

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**RESEARCH THE SATISFACTION OF USERS**Milica Rajković, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast –SAOBRAČAJ**

Kratak sadržaj – U ovom radu izvršeno je istraživanje zadovoljstva korisnika Post Express usluga. Cilj istraživanja je bio da se anketiranjem korisnika proceni postojeći kvalitet usluge i da se dobiju odgovarajuće smernice za poboljšanje poslovanja Post Express-a. Na osnovu ovog istraživanja dati su predlozi za rešavanje problema prekoračenja vremenskih rokova prenosa ekspres pošiljaka i za smanjenje broja pokušaja dostave.

Gljučne reči: *post express, zadovoljstvo korisnika usluga, dostava*

Abstract – *In this study we're investigating how pleased users of Post Express services are. Users were given a set of questions related to the overall quality of services they received. Based on this feedback, we got suggestions for solving problems with late transportation of express shipment, as well as for reducing attempts to deliver items.*

Keywords: *post express, satisfaction of service users, delivery*

1. UVOD

Fokus poslovanja Pošte je bio usmeren na neprekidnost funkcionisanja poštanskog saobraćaja i pružanje klasičnih poštanskih usluga. Brojne promene na poštanskom tržištu su uticale na način poslovanja Pošte i dovele do razvoja potpuno novog tržišta ekspres usluga.

Pošta Srbije predstavlja javnog operatora, koja putem sistema Post Express pruža usluge ekspres prenosa poštanskih pošiljaka. Cilj Post Express-a je stalan razvoj, unapređenje i održavanje kvaliteta usluge.

U svrhu postizanja uspeha na veoma konkurentnom tržištu, kao što je tržište ekspres usluga, Post Express treba da ispuni očekivanja korisnika, što se jedino može postići ponudom usluga visokog kvaliteta. Jedan od načina za procenu postojećeg kvaliteta usluge jeste analiza zadovoljstva korisnika.

U prvom delu rada biće prikazani rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika Post Express usluge. Posebno se posmatraju odgovori korisnika koji se odnose na kvalitet usluge, cenu, korišćenje usluge konkurencije i na razlog podnošenja reklamacije. Na osnovu toga biće opisani problemi koji se najčešće javljaju, a to su prekoračenje rokova prenosa pošiljaka i povećanje broja pokušaja dostave.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bila dr Dragana Šarac, vanr. prof.

2. POST EXPRESS

Post Express kao kurirski servis "od vrata do vrata", koji omogućava korisnicima da pošiljke stižu u pravo vreme i na pravo mesto, započeo je svoje poslovanje 23. Septembra 2002. godine.

Post Express svojim korisnicima pruža:

- Sigurnost,
- Brzinu,
- Kvalitet i
- Pouzdanost [1].

Post Express usluge su dostupne u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.

U unutrašnjem saobraćaju Post Express omogućava najbrži i najsigurniji prenos i uručenje pošiljaka u propisanim i garantovanim rokovima. Bezbedan prenos pošiljke je organizovan poštanskom mrežom, najsavremenijim vozilima i visoko profesionalnim kuririma. Korisnicima su na raspolaganju tri vrste Post Express usluga:

- Usluga „Danas za odmah“,
- Usluga „Danas za danas“ i
- Usluga „Danas za sutra“.

EMS (Express Mail Service) je usluga koja omogućava najbrži prenos pošiljaka u međunarodnom saobraćaju po pristupačnim cenama, uz poštovanje najkraćih rokova prenosa. Obavljanje ove usluge je omogućeno u 63 zemlje sveta [1].

3. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Istraživanje zadovoljstva korisnika Post Express usluga sprovedeno je u Pošti 21101 Novi Sad, gde je izvršeno anonimno anketiranje 60 korisnika.

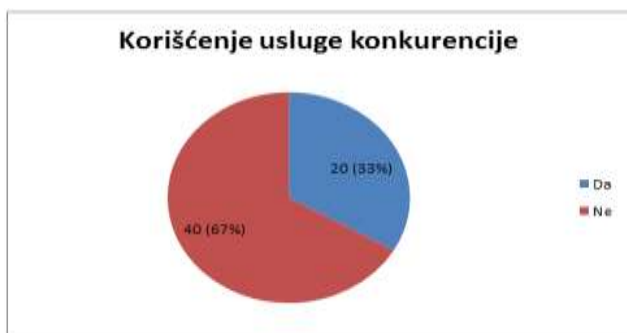
Na početku ankete korisnicima je bilo postavljeno pitanje koliko često koriste usluge Post Express-a. Odgovori na ovo pitanje su prikazani u tabeli 1.

Na osnovu prikazane tabele zaključujemo da najveći broj korisnika koristi jednom mesečno usluge Post Express-a.

Tabela 1. *Učestalost korišćenja Post Express usluga*

Učestalost korišćenja Post Express usluga		
	Broj	Procenat
Svakodnevno	1	1,6%
jednom nedeljno	9	15%
viele puta nedeljno	15	25%
jednom mesečno	25	41,7%
jednom godišnje	10	16,7%
UKUPNO	60	100%

U svrhu ispitivanja lojalnosti korisnika usluga Post Express, korisnicima je postavljeno pitanje da li koriste usluge ekspres prenosa pošiljaka samo kod Pošte Srbije ili koriste i usluge konkurencije. Na to pitanje korisnici su odgovorili kao što je prikazano na grafikonu 1.



Grafikon 1. Korišćenje usluga konkurencije

Možemo zaključiti da 33% korisnika koristi usluge konkurencije. Ovaj podatak može da se tumači odgovarajućim stepenom nezadovoljstva ili nesigurnosti jer korisnik koji ima poverenje u jednog operatora i koji je zadovoljan uslugom, po pravilu, neće tražiti usluge drugih operatora.

Što se tiče načina na koji korisnici koriste usluge operatora, čak 82,7% korisnika to radi pozivanjem Call centra, dok se veoma mali procenat korisnika odlučuje za korišćenje Web express i Mobilne aplikacije, što je prikazano na grafikonu 2.

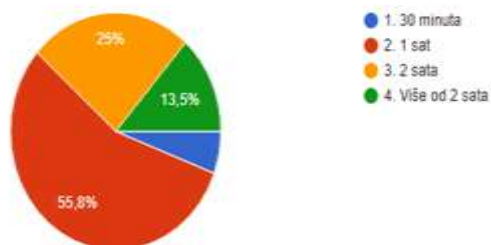
Na koji način upućujete zahtev za preuzimanje Post Express pošiljke?

12 odgovora



Grafikon 2. Načini za upućivanje zahteva za preuzimanje Post Express pošiljke

Pitanje koje je veoma važno za projektovanje tehnološkog procesa jeste pitanje za koje vreme je potrebno da kurir stigne na adresu korisnika od trenutka upućivanja zahteva za preuzimanje pošiljke, po mišljenju korisnika. Na to pitanje korisnici su odgovorili kao što je prikazano na grafikonu 3.



Grafikon 3. Očekivano vreme dolaska kurira nakon upućenog zahteva za preuzimanjem pošiljke

Na osnovu grafikona 3. uočavamo da 55,8% korisnika očekuje dolazak kurira po pošiljku u roku od 1 sata. To predstavlja zahtev koji je znatno strožiji u odnosu na postojeće stanje u službi Post Express. Ipak dobrom organizacijom kretanja kurira, uz prihvatljive troškove bi mogao biti ostvaren.

Odgovori korisnika na pitanje o sigurnosti i bezbednosti pošiljaka u prenosu prikazani su u tabeli 2.

Tabela 2. Sigurnost i bezbednost pošiljaka u prenosu

	ne, uopšte	jednom	dua puta	tri i više
Primijene pošiljke namenjene drugom primaocu	58	2	/	/
Primijene oštećene pošiljke	53	7	/	/
Pošiljka koje je dostavljena, ostavljena je na nebezbednom mestu	59	1	/	/

Korisnici su bili upitani da odgovore na pitanje koje se odnosi na osobine pružanja usluga. Korisnici su dodelili ocene na skali od 1 do 5 (1 – nezadovoljavajuće, 2 – dovoljni, 3 – dobro, 4 – vrlo dobro, 5 – odlično) svakoj od osobina usluge.

U tabeli 3. prikazana je prosečna ocena zadovoljstva korisnika.

Tabela 3. Prosečna ocena zadovoljstva korisnika

	Prosečna ocena
Pogodnost slanja pošiljaka	3,93
Cena slanja pošiljaka	4,23
Rokovi prenosa	3,65
Sigurnost pošiljaka	3,95
Ponašanje zaposlenih na šalteru/kurira prilikom pružanja usluge	3,95

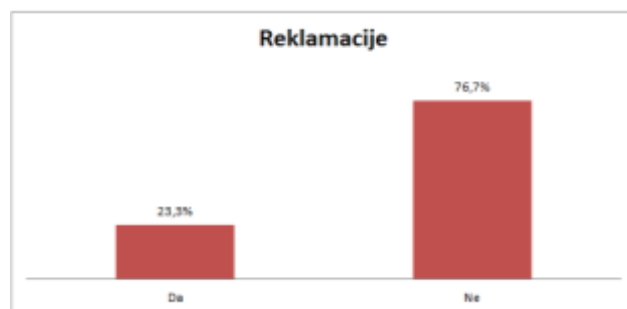
Korisnici su zadovoljni pogodnostima slanja pošiljaka.

Najveća prosečna ocena koja iznosi 4,23 je data za cenu slanja pošiljaka. Korisnici su zadovoljni cenama i po njima su cene povoljne za ovakvu vrstu usluge.

Rokovi prenosa su veoma važni kod ekspres prenosa pošiljaka. Na osnovu dobijenih odgovora prosečna ocena iznosi 3,65.

Prosečna ocena od 3,95 je ista i za sigurnost pošiljaka i za ponašanje zaposlenih prilikom pružanja Post Express usluge.

Na pitanje da li su ikada uputili reklamaciju na rad službe, 46 (76,7%) korisnika je navelo da nije, dok je 14 (23,3%) korisnika odgovorilo da jeste, rezultati su prikazani na grafikonu 4.



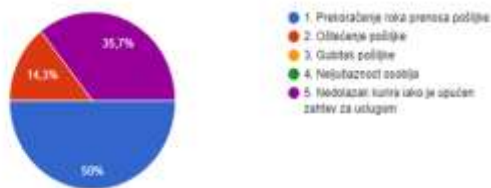
Grafikon 4. Upućivanje reklamacije na rad službe Post Express-a

Ovako veliki broj korisnika koji su podneli reklamaciju, ukazuje na potrebu da se istraže uzroci nezadovoljstva korisnika kvalitetom usluga.

Na grafikonu 5. prikazan je udeo razloga za pokretanje reklamacionog postupka.

Ukoliko jeste koji je razlog bio za to?

14. oktobra



Grafikon 5. Razlozi za podnošenja reklamacija

Na osnovu grafikona vidmo da je najviše korisnika imalo primedbu na prekoračenje rokova prenosa, čak 50% ispitanih.

Drugi razlozi su neodazivanje PostExpress-a na zahtev korisnika (35,7%) i oštećenje pošiljke (14,3%).

4. PREDLOZI ZA REŠAVANJE NEZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Analiza zadovoljstva korisnika uslugama Post Express ukazala je na dva ključna problema u realizaciji ovih usluga. Problemi su vezani za rokove prenosa i neuspele dostave.

4.1. Rešavanje problema u rokovima prenosa

Zbog osobine stohastičnosti zahteva korisnika za ekspres prenosom pošiljaka dolazi do pojave većeg ili manjeg broja zahteva u kraćem vremenskom periodu. Veći broj zahteva izaziva problem koji dovodi do odstupanja definisanog vremena i prekoračenja rokova prenosa pošiljaka.

Kao rešenje predlaže se analiza pristiglih zahteva i prema potrebi uključivanje dodatnog kurira na reon.

Angažovanje dodatnih kurira se može postići angažovanjem:

- Sa punim radnim vremenom i
- Sa delom radnog vremena.

Vremenske ili sezonske oscilacije u obimu zahteva mogu se rešavati:

- Preraspodelom radnog vremena kurira i
- Ad hoc angažovanjem kurira po ugovoru o delu.

Potrebno je češće vršiti snimanja saobraćaja i broja pošiljaka na reonima i vršiti reonizaciju, kako bi se smanjilo opterećenje kurira i povećao kvalitet dostave Post Express pošiljaka.

4.2. Rešavanje problema neuspehlih dostava

Prilikom dostave pošiljaka postoje propusti i teškoće u dostavi koji dovode do povećanja troškova. Propusti i teškoće se svode na dve grupe:

- Neuspehli pokušaji dostave pošiljaka i
- Nedostatak informacija o korisnicima [2].

Istraživanja su pokazala da je uspešno dostavljeno svega 60-75% pošiljaka po danima, u prvoj dostavi.

Nedostatak informacija o korisnicima podrazumeva da kurir nema informaciju da li se primalac nalazi na adresi naznačenoj na pošiljci.

Kao moguće rešenje za smanjenje broja neuspehli pokušaja dostave i nedostatka informacija o korisnicima

predlaže se uvođenje savremenih sredstava za isporuku pošiljaka, kao što su 7/24 paketski ormani ili korišćenje Web express i Mobilne aplikacije, gde bi korisnicima na mobilne telefone blagovremeno stizalo obaveštenje o pošiljkama koje su za njega prispele u poštu.

Putem tog obaveštenja korisnicima bi bila ponuđena dva odgovora, kao što je prikazano na slici 1.

POST EXPRESS
JAVNO PREDUZEĆE PTT SAOBRAĆAJA "SRBIJA"

Poštovani, molimo Vas da odgovorite da li ste u mogućnosti da preuzmete vašu pošiljku?

Da, u mogućnosti sam da preuzmem pošiljku.

Ne, nisam u mogućnosti, preuzeću pošiljku u prostoriji pošte.

PROSLEDI

Hvala Vam na odgovoru!

Slika 1. Prikaz obaveštenja

Ukoliko korisnik odgovori sa da je u mogućnosti da primi pošiljku, kurir priprema pošiljku za dostavu. U suprotnom, korisnik će dobiti informaciju u kojoj pošti može da preuzme pošiljku, što je prikazano na slici 2.

POST EXPRESS
JAVNO PREDUZEĆE PTT SAOBRAĆAJA "SRBIJA"

Vašu pošiljku možete preuzeti u Pošti 21101 radnim danima do 19h.

Rok za preuzimanje pošiljke je 5 radnih dana.

Hvala!

Slika 2. Informacija o preuzimanju pošiljke

Na ovaj način se smanjuje broj neuspehli dostava i troškovi dostave, kao i broj kurira potreban za izvršenje poslova dostave.

5. ZAKLJUČAK

Stvaranjem Post Express-a Pošta Srbije je delimično uspehla da unapredi kvalitet i proširi asortiman ekspres usluga, ali nije uspehla u potpunosti da suzbije konkurenciju. Konkurencija je upravo najviše izražena na tržištu ekspres usluga i predstavlja veliki problem Post Express-u.

Istraživanje zadovoljstva korisnika Post Express usluga pomaže da se uvide i zadovolje potrebe korisnika i time se unapređuje kvalitet usluge. Post Express mora da bude

profitno orijentisan, maksimalno fleksibilan i informaciono-komunikaciono integrisan pružajući najbolji kvalitet, kako bi korisnicima obezbedio brzinu, sigurnost i jednostavnu uslugu.

Kao što je kroz rad opisano putem razvijenih online usluga, Post Express ima mogućnost da reši problem neuspešnih pokušaja dostave pošiljaka. Rešavanjem ovog problema kao i problema prekoračenja rokova prenosa Post Express može da unapredi kvalitet svog poslovanja i tako poveća svoj profit i broj zadovoljnih korisnika, i samim tim postane dominantan na tržištu ekspres usluga.

6. LITERATURA

[1] www.postexpress.rs

[2] M. Bukumirović, „Kurirska, ekspres i paketska služba i sledljivost pošiljaka u poštanskoj logistici“, Saobraćajni fakultet, Beograd.

Kratka biografija:



Milica Rajković rođena je u Kragujevcu 1993. god. Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Poštanski saobraćaj i telekomunikacije – Nove tehnologije i usluge u poštanskom saobraćaju odbranila je 2018.god. kontakt: milcitza@gmail.com