

## ZNAČAJ PRUŽANJA USLUGA ZA ODRŽIVOST RURALNIH OBLASTI

Jelena Milutinović

<sup>1</sup>ATUSS – Odsek Visoka ICT škola, jelena.milutinovic@ict.edu.rs

**Rezime:** *Trend depopulacije ruralnih područja utiče na smanjenje broja lokalnih objekata kao što su škole, pošte i prodavnice. Često postoji bojazan da će zatvaranje lokalnog objekta negativno uticati na dostupnost određene usluge i pogodnosti života na selu. Koncept poštanske usluge menjao se paralelno sa razvojem i napretkom ljudskog društva. Ovaj pojam danas prevazilazi svoju primarnu ulogu povezivanja na svim nivoima društva i postaje usluga kroz koju se ostvaruju širi društveni ciljevi. Zbog svoje važnosti koja se ogleda u specifičnoj socijalnoj vrednosti kako za fizička, tako i za pravna lica i društvenoj ulozi u ostvarenju Globalnih ciljeva, pozitivnog uticaja na životnu sredinu, tradicionalnu saradnju sa drugim državnim organima, jačanja patriotizma, sigurnosti i bezbednosti, postoji potreba da se ovaj humani koncept zaštiti, razvija, diverzifikuje i održi naročito u nerazvijenim i devastiranim oblastima i posebno za najosetljivije grupe stanovništva.*

**Ključne reči:** *poštanske usluge, socijalne usluge, ruralne oblasti, održivost*

### 1. Uvod

Poštanski sistemi širom sveta imaju dobro razvijenu infrastrukturu i tradicionalne veze sa lokalnim zajednicama. Ovi sistemi su u neprekidnoj interakciji sa okruženjem i različitim faktorima koji se mogu svrstati u političke, ekonomske, socio-demografske, tehnološke, kao i promene u životnoj sredini, odnosno radnom okruženju. Kroz strategijsku analizu okruženja, odnosno analizu spoljnih uticaja, trendova i promena na tržištu mogu se utvrditi određene zakonitosti koje uzimaju u obzir specifičnosti lokalnih zajednica i značaj poštanskih usluga za njihovo održanje.

Cilj ovog rada jeste da se utvrde specifičnosti pružanja usluga u ruralnim oblastima, da se definišu problemi i izazovi i ponudi odgovor poštanskog sektora kroz dalju diversifikaciju, inovacije, investicije i partnerstvo pružanjem nove grupe usluga – socijalnih usluga. Stvarajući posebnu reputaciju kroz istorijski razvoj i svakodnevne interakcije sa korisnicima, poštanski sektor uspostavlja jedinstven položaj poverenja u mnogim zajednicama. Poštanski sektor se transformiše kroz razvoj novih poslovnih modela gradeći strateška partnerstva sa vladama, nevladinim organizacijama i multilateralnim agencijama koje traže načine da postignu definisane ciljeve društvenog razvoja. Podrška društvenom razvoju daje i mogućnost povećanja profitabilnosti i zadovoljstva korisnika.

Rad je podeljen u nekoliko celina. Posle uvodnih razmatranja predstavljene su neke od specifičnosti ruralnih područja Evrope i Srbije. Zatim su predstavljene karakteristike uslužnog sektora u ovim oblastima sa posebnim akcentom na poštanski sektor. Dalje je definisan pojam posebne vrednosti – socijalne vrednosti poštanskih usluga

i predstavljen je concept socijalnih poštanskih usluga. Na kraju su data zaključna razmatranja.

## 2. Karakteristike ruralnih oblasti

Ruralna područja predstavljaju mesto života i rada ruralnog stanovništva, ali, s druge strane, ona danas preuzimaju čitav niz novih funkcija prema globalnom društvu [1]. U prošlosti ruralni razvoj bio je fokusiran na poboljšanje poljoprivrednih performansi, povećanje konkurentnosti, konsolidovanje zemljišta i poboljšanje tržišne orijentacije. Novije mere politike ruralnog razvoja fokusiraju se na integraciju principa zaštite životne sredine u poljoprivrednu proizvodnju i održivo korišćenje resursa. Konkurentna ruralna ekonomija zahteva ravnotežu između poljoprivredne proizvodnje, različitih ekonomskih aktivnosti, zaštite životne sredine i društvenog razvoja kako bi se poboljšao kvalitet života, smanjilo siromaštvo i sprovela borba, kako protiv društvene degradacije, tako i protiv degradacije životne sredine i prirodnih resursa [2].

Identitet ruralnih sredina sve se više udaljava od agrarnog [3]. Ove sredine postaju mesta pogodna za kvalitetan život naspram sredine iz koje se nekada bežalo u grad. One preuzimaju funkciju mesta za odmor, rekreaciju, turizam, lov, uživanje u prirodnim lepotama, mesta za privremeni povratak urbanog čoveka prirodi. Ova promena utiče na to da ruralna područja postaju i mesta specifične potrošnje, a ne samo mesta proizvodnje. Savremeno evropsko selo postaje sve više urbanizovano naselje sa uslovima života koji su sve sličniji onima u gradu. Uloga države u ovoj oblasti je veoma značajna jer je ruralni razvoj (kao ekonomski, ekološki, politički, institucionalni i sociokulturni razvoj) samo deo ukupnog društvenog razvoja. Ruralna populacija ne sme biti osuđena na socijalno izopšten život u „ruralnim rezervatima“ [4].

Ulaganje u poljoprivredu je samo jedan segment života na selu, pa je neophodno pronaći balans, odnosno više ulagati u ruralni razvoj. Udeo sredstava namenjenih za ruralni razvoj od ukupnog EU budžeta pojedinačnih zemalja u EU 27 prosečno iznosi 32%, za NZČ 43%, a za EU stare zemlje članice 29%. Najviše izdvajaju Malta (preko 70%), Finska i Austrija (preko 60%). Prateći ovaj trend zemalja EU, može se reći da se u Srbiji veoma malo izdvaja za mere ruralnog razvoja, kako za investicije u poljoprivredne ili nepoljoprivredne delatnosti, tako i u ruralnu infrastrukturu [3]. Ruralni razvoj u politici EU sve više dobija na značaju (od sektorske, on prerasta u regionalnu politiku), između ostalog i procesom proširenja EU i brojnim problemima u ruralnim područjima sa kojima se suočavaju zemlje koje pristupaju EU, kao i neke nove zemlje članice.

Studija [5] ukazuje na neke specifične probleme koji karakterišu ruralna područja i pokušava da utvrdi rizik od siromaštva i isključenosti za seosko stanovništvo u 15 evropskih zemalja. Ovi problemi se vezuju za demografiju, udaljenost, obrazovanje i tržište rada koji u interakciji generišu „začarani krug“ i pojačavaju fenomen siromaštva ruralnih područja. Nalaz studije je da ruralna područja karakteriše viši stepen siromaštva na osnovu dohotka u odnosu na urbana područja u svim zemljama za koje je takvo poređenje bilo moguće izvršiti zbog neusaglašenosti metodologije i dostupnih socioekonomskih podataka, kao i heterogenosti posmatranih zemalja i sugerise sledeće prioritete u politikama rada:

- Izgradnja formalnije mreže za traženje posla i pružanje prilagođene obuke kako bi se smanjile neusklađenosti poslova i veština;
- Pružanje transportnih i logističkih rešenja u cilju smanjenja problema pristupačnosti;
- Obezbeđivanje brige o deci, podrška starijima i pružanje socijalnih usluga.

Iako značajan udeo ruralne populacije tranzicionih zemalja svoje prihode stiže iz poljoprivrede, postoji velika potreba za razvojem i nepoljoprivrednog sektora koji mora da odigra ulogu upijanja viška radne snage koja će biti istisnuta iz poljoprivrede.

Jedan od preduslova, ali i posledica stvaranja lokalnog identiteta i povezanosti stanovnika sa lokalnom zajednicom, jeste postojanje zajedničkih interesa, intenzivna interakcija među lokalnim stanovništvom, kao i mogućnost da se većina osnovnih potreba u selu može zadovoljiti „u lokalnu“. Povezanost stanovnika sa selom i želja da se opstane i ostane pozitivno korelira sa većom aktivnošću pojedinaca i društvenih grupa u selu, politici, udruženjima, intenzivnim susedskim odnosima, odnosno sa stepenom lokalne integracije. Neposrednost karakteristična za male lokalne zajednice koje imaju svoj kulturni identitet stvara specifične oblike mišljenja, verovanja i ponašanja što je u skladu sa nalazima o značaju društvenog kapitala.

### **3. Promene u srpskom selu**

Prema [6] u Srbiji je 17,25% stanovnika starije od 65 godina. Demografske projekcije za Srbiju predviđaju da će 2030. udeo osoba starijih od 65 godina iznositi 21%, a starijih od 80 godina 5%. U naseljima do 200 stanovnika u najmanje pristupačnim delovima Srbije, na jugu i jugoistoku, udeo starijih od 65 godina u stanovništvu je viši od 30%.

Sa strane korisnika, u okviru sprovedenog istraživačkog projekta Položaj starijih na selu [7] jedan od osnovnih problema je smanjen pristup uslugama zdravstvene i socijalne zaštite, nemogućnost informisanja o pravima i uslugama i nemogućnost prepoznavanja mentalnih bolesti. Pružaoci usluga, zbog ograničenosti tržišta, male gustine stanovništva i ograničenog pristupa transportnim kapacitetima nisu zainteresovani za pružanje usluga u ovim oblastima. Za staračka domaćinstva karakteristična je socijalna izolacija, mali broj i loš pristup socijalnim i kulturnim sadržajima. Relativno je visoka zastupljenost novčanih prihoda u domaćinstvu, ali su oni nedovoljni i to se ispoljava kao subjektivni osećaj siromaštva. Većina domaćinstava (61%) sa svojim ukupnim prihodima teško ili veoma teško „sastavlja kraj sa krajem” - percepcija života stanovništva na selu je sumorna – svaki četvrti stanovnik smatra da živi loše ili veoma loše (struju nema 3% domaćinstava, zemljani pod ima svako treće domaćinstvo, kupatilo ima 70% domaćinstava, tekuću vodu nema 14% domaćinstava).

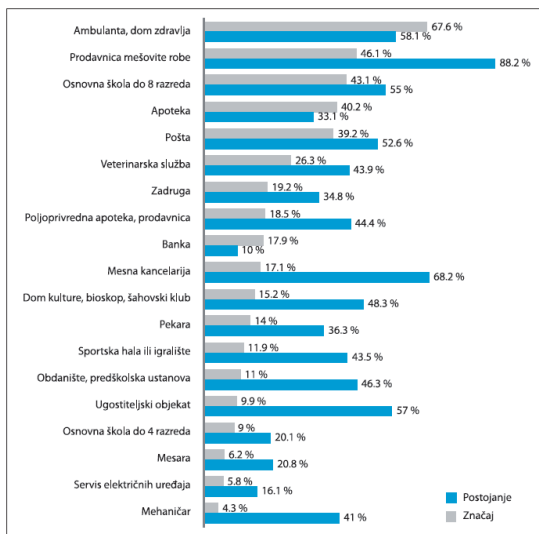
Većina starih na selu (78%) ima kapacitete za brigu o sebi i samostalno obavlja svakodnevne aktivnosti na održavanju lične higijene, a svaki deseti je potpuno nesamostalan i zavisi od nečije pomoći i podrške. Stariji na selu su uglavnom van institucionalnog sistema usluga za pomoć i podršku, pa su njihov glavni oslonac neformalne usluge.

Stanovnici sela nisu zadovoljni kvalitetom života u svojim sredinama - više od trećine domaćinstava očekuje pogoršanje kvaliteta života u svom selu, dok samo 13% očekuje poboljšanje u narednih 5 godina, ali to i dalje nisu razlozi za napuštanje sela - više od 60% ispitanika nije spremno na migraciju.

Trend migracija stanovništva iz grada u selo koji je karakterističan za neke evropske zemlje nije aktuelan u RS zbog niza povezanih otežavajućih okolnosti, pa penzioneri koji imaju mogućnost da žive na selu, to ne prihvataju kao trajno rešenje. Za starije stanovništvo jedan od problema je slaba dostupnost primarne zdravstvene zaštite i nizak kvalitet usluga. Gerontološka služba najčešće nije zastupljena u seoskim područjima, dok je odziv ekipa hitne pomoći po pozivu vrlo redak. Odlazak u grad ili obližnje veće selo

sredstvima javnog transporta zbog potrebe za bankom, poštom, ili apotekom je zahtevan usled loših saobraćajnih veza.

Radno sposobno stanovništvo koje je zaposleno na selu (poljoprivreda, ruralni turizam, državna služba) retko se odlučuje na preseljenje iz grada zbog otežanih uslova života. Pošto je reč uglavnom o porodicama s decom, glavni problemi se vezuju za ograničenost broja predškolskih ustanova, vrtića i škola. Smatra se da je kvalitet rada sa decom u ovim ustanovama ispod gradskih standarda, dok je, generalno, zbog malog broja dece, na selu njihova socijalizacija upitna jer često nemaju kontakt sa vršnjacima... Većina ovih problema lako je rešiva ukoliko postoji odgovarajuća putna infrastruktura koja povezuje selo i grad, ali u Srbiji to često nije slučaj [3].



Slika 1 Dostupnost i značaj ruralnih servisa i institucija, izvor [9]

Agrarom i selima u Srbiji bavi se više od 30 institucija, ali i pored niza obećanja o boljitku, selu je sve teže, a svako četvrto nestaje. Po Ustavu Srbije ne postoje sela, već naselja, pa je stanje u naseljima – selima [8]:

- Od 4.709 naselja, odnosno sela, 1.200 je u fazi nestajanja;
- U naseljima se nalazi 50.000 praznih kuća, a na još 150.000 piše da trenutno u njima niko ne živi;
- Poštu nema 2.000 sela;
- Čak 500 sela nema asfaltni put, ni vezu sa svetom;
- U 400 sela u Srbiji nema prodavnice, pa stanovnici moraju da putuju da kupe hranu;
- Čak 73% sela nema dom kulture ni biblioteku;
- U 230 sela nema osnovne škole;
- U 2015. godini 173 škole imale su samo po jednog đaka;
- U 2.760 sela nema vrtića;
- U dve trećine sela nema ambulante;
- U Srbiji ima više od 200 sela bez ijednog stanovnika mlađeg od 20 godina;
- Prosečna penzija je 10.800 dinara;

- 2-4% državnog budžeta se ulaže u agrar u RS , dok je više od 40% EU budžeta predviđeno za agrar.

#### 4. Pružanje usluga u ruralnim oblastima

Iako ruralna zajednica postaje sve više raznolika, seoske oblasti se često posmatraju kao homogene zajednice iako sada postoji veliki stepen varijabilnosti među stanovnicima sela. Sada se pojavljuju nove socijalne grupe kao što su gradski penzioneri, ljudi koji periodično borave na selu (imaju vikendice) ili mlađi ljudi koji su se zbog nižih troškova opredelili za život na selu i svakodnevno putuju na posao u obližnji grad. Rezultat je promena potražnje za uslugama jer nove grupe imaju nove navike (na primer kupovina dobara putem interneta iz drugih gradova ili država), tako da se u definisanju lokalne potražnje ovaj deo ne sme zanemariti.

Uticaj globalne finansijske krize i ekonomske recesije na zemlje južne Evrope ugrozio je dobrobit sela u mnogim regionima [10]. Emigracija mladog stanovništva, mere štednje i teritorijalna koncentracija osnovnih usluga dovele su do rasta regionalnih nejednakosti („ruralni jaz“), a osnovni problemi se vezuju za mobilnost i pristupačnost. Za ruralna područja sve manje se vezuje nerazvijenost, a sve više nedostatak atraktivnosti ovih područja - petina seoskih domaćinstava ima poteškoće u pristupu prehrambenim prodavnicama, bankarskim i poštanskim uslugama, zdravstvu i obrazovanju, a posebno javnom prevozu koji koristi samo jedna trećina ovog stanovništva.

Autor [11] smatra da su ruralna preduzeća često vođena ne-poslovnim motivima, a vrlo često i željom za očuvanjem porodičnih vrednosti i porodičnog života. On specifičnosti malih seoskih preduzeća povezuje sa lokacijom, posebnim odnosom prema prirodnom okruženju i percepcijom da radni zadatak zapravo predstavlja služenje zajednici. Uloga lokalnog preduzeća i preduzetnika nadrasta pružaoca usluga. Ljudi ih povezuju sa aspektima zajednice koje opslužuju - seoska prodavnica ili kafana su veza sa nekadašnjim selom, tj. seoskom idilom za kojom čeznemo, dok ljudi koji rade kao pošтари, mlekari, trgovci su važne ličnosti iz detinjstva. Seoska preduzeća prevazilaze ekonomski doprinos i daju vrednost koju otvoreno tržište ne prepoznaje i ne nagrađuje u potpunosti. Autor gotovo lirski opisuje njihov značaj govoreći o „socijalnoj i emocionalnoj percepciji uloge vlasnika preduzeća i njihovog bezvremenog preplitanja sa tkivom ruralnog života.“ On smatra da bez sveobuhvatne i detaljne analize svih aspekata poslovanja i prepoznavanja vrednosti koje ovi poslovni subjekti obezbeđuju lokalnoj zajednici, postoji zabrinutost da će mnoge delatnosti koje pružaju ključne usluge, posebno ugroženim, osobama smanjene mobilnosti u ruralnom društvu, zapošljavaju lokalno stanovništvo i izgrađuju specifično okruženje čuvajući prirodnu sredinu, i dalje doživljavati pad aktivnosti. Potpuno drugačiji stav zastupa autor [12] - da je pogrešno uživati u lepotama ruralnih područja, a očekivati da drugi ljudi podmiruju troškove – danas stariji ljudi tokom celog svog života uživaju u blagodatima ovakvog načina života da bi tek u starosti osetili neprijatnosti koje proističu iz nepristupačnosti/udaljenosti od elementarnih usluga.

Iako neki stanovnici gradova nemaju pristup određenim uslugama, većina usluga je dostupna svim građanima bez obzira na platežnu sposobnost. S druge strane, u mnogim seoskim oblastima, posebno u udaljenijim, određene usluge nisu dostupne ili su dostupne po znatno višim cenama i/ili nižeg kvaliteta nego u urbanim oblastima, tako da stanovnici ovih oblasti obično imaju manje izbora među pružaocima usluga nego gradski stanovnici. Mogućnost izbora je dragocena jer omogućuje potrošačima da pronađu provajdera koji najbolje zadovoljava njihove potrebe čime se istovremeno podstiče i konkurencija. U ruralnim oblastima čak i značajna potražnja je, zbog veličine područja, zapravo relativno

mala i najčešće utiče da se pojavi jedan ili dva provajdera koji, zbog male konkurencije, i dalje imaju visoke cene i pritom dele tržište.

Mogući način organizacije servisnih usluga u manjim sredinama jeste konsolidacija gde se pojedine servisne lokacije zatvaraju kako bi se korisnici i njihova potražnja fokusirali na preostala servisna mesta ili zajedničko lociranje više različitih usluga što davaocima usluga snižava troškove (energetske, sigurnosne i administrativne), dok korisnici dolaskom na jednu lokaciju mogu zadovoljiti više potreba za različitim uslugama. Osnovne usluge pomažu u izgradnji socijalne kohezije (“lepkom koji društvo u celini drži zajedno”), ali ne garantuju ekonomsku održivost ruralnih regiona. Nije uvek lako odrediti koje usluge i javni servisi su ključni za budućnost ovih zajednica jer je u tom procesu neophodna primena analitičkih alata, razumevanje različitosti i složenosti određenog ruralnog područja i regiona u celini.

Pružanje grupe osnovnih usluga je neophodan uslov za ruralni razvoj (putna infrastruktura, vodovod, škole) za razliku od konkurentnih usluga koje predstavljaju specifičnost posmatrane regije koja je bazirana na kompetitivnim prednostima. Dok se vlade uglavnom fokusiraju na svoju ulogu direktnih pružalaca javnih usluga, posebno osnovnih usluga koje su zagarantovane svim građanima, značajna je i njihova uloga u oblikovanju ukupnog skupa usluga kojima pravna i fizička lica imaju pristup. Ključni faktor u određivanju kvaliteta života je pristup svim vrstama usluga. Vlade moraju osigurati pružanje usluga na način da se ostvari i efikasnost i pravičnost na celoj nacionalnoj teritoriji. Za redizajniranje procesa pružanja usluga neophodna je i participacija stanovništva koje želi da odabere odgovarajuće usluge i provajdere koji će ih pružiti na adekvatan način. Ovakav pristup bi mogao imati značajan potencijal jer na ovim područjima tradicionalni način pružanja usluga može biti skup ili neprikladan.

Raspoloživost usluga utiče na nivo socijalne kohezije [13] [14] - prisustvo objekata iz domena uslužnih delatnosti (mesna zajednica ili dom kulture, prodavnica, biblioteka, pošta i pab - ovaj izbor su diktirali dostupni podaci) ima značajan uticaj na stanovnike u ruralnim područjima, odnosno njihov socijalni angažman. Utvrđeno je da, pored pabova, biblioteke i pošte imaju veći uticaj na koheziju u ruralnoj zajednici u odnosu na druge organizacije.

#### **4.1. Specifičnost pružanja poštanskih usluga u ruralnim oblastima**

Tema studije [15] jeste specifičnost korišćenja poštanskih usluga u ruralnim oblastima od strane fizičkih lica i malih preduzeća. U istraživanju je učestvovalo 800 stanovnika ruralnih oblasti i 250 malih preduzeća. U studiji se naglašava istorijska važnost JPM za seoske lokalne zajednice, ali i uloga poštanskog sektora u budućnosti u promerljivom tehnološkom okruženju za održanje ovih zajednica. Nekoliko najznačajnijih nalaza ove studije govore u prilog tome:

- Korisnici u seoskim oblastima češće koriste poštanske usluge od korisnika u gradskim oblastima. Smatra se da su neki od razloga manji broj konkurentnih organizacija i veći broj starijeg stanovništva,
- Pošte predstavljaju deo svakodnevnog seoskog života – mesto razmene lokalnih informacija, mesto neformalne podrške i susreta sa građanima. Takođe, 7 od 10 osoba svakodnevne nabavke obavlja u njihovim maloprodajnim objektima. Čak 1 od 5 korisnika poštanskih usluga u ruralnim oblastima smatra da bi izgubili kontakt sa prijateljima i komšijama da nema lokalne pošte,
- Poslovni subjekti u ruralnim oblastima u većoj meri koriste poštanske usluge, naročito finansijske transakcije. 71% ovih organizacija smatra da bi se, bez

prisustva lokalne JPM, njihovi troškovi pristupa poštanskim uslugama značajno povećali. 87% poslovnih subjekata u ruralnim oblastima smatra da će se njihova frekvencija korišćenja poštanskih usluga u naredne dve godine ili povećati ili ostati na istom nivou,

- 6 od 10 stanovnika ovih oblasti ocenjuju da je pošta „veoma“ ili „izuzetno“ važna za njih. Što je veća ruralnost posmatranog područja, to je veći i značaj pošte za stanovništvo. Percipirani značaj se takođe povećava sa godinama, među onima čija je mobilnost ograničena i među ljudima koji su digitalno isključeni. Stanovništvo u ovim područjima smatra da će se, ukoliko dođe do zatvaranja njihove lokalne pošte, negativan uticaj osetiti u različitim aspektima (87% smatra da će im biti neophodno više vremena kako bi realizovali tražnju za poštanskim uslugama, 71% smatra da će imati više troškove i 46% smatra da će biti više zavisni od drugih osoba).

Trend smanjenja broja stalnih JPM je jedan od prioriteta evropskih poštanskih operatora, ali se, za ovaj proces, vrlo transparentno i vrlo pažljivo moraju birati kriterijumi kako bi uticaj na korisnike poštanskih usluga bio najmanji mogući.

Autori [16] detaljno razmatraju ekonomski uticaj zatvaranja pošta na poslovanje i lokalnu ekonomiju, kao i širu zajednicu - naročito najugroženije društvene grupe. Poštanske finansijske usluge predstavljaju bazu za stvaranje lokalnog bogatstva i pojedinaca i preduzeća koja podržavaju.

Najznačajniji ekonomski efekti su:

- Dodatni troškovi preduzeća koja zatvaranjem pošte bivaju prinuđena da svoje potrebe za poštanskim uslugama zadovoljavaju na drugoj, udaljenoj lokaciji,
- Gubitak mesta na kome može da se realizuje potražnja za bankarskim uslugama što stvara dodatne troškove i utiče na bezbednost,
- Zatvaranje pošte utiče na poslovanje okolnih preduzeća - korisnici menjaju navike i ranija kretanja do pošte i lokalnih kafea, prodavnica, sada usmeravaju ka drugoj lokaciji. Takođe, na poželjnost određene lokacije za stanovanje utiče blizina pošte, banke, prodavnice, pa zatvaranje može dugoročno uticati na smanjenje broja stanovnika ili promenu prebivališta.

Najznačajniji socijalni efekti:

- Dodatni troškovi za korisnike zbog putovanja na novu lokaciju, prilagođavanje redovima vožnje za korisnike javnog prevoza i duži redovi čekanja zbog većeg broja korisnika,
- Gubitak mesta za sastanke, razmenu informacija i viđanje sa poznanicima i prijateljima,
- Gubljenje besplatnih usluga – savet i pomoć zaposlenih u administrativnim poslovima, novosti i obaveštenja u pošti, informacije o merama i akcije Vlade,
- Ranjive grupe su posebno zavisne od poštanskih usluga – u zavisnosti od kategorije, to su obično lica manje platežne sposobnosti ili smanjene mobilnosti, pa svaka promena lokacije može značajno da utiče na njih i stvara subjektivni osećaj uznemirenosti i nezadovoljstva.

## **5. Socijalna vrednost poštanskih usluga**

Poštanske usluge mogu se svrstati u resurs koji je višeznačan za zajednicu jer se, pružanjem ovih usluga, realizuju potražnje korisnika koje su od suštinskog značaja za svakodnevni život [17].

Vrednosti predstavljaju jedan od najznačajnijih konstrukata društvenih nauka. One su ključne u određenju ko smo i šta je važno u našim životima, odnosno po čemu se razlikujemo od drugih ljudi [18]. 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. Kako Gregory Dees navodi „socijalna vrednost je povezana sa uključivanjem i davanjem. Ona je povezana sa poštovanjem i otvorenošću institucija. Ona takođe asocira na istoriju, nasleđe i kulturni identitet.“ U studiji [19] se pominju elementi koji doprinose društvenoj vrednosti (engl. *social value*) kao „društvene koristi“ (engl. *social benefits*). Društvene koristi je teško kvantifikovati, ali doprinose opštem osećanju blagostanja pojedinca ili zajednice, i zato su vredne. Kroz različitu literaturu koja se bavi istorijom pošte, ekonomijom blagostanja i razvojem zajednice, kroz intervjue i fokus grupe, autori su utvrdili određene grupe koristi za fizička, pravna lica i neprofitne organizacije, svrstanih u nekoliko širokih kategorija: fizička lica, pravna lica, bezbednost i sigurnost, okruženje, ispostava države za Vladine servise, razmena informacija, ostvarivanje društvenih kontakata i očuvanje identiteta zajednice i patriotizma.

Svetski poštanski savez (SPS) definiše poštanske socijalne usluge [20] kao usluge koje su eksplicitno dizajnirane da obezbede direktnu korist društvu, koje se pružaju redovno, pouzdano i široko su pristupačne. Ključni izazovi održivog razvoja za narednih 20 godina uključuju smanjenje siromaštva i nejednakosti, zadovoljenje potreba stanovništva koje stari, podržavanje sve mobilnijeg društva koje se oporavlja od širokog uticaja COVID-19. Poštanski sektor ima veliki broj aktivnosti usmerenih na ispunjavanje 17 Ciljeva održivog razvoja, posebno za ciljeve:

- 8 (Promovisati inkluzivan i održiv ekonomski rast, zaposlenost i dostojanstven rad za sve),
- 9 (Izgraditi prilagodljivu infrastrukturu, promovisati održivu industrijalizaciju i podsticati inovativnost),
- 11 (Učiniti gradove i ljudska naselja inkluzivnim, bezbednim, prilagodljivim i održivim) i
- 17 (Učvrstiti globalno partnerstvo za održivi razvoj) [21].

Poštanski sektor može da ponudi rešenja pomažući ljudima da zadovolje svoje potrebe u oblastima kao što su zdravlje, obrazovanje, povezanost sa zajednicom, pristup vladinim uslugama, komunalne usluge i tehnologije. Mnogi poštanski operatori već imaju kapacitet i ambicije da obezbede ova rešenja: 79% pošta (89 od 113 odgovora na anketu SPS) trenutno nudi neku vrstu socijalnih usluga, a 59% namerava da ponudi nove usluge iz ove kategorije u budućnosti. Neke socijalne usluge stvaraju direktan prihod za pošte, dok druge predstavljaju priliku da se postignu ciljevi definisani kroz strategiju društveno odgovornog poslovanja ili da se poboljša vidljivost i prepoznatljivost brenda.

Korisnicima prošireni opseg poštanskih usluga može poboljšati kvalitet života - to dovodi do povećanja baze korisnika, veće lojalnosti i mogućnosti za indukovanu prodaju poštanskih usluga. Određene poštanske socijalne usluge su dizajnirane kao podrška vladama u sprovođenju njihovih društvenih obaveza i politike. Jačanje odnosa sa vladom, na ovaj način, obezbeđuje bolju stratešku poziciju poštanskog sektora koji ostaje relevantan partner kome su obezbeđene buduće subvencije, investicije i prihodi od ugovora.

SPS je definisao šest važnih oblasti u okviru kojih se nalazi oko 40 usluga koje različite poštanske uprave već nude:

- zdravlje i blagostanje,
- obrazovanje,



- socijalna kohezija, participacija i inkluzija,
- pristup vladinim servisima,
- otpad, reciklaža, energija i komunalne usluge i
- podaci i tehnologija.

Za zemlje koje tek ulaze u proces pružanja socijalnih usluga važno je da sagledaju iskustva drugih operatora jer buduća potražnja može varirati u zavisnosti od geografskog regiona ili krajnjeg korisnika. Ključno pitanje je kako da se identifikuje i da prioritet ovim potencijalnim uslugama. Razumno polazište je sagledavanje raznovrsnosti socijalnih usluga koje već nude druge pošte, ali i razmatranje nacionalnih društvenih prioriteta i uslova, nadogradnja postojećih snaga i resursa i angažovanje sa širom, kako lokalnom, tako i nacionalnom, inovacionom zajednicom. Poštanski sektor može da u procesu diversifikacije usluga ponudi hibridne fizičko-digitalne usluge i stvaranje novih socijalnih usluga koje su potpuno digitalne. Socijalne usluge su prvenstveno lične, najčešće uključuju interakciju licem u lice sa javnošću/korisnicima i blisko su povezane sa poverenjem, motivacijom, obukom i dobrom voljom poštanskih radnika, prvenstveno poštara i šalterskih radnika. Predlozi za nove socijalne usluge treba da budu kreirani i razvijani u konsultaciji sa poštanskim radnicima i njihovim predstavnicima kako bi se obezbedilo učešće i posvećenost u pružanju usluga. Pristup usredsređenosti na korisnika je od suštinskog značaja za uspeh koncepta socijalne usluge. Osnova za razvoj ovih usluga mora biti razumevanje potreba lokalnih zajednica i ključnih grupa korisnika. Poštanski sektor treba da promoviše kulturu prilagođavanja usluga promenljivim potrebama društva, dok prihvata novu tehnologiju, implementira inovacije kako bi ostao relevantan za javnost, fokusiran na budućnost.

## 6. Zaključak

Ruralna područja se odlikuju različitošću u pogledu prirodnih, ekonomskih, infrastrukturnih i drugih važnih uslova za život i rad. Ove promene utiču na heterogenost ruralnog prostora u pogledu ekoloških obeležja, privrednog i društvenog razvoja, kulturoloških i demografskih trendova, što se odražava na kvalitet života i rada na selu. Jedan od rezultata je i promena potražnje za uslugama. U mnogim seoskim oblastima, određene usluge nisu dostupne ili su dostupne po znatno višim cenama i/ili nižeg kvaliteta nego u urbanim oblastima. Poštanski sektor odgovara na ove promene građenjem strateških javno-privatnih partnerstava, deljenjem resursa i infrastrukture, razvojem socijalnih poštanskih usluga, diversifikacijom postojećih usluga korišćenjem digitalnih tehnologija, daljim jačanjem ugleda i reputacije i jačanjem brenda, povećanom participacijom svih zaposlenih u formiranju inovativnih usluga, jačanjem korisnički orijentisanog pristupa uz puno razumevanje potreba i zahteva lokalne zajednice.

„Postman’s bag is always heavy because it carries the life itself: It carries all the sorrows and all the joys, all the worries, and all the hopes!”

## Literatura

- [1] Janković, D. (2007) Značaj socijalnog kapitala u razvoju lokalnih seoskih zajednica, *Zbornik Matice srpske za društvene nauke*, br. 123, str. 173-190
- [2] Džastin, S. (2009). Jačanje ruralnog socijalnog kapitala i mreža. UNDP Srbija, Centar za inkluzivni razvoj.
- [3] Živkov, G., Dulić Marković, I., Tar, D., Božić, M., Milić, B., Paunović, M., Bernardoni, R., Marković A., i Teofilović, N., 2012, Studija Budućnost sela u Srbiji, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, Kabinet potpredsednice Vlade za evropske integracije, [http://socijalnouklucivanje.gov.rs/wpcontent/uploads/2014/05/buducnost\\_sela\\_web.pdf](http://socijalnouklucivanje.gov.rs/wpcontent/uploads/2014/05/buducnost_sela_web.pdf)

- [4] Mitrović, M. (2015). *Sela u Srbiji: promene strukture i problemi održivog razvoja*. Republički zavod za statistiku.
- [5] Bertolini, P., Montanari, M., & Peragine, V. (2008). Poverty and social exclusion in rural areas. Final study report.
- [6] Srbija, R. (2011). Republički zavod za statistiku. URL: <http://webrzs.stat.gov.rs/Web-Site> <http://www.stat.gov.rs/sr-latn/oblasti/popis/popis-2011/popisni-podaci-eksel-tabele/>
- [7] Janković B, Zajić G, Vračević M, Todorović N, 2016, Položaj starijih na selu, Crveni krst Srbije, Beograd
- [8] Gulan, B, (2019), Ruralne sredine u Srbiji – spasavanje sela i države, Izdavačka kuća Prometej, Novi Sad
- [9] Bogdanov, N. L., Đorđević-Milošević, S., & Clark, L. (2007). *Mala ruralna domaćinstva u Srbiji i ruralna nepoljoprivredna ekonomija*. UNDP.
- [10] Camarero, L., & Oliva, J. (2019). Thinking in the rural gap: mobility and social inequalities. *Palgrave Communications*, 5(1), 1-7.
- [11] Bosworth, G. (2012). Characterizing rural businesses–Tales from the paperman. *Journal of Rural Studies*, 28(4), 499-506.
- [12] Meadowcroft, J. (2007). Should rural post offices be subsidized?. *ECONOMIC AFFAIRS-HARLOW THEN LONDON-*, 27(2), 102.
- [13] 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.
- [14] Cabras, I., & Mount, M. P. (2017). Assessing the impact of pubs on community cohesion and well-being in the English countryside. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
- [15] Barnett, A. (2017). Rural Post Office Use, How rural consumers and small businesses use post offices, Citizens advice, charity number 279057
- [16] NEF. (2006). *The Last Post: The Social and Economic Impact of Changes to Postal Services in Manchester*. London: New Economics Foundation
- [17] 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>
- [18] Gurel-Atay, E., & Kahle, L. R. (Eds.). (2019). *Consumer Social Values*. Routledge.
- [19] Pindus, N., Brash, R., Franks, K., & Morley, E. (2010). A framework for considering the social value of postal services. *Postal Regulatory Commission*.
- [20] Hale, J, Alexander, S (2021), UPU Guide to Postal Social Services, 2021, Published by the Universal Postal Union (UPU) Berne, Switzerland, ISBN: 978-92-95116-09-2
- [21] J. Milutinović., Marković D., Popović Đ. (2019). Poštanski saobraćaj kao indikator socio-demografskih i ekonomskih karakteristika područja, XXXVII simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju, Zbornik radova, 61-70, Beograd

**Abstract:** *The trend of depopulation of rural areas affects the reduction of the number of local facilities such as schools, post offices, and shops. There is often a fear that the closure of a local facility will negatively affect the availability of certain services and amenities of rural life. The concept of postal service has changed in parallel with the development and progress of human society. Today, this term goes beyond its primary role of connecting at all levels of society and becomes a service through which broader social goals are achieved. Due to its importance, which is reflected in the specific social value for both individuals and legal entities and the social role in the achievement of SDG, positive impact on the environment, traditional cooperation with other state bodies, strengthening of patriotism, safety, and security, there is a need to this humane concept is protected, developed, diversified and maintained especially in underdeveloped and devastated areas and especially for the most sensitive population groups.*

**Keywords:** *postal services, social services, rural areas, sustainability*

## THE IMPORTANCE OF SERVICE PROVISION FOR THE SUSTAINABILITY OF RURAL AREAS

Jelena Milutinović