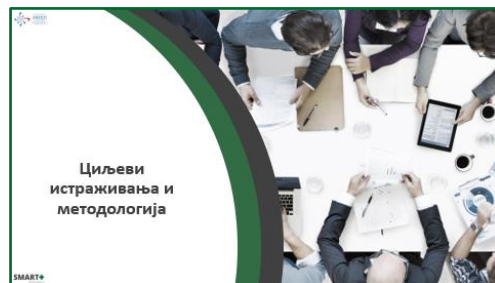


Степен задовољења потреба корисника поштанских услуга

3.



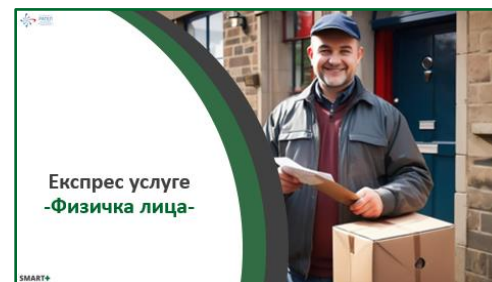
8.



17.



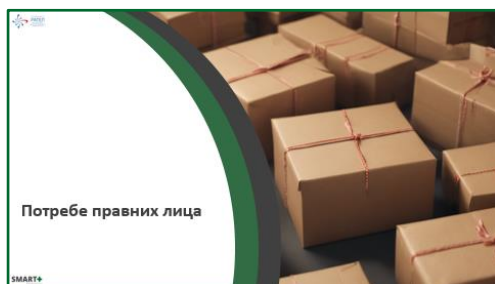
39.



50.



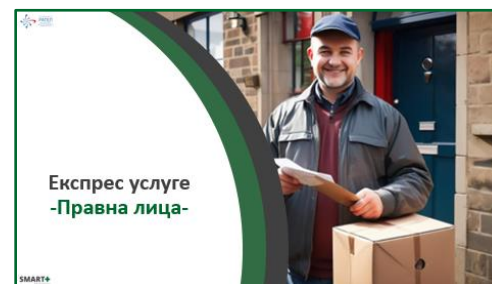
53.



61.



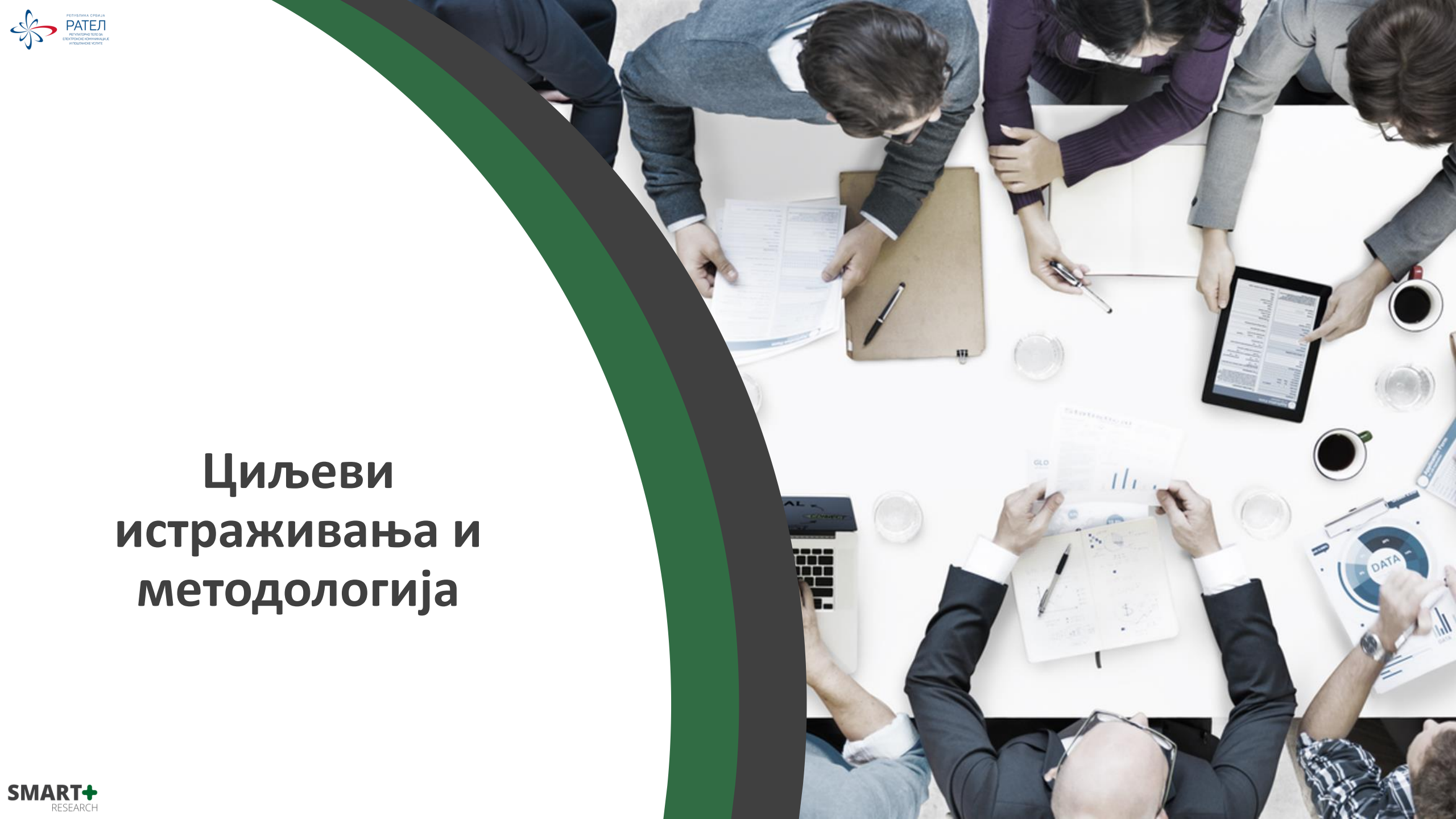
82.



93.



Циљеви истраживања и методологија



Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге, сходно важећем Закону о поштанским услугама у обавези је да прати развој у области поштанских услуга, предузима мере у циљу унапређења и подстицања конкуренције на тржишту поштанских услуга, прописује стандарде квалитета у обављању поштанских услуга и прати њихову примену, укључујући и степен задовољења потреба корисника поштанских услуга.

Основни циљ истраживања је **испитивање задовољења потреба корисника поштанских услуга**. Истраживањем су обухваћене две циљне групе – **физичка лица** и **правна лица**.

Специфично, теме покривене истраживањем су следеће:

Универзална поштанска услуга Поште Србије

- ✓ Задовољство опсегом услуга које Пошта Србије нуди
- ✓ Евалуација предлога нових услуга
- ✓ Процена важности настављања пружања одређених услуга
- ✓ Доступност поштанске мреже – удаљеност и радно време
- ✓ Процена нивоа квалитета преноса

Експрес услуге

- ✓ Задовољство квалитетом експрес услуга
- ✓ Негативна искуства са поштанским операторима
- ✓ Искуства са рекламационим поступком
- ✓ Важност близине пословница/пакетомата курирских служби

Физичка лица – Квантитативно истраживање

Технике прикупљања података

- CAWI (40% Computer-assisted web interviewing) - програмирани онлајн упитник
- CAPI (60% Computer assisted personal Interviews) – анкете лицем у лице

Узорак и циљна група

- n = 1200 испитаника
- У протеклој години користили неку поштанску услугу
- Национално репрезентативан узорак Србије према полу, узрасту (16+) и региону

Правна лица – квантитативно истраживање

Техника прикупљања података

- CATI (Computer-assisted telephone interviewing) – телефонске анкете

Узорак и циљна група

- n = 300 правних лица
- Руководиоци/особе задужене за организацију слања и пријем пошиљака
- Правно лице шаље пошиљке бар два пута месечно
- Бар 10% узорка се бави интернет продајом
- Национално репрезентативан узорак према величини предузећа и региону

- **Трајање упитника:** ~20 минута

- **Временски оквир прикупљања података:** 29.01. - 23.02.2024.

	Тотал	Пол		Узраст			
		Мушки	Женски	15-24	25-34	35-44	45-54
База:	1250	649	601	258	296	351	345
Група	A	B	C	B	C	D	E
Коришћење уређаја							
Смартфон	92	93.7 C	90.2	93.4	93.6	90.6	91
Лаптоп	74.2	69.6	79.2 B	66.7	79.4 A B D	71.8	78 B
Десктоп компјутер	57.9	62.2 C	53.2	48.8	56.1	59.3 B	64.9 A B C
Таблет / нетбоок / читач електронских књига	32.6	34.8	30.3	23.3	33.1 B	34.2 B	37.7 A B
Немам / не користим ништа од наведеног	0.5	0.5	0.5	0	0	1.1	0.6

Пример тумачења табеле:

- Мушкарци више користе паметне телефоне и десктоп рачунаре, а жене лаптопове.
- Када је у питању узраст, особе из узрасне категорије 15-24 ређе користе лаптопове, десктоп рачунаре и таблете.
- Особе из узрасне категорије 25-34 чешће користе лаптоп рачунаре од осталих узрасних група, а посебно од узрасних група 15-24 и 35-44.
- Особе узраста 45-54 чешће користе лаптопове него особе узраста 15-24.

- У првој колони **Тотал** су приказани проценти/просеци за сваку категорију релевантне варијабле на укупном узорку.
- У наредним колонама су приказани проценти/просеци датих категорија у оквиру различитих подузорака.
- У реду база се налазе вечичине база, тј. величине (под)узорака на којима су рачунати проценти/просеци.
- Приликом доношења закључака из табела, потребно је обратити пажњу и на величину база (одступања могу бити последица непоуздане оцене код врло малих база (<30)).
- **Тамнозелена боја** ћелије значи да дати подузорак постиже значајно више резултате у односу на укупни узорак (Тотал).
- У случају када се пореде разлике између више од 2 групе, **светлозеленом бојом** су означене оне групе које постижу виши резултат у односу на неку другу групу, али не и од целокупног узорка. О којој групи се ради сазнаје се на основу слова испод обојене ћелије.
- **Розе боја** ћелије указује да дата група постиже значајно ниже резултате у односу на цео узорак (Тотал).
- Статистичка значајност је рачуната на нивоу $p < .05$.

Executive Summary



Executive
Summary

Double click



Детаљни резултати истраживања -Физичка лица-



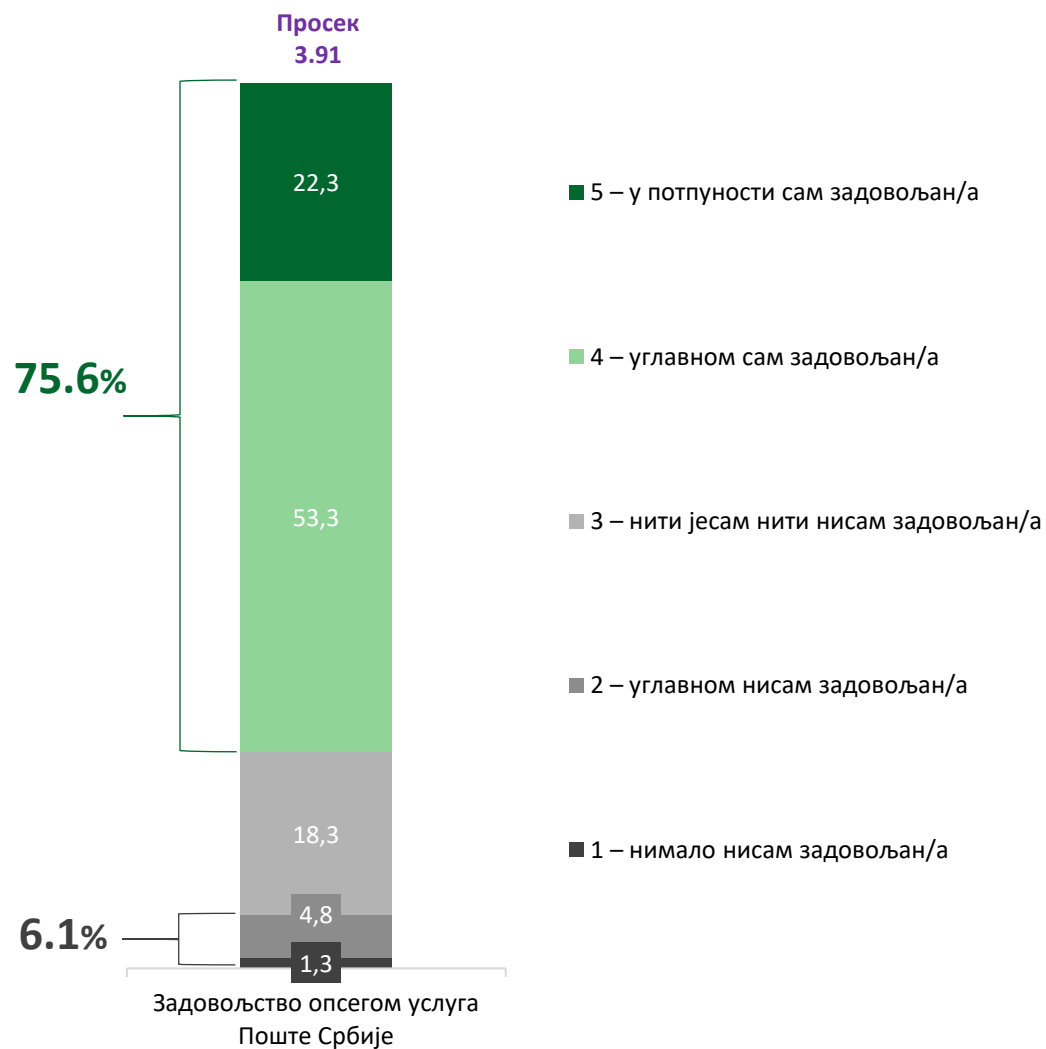
Потребе физичких лица



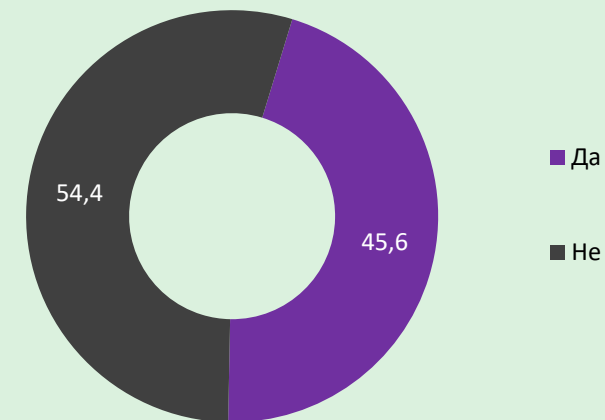
П1. У којој мери сте задовољни опсегом различитих врста услуга које тренутно пружа Пошта Србија?

П2. Разматра се увођење нових услуга у Пошти Србије како би се изашло у сусрет новим потребама грађана. Да ли Ви видите потребу за увођењем нових услуга?

Јединица: %, просек



Потреба за увођењем нових услуга



Три од четири становника је **задовољно опсегом услуга** које Пошта Србије нуди (76%). Са друге стране, **близу половине (46%)** види **потребу за увођењем нових услуга**.

Узевши у обзир оба податка, може се закључити да се предлози нових услуга пре тичу **унапређења функционисања**, а не **толико критичних недостатака** који би се одразили на ниско задовољство опсегом услуга.

Процент незадовољних опсегом услуга је врло низак (6%).

П1. У којој мери сте задовољни опсегом различитих врста услуга које тренутно пружа Пошта Србија?
Јединица: %, просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање				Радни статус						
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Група:	(А)	(В)	(С)	(В)	(С)	(D)	(E)	(F)	(В)	(С)	(D)	(В)	(С)	(D)	(E)	(В)	(С)	(D)	(E)	(F)	(В)	(С)	(D)	(E)	(F)	(G)
1 – Нимало нисам задовољан / а	1.3	1.7	0.8	0.9	3.3 A F	0	1.6	1	1.3	1.6	0	1.3	1.6	0.9	1.2	1.7	0.8	1.3	1.9	0.9	1.5	0	0	1	0	3
2 – Углавном нисам задовољан / а	4.8	5	4.6	4.2	5	7.8 A F	7.3 F	2.5	5.9 A D	2.9		9.3 A C D E	4.2	2.7	3.1	2.6	1.6	4	6.5 C	7.5 A C D	5.9 E	8.6 E	3	2	5.7	6
3 – Нити јесам нити нисам задовољан / а	18.3	16.8	19.7	20.4	20	17.6	18.8	16.7	20.2 A D	15.9	10.5	20.6	20.1	16.4	16	14.5	16.3	19.4	19.5	18.8	19.4	17.2	19.7	16.3	8.6	20.9
4 – Углавном сам задовољан / а	53.3	56.4 C	50.5	58.3 F	55.6 F	60.3 A F	55.7 F	45.1	55.1 D	52.2	43.5	48.5	53.4	50.5	62.6 A B C D	42.7	50.4	53.7 B	55.8 B	56.7 B	56.5 A E	56.9	53	43.1	60	61.2 E
5 – У потпуности сам задовољан / а	22.3	20	24.4	16.2	16.1	14.2	16.7	34.8 A B C D E	17.4	27.3 A B	44.4 A B C	20.3	20.8	29.5 A B C E	17.1	38.5 A D E F A D E F	30.9 A D E F	21.7 F	16.2	16	16.7	17.2	24.2 G	37.6 A B C D G	25.7 G	9
Просек	3.91	3.88	3.93	3.85	3.76	3.81	3.79	4.1 A B C D E	3.81	4.01 A B	4.31 A B C	3.77	3.88	4.05 A B C E	3.91 B	4.14 A D E F A D E F	4.09 A D E F	3.91	3.78	3.79	3.81	3.83	3.98 G	4.14 A B C G	4.06 G	3.67

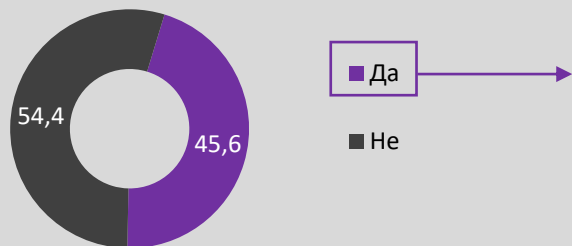
Најстарија узрасна група, становништво из руралних подручја, пензионери и они са нижем образовањем су задовољнији опсегом услуга који нуди Пошта Србије. Нешто задовољнији су и испитаници из западне и централне Србије.

P2. Разматра се увођење нових услуга у Пошти Србије како би се изашло у сусрет новим потребама грађана. Да ли Ви видите потребу за увођењем нових услуга?

P3. На које нове услуге мислите? Који предлог имате за Пошту Србије по питању нових услуга које би могле да се уведу?

Јединица: %

Потреба за увођењем нових услуга



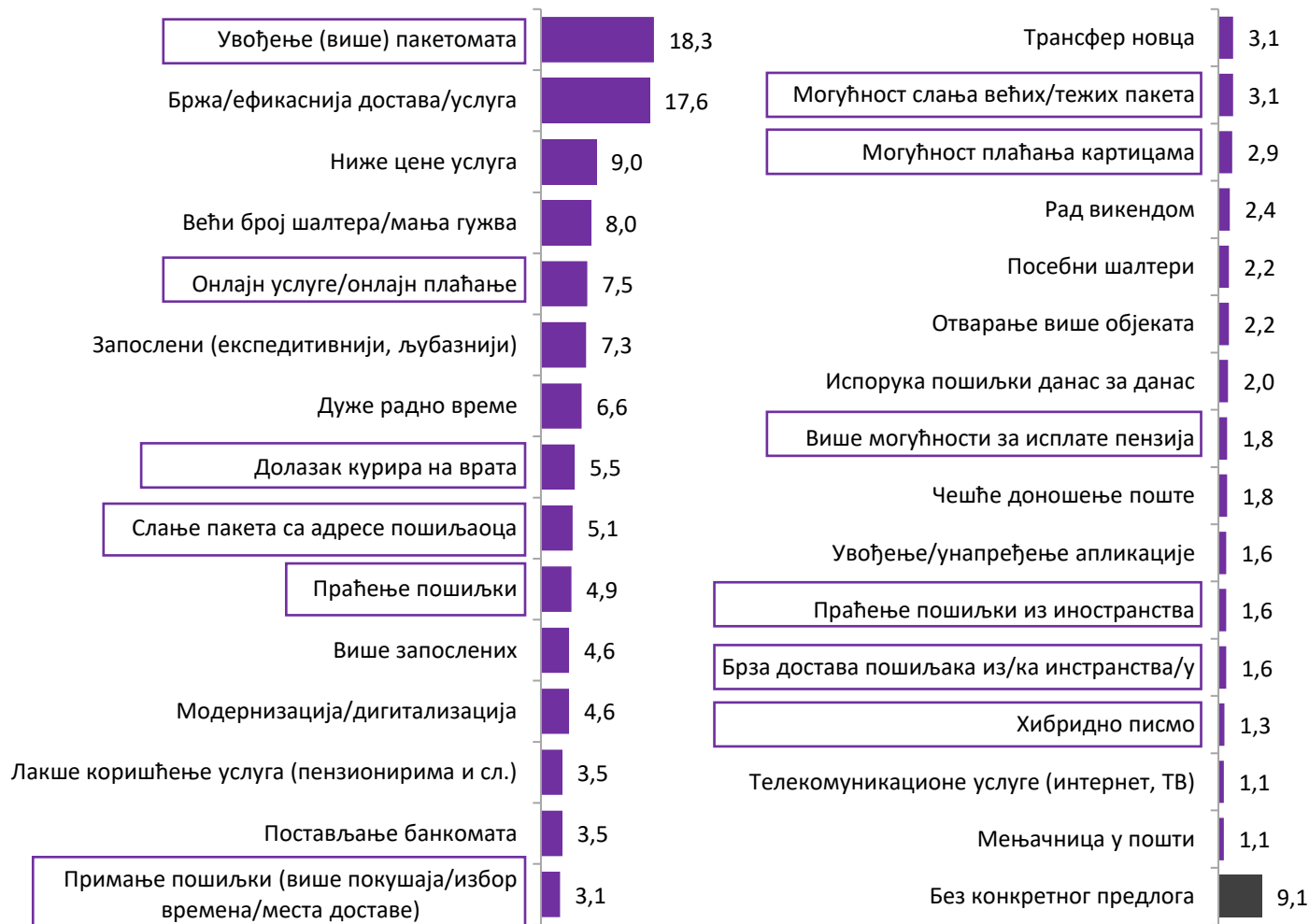
База: 1200

Предлог нове услуге који је упадљиво најчешће навођен се тиче **увођења већег броја пакетомата (18%)**. Пакетомати уједно представљају и решење за неке од проблема који су навођени кроз отворене одговоре као што је **недолазак курира на врата** (стизања обавештења да је покушана достава, а да то није био случај) и **проблема са доставом пошљака** (договором око времена/места доставе).

Испитаници су (уместо да дају конкретан предлог) често користили отворено питање да истакну факторе који су им важни код поштанских услуга – да све функционише **брзо и ефикасно, без гужви, уз љубазне запослене и ниске цене услуга**. Такође, истиче се и жеља за **могућности да се различите услуге/плаћања изврше онлајн**.

Услуга за коју постоји интересовање је и опција **слања пакета са адресе пошљаоца (5%)**.

Предлози нових услуга



База: 547

Отворено питање

Испитаници који виде потребу за увођењем нових услуга
Приказани су одговори са фреквенцијом јављања > 1%

Опсег услуга Поште Србије – предлози нових услуга

P2. Разматра се увођење нових услуга у Пошти Србије како би се изашло у сусрет новим потребама грађана. Да ли Ви видите потребу за увођењем нових услуга?

P3. На које нове услуге мислите? Који предлог имате за Пошту Србије по питању нових услуга које би могле да се уведу?

Јединица: %

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Видим потребу за увођењем нових услуга	45.6	45.3	45.8	55.1 A F	56.1 A F	56.9 A F	55.2 A F	25.7	51.6 A C D	32.2	31.5	48.8 D	49.2 D	40.1	44.4	18.8	29.3	45.3 B C	54.5 A B C D A B C D	58.3	53.5 A E	43.1 E	51.5 E	25.5	51.4 E	52.2 E
База:	547	261	286	119	101	116	106	105	429	79	39	147	154	132	114	22	36	215	84	186	355	25	34	78	18	35
Увођење/више пакетомата	18.28	20.69	16.08	29.41 A D E F	18.81 F	18.1 F	15.09	8.57	19.11	13.92	17.95	14.29	17.53	17.42	25.44 A B	9.09	13.89	20.93	16.67	18.28	19.72 E	12	23.53 E	6.41	22.22 E	28.57 E
Бржа/ефикаснија достава/услуга	17.55	16.09	18.88	16.81	19.8	14.66	25.47 A D F	11.43	20.51 A C	6.33	7.69	15.65	19.48	16.67	18.42	4.55	16.67	19.07	28.57 A B F	12.37	17.18	44 A B D E	11.76	11.54	16.67	22.86
Ниже цене/без додатне наплате	8.96	7.28	10.49	15.13 A D F	9.9	6.9	7.55	4.76	9.09	6.33	12.82	8.16	11.69 E	11.36 E	3.51	4.55	8.33	9.77	11.9	7.53	7.61	16	11.76	5.13	16.67	20 A B E
Већи број шалтера, мања гужва	8.04	8.81	7.34	8.4	4.95	12.93 A C	6.6	6.67	8.86	2.53	10.26	12.24 A C	5.19	9.09	5.26	13.64	0	10.23	5.95	6.99	7.89	12	8.82	7.69	0	11.43
Онлајн услуге/онлајн плаћање	7.5	6.9	8.04	7.56	7.92	9.48	7.55	4.76	8.39	6.33	0	8.84	10.39	5.3	4.39	0	5.56	6.05	7.14	10.75 A	8.17	16	8.82	5.13	0	2.86
Запослени (експедитивнији, бржи, љубазнији)	7.31	6.9	7.69	9.24	5.94	6.03	6.6	8.57	7.69	2.53	12.82 C	10.2	5.19	5.3	8.77	9.09	5.56	8.84	7.14	5.91	6.2	8	8.82	10.26	0	14.29
Дуже радно време	6.58	4.21	8.74 B	2.52	11.88 A B	5.17	7.55	6.67	5.13	13.92 A B	7.69	8.16	6.49	5.3	6.14	4.55	8.33	6.05	9.52	5.38	6.2	16	5.88	7.69	5.56	2.86
Долазак курира на врата	5.48	6.13	4.9	7.56	3.96	6.03	5.66	3.81	5.83	5.06	2.56	5.44	4.55	6.06	6.14	4.55	8.33	3.72	2.38	8.6 A D	5.07	4	8.82	3.85	5.56	11.43
Слање пакета са адресе пошиљаоца	5.12	5.75	4.55	3.36	3.96	7.76	6.6	3.81	5.83	3.8	0	4.76	4.55	5.3	6.14	9.09 D	8.33 D	1.4	5.95 D	8.06 A D	5.92	0	2.94	6.41	0	2.86
Праћење пошиљки	4.94	5.75	4.2	9.24 A F	3.96	4.31	5.66	0.95	6.29 A	0	0	7.48 D	5.19	2.27	4.39	0	2.78	4.19	7.14	5.91	4.79	8	5.88	1.28	0	14.29 A B E

Становништво узраста до 60 година, урбано становништво и особе вишег степена образовања чешће виде потребу за увођењем нових услуга.

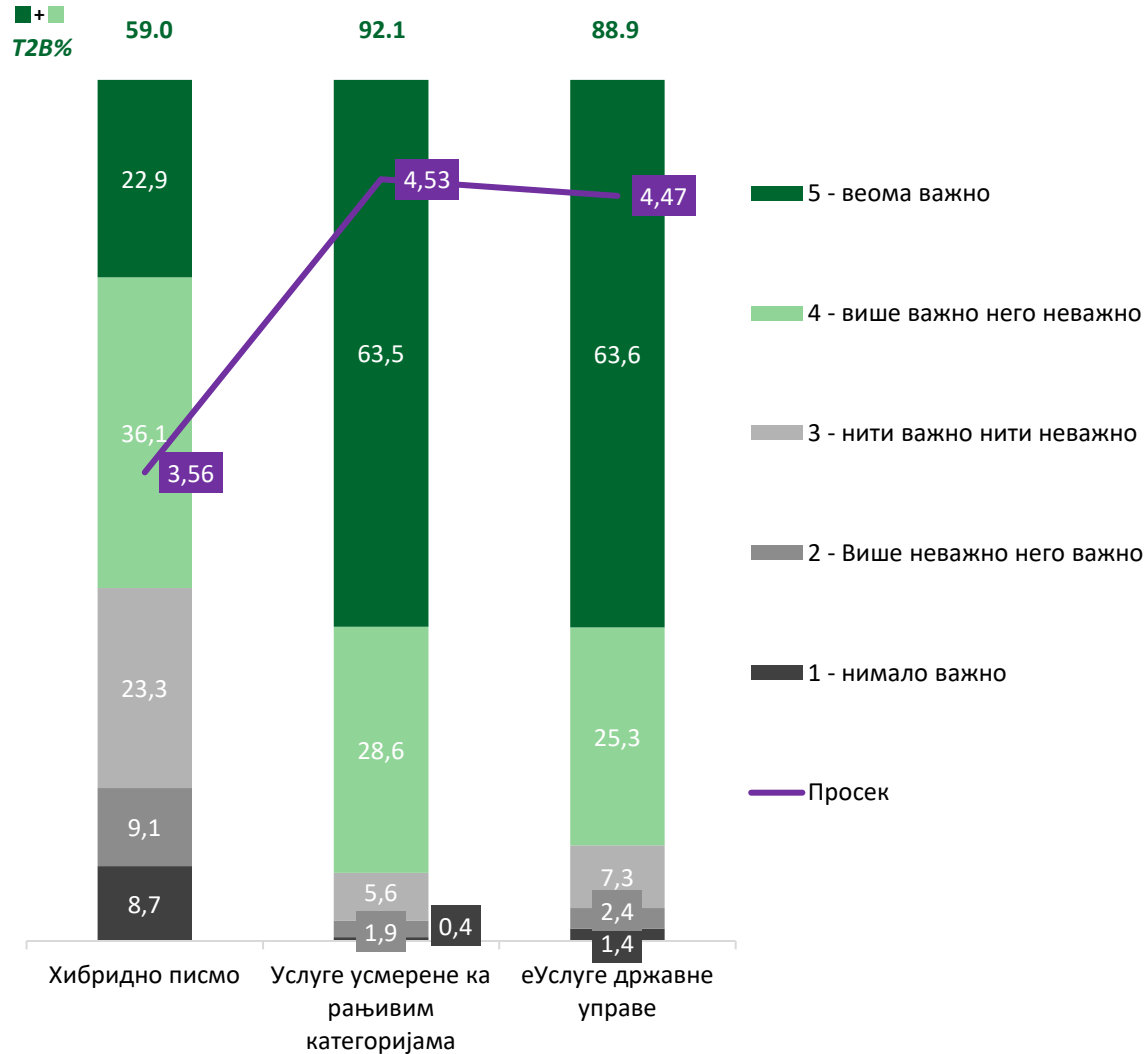
Пакетомати су најпривлачнији најмлађој узрасној групи (до 29 година) и испитаницима из источне и јужне Србије.

Процена важности предлога услуга

П4, П5, П6. Колико би било важно да пошта уведе ову услугу?

Напомена: испитаницима је свака од услуга описана

Јединица: %, просек



Увођење сваке од 3 предложених услуга (хибридно писмо, услуге усмерене ка рањивим категоријама и помоћ око еУслуга) се процењује као важно.

Улога и значај хибридног писма чине се мање јасним – мање корисника поштанских услуга ову услугу сматра важном за увођење (59%) у поређењу са остале две предложене услуге (92% и 89%).

Напомена – пре процене важности испитаници су упознати са кратким описом услуге коју оцењују

1) Једна од нових услуга које би Пошта Србија могла да уведе је **хибридно писмо**. Хибридно писмо подразумева да се одређени документ пошаље електронски, а да се достави путем поштанске пошиљке, у физичком облику.

2) Неке од услуга које се разматрају су усмерене ка **рањивим категоријама становништва** као што су старији грађани (преко 80 година), лица са инвалидитетом и слично. Ово би подразумевало различите начине на које би се овим лицима олакшало коришћење поштанских услуга.

3) Неки грађани немају приступ **електронским услугама државне управе*** или им је коришћење ових сервиса технички компликовано – на пример пријаве за упис у школу/вртић, заказивање термина у државним институцијама, подношење захтева за добијање различитих докумената као што су извод из матичне књиге рођених, уверења о држављанству и слично. Пошта Србије би могла да ово уради уместо њих.

*Када је процењивана ова услуга, скала је је садржала и образложење:

1 - Нимало важно јер скоро сви грађани могу да користе е-сервисе без већих потешкоћа.

5 - Веома важно јер е-сервисима не могу сви да приступе или могу бити компликовани за неке грађане.

Процена важности предлога услуга

П4, П5, П6. Колико би било важно да пошта уведе ову услугу?

Напомена: испитаницима је свака од услуга описана

Јединица: просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање					Радни статус						
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
Хибридно писмо	3.56	3.51	3.6	3.75 A F	3.73 A F	3.64 F	3.56 F	3.33	3.59	3.42	3.59	3.52	3.52	3.57	3.62	3.09	3.35	3.62 B C	3.74 A B C	3.63 B C	3.63 A E	3.41	3.67 E	3.3	3.97 A C E	3.78 E	
Услуге усмерене рањивим категоријама становништва	4.53	4.45	4.6 B	4.59 F	4.56	4.59 F	4.57 F	4.43	4.59 A C	4.24	4.69 A C	4.51	4.51	4.5	4.61 A D	4.26	4.54 B	4.49 B	4.65 A B D	4.62 A B D	4.56 E	4.48	4.55	4.44	4.63	4.55	
еУслуге државне управе	4.47	4.41	4.53 B	4.5	4.49	4.5	4.46	4.44	4.48	4.36	4.63 A C	4.35	4.39	4.56 A B C	4.61 A B C	4.32	4.51	4.5 B	4.63 A B F	4.39	4.47	4.47	4.39	4.48	4.69	4.49	

Становништво узраста до 39 година, образованији и стално запослени виде већи значај увођења услуге хибридног писма.

Помоћ са еУслугама државне управе важнијом оцењује становништво из ретко насељених руралних насеља.

Најмање образовано становништво, најстарији и пензионери виде мање користи од предложених услуга.

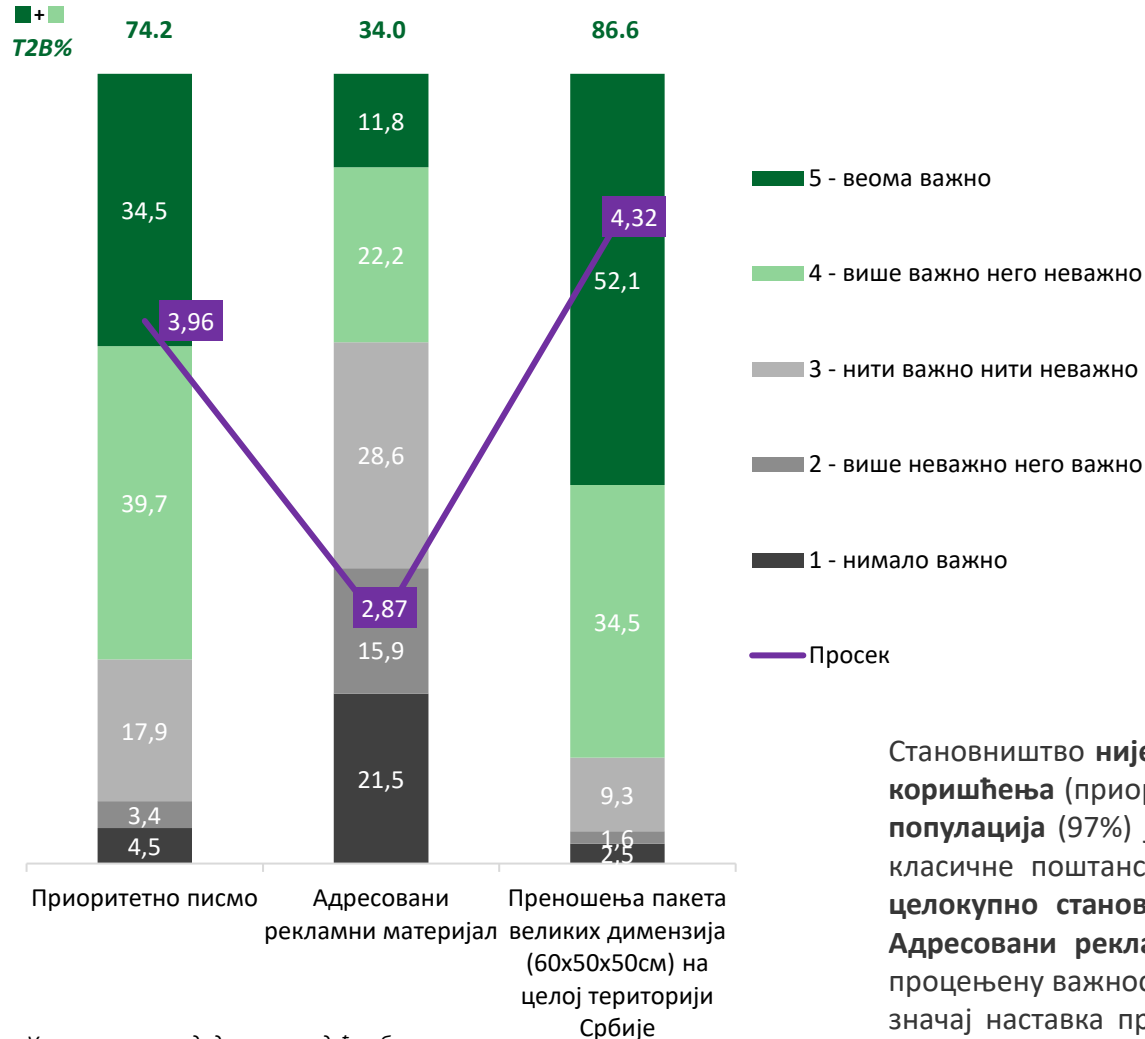
Становништво источне и јужне Србије сматра еУслуге државне управе и услуге намењене рањивим категоријама становништва важнијим.

Процена важности наставка пружања услуга

P7. Да ли сте користили ову услугу у претходних годину дана? Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа ову услугу?

P8. Да ли сматрате да Пошта Србије у будућности треба да задржи обављање одређених услуга које нису класичне поштанске услуге као што су уплате и исплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично?

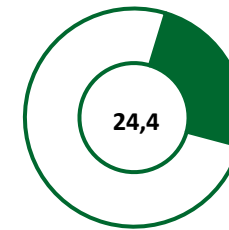
Јединица: %, просек



Напомена: Уз скале процене додата су следећа образложења:
 Приоритетно писмо - Нимало/веома важно, јер/иако нема гарантованог рока уручења
 Рекламни материјал - Нимало/веома важно, (не) интересује ме рекламни материјал

Коришћење услуга у претходних годину дана

Приоритетно писмо



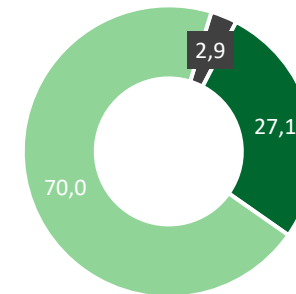
■ Да

Пренос пакета великих димензија (60x50x50см) на целој територији Србије



■ Да

Задржавање некласичних поштанских услуга



- Не, јер се те услуге могу обавити и ван поште
- Да, јер су те услуге важне за становништво у сеоском подручју где се ове услуге углавном обављају у пошти
- Да, пошта треба да обавља ове услуге на целој територији јер је то важно за већину грађана

Становништво **није вољно да прихвати укидање услуга**, без обзира на релативно ниску учесталост њиховог коришћења (приоритетно писмо и пренос пакета великих димензија на територији Србије). **Готово целокупна популација (97%)** је става да **услуге попут уплата и исплата пензија и социјалне помоћи**, које не спадају у класичне поштанске услуге, **треба задржати**. Чешће се као аргумент наводи да су ове услуге **важне за целокупно становништво**, него што се сматра да су оне важне само за становнике руралних насеља. **Адресовани рекламни материјал** се процењује као **мање важан** за задржавање (34%). Без обзира на процењену важност услуге приоритетног писма, битно је истаћи да се она ретко користи што доводи у питање значај наставка пружање ове услуге. Уз то, могуће је да становништво има перцепцију да је приоритетно писмо исто или слично као и експрес услуга, што је могло да доведе до процене веће важности.

Процена важности наставка пружања услуга

P7. Да ли сте користили ову услугу у претходних годину дана? Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа ову услугу?

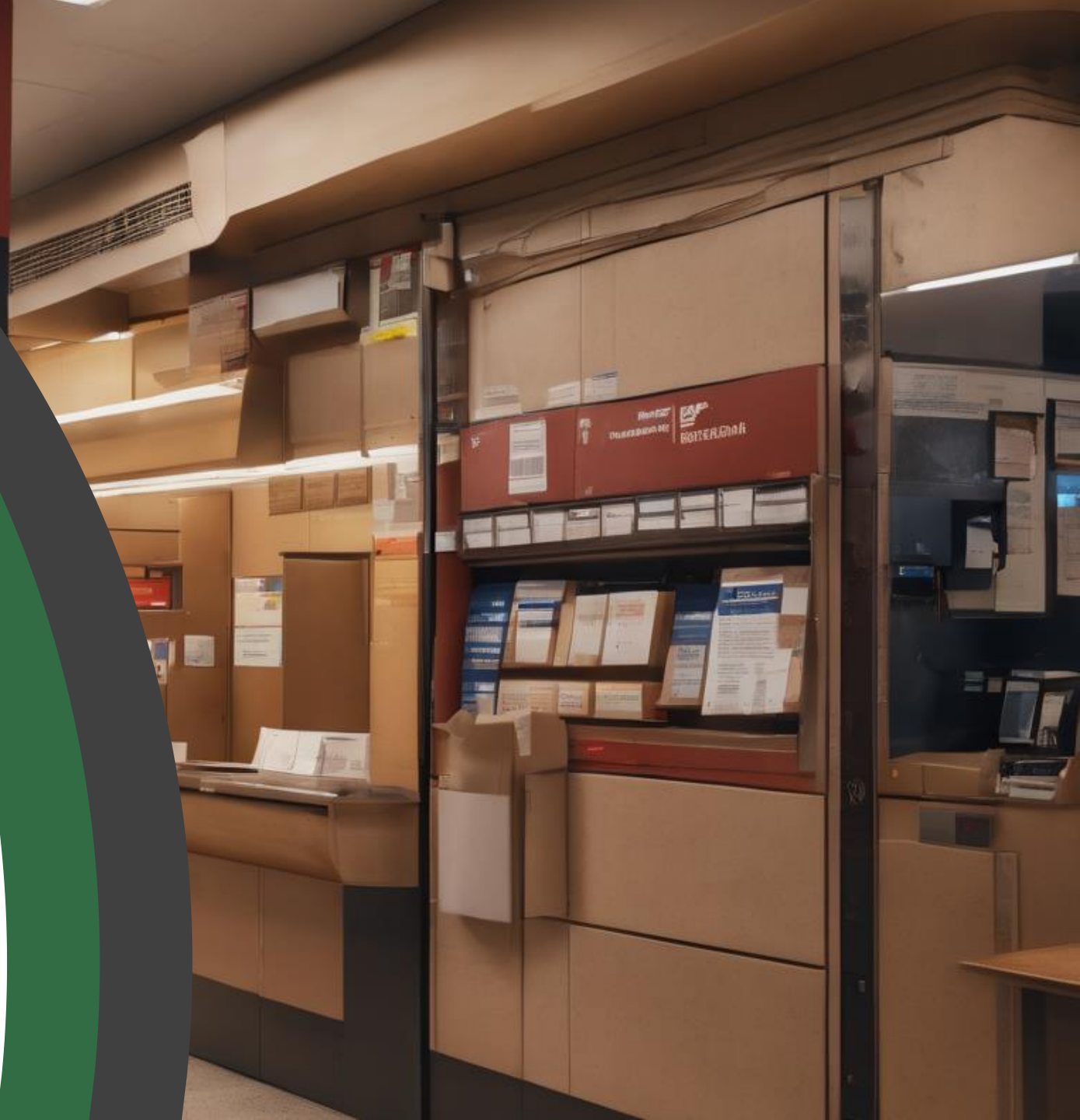
P8. Да ли сматрате да Пошта Србије у будућности треба да задржи обављање одређених услуга које нису класичне поштанске услуге као што су уплате и исплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично?

Јединица: %, просек

	Total	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион					Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа услугу приоритетног писма?	3.96	3.92	4	4.1 A F	4.21 A F	4.07 F	4.14 A F	3.65	4.08 A C D	3.6	3.86 C	3.87	4	3.88	4.13 A B D	3.44	3.76 B	4.03 B C	4.21 A B C D	4.05 B C	4.1 A C E	3.76	4.06 E	3.61	3.97	4.24 A C E	
Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа услугу адресованог рекламног материјала?	2.87	2.82	2.92	2.88	3.23 A B D E F	2.86	2.96 F	2.66	2.92 A D	2.79	2.66	2.93	2.77	2.94	2.84	2.76	2.65	2.93 C	2.97 C	2.87	2.97 A E	2.69	2.85	2.71	2.97	2.75	
Колико је важно да Пошта Србије пружа услугу преношења пакета великих димензија (преко 60x50x50cm)?	4.32	4.31	4.33	4.47 A F	4.44 A F	4.49 A F	4.41 F	4.07	4.39 A C	4.11	4.29	4.3	4.26	4.29	4.45 A B C D	3.92	4.17	4.32 B	4.42 B C	4.47 A B C D	4.41 A E	4.26	4.48 E	4.08	4.34	4.43 E	
Коришћење приоритетног писма	24.4	24	24.8	29.2 E F	37.2 A D E F	27.5 E F	18.8	17.4	26.1 A C	18	25.8	25.2	25.9	24	22.2	14.5	15.4	25.9 B C	28.6 B C	27.3 B C	29.8 A C E	17.2	27.3 E	14.4	17.1	23.9	
Слање пакета великих димензија	32.1	31.8	32.4	41.2 A E F	39.4 A F	36.3 F	31.8 F	22.1	34.5 A C	24.5	30.6	32.6	34.8	31.3	29.2	24.8	24.4	33.5	32.5	35.4 B C	35.7 A E	36.2 E	39.4 E	21.2	25.7	40.3 E	
P8. Да ли сматрате да Пошта Србије у будућности треба да задржи обављање одређених услуга које нису класичне поштанске услуге као што су уплате и исплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично?																											
Не, јер се те услуге могу обавити и ван поште	2.9	3.1	2.7	2.8	2.2	2	5.7 A D F	2.5	3.7 A C	1.2	0.8	4.3 D	2.9	1.5	3.1	0.9	3.3	2.5	3.9	3.8	3.8 E	3.4	3	1.3	0	3	
Да, јер су те услуге важне за становништво у сеоском подручју где се ове услуге углавном обављају у пошти	27.1	26.7	27.4	32.4 D E	28.9 E	22.5	19.8	29.2 E	22.9	39.6 A B	30.6	21.9	37.1 A B D E	24.6	24.1	29.1	26	26.1	26.6	27	26.2	27.6	22.7	26.8	25.7	41.8 A B D E	
Да, пошта треба да обавља ове услуге на целој територији јер је то важно за већину грађана	70	70.1	69.9	64.8	68.9	75.5 B	74.5 B	68.4	73.4 A C	59.2	68.5	73.8 C	60.1	73.9 C	72.8 C	70.1	70.7	71.4	69.5	69.3	70 G	69	74.2 G	71.9 G	74.3	55.2	

Рурално становништво из места са већом густином насељености чешће од урбаног сматра да је важно да Пошта Србије настави са пружањем услуга као што су уплате, исплате пензија, социјалне помоћи и слично јер су ове услуге важне за становништво у сеоским подручјима. Са друге стране, чак се и рурално становништво пре слаже са идејом да је обављање ових услуга важно на целој територији и за већину грађана. Они који сматрају да ове услуге нису важне су изузетно ретки, без обзира на урбанитет.

Ниво квалитета преноса и доступност поштанске мреже -Физичка лица-



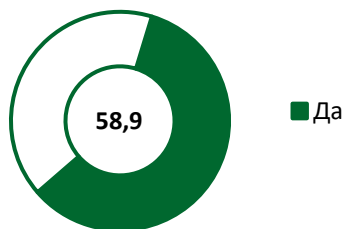
P9. Да ли вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?

P10a. Да ли би Вам одговарало да уколико поштар има писмо за Вас, не мора да Вам га донесе истог дана, већ може и наредног радног дана? Таква организација би била рационалнија за пошту а могла би да доведе до смањења цена услуга.

P10б. Уколико поштар има писма за Вас, која од следећих опција би вам више одговарала?

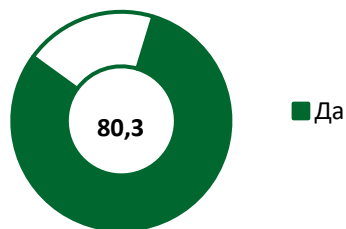
Јединица: %

Уручивање са закашњењем



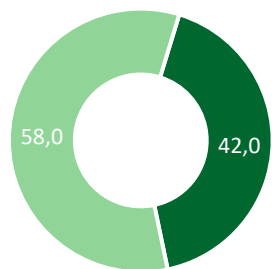
База: 1200

Уручивање наредног радног дана (сваког другог радног дана)



База: 831
Урбана подручја

Која од следећих опција би вам више одговарала



База: 369
Рурална подручја

- Да писма доноси чешће него до сада (да се више дана у недељи врши достава на Вашем подручју), без обзира што би то могло довести до виших цена за писма
- Довољно је да бар једном у току недеље доноси писма, ако то може довести до смањења цена за писма

Приближно 3 од 5 корисника поштанских услуга је имало негативно искуство уручивања писама/пакета од Поште Србије због уручења истих са закашњењем (59%) у претходних годину дана.

Већини становника **урбаних насеља (4/5) не би представљало проблем да се уручивање писма не обави током истог дана када поштар добије пошиљку за доставу**, већ наредног радног дана (узевши у обзир последично смањење цене услуге / рационалнију организацију рада).

Испитаници из **руралних подручја** су подељени када треба да бирају **између цене и учесталости доласка поштара** – више је оних који сматрају да је **довољно да се писма доносе бар једном у току недеље** (58%). Овај однос остаје сличан без обзира на то да ли се ради о ретко или густо насељеним руралним насељима.

Време уручивање пошиљака

P9. Да ли вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?

P10a. Да ли би Вам одговарало да уколико поштар има писмо за Вас, не мора да Вам га донесе истог дана, већ може и наредног радног дана? Таква организација би била рационалнија за пошту а могла би да доведе до смањења цена услуга.

P10b. Уколико поштар има писма за Вас, која од следећих опција би вам више одговарала?

Јединица: %

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Да ли вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?	58.9	58.7	59.1	68.1 A F	70 A F	65.2 A F	69.8 A F	40.9	67.3 A C	30.6	58.9 C	64.8 A D	61 D	49.8	61.1 D	36.8	50.4 B	59.4 B	66.2 A B C	66.5 A B C D	67.5 A E F	55.2 E	56.1 E	40.8	45.7	68.7 E F
База:	831	407	424	170	133	167	161	200	831	0	0	246	219	180	186	36	51	345	125	268	522	41	52	145	15	55
Да ли би Вам одговарало да уколико поштар има писмо за Вас, не мора да Вам га донесе истог дана, већ може и наредног радног дана? Таква организација би била рационалнија за пошту а могла би да доведе до смањења цена услуга. (питање постављено испитаницима из урбаних насеља)	80.3	80.1	80.4	78.2	85.7 F	78.4	85.7 A F	75.5	80.3	0	0	79.7	81.3	78.3	81.7	75	84.3	80.3	80	80.6	81	87.8	84.6	76.6	86.7	72.7
База:	369	169	200	46	47	37	31	208	0	245	124	55	94	149	71	81	72	130	29	51	142	17	14	161	20	12
Уколико поштар има писма за Вас, која од следећих опција би вам више одговарала? (питање постављено испитаницима из руралних насеља)	42	38.5	45	47.8	55.3 A F	48.6	41.9	36.5	0	41.2	43.5	16.4	42.6 B	53.7 A B E	36.6 B	39.5	36.1	44.6	55.2	43.1	45.8	47.1	50	36	40	50
Довољно је да бар једном у току недеље доноси писма	58	61.5	55	52.2	44.7	51.4	58.1	63.5 A C	0	58.8	56.5	83.6 A C D E	57.4	46.3	63.4 D	60.5	63.9	55.4	44.8	56.9	54.2	52.9	50	64 A	60	50

Млађе, образованије и запослено становништво се чешће сусретало са ситуацијама уручења писам и пакета са закашњењем. Најмање случајева уручивања пошиљака са закашњењем било је у западној и централној Србији (50%). Становницима из руралних делова Београдског региона би више одговарало да се писма доносе бар једном у току недеље како би се остварила већа уштеда. У руралним подручјима осталих региона постоји већа уједначеност по питању преференције уштеде наспрам чешћег доношења писма, поготово у западној и централној Србији.

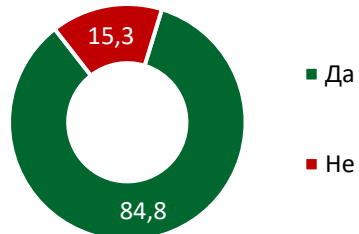
П11. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

П12. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

П14. Да ли мислите да је потребно да се отвори нова пошта која би Вам била ближа?

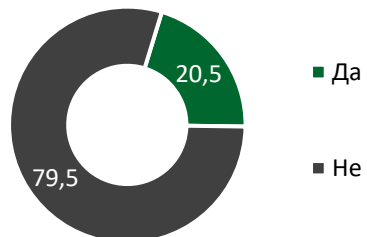
Јединица: %, просек

Задовољство близином поште



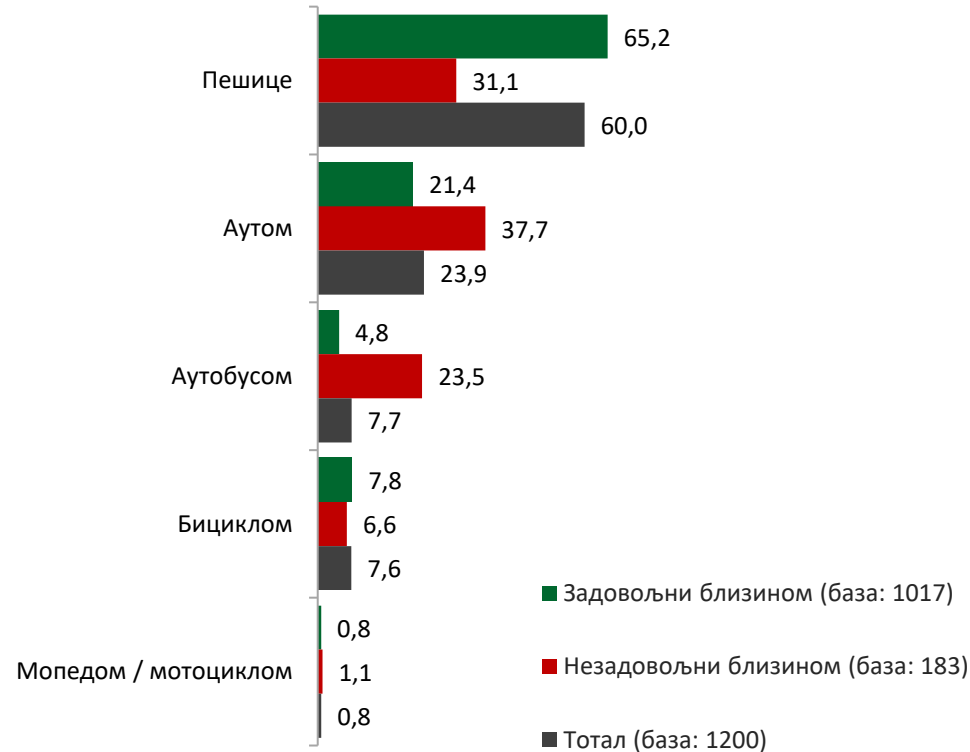
База: 1200

Потреба за отварањем ближе поште



База: 1200

Најчешћи начин доласка у пошту



Већина корисника поштанских услуга је исказала **задовољство близином поште (85%),** док сваки **пети види потребу за отварањем нове,** која би им била ближа.

До поште се најчешће одлази **пешице (60%)** или **аутом (24%).** Корисници незадовољни близином чешће долазе до поште аутом или аутобусом него пешице у односу на кориснике који су задовољни близином.

Удаљеност од поште

P11. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

P12. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

P14. Да ли мислите да је потребно да се отвори нова пошта која би Вам била ближа?

Јединица: %, просек

	Total	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање				Радни статус							
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?	84.8	84.7	84.8	86.6	85	83.3	85.4	84.1	86.8	83.7	73.4	81.1	87.5	84.5	86	71.8	84.6	85.1	90.3	86.2	86.1	79.3	83.3	83.7	71.4	89.6	
Да ли мислите да је потребно да се отвори нова пошта која би Вам била ближа?	20.5	18.9	22	17.1	22.2	24.5	19.8	19.9	18.9	15.9	40.3	24.9	12.5	21.3	24.1	30.8	21.1	20.6	14.3	19.4	19.6	25.9	18.2	21.2	42.9	11.9	
На који начин најчешће одлазите до своје поште?	Пешице	60	55.6	64.1	65.7	59.4	59.8	64.6	55.1	71.7	45.3	10.5	66.8	60.1	52.6	61.5	43.6	46.3	56.6	62.3	74.6	61.6	62.1	69.7	54.6	40	68.7
	Аутом	23.9	26.6	21.5	23.6	26.1	27	20.8	23	15.4	35.9	57.3	14	20.1	36.2	24.5	22.2	30.9	26.9	25.3	16.9	24.8	24.1	16.7	21.2	54.3	16.4
	Аутобусом	7.7	6.8	8.5	4.2	4.4	5.4	6.3	12.7	4.8	8.2	25.8	17.9	1.3	6.1	5.4	22.2	8.1	7.6	3.2	4.7	5.4	6.9	6.1	14.4	5.7	3
	Бициклом	7.6	9.5	5.8	6.5	8.3	6.9	7.3	8.3	7.6	9	4.8	1.3	16.9	4.6	7.4	12	13	7.6	7.8	3.8	6.9	5.2	7.6	9.5	0	11.9
	Мопедом / мотоциклом	0.8	1.6	0.2	0	1.7	1	1	0.7	0.5	1.6	1.6	0	1.6	0.6	1.2	0	1.6	1.3	1.3	0	1.2	1.7	0	0.3	0	0

Док се у урбаним насељима до поште најчешће долази пешице, у руралним насељима се чешће до ње вози аутомобилом или аутобусом. Најмање задовољни близином поште и са највећом потребом за отварањем новог и ближег објекта су становници руралних насеља ретке густине насељености.

Удаљеност од поште – независно од начина путовања

П13. Колико минута вам је потребно да на овај начин (пешице, аутом, аутобусом, бициклом, мопедом/мотоциклом) стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П16. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: %, просек, медијана

Време потребно да се стигне до поште

П13.

■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 9.56 мин

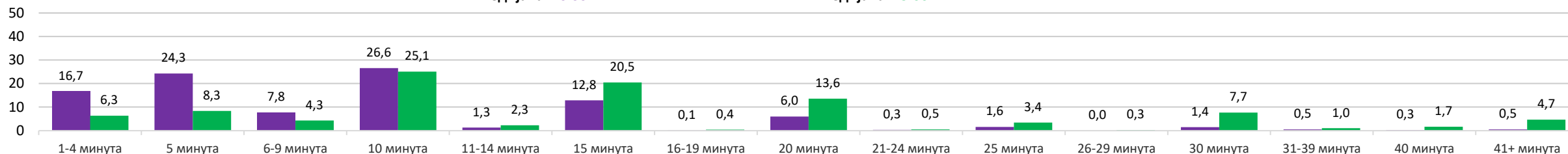
Медијана: 10.00 мин

П16.

■ Максимална прихватљива удаљеност у случају затварања

Просек: 16.95 мин

Медијана: 15.00 мин



Удаљеност поште

П13.

■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 3.11 км

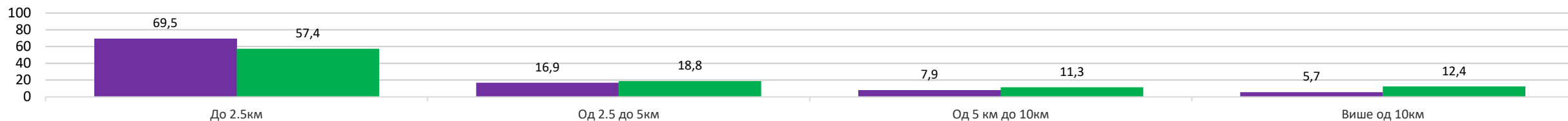
Медијана: 1.00 км

П16.

■ Максимална прихватљива удаљеност у случају затварања

Просек: 5.32 км

Медијана: 2.00 км



Просечно време које је потребно да се стигне до поште (оним методом којим корисник услуга најчешће одлази у пошту) је **10 минута**, док просечна **максимална прихватљива удаљеност** износи **17 минута**. Овај податак је у складу са чињеницом да већина испитаника не види потребу за отварањем нове поште која би била ближа. Подаци изражени у километрима наводе на исти закључак – тренутна просечна удаљеност износи 3 километара, а максимална прихватљива 5 километара.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Удаљеност од поште – потреба за отварањем ближе поште

П13. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П15. Шта мислите, колика је разумна удаљеност на којој би та пошта требало да буде?

Јединица: %, просек, медијана

Време потребно да се стигне до поште

П13.

■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 14.99 мин

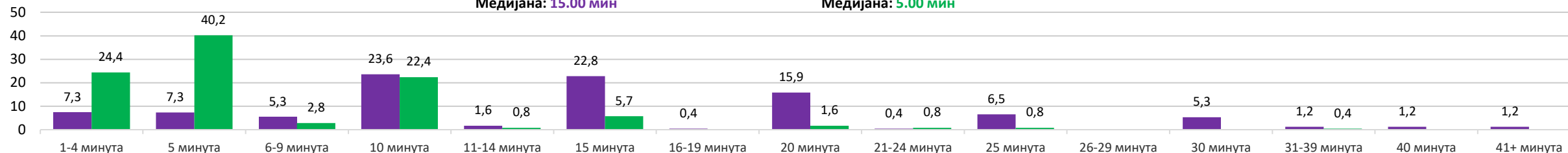
Медијана: 15.00 мин

П15.

■ Преферирана удаљеност

Просек: 6.76 мин

Медијана: 5.00 мин



Удаљеност поште

П13.

■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 6.92 км

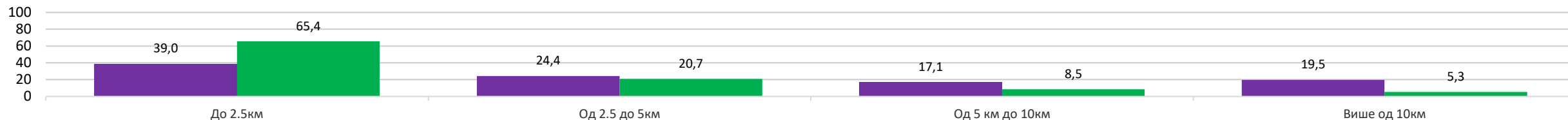
Медијана: 4.00 км

П15.

■ Преферирана удаљеност

Просек: 3.46 км

Медијана: 1.25 км



Када се посматрају само корисници услуга који виде потребу за отварањем ближе поште, тренутно време потребно да се стигне до поште (превозним средством којим се најчешће одлази) је у просеку **15 минута**, док се преферира време од **7 минута**.

Удаљеност од поште

P13. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

P15. Шта мислите, колика је разумна удаљеност на којој би та пошта требало да буде?

P16. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Тренутна удаљеност поште - километри	3.11	3.2	3.02	2.62	2.95	2.75	2.35	3.97 A B C D E	2.02	3.05 B	10.5 A B C	3.36 C	2.04	3.97 A C E	3.01 C	5.51 A C D E F	3.77 E F	3.2 F	2.48	2.16	2.89	3	2.23	3.83 A B D G	4.72 A B D G	2.06
Максимална прихватљива удаљеност - километри	5.32	5.54	5.12	5.11	5.16	5.28	4.38	5.96 A E	3.86	5.19 B	15.38 A B C	4.68	4.01	7.16 A B C E	5.31 C	7.58 A E F	5.79 F	5.89 A E F	4.46	3.92	5.15	4.59	5.53	5.4	9.31 A B C E G	4.58
База:	246	109	137	37	40	50	38	81	157	39	50	75	39	70	62	36	26	98	22	62	130	15	12	65	15	8
Разумна удаљеност уколико се очекује отварање нове поште - километри	3.46	3.4	3.5	2.48	3.19	2.52	2.95	4.85 A B D	1.94	3.65 B	8.05 A B C	5.48 A C D E	2.02	3.09	2.33	3.77	4.53 F	3.91	2.63	2.45	3.62	1.79	1.83	4.42	1.88	1.91
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Тренутна удаљеност - минути	9.56	9.36	9.74	9.38	9.01	9.24	8.53	10.54 A C E	8.82	9.88 B	13.83 A B C	8.75	8.63	11.08 A B C E	9.67 C	12.63 A D E F	11.01 A D E F	9.22	8.42	8.73	8.95	10.45	8.47	10.98 A B D G	10.6	8.82
Максимална прихватљива удаљеност - минути	16.95	16.26	17.58	18.2	16.43	18.16	15.59	16.54	16.79	16.04	19.79	14.68	16.44	19.11	17.46	17.84	15.82	18.03	16.36	15.67	16.85	15.79	16.02	16.94	18.06	19.28
База:	246	109	137	37	40	50	38	81	157	39	50	75	39	70	62	36	26	98	22	62	130	15	12	65	15	8
Разумна удаљеност уколико се очекује отварање нове поште - минути	6.76	6.83	6.72	6.46	6.83	5.8	6.24	7.72 A D	5.92	7.38	8.92 A B	7.37	6.1	6.9	6.29	6.06	9.35 A B F	7.05	5.86	5.97	6.85	7.47	6	6.95	5.87	5.88

Поштански објекти су најтеже доступни најстаријима и особама из руралних насеља, нарочито оних са мањом густином насељености. Најмању удаљеност, али и највећа очекивања по питању близине поште изражену у километрима имају испитаници из Војводине.

Удаљеност и начин доласка до поште

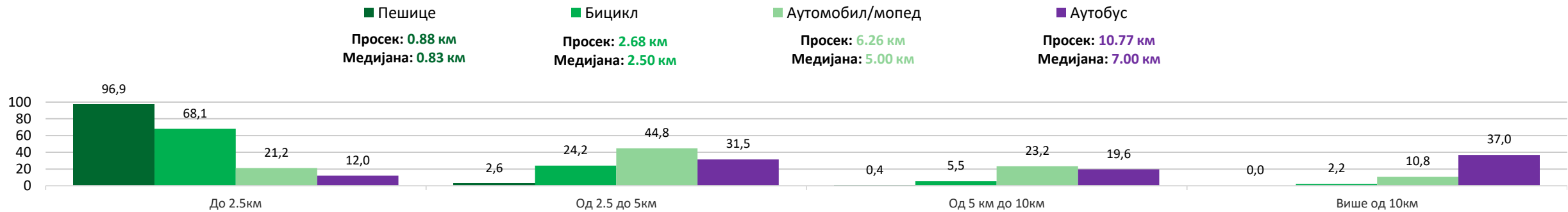
П12. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

П13. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

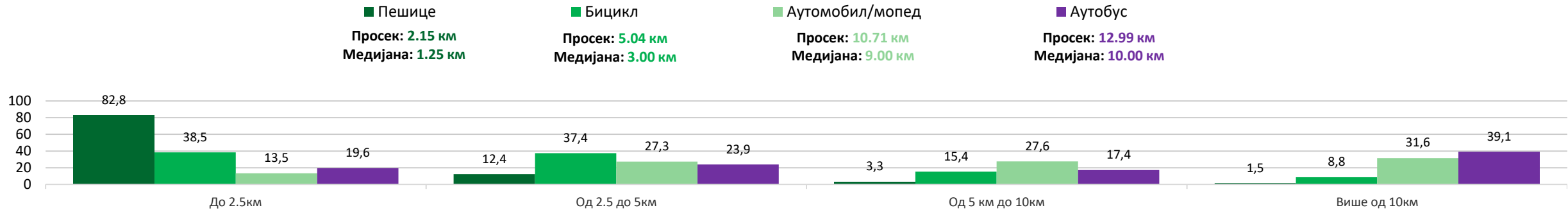
П16. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: %, просек, медијана

Тренутна удаљеност поште



Максимална прихватљива удаљеност у случају затварања



Пошта је најмање приступачна особама које до ње одлазе аутобусом – у просеку прелазе 11 километара да би стигли до поште у коју најчешће одлазе. Са друге стране, ова група становника даје и највеће раздаљине максималне прихватљивости удаљености поште у случају затварања.

Највећем броју испитаника, тј. онима који долазе до поште пешице (83%) не би одговарала раздаљина поште већа од 2.5 км.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Базе:

Пешице: 720

Бицикл: 91

Аутомобил/мопед: 297

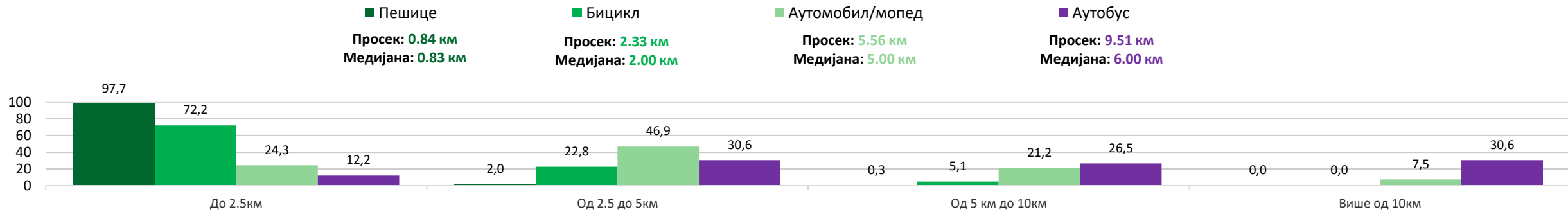
Аутобус: 92

П12. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

П13. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

Јединица: %, просек, медијана

Тренутна удаљеност поште



Када се посматрају само корисници поштанских услуга који су задовољни удаљеношћу поште, може се уочити да они који најчешће у своју пошту одлазе пешице имају доступан објекат на раздаљини до 2.5 километара. У случају доласка аутомобилом, највећи број задовољних испитаника се налази на раздаљини од 2.5 до 5 километара (47%).

Базе:
 Пешице: 663
 Бицикл: 79
 Аутомобил/мопед: 226
 Аутобус: 49

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Удаљеност и начин доласка до поште – корисници који виде потребу за новом поштом

P12. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

P13. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

P15. Шта мислите, колика је разумна удаљеност на којој би та пошта требало да буде?

Јединица: %

		Пешице	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	69	11	1	0
Преферирана удаљеност	До 2.5 км	100.0	90.9	100.0	0.0	
	2.5-5 км	0.0	9.1	0.0	0.0	
	5-10 км	0.0	0.0	0.0	0.0	
	Више од 10 км	0.0	0.0	0.0	0.0	

		Ауто и мопед	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	13	31	25	19
Преферирана удаљеност	До 2.5 км	53.8	83.9	36.0	10.5	
	2.5-5 км	38.5	12.9	64.0	31.6	
	5-10 км	7.7	3.2	0.0	26.3	
	Више од 10 км	0.0	0.0	0.0	31.6	

		Бицикл	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	8	6	4	2
Преферирана удаљеност	До 2.5 км	100.0	100.0	50.0	100.0	
	2.5-5 км	0.0	0.0	0.0	0.0	
	5-10 км	0.0	0.0	50.0	0.0	
	Више од 10 км	0.0	0.0	0.0	0.0	

		Аутобус	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	6	12	12	27
Преферирана удаљеност	До 2.5 км	66.7	66.7	41.7	7.4	
	2.5-5 км	33.3	16.7	25.0	44.4	
	5-10 км	0.0	16.7	33.3	22.2	
	Више од 10 км	0.0	0.0	0.0	25.9	

Напомена – У неколико случајева се десило да су корисници одговорили удаљеношћу већом од тренутне.

Разлог за ово може бити потреба за отварањем нове пословнице не због удаљености него капацитета поште.

Резултате интерпретирати са опрезом због малих база незадовољних корисника.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Корисници који виде потребу за отварањем нове ближе поште

Удаљеност и начин доласка до поште – максимална прихватљива удаљеност

P12. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

P13. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

P16. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: %

		Пешице	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	698	19	3	0
Максимална удаљеност	До 2.5 км	84.5	31.6	0.0	0.0	
	2.5-5 км	11.7	36.8	0.0	0.0	
	5-10 км	2.3	31.6	66.7	0.0	
	Више од 10 км	1.4	0.0	33.3	0.0	

		Ауто и мопед	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	63	133	69	32
Максимална удаљеност	До 2.5 км	31.7	9.8	5.8	9.4	
	2.5-5 км	39.7	32.3	15.9	6.3	
	5-10 км	14.3	40.6	21.7	12.5	
	Више од 10 км	14.3	17.3	56.5	71.9	

		Бицикл	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	62	22	5	2
Максимална удаљеност	До 2.5 км	51.6	4.5	0.0	100.0	
	2.5-5 км	35.5	50.0	20.0	0.0	
	5-10 км	6.5	31.8	60.0	0.0	
	Више од 10 км	6.5	13.6	20.0	0.0	

		Аутобус	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
		База:	11	29	18	34
Максимална удаљеност	До 2.5 км	63.6	17.2	16.7	8.8	
	2.5-5 км	27.3	55.2	11.1	2.9	
	5-10 км	9.1	13.8	38.9	11.8	
	Више од 10 км	0.0	13.8	33.3	76.5	

Напомена – Неки испитаници су дали одговор који је мањи од тренутне удаљености чиме сугеришу да им било какво повећање удаљености не би било прихватљиво.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Сви корисници

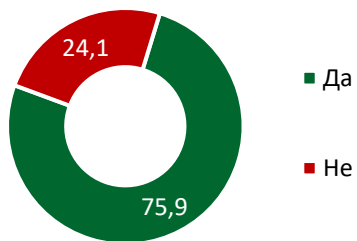
П17. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављају поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

П18. Које је радно време поште у којој најчешће обављају поштанске услуге?

П19. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

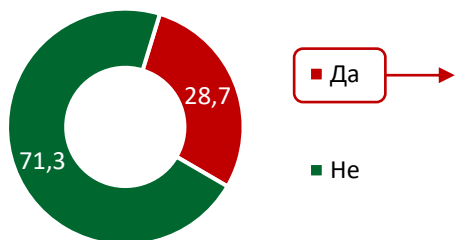
Јединица: %

Прилагођеност радног времена потребама корисника



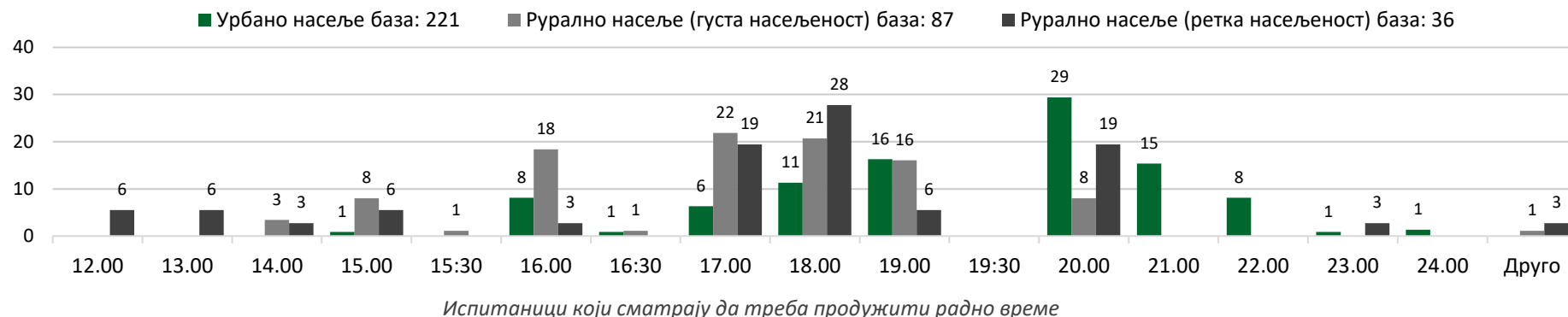
База: 1200

Потреба за продуживањем радног времена

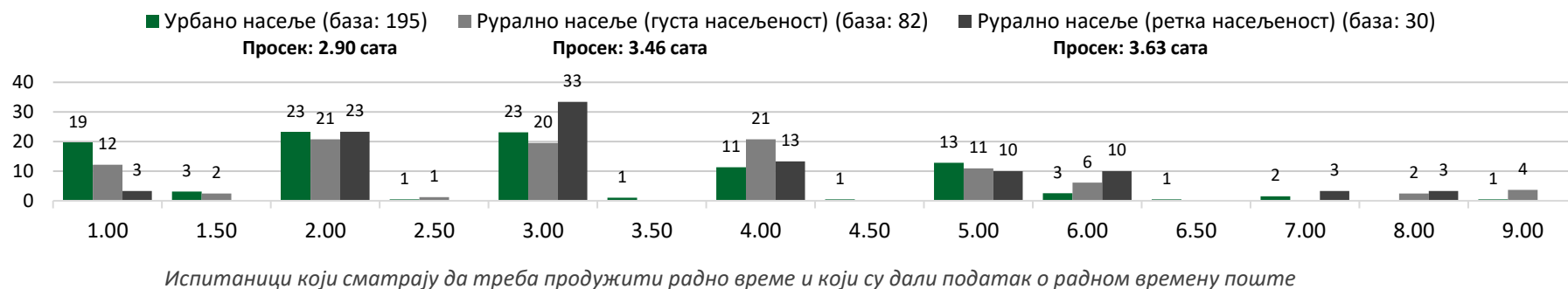


База: 1200

До када треба продужити радно време?



Колико треба продужити радно време (сати)



Приближно четвртина становништва сматра да радно време поште (у којој најчешће обављају услуге) **није усклађено са потребама корисника**, док **потребу за продужењем радног времена види 29%**. Становници урбаних насеља који виде потребу за продужењем релативно често очекују да пошта ради до 20 или 21 час (44%).

Очекивано продужење радног времена, без обзира на урбанитет, најчешће представља **два или три сата више у поређењу са тренутним радним временом**.

П17. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

П19. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

Јединица: %

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање					Радни статус						
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?	75.9	77.1	74.8	76.9 C	66.1 A	69.6 B	79.7 C D	81.1 A C D	78.6 A C	66.5 B	76.6 C	69.8 B	71.6 C	82.7 A B C	79.8 B C	81.2	76.4	74.7	74	75.9	74.7	69	81.8	80.7 A B C G	68.6	68.7	
Да ли је потребно продужити радно време те поште?	28.7	28.5	28.8	25.5	42.2 A B E F	35.8 A B E F	26	22.1 B	26.6 B	35.5 A B	29	35.5 A D E	29.7	24.6	24.5	23.1	22	31.6 C	29.2	29.5	30.7 E	41.4 A D E	22.7	21.9 B	31.4	34.3 E	

Највећу потребу за продужењем радног времена виде испитаници из Београдског региона, становништво из руралних насеља веће густине насељености и узраста 30-49 година. Прилагођеност радног времена поште потребама корисника је оцењена као највиша у западној и централној Србији.

Задовољство постојећим радним временом

P17. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

P18. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

P19. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

Јединица: %

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		28	108	178	53	426
Прилагођеност радног времена потребама корисника	Да	35.7	39.8	60.1	83.0	91.3
	Не	64.3	60.2	39.9	17.0	8.7

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		28	108	178	53	426
Потреба за продужетком радног времена	Да	67.9	63.9	48.3	28.3	11.3
	Не	32.1	36.1	51.7	71.7	88.7

Тренутна дужина радног времена је повезана са проценама прилагођености радног времена потребама корисника и потребом за продужетком радног времена. Скоро половина корисника чија пошта ради од 6 до 8 часова дневно види потребу за продужењем радног времена.

Потреба за продужењем радног времена

П18. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

П19. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

Јединица: %

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		19	69	86	15	48
Жељено продужење	За један сат	0.0	7.2	19.8	6.7	50.0
	За два сата	15.8	23.2	19.8	20.0	25.0
	За 3 сата	15.8	24.6	27.9	40.0	20.8
	За 4 или више сати	68.4	44.9	32.6	33.3	4.2

Што је тренутно радно време краће, види се потреба за већим продужењем радног времена. Највећу потребу за продужењем виде испитаници чије поште раде од 4 до 6 и од 6 до 8 часова. Жељено продужење код оних чија пошта ради од 4-6 часова дневно најчешће износи 4 или више часова.

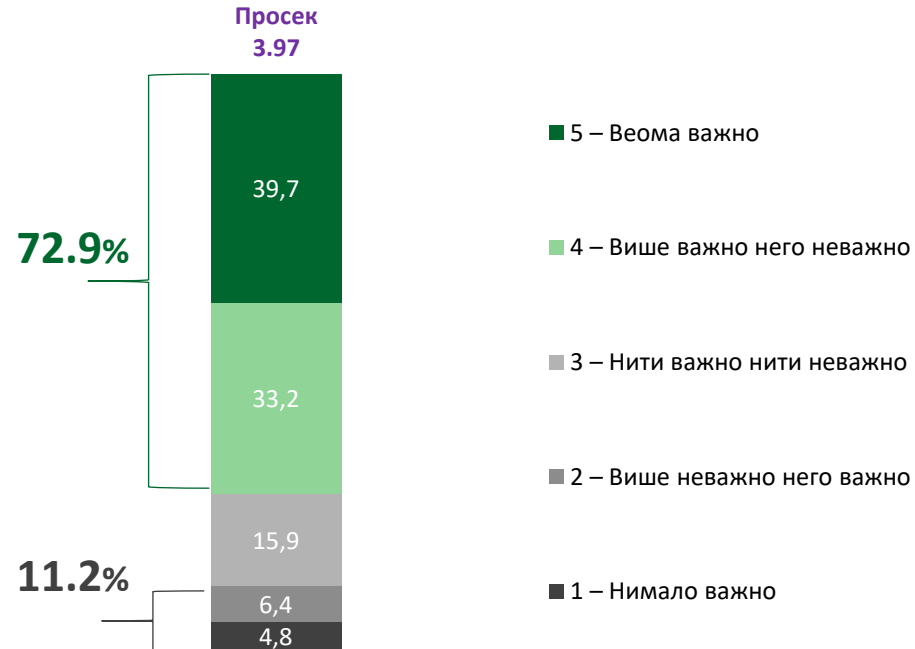
Радно време суботом – урбана подручја

P20. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?

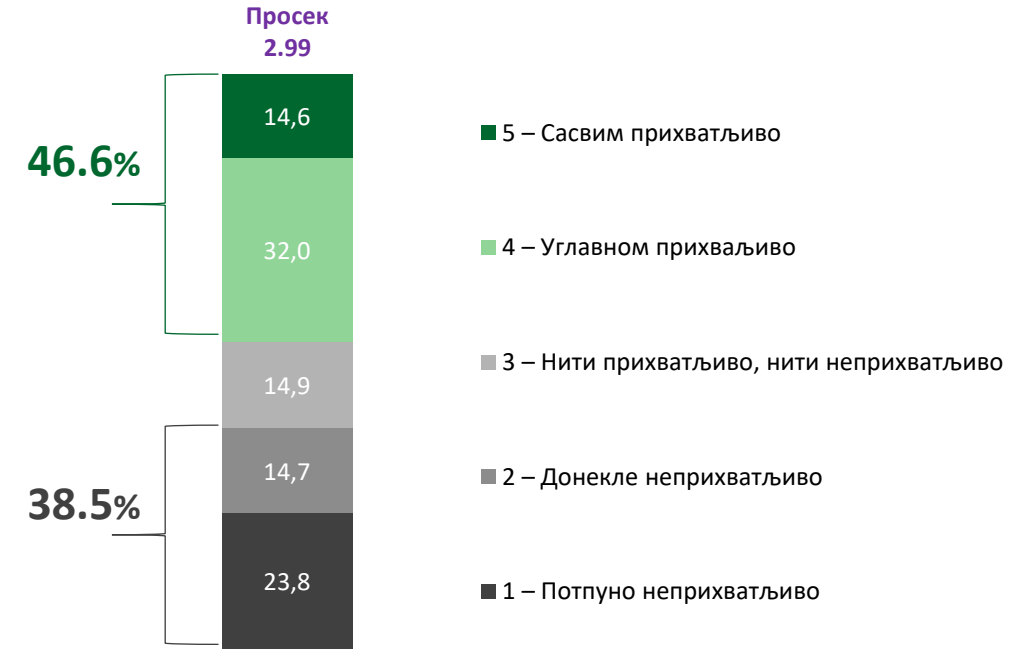
P22. Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена:

Јединица: %, просек

Важност рада суботом



Прихватљивост предлога радног времена



Понедељак, среда, петак : 9.00-15.00

Уторак, четвртак: 13.00-19.00

Субота: 9.00-13.00

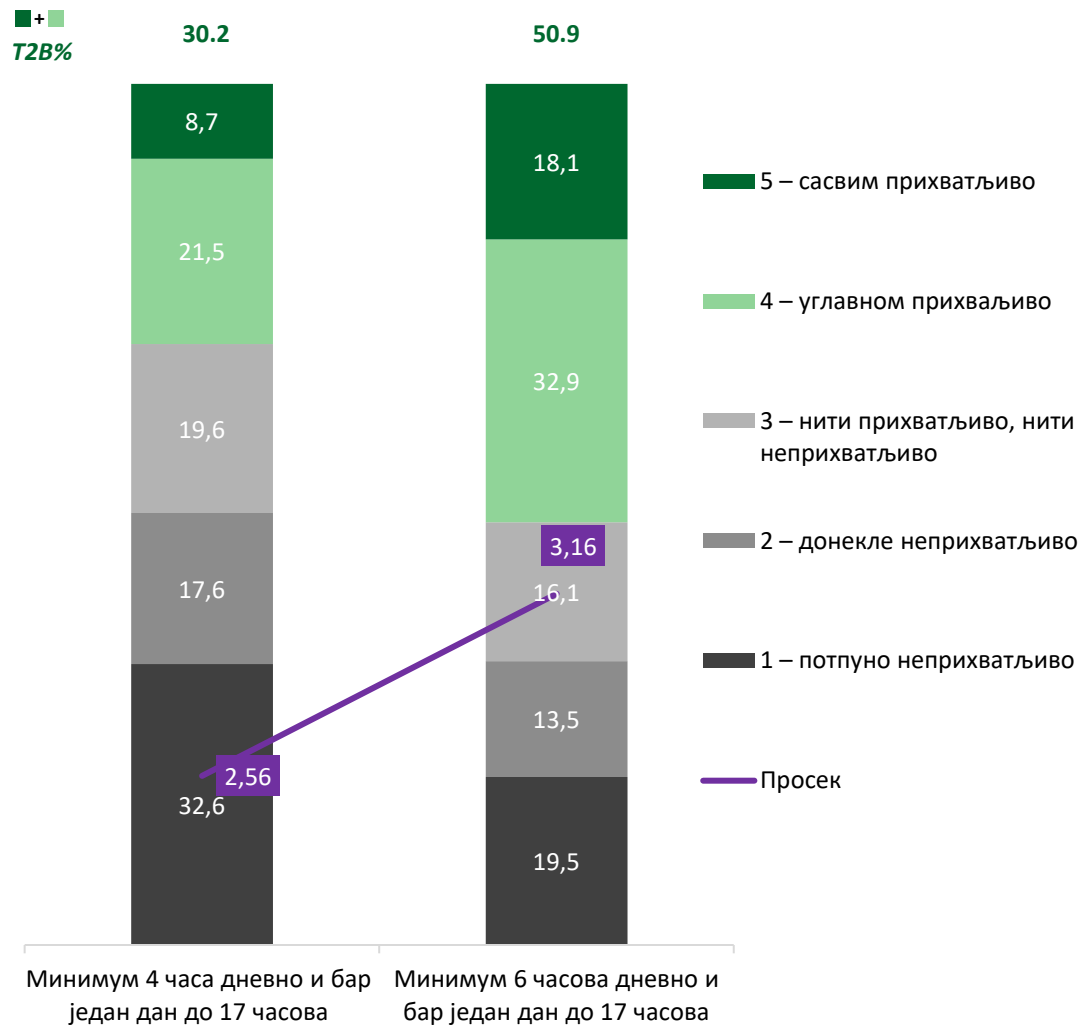
Висок проценат становника из урбаних подручја сматра да је **важно да пошта ради суботом (73%)**.

Грађани су подељени када је реч о процени прихватљивости предложеног радног времена – **за 47% ово радно време је прихватљиво** (уз то скоро свака четврта особа даје најнижу могућу оцену предлогу).

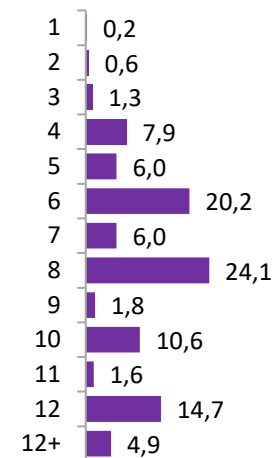
Евалуација предложеног радног времена – укидање радне суботе

P21. Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива?
При одговору на питања узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.
Јединица: %, просек

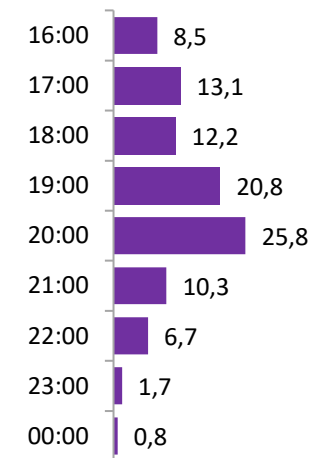
Предлог испитаника



Минимум __ часова дневно



Бар један дан до __ часова



Ниже процене прихватљивости предложених радних времена су у складу са податком о важности рада поште суботом у урбаним насељима.

Минимално радно време од **4 часа** (уз један дан када би радно време било до 17:00) би било прихватљиво за само **30% становништва**, док би опција са 6 часова дневно била **прихватљива за половину**. Становништво је подељено по питању минималног трајања радног дана поште – 20% даје предлог радног времена од 6 часова дневно, док 24% исто сматра радно време од минимум 8 часова прихватљивим.

Увођење бар једног дана када би радно време било нешто дуже од предложеног (уместо 17:00 до 19:00/20:00) чини се привлачном опцијом која би могла да надомести рад поште суботом. Овај закључак треба пре схватити као индикацију јер испитаници нису евалуирали и ову опцију, већ је предлагали.

P20. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?

P21. Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива?

При одговору на питања узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

P22. Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена:

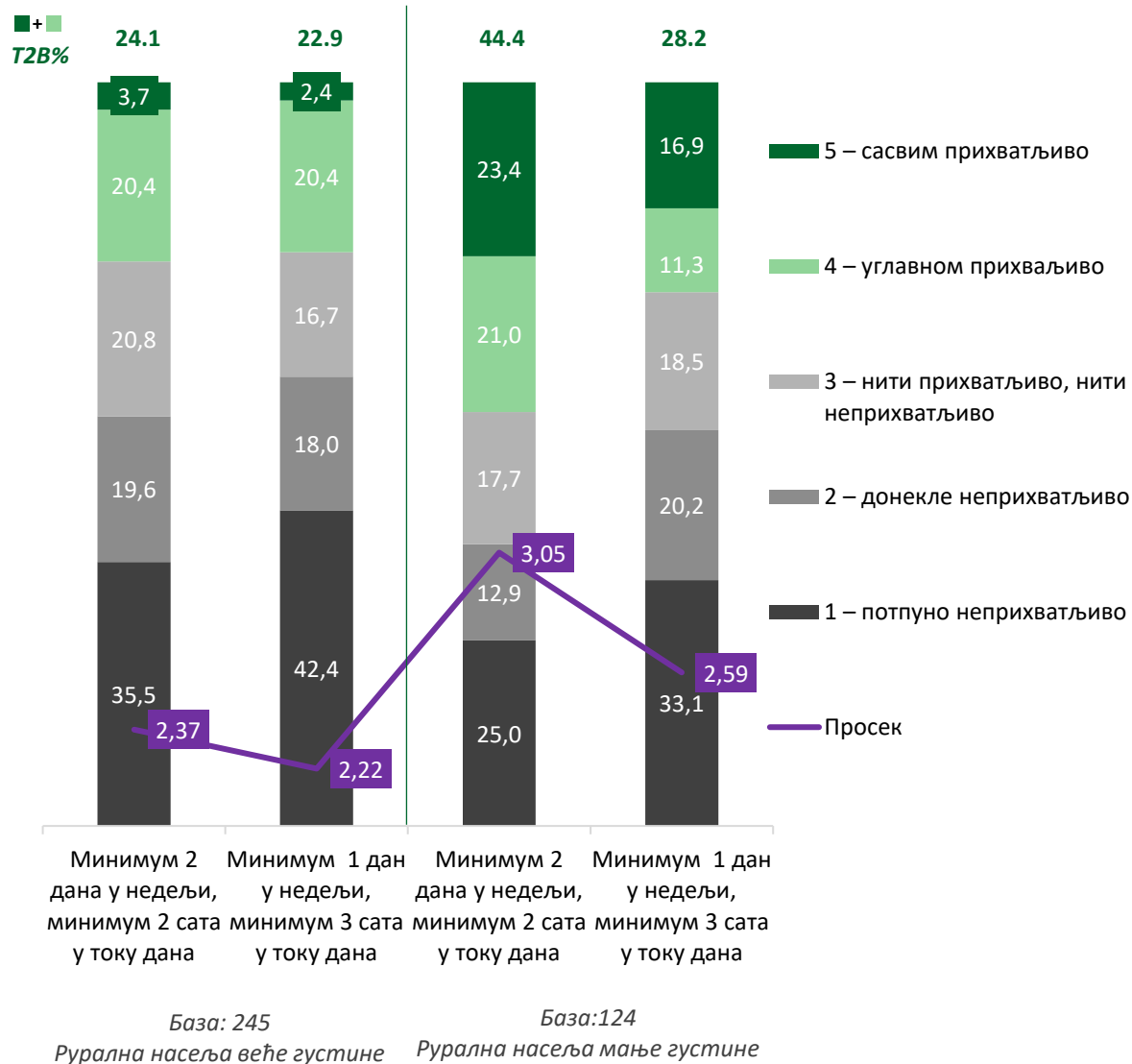
Јединица: просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање				Радни статус						
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња школа	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	831	407	424	170	133	167	161	200	831	0	0	246	219	180	186	36	51	345	125	268	522	41	52	145	15	55
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом	3.97	3.96	3.97	3.97	3.97	3.99	4.04	3.88	3.97	0	0	4.07	3.79	4.09	3.92	3.58	3.98	3.83	3.97	4.18	4.02	4.12	3.96	3.86	3.4	3.76
Оцена предлога Понедељак, среда, петак : 9.00-15.00 Уторак, четвртак: 13.00-19.00 Субота: 9.00-13.00	2.99	2.91	3.07	3.32	3.28	2.74	2.86	2.82	2.99	0	0	2.74	3.35	2.86	3.02	2.58	3.06	3.1	2.97	2.92	3	2.61	3.02	2.81	3.27	3.53
Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива? Минимум 4 часа дневно и бар један дан до 17:00 часова	2.56	2.53	2.59	2.74	2.68	2.38	2.39	2.62	2.56	0	0	2.26	2.71	2.72	2.62	2.86	2.8	2.63	2.35	2.5	2.48	2.46	2.87	2.7	2.73	2.76
Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива? Минимум 6 часова дневно и бар један дан до 17:00 часова	3.16	3.08	3.25	3.33	3.51	2.99	2.93	3.13	3.16	0	0	2.87	3.38	3.14	3.33	3.03	3.37	3.25	3.02	3.12	3.12	3.22	3.23	3.21	3.47	3.22

Важност рада поште суботом је нешто важнија факултетски образованом становништву. Предложена временска организација рада би више одговарала млађима (до 39 година), студентима и испитаницима из Војводине. Предлози који укидају рад суботом су лошије оцењени од стране испитаника из Београдског региона.

Евалуација предложеног радног времена – рурална насеља

П23. Колико би Вам следећа радна времена била прихватљива у циљу смањења трошкова и спречавања евентуалног затварања поште.
Јединица: %, просек

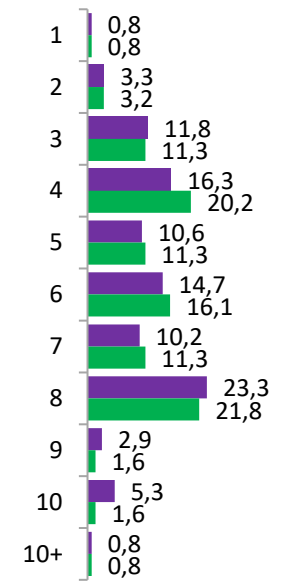


Предлог испитаника

Минимум __ дана недељно



Минимум __ сати у току дана



Становништво из руралних насеља мање густине боље оцењује предложене опције смањеног радног времена од оних који долазе из насеља веће густине, посебно **опцију са минимум 2 дана рада у недељи** (за 45% прихватљива).

Ипак, иако су оцене боље, број оних који би овакво решење сматрали прихватљивим не прелази 50%. Уз то, истиче се и висок проценат становника који предложене опције сматрају потпуно неприхватљивим, посебно у руралним подручјима веће густине. Очигледно је постојање **крупнијег раскорака између очекивања испитаника (минимум 5 радних дана недељно) и понуђених опција** како у руралним насељима веће тако и мање густине, без обзира на последично смањење трошкова/спречавања затварања поште.

Евалуација предложеног радног времена – рурална насеља

П23. Колико би Вам следећа радна времена била прихватљива у циљу смањења трошкова и спречавања евентуалног затварања поште.
Јединица: %, просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворгодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	369	169	200	46	47	37	31	208	0	245	124	55	94	149	71	81	72	130	29	51	142	17	14	161	20	12
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Минимум 2 дана у недељи, минимум 2 сата у току дана	2.60	2.67	2.54	2.67	2.55	2.57	2.19	2.66	0	2.37	3.05 AC	3.35 ACDE	2.61	2.4	2.44	2.94 AD	2.67	2.39	2.55	2.49	2.49	2.82	2.64	2.66	2.6	2.75
Минимум 1 дан у недељи, минимум 3 сата у току дана	2.35	2.41	2.29	2.26	2.38	2.38	1.97	2.41	0	2.22	2.59 AC	3.24 ACDE	2.33	2.15	2.1	2.59	2.49	2.23	2.24	2.14	2.36	2.18	2.21	2.41	2.15	2.33

Рурална насеља мање густине насељености и рурални део Београдског региона позитивније оцењују предлоге радних времена.

Задовољство предлозима радног времена

P18. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

P21. Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива? При одговору на питања узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

P22. Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена:

P23. Колико би Вам следећа радна времена била прихватљива у циљу смањења трошкова и спречавања евентуалног затварања поште.

Јединица: T2B%

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе			
		4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		39	98	45	365
Урбана подручја	Минимум 4 часа дневно и бар један дан до 17:00 часова	33.3	29.6	40.0	26.0
	Минимум 6 часова дневно и бар један дан до 17:00 часова	69.2	62.2	62.2	43.3
	Понедељак, среда, петак : 9.00-15.00				
	Уторак, четвртак: 13.00-19.00 Субота: 9.00-13.00	64.1	72.4	48.9	35.3

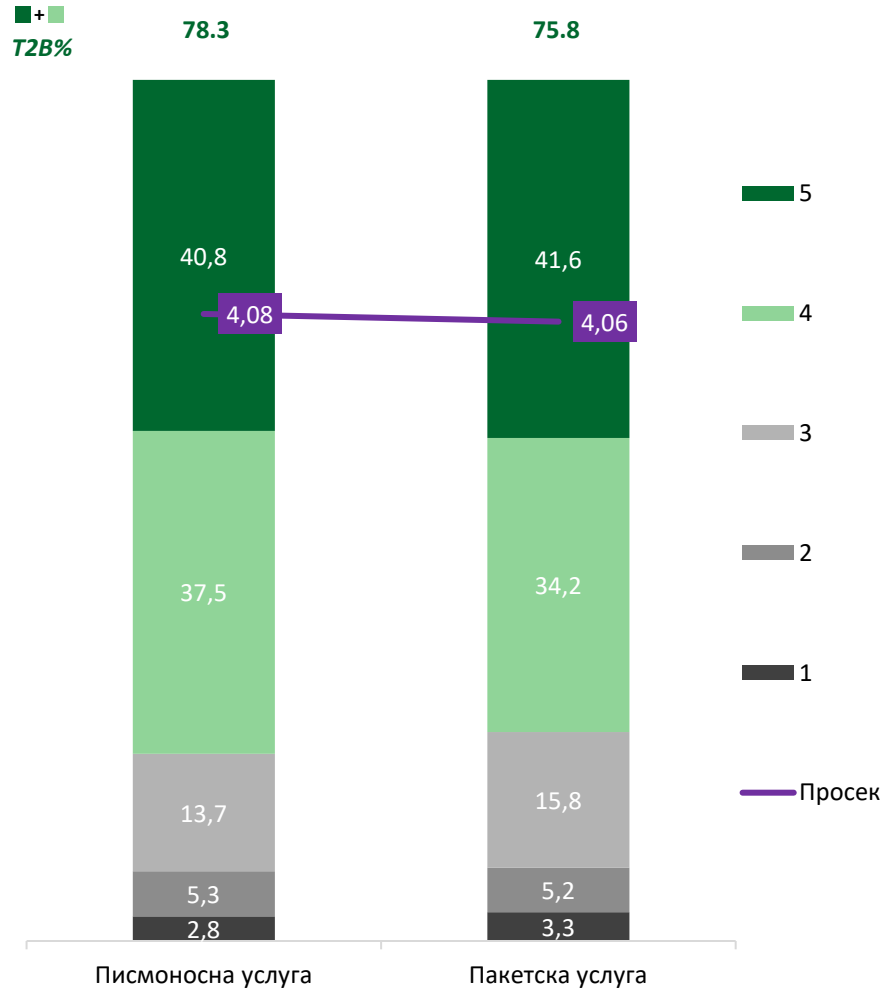
		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
T2B%		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		24	69	80	8	61
Рурална подручја	Минимум 2 дана у недељи, минимум 2 сата у току дана	29.2	29.0	22.5	50.0	34.4
	Минимум 1 дан у недељи, минимум 3 сата у току дана	16.7	27.5	11.3	37.5	29.5

Напомена: Узети у обзир само испитаници који су дали податак о тренутном радном времену поште.

У табели су приказани проценти испитаника којима би предлог радног времена био прихватљив (оцене 4 и 5).

Општа процена квалитета услуга

П24. Оцените квалитет пружања наведених услуга:
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)
Јединица: %, просек



Оцене квалитета пружених услуга су **на високом нивоу и у случају писмоносне и у случају пакетске услуге** (просечне оцене 4.08 и 4.06 на петостепеној скали).

Процент корисника незадовољних услугама не прелази 10%.

Општа процена квалитета услуга

P24. Оцените квалитет пружања наведених услуга:
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)
Јединица: просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање				Радни статус						
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Група:	(А)	(В)	(С)	(В)	(С)	(Д)	(Е)	(Ф)	(В)	(С)	(Д)	(В)	(С)	(Д)	(Е)	(В)	(С)	(Д)	(Е)	(Ф)	(В)	(С)	(Д)	(Е)	(Ф)	(Г)
Оцените квалитет пружања наведених услуга: Писмоносна услуга	4.08	3.99	4.16 В	3.95	4.01	4.03	3.97	4.25 А В С Д Е	3.97	4.33 А В	4.35 А В	3.93	4.19 А В Е	4.15 В	4.03	4.28 А Е Ф	4.23 Ф	4.13 Ф	3.99	3.91	3.98	4.09	4.09	4.29 А В Г	4.4 В Г	3.94
Оцените квалитет пружања наведених услуга: Пакетска услуга	4.06	3.97	4.14 В	4.04	4.04	4	3.94	4.15 А Е	3.96	4.26 А В	4.29 А В	3.81	4.09 В	4.23 А В Е	4.07 В	4.18 Ф	4.18 Ф	4.11 Ф	4.03	3.89	4.03	4	3.97	4.16 А	4.23	3.91

Урбано факултетски образовано становништво и испитаници из Београдског региона су мање задовољни квалитетом писмоносних и пакетских услуга. Испитаници из Војводине су задовољнији квалитетом писмоносне услуге, а испитаници из западне и централне Србије квалитетом пакетске услуге.

Експрес услуге -Физичка лица-



Оцена квалитета експрес услуга

P25. Експрес услуге којих оператора сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?

P26. Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора чије сте услуге користили у претходних годину дана:

(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)

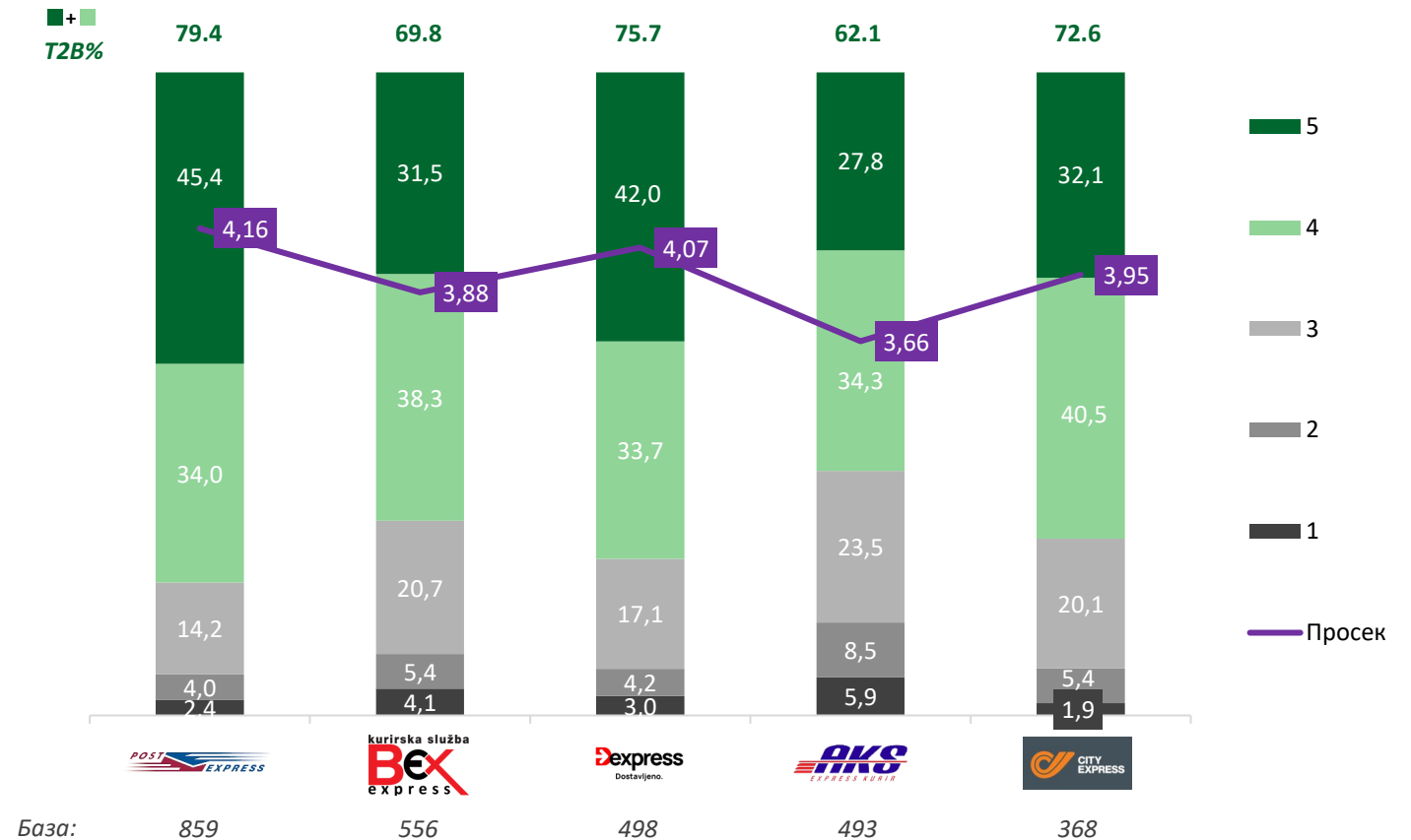
Јединица: %, просек

Оператори експрес услуга



База: 1200
Могуће више одговора

Задовољство операторима експрес услуга



Већина становништва је у претходних годину дана имала искуство са операторима експрес услуга (84%). Најкоришћенији оператор експрес услуга је Post Express (72%). Bexexpress, D Express и Aks Express су нешто ређе коришћени, а најмање је оних који су имали искуство са City Express-ом (31%).

Оцена квалитета експрес услуга

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион					Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња школа	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
Експрес услуге којих оператора сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примили пошиљку)?	AKS EXPRESS	41.1	39.2	42.8	53.7 AF	54.4 AF	46.1 F	48.4 AF	22.5	43.7 AC	33.9	37.9	38.5	44.4	37.4	44.7	23.9	24.4	42.7 BC	49.4 ABC	48 ABC	48.2 AE	41.4 E	40.9 E	20.6	60 AE	52.2 E
	BEX EXPRESS	46.3	45.8	46.8	60.6 ADF	66.7 ADEF	49.5 F	51.6 F	25.7	50.4 AC	33.9	43.5	47.8	48.9 D	40.1	49.4 D	18.8	29.3	46.9 BC	58.4 ABCD	56.7 ABCD	55.4 AE	51.7 E	45.5 E	22.2	54.3 E	58.2 AE
	CITY EXPRESS	30.7	27.3	33.8 B	41.2 AF	41.7 AF	36.8 AF	32.8 F	16.2	32.7 AC	23.7	30.6	34.9	31.6	28.6	27.2	12	20.3	30.5 BC	35.1 BC	40.4 ABCD	38 AEG	29.3 E	33.3 E	14.4	42.9 E	25.4 E
	D EXPRESS	41.5	37.7	45 B	53.7 AEF	56.1 AEF	57.8 AEF	43.8 F	19.4	46.1 ACD	30.6	32.3	44.5 D	41.5	35.6	45.5 D	12.8	22.8 B	41.3 BC	52.6 ABCD	55.5 ABCD	51.2 AE	39.7 E	53 E	16	54.3 E	44.8 E
	POST EKSPRESS (Пошта Србије)	71.6	69.1	73.9	81.9 AF	88.9 ADEF	79.4 AF	80.7 AF	50.2	80.1 ACD	52.2	52.4	66.8	80.8 ABD	64.7	74.7 BD	35.9	56.1 B	72.6 BC	84.4 ABCD	83.7 ABCD	80.6 ACE	69 E	84.8 ACE	47.1	74.3 E	80.6 E
	Нисам користио / ла експрес услуге	16.5	17.4	15.7	3.2	1.7	7.4 C	6.8 C	39.2 ABCDE	8.8	35.1 AB	31.5 AB	18.9 CE	9.3	24.6 ACE	12.1	50.4 ACDEF	37.4 ADEF	13.9 EF	7.1 F	3.1	6.9	12.1	4.5	44.1 ABCD	11.4 FG	4.5
Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора чије сте услуге користили у претходних годину дана:	База:	493	226	267	116	98	94	93	92	363	83	47	116	139	123	115	28	30	203	76	153	320	24	27	63	21	35
	AKS EXPRESS	3.66	3.63	3.68	3.5	3.84 BD	3.44	3.6	3.95 ABDE	3.58	3.8	4.04 AB	3.55	3.7	3.77	3.59	3.82	3.87	3.63	3.54	3.67	3.74 ADG	3.52	3.31	3.86 DG	3.41	3.17
	База:	556	264	292	131	120	101	99	105	419	83	54	144	153	132	127	22	36	223	90	181	368	30	30	68	19	39
	BEX EXPRESS	3.88	3.81	3.93	3.85	3.84	3.78	3.96	3.95	3.8	3.94	4.37 ABC	3.74	3.86	3.96	3.97	4.09	3.92	3.82	3.93	3.9	3.91	3.8	3.93	3.75	4.05	3.72
	База:	368	157	211	89	75	75	63	66	272	58	38	105	99	94	70	14	25	145	54	129	252	17	22	44	15	17
	CITY EXPRESS	3.95	3.88	4.01	4.02	3.95	3.95	3.89	3.94	3.91	3.95	4.29 AB	3.77	4.01	3.96	4.14 B	3.86	3.84	4.01	3.85	3.96	3.96	3.88	4.14	3.84	3.87	4
	База:	498	217	281	116	101	118	84	79	383	75	40	134	130	117	117	15	28	196	81	177	340	23	35	49	19	30
	D EXPRESS	4.07	3.93	4.19 B	4.05	4.17	4.02	4.06	4.09	4.02	4.05	4.6 ABC	3.94	4.05	4.26 AB	4.07	4.27	4.04	4.08	3.96	4.12	4.06	4.17	4.2	3.96	4.26	4.1
	База:	859	398	461	177	160	162	155	205	666	128	65	201	253	213	192	42	69	345	130	267	535	40	56	144	26	54
POST EKSPRESS (Пошта Србије)	4.16	4.11	4.2	4.12	4.13	4.2	4.11	4.23	4.13	4.18	4.45 ABC	3.94	4.12	4.33 ABC	4.26 B	4.1	4.26	4.24 AF	4.12	4.06	4.17	4.1	4.2	4.16	4.31	3.96	

Урбано становништво значајно више користи експрес услуге (и има већа очекивања по питању њиховог квалитета), док их старији од 60 година и особе нижег степена образовања користе знатно мање.

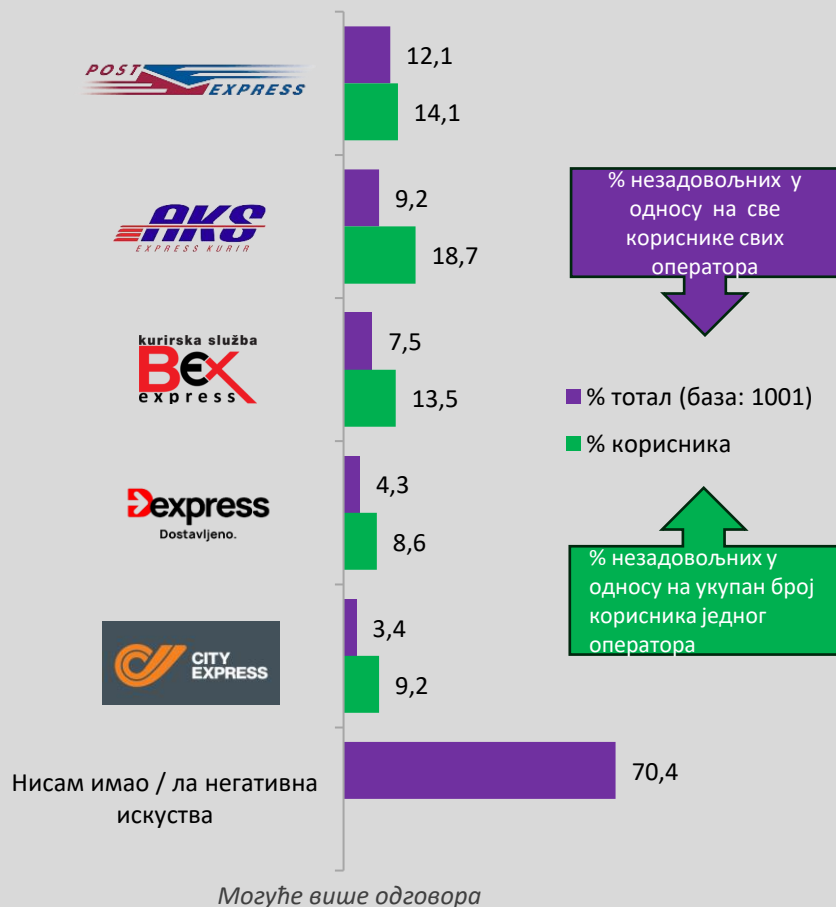
Негативна искуства са операторима

П30а. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора?

П30б. О којој врсти негативног искуства се ради?

Јединица: %

Оператори експрес услуга -негативна искуства-



могуће више одговора	Тотал	POST EXPRESS	kurirska služba BEX express	Dexpress Dostavljeno	AKS EXPRESS KURIR	CITY EXPRESS
База: (имали негативно искуство у протеклих годину дана)	296	121	75	43	92	34
Каснила је достава пошиљака	58.8	65.3	49.3	55.8	54.3	58.8
Курири не достављају пошиљку до врата стана / куће, већ захтевају да се изађе до возила по пошиљку	53.0	52.9	56.0	53.5	55.4	50.0
Проблем са предајом пошиљака (комуникација са Call центром, куриром и сл.)	39.2	31.4	41.3	46.5	42.4	41.2
Нетачне или непрецизне SMS поруке о најави уручења	27.4	24.0	24.0	48.8	17.4	38.2
Начином решавања рекламација	18.6	19.8	24.0	20.9	21.7	11.8
Пошиљка је оштећена током преноса	20.3	16.5	22.7	20.9	22.8	11.8
Пошиљка је изгубљена	15.5	18.2	10.7	16.3	14.1	8.8
Поштарина наплаћена више него што је требало	6.1	1.7	9.3	2.3	9.8	8.8
Нељубазно понашање курира	2.0	0	2.7	0	3.3	2.9
Нешто друго	4.4	8.3	2.7	0	1.1	5.9

Већина корисника није имала негативних искустава са операторима експрес услуга 70%.

Најчешће замерке које се упућују операторима се односе на кашњење доставе пошиљака (59% замерки), недостављање пошиљки до врата стана/куће (53%) и проблеми са предајом пошиљака (39%).

При поређењу оператора треба поредити мере које узимају у обзир проценат корисника – очекивано је да ће код већих оператора бити и више негативних искустава (апсолутна мера), па треба узети у обзир релативне мере изражене у односу број корисника тог оператора.

Негативна искуства са операторима

П30а. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора?

П30б. О којој врсти негативног искуства се ради?

Јединица: %

	Total	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион					Образовање					Радни статус					
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња школа	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1001	476	525	208	177	189	179	248	757	159	85	244	284	247	226	58	77	408	143	309	618	51	63	171	30	64	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
AKS EXPRESS	9.2	8	10.3	11.5 F	9.6 F	11.6 F	11.2 F	3.6	10	7.5	4.7	12.7 A	8.1	8.5	7.5	5.2	2.6	9.8 C	11.2 C	10 C	9.2 E	11.8 E	7.9	3.5	10	21.9 A B D E	
BEX EXPRESS	7.5	6.9	8	11.1 A E F	10.7 E F	7.4	4.5	4.4	8.2	4.4	7.1	10.7 A D	7.7	5.3	6.2	3.4	2.6	10.5 A C E	4.2	6.8	8.4 E	7.8	6.3	3.5	6.7	10.9 E	
CITY EXPRESS	3.4	3.8	3	3.8	2.8	4.2	2.8	3.2	4.5 A	0	0	7.8 A C D E	2.1	1.6	2.2	0	2.6	2.9	3.5	4.9	4.2	2	1.6	2.3	0	3.1	
D EXPRESS	4.3	5.3	3.4	4.8	3.4	6.9	3.4	3.2	4.9	2.5	2.4	6.6 E	3.9	4.5	2.2	1.7	3.9	3.4	4.9	5.5	5	5.9	1.6	3.5	0	3.1	
POST EKSPRESS (Пошта Србије)	12.1	11.1	13	12.5	10.7	10.6	14.5	12.1	13.5 A D	10.7 D	2.4	17.2 A D E	15.1 D E	7.3	8	10.3	15.6	9.6	16.8 D	12.6	12.1	9.8	11.1	14	0	15.6	
Нисам имао / ла негативна искуства	70.4	72.9	68.2	64.9	68.4	69.8	70.4	77 A B C	67.2	78 A B	84.7 A B	60.7	66.9	76.5 A B C	78.8 A B C	82.8 A D E F	76.6	70.1	67.8	68.3	68.6 G	72.5	77.8 G	76.6 A B G	83.3 G	56.3	

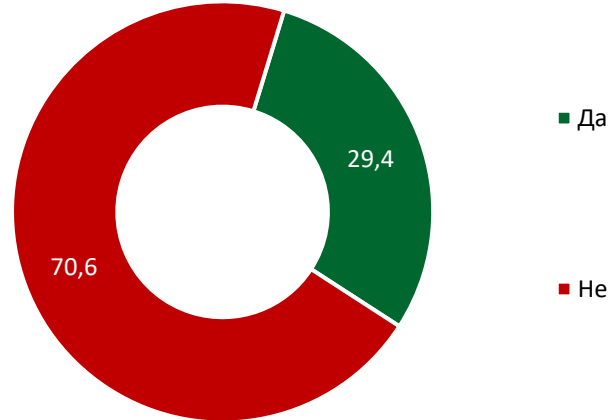
Испитаници из Београдског региона су у претходних годину дана чешће имали негативна искуства са поштанским операторима, док супротно важи за становништво из западне и централне Србије и источне и јужне Србије.

P27a. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

P27б. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

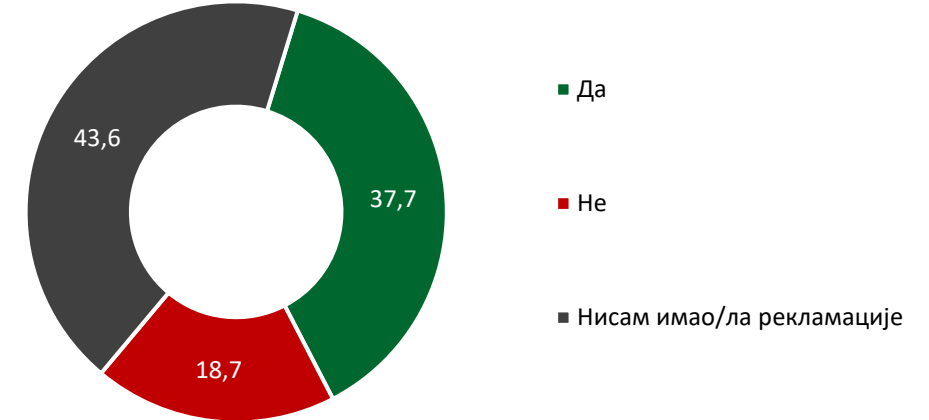
Јединица: %

Информисаност о рекламационом поступку



База: 1200

Задовољство начином решавања рекламационог поступка



База: 353
Испитаници који су информисани о рекламационом поступку

Мали број корисника поштанских услуга је упознат са начином покретања рекламационог поступка (29%).

Међу онима који су имали искуство са рекламацијама (што је 17% корисника), позитивна искуства су два пута чешћа (38%) у односу на негативна (19%).

Рекламациони поступак

P27a. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

P27b. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

Јединица: %

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање				Радни статус							
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67	
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	
Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?	Да	29.4	28.3	30.4	32.9 F	38.9 A F	33.8 F	35.9 A F	18.1	31.8 A C	24.5	23.4	34.6 A D	28.4	27.1	27.6	5.1	12.2	31.2 B C	35.7 B C	38.9 A B C D	36.1 A E F	39.7 E F	25.8	15.7	17.1	26.9 E
База:	353	163	190	71	70	69	69	74	264	60	29	104	89	89	71	6	15	148	55	124	240	23	17	48	6	18	
Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?	Да	37.7	33.1	41.6	43.7	28.6	34.8	49.3 A C F	32.4	39.8 C	20	55.2 A C	36.5	33.7	37.1	45.1	16.7	40	37.2	32.7	41.9	39.6	39.1	41.2	31.3	33.3	27.8
	Не	18.7	20.2	17.4	19.7	24.3	15.9	18.8	14.9	19.3	21.7	6.9	24 D	22.5 D	11.2	15.5	33.3	20	18.2	18.2	17.7	19.6	13	11.8	20.8	16.7	11.1
	Нисам имао / ла рекламације	43.6	46.6	41.1	36.6	47.1	49.3 E	31.9	52.7 E	40.9	58.3 A B	37.9	39.4	43.8	51.7	39.4	50	40	44.6	49.1	40.3	40.8	47.8	47.1	47.9	50	61.1

Становништво старије од 60 година и особе нижег образовног статуса ређе имају информације о начину покретања рекламационог поступка.

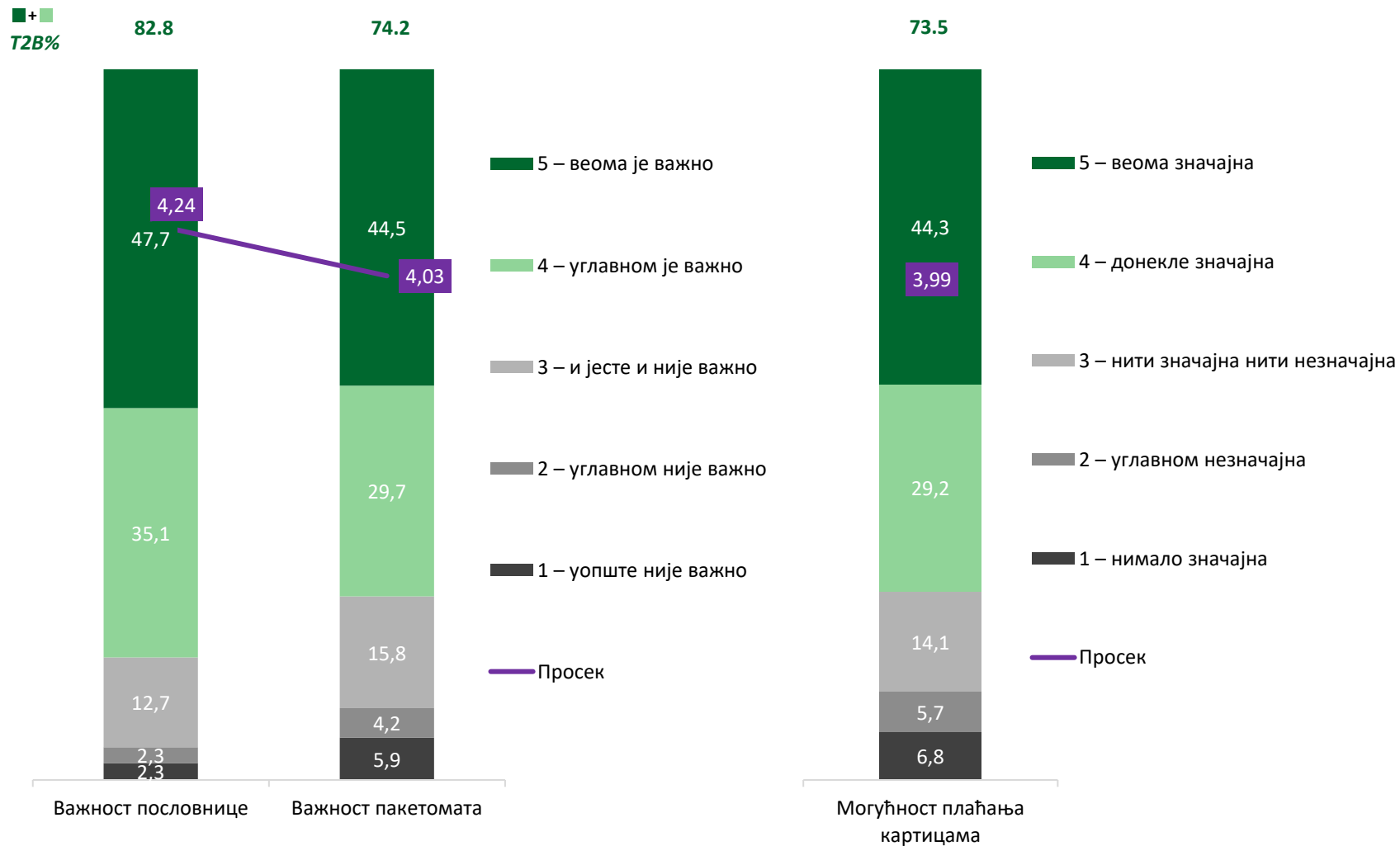
Пословнице/пакетомати и могућност плаћања картицом

П28. Колико Вам је важно да курирска служба има пословницу у Вашој близини где можете да пошаљете експрес пошиљку или је преузмете уколико нисте били на адреси приликом покушаја уручења?

П29. Колико вам је важно да курирска служба у вашој близини има пакетомат где можете преузети пошиљку уколико нисте на адреси приликом покушаја уручења?

П31. У којој мери би Вам била значајна могућност да се уплата поштарине и откупног износа може вршити платним картицама приликом предаје/уручења пошиљке на адреси?

Јединица: %, просек



Постојање како **пословница (83%)** тако и **пакетомата (74%)** курирских служби у близини испитаника су процењене као **јак** **важне**, са тим да је важност пакетомата за нијансу нижа. Индиректно се може закључити да је постојање пакетомата довољно за већину становника у ситуацијама када прималац није на адреси приликом покушаја уручења.

Могућност плаћања поштарине и откупног износа **платним картицама је процењена као јак** **важна**. Овај начин плаћања би био значајан за приближно **3 од 4 корисника поштанских услуга**.

Пословнице/пакетомати и могућност плаћања картицома

P28. Колико Вам је важно да курирска служба има пословницу у Вашој близини где можете да пошаљете експрес пошиљку или је преузмете уколико нисте били на адреси приликом покушаја уручења?

P29. Колико вам је важно да курирска служба у вашој близини има пакетомат где можете преузети пошиљку уколико нисте на адреси приликом покушаја уручења?

P31. У којој мери би Вам била значајна могућност да се уплата поштарине и откупног износа може вршити платним картицама приликом предаје/уручења пошиљке на адреси?

Јединица: просек

	Тотал	Пол		Узраст					Урбанитет			Регион				Образовање				Радни статус						
		Мушки	Женски	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Основна школа	Трогодишња средња школа	Четворогодишња средња	Виша школа	Факултет или више	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	216	180	204	192	408	831	245	124	301	313	329	257	117	123	475	154	319	664	58	66	306	35	67
Група:	(A)	(B)	(C)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(B)	(C)	(D)	(E)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Колико Вам је важно да курирска служба има пословницу у Вашој близини где можете да пошаљете експрес пошиљку или је преузмете уколико нисте били на адреси приликом покушаја уручења?	4.24	4.21	4.26	4.42 A F	4.33 F	4.42 A F	4.41 A F	3.92	4.35 A C D	3.9	4.1	4.27	4.29	4.16	4.22	3.73	4.1 B	4.25 B	4.31 B C	4.44 A B C D	4.37 A E	4.48 A E	4.27 E	3.89	4.14	4.28 E
Колико вам је важно да курирска служба у вашој близини има пакетомат где можете преузети пошиљку уколико нисте на адреси приликом покушаја уручења?	4.03	3.95	4.1 B	4.44 A D E F	4.37 A E F	4.22 A F	4.07 F	3.54	4.09 A C	3.71	4.2 C	3.95	4.13 B D	3.89	4.17 A B D	3.41	3.75	4.12 A B C	4.08 B C	4.21 A B C	4.19 A E	4.36 A E F	4.35 A E	3.51	3.94	4.27 E
У којој мери би Вам била значајна могућност да се уплата поштарине и откупног износа може вршити платним картицама приликом предаје/уручења пошиљке на адреси?	3.99	3.99	3.98	4.18 A F	4.42 A B E F	4.3 A F	4.22 A F	3.43	4.12 A C	3.48	4.07 C	4.08 D	3.97 D	3.77	4.17 A C D	2.97	3.59 B	4.02 B C	4.23 A B C D	4.33 A B C D	4.29 A C D E F	3.86 E	3.97 E	3.33	3.94 E	4.09 E

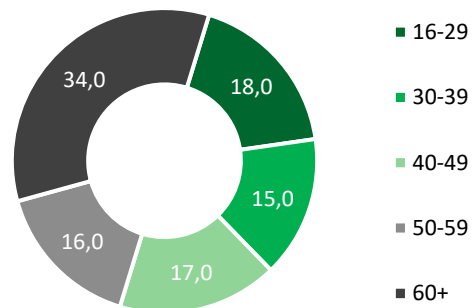
Урбано становништво и млађи од 60 година приписују већу важност близини пословница курирских служби, пакетомата и могућности да се поштарина и откупни износ уплате платним картицама приликом уручења пошиљке на адресу.

Структура узорка -Физичка лица-

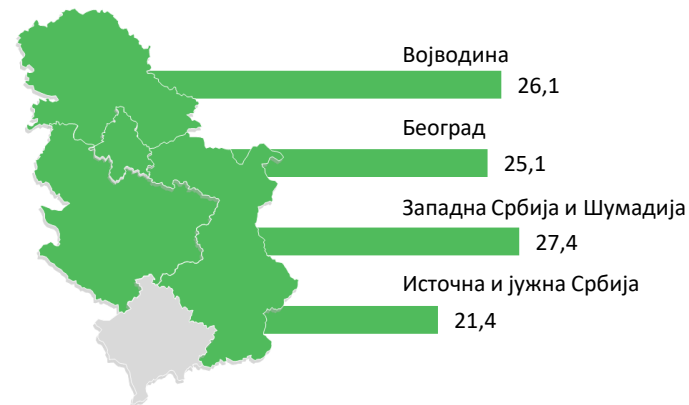
ПОЛ



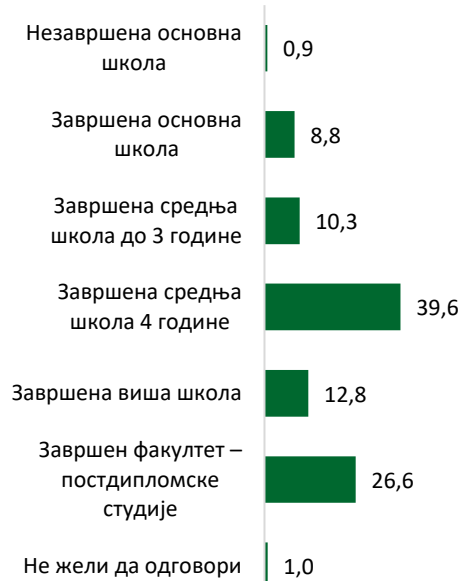
УЗАРАСТ



РЕГИОН



ОБРАЗОВАЊЕ



РАДНИ СТАТУС



ТИП НАСЕЉА



Детаљни резултати истраживања -Правна лица-

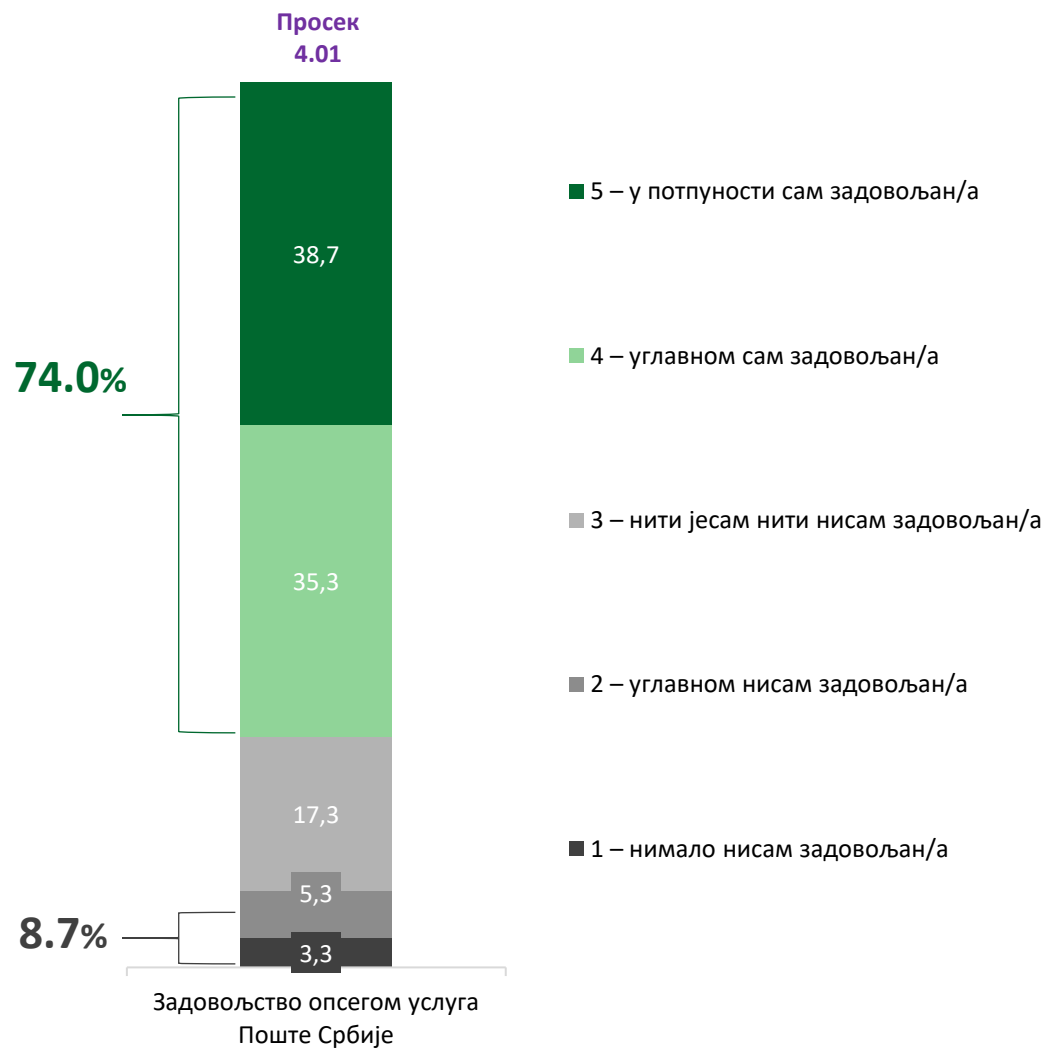


Потребе правних лица

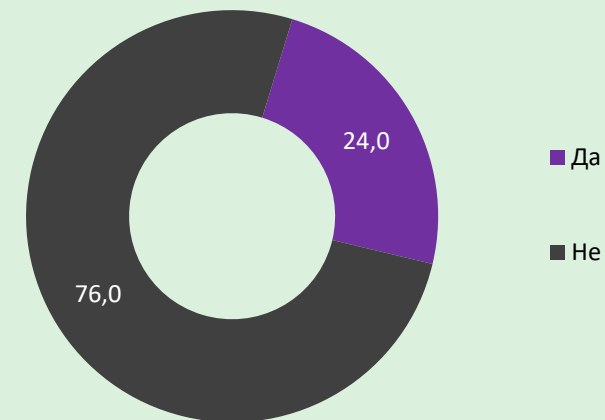
П1. У којој мери сте задовољни опсегом различитих врста услуга које тренутно пружа Пошта Србија?

П2. Разматра се увођење нових услуга у Пошти Србије којима би се изашло у сусрет новим потребама привреде и савременог пословања. Да ли Ви видите потребу за увођењем нових услуга?

Јединица: %, просек



Потреба за увођењем нових услуга



Приближно **3/4** правних лица је задовољно опсегом услуга које тренутно пружа Пошта Србије и само **1/4** види потребу за увођењем нових услуга.

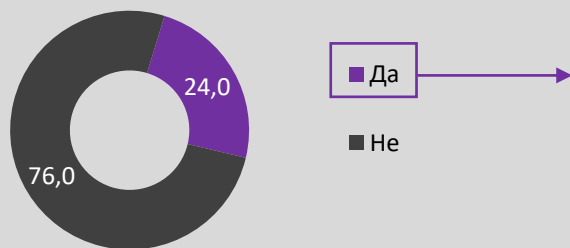
Правна лица јасно незадовољна опсегом услуга су релативно ретка (9%).

P2. Разматра се увођење нових услуга у Пошти Србије којима би се изашло у сусрет новим потребама привреде и савременог пословања. Да ли Ви видите потребу за увођењем нових услуга? Молим Вас да на ово и на следећа питања одговарате из перспективе свог предузећа.

P3. На које нове услуге мислите? Који предлог имате за Пошту Србије по питању нових услуга које би могле да се уведу?

Јединица: %

Потреба за увођењем нових услуга



База: 300

Правна лица нису имала велики број предлога нових услуга. Уместо увођења нових, оно што се овој групи чини као најважније је **унапређење функционисања већ постојећих услуга**, посебно када је реч о кашњењу пошиљака и грешкама (нпр. достављање на погрешну, стару адресу).

Као и код физичких лица, међу одговорима се уочава и потреба за **већим бројем пакетомата**.

Предлози нових услуга



База: 72

Отворено питање

Правна лица која виде потребу за увођењем нових услуга

П1. У којој мери сте задовољни опсегом различитих врста услуга које тренутно пружа Пошта Србија?

Јединица: %, просек

		Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
			Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:		300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:		A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
У којој мери сте задовољни опсегом различитих врста услуга које тренутно пружа Пошта Србија?	Нимало нисам задовољан / а	3.3	3.3	3.3	3.4	3.7	0	3.8	0	6.2	4.2	3.3	5.1	1.6	2.8	3.6	0
	Углавном нисам задовољан / а	5.3	0	5.9	6.4	1.9	0	2.5	7.1	6.2	4.2	7.3	6.4	1.6	2.8	5.8	0
	Нити јесам нити нисам задовољан / а	17.3	16.7	17.4	16.7	18.5	25	18.8	18.2	16.5	12.5	13.8	23.1	17.5	16.7	16.7	25
	Углавном сам задовољан / а	35.3	23.3	36.7	35	38.9	25	32.5	41.4	29.9	41.7	39.8	29.5	33.3	36.1	36.2	25
	У потпуности сам задовољан / а	38.7	56.7 C	36.7	38.5	37	50	42.5	33.3	41.2	37.5	35.8	35.9	46	41.7	37.7	50
	Просек	4.01	4.3	3.97	3.99	4.04	4.25	4.08	4.01	3.94	4.04	3.98	3.85	4.21 C	4.11	3.99	4.25
Разматра се увођење нових услуга у Пошти Србије којима би се изашло у сусрет новим потребама привреде и савременог пословања. Да ли Ви видите потребу за увођењем нових услуга?	Видим потребу за увођењем нових услуга	24	10	25.6	24.4	20.4	33.3	25	25.3	19.6	33.3	26	21.8	19	30.6	23.9	25
	Не видим потребу за увођењем нових услуга	76	90	74.4	75.6	79.6	66.7	75	74.7	80.4	66.7	74	78.2	81	69.4	76.1	75

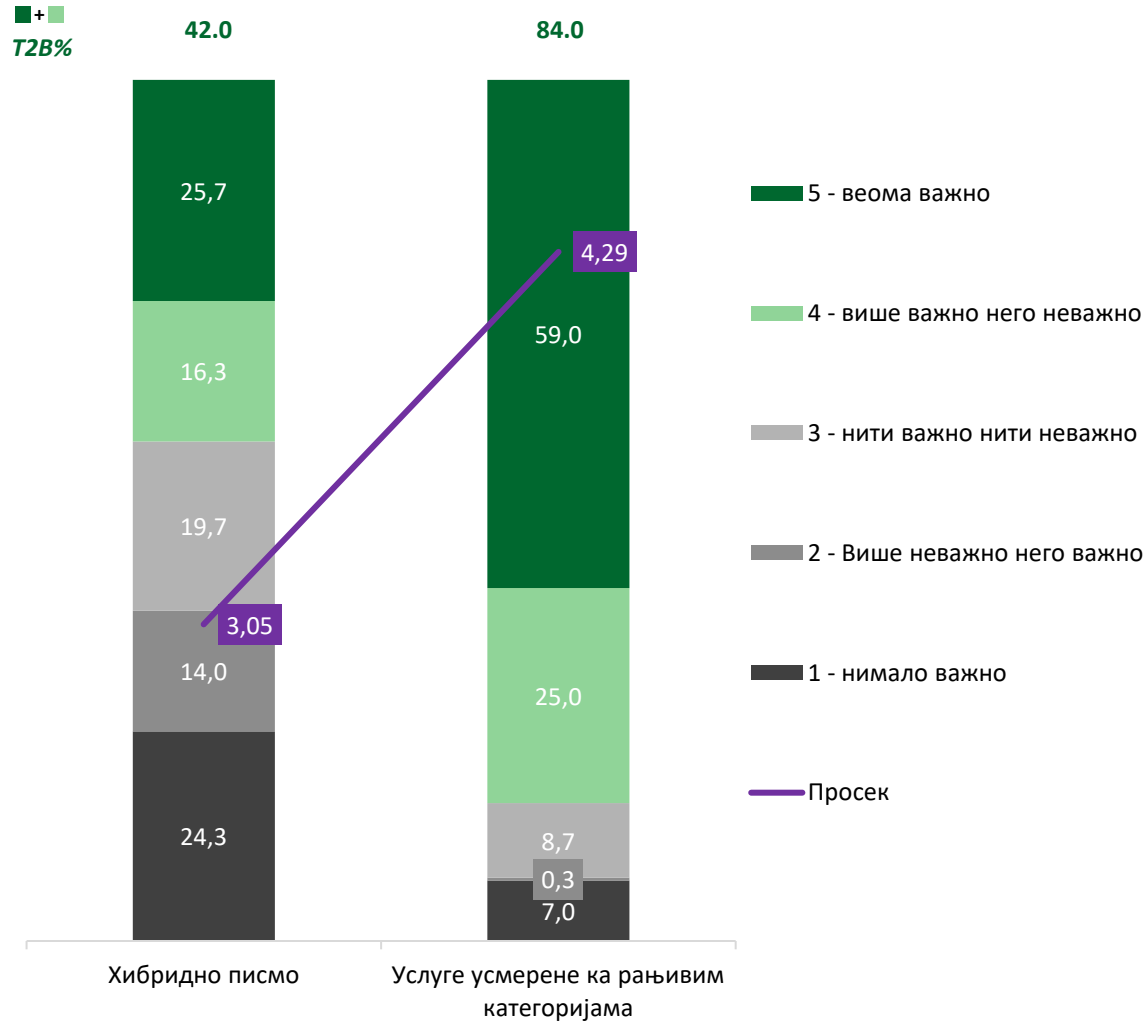
Различите групе привредних субјеката су поприлично униформне у начину на који виде опсег услуга и потребу за новим услугама.

Процена важности предлога услуга

П4, П5. Колико би било важно да пошта уведе ову услугу?

Напомена: испитаницима је свака од услуга описана

Јединица: %, просек



Увођење **хибридног писма** би било важно за **42% привредних субјеката** (а **веома важно за сваког четвртог**). Важност хибридног писма је процењена као нешто већа код физичких него код правних лица.

Већина правних субјеката сматра да је **важно увести услуге усмерене ка рањивим категоријама становништва** (84%).

Напомена – пре процене важности испитаници су упознати са кратким описом услуге коју оцењују

1) Једна од нових услуга које би Пошта Србија могла да уведе је **хибридно писмо**. Хибридно писмо подразумева да се одређени документ пошаље електронски, а да се достави путем поштанске пошиљке, у физичком облику.

2) Неке од услуга које се разматрају су усмерене ка **рањивим категоријама становништва** као што су старији грађани (преко 80 година), лица са инвалидитетом и слично. Ово би подразумевало различите начине на које би се овим лицима олакшало коришћење поштанских услуга.

Процена важности предлога услуга

П4, П5. Колико би било важно да пошта уведе ову услугу?

Напомена: испитаницима је свака од услуга описана

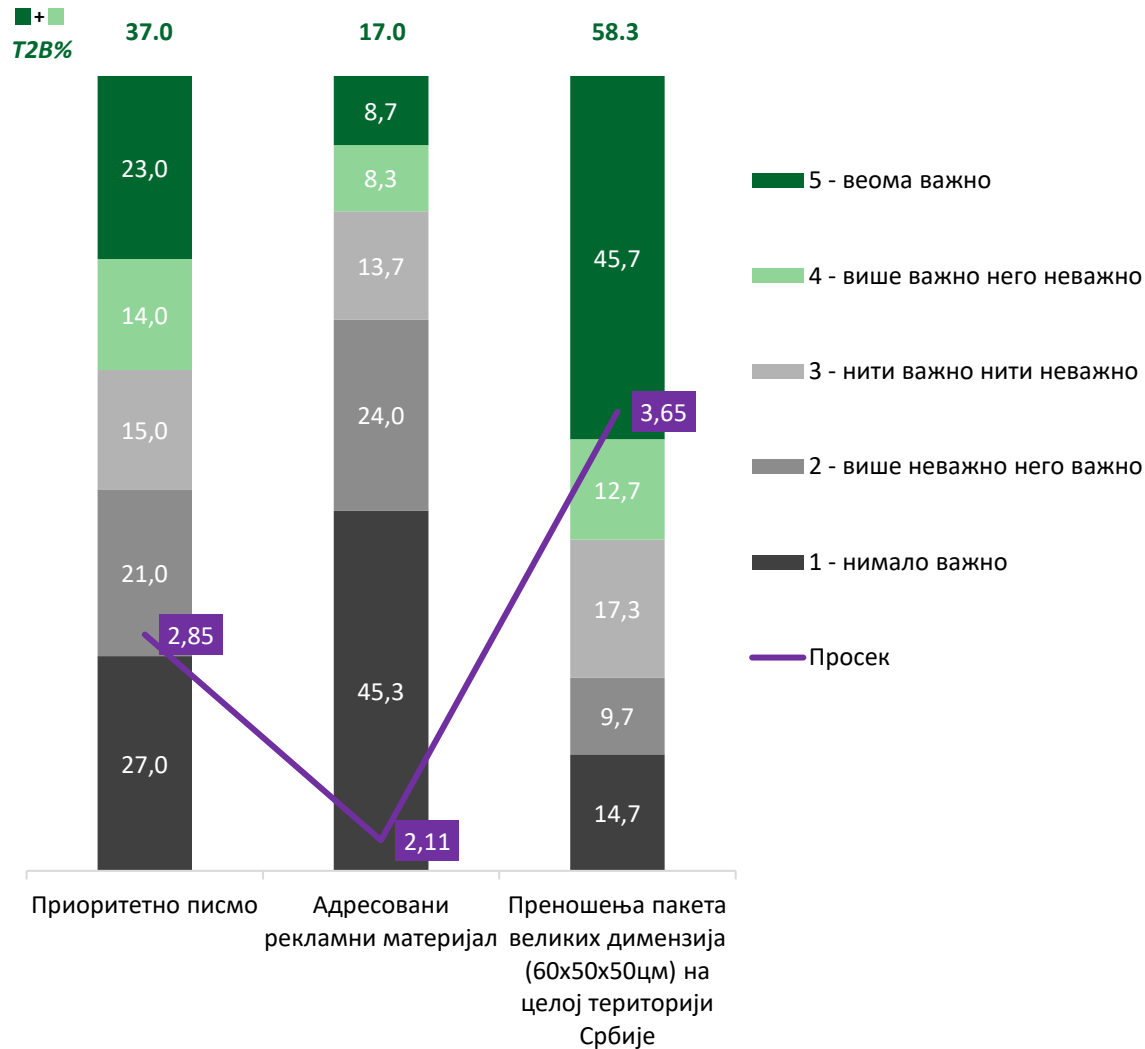
Јединица: просек

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Хибридно писмо	3.05	3.13	3.04	3.06	2.89	3.5	3.11	2.88	3.11	3.29	3.08	3.18	2.89	2.94	3.08	2.71
Услуге усмерене рањивим категоријама	4.29	4.5	4.26	4.22	4.43	4.92 A B	4.29	4.3	4.19	4.63	4.31	4.35	4.05	4.5	4.27	4.5

Велика предузећа процењују услуге усмерене рањивим категоријама као важније за увођење, али податак треба узети са опрезом због мале величине базе.

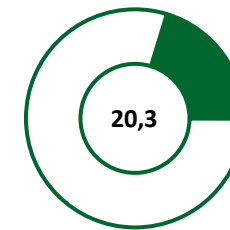
Процена важности пружања услуга

Пб. Да ли сте користили ову услугу у претходних годину дана? Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа ову услугу?
Јединица: %, просек



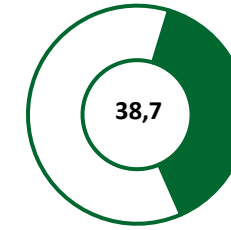
Коришћење услуга у претходних годину дана

Приоритетно писмо



■ Да

Пренос пакета великих димензија (60x50x50cm) на целој територији Србије



■ Да

Правна лица се чине рационалнијим од физичких лица па услугу **приоритетног писма** (коју је у претходних годину дана користио сваки пети правни субјекат) сматрају **мање важном за задржавање** (37%).

Само 17% правних субјеката сматра наставак пружање услуге **адресованог рекламног материјала** важним.

Приближно **два од пет** правних субјеката је преносило **пакете великих димензија** у претходних годину дана, а **три од пет** сматра да је **важно да Пошта Србије наставља да пружа ову услугу**.

Напомена: Уз скале процене додата су следећа образложења:
Приоритетно писмо - Нимало/веома важно, јер/иако нема гарантованог рока уручења
Рекламни материјал - Нимало/веома важно, (не) интересује ме рекламни материјал

Процена важности пружања услуга

Пб. Да ли сте користили ову услугу у претходних годину дана? Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа ову услугу?
Јединица: %, просек

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа услугу приоритетног писма?	2.85	2.5	2.89	2.79	3.06	3.17	3.01	2.62	2.71	3.83 A B C D	2.98	2.86	2.62	2.78	2.86	2.71
Колико је важно да Пошта Србије наставља да пружа услугу адресованог рекламног материјала?	2.11	2.03	2.12	2.06	2.22	2.5	2.31	1.99	2	2.38	2.01	2.14	2.19	2.25	2.11	2.17
Колико је важно да Пошта Србије пружа услугу преношења пакета великих димензија (преко 60x50x50 cm)?	3.65	2.63	3.76 B	3.61	3.74	4	3.86 D	3.8 D	3.15	4.33 A D	3.73	3.4	3.78	3.69	3.65	3.67
Приоритетно писмо (употреба)	20.3	20	20.4	19.7	20.4	33.3	30 A C D	17.2	14.4	25	19.5	23.1	20.6	16.7	19.9	25
Пакети великих димензија (употреба)	38.7	40	38.5	37.2	40.7	58.3	46.3 D	40.4	28.9	45.8	39	34.6	39.7	44.4	39.5	29.2

Привредници из делатности производње су нешто чешће слали приоритетна писма у претходних годину дана.

Приватна предузећа виде већи значај пружања услуге преношења пакета великих димензија од државних, док обрнуто важи за правна лица која се баве услужним делатностима.

Ниво квалитета преноса и доступност поштанске мреже -Правна лица-

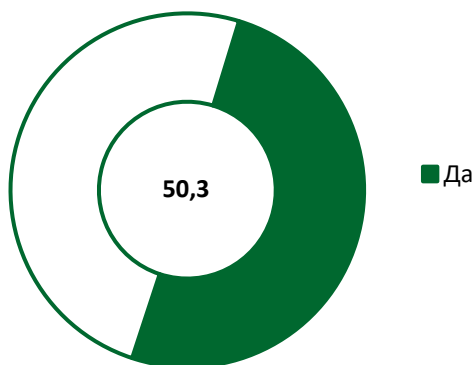


П7. Да ли вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети које шаљете преко Поште Србије уручују са закашњењем?

П8. Који је за вас прихватљив рок за уручење писама која шаљете преко Поште Србије? Узмите у обзир да краћи рок уручења, подразумева и веће трошкове и цене услуга.

Јединица: %

Уручивање са закашњењем



Прихватљив рок за уручење



Половини правних субјеката се десило да се писма/пакети које шаљу преко Поште Србије уруче са **закашњењем** у претходних годину дана.

За 56% испитаника рок уручења од 2 дана би био задовољавајући, док само 10% сматра да писма треба уручити у року од једног дана.

Време уручивање пошиљака

П7. Да ли вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети које шаљете преко Поште Србије уручују са закашњењем?

П8. Који је за вас прихватљив рок за уручење писама која шаљете преко Поште Србије? Узмите у обзир да краћи рок уручења, подразумева и веће трошкове и цене услуга.

Јединица: %

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет		
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал	
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24	
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C	
Да ли вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети које шаљете преко Поште Србије уручују са закашњењем?	50.3	43.3	51.1	51.3	46.3	50	43.8	48.5	51.5	75 A B C D	52	47.4	50.8	50	51.4	37.5	
Који је за вас прихватљив рок за уручење писама која шаљете преко Поште Србије?	1 дан	10	6.7	10.4	9.4	9.3	25	13.8	7.1	7.2	20.8 C D	10.6	11.5	7.9	8.3	10.9	0
	2 дана	56.3	66.7	55.2	56	57.4	58.3	53.8 E	57.6 E	66 A E	20.8	56.9	56.4	57.1	52.8	56.5	54.2
	3 дана	27	23.3	27.4	27.4	29.6	8.3	25	32.3	21.6	33.3	26	24.4	28.6	33.3	25.7	41.7
	4 дана	1.3	3.3	1.1	1.7	0	0	2.5	2	0	0	0.8	2.6	0	2.8	1.4	0
	5 дана	4.3	0	4.8	4.3	3.7	8.3	5	0	4.1	20.8 A B D	4.9	2.6	6.3	2.8	4.3	4.2
	Више од 5 дана	1	0	1.1	1.3	0	0	0	1	1	4.2	0.8	2.6	0	0	1.1	0

Предузећа која се не могу сврстати у делатности производње, трговине и услуга су чешће имала проблем са кашњењем писама и пакета које шаљу, али у исто време и чешће наводе да им је дужи рок за уручење (5 дана) прихватљив.

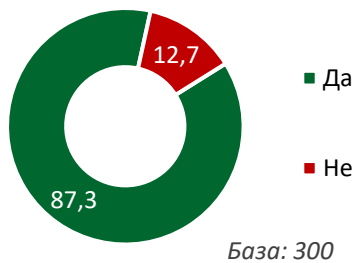
П9. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

П10. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

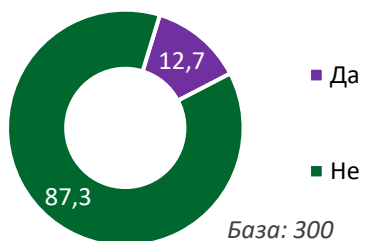
П12. Да ли мислите да је потребно да се отвори нова пошта која би Вам била ближа?

Јединица: %

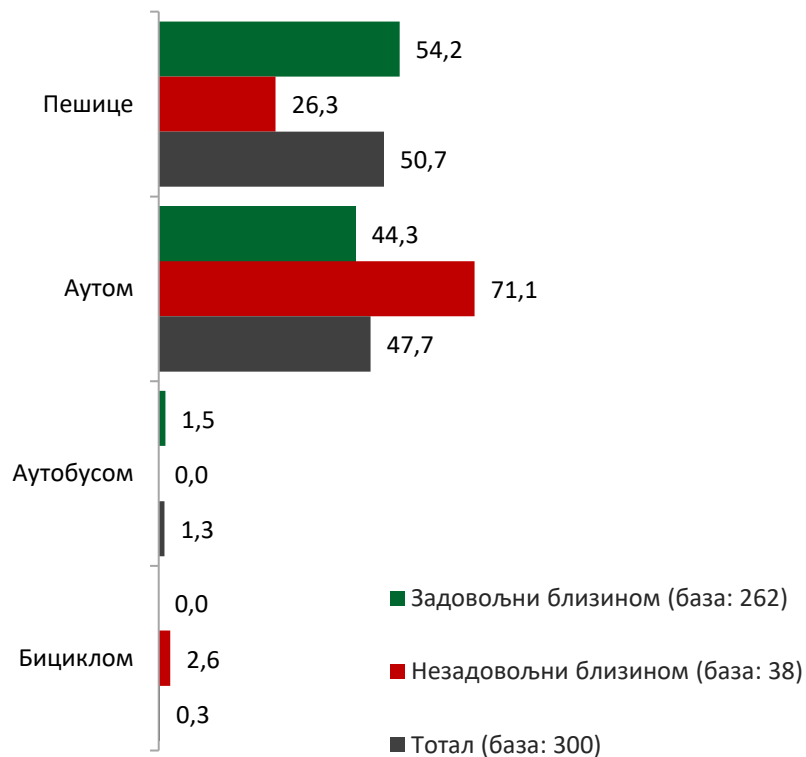
Задовољство близином поште



Потреба за отварањем ближе поште



Најчешћи начин доласка у пошту



Већина правних лица је **задовољна близином своје поште (87%)** и подједнак број њих **не види потребу за отварањем ближе поште**.

До поште се одлази **пешице (51%)** или **аутом (48%)**, при чему је међу незадовољнима близином поште много више оних који до поште одлазе аутомобилом (71%).

Удаљеност од поште

П9. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

П10. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

П12. Да ли мислите да је потребно да се отвори нова пошта која би Вам била ближа?

Јединица: %

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет		
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал	
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24	
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C	
Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?	87.3	93.3	86.7	88	85.2	83.3	83.8	91.9 E	90.7 E	66.7	91.9 A	83.3	84.1	86.1	87	91.7	
Да ли мислите да је потребно да се отвори нова пошта која би Вам била ближа?	12.7	13.3	12.6	12	16.7	8.3	12.5	11.1	10.3	29.2 A C D	10.6	11.5	12.7	22.2	12.7	12.5	
На који начин најчешће одлазите до своје поште?	Пешице	50.7	80 C	47.4	50.9	51.9	41.7	40	45.5	63.9 A B C	54.2	61 A C	37.2	50.8	44.4	52.5 C	29.2
	Бициклом	0.3	0	0.4	0	0	8.3 A	1.3	0	0	0	0	1.3	0	0	0.4	0
	Мопедом / мотоциклом	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Аутом	47.7	20	50.7 B	47.4	48.1	50	57.5 A D	52.5 D	35.1	45.8	37.4	60.3 A B	49.2	52.8	46	66.7
	Аутобусом	1.3	0	1.5	1.7	0	0	1.3	2	1	0	1.6	1.3	0	2.8	1.1	4.2

Предузећа која писма шаљу у Београдском региону су задовољнија близином поште и до ње се чешће одлази пешице. Предузећа у Војводини чешће до поште одлазе аутом.

Удаљеност од поште - независно од начина путовања

П11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П14. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: %, просек, медијана

Време потребно да се стигне до поште

П11.

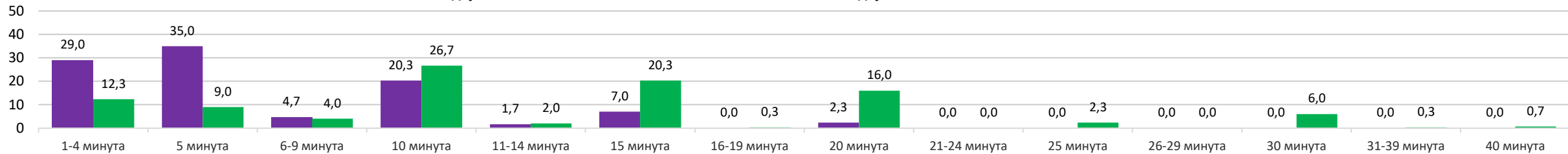
■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 6.50 мин
Медијана: 5.00 мин

П14.

■ Максимална прихватљива удаљеност у случају затварања

Просек: 13.20 мин
Медијана: 10.00 мин



Удаљеност поште

П11.

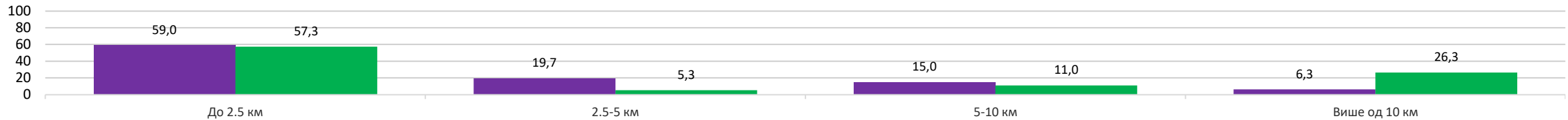
■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 3.78 км
Медијана: 1.00 км

П14.

■ Максимална прихватљива удаљеност у случају затварања

Просек: 7.25 км
Медијана: 1.67 км



Просечно време које је потребно да се стигне до поште (оним методом којим корисник услуга најчешће одлази у пошту) је **6 минута**, док просечна **максимална прихватљива удаљеност износи 13 минута** што је у складу са податком да већина правних лица не види потребу за отварањем ближе поште.

Подаци изражени у километрима указују на исти закључак – просечна удаљеност поште износи **3.8 километара**, а максимална прихватљива дистанца **7.3 километара**.

Удаљеност од поште – потреба за отварањем ближе поште

П11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П13. Шта мислите, колика је разумна удаљеност на којој би та пошта требало да буде?

Јединица: %, просек, медијана

Време потребно да се стигне до поште

П11.

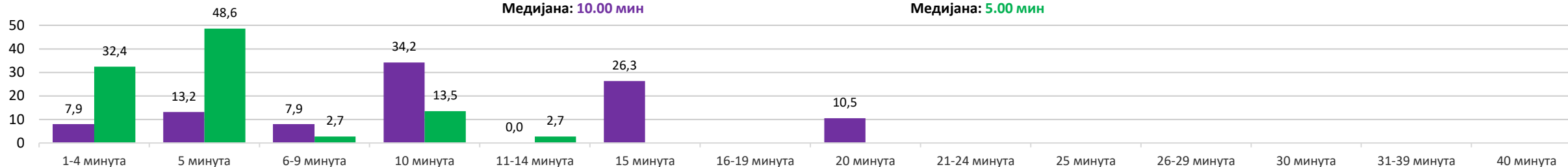
■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 11.00 мин
Медијана: 10.00 мин

П13.

■ Преферирана удаљеност

Просек: 5.03 мин
Медијана: 5.00 мин



Удаљеност поште

П11.

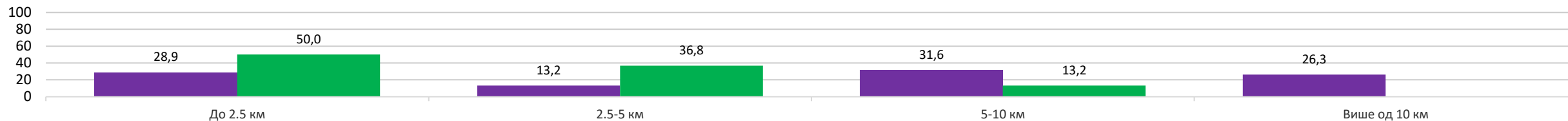
■ Удаљеност тренутне поште

Просек: 8.27 км
Медијана: 10.00 км

П13.

■ Преферирана удаљеност

Просек: 3.59 км
Медијана: 2.50 км



Уколико се посматрају само правна лица која виде потребу за отварањем ближе поште, може се уочити да је просечно време које им је тренутно потребно да стигну до поште (узевши у обзир најчешћи начин доласка у пошту) **11 минута**, а **преферирано 5 минута**.

Изражено у удаљености, тренутна просечна удаљеност износи **8.2 километара**, а преферирана је **3.6 километара**.

Удаљеност од поште

П11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П13. Шта мислите, колика је разумна удаљеност на којој би та пошта требало да буде?

П14. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: просек

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Тренутна удаљеност минути	6.5	8.33 C	6.3	6.31	7.41	6.17	6.29	6.44	6.69	6.67	6.09	6.95	6.13	7.58	6.66 C	4.71
Максимална прихватљива удаљеност минути	13.2	15.8	12.91	13.2	12.96	14.25	12.44	13.92	13.47	11.63	11.73	15.44 A B	12.17	15.14 B	12.78	18 B
Тренутна удаљеност километри	3.77	2.83	3.88	3.68	4.06	4.33	4.05	4.01	3.23	4.07	3.25	4.59	3.36	4.53	3.81	3.33
Максимална прихватљива удаљеност километри	7.25	4.98	7.5	7.33	6.8	7.76	7.48	8.23	6.28	6.39	5.83	8.77 B	6.45	10.22 A B	6.87	11.62 B

Правна лица из руралних крајева би пристала на већу максималну удаљеност поште. Исто важи и за правна лица из Војводине и источне и јужне Србије.

Резултате поређења по урбанитету би требало интерпретирати са опрезом због мале базе руралних предузећа.

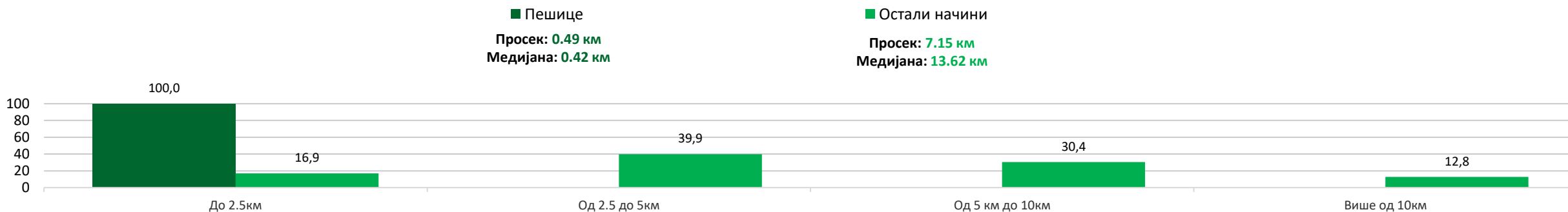
Удаљеност и начин доласка до поште

П10. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

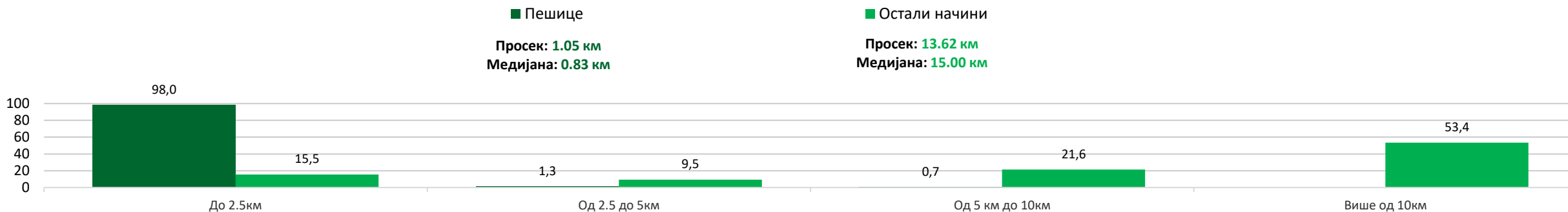
П11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П14. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Тренутна удаљеност поште



Максимална прихватљива удаљеност у случају затварања



Сва правна лица која у пошту одлазе пешице се налазе на удаљености мањој од 2.5 километара, што је за 98% и максимална прихватљива удаљеност у случају затварања поште. У случају правних лица која до поште одлазе колима, за 53% би била прихватљива и удаљеност већа од 10 километара.

Напомена – остали начини у већини случајева подразумева аутомобил – број оних који у пошту одлазе аутобусом и бициклом је занемарљив.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Базе:

Пешице: 152

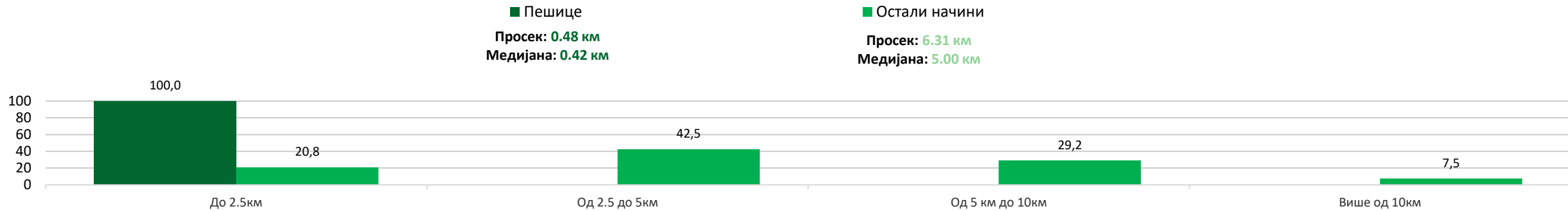
Остали начини: 148

П10. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

П11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

Јединица: %, просек, медијана

Тренутна удаљеност поште



Сва привредна лица која до поште одлазе пешице и задовољна су удаљеношћу поште се налазе на удаљености од 2.5 километара. У случају оних који до поште одлазе аутомобилом, највише правних лица задовољних удаљеношћу поште се налази на удаљености од 2.5 до 5 километара (43%).

Напомена – остали начини у већини случајева подразумева аутомобил – број оних који у пошту одлазе аутобусом и бициклом је занемарљив.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Базе:

Пешице: 140

Остали начини: 142

Удаљеност и начин доласка до поште – привредници који виде потребу за новом поштом

P10. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

P11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

P13. Шта мислите, колика је разумна удаљеност на којој би та пошта требало да буде?

Јединица: %

		Пешице	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
База:			10	0	0	0
Преферирана удаљеност	До 2.5 км		100.0	0.0	0.0	0.0
	2.5-5 км		0.0	0.0	0.0	0.0
	5-10 км		0.0	0.0	0.0	0.0
	Више од 10 км		0.0	0.0	0.0	0.0

		Остали начини	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
База:			1	5	12	10
Преферирана удаљеност	До 2.5 км		100.0	40.0	50.0	10.0
	2.5-5 км		0.0	40.0	41.7	60.0
	5-10 км		0.0	20.0	8.3	30.0
	Више од 10 км		0.0	0.0	0.0	0.0

Резултате узети само као индикацију због изразито ниских величина база, тј. малог броја привредних субјеката који виде потребу за отварањем нове поште.

Напомена – У неколико случајева се десило да су испитаници одговорили удаљеношћу већом од тренутне.

Разлог за ово може бити потреба за отварањем нове пословнице не због удаљености него капацитета поште.

Резултате интерпретирати са опрезом због малих база незадовољних привредника.

Остали начини у већини случајева подразумева аутомобил – број оних који у пошту одлазе аутобусом и бициклом је занемарљив.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

Привредници који виде потребу за отварањем нове ближе поште

Удаљеност и начин доласка до поште – максимална прихватљива удаљеност

П10. На који начин најчешће одлазите до своје поште?

П11. Колико минута вам је потребно да на овај начин стигнете до своје поште? Ако вам је тешко да процените у минутима, можете да одговорите колико километара је отприлике удаљена ваша пошта.

П14. Уколико би се Ваша пошта затворила, колика је максимална удаљеност која би за вас била прихватљива за пошту која је удаљенија од тренутне, а да бисте у њу одлазили?

Јединица: %

		Пешице	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
База:			152	0	0	0
Максимална удаљеност	До 2.5 км		98.0	0.0	0.0	0.0
	2.5-5 км		1.3	0.0	0.0	0.0
	5-10 км		0.7	0.0	0.0	0.0
	Више од 10 км		0.0	0.0	0.0	0.0

		Остали начини	Тренутна удаљеност			
			До 2.5 км	2.5-5 км	5-10 км	Више од 10 км
База:			25	59	45	19
Максимална удаљеност	До 2.5 км		28.0	15.3	8.9	15.8
	2.5-5 км		24.0	13.6	0.0	0.0
	5-10 км		8.0	39.0	13.3	5.3
	Више од 10 км		40.0	32.2	77.8	78.9

Правна лица која до поште одлазе пешице нису отворена ка повећању удаљености поште, тј. у случају затварања, удаљеност већа од 2.5 километара им не би била прихватљива. Ситуација је другачија у случају правних лица која одлазе до поште аутомобилом, где значајан број види веће удаљености од тренутне као прихватљиве у случају затварања тренутне поште.

Напомена – Неки испитаници су дали одговор који је мањи од тренутне удаљености чиме сугеришу да им било какво повећање удаљености не би било прихватљиво.

Остали начини у већини случајева подразумева аутомобил – број оних који у пошту одлазе аутобусом и бициклом је занемарљив.

Напомена – већина испитаника је дала одговор у минутима, не у километрима.

У случају да је одговор дат само у километрима (или обрнуто), време је рачунато узевши у обзир начин који се најчешће одлази у пошту и следеће просечне брзине (5 km/h пешака, 15 km/h бициклом, 45 km/h мопедом, 60km/h аутом).

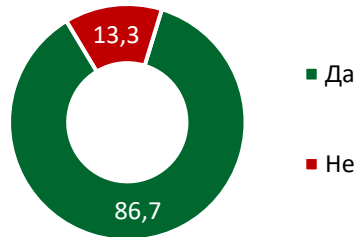
П15. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављају поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

П16. Које је радно време поште у којој најчешће обављају поштанске услуге?

П17. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

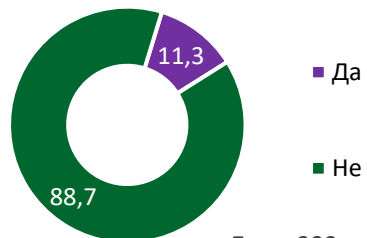
Јединица: %

Прилагођеност радног времена потребама корисника



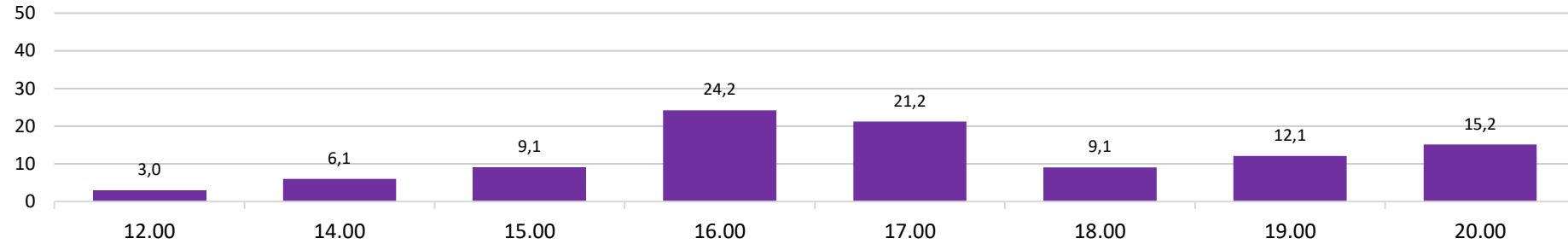
База: 300

Потреба за продуживањем радног времена



База: 300

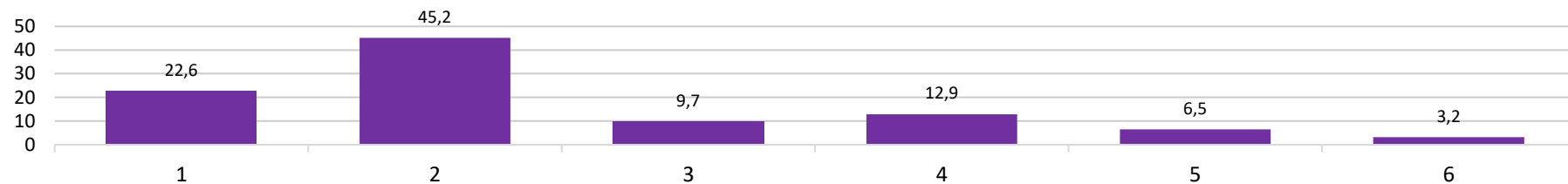
До када треба продужити радно време?



База: 34

Правна лица која сматрају да треба продужити радно време

Колико треба продужити радно време (сати)



База: 31

Правна лица која сматрају да треба продужити радно време и која су дала податак о радном времену поште

Само 11% правних субјеката види потребу за продужењем радног времена поште.

У већини случајева (68%), очекује се благо продужење које износи 1 или 2 сата.

П15. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

П16. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

П17. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

Јединица: %

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?	86.7	96.7	85.6	86.3	90.7	75	77.5	88.9 B	92.8 A B	83.3	90.2 C	74.4	88.9 C	97.2 A C	87.7	75
Да ли је потребно продужити радно време те поште?	11.3	10	11.5	10.3	14.8	16.7	15	7.1	9.3	25 A C D	8.1	14.1	15.9	8.3	11.2	12.5

Правна лица из услужних делатности пре сматрају да је радно време поште прилагођено потребама корисника, док обрнуто важи за производне делатности.

Привредни субјекти из Војводине чешће сматрају да радно време поште није прилагођено потребама корисника, за разлику од оних из источне и јужне Србије где готово сви сматрају обрнуто.

Задовољство постојећим радним временом

П15. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

П16. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

П17. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

Јединица: %

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		1	27	40	30	166
Прилагођеност радног времена потребама корисника	Да	0.0	66.7	75.0	96.7	92.2
	Не	100.0	33.3	25.0	3.3	7.8

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		1	27	40	30	166
Потреба за продужетком радног времена	Да	100.0	48.1	27.5	6.7	2.4
	Не	0.0	51.9	72.5	93.3	97.6

Око четвртине правних лица чије поште раде 6 до 8 часова дневно виде ово радно време као неприлагођено потребама корисника и потребу да се оно продужи. Потреба за продужењем је још више изражена код правних лица чије поште раде између 4 и 6 часова дневно (48%). Правна лица чије поште раде дуже од 8 часова дневно у великој већини случајева не виде потребу за продужењем радног времена.

Потреба за продужењем радног времена

П16. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

П17. Да ли је потребно продужити радно време те поште? При одговору на питање, узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.

Јединица: %

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		1	13	11	2	4
Жељено продужење	За један сат	0.0	7.7	27.3	0.0	75.0
	За два сата	100.0	61.5	36.4	50.0	0.0
	За 3 сата	0.0	7.7	18.2	0.0	0.0
	За 4 или више сати	0.0	23.1	18.2	50.0	25.0

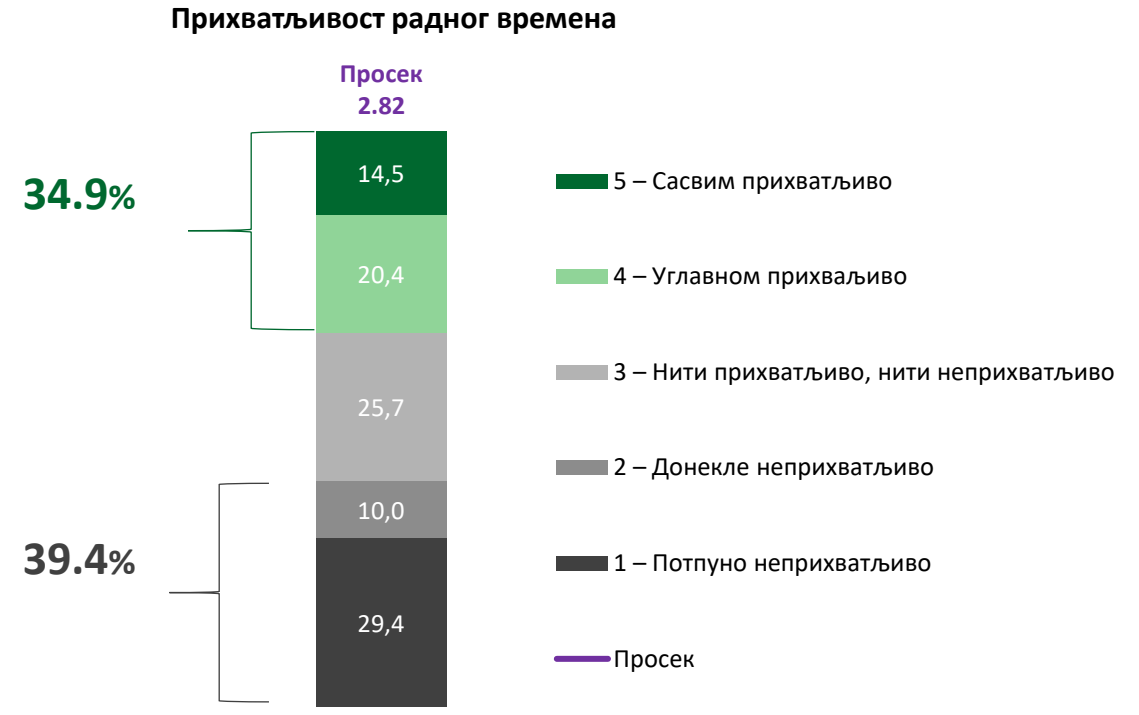
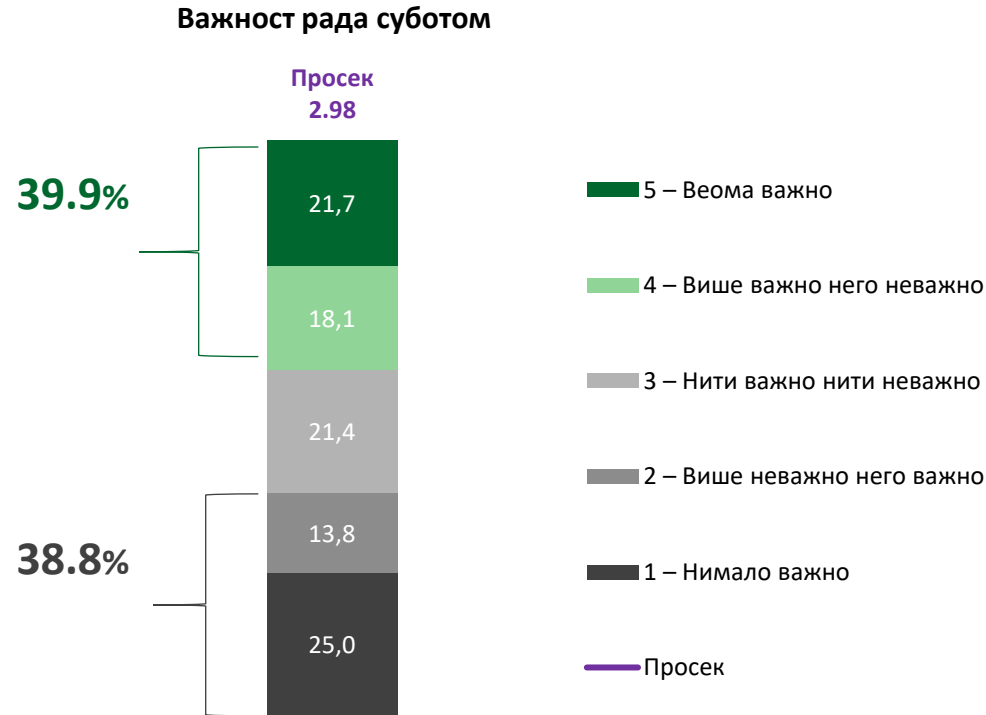
Резултате узети само као индикацију због изразито ниских величина база, тј. малог броја привредних субјеката који виде потребу за продужењем радног времена.

Радно време суботом – урбана подручја

П18. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?

П20. Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена:

Јединица: %, просек



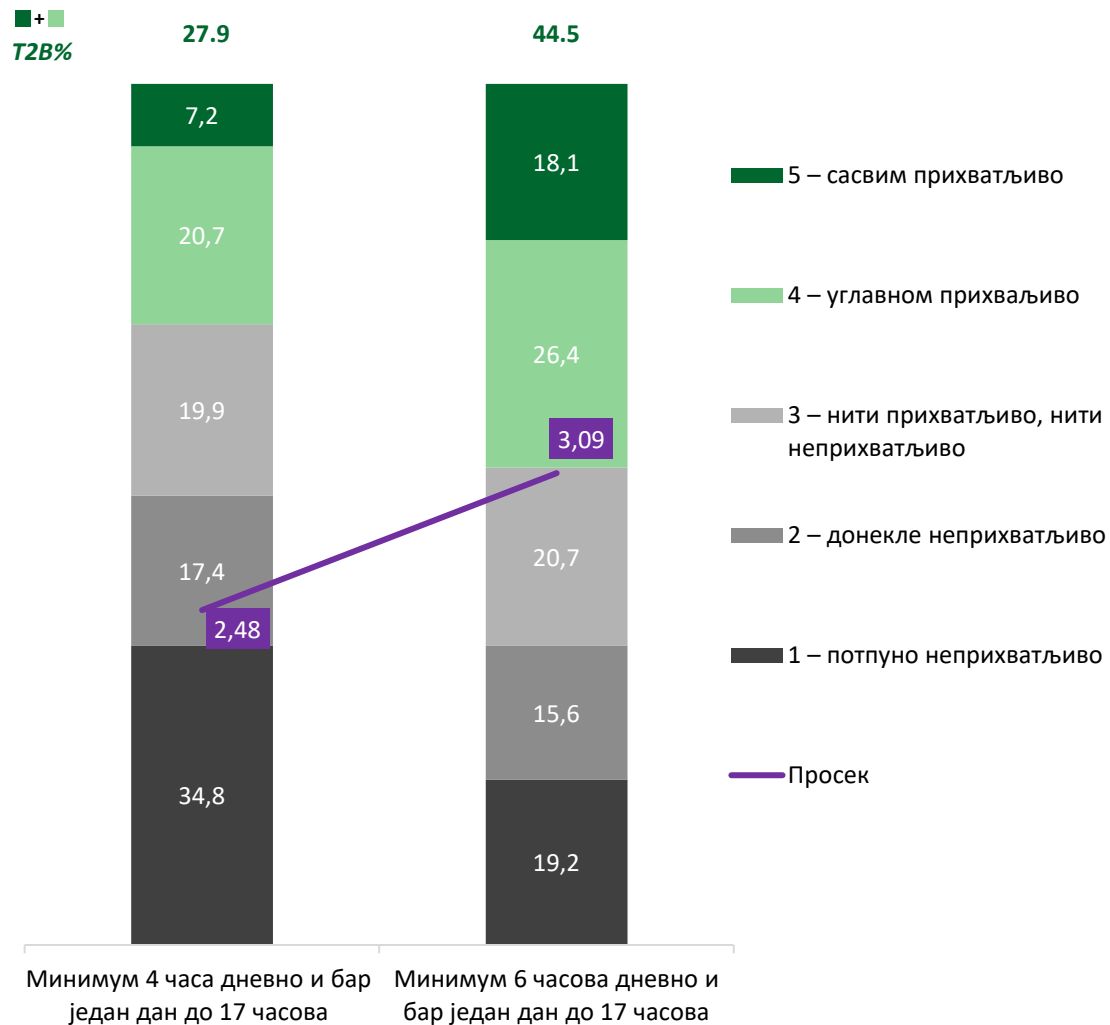
Понедељак, среда, петак : 9.00-15.00
Уторак, четвртак: 13.00-19.00
Субота: 9.00-13.00

Правна лица из урбаних средина су подељена по питању значаја радног времена суботом – за приближно 2/5 је ово важна ствар док је број оних којима рад суботом није важан готово подједнак. Слично важи и за предлог радног времена са тим да је за нијансу више оних правних лица којима предложена организација времена није прихватљива (39%) у односу на оне којима јесте (35%).

Физичким лицима (73%) је рад суботом знатно важнији него правним лицима, а предлог радног времена прихватљивији (47%).

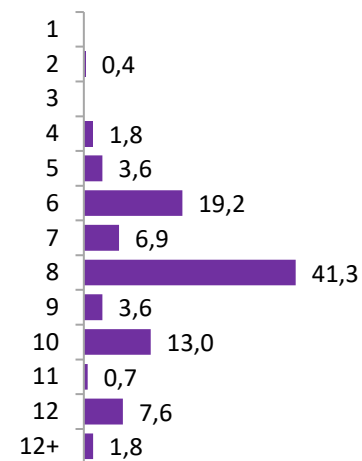
Евалуација предложеног радног времена – укидање радне суботе

P19. Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива?
При одговору на питања узмите у обзир да дужина радног времена може да утиче на трошкове и цене услуга.
Јединица: %, просек

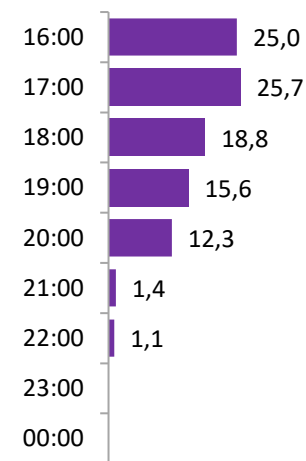


Предлог испитаника

Минимум __ часова дневно



Бар један дан до __ часова



Опција која подразумева **укидање радне суботе и радни дан од 6 часова** (уз један дан рада до 17:00) би била прихватљива **за 45% правних лица**. Чак и када би се испитаници који дају средњу оцену (3) сагледали као да су позитивног става, остаје релативно висок број оних којима је дато решење неприхватљиво (35%).

Опција која подразумева **минимум 4 часа дневно** је знатно лошије евалуирана – прихватљива је само за 28%.

Највећи број правних лица очекује **осмочасовни рад (41%)**, док би **27% очекивало и дуже радно време**.

Половина правних лица би очекивала да пошта ради **бар један дан до 17:00**, док би остатак желео да то време буде и дуже – **до 18:00, 19:00 или 20:00 часова**.

Радно време суботом – урбана подручја

П18. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?

П20. Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена:

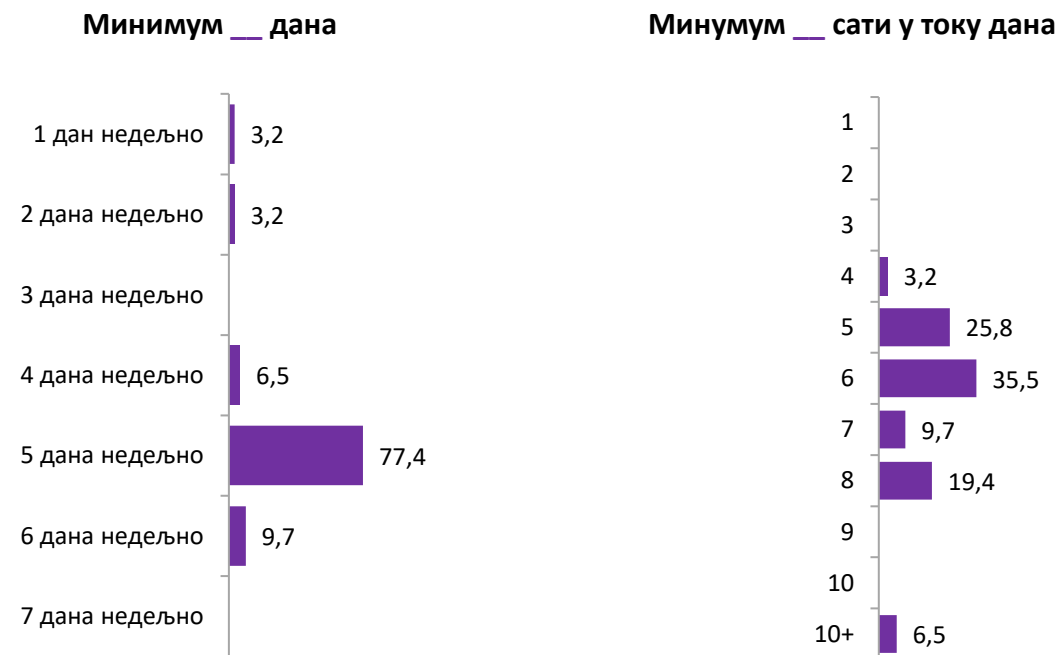
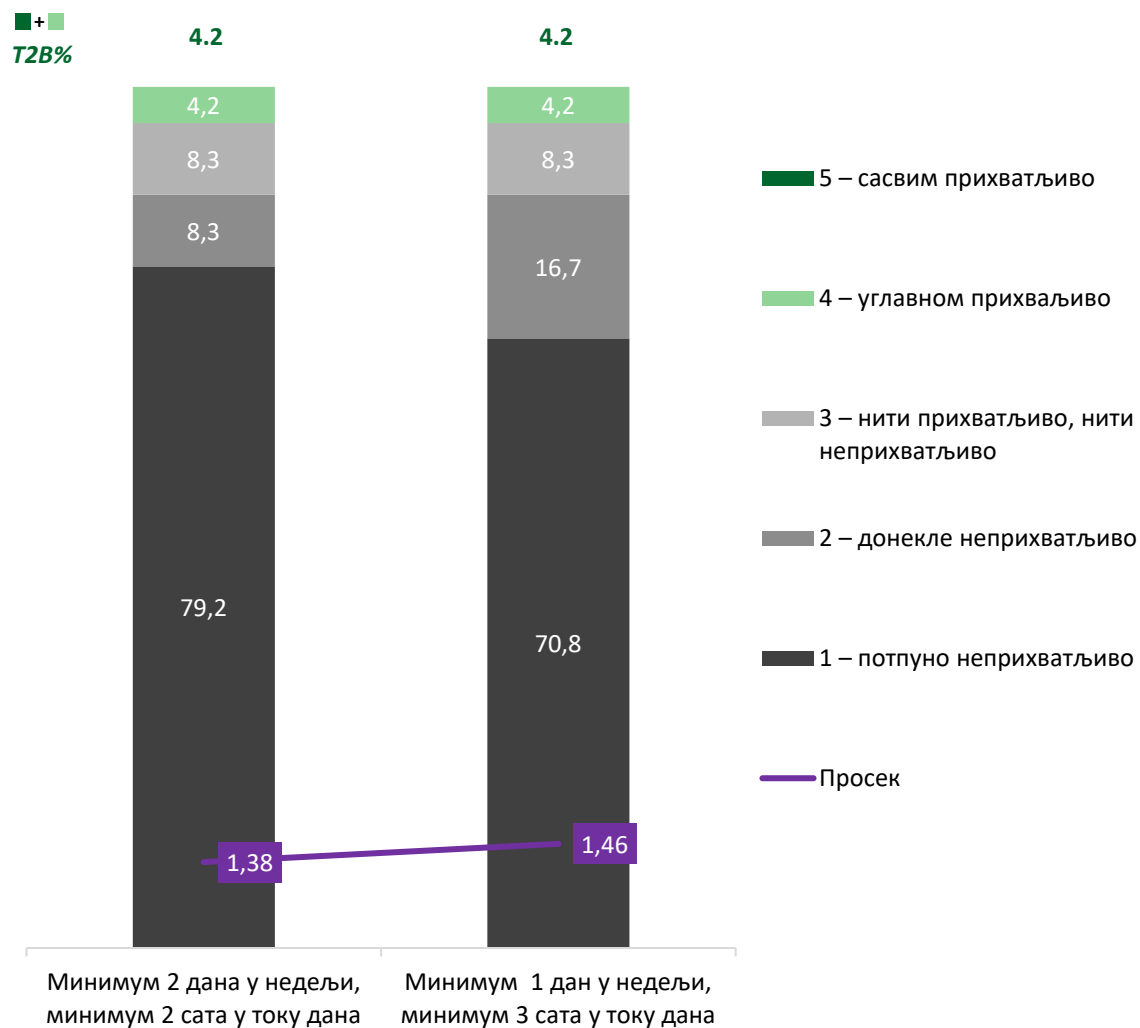
Јединица: %, просек

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	276	30	246	212	52	12	67	90	95	24	121	66	55	34	276	0
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом? Процените на скали од 1 до 5 где 1 значи нимало важно, а 5 веома важно.	2.98	2.67	3.02	3.00	2.81	3.33	3.1	3.09	2.71	3.29	3.05	2.94	2.96	2.82	2.98	0
Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива? Минимум 4 часа дневно и бар један дан до 17 часова	2.48	2.73	2.45	2.44	2.67	2.33	2.81 A C	2.19	2.53	2.5	2.4	2.55	2.42	2.76	2.48	0
Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива? Минимум 6 часова дневно и бар један дан до 17 часова	3.09	3.27	3.07	3.07	3.17	3.00	3.49 A C	2.77	3.16	2.88	2.97	3.2	3.15	3.21	3.09	0
Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена: Понедељак, среда, петак : 9.00-15.00 Уторак, четвртак: 13.00-19.00 Субота: 9.00-13.00	2.82	3.03	2.79	2.83	2.81	2.58	3.21 A C	2.47	2.88 C	2.75	2.63	2.8	2.95	3.29 A B	2.82	0

Предузећа која се баве трговином лошије оцењују прихватљивост свих предложених радних времена за разлику од оних из производних делатности којима су ови предлози прихватљивији.

Евалуација предложеног радног времена – рурална насеља

P21. Колико би Вам следећа радна времена шалтера у пошти била прихватљива у циљу смањења трошкова и спречавања евентуалног затварања поште.
Јединица: %, просек



Предузећа из руралних подручја **екстремно негативно евалуирају** оба предлога радног времена шалтера – **већина (79% и 71%) даје најнижу оцелу** исказујући да су им предлози потпуно неприхватљиви. Њихова очекивања иду у **смеру петодневне радне недеље (77%)** са радним временом од **5 до 6 часова у току дана (62%)**.

Задовољство предлозима радног времена

P16. Које је радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге?

P19. Уколико пошта не ради суботом, колико би Вам следећа радна времена била прихватљива?

P20. Молимо Вас да оцените колико је за Вас прихватљиво да пошта у Вашој близини има следећа радна времена:

P21. Колико би Вам следећа радна времена шалтера у пошти била прихватљива у циљу смањења трошкова и спречавања евентуалног затварања поште.

Јединица: Т2В%

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		0	18	31	30	161
Урбана подручја	Минимум 4 часа дневно и бар један дан до 17:00 часова	0.0	27.8	32.3	43.3	23.6
	Минимум 6 часова дневно и бар један дан до 17:00 часова	0.0	50.0	48.4	43.3	41.6
	Понедељак, среда, петак : 9.00-15.00	0.0	44.4	48.4	50.0	29.8
	Уторак, четвртак: 13.00-19.00 Субота: 9.00-13.00	0.0	44.4	48.4	50.0	29.8

		Тренутна дужина радног времена поште чије се услуге најчешће користе				
		До 4ч	4-6ч	6-8ч	8-10ч	Преко 10ч
База:		1	9	9	0	5
Рурална подручја	Минимум 2 дана у недељи, минимум 2 сата у току дана	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0
	Минимум 1 дан у недељи, минимум 3 сата у току дана	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0

Напомена: Узети у обзир само испитаници који су дали податак о тренутном радном времену поште.

У табели су приказани проценти испитаника којима би предлог радног времена био прихватљив (оцене 4 и 5).

Општа процена квалитета услуга

П22. Оцените квалитет пружања наведених услуга:
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)
Јединица: %, просек



Оцене квалитета како писмоносне тако и пакетске услуге су високе.

Четири од пет правних субјеката даје оцену 4 или 5 писмоносној услузи, док исто важи за 3/4 у случају пакетске услуге.

Процент **изразито незадовољних квалитетом** је низак и **не прелази 8%**.

Општа процена квалитета услуга

П22. Оцените квалитет пружања наведених услуга:
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)
Јединица: %, просек

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Оцените квалитет пружања наведених услуга: Писмоносна услуга	4.16	4.37	4.14	4.14	4.31	4.00	4.33	4.15	4.03	4.21	4.11	4.09	4.33	4.22	4.14	4.38
Оцените квалитет пружања наведених услуга: Пакетска услуга	4.08	4.50 C	4.03	4.04	4.26	3.92	4.21	4.01	3.99	4.25	3.94	4.04	4.27 B	4.28	4.05	4.33

Не постоје упадљиве разлике између различитих категорија предузећа у процени квалитета писмоносне и пакетске услуге. Једино државна предузећа нешто боље оцењују пакетску услугу.

Експрес услуге -Правна лица-



Оцена квалитета експрес услуга

P23. Експрес услуге којих оператора сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?

P24. Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора чије сте услуге користили у претходних годину дана:

(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)

Јединица: %, просек

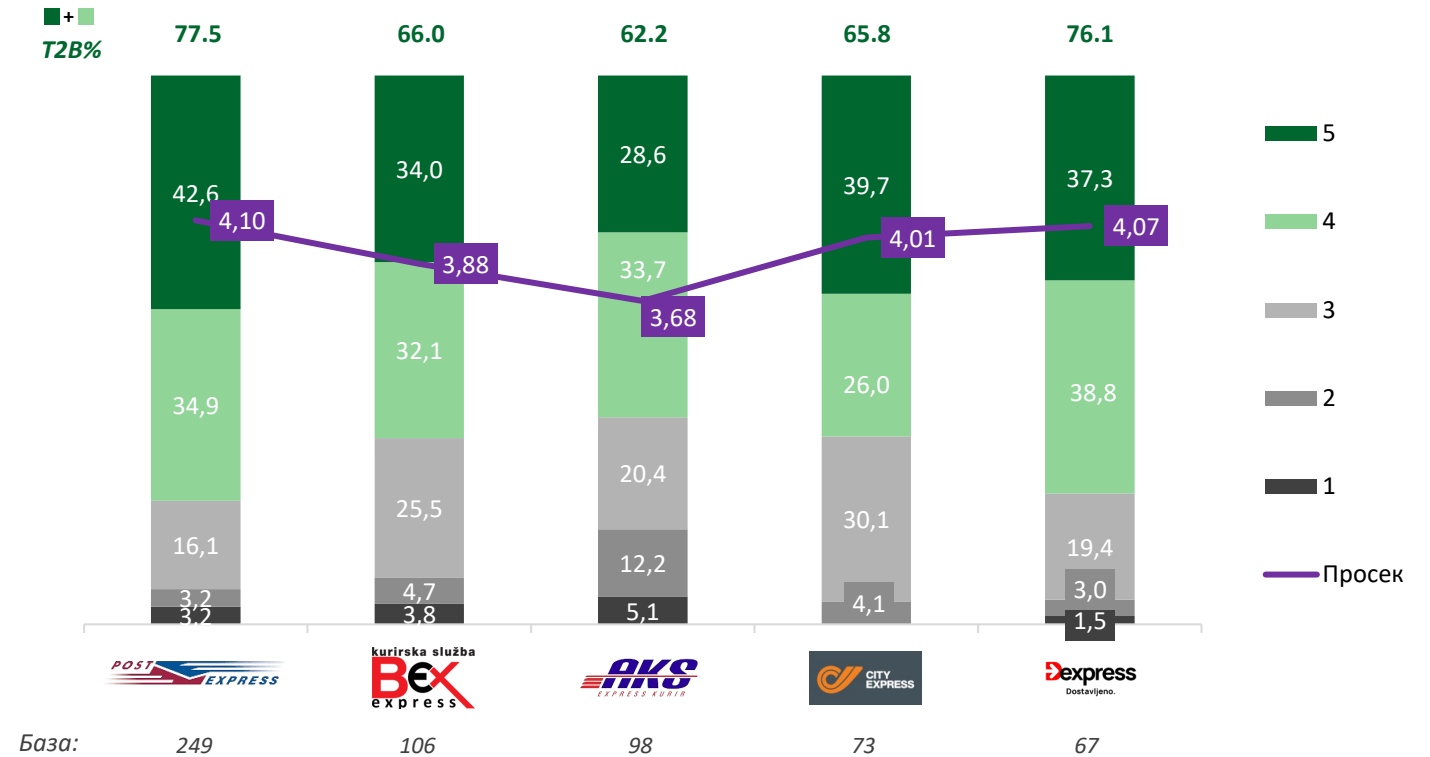
Оператори експрес услуга



База: 300

Могуће више одговора

Задовољство операторима експрес услуга



Скоро сва правна лица су користила неку од експрес услуга у претходних годину дана, а чак 83% је користило Post Express.

Знатно ређе су коришћени Bex Express и Aks Express (приближно сваки трећи правни субјекат), а још ређе City Express (24%) и D Express (22%).

Оцена квалитета експрес услуга

		Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
			Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
	База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
	Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Експрес услуге којих оператора сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?	AKS EXPRESS	32.7	10	35.2 B	32.9	29.6	41.7	48.8 A D	37.4 D	14.4	33.3 D	30.1	35.9	25.4	47.2 A D	31.9	41.7
	BEX EXPRESS	35.3	26.7	36.3	35.9	31.5	41.7	40 E	44.4 A D E	26.8	16.7	37.4	29.5	33.3	44.4	35.1	37.5
	CITY EXPRESS	24.3	16.7	25.2	24.8	22.2	25	32.5 D	26.3	15.5	25	26	21.8	19	33.3	24.6	20.8
	D EXPRESS	22.3	3.3	24.4 B	22.2	18.5	41.7	28.8 D	29.3 A D	12.4	12.5	25.2	20.5	15.9	27.8	22.5	20.8
	POST EXPRESS (Пошта Србије)	83	96.7 C	81.5	83.3	79.6	91.7	85	77.8	89.7 A C E	70.8	83.7	75.6	84.1	94.4 A C	82.2	91.7
	Нисам користио / ла експрес услуге	4.3	0	4.8	3.8	5.6	8.3	5	3	4.1	8.3	4.1	10.3 A	0	0	4.7	0
	DHL	2.00	0	2.2	1.7	1.9	8.3	0	1	4.1	4.2	4.1	1.3	0	0	2.2	0
Просечно задовољство услугом	База:	98	3	95	77	16	5	39	37	14	8	37	28	16	17	88	10
	AKS EXPRESS	3.68	4.00	3.67	3.64	4	3.4	3.72	3.76	3.5	3.5	3.89	3.54	3.69	3.47	3.65	4
	База:	106	8	98	84	17	5	32	44	26	4	46	23	21	16	97	9
	BEX EXPRESS	3.88	3.88	3.88	3.93	3.76	3.4	3.75	3.95	3.92	3.75	4.11 A	3.74	3.71	3.63	3.88	3.89
	База:	73	5	68	58	12	3	26	26	15	6	32	17	12	12	68	5
	CITY EXPRESS	4.01	4.40	3.99	3.91	4.58 A B	3.67	4.04	3.88	3.87	4.83 A C D	3.97	3.94	4.33	3.92	4.01	4
	База:	67	1	66	52	10	5	23	29	12	3	31	16	10	10	62	5
D EXPRESS	4.07	5.00	4.06	4	4.6 A	3.8	3.78	4.28	4.25	3.67	4.19	3.94	4.2	3.8	4.1	3.8	
База:	249	29	220	195	43	11	68	77	87	17	103	59	53	34	227	22	
POST EKSPRESS (Пошта Србије)	4.1	4.45 C	4.06	4.06	4.33	4	4.32 A D	4.08	3.97	4.06	3.97	4.1	4.28	4.24	4.07	4.41	

Државна предузећа су чешће користила експрес услуге Поште Србије.

Предузећа која се баве трговином чешће користе Bex Express и D Express, посебно у односу на она која се баве услужним делатностима (која доминантно користе Post Express, а не и остале операторе).

Негативна искуства са операторима

П28а. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора?

П28б. О којој врсти негативног искуства се ради?

Јединица: %

Оператори експрес услуга -негативна искуства-



Могуће више одговора

могуће више одговора	Тотал	POST EXPRESS	AKS EXPRESS KURIR	kurirska služba BEX express	express Dostavljeno	CITY EXPRESS
База: (имали негативно искуство у протеклих годину дана)	106	76	34	22 Мала база	15 Мала база	12 Мала база
Проблем са предајом пошиљака (комуникација са Call центром, куриром)	50.0	59.1	44.1	59.1	66.7	50
Каснила је достава пошиљака	64.2	54.5	61.8	54.5	50	66.7
Курири не достављају пошиљку до врата стана/куће, већ захтевају да се изађе до возила по пошиљку	33.0	36.4	32.4	36.4	58.3	25
Пошиљка је оштећена током преноса	17.9	22.7	32.4	22.7	16.7	8.3
Пошиљка је изгубљена	25.5	13.6	17.6	13.6	16.7	0
Нетачне или непрецизне SMS поруке о најави уручења	19.8	13.6	20.6	13.6	16.7	25
Начином решавања рекламација	19.8	13.6	20.6	13.6	25	8.3
Нешто друго	13.2	4.5	5.9	4.5	0	0

Нешто више од 3/5 правних лица (63%) није имало негативно искуства са операторима експрес услуга.

Без обзира на то о којем оператору је реч, најчешћи проблеми су се односили на **предају пошиљака** (комуникација са позивним центром/куриром, 50% негативних искустава), **кашњење доставе** (64%) и то што курири **не достављају пошиљке до врата стана/куће** (33%).

При поређењу оператора треба поредити мере које узимају у обзир проценат корисника – очекивано је да ће код већих оператора бити и више негативних искустава (апсолутна мера), па треба узети у обзир релативне мере изражене у односу број корисника тог оператора.

Негативна искуства са операторима

P28a. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора?

P28б. О којој врсти негативног искуства се ради?

Јединица: %

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет		
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал	
																	А
База:	287	30	257	225	51	11	76	96	93	22	118	70	63	36	263	24	
Група:	А	В	С	В	С	Д	В	С	Д	Е	В	С	Д	Е	В	С	
Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора?	AKS EXPRESS	11.8	0	13.2	12.4	7.8	18.2	18.4	13.5	5.4	9.1	11	17.1	6.3	13.9	12.2	8.3
	BEX EXPRESS	7.7	0	8.6	8	3.9	18.2	10.5	8.3	6.5	0	6.8	11.4	6.3	5.6	7.6	8.3
	CITY EXPRESS	4.2	0	4.7	4.4	2	9.1	6.6	3.1	4.3	0	5.1	5.7	1.6	2.8	4.2	4.2
	D EXPRESS	5.2	0	5.8	6.2	0	9.1	7.9	6.3	3.2	0	4.2	8.6	3.2	5.6	4.9	8.3
	POST EKSPRESS (Пошта Србије)	26.5	23.3	26.8	28	17.6	36.4	25	20.8	32.3	31.8	33.1	21.4	22.2	22.2	27	20.8
	Нисмо имали негативно искуства	63.1	76.7	61.5	61.3	74.5	45.5	59.2	66.7	63.4	59.1	58.5	62.9	74.6	58.3	62.4	70.8

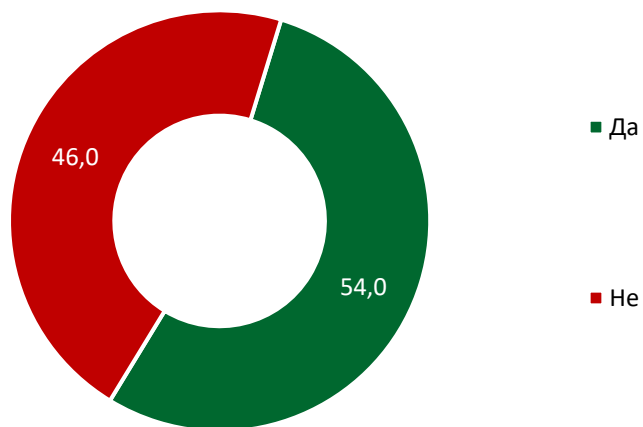
Најмање негативних искустава је било у региону централне и западне Србије.

P25a. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

P25б. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

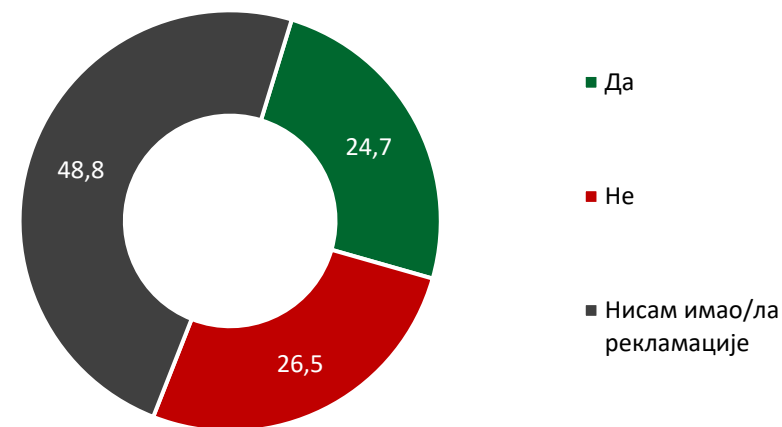
Јединица: %

Информисаност о рекламационом поступку



База: 300

Задовољство начином решавања рекламационог поступка



База: 162

Нешто више од половине правних лица (54%) је информисано о начину покретања рекламационог поступка, док је 28% имало искуство са рекламацијама.

Од оних који су имали искуства са рекламацијама, приближно је подједнак број оних који јесу и оних који нису били задовољни начином њиховог решавања (прецизније, 14% правних лица је било незадовољно исходом рекламација, а 13% задовољно).

Рекламациони поступак

P25a. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

P25б. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

Јединица: %

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет		
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Централна и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал	
База:	287	30	257	225	51	11	76	96	93	22	118	70	63	36	263	24	
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C	
Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?	54	36.7	55.9	53.8	51.9	66.7	55	58.6	54.6	29.2	54.5	52.6	49.2	63.9	53.3	62.5	
			B				E	E	E								
База:	162	11	151	126	28	8	44	58	53	7	67	41	31	23	147	15	
Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?	Да	24.7	18.2	25.2	26.2	17.9	25	27.3	29.3	17	28.6	34.3	9.8	29	17.4	25.2	20
	Не	26.5	45.5	25.2	27.8	25	12.5	18.2	19	35.8	71.4	23.9	34.1	29	17.4	27.2	20
	Нисмо имали рекламације	48.8	36.4	49.7	46	57.1	62.5	54.5	51.7	47.2	0	41.8	56.1	41.9	65.2	47.6	60
								C	A B C			C					

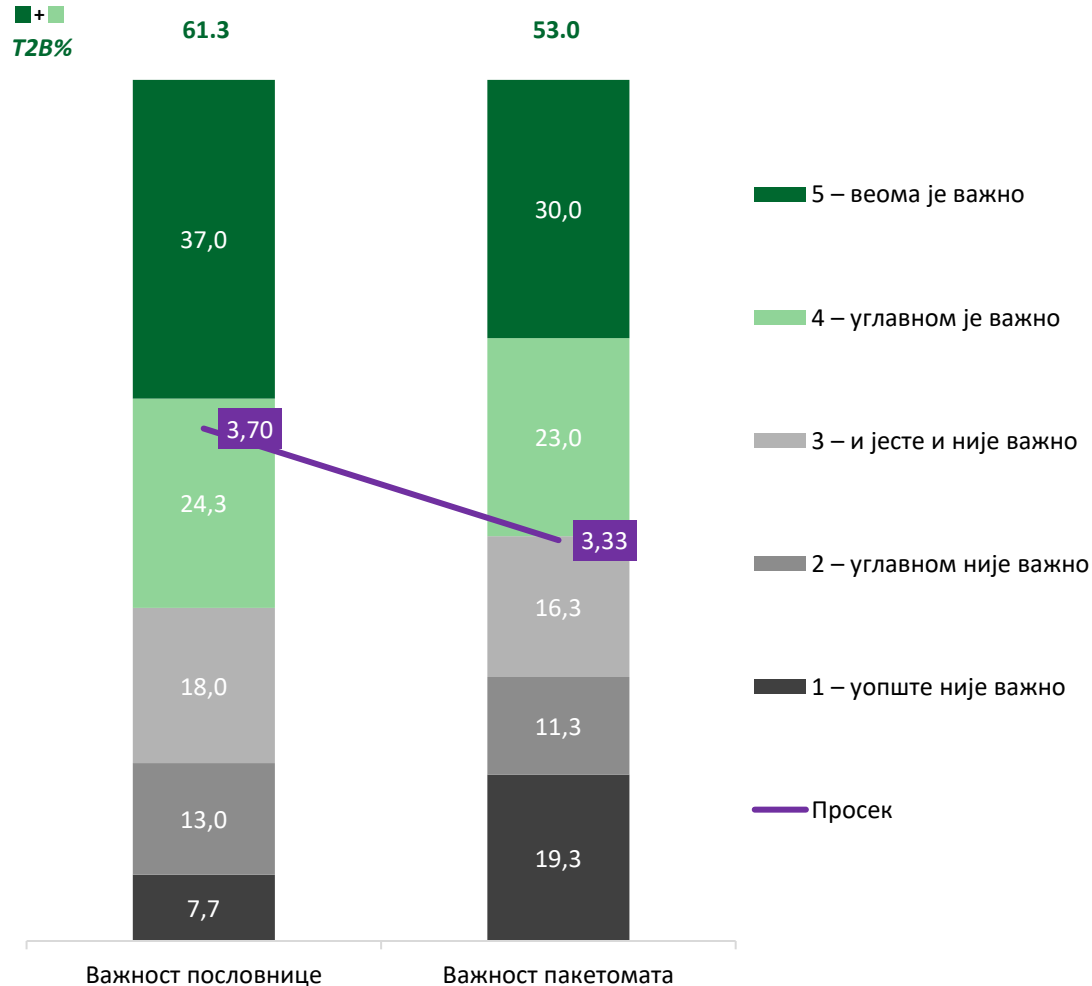
Предузећа у приватном власништву су боље информисана о рекламационом поступку.

Корисници из Београдског региона су чешће задовољни начином решавања рекламационог поступка, а затим корисници из централне и западне Србије.

P26. Колико Вам је важно да курирска служба има пословницу у Вашој близини где можете да пошаљете експрес пошиљку или је преузмете уколико нисте били на адреси приликом покушаја уручења?

P27. Колико вам је важно да курирска служба у вашој близини има пакетомат где можете преузети пошиљку уколико нисте на адреси приликом покушаја уручења?

Јединица: %, просек



Три од пет правних субјеката сматра **близину пословнице курирске службе важном**, док је **важност близине пакетомата** за нијансу мања – важни су за **нешто више од половине** правних лица.

За свако пето правно лице близина пакетомата је потпуно неважна.

Близина и пакетомата и пословница курирских служби чине се мање важном правним него физичким лицима.

P26. Колико Вам је важно да курирска служба има пословницу у Вашој близини где можете да пошаљете експрес пошиљку или је преузмете уколико нисте били на адреси приликом покушаја уручења?

P27. Колико вам је важно да курирска служба у вашој близини има пакетомат где можете преузети пошиљку уколико нисте на адреси приликом покушаја уручења?

Јединица: %, просек

	Total	Власништво		Величина			Делатност				Регион				Урбанитет	
		Државно	Приватно	Мало	Средње	Велико	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Урбан	Рурал
База:	300	30	270	234	54	12	80	99	97	24	123	78	63	36	276	24
Група:	A	B	C	B	C	D	B	C	D	E	B	C	D	E	B	C
Важност пословнице	3.7	4.07	3.66	3.66	3.83	3.83	3.63	3.57	3.73	4.38 A B C D	3.62	3.51	4.22 A B C E	3.47	3.69	3.79
Важност пакетомата	3.33	3.6	3.3	3.3	3.46	3.25	3.28	3.06	3.6 A C	3.54	3	3.4	3.22	3.28	3.88	

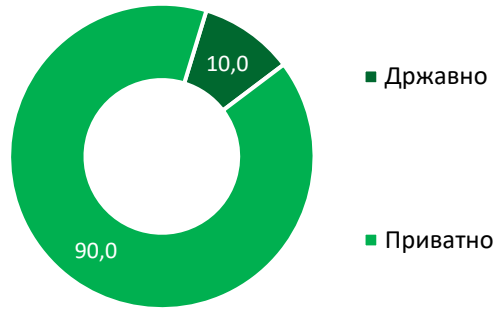
Правним лицима из Београдског региона је важнија близина пакетомата у односу на друге регионе, посебно у односу на Војводину.

Правна лица из шумадије и западне Србије већу важност приписују близини пословница курирских служби.

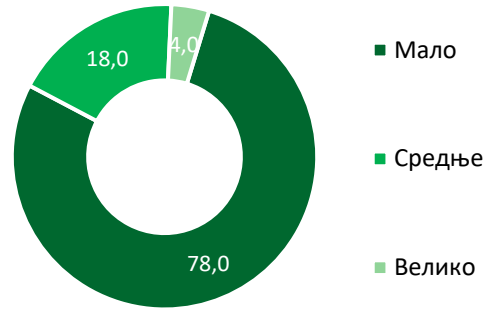
Структура узорка -Правна лица-



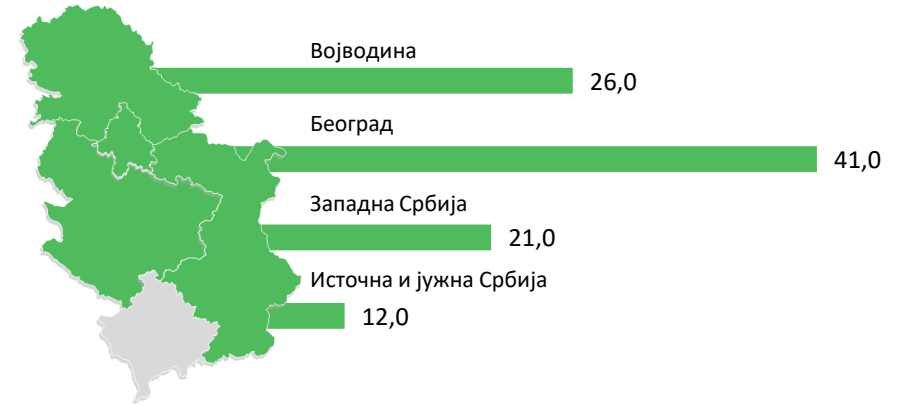
ТИП ВЛАСНИШТВА



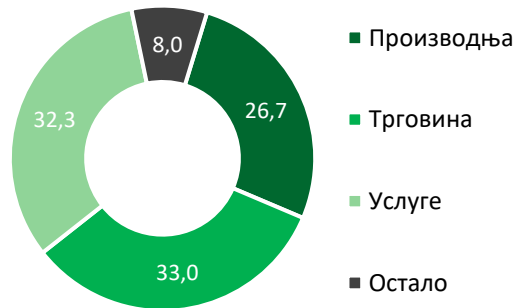
ВЕЛИЧИНА ПРЕДУЗЕЋА



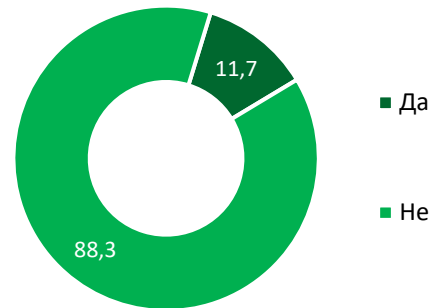
РЕГИОН



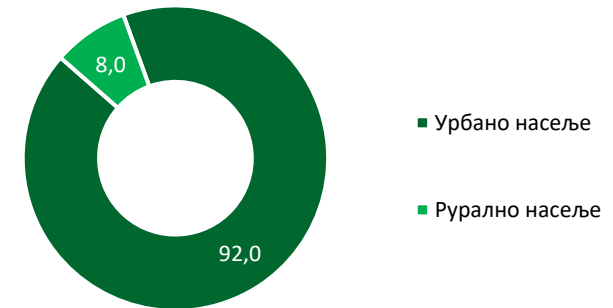
ДЕЛАТНОСТ



ИНТЕРНЕТ ПРОДАЈА



ТИП НАСЕЉА



Разумети Вас и Ваш посао
Имати **идеју**. Планирати. Бити иновативан.
Држати се чврстих методолошких принципа. Развијати нове.
Имати пословну етику. **Бити тачан**. Радити под притиском.
Дати праву **препоруку**. Радити са **осмехом**.
Осећати посао. Бити **партнер**.

Хвала на пажњи!

Краља Милана 23, 11 000 Београд;
+381 11 4 123 000
www.smart-plus.rs

Контакт особа:
Марко Николић
marko.nikolic@smart-plus.rs