;p<0.001$), pokazuju da među njima postoji statistički značajna povezanost. Naime, veliki deo ispitanika koji je imao potrebu za uslugom, je za istu izrazio i zainteresovanost. Sa druge strane, ispitanici koji nisu imali potrebu za uslugom, nisu za nju ni zainteresovani. U nastavku (Slika 8) su prikazani rezultati analize stavova ispitanika o zainteresovanosti za uslugu u odnosu na stavove o narednim alternativama: a) važnosti parametra vremenska dostupnost, pri donošenju odluke o korišćenju usluge PE; b) važnosti parametra – izbor usluga, pri donošenju odluke o korišćenju usluge PE; c) spremnosti korisnika da za novu uslugu plati 20% više nego za postojeće PE usluge; d) tvrdnji: niža cena usluge „Post Express non-stop“ u odnosu na postojeće usluge PE, motivisala bi potencijalne korisnike. Za definisanje odgovora, korišćene su tri skale od po pet nivoa (od 1 – nevažno do 5 – veoma važno; od 1 – potpuno nespreman(-na) do 5 – potpuno spreman(-na); od 1 – ne slažem se nimalo do 5 – potpuno se slažem).

Rezultati pokazuju da se među zainteresovanim ispitanicima (za novom uslugom), posebno izdvaja važnost parametra vremenska dostupnost. Usluga „Post Express non-stop“ upravo doprinosi unapređenju ovog parametra. Pored toga, izdvaja se i potvrđan stav o motivaciji potencijalnih korisnika za korišćenje usluge, ukoliko bi njena cena bila niža za 20% u odnosu na postojeće PE usluge. Treća i četvrta alternativa (različiti finansijski scenariji) su dodatno analizirane u odnosu na potrebe ispitanika za novom uslugom u prethodnom periodu. Oni ispitanici koji su imali potrebu za uslugom, izražavaju i veću spremnost da plate višu cenu usluge. Ispitanici iz obe grupe (oni koji su imali potrebu za uslugom/ oni koji nisu imali potrebu za uslugom), smatraju da bi niža cena usluge motivisala potencijalne korisnike da je koriste.



Slika 8. Ocene definisanih alternativa po grupama zainteresovanosti za uslugom (da/ne)

5. Zaključak

Društvene promene, nastale kao rezultat uslova savremenog poslovanja i života pojedinca, dovele su do neophodnosti prilagođavanja uslužne delatnosti. Kao bitan predstavnik iz ove oblasti, poštanske kompanije su se našle na udaru promena. U radu je obrazložen problem, koji podrazumeva vremensko ograničenje korisnika (fizička i pravna lica) za korišćenje usluge prenosa ekspres pošiljaka. Kao odgovor na definisani problem, predložena je usluga sa unapređenom vremenskom dostupnošću - „Post Express non-stop“. Koncept ove usluge, zasniva se na njenom funkcionisanju u periodima vremena, koji nisu pokriveni uslugom prenosa ekspres pošiljaka (radnim danima u periodu od 19h uveče, do 8h ujutru, odnosno vikendom od 15h subotom do 8h ponedeljkom), čime bi se, zajedno sa postojećim uslugama, postigla maksimalna vremenska dostupnost. Predloženi su različiti operativni i finansijski scenariji usluge. Na teritoriji grada Beograda, sprovedeno je istraživanje stavova i potreba za postojećim PE uslugama, kao i za uslugom „Post Express non-stop“. Rezultati istraživanja ukazuju da je značajan broj ispitanika u prethodnoj godini imao potrebu za predloženom, novom uslugom i gotovo svi ispitanici iz ove grupe su za njom izrazili veliku zainteresovanost. Ono što je interesantno primetiti, jeste i da su ispitanici koji nisu korisnici PE usluga, pokazali značajnu zainteresovanost za novom uslugom. U skladu sa rezultatima istraživanja i izvedenim pokazateljima, može se zaključiti da za uslugu prenosa ekspres pošiljaka sa unapređenom vremenskom dostupnošću, na tržištu postoji izražena potreba i zainteresovanost.

Zahvalnost

Ovaj rad je podržan od strane Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije kroz projekat TR36022.

Literatura

- [1] Aronov, J., Papić, Lj., Pantelić, M., and Milovanović, Z., *Menadžment kvalitetom u uslovima neodređenosti*. Drugo izmenjeno izdanje, Biblioteka DQM Monografije "Kvalitet i pouzdanost u praksi", Monografija broj 1, Istraživački centar DQM, Prijedor, 2012.

- [2] Edvardsson, B., „Service quality improvement“, *Managing Service Quality: An International Journal*, vol. 8(2), pp. 142-149, 1998.
- [3] Bergman, B., and Klefsjö, B.. *Quality from customer needs to customer satisfaction*. Studentlitteratur AB, 2010.
- [4] Spajić, D., and Šapina, K., „AMQM system for measuring the quality of postal services“, *Promet-Traffic & Transportation*, vol. 19(2), pp. 129-137, 2007.
- [7] Dobrodolac, M., Lazarević, D., and Stanivuković, B., „Model za unapređenje organizacije službe za ekspres prenos pošiljaka“, *XXXIV Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju–PosTel 2016*, pp. 103-115, Saobraćajni fakultet, Beograd, 2016.
- [6] Brysland, A., and Curry, A., „Service improvements in public services using SERVQUAL“, *Managing Service Quality: An International Journal*, vol. 11(6), pp. 389-401, 2001.
- [7] Kim, J. H., Lee, C., & Ahn, S. B., „Analyzing the Importance of Reinforcement Factors of Competitiveness in Korea Parcel Service“, *Korea Logistics Review*, vol. 23(5), pp. 31-49., 2013.
- [8] Wang, X. P., Zhang, J., and Yang, T., „Hybrid SWOT approach for strategic planning and formulation in China Worldwide Express Mail Service“, *Journal of applied research and technology*, vol. 12(2), pp. 230-238, 2014.
- [9] Dobrodolac, M., and Lazarević, D., „Predlog metodologije za definisanje relevantnih parametara kvaliteta poštanske usluge“, *XXXVI Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju–PosTel 2018*, pp. 109-119, Saobraćajni fakultet, Beograd, 2018.
- [10] Kashiki, K., Fukuhara, T., Yamaguchi, A., and Suzuki, T., „Analytical study on performance improvement of service availability in heterogeneous radio networks“, *IEICE transactions on communications*, vol. 93(12), pp. 3302-3310, 2010.
- [11] Pallant, J., *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS*. Allen&Unwin, 2011.

Abstract: *In this paper we introduce a new concept of express delivery service with improved time availability, which together with existing services implies customer service 24 hours a day, seven days a week - "Post Express non-stop". On the territory of the city of Belgrade, the survey on the attitudes and needs of the existing express services was conducted, as well as the proposed new service. The research involved creating an appropriate questionnaire and gathering opinions of the respondents, which were made by individuals and legal entities. The data collected were statistically analyzed and the most significant results are presented in the paper.*

Keywords: *transfer of express items, new service, improvement, time availability*

ANALYSIS OF ATTITUDES AND NEEDS FOR THE TRANSFER SERVICE OF EXPRESS ITEMS WITH ADVANCED TIME AVAILABILITY

Momčilo Dobrodolac, Dragan Lazarević