

**ИСТРАЖИВАЊЕ
СТЕПЕНА
ЗАДОВОЉЕЊА
ПОТРЕБА
КОРИСНИКА
ПОШТАНСКИХ
УСЛУГА
Физичка лица**



**ИСТРАЖИВАЊЕ СТЕПЕНА ЗАДОВОЉЕЊА ПОТРЕБА КОРИСНИКА
ПОШТАНСКИХ УСЛУГА**

Наручилац



Рател
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге,
Палмотићева 2, 11103, Београд, Србија

Извршилац



TCOM doo Beograd
Јосифа Маринковића 2, 11040 Београд, Србија

Број
уговора

1-06-4042-56/21-9

Садржај

Садржај	i
Списак графикана.....	ii
Списак табела	v
Списак скраћеница.....	vii
Резиме истраживања.....	1
Executive Summary.....	5
Увод.....	9
Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника	11
Питања у вези са универзалном поштанском услугом (писмо, пакет) коју обавља јавни поштански оператор ЈП „Пошта Србије“	12
Питања у вези са осталим услугама - експрес услуге (брза пошта) које пружају сви поштански оператори	34
Питања у вези са рекламацијама универзалне и експрес/курирских услуга	57
Општа питања за све операторе – COVID-19, интернет продаја, приговор агенцији	71
Питање за анкетара у циљу провере кућних сандучића на локацији испитаника.....	89

Списак графикана

Графикон 1 Расподела одговора на питање „Да ли вам је важно постојање поште у вашем ближњем окружењу?“	12
Графикон 2 Расподела одговора на питање „Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?“	14
Графикон 3 Расподела одговора на питање „Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?“	16
Графикон 4 Расподела одговора на питање „Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?“	18
Графикон 5 Расподела одговора на питање „Из којих разлога најчешће одлазите у пошту?“	20
Графикон 6 Расподела одговора на питање „Колико времена утрошите приликом преузимања пошиљке у пошти (када нисте били код куће приликом покушаја доставе)?“	21
Графикон 7 Расподела одговора на питање „Колико често шаљете писма убацавањем писма у поштански сандучић?“	21
Графикон 8 Расподела одговора на питање „Оцените квалитет пружања писмоносне услуге“	24
Графикон 9 Расподела одговора на питање „Оцените квалитет пружања пакетске услуге“	26
Графикон 10 Расподела одговора на питање „Да ли сте упознати о начину и важности правилног адресовања поштанских пошиљака у циљу квалитетног преноса и уручења пошиљке (пре свега, познавање тачног поштанског броја примаоца)?“	28
Графикон 11 Расподела одговора на питање „Који је поштански број за вашу адресу?“	29
Графикон 12 Расподела одговора на питање „Како оцењујете рад поштара?“	32
Графикон 13 Расподела одговора на питање „Уколико користите услуге брзе поште навести назив поштанског оператора чије услуге користите (могућност вишеструких одговора)“	34
Графикон 14 Расподела одговора на питање „Наведите најзначајније разлоге код избора оператора за слање експрес пошиљака (пошиљака брзе поште) (могућност вишеструких одговора)“	35
Графикон 15 Расподела одговора на питање „Оцените квалитет пружања експрес услуга – брзе поште“	36

Графикон 16 Расподела одговора на питање „Уручење комшији или уручење на другој адреси“	39
Графикон 17 Расподела одговора на питање „Покушај доставе следећег дана у договорено време (уз додатну наплату)“	40
Графикон 18 Расподела одговора на питање „Достава поподне (после 17 часова)“	40
Графикон 19 Расподела одговора на питање „Могућност преузимања пошиљке у пословници поштанског оператора“	41
Графикон 20 Расподела одговора на питање „Преузимање пошиљака брзе поште на пакетомату (уређаји за самоуслуживање, раде 24 часа)“	41
Графикон 21 Расподела одговора на питање „Поновна достава следећег дана (са додатном наплатом)“	42
Графикон 22 Расподела одговора на питање „Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата“	43
Графикон 23 Расподела одговора на питање „Да ли сте задовољни информацијама добијеним у смс порукама у вези уручења пошиљака?“	51
Графикон 24 Расподела одговора на питање „Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака брзом поштом?“	53
Графикон 25 Расподела одговора на питање „Уколико сте имали проблеме са оштећењем пошиљака које сте ви послали, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке?“	54
Графикон 26 Расподела одговора на питање „Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење следећих пошиљака“	57
Графикон 27 Расподела одговора на питање „Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса следећих пошиљака?“	58
Графикон 28 Расподела одговора на питање „Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са следећим пошиљкама?“	59
Графикон 29 Расподела одговора на питање „Да ли сте упознати са могућношћу да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор уколико од оператора не добијете одговор или сте незадовољни због одбијања рекламације?“	69
Графикон 30 Расподела одговора на питање „Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?“	71

Графикон 31 Расподела одговора на питање „Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?“	72
Графикон 32 Расподела одговора на питање “Ако купујете робу преко Интернета да ли вам значи да имате могућност да на сајту интернет продавца одаберете поштанског оператора који ће вам донети пошиљку брзом поштом?“	73
Графикон 33 Расподела одговора на питање „Каснила је достава пошиљака“	75
Графикон 34 Расподела одговора на питање “Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос (у случају да Ви шаљете пошиљку)”	75
Графикон 35 Расподела одговора на питање „Пошиљка је оштећена током преноса“	76
Графикон 36 Расподела одговора на питање „Пошиљка је изгубљена“	76
Графикон 37 Расподела одговора на питање „Курири не достављају пошиљку до врата стана/куће“	77
Графикон 38 Расподела одговора на питање „Нешто друго“	77
Графикон 39 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – Post Express“	81
Графикон 40 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – AKS“	82
Графикон 41 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – DExpress“	83
Графикон 42 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – BEX“	84
Графикон 43 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – CITY EXPRESS“	85
Графикон 44 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – FEDEX“	86
Графикон 45 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – DHL“	87
Графикон 46 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – без навођења оператора“	88
Графикон 47 Расподела одговора на питање „Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање“	89

Списак табела

Табела 1 Карактеристике узорка	11
Табела 2 Значај постојања поште у ближем окружењу – укрштање циљних група	13
Табела 3 Задовољство близином поште у којој се користе поштанске услуге – укрштање циљних група	15
Табела 4 Задовољство радним временом поште у којој се користе поштанске услуге – укрштање циљних група	17
Табела 5 Фреквенција одлазака у пошту – укрштање циљних група	19
Табела 6 Проведено време у пошти – укрштање циљних група	22
Табела 7 Слање писама убацивањем у поштанско сандучић – укрштање циљних група.....	23
Табела 8 Квалитет пружања писмоносне услуге – укрштање циљних група	25
Табела 9 Квалитет пружања пакетске услуге – укрштање циљних група	27
Табела 10 Информисаност о начину и важности правилног адресовања поштанских пошиљака – укрштање циљних група	30
Табела 11 Тачност одговора о поштанском броју за адресу испитаника – укрштање циљних група	31
Табела 12 Квалитет пружања пакетске услуге – укрштање циљних група	38
Табела 13 Важност алтернативних начина уручења: Уручење комшији или уручење на другој адреси – укрштање циљних група	44
Табела 14 Важност алтернативних начина уручења: Покушај доставе следећег дана у договорено време (уз додатну наплату) – укрштање циљних група	45
Табела 15 Важност алтернативних начина уручења: Достава поподне (после 17 часова) – укрштање циљних група	46
Табела 16 Важност алтернативних начина уручења: Могућност преузимања пошиљке у пословници поштанског оператора – укрштање циљних група	47
Табела 17 Важност алтернативних начина уручења: Преузимање пошиљака брзе поште на пакетомату (уређаји за самоуслуживање, раде 24 часа) – укрштање циљних група	48
Табела 18 Важност алтернативних начина уручења: Поновна достава следећег дана (са додатном наплатом)– укрштање циљних група.....	49

Табела 19 Важност алтернативних начина уручења: Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата – укрштање циљних група.....	50
Табела 20 Задовољство добијеним информацијама у sms порукама – укрштање циљних група	52
Табела 21 Проблеми са оштећењем послатих поштиљака брзом поштом – укрштање циљних група	55
Табела 22 Информисаност о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке – укрштање циљних група	56
Табела 23 Информисаност о начинима подношења рекламације за Писмо - услуга Поште Србије – укрштање циљних група.....	60
Табела 24 Информисаност о начинима подношења рекламације за Пакет - услуга Поште Србије – укрштање циљних група.....	61
Табела 25 Информисаност о начинима подношења рекламације за Експрес/курирску поштиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора – укрштање циљних група.....	62
Табела 26 Да ли је поднета рекламација у последњих годину за Писмо - услуга Поште Србије – укрштање циљних група	63
Табела 27 Да ли је поднета рекламација у последњих годину за Пакет - услуга Поште Србије – укрштање циљних група	64
Табела 28 Да ли је поднета рекламација у последњих годину за Експрес/курирску поштиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора – укрштање циљних група.....	65
Табела 29 Задовољство начином решавања рекламација за Писмо - услуга Поште Србије – укрштање циљних група	66
Табела 30 Задовољство начином решавања рекламација за Пакет - услуга Поште Србије – укрштање циљних група	67
Табела 31 Задовољство начином решавања рекламација за Експрес/курирску поштиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора – укрштање циљних група.....	68
Табела 32 Информисаност о могућности да се Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор – укрштање циљних група	70
Табела 33 Очекивања корисника у вези могућности избора поштанског оператора на сајту интернет продавца – укрштање циљних група	74
Табела 34 Информација о кућним сандучићима на адреси испитаника – укрштање циљних група	91

Списак скраћеница

Називи поштанских оператора из Регистра издатих и одузетих дозвола поштанским операторима (РАТЕЛ)	Скраћено пословно име из Агенције за привредне регистре	Назив коришћен у овој студији
ЈП "Pošta Srbije" Beograd	ЈП Пошта Србије Београд	Пошта Србије или Post Express (за експрес сервис Поште Србије)
AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC	AKS EXPRESS KURIR DOO ŠABAC	AKS
ДРУШТВО ЗА ВРШЕЊЕ КУРИРСКИХ УСЛУГА YU-PD EXPRESS ДОО, БЕОГРАД	D EXPRESS DOO BEOGRAD	DExpress
BEHEXPRESS DOO ŠABAC	BEHEXPRESS DOO	BEX
DRUŠTVO ZA PRIKUPLJANJE PREVOZ I ISPORUKU POŠILJAKA CITY EXPRESS DOO BEOGRAD	CITY EXPRES DOO BEOGRAD	CITY EXPRESS
FLYING CARGO YU DOO MEŠOVITO PREDUZEĆE ZA VRŠENJE TRANSPORTNIH USLUGA, BEOGRAD	FLYING CARGO YU DOO BEOGRAD - ZEMUN	FEDEX
DHL MEĐUNARODNI VAZDUŠNI EKSPRES DOO BEOGRAD	DHL INTERNATIONAL BEOGRAD DOO	DHL

Резиме истраживања

У спроведеном истраживању степена задовољења потреба физичких лица као корисника поштанских услуга испитиван је узорак од 1206 испитаника. Структура узорка подразумева релативно уједначен однос по полу, старости, региону Републике Србије, при чему су испоштовани захтеви да се истраживањем обухвати око 30% испитаника са руралног и око 70% испитаника са урбаног подручја Републике Србије.

Путем анкетних питања анализирани су поједини аспекти универзалне поштанске услуге (писмо, пакет) коју обавља јавни поштански оператор ЈП „Пошта Србије“. Разматрана је и област експрес услуга које пружају и други оператори. Посебна група питања односи се на рекламације у вези са универзалном и експрес/курирским услугама, као и утицај и последице COVID-19 на физичка лица у погледу коришћења поштанских услуга, Интернет продају и приговор Агенцији.

У погледу оцене појединих карактеристика и задовољства физичких лица универзалном поштанском услугом током истраживања оцењивана је важност постојања поште у ближем окружењу испитаника, задовољство близином поште у којој се опслужују, као и прилагођеност радног времена поште потребама самих испитаника.

На питање које се односи на важност постојања поште у ближем окружењу највећи део испитаника се изјаснио да је постојање поште веома важно (49,58%). Посебно би се могао издвојити закључак да је руралном становништву важније постојање поште у ближем окружењу у односу на урбано.

По питању задовољства близином поште у којој користе поштанске услуге велика већина испитаника изражава задовољство близином поште (преко 80%). Примећује се чињеница да је у региону Београда вредност тог параметра око 75%, док је у осталим регионима у Републици Србији тај проценат око 85%.

Прилагођеност радног времена потребама корисника је параметар универзалне услуге који испитаници такође позитивно оцењују. Практично, 77,89% испитаника сматра да је радно време поште прилагођено потребама корисника. Може се приметити да у већој мери радно време поште одговара старијој популацији, што је и разумљиво. Такође, посматрајући по регионима, у Београду и Војводини је забележен мањи степен задовољства по овом параметру у односу на регионе Шумадија и Западна Србија, и Источна и Јужна Србија.

Учесталост одлазака у пошту и најчешћи разлози су кроз анкетна питања прикупљени и анализирани у домену универзалне услуге. Половина испитаника одлази неколико пута годишње у пошту ради слања пошиљке (49,09%). Следећа по заступљености је

фреквенција од неколико пута месечно (32,06%). Када је реч о групацији која најчешће одлази у пошту, закључује се да је реч о радно активnoj популацији.

Најзаступљенији разлог одласка испитаника у пошту је обављање услуга платног промета (67,28%), а затим следи испорука пошиљака (42,13%). Овде треба имати у виду да је постојала могућност вишеструких одговора, тј. корисници су могли да изаберу више понуђених одговора код једног питања, те збир процената по категоријама не износи 100%. Испитаници су имали прилику да се изјасне о времену проведеном у пошти у случају када прималац није био код куће приликом покушаја доставе, тј. у случају испоруке. Најзаступљенији је одговор "кратко задржавање" (67,73%), затим следи "дуже задржавање" (22,69%) и "без чекања" (9,58%).

У погледу слања писама убацивањем у поштански сандучић испитаници се већински изјашњавају да никада не користе ову могућност (63,28%), понекад 34,80%, а само 1,92% испитаника често користи ову могућност слања писама.

Квалитет пружања писмоносне услуге испитаници су оцењивали оценама од 1 до 5, где 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену. Највећи број одговора садржан је у оцени 4 (38,10%), што заједно са оценом 5 (22,69%), указује на добар квалитет пружања писмоносне услуге, према процени испитаника. Међутим, значајан број испитаника, њих 32,77% је неопредељеног става по овом питању, немају јасно изражен утисак који би се могао приписати задовољству или незадовољству квалитетом пружања писмоносне услуге. Мали број корисника је незадовољан, укупно 6,43%. Оцена 4 и 5 у највећем броју дата је у регионима Војводина и Источна и Јужна Србија (преко 75%), затим следи Шумадија и Западна Србија (58,50%), а најлошију оцену су дали испитаници из Београда (37,50%).

Код оцењивања квалитета пружања пакетске услуге испитаници су истакли задовољство овом услугом изјашњавајући се са 44,38% да су задовољни (оцена 4) или веома задовољни у 27,27% случајева (оцена 5). Мањи број испитаника, него што је то случај код писмоносне услуге, је неопредељен (23,91%), а такође је и мањи број незадовољних (4,45%). Оцена 4 и 5 у највећем броју дата је у регионима Војводина и Источна и Јужна Србија (преко 78%), затим следи регион Шумадија и Западна Србија (76,20%), а најлошију оцену су дали испитаници из Београда (54,90%).

Велики број корисника (87,56%) је упознат са важношћу правилног адресовања поштанских пошиљака, међутим, питањем о познавању сопственог поштанског броја на адреси становања испитаника, дошло се до лошијих резултата. Наиме, 24,30% испитаника је погрешно навело припадајући поштански број, што се може сматрати релативно високим процентом. Овај податак указује да би се при усмеравању пошиљака од стране поштанског оператора у знатном броју случајева могли јавити проблеми или застоји, а што би подразумевало лошији квалитет преноса пошиљака. Препорука и интерес јавног поштанског оператора било би спровођење активности на едукацији корисника по овом питању. Интересантно је приметити да корисници у урбаним

срединама чешће наводе погрешан поштански број (у 30,4% случајева), у односу на руралну средину, где је тај проценат 11,9. Такође, посматрајући по регионима, најлошији резултат је забележен у Источној и Јужној Србији (35,9% испитаника је навело погрешан поштански број), као и Војводини (33,4%), док је у Београду забележена нешто боља ситуација (17,6%). По овом питању, најмање су грешили корисници из Шумадије и Западне Србије (13,9%).

Наредним питањем извршена је анализа који су оператори најчешћи избор испитаника. Треба имати у виду да редослед оператора по овом питању не мора нужно да значи и однос по обиму пружених услуга. На пример, неки оператор може бити чешће биран, али да корисници приликом слања шаљу мањи број пошиљака, а са друге стране, да преко другог оператора мањи број корисника шаље већи број пошиљака. Такође, ово питање треба посматрати као што је објашњено и из разлога што су корисници имали могућност вишеструких одговора. Па тако, може се догодити да корисник користи услуге више оператора, и да различит број пошиљака шаље путем сваког од изабраних. По овом питању, као најчешћи избор испитаника, корисници су навели Пошту Србије, тј. Post Express, а што не мора да подразумева и највеће тржишно учешће, као што је претходно образложено.

Разлози због којих испитаници, тј. корисници бирају операторе су разнолики, али је приметно да су два водећа разлога (прихватљива цена и брзина у обављању услуга) заступљена у скоро идентичном проценту (55,54% и 54,85%).

Генерална оцена квалитета пружања експрес услуга исказана је оценом 4 са 52,89% заступљености и оценом 5 у 30,92% случајева. Занимљиво је да су испитаници из Београда поново најлошије оценили ове услуге. У овом случају, оцена 4 и 5 у највећем броју дата је у региону Источна и Јужна Србија (88,60%), затим у Војводини (86,30%) и региону Шумадија и Западна Србија (85,00%), а у Београду је забележен лошији утисак (77,00%).

У оквиру могућности постојања алтернативних или посебних начина организације уручења пошиљака брзе поште, оцењивана је важност сваке наведене и понуђене алтернативе или начина. Највећу важност за кориснике има могућност најаве прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата (детаљније приказано у самом извештају).

У погледу оштећења пошиљака послатих брзом поштом примећује се да је 12,34% корисника имало такав проблем.

Питање рекламација у вези са универзалном и експрес/курирским услугама истраживано је на посматраном узорку. На основу добијених резултата, примећује се да више од половине корисника није информисано о начинима подношења рекламације, што се односи на све посматране врсте пошиљака на које се рекламациони поступак односи. Овакав резултат указује на неопходност упознавања корисника универзалне и

експрес услуга са њиховим правима и начинима у вези са подношењем рекламација по различитим основама. У погледу питања о подношењу рекламација у последњих годину дана, преко 90% одговора испитаника, по врстама пошиљака, спада у групу одговора која негира поднетост рекламација у последњих годину дана.

Испитаници су упитани о познавању могућности да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесу приговор уколико од оператора не добију одговор или су незадовољни због одбијања рекламације. Значајан број корисника је неинформисан по овом питању (76,87%), док 23,13% њих је упознато са таквом могућношћу. Занимљив је податак да је млађа популација боље информисана у односу на старију.

По питању постојања проблема у начину рада поштанских оператора са којима су се испитаници суочили услед пандемије COVID-19 испитаници у највећем проценту износе утисак да нису имали проблема (66,08%). Затим следи проблем кашњења доставе пошиљака (19,50%), а за њим и остали проблеми у раду оператора, а који се могу довести у везу са постојећом пандемијом.

Мало више од половине испитаника је изјавило да пандемија није утицала на њихове навике у коришћењу поштанских услуга. По око 20% испитаника је приметило да услед пандемије ређе одлази у пошту и да више користи услуге брзе поште јер чешће купују производе преко Интернета.

У вези са куповином робе преко Интернета истраживано је колико је корисницима значајна могућност да одаберу поштанског оператора који ће им донети поручену робу брзом поштом. Посматрајући оне кориснике који купују преко интернета, њих 76,16% се изјашњава да им значи да имају могућност избора поштанског оператора приликом наручивања преко Интернета.

Испитаници су анкетирани у погледу негативног искуства и разлога незадовољства поштанским операторима. Анализирани су следећи параметри по појединим поштанским операторима: Каснила је достава пошиљака (корисници су наводили овај разлог незадовољства у распону од 33,18% до 45,95%, у зависности од оператора), Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос (од 8,33% до 17,42%), Пошиљка је оштећена током преноса (од 6,38% до 13,89%), Пошиљка је изгубљена (од 3,57% до 6,60%), Курири не достављају пошиљку до врата стана/куће (од 21,19% до 41,67%).

Executive Summary

In the conducted research of the level of satisfaction of needs of individuals as users of postal services, a sample of 1206 respondents was surveyed. The structure of the sample implies a relatively uniform ratio by gender, age, region of the Republic of Serbia while the requirements were met to include about 30% of respondents from rural and about 70% of respondents from urban areas.

Some aspects of the universal postal service (letter, parcel) provided by the public postal operator PE Post of Serbia were analyzed through the survey. The area of express services provided by other operators was also considered. A special group of questions relates to complaints regarding universal and express/courier services, as well as the impact and consequences of COVID-19 on individuals in terms of the use of postal services, e-commerce, and complaints to the Agency.

Regarding the assessment of certain characteristics and satisfaction of individuals with universal postal service, the importance of the existence of a post office in the vicinity of respondents, satisfaction with the proximity of the post office, as well as adjustment of working hours to the needs of respondents were considered during the research.

When asked about the importance of the existence of the post office in the immediate environment, the majority of respondents said that the existence of the post office is very important (49.58%). The conclusion that the existence of a post office in the immediate environment is more important to the rural population than the urban one could be singled out.

Regarding the satisfaction with the proximity of the post office where they use postal services, the vast majority of respondents express satisfaction (over 80%). The fact is that in the region of Belgrade the value of this parameter is about 75% while in other regions in the Republic of Serbia the percentage is about 85%.

Adaptation of working hours to the needs of users is a parameter of universal service that respondents also evaluate positively. Practically, 77.89% of respondents believe that the working hours of the post office are adjusted to the needs of users. It can be noticed that the working hours of the post office correspond to a larger extent to the older population, which is understandable. Also, looking at the regions, in Belgrade and Vojvodina a lower degree of satisfaction with this parameter was recorded in relation to the regions of Sumadija and Western Serbia, and Eastern and Southern Serbia.

The frequency of visits to the post office and the most common reasons were collected and analyzed in the domain of universal service through the survey. Half of the respondents go to the post office several times a year to send postal items (49.09%). The next most common

frequency is several times a month (32.06%). When it comes to the group that most often goes to the post office, it can be concluded that it is the working population.

The most common reason for respondents to go to the post office is payment services (67.28%), followed by the delivery of items (42.13%). Respondents commented on the time spent at the post office when picking up the item in the case when they were not at home when delivery has been attempted. The most common answer is "short stay" (67.73%), followed by "longer stay" (22.69%) and "no waiting" (9.58%).

The most common reason for respondents to go to the post office is to perform payment services (67.28%), followed by the delivery of items (42.13%). It should be noticed here that multiple answers were allowed, i.e. users could choose more than one offered answer to one question, and the sum of percentages by categories is not 100%. Respondents commented on the time spent at the post office when picking up the item in the case when they were not at home when delivery has been attempted. The most common answer is "short stay" (67.73%), followed by "longer stay" (22.69%) and "no waiting" (9.58%).

Regarding sending letters by the postal mailbox, the majority of respondents say that they never use this option (63.28%), sometimes 34.80%, and only 1.92% of respondents often use this option to send letters.

The quality of the provision of letter service was assessed by the respondents with grades from 1 to 5 where 1 means the lowest grade and 5 the highest grade. The largest number of answers is contained in grade 4 (38.10%) which indicates, together with grade 5 (22,69%), good quality of letter service, according to the respondents. However, a significant number of respondents, 32.77% of them are undecided on this issue. They do not have a clear impression that could be attributed to satisfaction or dissatisfaction with the quality of letter service. A small number of users are dissatisfied, a total of 6.43%. Grade 4 and 5 were mostly given in the regions of Vojvodina and Eastern and Southern Serbia (over 75%), followed by Sumadija and Western Serbia (58.50%), and the worst grade was given by respondents from Belgrade (37, 50%).

When assessing the quality of parcel services, respondents expressed satisfaction with this service stating in 44.38% of cases that they are satisfied (grade 4), or very satisfied in 27,27% of cases (grade 5). A smaller number of respondents than in the case of letter service are undecided (23.91%) and there is also a smaller number of dissatisfied (4.45%). Grade 4 and 5 were mostly given in the regions of Vojvodina and Eastern and Southern Serbia (over 78%) followed by the region of Sumadija and Western Serbia (76.20%) and the worst grade was given by respondents from Belgrade (54.90%).

A large number of users (87.56%) are aware of the importance of properly addressing postal items; however, the question of knowing their own postal code at the address of residence revealed worse results. Namely, 24.30% of respondents incorrectly stated the corresponding postal code, which can be considered a relatively high percentage. This data indicates that in

a significant number of cases, the routing of items by the postal operator could cause problems or delays, which would mean poorer transit quality. The recommendation and interest of the public postal operator would be to conduct activities on educating users on this issue. It is interesting to note that users in urban areas are more likely to state the wrong postal code (in 30.4% of cases), compared to rural areas, where the percentage is 11.9. Also, looking at the regions, the worst results were recorded in Eastern and Southern Serbia (35.9% of respondents stated the wrong postal code), as well as Vojvodina (33.4%), while in Belgrade a slightly better situation was recorded (17.6 %). In this regard, the users from Šumadija and Western Serbia made the least mistakes (13.9%).

The next question relates to the analysis of which operators are the most common choice of respondents. It should be noticed here that the order of operators on this issue does not necessarily mean the relationship in the volumes of provided services. For example, one operator may be selected more often, but users send fewer items when sending, and on the other hand, a smaller number of users send a larger number of items via another operator. Also, this question should be understood as explained and for the reason that users had the possibility of multiple answers. So, the user can use the services of several operators, and a different number of postal items can be sent through each of the selected ones. On this issue, as the most common choice of respondents, users mentioned the Post of Serbia, i.e. Post Express, which does not necessarily mean the largest market share, as previously explained.

The reasons why the respondents choose operators of express services are diverse but it is noticeable that the two leading reasons (reasonable price and speed in providing services) are represented in almost identical percentages (55.54% and 54.85%).

The general assessment of the quality of express services was expressed with a score of 4 with 52.89% representation and 5 in 30,92% of cases. Interestingly, respondents from Belgrade again rated these services the worst. In this case, the scores 4 and 5 were mostly given in the region of Eastern and Southern Serbia (88.60%), followed by Vojvodina (86.30%) and the region of Sumadija and Western Serbia (85.00%) and in Belgrade had a worse impression (77.00%).

Within the possibility of the existence of alternative or special ways of organizing the delivery of express mail, the importance of each listed and offered alternative or way was assessed. Of the greatest importance for users is the possibility of announcing the exact time of delivery in a period of 2 hours (more detailed in the report).

Regarding the damage of express items, it is noticed that 12.34% of users had such a problem.

The issue of complaints regarding universal and express/courier services was investigated on the observed sample. Based on the obtained results, it is noticed that more than half of the users were not informed about the ways of submitting a complaint, which refers to all observed types of postal items to which the complaint procedure refers. This result indicates the need to acquaint users of universal and express services with their rights and ways

regarding the submission of complaints on various grounds. Regarding the question of submitting complaints in the last year, over 90% of respondents' answers, by type of postal item, belong to the group of answers that denies the submission of complaints in the last year.

Respondents were asked about their knowledge of the possibility to submit a complaint to the Regulatory Agency for Electronic Communications and Postal Services (RATEL) if they do not receive a response from the operator or are dissatisfied with the rejection of the complaint. A significant number of users are uninformed on this issue (76.87%), while 23.13% of them are aware of such a possibility. It is interesting to note that the younger population is better informed than the older one.

Regarding the existence of problems in the way of functioning of postal operators due to the COVID-19 pandemic, the largest percentage of respondents express the impression that they did not have any problems with an operator (66.08%). This is followed by the problem of delayed delivery of items (19.50%), then by other problems in the functioning of operators which can be related to the existing pandemic.

Slightly more than half of the respondents stated that the pandemic did not affect their habits in using postal services. About 20% of respondents noticed that due to the pandemic they go to the post office less often and use express mail services more because they buy products more often over the Internet.

Concerning the purchase of goods over the Internet, it was investigated how important it is for users to be able to choose a postal operator who will bring the ordered goods by express mail. Considering the users who buy online, 76.16% of them say that it is important for them to have the option of choosing a postal operator when ordering online.

Respondents were surveyed regarding negative experiences and reasons for dissatisfaction with postal operators. The following parameters were analyzed per individual postal operator: Delivery of items was delayed (users stated this reason for dissatisfaction ranging from 33.18% to 45.95%, depending on the operator), Couriers were late arriving at the address to pick up items for transfer (from 8.33% to 17.42%), Postal item is damaged during transfer (from 6.38% to 13.89%), Postal item is lost (from 3.57% to 6.60%), Couriers do not deliver the postal item to the door of the apartment/house (from 21.19% to 41.67%).

УВОД

Циљ истраживања: Истраживање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга – физичка лица.

Методе прикупљања и обраде података:

- PAPI (*Paper and Pencil Interviewing*), квантитативно истраживање путем папира и оловке, интервјуисање лицем у лице (анкетар и испитаник). Од укупног узорка физичких лица као испитаника, 50% анкетних образаца је попуњено методом PAPI на адреси испитаника,
- CASI (*Computer Assisted Self Interviewing*) и CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*), квантитативне метода истраживања које се спроводе уз помоћ рачунара, тако да испитаник попуњава онлајн анкету постављену на сајт који је специјално дизајниран и постављен за то истраживање.

Подаци добијени путем PAPI методе преведени су у електронски облик уношењем тих података (одговора) путем онлајн упитника од стране анкетара у електронску базу свих одговора.

Напомена: за свако обрађено анкетно питање узимани су у обзир само стварни одговори (дати одговори). У укупном узорку број обрађених одговора по питањима осцилира и у резултатима који су представљени графички и табеларно приказан је само број реалних одговора (на пример, 1190 од 1206). Узорак је репрезентативан јер представља велику већину укупног узорка. Постојање реалних, датих одговора оправдано је чињеницом да су испитаници имали право да на нека питања не одговоре уколико се сматрају некомпетентним да по одређеном параметру изнесу своје мишљење. Такође, поједина питања су повезана са претходним питањима и у зависности од одговора испитаника на претходна питања, на извесна питања је било непотребно одговарати.

Евидентан је и већи број одговора на појединим питањима (збир процената је већи од 100) и јавио се као последица могућности вишеструког одговора на питање (ситуација када испитаник може да бира неколико одговора у оквиру једног питања).

Реализован узорак: 1206 испитаника.

Географска одредница: територија Републике Србије (без Косова и Метохије).

Контрола: Извршилац је спровео контролу рада анкетара на узорку од 10% анкетираних лица, што је верификовано одговарајућим записницима о контроли који су достављени као посебан прилог Наручиоцу истраживања.

Варијабле постстратификације: пол, старост, образовање, радни статус, тип насеља и регион. При укрштању циљних група са одговарајућим питањем, није се наводио резултат за групе које су одговориле: „Одбија да одговори“, „Не желим да одговорим“ и „Остало“ јер се сматрало да такав податак не би пружао информацију од значаја за доносиоце одлука.

Софтвер за анализу података: Excel, SPSS

Време реализације: 25.10. – 22.12.2021. године

Објашњење читања табела:

Пример табеле укрштања пола са одговором на питање који као понуђене модалитете има “да” и “не”:

	Мушки пол	Женски пол
Да	30,0%	24,7%
Не	70,0%	75,3%
Тотал	100,0%	100,0%



У реду се налази назив одговарајућег модалитета који представља демографско обележје. У колони се налазе модалитети одговора на питање из истраживања. Табела се чита по колони, збир је 100%, што представља резултат за одговарајућу субпопулацију.

Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника

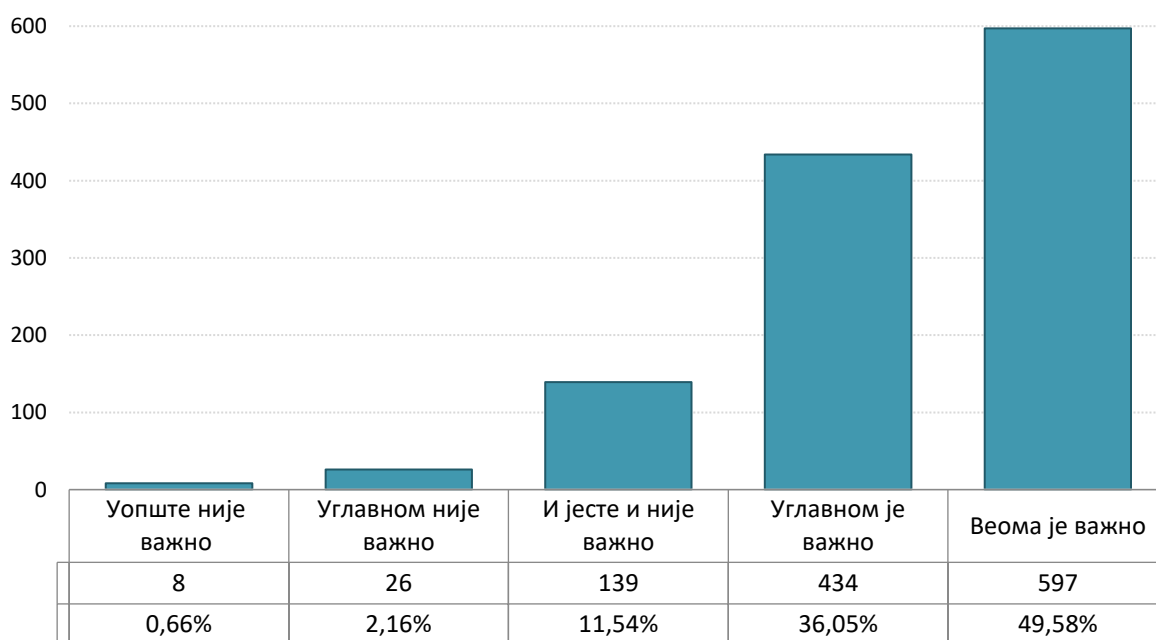
Табела 1 Карактеристике узорка

Узорак: 1206		%
Пол	Мушки	44,6
	Женски	55,4
Укупно		100,0
Године старости	16-29	37,5
	30-44	23,3
	45-59	19,7
	60+	19,5
Укупно		100,0
Образовни статус	Без школе, незавршена основна школа и основна школа	2,3
	Средња школа трогодишња или двогодишња	9,5
	Четворогодишња средња школа и гимназија	37,3
	Специјализација након средње школе	4,2
	Виша школа и факултет	45,7
	Одбија да одговори	1,0
Укупно		100,0
Радни статус	Запослен у државном сектору	19,6
	Запослен у друштвеном или мешовитом сектору	4,2
	Запослен у приватном сектору	20,1
	Незапослен	7,0
	Пензионер	13,6
	Пољопривредник	6,1
	Ученик, студент	27,2
	Остало	0,7
	Не желим да одговорим	1,5
Укупно		100,0
Тип насеља	Урбано	67,2
	Рурално	32,8
Укупно		100,0
Регион	Београд	29,4
	Војводина	26,2
	Шумадија и Западна Србија	25,2
	Источна и Јужна Србија	19,2
Укупно		100,0

Питања у вези са универзалном поштанском услугом (писмо, пакет) коју обавља јавни поштански оператор ЈП „Пошта Србије“

У оквиру овог дела истраживања анализирани су територијалне, временске и квалитативне карактеристике универзалне поштанске услуге са аспекта физичких лица као корисника ове врсте услуге. У том смислу оцењена је важност постојања поште у ближем окружењу испитаника, задовољство близином поште у којој се корисници опслужују, као и прилагођеност радног времена поште потребама самих испитаника.

ДА ЛИ ВАМ ЈЕ ВАЖНО ПОСТОЈАЊЕ ПОШТЕ У ВАШЕМ БЛИЖЕМ ОКРУЖЕЊУ? Укупан узорак



Графикон 1 Расподела одговора на питање „Да ли вам је важно постојање поште у вашем ближем окружењу?“

На питање које се односи на важност постојања поште у ближем окружењу највећи део испитаника се изјаснио да је постојање поште веома важно (49,58%), али се такође примећује и да је значајан део испитаника става да је постојање поште у њиховом ближем окружењу углавном важно (36,05%). Из овога се може закључити да велика већина испитаника (преко 85%) даје важност постојању поште у животном или радном окружењу.

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли вам је важно постојање поште у вашем ближем окружењу?“

Табела 2 Значај постојања поште у ближем окружењу – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	0,8%	0,6%	0,7%	0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	2,0%	0,4%	0,7%	0,5%
Углавном није важно	2,4%	1,8%	2,4%	4,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	6,0%	2,9%	2,7%	1,0%
И јесте и није важно	13,7%	9,4%	14,7%	11,2%	11,0%	6,0%	11,1%	10,5%	10,3%	20,0%	11,7%	11,8%	10,6%
Углавном је важно	41,3%	32,1%	33,1%	30,2%	30,9%	53,8%	48,1%	43,9%	39,7%	34,0%	31,7%	38,3%	31,6%
Веома је важно	41,8%	56,1%	49,1%	54,0%	55,5%	40,2%	40,7%	44,7%	47,8%	38,0%	53,2%	46,5%	56,2%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

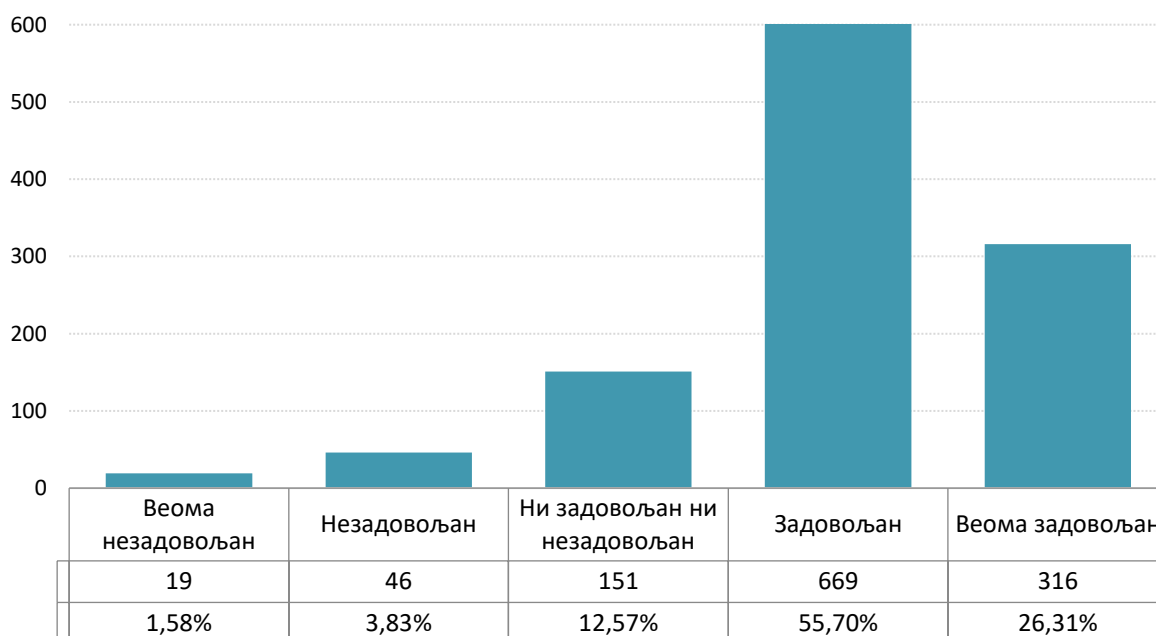
	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	0,4%	3,9%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,9%	1,1%	1,0%	0,3%	0,0%	0,66%
Углавном није важно	1,3%	7,8%	3,3%	3,6%	0,0%	0,0%	2,4%	3,7%	2,5%	0,7%	1,3%	2,16%
И јесте и није важно	7,7%	29,4%	10,8%	15,5%	2,5%	15,1%	14,6%	18,4%	6,7%	10,9%	7,8%	11,54%
Углавном је важно	28,2%	33,3%	32,4%	27,4%	54,6%	57,5%	33,5%	43,6%	25,4%	30,0%	47,2%	36,05%
Веома је важно	62,4%	25,5%	53,5%	52,4%	42,3%	27,4%	48,5%	33,1%	64,4%	58,1%	43,7%	49,58%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Посматрајући табелу 2 могу се уочити одговори по појединим групама испитаника. Посебно би се могао издвојити закључак да је руралном становништву важније постојање поште у ближем окружењу у односу на урбано.

Задовољство близином поште у којој користе поштанске услуге испитаници су оценили скоро идентично као и важност постојања поште у ближем окружењу. Када се посматрају одговори "задовољан" и "веома задовољан" у збиру велика већина испитаника изражава задовољство близином поште (преко 80%).

ДА ЛИ СТЕ ЗАДОВОЉНИ БЛИЗИНОМ ПОШТЕ У КОЈОЈ КОРИСТИТЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ?

Укупан узорак



Графикон 2 Расподела одговора на питање „Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?“

Посматрајући табелу 3 могу се уочити одговори на основу укрштања по појединим групама испитаника. Посебно би се могао издвојити закључак да је, од посматрана четири региона, у три (Војводина, Шумадија и Западна Србија, Источна и Јужна Србија) око 85% испитаника задовољно близином поште, док је у региону Београда вредност тог параметра око 75%.

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?“

Табела 3 Задовољство близином поште у којој се користе поштанске услуге – укрштање циљних група

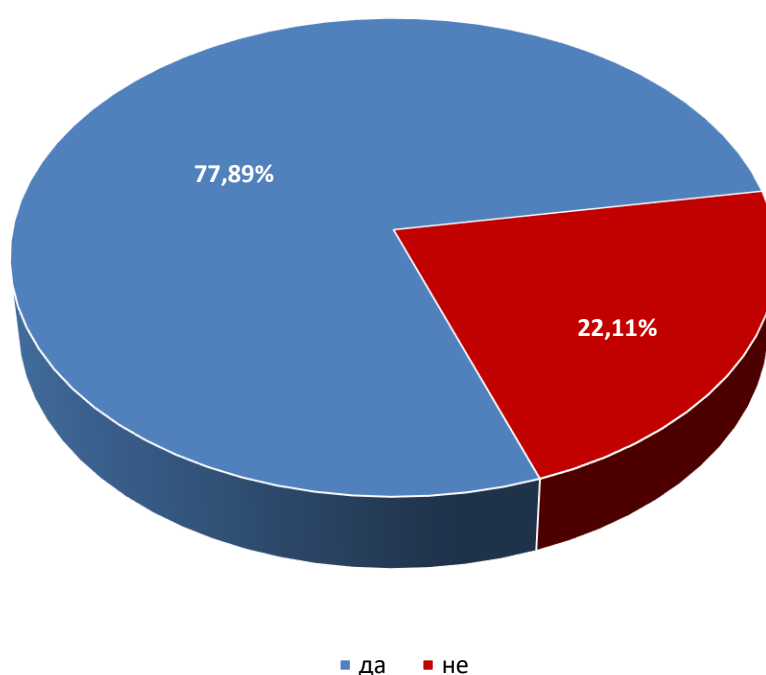
	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Веома незадовољан	1,1%	2,0%	2,5%	1,1%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,6%	1,7%	1,3%
Незадовољан	4,9%	2,7%	2,2%	3,6%	5,6%	5,6%	29,6%	6,1%	2,7%	6,0%	2,9%	2,5%	6,6%
Ни задовољан ни незадовољан	14,5%	10,9%	12,5%	13,9%	14,1%	9,4%	7,4%	14,9%	14,9%	16,0%	10,5%	11,2%	15,2%
Задовољан	56,7%	55,3%	52,1%	53,6%	55,1%	65,0%	55,6%	59,6%	57,3%	56,0%	52,7%	57,5%	52,0%
Веома задовољан	22,8%	29,1%	30,6%	27,9%	23,9%	19,2%	7,4%	19,3%	23,9%	22,0%	31,4%	27,1%	24,9%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Веома незадовољан	3,0%	2,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	1,8%	1,1%	2,2%	0,3%	3,0%	1,58%
Незадовољан	3,4%	5,9%	3,3%	2,4%	3,1%	16,4%	2,2%	8,2%	3,8%	1,0%	0,9%	3,83%
Ни задовољан ни незадовољан	8,1%	17,6%	14,9%	21,4%	6,8%	21,9%	11,1%	15,6%	9,3%	12,9%	11,7%	12,57%
Задовољан	56,4%	64,7%	50,8%	47,6%	68,5%	57,5%	53,5%	57,5%	51,8%	47,7%	68,8%	55,70%
Веома задовољан	29,1%	9,8%	29,8%	27,4%	21,6%	4,1%	31,4%	17,6%	32,9%	38,1%	15,6%	26,31%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Прилагођеност радног времена потребама корисника прати тренд одговора на претходна два питања јер се испитаници позитивно изјашњавају и по овом параметру. Практично, 77,89% испитаника сматра да је радно време поште прилагођено потребама корисника, а 22,11% сматра да то није случај.

**ДА ЛИ ЈЕ, ПРЕМА ВАШЕМ МИШЉЕЊУ, РАДНО ВРЕМЕ ПОШТЕ
У КОЈОЈ НАЈЧЕШЋЕ ОБАВЉАТЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ
ПРИЛАГОЂЕНО ПОТРЕБАМА КОРИСНИКА? (%)**

Укупан узорак



Графикон 3 Расподела одговора на питање „Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?“

Посматрајући табелу 4 могу се уочити одговори по појединим групама испитаника. Може се приметити да у већој мери радно време поште одговара старијој популацији, што је и разумљиво. Такође, посматрајући по регионима, у Београду и Војводини је забележен мањи степен задовољства по овом параметру у односу на регионе Шумадија и Западна Србија, Источна и Јужна Србија.

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?“

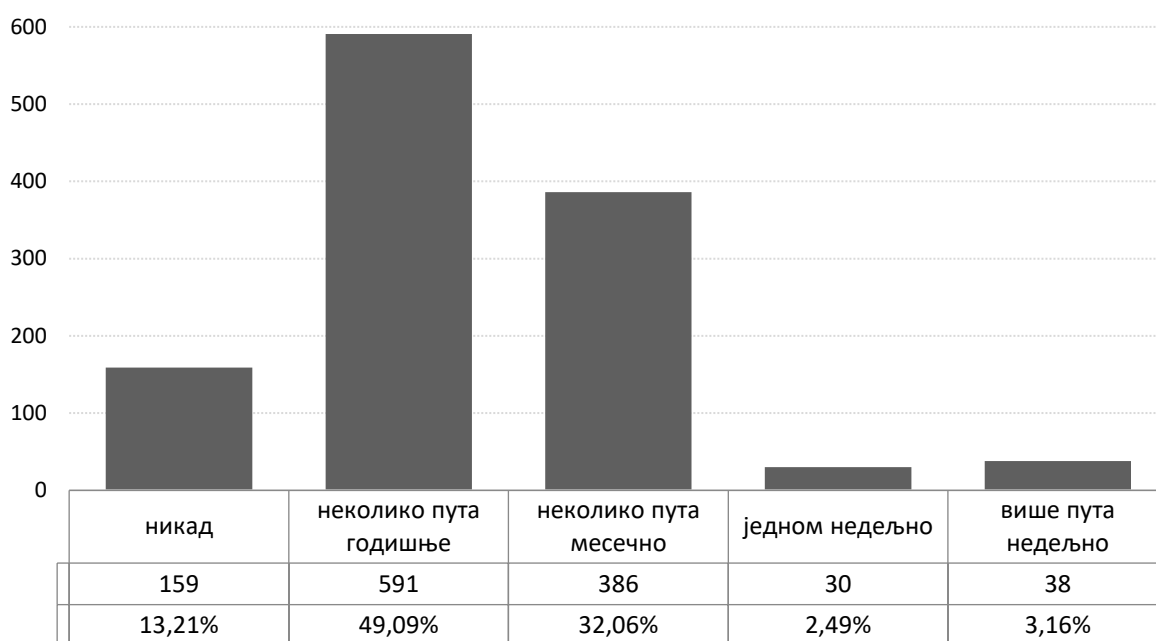
Табела 4 Задовољство радним временом поште у којој се користе поштанске услуге – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	Женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	80,0%	76,5%	76,1%	76,2%	75,1%	86,1%	74,1%	76,8%	77,8%	73,9%	78,2%	83,3%	66,9%
Не	20,0%	23,5%	23,9%	23,8%	24,9%	13,9%	25,9%	23,2%	22,2%	26,1%	21,8%	16,7%	33,1%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	79,4%	71,4%	76,0%	72,3%	91,3%	64,3%	76,4%	72,5%	75,9%	81,1%	84,7%	77,89%
Не	20,6%	28,6%	24,0%	27,7%	8,7%	35,7%	23,6%	27,5%	24,1%	18,9%	15,3%	22,11%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Фреквенција одлазака у пошту ради слања поштанске пошиљке, најчешћи разлози одласка у пошту, време чекања на преузимање пошиљке приликом испоруке и коришћење могућности слања писама убацивањем у поштански сандучић приказани су одговорима испитаника кроз наредна питања.

КОЛИКО ЧЕСТО ОДЛАЗИТЕ У ПОШТУ РАДИ СЛАЊА ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ? Укупан узорак



Графикон 4 Расподела одговора на питање „Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?“

Половина испитаника одлази неколико пута годишње у пошту ради слања пошиљке (49,09%). Следећа по заступљености је фреквенција од неколико пута месечно (32,06%).

Посматрајући табелу 5 могу се уочити одговори по појединим групама испитаника. Може се приметити релативно уједначена дистрибуција одговора по посматраним групама. Када је реч о групацији која најчешће одлази у пошту, закључује се да је реч о радно активној популацији.

Укрштање циљних група са питањем: „Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошилике?“

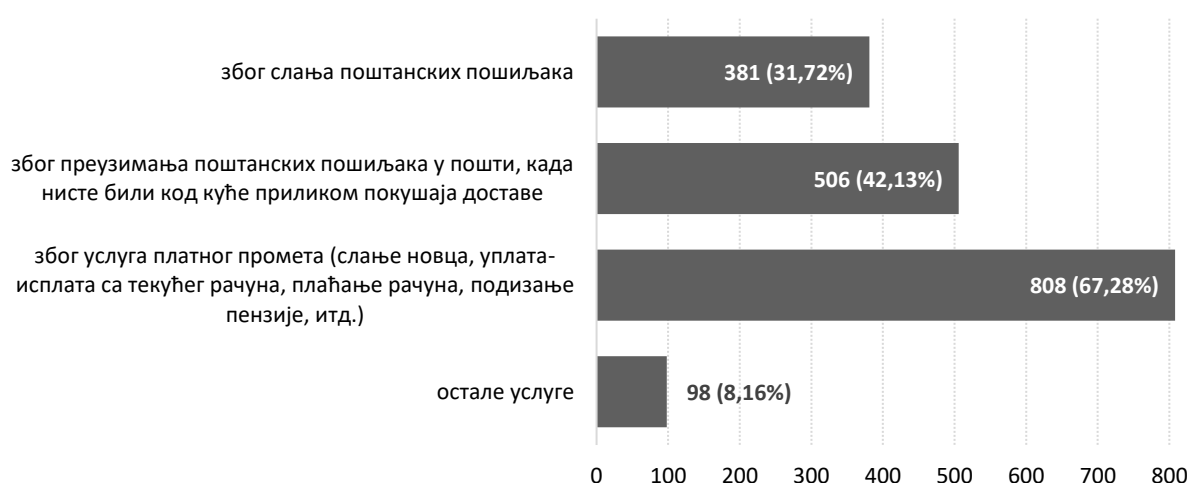
Табела 5 Фреквенција одлазака у пошту – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Више пута недељно	3,0%	3,3%	1,8%	5,4%	4,7%	1,7%	0,0%	3,5%	3,1%	2,0%	3,3%	2,7%	4,1%
Једном недељно	2,3%	2,7%	1,8%	1,4%	6,4%	1,3%	0,0%	3,5%	2,9%	6,0%	1,8%	1,9%	3,8%
Неколико пута месечно	38,1%	27,4%	20,3%	28,6%	34,9%	55,6%	44,4%	50,9%	36,0%	38,0%	23,8%	32,3%	31,7%
Неколико пута годишње	43,0%	53,9%	60,8%	54,6%	44,3%	25,6%	14,8%	21,9%	45,2%	44,0%	60,1%	50,7%	45,7%
Никад	13,7%	12,7%	15,4%	10,0%	9,8%	15,8%	40,7%	20,2%	12,8%	10,0%	11,0%	12,4%	14,7%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Више пута недељно	4,7%	9,8%	5,4%	2,4%	1,2%	0,0%	1,5%	3,1%	4,1%	4,3%	0,4%	3,16%
Једном недељно	2,6%	3,9%	5,0%	4,8%	1,2%	1,4%	0,6%	2,0%	3,8%	2,6%	1,3%	2,49%
Неколико пута месечно	26,9%	31,4%	28,9%	26,2%	57,7%	64,4%	19,6%	23,8%	26,3%	29,0%	56,7%	32,06%
Неколико пута годишње	56,8%	37,3%	51,7%	47,6%	25,8%	11,0%	63,3%	48,4%	55,2%	52,5%	37,2%	49,09%
Никад	9,0%	17,6%	9,1%	19,0%	14,1%	23,3%	15,0%	22,7%	10,5%	11,6%	4,3%	13,21%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Код питања које се односи на најчешће разлоге одласка у пошту испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100. Најзаступљенији разлог одласка испитаника у пошту је обављање услуга платног промета (67,28%), а затим следи испорука поштиљака (42,13%). Следећи разлог који је заступљен је слање поштанских поштиљака (31,72%), док су остале услуге заступљене са 8,16%.

ИЗ КОЈИХ РАЗЛОГА НАЈЧЕШЋЕ ОДЛАЗИТЕ У ПОШТУ? (могућност вишеструких одговора)



Графикон 5 Расподела одговора на питање „Из којих разлога најчешће одлазите у пошту?“ (могућност вишеструких одговора)

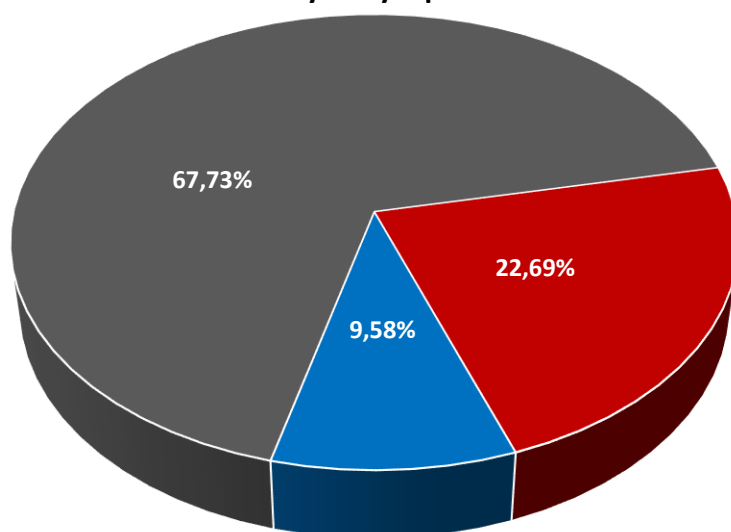
Код конкретног разлога преузимања поштиљке у пошти у случају када прималац није био код куће приликом покушаја доставе, а што је један од чешћих разлога одласака у пошту (видљиво из претходног питања и графикона 5), испитаници су се изјашњавали о времену проведеном у пошти том приликом. Најзаступљенији је одговор "кратко задржавање" (67,73%), затим следи "дуже задржавање" (22,69%) и "без чекања" (9,58%).

Анализирајући табелу 6 могу се уочити одговори по појединим групама испитаника. Интересантно је упоредити стање по овом параметру у различитим регионима Србије. Закључује се да корисници најмање чекају у поштама у региону Шумадија и Западна Србија (14,5% се изјаснило „У већини случајева без чекања“), а најдуже у Београду (33,1% се изјаснило „У већини случајева са дужим чекањем у реду“).

У погледу слања писама убацавањем у поштански сандучић испитаници се већински изјашњавају да никада не користе ову могућност (63,28%), понекад 34,80%, а само 1,92% испитаника често користи ову могућност слања писама. Интересантно је да Београд бележи највећи проценат „честог слања“ убацавањем у поштански сандучић (4,0%), што би се могло довести у везу и са параметром који се односи на дужину чекања у реду.

КОЛИКО ВРЕМЕНА УТРОШИТЕ ПРИЛИКОМ ПРЕУЗИМАЊА ПОШИЉКЕ У ПОШТИ (када нисте били код куће приликом покушаја доставе)?

Укупан узорак

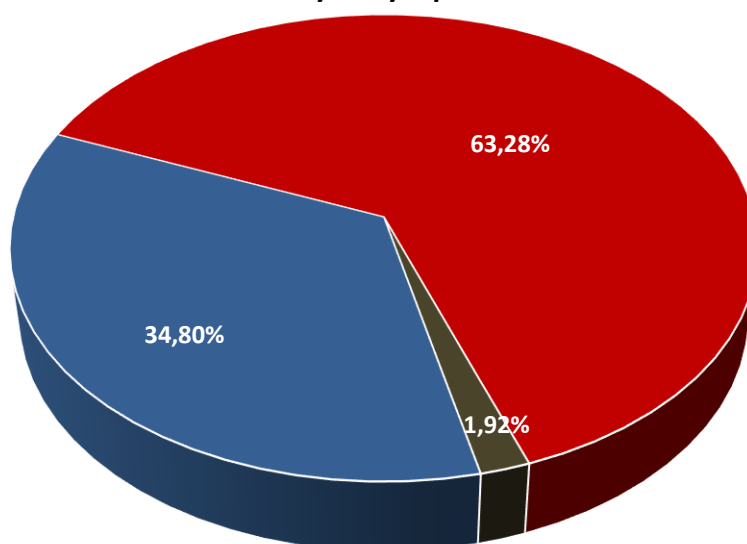


- у већини случајева без чекања
- у већини случајева са кратким задржавањем
- у већини случајева са дужим чекањем у реду

Графикон 6 Расподела одговора на питање „Колико времена утрошите приликом преузимања пошиљке у пошти (када нисте били код куће приликом покушаја доставе)?“

КОЛИКО ЧЕСТО ШАЉЕТЕ ПИСМА УБАЦИВАЊЕМ ПИСМА У ПОШТАНСКИ САНДУЧИЋ?

Укупан узорак



- често
- понекад
- никада

Графикон 7 Расподела одговора на питање „Колико често шаљете писма убацивањем писма у поштански сандучић?“

Укрштање циљних група са питањем: „Колико времена утрошите приликом преузимања пошиљке у пошти (када нисте били код куће приликом покушаја доставе)?“

Табела 6 Проведено време у пошти – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
У већини случајева без чекања	8,9%	10,1%	9,7%	10,1%	8,5%	9,5%	15,4%	8,8%	10,3%	8,3%	9,1%	7,8%	13,1%
У већини случајева са кратким задржавањем	65,7%	69,5%	71,3%	69,6%	62,0%	65,1%	65,4%	62,3%	68,3%	50,0%	69,9%	67,8%	67,6%
У већини случајева са дужим чекањем у реду	25,4%	20,4%	19,0%	20,3%	29,5%	25,4%	19,2%	28,9%	21,4%	41,7%	21,1%	24,4%	19,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
У већини случајева без чекања	11,2%	8,0%	9,6%	12,3%	8,0%	5,5%	9,0%	7,8%	10,1%	14,5%	4,8%	9,58%
У већини случајева са кратким задржавањем	72,0%	60,0%	60,8%	60,5%	66,7%	69,9%	73,3%	59,1%	72,5%	65,5%	77,3%	67,73%
У већини случајева са дужим чекањем у реду	16,8%	32,0%	29,6%	27,2%	25,3%	24,7%	17,7%	33,1%	17,4%	19,9%	17,9%	22,69%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Колико често шаљете писма убацавањем писма у поштанско сандучић?“

Табела 7 Слање писама убацавањем у поштанско сандучић – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Често	1,9%	2,0%	1,3%	1,8%	4,3%	0,9%	0,0%	2,6%	1,1%	10,0%	1,7%	1,6%	2,6%
Понекад	41,2%	29,9%	18,3%	33,3%	42,7%	60,9%	44,4%	50,0%	35,4%	40,0%	29,9%	34,5%	35,5%
Никада	57,0%	68,1%	80,4%	64,9%	53,0%	38,2%	55,6%	47,4%	63,4%	50,0%	68,4%	63,9%	61,9%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

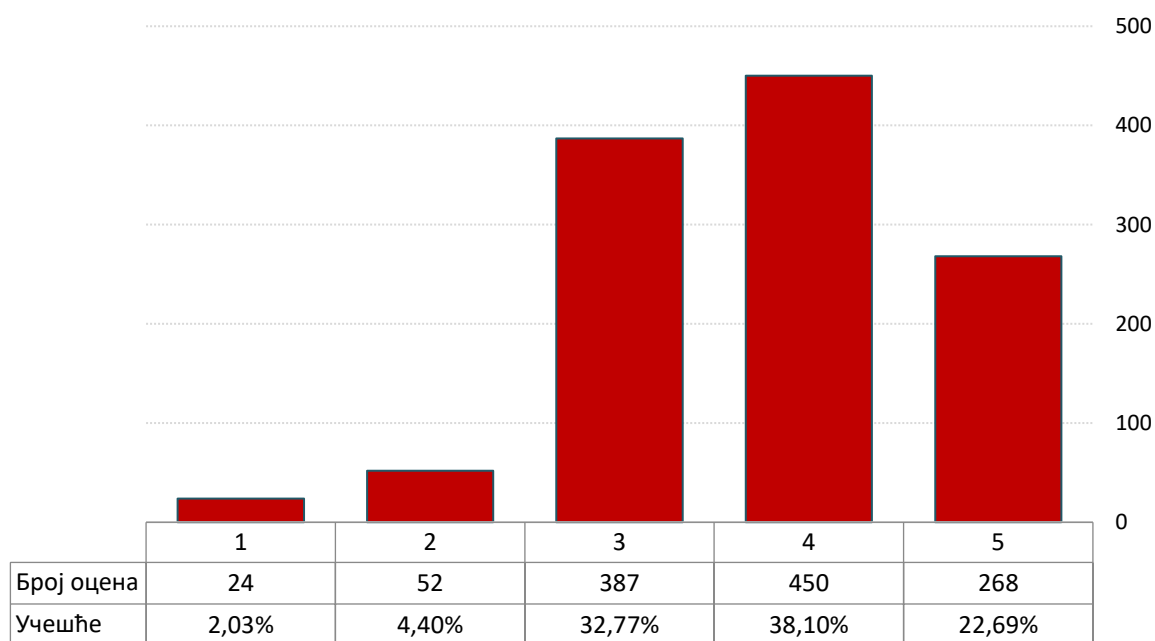
	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Често	1,3%	13,7%	2,1%	1,2%	0,6%	2,8%	1,2%	4,0%	1,9%	0,7%	0,4%	1,92%
Понекад	39,2%	31,4%	32,8%	25,0%	62,0%	55,6%	17,7%	28,2%	35,6%	30,3%	49,8%	34,80%
Никада	59,5%	54,9%	65,1%	73,8%	37,4%	41,7%	81,1%	67,8%	62,5%	69,0%	49,8%	63,28%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Путем наредних пет графика приказане су оцене квалитета пружања писмоносних и пакетских услуга, оцена рада поштарара, као и упознатост испитаника са тачним поштанским бројем за своју адресу.

Квалитет пружања писмоносне услуге испитаници су оцењивали оценама од 1 до 5, где 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену. Највећи број одговора садржан је у оцени 4 (38,10%), што заједно са оценом 5 (22,69%), указује на добар квалитет пружања писмоносне услуге, према процени испитаника (у збиру, оцене 4 и 5 дате су од стране 60,79% испитаника). Међутим, значајан број испитаника, њих 32,77% је неопредељеног става по овом питању, немају јасно изражен утисак који би се могао приписати задовољству или незадовољству квалитетом пружања писмоносне услуге. Мали број корисника је незадовољан, укупно 6,43%.

ОЦЕНИТЕ КВАЛИТЕТ ПРУЖАЊА ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ

Укупан узорак



Графикон 8 Расподела одговора на питање „Оцените квалитет пружања писмоносне услуге“

Интересантно је посматрати расподелу одговора по регионима. У табели 8 може се видети да је оцена 4 и 5 у највећем броју дата у регионима Војводина и Источна и Јужна Србија (преко 75%), затим следи Шумадија и Западна Србија (58,50%), а најлошију оцену су дали испитаници из Београда (37,50%).

Укрштање циљних група са питањем: „Оцените квалитет пружања писмоносне услуге.“

Табела 8 Квалитет пружања писмоносне услуге – укрштање циљних група

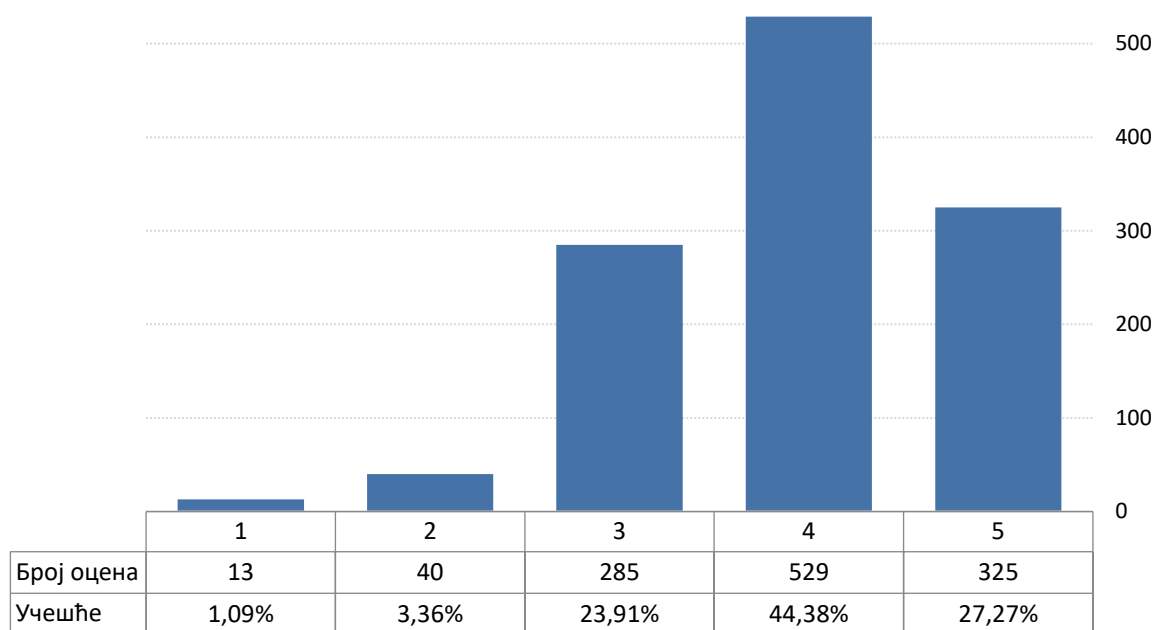
	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Оцена 1	1,9%	2,2%	2,5%	1,8%	2,6%	0,9%	0,0%	0,9%	2,1%	6,0%	2,0%	1,6%	2,8%
Оцена 2	3,2%	5,3%	6,2%	5,1%	3,0%	1,3%	0,0%	2,6%	3,5%	2,0%	6,1%	4,8%	3,6%
Оцена 3	31,4%	33,9%	37,2%	26,8%	32,3%	32,3%	40,7%	43,0%	29,8%	54,0%	31,3%	32,8%	32,8%
Оцена 4	42,9%	34,4%	33,0%	39,5%	38,3%	45,7%	40,7%	31,6%	41,4%	34,0%	37,0%	38,5%	37,5%
Оцена 5	20,6%	24,3%	21,0%	26,8%	23,8%	19,8%	18,5%	21,9%	23,3%	4,0%	23,5%	22,3%	23,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Оцена 1	0,9%	7,8%	2,9%	3,7%	0,6%	0,0%	2,2%	3,2%	1,9%	1,7%	0,9%	2,03%
Оцена 2	4,7%	5,9%	3,3%	4,9%	1,2%	0,0%	7,6%	4,7%	4,5%	5,1%	3,1%	4,40%
Оцена 3	27,2%	39,2%	28,5%	36,6%	26,7%	68,5%	34,4%	54,5%	17,9%	34,7%	18,3%	32,77%
Оцена 4	36,6%	39,2%	43,1%	34,1%	46,6%	28,8%	33,8%	29,6%	38,3%	37,0%	52,0%	38,10%
Оцена 5	30,6%	7,8%	22,2%	20,7%	24,8%	2,7%	22,0%	7,9%	37,4%	21,5%	25,8%	22,69%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Квалитет пружања пакетске услуге испитаници су такође оцењивали оценама од 1 до 5, где 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену. Код оцењивања квалитета пружања пакетских услуга испитаници су уверљивије, у односу на претходно питање, истакли задовољство овом услугом изјашњавајући се са 44,38% да су задовољни (оцена 4) или веома задовољни у 27,27% случајева (оцена 5). У збиру, оцене 4 и 5 дате су од стране 71,65% испитаника. Мањи број испитаника, него што је то случај код писмоносне услуге, је неопредељен (23,91%), а такође је и мањи број незадовољних (4,45%).

ОЦЕНИТЕ КВАЛИТЕТ ПРУЖАЊА ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ

Укупан узорак



Графикон 9 Расподела одговора на питање „Оцените квалитет пружања пакетске услуге“

Ако се анализира расподелу одговора по регионима (табела 9), може се уочити да је пакетска услуга оцењена слично као и писмоносна. Конкретно, оцена 4 и 5 у највећем броју дата је у регионима Војводина и Источна и Јужна Србија (преко 78%), затим следи регион Шумадија и Западна Србија (76,20%), а најлошију оцену су дали испитаници из Београда (54,90%).

Укрштање циљних група са питањем: „Оцените квалитет пружања пакетске услуге.“

Табела 9 Квалитет пружања пакетске услуге – укрштање циљних група

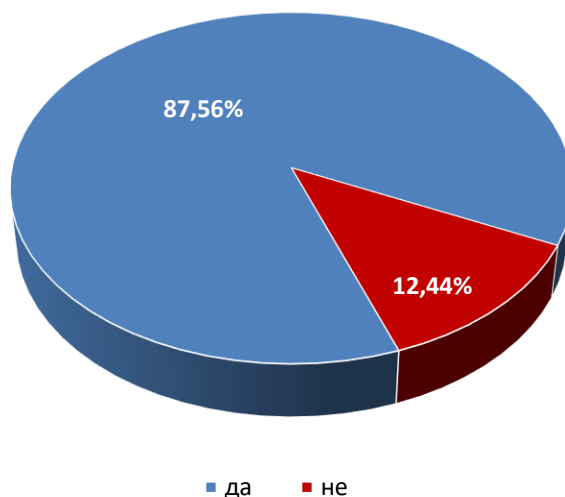
	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Оцена 1	0,8%	1,4%	1,1%	0,4%	1,7%	1,3%	0,0%	0,9%	1,6%	0,0%	0,9%	1,0%	1,3%
Оцена 2	3,6%	3,2%	4,7%	2,9%	3,9%	0,0%	0,0%	2,7%	3,0%	8,0%	3,7%	3,0%	4,1%
Оцена 3	21,7%	25,2%	24,3%	21,6%	27,2%	22,4%	33,3%	32,7%	20,8%	32,0%	23,9%	22,4%	26,9%
Оцена 4	49,5%	40,5%	45,2%	43,9%	38,8%	49,6%	44,4%	42,5%	46,2%	54,0%	42,6%	47,1%	38,9%
Оцена 5	24,4%	29,7%	24,7%	31,3%	28,4%	26,7%	22,2%	21,2%	28,4%	6,0%	29,0%	26,5%	28,9%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Оцена 1	0,9%	2,0%	0,8%	2,4%	1,3%	0,0%	0,9%	0,6%	2,2%	1,0%	0,4%	1,09%
Оцена 2	3,9%	9,8%	3,3%	3,6%	0,0%	0,0%	4,6%	6,3%	3,2%	2,3%	0,4%	3,36%
Оцена 3	20,6%	21,6%	22,1%	26,5%	15,6%	60,3%	23,8%	38,2%	15,7%	20,5%	17,5%	23,91%
Оцена 4	38,6%	56,9%	44,6%	32,5%	54,4%	37,0%	46,1%	42,5%	37,8%	42,9%	58,3%	44,38%
Оцена 5	36,1%	9,8%	29,2%	34,9%	28,8%	2,7%	24,5%	12,4%	41,0%	33,3%	23,2%	27,27%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Велики број корисника (87,56%) је упознат са важношћу правилног адресовања поштанских пошиљака, међутим, питањем о познавању сопственог поштанског броја на адреси становања испитаника, дошло се до лошијих резултата. Наиме, 24,30% испитаника је погрешно навело припадајући поштански број, што се може сматрати релативно високим процентом. Овај податак указује да би се при усмеравању пошиљака од стране поштанског оператора у знатном броју случајева могли јавити проблеми или застоји, а што би подразумевало лошији квалитет преноса пошиљака. Препорука и интерес јавног поштанског оператора било би споровођење активности на едукацији корисника по овом питању. Интересантно је приметити да корисници у урбаним срединама чешће наводе погрешан поштански број (у 30,4% случајева), у односу на руралну средину, где је тај проценат 11,9. Такође, посматрајући по регионима, најлошији резултат је забележен у Источној и Јужној Србији (35,9% испитаника је навело погрешан поштански број), као и Војводини (33,4%), док је у Београду забележена нешто боља ситуација (17,6%). Најмање су грешили по овом питању корисници из Шумадије и Западне Србије (13,9%).

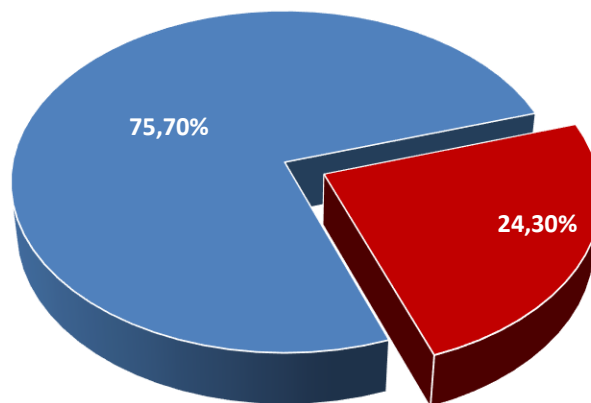
ДА ЛИ СТЕ УПОЗНАТИ О НАЧИНУ И ВАЖНОСТИ ПРАВИЛНОГ АДРЕСОВАЊА ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА У ЦИЉУ КВАЛИТЕТНОГ ПРЕНОСА И УРУЧЕЊА ПОШИЉКЕ (ПРЕ СВЕГА, ПОЗНАВАЊЕ ТАЧНОГ ПОШТАНСКОГ БРОЈА ПРИМАОЦА)?

Укупан узорак



Графикон 10 Распдела одговора на питање „Да ли сте упознати о начину и важности правилног адресовања поштанских пошиљака у циљу квалитетног преноса и уручења пошиљке (пре свега, познавање тачног поштанског броја примаоца)?“

КОЈИ ЈЕ ПОШТАНСКИ БРОЈ ЗА ВАШУ АДРЕСУ?
Укупан узорак



■ одговор је тачан ■ погрешан одговор

Графикон 11 Расподела одговора на питање „Који је поштански број за вашу адресу?“

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте упознати о начину и важности правилног адресовања поштанских пошиљака у циљу квалитетног преноса и уручења пошиљке (пре свега, познавање тачног поштанског броја примаоца)?“

Табела 10 Информисаност о начину и важности правилног адресовања поштанских пошиљака – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	87,2%	87,8%	83,3%	89,5%	91,5%	89,2%	70,4%	86,8%	86,0%	98,0%	88,4%	89,4%	83,8%
Не	12,8%	12,2%	16,7%	10,5%	8,5%	10,8%	29,6%	13,2%	14,0%	2,0%	11,6%	10,6%	16,2%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	92,3%	94,1%	90,4%	77,4%	90,7%	75,3%	83,8%	83,5%	92,4%	87,3%	87,3%	87,56%
Не	7,7%	5,9%	9,6%	22,6%	9,3%	24,7%	16,2%	16,5%	7,6%	12,7%	12,7%	12,44%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Који је поштански број за вашу адресу?“ (тачност одговора)

Табела 11 Тачност одговора о поштанском броју за адресу испитаника – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Одговор је тачан	70,7%	79,6%	83,1%	80,4%	72,0%	59,0%	51,9%	72,8%	74,7%	92,0%	77,1%	69,6%	88,1%
Погрешан одговор	29,3%	20,4%	16,9%	19,6%	28,0%	41,0%	48,1%	27,2%	25,3%	8,0%	22,9%	30,4%	11,9%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Одговор је тачан	70,2%	86,3%	78,1%	83,3%	60,1%	67,1%	83,5%	82,4%	66,6%	86,1%	64,1%	75,70%
Погрешан одговор	29,8%	13,7%	21,9%	16,7%	39,9%	32,9%	16,5%	17,6%	33,4%	13,9%	35,9%	24,30%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

На крају ове групе питања, која се односе на универзалну поштанску услугу, испитаници су давали мишљење о раду поштар, уз могућност вишеструких одговора/утисака, што подразумева процентуални збир датих одговора већи од 100. Највише је заступљен одговор који подразумева рад поштар без примедби од стране корисника (69,53%), затим следи утисак да поштар оставља извештај у сандучић да се пошиљка преузме у пошти иако су корисници код куће у време покушаја доставе (17,78%), да се пошиљке уручују са закашњењем (12,69%), да поштар оставља писма за која је потребан потпис примаоца у сандучић (7,18%) и неки други одговори 2,50%.

КАКО ОЦЕЊУЈЕТЕ РАД ПОШТАРА (могућност вишеструких одговора)?



Графикон 12 Расподела одговора на питање „Како оцењујете рад поштар?“
(могућност вишеструких одговора)

Испитаници који су изабрали одговор „нешто друго“ имали су прилику да неведу неки свој коментар. Неки од коментара су афирмативни, а неки критички. У наставку је цитирано оно што су корисници изјавили или написали као коментар на оцену рада поштар:

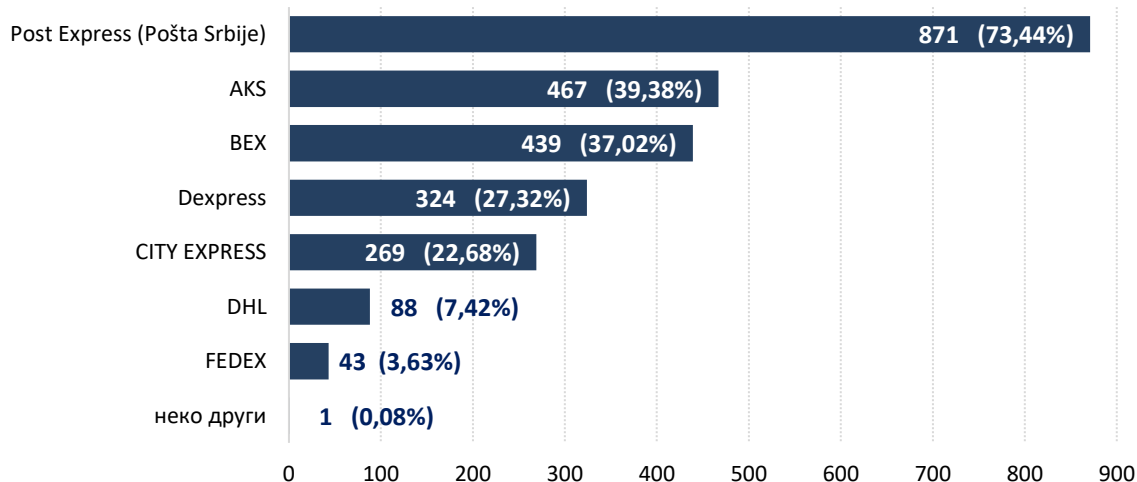
- Поштар остави пошиљку код моје маме јер му је далеко да донесе мени.
- Имам најбољег поштар на целом свету Дејан.
- Мешају пошиљке, па моје стижу комшијама а мени такође туђе, па се мењамо, а ако не познајем комшије или су далеко онда те пошиљке заврше и у ђубрету.
- Ставља пошту других у моје сандуче.

- Туђи рачун у наше сандуче.
- Извештај се испоручује у јутарњим часовима, када нисам код куће, то треба да се промени.
- Мој поштар је легендица!
- Не постоји могућност договора са поштаром у вези са временом достављања пошиљке.
- Углавном га зовемо.
- Поштар не доноси ни рачуне на кућну адресу већ морамо сами да идемо у пошту по њих.
- Убацује пошту са погрешним именом и адресом.
- Не јавља се на телефон када ми стигне порука да имам пошиљку.
- Нема поштару по неколико дана, једном седмично ако дође и донесе рачуне.
- Ретко долази, рачуни нам касне због тога.
- Поштар прође једном месечно, чини ми се.
- Лош поштар јер ретко долази.
- Поштар угрожава здравље људи који чекају у реду испред поште излажући их дуванском диму цигарета које притом прекомерно конзумира испред саме поште.
- Један део пошиљака се оставља ван сандучета.

Питања у вези са осталим услугама - експрес услуге (брза пошта) које пружају сви поштански оператори

Наредна група питања односи се на изборе испитаника у погледу поштанских оператора експрес услуга. Истраживано је које операторе експрес услуга корисници најчешће бирају и због којих разлога чине наведене изборе. Такође је оцењиван квалитет пружања ове врсте услуге, према перцепцији испитаника. Важност алтернативних начина уручења пошиљака брзе поште је валидирана, као и искуства испитаника са оштећењем послатих пошиљака путем брзе поште.

УКОЛИКО КОРИСТИТЕ УСЛУГЕ БРЗЕ ПОШТЕ НАВЕСТИ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА ЧИЈЕ УСЛУГЕ КОРИСТИТЕ? (могућност вишеструких одговора)

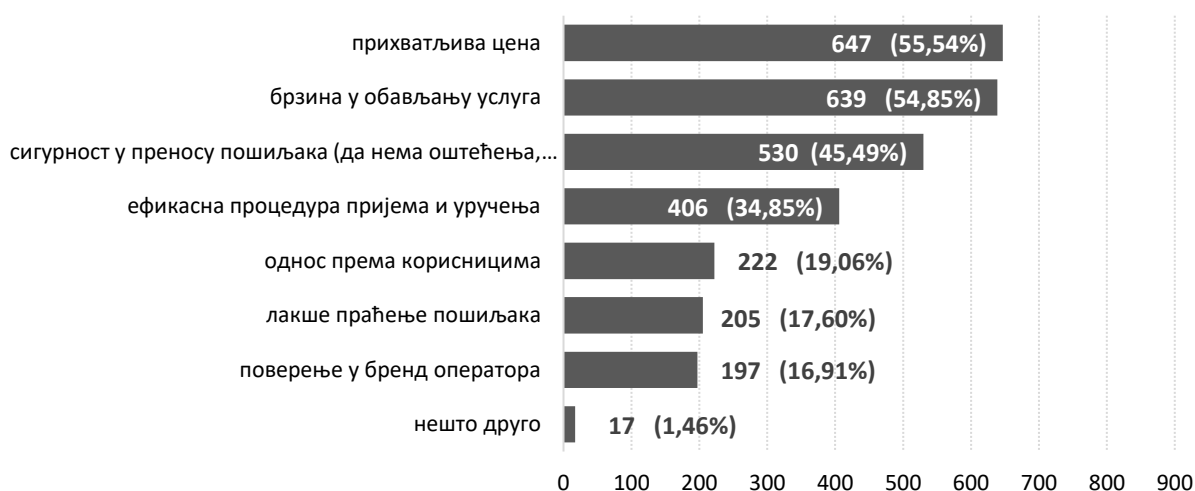


Графикон 13 Распредела одговора на питање „Уколико користите услуге брзе поште навести назив поштанског оператора чије услуге користите (могућност вишеструких одговора)“

Код питања где је извршена анализа који су оператори најчешћи избор испитаника, треба имати у виду да редослед оператора по овом питању не мора нужно да значи и однос по обиму пружених услуга. На пример, неки оператор може бити чешће биран, али да корисници приликом слања шаљу мањи број пошиљака, а са друге стране, да преко другог оператора мањи број корисника шаље већи број пошиљака. Такође, ово питање треба посматрати као што је објашњено и из разлога што су корисници имали могућност вишеструких одговора. Па тако, може се догодити да корисник користи услуге више оператора, и да различит број пошиљака шаље путем сваког од изабраних.

Као што се може приметити са графикона 13, процентуални збир по одговорима износи више од 100, што значи да су корисници имали могућност вишеструког одговора. Пошта Србије путем Post Express-а је оператор експрес услуге који је најчешћи избор корисника, према изјашњавању испитаника. Велика већина (73,44%) испитаника користи експрес услугу Поште Србије. У скоро истој заступљености следе оператори AKS и BEX (39,38% и 37,02%, респективно). Dexpress користи 27,32% испитаника, док CITY EXPRESS користи 22,68%. Велики међународни интегратори DHL и FEDEX су заступљени са 7,42% и 3,63%. Број испитаника који користе услуге неког другог експрес оператора, осим наведених, је незнатан и износи 0,08% посматраног узорка.

НАВЕДИТЕ НАЈЗНАЧАЈНИЈЕ РАЗЛОГЕ КОД ИЗБОРА ОПЕРАТОРА ЗА СЛАЊЕ ЕКСПРЕС ПОШИЉАКА (ПОШИЉАКА БРЗЕ ПОШТЕ) (могућност вишеструких одговора)



Графикон 14 Расподела одговора на питање „Наведите најзначајније разлоге код избора оператора за слање експрес поштиљака (поштиљака брзе поште) (могућност вишеструких одговора)“

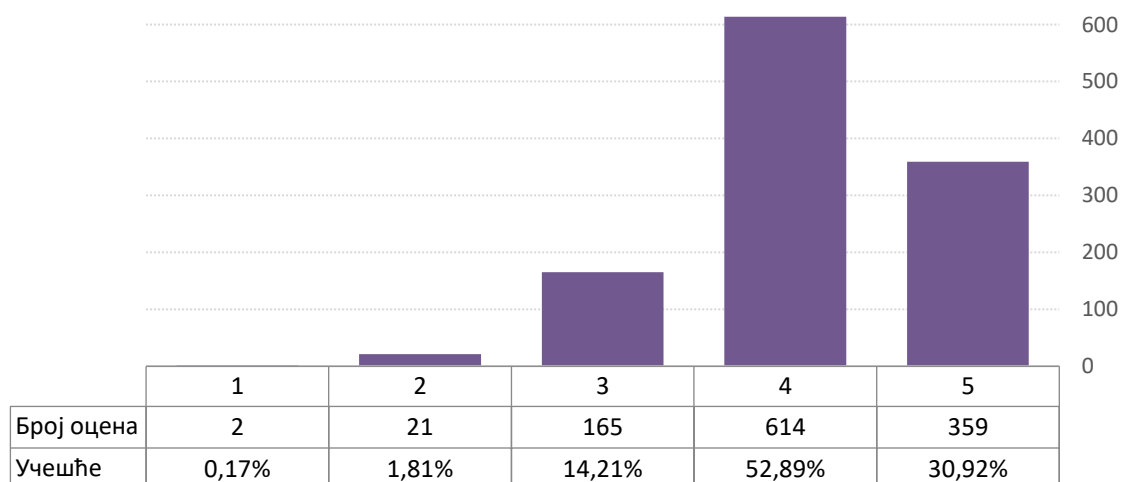
Као што се може приметити са графикона 14, процентуални збир по одговорима износи више од 100, што значи да су корисници имали могућност вишеструког одговора. Разлози због којих испитаници, тј. корисници бирају операторе су разнолики и одговори су сагледани кумулативно, али је приметно да су два водећа разлога (прихватљива цена и брзина у обављању услуга) заступљена у скоро идентичном проценту. Наиме, код 55,54% испитаника цена услуге је најважнији фактор избора, док је брзина у обављању услуга опредељујућа код 54,85% испитаника. Сигурност у преносу поштиљака је важна за скоро половину испитаника (45,49%), а затим следе ефикасна процедура пријема и уручења, однос према корисницима, лакше праћење поштиљака, поверење у бренд оператора и неки други разлози. Такође, испитаници су имали прилику да у рубрици „навести други разлог“ упишу своје разлоге. Наведено је следеће:

- могућност да оставим у пошти DHL за иностранство;
- близина места за предају пакета, пријем откупа на рачун;
- навикао сам;
- већина правних лица сарађује са њима (CITY EXPRESS);
- не бирам ја оператора већ радње од којих поручујем пакете имају сарадњу са једним од наведених оператора;
- не бирам ја већ продавац који ми шаље поручену робу;
- постојање пакетомата (DExpress);
- Post Express врати у пошту и имате још 5 дана за преузимање, у случају да нисте код куће кад вам поштар донесе пошиљку, док је код осталих 2 дана;
- однос оператора према животној средини, нпр. коришћење електричних или возила на гас;
- близина поште (Post Express);
- маркетинг (AKS;BEX;CITY EXPRESS;DHL).

Генерална оцена квалитета пружања експрес услуга дата је следећим графиканом. Најдоминантнија оцена квалитета је оцена 4 са 52,89% заступљености. Затим следи оцена 5 са 30,92% одговора из чега се може закључити да су корисници генерално задовољни квалитетом пружања експрес услуга од стране оператора (у збиру, оцене 4 и 5 дате су од стране 83,81% испитаника). Веома је мали проценат незадовољних корисника.

ОЦЕНИТЕ КВАЛИТЕТ ПРУЖАЊА ЕКСПРЕС УСЛУГА – БРЗЕ ПОШТЕ

Укупан узорак



Графикон 15 Распдела одговора на питање „Оцените квалитет пружања експрес услуга – брзе поште“

Када се посматра расподела одговора по регионима (табела 12), може се закључити да постоји делимична усаглашеност оцена експрес услуга са писмоносним и пакетским. Наиме, експрес услуге су генерално више оцењене, али је занимљиво да су испитаници из Београда поново најлошије оценили ове услуге. У овом случају, оцена 4 и 5 у највећем броју дана је у региону Источна и Јужна Србија (88,60%), затим у Војводини (86,30%) и региону Шумадија и Западна Србија (85,00%), а у Београду је забележен лошији утисак (77,00%).

Укрштање циљних група са питањем: „Оцените квалитет пружања експрес услуга – брзе поште.“

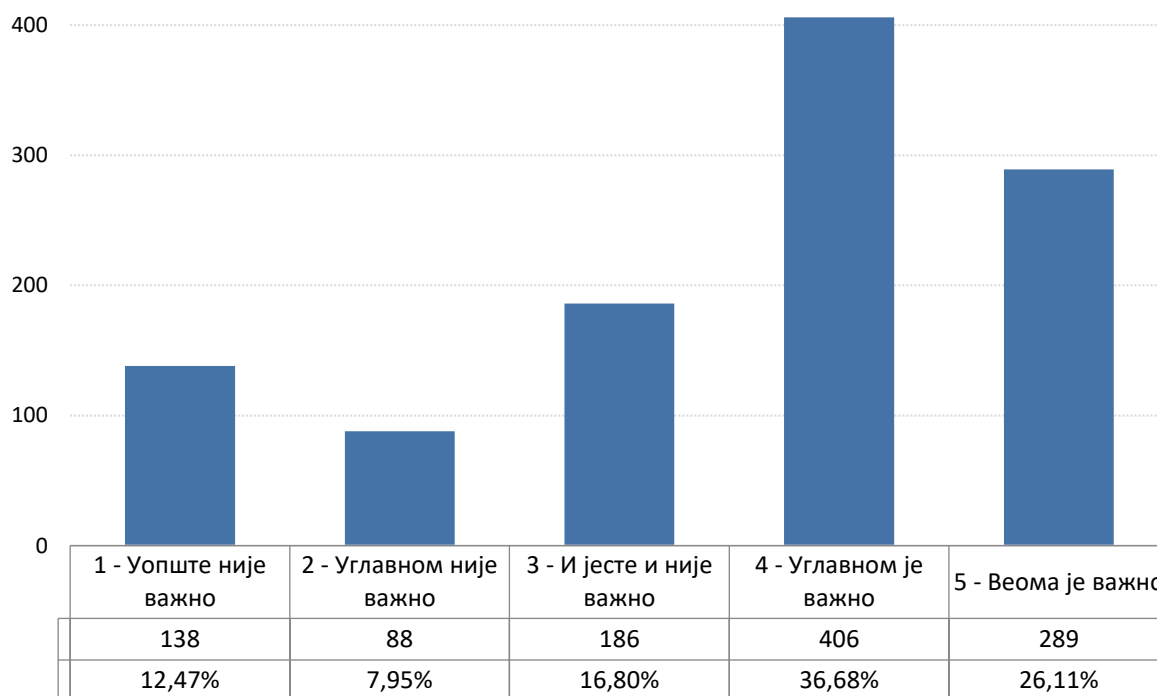
Табела 12 Квалитет пружања пакетске услуге – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Оцена 1	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%
Оцена 2	2,0%	1,5%	2,5%	0,7%	3,2%	0,5%	0,0%	1,0%	2,6%	4,1%	1,3%	1,5%	2,4%
Оцена 3	12,3%	15,6%	13,5%	16,7%	14,4%	11,6%	5,6%	17,2%	11,6%	18,4%	16,0%	14,8%	13,0%
Оцена 4	59,8%	47,6%	52,1%	47,8%	50,9%	62,8%	72,2%	60,6%	52,7%	65,3%	49,9%	52,7%	53,3%
Оцена 5	25,8%	35,0%	31,4%	34,8%	31,5%	25,1%	22,2%	21,2%	32,9%	12,2%	32,6%	30,8%	31,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Оцена 1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,17%
Оцена 2	0,9%	8,0%	1,7%	2,5%	0,0%	0,0%	2,8%	3,7%	1,0%	1,7%	0,4%	1,81%
Оцена 3	13,0%	16,0%	19,0%	17,5%	9,9%	15,3%	12,7%	19,3%	12,4%	13,4%	10,5%	14,21%
Оцена 4	48,5%	60,0%	46,4%	48,8%	61,8%	78,0%	50,8%	58,7%	43,8%	49,2%	61,4%	52,89%
Оцена 5	37,7%	16,0%	32,9%	31,3%	28,3%	6,8%	33,1%	18,3%	42,5%	35,8%	27,2%	30,92%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

У оквиру могућности постојања алтернативних или посебних начина организације уручења пошти брзе поште оцењивана је важност сваке наведене и понуђене алтернативе или начина и резултати су приказани наредним графиконима.

Уручење комшији или уручење на другој адреси



Графикон 16 Расподела одговора на питање „Уручење комшији или уручење на другој адреси“

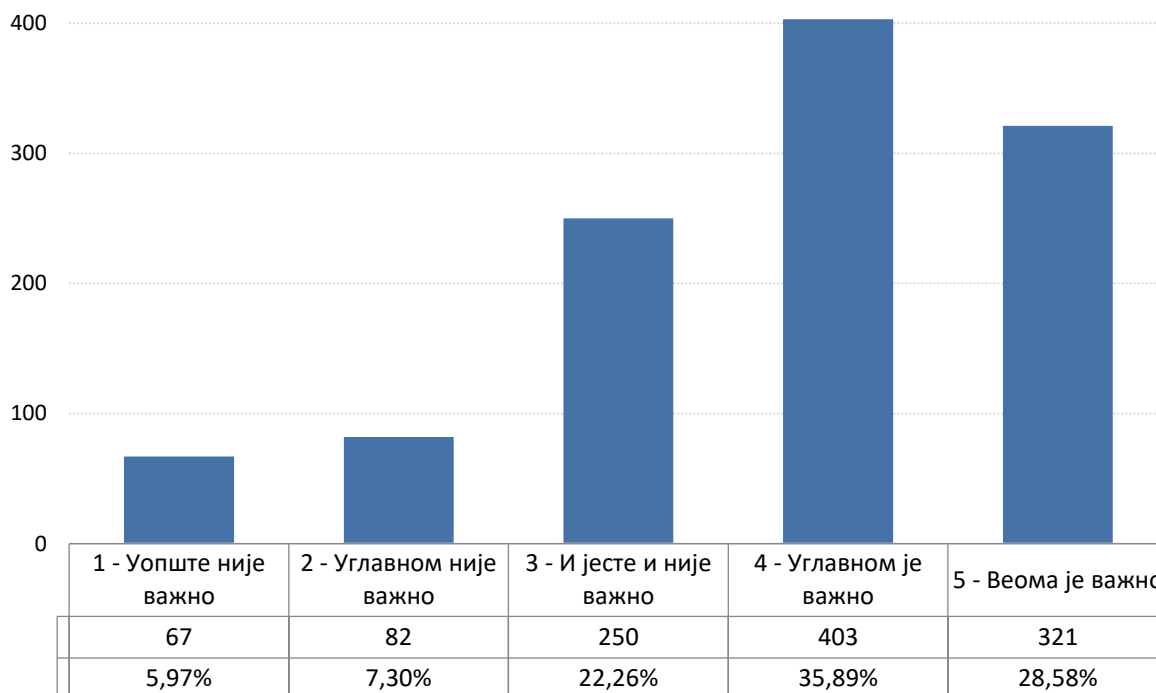
Са графикона 16 се види да је могућност алтернативног уручења пошти брзе поште комшији или уручење на другој адреси углавном важна корисницима ове врсте услуге (36,68%), док 26,11% корисника истиче да им је веома важна предложена алтернатива.

Такође, могућност покушаја доставе следећег дана у договорено време (уз додатну наплату) је углавном важна за кориснике (35,89%) и веома важна (28,58%), што је приказано на графикону 17.

Достава после 17 часова је веома важна за кориснике (38,39%) као што се може видети са графикона 18, што је случај и са могућношћу преузимања пошти у пословници поштанског оператора (графикон 19) где је 39,01% корисника рекло да је то веома важно, док се 28,34% испитаника изјаснило да је то важно.

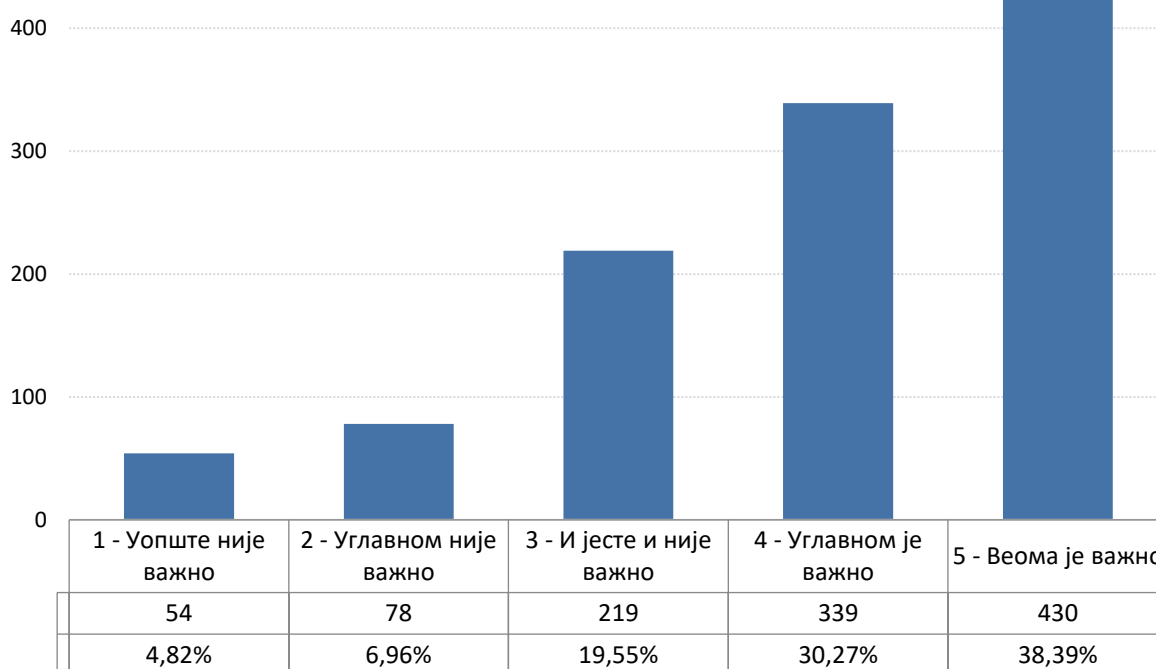
Када је реч о преузимању пошти брзе поште на пакетомату, корисници су се изјаснили већински да им је веома важна ова потенцијална могућност уручења (35,46%), а њима се придружују и корисници којима је ова могућност углавном важна (24,35%), па се да закључити да је ова алтернатива уручења општеприхваћена од стране испитаника (графикон 20).

**Покушај доставе следећег дана у договорено време
(уз додатну наплату)**



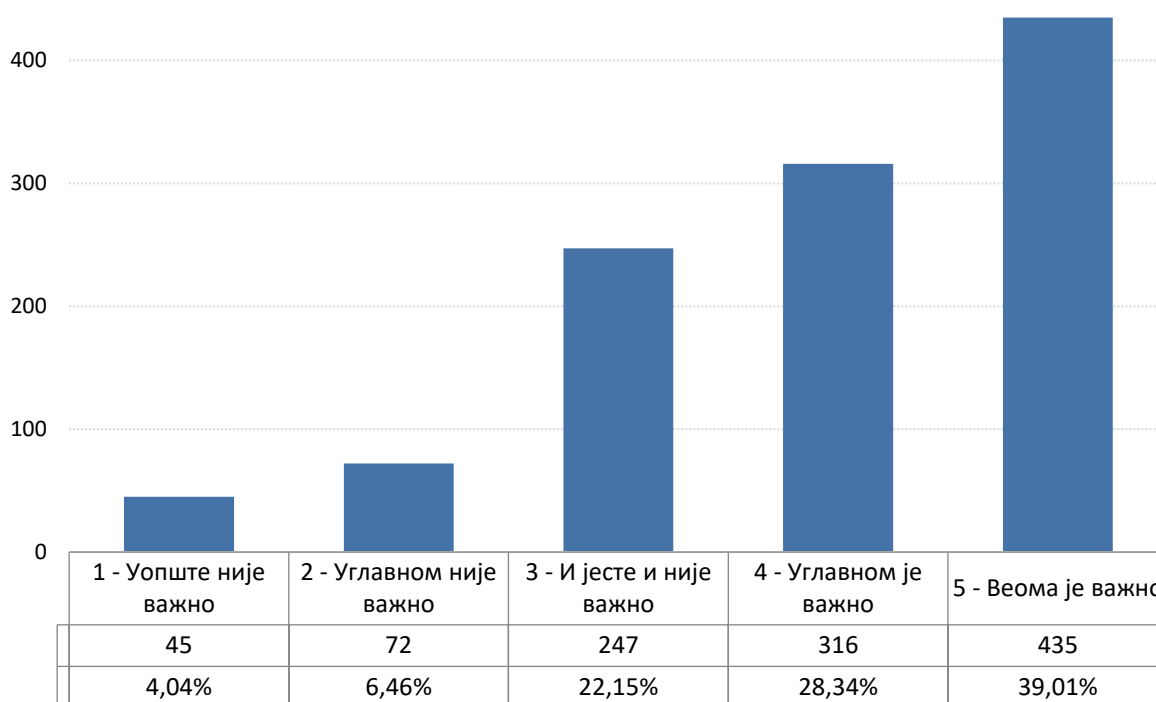
Графикон 17 Расподела одговора на питање „Покушај доставе следећег дана у договорено време (уз додатну наплату)“

Достава поподне (после 17 часова)



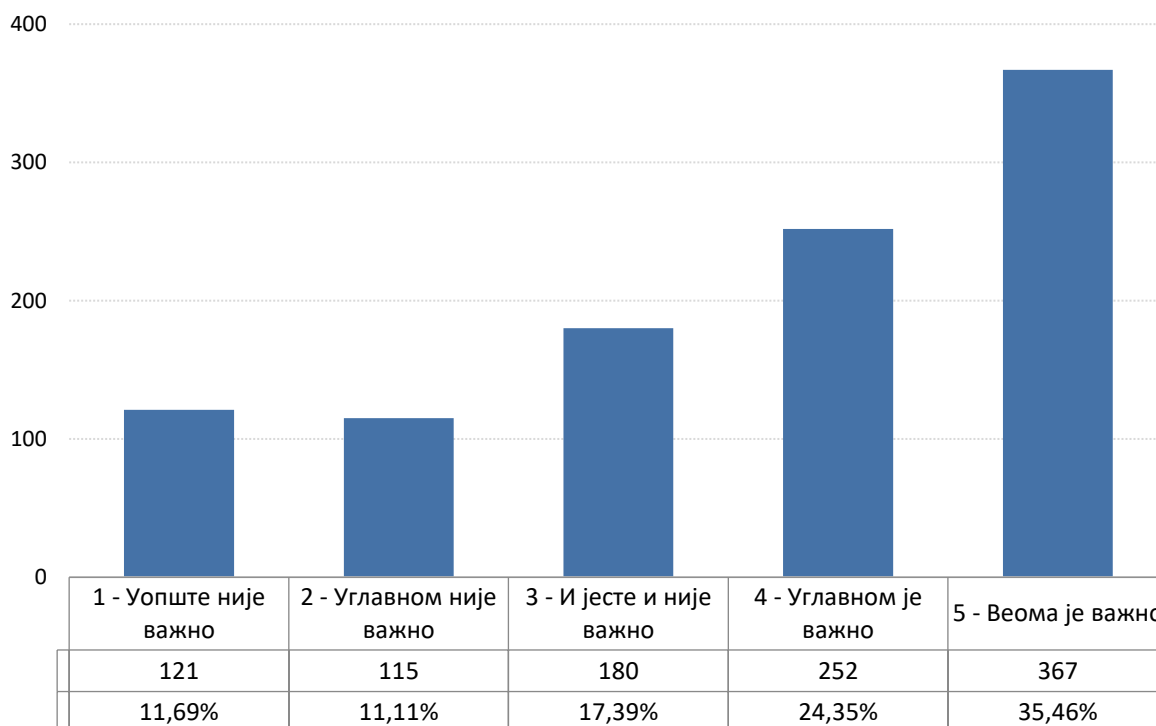
Графикон 18 Расподела одговора на питање „Достава поподне (после 17 часова)“

Могућност преузимања пошиљке у пословници поштанског оператора



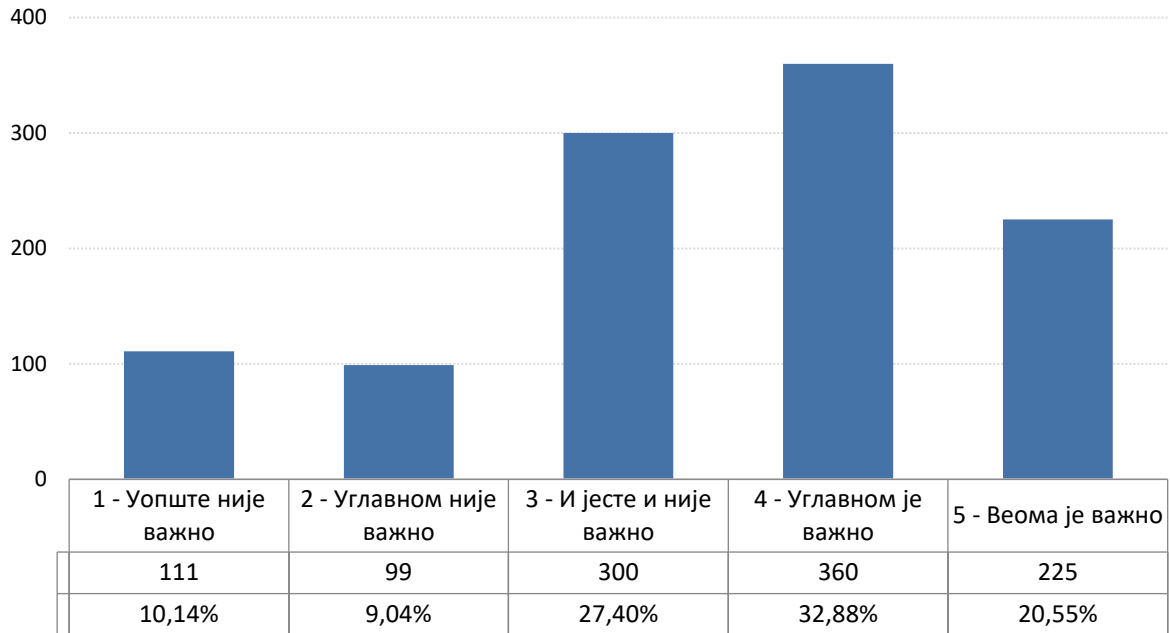
Графикон 19 Расподела одговора на питање „Могућност преузимања пошиљке у пословници поштанског оператора“

Преузимање пошиљака брзе поште на пакетомату (уређаји за самоуслуживање, раде 24 часа)



Графикон 20 Расподела одговора на питање „Преузимање пошиљака брзе поште на пакетомату (уређаји за самоуслуживање, раде 24 часа)“

Поновна достава следећег дана (са додатном наплатом)



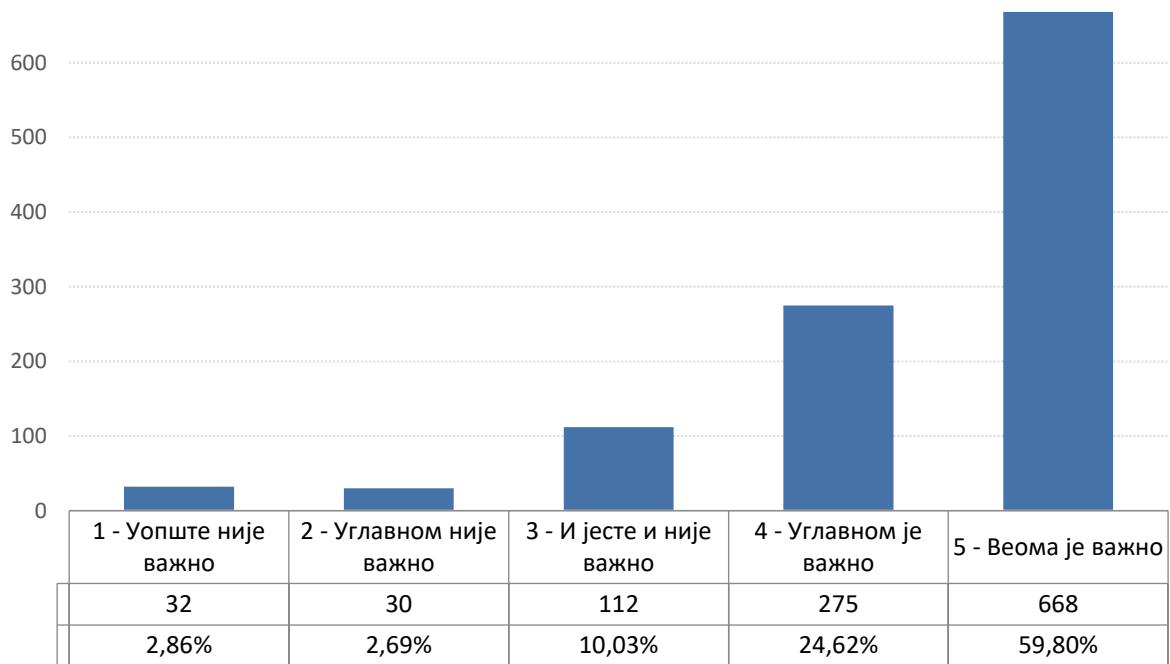
Графикон 21 Расподела одговора на питање „Поновна достава следећег дана (са додатном наплатом)“

Код алтернативе уручења ескпрес пошиљака поновном доставом следећег дана (са додатном наплатом) испитаници су прилично сличну важност дали неопредељеном ставу и ставу "углавном је важно". Само 32,88% њих сматра ову могућност углавном важном, а 27,40% је неопредељено. Међутим, узимајући у обзир и 20,55% испитаника којима је ова могућност веома важна, произилази да је сама алтернатива поновне доставе следећег дана (са додатном наплатом) ипак важна за кориснике.

Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата је веома важна за испитанике и подржава је 59,80% њих. Углавном је важна за 24,62% испитаника, па се на основу збира ових процента закључује да је ова алтернатива значајно важна за кориснике.

Од свих наведених алтернатива (графикони од 16 до 22) највећу важност за кориснике има могућност најаве прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата.

Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата



Графикон 22 Расподела одговора на питање „Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата“

У наставку су приказана укрштања појединих група од значаја са одговорима који се односе на питања алтернативних начина доставе. Дистрибуција одговора приказана је у табелама од 13 до 19.

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе пошиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Уручење комшији или уручење на другој адреси

Табела 13 Важност алтернативних начина уручења: Уручење комшији или уручење на другој адреси – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	11,8%	12,7%	16,3%	11,5%	11,7%	6,3%	19,2%	9,4%	11,6%	6,1%	14,1%	12,8%	11,6%
Углавном није важно	7,6%	8,3%	11,3%	6,7%	5,8%	5,0%	19,2%	7,5%	7,1%	6,1%	8,4%	7,1%	9,7%
И јесте и није важно	15,2%	18,4%	21,7%	12,7%	18,4%	10,4%	3,8%	16,0%	16,5%	22,4%	17,5%	16,1%	18,3%
Углавном је важно	44,1%	30,6%	27,4%	32,1%	36,4%	59,7%	50,0%	50,9%	37,2%	46,9%	31,7%	37,0%	36,0%
Веома је важно	21,2%	30,1%	23,2%	36,9%	27,7%	18,6%	7,7%	16,0%	27,6%	18,4%	28,3%	27,0%	24,4%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	11,7%	12,5%	12,3%	12,7%	5,3%	9,7%	16,2%	10,2%	15,7%	14,3%	9,1%	12,47%
Углавном није важно	6,6%	2,1%	9,4%	9,9%	2,0%	11,1%	10,5%	9,6%	7,7%	8,9%	4,6%	7,95%
И јесте и није важно	12,2%	14,6%	17,9%	14,1%	8,7%	26,4%	22,6%	21,3%	13,1%	17,5%	13,7%	16,80%
Углавном је важно	31,5%	47,9%	29,7%	35,2%	68,7%	41,7%	28,0%	40,5%	25,2%	30,7%	53,0%	36,68%
Веома је важно	38,0%	22,9%	30,7%	28,2%	15,3%	11,1%	22,6%	18,3%	38,3%	28,6%	19,6%	26,11%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе пошиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Покушај доставе следећег дана у договорено време (уз додатну наплату)

Табела 14 Важност алтернативних начина уручења: Покушај доставе следећег дана у договорено време (уз додатну наплату) – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	6,3%	5,3%	6,3%	5,1%	7,1%	5,0%	15,4%	8,4%	4,8%	0,0%	6,7%	4,9%	8,3%
Углавном није важно	7,1%	7,6%	6,7%	9,4%	5,7%	7,7%	15,4%	10,3%	6,3%	10,6%	6,9%	6,2%	9,7%
И јесте и није важно	27,7%	17,9%	18,1%	12,1%	19,5%	45,2%	50,0%	36,4%	24,9%	14,9%	16,7%	21,8%	23,2%
Углавном је важно	37,6%	34,5%	30,9%	42,6%	42,9%	30,8%	15,4%	39,3%	36,7%	53,2%	33,5%	37,0%	33,4%
Веома је важно	21,2%	34,8%	38,1%	30,9%	24,8%	11,3%	3,8%	5,6%	27,3%	21,3%	36,3%	30,1%	25,4%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	5,6%	2,0%	6,0%	8,1%	3,3%	11,1%	6,3%	7,4%	8,7%	4,3%	2,7%	5,97%
Углавном није важно	4,7%	8,2%	10,2%	9,5%	6,6%	13,9%	5,4%	7,6%	8,7%	7,2%	5,3%	7,30%
И јесте и није важно	17,7%	8,2%	12,5%	18,9%	48,0%	38,9%	18,3%	20,0%	15,5%	15,8%	42,0%	22,26%
Углавном је важно	37,7%	69,4%	41,2%	33,8%	30,3%	30,6%	30,0%	42,9%	28,2%	38,7%	31,0%	35,89%
Веома је важно	34,4%	12,2%	30,1%	29,7%	11,8%	5,6%	40,1%	22,1%	39,0%	34,1%	19,0%	28,58%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе пошиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Достава поподне (после 17 часова)

Табела 15 Важност алтернативних начина уручења: Достава поподне (после 17 часова) – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	5,4%	4,1%	3,5%	5,1%	5,2%	6,3%	15,4%	6,6%	3,7%	6,3%	4,7%	3,8%	7,0%
Углавном није важно	7,3%	6,4%	6,6%	7,0%	5,2%	9,5%	23,1%	14,2%	6,6%	8,3%	4,9%	4,3%	12,6%
И јесте и није важно	25,2%	15,2%	15,9%	10,9%	12,8%	43,4%	42,3%	37,7%	19,5%	18,8%	14,8%	18,3%	22,3%
Углавном је важно	29,0%	31,6%	32,3%	29,7%	32,2%	24,9%	19,2%	27,4%	32,7%	43,8%	28,8%	30,9%	29,1%
Веома је важно	33,1%	42,7%	41,7%	47,3%	44,5%	15,8%	0,0%	14,2%	37,6%	22,9%	46,8%	42,7%	29,1%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	4,5%	2,0%	5,7%	0,0%	4,6%	13,9%	4,1%	4,4%	5,0%	6,8%	2,7%	4,82%
Углавном није важно	4,1%	4,1%	5,7%	5,5%	6,6%	27,8%	5,4%	12,7%	5,0%	6,5%	1,4%	6,96%
И јесте и није важно	5,5%	12,2%	15,1%	17,8%	47,4%	37,5%	16,9%	22,1%	11,5%	14,7%	32,0%	19,55%
Углавном је важно	28,2%	53,1%	30,7%	45,2%	27,6%	9,7%	31,5%	31,0%	22,6%	35,5%	32,4%	30,27%
Веома је важно	57,7%	28,6%	42,9%	31,5%	13,8%	11,1%	42,0%	29,8%	55,9%	36,6%	31,5%	38,39%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе пошиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Могућност преузимања пошиљке у пословници поштанског оператора

Табела 16 Важност алтернативних начина уручења: Могућност преузимања пошиљке у пословници поштанског оператора – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	4,2%	3,5%	2,1%	3,2%	4,8%	7,6%	15,4%	8,4%	3,1%	0,0%	3,4%	3,4%	5,3%
Углавном није важно	5,2%	7,4%	5,6%	4,0%	7,7%	9,8%	23,1%	14,0%	5,6%	10,9%	4,5%	4,2%	11,2%
И јесте и није важно	30,8%	15,3%	16,2%	15,4%	18,4%	45,1%	42,3%	36,4%	23,7%	28,3%	16,6%	20,3%	26,1%
Углавном је важно	25,4%	30,6%	25,8%	32,8%	33,8%	22,3%	11,5%	24,3%	30,4%	41,3%	27,7%	29,9%	24,7%
Веома је важно	34,4%	43,2%	50,2%	44,7%	35,3%	15,2%	7,7%	16,8%	37,2%	19,6%	47,8%	42,1%	32,6%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	4,1%	2,1%	3,3%	6,8%	5,8%	11,3%	1,9%	5,3%	6,1%	3,6%	0,0%	4,04%
Углавном није важно	1,8%	0,0%	7,1%	4,1%	5,8%	31,0%	5,3%	12,1%	4,0%	5,3%	2,3%	6,46%
И јесте и није важно	14,7%	23,4%	17,1%	23,3%	48,7%	33,8%	14,2%	22,4%	12,2%	18,1%	39,8%	22,15%
Углавном је важно	32,7%	53,2%	33,3%	28,8%	24,0%	9,9%	25,8%	31,0%	26,3%	31,3%	22,7%	28,34%
Веома је важно	46,5%	21,3%	39,0%	37,0%	15,6%	14,1%	52,8%	29,2%	51,4%	41,6%	35,2%	39,01%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе пошиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Преузимање пошиљака брзе поште на пакетомату (уређаји за самоуслуживање, раде 24 часа)

Табела 17 Важност алтернативних начина уручења: Преузимање пошиљака брзе поште на пакетомату (уређаји за самоуслуживање, раде 24 часа) – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	15,9%	8,4%	6,1%	10,4%	12,0%	29,7%	33,3%	34,1%	11,6%	12,5%	7,1%	8,3%	18,8%
Углавном није важно	12,6%	10,2%	8,2%	6,0%	13,9%	24,8%	33,3%	23,9%	10,5%	20,8%	7,9%	8,7%	16,1%
И јесте и није важно	16,8%	17,9%	20,2%	19,5%	13,5%	11,7%	5,6%	10,2%	18,0%	22,9%	18,2%	16,8%	18,8%
Углавном је важно	19,8%	27,5%	26,8%	23,5%	26,0%	15,2%	16,7%	17,0%	22,4%	27,1%	27,1%	27,4%	17,9%
Веома је важно	35,0%	36,0%	38,7%	40,6%	34,6%	18,6%	11,1%	14,8%	37,6%	16,7%	39,6%	38,8%	28,6%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	8,5%	8,2%	8,2%	10,8%	28,7%	47,7%	5,7%	16,5%	10,6%	10,8%	4,2%	11,69%
Углавном није важно	6,6%	14,3%	11,5%	4,1%	23,0%	33,8%	7,6%	18,3%	7,3%	10,1%	3,5%	11,11%
И јесте и није важно	16,5%	22,4%	19,2%	10,8%	13,8%	7,7%	20,8%	18,3%	16,4%	17,7%	16,7%	17,39%
Углавном је важно	24,5%	42,9%	23,6%	31,1%	16,1%	0,0%	27,1%	22,1%	23,4%	28,2%	23,6%	24,35%
Веома је важно	43,9%	12,2%	37,5%	43,2%	18,4%	10,8%	38,8%	24,8%	42,3%	33,2%	52,1%	35,46%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе поштиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Поновна достава следећег дана (са додатном наплатом)

Табела 18 Важност алтернативних начина уручења: Поновна достава следећег дана (са додатном наплатом)– укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	9,5%	10,5%	9,4%	13,6%	11,9%	5,9%	15,4%	9,4%	10,5%	6,4%	10,3%	9,3%	11,9%
Углавном није важно	9,3%	8,6%	10,1%	9,5%	7,9%	7,3%	15,4%	10,4%	7,4%	6,4%	10,1%	8,6%	9,9%
И јесте и није важно	33,1%	22,8%	24,0%	17,3%	23,8%	49,1%	50,0%	38,7%	29,2%	25,5%	22,3%	26,6%	29,2%
Углавном је важно	30,9%	34,3%	29,6%	38,7%	35,6%	29,5%	19,2%	36,8%	32,1%	48,9%	31,8%	33,3%	31,7%
Веома је важно	17,2%	23,7%	26,8%	21,0%	20,8%	8,2%	0,0%	4,7%	20,8%	12,8%	25,4%	22,1%	17,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	11,4%	6,1%	13,9%	12,9%	4,0%	9,7%	8,6%	9,5%	17,0%	9,1%	4,1%	10,14%
Углавном није важно	8,1%	4,1%	11,9%	8,6%	6,0%	11,1%	10,5%	11,3%	8,3%	10,2%	5,0%	9,04%
И јесте и није важно	22,3%	20,4%	14,9%	21,4%	53,3%	44,4%	24,1%	26,7%	20,1%	17,1%	50,5%	27,40%
Углавном је важно	34,1%	65,3%	34,2%	34,3%	27,3%	31,9%	29,8%	40,9%	26,1%	37,5%	22,5%	32,88%
Веома је важно	24,2%	4,1%	25,2%	22,9%	9,3%	2,8%	27,0%	11,6%	28,4%	26,2%	17,9%	20,55%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико нисте на адреси приликом покушаја доставе пошиљака брзе доставе, оцените важност алтернативних начина уручења“ - Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата

Табела 19 Важност алтернативних начина уручења: Најава прецизног времена уручења у временском периоду од 2 сата – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Уопште није важно	3,4%	2,3%	1,9%	2,8%	4,2%	3,2%	15,4%	4,7%	2,7%	0,0%	2,3%	1,8%	5,1%
Углавном није важно	2,4%	2,8%	3,1%	2,0%	3,8%	1,8%	11,5%	1,9%	0,7%	0,0%	4,3%	2,4%	3,4%
И јесте и није важно	9,5%	10,6%	14,6%	9,1%	5,2%	6,8%	7,7%	10,4%	10,0%	8,7%	10,5%	9,6%	11,0%
Углавном је важно	26,4%	23,1%	18,5%	26,2%	34,3%	25,8%	19,2%	41,5%	25,5%	41,3%	19,1%	20,8%	32,9%
Веома је важно	58,3%	61,2%	62,0%	59,9%	52,6%	62,4%	46,2%	41,5%	61,2%	50,0%	63,7%	65,4%	47,8%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Уопште није важно	2,7%	2,0%	3,8%	5,6%	2,0%	6,9%	1,6%	3,2%	4,6%	2,5%	0,5%	2,86%
Углавном није важно	2,7%	2,0%	4,3%	4,2%	0,0%	6,9%	1,6%	3,8%	3,9%	2,2%	0,0%	2,69%
И јесте и није важно	5,0%	9,8%	13,3%	12,5%	6,0%	5,6%	14,0%	11,5%	8,9%	10,8%	8,3%	10,03%
Углавном је важно	21,3%	29,4%	27,0%	23,6%	24,7%	56,9%	18,1%	36,8%	21,7%	20,6%	14,7%	24,62%
Веома је важно	68,3%	56,9%	51,7%	54,2%	67,3%	23,6%	64,8%	44,7%	60,9%	63,9%	76,6%	59,80%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ДА ЛИ СТЕ ЗАДОВОЉНИ ИНФОРМАЦИЈАМА ДОБИЈЕНИМ У SMS ПОРУКАМА У ВЕЗИ СА УРУЧЕЊЕМ ПОШИЉАКА?

Укупан узорак



Графикон 23 Распдела одговора на питање „Да ли сте задовољни информацијама добијеним у смс порукама у вези уручења пошиљака?“

Као што се може видети са графикона 23, испитаници су већински задовољни информацијама добијеним у SMS порукама у вези са уручењем пошиљака (88,34%).

Посматрајући табелу 20 могу се уочити одговори по појединим групама испитаника. Добијени резултати указују на релативну уједначеност у ставовима по питању задовољства информацијама добијеним у sms порукама у вези са уручењем пошиљака.

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте задовољни информацијама добијеним у sms порукама у вези са уручењем пошиљака?“

Табела 20 Задовољство добијеним информацијама у sms порукама – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	88,7%	88,2%	87,4%	87,5%	87,9%	92,4%	91,3%	93,5%	88,6%	78,0%	87,5%	88,1%	88,8%
Не	11,3%	11,8%	12,6%	12,5%	12,1%	7,6%	8,7%	6,5%	11,4%	22,0%	12,5%	11,9%	11,2%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	91,0%	78,4%	85,4%	89,0%	91,7%	84,1%	88,3%	82,3%	92,3%	90,0%	89,8%	88,34%
Не	9,0%	21,6%	14,6%	11,0%	8,3%	15,9%	11,7%	17,7%	7,7%	10,0%	10,2%	11,66%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Наредна питања исказују искуства корисника у погледу оштећења пошиљака послатих брзом поштом. Примећује се да је 12,34% корисника имало такав проблем, а да благо вођство у погледу резултата има правовремена информисаност о правилном начину паковања (уколико је испитаник имао проблема са оштећењем пошиљке) у односу на неинформисаност по овом питању.

ДА ЛИ СТЕ ИМАЛИ ПРОБЛЕМА СА ОШТЕЋЕЊЕМ ПОСЛАТИХ ПОШИЉАКА БРЗОМ ПОШТОМ?

Укупан узорак



Графикон 24 Расподела одговора на питање „Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака брзом поштом?“

Када се анализира укрштање циљних група у смислу постојања проблема са оштећењем послатих пошиљака брзом поштом (табела 21), уочава се да је у региону Београда проценат оштећења нешто већи (19,0%) у односу на остале регионе: Војводина (9,9%), Шумадија и Западна Србија (11,7%) и Источна и Јужна Србија (7,0%).

**УКОЛИКО СТЕ ИМАЛИ ПРОБЛЕМЕ СА ОШТЕЋЕЊЕМ ПОШИЉАКА КОЈЕ СТЕ
ВИ ПОСЛАЛИ, ДА ЛИ СТЕ ПРАВОВРЕМЕНО ИНФОРМИСАНИ О
ПРАВИЛНОМ НАЧИНУ ПАКОВАЊА У ОДНОСУ НА САДРЖИНУ ПОШИЉКЕ?**



Графикон 25 Расподела одговора на питање „Уколико сте имали проблеме са оштећењем поштиљака које сте ви послали, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке?“

Када се посматрају укрштања циљних група у смислу информисаности о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке (табела 22), боља информисаност се бележи у региону Београда (61,3%) и Источне и Јужне Србије (68,8%), док је ситуација по овом параметру нешто слабија у Војводини (45,2%) и Шумадији и Западној Србији (45,7%).

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака брзом поштом?“

Табела 21 Проблеми са оштећењем послатих пошиљака брзом поштом – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	15,9%	9,4%	10,5%	15,1%	15,6%	8,9%	0,0%	13,0%	12,4%	30,6%	10,5%	12,5%	11,9%
Не	84,1%	90,6%	89,5%	84,9%	84,4%	91,1%	100,0%	87,0%	87,6%	69,4%	89,5%	87,5%	88,1%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	9,8%	42,0%	15,0%	16,0%	6,0%	19,0%	8,6%	19,0%	9,9%	11,7%	7,0%	87,66%
Не	90,2%	58,0%	85,0%	84,0%	94,0%	81,0%	91,4%	81,0%	90,1%	88,3%	93,0%	12,34%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Уколико сте имали проблеме са оштећењем пошиљака које сте ви послали, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке?“

Табела 22 Информисаност о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке – укрштање циљних група

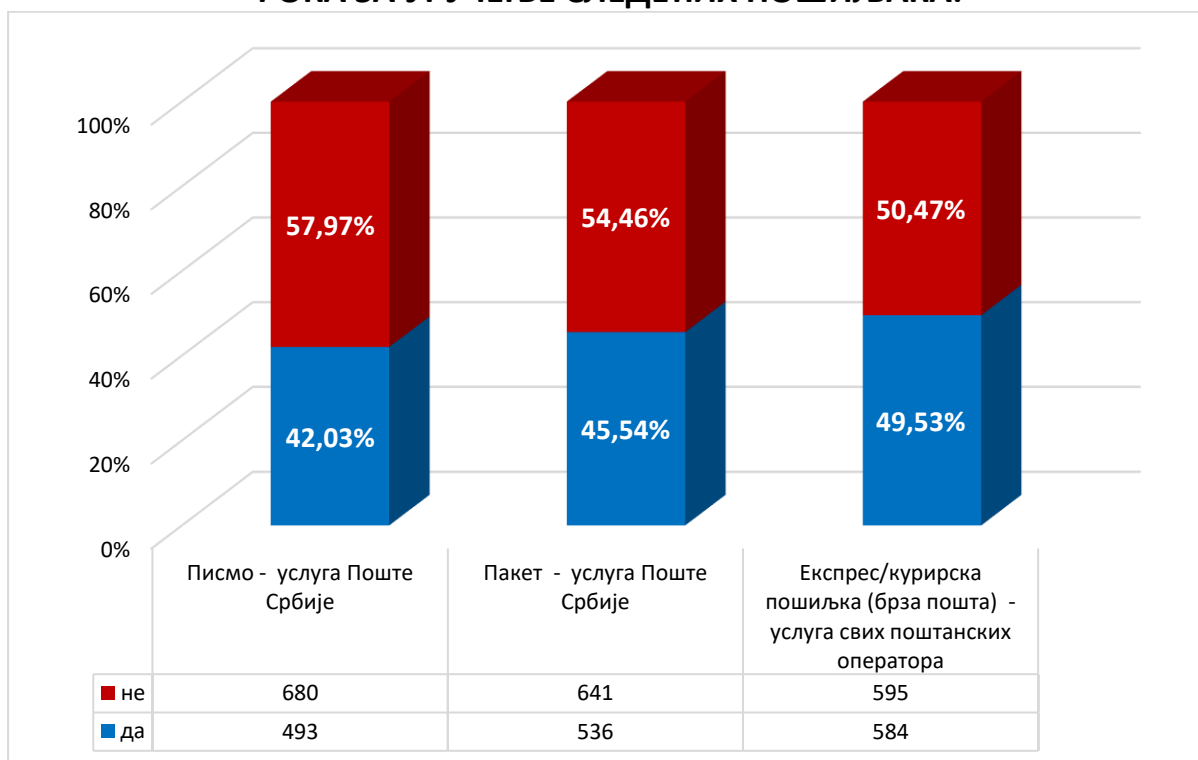
	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	61,7%	47,5%	48,9%	64,3%	54,3%	47,4%	46,2%	48,1%	73,3%	61,4%	55,0%	54,5%	61,7%
Не	38,3%	52,5%	51,1%	35,7%	45,7%	52,6%	53,8%	51,9%	26,7%	38,6%	45,0%	45,5%	38,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	47,8%	71,4%	41,7%	38,5%	55,6%	72,7%	60,7%	61,3%	45,2%	45,7%	68,8%	54,86%
Не	52,2%	28,6%	58,3%	61,5%	44,4%	27,3%	39,3%	38,7%	54,8%	54,3%	31,3%	45,14%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Питања у вези са рекламацијама универзалне и експрес/курирских услуга

Питање рекламација у вези са универзалном и експрес/курирским услугама истраживано је на посматраном узорку. У том погледу анализирана је, пре свега, упознатост корисника са начинима подношења рекламација по могућим основима и по врстама услуга. Затим је сагледана фреквентност подношења рекламација у последњих годину дана, такође по врстама услуга, као и задовољство решавањем рекламације уколико је корисник уопште и подносио рекламацију у последњих годину дана.

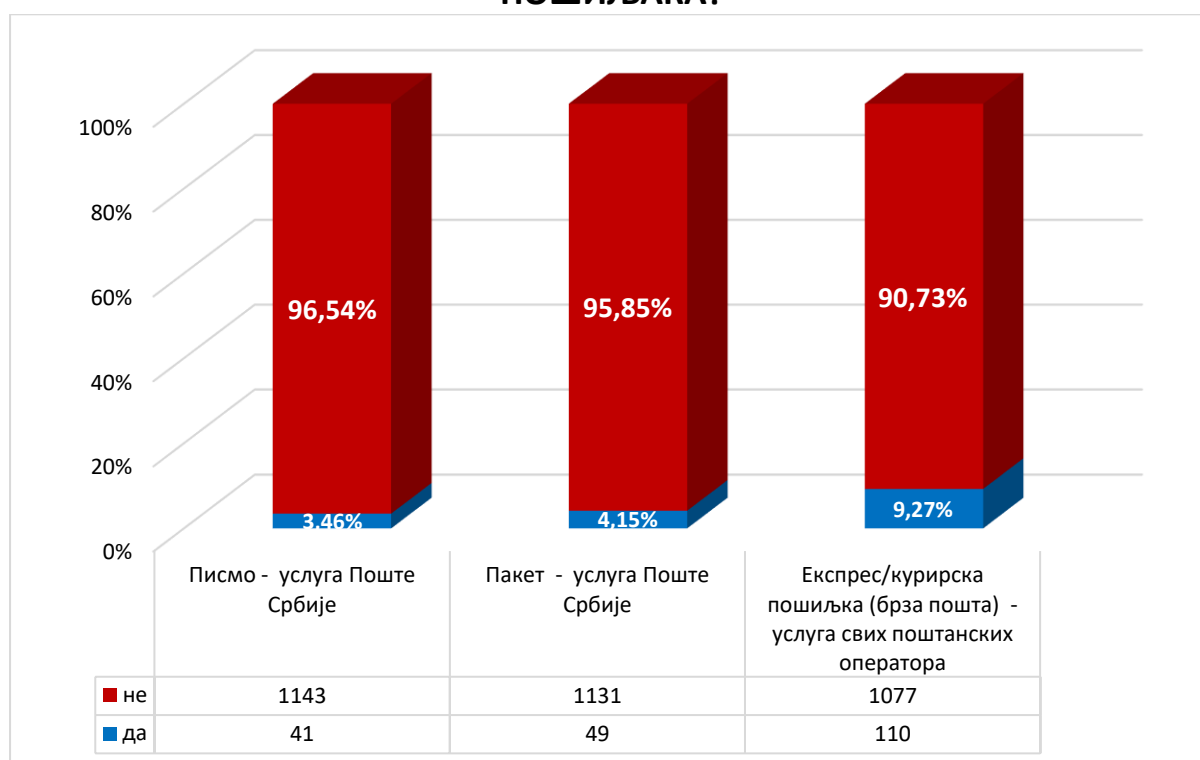
ДА ЛИ СТЕ УПОЗНАТИ СА НАЧИНИМА ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ У СЛУЧАЈУ ГУБИТКА, ОШТЕЋЕЊА ИЛИ УМАЊЕЊА САДРЖАЈА ПОШИЉАКА, НЕИЗВРШЕЊА ИЛИ ДЕЛИМИЧНОГ ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ И ПРЕКОРАЧЕЊА РОКА ЗА УРУЧЕЊЕ СЛЕДЕЋИХ ПОШИЉАКА:



Графикон 26 Расподела одговора на питање „Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење следећих пошљака“

На основу добијених резултата, примећује се да више од половине корисника није информисано о начинима подношења рекламације, што се односи на све посматране врсте поштиљака. Овакав резултат указује на неопходност упознавања корисника универзалне и експрес услуга са њиховим правима и начинима у вези са подношењем рекламација по различитим основама.

ДА ЛИ СТЕ У ПОСЛЕДЊИХ ГОДИНУ ДАНА ПОДНЕЛИ РЕКЛАМАЦИЈУ ИЛИ БИЛО КАКАВ ПРИГОВОР НА ОБАВЉАЊЕ ПРЕНОСА СЛЕДЕЋИХ ПОШИЉАКА?



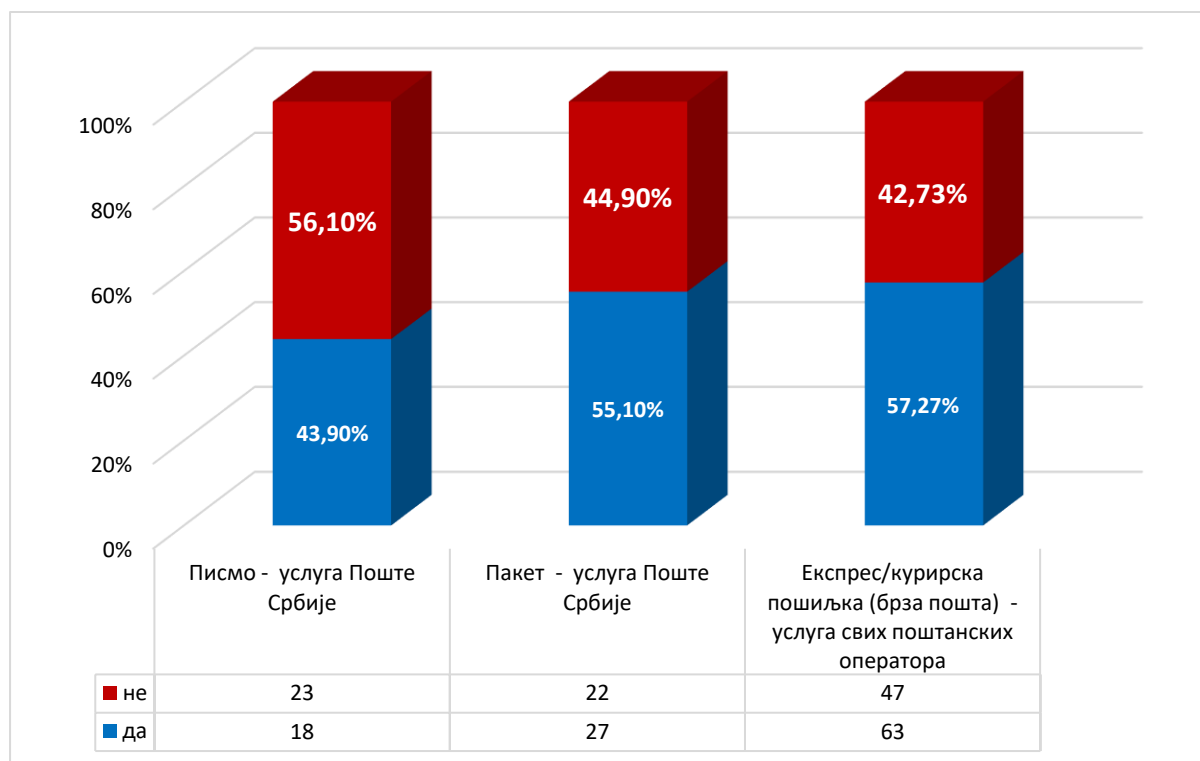
Графикон 27 Распдела одговора на питање „Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса следећих поштиљака?“

У погледу питања о подношењу рекламација у последњих годину дана, преко 90% одговора испитаника, по врстама поштиљака, спада у групу одговора која негира поднетост рекламација у последњих годину дана. Овај резултат се може двојачко тумачити. Може бити резултат неинформисаности корисника о начинима подношења рекламација, а може бити и одраз задовољства корисника и непостојања основа за подношење рекламација.

У оквиру групе испитаника који су поднели рекламацију у вези са наведеним врстама поштиљака разматрано је задовољство решавањем истих (графикон 28). Добијени резултати и овде указују на скоро подједнаку заступљеност и задовољних и незадовољних корисника што, заједно са два претходна питања, указује на једну

мањкавост упознатости корисника, генерално, са рекламационим поступцима и исходима решавања покренутих рекламација.

ДА ЛИ СТЕ ЗАДОВОЉНИ НАЧИНОМ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА У ВЕЗИ СА СЛЕДЕЋИМ ПОШИЉКАМА?



Графикон 28 Расподела одговора на питање „Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са следећим пошљкама?“

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење следећих пошиљака: Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирска пошиљка (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 23 Информисаност о начинима подношења рекламације за Писмо - услуга Поште Србије – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	49,0%	36,6%	31,6%	40,6%	42,7%	63,4%	51,9%	40,7%	45,7%	63,3%	36,8%	44,1%	37,9%
Не	51,0%	63,4%	68,4%	59,4%	57,3%	36,6%	48,1%	59,3%	54,3%	36,7%	63,2%	55,9%	62,1%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	45,0%	63,3%	38,5%	41,3%	67,9%	27,4%	29,6%	35,9%	39,1%	40,3%	57,4%	42,03%
Не	55,0%	36,7%	61,5%	58,8%	32,1%	72,6%	70,4%	64,1%	60,9%	59,7%	42,6%	57,97%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење следећих пошиљака: Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирска пошиљка (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 24 Информисаност о начинима подношења рекламације за Пакет - услуга Поште Србије – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	51,4%	41,2%	39,3%	42,8%	43,4%	62,9%	48,1%	40,7%	48,8%	67,3%	41,9%	48,0%	40,7%
Не	48,6%	58,8%	60,7%	57,2%	56,6%	37,1%	51,9%	59,3%	51,2%	32,7%	58,1%	52,0%	59,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	46,1%	61,2%	41,3%	42,5%	66,0%	28,8%	40,0%	39,3%	42,6%	46,3%	58,3%	45,54%
Не	53,9%	38,8%	58,7%	57,5%	34,0%	71,2%	60,0%	60,7%	57,4%	53,7%	41,7%	54,46%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење следећих пошиљака: Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирска пошиљка (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 25 Информисаност о начинима подношења рекламације за Експрес/курирску пошиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	52,8%	47,4%	47,3%	45,7%	45,6%	62,9%	48,1%	42,5%	52,3%	70,0%	46,8%	51,0%	46,7%
Не	47,2%	52,6%	52,7%	54,3%	54,4%	37,1%	51,9%	57,5%	47,7%	30,0%	53,2%	49,0%	53,3%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	47,6%	64,7%	44,8%	52,4%	65,4%	31,5%	47,7%	45,8%	43,6%	51,4%	61,2%	49,53%
Не	52,4%	35,3%	55,2%	47,6%	34,6%	68,5%	52,3%	54,2%	56,4%	48,6%	38,8%	50,47%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса следећих пошиљака, за Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирску пошиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 26 Да ли је поднета рекламација у последњих годину за Писмо - услуга Поште Србије – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	3,6%	3,2%	3,6%	3,3%	5,2%	1,3%	0,0%	2,7%	3,4%	10,0%	3,0%	3,5%	3,1%
Не	96,4%	96,8%	96,4%	96,7%	94,8%	98,7%	100,0%	97,3%	96,6%	90,0%	97,0%	96,5%	96,9%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	1,7%	11,8%	3,4%	6,2%	2,5%	0,0%	3,4%	6,0%	1,9%	3,4%	1,3%	3,46%
Не	98,3%	88,2%	96,6%	93,8%	97,5%	100,0%	96,6%	94,0%	98,1%	96,6%	98,7%	96,54%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса следећих пошљака, за Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирску пошљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 27 Да ли је поднета рекламација у последњих годину за Пакет - услуга Поште Србије – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	4,4%	4,0%	5,0%	4,0%	4,8%	2,2%	3,7%	3,6%	2,8%	16,3%	4,3%	4,5%	3,4%
Не	95,6%	96,0%	95,0%	96,0%	95,2%	97,8%	96,3%	96,4%	97,2%	83,7%	95,7%	95,5%	96,6%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	3,5%	7,8%	3,4%	9,8%	1,2%	5,5%	4,4%	7,4%	1,3%	4,4%	2,6%	4,15%
Не	96,5%	92,2%	96,6%	90,2%	98,8%	94,5%	95,6%	92,6%	98,7%	95,6%	97,4%	95,85%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса следећих пошљака, за Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирску пошљику (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 28 Да ли је поднета рекламација у последњих годину за Експрес/курирску пошљику (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	10,2%	8,4%	8,3%	13,2%	9,5%	6,5%	7,4%	8,0%	8,0%	24,0%	9,5%	10,2%	8,4%
Не	89,8%	91,6%	91,7%	86,8%	90,5%	93,5%	92,6%	92,0%	92,0%	76,0%	90,5%	89,8%	91,6%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	9,6%	8,5%	6,9%	41,2%	8,6%	14,6%	5,6%	8,2%	6,7%	16,6%	6,5%	9,27%
Не	90,4%	91,5%	93,1%	58,8%	91,4%	85,4%	94,4%	91,8%	93,3%	83,4%	93,5%	90,73%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са следећим пошиљкама, за Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирску пошиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 29 Задовољство начином решавања рекламација за Писмо - услуга Поште Србије – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	57,9%	33,3%	56,3%	33,3%	41,7%	33,3%	0,0%	33,3%	46,7%	20,0%	56,3%	50,0%	33,3%
Не	42,1%	66,7%	43,8%	66,7%	58,3%	66,7%	0,0%	66,7%	53,3%	80,0%	43,8%	50,0%	66,7%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	25,0%	33,3%	37,5%	60,0%	50,0%	0,0%	54,5%	52,4%	50,0%	40,0%	0,0%	43,90%
Не	75,0%	66,7%	62,5%	40,0%	50,0%	0,0%	45,5%	47,6%	50,0%	60,0%	100,0%	56,10%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са следећим пошиљкама, за Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирску пошиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

Табела 30 Задовољство начином решавања рекламација за Пакет - услуга Поште Србије – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	43,5%	65,4%	59,1%	54,5%	45,5%	60,0%	100,0%	50,0%	58,3%	50,0%	56,5%	55,6%	53,8%
Не	56,5%	34,6%	40,9%	45,5%	54,5%	40,0%	0,0%	50,0%	41,7%	50,0%	43,5%	44,4%	46,2%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	25,0%	50,0%	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%	78,6%	50,0%	75,0%	61,5%	50,0%	55,10%
Не	75,0%	50,0%	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	21,4%	50,0%	25,0%	38,5%	50,0%	44,90%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са следећим пошиљкама, за Писмо - услуга Поште Србије, Пакет - услуга Поште Србије, Експрес/курирску пошиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора?“

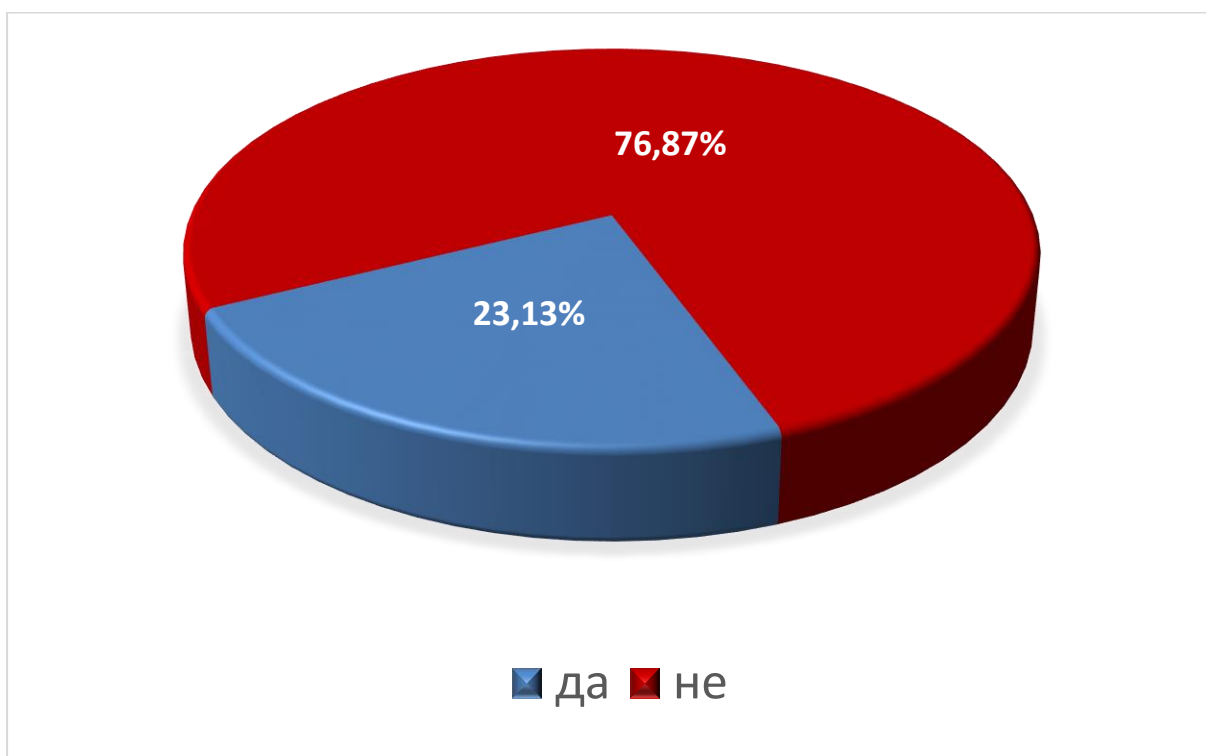
Табела 31 Задовољство начином решавања рекламација за Експрес/курирску пошиљку (брза пошта) - услуга свих поштанских оператора – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	53,7%	60,0%	62,2%	52,8%	54,5%	60,0%	100,0%	44,4%	62,9%	33,3%	60,8%	62,3%	45,5%
Не	46,3%	40,0%	37,8%	47,2%	45,5%	40,0%	0,0%	55,6%	37,1%	66,7%	39,2%	37,7%	54,5%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	37,5%	57,1%	55,0%	66,7%	66,7%	50,0%	68,2%	63,8%	35,0%	65,2%	44,4%	57,27%
Не	62,5%	42,9%	45,0%	33,3%	33,3%	50,0%	31,8%	36,2%	65,0%	34,8%	55,6%	42,73%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Испитаници су упитани о познавању могућности да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесу приговор уколико од оператора не добију одговор или су незадовољни због одбијања рекламације. Већина корисника (76,87%) је неинформисана по овом питању, док је 23,13% њих упознато са таквом могућношћу.

ДА ЛИ СТЕ УПОЗНАТИ СА МОГУЋНОШЋУ ДА РЕГУЛАТОРНОЈ АГЕНЦИЈИ ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ (РАТЕЛ) ПОДНЕСЕТЕ ПРИГОВОР УКОЛИКО ОД ОПЕРАТОРА НЕ ДОБИЈЕТЕ ОДГОВОР ИЛИ СТЕ НЕЗАДОВОЉНИ ЗБОГ ОДБИЈАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ?



Графикон 29 Расподела одговора на питање „Да ли сте упознати са могућношћу да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор уколико од оператора не добијете одговор или сте незадовољни због одбијања рекламације?“

Приликом укрштања циљних група по питању информисаности о могућности да се Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор, занимљив је податак да је млађа популација боље информисана у односу на старију. Старосна група 16-29 година бележи ниво информисаности од 25,3%, а група 30-44 година (29,0%), док су лошији резултати у групама 45-59 и 60+, 20,4% и 14,7%, респективно.

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли сте упознати са могућношћу да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор уколико од оператора не добијете одговор или сте незадовољни због одбијања рекламације?“

Табела 32 Информисаност о могућности да се Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	22,0%	23,9%	25,3%	29,0%	20,4%	14,7%	7,7%	12,3%	20,8%	32,0%	26,8%	23,7%	22,0%
Не	78,0%	76,1%	74,7%	71,0%	79,6%	85,3%	92,3%	87,7%	79,2%	68,0%	73,2%	76,3%	78,0%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	27,9%	23,5%	27,2%	30,5%	12,4%	1,4%	25,8%	20,6%	22,5%	33,2%	14,7%	76,87%
Не	72,1%	76,5%	72,8%	69,5%	87,6%	98,6%	74,2%	79,4%	77,5%	66,8%	85,3%	23,13%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Општа питања за све операторе – COVID-19, интернет продаја, приговор агенцији

У овом делу истраживања пажња је посвећена утицају пандемије COVID-19 на понашање корисника у вези са поштанским услугама, као и на кориснике који користе Интернет трговину у спречи са поштанским операторима.

По питању постојања проблема у начину рада поштанских оператора са којима су се испитаници суочили услед пандемије COVID-19 одговори су приказани графиком 30. Испитаници су имали могућност вишеструких одговора, те је зато процентуални збир датих одговора већи од 100.

ДА ЛИ СТЕ ИМАЛИ ПРОБЛЕМА СА ПРОМЕНОМ НАЧИНА РАДА ПОШТАНСКИХ ОПЕРАТОРА ЗБОГ COVID-19?

Укупан узорак



Графикон 30 Расподела одговора на питање „Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?“

Из приложеног се примећује да испитаници у највећем проценту износе утисак да нису имали проблема (66,08%). Затим следи проблем кашњења доставе пошиљака (19,50%), а за њим и остали проблеми у раду оператора, а који се могу довести у везу са постојећом пандемијом.

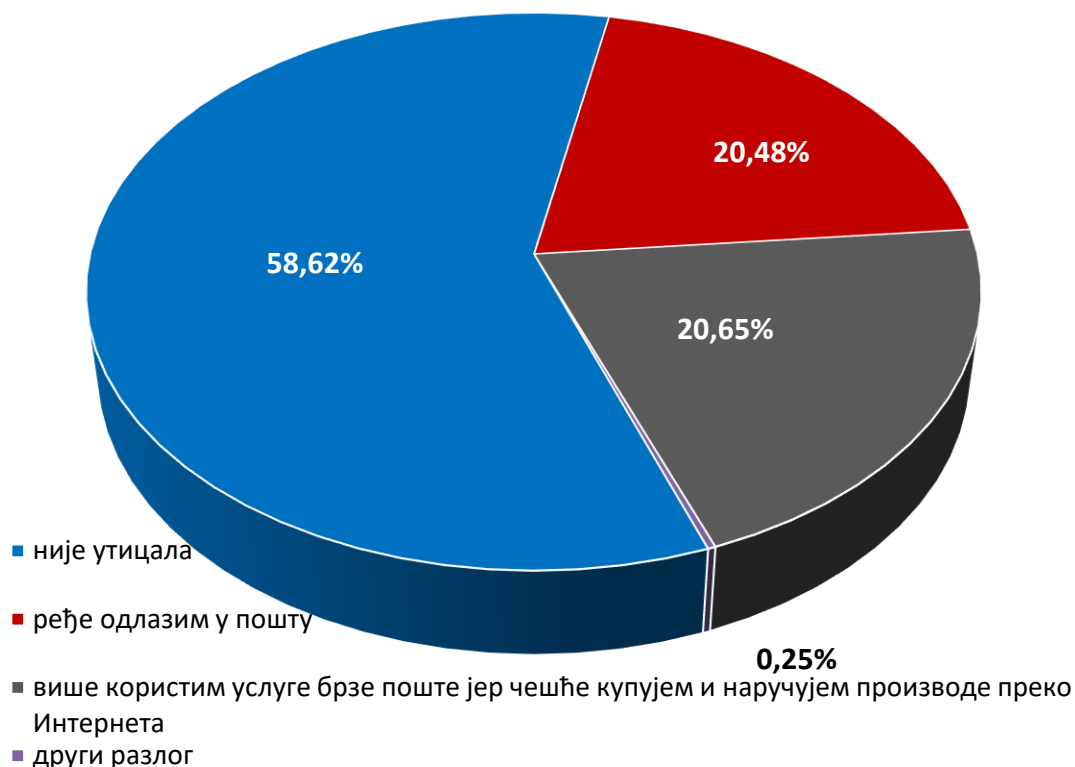
Корисници су имали могућност да упишу и сопствени коментар, те је наведено следеће у оквиру овог питања:

- Скраћено радно време поште у ПУ Зр (*коментар се односи на пошту у Полицијској управи у Зрењанину*).
- Увек чекање у редовима, шалтери нису сви у функцији.
- Нисам користила услуге у том периоду, углавном све радим преко интернета.
- Цене услуга одређених оператора су знатно повећане.

Други истраживани аспект пандемије COVID-19 је утицај пандемије на промене навика коришћења поштанских услуга од стране корисника.

КОЛИКО ЈЕ ПАНДЕМИЈА ЗБОГ COVID-19 УТИЦАЛА НА ПРОМЕНЕ ВАШИХ НАВИКА У КОРИШЋЕЊУ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА?

Укупан узорак



Графикон 31 Распдела одговора на питање „Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?“

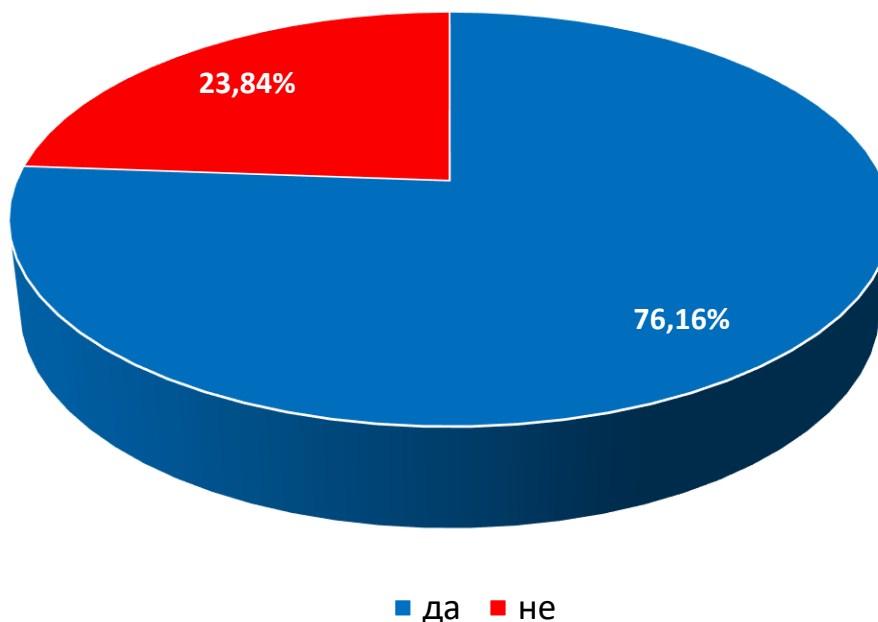
Мало више од половине испитаника је изјавило да пандемија није утицала на њихове навике у коришћењу поштанских услуга. По око 20% испитаника је приметило да услед пандемије ређе одлази у пошту и да више користи услуге брзе поште јер чешће купују производе преко Интернета.

У вези са куповином робе преко Интернета истраживано је колико је корисницима значајна могућност да одаберу поштанског оператора који ће им донети поручену робу брзом поштом. За 57,39% испитаника ова могућност избора је значајна, за 17,96% није, а 24,64% испитаника ни не купује робу преко Интернета (табела 33).

Посматрајући само оне кориснике који купују преко интернета, њих 76,16% се изјашњава да им значи да имају могућност избора поштанског оператора приликом наручивања преко Интернета, што је приказано на графикону 32.

**АКО КУПУЈЕТЕ РОБУ ПРЕКО ИНТЕРНЕТА ДА ЛИ ВАМ ЗНАЧИ ДА ИМАТЕ
МОГУЋНОСТ ДА НА САЈТУ ИНТЕРНЕТ ПРОДАВЦА ОДАБЕРЕТЕ
ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА КОЈИ ЋЕ ВАМ ДОНЕТИ ПОШИЉКУ БРЗОМ
ПОШТОМ?**

Укупан узорак



Графикон 32 Распредела одговора на питање “Ако купујете робу преко Интернета да ли вам значи да имате могућност да на сајту интернет продавца одаберете поштанског оператора који ће вам донети пошиљку брзом поштом?”

Укрштање циљних група са питањем: „Ако купујете робу преко интернета, да ли вам значи да имате могућност да на сајту интернет продавца одаберете поштанског оператора који ће вам донети пошиљку брзом поштом?“

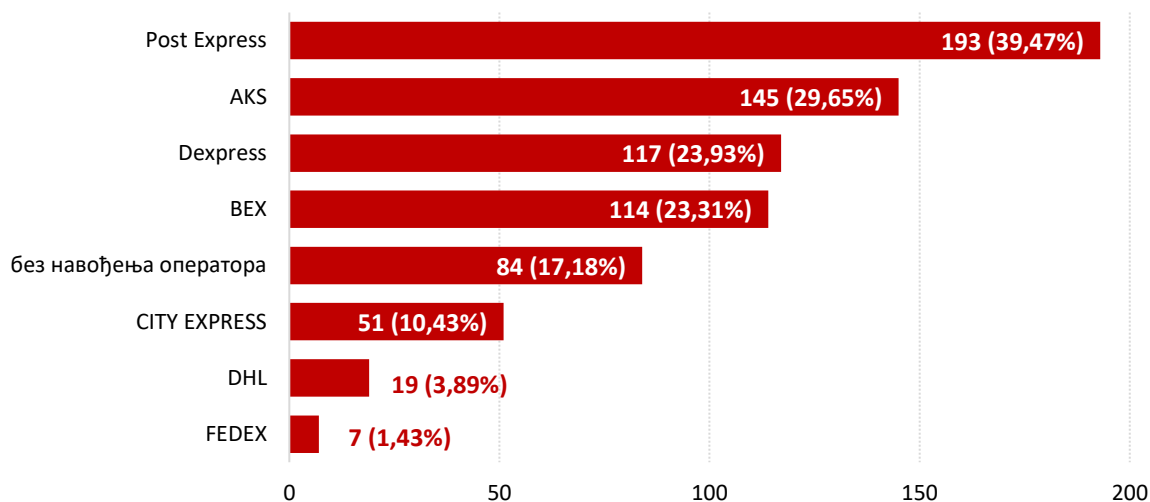
Табела 33 Очекивања корисника у вези могућности избора поштанског оператора на сајту интернет продавца – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	Женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Да	60,6%	57,4%	60,0%	53,8%	68,4%	52,6%	48,1%	62,3%	62,4%	44,0%	56,7%	56,8%	62,8%
Не	22,4%	18,8%	17,2%	13,6%	15,8%	40,5%	48,1%	30,7%	17,4%	26,0%	18,9%	20,6%	20,4%
Не купујем робу преко интернета	16,9%	23,7%	22,8%	32,6%	15,8%	6,9%	3,7%	7,0%	20,1%	30,0%	24,4%	22,6%	16,8%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Да	60,3%	49,0%	59,8%	57,8%	50,3%	72,6%	59,5%	55,1%	64,8%	59,6%	54,8%	57,39%
Не	14,5%	13,7%	13,7%	18,1%	46,0%	24,7%	17,5%	22,4%	14,3%	19,2%	28,1%	17,96%
Не купујем робу преко интернета	25,2%	37,3%	26,6%	24,1%	3,7%	2,7%	23,0%	22,4%	21,0%	21,2%	17,1%	24,64%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

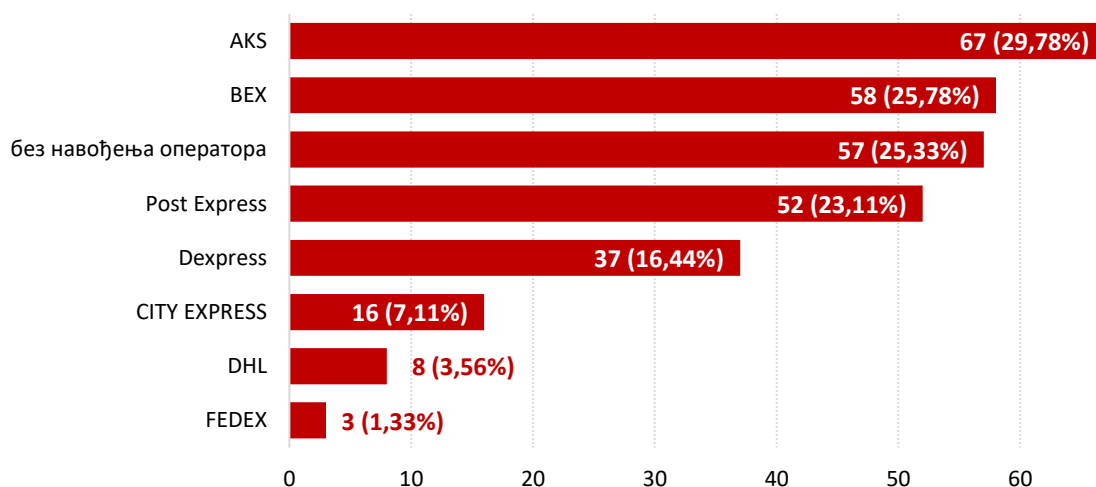
На наредним графиконима су приказани одговори испитаника у погледу негативног искуства и разлога незадовољства поштанским операторима. Испитаницима су понуђени разлози могућег незадовољства (које су могли вишеструко да бирају, те је процентуални збир датих одговора већи од 100) за све наведене операторе. Тако је добијена заступљеност сваког разлога незадовољства по операторима (графикони од 33 до 38).

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– КАСНИЛА ЈЕ ДОСТАВА ПОШИЉАКА**



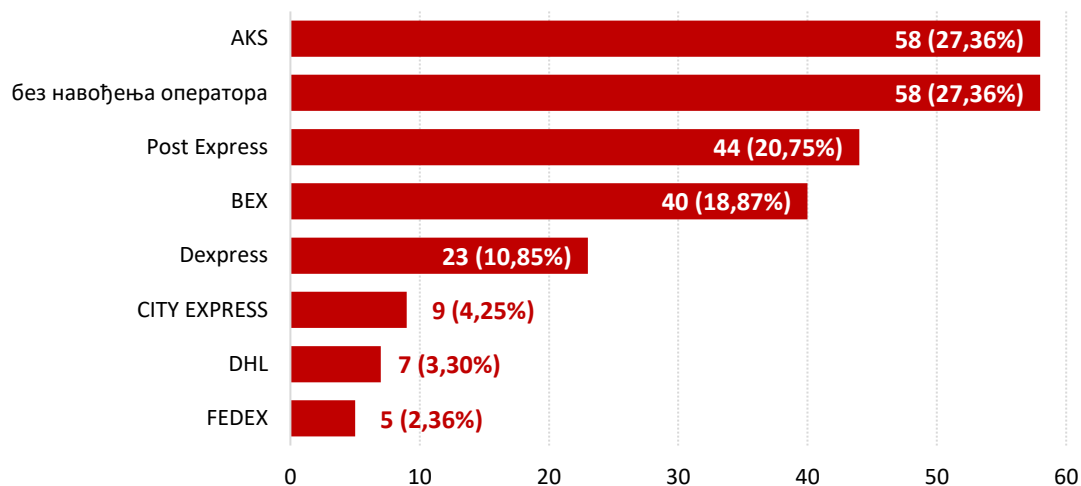
Графикон 33 Распдела одговора на питање „Каснила је достава пошиљака“

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– КУРИРИ СУ КАСНИЛИ СА ДОЛАСКОМ НА АДРЕСУ РАДИ ПРЕУЗИМАЊА ПОШИЉАКА НА ПРЕНОС**



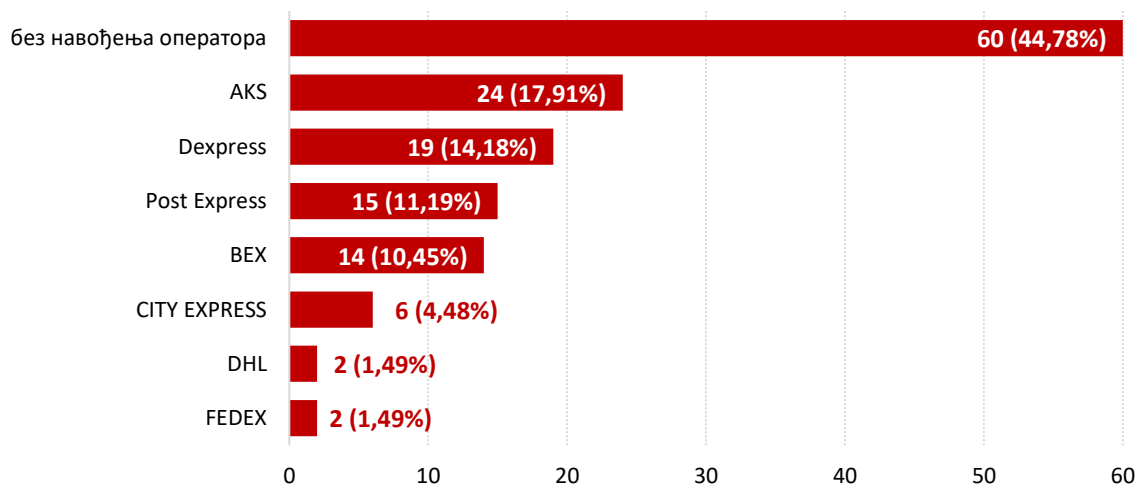
Графикон 34 Распдела одговора на питање “Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос (у случају да Ви шаљете пошиљку)”

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– ПОШИЉКА ЈЕ ОШТЕЋЕНА ТОКОМ ПРЕНОСА**



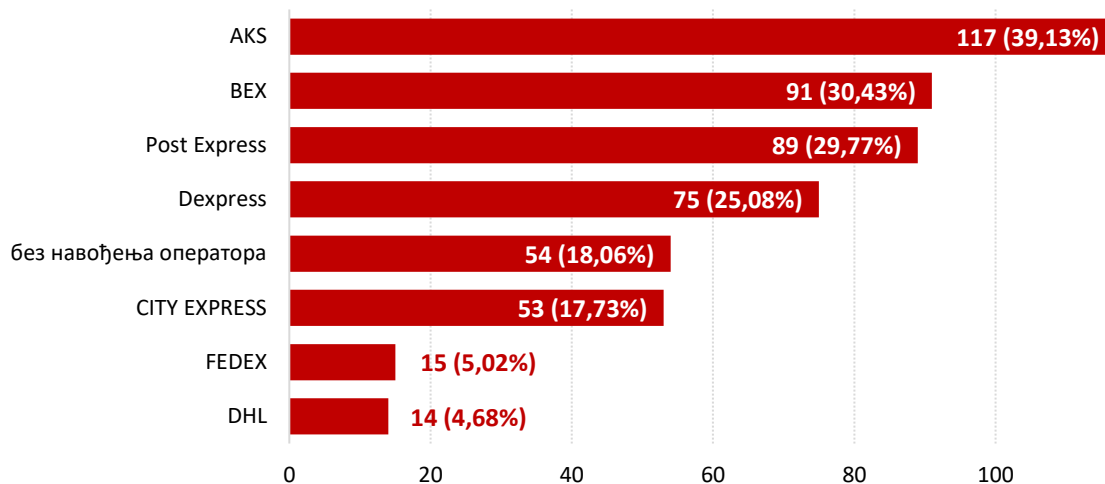
Графикон 35 Распдела одговора на питање „Пошиљка је оштећена током преноса“

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– ПОШИЉКА ЈЕ ИЗГУБЉЕНА**



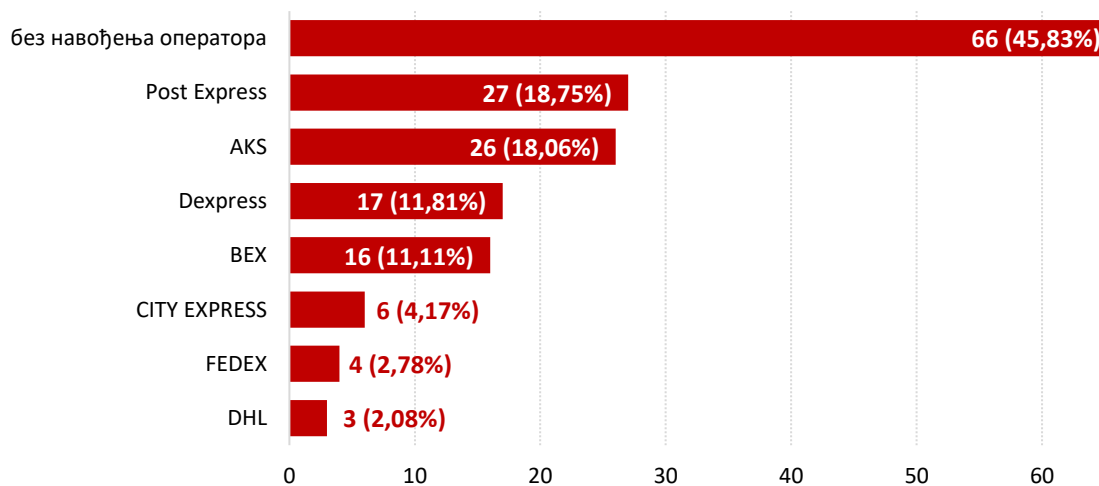
Графикон 36 Распдела одговора на питање „Пошиљка је изгубљена“

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– КУРИРИ НЕ ДОСТАВЉАЈУ ПОШИЉКУ ДО ВРАТА СТАНА/КУЋЕ**



Графикон 37 Распдела одговора на питање „Курири не достављају пошиљку до врата стана/куће“

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– НЕШТО ДРУГО (ОСТАЛА НЕГАТИВНА ИСКУСТВА ИЛИ СЛ.)**



Графикон 38 Распдела одговора на питање „Нешто друго“

Такође, испитаници су имали прилику да у рубрици „навести нешто друго“ упишу своје разлоге за незадовољство. Наведено је следеће, при чему су изнети коментари дословно пренети, а уколико је било више врло сличних, такви нису више пута понављани на овом месту:

- Неблаговремено позивање корисника – AKS.
- Сви сем Post Express-а уопште не долазе до стана и доносе пошиљке током радног времена.
- Пословнице су им на периферији.
- Наплаћена достава више него што је требало – Dexpress.
- Курир често не донесе пошиљку и не јавља се на телефон, иако ми је претходно стигла порука да очекујем пошиљку у току дана, са бројем телефона на који могу да се обратим. Сутрадан ми само стигне смс да пошиљку могу преузети у пошти, иако сам претходног дана била код куће чекајући пошиљку. Такође, иако пошиљалац назначи да треба да се испоручи пошиљка до 12.00, онда када је курир и донесе увек је то после 12.00. – Post Express.
- ВЕХ није дошао на преузимање пошиљке, па сам морао носити код њих.
- Додатно наплаћена поштарина јер је ме је курир чекао неколико минута – ВЕХ.
- Раде само пре подне и не поштују назначено време за испоруку које је поподне.
- Пошиљке које сам послала су погрешно адресоване и стигле су погрешним примаоцима; рокови доставе се не поштују – Post Express.
- Да, имао сам (негативно искуство) при слању новца, давно.
- Наплата већег износа него што је требало – AKS.
- Није испоручен пакет три дана за редом, разлог нисам била на адреси, а то ми је адреса на послу где сам свако преподне када је наводно и покушавана достава... – City express
- Морали смо ићи до магацина, јер се нисмо могли договорити око времена испоруке.

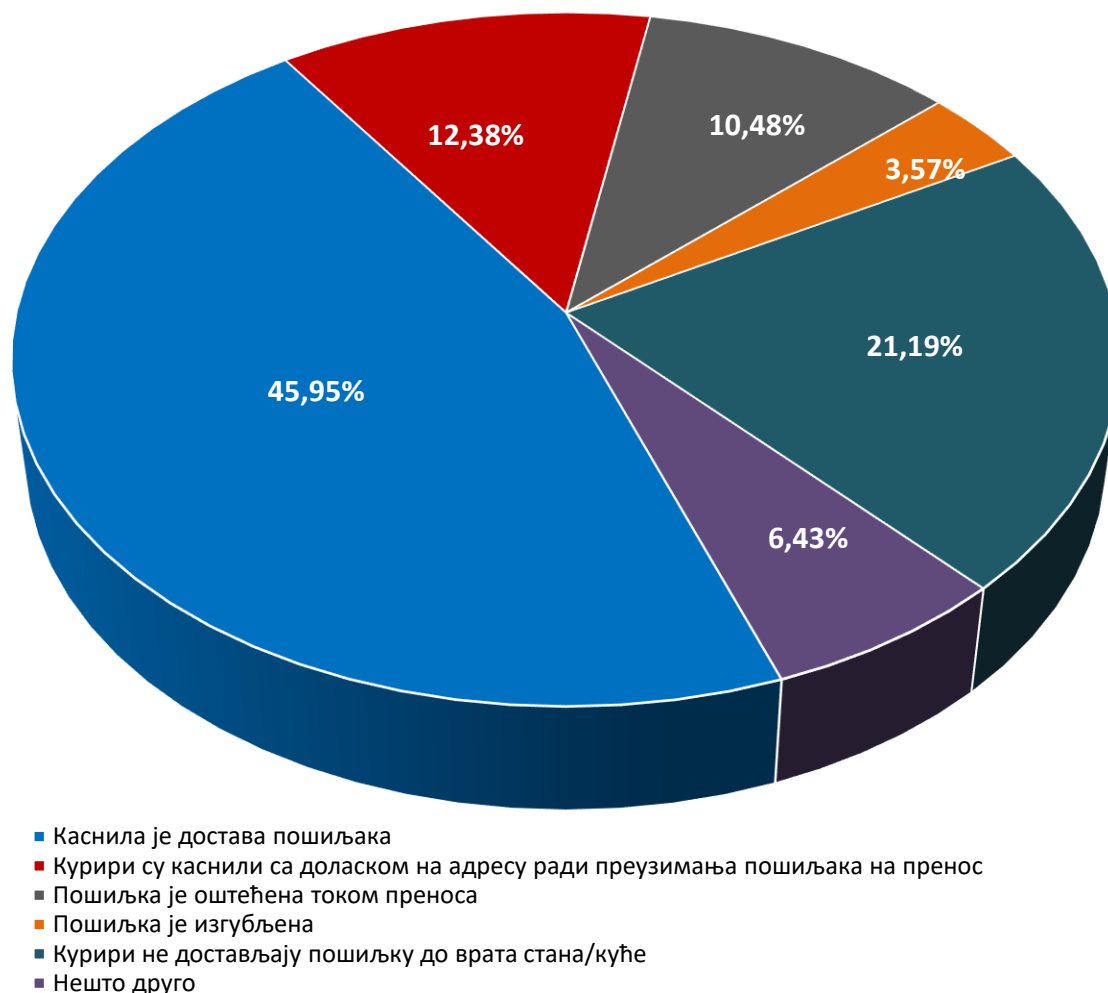
- Не поштују рокове доставе за које је плаћена услуга.
- Дрскост и нестрпљење курира - AKS; ВЕХ.
- Услуга ужас , али увек су доступи – ВЕХ .
- Цена услуге.
- Немогућност договора у вези са временом доставе пошиљке – Post Express.
- Курир се не јавља на телефон у вези са временом доставе – Post Express.
- Често укупна цена пошиљке није наведена или се разликује од очекиване цене.
- Некултурни возачи. – Dexpress.
- Пошта Србије често не поштује рокове доставе.
- Није покушано успостављање контакта при достави – Post Express.
- Успели су да изгубе цела врата од пежоа 307 у магацину не знам како – АКС.
- Наплаћују више и не дају рачун – АКС.
- Пошта Србије јер не достављају редовно пошиљке и поштар се не јавља на телефон.
- Курир је наплатио много већу поштарину него што је требало, чак половину од вредности пошиљке.
- Незадовољна сам ценом услуге. Достављена ми је једна књига просечне дебљине (200 до 300 страна) и наплаћена ми је достава од 500 динара.
- Оштећење пошиљке, кашњење, нељубазности итд... – Post Express.
- Курири наплаћују доставу више него што јесте – АКС.
- Нису испоручивали 10 дана пошиљке, нису могли да обезбеде возило за рејон и на крају сам ја ишла у централни магацин и платила поштарину.
- Поштарину измишља, када се пожалим, коригује – АКС.

- Касне рачуни и пошиљке стално, малтене и не виђамо поштара.
- Не покушавају доставу два пута већ само једном, па оставе пакет у пошти – Post Express.
- Прекорачење рока за доставу у односу на рокове дефинисане на њиховом сајту. Нељубазност запослених приликом рекламације – ВЕХ.
- Нељубазност – ВЕХ.
- Предузеће на лошем гласу због односа према запосленима – АКС.
- Услуга је наплаћена више него што је назначено на пошиљци – Post Express.
- Добио СМС да ми стиже пошиљка, курира није било цео дан, пошиљка ми остављена у пошти.
- Пословница је била затворена иако је до истека радног времена остало још 15 минута – АКС.
- Покушај наплате бесплатне пошиљке од стране курира.
- Нико није дошао по пошиљку коју сам желео да пошаљем, а услуга је наручена – АКС.

У наредном делу студије је дат приказ учешћа сваког разлога незадовољства код сваког оператора понаособ (графикони од 39 до 46).

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– Post Express

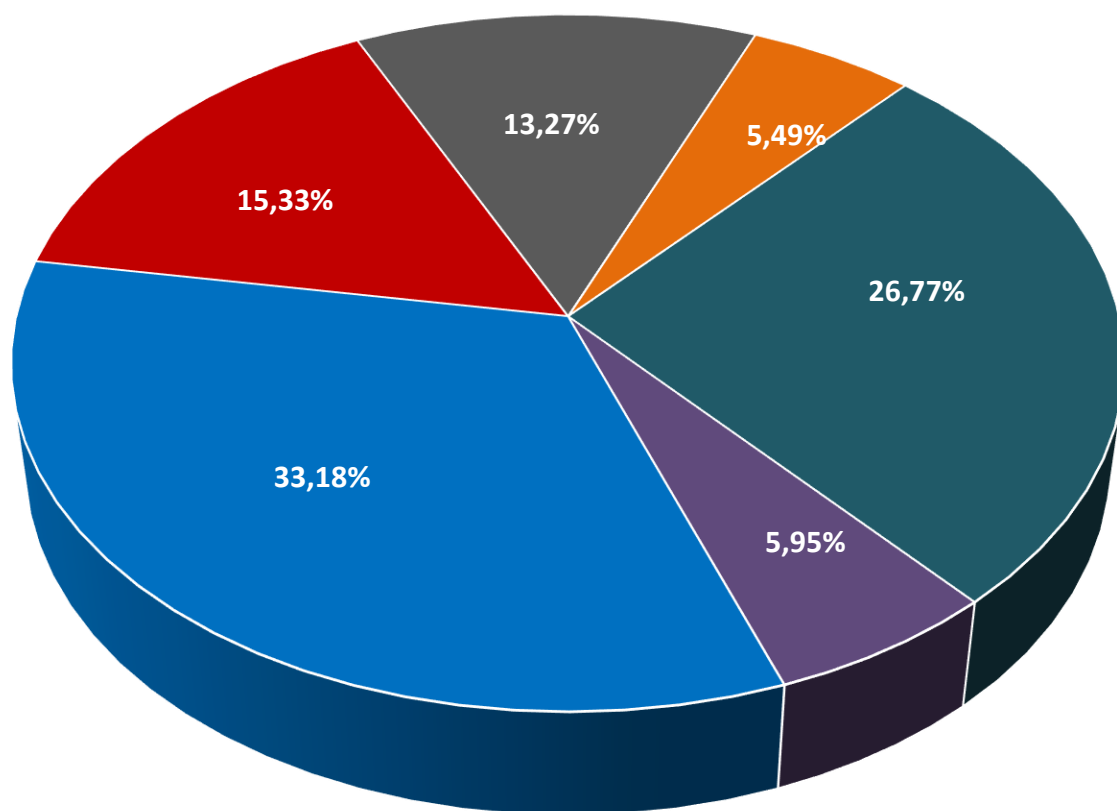


Графикон 39 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – Post Express“

Посматрајући графикон 39, може се закључити да служба Post Express у највећем броју случајева има проблем са кашњењем пошиљака које се достављају. 45,95% корисника који су пријавили неку врсту незадовољства наводи ово као извор проблема. Затим следи незадовољство које се односи на појаву да курири не достављају пошиљку до врата стана/куће (21,19%). Затим следе разлози незадовољства који се односе на кашњење курира са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос, оштећење пошиљке, неке друге разлоге и на крају на губитак пошиљке.

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– AKS



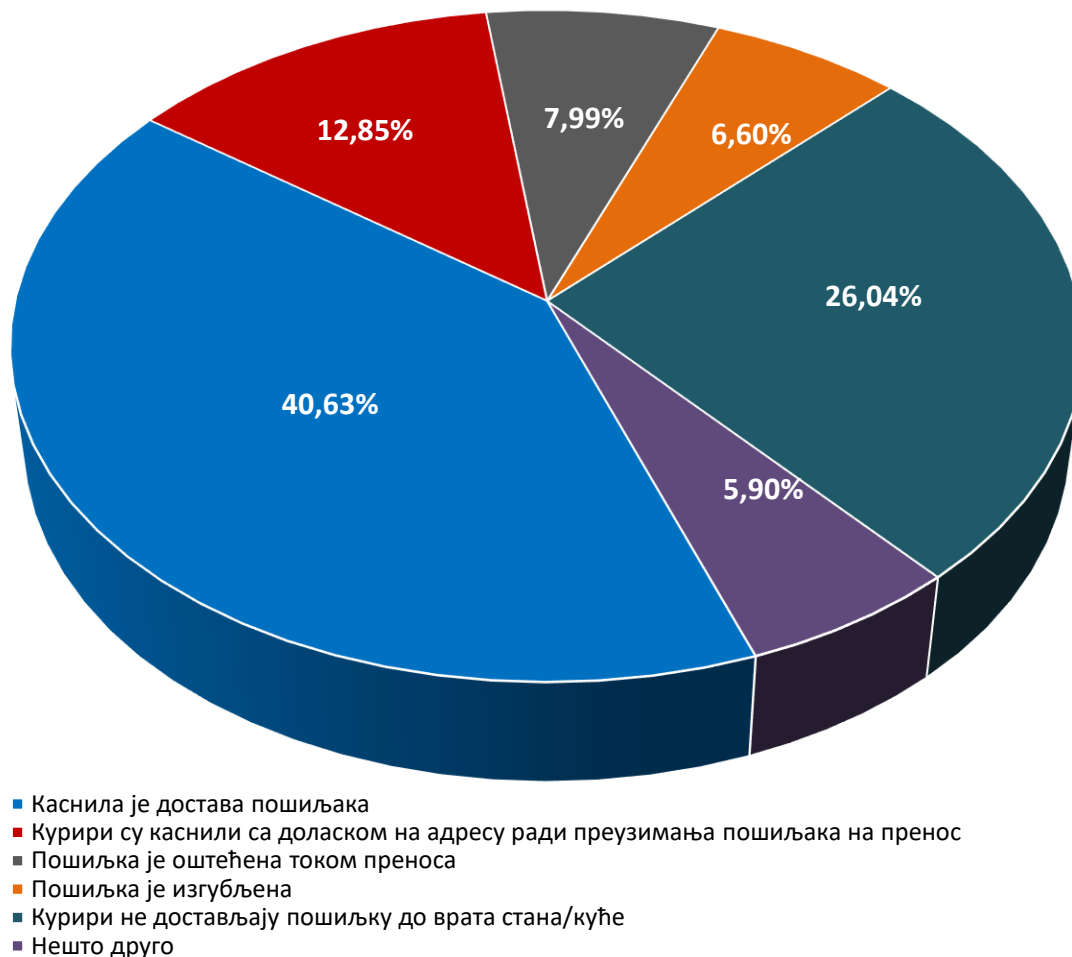
- Каснила је достава пошиљака
- Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос
- Пошиљка је оштећена током преноса
- Пошиљка је изгубљена
- Курири не достављају пошиљку до врата стана/куће
- Нешто друго

Графикон 40 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – AKS“

Анализирајући графикон 40, може се приметити да експрес служба компаније AKS у највећем броју случајева има проблем са кашњењем пошиљака које се достављају. Од корисника који су пријавили неку врсту незадовољства, њих 33,18% наводи ово као извор проблема. Други по заступљености извор незадовољства представља појаву да курири не достављају пошиљку до врата стана/куће (26,77%). Затим следе разлози незадовољства који се односе на кашњење курира са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос (15,33%), оштећење пошиљке (13,27%), неке друге разлоге (5,95%) и на крају на губитак пошиљке (5,49%).

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– DExpress

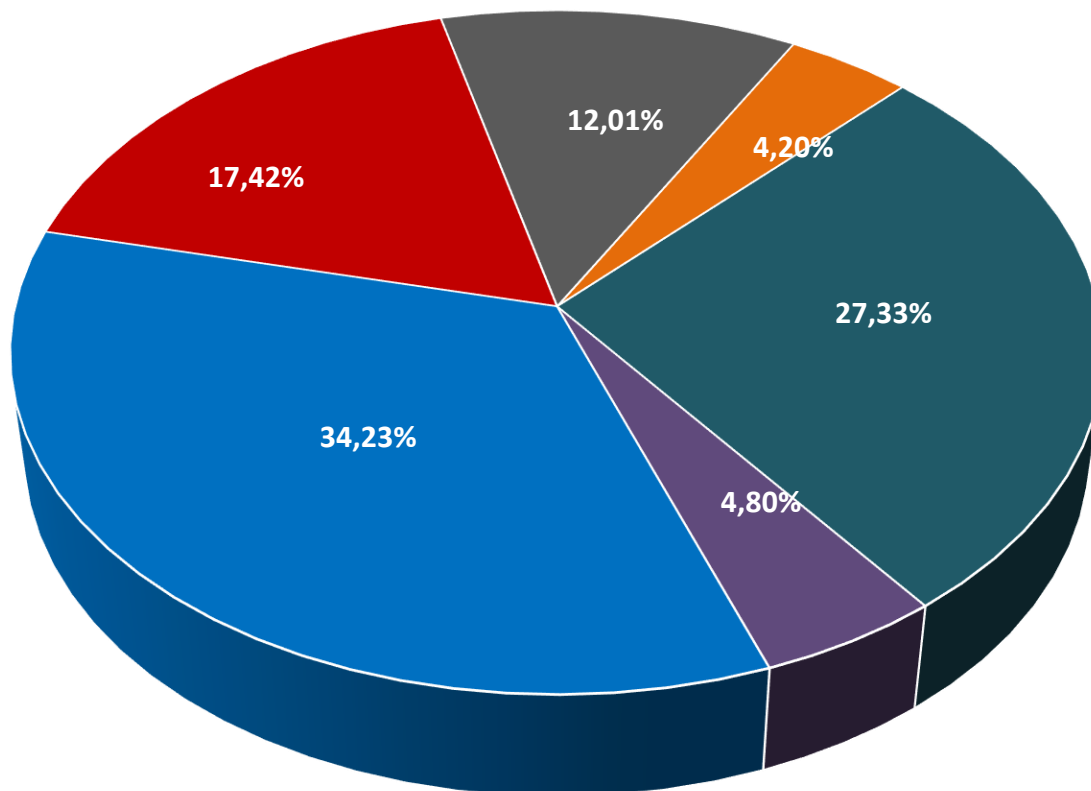


Графикон 41 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – DExpress“

Слично као и код претходна два посматрана оператора, најчешће пријављен извор незадовољства и код компаније Dexpress је кашњење поштиљака које се достављају (40,63%). Затим следи незадовољство које се односи на појаву да курири не достављају поштиљку до врата стана/куће (26,04%). Преостали редослед извора незадовољства је следећи: Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос (12,85%), поштиљка је оштећена током преноса (7,99%), поштиљка је изгубљена (6,60%) и нешто друго (5,90%).

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– ВЕХ



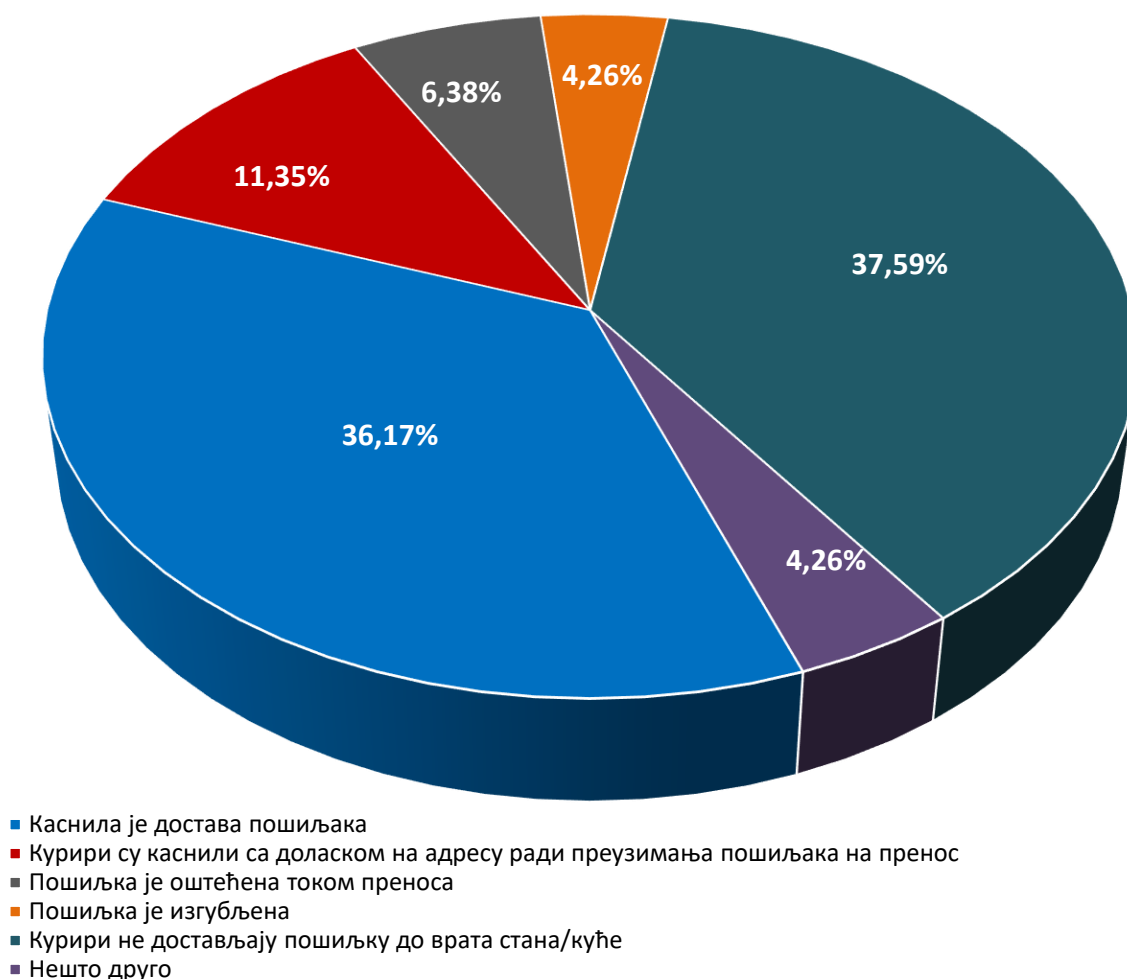
- Каснила је достава поштиљака
- Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос
- Поштиљака је оштећена током преноса
- Поштиљака је изгубљена
- Курири не достављају поштиљку до врата стана/куће
- Нешто друго

Графикон 42 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – ВЕХ“

И код компаније ВЕХ (графикон 42), најчешће пријављен извор незадовољства је кашњење поштиљака које се достављају (34,23%). Затим следи незадовољство које се односи на појаву да курири не достављају поштиљку до врата стана/куће (27,33%). Преостали редослед извора незадовољства је следећи: курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос (17,42%), поштиљака је оштећена током преноса (12,01%), нешто друго (4,80 %) и поштиљака је изгубљена (4,20%).

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– CITY EXPRESS

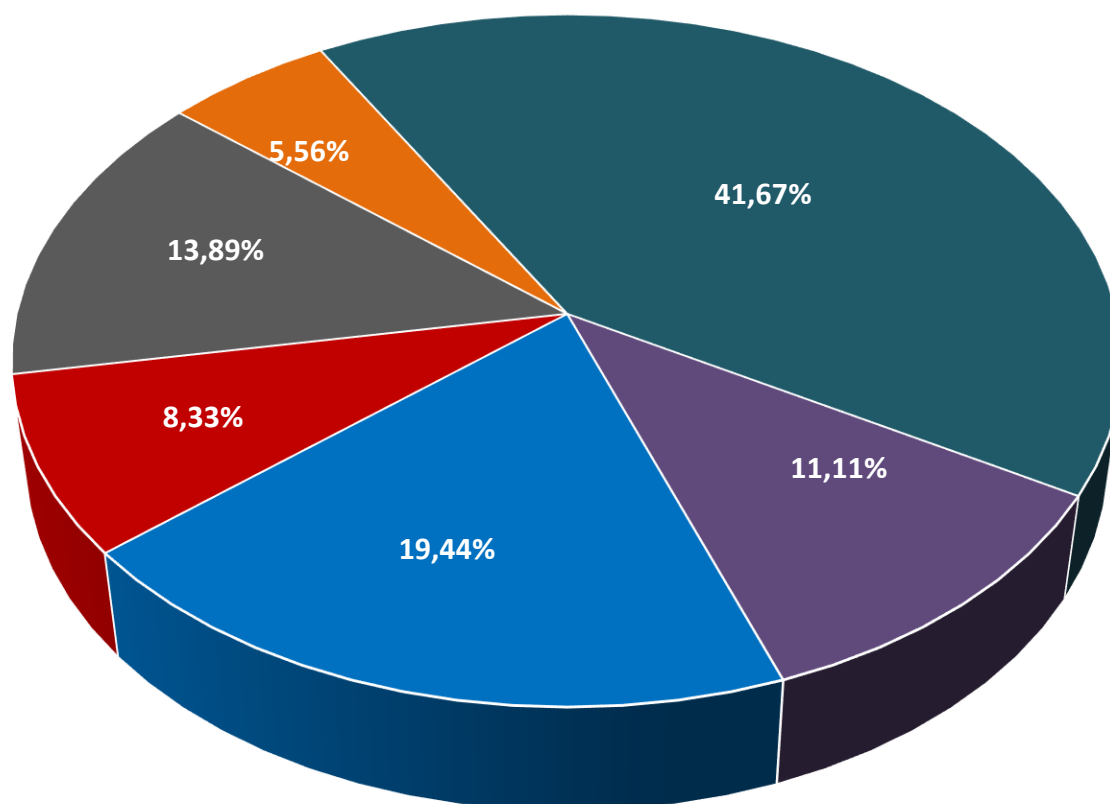


Графикон 43 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – CITY EXPRESS“

За разлику од претходно анализираних служби за експрес пренос пошиљака, са графикона 43 може се видети да корисници услуга CITY EXPRESS-а као главни извор незадовољства пријављују да курири не достављају пошиљку до врата стана/куће (37,59%). Затим следи одговор који се односи на кашњење пошиљака које се достављају (36,17%). Преостали редослед извора незадовољства је следећи: курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос (11,35%), пошиљка је оштећена током преноса (6,38%), пошиљка је изгубљена (4,26%) и нешто друго (4,26%).

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– FEDEX



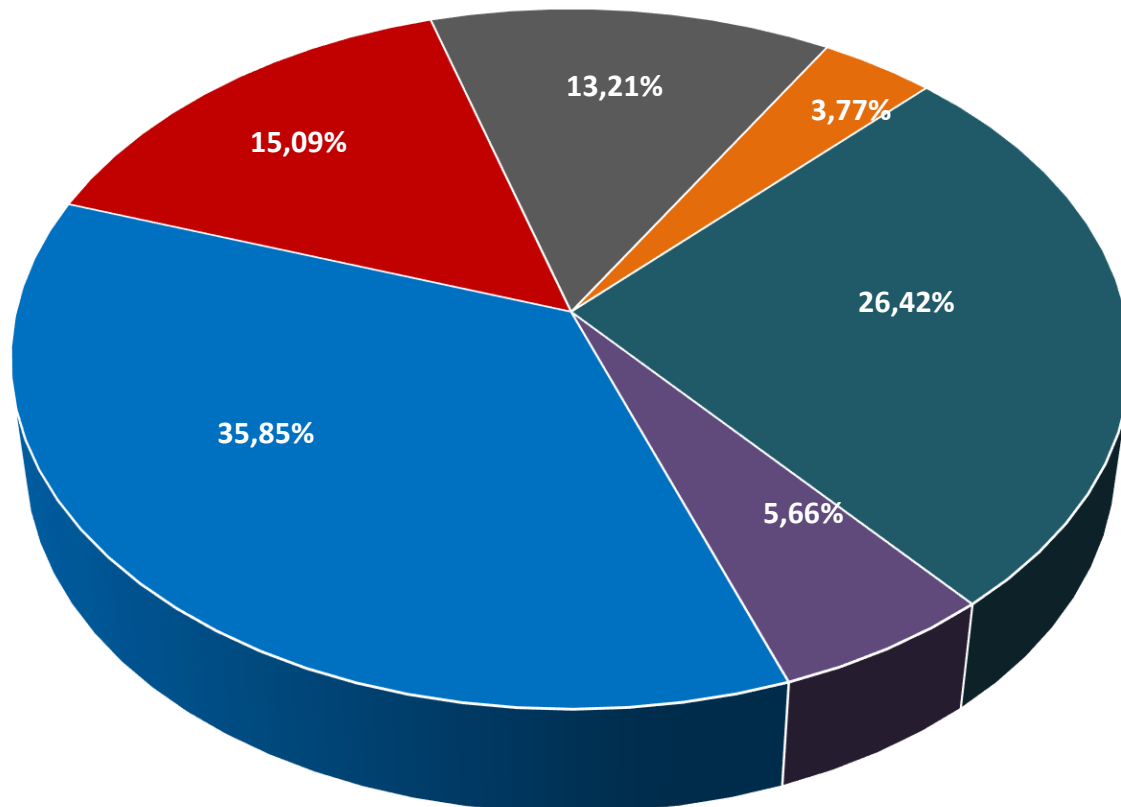
- Каснила је достава поштиљака
- Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос
- Поштиљка је оштећена током преноса
- Поштиљка је изгубљена
- Курири не достављају поштиљку до врата стана/куће
- Нешто друго

Графикон 44 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – FEDEX“

Као што се види са графикона 44, корисници услуга FEDEX-а као главни извор незадовољства пријављују да курири не достављају поштиљку до врата стана/куће (41,67%). Затим следи одговор који се односи на кашњење поштиљака које се достављају (19,44%). Преостали редослед извора незадовољства је следећи: поштиљка је оштећена током преноса (13,89%), нешто друго (11,11%), курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос (8,33%) и поштиљка је изгубљена (5,56%).

ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?

– DHL

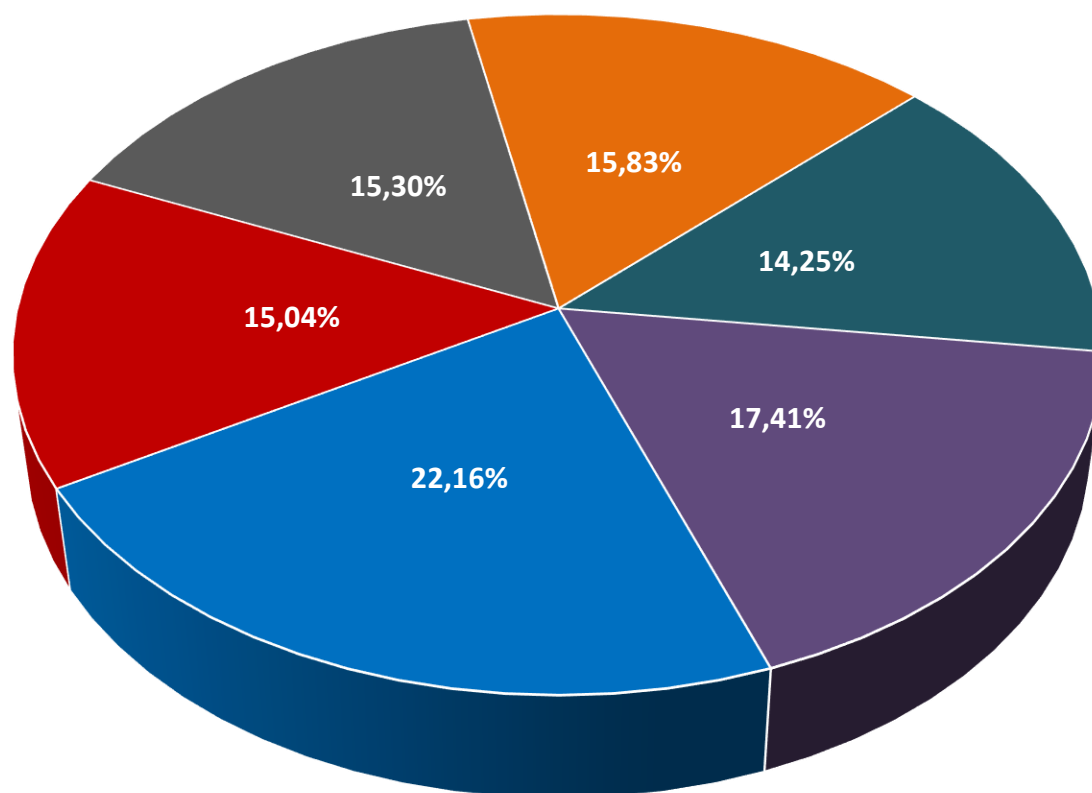


- Каснила је достава поштиљака
- Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос
- Поштиљка је оштећена током преноса
- Поштиљка је изгубљена
- Курири не достављају поштиљку до врата стана/куће
- Нешто друго

Графикон 45 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – DHL“

Код компаније DHL (графикон 45), најчешће пријављен извор незадовољства је кашњење поштиљака које се достављају (35,85%). Затим следи незадовољство које се односи на појаву да курири не достављају поштиљку до врата стана/куће (26,42%). Преостали редослед извора незадовољства је следећи: курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос (15,09%), поштиљка је оштећена током преноса (13,21%), нешто друго (5,66 %) и поштиљка је изгубљена (3,77%).

**ДА ЛИ МОЖЕТЕ ДА НАВЕДЕТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА СА КОЈИМ СТЕ ИМАЛИ НЕГАТИВНО ИСКУСТВО И РАЗЛОГ НЕЗАДОВОЉСТВА?
– БЕЗ НАВОЂЕЊА ОПЕРАТОРА**



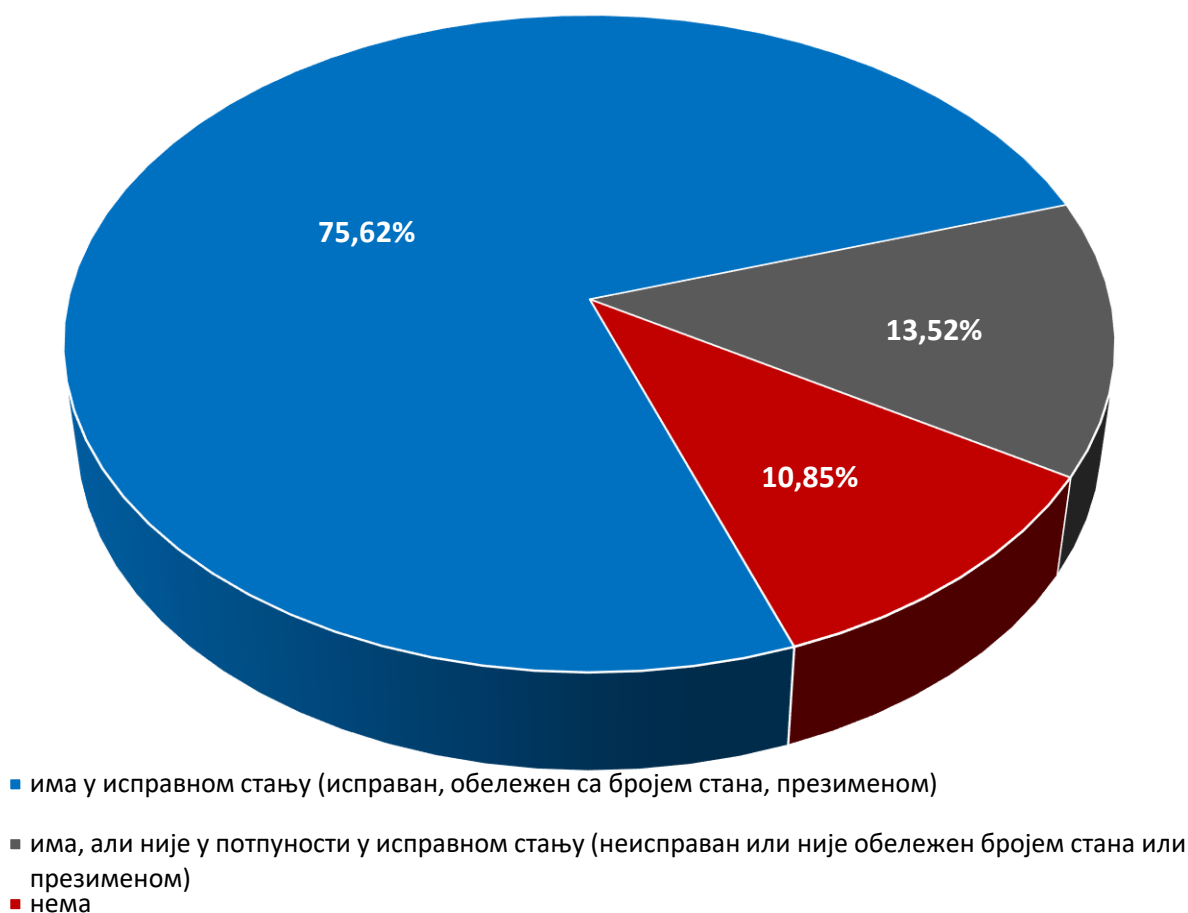
- Каснила је достава пошиљака
- Курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос
- Пошиљка је оштећена током преноса
- Пошиљка је изгубљена
- Курири не достављају пошиљку до врата стана/куће
- Нешто друго

Графикон 46 Расподела одговора на питање „Разлог незадовољства – без навођења оператора“

Када се посматра категорија „без навођења оператора“ која може обухватити неког од претходно поменутих оператора или евентуално остале компаније из области експрес преноса пошиљака (графикон 46), најчешће пријављен извор незадовољства је кашњење пошиљака које се достављају (22,16%). Преостали редослед извора незадовољства је следећи: нешто друго (17,41%), пошиљка је изгубљена (15,83%), пошиљка је оштећена током преноса (15,30%), курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос (15,04%) и курири не достављају пошиљку до врата стана/куће (14,25%).

Питање за анкетара у циљу провере кућних сандучића на локацији испитаника

**ДА ЛИ ИСПИТАНИК ИМА КУЋНИ САНДУЧИЋ НА АДРЕСИ НА КОЈОЈ СЕ
ОБАВЉА ИСПИТИВАЊЕ**



Графикон 47 Расподела одговора на питање „Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање“

Последње питање у истраживању односи се на постојање исправног кућног сандучића на адреси испитаника. Као што се види на графикону 47, у највећем броју случајева (75,62%), постоји кућни сандучић у исправном стању, обележен бројем стана и

презименом. Затим следи категорија кућних сандучића који нису у потпуности у исправном стању, тј. или су оштећени или неадекватно обележени. У најмањем броју случајева (10,85%) испитаници пријављују да немају кућни сандучић.

При укрштању циљних група по питању постојања кућних сандучића (табела 34), интересантно је приметити да корисници у урбаним срединама углавном имају исправне сандучиће, док је у руралним срединама стање знатно лошије по овом параметру.

Укрштање циљних група са питањем: „Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање?“

Табела 34 Информација о кућним сандучићима на адреси испитаника – укрштање циљних група

	Пол		Године старости				Образовање					Тип насеља	
	мушки	женски	16-29	30-44	45-59	60+	основна школа	II и III године средња	IV степен средње	специјализација после средње	виша школа и факултет+	урбано	рурално
Има у исправном	77,1%	74,4%	73,8%	74,6%	78,6%	76,6%	29,6%	65,8%	80,7%	68,0%	76,8%	84,2%	57,9%
Има, али није у потпуности у исправном стању	14,5%	12,7%	12,5%	11,8%	12,2%	19,0%	63,0%	22,8%	9,6%	26,0%	11,1%	9,7%	21,3%
Нема	8,3%	12,9%	13,7%	13,6%	9,2%	4,3%	7,4%	11,4%	9,8%	6,0%	12,1%	6,0%	20,8%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Радни статус							Регион				Укупна популација
	запослен у државном сектору	запослен у друштвеном или мешовитом сектору	запослен у приватном сектору	незапослен (домаћица)	пензионер	пољопривредник	ученик, студент	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	
Има у исправном	80,3%	76,5%	78,9%	66,7%	89,5%	34,2%	73,2%	76,3%	77,9%	68,1%	81,5%	75,62%
Има, али није у потпуности у исправном стању	10,1%	15,7%	10,3%	14,8%	9,3%	47,9%	12,7%	16,9%	17,5%	8,1%	10,4%	13,52%
Нема	9,6%	7,8%	10,8%	18,5%	1,2%	17,8%	14,1%	6,8%	4,6%	23,8%	8,1%	10,85%
Тотал	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Јосифа Маринковића 2, 11040 Београд

Тел. +381 11 4087296

office@tcom.rs