

# ИСТРАЖИВАЊЕ СТЕПЕНА ЗАДОВОЉЕЊА ПОТРЕБА КОРИСНИКА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

## Правна 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

---

Списак графикана .....	3
Списак табела.....	7
Списак скраћеница .....	12
Резиме истраживања .....	13
Executive Summary .....	16
Увод .....	19
Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника .....	21
Питања у вези са универзалном поштанском услугом (писмо, пакет) коју обавља јавни поштански оператор ЈП „Пошта Србије“ .....	22
Питања у вези осталих услуга - експрес и курирске услуге (брза пошта) које пружају сви поштански оператори.....	40
Питања у вези са рекламацијама универзалне и експрес/курирских услуга .....	68
Питања која се односе на правна лица која нуде робу/услуге преко интернета или других средстава комуникације .....	76
Питање за анкетара у циљу провере кућних сандућича на локацији испитаника .....	80

# Списак графикана

---

<b>Графикон 1.</b> Расподела одговора на питање: Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке? .....	22
<b>Графикон 2.</b> Расподела одговора на питање: Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге? .....	25
<b>Графикон 3.</b> Расподела одговора на питање: Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника? .....	27
<b>Графикон 4.</b> Расподела одговора на питање: За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уроче? .....	29
<b>Графикон 5.</b> Расподела одговора на питање: Оцените квалитет пружања писмоносне услуге.	31
<b>Графикон 6.</b> Расподела одговора на питање: Оцените квалитет пружања пакетске услуге .....	33
<b>Графикон 7.</b> Расподела одговора на питање: Који је ваш најчешћи проблем који сте имали коришћењем услуге писмо или пакет? (могућност избора више понуђених одговора).....	35
<b>Графикон 8.</b> 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)?.....	37
<b>Графикон 9.</b> Расподела одговора на питање: Који је поштански број за адресу ваше фирме? ..	37
<b>Графикон 10.</b> Расподела одговора на питање: Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге? .....	40
<b>Графикон 11.</b> Расподела одговора на питање: Наведите назив поштанског оператора експрес и курирских услуга (брзе поште) чије услуге користите (могућност избора више понуђених одговора).....	42

<b>Графикон 12.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Брзина у обављању услуга) .....	45
<b>Графикон 13.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Ефикасна процедура пријема и уручења).....	45
<b>Графикон 14.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Прихватљива цена).....	47
<b>Графикон 15.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Квалитет података за праћење пошиљака) .....	47
<b>Графикон 16.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Однос према корисницима) .....	49
<b>Графикон 17.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Сигурност у преносу пошиљке: да нема оштећења, оробљења, губитка и сл.) .....	49
<b>Графикон 18.</b> Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Други разлози).....	51
<b>Графикон 19.</b> Расподела одговора на питање: Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште .....	52
<b>Графикон 20.</b> Расподела одговора на питање: На који начин се, према вашем мишљењу, може унапредити пружање експрес и курирских услуга (брзе поште) поштанског оператора чије услуге користите? (могућност избора више понуђених одговора).....	54
<b>Графикон 21.</b> Расподела одговора на питање: Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора? (могућност избора више понуђених одговора код навођења оператора).....	56

<b>Графикон 22.</b> Расподела одговора на питање: У којој мери је за вас значајно да се достава експрес поштиљака врши и суботом? .....	58
<b>Графикон 23.</b> Расподела одговора на питање: Који је најчешћи проблем који сте имали са поштанским операторима брзе поште? (могућност избора више понуђених одговора) .....	60
<b>Графикон 24.</b> Расподела одговора на питање: Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих поштиљака, које сте ви послали, брзом поштом? .....	62
<b>Графикон 25.</b> Расподела одговора на питање: Уколико сте имали проблеме са оштећењем послатих поштиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке? .....	63
<b>Графикон 26.</b> Расподела одговора на питање: Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19? (могућност избора више понуђених одговора).....	66
<b>Графикон 27.</b> Расподела одговора на питање: Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја поштиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење поштиљака?.....	68
<b>Графикон 28.</b> Расподела одговора на питање: Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса поштиљака? .....	69
<b>Графикон 29.</b> Расподела одговора на питање: Да ли сте задовољни начином решавања рекламација? .....	70
<b>Графикон 30.</b> 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? .....	74
<b>Графикон 31.</b> Расподела одговора на питање: Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета поштиљака брзе поште?.....	76
<b>Графикон 32.</b> Расподела одговора на питање: Којим поштанским оператором сте задовољни? (могућност избора више понуђених одговора) .....	78

**Графикон 33.** Расподела одговора на питање: Наведите најчешћи разлог за рекламацију корисника при куповини преко интернета ..... 80

**Графикон 34.** Расподела одговора на питање: Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање? ..... 81

# Списак табела

---

Табела 1. Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника.....	21
Табела 2. Одговори на питање "Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	24
Табела 3. Одговори на питање "Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	24
Табела 4. Одговори на питање "Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	26
Табела 5. Одговори на питање "Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	26
Табела 6. Одговори на питање "Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	28
Табела 7. Одговори на питање "Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	28
Табела 8. Одговори на питање "За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уруче?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	30
Табела 9. Одговори на питање "За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уруче?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	30
Табела 10. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања писмоносне услуге" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	32
Табела 11. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања пакетске услуге" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	34
Табела 12. Одговори на питање "Који је ваш најчешћи проблем који сте имали коришћењем услуге писмо или пакет?" према социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора .....	36
Табела 13. Одговори 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)?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	38
Табела 14. Одговори 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)?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	38
Табела 15. Одговори на питање "Који је поштански број за адресу ваше фирме? - Тачност одговора" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	39
Табела 16. Одговори на питање "Који је поштански број за адресу ваше фирме? - Тачност одговора" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	39
Табела 17. Одговори на питање "Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	41
Табела 18. Одговори на питање "Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	41
Табела 19. Одговори на питање "Наведите назив поштанског оператора експрес и курирских услуга (брзе поште) чије услуге користите" према социоекономским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора .....	44
Табела 20. Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Брзина у обављању услуга)" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	46
Табела 21. Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Ефикасна процедура пријема и уручења)" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	46
Табела 22. Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Прихватљива цена)" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	48
Табела 23. Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Квалитет података за праћење пошиљака)" према социоекономским карактеристикама испитаника.....	48
Табела 24. Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Однос према корисницима)" према социоекономским карактеристикама испитаника.....	50
Табела 25. Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога	

(Сигурност у преносу пошиљке: да нема оштећења, оробљења, губитка и сл.)" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	50
Табела 26. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	53
Табела 27. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	53
Табела 28. Одговори на питање "На који начин се, према вашем мишљењу, може унапредити пружање експрес и курирских услуга (брзе поште) поштанског оператора чије услуге користите?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора.....	55
Табела 29. Одговори на питање "Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	57
Табела 30. Одговори на питање "Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора код навођења оператора .....	57
Табела 31. Одговори на питање "У којој мери је за вас значајно да се достава експрес пошиљака врши и суботом?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	59
Табела 32. Одговори на питање "У којој мери је за вас значајно да се достава експрес пошиљака врши и суботом?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	59
Табела 33. Одговори на питање "Који је најчешћи проблем који сте имали са поштанским операторима брзе поште?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора .....	61
Табела 34. Одговори на питање "Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака, које сте ви послали, брзом поштом?" према социоекономским карактеристикама испитаника	64
Табела 35. Одговори на питање "Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака, које сте ви послали, брзом поштом?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	64
Табела 36. Одговори на питање "Уколико сте имали проблеме са оштећењем послатих пошиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	65
Табела 37. Одговори на питање "Уколико сте имали проблеме са оштећењем послатих пошиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	65

Табела 38. Одговори на питање "Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора .....	67
Табела 39. Одговори 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 писмоносних пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	71
Табела 40. Одговори 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 пакетских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	71
Табела 41. Одговори 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 експрес/курирских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	71
Табела 42. Одговори на питање "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса писмоносних пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	72
Табела 43. Одговори на питање "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса пакетских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	72
Табела 44. Одговори на питање "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса експрес/курирских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	72
Табела 45. Одговори на питање "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом писмоносних пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	73
Табела 46. Одговори на питање "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом пакетских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	73
Табела 47. Одговори на питање "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом експрес/курирских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника .....	73
Табела 48. Одговори 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?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	75

Табела 49. Одговори 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?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	75
Табела 50. Одговори на питање "Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета пошиљака брзе поште?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	77
Табела 51. Одговори на питање "Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета пошиљака брзе поште?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	77
Табела 52. Одговори на питање "Којим поштанским оператором сте задовољни?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, (могућност избора више понуђених одговора) .....	79
Табела 53. Одговори на питање "Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање?" према социоекономским карактеристикама испитаника .....	83
Табела 54. Одговори на питање "Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање?" према социодемографским карактеристикама испитаника .....	83

## 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
JP "Pošta Srbije" Beograd	ЈП Пошта Србије Београд	Пошта Србије или Post Express (за експрес услуге 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
BESEXPRESS DOO ŠABAC	BESEXPRESS 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 правних лица као корисника поштанских услуга испитиван је узорак од 304 испитаника. Структура узорка подразумева одговарајућу расподелу према типу власништва, величини предузећа, делатности, региону и типу региона.

Анкетна питања се односе на различите аспекте коришћења поштанске услуге.

Карактеристике поштанских услуга посматране су са аспекта универзалне поштанске услуге и осталих поштанских услуга (експрес и курирске услуге).

Анкетна питања се односе и на рекламационе поступке у вези са поштанским пошиљкама. Такође су заступљена и питања која се односе на правна лица које нуде робу/услуге преко интернета или других средстава комуникације, као и питања у вези са опремљеношћу правних лица кућним сандучићима.

Ради слања пошиљака правна лица у пошту одлазе неколико пута месечно и задовољна су доступношћу поште.

Радно време поште је углавном прилагођено потребама правних лица. Ипак, у руралним подручјима 29,03% правних лица је одговорило да радно време није прилагођено њиховим потребама.

Правна лица очекују да се писма уруче у року од 2-3 дана, с тим што у руралном подручју 12,90% правних лица очекује уручење за два дана, а 80,65% правних лица очекује уручење за три дана. У урбаном подручју 38,89% правних лица очекује уручење за два дана, а 45,56% уручење за три дана.

Правна лица (48,81%) из приватног сектора оценила су оценом 4 квалитет писмоносних услуга. Слично је и са правним лицима из државног сектора (47,06%). Пакетске услуге су од стране 64,71% правних лица из државног сектора оцењене оценом 4.

Као најчешће проблеме правна лица истичу: пошиљка је каснила, пошиљка није уручена, пошиљка је оштећена, пошиљка је остављена тако што је заглављена у вратима, није ни покушана достава, остављен само извештај о приспећу пошиљке.

Правна лица су упозната о начину и важности правилног адресовања поштанских пошиљака у циљу квалитетног преноса и уручења пошиљке. У руралном подручју 96,67% испитаних је правилно одговорило на питање о поштанском броју за адресу фирме, а у урбаном 87,41%. Правна лица углавном знају разлику између пакетских и експрес услуга.

Приликом избора оператора правним лицима је углавном важно: ефикасна процедура пријема и уручења, однос према корисницима, прихватљива цена; веома важна брзина у обављању услуга и сигурност у преносу пошиљке (да нема оштећења, оробљења, губитка и сл.).

Као најбоље начине унапређења услуга брзе поште правна лица наводе: нижа цена услуга, повећање брзине пружања услуге, већа поузданост.

Највише проблема са операторима брзе поште правна лица су имала због тога што су пошиљке касниле, што су пошиљке оштећене и због понашања курира.

Правна лица из руралних подручја су чешће имала проблем са оштећењем пошиљака (34,48%) у односу на правна лица из урбаних подручја (29,50%). Они који су имали проблем са оштећењем навели су да нису правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке и то 48,92% правних лица у урбаном подручју и 65,15% у руралном подручју.

Због промене начина рада услед пандемије COVID-19 правна лица су као најзначајније проблеме навела: курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошиљака на пренос, каснила је достава пошиљака и немогућност одласка у зграду поште.

Удео правних лица која нису упозната са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење најлакше се може сагледати преко типа региона. Тако, на пример, 53,18% правних лица из урбаног и 54,84% из руралног подручја није упознато са начинима подношења рекламације за писма. Слично је за остале врсте пошиљака, али и за начин подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење. Ипак, мањи број правних лица је у последњих годину дана поднело рекламацију или било какав приговор на обављање поштанских услуга.

Из руралног подручја у просеку 57,14%, а у урбаном подручју 57,06% правних лица је задовољно начином решавања рекламација у вези са свим врстама пошиљака.

У руралном подручју 80,65%, а у урбаном подручју 79,48% правних лица није упознато са могућношћу да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесу приговор уколико од оператора не добију одговор или су незадовољни због одбијања рекламације.

Правна лица углавном не нуде могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета (пошиљака брзе поште), иако би то желели корисници, на основу добијених резултата из студије испитивања задовољења потреба корисника – физичка лица.

Из руралног подручја свега 26,67% правних лица има у исправном стању кућни сандучић (исправан, обележен бројем локала, називом фирме), из урбаног подручја свега 58,07% правних лица.



# Executive Summary

---

In the conducted research of the level of satisfaction of needs of legal entities as users of postal services a sample of 304 respondents was examined. The structure of the sample implies an appropriate distribution according to the type of ownership, size of the company, activity, region and type of region.

Survey questions refer to various aspects of the use of the postal service.

The characteristics of postal services are observed from the aspect of universal postal service and other postal services (express and courier services).

Survey questions also refer to complaint procedures related to postal items. There are also issues related to legal entities that offer goods/services via the Internet or other means of communication, as well as issues related to the equipment of legal entities with home mailboxes.

In order to send items legal entities go to the post office several times a month and they are satisfied with the availability of post office.

The working hours of the post office are mostly adjusted to the needs of legal entities. However, in rural areas 29.03% of legal entities answered that working hours were not adjusted to their needs.

Legal entities expect the letters to be delivered in 2-3 days, with 12.90% of legal entities in rural areas expecting delivery in two days and 80.65% of legal entities expecting delivery in three days. In urban areas 38,89% of legal entities expect delivery in two days and 45.56% delivery in three days.

Legal entities (48.81%) from the private sector rated the quality of letter services with a score of 4. It is similar with legal entities from the public sector (47.06%). Parcel services were rated by 64.71% of legal entities from the public sector with a score of 4.

Legal entities point out as the most common problems: the postal item was late, the postal item was not delivered, the postal item was damaged, the postal item was left stuck in the door, no delivery was attempted and only a report on the arrival of the postal item was left.

Legal entities are aware of the manner and importance of proper addressing of postal items in order to ensure quality transmission and delivery of the item. In rural areas 96,67% of respondents correctly answered the question about the postal code for the company's address and in urban areas 87.41%. Legal entities know the difference between parcel and express services.

When choosing an operator for legal entities it is mainly important: efficient receiving and delivery procedure, attitude towards users, reasonable price, very important speed in providing services and security in the transport of the postal item (no damage, robbery, loss, etc.).

As the best way to improve express mail services legal entities state: lower price of services, increased speed of service provision, higher reliability.

Legal entities had the most problems with express mail operators due to delays in items delivery, damaged items and courier behavior.

Legal entities from rural areas were more likely to have a problem with damage of postal items (34.48%) than legal entities from urban areas (29.50%). Those who had a problem with damage stated that they were not informed in time about the correct way of packaging in relation to the contents of the item (48.92% of legal entities in urban areas and 65.15% in rural areas).

Due to the change in the way of functioning due to the COVID-19 pandemic legal entities stated as the most significant problems: couriers were late arriving at the address to pick up postal items, delivery was delayed and it was impossible to go to the post office.

The share of legal entities that are not familiar with the ways of submitting a complaint in case of loss, damage or reduction of postal items, non-performance or partial performance of the service and exceeding the deadline for delivery can be easily seen by region type. Thus, for example, 53.18% of legal entities from urban and 54.84% from rural areas are not familiar with the ways of filing a complaint for letters. It is similar for other types of items, but also for the manner of submitting a complaint in case of loss, damage or reduction of the contents of items, non-execution or partial execution of the service and exceeding the deadline for delivery. However, a small number of legal entities have filed a complaint or any objection to the provision of postal services in the last year.

From the rural area average 57.14% of respondents and in the urban area average 57.06% of legal entities are satisfied with the way of resolving complaints regarding all types of postal items.

In rural areas 80.65% and in urban areas 79.48% of legal entities are not aware of the possibility to file a complaint with 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.

Legal entities generally do not offer the possibility of choosing between several postal operators to send purchased/ordered goods via the Internet (express mail), although users would like to, based on the results of the study of satisfaction degree of the needs of postal service users - individuals.

From the rural area only 26.67% of legal entities have a home mailbox in good condition (correct, marked with the number of premises, company name). From the urban area that percentage is only 58.07% of legal entities.

# Увод

---

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

**Методе прикупљања и обраде података:**

- PAPI (Paper and Pencil Interviewing), квантитативно истраживање путем папира и оловке, интервјуисање лицем у лице. Од укупног узорка правних лица као испитаника, 30% анкетних образаца је попуњено методом PAPI, на адреси испитаника.

- CASI (Computer Assisted Self Interviewing) и CAWI (Computer Aided Web Interviewing), квантитативне методе 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. Предузећа су претходно била информисана путем електронске поште или личним путем о захтеву за учествовање у анкетирању.

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. Том приликом навођен је имејл анкетара јер је тај податак обавезан у онлајн верзији анкете. Стога су евидентне имејл адресе са више одговора (попуњених анкетних листова).

Напомена: за свако обрађено анкетно питање узимани 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, 298 од 304). 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 увезана 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 и јавио се као последица могућности вишеструког одговора на питање (ситуација када испитаник може да бира неколико одговора у оквиру једног питања и тада укупност одговора прелази 100%).

**Узорачки оквир:**

ПРИВАТНИ СЕКТОР: Подаци Агенције за привредне регистре. Узорак је систематски са случајним почетком и изведен према теоријском моделу када се бира узорак са пропорционалним вероватноћама укључења.

**ДРЖАВНИ СЕКТОР:** Попис републичких органа, јавних предузећа и других правних лица са већинским државним капиталом или са јавним овлашћењима на националном, регионалном или локалном нивоу, управни окрузи, установе и друге јавне службе, правосудни органи, покрајински и локални органи власти, градови и градске општине.

**МЕШОВИТИ СЕКТОР:** Подаци Агенције за привредне регистре, попис правних лица са мешовитим капиталом.

**Узорковање:** стратификовани узорак. Стратификација по региону (Београд, Шумадија и Западна Србија, Источна и Јужна Србија, Војводина), по величини предузећа (мала, средња, велика), по делатности (производња, трговина, услуге, остало), по типу власништва (државно, приватно и мешовито), по типу насеља (урбано, рурално).

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

**Реализован узорак:** ПРИВАТНИ СЕКТОР: 254 правна лица; ДРЖАВНИ СЕКТОР: 34 правна лица; МЕШОВИТИ СЕКТОР: 10 правних лица; НИЈЕ СЕ ИЗЈАСНИЛО О ТИПУ ВЛАСНИШТВА: 6 правних лица. МАЛО: 232 правна лица; СРЕДЊЕ: 52 правна лица; ВЕЛИКО: 14 правних лица; НИЈЕ СЕ ИЗЈАСНИЛО О ВЕЛИЧИНИ ПРЕДУЗЕЋА: 6 правних лица.

**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.

**Софтвер за анализу података:** Excel, SPSS

**Време реализације:** 25.10 – 22.11.2021. године

**Објашњење читања табела:**

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

	Урбано	Рурално
Да	30,0%	24,7%
Не	70,0%	75,3%
Укупно	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

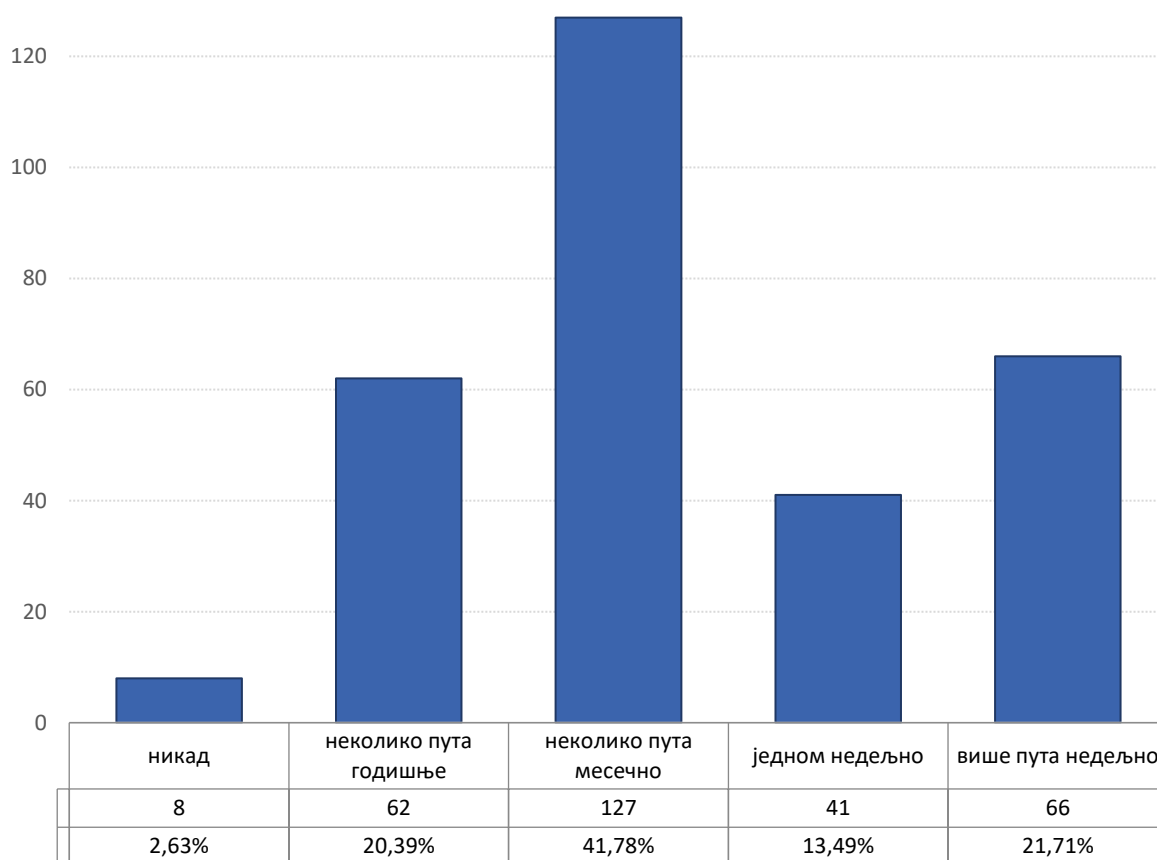
Табела 1. Социодемографске и социоекономске карактеристике испитаника

Узорак : 304		Број испитаника	% у узорку
Тип власништва	Приватно	254	83,55%
	Државно	34	11,18%
	Мешовито	10	3,29%
	Није се изјаснило о типу власништва	6	1,97%
	<b>Укупно</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>
Величина предузећа	Мало	232	76,32%
	Средње	52	17,11%
	Велико	14	4,61%
	Није се изјаснило о величини предузећа	6	1,97%
	<b>Укупно</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>
Делатност	Производња	67	22,04%
	Трговина	83	27,30%
	Услуге	109	35,86%
	Остало	39	12,83%
	Није се изјаснило о типу делатности	6	1,97%
<b>Укупно</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>	
Регион	Београд	103	33,88%
	Војводина	76	25,00%
	Шумадија и Западна Србија	76	25,00%
	Источна и Јужна Србија	49	16,12%
	Није се изјаснило о региону	0	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>	
Тип региона	Урбано	273	89,80%
	Рурално	31	10,20%
	Није се изјаснило о типу региона	0	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>	
Интернет продаја	<b>Укупно</b>		<b>17,76%</b>

# 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 правних 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.

## КОЛИКО ЧЕСТО ОДЛАЗИТЕ У ПОШТУ РАДИ СЛАЊА ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ?



Графикон 1. Расподела одговора на питање: Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?

Највећи број испитаника (41,78%) у пошту одлази неколико пута месечно. Следеће по заступљености су фреквенција од више пута недељно (21,71%) и неколико пута годишње (20,39%).

Посматрајући табеле 2 и 3 могу се уочити одговори по појединим групама испитаника. Може се приметити релативно уједначена дистрибуција одговора по посматраним групама. Неколико пута месечно у пошту долазе највише правна лица из сектора трговине (51,81%), а затим производње (50,75%).



## Укрштање циљних група са питањем "Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?"

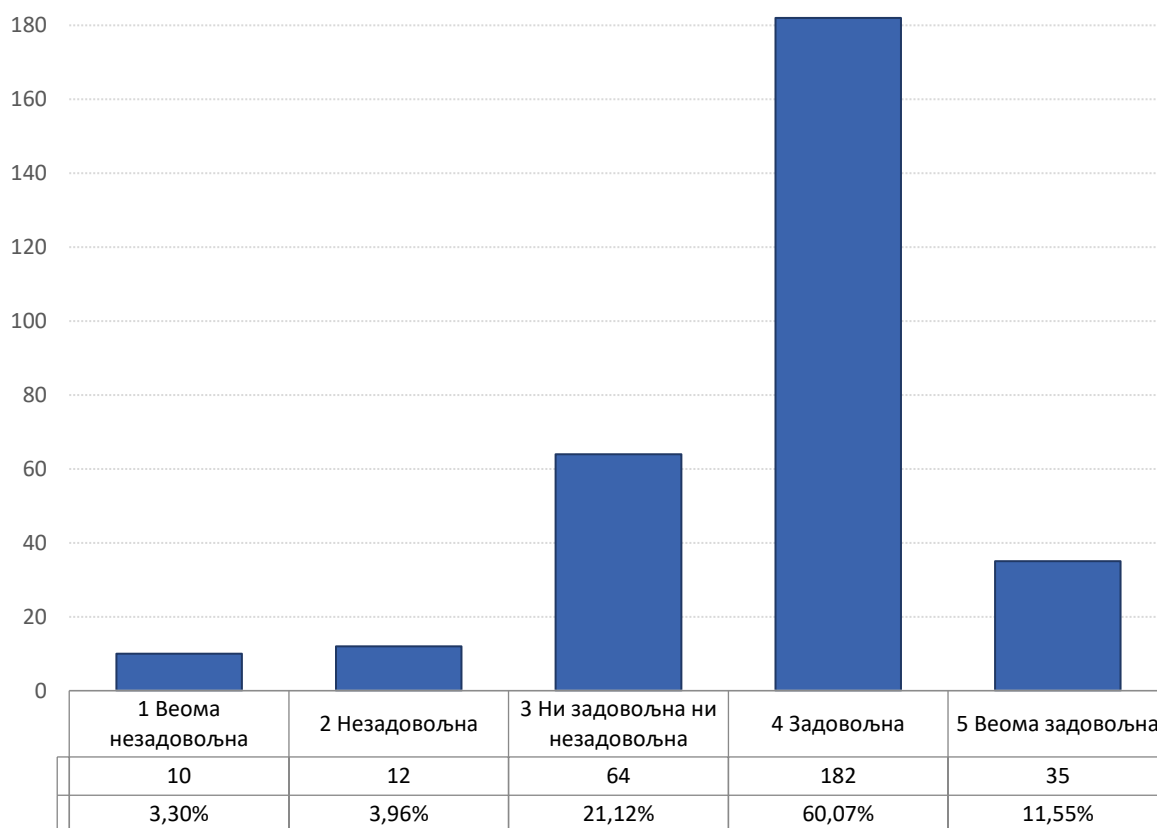
Табела 2. Одговори на питање "Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Више пута недељно	21,71%	18,50%	44,12%	0,00%	15,52%	38,46%	42,86%	20,90%	15,66%	18,35%	35,90%
Једном недељно	13,49%	12,99%	14,71%	30,00%	13,36%	15,38%	14,29%	4,48%	18,07%	16,51%	12,82%
Неколико пута месечно	41,78%	43,70%	29,41%	50,00%	44,83%	34,62%	28,57%	50,75%	51,81%	35,78%	25,64%
Неколико пута годишње	20,39%	22,05%	11,76%	10,00%	24,14%	9,62%	0,00%	23,88%	10,84%	26,61%	20,51%
Никада	2,63%	2,76%	0,00%	10,00%	2,16%	1,92%	14,29%	0,00%	3,61%	2,75%	5,13%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Табела 3. Одговори на питање "Колико често одлазите у пошту ради слања поштанске пошиљке?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
Више пута недељно	11,76%	17,11%	31,17%	34,69%	23,44%	16,13%
Једном недељно	12,75%	17,11%	12,99%	10,20%	15,02%	0,00%
Неколико пута месечно	41,18%	38,16%	44,16%	46,94%	38,46%	61,29%
Неколико пута годишње	31,37%	21,05%	11,69%	8,16%	20,15%	22,58%
Никада	2,94%	6,58%	0,00%	0,00%	2,93%	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**ДА ЛИ ЈЕ ВАША ФИРМА ЗАДОВОЉНА БЛИЗИНОМ (ДОСТУПНОШЋУ) ПОШТЕ У КОЈОЈ КОРИСТИТЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ?**



**Графикон 2.** Расподела одговора на питање: Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге?

Задовољство близином поште у којој користе поштанске услуге у збиру, када се посматрају одговори "задовољан" и "веома задовољан", исказала је велика већина испитаника (више од 70%).

Посматрајући табеле 4 и 5 могу се уочити одговори на основу укрштања по појединим групама испитаника. Посматрајући категорије испитаника према социоекономским карактеристикама расподела задовољства близином поште углавном се поклапа са расподелом у укупном узорку. С друге стране, од посматрана четири региона, у три (пре свега у Војводини, затим Шумадији и Западној Србији, као и Источној и Јужној Србији) је преко 75% испитаника задовољно близином поште, док је у региону Београда вредност тог параметра око 65%. Када је реч о руралним подручјима само једна трећина испитаника је исказала задовољство близином поште.

## Укрштање циљних група са питањем "Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге?"

**Табела 4.** Одговори на питање "Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Веома незадовољан	3,30%	3,15%	0,00%	0,00%	3,02%	1,92%	0,00%	0,00%	1,20%	5,50%	2,63%
Незадовољна	3,96%	4,33%	2,94%	0,00%	4,31%	3,85%	0,00%	13,43%	1,20%	1,83%	0,00%
Ни задовољна ни незадовољна	21,12%	23,23%	8,82%	22,22%	24,14%	15,38%	0,00%	32,84%	19,28%	19,27%	13,16%
Задовољна	60,07%	57,87%	76,47%	66,67%	56,47%	69,23%	92,31%	47,76%	67,47%	57,80%	76,32%
Веома задовољна	11,55%	11,42%	11,76%	11,11%	12,07%	9,62%	7,69%	5,97%	10,84%	15,60%	7,89%
<b>Укупно</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

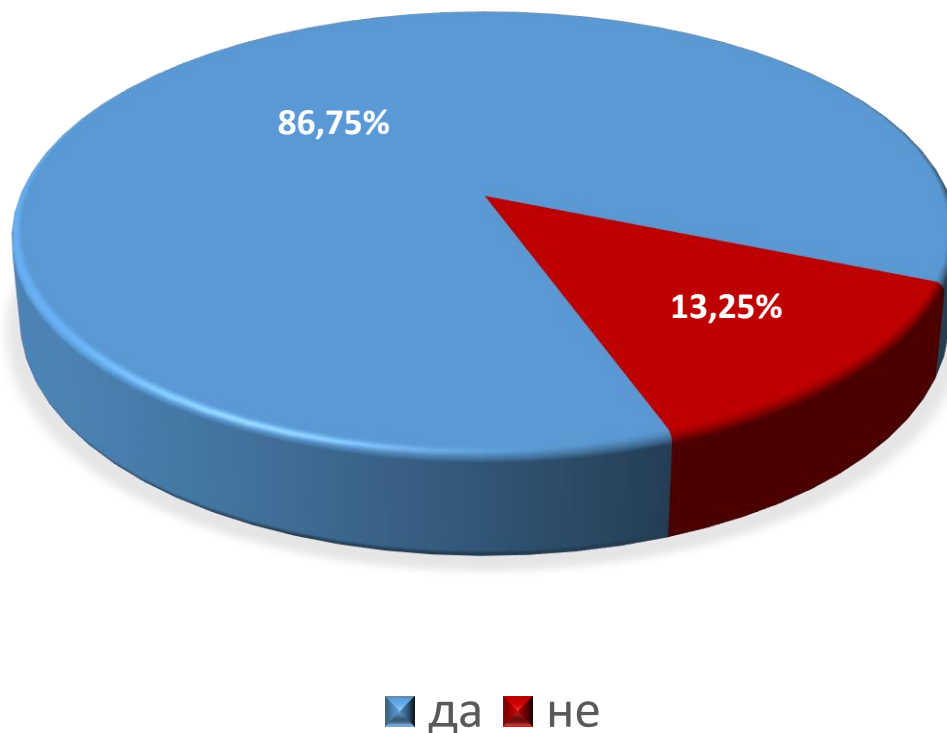
**Табела 5.** Одговори на питање "Да ли је ваша фирма задовољна близином (доступношћу) поште у којој користите поштанске услуге?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
Веома незадовољан	0,98%	5,26%	1,32%	8,16%	3,31%	3,23%
Незадовољна	5,88%	0,00%	2,63%	8,16%	2,21%	19,35%
Ни задовољна ни незадовољна	30,39%	10,53%	19,74%	20,41%	18,38%	45,16%
Задовољна	56,86%	60,53%	69,74%	51,02%	63,24%	32,26%
Веома задовољна	5,88%	23,68%	6,58%	12,24%	12,87%	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Правна лица су задовољна близином поште (47,76% - 76,47%).

Скоро 87% испитаника сматра да је радно време поште прилагођено потребама корисника, а само нешто више од 13% сматра да то није случај.

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



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

Да радно време није прилагођено потребама корисника највише сматрају испитаници запослени у малим предузећима (15,15%), односно предузећа која се баве производном делатношћу (26,87%, табела 6). Такође, скоро три четвртине испитаника у Источној и Јужној Србији, као и оних који послују у руралним областима сматрају да радно време пошта није прилагођено потребама корисника (табела 7).

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

**Табела 6.** Одговори на питање "Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?" према социоекономским карактеристикама испитаника

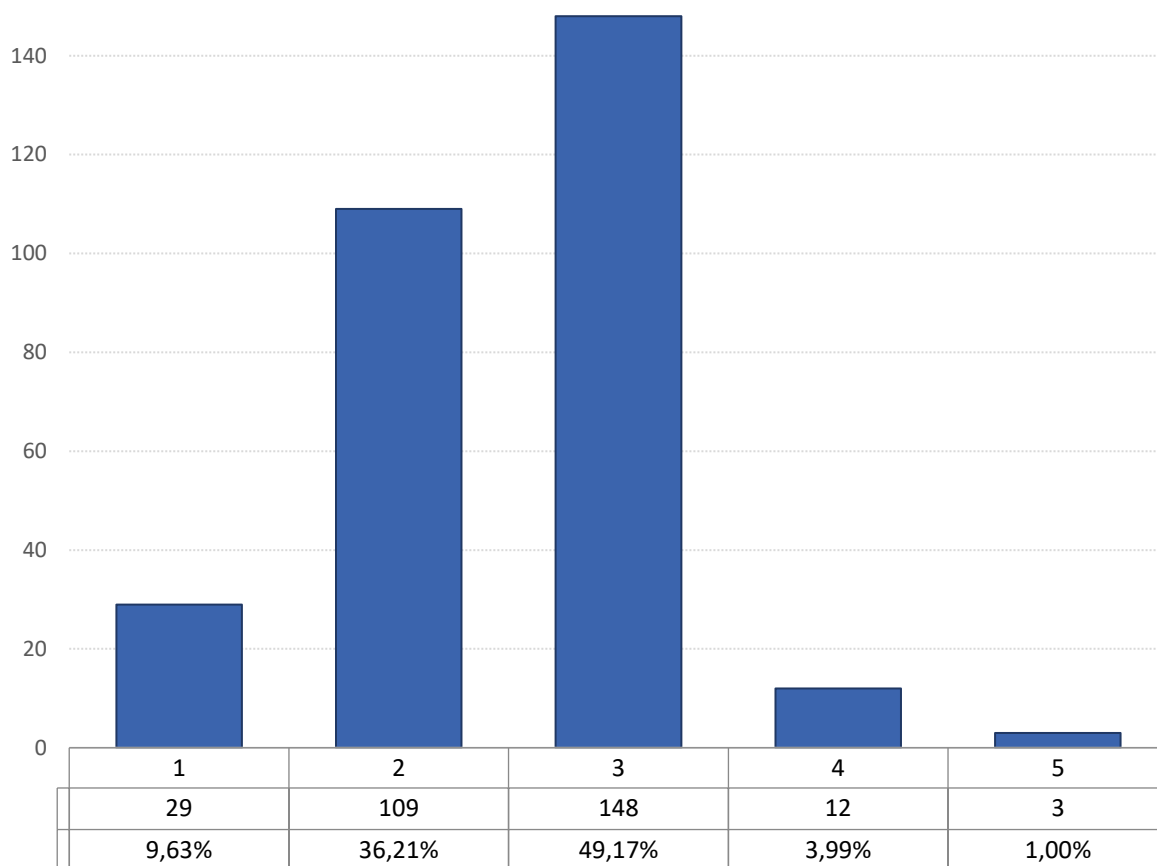
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	86,75%	85,77%	91,18%	88,89%	84,85%	92,31%	92,31%	73,13%	90,36%	90,83%	89,19%
НЕ	13,25%	14,23%	8,82%	11,11%	15,15%	7,69%	7,69%	26,87%	9,64%	9,17%	10,81%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 7.** Одговори на питање "Да ли је, према вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	89,47%	89,47%	90,79%	75,51%	88,56%	70,97%
НЕ	10,53%	10,53%	9,21%	24,49%	11,44%	29,03%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Када је у питању брзина преноса пошиљака само 5% корисника прихвата да се писма која су они послали уруче у року дужем од три дана. За половину испитаника прихватљиво је да овај рок буде три дана, док 36,21% испитаника прихвата да тај рок износи два дана. Да се писма која су послали уруче наредног дана очекује сваки десети испитаник.

#### ЗА КОЛИКО РАДНИХ ДАНА ОЧЕКУЈЕТЕ (ЗА ВАС ЈЕ ПРИХВАТЉИВО) ДА СЕ ВАША ПИСМА УРУЧЕ?



**Графикон 4.** Расподела одговора на питање: За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уруче?

Код свих категорија испитаника, према социоекономским карактеристикама (табела 8), око 5% испитаника прихвата да време преноса писама буде дуже од три дана. Највећа очекивања по питању брзине имају корисници у Војводини (табела 9). Наиме, сваки четврти корисник очекује да се писма која су послали уруче у року једног дана. Највећи број корисника из руралних подручја прихвата брзину преноса од три дана (80,65%).

## Укрштање циљних група са питањем "За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уруче?"

Табела 8. Одговори на питање "За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уруче?" према социоекономским карактеристикама испитаника

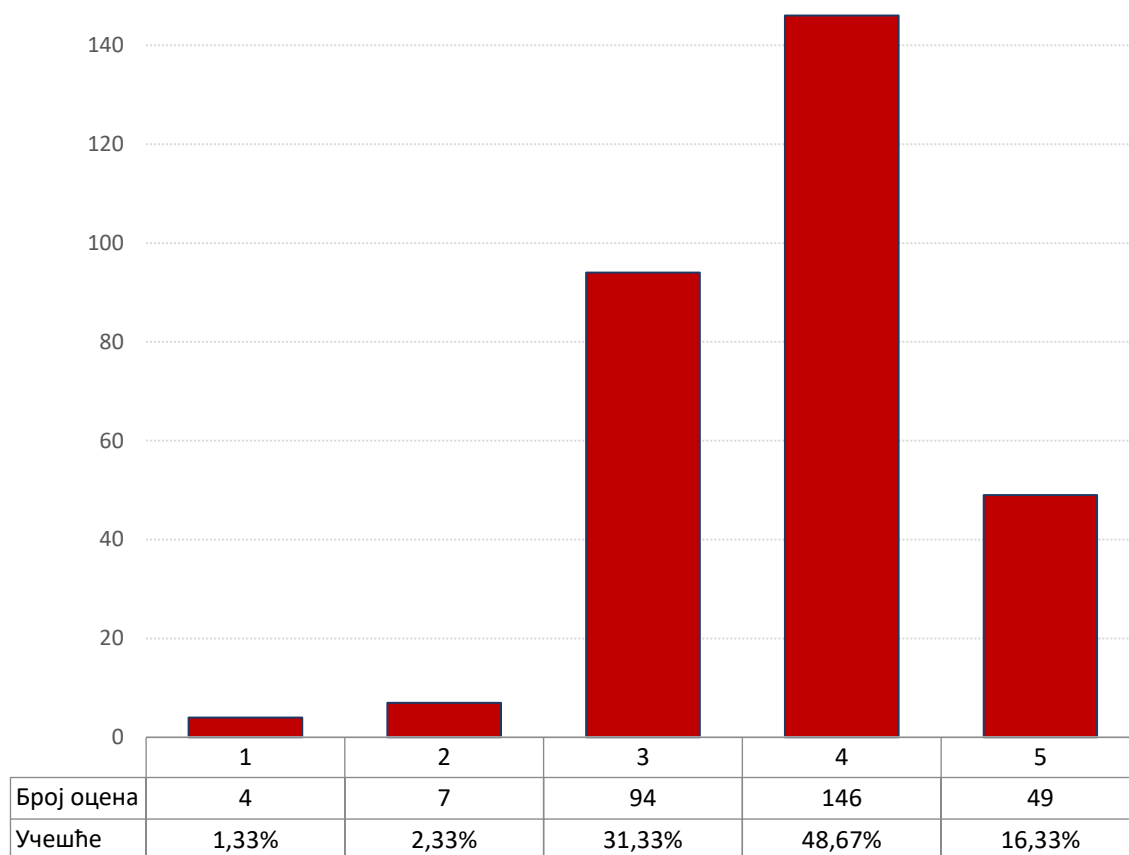
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
1	9,63%	11,51%	0,00%	0,00%	11,64%	2,00%	7,69%	7,58%	9,64%	12,04%	7,89%
2	36,21%	36,11%	41,18%	11,11%	37,07%	32,00%	30,77%	16,67%	39,76%	40,74%	44,74%
3	49,17%	47,22%	55,88%	88,89%	46,55%	60,00%	61,54%	71,21%	46,99%	42,59%	39,47%
4	3,99%	4,76%	0,00%	0,00%	4,31%	4,00%	0,00%	4,55%	3,61%	3,70%	5,26%
5	1,00%	0,40%	2,94%	0,00%	0,43%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,93%	2,63%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Табела 9. Одговори на питање "За колико радних дана очекујете (за вас је прихватљиво) да се ваша писма уруче?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
1	4,95%	25,33%	5,48%	2,08%	10,74%	0,00%
2	18,81%	48,00%	42,47%	45,83%	38,89%	12,90%
3	66,34%	22,67%	52,05%	50,00%	45,56%	80,65%
4	8,91%	2,67%	0,00%	2,08%	3,70%	6,45%
5	0,99%	1,33%	0,00%	0,00%	1,11%	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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 (48,67%), што указује на добар квалитет пружања писмоносне услуге, према процени испитаника. Међутим, значајан број испитаника, њих 31,33% 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 3,66%.

#### ОЦЕНА КВАЛИТЕТА ПРУЖАЊА ПИСМОНОСНЕ УСЛУГЕ



Графикон 5. Распдела одговора на питање: Оцените квалитет пружања писмоносне услуге

Посматрајући табелу 10 може се уочити да су оцене које су најзаступљеније у укупном узорку најзаступљеније и по свим социодемографским карактеристикама испитаника.



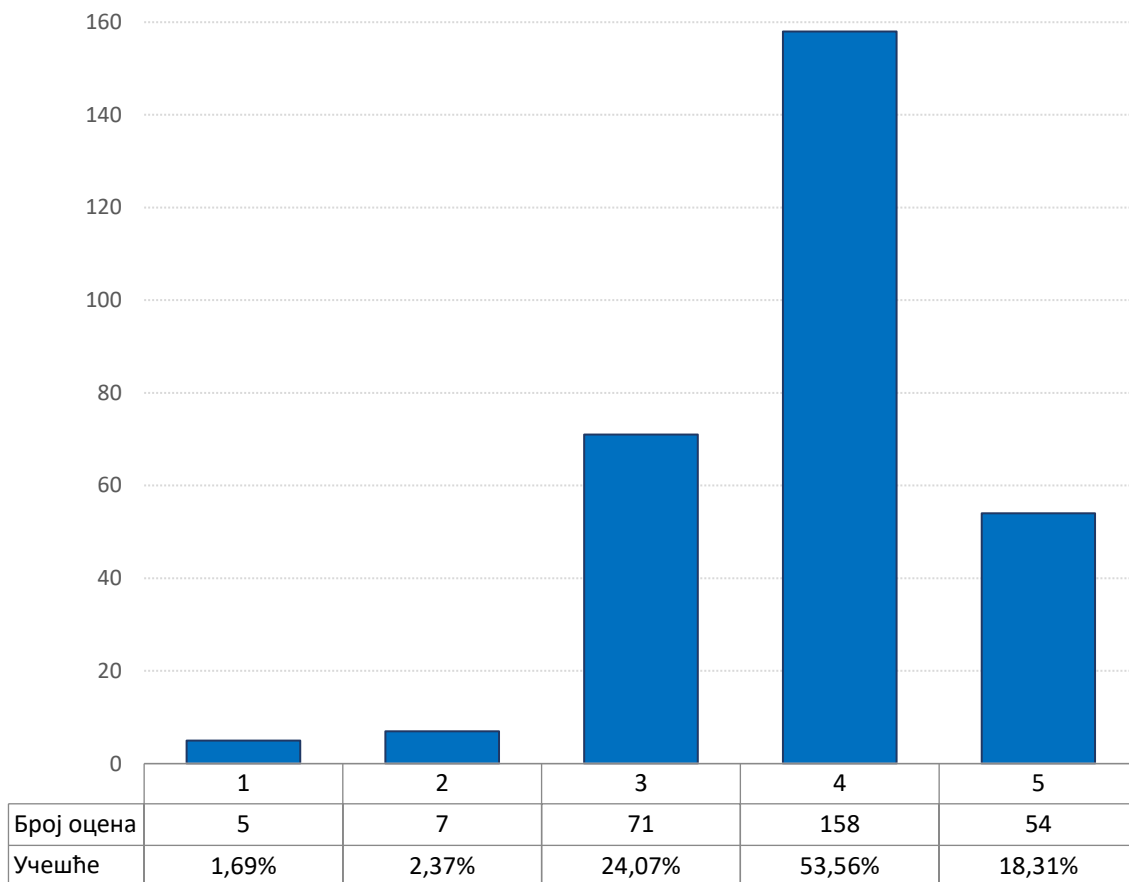
## Укрштање циљних група са питањем "Оцените квалитет пружања писмоносне услуге"

Табела 10. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања писмоносне услуге" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
1	1,33%	1,19%	0,00%	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	1,49%	0,00%
2	2,33%	1,98%	2,94%	0,00%	2,59%	3,92%	0,00%	2,60%	0,00%
3	31,33%	32,94%	26,47%	22,22%	33,62%	27,45%	30,77%	29,74%	45,16%
4	48,67%	48,81%	47,06%	66,67%	46,55%	56,86%	53,85%	48,70%	48,39%
5	16,33%	15,08%	23,53%	11,11%	16,38%	11,76%	15,38%	17,47%	6,45%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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 задовољни овом врстом услуге у 71,87% случајева (збирно оцене 4 и 5). Процент неопредељених испитаника по питању задовољства пакетском услугом је 24,07%, док је број незадовољних испитаника изражен кроз 4,06%.

### ОЦЕНА КВАЛИТЕТА ПРУЖАЊА ПАКЕТСКЕ УСЛУГЕ



Графикон 6. Расподела одговора на питање: Оцените квалитет пружања пакетске услуге

Највећи број незадовољних квалитетом пружања пакетских услуга је у државним предузећима (5,88%). Најмањи број оцена 4 и 5 дали су испитаници из приватних (69,23%), малих (69,03%), као и правна лица у руралним областима (65,51%).

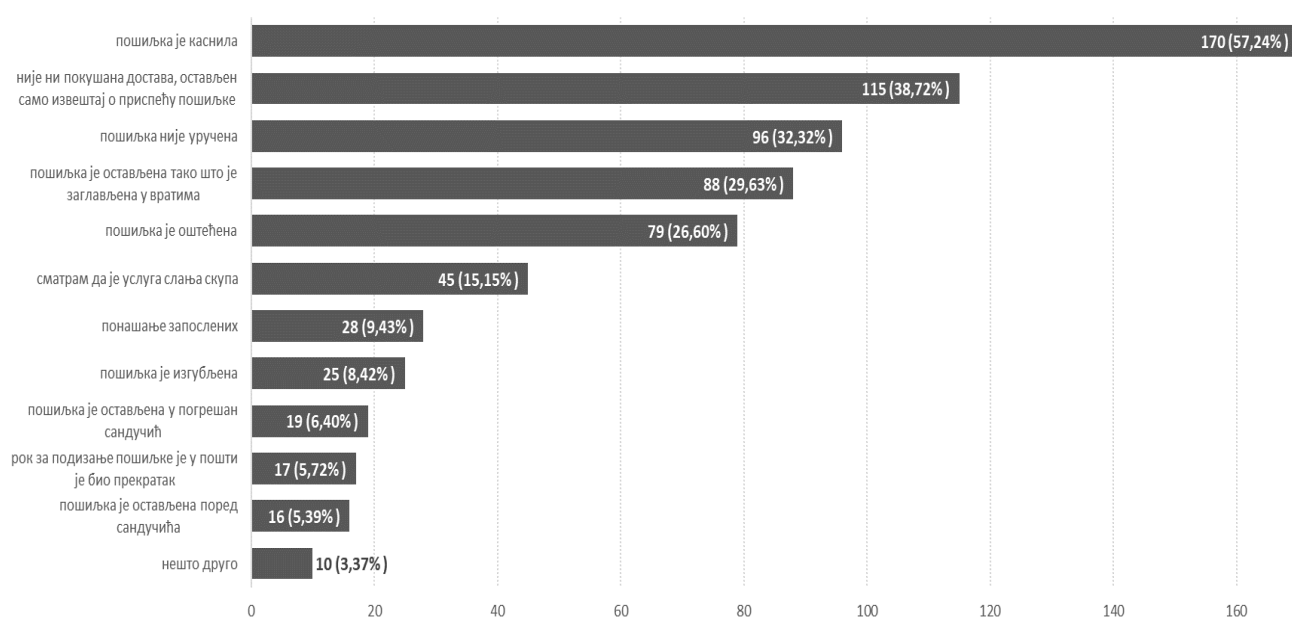
## Укрштање циљних група са питањем "Оцените квалитет пружања пакетске услуге"

Табела 11. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања пакетске услуге" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
1	1,69%	1,21%	2,94%	0,00%	1,33%	1,96%	0,00%	1,50%	3,45%
2	2,37%	2,02%	2,94%	0,00%	2,65%	0,00%	0,00%	2,63%	0,00%
3	24,07%	27,53%	8,82%	0,00%	26,99%	15,69%	15,38%	23,31%	31,03%
4	53,56%	51,82%	64,71%	77,78%	50,00%	66,67%	76,92%	53,38%	55,17%
5	18,31%	17,41%	20,59%	22,22%	19,03%	15,69%	7,69%	19,17%	10,34%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Када се ради о проблемима који су корисници имали приликом коришћења услуга писмо или пакет највећи број њих (57,24%) је имао проблем са кашњењем пошиљке. Затим следе проблеми везани за остављање извештаја без покушане доставе (код 38,72% испитаника), као и случајеви неуручења пошиљака (32,32%). Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100.

### КОЈИ ЈЕ ВАШ НАЈЧЕШЋИ ПРОБЛЕМ КОЈИ СТЕ ИМАЛИ КОРИШЋЕЊЕМ УСЛУГЕ ПИСМО ИЛИ ПАКЕТ? (могућност избора више понуђених одговора)



**Графикон 7.** Распдела одговора на питање: Који је ваш најчешћи проблем који сте имали коришћењем услуге писмо или пакет? (могућност избора више понуђених одговора)

Када се ради о распдели одговора према социодемографским карактеристикама испитаника (табела 12), на кашњење пошиљака највише истичу у Војводини (31,15%) као и у руралним областима (32,66%). На проблем да пошиљка није уручена највише указују корисници из Шумадије и Западне Србије (20,69%).

Такође, испитаници су имали прилику да у рубрици „нешто друго“ упишу своје проблеме. Од свих додатно наведених проблема посебно се издвајају они који се односе на дуго чекање на опслугу у пошти.

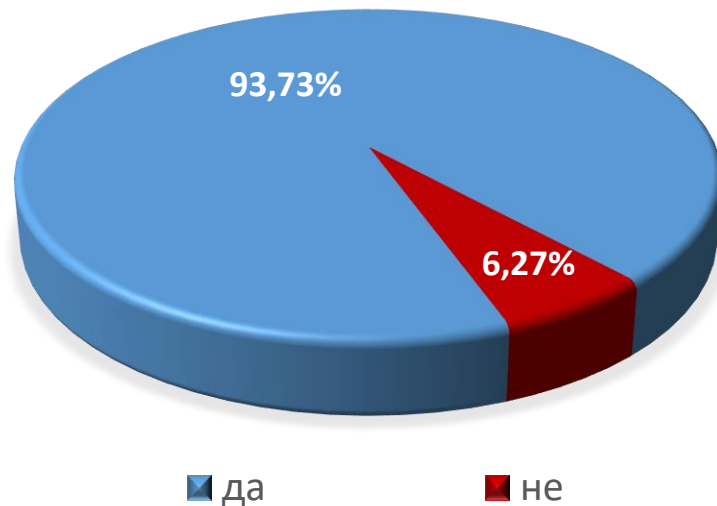
**Укрштање циљних група са питањем "Који је ваш најчешћи проблем који сте имали коришћењем услуге писмо или пакет?"  
(могућност избора више понуђених одговора)**

**Табела 12.** Одговори на питање "Који је ваш најчешћи проблем који сте имали коришћењем услуге писмо или пакет?" према социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора

	Расподела узорка	Регион				Тип региона	
		Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
пошиљка је каснила	57,24%	24,78%	31,15%	20,69%	24,90%	26,26%	32,66%
сматрам да је услуга слања скупа	15,15%	6,55%	4,92%	13,79%	7,69%	3,21%	0,00%
пошиљка није уручена	32,32%	13,81%	13,11%	20,69%	13,56%	16,14%	13,59%
пошиљка је оштећена	26,60%	11,68%	14,75%	3,45%	10,93%	13,18%	18,42%
пошиљка је изгубљена	8,42%	2,65%	4,92%	3,45%	2,63%	3,34%	6,92%
пошиљка је остављена у погрешан сандучић	6,40%	2,12%	0,00%	6,90%	2,43%	1,74%	0,00%
пошиљка је остављена поред сандучића	5,39%	2,12%	1,64%	3,45%	0,61%	4,01%	0,00%
пошиљка је остављена тако што је заглављена у вратима	29,63%	13,63%	8,20%	3,45%	13,36%	10,33%	14,57%
није ни покушана достава, остављен само извештај о приспећу пошиљке	38,72%	14,51%	14,75%	17,24%	14,98%	16,28%	7,01%
рок за подизање пошиљке је у пошти је био прекратак	5,72%	1,95%	3,28%	0,00%	2,23%	1,13%	3,29%
понашање запослених	9,43%	3,89%	3,28%	6,90%	4,05%	4,38%	3,54%
нешто друго	3,37%	2,30%	0,00%	0,00%	2,63%	0,00%	0,00%

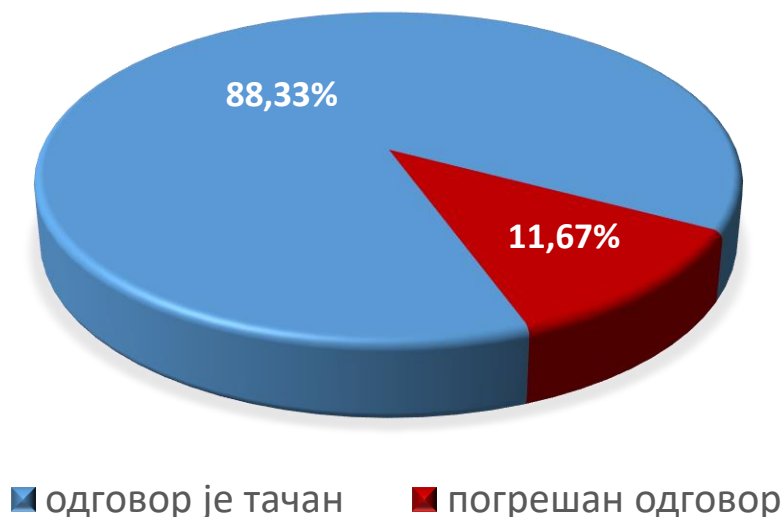
Завидан број корисника (93,73%) је упознат са важношћу правилног адресовања поштанских пошиљака. Њих 88,33% је тачно навело припадајући поштански број.

**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)?**



**Графикон 8.** 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)?

**КОЈИ ЈЕ ПОШТАНСКИ БРОЈ ЗА АДРЕСУ ВАШЕ ФИРМЕ?**



**Графикон 9.** Расподела одговора на питање: Који је поштански број за адресу ваше фирме?

**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 13.** Одговори 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)?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	93,73%	92,52%	100,00%	100,00%	93,10%	96,15%	92,31%	94,03%	93,98%	92,66%	94,74%
НЕ	6,27%	7,48%	0,00%	0,00%	6,90%	3,85%	7,69%	5,97%	6,02%	7,34%	5,26%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 14.** Одговори 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)?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	94,06%	93,42%	94,59%	91,67%	93,01%	96,77%
НЕ	5,94%	6,58%	5,41%	8,33%	6,99%	3,23%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Укрштање циљних група са питањем "Који је поштански број за адресу ваше фирме? - Тачност одговора"

Табела 15. Одговори на питање "Који је поштански број за адресу ваше фирме? - Тачност одговора" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Одговор тачан	88,33%	87,65%	94,12%	90,00%	87,88%	94,00%	78,57%	97,01%	86,75%	86,11%	83,78%
Одговор погрешан	11,67%	12,35%	5,88%	10,00%	12,12%	6,00%	21,43%	2,99%	13,25%	13,89%	16,22%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Табела 16. Одговори на питање "Који је поштански број за адресу ваше фирме? - Тачност одговора" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
Одговор тачан	90,10%	73,33%	93,76%	93,62%	87,41%	96,67%
Одговор погрешан	9,90%	26,67%	6,24%	6,38%	12,59%	3,33%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



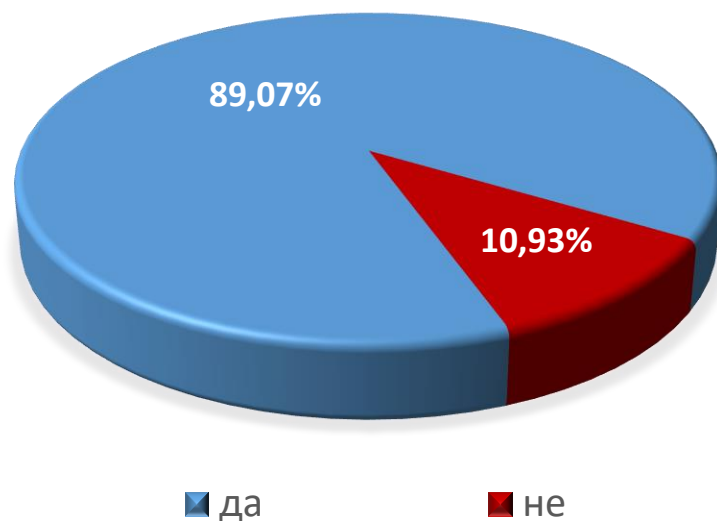
## Питања у вези осталих услуга - експрес и курирске услуге (брза пошта) које пружају сви поштански оператори

---

Наредна група питања односи се на изборе испитаника у погледу поштанских оператора експрес и курирских услуга. Истраживано је да ли корисници знају разлику између пакета и експрес услуге, које операторе експрес и курирских услуга корисници најчешће бирају и због којих разлога чине наведене изборе, као и начине којима се може унапредити ова услуга. Такође је оцењиван квалитет пружања ове врсте услуге, према перцепији испитаника. Важност уручења поштиљака брзе поште суботом је валидирана, као и искуства испитаника са оштећењем послатих поштиљака путем брзе поште.

Када се ради о познавању разлике између пакета и експрес услуге скоро 90% испитаника се изјаснило да зна разлику између ове две услуге.

### ДА ЛИ ЗНАТЕ РАЗЛИКУ ИЗМЕЂУ ПАКЕТА И ЕКСПРЕС УСЛУГЕ?



Графикон 10. Расподела одговора на питање: Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге?

## Укрштање циљних група са питањем "Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге?"

Табела 17. Одговори на питање "Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	89,07%	87,75%	94,12%	100,00%	87,07%	94,12%	100,00%	92,54%	92,77%	84,26%	87,18%
НЕ	10,93%	12,25%	5,88%	0,00%	12,93%	5,88%	0,00%	7,46%	7,23%	15,74%	12,82%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

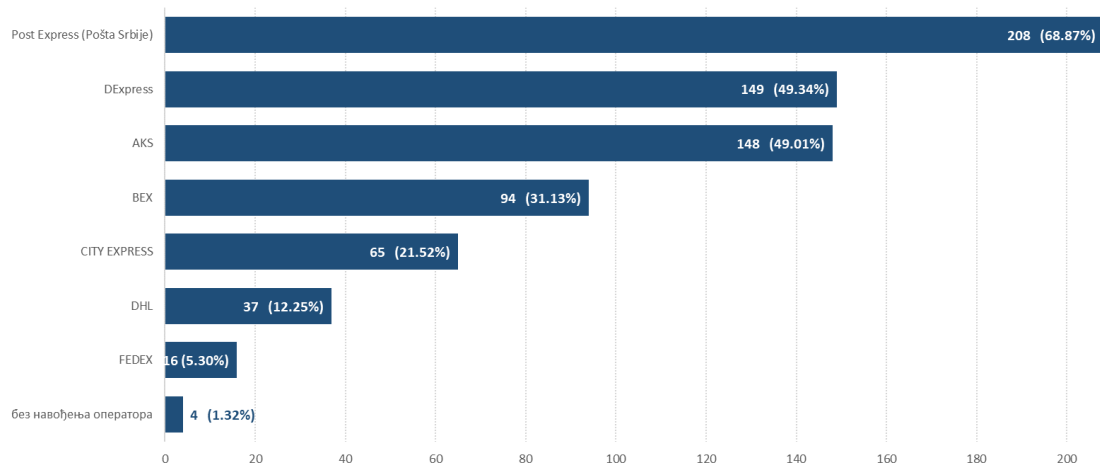
Табела 18. Одговори на питање "Да ли знате разлику између пакета и експрес услуге?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	81,37%	90,79%	97,26%	89,58%	88,56%	92,31%
НЕ	18,63%	9,21%	2,74%	10,42%	11,44%	7,69%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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.

Пошта Србије путем Post Express услуге је најчешћи избор испитаника по питању оператора експрес услуге. Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100. Велика већина (68,87%) испитаника користи експрес услугу Поште Србије. У скоро истој заступљености следе оператори DExpress (49,34%) и AKS (49,01%). Вех користи 31,13% испитаника, док CITY EXPRESS користи 21,52%. Велики међународни интегратори DHL и FEDEX су заступљени са 12,25% односно 5,30%. Број испитаника који нису навели конкретног оператора је 1,32% посматраног узорка.

#### НАВЕДИТЕ НАЗИВ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА (БРЗЕ ПОШТЕ) ЧИЈЕ УСЛУГЕ КОРИСТИТЕ (МОГУЋНОСТ ИЗБОРА ВИШЕ ПОНУЂЕНИХ ОДГОВОРА)



**Графикон 11.** Распдела одговора на питање: Наведите назив поштанског оператора експрес и курирских услуга (брзе поште) чије услуге користите (могућност избора више понуђених одговора)

Више од половине државних предузећа користи услуге Post Express-а Поште Србије (табела 19), док правна лица која се баве трговином у највећем броју случајева се опредељује за услуге DExpress-а (31,46%).

Разлози због којих испитаници, тј. корисници бирају операторе су разнолики (графикони 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18) при чему се, пре свих по значају издвајају: Брзина у обављању

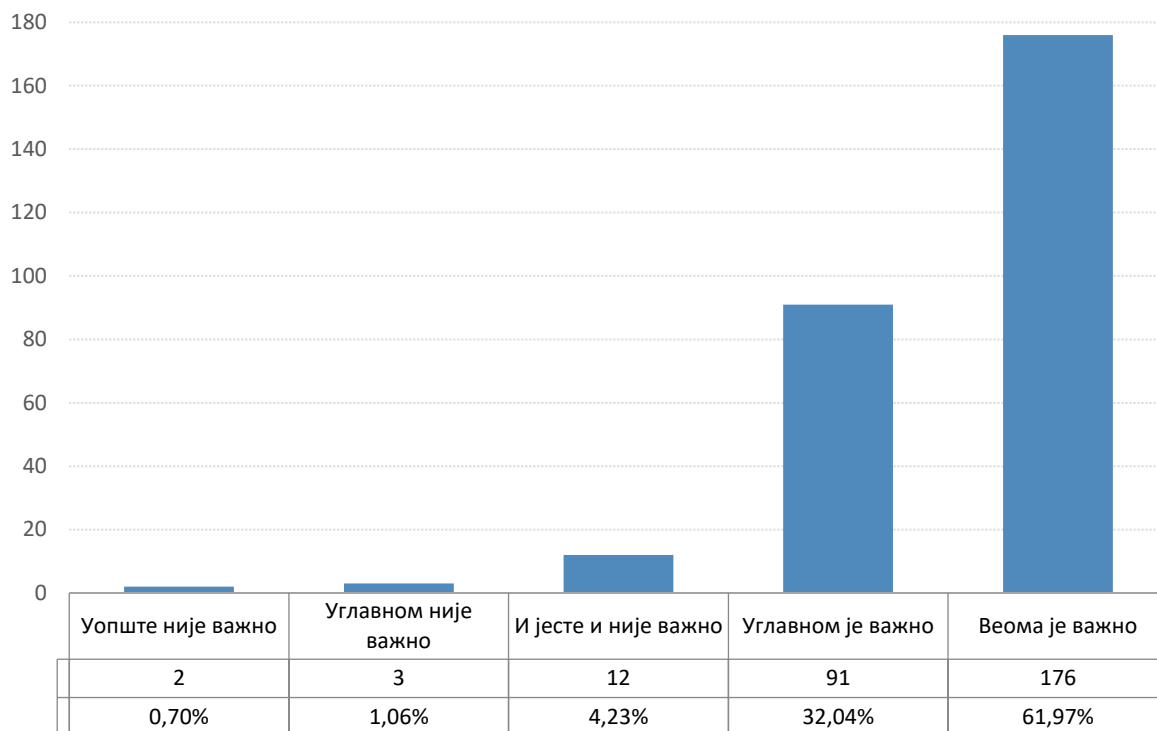
услуга (Веома важна за 61,97%, испитаника) и Сигурност у преносу пошиљке: да нема оштећења, оробљења, губитка и слично (Веома важна за 79,79%, испитаника).

**Укрштање циљних група са питањем "Наведите назив поштанског оператора експрес и курирских услуга (брзе поште) чије услуге користите" (могућност избора више понуђених одговора)**

**Табела 19.** Одговори на питање "Наведите назив поштанског оператора експрес и курирских услуга (брзе поште) чије услуге користите" према социоекономским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора

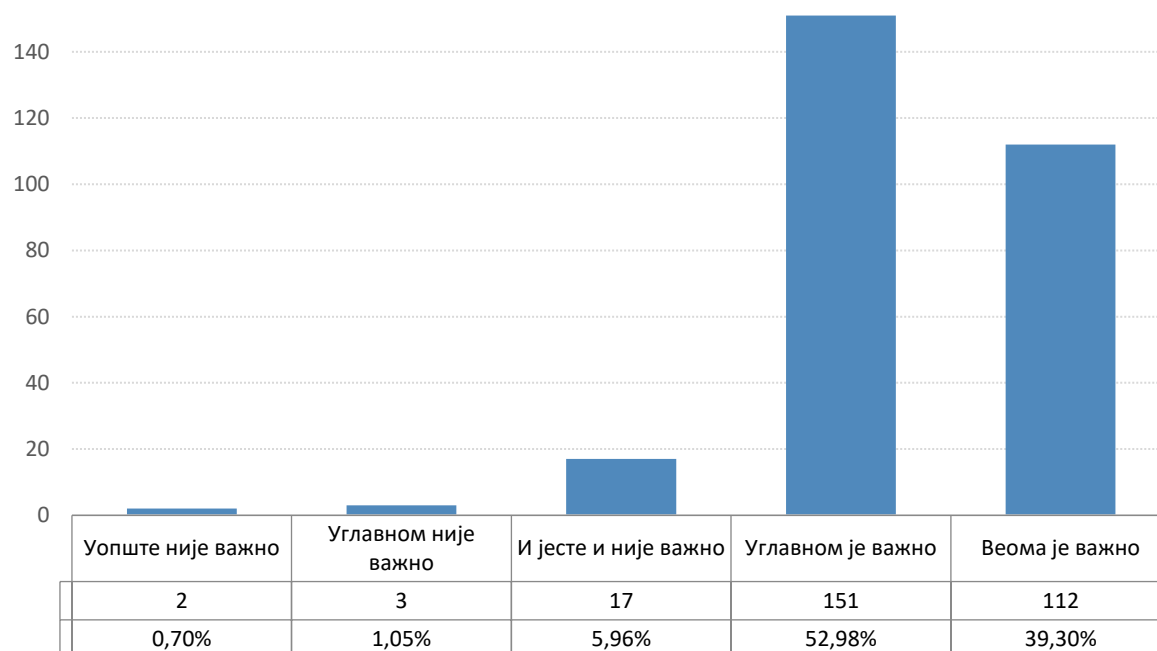
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
AKS	49,01%	22,31%	7,02%	12,50%	21,38%	18,18%	19,35%	20,51%	21,35%	22,31%	7,02%
BEX	31,13%	13,80%	7,02%	8,33%	14,49%	8,26%	6,45%	13,14%	12,36%	13,80%	7,02%
CITY EXPRESS	21,52%	8,67%	7,02%	16,67%	9,60%	4,13%	12,90%	9,46%	5,62%	8,67%	7,02%
Dexpress	49,34%	21,51%	15,79%	20,83%	21,74%	18,18%	19,35%	19,39%	31,46%	21,51%	15,79%
DHL	12,25%	4,82%	7,02%	4,17%	3,44%	11,57%	6,45%	5,77%	0,00%	4,82%	7,02%
FEDEX	5,30%	2,09%	1,75%	8,33%	1,99%	4,13%	0,00%	2,56%	0,00%	2,09%	1,75%
Post Express	68,87%	26,48%	54,39%	29,17%	27,36%	33,88%	35,48%	28,85%	29,21%	26,48%	54,39%
БЕЗ НАВОЂЕЊА ОПЕРАТОРА	1,32%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	1,65%	0,00%	0,32%	0,00%	0,32%	0,00%

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (БРЗИНА У ОБАВЉАЊУ УСЛУГА)**



**Графикон 12.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Брзина у обављању услуга)

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (ЕФИКАСНА ПРОЦЕДУРА ПРИЈЕМА И УРУЧЕЊА)**



**Графикон 13.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Ефикасна процедура пријема и уручења)

**Укрштање циљних група са питањем "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога"**

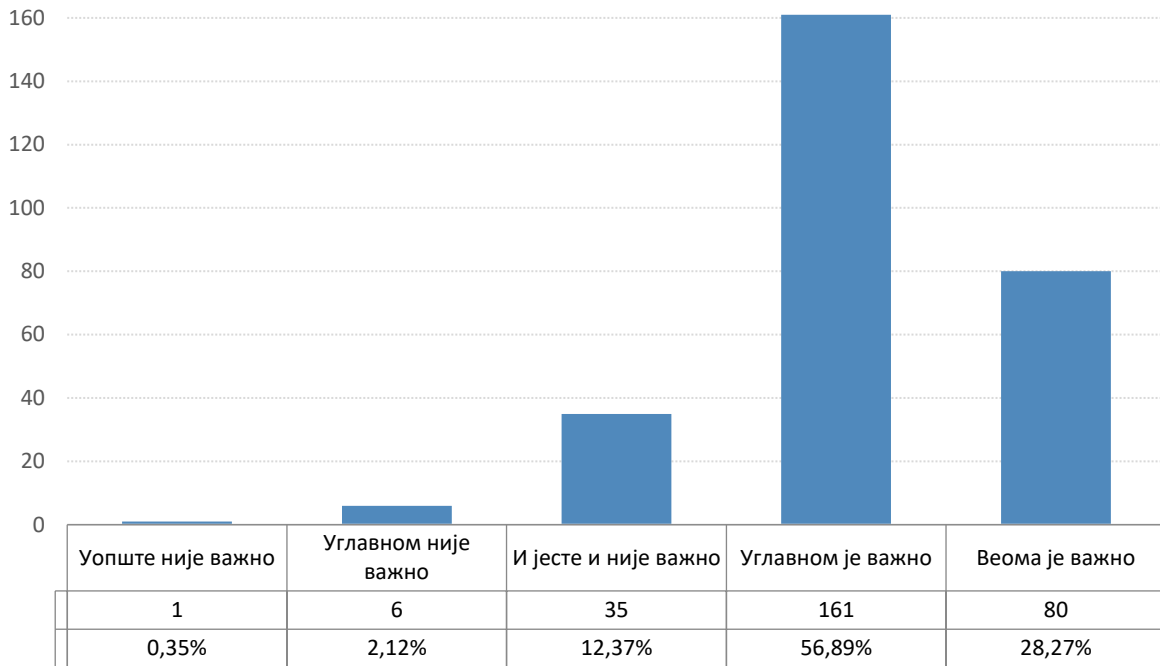
**Табела 20.** Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Брзина у обављању услуга)" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није важно	0,70%	0,83%	0,00%	0,00%	0,92%	0,00%	0,00%	0,83%	0,00%	0,83%	0,00%
Углавном није важно	1,06%	1,24%	0,00%	0,00%	0,46%	3,92%	0,00%	1,25%	0,00%	1,24%	0,00%
И јесте и није важно	4,23%	4,13%	3,23%	0,00%	3,67%	5,88%	0,00%	4,17%	2,27%	4,13%	3,23%
Углавном је важно	32,04%	33,47%	29,03%	10,00%	30,28%	29,41%	71,43%	35,00%	15,91%	33,47%	29,03%
Веома је важно	61,97%	60,33%	67,74%	90,00%	64,68%	60,78%	28,57%	58,75%	81,82%	60,33%	67,74%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 21.** Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Ефикасна процедура пријема и уручења)" према социоекономским карактеристикама испитаника

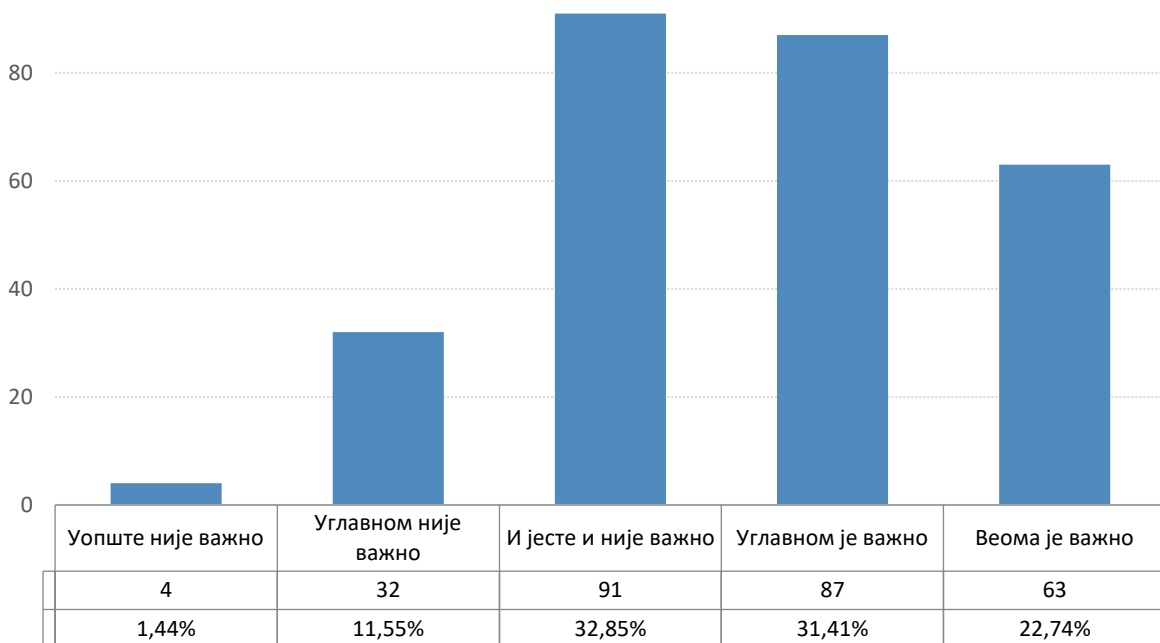
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није важно	0,70%	0,83%	0,00%	0,00%	0,92%	0,00%	0,00%	0,84%	0,00%	0,83%	0,00%
Углавном није важно	1,05%	1,25%	0,00%	0,00%	0,46%	3,85%	0,00%	1,26%	0,00%	1,25%	0,00%
И јесте и није важно	5,96%	6,67%	0,00%	0,00%	6,91%	0,00%	7,69%	5,44%	6,82%	6,67%	0,00%
Углавном је важно	52,98%	51,67%	62,50%	70,00%	52,53%	61,54%	38,46%	50,63%	68,18%	51,67%	62,50%
Веома је важно	39,30%	39,58%	37,50%	30,00%	39,17%	34,62%	53,85%	41,84%	25,00%	39,58%	37,50%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (ПРИХВАТЉИВА ЦЕНА)**



**Графикон 14.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Прихватљива цена)

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (КВАЛИТЕТ ПОДАТАКА ЗА ПРАЋЕЊЕ ПОШИЉАКА)**



**Графикон 15.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Квалитет података за праћење поштиљака)



**Укрштање циљних група са питањем "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога"**

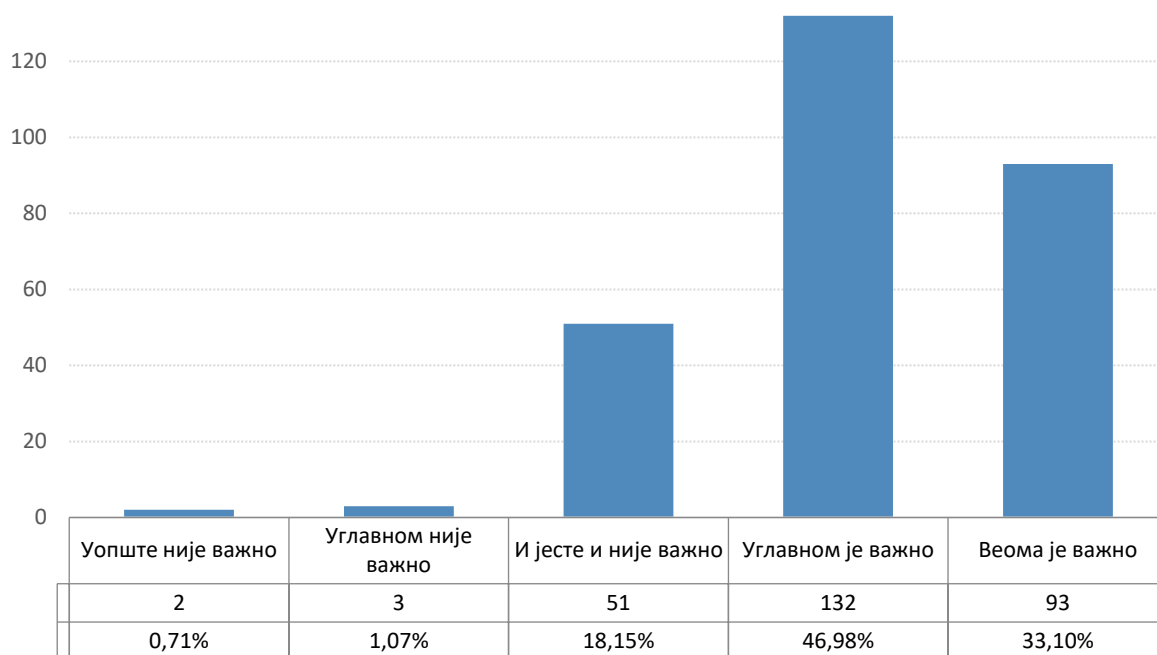
**Табела 22.** Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Прихватљива цена)" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није важно	0,35%	0,42%	0,00%	0,00%	0,46%	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,42%	0,00%
Углавном није важно	2,12%	2,09%	3,23%	0,00%	0,93%	6,00%	7,14%	2,52%	0,00%	2,09%	3,23%
И јесте и није важно	12,37%	11,72%	16,13%	10,00%	11,11%	14,00%	21,43%	11,76%	13,95%	11,72%	16,13%
Углавном је важно	56,89%	56,90%	58,06%	70,00%	55,09%	70,00%	50,00%	54,20%	74,42%	56,90%	58,06%
Веома је важно	28,27%	28,87%	22,58%	20,00%	32,41%	10,00%	21,43%	31,09%	11,63%	28,87%	22,58%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 23.** Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Квалитет података за праћење поштиљака)" према социоекономским карактеристикама испитаника

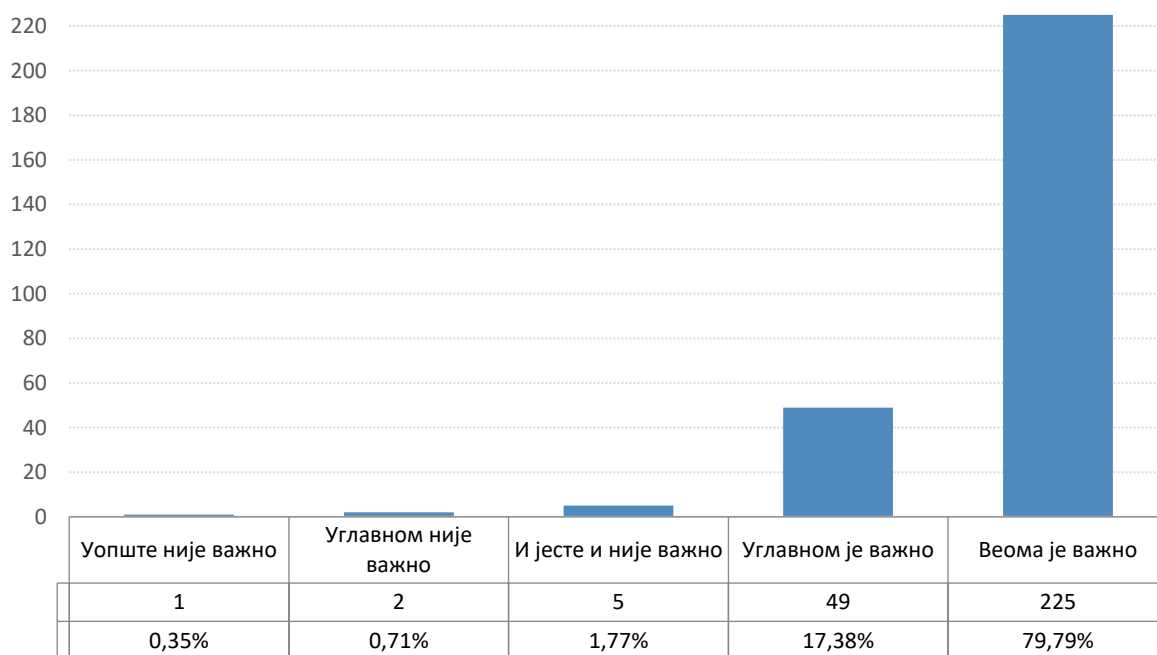
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није важно	1,44%	2,10%	0,00%	0,00%	2,33%	0,00%	0,00%	1,69%	2,38%	2,10%	0,00%
Углавном није важно	11,55%	11,34%	19,35%	0,00%	13,49%	8,16%	0,00%	8,47%	30,95%	11,34%	19,35%
И јесте и није важно	32,85%	32,77%	25,81%	50,00%	32,09%	36,73%	28,57%	32,20%	35,71%	32,77%	25,81%
Углавном је важно	31,41%	31,93%	25,81%	40,00%	31,16%	34,69%	28,57%	33,90%	19,05%	31,93%	25,81%
Веома је важно	22,74%	21,85%	29,03%	10,00%	20,93%	20,41%	42,86%	23,73%	11,90%	21,85%	29,03%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (ОДНОС ПРЕМА КОРИСНИЦИМА)**



**Графикон 16.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Однос према корисницима)

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (СИГУРНОСТ У ПРЕНОСУ ПОШИЉКЕ: ДА НЕМА ОШТЕЋЕЊА, ОРОБЉЕЊА, ГУБИТКА И СЛ.)**



**Графикон 17.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Сигурност у преносу пошиљке: да нема оштећења, оробљења, губитка и сл.)

**Укрштање циљних група са питањем "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога"**

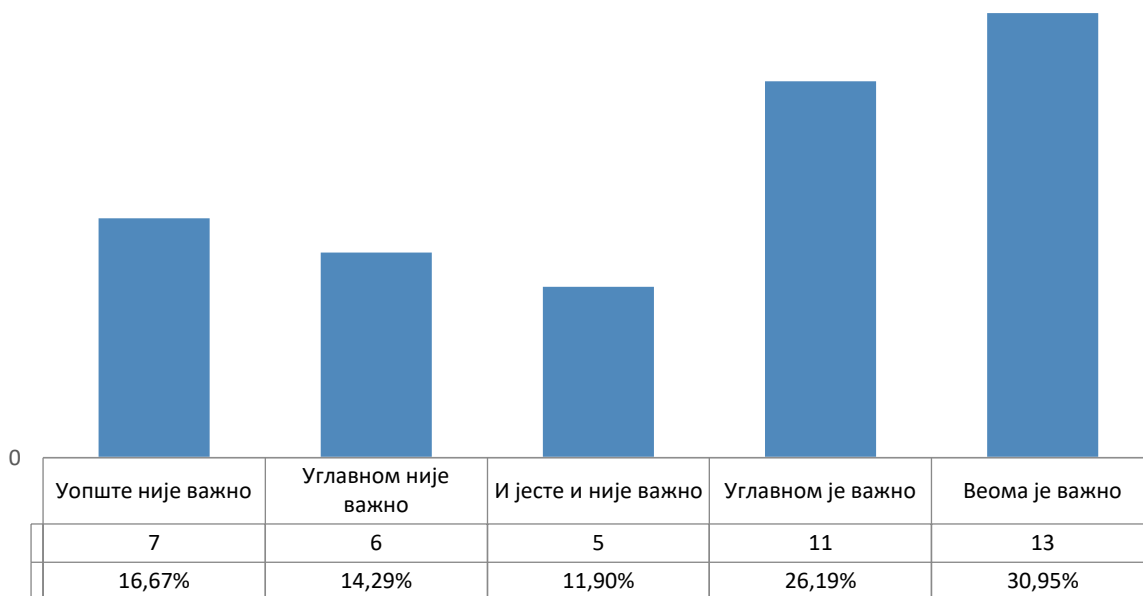
**Табела 24.** Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Однос према корисницима)" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није важно	0,71%	0,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,41%	0,00%
Углавном није важно	1,07%	0,83%	3,23%	0,00%	0,92%	2,00%	0,00%	1,27%	0,00%	0,83%	3,23%
И јесте и није важно	18,15%	18,26%	19,35%	20,00%	17,97%	20,00%	21,43%	16,03%	31,82%	18,26%	19,35%
Углавном је важно	46,98%	47,30%	48,39%	50,00%	47,00%	54,00%	35,71%	48,10%	45,45%	47,30%	48,39%
Веома је важно	33,10%	33,20%	29,03%	30,00%	34,10%	24,00%	42,86%	34,60%	22,73%	33,20%	29,03%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 25.** Одговори на питање "Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Сигурност у преносу пошиљке: да нема оштећења, оробљења, губитка и сл.)" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није важно	0,35%	0,42%	0,00%	0,00%	0,46%	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,42%	0,00%
Углавном није важно	0,71%	0,83%	0,00%	0,00%	0,46%	2,04%	0,00%	0,85%	0,00%	0,83%	0,00%
И јесте и није важно	1,77%	1,67%	0,00%	0,00%	1,84%	0,00%	0,00%	1,27%	2,27%	1,67%	0,00%
Углавном је важно	17,38%	17,08%	20,00%	20,00%	16,13%	24,49%	14,29%	19,92%	4,55%	17,08%	20,00%
Веома је важно	79,79%	80,00%	80,00%	80,00%	81,11%	73,47%	85,71%	77,54%	93,18%	80,00%	80,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**НАЈЗНАЧАЈНИЈИ РАЗЛОЗИ ЗА ИЗБОР ОПЕРАТОРА БРЗЕ ПОШТЕ (ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА), (ДРУГИ РАЗЛОЗИ)**

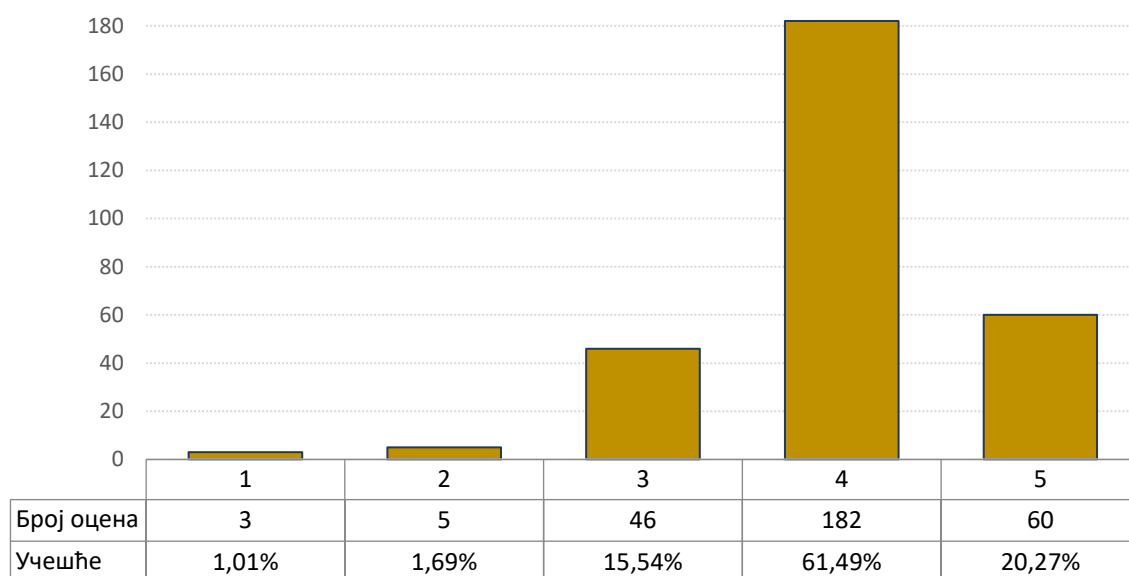


**Графикон 18.** Расподела одговора на питање: Наведите најзначајније разлоге за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга), као и важност наведених разлога (Други разлози)

У групи „Други разлози“ као одговор испитаника на питање навођења најзначајнијих разлога за избор поштанског оператора брзе поште (експрес и курирских услуга) корисници су навели следеће разлоге: дугогодишња сарадња, навика, могућност плаћања преко рачуна, потписан уговор о сарадњи, онлајн заказивање курира приликом слања поштиљака, могућност преузимања поштиљке у пословници оператора.

Генерална оцена квалитета пружања експрес и курирских услуга дата је на графикону 19. Најдоминантнија оцена квалитета је оцена 4 са 61,49% заступљености. Затим следи оцена 5 са 20,27% одговора из чега се може закључити да су корисници генерално задовољни квалитетом пружања експрес услуга од стране оператора. Веома је мали проценат незадовољних корисника (2,7%).

### ОЦЕНА КВАЛИТЕТА ПРУЖАЊА ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА – БРЗЕ ПОШТЕ



**Графикон 19.** Расподела одговора на питање: Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште

Посматрајући табелу 26 може се уочити да су оцене које су најзаступљеније у укупном узорку најзаступљеније и по свим социодемографским карактеристикама испитаника.

Када се посматра расподела одговора по регионима (табела 27), може се закључити да је оцена 4 и 5 у највећем броју дата је у Војводини (93,15%), затим у региону Шумадија и Западна Србија (85,13%), па у Београду (79%), а у регији Источна и Јужна Србија забележен је лошији утисак (66,67%). Интересантно је да је у руралним подручјима квалитет експрес и курирских услуга боље оцењен него у урбаним (83,87% оцена 4 и 5 наспрам 81,51%). Мада, у урбаном подручју 21,51% корисника је дало највишу оцену у односу на 9,68% у руралним подручјима.

## Укрштање циљних група са питањем "Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште"

Табела 26. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште" према социоекономским карактеристикама испитаника

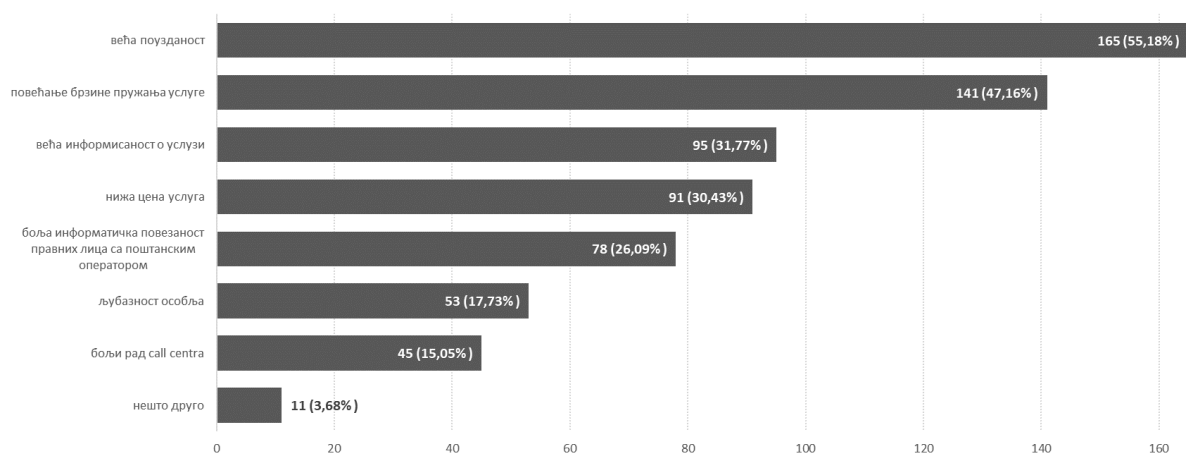
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
1	1,01%	0,80%	3,13%	0,00%	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,94%	2,56%
2	1,69%	2,01%	0,00%	0,00%	1,76%	2,00%	0,00%	1,49%	2,44%	1,94%	0,00%
3	15,54%	15,26%	12,50%	20,00%	14,98%	16,00%	14,29%	19,40%	18,29%	12,62%	7,69%
4	61,49%	61,85%	59,38%	70,00%	61,23%	62,00%	71,43%	67,16%	58,54%	56,31%	76,92%
5	20,27%	20,08%	25,00%	10,00%	20,70%	20,00%	14,29%	11,94%	20,73%	27,18%	12,82%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Табела 27. Одговори на питање "Оцените квалитет пружања експрес и курирских услуга – брзе поште" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
1	1,00%	1,37%	0,00%	2,22%	1,13%	0,00%
2	0,00%	1,37%	0,00%	8,89%	1,51%	3,23%
3	20,00%	4,11%	14,86%	22,22%	15,85%	12,90%
4	71,00%	52,05%	60,81%	57,78%	60,00%	74,19%
5	8,00%	41,10%	24,32%	8,89%	21,51%	9,68%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Према мишљењу испитаника, унапређење пружања експрес и курирских услуга може се постићи повећањем поузданости (55,18%), повећањем брзине пружања услуга (47,16%), као и бољом информисаношћу корисника (31,77%) и нижом ценом услуга (30,43%). Испитаници су и оквиру овог питања имали могућност да сами наведу нешто друго што може утицати на унапређење ових услуга. Међу тим одговорима издвајају се, пре свега, одговори који се односе на бољи квалитет доставе, односно, усклађеност времена доставе са радним временом корисника. Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100.

**НА КОЈИ НАЧИН СЕ, ПРЕМА ВАШЕМ МИШЉЕЊУ, МОЖЕ УНАПРЕДИТИ ПРУЖАЊЕ ЕКСПРЕС И КУРИРСКИХ УСЛУГА (БРЗЕ ПОШТЕ) ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА ЧИЈЕ УСЛУГЕ КОРИСТИТЕ? (могућност избора више понуђених одговора)**



**Графикон 20.** Расподела одговора на питање: На који начин се, према вашем мишљењу, може унапредити пружање експрес и курирских услуга (брзе поште) поштанског оператора чије услуге користите? (могућност избора више понуђених одговора)

Посматрајући укрштања циљних група (табела 28) по питању унапређења пружања услуга брзе поште може се приметити да се акценат ставља на поузданост и брзину пружања услуга. Једино велика предузећа на прво место поред поузданости на прво место стављају и већу информисаност о услузи (28,13%).

**Укрштање циљних група са питањем "На који начин се, према вашем мишљењу, може унапредити пружање експрес и курирских услуга (брзе поште) поштанског оператора чије услуге користите?" (могућност избора више понуђених одговора)**

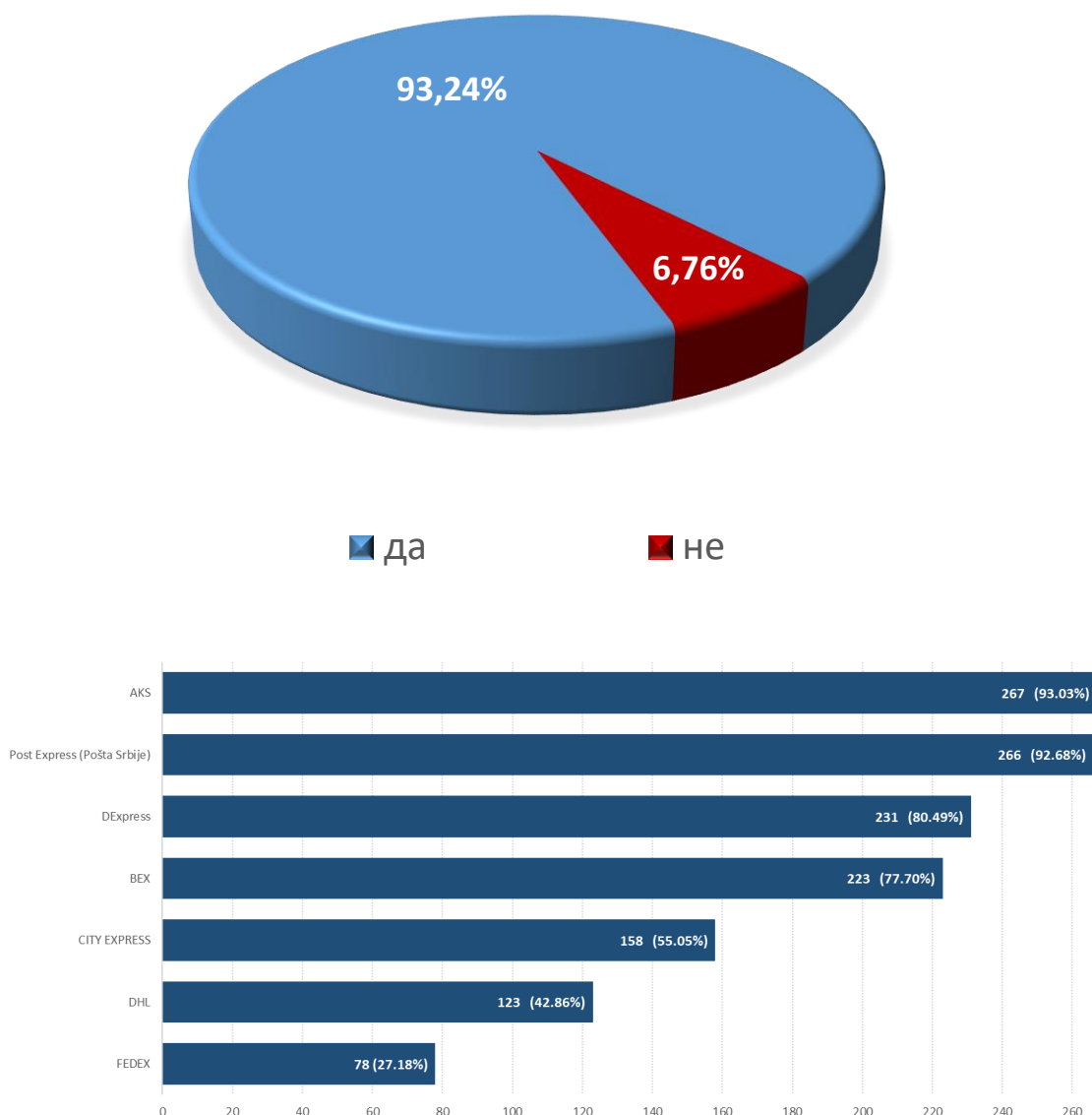
**Табела 28.** Одговори на питање "На који начин се, према вашем мишљењу, може унапредити пружање експрес и курирских услуга (брзе поште) поштанског оператора чије услуге користите?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
нижа цена услуга	30,43%	15,11%	5,00%	12,50%	15,20%	10,66%	9,38%	16,33%	7,92%
повећање брзине пружања услуге	47,16%	22,57%	20,00%	25,00%	22,91%	23,77%	9,38%	21,12%	32,14%
љубазност особља	17,73%	8,40%	1,67%	4,17%	8,35%	6,56%	0,00%	8,06%	2,96%
већа информисаност о услузи	31,77%	13,25%	21,67%	12,50%	12,42%	16,39%	28,13%	14,31%	13,32%
већа поузданост	55,18%	24,81%	26,67%	25,00%	25,70%	21,31%	28,13%	21,82%	35,72%
бољи рад call centra	15,05%	5,22%	3,33%	4,17%	5,57%	3,28%	3,13%	5,25%	2,93%
боља информатичка повезаност правних лица са поштанским оператором	26,09%	9,33%	18,33%	12,50%	7,71%	18,03%	18,75%	10,98%	4,95%
Друго	3,68%	1,31%	3,33%	4,17%	2,14%	0,00%	3,13%	2,13%	0,00%



Могућност избора оператора између више поштанских оператора, у месту где послује анкетирано правно лице, има 93,24% испитаника. Најчешћи избор испитаника у погледу оператора је AKS (код 93,03% испитаника) и Post Express Поште Србије (код 92,68% испитаника). Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора код навођења оператора тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100 (графикон 21).

**ДА ЛИ У ВАШОЈ СРЕДИНИ (РЕГИОНУ, ГРАДУ, ОПШТИНИ, ЛОКАЛНОЈ САМОУПРАВИ) УСЛУГЕ ПРУЖА ВИШЕ ПОШТАНСКИХ ОПЕРАТОРА? (могућност избора више понуђених одговора код навођења оператора)**



**Графикон 21.** Расподела одговора на питање: Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора? (могућност избора више понуђених одговора код навођења оператора)

На руралном подручју (табела 30) најчешћи избор испитаника је DExpress (96,94%).

## Укрштање циљних група са питањем "Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора?"

**Табела 29.** Одговори на питање "Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

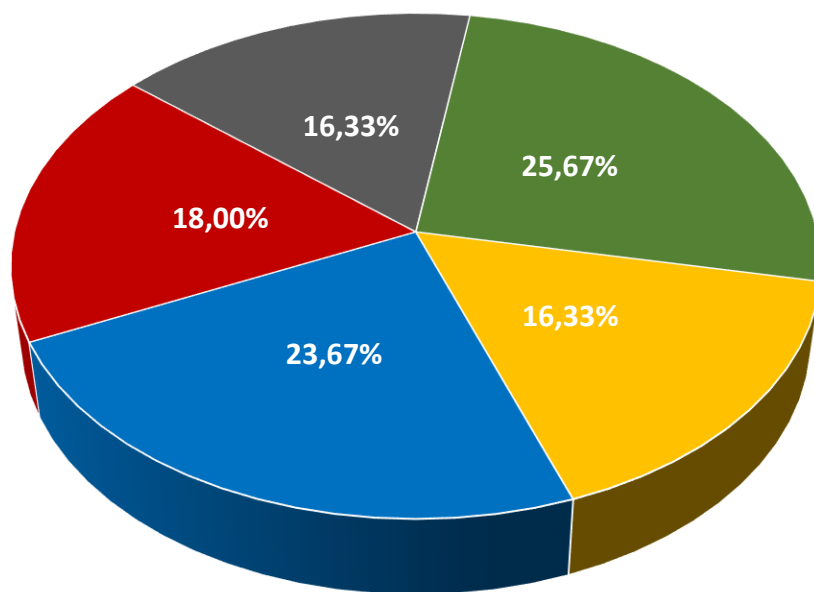
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	93,24%	93,12%	96,97%	100,00%	92,92%	96,00%	100,00%	94,41%	100,00%
Не	6,76%	6,88%	3,03%	0,00%	7,08%	4,00%	0,00%	5,59%	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 30.** Одговори на питање "Да ли у вашој средини (региону, граду, општини, локалној самоуправи) услуге пружа више поштанских оператора?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора код навођења оператора

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
AKS	93,03%	88,98%	82,35%	90,00%	86,64%	92,31%	100,00%	88,05%	87,53%
Post Express (Pošta Srbije)	92,68%	88,19%	85,29%	100,00%	87,07%	90,38%	100,00%	87,36%	94,38%
Dexpress	80,49%	77,56%	61,76%	100,00%	77,16%	75,00%	71,43%	72,48%	96,94%
BEX	77,70%	74,80%	61,76%	80,00%	74,14%	69,23%	78,57%	77,93%	48,65%
CITY EXPRESS	55,05%	52,36%	47,06%	50,00%	51,72%	50,00%	57,14%	55,09%	30,83%
DHL	42,86%	41,34%	29,41%	50,00%	36,64%	50,00%	64,29%	45,84%	6,48%
FEDEX	27,18%	25,98%	20,59%	50,00%	23,28%	34,62%	42,86%	29,84%	2,18%

Када се ради о могућности доставе експрес поштиљака и суботом, за четвртину корисника (25,67%) је ово значајна опција, а 16,33% сматра ову могућност веома значајном, што у збиру даје да 42,00% види као значајну ову могућност. Негде око четвртине корисника (23,67%) се изјаснило да за њих то уопште није значајно, док укупно 41,67% корисника сматра да ова опција нема значаја. Из овога се може закључити да су подељена мишљења испитаника о значају ове опције.

#### У КОЈОЈ МЕРИ ЈЕ ЗА ВАС ЗНАЧАЈНО ДА СЕ ДОСТАВА ЕКСПРЕС ПОШИЉАКА ВРШИ И СУБОТОМ?



- Уопште није значајно
- Углавном је значајно
- И јесте и није значајно
- Углавном није значајно
- Веома је значајно

**Графикон 22.** Расподела одговора на питање: У којој мери је за вас значајно да се достава експрес поштиљака врши и суботом?

Када се посматрају укрштања циљних група (табеле 31 и 32) више од половине државних предузећа (54,55%) сматра да ова опција уопште није значајна. Такође и 44,55% корисника са подручја Београда не види никакву потребу за доставу поштиљака суботом. Са друге стране, половина корисника који се баве трговином сматра да је ова опција значајна.

## Укрштање циљних група са питањем "У којој мери је за вас значајно да се достава експрес поштиљака врши и суботом?"

Табела 31. Одговори на питање "У којој мери је за вас значајно да се достава експрес поштиљака врши и суботом?" према социоекономским карактеристикама испитаника

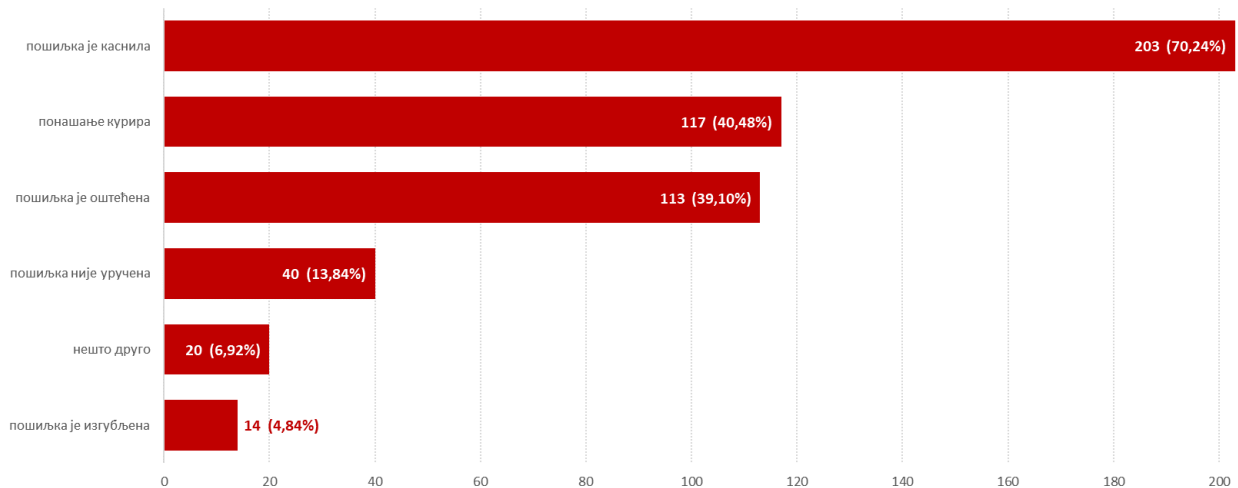
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
Уопште није значајно	23,67%	19,12%	54,55%	30,00%	20,61%	36,54%	21,43%	18,46%	18,29%	26,61%	33,33%
Углавном није значајно	18,00%	20,32%	9,09%	0,00%	20,18%	7,69%	28,57%	21,54%	23,17%	13,76%	15,38%
И јесте и није значајно	16,33%	17,53%	9,09%	10,00%	14,91%	23,08%	14,29%	18,46%	8,54%	18,35%	23,08%
Углавном је значајно	25,67%	26,29%	18,18%	40,00%	27,63%	21,15%	14,29%	23,08%	28,05%	28,44%	17,95%
Веома је значајно	16,33%	16,73%	9,09%	20,00%	16,67%	11,54%	21,43%	18,46%	21,95%	12,84%	10,26%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Табела 32. Одговори на питање "У којој мери је за вас значајно да се достава експрес поштиљака врши и суботом?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
Уопште није значајно	44,55%	9,33%	9,46%	21,74%	23,33%	26,67%
Углавном није значајно	19,80%	9,33%	20,27%	26,09%	17,78%	20,00%
И јесте и није значајно	15,84%	18,67%	12,16%	21,74%	16,30%	16,67%
Углавном је значајно	10,89%	34,67%	37,84%	21,74%	26,30%	20,00%
Веома је значајно	8,91%	28,00%	20,27%	8,70%	16,30%	16,67%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Као најчешће проблеме које су имали са поштанским операторима брзе поште корисници истичу кашњење пошиљака (њих преко 70%), као и понашање курира и оштећење пошиљке (њих око 40%), графикон 23. Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100. Кроз опцију одговора „нешто друго“ испитаници су најчешће наводили следеће проблеме које су имали са операторима брзе поште: недоношење пошиљке до врата фирме, један покушај доставе, отежано заказивање курира, нејављање курира на позив, остављање извештаја о приспећу пошиљке без покушане доставе, кашњење курира и слично.

### КОЈИ ЈЕ НАЈЧЕШЋИ ПРОБЛЕМ КОЈИ СТЕ ИМАЛИ СА ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРИМА БРЗЕ ПОШТЕ? (могућност избора више понуђених одговора)



**Графикон 23.** Расподела одговора на питање: Који је најчешћи проблем који сте имали са поштанским операторима брзе поште? (могућност избора више понуђених одговора)

Све категорије корисника на прво место проблема са операторима брзе поште стављају кашњење пошиљака (табела 33). Када се ради о понашању курира знатно највећи број корисника на руралном подручју (30,77%%) истиче ово као веома битан проблем.

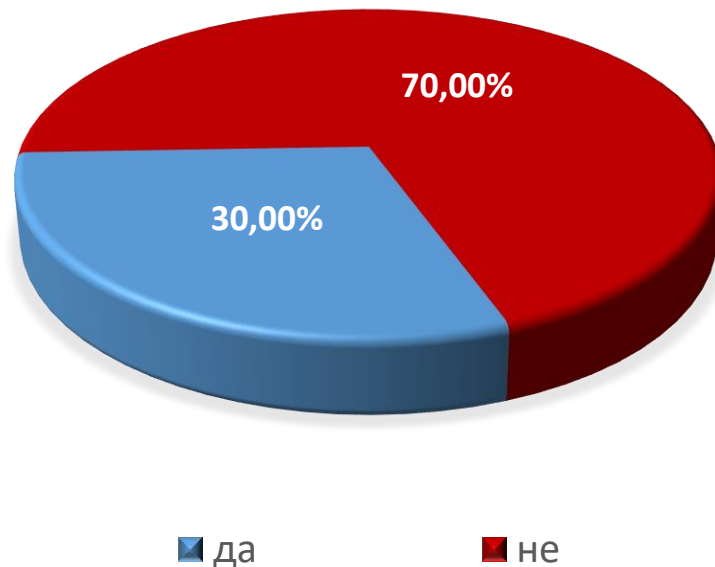
**Укрштање циљних група са питањем "Који је најчешћи проблем који сте имали са поштанским операторима брзе поште?" (могућност избора више понуђених одговора)**

**Табела 33.** Одговори на питање "Који је најчешћи проблем који сте имали са поштанским операторима брзе поште?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
пошиљка је каснила	70,24%	45,07%	45,10%	40,00%	46,53%	41,76%	33,33%	44,71%	43,59%
пошиљка није уручена	13,84%	8,27%	9,80%	10,00%	8,76%	6,59%	12,50%	9,79%	2,56%
пошиљка је оштећена	39,10%	25,33%	17,65%	30,00%	24,17%	26,37%	25,00%	24,87%	20,51%
пошиљка је изгубљена	4,84%	1,07%	3,92%	5,00%	1,21%	1,10%	8,33%	2,91%	0,00%
понашање курира	40,48%	17,60%	19,61%	15,00%	15,71%	24,18%	20,83%	15,08%	30,77%
нешто друго, навести	6,92%	2,67%	3,92%	0,00%	3,63%	0,00%	0,00%	2,65%	2,56%

Наредна питања исказују искуства корисника у погледу оштећења пошиљака послатих брзом поштом. Примећује се да је 30% корисника имало такав проблем, а да нешто мало преко половине (51,72%) корисника није било правовремено информисано о правилном начину паковања (уколико је испитаник имао проблема са оштећењем пошиљке).

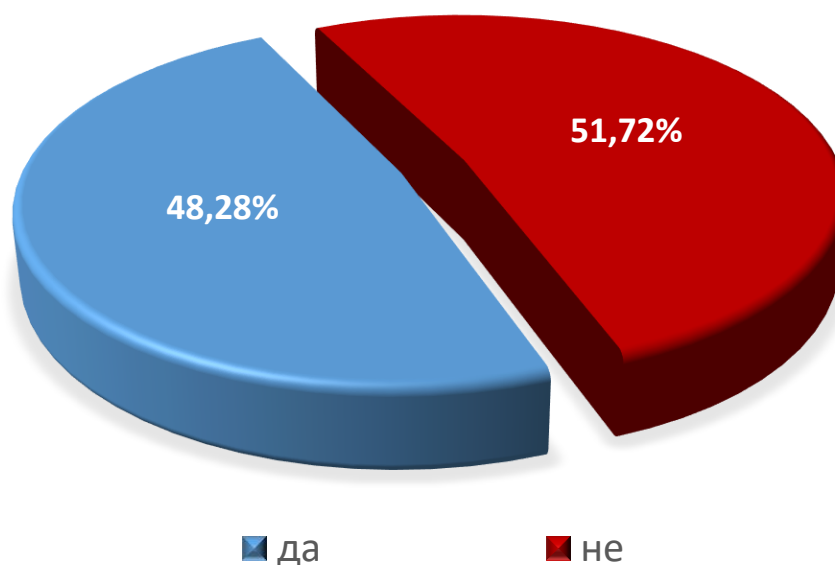
**ДА ЛИ СТЕ ИМАЛИ ПРОБЛЕМА СА ОШТЕЋЕЊЕМ ПОСЛАТИХ ПОШИЉАКА, КОЈЕ СТЕ ВИ ПОСЛАЛИ, БРЗОМ ПОШТОМ?**



**Графикон 24.** Расподела одговора на питање: Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака, које сте ви послали, брзом поштом?

Када се анализира укрштање циљних група у смислу постојања проблема са оштећењем послатих пошиљака брзом поштом (табеле 34 и 35), уочава се да је у региону Београда проценат оштећења већи (49,47%) у односу на остале регионе: Војводина (9,59%), Шумадија и Западна Србија (31,94%) и Источна и Јужна Србија (15,22%).

**УКОЛИКО СТЕ ИМАЛИ ПРОБЛЕМЕ СА ОШТЕЋЕЊЕМ ПОСЛАТИХ ПОШИЉАКА, 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 послатих пошиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке?

Када се посматрају укрштања циљних група у смислу информисаности о правилном начину паковања у односу на садржину пошиљке (табеле 36 и 37), информисаност је скоро идентична код свих категорија корисника. Нешто боља информисаност се бележи у региону Шумадија и Западна Србија (57,14%), а нешто слабија у Београду (43,18%). Добра информисаност бележи се само код око једне трећине корисника на руралном подручју.



**Укрштање циљних група са питањем "Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака, које сте ви послали, брзом поштом?"**

**Табела 34.** Одговори на питање "Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака, које сте ви послали, брзом поштом?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	70,00%	30,45%	22,58%	40,00%	29,41%	30,61%	35,71%	46,88%	46,84%	9,80%	20,51%
НЕ	30,00%	69,55%	77,42%	60,00%	70,59%	69,39%	64,29%	53,13%	53,16%	90,20%	79,49%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 35.** Одговори на питање "Да ли сте имали проблема са оштећењем послатих пошиљака, које сте ви послали, брзом поштом?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	49,47%	9,59%	31,94%	15,22%	29,50%	34,48%
НЕ	50,53%	90,41%	68,06%	84,78%	70,50%	65,52%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Укрштање циљних група са питањем "Уколико сте имали проблеме са оштећењем послатих поштиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке?"**

**Табела 36.** Одговори на питање "Уколико сте имали проблеме са оштећењем послатих поштиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке?" према социоекономским карактеристикама испитаника

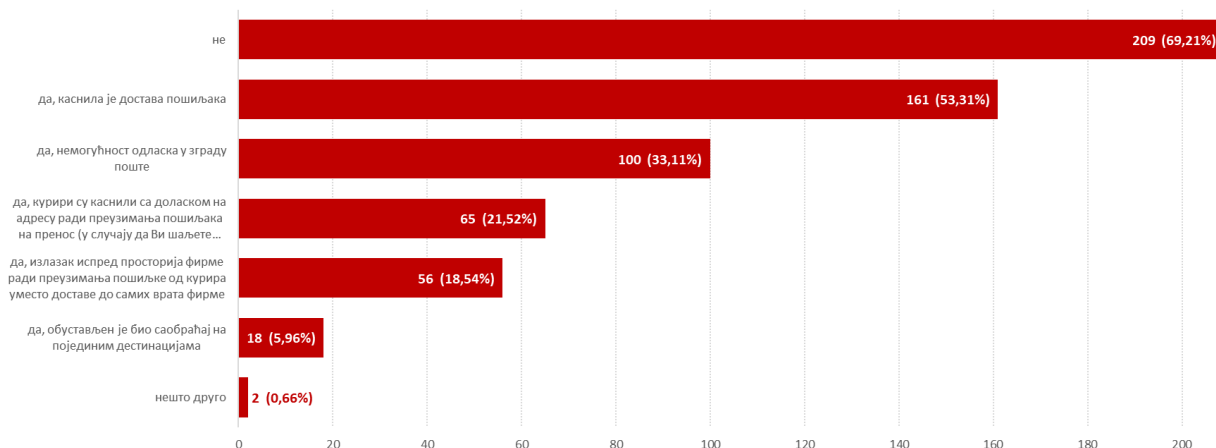
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	48,28%	49,30%	42,86%	0,00%	45,90%	50,00%	66,67%	48,15%	44,74%	37,50%	71,43%
НЕ	51,72%	50,70%	57,14%	100,00%	54,10%	50,00%	33,33%	51,85%	55,26%	62,50%	28,57%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 37.** Одговори на питање "Уколико сте имали проблеме са оштећењем послатих поштиљака, да ли сте правовремено информисани о правилном начину паковања у односу на садржину поштиљке?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	43,18%	50,00%	57,14%	50,00%	51,08%	34,85%
НЕ	56,82%	50,00%	42,86%	50,00%	48,92%	65,15%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

У овом делу истраживања пажња је посвећена утицају пандемије COVID-19 на понашање корисника у вези са поштанским услугама. По питању постојања проблема у начину рада поштанских оператора са којима су се испитаници суочили услед пандемије COVID-19 одговори су приказани графиконом 26. Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100.

### ДА ЛИ СТЕ ИМАЛИ ПРОБЛЕМА СА ПРОМЕНОМ НАЧИНА РАДА ПОШТАНСКИХ ОПЕРАТОРА ЗБОГ COVID-19? (могућност избора више понуђених одговора)



**Графикон 26.** Расподела одговора на питање: Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19? (могућност избора више понуђених одговора)

Из приложеног се примећује да испитаници у највећем проценту износе утисак да нису имали проблема (69,21%). Затим следи проблем кашњења доставе поштиљака (53,31%), а за њим и остали проблеми у раду оператора, а који се могу довести у везу са постојећом пандемијом.

Кроз опцију одговора „нешто друго“ испитаници су навели следеће проблеме које су имали са операторима брзе поште: наплаћивање надокнаде за услугу у вишем износу од прописаног, редови испред пословнице оператора или јединице поштанске мреже.

Кашњење доставе поштиљака (табела 38) највише истичу корисници на руралном подручју (52,24%), а на кашњење курира са доласком на адресу ради преузимања поштиљака на пренос највише истичу корисници из државних предузећа (15,91%).

**Укрштање циљних група са питањем "Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?"  
(могућност избора више понуђених одговора)**

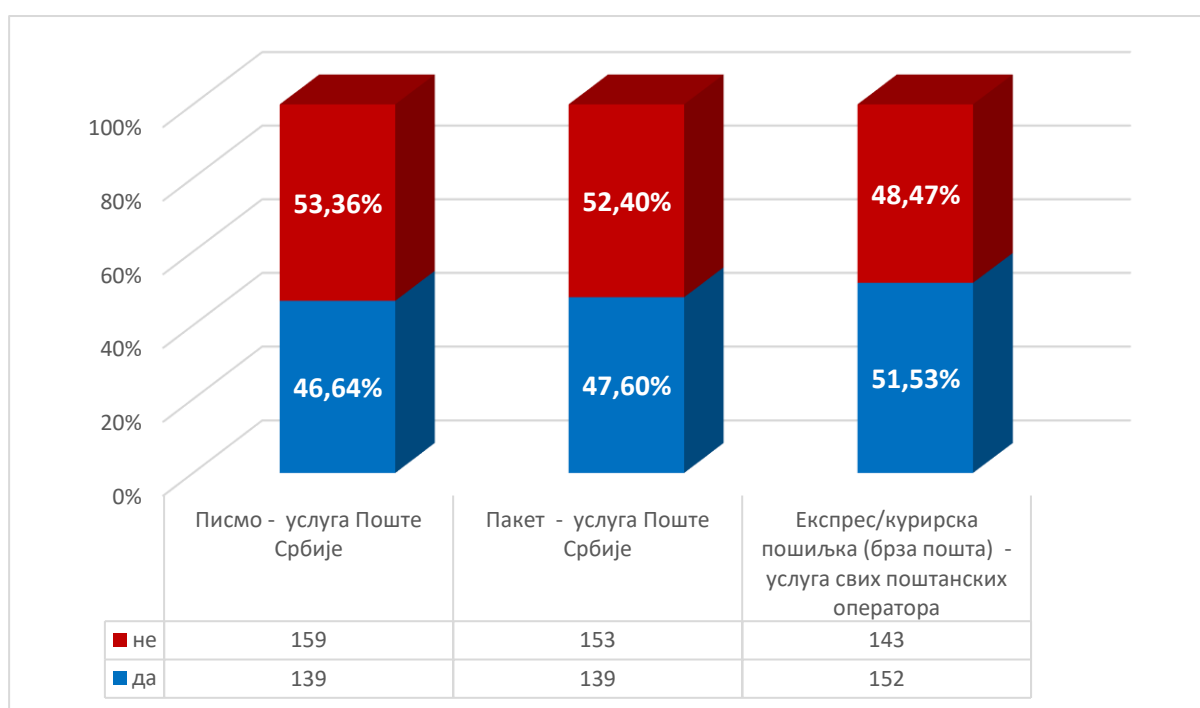
**Табела 38.** Одговори на питање "Да ли сте имали проблема са променом начина рада поштанских оператора због COVID-19?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, могућност избора више понуђених одговора

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Не	69,21%	27.81%	22.73%	5.88%	31.64%	11.76%	27.27%	32.12%	5.97%
да, остављен је био саобраћај на појединим дестинацијама	5,96%	4.44%	2.27%	5.88%	2.18%	9.80%	4.55%	2.42%	2.99%
да, курири су каснили са доласком на адресу ради преузимања пошљака на пренос (у случају да Ви шаљете пошљку)	21,52%	10.36%	15.91%	11.76%	9.45%	15.69%	9.09%	11.21%	10.45%
да, каснила је достава пошљака	53,31%	31.07%	29.55%	41.18%	31.27%	31.37%	31.82%	27.27%	52.24%
да, излазак испред просторија фирме ради преузимања пошљке од курира уместо доставе до самих врата фирме	18,54%	6.21%	4.55%	11.76%	4.73%	9.80%	9.09%	7.58%	0.00%
да, немогућност одласка у зграду поште	33,11%	19.23%	25.00%	23.53%	19.64%	21.57%	18.18%	18.48%	28.36%
нешто друго	0,66%	0.89%	0.00%	0.00%	1.09%	0.00%	0.00%	0.91%	0.00%

# 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.

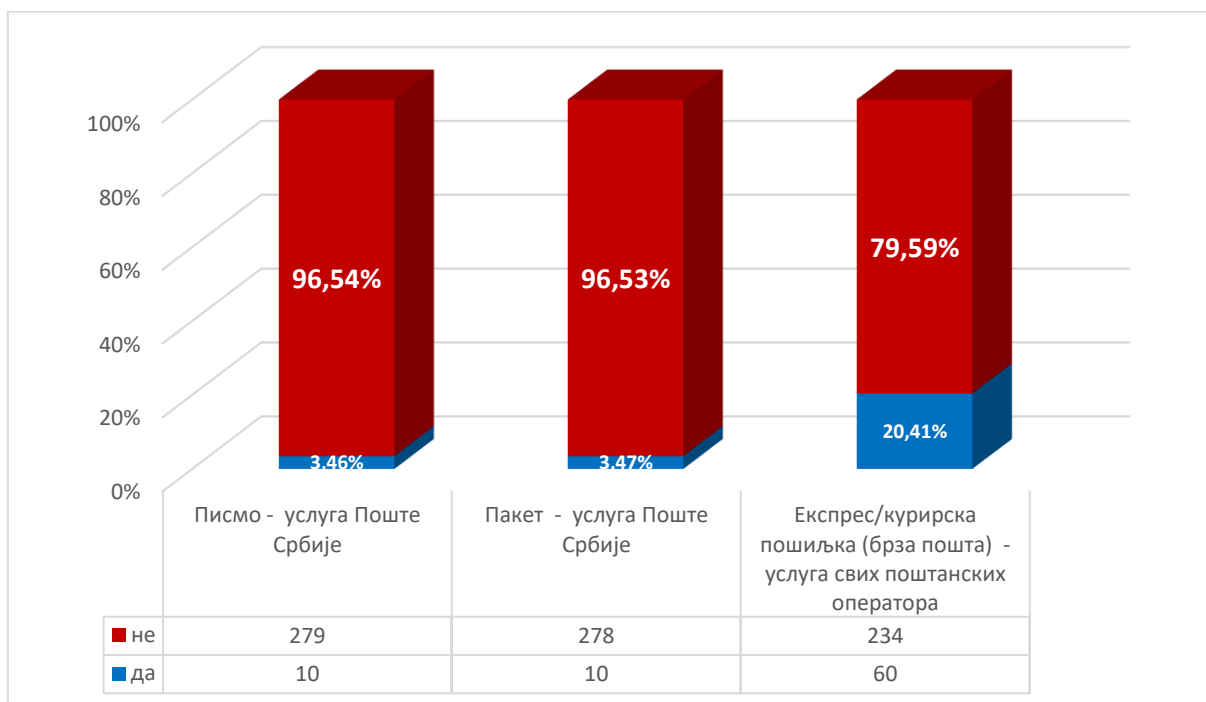
## ДА ЛИ СТЕ УПОЗНАТИ СА НАЧИНИМА ПОДНОШЕЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ У СЛУЧАЈУ ГУБИТКА, ОШТЕЋЕЊА ИЛИ УМАЊЕЊА САДРЖАЈА ПОШИЉАКА, НЕИЗВРШЕЊА ИЛИ ДЕЛИМИЧНОГ ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ И ПРЕКОРАЧЕЊА РОКА ЗА УРУЧЕЊЕ ПОШИЉАКА?



**Графикон 27.** Распдела одговора на питање: Да ли сте упознати са начинима подношења рекламације у случају губитка, оштећења или умањења садржаја поштиљака, неизвршења или делимичног извршења услуге и прекорачења рока за уручење поштиљака?

На основу добијених резултата примећује се донекле уједначеност информисаности и неинформисаности испитаника по датом питању. Једино када се ради о експрес/курирским поштицама више од половине корисника (51,53%) је упознато са рекламационим поступком. Овакав резултат указује на неопходност упознавања корисника универзалне и експрес услуга са њиховим правима и начинима у вези са подношењем рекламација по разним основама.

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

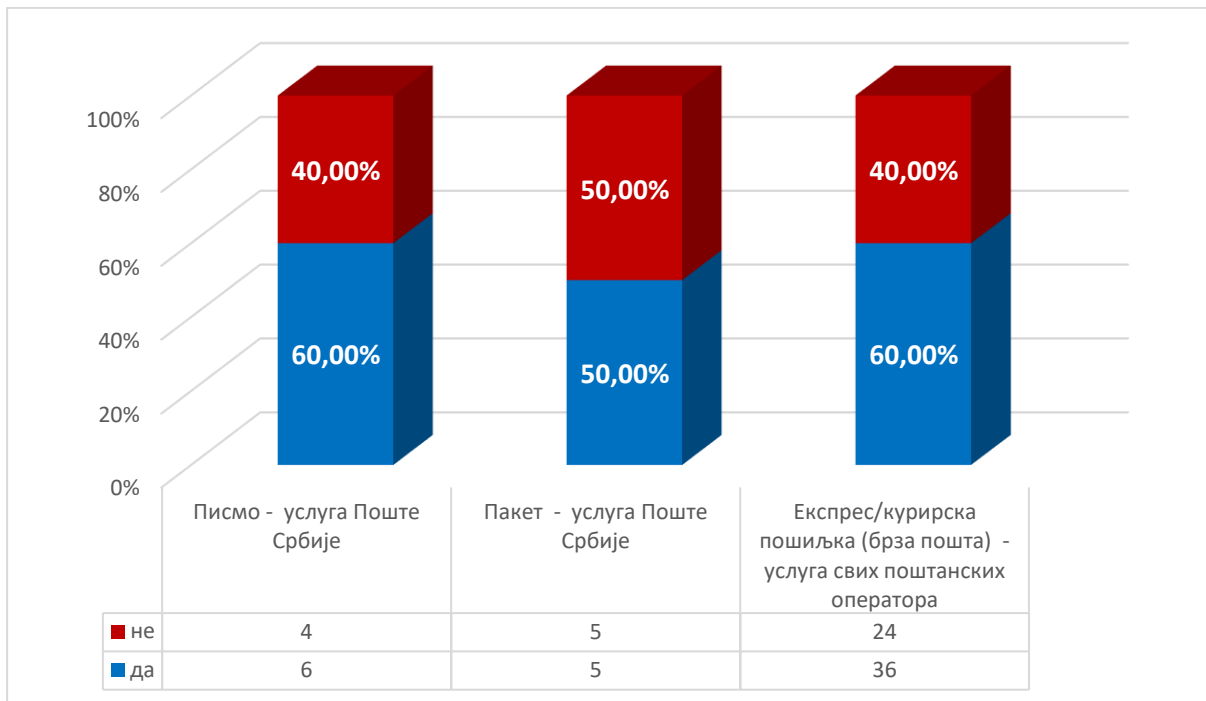


**Графикон 28.** Расподела одговора на питање: Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса поштица?

У погледу питања о подношењу рекламација у последњих годину дана, када се ради о преносу писмоносних и пакетских поштица преко 96% одговора испитаника спада у групу одговора која негира поднетост рекламација у последњих годину дана. Код преноса експрес/курирских поштица нешто преко 20% испитаника је у последњих годину дана подносило приговор. 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 поштица разматрано је задовољство решавањем истих (графикон 29). 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?



Графикон 29. Расдела одговора на питање: Да ли сте задовољни начином решавања рекламација?

У табелама 39 – 47 дати су одговори у вези са рекламацијама услуга по појединим категоријама корисника.

**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 пошиљака?"**

**Табела 39.** Одговори 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 писмоносних пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	46,64%	43,03%	70,59%	55,56%	40,43%	62,75%	92,31%	46,82%	45,16%
Не	53,36%	56,97%	29,41%	44,44%	59,57%	37,25%	7,69%	53,18%	54,84%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 40.** Одговори 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 пакетских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	47,60%	43,90%	70,59%	55,56%	41,15%	64,71%	91,67%	48,09%	43,33%
Не	52,40%	56,10%	29,41%	44,44%	58,85%	35,29%	8,33%	51,91%	56,67%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 41.** Одговори 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 експрес/курирских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	51,53%	48,79%	67,65%	55,56%	46,26%	62,75%	92,31%	51,32%	53,33%
Не	48,47%	51,21%	32,35%	44,44%	53,74%	37,25%	7,69%	48,68%	46,67%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



**Укрштање циљних група са питањем "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса пошљака?"**

**Табела 42.** Одговори на питање "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса писмоносних пошљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	3,16%	3,69%	0,00%	0,00%	3,14%	4,00%	0,00%	3,47%	3,33%
Не	96,54%	96,31%	100,00%	100,00%	96,86%	96,00%	100,00%	96,53%	96,67%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 43.** Одговори на питање "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса пакетских пошљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	3,47%	3,29%	3,03%	11,11%	2,25%	8,00%	7,69%	3,47%	3,45%
Не	96,53%	96,71%	96,97%	88,89%	97,75%	92,00%	92,31%	96,53%	96,55%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 44.** Одговори на питање "Да ли сте у последњих годину дана поднели рекламацију или било какав приговор на обављање преноса експрес/курирских пошљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	20,41%	21,77%	9,09%	30,00%	18,61%	23,53%	55,56%	20,08%	23,33%
Не	79,59%	78,23%	90,91%	70,00%	81,39%	76,47%	44,44%	79,92%	76,67%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Укрштање циљних група са питањем "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом пошиљака?"

**Табела 45.** Одговори на питање "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом писмоносних пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	60,00%	66,67%	0,00%	0,00%	57,14%	100,00%	0,00%	55,56%	100,00%
Не	40,00%	33,33%	0,00%	0,00%	42,86%	0,00%	0,00%	44,44%	0,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 46.** Одговори на питање "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом пакетских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

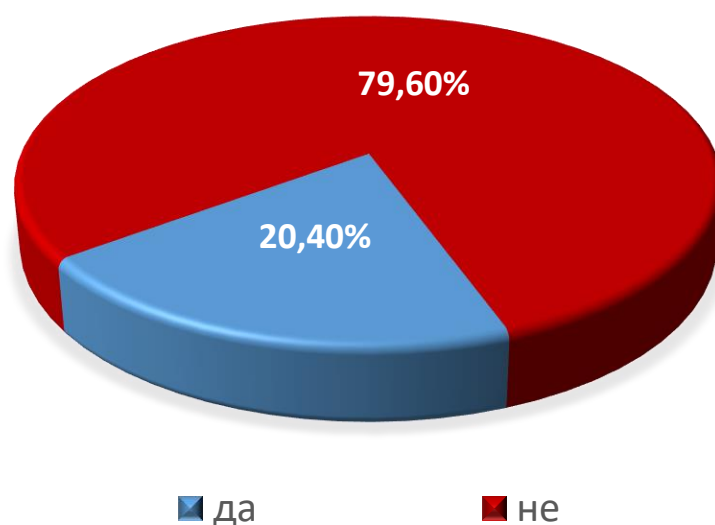
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	50,00%	37,50%	100,00%	0,00%	20,00%	66,67%	100,00%	57,14%	0,00%
Не	50,00%	62,50%	0,00%	0,00%	80,00%	33,33%	0,00%	42,86%	100,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 47.** Одговори на питање "Да ли сте задовољни начином решавања рекламација у вези са преносом експрес/курирских пошиљака?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
Да	60,00%	62,96%	33,33%	0,00%	61,90%	66,67%	20,00%	58,49%	71,43%
Не	40,00%	37,04%	66,67%	100,00%	38,10%	33,33%	80,00%	41,51%	28,57%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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. Процент неинформисаних испитаника о овој могућности је 79,60%, док је 20,40% 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 30.** Распдела 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 (табеле 48 и 49), занимљив је податак да је у државним, односно великим предузећима нешто боља информисаност (преко 35%). По регионима најбоља информисаност је у Војводини (28,95%). У свим осталим регионима информисаност је испод 20%, а најлошија је у Београду (само 15,69%). Корисници у урбаним срединама су нешто мало боље информисани од корисника из руралних средина.

**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 48.** Одговори 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?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	20,40%	17,93%	38,24%	20,00%	17,39%	29,41%	35,71%	12,12%	21,95%	23,15%	23,08%
НЕ	79,60%	82,07%	61,76%	80,00%	82,61%	70,59%	64,29%	87,88%	78,05%	76,85%	76,92%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

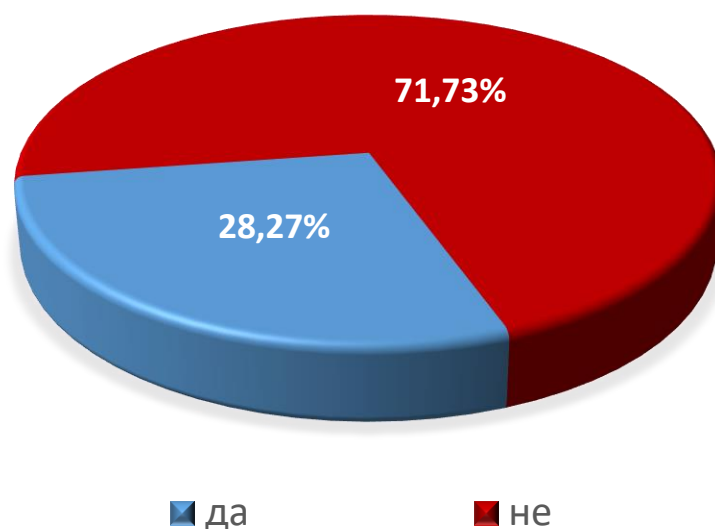
**Табела 49.** Одговори на питање "Да ли сте упознати са могућношћу да Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) поднесете приговор уколико од оператора не добијете одговор или сте незадовољни због одбијања рекламације?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	15,69%	28,95%	19,18%	19,57%	20,52%	19,35%
НЕ	84,31%	71,05%	80,82%	80,43%	79,48%	80,65%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Питања која се односе на правна лица која нуде робу/услуге преко интернета или других средстава комуникације

Када је реч о правним лицима која нуде робу/услуге преко интернета испитивано је да ли корисницима нуде могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета поштиљака брзе поште. Од укупног броја ових правних лица 71,73% не даје својим корисницима могућност избора између више поштанских оператора, док ову опцију нуди 28,27% правних лица која се баве интернет продајом.

### ДА ЛИ КОРИСНИЦИМА НУДИТЕ МОГУЋНОСТ ИЗБОРА ИЗМЕЂУ ВИШЕ ПОШТАНСКИХ ОПЕРАТОРА ЗА СЛАЊЕ КУПЉЕНЕ/ПОРУЧЕНЕ РОБЕ ПРЕКО ИНТЕРНЕТА ПОШИЉАКА БРЗЕ ПОШТЕ?



**Графикон 31.** Расподела одговора на питање: Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета поштиљака брзе поште?

Када се ради о величини предузећа (табела 50) значајно више малих предузећа нуди опцију избора између више оператора него што је то случај код великих предузећа (28,48% у односу на 12,50%). Интересантан је и податак да значајно мање предузећа на територији Београда (15,15%) нуди ову опцију у односу на предузећа у осталим регионима (32% до 39%) (табела 51).

**Укрштање циљних група са питањем "Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета пошиљака брзе поште?"**

**Табела 50.** Одговори на питање "Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета пошиљака брзе поште?" према социоекономским карактеристикама испитаника

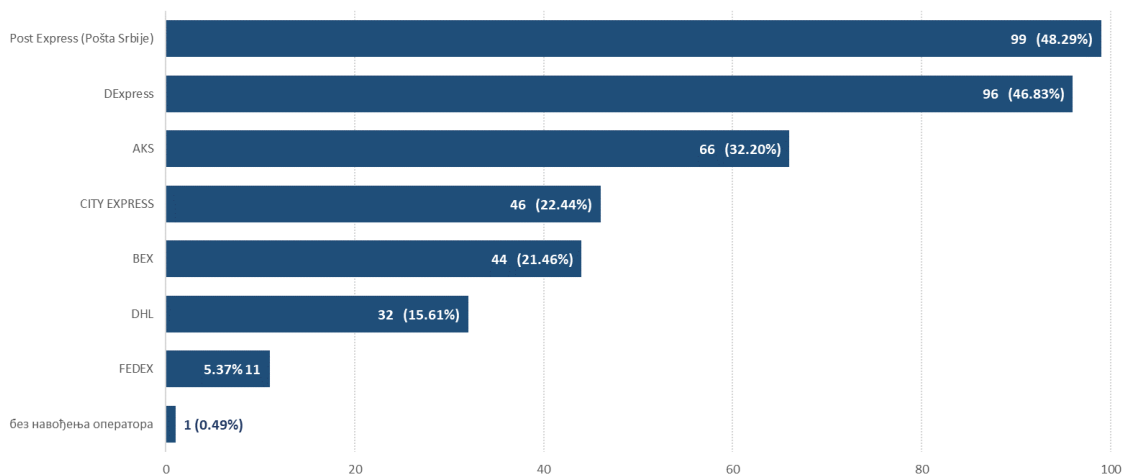
	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
ДА	28,27%	29,27%	11,11%	20,00%	28,48%	25,00%	12,50%	19,61%	22,95%	32,73%	42,11%
НЕ	71,73%	70,73%	88,89%	80,00%	71,52%	75,00%	87,50%	80,39%	77,05%	67,27%	57,89%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Табела 51.** Одговори на питање "Да ли корисницима нудите могућност избора између више поштанских оператора за слање купљене/поручене робе преко интернета пошиљака брзе поште?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
ДА	15,15%	36,84%	32,08%	38,71%	29,82%	15,00%
НЕ	84,85%	63,16%	67,92%	61,29%	70,18%	85,00%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Када се ради о задовољству правних лица која нуде робу/услуге преко интернета сарадњом са одређеним поштанским операторима најчешћи избор испитаника је задовољство сарадњом са Post Express-ом Поште Србије (48,29%), а затим са DExpress-ом (46,83%). Код овог питања испитаници су имали могућност давања вишеструких одговора, тако да су резултати приказани кумулативно. Зато је процентуални збир датих одговора већи од 100.

### КОЈИМ ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРОМ СТЕ ЗАДОВОЉНИ? (могућност избора више понуђених одговора)



**Графикон 32.** Распдела одговора на питање: Којим поштанским оператором сте задовољни? (могућност избора више понуђених одговора)

Најчешћи избор испитаника међу корисницима са руралног подручја је задовољство сарадњом са Dexpress-ом (39,98% ), док су задовољство сарадњом са Post Express-ом Поште Србије највише бирали корисници државних (40,00%) и великих предузећа (33,33%, табела 52).

## Укрштање циљних група са питањем "Којим поштанским оператором сте задовољни?" (могућност избора више понуђених одговора)

**Табела 52.** Одговори на питање "Којим поштанским оператором сте задовољни?" према социоекономским и социодемографским карактеристикама испитаника, (могућност избора више понуђених одговора)

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Тип региона	
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Урбано	Рурално
AKS	32,20%	17,92%	3,33%	14,29%	18,03%	13,33%	5,56%	15,94%	22,64%
BEX	21,46%	11,27%	10,00%	0,00%	11,80%	8,33%	5,56%	11,38%	6,95%
CITY EXPRESS	22,44%	10,40%	20,00%	28,57%	11,48%	10,00%	16,67%	12,41%	7,28%
DExpress	46,83%	25,43%	16,67%	28,57%	25,90%	18,33%	27,78%	22,73%	39,98%
DHL	15,61%	7,80%	6,67%	0,00%	5,57%	16,67%	11,11%	8,44%	2,25%
FEDEX	5,37%	2,60%	3,33%	0,00%	2,30%	5,00%	0,00%	2,38%	0,00%
Post Express	48,29%	24,28%	40,00%	28,57%	24,92%	26,67%	33,33%	26,72%	20,90%
БЕЗ НАВОЂЕЊА ОПЕРАТОРА	0,49%	0,29%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%



Код питања које се односи на навођење разлога за рекламацију корисника при куповини преко интернета испитаници су најчешће наводили следеће разлоге:

- оштећена амбалажа
- оштећена поручена роба/производ
- несаобразност порученог и достављеног производа
- кашњење доставе
- износ поштарине.

Процентуална заступљеност наведених група одговора дата је графиконом 33, уз напомену да нису сви испитаници који се баве интернет продајом одговорили на ово питање.



**Графикон 33.** Расподела одговора на питање: Наведите најчешћи разлог за рекламацију корисника при куповини преко интернета

# Питање за анкетара у циљу провере кућних сандучића на локацији ИСПИТАНИКА

Последње питање у истраживању односи се на постојање исправног кућног сандучића на адреси испитаника. Као што се види на графикону 33, око 70 % испитаника поседује кућни сандучић. У највећем броју случајева (52,04%), постоји кућни сандучић у исправном стању, обележен бројем локала и називом фирме, док 17,01% испитаника има кућни сандучић који није у потпуности у исправном стању, тј. или је оштећен или неадекватно обележен. Скоро 31% испитаника је изјавио да нема кућни сандучић.

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



**Графикон 34.** Расподела одговора на питање: Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање?

При укрштању циљних група по питању постојања кућних сандучића (табеле 53 и 54), интересантно је приметити да половина великих, као и државних предузећа нема кућни сандучић (ово се може образложити начином на који се овим категоријама достављају

пошиљке). Када се посматрају социодемографске карактеристике испитаника убедљиво највећи број испитаника у Војводини (79,73%) има исправне сандучиће. Такође, 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 53. Одговори на питање "Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање?" према социоекономским карактеристикама испитаника

	Расподела узорка	Тип власништва			Величина предузећа			Делатност			
		Приватно	Државно	Мешовито	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало
има у исправном стању (исправан, обележен бројем локала, називом фирме)	52,04%	52,03%	44,12%	70,00%	51,77%	52,00%	50,00%	42,42%	46,34%	60,58%	55,26%
има, али није у потпуности у исправном стању (неисправан или није обележен бројем локала или називом фирме)	17,01%	19,11%	8,82%	0,00%	19,91%	10,00%	0,00%	22,73%	18,29%	14,42%	13,16%
Нема	30,95%	28,86%	47,06%	30,00%	28,32%	38,00%	50,00%	34,85%	35,37%	25,00%	31,58%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Табела 54. Одговори на питање "Да ли испитаник има кућни сандучић на адреси на којој се обавља испитивање?" према социодемографским карактеристикама испитаника

	Регион				Тип региона	
	Београд	Војводина	Шумадија и Западна Србија	Источна и Јужна Србија	Урбано	Рурално
има у исправном стању (исправан, обележен бројем локала, називом фирме)	41,18%	79,73%	44,44%	43,18%	58,07%	26,67%
има, али није у потпуности у исправном стању (неисправан или није обележен бројем локала или називом фирме)	25,49%	9,46%	9,72%	22,73%	15,87%	26,67%
Нема	33,33%	10,81%	45,83%	34,09%	26,06%	46,67%
<b>Укупно</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



Јосифа Маринковића 2, 11040 Београд

Тел. +381 11 4087296

[office@tcom.rs](mailto:office@tcom.rs)