



Percepcija i stavovi dostavljača kurirskih službi u Republici Srbiji

Sreten Simović^a, Aleksandar Trifunović^{b*}, Tijana Ivanišević^c

^a Univerzitet Crne Gore, Mašinski fakultet, Podgorica, Crna Gora

^b Univerzitet u Beogradu - Saobraćajni fakultet, Beograd, Republika Srbija

^c Akademija strukovnih studija Šumadija, Odsek u Kragujevcu, Kragujevac, Republika Srbija

PODACI O RADU

DOI: 10.31075/PIS.71.04.06

Stručni rad

Primljen: 22.10.2025.

Prihvaćen: 24.11.2025.

Koresponding autor:

a.trifunovic@sf.bg.ac.rs

ORCID ID

Sreten Simović: 0000-0003-4639-9355.

Aleksandar Trifunović: 0000-0002-4839-8105

Tijana Ivanišević: 0009-0007-3211-7501

Ključne reči:

Kurirske službe

Percepcija

Bezbednost

REZIME

Dostava robe u gradovima predstavlja važan preduslov za funkcionisanje svakodnevnog života. Epidemija COVID-19 promenila je ponašanje stanovništva i podstakla prelazak na onlajn kupovinu, koja danas beleži konstantan rast širom sveta. U tom kontekstu, sprovedeno je istraživanje sa ciljem sagledavanja percepcije i stavova 104 dostavljača kurirskih službi u Srbiji. Istraživanje pokazuje da su dostavljači pretežno mladi muškarci koji žive u gradskim sredinama i kombinuju posao dostave sa studentskim ili stalnim zaposlenjem, dok većina poseduje vozačku dozvolu duže od dve godine. Najčešće koriste putnička i laka teretna vozila za dostavu hrane i drugih proizvoda unutar užih i šireg gradskih zona, prelazeći uglavnom kratke relacije po isporuci. Bezbednost saobraćaja ocenjuju prosečno, dok gužve i tolerancija drugih učesnika predstavljaju umerene izazove, zbog čega većina ispitanika preferira putničko vozilo kao najpouzdanije sredstvo dostave, što ukazuje na težnju ka efikasnosti i sigurnosti u obavljanju svakodnevnih isporuka.

1. Uvod

Gradovi predstavljaju centre stanovništva, privrednih i društvenih aktivnosti, kao i mesta generisanja velike količine robe (Tadić, 2014; Ivanišević i ostali, 2018a). Transport tereta i dostava robe ključni su za funkcionisanje života i rada u urbanim sredinama (Browne et al., 2007; Ivanišević i ostali, 2018b; Ivanišević et al., 2020), pri čemu oko 80% svetskog i 85% BDP-a EU nastaje upravo u gradovima (Tadić, 2014). Očekuje se da će do 2050. godine u urbanim sredinama živeti 68% svetske populacije (UN, 2018). Gradovi predstavljaju kompleksan sistem, jer ista površina mora da zadovolji potrebe prevoza, utovara i istovara robe (Tadić et al., 2015; Ivanišević and Simović, 2020b), a oko dve trećine ukupnih robnih tokova je direktno povezano sa gradovima (Tadić, 2014). Urbanizacija, saobraćajna zagušenja, nedostatak infrastrukture i negativne posledice transporta predstavljaju ključne izazove urbanog transporta (Dezi et al., 2010; Ivanišević i ostali, 2018b). Pandemija COVID-19 je početkom 2020. godine dovela do značajnih promena u društvu i ponašanju stanovništva (Simović et al., 2021) i podstakla rast elektronske trgovine (Bhatti et al., 2020).

Mere ograničavanja fizičkih kontakata (OECD, 2020; Zunjic et al., 2020) usmerile su kupce ka onlajn kupovini i ubrzale razvoj novih trendova u logistici, posebno u domenu dostave robe na kućnu adresu (Tadić et al., 2015). Brz rast e-trgovine i povećana potražnja za dostavama doprineli su razvoju kurirske industrije (Lin et al., 2020). Onlajn kupovina danas beleži kontinuirani rast širom sveta (Browne et al., 2007; Matson et al., 2021). U Velikoj Britaniji je 2004. godine činila 59% kupovine, u poređenju sa 49% iz 2000. godine (Browne et al., 2007). U Republici Srbiji čak 45,4% korisnika interneta nikada nije kupovalo putem interneta (Program za razvoj elektronske trgovine, 2019). Tokom pandemije 2020. godine, onlajn prodaja u SAD-u porasla je za 30% u odnosu na 2019. (OECD, 2020), a rast je zabeležen i u Kini i drugim svetskim regionima. E-trgovina je dobila poseban značaj u snabdevanju hranom, gde su proizvođači i restorani prešli na dostavu na kućnu adresu (OECD, 2020). Međutim, kvalitet usluga kurirskih službi predstavlja ključan izazov za e-trgovinu. Nepouzdanost dostave je ocenjena kao najveća prepreka u Srbiji (44%) (Program za razvoj elektronske trgovine, 2019).

Korisnici su najčešće nezadovoljni prekoračenjem rokova isporuke i odstupanjem od željene adrese isporuke (Ivanišević and Simović, 2021). Prema istom istraživanju, svega 9,9% ispitanika ocenilo je kvalitet usluga kurira najvišom ocenom, dok je najveći procenat dao ocenu 3 (43,7%). Glavni problemi odnose se na kašnjenje, nedolazak kurira, oštećenje pošiljki i neprofesionalnost osoblja. Ovakvi nalazi ukazuju na nedovoljnu efikasnost organizacije transporta u drumskom saobraćaju, posebno u periodu pandemije (Ivanišević i Simović, 2021). Dosadašnja istraživanja uglavnom se fokusiraju na percepciju korisnika usluga dostave, dok su stavovi zaposlenih u kurirskim službama značajno manje analizirani. Zbog toga je sprovedeno istraživanje sa ciljem ispitivanja stavova i percepcija dostavljača kurirskih službi.

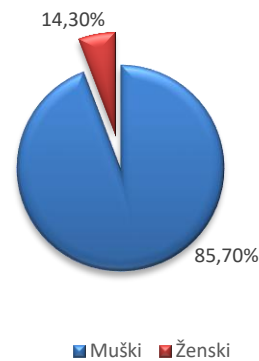
2. Metodologija istraživanja

Istraživanje je sprovedeno među zaposlenima u različitim kurirskim službama na teritoriji Republike Srbije. Ukupno je učestvovalo 104 ispitanika. Upitnik je kreiran putem Google Forms platforme i prosleđen službenim mejl adresama kurirskih službi. U tekstu mejla nalazile su se sve relevantne informacije o istraživanju, kao i link ka onlajn anketi. Učesnici su birani nasumično i učešće u istraživanju bilo je dobrovoljno (Pešić et al., 2022).

Anketa je obuhvatila 16 pitanja, zatvorenog tipa, koja su se odnosila na demografske karakteristike (pol, godine starosti, mesto stanovanja, zanimanje) ispitanika, posedovanje vozačke dozvole (godine posedovanja vozačke dozvole), naziv provajdera kurirske službe, vrstu robe koju dostavljaju, područje dostave robe, prevozno sredstvo kojim se vrši dostava robe, ocenu nivoa bezbednosti saobraćaja prilikom vršenja dostave robe, ocenu koliko gužva utiče na vreme i kvalitet isporuke robe, ocenu tolerancije učesnika u saobraćaju prema vozačima kurirskih službi, minimalnu i maksimalnu udaljenost koju dostavljači prelaze prilikom dostave robe u jednom smeru i željeno transportno sredstvo koje bi želeli da koriste za dostavu robe, posmatrano sa aspekta bezbednosti saobraćaja (Ivanišević et al., 2025). Podaci su prikupljeni putem onlajn upitnika, a zatim su uvezeni u softverski paket MS Excel (Simović et al., 2021; Ivanišević et al., 2022). Nakon uvoza, podaci su provereni i validirani (Simović et al., 2021). Zatim je sprovedena statistička analiza dobijenih podataka u softverskom paketu IBM SPSS Statistics v.22 (Simović et al., 2021; Ivanišević et al., 2022).

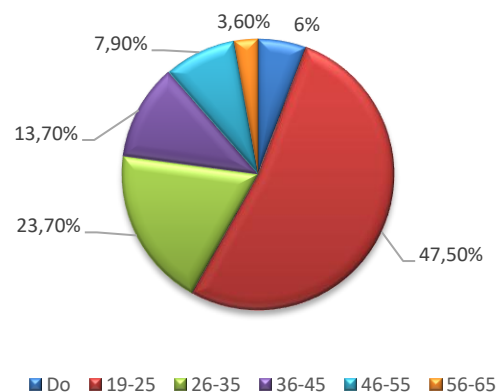
3. Rezultati istraživanja

U istraživanju učestvovalo je 104 ispitanika. Udeo ispitanika muskog pola u uzorku iznosi 85,7%, dok udeo ženskog pola iznosi 14,3%.



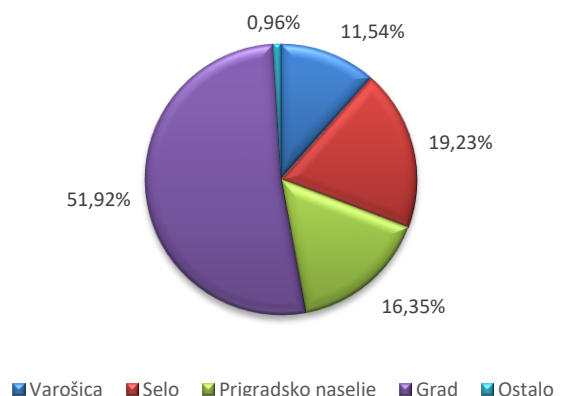
Slika 1. Odgovor na pitanje „Pol ispitanika?“

Skoro polovina uzorka, 47,5% ispitanika, činili su mladi učesnici u saobraćaju starosti od 19 do 25 godina, 23,7% ispitanici starosti od 26 do 35 godina, dok su 13,7% činili ispitanici starosti od 36 do 45 godina.



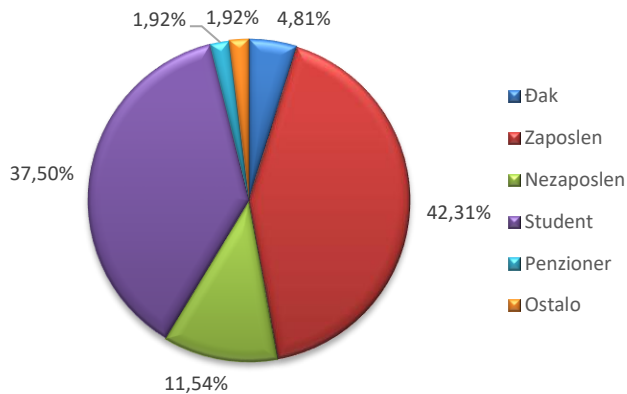
Slika 2. Odgovor na pitanje „Starost ispitanika?“

Više od polovine ispitanika, 52%, je navelo da živi u gradu, 19% ispitanika u selu, dok je 16% navelo da živi u prigradskim naseljima.



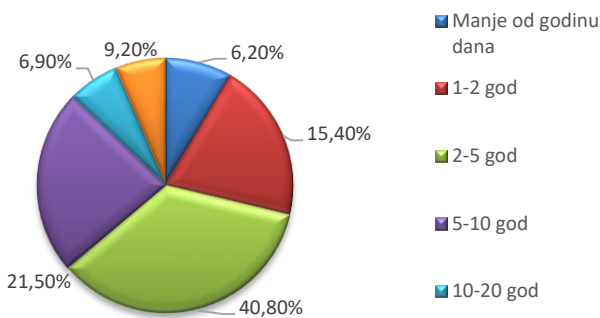
Slika 3. Odgovor na pitanje „Mesto stanovanja ispitanika?“

Skoro polovina ispitanika, 42%, navelo je da su po zanimanju zaposleni, dok je 37% ispitanika navelo da su studenti.



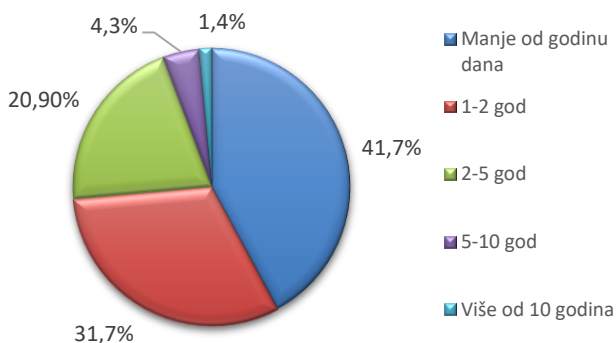
Slika 4. Odgovor na pitanje „Zanimanje ispitanika?“

93,5% ispitanika navelo je da poseduje vozačku dozvolu, pri čemu najveći procenat, 40,8%, ispitanika poseduje vozačku dozvolu u trajanju od 2 do 5 godina, 21,5% ispitanika u trajanju od 5 do 10 godina, dok 15,4% ispitanika poseduje vozačku dozvolu u periodu od 1 do 2 godine.



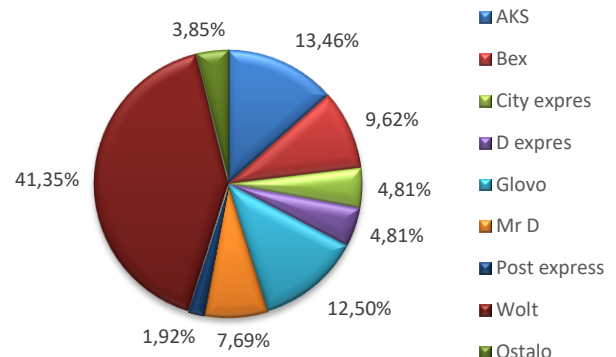
Slika 5. Odgovor na pitanje „Koliko dugo posedujete vozačku dozvolu?“

Najveći procenat ispitanika, čak 41,7%, kao dostavljači u kurirskim službama rade manje od godinu dana, dok 31,7% ispitanika od jedne do dve godine.



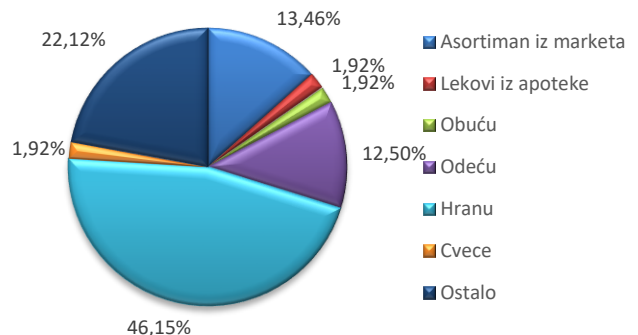
Slika 6. Odgovor na pitanje „Koliko dugo radite kao dostavljač u kurirskoj službi?“

Svih 104 ispitanika zaposljeno je u kurirskim službama, pri čemu je najveći procenat, 41,35% ispitanika zaposljeno u kurirskoj službi „Wolt“, dok je 7,69% ispitanika zaposljeno u kurirskoj službi „Glovo“.



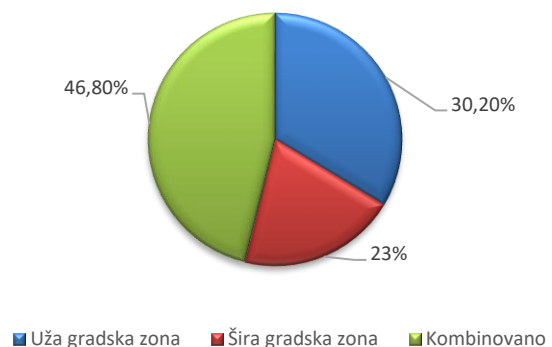
Slika 7. Odgovor na pitanje „Za koju kurirsku službu radite?“

46,15% ispitanika najčešće dostavljaju hranu, 13,46% ispitanika dostavlja asortiman iz marketa, dok 12,50% ispitanika dostavlja odeću.



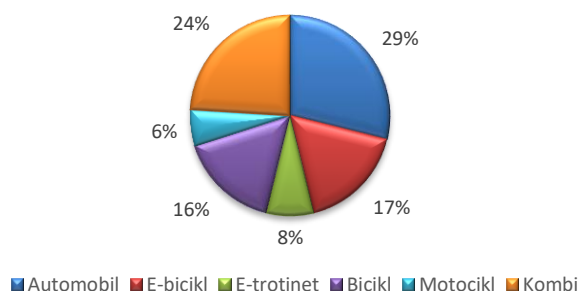
Slika 8. Odgovor na pitanje „Sta najčešće dostavljate?“

46,8% ispitanika robu dostavlja u području šire i uže gradske zone, 30,2% ispitanika samo u području uže gradske zone, dok 23% dostavlja robu isključivo u široj gradskoj zoni.



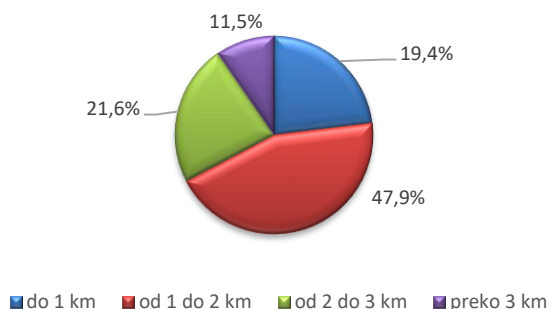
Slika 9. Odgovor na pitanje „Da li dostavljate samo na određenim područjima grada ili na celokupnom području?“

Najveći procenat ispitanika, čak 29%, navelo je da robu dostavljaju putničkim vozilom, 24% lakim teretnim vozilom i 17% e-biciklom.



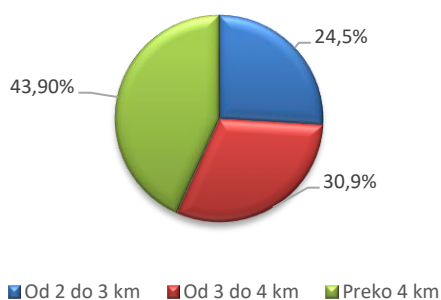
Slika 10. Odgovor na pitanje „Koje je glavno sredstvo kojim obavljate dostavu u svom poslu dostavljača?“

Minimalna udaljenost koju ispitanici prelaze tokom jedne dostave u najvećem procentu slučajeva, za 47,9% ispitanika, iznosi od 1 do 2 km, 21,6% ispitanika prelazi od 2 do 3 km, 19,4% prelazi do 1 km, dok 11,5% ispitanika prilikom dostave prelazi za jednu isporuku preko 3 km.



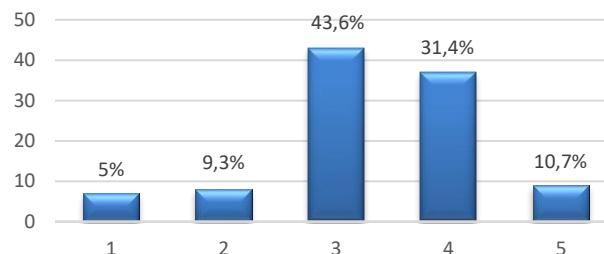
Slika 11. Odgovor na pitanje „Koja je minimalna prosečna udaljenost u jednom smeru koju pređete u cilju dostave?“

Maksimalna udaljenost koju ispitanici prelaze tokom jedne dostave robe za 43,9% ispitanika iznosi preko 4 km, za 30,9% ispitanika iznosi od 3 do 4 km, dok za 24,5% ispitanika ta udaljenost iznosi od 2 do 3 km.



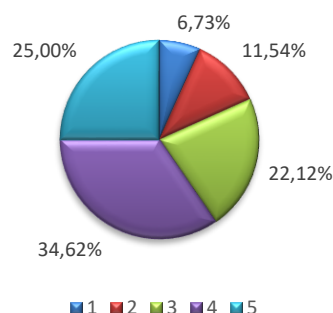
Slika 12. Odgovor na pitanje „Koja je maksimalna prosečna udaljenost u jednom smeru koju pređete u cilju dostave?“

Na skali od 1 do 5, ispitanici su nivo bezbednosti saobraćaja u 43,6% ocenili ocenom 3, 31,4% ispitanika ocenom 4, 10,7% ocenom 5, 9,3% ocenom 2 i 5% ispitanika je nivo bezbednosti ocenio ocenom 1.



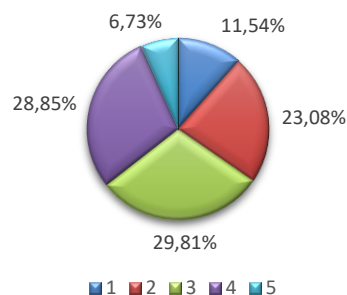
Slika 13. Odgovor na pitanje „Na skali od 1–5 ocenite nivo bezbednosti u saobraćaju prilikom vršenja dostave?“

Ocenama na skali od 1 do 5 ispitanici su ocenjivali i koliko gužva u saobraćaju utice na vreme i kvalitet isporuke robe. Najveći procenat ispitanika, 34,6%, je uticaj gužve u saobraćaju na vreme i kvalitet isporuke robe ocenilo ocenom 4, 25% ocenom 5, 22,12% ocenom 3, 11,54% ocenom 2 i 6,73% ispitanika ocenom 1.



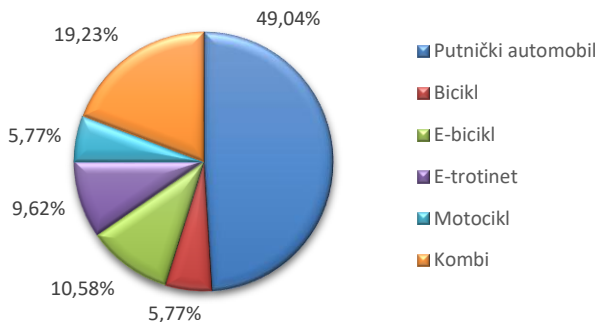
Slika 14. Odgovor na pitanje „Na skali od 1–5 ocenite koliko gužva u saobraćaju utiče na vreme i kvalitet isporuke robe?“

Nivo tolerancije ostalih učesnika u saobraćaju, na skali od 1 do 5, ispitanici su u najvećem procentu (32,4%) ocenili ocenom 3, 25,9% ocenom 4, 24,5% ocenom 2, 11,5% ocenom 1 i 5,8% ispitanika je nivo tolerancije ocenio sa ocenom 5.



Slika 15. Odgovor na pitanje „Na skali od 1–5 ocenite toleranciju ostalih učesnika u saobraćaju prema dostavljačima robe“

Na pitanje koje bi transportno sredstvo izabrali za dostavu, a posmatrano sa aspekta bezbednosti saobraćaja, ispitanici su u najvećem procentu (58,3%) naveli putničko vozilo, 14,4% ispitanika je navelo lako teretno vozilo, 13,67% navelo je bicikl (5%) i električni bicikl (8,6), 8,6% navelo je električni trotinet i 5% ispitanika navelo je motocikl.



Slika 16. Odgovor na pitanje „Sa aspekta bezbednosti saobraćaja, koje transportno sredstvo za dostavu biste izabrali?“

3. Zaključak

Rezultati istraživanja pokazuju da većinu ispitanika koji obavljaju poslove dostave čine muškarci (85,7%), dok žene čine manji deo uzorka (14,3%). Najveći broj dostavljača pripada mlađoj starosnoj grupi između 19 i 25 godina, što ukazuje na to da je ova profesija dominantno zastupljena među mlađom populacijom koja je fizički aktivnija i spremnija na dinamične radne uslove. Većina ispitanika živi u gradskim sredinama, što je u skladu s koncentracijom potražnje za dostavom upravo u urbanim zonama. U pogledu zaposlenja, najveći broj ispitanika je zaposlen (42%) ili su studenti (37%), što potvrđuje da je dostavljački posao čest izbor za dodatni ili privremeni izvor prihoda. Većina ispitanika poseduje vozačku dozvolu duže od dve godine, a gotovo svi učesnici su zaposleni u kurirskim službama, pri čemu prednjači „Wolt“ sa preko 40% zaposlenih, dok ostale službe imaju znatno manji udeo. Zanimljivo je da skoro polovina dostavljača radi u ovoj delatnosti manje od godinu dana, što može ukazivati na veliku fluktuaciju radne snage u ovom sektoru. Kada je reč o načinu obavljanja dostave, ispitanici najčešće koriste putnička i laka teretna vozila, a u manjoj meri e-bicikle i druga prevozna sredstva, što potvrđuje da većina dostava zahteva brzu i pouzdanu mobilnost u urbanim uslovima. Ispitanici u najvećem broju prelaze kratke udaljenosti od 1 do 2 kilometra po dostavi, dok maksimalne udaljenosti najčešće premašuju 4 kilometra, što ukazuje da dostavljači rade u okviru lokalnih zona, ali često obavljaju više kraćih vožnji dnevno.

Procene bezbednosti saobraćaja ukazuju da dostavljači u najvećem broju smatraju da je nivo bezbednosti prosečan, dok gužve u saobraćaju vide kao značajan faktor koji otežava isporuku i smanjuje kvalitet usluge. Kada je reč o toleranciji drugih učesnika u saobraćaju, većina ispitanika je ocenjuje srednjim vrednostima, što sugeriše da dostavljači ne osećaju ni visok ni nizak nivo prihvaćenosti u saobraćajnom okruženju. Sa aspekta bezbednosti, najveći broj njih bi se opredelio za putničko vozilo kao najpouzdanije sredstvo dostave, što dodatno potvrđuje da sigurnost i kontrola u vožnji imaju presudan značaj u percepciji profesionalnih dostavljača.

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, preuzeto dana 08.10.2020. godine.
- [3] Chiarini, B., D'Agostino, A., Marzano, E., & Regoli, A. (2021). Air quality in urban areas: Comparing objective and subjective indicators in European countries. *Ecological Indicators*, 121, 107144.
- [4] Dezi, G., Dondi, G., & Sangiorgi, C. (2010). Urban freight transport in Bologna: Planning commercial vehicle loading/unloading zones. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(3), 5990-6001.
- [5] Ivanisevic, T., & Simović, S. (2020). Safety of vehicles for the transport of goods in traffic. *Put i Saobraćaj*, 66(4), 65-70. <https://doi.org/10.31075/PIS.66.04.08>.
- [6] Ivanisevic, T., & Simović, S. (2021). Delivery of goods by courier services, before and during the Covid-19 virus epidemic. *Put i Saobraćaj*, 67(1), 53-56. <https://doi.org/10.31075/PIS.67.01.08>
- [7] Ivanisevic, T., Simović, S., & Vukšić, V. (2020). The role and importance of e-bikes in CITY logistics, with special emphasis on sustainable transport. *Journal of Road and Traffic Engineering*, 66(3), 59-63. <https://doi.org/10.31075/PIS.66.03.08>
- [8] Ivanišević, T., Taranović, D., Pešić, R., Simović, S., & Vukšić, V. (2018a). Bezbednost teretnih vozila u city logistici i transportu. *Saobraćajne nezgode 2018 – XII Savetovanje sa međunarodnim učešćem, Zlatibor. CD. zbornik radova. strana 438-448. ISBN 978-86-86931-15-3.*

- [9] Ivanišević, T., Taranović, D., Pešić, R., Simović, S., & Vukšić, V. (2018b). Uticaj transporta na city logistiku i životnu sredinu. Saobraćajne nezgode 2018 – XII Savetovanje sa međunarodnim učešćem, Zlatibor. CD. Zbornik radova. strana 521-530. ISBN 978-86-86931-15-3.
- [10] Ivanišević, T.; Ivković, I.; Čičević, S.; Trifunović, A.; Pešić, D.; Vukšić, V.; Simović, S. The impact of daytime running (LED) lights on motorcycles speed estimation: A driving simulator study. *Transp. Res. F Traffic Psychol.* 2022, 90, 47–57
- [11] Lin, B., Zhao, Y., & Lin, R. (2020). Optimization for courier delivery service network design based on frequency delay. *Computers & Industrial Engineering*, 139, 106144. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.106144>
- [12] Marković, N., Ivanišević, T., Čičević, S., Trifunović, A. (2024). Fuzzy Logic Model for Assessing Accident Proneness Based on Passenger Vehicle Speed in Real and Virtual Traffic Conditions. *Mathematics*.
- [13] 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
- [14] Pešić, A.; Stephens, A.N.; Newnam, S.; Čičević, S.; Pešić, D.; Trifunović, A. Youth Perceptions and Attitudes towards Road Safety in Serbia. *Systems* 2022, 10, 191. <https://doi.org/10.3390/systems10050191>
- [15] Pešić, D., Trifunović, A., Ivković, I., Čičević, S., & Žunjić, A. (2019). Evaluation of the effects of daytime running lights for passenger cars. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2019.09.008>
- [16] Program za razvoj elektronske trgovine u Republici Srbiji za period 2019 – 2020. godine. Službeni glasnik Republike Srbije, br. 73/2019. <https://www.srbija.gov.rs/dokument/45678/strategije-programi-planovi-.php> preuzeto dana 18.11.2020. godine.
- [17] Simović, S., Ivanišević, T., Bradić, B., Čičević, S., & Trifunović, A. (2021). What causes changes in passenger behavior in south-east europe during the covid-19 pandemic?. *Sustainability*, 13(15), 8398. Switzerland. IF2020= 3.251. <https://doi.org/10.3390/su13158398>
- [18] Simović, S.; Ivanišević, T.; Trifunović, A.; Čičević, S.; Taranović, D. What affects the e-bicycle speed perception in the era of eco-sustainable mobility: A driving simulator study. *Sustainability* 2021, 13, 5252. <https://doi.org/10.3390/su13095252>
- [19] Tadić, S. R. (2014). Modeliranje performansi integrisanih city logističkih sistema. (Doktorska disertacija, Univerzitet u Beogradu, Saobraćajni fakultet).
- [20] Tadić, S., Zečević, S., & Krstić, M. (2015). City logistics-status and trends. *International Journal for Traffic & Transport Engineering*, 5(3).
- [21] United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2018). World Urbanization Prospects: The 2018 Revision. https://www.un.org/en/events/citiesday/assets/pdf/the_worlds_cities_in_2018_data_booklet.pdf.
- [22] 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.

Perception and Attitudes of Courier Service Deliverers in the Republic of Serbia

Sreten Simović, PhD.

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

Aleksandar Trifunović, PhD.

University of Belgrade, Faculty of Transport and Traffic Engineering, Belgrade, Republic of Serbia

Tijana Ivanišević, M.Sc.

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

Abstract: Delivery of goods in cities represents an important prerequisite for the functioning of everyday life. The COVID-19 pandemic has changed consumer behaviour and encouraged a shift to online shopping, which continues to grow steadily worldwide. In this context, a study was conducted to examine the perceptions and attitudes of 104 courier service delivery workers in Serbia. The research shows that delivery workers are predominantly young men living in urban areas, often combining delivery work with student or regular employment, with most holding a driving license for more than two years. They most commonly use passenger and light commercial vehicles to deliver food and other products within both central and wider urban zones, mostly covering short distances per delivery. They rate traffic safety as average, while congestion and the tolerance of other road users pose moderate challenges, which is why most respondents prefer passenger vehicles as the most reliable means of delivery, reflecting a focus on efficiency and safety in carrying out daily deliveries.

Keywords: Delivery; Courier services; Perception; Attitudes; Safety