



UIISK_{uBiH}



UDRUŽENJE INŽENJERA SAOBRAĆAJA I KOMUNIKACIJA
U BOSNI I HERCEGOVINI

Stručni skup:

„SIGURNOST I ZAŠTITA U SAOBRAĆAJU, TRANSPORTU I
KOMUNIKACIJAMA U BIH”

Zenica, 07.06.2014. g.

ZBORNİK RADOVA

Priredio Prof. dr. Osman Lindov

2014

Sarajevo, 2014.





Mandžuka Mugdim,
dipl.inž.saob.



Đerzić Edis,
dipl.inž.saob.



Mahmutović
Elmedin,
dipl.inž.saob.



Adnan Zaimović,
dipl.inž.saob.



Milan Dunović,
dipl.inž.saob.

„SIGURNOST KAO ELEMENT KVALITETA POŠTANSKIH USLUGA“

Mugdim Mandžuka, dipl.inž.saob.

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

Adnan Zaimović, dipl.inž.saob.

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

Milan Dunović, dipl.inž.saob.

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

Edis Đerzić, dipl.inž.saob.

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

Elmedin Mahmutović, dipl.inž.saob.

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo

Sažetak: Sigurnost u poštanskom prometu odnosi se na zaštitu fizičkog integriteta pošiljaka povjerenih na prijenos i uručenje poštanskom operatoru od strane korisnika. Stoga je obezbjeđenje sigurnosti pošiljaka jedan od osnovnih zadataka poštanskih operatora koji kontinuirano rade na implementaciji inovativnih sigurnosnih procedura i sistema zaštite s ciljem podizanja nivoa sigurnosti poštanskih pošiljaka. Sigurnost posmatrana kroz upotrebu tehničke zaštite i sigurnosnih procedura s ciljem zaštite fizičkog integriteta pošiljaka predstavlja jedan od načina djelovanje na sprečavanju terorizma, prometa opojnim drogama, eksplozivnim materijama itd.

S druge strane sigurnost je jedan od osnovnih elemenata kvaliteta usluge koji opredjeljuje pouzdanost poštanskih usluga. Sigurnost poštanskih usluga, kao element kvaliteta, utvrđuje se na osnovu pokazatelja o broju izgubljenih, oštećenih ili orobljenih pošiljaka u odnosu na ukupan broj pošiljaka u posmatranom vremenskom periodu. Pored toga što predstavlja jedan od elemenata kvaliteta usluga, sigurnost je u velikoj mjeri opredjeljena nivoom kvaliteta usluga. Naime, značajan broj elemenata kvaliteta koji ne predstavljaju pokazatelje sigurnosti, kao npr. brzina prijenosa, pouzdanost, vrijeme i frekvencija dostave pošiljaka itd., u velikoj mjeri opredjeljuju nivo sigurnosti u poštanskom prometu. Naime, sigurnošću, kao jednim od veoma važnih elemenata kvaliteta poštanske usluge, moguće je upravljati kroz organizaciju i upravljanje tehnološkim procesom prijenosa pošiljaka s ciljem smanjenja vjerovatnoće nastanka sigurnosno štetnih događaja.

Stoga, pored sistema tehničke zaštite, veoma važnu ulogu u obezbjeđivanju potrebnog nivoa sigurnosti predstavljaju aktivnosti usmjerene na smanjenje rizika od nastanka štetnih događaja. Time se sigurnost, pored ostalih elemenata kvaliteta, stavlja u funkciju povećanje tržišnog udjela poštanskih operatora na tržištu poštanskih usluga i pored cijene usluga i brzine prijenosa pošiljaka, postaje jedan od faktora konkurentnosti i elementata za diferencijaciju poštanskih usluga te bolje tržišno pozicioniranje poštanskih operatora.

U ovom radu bit će analizirani osnovni elementi sigurnost pošiljaka kao elementi kvaliteta usluga te, pored zaštite objekata, sredstava i ljudi uključenih u proces prijenosa pošiljaka kao tradicionalnog, predstavljen pristup obezbjeđenja sigurnosti u poštanskom prometu kroz organizaciju tehnološkog procesa s ciljem smanjenja sigurnosnih rizika kroz unapređenje kvaliteta i time i konkurentnosti poštanskih usluga.

Ključne riječi: Sigurnost, kvalitet, zaštita, sigurnosno rizični događaji, upravljanje tehnološkim procesom prijenosa pošiljaka

1. UVOD

Tržište poštanskih usluga karakterišu značajne promjene tržišnih uvjeta kao posljedica primjene novih tehnoloških dostignuća, zahteva korisnika u pogledu „usluga po mjeri korisnika“, usluga dodatne vrijednosti, većeg kvaliteta i niže cijene kao i slabljenja tržišnih barijera i sve većeg prisustva konkurencije. Proces liberalizacije praćen novim modelima upravljanja i pristupom regulisanju tržišta, također je jedan od značajnih činilaca koji utiče na tržišnu poziciju poštanskih operatora. Novi uvjeti na tržištu razlog su što javni poštanski operatori sve više pažnje i značaja pridaju prepoznavanju i prilagođavanju potrebama korisnika poštanskih usluga te iznalaženju efikasnijeg načina poslovanja kao odgovor na sve značajnije prisustvo konkurencije.

Posmatrajući obim usluga, evidentan je značajan pad obima pismonosnih pošiljaka dok je, s druge strane, obim paketskih pošiljaka u porastu. Porast obima paketskog prometa najvećim dijelom je rezultat porasta elektronske trgovine i s njom vezane potrebe fizičkog prijenosa dobara. Prema aktuelnim istraživanjima⁵¹ u 2015. godini očekuje se porast prihoda elektronskih prodavača od prekogranične elektronske trgovine do tri puta. Ipak, učešće javnih poštanskih operatora na tržištu elektronske trgovine na veoma je niskoj razini. Porast prometa dobara putem poštanskog sistema, obzirom da je riječ prvenstveno o međunarodnom prometu roba, uvjetovan je povećanjem sigurnosti kao i efikasnosti carinskih postupaka koji postaju od presudne važnosti.

Poštanski operatori, ukoliko žele zauzeti značajnije mjesto na ovom tržištu, moraju se suočiti sa nemalim brojem izazova na unapređenju svoje konkurentnosti, obzirom na već veoma dobru poziciju privatnih konkurentskih kompanija. Neophodno je da poštanski operatori ponude usluge većeg kvaliteta, a što uključuje povećanje brzine prijenosa, unapređenje carinskih procedura, povećanje nivoa pouzdanosti i geografske pokrivenosti te svakako povećanje nivoa sigurnosti kao jedan veoma važnih faktora u međunarodnom prometu roba. Sigurnost cjelokupnog lanca prijenosa poštanskih

⁵¹ <http://postandparcel.info/51406/news/markets/visibility-reliability-key-to-success-in-booming-cross-border-ecommerce/>

pošiljaka od valike je važnosti za daljnji razvoj elektronske trgovine i međunarodnog prometa dobara, a time i za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga.

2. KVALITET POŠTANSKIH USLUGA

Kvalitet se može definisati na više načina. Obzirom da je krajnji cilj ponuda usluge ili proizvoda koji zadovoljava potrebe kupca, to se kvalitet može posmatrati kao zadovoljstvo kupca. Definicija kvaliteta prema ISO normi je sljedeća: "Kvalitet je stepen do kojeg skup svojstvenih karakteristika može da ispuni zahtjeve."

Shvaćanje i pristup kvaliteti usluga ovisi o toga da li se posmatra iz perspektive proizvođača/ponuđača ili iz perspektive kupca/korisnika proizvoda odnosno usluge. Posmatrano iz perspektive ponuđača, kvalitet usluge je sposobnost proizvoda da ima tržišnu poziciju koja će donijeti najveći profit. Posmatrano iz perspektive korisnika, kvalitet usluge ili proizvoda je stepen vrijednosti tog proizvoda ili usluge za korisnika, odnosno sposobnost da zadovolji potrebu korisnika.

Pružanje poštanskih usluga obuhvata prijem, prijevoz, preradu i uručenje poštanskih pošiljaka. Usluge uopće pa tako i poštanske usluge određene su značajnim brojem atributa ili faktora. Neki od atributa odnosno faktora koji određuju univerzalnu poštansku uslugu utvrđeni su univerzalnom poštanskom obavezom. Univerzalna poštanska usluga može se stoga posmatrati kao skup poštanskih usluga koje zadovoljavaju određene kriterije univerzalnosti i to: strukture usluga, nediskriminirajućih i dostupnih cijena, geografske obuhvatnosti, pristupačnosti i kvaliteta.

Generalno govoreći, pod kvalitetom poštanskih usluga podrazumjeva bi se brz, pouzdan i efikasan prijenos poštanskih pošiljaka. Ovisno o dijelu poštanskog lanca vrijednosti, odnosno fazi tehnološkog procesa prijenosa, može se identifikovati jedan ili više pokazatelja kvaliteta poštanskih usluga i to:

- u prijemu: način prijema, dužina radnog vremena i dostupnost jedinica poštanske mreže
- u dostavi – Način dostave, frekvencija dostave, vrijeme dostave, ...
- za cjelokupan poštanski lanac vrijednosti: brzina, pouzdanost, broj izgubljenih i oštećenih pošiljaka te postupak rješavanja reklamacija i procedure ostvarivanja naknada štete.

U nastavku su je dat detaljniji opis pokazatelja kvaliteta poštanskih usluga. Obzirom na način prijema, odnosno predaje na otpremu razlikujemo predaju putem poštanskih kovčežića i predaju u poštanskim jedinicama. U ruralnim područjima predaja pošiljaka vrši se uobičajeno putem mobilne pošte ili samih dostavljača. Za korisnike koji predaju veći broj pošiljaka i/ili koji vrše pripremu i pedsortiranje pošiljaka omogućena je predaja u poštanskim centrima.

Dužina radnog vremena jedinica poštanske mreže opredjeljuju kvalitet usluga. Također, vrijeme posljednje otpreme pošiljaka koje omogućava prijenos i uručenje pošiljaka narednog radnog dana veoma je važan faktor koji utiče na kvalitet usluga.

Dostupnost usluga mjeri se dostupnošću jedinica i sredstava poštanske mreže posredstvom kojih se može ostvariti predaja pošiljaka na otpremu. Kao pokazatelj dostupnosti najčešće je korišten kriterij gustine poštanske mreže, tj. broja stanovnika na jednu jedinicu ili sredstvo poštanske mreže.

Kvalitet usluge poštanske jedinice mjeri se vremenom čekanja, dostupnošću informacija i ljubaznošću uposlenika. Jedan od pokazatelja kvaliteta dostave je učestanost dostave, a izražava se brojem dostava u toku sedmice. Evropskom direktivom utvrđena je obaveza dostave pošiljaka najmanje 5 dana u sedmici, s tim da je dostava kod velikog broja evropskih poštanskih operatora organizovana šest puta sedmično.

Vrijeme dostave jedan je od veoma važnih elemenata kvaliteta. Standard brzine prijenosa ne utvrđuje vrijeme uručenja u toku dana tako da je vrijeme dostave pošiljaka u toku dana opredijeljeno potrebama i zahtjevima korisnika usluga. Za poslovne korisnike veoma je važna jutarnja, odnosno prijednevna dostava, dok domaćinstva preferiraju dostavu nakon završetka dnevnog radnog vremena, odnosno u poslijepodnevni satima.

Kvalitet usluge ovisi i o načinu dostave. Uobičajena su tri načina uručenja pošiljaka: dostava na kućnu adresu, isporuka putem poštanskih pretinaca i isporuka u pošti po osnovu prethodno ostavljene obavijesti o prispieću pošiljke.

Vrijeme prijenosa, kao jedan od pokazatelja kvaliteta poštanskih usluga, ovisi o strukturi mreže poštanskih jedinica, strukturi transportne mreže i organizaciji tehnološkog procesa prijenosa pošiljaka. Obzirom da je brzina prijenosa pošiljaka jedan od elemenata diferencijacije poštanskih usluga to vrijeme prijenosa pošiljaka također ovisi i o vrsti usluge. Brzina prijenosa poštanskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu, a u Bosni i Hercegovini i u unutrašnjem, ovisi o većem broju učesnika u lancu prijenosa, obzirom da je u proces prijenosa poštanskih pošiljaka uključen veći broj poštanskih operatora kao i prijevoznika.

Jedan od pokazatelja kvaliteta poštanskih usluga odnosi se na oštećenje ili orobljenje poštanskih pošiljaka a izražava uglavnom se kao broj izgubljenih ili oštećenih pošiljaka u odnosu na ukupan broj pošiljaka.

Tretman reklamacija također je pokazatelj kvaliteta poštanskih usluga, a mjeri se vremenom odgovora na reklamacije te postojanjem jasnih pravila o tretmanu reklamacija.

Iz naprijed datog opisa elemenata kvaliteta poštanskih usluga vidljivo je da pojedini elementi predstavljaju direktne pokazatelje sigurnosti poštanskih usluga. Međutim, značajan broj naprijed navedenih elemenata kvaliteta koji ne predstavljaju pokazatelje sigurnosti, kao npr. brzina prijenosa, pouzdanost, vrijeme i frekvencija dostave pošiljaka itd., u velikoj mjeri opredjeljuju nivo sigurnosti u poštanskom prometu odnosno vjerovatnoću nastanka sigurnosno štetnih događaja, a što će biti pokazano u nastavku.

3. SIGURNOST

Sigurnost u poštanskom prometu odnosi se na zaštitu fizičkog integriteta pošiljaka povjerenih na prijenos i uručenje poštanskom operatoru od strane korisnika. Sigurnošću poštanskih pošiljaka uvjetovana je pouzdanošću poštanskih usluga te je kao takva jedan od ključnih elemenata kvaliteta poštanskih usluga. Pouzdanost poštanskih usluga je vjerovatnoća da će usluga biti izvršena u očekivanom periodu vremena ili sposobnost realizacije usluge u očekivanom periodu vremena ili pak stepen izvršenja usluge prijena pošiljke u očekivanom ili garantovanom vremenu i na unaprijed utvrđen način.

Korisnici poštanskih usluga očekuju da će pošiljka povjerena na prijenos poštanskom operatoru biti prenesena i uručena onom primaocu na koga je i adresirana, u stanju u kojem je predata na prijenos i u određenom, odnosno očekivanom periodu vremena. Stoga svako narušavanje integriteta pošiljaka kao posljedica nedovoljnog nivoa sigurnosti smanjuje percepciju korisnika o pouzdanosti poštanskih usluga. Sigurnost pošiljaka u poštanskom prometu obezbjeđuje se kroz:

- zaštitu objekata, sredstava i ljudi uključenih u proces prijena pošiljaka,
- organizaciju tehnološkog procesa i unapređenje kvaliteta s ciljem smanjenja sigurnosnih rizika.

4. ZAŠTITA OBJEKATA, SREDSTAVA I LJUDI UKLJUČENIH U PROCES PRIJENOSA POŠILJAKA

Zaštita u poštanskom prometu ostvaruje se kroz sistem zaštite objekata, sredstava i ljudi uključenih u proces prijena pošiljaka. Zaštita u poštanskom prometu, kao što je to slučaj i u drugim uslužnim ili proizvodnim djelatnostima, obezbjeđuje se kroz:

- Izgradnju objekata uz poštivanje sigurnosnih standarda;
- Provođenje kontrolnih mjera pristupa objektima i
- Sigurnosnu obuku uposlenika.

Svjetska poštanska mreža, koju čine poštanski operatori 192 države članice Svjetskog poštanskog saveza, je najveća distributivna mreža fizičkih dobara. U poštanskoj mreži koju čini preko 660.000 jedinica poštanske mreže uposlano je više od pet miliona uposlenika.

Obzirom da veličinu poštanske mreže, broj uposlenika kao i obim pošiljaka koji se na godišnjem nivou distribuira putem poštanske mreže, Poštanska sigurnosna grupa Svjetskog poštanskog saveza (Postal Security Group) razvila je sigurnosnu strategiju koja ima za cilj da unaprijedi nivo sigurnosti u globalnoj poštanskoj mreži. Uloga Svjetskog poštanskog saveza je da kroz uspostavljanje i podsticanje sistema obuke, konsultacija i programa prevencije unaprijedi nivo zaštite uposlenika i pomogne poštanskim operatorima u osiguravanju pošiljaka.

U tom cilju Poštanska sigurnosna grupa razvila je dva standarda sigurnosti:

- S58, Poštanski sigurnosni standardi – Generalne sigurnosne mjere kojima se utvrđuju minimalni zahtjevi fizičke i operativne sigurnosti koji se primjenjuju za objekte unutar poštanske mreže i

- S59, Poštanski sigurnosni standardi – Izmjenična pošta i Međunarodna avionska sigurnost za koje se utvrđuju minimalni zahtjevi za procese vezane za transport međunarodnih pošiljaka.

Prepoznajući značaj sigurnosti u poštanskom sistemu, unapređenje nivoa sigurnosti postavljeno je kao jedan od osnovnih ciljeva Doha Poštanske strategije.

5. ORGANIZACIJA TEHNOLOŠKOG PROCESA S CILJEM UNAPREĐENJA KVALITETA I SMANJENJA SIGURNOSNIH RIZIKA

Rizik se može objasniti kao stohastička pojava. Rizični događaj ima veličinu pojave i vjerovatnoću pojave na nekom području u određenom vremenskom razdoblju. Po ISO terminologiji rizik je: „Kombinacija vjerovatnoće nekog događaja i njegove posljedice“.[3]

Oxfordski engleski riječnik definiše rizik kao „vjerovatnoću ili mogućnost opasnosti, gubitka, povrede ili druge štetne posljedice“.

Tehnološki proces prijenosa poštanskih pošiljaka dijeli se na 5 faza (prijem, otprema, prijevoz, prispjeh i uručenje). Organizacija i upravljanje tehnološkim procesom prijenosa poštanskih pošiljaka sa aspekta sigurnosti ima za cilj spriječiti sljedeće rizične događaje:

- orobljenje pošiljke,
- oštećenje pošiljaka i
- gubitak pošiljke.

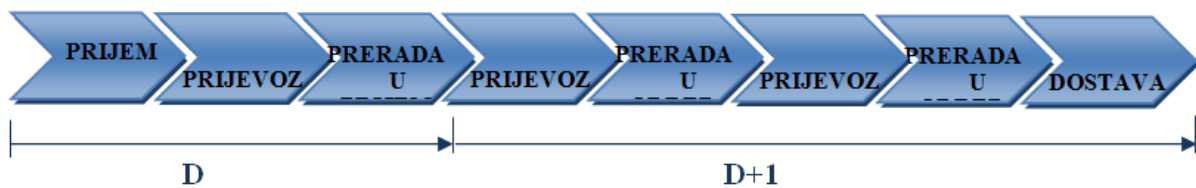
Rizici nastanka ovih događaja direktno ovise o:

- vremenu zadržavanja pošiljke u sistemu,
- broju manipulacija pošiljkom,
- broju učesnika u tehnološkom procesu prijenosa .

Vrijeme zadržavanja pošiljke u sistemu, broj manipulacija pošiljkom kao i broj učesnika u procesu prijenosa elementi su koji opredjeljuju kvalitet poštanskih usluga. Stoga je svako unapređenje kvaliteta poštanskih usluga usmjereno na smanjenje vremena zadržavanja pošiljke u sistemu u smanjenju broja manipulacija pošiljkom istovremeno u funkciji povećanja sigurnosti.

Vrijeme zadržavanja pošiljke u sistemu: Vrijeme zadržavanja pošiljke u poštanskom sistemu je vrijeme mjereno od predaje pošiljke na otpremu, odnosno prijema pošiljke od pošiljaoca do uručenja primaocu. Vrijeme zadržavanja pošiljke u poštanskom sistemu, posmatrano kroz brzinu i pouzdanost prijenosa poštanskih pošiljaka, jedan je od osnovnih elemenata kvaliteta poštanskih usluga. Osim što opredjeljuje nivo kvaliteta usluga, vrijeme zadržavanja pošiljke u sistemu također opredjeljuje i nivo sigurnosti pošiljaka. Naime, vjerovatnoća nastanka rizičnog događaja direktno je proporcionalna vremenu zadržavanja pošiljke u poštanskom sistemu. Smanjenje sigurnosnih rizika može se postići takvom organizacijom tehnološkog procesa prijenosa pošiljaka koja će rezultirati što je moguće manjim zadržavanjem pošiljke u poštanskom sistemu. Smanjenje vremena zadržavanja pošiljke u sistemu, odnosno povećanje brzine prijenosa

pošiljaka, postiže se usklađivanjem faza tehnološkog procesa tako da se u svakoj pojedinačnoj fazi tehnološkog procesa obezbeđuje maksimalno izvršenje procesa. Izvršenje tehnološkog procesa izražava se kao odnos obima „izlaznih“ i „ulaznih“ pošiljaka određenog podsistema, odnosno faze tehnološkog procesa prijenosa pošiljaka. Osnovni kriterij organizacije pojedinačnih faza tehnološkog procesa prijenosa poštanskih pošiljaka je prijenos pošiljaka u roku od jednog dana do određene dostavne pošte u unutrašnjem, odnosno određene izmjenične pošte u međunarodnom poštanskom prometu. Stoga se za svaku jedinicu poštanske mreže ili jedinicu prerade, odnosno fazu tehnološkog procesa prijenosa utvrđuje tzv. „Vrijeme posljednje otpreme“, odnosno krajnje vrijeme za izvršenje određenog tehnološkog procesa kako bi se omogućio prijenos maksimalnog broja pošiljaka u roku od jednog radnog dana.



Slika 1. Organizacija procesa prijenosa pošiljaka u unutrašnjem poštanskom prometu s ciljem uručenja u roku od D+1

Optimalna organizacija tehnološkog procesa podrazumijeva utvrđivanje takvog „Vremena posljednje otpreme“ kojim će biti omogućen prijenos pošiljke u roku od jednog radnog dana do određene dostavne ili izmjenične pošte s jedne te u okviru svake faze tehnološkog procesa prerada i otprema što je moguće veći broj pošiljaka s druge strane.

Stepen izvršenja tehnološkog procesa u pojedinim faza tehnološkog procesa izražava se kako slijedi:

- stepen izvršenja otpreme pošiljaka - kao odnos broja primljenih pošiljaka koje su iz pošte otpremljene do vremena posljednje otpreme i ukupnog broja primljenih pošiljaka;
- stepen izvršenja prerade pošiljaka - kao odnos broja prerađenih/sortitanih pošiljaka koje su iz centra prerade otpremljene do vremena posljednje otpreme i ukupnog broja pošiljaka prispjelih za preradu;
- stepen izvršenja uručenja pošiljaka - kao odnos broja pošiljaka koje su pripremljene za isporuku i dostavu do vremena izlaska dostavljača na dostavu i ukupnog broja pošiljaka prispjelih za uručenje;

Organizaciju tehnološkog procesa prijenosa pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu dodatno usložnjava veći broj učesnika u procesu prenosa, kako poštanskih operatora tako i prijevoznika. Za prijenos poštanskih pošiljaka poštanski operatori uglavnom koriste avionski prijevoz tako da sama organizacija tehnološkog procesa prijenosa pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu u velikoj mjeri ovisi o organizaciji međunarodnog avionskog prijevoza. Krična tačka, odnosno vrijeme prispjeća pošiljaka kod prijevoza avionskim putem je tzv. LAT vrijeme (Last Arrival Time) koje predstavlja zadnje vrijeme slijetanja aviona na određeni aerodrom da bi prioritetne pošiljke bile uključene u proces dostave sljedeći radni dan.

Pored brzine prijenosa poštanskih pošiljaka, vrijeme zadržavanja poštanskih pošiljaka u poštanskom sistemu može se posmatrati i kroz pouzdanost poštanskih usluga.

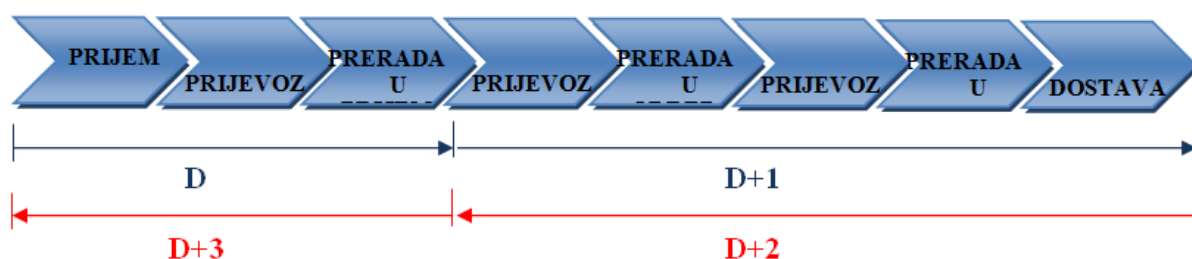
Pouzdanost poštanskih usluga je vjerovatnoća da će usluga biti izvršena u očekivanom periodu vremena ili sposobnost realizacije usluge u očekivanom periodu vremena ili pak stepen izvršenja usluge prijenosa pošiljke u očekivanom ili garantovanom vremenu i na unaprijed utvrđen način.

Posmatrano iz perspektive poštanskog operatora, pouzdanost poštanske usluge je vjerovatnoća da će pošiljka biti uručena ili će uručenje biti pokušano u očekivanom (garantovanom) periodu vremena. S druge strane, posmatrano iz perspektive korisnika, pouzdanost znači uspješno uručenje, ali ne i pokušaj uručjenja pošiljke u očekivanom periodu vremena.

Vrijeme zadržavanja pošiljke u sistemu, a time i vjerovatnoća nastanka štetnog događaja, opredjeljeni su nivoom pouzdanosti poštanske usluge. Naime, pomatrajući pouzdanost iz perspektive korisnika usluga, a što podrazumijeva uručenje pošiljke u određenom vremenskom periodu, vjerovatnoća nastanka rizičnog događaja uslovljena je pouzdanošću usluge, odnosno uspješnošću uručjenja pošiljke. Neuspješan pokušaj uručjenja pošiljke implicira produženje vremena zadržavanja pošiljke u sistemu, pri čemu samo vrijeme zadržavanja ovisi o daljnjem postupanju sa pošiljkom koje može biti:

- ponovni pokušaj uručjenja pošiljke ili
- vraćanje (returisanje) pošiljke pošiljaocu, usljed nemogućnosti uručjenja.

Iako se u oba slučaja daljnjeg postupanja sa pošiljkom vrijeme zadržavanja pošiljke u sistemu povećava, postupak vraćanja pošiljke pošiljaocu u znatno većoj mjeri povećava vjerovatnoću nastanka rizičnog događaja, obzirom da „retour“ pošiljka u procesu vraćanja ponovno prolazi sve faze tehnološkog procesa prijenosa pošiljke do uručjenja pošiljaocu.



Slika 2. Ilustracija produženja vremena zadržavanja pošiljke u sistemu u slučaju vraćanje pošiljke primaocu

Broj manipulacija pošiljkom: Rizik oštećenja pošiljke direktno je proporcionalan broju manipulacija istom. Stoga je smanjenje broja manipulacija pošiljkom jedan od načina smanjenja sigurnosnih rizika. Broj manipulacija pošiljkom ovisi o organizaciji poštanske mreže i tehnološkog procesa prijenosa pošiljaka. Najveći broj pojedinačnih manipulacija pošiljkom evidentan je u procesu prerade i prijevoza pošiljaka. Smanjenje broja manipulacija pošiljkama kako u fazi prerade tako i u fazi prijevoza postiže se uspostavljanjem direktnih kartovnih veza između jedinica prerade. Ovakva organizacija usložnjava sistem prerade, ali smanjuje broj manipulacija pošiljkama, a time direktno i rizik od oštećenja pošiljke.

Broj manipulacija pošiljkom ovisi i o kapacitetu prijevoznih sredstava. Nedostatak prijevoznih kapaciteta poseno je prisutan u avionskom prometu. Usljed manjka

prijevoznih kapaciteta pošiljke se zadržavaju na tranzitnim tačkama (aerodromima) što za posljedicu ima povećanje broj manipulacija pošiljkama, ali vremena zadržavanje pošiljaka u sistemu. Stoga je upravljanje otpremom pošiljaka posredstvom avioprijevoznika jedan od veoma važnih elemenata upravljanja sigurnosnim rizicima u poštanskom sistemu.

Broj učesnika u tehnološkom procesu prijenosa: Poštanski operatori se u prijenosu pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu oslanjaju na veliki broj partnera, bilo da se radi o kompanijama koja pružaju usluge prijevoza pošiljaka ili tranzitnim ili odredišnim poštanskim operatorima koji vrše tranzitiranje ili uručenje poštanskih pošiljaka. Sigurnost pošiljaka u lancu prijenosa koji uključuje veći broj učesnika ovisi o sposobnosti svakog pojedinačnog učesnika da obezbjedi odgovarajući nivo sigurnosti pošiljaka. Obzirom da sigurnost ovisi svakom pojedinačnom učesniku u lancu prijenosa, jedan od načina smanjenja sigurnosnih rizika jeste smanjenje broja učesnika u lancu prijenosa. Smanjenje broja učesnika moguće se postići planiranjem i upravljanjem prijevoznim rutama na način da se za prijevoz pošiljaka na jednoj ruti koristi jedan avioprijevoznik, kao i kroz smanjenje obima pošiljaka koje se otpremaju u otvorenom tranzitu putem partnerskih poštanskih operatora.

6. PRIMJERI UNAPREĐENJE SIGURNOSTI KROZ UNAPREĐENJE KVALITETA USLUGA

Mnogo je primjera kako se poštanski operatori prilagođavaju potrebama i zahtjevima korisnika usluga unapređujući kvalitet usluga kao i njihovu sigurnost, bilo da je riječ o primjeni novih tehnologija, diverzifikaciji usluga ili fokusiranjem na potrebe korisnika. Uspješnost uručnja pošiljaka, kao što je prethodno obrazloženo, u značajnoj mjeri opredjeljuje sigurnost pošiljaka odnosno vjerovatnoću nastanka štetnog događaja. Unapređenje efikasnosti uručnja pošiljaka moguće je postići prilagođavanjem vremena i/ili načina uručnja pošiljaka potrebama korisnika. Mnogi poštanski operatori omogućavaju uručenje pošiljaka putem tzv. „Pack station“ putem kojih se pošiljke mogu preuzeti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Jedan od primjera unapređenja efikasnosti dostave je primjer Swiss Post koja je za potrebe industrijskih korisnika kao što su farmaceutska, automobilska, i dr. industrije uvela tzv. „Innight service“ kojim je ovim korisnicima omogućena dostava pošiljaka u toku noći.

Praćenje pošiljaka uz ponudu dodatnih opcija kao što je planiranje uručnja također je jedan od načina unapređenja efikasnosti uručnja pošiljaka. Primjer ovakvog unapređenja uručnja pošiljaka je USPS koji je svojim korisnicima kroz ponudu aplikacije za mobilne telefone omogućio skeniranje prijemnog broja pošiljke putem telefonske kamere omogućavajući kontinuirano praćenje pošiljke uz ogućnost planiranja vremena uručnja pošiljke. Uslugom „My Choice“ korisnicima je data mogućnost izbora gdje i kada će im pošiljka biti uručena. Za korištenje ove usluge korisnik se registruje za proaktivne „tracking“ poruke koje se šalju na SMS ili e-mail adresu korisnika.

Ostavaljnje pošiljke u najbližoj poštanskoj jedinici jedan je od načina unapređenja efikasnosti dostave. Nakon prvog pokušaja dostave ili na zahtjev primaoca pošiljka se zadržava u najbližoj poštanskoj jedinici s ciljem uručnja primaocu.

Preusmjeravanje pošiljaka ka novoj adresi primaoca jedna je od usluga kojom se povećava efinasnost uručenja pošiljaka. Iako se radi o tradicionalnoj poštanskoj usluzi, obogaćivanjem ove usluge novim tehnologijama u značajnoj je mjeri doprinijelo povećanju korištenja ove usluge od strane korisnika, a time i evikasnosti dostave.

Jedan od razoga neuspjelog uručenja pošiljaka jeste netačna ili nedovoljna adresa primaoca. Stoga s ciljem unapređenja eikasnosti dostave i smanjenja broja pošiljaka koje se zbog nemogućnosti uručenja vraćaju pošiljoacu, poštanski operatori nude uslugu provjere adrese. S ciljem optimizacije organizacije tehnološkog procesa i povećanja brzine prijenosa pošiljaka poštanski operatori koriste RFID tehnologiju kao alat za mjerenje kvalitete i praćenje prenosa pošiljaka u međunarodnom prometu između glavnih distributivnih centara, za targetirano praćenje prenosa pošiljke iz tačke A u tačku B itd.

Takođe, RFID tehnologija omogućava prevazilaženje problema nepouzdanog praćenja pošiljaka uslovljenog ljudskim faktorom, jer u svakom trenutku poštanska administracija putem RFID-a može znati lokaciju transportnog kontejnera ili vreće, pojedinačne pošiljke.

7. ZAKLJUČAK

Sigurnost u poštanskom prometu jedan je od elementa kvaliteta poštanskih usluga i kao takav opredjeljuje nivo konkurentnosti poštanskih usluga. Sigurnost u poštanskom prometu obezbjeđuje se zaštitom objekata, sredstava i ljudi uključenih u roces prijenosa pošiljaka i to kroz izgradnju objekata uz poštivanje sigurnosnih standarda, provođenje kontrolnih mjera pristupa pristupa objektima i sigurnosnu obuku uposlenika.

Također, sigurnost je u velikoj mjeri opredjeljena ukupnim nivoom kvaliteta usluga. Elementi kvaliteta koji ne predstavljaju pokazatelje sigurnosti, kao npr. brzina prijenosa, pouzdanost, vrijeme i frekvencija dostave pošiljaka itd., u velikoj mjeri opredjeljuju nivo sigurnosti u poštanskom prometu. Naime, pored sistema tehničke zaštite, veoma važnu ulogu u obezbjeđivanju potrebnog nivoa sigurnosti predstavljaju aktivnosti usmjerene na smanjenje rizika od nastanka sigurnosno štetnih događaja kroz smanjenje vremena zadržavanja pošiljke u poštanskom sistemu. Upravljanje rizicima nastanka sigurnosno štetnih događaja moguće postići upravo kroz efikasno upravljanje elementima kvaliteta koje je usmjereno na smanjenje vremena zadržavanja pošiljke u poštanskom sistemu.

Sigurnošću, kao jednim od veoma važnih elemenata kvaliteta poštanske usluge, moguće je upravljati kroz organizaciju i upravljanje tehnološkim procesom prijenosa pošiljaka s ciljem kontinuiranog povećanja kvaliteta usluga kroz zadovoljenje potreba korisnika u pogledu brzine i pouzdanosti prijenosa pošiljaka, vremena, učestanosti i načina uručenja pošiljaka, povećanja dostupnosti usluga uvođenjem novih informacionih tehnologija itd. Upravljanjem sigurnošću kroz unapređenje kvaliteta usluga sigurnost se, pored ostalih elemenata kvaliteta, stavlja u funkciju povećanja konkurentnosti poštanskih usluga i tržišnog udjela poštanskih operatera.



UIISK_uBiH



UDRUŽENJE INŽENJERA SAOBRAĆAJA I KOMUNIKACIJA
U BOSNI I HERCEGOVINI

2014

Sarajevo, 2014.

