

## Terminološke nedoumice u oblasti poštanskog saobraćaja sa posebnim osvrtom na CEP industriju

BILJANA P. GRGUROVIĆ, Akademija tehničko-umetničkih strukovnih studija

Visoka škola za informacione i  
komunikacione tehnologije, Beograd

JELENA K. MILUTINOVIĆ, Akademija tehničko-umetničkih strukovnih studija

Visoka škola za informacione i  
komunikacione tehnologije, Beograd

Stručni rad

UDC: 656.82

DOI: 10.5937/tehnika2101081G

*Rad se bavi problemom razumevanja i tumačenja stručne terminologije u oblasti poštanskog saobraćaja (sa posebnim osvrtom na CEP industriju) koja obiluje specifičnim rečima i izrazima za koje je ponekad teško utvrditi pravo značenje ili, između njih, definisati stvarnu razliku.*

*Prvenstveno je zasnovan na stručnoj literaturi, propisima, kao i na stručnim raspravama u kojima su autori učestvovali ili na njima prisustvovali. Glavni akcenat nije stavljen samo na značenju termina, već i na uvažavanje konteksta u kome se oni koriste.*

*Zaključci bi trebalo da pomognu svim zainteresovanim stranama: kako zaposlenima i mladima koji se obrazuju za rad u ovom sektoru, tako i njegovim korisnicima.*

*Pošto stručnjaci u ovoj oblasti, a posebno oni u obrazovnim institucijama, različito objašnjavaju i pristupaju pojedinim pojmovima, rad ukazuje na neophodnost tumačenja u skladu sa teorijskim okvirom i kontekstom u kome se pojam koristi.*

*Ovakvim pristupom bi se postigla veća preciznost i nedvosmislenost u tumačenju, objašnjenju i upoređivanju različitih dešavanja u poštanskom sektoru.*

*Imajući u vidu da ne postoje prethodno objavljeni radovi i studije koji su se bavili ovim problemom, ideja autora je bila da identifikuju i detaljnije objasne neke od najčešće upotrebljavanjih, na više načina tumačenih, termina koji se koriste za opis usluga, tržišta, tehnologija, jednim imenom poznatim pod poštanskim, ispravno to bilo ili ne.*

**Ključne reči:** terminološke nedoumice, poštanski saobraćaj, logistika, CEP industrija

### 1. UVOD

Poštanska industrija doživljava velike promene prouzrokovane prvenstveno tehnološkim napretkom i izmenjenim regulatornim okvirima. [1] U stručnoj literaturi obično se govori o uticaju na usluge i proces liberalizacije, ali iz vida se veoma često gubi potreba za definisanjem ili objašnjenjem pojmova koji prate taj proces.

Da bi se bilo koji proces u potpunosti razumeo, po-

---

Adresa autora: Biljana Grgurović, Akademija tehničko-umetničkih strukovnih studija, Visoka škola za informacione i komunikacione tehnologije, Beograd, Zdravka Čelara 16

e-mail: biljana.grgurovic@ict.edu.rs

Rad primljen: 09.06.2020.

Rad prihvaćen: 24.07.2020.

trebno je razjasniti neke terminološke nedoumice i objasniti značenje nekih srodnih pojmova.

Terminologija pojedinih oblasti veoma često obiluje specifičnim rečima i izrazima, kojima je, pogotovo onima kojima je ta oblast strana, teško odrediti ispravno značenje, a još teže između pojedinih definisati pravu razliku.

Osim toga, ubrzani tehnološki razvoj u svim sferama inženjerstva podrazumeva i pojavu novih termina. Na žalost, tehnološki bum koji se dogodio poslednjih decenija nije ispraćen jezičkim standardom ni u akademskim krugovima ni u literaturi. S obzirom da se ovaj rad bavi analizom problema razumevanja stručnih termina, potrebno je ukazati na glavna obeležja jezika struke. To su, između ostalog, preciznost, logičnost, koherencija i bezličnost. Ove karakteristike ukazuju da je neophodno realno sagledavanje stvarnosti [2], te se akcenat ne sme staviti samo na

značenje, nego i na kontekst u kome se taj termin koristi upotpunjen odgovarajućim objašnjenjem.

## 2. KONCEPTUALNI OKVIR TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA

Poštanska delatnost pokriva određeno tržište, odnosno određeno geografsko područje na kome se susreću ponuda i potražnja za poštanskim uslugama. To tržište, po kriterijumu vrste usluga, možemo podeliti na dva podržista: klasično poštansko i kurirsko tržište. [3]

Pod klasičnim poštanskim tržištem u poslednje vreme sve češće se podrazumeva samo tržište na kome se vrši prenos pismonosnih, adresovanih i neadresovanih, pošiljaka koje mogu biti obične i registrovane, pa se tako tvrdi da ono obuhvata usluge vezane za komunikacije i oglašavanje. Bez obzira na ovakav stav, iz ove grupacije ne sme se izostaviti kako postojanje tako i rast paketskih pošiljaka manjih dimenzija, manje težine i manje vrednosti. [4]

Aktivnosti na kurirskom tržištu se sastoje pre svega u prenosu robnih pošiljaka i vršenju svih drugih propratnih operacija između prostorno razdvojenih proizvodno-prodajnih mesta. Imajući u vidu suštinu zahteva koji se pojavljuju, u ovom segmentu se često poštanski saobraćaj i logistika poistovećuju pa se postavlja pitanje gde je tu granica i da li uopšte postoji?

Na kurirske usluge klasični poštanski sektor je i suviše dugo gledao kao na isključivo komercijalni servis, tako da u ne tako dalekoj prošlosti nisu bile definisane poštanskim propisima. Posledica, svima poznata, je činjenica o skoro potpunoj dominaciji pojedinih operatera. [5] Javni poštanski operatori, s manje ili više uspeha, pokušavaju da ostvare odgovarajuće učešće i u ovom segmentu. U sve zahtevnijem i složenijem tržišnom okruženju, logistički procesi su postali ključni faktor konkurentnosti.

## 3. TEHNOLOŠKI PROCESI

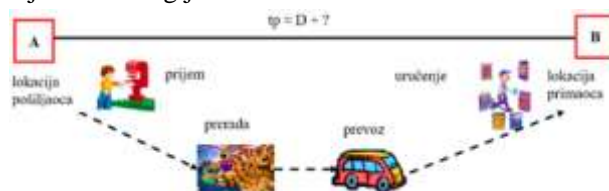
Pošto tehnologija prenosa poštanskih pošiljaka zavisi od vrste poštanskih usluga, možemo govoriti o poštanskoj i kurirskoj tehnologiji.

Tehnologija se najčešće definiše kao sistem proizvodnje predmeta/usluga u kome kombinacija ulaznih faktora daje određene izlazne vrednosti (proizvod/usluga). Proces proizvodnje je deo procesa reprodukcije u kome se izrađuju proizvodi/pružaju usluge. Tehnološki proces je način na koji se odvija proces proizvodnje.

Osnovni zadatak poštanske tehnologije je dizajniranje takvog sistema proizvodnje, odnosno uspostavljanje takvog procesa, koji omogućava efikasno i efektivno obavljanje poštanskih usluga. U različitoj literaturi, različitih autora, različitih izdavača i godina

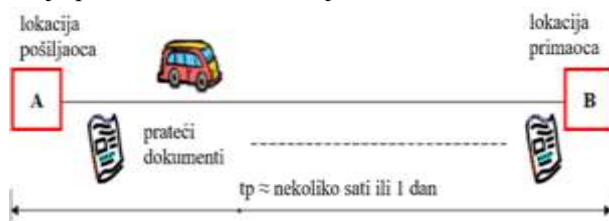
izdanja, ovaj proces se deli na tri, četiri ili pet faza. Bez obzira na to, suština je ista – sve ono što je primljeno od pošiljaoca mora biti na neki način prerađeno, transportovano i uručeno primaocu (slika 1).

Pošto cilj poštanskog sistema da omogući dostupnu, cenovno pristupačnu, kvalitetnu, pouzdanu i sigurnu poštansku uslugu nikada ne može biti konačno ispunjen, to stalno postoji potreba za daljom optimizacijom tehnologije.



Slika 1 – Poštanski tehnološki proces

Kurirska tehnologija podrazumeva preuzimanje pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje primaocu na označenoj adresi (slika 2).



Slika 2 – Kurirski tehnološki proces

Prema definiciji kurirska usluga je usluga sa dodatnom vrednošću koja podrazumeva prijem, prenos i uručenje pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerađivanja, na način da isti zaposleni obavlja poslove prijema, prenosa i uručivanja. [6] Pošiljke su težine do 3 kg, sa dostavom u što kraćem vremenu. [7] Zbog čega je ova usluga svrstana u grupaciju usluga sa dodatnom vrednošću, odnosno šta je to što je izdvaja od klasične poštanske usluge? Osnovna razlika leži u činjenici da je usluga definisana na osnovu posebnih korisnikovih zahteva u pogledu kvaliteta, brzine i načina prenosa. Uručenje je predviđeno u što kraćem vremenu, a uslugu, u poređenju sa običnim transportom komadne robe, karakteriše velika pouzdanost na putu od pošiljaoca do primaoca.

Kod definisanja tehnološkog procesa potrebno je uzeti u obzir još jedan pojam koji na neki način ujedinjuje poštansku i kurirsku tehnologiju. Reč je o tehnologiji ekspres prenosa. Ona podrazumeva preuzimanje pošiljke na adresi pošiljaoca, distributivan prenos kroz poštansku mrežu i uručenje primaocu u najkraćim rokovima (slika 3).

Ekspres usluga podrazumeva brz i vremenski vođen sistem od vrata do vrata. Dostava je u tačno određeno vreme (dan i sat). Za pošiljke po pravilu, nisu definisana ograničenja u pogledu težine i dimenzija. [7] Pravilo ne važi uvek. Kao primer može poslužiti

Nomenklatura usluga JP „Pošta Srbije“ u kojoj je definisano da ove pošiljke, ako ih zahtevaju fizička lica, mogu biti mase do 20 kg (ako je u pitanju usluga danas za danas ili danas za sutra), odnosno 15 kg (ako je u pitanju usluga danas za odmah). [8]



Slika 3 – Ekspres tehnološki proces

#### 4. TEHNIČKO-OPERATIVNO I TERMINOLOŠKO RAZGRANIČAVANJE TEHNOLOŠKIH PROCESA I TRŽIŠTA

Poznato je da bi pravilna definicija relevantnog tržišta trebalo da se bazira na skupu svih usluga, koje nastaju i nestaju u skladu sa potrebama u nekom okruženju, a kojima je zadovoljena ista potreba.

Tržište na kome posluju poštanski (poštansko-logistički) operatori je veoma složeno, sa brojnim korisnicima sa vrlo heterogenim potrebama, željama, zahtevima, motivima i modelima ponašanja. Skoro je nemoguće zadovoljiti čitav spektar specifičnih zahteva, pa, samim tim, i sam proces sticanja konkurentske prednosti, stvaranje trajne privrženosti korisnika, pomoću određenih usluga koje su prilagođene zahtevima usko definisanog podržništva, ne može biti jednostavan.

Imajući u vidu činjenicu da su u novije vreme sve prisutniji zahtevi za kompleksnom uslugom koja nije unapred definisana, već je kreirana prema trenutnim potrebama korisnika, postavlja se pitanje da li je uopšte moguće razgraničiti klasično poštansko, ekspres i kurirsko tržište. Da li je moguće razgraničiti tržište za standardne poštanske pakete – consumer-to-consumer (C2C), tržište za poslovne pakete - business-to-business (B2B) ili business-to consumer (B2C), ekspres pakete i sl? Studija [5] zaključuje da postoje dovoljni argumenti da se zasebno definišu ova tržišta. To definisanje ipak mora biti prvenstveno zasnovano na različitim garancijama vremena prenosa i tehnološkom procesu koji se podrazumeva.

Tradicionalna paketska pošiljka je po pravilu nepaletizovan predmet ograničene mase (na teritoriji Srbije 31.5 kg). [6] Ove pošiljke su uglavnom neprioritetne, pa se za njihov prevoz ne mora koristiti avionski saobraćaj.

Ekspres usluga, iako podrazumeva distributivan prenos kroz poštansku mrežu, u cilju maksimalnog skraćivanja rokova, podrazumeva korišćenje usluga avionskog saobraćaja uvek kada je to i moguće. Avionski saobraćaj na teritoriji Srbije se ne koristi za prevoz

pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, ali je zato moguće ekspres pakete u procesu prerade tretirati kao prioritetne i na taj način uticati na maksimalno moguće skraćivanje rokova prenosa.

Reč kurir potiče od španske reči „correr“. Mnogo pre nego što se pojavio mehanizovani transport, glasnici su trčali kilometrima daleko kako bi stigli do svoje destinacije. Danas ova reč označava osobu ili kompaniju koja dostavlja pošiljke na kratkim udaljenostima.

Svaku dalju i detaljniju diferencijaciju usluga na ovakvom tržištu morali bi da podrže nadležni regulatorni organi.

Kako su svi ovi pojmovi i suviše isprepletani, kao rezultat su i nastali termini CEP (courier, express and parcel) usluga, CEP tržište, CEP kompanije i CEP industrija. Ovi pojmovi bi trebalo da asociiraju na brz i pouzdan prenos robe na tržištu koje tako nešto i potražuje, a sa čim javni poštanski operatori nisu mogli samostalno da se izbore.

CEP industrija poslednjih godina doživljava snažan rast podstaknut različitim trendovima, prvenstveno urbanizacijom i razvojem e-trgovine. [1]

#### 5. CEP INDUSTRIJA

Istorijat poštanskog saobraćaja seže u daleku prošlost, dok se kurirske i ekspres usluge mogu posmatrati kao moderni servisi ove grane saobraćaja.

Kurirske organizacije kakve danas poznajemo, u Evropi su se pojavile sredinom osamdesetih godina prošlog veka. U to vreme, potrebe kompanija za sigurnom dostavom, u tačno određeno vreme, nije mogla zadovoljiti ni jedna poštanska uprava. Počeci savremene ekspres industrije bili su skromni. Pošiljke su prenosili kuriri putem postojećih linija drugih prevoznika. Danas su vodeće kompanije koje se bave ovim poslom multinacionalne, sa svetskom teritorijalnom pokrivenošću i sopstvenom flotom aviona i vozila za kopneni prevoz. Avio flote ovih kompanija veće su od mnogih državnih avio kompanija.

Šta je to CEP industrija? Kako se može objasniti pojam CEP industrije i šta podrazumeva?

CEP industrija se može posmatrati kao deo poštanskog saobraćaja, čiji je zadatak da zadovoljava potrebe za prenosom pošiljki širom sveta u najkraćim mogućim rokovima (tzv. vremenski ograničene pošiljke). Ova industrija, koja ima udela u prenosu pošiljaka od vrata do vrata, predstavlja ključni faktor za razmenu i trgovinu dobara i usluga. U svojoj modernoj formi, relativno je mlada ali se veoma brzo razvija. Globalizacija i liberalizacija su faktori iz okruženja koji su prvenstveno uticali na ubrzan razvoj CEP industrije. Osim toga, globalizacija i liberalizacija poslovanja imaju ogroman uticaj kako na nacionalne

ekonomije, tako i na poslovanje samih preduzeća koja su korisnici usluga CEP industrije.

Jednom kada je tržište postalo globalno, kompanije CEP-a su se proširile na različite geografske oblasti, preko svojih međunarodnih usluga i počele da ostvaruju veći tržišni udeo.

Lideri globalne CEP industrije su četiri kompanije poznate kao integratori - DHL, FedEx, TNT i UPS. [1] Termin integrator odnosi se na sposobnost ovih kompanija da ponude vremenski definisane integrisane usluge „od vrata do vrata“, u kojima se kontrolišu svi aspekti i sve faze tehnološkog procesa prenosa svih pošiljaka (pisanih ili robnih). Pored prethodno pomenutih, u ovom visoko konkurentnom sektoru posluje još mnogo drugih kompanija.

Čini se da su lideri globalne CEP industrije doživeli svoju ekspanziju upravo u trenutku kada je trebalo napraviti sponu između tržišta različitih zemalja, odnosno sada, kada veliki broj tržišta postaje jedno globalno tržište roba i usluga. Trgovina između različitih zemalja, na primer Evropske unije, danas se ne bi mogla zamisliti bez učešća kurirskih službi. [9]

Na osnovu svega ovoga se može reći da je osnovni zadatak CEP industrije pružanje usluga dodatne vrednosti, odnosno omogućavanje prenosa pošiljaka od vrata do vrata, uručenje narednog dana od dana prijema, kao i uručenje pošiljaka u tačno dogovoreno vreme, organizovano preuzimanje pošiljaka (obično na kraju radnog vremena korisnika), jednostavan pristup korisniku u svakom trenutku podacima o tačnom statusu njegove pošiljke od trenutka prijema do trenutka uručjenja, obezbeđivanje dokaza o uručjenju, preusmeravanje pošiljaka... U slučaju kada je određena tačka u inostranstvu, kurirske službe preuzimaju na sebe i sve radnje koje je neophodno izvršiti kako bi pošiljka prošla carinu (nabavljanje carinskih dozvola, plaćanje svih obaveza i taksi koje su potrebne i sl.).

Ovaj servis je biznis klasa za prenos tereta.

Za razliku od devedesetih godina prošlog veka za koje je karakterističan dvocifreni rast CEP industrije, početkom 2000. godine rast i dalje postoji ali je procentualno mnogo manji. Od 2010. godine, postali smo svedoci rasta e-trgovine, što je ponovo bacilo fokus na usluge CEP industrije. [10] Razvoj e-trgovine pozitivno utiče na razvoj preduzeća koja su do tada proizvodila isključivo za nacionalnu teritoriju, a razvoj tih preduzeća povlači za sobom dalji razvoj e-trgovine. Posledica – dalji razvoj CEP industrije.

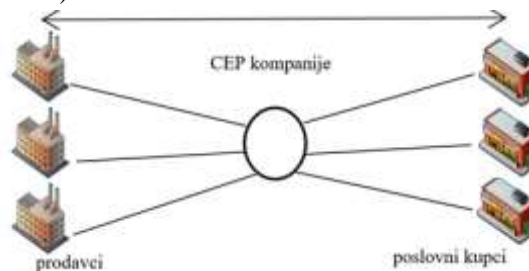
Razvoj CEP industrije prati i stalna promena u strukturi zahteva. Startni fokus bio je pružanje usluga B2B sektoru i to prvenstveno roba velike vrednosti a manje mase, kao i vremenski osetljiva roba. Mnoge kompanije su svoje poslovanje „vezale“ za češće, a po obimu manje, JIT isporuke, što je podrazumevalo

fleksibilnu i pouzdanu podršku. U svrhu zadovoljenja takvih zahteva CEP industrija je insistirala na širenju mreže i poboljšanju prvenstveno avio flote.

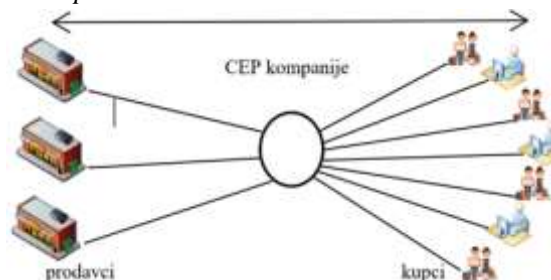
Iako je za većinu CEP kompanija udeo B2B usluga još uvek vrlo visok, prebacivanje fokusa na B2C zbog rastuće e-trgovine je pružilo velike mogućnosti, ali i nove izazove. Tržište kurirske službe karakterišu veoma izrazite osobine „potrošačkog tržišta“. [11]

Šta je to što se promenilo?

Predmet rada je ostao isti (paketi manjih dimenzija i mase), zahtevani kvalitet (kratko vreme prenosa i definisano mesto uručjenja), linijski transport takođe, ali pravi problem je što ove kompanije nemaju dovoljno radne snage/vozila za dostavu krajnjem kupcu. E-trgovina od CEP kompanija traži da se fokusiraju na planiranje rute i planiranje resursa na više dostava dnevno (eksponencijalno veći broj u odnosu na B2B poslovne modele [10]). Ranija orijentacija uglavnom na industrijske/poslovne/komercijalne zone se prebacuje na stambene četvrti. Transportna mreža koja se u B2B poslovnim modelima mogla posmatrati kao klasična sabirno-distributivna (slika 4), u B2C poslovnim modelima prerasta u njen napredniji oblik koji podrazumeva značajno veći broj određujućih tačaka (slika 5).



Slika 4 – Transportna mreža CEP kompanija u B2B poslovnim modelima



Slika 5 – Transportna mreža CEP kompanija u B2C poslovnim modelima

Dodatni problem predstavlja činjenica da su krajnji korisnici u slučaju B2C poslovnog modela uglavnom teško dostupni, što često podrazumeva da je potrebno napraviti više pokušaja uručjenja za istu pošiljku. Sve to rezultira većim troškovima.

Ogroman rast obima e-trgovine, IT platforma i tražena vidljivost zahtevana od korisnika, takođe su postavili nove izazove za CEP kompanije. Jedinostvena

platforma bi trebalo da omogućiti povezivanje narudžbina kupaca sa dobavljačima, sistemima za plaćanje i drugim zainteresovanim stranama i to u vrlo kratkom vremenskom okviru. Ovakvi zahtevi su doveli do toga da postojeće CEP kompanije koje nude jeftine opcije za uručenje paketa malih dimenzija na kućnu adresu, kao što su Parcel Select i Parcel Post (USPS), osnivaju specijalizovane poslovne jedinice koje su fokusirane na e-trgovinu ili neke, kao npr. DHL, imaju CEO - Chief Executive Officer za e-trgovinu.

Međutim, pošto se tržište toliko širilo, ni to rešenje nije bilo dovoljno da zadovolji sve zahteve. Iz tog razloga je nastao jedan novi set logističkih kompanija koje se fokusiraju na logistička rešenja za e-trgovinu. Pojavili su se i novi koncepti kao što su postavljanje pristupnih tačaka za isporuku robe kupljene na ovaj način: Kiala model u Evropi [12]; 7-Eleven u SAD [13]; uručenja u toku dana i druga specijalizovana rešenja. Fokus ovog segmenta je pružanje što bržih usluga uz smanjenje troškova uručenja.

Pojedine kompanije orijentisane na e-trgovinu počele su da investiraju u organizacije fokusirane isključivo na uručenje u poslednjim kilometrima. Malo je poznato kakva je finansijska održivost takvih kompanija, ali definitivno potencijal za rast i u transportu i skladištenju je veoma visoka. [10]

Mešavina tradicionalnih CEP kompanija koje se fokusiraju na logistiku e-trgovine i novih kompanija fokusiranih na last mile je trend koji se ubrzano širi.

Ovakav i slični trendovi izazvali su pritisak na profesionalni jezik sa dve strane: povećanje broja neologizama (nove reči koje označavaju nove pojmove ili stare reči sa novim značenjem), ali i novih reči za stare postojeće pojmove.

## 6. PROVAJDERI LOGISTIČKIH USLUGA

Poznata je činjenica da je najveći problem trgovine putem interneta van interneta – u logistici. [14]

Kompanije koje se bave e-trgovinom su se našle pred teškim logističkim izazovom kako upravljati distribucijskom mrežom koja započinje velikim brojem dobavljača, a završava se takođe velikim brojem kupaca sa različitim zahtevima po pitanju veličine i vrednosti narudžbine; da li da sami organizuju svoje logističke operacije ili da se opredele za provajdere logističkih usluga (logistics service providers – LSP)? [15]

LSP - još jedan pojam koji dovodi u pitanje granicu između poštanskog saobraćaja i logistike. Provajdere logističkih usluga možemo definisati kao kompanije koje su sposobne da pruže usluge koje traže kupci u e-trgovini i koje su u najvećoj meri fokusirane na brzinu, a potom i na pouzdanost i fleksibilnost

prenosa. Novi trend je definisan, ali jednoznačnost i preciznost termina zahteva detaljnije objašnjenje.

Model uručenja je promenjen. Sa Hub & Spoke modela prelazi se na prenos od tačke do tačke kako bi se dostava izvršila u roku od nekoliko sati. Mogućnost izbora mesta uručenja od strane korisnika je nešto što je postalo uobičajeno u slučaju ovakvih kompanija. Zar sve to nije karakteristika i klasičnih kurirskih kompanija?

Postavlja se pitanje da li je ovakav koncept moguće primeniti i na ruralne sredine pošto će širenje korišćenja internet sigurno veoma brzo povećati broj korisnika i u ovim oblastima? Da li LSP mogu da razviju takvu mrežu i da drže troškove uručenja u nekim prihvatljivim granicama?

Ne, još uvek ne. U ovom slučaju poštanske kompanije, koje poznajemo pod imenom javni poštanski operatori, mogu odigrati važnu ulogu u obezbeđivanju dostupnosti robe kupljene putem e-trgovine pošto one već imaju uspostavljenu mrežu - sve što im je potrebno je fokusiranje na korisnike i povećanje njihovih IT mogućnosti.

I to nas dovodi do početka priče kako o razvoju ovog polja tako i o terminološkim nejasnoćama.

## 7. ZAKLJUČAK

Modernizacija i napredak u svim sferama inženjstva doveli su do drastičnog porasta specifične tehničke terminologije. Ovaj trend je uticao i na stručni jezik koji se koristi u oblasti poštanskog saobraćaja.

Postojeći i novi operatori koji pružaju usluge iz oblasti distribucije i uručenja pošiljaka/robe diversifikovali od drugih i ostvarili konkurentsku prednost na veoma zahtevnom tržištu. P

ojavljuju se novi termini, ponude, opisi usluge, ali suština ostaje nepromenjena – robu/pošiljku je potrebno preneti sa tačke A na tačku B, uz zadovoljenje određenih definisanih zahteva od strane korisnika (pošiljaoca/primaoca) i uz ostvarivanje minimalnih mogućih troškova. Izlaz za neku vrstu prepoznatljivosti se traži u uvođenju novih termina koji obično, bez dodatnog objašnjenja i opisa usluge, mogu izazvati konfuziju i kod klijenata i kod mladih koji se pripremaju za rad u ovom sektoru.

S obzirom da je na teritoriji Srbije elektronsko poslovanje, odnosno elektronska trgovina, još uvek u početnoj fazi razvoja i da se u sklopu ekonomskih reformi koje država sprovodi očekuje porast broja malih i srednjih preduzeća, koja su upravo najveći korisnici usluga kurirskih službi, konkurencija će u ovoj oblasti sve više jačati. U skladu sa idejom o praćenju najnovijih svetskih trendova, da se očekivati pojava novih termina i tumačenja pojedinih pojmova posebno u oblasti CEP industrije. Ako se ima u vidu da

terminologija u poštanskom saobraćaju nikada nije bila sasvim uređena, novi trendovi će uneti još više zabune.

Na žalost, ako tendencije ostanu iste, nedvosmislenost, tj. osobina termina da uspostavlja vezu samo sa jednim pojmom u okviru jednog predmetnog polja, kao i transparentnost – osobina termina da se već u samom nazivu vide karakteristike pojma koji dati termin izražava, neće biti ispoštovana.

Veštačko pravljenje termina u cilju objašnjenja nekog postojećeg pojma ili na silu izdiferenciranog tako da se suštinski ne razlikuje mnogo od postojećeg, vodiće ka daljem usitnjavanju, neadekvatnom objašnjavanju ili će postojeće leksičke jedinice dobijati potpuno novo značenje. Neke od novih pojmova mnogi su naučili, mnogi ih čak i koriste, ali retki su oni koji bi uspjeli da taj pojam i detaljnije objasne.

Akadska i stručna javnost uglavnom ne preduzima adekvatne korake po pitanju standardizacije ili pojednostavljenja stručne terminologije, kao ni po pitanju edukacije svih zainteresovanih strana.

Iako kod korisnika uglavnom postoji pozitivan stav po pitanju tehnološkog napretka, mnogi od njih neće moći da prate razvoj ove industrije i da je koriste do krajnjih granica njenog potencijala zbog zbunjujuće terminologije koja se koristi.

Autori ukazuju da je okosnica problema povezana s nepoimanjem i neudubljanjem u problematiku ove oblasti bez obzira na njenu važnost i dalju perspektivu.

#### LITERATURA

- [1] Jaag C, *Postal sector development between digitization and regulation*. The Routledge Companion to Network Industries, Online. Dostupno na: <https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9781315768984.ch3>, 2015.
- [2] Katić M, Novakov P, Prevođenje naučno-tehničke terminologije sa engleskog na srpski uz pomoć odgovarajućih prevodnih postupaka, *XXIV Skup Trendovi razvoja: Digitalizacija visokog obrazovanja*, Kopaonik, Serbia, Paper No. T4.1-3, pp. 1-4. 2018.
- [3] Grgurovic B, Radosavljevic S, Popovic M, Milutinovic J, The Notion and Basic Functions of the Courier and Express Delivery Industry, *Proceedings of the 11th International Scientific Conference Transport Problems*, Katowice, Poland, 2019.
- [4] Niederprüm A, Dieke A, Bender C, Hillebrand A, () *Future scenario developments in the Dutch postal market*, WIK-Consult - Final Report, Bad Honnef, Germany, Dostupno na: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/12/14/future-scenario-developments-in-the-dutch-postal-market>, 2016.
- [5] Bender C. M, Dieke A. K, & Junk P *Market definition for courier-express-parcel services in Germany*, Dostupno na: [https://www.wik.org/index.php?id=diskussionsbeitraege&L=1&tx\\_ttnews%5BbackPid%5D=93&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=1767&cHash=2e025db569b5687624b9ea04f6c7239c](https://www.wik.org/index.php?id=diskussionsbeitraege&L=1&tx_ttnews%5BbackPid%5D=93&tx_ttnews%5Btt_news%5D=1767&cHash=2e025db569b5687624b9ea04f6c7239c), 2015.
- [6] Službeni glasnik RS, *Pravilnik o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga*, čl. 34, br. 24/2010, Beograd, Dostupno na: <http://rapus.ratel.rs/dokumenti/akta-agencije>
- [7] Bukumirovic M, Blagojevic M, Kurirska, ekspres i paketska služba i sledljivost pošiljaka u poštanskoj logistici, *XXVI Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju – Pos-Tel*, pp. 157-166. Beograd, 2008.
- [8] The Post of Serbia. *Post Express*, Official site, Available from: <https://www.posta.rs/cir/stanovnistvo/usluga.aspx?usluga=postanske-usluge/ekspres-usluge-srbija/post-ekspres-post-express>
- [9] The Global Express Association, *Express Delivery and Trade Facilitation: Impacts on the Global Economy*, Frontier Economics Ltd, London. [https://global-express.org/assets/files/Members-Library-2/-GEA\\_FinalReport\\_040315\\_STC.pdf](https://global-express.org/assets/files/Members-Library-2/-GEA_FinalReport_040315_STC.pdf), 2015
- [10] Kumar S, *Courier, Express and Parcel (CEP) Industry and How E-Commerce is helping the growth of CEP Industry?*, Available from: <https://www.linkedin.com/pulse/courier-express-parcel-cep-industry-how-e-commerce-helping-kumar/>, 2015.
- [11] Karcz J, Ślusarczyk B, Improvements in the quality of courier delivery, *International Journal for Quality Research*, 10(2), p. 355–372, 2016.
- [12] The UPS. Kiala Point, Official site, Available from: <https://www.ups.com/be/en/locations/kiala-index.-page>
- [13] The 7-Eleven. Official site, Available from: <https://corp.7-eleven.com/corp/about>
- [14] Grgurovic B, Strbac S, Milutinovic J, Popovic M, Postal-logistical subsystems functioning as e-commerce, *Proceedings of the 7th International Scientific Conference Transport Problems*, Katowice, Poland. 2015.
- [15] Kumar S, *Ecommerce Logistics & Changing B2C Delivery Landscape*, Available from: <https://www.linkedin.com/pulse/e-commerce-logistics-changing-b2c-delivery-landscape-santosh-kumar/2014>.

## SUMMARY

### TERMINOLOGICAL AMBIGUITIES IN THE AREA OF POSTAL SERVICES WITH A SPECIAL FOCUS ON THE CEP INDUSTRY

*The paper addresses the problem of understanding and interpreting professional terminology in the field of postal services (with a special focus on the CEP industry) which abounds in specific words and phrases that are sometimes difficult to pinpoint in terms of meaning or difference between them.*

*The paper is mainly based on relevant bibliography, rulebooks, and professional debates in which the authors have participated or which they have observed. The main emphasis is put not only on the meaning of terms, but on the importance of the context in which they are used.*

*The findings should help all interested parties: both employees in the field and young people studying to become professionals in this sector, as well as users of postal services.*

*Since professionals in this area, and especially those in educational institutions, explain and approach certain terminology differently, the paper points out the necessity of interpreting in accordance with theoretical framework and the context of a specific term.*

*This approach could result in higher precision and unambiguity in interpreting, explaining, and comparing different events in the postal sector.*

*Keeping in mind that there are no previously published papers or studies tackling this problem, the idea of the authors was to identify and explain in detail some of the most commonly used terms with varied interpretations which describe services, the market, technology known as postal, whether that is entirely correct or not.*

**Key words:** *terminological ambiguities; postal traffic; logistics, CEP industry*