

## Dostava robe od strane kurirskih službi, pre i u toku epidemije virusa Covid-19

Tijana Ivanišević<sup>a</sup>, Sreten Simović<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Akademija strukovnih studija Šumadija, Odsek u Kragujevcu, Kragujevac, Republika Srbija

<sup>b</sup> Univerzitet Crne Gore, Mašinski fakultet, Podgorica

### ARTICLE INFO

DOI: 10.31075/PIS.67.01.08

Professional paper

Received: 19/12/2020

Accepted: 15/03/2021

Corresponding author:

[tijana.ivanisevic@mail.com](mailto:tijana.ivanisevic@mail.com)

Keywords:

Stavovi

Covid-19

Dostava robe

Kurirske službe

### ABSTRACT

U ovom radu prikazani su rezultati istraživanja stavova ispitanika koji se odnose na dostavu robe, naručene putem interneta, od strane kurirskih službi, u periodu pre i u toku epidemije virusa COVID-19. Cilj istraživanja je bio da se analizom stavova korisnika proceni da li je u toku epidemije virusa COVID-19 došlo do promena stavova, a posmatrano u odnosu na period pre epidemije virusa COVID-19, koji se odnose na kupovinu putem interneta, na ocenu kvaliteta kurirskih službi od strane ispitanika, i na dostavu robe.

## 1. UVOD

Epidemija virusa COVID-19 uticaja je na rast elektronske trgovine (Bhatti et al. 2020). Mere koje su imale za cilj suzbijanje širenja virusa, pre svega se misli na ograničavanje fizičke interakcije stanovništva (OECD, 2020; Zunjic et al., 2020), doprineli su usmeravanju kupaca na kupovinu putem interneta. Na ovaj način, odnosno konstantnim rastom kupovine putem interneta (Browne et al., 2007), „last mile“ isporuke dobija na značaju (Browne et al., 2007; Ivanišević et al., 2020). Ovakav način trgovine ima pozitivan uticaj na smanjenje životne sredine, kroz smanjenje broja vozila na putevima u naselju, ali i van naselja (Milenkovic et al., 2020; Đurić et al, 2018).

Ne postoje zvanični statistički podaci za sve zemlje na Svetu, a koji se odnose na kupovinu putem interneta. Procenjuje se da je internet kupovina u prvih četiri meseca 2020. godine zabeležila rast u Evropi, Severnoj Americi i Aziji (OECD, 2020).

Istraživanje koje je sprovedeno u Republici Srbiji, u 2018. godini ukazuje da je svaki peti korisnik internet kupovine nezadovoljan, pri čemu kao razlog za nezadovoljstvo ispitanici u 21% slučajeva navode predugo čekanje na isporuku robe (Program za razvoj elektronske trgovine u Republici Srbiji, 2019).

U Programu za razvoj elektronske trgovine u Republici Srbiji navedeno je da 45,4% stanovnika nikada ništa nije kupovalo putem interneta.

U 2018. godini, u Srbiji, pomoću elektronske trgovine, korisnici su u najvećem procentu kupovali odeću i sportsku opremu (55,5%), zatim proizvode za domaćinstvo (22,6%), kao i elektronsku opremu (18,3%). U Evropskoj uniji korisnici su kupovali sportsku opremu (64%), smeštaje za odmor (53%), proizvode za domaćinstvo (46%), ulaznice za događaje (38%), knjige, časopise i novine (32%), filmove i muzika (26%), elektronsku opremu (26%), hranu i namirnice (26%), video igre i softveri (23%) i telekomunikacione usluge (20%) (Program za razvoj elektronske trgovine u Republici Srbiji, 2019).

U ovom radu biće prikazani rezultati istraživanja stavova ispitanika o kupovini putem interneta, na ocenu kvaliteta kurirskih službi od strane ispitanika, i na dostavu robe, u periodu pre i u toku epidemije virusa COVID-19. U narednom poglavlju je opisana metodologija istraživanja. Nakon toga, prikazani su rezultati istraživanja, odnosno izvršena je analiza rezultata do kojih se došlo tokom istraživanja.

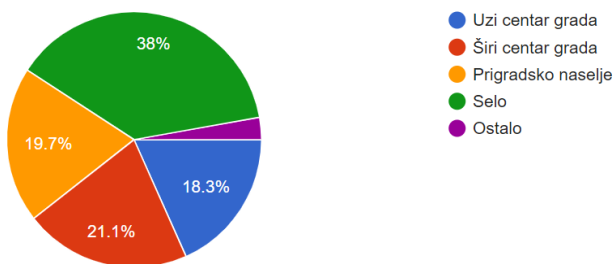
## 2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je sprovedeno putem online upitnika, u periodu od 05.12.2020. godine do 20.12.2020. godine. Istraživani su stavovi ispitanika koji su se odnosili na kupovinu putem interneta, na ocenu kvaliteta kurirskih službi od strane ispitanika, i na dostavu robe, za period pre i u toku epidemije virusa COVID-19.

### 3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

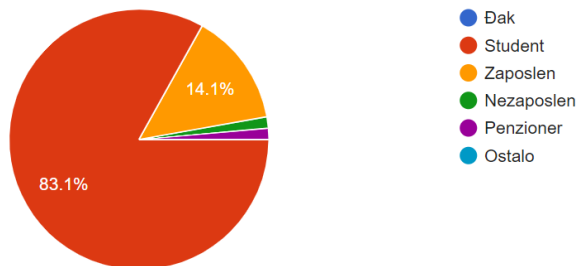
U istraživanju je učestvovalo 142 ispitanika. Rezultati istraživanja ukazuju da je učestvovalo 57,7% ispitanika muškog pola i 42,3% ispitanika ženskog pola. U najvećem procentu, čak 83,1% ispitanika je pripadalo starosnoj grupi od 19 do 30 godina, 14,1% ispitanika je pripadao starosnoj grupi od 31 do 45 godina, dok je starosnu grupu od 46 do 60 godina činilo 2,8% ispitanika.

Najveći procenat ispitanika odnosno 39,4% ispitanika navelo je da živi u centru grada, i to 21,1% ispitanika živi u širem centru grada, dok 18,3% ispitanika živi u uzem centru grada. U prigradskom naselju živi 19,7% ispitanika, dok 38% ispitanika živi na selu.



Dijagram 1. Mesto stanovanja ispitanika

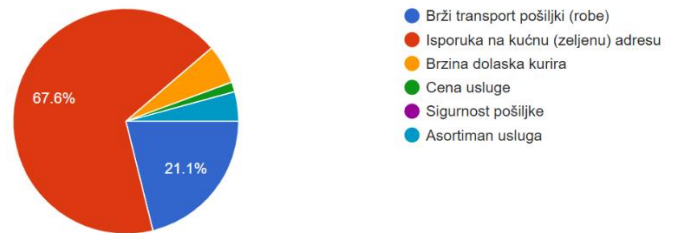
Ispitanici su u najvećem procentu, i to u 83,1%, bili studenti, dok je 14,1% ispitanika navelo da su zaposleni.



Dijagram 2. Zanimanje ispitanika

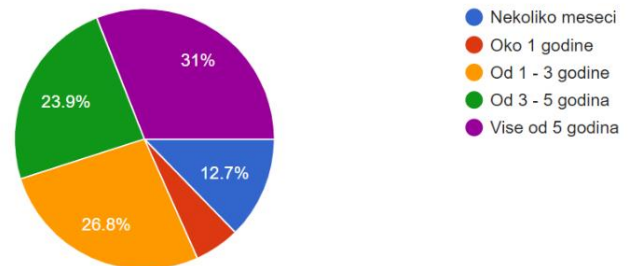
Na pitanje "Kolika je višina Vaših mesečnih primanja?" 69% ispitanika navelo je da nema primanja, dok je po 8,5% ispitanika navelo da imaju mesečna primanja preko 800 € i u vrednsoti od 200 do 300 €. Primanja od 200 € ima 5,6% ispitanika.

Ispitanici u procentu od 67,6% koriste kurirske službe zbog "isporuke na kućnu (željenu adresu)", 21,1% zbog „brzog transporta pošiljke“, dok preostalih 11,3% ispitanika kao razlog navode „asortiman usluga“, „cena usluge“ i „brzine dolaska kurira“.



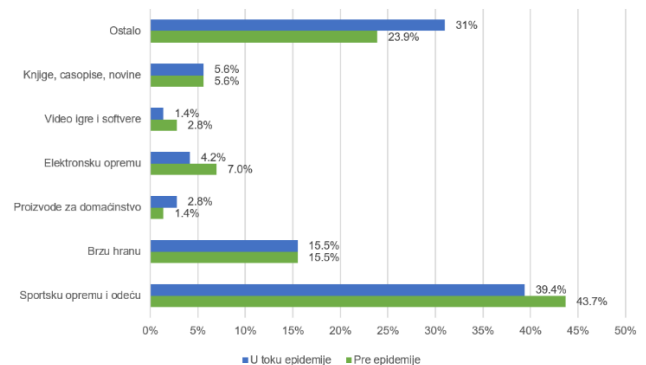
Dijagram 3. Razlozi da korišćenje usluga kurirskih službi

Ispitanici su u najvećem procentu (31%) usluge kurirskih službi koristili u periodu preko 5 godina, dok je najmanji procenat ispitanika (5,6%) kurirske službe koristio u periodu manjem od 1 godine.



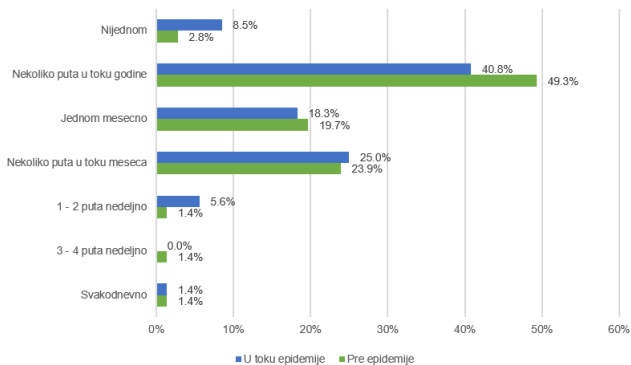
Dijagram 4. Period korišćenja kurirskih službi za dostavu naručene robe

U toku epidemije virusa COVID-19, u sprovedenom istraživanju, uočen je pad u kupovini "video igrice I softvera", "elektronske opreme" I "sportske opreme I odeće", pri čemu je uočeno povećanje prodaje "ostale" opreme I usluga.



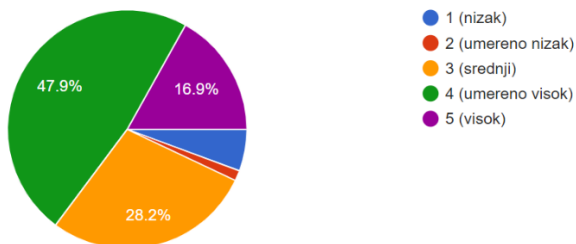
Dijagram 5. Oprema I usluge koje su korisnici kupovali putem interneta, pre I u toku epidemije virusa COVID-19

Ispitanici su, u 49,3% pre epidemije virusa I u 40,8% u toku epidemije virusa, "nekoliko puta u toku godine" koristili kurirske službe. U toku epidemije virusa COVID-19 uočen je porast broja korisnika koji ne koriste usluge kurirskih službi za dostavu robe, pri čemu je primeta osetan pad korišćenja I u kategoriji koje se odnose na učestalost "jednom mesečno". Primetno je povećanje korišćenja kurirskih službi u kategoriji učestalosti "nekoliko puta u toku meseca" I "1-2 puta nedeljeno".



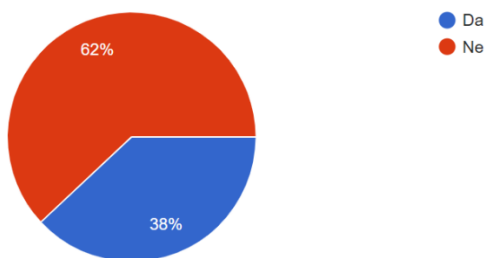
**Dijagram 6.** Учесталост коришћења курирских службе, пре и у току епидемије вируса COVID-19

Ispitanici su tokom istraživanja imali zadatak i da ocene usluge курирских служби u periodu pre i u toku епидемије вируса COVID-19. Analizom одговора испитаника може се уочити да је највећи проценат испитаника (47,9%) услуге курирских служби, u periodu pre епидемије вируса COVID-19 оценило оценом 4 (умерено висок), 28,2% оценом 3 (средњи), 16,9% оценом 5 (висок), 5,6% оценом 1 (низак) и 1,4% испитаника оценило је оценом 2 (умерено низак).



**Dijagram 7.** Оцена квалитета услуге курирских служби од стране испитаника u periodu pre епидемије вируса COVID-19?

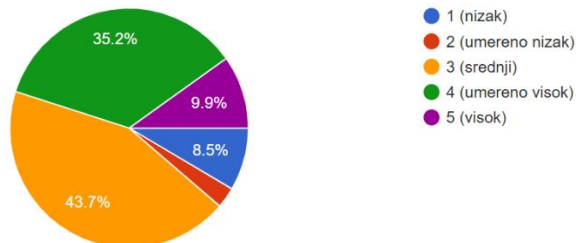
Већина испитаника је на питање „Да ли сматрате да је квалитет услуге курирских служби u toku епидемије вируса COVID-19 "опао"?“ одговорила позитивно.



**Dijagram 8.** Одговор од стране испитаника на питање „Да ли сматрате да је квалитет услуге курирских служби u toku епидемије вируса COVID-19 "опао"?“

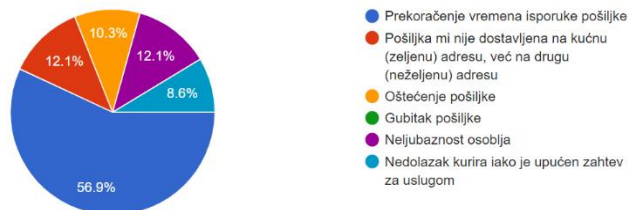
Analizom одговора испитаника, на питање који се односи на оцену квалитета услуга курирских служби u periodu u toku епидемије вируса COVID-19, може се закључити да је јако мало проценат испитаника (9,9%) услуге курирских служби оценило оценом 5 (висок). Највећи проценат испитаника оценило је оценом 3 (средњи) и то 43,7%

испитаника, затим оценом 4 (умерено висок) и то 35,2% испитаника. Оценом 1 (низак) квалитет услуге оценило је 8,5% испитаника, док је оценом 2 (умерено низак) оценило 2,8% испитаника.



**Dijagram 9.** Оцена квалитета услуге курирских служби од стране испитаника u periodu u toku епидемије вируса COVID-19?

Kao најчешћи разлог за "losu" оцену квалитета услуге курирских служби испитаници су u највећем проценту (56,9%) навели „прекораћење времена испоруке пошиљке“. Испитаници су u 43,1% и навели разлоге који се односе на „пошиљка ми није достављена на кућну (зелјену) адресу, већ на другу (нежелјену) адресу“, „neljubaznost особља“, „оштећење пошиљке“ и „nedolazak курира иако је упућен заhtev за услугом“.



**Dijagram 10.** Разлог за "losu" оцену квалитета услуге курирских служби

#### 4. ZAKLJUČAK

U ovom radu prikazani su rezultati истраživanja stavova испитаника о куповини путем интернета, оцене квалитета курирских служби од стране испитаника, и доставе робе, u periodu pre i u toku епидемије вируса COVID-19.

Analiza stavova испитаника указује:

- U истраživanju је учествовало 142 испитаника;
- Учествовало је 57,7% испитаника мушког пола;
- 83,1% испитаника је припадало старосној групи од 19 до 30 година;
- Највећи проценат испитаника односно 39,4% испитаника наведено је да живи u centru grada;
- Испитаници су u највећем проценту, и то u 83,1%, навели да су по занимању студенти;
- 69% испитаника наведено је да нема приманја;
- 67,6% испитаника користе курирске службе због "испоруке на кућну (желјену) адресу";
- Испитаници су u највећем проценту (31%) услуге курирских служби користили u periodu преко 5 година;

- U toku epidemije virusa COVID-19, u sprovedenom istraživanju, uočen je pad u kupovini "video igrice I softvera", "elektronske opreme" I "sportske opreme I odeće", pri čemu je uočeno povećanje prodaje "ostale" opreme I usluga;
- Ispitanici su, u 49,3% pre epidemije virusa I u 40,8% u toku epidemije virusa, "nekoliko puta u toku godine" koristili kurirske službe. U toku epidemije virusa COVID-19 uočen je porast broja korisnika koji ne koriste usluge kurirskih službi za dostavu robe, pri čemu je primeta osetan pad korišćenja I u kategoriji koje se odnose na učestalost "jednom mesečno". Primetno je povećanje korišćenja kurirskih službi u kategoriji učestalosti "nekoliko puta u toku meseca" I "1-2 puta nedeljeno";
- Analizom odgovora ispitanika može se uočiti da je najveći procenat ispitanika (47,9%) usluge kurirskih službi, u periodu pre epidemije virusa COVID-19 ocenilo ocenom 4 (umereno visok), 28,2% ocenom 3 (srednji), 16,9% ocenom 5 (visok), 5,6% ocenom 1 (nizak) i 1,4% ispitanika ocenilo je ocenom 2 (umereno nizak), pri čemu se može zaključiti da je jako malo procenat ispitanika (9,9%) usluge kurirskih službi u toku epidemije virusa COVID-19 ocenilo ocenom 5 (visok). Najveći procenat ispitanika usluge kurirskih službi u toku epidemije virusa COVID-19 ocenilo je ocenom 3 (srednji) i to 43,7% ispitanika, zatim ocenom 4 (umereno visok) i to 35,2% ispitanika. Ocenom 1 (nizak) kvalitet usluge ocenilo je 8,5% ispitanika, dok je ocenom 2 (umereno nizak) ocenilo 2,8% ispitanika.
- Razlozi za "losu" ocenu kvaliteta usluge kurirskih službi ispitanici su u najvećem procentu (56,9%) naveli „prekoračenje vremena isporuke pošiljke“. Ispitanici su u 43,1% i naveli razloge koji se odnose na „pošiljka mi nije dostavljena na kućnu (željenu) adresu, već na drugu (neželjenu) adresu“, „neljubaznost osoblja“, „oštećenje pošiljke“ i „nedolazak kurira iako je upućen zahtev za uslugom“.

### Delivery of goods by courier services, before and during the Covid-19 virus epidemic

**Tijana Ivanišević, M.Sc.**

Academy of Professional Studies Sumadija, Kragujevac Department, Republic of Serbia

**Sreten Simović, PhD.**

University of Montenegro, Faculty of Mechanical Engineering, Podgorica, Republic of Montenegro

**Abstract:** This paper presents the results of a survey of respondents' attitudes related to the delivery of goods, ordered online, by courier services, in the period before

and during the epidemic of the COVID-19 virus. The aim of the study was to analyze the attitudes of users to assess whether there were changes in attitudes during the epidemic of the COVID-19 virus, and observed in relation to the period before the epidemic of the COVID-19 virus, which relate to online shopping, to assess the quality of courier services by the respondent, and on the delivery of goods.

**Keywords:** attitudes, covid-19, delivery of goods, courier services.

### LITERATURA

- [1] Bhatti, A., Akram, H., Basit, H. M., Khan, A. U., Raza, S. M., & Naqvi, M. B. (2020). E-commerce trends during COVID-19 Pandemic. *International Journal of Future Generation Communication and Networking*, 13(2), 1449-1452.
- [2] Browne, M., Piotrowska, M., Woodburn, A., & Allen, J. (2007). Literature review WM9: Part I-Urban freight transport. Green Logistics Project. University of Westminster, London. [https://www.researchgate.net/publication/239752527\\_Literature\\_Review\\_WM9\\_Part\\_I\\_-\\_Urban\\_Freight\\_Transport](https://www.researchgate.net/publication/239752527_Literature_Review_WM9_Part_I_-_Urban_Freight_Transport) преузето дана 08.10.2020. године.
- [3] Đurić, B., Trifunović, A., Čičević, S., Josić, A., & Stokić, I. (2018). Merenje emisije buke motornih vozila na teritoriji grada kragujevca. *Put i saobraćaj*, 64(1), 61-66.
- [4] Milenković, M., Stepanović, N., Glavić, D., Tubić, V., Ivković, I., & Trifunović, A. (2020). Methodology for determining ecological benefits of advanced tolling systems. *Journal of Environmental Management*, 258, 110007.
- [5] OECD (2020). E-commerce in the times of COVID-19. [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=137\\_137212-t0fjgnerdb&title=E-commerce-in-the-time-of-COVID-19](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=137_137212-t0fjgnerdb&title=E-commerce-in-the-time-of-COVID-19) преузето дана 17.11.2020. године.
- [6] Službeni glasnik Republike Srbije, br. 73/2019. Program za razvoj elektronske trgovine u Republici Srbiji za period 2019 – 2020. godine.
- [7] <https://www.srbija.gov.rs/dokument/45678/strategij-e-programi-planovi-.php> преузето дана 18.11.2020. године.
- [8] Zunjic, A., Stojkovic, D., Čičević, S., Trifunović, A., & Yue, X. G. (2020). Influence of covid-19 virus on stress level in population groups with different status and characteristics of employment. *IETI Transactions on Ergonomics and Safety*, 4(1), 32-38.
- [9] Ivanisevic, T., Simović, S., & Vukšić, V. (2020). The role and importance of e-bikes in CITY logistics, with special emphasis on sustainable transport. *Put i Saobraćaj*, 66(3), 59-63. <https://doi.org/10.31075/PIS.66.03.08>