

Степен задовољења потреба корисника поштанских услуга

Припремљено за



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Датум: 03.03.2026.

3.



7.



8.



17.



47.



49.



50.



58.



79.



Напомена: Фотографије и илустрације не представљају битан део овог документа у који су укључене, те су стога у слободној употреби при коришћењу у презентацији.

©SMART PLUS RESEARCH 2026.

Циљеви истраживања и методологија



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:

- ✓ Задовољство корисника универзалном поштанском услугом
- ✓ Прилагођеност радног времена поште потребама корисника
- ✓ Процена нивоа квалитета преноса
- ✓ Важност различитих параметара поштанских услуга
- ✓ Задовољство квалитетом експрес услуга
- ✓ Коришћење електронских сервиса за поштанске услуге
- ✓ Важност одабира дана, времена и (алтернативног) места доставе пошиљки уз доплату
- ✓ Важност могућности праћења преноса пошиљке
- ✓ Искуство са коришћењем пакетомата
- ✓ Негативна искуства са поштанским операторима
- ✓ Искуства са рекламационим поступком

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
- Резултати су приказани уз ниво поузданости од 95%, при чему је максимална статистичка грешка $\pm 3\%$.

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 пошиљки
- 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: 05.12. - 31.12.2025.

Како читати табеле

	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 узрастне категорије 15-24 ређе користе лаптопове, десктоп рачунаре и таблете.
- Особе из узрастне категорије 25-34 чешће користе лаптоп рачунаре од осталих узрастних група, а посебно од узрастних 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 величине 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



Microsoft Word
Document

Double click



Детаљни резултати истраживања -Физичка лица-



Универзална поштанска услуга -Физичка лица-



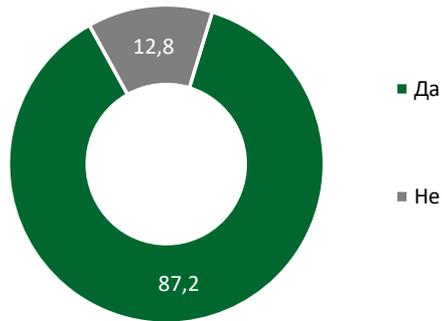
Удаљеност од поште и радно време поште

П1. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

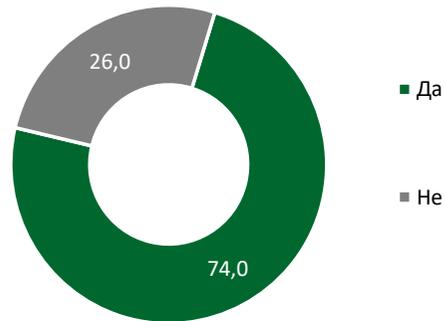
П2. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

Јединица: %

Задовољство близином поште



Прилагођеност радног времена потребама корисника

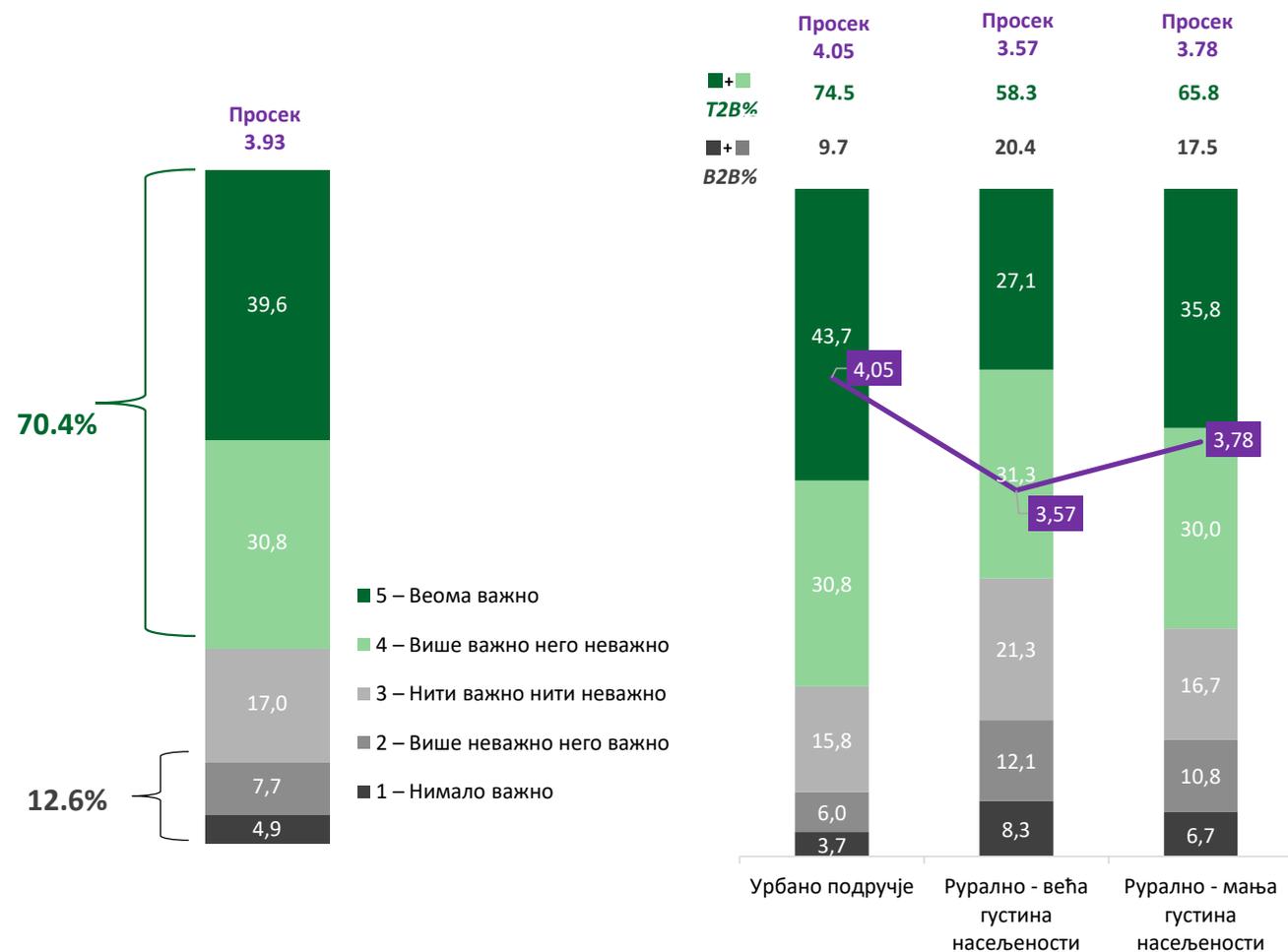


Већина корисника универзалне поштанске услуге је исказала **задовољство близином поште (87%)**. Корисници из руралних подручја мање густине насељености у већој мери су исказали незадовољство близином поште у односу на становнике урбаних насеља.

Четвртина корисника сматра да радно време поште (у којој најчешће обавља услуге) **није усклађено са њиховим потребама** и то чешће наводе корисници из руралних подручја.

Важност рада поште суботом

П3. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?
Јединица: %, просек



Висок проценат корисника сматра да је **важно да пошта ради суботом (70%)**.

Већини корисника из урбаних подручја рад поште суботом представља умерено до високо важан фактор (75%).

Удаљеност од поште и радно време поште

П1. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

П2. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?

П3. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?

Јединица: %, просек

		Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус								
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:		1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
Група:		А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	А	В	С	Д	Е	Ф	Г
Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?	Да	87.2	85.2	88.9	87.2	83.8	88.3	91.7	93.2	83.3	87.2	84.4	91.4	84.8	88.3	87.2	91.3	82.5	67.5	87.2	81.8	71.8	78.2	87	93.8	90.3	92.3	87.2	89.6	85.4	88.3	82.1	88	84.6
	Не	12.8	14.8	11.1	12.8	16.2	11.7	8.3	6.8	16.7	12.8	15.6	8.6	15.2	11.7	12.8	8.7	17.5	32.5	12.8	18.2	28.2	21.8	13	6.2	9.7	7.7	12.8	10.4	14.6	11.7	17.9	12	15.4
Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?	Да	74	73.1	74.8	74	70.4	69.4	72.5	77.6	77	74	70.8	72.8	75.1	77.8	74	78.9	65	57.5	74	63.6	70.4	68.2	76.5	74.1	73.5	69.2	74	73.1	72.9	75	76.6	76	70.8
	Не	26	26.9	25.2	26	29.6	30.6	27.5	22.4	23	26	29.2	27.2	24.9	22.2	26	21.1	35	42.5	26	36.4	29.6	31.8	23.5	25.9	26.5	30.8	26	26.9	27.1	25	23.4	24	29.2
У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?		3.9	4	3.9	3.9	4.1	4.1	4.1	4.1	3.6	3.9	4	3.8	3.9	4	3.9	4	3.6	3.8	3.9	3.1	3.7	3.5	3.9	4.1	4.1	3.7	3.9	4.1	4.1	3.9	3.5	4	4.1

Најмање задовољни близином поште су корисници из руралних насеља. Запослени у сталном радном односу у већој мери су задовољни близином поште.

Да је радно време поште прилагођено потребама корисника сматра већина корисника из урбаних насеља. Њима, као и запосленима, важније је да пошта ради суботом. За разлику од њих, пензионерима и старијима од 60 година ова погодност најмање је значајна, као и корисницима из руралних подручја веће густине насељености.

Општа процена квалитета услуга

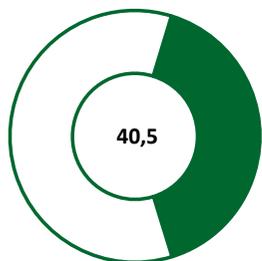
П4. Да ли Вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?

П5. Молим Вас да оцените квалитет пружања наведених услуга:

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

Јединица: %, просек

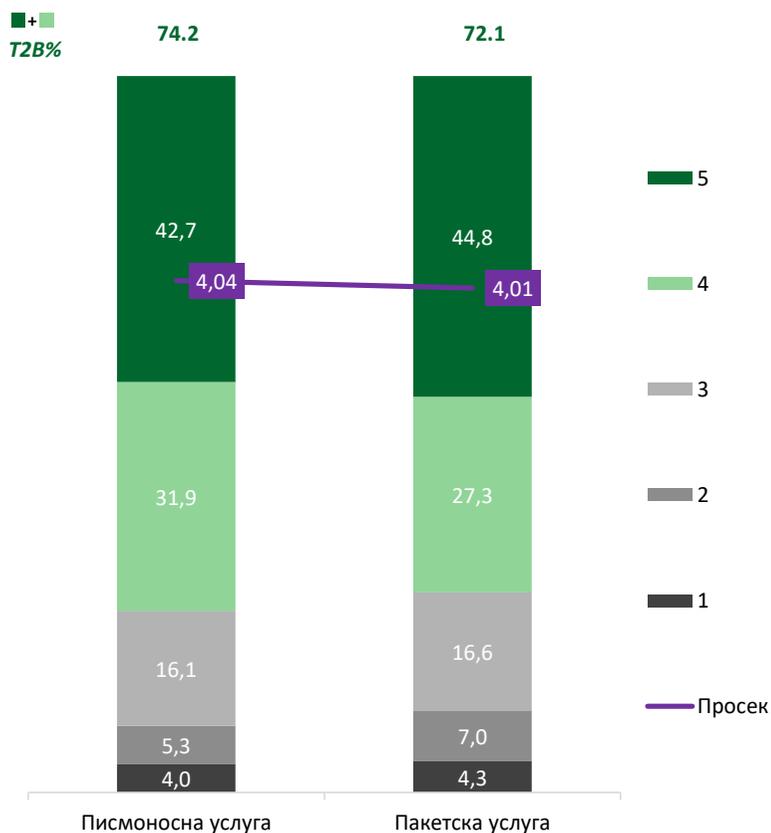
Уручивање са закашњењем



База: 1200

Да

Процена квалитета услуге



База: 1002 корисника услуге

База: 1081 корисника услуге

Два од пет корисника универзалне поштанске услуге је имало негативно искуство уручивања писама/пакета од Поште Србије због уручења истих са закашњењем (41%) у претходних годину дана.

Оцене квалитета пружених услуга су на високом нивоу и у случају писмоносне и у случају пакетске услуге (просечне оцене 4.04 и 4.01 на петостепеној скали).

Процент корисника који су исказали одређен степен незадовољства квалитетом услуге нешто је већи у случају пакетске услуге и износи 11.3%.

Општа процена квалитета услуга

П4. Да ли Вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?

П5. Молим Вас да оцените квалитет пружања наведених услуга :

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

Јединица: %, просек

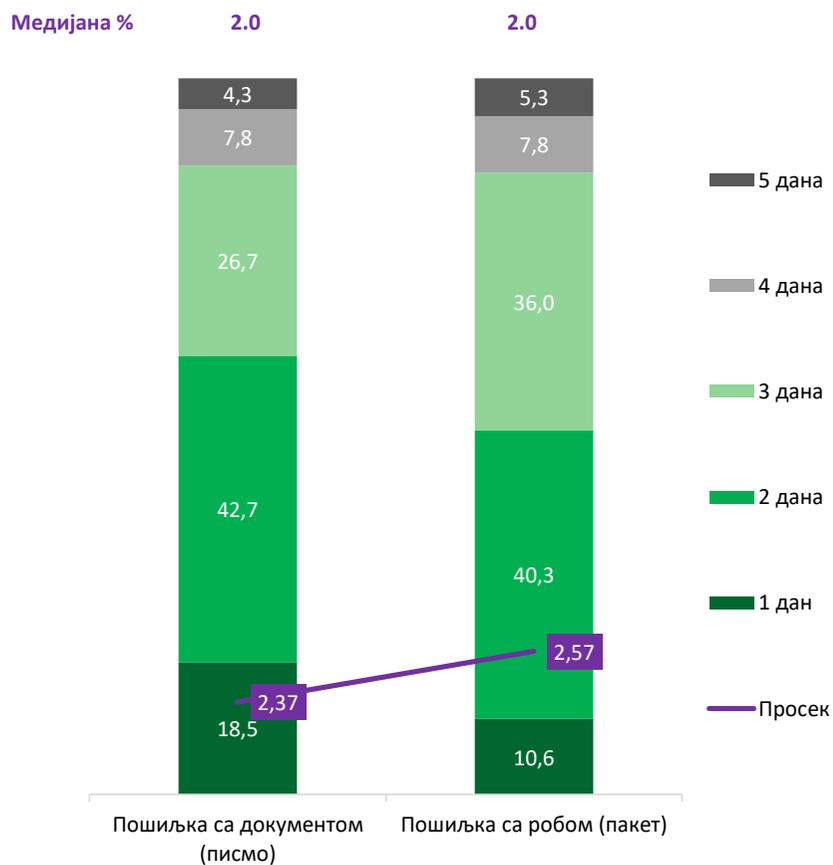
		Пол			Узраст					Регион				Урбанитет			Образовање						Радни статус											
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65	
Група:	А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	А	В	С	Д	Е	Ф	Г		
Да ли Вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?	Да	40.5 С	45.8 А С	35.6	40.5 Ф	47.2 Ф	46.7 Ф	45.1 Ф	45.8 Ф	29.4	40.5 Д	51.8 А С Д Е	38.3	32.8	39.7	40.5 С	44 А С	31.3	34.2	40.5	54.5	26.8	30	36.9	52.5 А С Д Е	46.5	23.1	40.5 Е	45.4 А Е	45.8	48.3	28.9	28	36.9
	Не	59.5 В	54.2	64.4 А В	59.5	52.8	53.3	54.9	54.2	70.6 А В С Д Е	59.5 В	48.2	61.7 В	67.2 А В	60.3 В	59.5 В	56	68.8 А В	65.8	59.5 Ф	45.5	73.2 Ф	70 Ф	63.1 Ф	47.5	53.5	76.9	59.5 В	54.6	54.2	51.7	71.1 А В	72	63.1
Квалитет - писмоносна услуга		4	4	4.1	4	3.9	4	3.9	3.9	4.2 А Е	4 В	3.8	4	4.2 А В	4.1	4	4	4.1	4.2	4	4.2	4.3	4.1	4.1	4	3.9	4.4	4	4	3.8	3.8	4.2	4.4	4.3
Квалитет - пакетска услуга		4	3.9	4.1	4	3.9	4	4.1	4	4 В	3.8	4	4.2 А В	4.1 В	4	4	3.9	4.1	4	3.6	4	3.9	4.1	4	3.9	3.9	4	4	3.8	3.9	4	4.4	4.4	

Мушки део популације, корисници из урбаних подручја и посебно Београда, запослено становништво и они са вишим степеном образовања чешће су се сусретали са ситуацијама уручења писама и пакета са закашњењем. Најмање случајева уручивања пошиљака са закашњењем било је у западној и централној Србији (33%).

Корисници из овог региона наше земље уједно су и задовољнији квалитетом и писмоносне и пакетске услуге од корисника из осталих региона Србије (уз просечне оцене 4.2), а најмање становници Београда (3.8). Квалитетом писмоносне услуге највише су задовољни пензионери.

Време уручења пошиљке

П6. Које време за уручење поштанских пошиљака у оквиру универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају је прихватљиво за Вас?
Јединица: %, медијана



Већина корисника универзалне поштанске услуге сматра да је прихватљиво да им пошиљка са документом буде достављена у року од 2 дана, док су мало флексибилнији када је у питању рок за пријем пакета, па је тај рок за нијансу у просеку дужи – од 2 до 3 дана од слања пошиљке.

Време уручења пошилике

П6. Које време за уручење поштанских пошилака у оквиру универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају је прихватљиво за Вас?

Јединица: %

	Пол			Узраст					Регион				Урбанитет				Образовање						Радни статус											
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65	
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	
Које време за уручење поштанских пошилака је прихватљиво за Вас?-Пошилике са документима (писмо)	1 дан	18.5	17.9	19.1	18.5 F	21.3	17.8	24.5 F	19.3	14	18.5	18.9	20.1	17.9	16.7	18.5 D	19.8 D	18.8	9.2	18.5	0	18.3	16.4	15.8	18.5	23.2	30.8	18.5	20.2	14.6	21.7	14.3	16	21.5
	2 дана	42.7	43.1	42.3	42.7	37.5	45	45.1	42.2	43.4	42.7	44.9	40.9	39.2	46.7	42.7	43.1	39.6	45.8	42.7	27.3	39.4	42.7	41.2	46.9	45.3	7.7	42.7	43.1	54.2	46.7	41.2	44	32.3
	3 дана	26.7	26.7	26.6	26.7 D	30.6 D	26.1	17.2	24	30.9 D	26.7	24.6	28.4	30.1	22.6	26.7	25.1	29.2	32.5	26.7	45.5	31	30	29.2	21	22.1	53.8	26.7	23.9	25	23.3	32.1	32	32.3
	4 дана	7.8	7.8	7.9	7.8	7.4	6.7	5.9	10.4	8.3	7.8	9.3	6.7	7.9	7.4	7.8	7.6	7.5	10	7.8	18.2	9.9	7.3	8.9	8.6	5.3	7.7	7.8	7.5	6.3	5	8.8	8	10.8
	5 дана	4.3	4.5	4.2	4.3	3.2	4.4	7.4	4.2	3.4	4.3	2.3	3.8	4.9	6.6	4.3	4.4	5	2.5	4.3	9.1	1.4	3.6	4.9	4.9	4.1	0	4.3	5.3	0	3.3	3.6	0	3.1
Које време за уручење поштанских пошилака је прихватљиво за Вас?-Пошилике са робом (пакет)	1 дан	10.6	11.5	9.8	10.6 F	14.8 F	12.8	11.8	10.4	6.9	10.6	11	10.2	12.2	8.6	10.6	10.8	12.5	5	10.6	0	11.3	13.6	9.5	11.1	10.9	15.4	10.6	12.1	12.5	8.3	6.8	16	10.8
	2 дана	40.3	39.6	40.9	40.3	38	42.8	43.1	42.2	38	40.3	38.9	38.3	41.6	42.4	40.3	41	37.5	40.8	40.3	45.5	39.4	40.9	37.9	41.4	43.5	23.1	40.3	39.9	50	51.7	38.6	20	41.5
	3 дана	36	36.6	35.4	36	35.2	31.7	34.8	29.7	41.9 A	36	36.9	39	31.6	37	36	34.2	37.5	45.8	36	27.3	42.3	34.5	38.3	30.9	33.8	53.8	36	34.4	31.3	30	41.6	48	30.8
	4 дана	7.8	8	7.7	7.8	8.8	7.8	6.4	10.4	6.9	7.8	8.3	8.6	8.2	5.8	7.8	7.7	9.2	5.8	7.8	18.2	5.6	5.5	10.1	8.6	5.3	0	7.8	7.9	2.1	6.7	7.8	4	13.8
	5 дана	5.3	4.3	6.3	5.3	3.2	5	3.9	7.3	6.4	5.3	5	3.8	6.4	6.2	5.3	6.3	3.3	2.5	5.3	9.1	1.4	5.5	4.1	8	6.5	7.7	5.3	5.6	4.2	3.3	5.2	12	3.1

Када су у питању пошилике са документима корисницима из урбаних подручја битније је да им писмо буде уручено у року од 1 дан у поређењу са корисницима из руралних насеља мање густине насељености.

Време уручења пошиљке

П6. Које време за уручење поштанских пошиљака у оквиру универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају је прихватљиво за Вас?
Јединица: просек

	Пол			Узраст						Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус							
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине	Рурално насеље мање густине	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Пошиљке са документима (писмо)	2.4	2.4	2.4	2.4	2.3	2.4	2.3	2.4	2.4	2.4	2.3	2.3	2.4	2.4	2.4	2.3	2.4	2.5	2.4	3.1	2.4	2.4	2.5	2.3	2.2	2.4	2.4	2.3	2.2	2.2	2.5	2.3	2.4
Пошиљке са робом (пакет)	2.6	2.5	2.6	2.6	2.5	2.5	2.5	2.6	2.7	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6	2.5	2.6	2.6	2.9	2.5	2.5	2.6	2.6	2.5	2.6	2.6	2.6	2.4	2.5	2.7	2.8	2.6



Експрес услуге

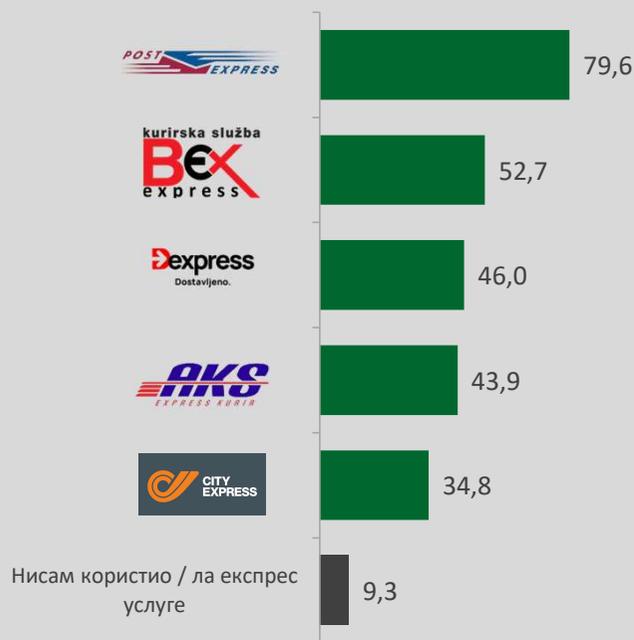
Оцена квалитета експрес услуга

П7. Експрес услуге којих оператора / курирских служби за доставу пошиљки сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?

П8. Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора / курирских служби за доставу пошиљки 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

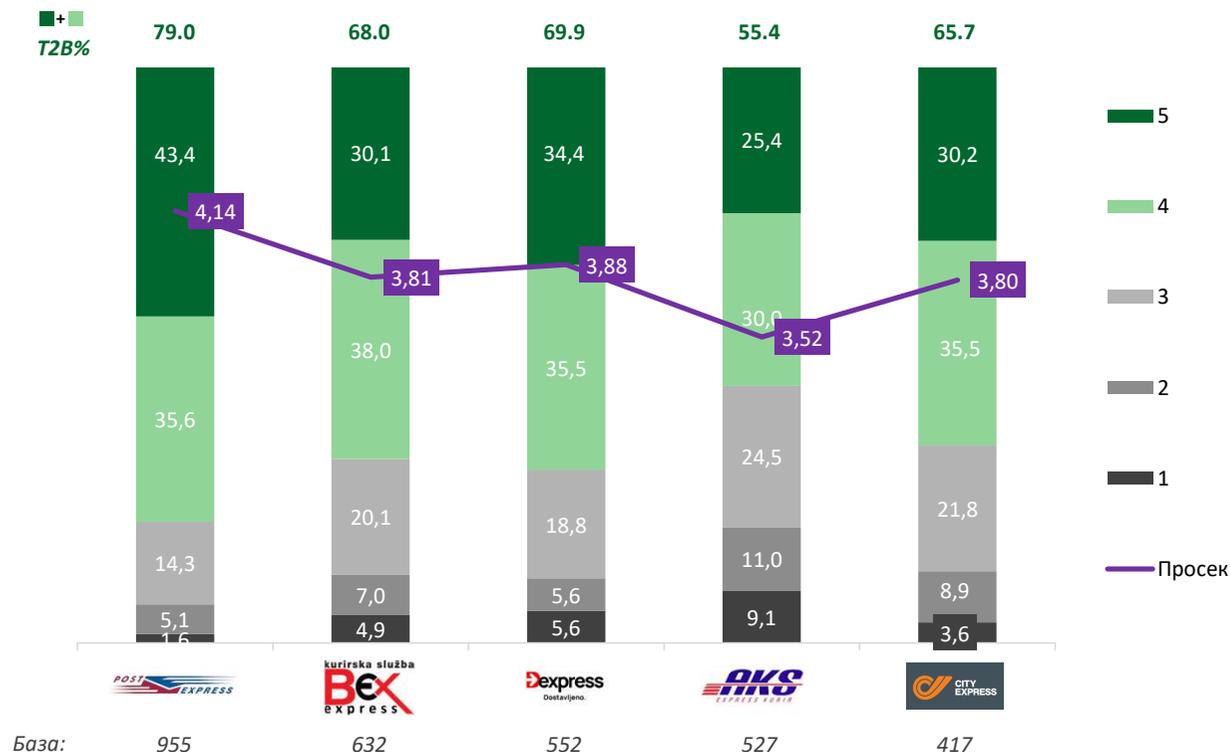
Оператори експрес услуга



База: 1200

Могуће више одговора

Задовољство операторима експрес услуга



Већина становништва је у претходних годину дана имала искуство са операторима експрес услуга (91%). **Најкоришћенији оператор експрес услуга и уједно и најбоље оцењен је Post Express (80%, 4.14). Bex Express, D Express и Aks Express су нешто ређе коришћени, а најмање је оних који су имали искуство са City Express-ом (35%).**

Корисници **Aks Express** услуга су били **мање задовољни квалитетом** пружених услуга (20% незадовољних) у поређењу са проценама које су дате осталим операторима.

Коришћење услуга експрес оператора / курирских служби

П7. Експрес услуге којих оператора / курирских служби за доставу пошиљки сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?

Јединица: %

	Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус								
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Експрес услуге којих оператора / курирских служби за доставу пошиљки сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?	79.6	80	79.2	79.6	83.3	91.7	88.2	82.3	66.7	79.6	73.1	79.2	78.1	89.5	79.6	82.7	72.9	70.8	79.6	27.3	56.3	73.6	80.5	84.6	85	61.5	79.6	86.3	83.3	85	63.3	80	76.9
POST EXPRESS				F	F	A F	A F	F		B				A B C D	C	A C D			B C			B	B C	B C	B C		E	A E		E			
BEX EXPRESS	52.7	50.7	54.5	52.7	59.7	73.9	67.2	57.3	30.1	52.7	50.2	55.6	48	58	52.7	58.9	38.3	37.5	52.7	0	21.1	35.5	51.7	60.5	65.3	23.1	52.7	62.4	62.5	71.7	26.3	56	47.7
D EXPRESS	46	44.6	47.3	46	50.9	A B E F	A F	F		46	49.8	45	40.1	50.2	46	52.6	30.4	30.8	46	0	12.7	24.5	43.4	58.6	60	23.1	46	55.6	58.3	58.3	21.1	36	44.6
AKS EXPRESS	43.9	42.2	45.5	43.9	52.3	55.6	54.4	48.4	27	43.9	36.5	41.9	41.3	58.4	43.9	46.3	38.3	38.3	43.9	0	21.1	28.2	46.7	53.7	47.1	30.8	43.9	51.7	56.3	51.7	22.7	44	44.6
CITY EXPRESS	34.8	31.6	37.7	34.8	39.8	53.9	41.2	40.1	17.9	34.8	34.6	29.1	31.9	45.5	34.8	39	25.4	23.3	34.8	0	9.9	18.2	32.3	46.3	44.7	30.8	34.8	42.1	43.8	41.7	15.3	48	30.8
Нисам користио / ла експрес услуге	9.3	9.4	9.1	9.3	1.9	0.6	2.5	3.6	23	9.3	13.3	7.3	12.2	3.1	9.3	5.6	18.3	16.7	9.3	72.7	33.8	20.9	6.9	6.8	2.1	30.8	9.3	2.7	6.3	1.7	27.3	12	1.5
				B C D E					A B C D E	E	E		E	B	B	A B	A B	G	G	A D E F G	A E F G	A E F G	G		E G	B				A B C D G			

Урбано становништво, становници из источне и јужне Србије, корисници узраста 30-49 година, запослени и они са вишим степеном образовања значајно више користе експрес услуге (и имају већа очекивања по питању њиховог квалитета), док их пензионери, старији од 60 година и особе нижег степена образовања користе знатно мање.

Оцена квалитета експрес услуга

П8. Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора / курирских служби за доставу пошиљки 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

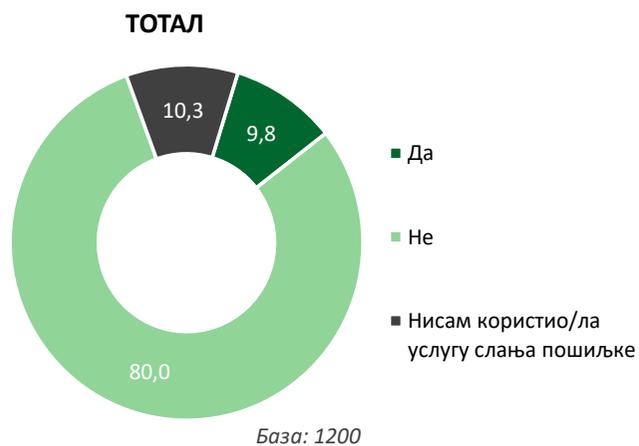
	Пол			Узраст					Регион					Урбанитет					Образовање						Радни статус								
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
База:	527	243	284	527	113	100	111	93	110	527	110	131	136	150	527	389	92	46	527	0	15	31	230	87	160	4	527	359	27	31	70	11	29
AKS EXPRESS	3.5	3.5	3.6	3.5	3.4	3.4	3.5	3.4	3.9 A C E	3.5 B	3.2	3.5	3.6	3.7 B	3.5	3.5	3.6	3.7	3.5	0	3.9	3.2	3.6	3.5	3.4	2	3.5	3.5	3.3	3.6	3.8	3.5	3.2
База:	632	292	340	632	129	133	137	110	123	632	151	174	158	149	632	495	92	45	632	0	15	39	255	98	222	3	632	433	30	43	81	14	31
BEX EXPRESS	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.8	3.9	3.6	4	3.8	3.7	3.9	3.9	3.7	3.8 B	3.7	4.1 A B	4	3.8	0	4	3.9	3.9	3.8	3.7	3.3	3.8	3.8	3.7	3.5	3.9	3.9	4
База:	417	182	235	417	86	97	84	77	73	417	104	91	105	117	417	328	61	28	417	0	7	20	159	75	152	4	417	292	21	25	47	12	20
CITY EXPRESS	3.8	3.7	3.9	3.8	3.7	3.9	3.9	3.6	3.9	3.8	3.6	3.8	3.9	3.9	3.8	3.7	4	4.1	3.8	0	3.9	3.8	3.8	3.8	3.8	3.5	3.8	3.8	3.7	4.2	3.8	3.8	3.9
База:	552	257	295	552	110	116	122	100	104	552	150	141	132	129	552	442	73	37	552	0	9	27	214	95	204	3	552	386	28	35	65	9	29
D EXPRESS	3.9	3.8	3.9	3.9	3.9	3.8	3.8	3.9	4	3.9 B	3.6	4 B	4.1 B	4 B	3.9	3.8	4	4.3	3.9	0	3.6	4.1	4	3.9	3.8	3	3.9	3.8	3.8	4	4	4.4	3.9
База:	955	461	494	955	180	165	180	158	272	955	220	248	257	230	955	695	175	85	955	3	40	81	397	137	289	8	955	599	40	51	195	20	50
POST EXPRESS (Пошта Србије)	4.1	4.1	4.2	4.1	4	4.1	4.2	4.1	4.3 B	4.1 B	3.9	4.1	4.3 A B	4.2 B	4.1 B	4.1	4.3	4.3	4.1	4.3	4.1	4.3	4.2	4	4	3.9	4.1	4.1	4.1	4	4.3 A B	4.3	4.2

Post Express је значајно боље оцењен у западној и централној Србији и од стране пензионера. Vex Express је боље оцењен у руралним насељима веће густине насељености. Aks Express боље је оцењен у источној и јужној Србији у односу на Београд, као и од корисника старијих од 60 година. D Express је боље оцењен од стране корисника из региона Војводине, западне и централне Србије и источне и јужне Србије.

Оштећење пошиљке

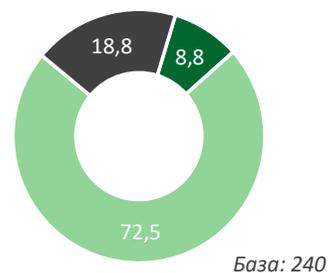
П9. Да ли сте имали проблема са оштећењем пошиљака, зато што вам поштански оператор није пружио адекватне информације о правилном паковању пошиљака?

Јединица: %

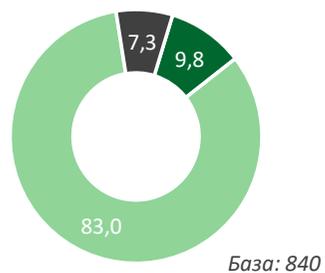


Проблеми са оштећењем пошиљке у руралним подручјима

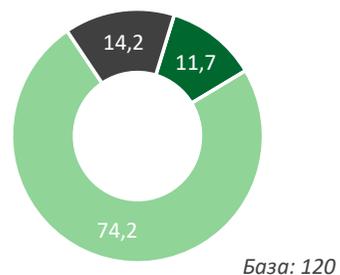
Рурално подручје мање густине насељености



Проблеми са оштећењем пошиљке у урбаним подручјима



Рурално подручје веће густине насељености



Значајан број корисника поштанских услуга је имао проблема са оштећењем пошиљки (10%).

Оштећење пошиљке

П9. Да ли сте имали проблема са оштећењем пошиљака, зато што вам поштански оператор није пружио адекватне информације о правилном паковању пошиљака?
Јединица: %

	Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус									
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65	
Група:	А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	
Да ли сте имали проблема са оштећењем пошиљака?	Да	9.8	10.6	9	9.8 F	11.6	12.2	14.7 F	8.9	5.6	9.8	9.3	9.9	9.7	10.1	9.8	9.8	8.8	11.7	9.8	0	2.8	10.9	8.7	14.2	10.6	7.7	9.8	10.7	18.8 E	8.3	5.5	20	10.8
Не	80	79.2	80.8	80 F	82.4	84.4 F	81.4	85.9 F	73.3	80	80.1	78.3	79	83.3	80 C	83 A C	72.5	74.2	80 C D	45.5	63.4	63.6	83.6 B C D	80.2	85 B C D	69.2	80 E	85.3 A E	75	81.7	69.2	68	81.5	
Нисам користио / ла услугу слања пошиљке	10.3	10.2	10.3	10.3 C D	6	3.3	3.9	5.2	21.1 A B C D E	10.3	10.6	11.8	11.2	6.6	10.3 B	7.3	18.8 A B	14.2	10.3 G	54.5 A E F G	33.8 A E F G	25.5 A E F G	7.7	5.6	4.4	23.1	10.3 B	4	6.3	10	25.3 A B G	12	7.7	

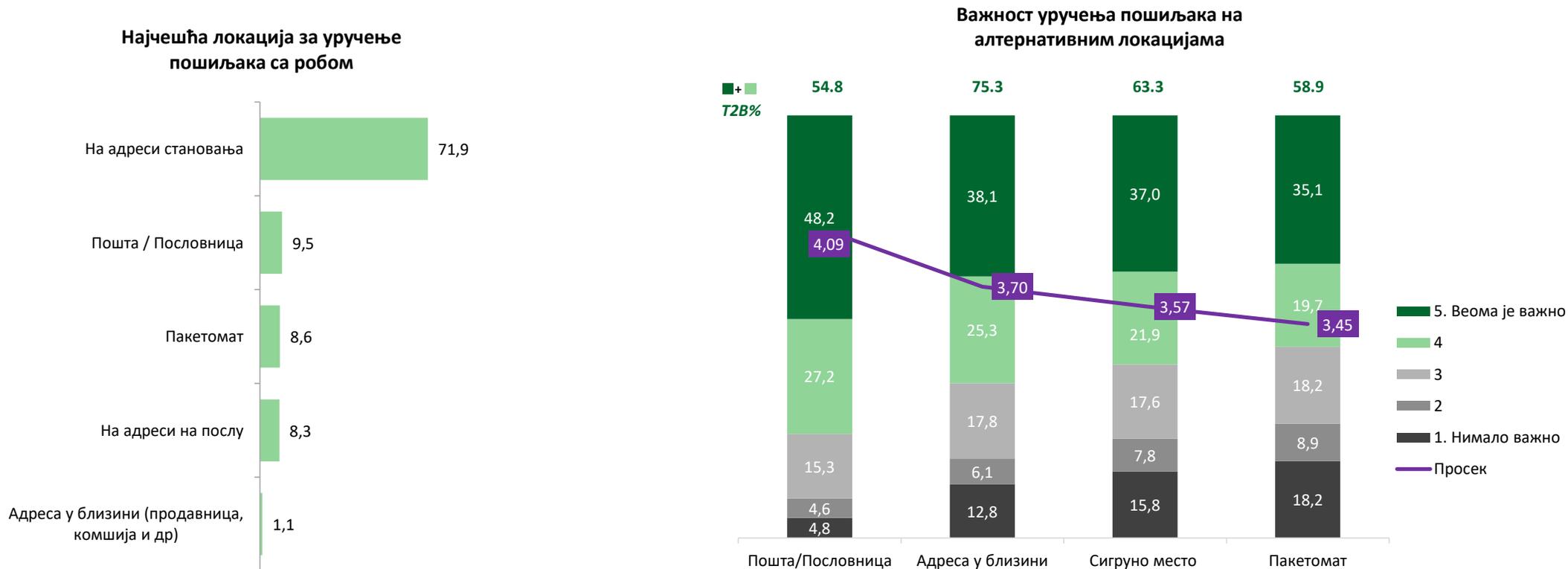
Старије старосне групе (60+) и пензионери у мањем проценту користе ове услуге, тако да нису имали прилике да забележе ову врсту потенцијалних проблема.

Локације за уручење пошиљке са робом

П10. На којој локацији Вам се најчешће уручују поштанске пошиљке са робом?

П11. Молимо да оцените колико Вам је важна могућност уручења пошиљака на алтернативним локацијама, када нисте на вашој адреси. Користите оцене од 1 до 5 као у школи – где 1 подразумева да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно).

Јединица: %, просек



Пошиљке са робом се најчешће достављају на адреси становања корисника ових услуга.

Када нису у могућности да преузму пошиљку на адреси становања, већини највише одговара да им пошиљка са робом буде уручена у пошти / пословници.

Следеће алтернативно место које се најчешће наводи је адреса у близини становања, док је пакетомат као опција на последњем месту.

Локације за уручење пошиљке са робом

P10. На којој локацији Вам се најчешће уручују поштанске пошиљке са робом?

P11. Молимо да оцените колико Вам је важна могућност уручења пошиљака на алтернативним локацијама, када нисте на вашој адреси.

Јединица: %, просек

		Пол			Узраст					Регион				Урбанитет				Образовање							Радни статус									
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
	База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
	Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
На којој локацији Вам се најчешће уручују поштанске пошиљке са робом?	На адреси становања	71.9	70	73.7	71.9	66.7	70.6	72.1	71.9	75.2	71.9	70.1	66.1	76.9	74.7	71.9	71.9	67.1	81.7	71.9	72.7	83.1	72.7	74.8	69.1	67.4	46.2	71.9	66.3	77.1	81.7	79.9	80	78.5
	Пошта / Пословница	9.5	9.9	9.1	9.5	12.5	6.7	7.8	4.2	12.5	9.5	7.6	14.7	8.5	6.6	9.5	6.8	21.7	4.2	9.5	27.3	11.3	9.1	8.3	9.3	9.1	46.2	9.5	8.4	18.8	10	11.7	4	6.2
	Пакетомат	8.6	10.2	7.1	8.6	12	7.2	13.2	8.9	4.9	8.6	11	10.2	6.7	6.2	8.6	10.4	4.6	4.2	8.6	0	2.8	9.1	8.5	11.7	8.5	7.7	8.6	11.4	0	3.3	3.2	8	15.4
	На адреси на послу	8.3	7.8	8.8	8.3	8.8	13.3	6.9	12.5	4.7	8.3	9.6	8.9	4.9	10.5	8.3	9.2	5	9.2	8.3	0	0	4.5	7.1	8.6	13.5	0	8.3	13	4.2	3.3	1.6	4	0
	Адреса у близини (продавница, комшија и др)	1.1	1.4	0.8	1.1	0	2.2	0	1.6	1.5	1.1	1.3	0	1.2	1.9	1.1	1.1	1.3	0.8	1.1	0	0	2.7	0.8	1.2	1.2	0	1.1	0.7	0	1.7	1.9	4	0
	Нисам користио/ла ту услугу	0.6	0.7	0.5	0.6	0	0	0	1	1.2	0.6	0.3	0	1.8	0	0.6	0.7	0.4	0	0.6	0	2.8	1.8	0.4	0	0.3	0	0.6	0.3	0	0	1.6	0	0
Молимо да оцените колико Вам је важна могућност уручења пошиљака на алтернативним локацијама	Пакетомат	3.4	3.4	3.5	3.4	4	3.8	4	3.7	2.6	3.4	3.5	3.5	3.3	3.5	3.4	3.7	2.8	2.8	3.4	1.7	2.4	2.5	3.5	3.6	3.9	3.5	3.4	3.9	3.5	3.4	2.4	2.8	4.3
	Пошта / Пословница	4.1	4	4.2	4.1	4.1	4.2	4.3	3.9	4	4.1	4	4.2	4	4.1	4.1	4.1	4.2	3.8	4.1	3.6	4	4.1	4.1	4.1	4.2	4	4.1	4.1	4.2	4.2	4	4	4.2
	Адреса у близини	3.7	3.6	3.8	3.7	3.8	3.9	3.7	3.8	3.5	3.7	3.4	3.7	3.9	3.7	3.7	3.6	3.9	3.9	3.7	3.2	3.8	3.6	3.7	3.8	3.6	3.8	3.7	3.8	3.6	3.8	3.4	3.5	4.1
	Сигурно место које одредите	3.6	3.5	3.7	3.6	3.6	3.9	3.5	3.7	3.4	3.6	3.2	3.5	3.8	3.8	3.6	3.5	3.8	3.5	3.6	3.4	3.6	3.7	3.6	3.6	3.5	3.2	3.6	3.6	3.5	3.9	3.4	3.7	3.9

Испитаницима из Војводине и из руралних подручја веће густине насељености учестилије се уручују пошиљке са робом у пошти/пословници, док на пакетомату корисницима из урбаних насеља и запосленима. Пензионерима се најчешће пошиљке достављају на адреси становања, а запосленима на адреси на послу. За пакетомат као алтернативно место доставе се чешће опредељују корисници из урбаних подручја, млади (16-29 година), као и запослени, студенти и корисници са вишим степеном образовања.

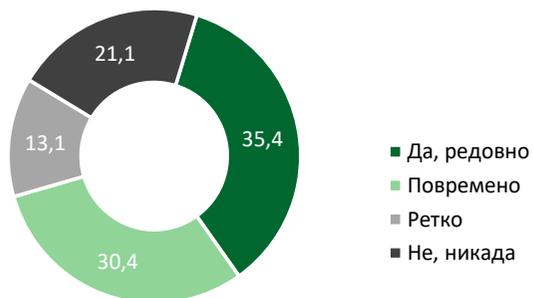
Електронски сервиси

П12. Да ли користите поштанске услуге које захтевају употребу телефона или рачунара?

П13. Да ли Вам је компликовано коришћење електронских сервиса за поштанске услуге?

Јединица: %

Коришћење електронских сервиса за поштанске услуге



Лакоћа коришћења електронских сервиса за поштанске услуге



Електронске сервисе за поштанске услуге попут праћења пошљака преко вебсајта поштанског оператора, информисања о пошљкама путем СМС порука или Вибера на телефону, заказивање преузимања пошљке, подношење рекламације и слично користи редовно или повремено око 2/3 становништва.

Без проблема са електронским сервисима сналази се 62%.

Електронски сервиси

P12. Да ли користите поштанске услуге које захтевају употребу телефона или рачунара?

P13. Да ли Вам је компликовано коришћење електронских сервиса за поштанске услуге?

Јединица: %

		Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус								
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:		1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
Група:		A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Да ли користите поштанске услуге које захтевају употребу телефона или рачунара?	Да, редовно	35.4	32.6	38	35.4	45.4	48.3	49.5	41.1	14.7	35.4	41.2	35.5	30.7	34.6	35.4	41.5	21.3	20.8	35.4	0	7	15.5	31.4	42	52.1	23.1	35.4	43.4	52.1	43.3	10.7	36	47.7
	Повремено	30.4	31.9	29	30.4	30.6	40	33.3	35.4	22.3	30.4	25.2	33.2	27.1	37.4	30.4	33.6	22.9	23.3	30.4	0	15.5	19.1	35.1	37.7	27.6	38.5	30.4	34.4	25	35	21.4	28	30.8
	Ретко	13.1	13.7	12.5	13.1	13.9	7.8	8.8	14.6	16.4	13.1	9.3	13.7	15.2	14	13.1	10	23.3	14.2	13.1	0	9.9	14.5	15	9.3	12.6	15.4	13.1	13.5	8.3	11.7	14	16	7.7
	Не, никада	21.1	21.7	20.5	21.1	10.2	3.9	8.3	8.9	46.6	21.1	24.3	17.6	27.1	14	21.1	14.9	32.5	41.7	21.1	100	67.6	50.9	18.5	11.1	7.6	23.1	21.1	8.6	14.6	10	53.9	20	13.8
Да ли Вам је компликовано коришћење електронских сервиса за поштанске услуге?	Да, веома ми је компликовано	6.6	7.3	5.9	6.6	3.2	1.7	1	3.6	14.7	6.6	6	8	4.9	7.8	6.6	4.6	12.1	9.2	6.6	18.2	22.5	20.9	3.7	5.6	3.2	0	6.6	2.4	4.2	10	16.9	8	0
	Делимично ми је компликовано	15.3	16.5	14.3	15.3	9.3	11.7	12.7	20.3	19.1	15.3	14.6	13.4	13.7	20.6	15.3	16.4	11.3	15.8	15.3	0	12.7	16.4	17.6	16	12.4	15.4	15.3	14.8	10.4	13.3	17.5	32	9.2
	Не, сналазим се без проблема	62.1	59.7	64.3	62.1	77.8	83.9	79.9	67.7	32.6	62.1	60.5	65.8	57.8	65	62.1	67.4	52.9	43.3	62.1	0	16.9	26.4	63.1	71	80	46.2	62.1	75.6	72.9	75	25.3	40	80
	Не користим такве услуге	16	16.5	15.5	16	9.7	2.8	6.4	8.3	33.6	16	18.9	12.8	23.7	6.6	16	11.5	23.8	31.7	16	81.8	47.9	36.4	15.6	7.4	4.4	38.5	16	7.1	12.5	1.7	40.3	20	10.8

Међу корисницима услуга које захтевају употребу телефона или рачунара преовлађују корисници узраста 16-49 година, урбано становништво, запослени и испитаници са високом стручном спремом. Међу онима који не користе ове услуге значајно је више суграђана старијих од 60 година, пензионера, становника из руралних подручја, претежно из западне и централне Србије и са нижим степеном образовања. Пензионерима и старијима од 60 година, као и становницима са нижим степеном образовања и из руралних подручја веће густине насељености је компликованије да се сналазе са дигиталних сервисима.

Важност аспеката поштанских услуга, однос цене и квалитета

П14. Молимо Вас да оцените у којој мери су Вам важни следећи параметри.

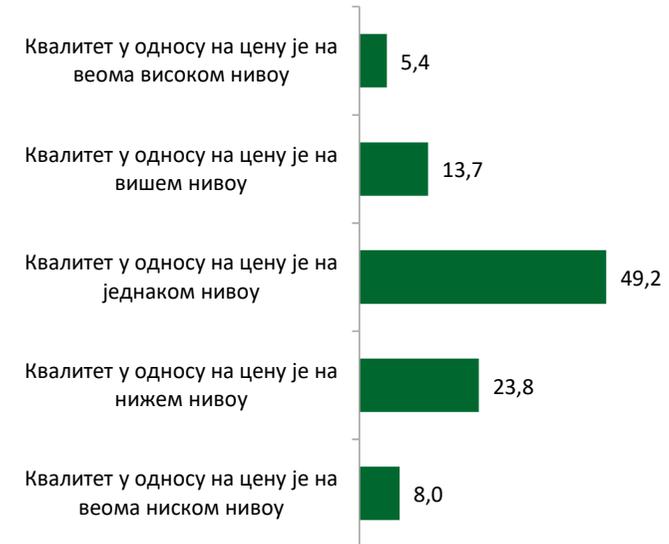
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - где 1 подразумева да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно)

П15. Како бисте оценили однос цене и квалитета експрес поштанских услуга. Одговор дајте на скали од 1 до 5, где 1 значи да је квалитет у односу на цену, на веома ниском нивоу, а 5 да је квалитет у односу на цену, на веома високом нивоу

Јединица: %, просек



Однос цене и квалитета експрес поштанских услуга



Испитаници највећи значај придају цени услуге и брзини уручења. Близина поште/пословнице оцењена је као умерено важан фактор, док је близина пакетомата у просеку мање значајна.

Половина сматра да за цену експрес поштанских услуга добије одговарајући квалитет.

Важност аспеката поштанских услуга

П14. Молимо Вас да оцените у којој мери су Вам важни следећи параметри.
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - где 1 подразумева да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно)
Јединица: просек

	Пол			Узраст						Регион					Урбанитет				Образовање								Радни статус							
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65	
Група:	А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	
Молимо Вас да оцените у којој мери су Вам важни следећи параметри:	Брзина уручења	4.5	4.5	4.6	4.5 F	4.6	4.6 F	4.7 A F	4.6	4.4	4.5	4.5	4.5	4.6	4.5	4.5 C	4.6 A C	4.4	4.5	4.5	4	4.3	4.4	4.5	4.6 C	4.7 A B C H	4	4.5 E	4.6 A E	4.6	4.7	4.4	4.5	4.7 E
	Цена услуге	4.6 B	4.5	4.7 A B	4.6	4.6	4.7	4.7	4.6	4.6	4.6	4.5	4.6	4.6	4.7 B	4.6 C	4.7 A C	4.5	4.5	4.6	4.5	4.4	4.7	4.6	4.6	4.6	4.2	4.6	4.6	4.7	4.8	4.5	4.7	4.7
	Близина поште / пословнице	4.4	4.4	4.4	4.4	4.3	4.3	4.4	4.5	4.4	4.4	4.5	4.3	4.4	4.4	4.4 C	4.5 A C D	4.2	4.2	4.4	4.5	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.3	4.4	4.4	4.6	4.3	4.4	4.6	4.6
	Близина пакетомата	3.5	3.5	3.6	3.5 F	4 A F	3.8 F	4 A F	3.8 A F	2.8	3.5	3.7	3.4	3.4	3.7	3.5 C D	3.8 A C D	3	3	3.5 B C D	1.6	2.5	2.7	3.6 B C D	3.6 B C D	4 A B C D E	3.8 B	3.5 E	3.9 A D E	3.9 E	3.3 E	2.6	3.3	4.4 A D E F

Женама је цена услуге важнија. Запослени, испитаници из урбаних средина и високо образовани у већој мери наглашавају брзину уручења као важан параметар избора и више вреднују близину пакетомата. Студентима је, такође, близина пакетомата посебно важна.

Однос цене и квалитета

П15. Како бисте оценили однос цене и квалитета експрес поштанских услуга. Одговор дајте на скали од 1 до 5, где 1 значи да је квалитет у односу на цену, на веома ниском нивоу, а 5 да је квалитет у односу на цену, на веома високом нивоу

Јединица: %

	Пол			Узраст					Регион				Урбанитет			Образовање						Радни статус												
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65	
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	
Како бисте оценили однос цене и квалитета експрес поштанских услуга?																																		
1 - Квалитет у односу на цену је на веома ниском нивоу	8	7.6	8.3	8	7.9	15.6 A F	8.3	6.3	5.4	8	8	10.2	5.5	8.6	8	8.7	7.5	4.2	8	9.1	5.6	4.5	6.1	10.5	10.9	15.4	8	9.1	16.7 E	11.7	4.9	4	3.1	
2 - Квалитет у односу на цену је на нижем нивоу	23.8 C	27.3 A C	20.5	23.8	26.4	27.2	23.5	23.4	21.1	23.8	27.2	22.4	23.1	22.2	23.8	25.4	21.3	17.5	23.8	18.2	19.7	24.5	23.1	28.4	23.8	7.7	23.8	23.8	27.1	26.7	21.1	32	27.7	
3 - Квалитет у односу на цену је на једнаком нивоу	49.2	47.7	50.5	49.2 C	49.5	36.7	45.1	52.6 C	54.9 C	49.2	50.2	46.3	49.2	51.4	49.2 B	46.4	50.8	65 A B	49.2	36.4	62	55.5	52.9	42.6	42.9	38.5	49.2	46.8	35.4	46.7	56.2	44	55.4	
4 - Квалитет у односу на цену је на вишем нивоу	13.7	12.8	14.4	13.7	11.1	15.6	14.7	11.5	14.7	13.7	10	16.3	15.8	12.1	13.7	13.2	16.3	11.7	13.7	27.3	9.9	10.9	12.4	14.8	15.6	30.8	13.7	13.8	16.7	10	13.6	20	10.8	
5 - Квалитет у односу на цену је на веома високом нивоу	5.4	4.5	6.3	5.4	5.1	5	8.3	6.3	3.9	5.4	4.7	4.8	6.4	5.8	5.4	6.3	4.2	1.7	5.4	9.1	2.8	4.5	5.5	3.7	6.8	7.7	5.4	6.5	4.2	5	4.2	0	3.1	

Мушки део популације у већој мери сматра да је квалитет у односу на цену на нижем нивоу.

Коришћење пакетомата

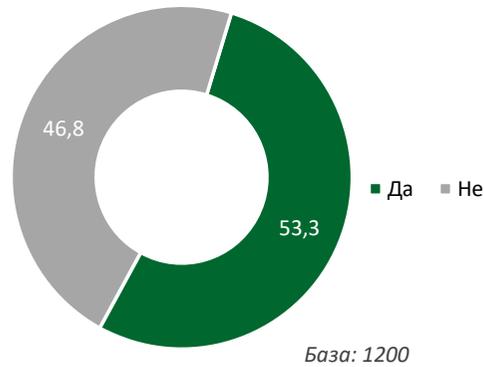
П16. Да ли имате искуство са коришћењем пакетомата?

П16а. Молим Вас да оцените своје искуство у коришћењу пакетомата. Оцените од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену.

П16б. Молим Вас да наведете разлог зашто нисте до сада користили пакетомат.

Јединица: %, просек

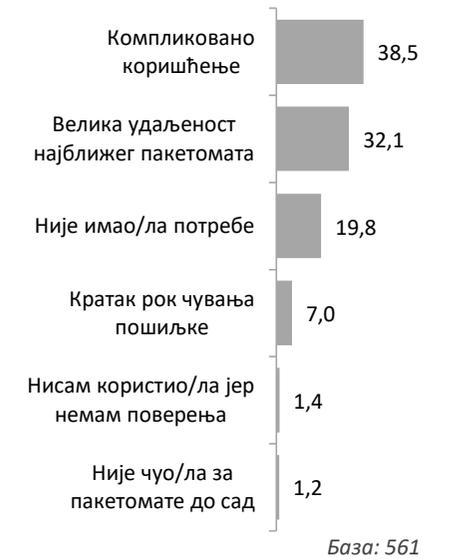
Коришћење пакетомата



Оцена искуства у коришћењу пакетомата



Разлози за некоришћење пакетомата



Могуће више одговора

Половина становништва (53.3%) има искуство са коришћењем пакетомата и оцењује га релативно високом просечном оценом (4.34). Као најчешћи разлози за некоришћење пакетомата наводе се компликована процедура коришћења, непостојање пакетомата у близини и изостанак потребе за том услугом.

Коришћење пакетомата

П16. Да ли имате искуство са коришћењем пакетомата?

П16а. Молим Вас да оцените своје искуство у коришћењу пакетомата. Оцените од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену.

Јединица: %, просек

		Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус								
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
	База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
	Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Да ли имате искуство са коришћењем пакетомата?	Да	53.3	55.9	50.8	53.3 F	70.4 A F	69.4 A F	69.6 A F	57.8 F	26.7	53.3	57.8	51.8	47.1	57.6	53.3 C D	62.6 A C D	33.8	26.7	53.3 C D	0	9.9	22.7	54.2 C D	63.6 C D	68.2 A C D E	38.5	53.3 E	67.7 A D E F	56.3 E	45 E	20.1	28	70.8 E F
	Не	46.8	44.1	49.2	46.8 B C D	29.6	30.6	30.4	42.2	73.3 A B C D E	46.8	42.2	48.2	52.9	42.4	46.8 B	37.4	66.3 A B	73.3 A B	46.8 G	100	90.1 A E F G	77.3 A E F G	45.8 G	36.4	31.8	61.5	46.8 B	32.3	43.8	55 B	79.9 A B C D G	72 B G	29.2
	База:	639	322	317	639	152	125	142	111	109	639	174	162	155	148	639	526	81	32	639	0	7	25	267	103	232	5	639	470	27	27	62	7	46
Молим Вас да оцените своје искуство у коришћењу пакетомата:		4.3	4.3	4.4	4.3	4.4	4.4	4.3	4.3	4.2	4.3	4.3	4.5	4.4	4.2	4.3	4.3	4.4	4.7	4.3	0	3.9	4.5	4.3	4.2	4.4	3.8	4.3	4.4	4.3	4.1	4.1	4.9	4.5

Старије старосне групе, корисници са нижим степеном образовања и становници из руралних подручја ређе користе пакетомат. Пакетомат чешће користе узрасне групе од 16-49 година, из урбаних насеља, високог степена образовања и запослени.

Разлози за некоришћење пакетомата

П166. Молим Вас да наведете разлог зашто нисте до сада користили пакетомат.

Јединица: %

	Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус									
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / на	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	561	254	307	561	64	55	62	81	299	561	127	151	174	109	561	314	159	88	561	11	64	85	226	59	108	8	561	224	21	33	246	18	19	
Група:	А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	А	В	С	Д	Е	Ф	Г		
Молим Вас да наведете разлог зашто нисте до сада користили пакетомат:	Компликовано коришћење	38.5	38.6	38.4	38.5	23.4	9.1	24.2	29.6	52.5	38.5	31.5	34.4	44.8	42.2	38.5	39.5	36.5	38.6	38.5	63.6	54.7	58.8	33.2	23.7	30.6	25	38.5	24.6	23.8	30.3	56.1	27.8	15.8
				С		А	В	С	Д	Е						В	А	В	А			Е	А	В	С	Д	Е	В	С	Д	Е	В	С	
	Велика удаљеност најближег пакетомата	32.1	31.1	32.9	32.1	42.2	56.4	37.1	32.1	24.4	32.1	29.9	37.1	27	35.8	32.1	20.7	42.1	54.5	32.1	36.4	21.9	25.9	33.2	44.1	32.4	50	32.1	38.8	47.6	36.4	21.1	55.6	47.4
				Ф		А	В	С	Д	Е						В	А	В	А			Е	А	В	С	Д	Е	В	С	Д	Е	В	С	
	Није имао/ла потребе	19.8	18.1	21.2	19.8	18.8	25.5	27.4	27.2	15.4	19.8	27.6	19.9	14.9	18.3	19.8	29.9	7.5	5.7	19.8	0	9.4	8.2	22.1	22	31.5	12.5	19.8	24.6	28.6	27.3	15	11.1	10.5
				С		А	В	С	Д	Е						С	А	С	Д			С	А	С	Д	Е								
	Кратак рок чувања поштице	7	7.9	6.2	7	14.1	9.1	11.3	7.4	4	7	4.7	7.3	10.3	3.7	7	6.4	11.3	1.1	7	0	4.7	4.7	9.3	8.5	4.6	12.5	7	9.8	0	6.1	4.1	5.6	21.1
				Ф	А	В	С	Д	Е								Д																	Е
	Нисам користио/ла јер немам поверења	1.4	2.8	0.3	1.4	1.6	0	0	2.5	1.7	1.4	0.8	1.3	2.9	0	1.4	2.2	0.6	0	1.4	0	1.6	1.2	1.8	1.7	0.9	0	1.4	1.8	0	0	1.2	0	5.3
				С																														
	Није чуо/ла за пакетомате до сад	1.2	1.6	1	1.2	0	0	0	1.2	2	1.2	5.5	0	0	0	1.2	1.3	1.9	0	1.2	0	7.8	1.2	0.4	0	0	0	1.2	0.4	0	0	2.4	0	0
											А											А	Е											

Суграђанима старијим од 60 година и пензионерима компликовано је коришћење пакетомата, као и онима са нижим степеном образовања. Становници из урбаних подручја који нису до сада користили пакетомат као разлог најчешће наводе недостатак потребе. Велика удаљеност најближег пакетомата најчешћи је разлог за некоришћење у руралним подручјима.

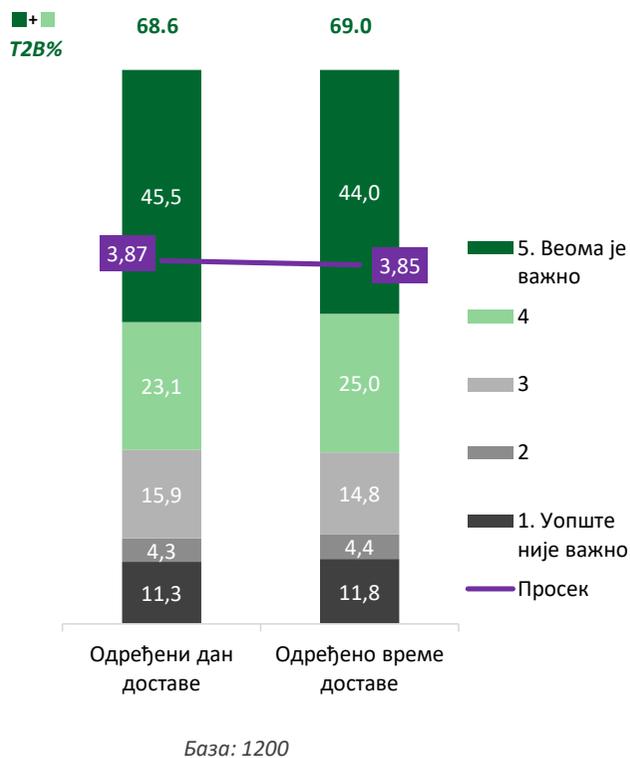
Додатне услуге и спремност на додатно плаћање

П17. Колико Вам је важно да поштански оператор понуди могућност да изаберете одређени дан или време доставе (корисник жели да се пошиљка уручи у одређено време, нпр: пре 12h или после 17h) уз додатну наплату? Оцените од 1 до 5, при чему 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно

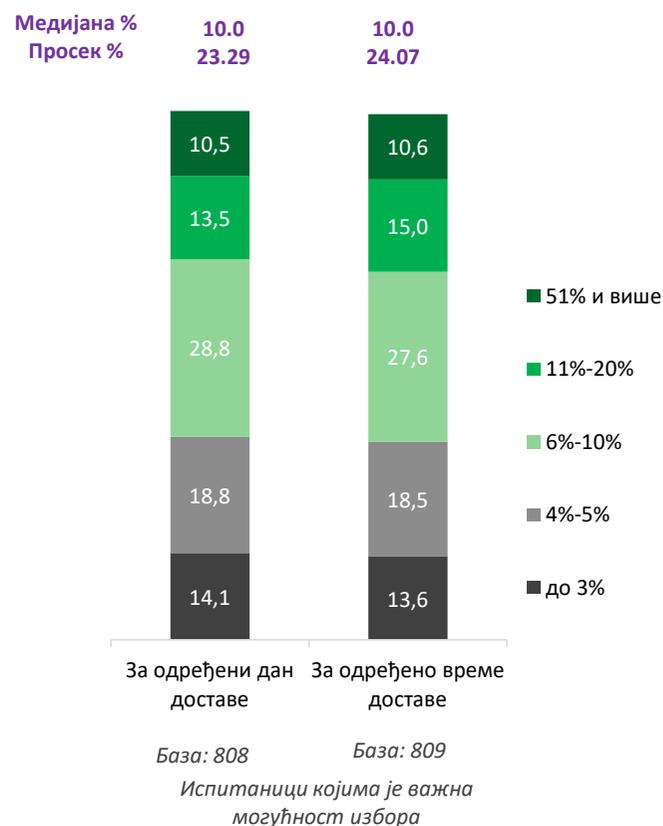
П17а. Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у %? (само ако су одговори на питање 17: 3, 4 или 5)

Јединица: %, просек, медијана

Важност могућности одабира дана / времена доставе



Спремност на додатно плаћање (%)



За преко 2/3 испитаника могућности избора одређеног дана или времена доставе уз додатну наплату је важно или веома важно.

Међу испитаницима којима је ова опција важна, уочава се умерена спремност за додатно плаћање, при чему се прихватљив износ код већине испитаника креће у оквирима од 10% и за одређени дан и за одређено време доставе. Знатно већа просечна вредност (23% односно 24%) сугерише на постојање мањег броја оних који су спремни да за ове услуге плате знатно већи проценат и који подижу просек, али не одражавају став већине. С друге стране, 10.5% корисника спремно је да плати 51% и више за могућност одабира одређеног дана доставе пошиљке, а 10.6% спремно је да плати 51% и више за одређено време доставе.

Додатне услуге

П17. Колико Вам је важно да поштански оператор понуди могућност да изаберете одређени дан или време доставе (корисник жели да се пошиљка уручи у одређено време, нпр: пре 12h или после 17h) уз додатну наплату? Оцените од 1 до 5, при чему 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно

Јединица: просек

		Пол			Узраст					Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус								
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
	База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
	Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Колико Вам је важно да поштански оператор понуди могућност да изаберете одређени дан или време доставе?	Одређени дан доставе	3.9	3.8	3.9	3.9 F	4 F	3.9 F	4.3 A F	4.1 F	3.5	3.9	4	3.7	3.8	4	3.9 CD	4 A C D	3.5	3.5	3.9 D	2.8	3.6	3.2	3.8 D	3.9 D	4.2 A B C D E F	3.4	3.9 E	4.1 A E	3.8	4	3.3	3.9	4 E
	Одређено време доставе	3.9	3.9	3.9	3.9 F	3.9 F	4 F	4.2 A F	4 F	3.5	3.9	3.9	3.7	3.8	4	3.9 CD	4 A C D	3.5	3.4	3.9 B D	2.5	3.6	3.2	3.8 D	3.9 B D	4.2 A B C D E	3.7	3.9 E	4.1 A E	3.7	3.8	3.3	3.7	4.1 E

Могућност избора одређеног дана или времена доставе уз додатну наплату важније је урбаној популацији и онима са вишим образовањем.

Спремност на додатно плаћање

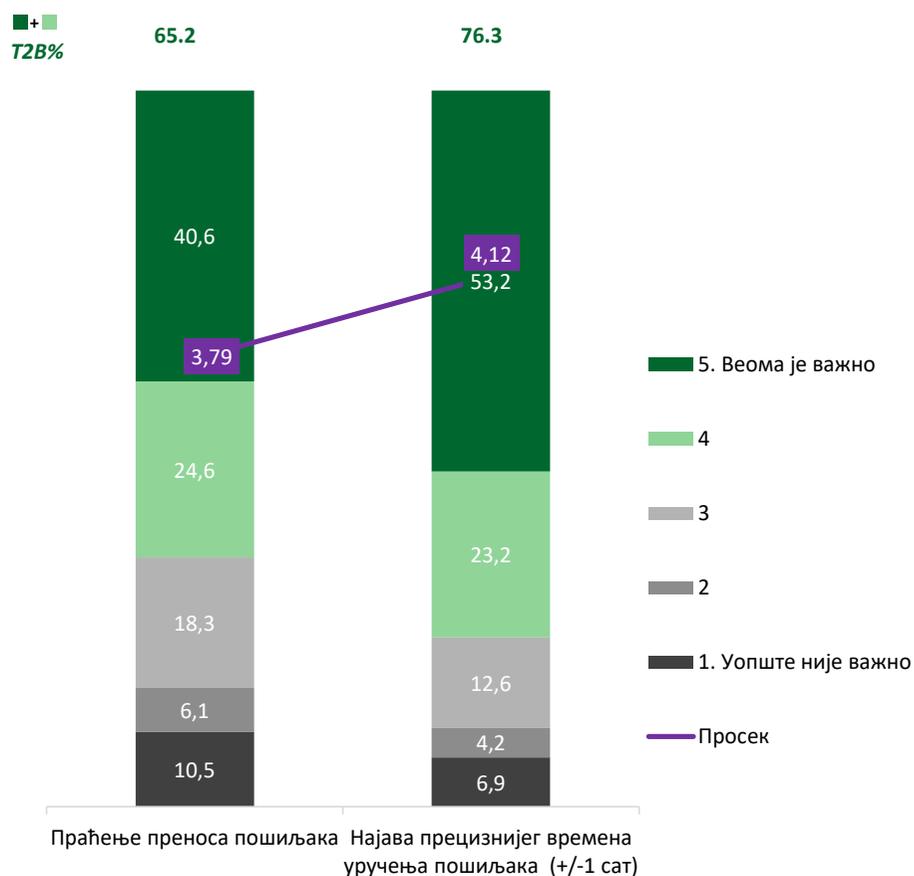
П17а. Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у %?

Јединица: %

	Пол			Узраст					Регион				Урбанитет			Образовање						Радни статус												
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	808	373	435	808	150	130	163	143	222	808	196	196	225	191	808	597	146	65	808	4	36	52	331	113	264	8	808	519	33	41	147	18	50	
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	
Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у %?	до 3%	14.1	12.6	15.4	14.1	14	15.4	9.2	11.2	18.9	14.1	9.2	9.7	19.6	17.3	14.1	10.9	25.3	18.5	14.1	0	30.6	17.3	13.3	15.9	12.1	0	14.1	11	21.2	17.1	21.8	16.7	16
	4%-5%	18.8	19.8	17.9	18.8	20	12.3	16.6	23.1	20.7	18.8	24	17.9	16.4	17.3	18.8	18.6	12.3	35.4	18.8	50	30.6	25	17.5	18.6	17.8	0	18.8	18.3	21.2	17.1	20.4	5.6	24
	6%-10%	28.8	30	27.8	28.8	25.3	28.5	27.6	30.8	31.1	28.8	29.1	30.6	25.3	30.9	28.8	31.8	17.8	26.2	28.8	50	19.4	19.2	29.9	29.2	29.5	50	28.8	30.6	18.2	19.5	27.9	16.7	32
	11%-20%	13.5	14.5	12.6	13.5	14	14.6	17.8	13.3	9.5	13.5	11.7	14.8	11.1	16.8	13.5	14.6	13	4.6	13.5	0	5.6	11.5	14.2	12.4	14.8	12.5	13.5	15	15.2	14.6	9.5	5.6	10
За одређени дан доставе	21%-50%	14.2	13.4	14.9	14.2	12.7	13.1	15.3	11.9	16.7	14.2	13.3	16.8	16.4	9.9	14.2	12.9	23.3	6.2	14.2	0	13.9	21.2	13	12.4	14.8	37.5	14.2	13.9	12.1	14.6	16.3	27.8	8
	51% и више	10.5	9.7	11.3	10.5	14	16.2	13.5	9.8	3.2	10.5	12.8	10.2	11.1	7.9	10.5	11.2	8.2	9.2	10.5	0	0	5.8	12.1	11.5	11	0	10.5	11.2	12.1	17.1	4.1	27.8	10
База:	809	376	433	809	148	135	162	140	224	809	197	204	223	185	809	593	151	65	809	4	36	55	326	113	267	8	809	525	31	41	144	18	50	
Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у %?	до 3%	13.6	11.2	15.7	13.6	14.2	14.8	8	10.7	18.3	13.6	6.6	11.3	20.2	15.7	13.6	10.5	24.5	16.9	13.6	0	30.6	16.4	12.9	11.5	12.7	12.5	13.6	11.6	16.1	14.6	19.4	11.1	16
	4%-5%	18.5	20.5	16.9	18.5	21.6	14.1	17.3	19.3	19.6	18.5	24.4	15.7	14.8	20	18.5	18.5	11.3	35.4	18.5	75	27.8	21.8	18.4	21.2	15	12.5	18.5	17.1	25.8	22	20.1	11.1	24
	6%-10%	27.6	25.5	29.3	27.6	22.3	27.4	26.5	31.4	29.5	27.6	25.9	29.4	24.7	30.8	27.6	30.2	17.9	26.2	27.6	25	19.4	20	27.6	26.5	30.7	25	27.6	28.8	25.8	24.4	26.4	11.1	28
	11%-20%	15	17.6	12.7	15	17.6	14.8	14.8	15	13.4	15	16.2	14.2	13.5	16.2	15	15.9	15.2	6.2	15	0	13.9	14.5	14.1	15.9	16.1	12.5	15	16.2	9.7	7.3	15.3	0	16
За одређено време доставе	21%-50%	14.7	15.2	14.3	14.7	13.5	13.3	19.8	10	15.6	14.7	15.7	18.1	13	11.9	14.7	13.8	21.9	6.2	14.7	0	8.3	16.4	13.8	13.3	16.5	37.5	14.7	15.4	16.1	9.8	13.9	22.2	10
	51% и више	10.6	10.1	11.1	10.6	10.8	15.6	13.6	13.6	3.6	10.6	11.2	11.3	13.9	5.4	10.6	11.1	9.3	9.2	10.6	0	0	10.9	13.2	11.5	9	0	10.6	10.9	6.5	22	4.9	44.4	6

Праћење пошиљки

П18. Колико Вам је важна могућност праћења преноса пошиљке (на пример, да укцате број пошиљке на вебсајту поштанског оператора)? А колико Вам је важна најава уручења пошиљке (на пример, очекујте пошиљку од 10-12 часова, путем СМС или Вибер поруке на мобилном телефону)? Оцените оценама од 1 до 5, где 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно?
Јединица: %, просек



Могућност праћења преноса пошиљке и најава прецизнијег времена уручења генерално су високо вредновани међу испитаницима, при чему је нешто већи значај придат најави прецизнијег времена уручења пошиљки (просечна оцена 4.12).

Праћење пошиљки

П18. Колико Вам је важна могућност праћења преноса пошиљке (на пример, да укучате број пошиљке на вебсајту поштанског оператора)? А колико Вам је важна најава уручења пошиљке (на пример, очекујте пошиљку од 10-12 часова, путем СМС или Вибер поруке на мобилном телефону)? Оцените оценама од 1 до 5, где 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно?

Јединица: просек

		Пол			Узраст					Регион				Урбанитет				Образовање						Радни статус										
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
		А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	А	В	С	Д	Е	Ф	Г
	Група:	А	В	С	А	В	С	Д	Е	Ф	А	В	С	Д	Е	А	В	С	Д	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	А	В	С	Д	Е	Ф	Г
	База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
Колико Вам је важна могућност праћења преноса, а колико Вам је важна најава уручења пошиљака?	Праћење преноса пошиљака	3.8	3.7	3.8	3.8 F	4.2 AF	4.2 AF	4.1 AF	4.1 AF	3	3.8	3.9	3.7	3.7	3.9	3.8 CD	4 ACD	3.3	3.4	3.8 BCD	2.3	2.7	2.9	3.9 BCD	3.9 BCD	4.2 ABC DE	3.4	3.8 E	4.1 AE	4.1 E	4.1 E	2.9	3.9 E	4.3 AE
	Најава прецизнијег времена уручења пошиљака	4.1	4	4.2	4.1 F	4.3 F	4.3 F	4.5 AF	4.4 AF	3.6	4.1	4.2	4	4	4.2	4.1 CD	4.3 ACD	3.7	3.5	4.1 BCD	2.8	3.5	3.3	4.2 BCD	4.1 BCD	4.5 ABC DEF H	3.7	4.1 E	4.3 AE	4.5 E	4.1	3.5	4.3	4.2 E

Запослени, као и они са високим образовањем и из урбаних средина, значајније оцењују важност ових услуга.

Е-куповина, достава пошиљки и могућност плаћања картицама

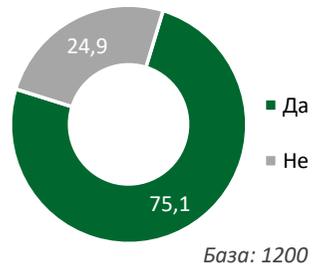
П19. Да ли наручујете и обављате куповину производа у интернет продавницама?

П19а. Да ли Вам је битно да имате могућност избора више поштанских оператора / курирских служби за доставу, приликом наручивања преко интернет продавница?

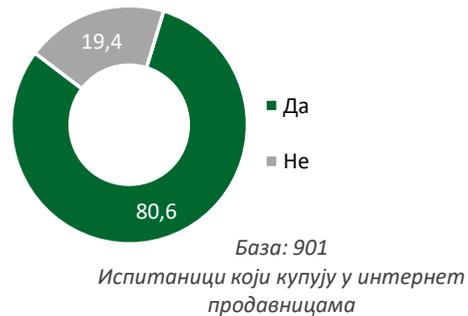
П20. У којој мери би Вам била значајна могућност да се уплата поштарине и откупног износа може вршити платним картицама приликом предаје/уручења пошиљке на адреси? Одговор дајте на скали од 1 до 5, где 1 значи да Вам ова могућност не би била нимало значајна, а 5 да би Вам била веома значајна.

Јединица: %, просек

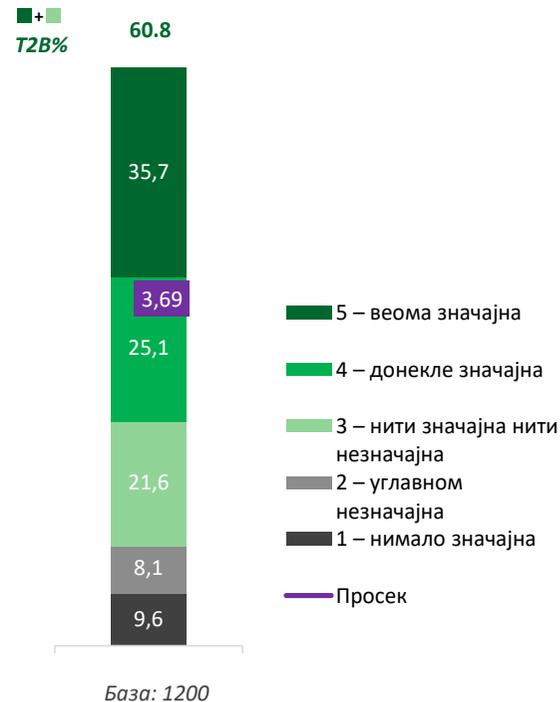
Куповина у интернет продавницама



Могућност избора више поштанских оператора/курирских служби



Важност могућности плаћања платним картицама приликом уручења пошиљке



Значајан део испитаника редовно наручује и обавља куповину у интернет продавницама.

Већина њих сматра битним да приликом наручивања добије **могућност избора** између више поштанских оператора и курирских служби.

У погледу начина плаћања, **61% испитаника оцењује могућност плаћања поштарине и откупног износа платним картицама** приликом предаје или уручења пошиљке као **донекле или веома значајну**, што указује на изражено интересовање корисника за увођење ове услуге.

E-куповина, достава пошиљки и могућност плаћања картицама

P19. Да ли наручујете и обављате куповину производа у интернет продавницама?

P19a. Да ли Вам је битно да имате могућност избора више поштанских оператора / курирских служби за доставу, приликом наручивања преко интернет продавница?

P20. 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

		Пол			Узраст					Регион				Урбанитет				Образовање							Радни статус									
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
База:		1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
Група:		A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Да ли наручујете и обављате куповину производа у интернет продавницама?	Да	75.1	74.5	75.6	75.1 F	92.6 A F	95 A E F	90.7 A F	85.4 A F	44.4	75.1	77.4	74.1	71.1	78.6	75.1 C D	81 A C D	65	54.2	75.1 B C D	9.1	29.6	49.1	75.9 B C D	85.2 A B C D	90 A B C D E H	53.8	75.1 E	89.5 A E F	85.4 E F	90 E F	36	52	93.8 A E F
	Не	24.9	25.5	24.4	24.9 B C D E	7.4	5	9.3	14.6 C	55.6 A B C D E	24.9	22.6	25.9	28.9	21.4	24.9 B	19	35 A B	45.8 A B	24.9 F G	90.9 A E F G	70.4 A E F G	50.9 A E F G	24.1 G	14.8	10	46.2 G	24.9 B G	10.5	14.6	10	64 A B C D G	48 B C D G	6.2
База:		901	429	472	901	200	171	185	164	181	901	233	232	234	202	901	680	156	65	901	1	21	54	374	138	306	7	901	621	41	54	111	13	61
Да ли Вам је битно да имате могућност избора више курирских служби за доставу, приликом наручивања преко интернет продавница?	Да	80.6	81.4	79.9	80.6	81	86.5 F	80.5	81.7	73.5	80.6	82	76.7	81.6	82.2	80.6 D	81.3	82.7	67.7	80.6	100	71.4	77.8	78.9	81.2	83.7	71.4	80.6	81.8	85.4	85.2	73	61.5	78.7
	Не	19.4	18.6	20.1	19.4	19	13.5	19.5	18.3	26.5 C	19.4	18	23.3	18.4	17.8	19.4	18.7	17.3	32.3 A	19.4	0	28.6	22.2	21.1	18.8	16.3	28.6	19.4	18.2	14.6	14.8	27	38.5	21.3
База:		1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
У којој мери би Вам била значајна могућност да се уплата поштарине може вршити картицама приликом предаје пошиљке на адреси?	Да	3.7	3.7	3.7	3.7 F	4 A F	4.1 A F	4 A F	3.9 F	3.1	3.7	3.8	3.7	3.6	3.7	3.7 C D	3.9 A C D	3.2	3.3	3.7 B C D	1.7	2.7	3	3.7 B C D	3.9 B C D	4.2 A B C D E	3.8 B	3.7 E	4.1 A D E F	3.7 E	3.4	2.9	3.2	3.9 E
	Не																																	

Запослени, они са вишим образовањем, становници урбаних средина, и студенти чешће наручују и обављају куповину у интернет продавницама.

Они такође показују нешто веће интересовање за плаћање платним картицама приликом предаје/уручења пошиљке. Старијим суграђанима, који већином не обављају куповину производа преко интернета, ова опција је најмање важна.

Еколошка достава пошиљки

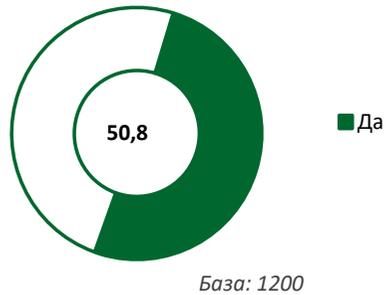
P21. Да ли сматрате да је важно да поштански оператори / курирске службе за доставу пошиљки користе електрична возила за транспорт пошиљака у циљу смањења издувних гасова?

P21a. Да ли сматрате прихватљивим да због тога поскупе поштанске услуге? (Ако је одговор ДА на питање бр. 21)

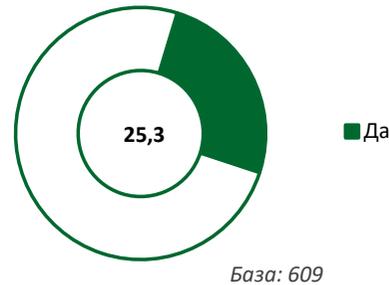
P21б. У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење? (Ако је одговор ДА на питање бр. 21a)

Јединица: %, просек, медијана

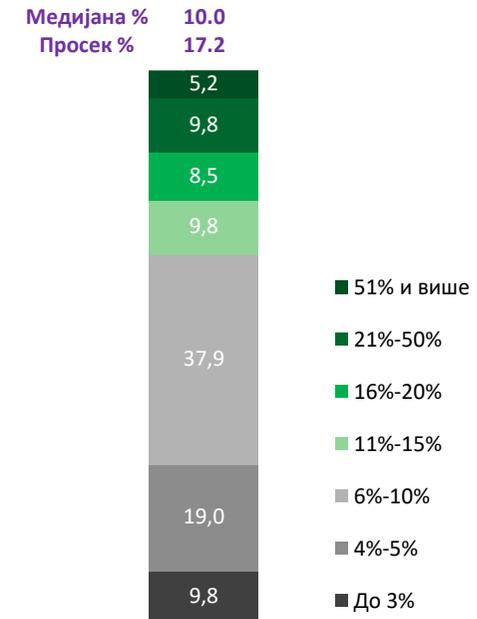
Важност коришћења електричних возила за доставу



Прихватљивост поскупљења поштанских услуга



Процент прихватљивог поскупљења



Када је у питању коришћење електричних возила за транспорт пошиљака у циљу смањења издувних гасова, мишљења су подељена: **половина сматра** ову могућност важном.

Међутим, ставови о прихватљивости поскупљења поштанских услуга због примене ових еколошких мера не прате и спремност да се за ову услугу додатно плати. **Тек четвртина** оних којима је важно да курирске службе допринесу екологији **сматра да због тога те услуге треба и да поскупе**.

Просечан прихватљив износ поскупљења креће се у умереном проценту – већина оних којима је поскупљење прихватљиво, платило би за ту услугу до **10% већу цену од постојеће**.

Еколошка достава пошиљки

P21. Да ли сматрате да је важно да поштански оператори / курирске службе за доставу пошиљки користе електрична возила за транспорт пошиљака у циљу смањења издувних гасова?

P21a. Да ли сматрате прихватљивим да због тога поскупе поштанске услуге? (Ако је одговор ДА на питање бр. 21)

P21б. У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење? (Ако је одговор ДА на питање бр. 21a)

Јединица: %, просек

	Пол			Узраст					Регион				Урбанитет				Образовање						Радни статус											
	Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војеводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент	
База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65	
Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	
Да ли сматрате да је важно да курирске службе за доставу пошиљки користе електрична возила за транспорт пошиљака?	Да	50.8	47.2	54	50.8	52.8	47.2	58.3	58.9	43.6	50.8	52.8	49.8	48	52.9	50.8	52.7	47.5	43.3	50.8	27.3	28.2	41.8	49.7	55.6	58.2	53.8	50.8	54.3	52.1	51.7	41.9	44	55.4
Не	49.3	52.8	46	49.3	47.2	52.8	41.7	41.1	56.4	49.3	47.2	50.2	52	47.1	49.3	47.3	52.5	56.7	49.3	72.7	71.8	58.2	50.3	44.4	41.8	46.2	49.3	45.7	47.9	48.3	58.1	56	44.6	
База:	609	272	337	609	114	85	119	113	178	609	159	156	158	136	609	443	114	52	609	3	20	46	245	90	198	7	609	377	25	31	129	11	36	
Да ли сматрате прихватљивим да због тога поскупе поштанске услуге?	Да	25.3	25	25.5	25.3	26.3	17.6	31.9	26.5	23	25.3	26.4	19.9	28.5	26.5	25.3	23.5	27.2	36.5	25.3	0	10	19.6	27.3	30	23.7	28.6	25.3	28.1	8	25.8	20.2	54.5	16.7
Не	74.7	75	74.5	74.7	73.7	82.4	68.1	73.5	77	74.7	73.6	80.1	71.5	73.5	74.7	76.5	72.8	63.5	74.7	100	90	80.4	72.7	70	76.3	71.4	74.7	71.9	92	74.2	79.8	45.5	83.3	
База:	153	68	85	153	30	15	37	30	41	609	159	156	158	136	609	443	114	52	609	3	20	46	245	90	198	7	609	377	25	31	129	11	36	
У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење?	До 3%	9.8	7.4	11.8	9.8	16.7	6.7	5.4	13.3	7.3	9.8	4.9	3.2	6.7	25	9.8	7.8	9.7	21.1	9.8	0	0	0	7.6	11.1	14.9	0	9.8	10.5	0	12.5	7.7	16.7	0
4%-5%	19	19.1	18.8	19	26.7	6.7	16.2	13.3	24.4	19	26.8	9.7	20	16.7	19	16.5	16.1	36.8	19	0	0	55.6	22.7	14.8	10.6	0	19	15.2	100	25	30.8	0	16.7	
6%-10%	37.9	36.8	38.8	37.9	40	40	35.1	36.7	39	37.9	36.6	48.4	40	27.8	37.9	33	54.8	36.8	37.9	0	100	22.2	37.9	37	36.2	100	37.9	39	0	37.5	34.6	33.3	50	
11%-15%	9.8	14.7	5.9	9.8	3.3	6.7	10.8	13.3	12.2	9.8	9.8	16.1	11.1	2.8	9.8	12.6	6.5	0	9.8	0	0	0	9.1	11.1	12.8	0	9.8	9.5	0	12.5	11.5	0	16.7	
16%-20%	8.5	7.4	9.4	8.5	0	13.3	8.1	10	12.2	8.5	9.8	6.5	6.7	11.1	8.5	10.7	6.5	0	8.5	0	0	0	7.6	3.7	14.9	0	8.5	10.5	0	0	7.7	0	0	
21%-50%	9.8	10.3	9.4	9.8	6.7	6.7	18.9	13.3	2.4	9.8	7.3	9.7	8.9	13.9	9.8	11.7	6.5	5.3	9.8	0	0	22.2	9.1	14.8	6.4	0	9.8	10.5	0	12.5	3.8	33.3	0	
51% и више	5.2	4.4	5.9	5.2	6.7	20	5.4	0	2.4	5.2	4.9	6.5	6.7	2.8	5.2	7.8	0	0	5.2	0	0	0	6.1	7.4	4.3	0	5.2	4.8	0	0	3.8	16.7	16.7	

Пензионерима, старијима од 60 година и испитаницима са нижим степеном образовања еколошка достава пошиљака мање је важна.

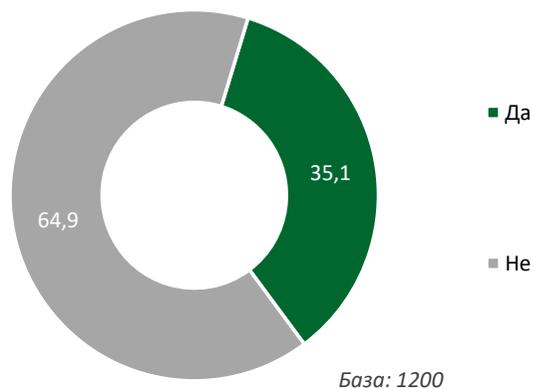
Информисаност о покретању поступка рекламација и корисничко искуство

П22. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

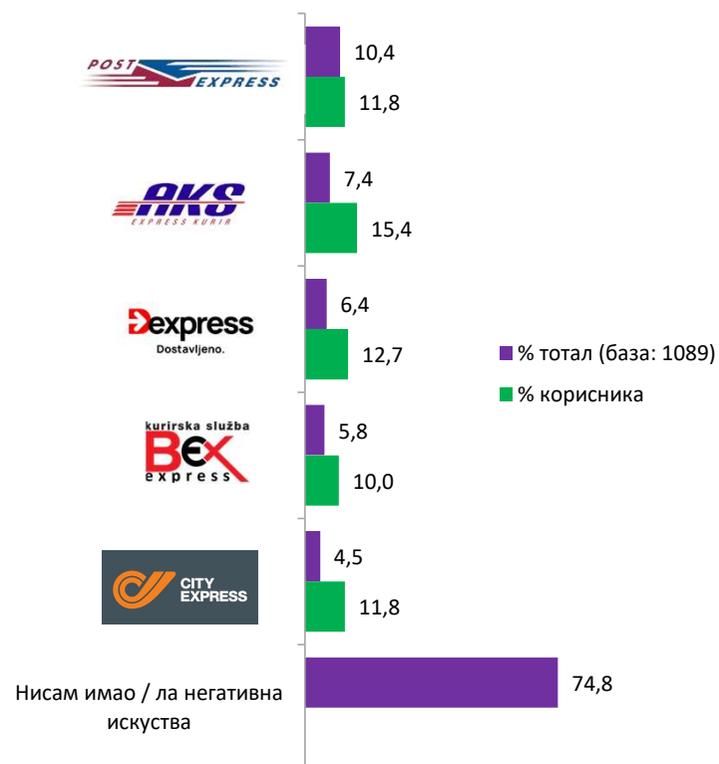
П23. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошиљки?

Јединица: %

Информисаност о рекламационом поступку



Негативно искуство са поштанским операторима / курирским службама



Трећина корисника поштанских услуга (35%) је упозната са начином покретања рекламационог поступка.

Већина корисника није имала негативних искустава са операторима експрес услуга (75%).

Негативна искуства са поштанским операторима

P22. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

P23. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошиљки?

Јединица: %

		Пол			Узраст					Регион				Урбанитет				Образовање							Радни статус									
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
	База:	1200	576	624	1200	216	180	204	192	408	1200	301	313	329	257	1200	840	240	120	1200	11	71	110	493	162	340	13	1200	694	48	60	308	25	65
	Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?	Да	35.1	35.1	35.1	35.1 F	32.9 F	45 AF	47.1 ABF	45.8 AF	20.8	35.1	37.5	31.3	35.3	36.6	35.1 CD	39.2 ACD	26.3	24.2	35.1 C	0	8.5	24.5	32.5 C	42.6 CD	46.2 ACDE	15.4	35.1 E	42.7 AE	41.7 E	36.7	19.5	24	26.2
	Не	64.9	64.9	64.9	64.9 CDE	67.1 D	55	52.9	54.2	79.2 ABCDE	64.9	62.5	68.7	64.7	63.4	64.9 B	60.8	73.8 AB	75.8 AB	64.9 G	100	91.5 AEF	75.5 FG	67.5 G	57.4	53.8	84.6	64.9 B	57.3	58.3	63.3	80.5 ABC	76	73.8
	База:	1089	522	567	1089	212	179	199	185	314	1089	261	290	289	249	1089	793	196	100	1089	3	47	87	459	151	333	9	1089	675	45	59	224	22	64
Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошиљки?	Нисам имао / ла негативно искуства	74.8	74.1	75.5	74.8	69.3	68.2	76.9	70.8	83.4 ABCDE	74.8 B	65.5	76.9 B	80.3 B	75.9	74.8 B	71.9	80.6	87 AB	74.8	100 .a	83	78.2	78.6 F	65.6	71.5	77.8	74.8	72.6	68.9	74.6	83 AB	63.6	78.1
	POST EXPRESS	10.4	12.3	8.6	10.4	12.7	12.8	7	10.8	9.2	10.4	14.2	11	8.3	8	10.4	11.1	8.2	9	10.4	0 .a	14.9	14.9	7.6	14.6	10.5	11.1	10.4	10.7	15.6	13.6	8	13.6	7.8
	AKS EXPRESS	7.4	7.5	7.4	7.4 F	10.4 F	8.4	8.5	9.2	3.2	7.4	8.8	6.9	5.9	8.4	7.4	7.8	7.7	4	7.4	0 .a	4.3	6.9	7.2	9.3	7.2	22.2	7.4	8	11.1	6.8	4	9.1	10.9
	D EXPRESS	6.4	5.9	6.9	6.4 F	8.5	11.7 AF	6.5	4.9	2.9	6.4	11.9 ACD	4.5	3.8	6	6.4	7.8 A	3.6	1	6.4	0 .a	2.1	3.4	5.4	7.9	8.7	0 .a	6.4	7.7	8.9	6.8	3.6	0 .a	3.1
	BEX EXPRESS	5.8	5.9	5.6	5.8 F	8 F	9.5 F	3.5	8.1 F	2.2	5.8	8	5.2	3.1	7.2	5.8	7.3 AC	2	1	5.8	0 .a	2.1	4.6	5	7.9	6.9	0 .a	5.8	6.8	11.1	10.2	2.2	4.5	0 .a
	CITY EXPRESS	4.5	4.2	4.8	4.5	5.7	4.5	3.5	8.6 F	1.9	4.5 C	7.3 C	1.7	4.8	4.4	4.5	5.8 AC	1.5	0 .a	4.5	0 .a	0 .a	1.1	5	5.3	5.1	0 .a	4.5	4.6	6.7	5.1	2.2	18.2 AE	4.7

Запослени, они са вишим образовањем и из урбаних подручја у већој мери су информисани са рекламационим поступком.

Негативна искуства са поштанским операторима

П23. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошиљки?

П24. О којој врсти негативног искуства се ради?

Јединица: %

	TOTAL	POST EXPRESS	kurirska služba BEX express	D-express Dostavljeno.	AKS EXPRESS KURIR	CITY EXPRESS
База: (имали негативно искуство у протеклих годину дана)	274	116	63	70	81	49
Проблем са предајом пошиљака (комуникација са Call центром, куриром ...)	46.7	43.2	41.3	43.8	36.8	38.6
Каснила је достава пошиљака	46.0	37.6	38.7	32.5	38.9	42.1
Курири не достављају пошиљку до врата стана / куће	44.2	38.4	48.0	51.3	43.2	31.6
Пошиљка је оштећена током преноса	22.8	13.6	20.0	15.0	21.1	17.5
Нетачне или непрецизне SMS поруке о најави уручења	21.4	16.8	17.3	20.0	21.1	19.3
Пошиљка је изгубљена	11.6	13.6	6.7	5.0	6.3	15.8
Начином решавања рекламација	10.9	8.0	6.7	8.8	12.6	8.8
Нешто друго	6.2	4.0	6.7	3.8	7.4	0.0

могуће више одговора

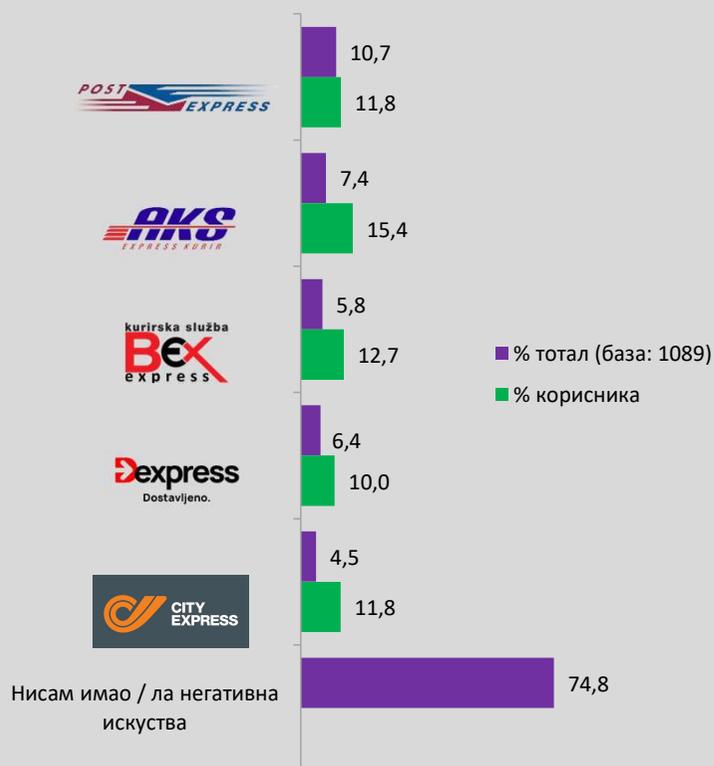
Негативно искуство са неким од оператора имало је **25% корисника експрес услуга** и то најпре са предајом пошиљака, затим са кашњењем њихове доставе и са тим да их курири не достављају до врата.

Када се посматра проценат корисника који су имали негативна искуства узевши у обзир број корисника сваког од оператора, највише је оних који су имали **негативно искуство са Aks Express-ом (15%)**.

Када је реч о Post Express-у, **12% корисника, тј. 10,7% становништва које користи експрес услуге овог поштанског оператора, је имало негативно искуство са овим оператором.** Најчешће се радило о проблемима са предајом пошиљака (43%).

Најчешћи разлог негативног искуства са следећим операторима био је **изостанак доставе пошиљке до врата куће/стана: Bex Express (48%), D-Express (51%) и Aks Express (43%),** док је у случају City Express то било кашњење доставе пошиљке (42%).

Оператори експрес услуга -негативна искуства-



Могуће више одговора

Рекламациони поступак

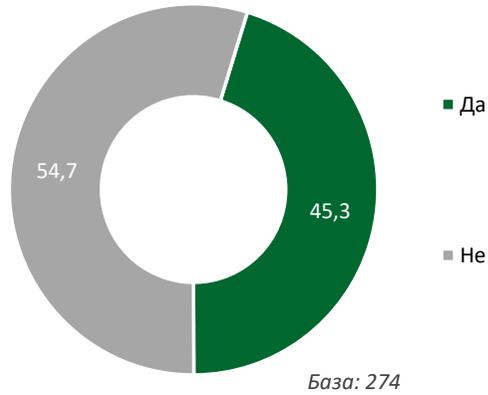
П25. Уколико сте имали негативног искуства са поштанским операторима, да ли сте уложили рекламацију?

П25а. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

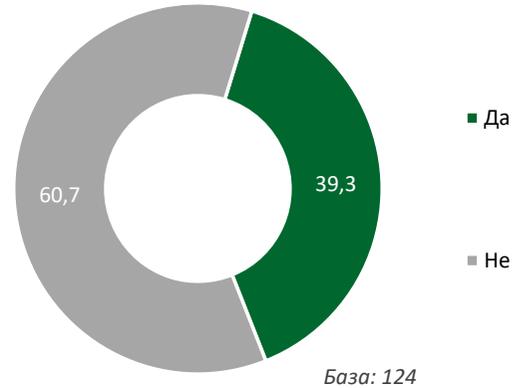
П25б. Зашто нисте уложили рекламацију? (Ако је одговор ДА на питање бр. 25)

Јединица: %

Подношење рекламације



Задовољство начином решавања рекламационог поступка



Разлози за неподношење рекламација



Могуће више одговора

Од свих корисника поштанских услуга који су имали негативна искуства са неким од поштанских оператора, **45%** је **уложило рекламацију**.

Међу онима који су имали искуство са рекламацијама (што је око 11% корисника експрес услуга) **преовладава незадовољство исходом решавања реламационог поступка**.

Рекламације се не улажу најчешће услед недостатка времена, несигурности у позитиван исход, због компликованог самог поступка и његовог непознавања.

Рекламациони поступак

P25. Уколико сте имали негативног искуства са поштанским операторима, да ли сте уложили рекламацију?

P25a. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

P26б. Зашто нисте уложили рекламацију? (Ако је одговор ДА на питање бр. 25а)

Јединица: %

		Пол			Узраст						Регион					Урбанитет				Образовање							Радни статус							
		Тотал	Мушки	Женски	Тотал	16-29	30-39	40-49	50-59	60+	Тотал	Београд	Војводина	Западна и централна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Урбано насеље	Рурално насеље веће густине насељености	Рурално насеље мање густине насељености	Тотал	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа до 3 године	Средња школа 4 године	Виша школа	Факултет или више	Не жели да одговори	Тотал	Запослен / а	Привремено запослен / а	Незапослен / а, али тражи посао	Пензионер / ка	Незапослен / а и не тражи посао	Студент
	Група:	A	B	C	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	C	D	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G
	База:	303	150	153	303	69	58	54	61	61	303	103	71	65	64	303	248	41	14	303	0	8	21	110	56	106	2	303	203	15	19	43	8	15
Да ли сте уложили рекламацију?	Да	45.3	47.4	43.2	45.3	40	45.6	56.5	46.3	40.4	45.3	46.2	44.7	30.8	45.3	51.1	34.3	49.1	45	45.3	0	25	63.2	43.9	57.7	38.9	0	45.3	45.9	28.6	40	47.4	62.5	42.9
	Не	54.7	52.6	56.8	54.7	60	54.4	43.5	53.7	59.6	54.7	53.8	55.3	69.2	54.7	48.9	65.7	50.9	55	54.7	0	75	36.8	56.1	42.3	61.1	100	54.7	54.1	71.4	60	52.6	37.5	57.1
	База:	135	67	68	135	27	26	29	28	25	124	46	23	28	27	124	103	17	4	124	0	2	12	43	30	37	0	124	85	4	6	18	5	6
Да ли сте били задовољни начином решавања рекламације?	Да	39.5	37.5	41.7	39.5	42.3	42.3	46.2	16	52.4	39.5	39.8	35.3	50	39.5	30.4	47.8	46.4	40.7	39.5	0	50	58.3	44.2	43.3	24.3	0	39.5	37.6	50	33.3	50	60	16.7
	Не	60.5	62.5	58.3	60.5	57.7	57.7	53.8	84	47.6	60.5	60.2	64.7	50	60.5	69.6	52.2	53.6	59.3	60.5	0	50	41.7	55.8	56.7	75.7	0	60.5	62.4	50	66.7	50	40	83.3
	База:	150	71	79	150	39	31	20	29.0	31.0	150	44	44	29	33	150	120	21	9	150	0	6.0	7	55	22.0	58	2	150	100	10	9	20	3	8
Зашто нисте уложили рекламацију?	Нисам упознат / а са поступком подношења рекламације	40	36.6	43	40	46.2	29	45	48.3	32.3	40	43.2	43.2	27.6	42.4	40	41.7	28.6	44.4	40	0	33.3	14.3	47.3	18.2	44.8	50	40	42	40	55.6	20	0	62.5
	Због компликованог поступка подношења рекламације	28	28.2	27.8	28	23.1	35.5	10	34.5	32.3	28	34.1	22.7	20.7	33.3	28	30	28.6	0	28	0	50	42.9	21.8	22.7	32.8	0	28	30	20	11.1	35	33.3	12.5
	Нисам имао / ла времена	21.3	28.2	15.2	21.3	15.4	19.4	15	31	25.8	21.3	18.2	13.6	27.6	30.3	21.3	18.3	38.1	22.2	21.3	0	16.7	14.3	20	36.4	19	0	21.3	21	30	22.2	25	33.3	0
	Нисам био сигуран / а у позитиван исход	19.3	18.3	20.3	19.3	17.9	29	25	10.3	16.1	19.3	18.2	18.2	27.6	15.2	19.3	17.5	19	44.4	19.3	0	16.7	42.9	18.2	22.7	15.5	50	19.3	17	40	22.2	15	66.7	12.5
	Престао/ла сам да користим њихове услуге	2	1.4	2.5	2	2.6	3.2	0	3.4	0	2	4.5	0	3.4	0	2	1.7	4.8	0	2	0	0	0	1.8	0	3.4	0	2	3	0	0	0	0	0

Структура узорка Физичка лица



Структура узорка – физичка лица

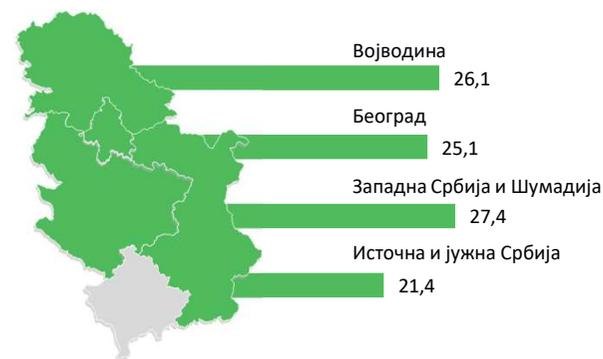
ПОЛ



УЗАРАСТ



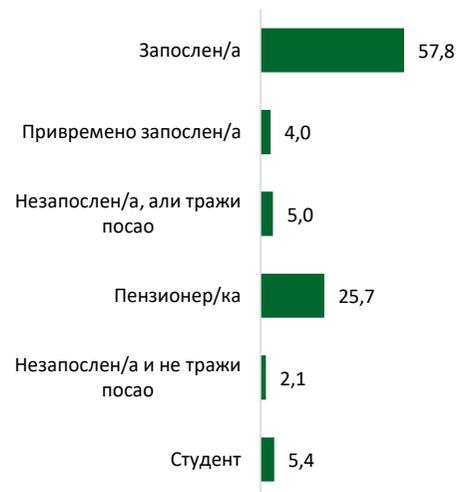
РЕГИОН



ОБРАЗОВАЊЕ



РАДНИ СТАТУС



ТИП НАСЕЉА



Детаљни резултати истраживања -Правна лица-



Универзална поштанска услуга - Правна лица



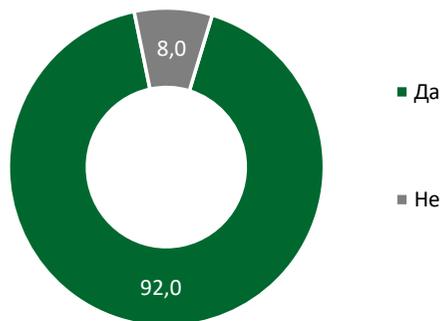
Удаљеност од поште и радно време поште

П1. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

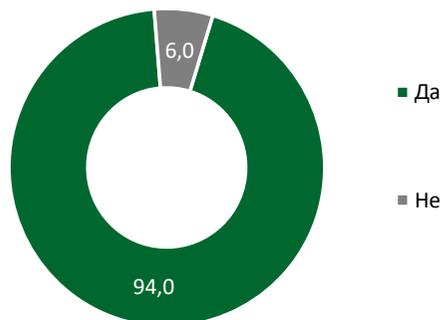
П2. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника

Јединица: %

Задовољство близином поште



Прилагођеност радног времена потребама корисника

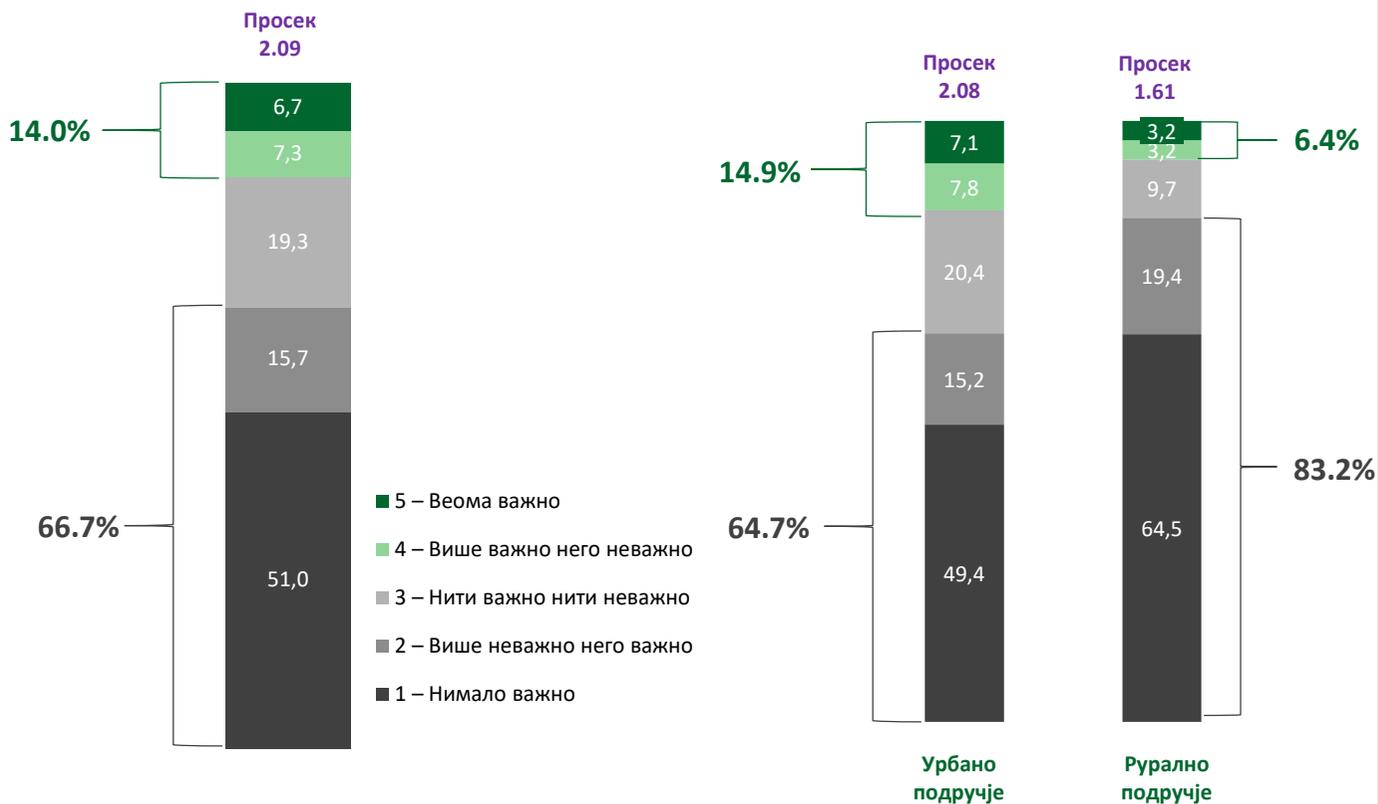


Правна лица су већински задовољна близином поште чије услуге користе (92%).

Радно време њихове главне поште перципирано је као **добро прилагођено** потребама корисника (94%).

Важност рада поште суботом

П3. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?
Јединица: %, просек



База: 300

С обзиром на то да су близина и радно време поште добро усклађени са потребама клијената, **две трећине правних лица (67%) не сматра рад поште суботом важним.** Тек једно од шест правних лица наводи да им је важно или веома важно да пошта ради суботом.

Правна лица из урбаних и руралних подручја не разликују се значајно у овом погледу: рад поште суботом важан је или веома важан за 15% правних лица из урбаних средина, а за 6% правних лица из руралних поднебља.

Удаљеност од поште и радно време поште

П1. Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?

П2. Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника

П3. У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?

Јединица: %, просек

		Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет				
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Да ли сте задовољни близином поште у којој користите поштанске услуге?	Да	92	92.3	88.9	100	92	96.7	91.5	92	90	91.3	94.1	93.3	92	91.9	89.6	90.6	100	92	92.6	87.1
	Не	8	7.7	11.1	0	8	3.3	8.5	8	10	8.7	5.9	6.7	8	8.1	10.4	9.4	0	8	7.4	12.9
Да ли је, према Вашем мишљењу, радно време поште у којој најчешће обављате поштанске услуге прилагођено потребама корисника?	Да	94	94	94.4	91.7	94	93.3	94.1	94	88.8	95.2	97	93.3	94	95.9	94.8	90.6	91.7	94	95.5	80.6
	Не	6	6	5.6	8.3	6	6.7	5.9	6	11.3	4.8	3	6.7	6	4.1	5.2	9.4	8.3	6	4.5	19.4
У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?	1 – Нимало важно	51	48.3	59.3	66.7	51	80	47.8	51	46.3	45.2	57.4	73.3	51	52	45.5	56.3	50	51	49.4	64.5
	2 – Више неважно него важно	15.7	15.8	13	25	15.7	13.3	15.9	15.7	15	17.3	16.8	0	15.7	11.4	19.5	15.6	22.2	15.7	15.2	19.4
	3 – Нити важно нити неважно	19.3	21.4	14.8	0	19.3	6.7	20.7	19.3	26.3	19.2	13.9	20	19.3	18.7	22.1	17.2	19.4	19.3	20.4	9.7
	4 – Више важно него неважно	7.3	8.1	3.7	8.3	7.3	0	8.1	7.3	8.8	10.6	4	0	7.3	8.1	11.7	3.1	2.8	7.3	7.8	3.2
	5 – Веома важно	6.7	6.4	9.3	0	6.7	0	7.4	6.7	3.8	7.7	7.9	6.7	6.7	9.8	1.3	7.8	5.6	6.7	7.1	3.2
У којој мери Вам је важно да пошта ради суботом?		2.03	2.09	1.91	1.5	2.03	1.27	2.11	2.03	2.09	2.18	1.88	1.67	2.03	2.12	2.04	1.91	1.92	2.03	2.08	1.61

Правна лица из руралних средина незадовољнија су радним временом поште од оних из урбаних региона, при чему четири петине (81%) правних лица из руралних средина тврди да радно време поште није прилагођено потребама корисника, за разлику од већински позитивне оцене правних лица из урбаних насеља (96%).

Рад поште суботом важнији је компанијама у приватном власништву - четири петине правних лица из компанија у државном власништву наводи да им рад поште суботом није нимало важан, што је значајно више од просека, док мање од половине правних лица запослених у компанијама у приватном власништву тврди исто.

Општа процена квалитета услуга

П4. Да ли Вам се у претходних годину дана дешавало да се писма и пакети од Поште Србије уручују са закашњењем?

П5. Молим Вас да оцените квалитет пружања наведених услуга:

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

Јединица: %, просек

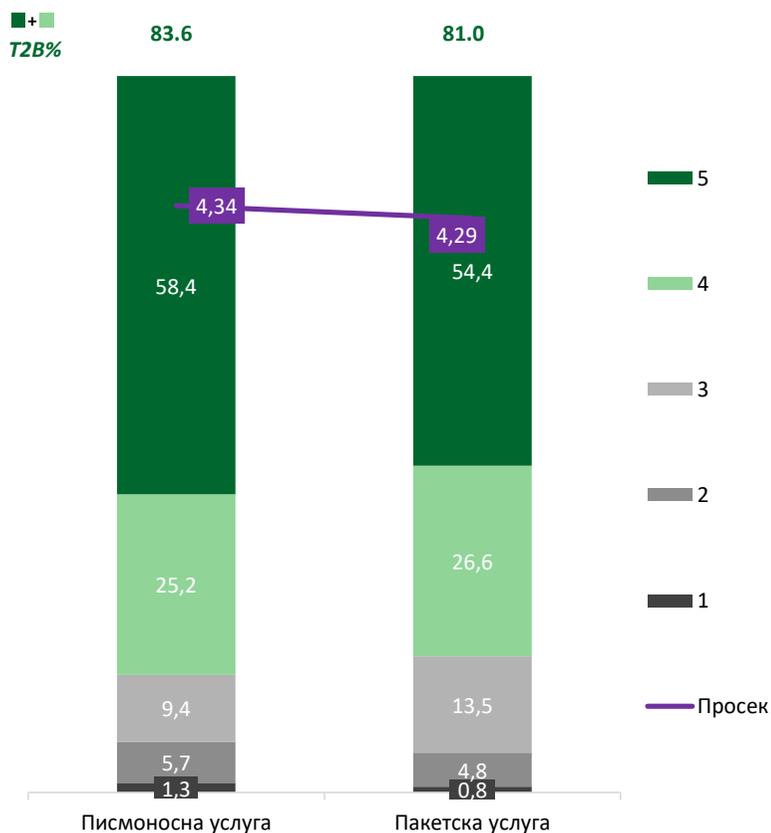
Уручивање са закашњењем



База: 300

Да

Процена квалитета услуге



Више од четвртине правних лица примило је писмо или пакет са закашњењем у претходних годину дана.

Квалитет писмоносне и пакетске услуге високо је оцењен. Четири од пет правних лица оцењује писмоносну и пакетску услугу оценама 4 или 5. Тек 7% корисника писмоносне, а 6% корисника пакетске услуге, незадовољно је њеним квалитетом.

Општа процена квалитета услуга

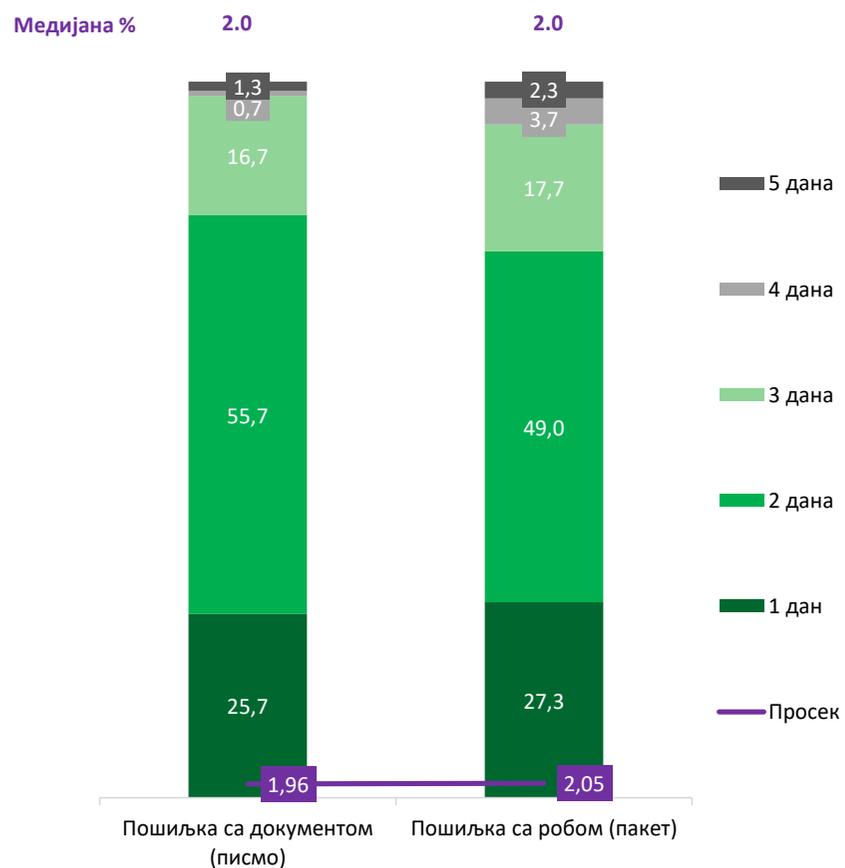
П5. Молим Вас да оцените квалитет пружања наведених услуга :
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - 1 подразумева најнижу оцену, а 5 највишу оцену)
Јединица: %, просек

		Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет				
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
Група:	База:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Молим Вас оцените квалитет пружања наведених услуга-писмоносна услуга	1	1.3	1.3	1.9	0	1.3	0	1.5	1.3	1.3	2.9	0	0	1.3	0.8	1.3	3.1	0	1.3	1.1	3.2
	2	5.7	7.3 A	0	0	5.7	6.7	5.6	5.7	6.3	4.9	6.9	0	5.7	6.6	5.3	7.8	0	5.7	6	3.2
	3	9.4	10.8	3.7	8.3	9.4	3.3	10.1	9.4	6.3	12.7	5.9	26.7	9.4	8.2	14.5	6.3	8.3	9.4	9.7	6.5
	4	25.2	26.3	22.2	16.7	25.2	23.3	25.4	25.2	21.3	31.4	20.8	33.3	25.2	23	26.3	25	30.6	25.2	25.5	22.6
	5	58.4	54.3	72.2	75	58.4	66.7	57.5	58.4	65	48	66.3	40	58.4	61.5	52.6	57.8	61.1	58.4	57.7	64.5
	База:	252	197	45	10	252	21	231	252	71	91	78	12	252	106	67	48	31	252	226	26
Молим Вас оцените квалитет пружања наведених услуга-пакетска услуга	1	0.8	0.8	0.5	2.2	0	0.8	0	0.9	0.8	1.4	1.1	0	0	0.8	0	1.5	2.1	0	0.8	0.4
	2	4.8	4.8	5.6	2.2	0	4.8	0	5.2	4.8	7	4.4	3.8	0	4.8	4.7	4.5	8.3	0	4.8	4.9
	3	13.5	13.5	15.2	6.7	10	13.5	0	14.7	13.5	8.5	18.7	9	33.3	13.5	17	16.4	6.3	6.5	13.5	14.2
	4	26.6	26.6	27.9	22.2	20	26.6	19	27.3	26.6	25.4	33	21.8	16.7	26.6	25.5	22.4	29.2	35.5	26.6	25.7
	5	54.4	54.4	50.8	66.7	70	54.4 C	81 A C	51.9	54.4	57.7	42.9	65.4 C	50	54.4	52.8	55.2	54.2	58.1	54.4	54.9
	База:	298	232	54	12	298	30	268	298	80	102	101	15	298	122	76	64	36	298	267	31
Молим Вас оцените квалитет пружања наведених услуга-писмоносна услуга		4.34	4.25	4.63	4.67	4.34	4.5	4.32	4.34	4.43	4.17	4.47	4.13	4.34	4.38	4.24	4.27	4.53	4.34	4.33	4.42
База:	252	197	45	10	252	21	231	252	71	91	78	12	252	106	67	48	31	252	226	26	
Молим Вас оцените квалитет пружања наведених услуга-пакетска услуга		4.29	4.23	4.49	4.6	4.29	4.81 A C	4.24	4.29	4.31	4.12	4.49	4.17	4.29	4.26	4.25	4.25	4.52	4.29	4.3	4.23

Мала предузећа исподпросечно су задовољна квалитетом писмоносне услуге. Када се говори о пакетској услузи, предузећа у државном власништву показују више просечно задовољство, док су приватна предузећа у просеку мање задовољна квалитетом пакетске услуге.

Време уручења пошиљке

П6. Које време за уручење поштанских пошиљака у оквиру универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају је прихватљиво за Вас?
Јединица: %, медијана



Правни субјекти сматрају уручење писма у року од једног (26%) до два дана (56%) прихватљивим.

Слично, четвртина правних лица (27%) сматра доставу пакета у року од једног дана прихватљивом, док њих половина (49%) очекује доставу у року од два дана.

Време уручења пошиљке

П6. Које време за уручење поштанских пошиљака у оквиру универзалних поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају је прихватљиво за Вас?
Јединица: %, просек

		Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет				
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
База:		300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
Група:		A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Које време за уручење поштанских пошиљака је прихватљиво за Вас?- Пошиљке са документима (писмо)	1 дан	25.7	26.5	18.5	41.7	25.7 C	53.3 A C	22.6	25.7 B	13.8	29.8	28.7	40	25.7	30.1	23.4	28.1	11.1	25.7	27.5	9.7
	2 дана	55.7	53.8	66.7	41.7	55.7	43.3	57	55.7	62.5	53.8	54.5	40	55.7	48.8	59.7	57.8	66.7	55.7	55	61.3
	3 дана	16.7	17.5	13	16.7	16.7	3.3	18.1	16.7	21.3	16.3	12.9	20	16.7	17.9	16.9	12.5	19.4	16.7	16	22.6
	4 дана	0.7	0.4	1.9	0	0.7	0	0.7	0.7	0	0	2	0	0.7	0.8	0	0	2.8	0.7	0.4	3.2
	5 дана	1.3	1.7	0	0	1.3	0	1.5	1.3	2.5	0	2	0	1.3	2.4	0	1.6	0	1.3	1.1	3.2
Које време за уручење поштанских пошиљака је прихватљиво за Вас?- Пошиљке са робом (пакет)	1 дан	27.3	28.2	18.5	50	27.3	36.7	26.3	27.3	21.3	31.7	26.7	33.3	27.3	36.6 A	26	18.8	13.9	27.3	29.4	9.7
	2 дана	49	47	61.1	33.3	49	56.7	48.1	49	48.8	48.1	50.5	46.7	49	41.5	51.9	54.7	58.3	49	48.3	54.8
	3 дана	17.7	17.9	16.7	16.7	17.7	6.7	18.9	17.7	25	17.3	13.9	6.7	17.7	13	16.9	25	22.2	17.7	16.4	29
	4 дана	3.7	3.8	3.7	0	3.7	0	4.1	3.7	3.8	1.9	5.9	0	3.7	6.5	2.6	0	2.8	3.7	3.7	3.2
	5 дана	2.3	3	0	0	2.3	0	2.6	2.3	1.3	1	3	13.3 C	2.3	2.4	2.6	1.6	2.8	2.3	2.2	3.2
Које време за уручење поштанских пошиљака је прихватљиво за Вас?-Пошиљке са документима (писмо)		1.96	1.97	1.98	1.75	1.96	1.5	2.01 A B	1.96	2.15	1.87	1.94	1.8	1.96	1.97	1.94	1.89	2.14	1.96	1.93	2.29 A B
Које време за уручење поштанских пошиљака је прихватљиво за Вас?-Пошиљке са робом (пакет)		2.05	2.06	2.06	1.67	2.05	1.7	2.09	2.05	2.15	1.92	2.08	2.13	2.05	1.97	2.04	2.11	2.22	2.05	2.01	2.35

Предузећа у државном власништву, као и предузећа регистрована на урбаној територији, очекују бржу доставу писама од предузећа у приватном власништву и предузећа на руралној територији.

Експрес услуге



Оцена квалитета експрес услуга

П7. Експрес услуге којих оператора / курирских служби за доставу пошиљку сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?

П8. Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора / курирских служби за доставу пошиљки 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



Post Express је најкоришћенији оператор експрес услуга, са **82%** корисника током претходне године, а следе га Aks (45%) и Bex Express (44%). Трећина правних лица користило је City Express (34%) или D Express (34%), док је употреба DHL услуга и даље на самом почетку (1%).

Задовољство услугама Post Express службе је **на највишем нивоу** од свих оператора. Bex Express се налази на другом месту, праћен D Express службом.

Коришћење оператора експрес услуга

П17. Експрес услуге којих оператора / курирских служби за доставу пошиљки сте користили у претходних годину дана (било да сте слали или примали пошиљку)?
Јединица: %

		Величина				Власништво			Делатност				Регион					Убанитет			
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Експрес услуге којих оператора / курирских служби за доставу пошиљки сте користили у претходних годину дана?	AKS EXPRESS	45	46.2	46.3	16.7	45 B	16.7	48.1 A B	45 D	58.8 A D	46.2	31.7	53.3	45	43.1	45.5	37.5	63.9	45	46.1	35.5
	BEX EXPRESS	43.7	45.3	42.6	16.7	43.7 B	20	46.3 A B	43.7	55	40.4	36.6	53.3	43.7	43.1	50.6	35.9	44.4	43.7	45	32.3
	CITY EXPRESS	34.3	35.5	33.3	16.7	34.3 B	10	37 A B	34.3	50 A C D	27.9	26.7	46.7	34.3	32.5	35.1	34.4	38.9	34.3	34.6	32.3
	D EXPRESS	33.7	35.9	29.6	8.3	33.7 B	10	36.3 A B	33.7	48.8 A C D	27.9	25.7	46.7	33.7	35	31.2	31.3	38.9	33.7	32.7	41.9
	POST EXPRESS (Пошта Србије)	82	82.9	75.9	91.7	82	96.7	80.4	82	81.3	76.9	86.1	93.3	82	84.6	75.3	87.5	77.8	82	81.8	83.9
	Неки други, који?	2.7	3.4	0	0	2.7	3.3	2.6	2.7	1.3	3.8	3	0	2.7	2.4	2.6	3.1	2.8	2.7	2.6	3.2
	DHL	1	1.3	0	0	1	0	1.1	1	0	1	2	0	1	2.4	0	0	0	1	1.1	0
	Нисам користио / ла експрес услуге	0.7	0.4	1.9	0	0.7	0	0.7	0.7	0	1	1	0	0.7	1.6	0	0	0	0.7	0.7	0

Приватна предузећа у већој мери користе експрес услуге Aks (48%), Bex (46%), City (37%) и D Express (36%) од државних.

Предузећа која се баве производњом су у већој мери користила услуге Aks (59%), City Express (50%) и D Express (49%) у протеклих годину дана, док су се предузећа која се баве услужним делатностима у мањој мери одлучивала на коришћење услуга Aks Express (32%).

Оцена квалитета експрес услуга

П8. Молим Вас да сад оцените квалитет експрес услуга оператора / курирских служби за доставу пошиљки 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

		Величина				Власништво			Делатност					Регион					Убанитет		
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Просечно задовољство услугом	База:	135	108	25	2	135	5	130	135	47	48	32	8	135	53	35	24	23	135	124	11
	AKS EXPRESS	3.54	3.44	3.96	4	3.54	4	3.52	3.54	3.43	3.63	3.72	3	3.54	3.62	3.46	3.21	3.83	3.54	3.56	3.27
	База:	131	106	23	2	131	6	125	131	44	42	37	8	131	53	39	23	16	131	121	10
	BEX EXPRESS	3.97	3.91	4.3	3.5	3.97	4.17	3.96	3.97	3.95	3.79	4.19	4	3.97	4.08	3.97	3.74	3.94	3.97	3.98	3.9
	База:	103	83	18	2	103	3	100	103	40	29	27	7	103	40	27	22	14	103	93	10
	CITY EXPRESS	3.75	3.71	3.94	3.5	3.75	4.33	3.73	3.75	3.93	3.62	3.56	4	3.75	3.5	3.89	3.82	4.07	3.75	3.75	3.7
	База:	101	84	16	1	101	3	98	101	39	29	26	7	101	43	24	20	14	101	88	13
	D EXPRESS	3.87	3.86	4	3	3.87	5	3.84	3.87	3.72	3.93	4	4	3.87	4.02	3.83	3.45	4.07	3.87	3.86	3.92
База:	246	194	41	11	246	29	217	246	65	80	87	14	246	104	58	56	28	246	220	26	
POST EXPRESS (Пошта Србије)	4.39	4.32	4.66 B	4.64	4.39	4.72	4.35	4.39	4.32	4.33	4.47	4.64	4.39	4.33	4.48	4.43	4.39	4.39	4.41	4.23	

Када се говори о квалитету услуга експрес оператора, мала предузећа оцењују експрес услуге Поште Србије ниже од просека.

Оштећење пошиљке

П9. Да ли сте имали проблема са оштећењем пошиљака, зато што вам поштански оператор није пружио адекватне информације о правилном паковању пошиљака?
Јединица: %

Проблеми са оштећењем пошиљке



Проблеми са оштећењем пошиљака услед неадекватних информација о паковању од стране оператора **имало је 12% правних лица.**

Оштећење пошиљке

П9. Да ли сте имали проблема са оштећењем пошиљака, зато што вам поштански оператор није пружио адекватне информације о правилном паковању пошиљака?
Јединица: %

		Величина				Власништво			Делатност					Регион					Убанитет		
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
База:		300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
Група:		A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Да ли сте имали проблема са оштећењем пошиљака?	Да	12	12.4	13	0	12	0	13.3 A	12 D	17.5 D	19.2 A D	2	0	12	13	11.7	9.4	13.9	12	12.3	9.7
	Не	87.3	86.8	87	100	87.3 C	100	85.9	87.3 C	82.5	78.8	98 A B C	100	87.3	86.2	88.3	90.6	83.3	87.3	87.4	87.1
	Нисам користио / ла услугу слања пошиљке	0.7	0.9	0	0	0.7	0	0.7	0.7	0	1.9	0	0	0.7	0.8	0	0	2.8	0.7	0.4	3.2

Предузећа у приватном власништву имала су више негативних искустава са оштећењем пошиљака (13%).

Петина предузећа која се баве трговином (19%) имало је проблема са оштећењем пошиљака, значајно више од просека, док су предузећа које се баве услужним делатностима имала мање негативних искустава са оштећењем пошиљака (2%).

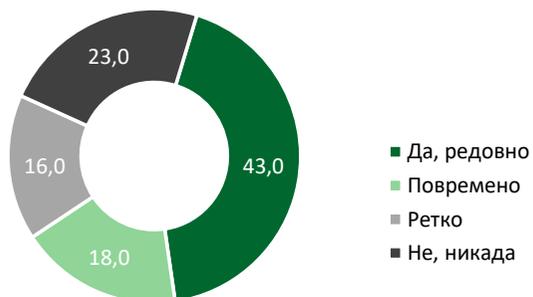
Електронски сервиси

П10. Да ли користите поштанске услуге које захтевају употребу телефона или рачунара?

П11. Да ли Вам је компликовано коришћење електронских сервиса за поштанске услуге?

Јединица: %

Коришћење електронских сервиса за поштанске услуге



Лакоћа коришћења електронских сервиса за поштанске услуге



Док приближно **четвртина предузећа не користи електронске сервисе** за поштанске услуге путем телефона или рачунара, **две петине (43%) наводи да их користи редовно.**

Електронски сервиси су добро прилагођени корисницима – тек 8% тврди да им је употреба електронских сервиса делимично или веома компликована, док се **већина (71%) сналази без проблема.**

Електронски сервиси

П10. Да ли користите поштанске услуге које захтевају употребу телефона или рачунара?

П11. Да ли Вам је компликовано коришћење електронских сервиса за поштанске услуге?

Јединица: %

		Величина				Власништво			Делатност				Регион					Убанитет			
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Да ли користите поштанске услуге које захтевају употребу телефона или рачунара?	Да, редовно	43	47.4 A C	25.9	33.3	43	10	46.7 A B	43	45	55.8 A D	27.7	46.7	43	48	46.8	28.1	44.4	43	44.6	29
	Повремено	18	19.2	16.7	0	18	23.3	17.4	18	11.3	18.3	21.8	26.7	18	15.4	20.8	21.9	13.9	18	19	9.7
	Ретко	16	16.2	16.7	8.3	16	10	16.7	16	20	11.5	16.8	20	16	17.9	15.6	9.4	22.2	16	15.6	19.4
	Не, никада	23	17.1	40.7 A B	58.3 A B	23	56.7 A C	19.3	23	23.8	14.4	33.7 A C	6.7	23	18.7	16.9	40.6 A B C	19.4	23	20.8	41.9 A B
Да ли Вам је компликовано коришћење електронских сервиса за поштанске услуге?	Да, веома ми је компликовано	1	0.4	3.7	0	1	0	1.1	1	0	1.9	1	0	1	1.6	1.3	0	0	1	1.1	0
	Делимично ми је компликовано	7	7.7	5.6	0	7	3.3	7.4	7	7.5	5.8	6.9	13.3	7	6.5	9.1	7.8	2.8	7	7.4	3.2
	Не, сналазим се без проблема	70.7	75.2 A	57.4	41.7	70.7	43.3	73.7 A B	70.7	72.5	79.8 D	59.4	73.3	70.7	76.4 D	71.4	56.3	75	70.7	71.7	61.3
	Не користим такве услуге	21.3	16.7	33.3 B	58.3 A B	21.3	53.3 A C	17.8	21.3	20	12.5	32.7 A C	13.3	21.3	15.4	18.2	35.9 A B	22.2	21.3	19.7	35.5

Више од половине предузећа која се баве трговином користи електронске поштанске сервисе редовно (56%), док то чини само четвртина предузећа која се баве услужним делатностима (28%). Употреба електронских сервиса мање је заступљена у руралним насељима, где 42% предузећа наводи да никада не користи електронске поштанске сервисе.

Приближно половина малих предузећа (47%) и предузећа у приватном власништву (47%) редовно употребљава електронске поштанске сервисе, значајно више од просека, за разлику од средњих предузећа, где тек четвртина (26%) редовно користи електронске сервисе за поштанске услуге. У складу са тиме, правна лица из малих (75%) и приватних предузећа (74%) склонија су да наведу да се без проблема сналазе са употребом електронских поштанских сервиса.

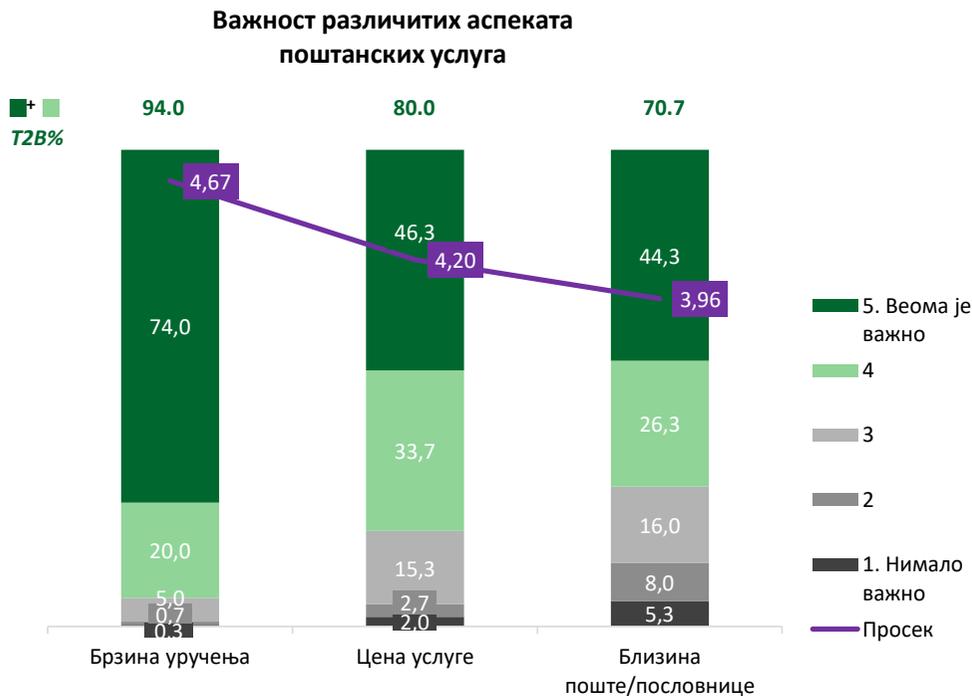
Важност параметара, однос цене и квалитета услуга

П12. Молимо Вас да оцените у којој мери су Вам важни следећи параметри.

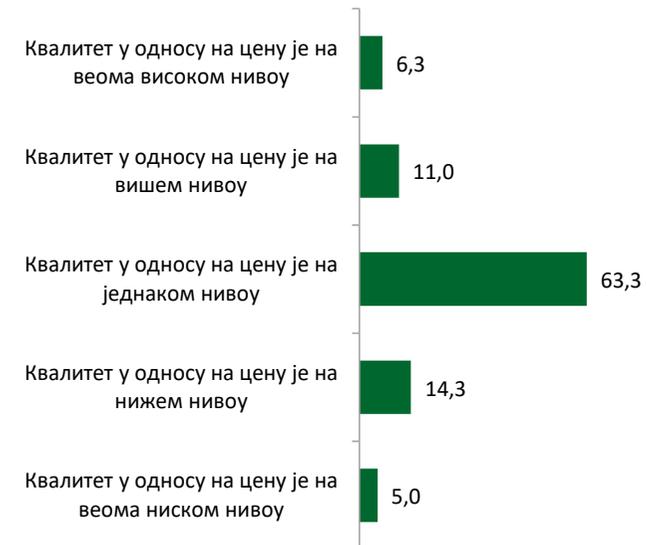
(користите оцене од 1 до 5 као у школи - где 1 подразумева да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно)

П13. Како бисте оценили однос цене и квалитета експрес поштанских услуга. Одговор дајте на скали од 1 до 5, где 1 значи да је квалитет у односу на цену, на веома ниском нивоу, а 5 да је квалитет у односу на цену, на веома високом нивоу

Јединица: %, просек



Однос цене и квалитета експрес поштанских услуга



Брзина уручења пошиљке најважнији је аспект поштанске услуге – скоро сви правни субјекти (94%) наводе да им је овај фактор важан или изузетно важан. **Цена услуге други је најважнији фактор**, који је релевантан за четири од пет корисника. Близина поште/пословнице важна је или веома важна за скоро три од четири правна лица (71%).

Приближно **две трећине (63%) правних субјеката сматра да је однос цене и квалитета експрес поштанских услуга на једнаком нивоу**, а скоро петина (17%) наводи да је квалитет на вишем нивоу у односу на цену.

Важност параметара, однос цене и квалитета услуга

П12. Молимо Вас да оцените у којој мери су Вам важни следећи параметри.

(користите оцене од 1 до 5 као у школи - где 1 подразумева да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно)

П13. Како бисте оценили однос цене и квалитета експрес поштанских услуга. Одговор дајте на скали од 1 до 5, где 1 значи да је квалитет у односу на цену, на веома ниском нивоу, а 5 да је квалитет у односу на цену, на веома високом нивоу

Јединица: просек

		Величина				Власништво			Делатност					Регион				Убанитет			
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Молимо Вас да оцените у којој мери су Вам важни следећи параметри поштанских услуга?	Брзина уручења	4.67	4.67	4.57	5	4.67	4.57	4.68	4.67	4.71	4.69	4.58	4.8	4.67	4.64	4.78	4.5	4.81	4.67	4.67	4.65
	Цена услуге	4.2	4.26	3.93	4.17	4.2	3.87	4.23	4.2	4.18	4.38	4.02	4.27	4.2	4.24	4.35 D	3.86	4.31	4.2	4.2	4.13
	Близина поште / пословнице	3.96	3.87	4.19	4.83 B	3.96	4.53 A C	3.9	3.96	4.01	3.83	4.04	4.13	3.96	3.88	4.04	3.94	4.14	3.96	3.91	4.42
Како бисте оценили однос цене и квалитета експрес поштанских услуга?		2.99	2.95	3	3.75 A B	2.99	3.03	2.99	2.99	2.94	2.9	3.07	3.4	2.99	3.07	3.04	2.81	2.94	2.99	3.02	2.77

Близина поште / пословнице у просеку је важнија правним лицима из предузећа у државном, а мање важна предузећима у приватном власништву.

Правни субјекти из великих предузећа оцењују однос цене и квалитета експрес поштанских услуга више од просека.

Важност пакетомата, додатне услуге и спремност на додатно плаћање

П14. Да ли је за Вашу фирму важно да имате могућност да вашим корисницима адресујете поштанске пошиљке директно на пакетомат?

П15. Колико Вам је важно да поштански оператор понуди могућност да изаберете одређени дан или време доставе (да се пошиљка уручи у одређено време, нпр: пре 12h или после 17h) уз додатну наплату? Оцените оценама од 1 до 5, где 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно.

П15а. Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у % ? (ако су одговори на питање бр. 15: 3, 4 или 5)

Јединица: %, просек медијана

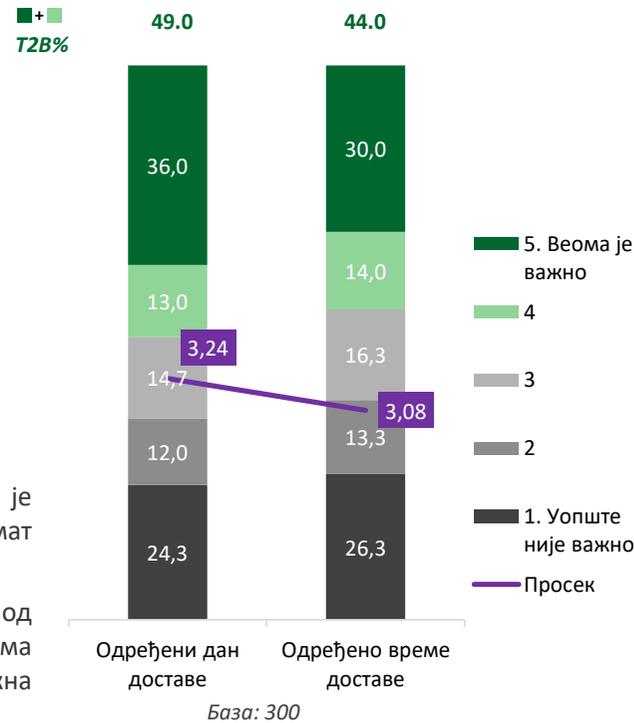
Важност адресовања пошиљке директно на пакетомат



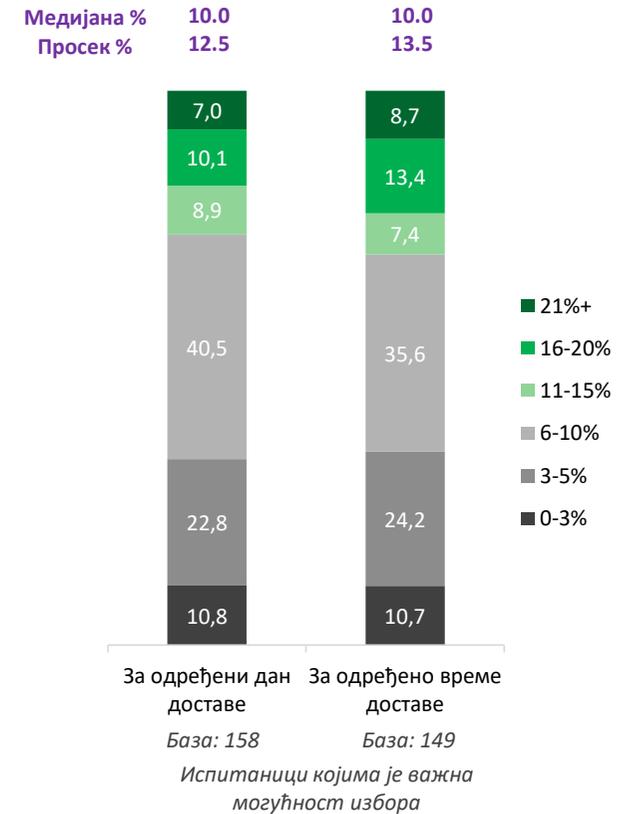
Сваки десети правни субјект наводи да им је могућност адресирања пошиљке на пакетомат релевантна.

Одабир дана доставе нешто је важнији (49%) од одабира времена доставе (44%), а правна лица којима је могућност одабира дана или времена доставе важна спремна су да за ове услуге додатно плате до 10%.

Важност могућности одабира дана / времена доставе



Спремност на додатно плаћање (%)



Важност пакетомата, додатне услуге и спремност на додатно плаћање

П14. Да ли је за Вашу фирму важно да имате могућност да вашим корисницима адресујете поштанске пошиљке директно на пакетомат?

П15. Колико Вам је важно да поштански оператор понуди могућност да изаберете одређени дан или време доставе (да се пошиљка уручи у одређено време, нпр: пре 12h или после 17h) уз додатну наплату? Оцените оценама од 1 до 5, где 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно.

П15а. Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у % ? (ако су одговори на питање бр. 15: 3, 4 или 5)

Јединица: %, просек

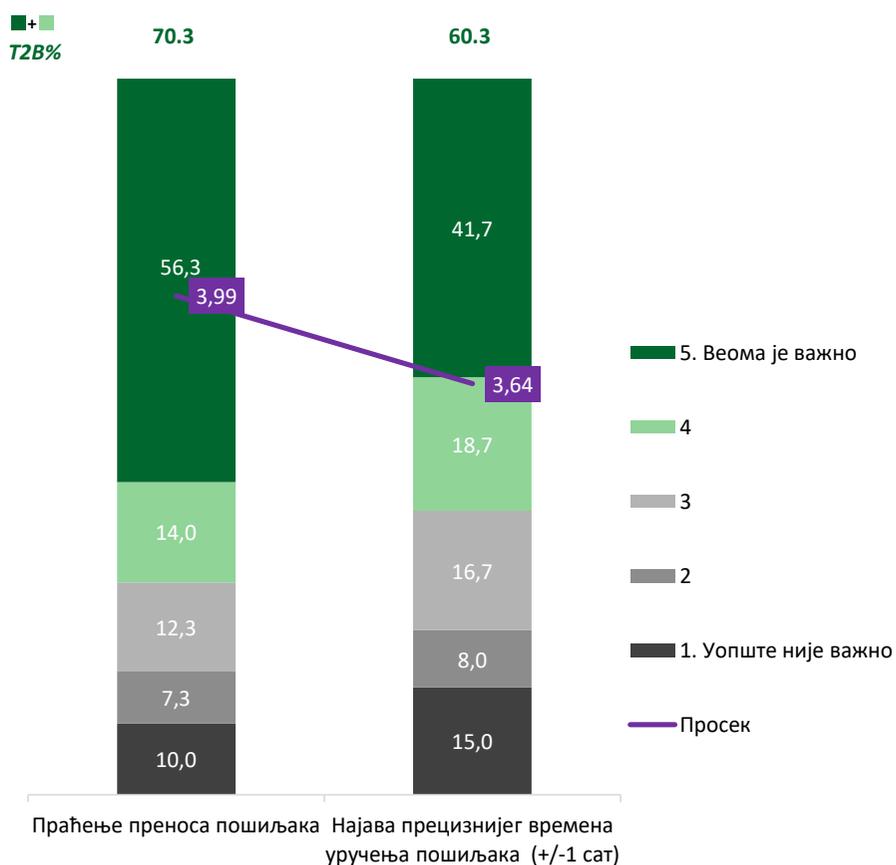
		Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет				
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Да ли је за Вашу фирму важно да имате могућност да вашим корисницима адресујете поштанске пошиљке директно на пакетомат?	Да	10.7	11.5	7.4	8.3	10.7	3.3	11.5	10.7	8.8	12.5	9.9	13.3	10.7	15.4	6.5	7.8	8.3	10.7	11.9 A	0
	Не	89.3	88.5	92.6	91.7	89.3	96.7	88.5	89.3	91.3	87.5	90.1	86.7	89.3	84.6	93.5	92.2	91.7	89.3 B	88.1	100
Колико Вам је важно да поштански оператор понуди могућност да изаберете одређени дан или време доставе?	Одређени дан доставе	3.24	3.26	3.15	3.33	3.24	3.33	3.23	3.24	3.06	3.35	3.29	3.2	3.24	3.34	3.36	3.02	3.06	3.24	3.28	2.94
	Одређено време доставе	3.08	3.08	3.02	3.33	3.08	3.23	3.06	3.08	2.96	3.13	3.1	3.27	3.08	3.18	3.16	2.88	2.94	3.08	3.11	2.81
Уколико Вам је ова могућност важна, колико сте спремни да додатно платите ту услугу у %?	База:	158	126	27	5	158	13	145	158	43	56	49	10	158	58	47	32	21	158	141	17
	За одређени дан доставе	12.45	12.28	13.48	11.2	12.45	10.08	12.66	12.45	11.28	12.52	12.96	14.6	12.45	13.97	11.66	9.41	14.67	12.45	12.52	11.82
	База:	149	118	26	5	149	12	137	149	42	51	45	11	149	53	46	29	21	149	132	17
	За одређено време доставе	13.46	13.52	13.62	11.2	13.46	10.92	13.68	13.46	11.79	13.31	13	22.36	13.46	15.91	12.24	9.69	15.14	13.46	13.52	13

Могућност адресирања пошиљке директно на пакетомат важније је правним субјектима из урбаних насеља (12%).

Праћење пошиљки

П16. Колико Вам је важна могућност праћења преноса пошиљке (на пример, да укцате број пошиљке на вебсајту поштанског оператора)? А колико Вам је важна најава уручења пошиљке (на пример, очекујте пошиљку од 10-12 часова, путем СМС или Вибер поруке на мобилном телефону)? Оцените оценама од 1 до 5, где 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно?

Јединица: %, просек



Могућност праћења пошиљке важна је или веома важна за 70% правних лица, при чему више од половине (56%) сматра ову могућност веома важном.

Са друге стране, три од пет (60%) правних лица сматра најаву прецизног времена уручења пошиљке важном.

Праћење пошиљки

П16. Колико Вам је важна могућност праћења преноса пошиљке (на пример, да укучате број пошиљке на вебсајту поштанског оператора)? А колико Вам је важна најава уручења пошиљке (на пример, очекујте пошиљку од 10-12 часова, путем СМС или Вибер поруке на мобилном телефону)? Оцените оценама од 1 до 5, где 1 значи да Вам уопште није важно, а 5 да Вам је веома важно?

Јединица: просек

		Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет				
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
База:		300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
Група:		A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Колико Вам је важна могућност праћења преноса, а колико Вам је важна најава уручења пошиљка?	Праћење преноса пошиљка	3.99	4.11 A C	3.39	4.42	3.99	3.53	4.04	3.99	3.61	4.29 A B	3.95	4.27	3.99 D	4.28 A D	4.08	3.53	3.64	3.99 C	4.09 A C	3.13
	Најава прецизнијег времена уручења пошиљка	3.64	3.69	3.26	4.33	3.64	3.43	3.66	3.64	3.4	3.84	3.55	4.13	3.64	3.82	3.71	3.44	3.22	3.64	3.71	3.06

Могућност праћења пошиљка у просеку је релевантнија малим предузећима, док је ова погодност исподпросечно важна за предузећа средње величине. Предузећа из Београда, као и из других урбаних насеља, више вреднују опцију праћења пошиљке, за разлику од предузећа регистрованих на територији Шумадије и западне Србије или у руралним насељима. Предузећа која се баве трговином највише истичу важност праћења преноса пошиљка, значајно више од просека.

Еколошка достава пошиљки

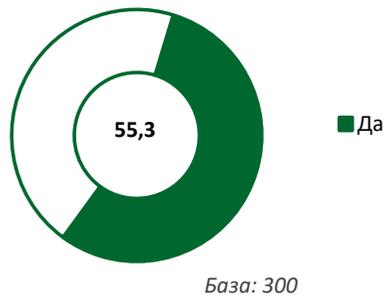
P17. Да ли сматрате да је важно да поштански оператори / курирске службе за доставу пошиљки користе електрична возила за транспорт пошиљака у циљу смањења издувних гасова?

P17a. Да ли сматрате прихватљивим да због тога поскупе поштанске услуге? (Ако је одговор ДА на питање бр. 17)

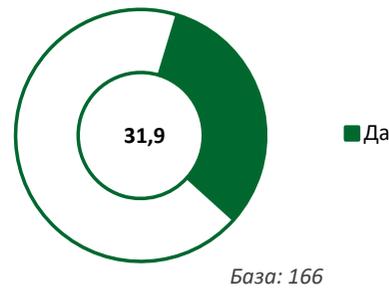
P17б. У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење? (Ако је одговор ДА на питање бр. 17a)

Јединица: %, просек, медијана

Важност коришћења електричних возила за доставу

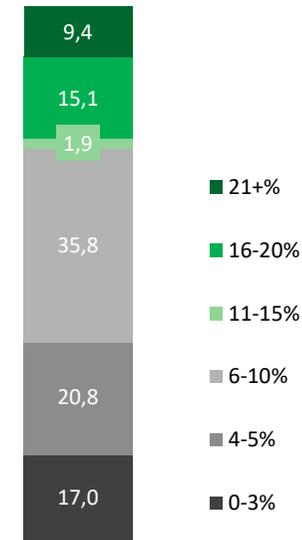


Прихватљивост поскупљења поштанских услуга



Процент прихватљивог поскупљења

Медијана % 10,0
 Просек % 11,6



Више од половине правних лица (55%) прихвата идеју да поштански оператори користе електрична возила у циљу смањења загађења. Ипак, тек трећина оних који подржавају ову иницијативу (32%) сматра поскупљење поштанских услуга прихватљивим под овим околностима.

Највећи број правних лица спреман је да плати до 10% више.

Еколошка достава пошиљки

P17. Да ли сматрате да је важно да поштански оператори / курирске службе за доставу пошиљки користе електрична возила за транспорт пошиљака у циљу смањења издувних гасова?

P17a. Да ли сматрате прихватљивим да због тога поскупе поштанске услуге? (Ако је одговор ДА на питање бр. 17)

P17б. У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење? (Ако је одговор ДА на питање бр. 17a)

Јединица: %, просек

	Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет					
	Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља	
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Да ли сматрате да је важно да курирске службе користе електрична возила за транспорт пошиљака у циљу смањења издувних гасова?	Да	55.3	57.3	46.3	58.3	55.3	40	57	55.3	51.3	58.7	54.5	60	55.3	60.2	54.5	48.4	52.8	55.3	56.9	41.9
	Не	44.7	42.7	53.7	41.7	44.7	60	43	44.7	48.8	41.3	45.5	40	44.7	39.8	45.5	51.6	47.2	44.7	43.1	58.1
	База:	166	134	25	7	166	12	154	166	41	61	55	9	166	74	42	31	19	166	153	13
Да ли сматрате прихватљивим да због тога поскупе поштанске услуге?	Да	31.9	32.8	32	14.3	31.9	25	32.5	31.9	26.8	31.1	34.5	44.4	31.9	31.1	45.2	19.4	26.3	31.9	32.7	23.1
	Не	68.1	67.2	68	85.7	68.1	75	67.5	68.1	73.2	68.9	65.5	55.6	68.1	68.9	54.8	80.6	73.7	68.1	67.3	76.9
	База:	53	44	8	1	53	3	50	53	11	19	19	4	53	23	19	6	5	53	50	3
У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење?	0-3%	17	15.9	25	0	17	33.3	16	17	27.3	10.5	21.1	0	17	17.4	15.8	16.7	20	17	16	33.3
	4-5%	20.8	22.7	12.5	0	20.8	33.3	20	20.8	9.1	26.3	26.3	0	20.8	21.7	21.1	16.7	20	20.8	22	0
	6-10%	35.8	36.4	25	100	35.8	0	38	35.8	45.5	47.4	21.1	25	35.8	34.8	36.8	50	20	35.8	36	33.3
	11-15%	1.9	2.3	0	0	1.9	0	2	1.9	0	0	5.3	0	1.9	4.3	0	0	0	1.9	2	0
	16-20%	15.1	11.4	37.5	0	15.1	33.3	14	15.1	9.1	5.3	15.8	75 A C	15.1	13	21.1	0	20	15.1	14	33.3
	21+%	9.4	11.4	0	0	9.4	0	10	9.4	9.1	10.5	10.5	0	9.4	8.7	5.3	16.7	20	9.4	10	0
	База:	53	44	8	1	53	3	50	53	11	19	19	4	53	23	19	6	5	53	50	3
У ком проценту је за Вас прихватљиво поскупљење?		11.62	11.75	11.13	10	11.62	9	11.78	11.62	10	10.42	12.53	17.5	11.62	10.7	11.89	12.83	13.4	11.62	11.68	10.67

Уопштено, нема значајних разлика у ставовима правних лица према еколошком приступу доставе пошиљака.

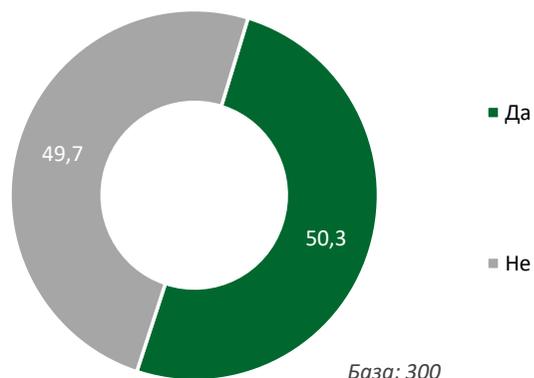
Информисаност о покретању поступка рекламација и корисничко искуство

П18. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

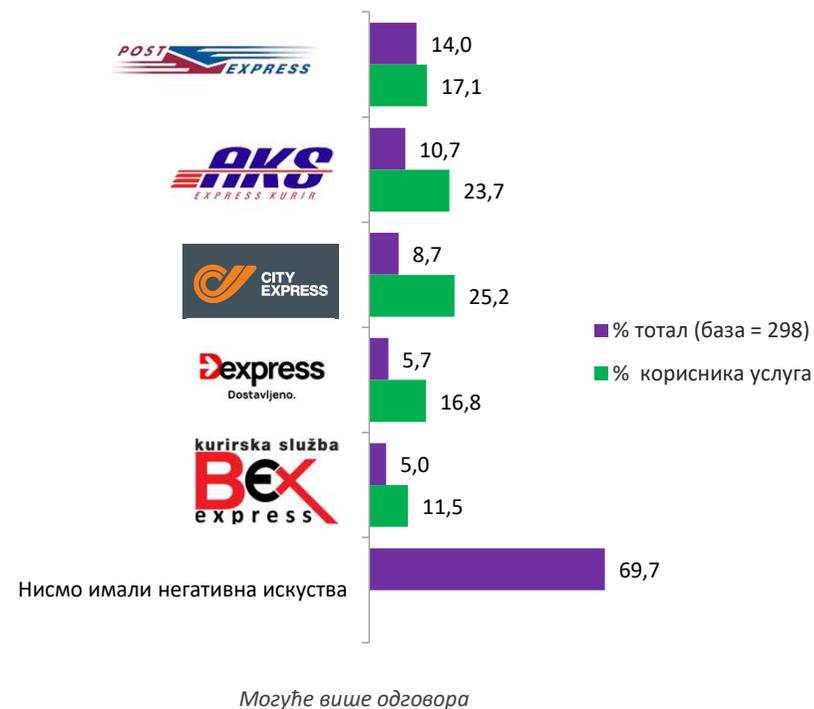
П19. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошиљки?

Јединица: %

Информисаност о рекламационом поступку



Негативно искуство са поштанским операторима / курирским службама



Половина правних лица информисана је о процедури за покретање рекламационог поступка.

Док **преко две трећине правних лица (70%)** наводи да **није имало негативних искустава са операторима експрес услуга**, четвртина корисника услуга City (25%) и Aks Express (24%) наводи да је имало негативних искустава са овим операторима.

Негативна искуства са операторима

П19. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошљику?

П20. 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	CITY EXPRESS	Express Dostavljeno.	kurirska služba BeXpress
База: (имали негативно искуство у протеклих годину дана)	91	42	32	26 Мало база	17 Мало база	15 Мало база
Каснила је достава пошљака	56.1	50.0	62.5	65.4	70.6	60.0
Пошљка је изгубљена	40.8	26.2	37.5	38.5	35.3	26.7
Курири не достављају пошљку до пословне просторије	28.6	19.0	40.6	19.2	41.2	20.0
Пошљка је оштећена током преноса	25.5	14.3	28.1	26.9	35.3	20.0
Проблем са предајом пошљака (комуникација са Call центром)	24.5	21.4	37.5	11.5	17.6	13.3
Начином решавања рекламација	12.2	7.1	18.8	15.4	11.8	13.3
Нетачне или непрецизне SMS поруке о најави уручења	10.2	14.3	6.3	7.7	17.6	13.3
Нешто друго	17.3	26.2	9.4	0.0	5.9	6.7

Преко две трећине правних лица (70%) наводи да није имало негативних искустава са операторима експрес услуга.

Најчешћи проблеми са операторима односили су се на **кашњење** пошљака (56%), док је **две петине правних лица (41%) имало искустава са губитком пошљке**. Негативна искуства односила су се и на чињеницу да **курири не достављају пошљке до пословних просторија (29%)**, као и на **оштећења пошљке током преноса (26%)**. У случају **Post Express**, проблеми са кашњењем доставе су најзаступљенији проблем (50%), а он је још израженији у случају **Aks Express (63%)** и **City Express (65%)**.

Негативна искуства са операторима

П18. Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?

П19. Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора?

Јединица: %

		Величина				Власништво			Делатност				Регион				Убанитет				
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	База:	300	234	54	12	300	30	270	300	80	104	101	15	300	123	77	64	36	300	269	31
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
Да ли сте информисани о начину покретања рекламационог поступка?	Да	50.3	52.6	42.6	41.7	50.3	63.3	48.9	50.3	47.5	60.6	44.6	33.3	50.3	56.1	42.9	54.7	38.9	50.3	51.3	41.9
	Не	49.7	47.4	57.4	58.3	49.7	36.7	51.1	49.7	52.5	39.4	55.4	66.7	49.7	43.9	57.1	45.3	61.1	49.7	48.7	58.1
	База:	298	233	53	12	298	30	268	298	80	103	100	15	298	121	77	64	36	298	267	31
Да ли сте у протеклих годину дана имали негативно искуство са неким од следећих поштанских оператора / курирских служби за доставу пошиљки?	AKS EXPRESS	10.7	12.4	3.7	8.3	10.7	3.3	11.5	10.7	12.5	15.4	5	6.7	10.7	9.8	10.4	12.5	11.1	10.7	11.2	6.5
	BEX EXPRESS	5	6	1.9	0	5	3.3	5.2	5	8.8	2.9	4	6.7	5	3.3	7.8	7.8	0	5	5.6	0
	CITY EXPRESS	8.7	10.3	3.7	0	8.7	0	9.6	8.7	11.3	7.7	8.9	0	8.7	11.4	6.5	7.8	5.6	8.7	9.3	3.2
	D EXPRESS	5.7	6.4	3.7	0	5.7	0	6.3	5.7	10	4.8	4	0	5.7	2.4	6.5	12.5	2.8	5.7	5.9	3.2
	ПОШТА СРБИЈЕ (post express, писмо, пакет)	14	16.7	1.9	16.7	14	6.7	14.8	14	11.3	19.2	12.9	0	14	19.5	10.4	12.5	5.6	14	14.9	6.5
	Неки други, који?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нисам имао / ла негативно искуства	69.7	65	87	83.3	69.7	90	67.4	69.7	70	59.6	77.2	86.7	69.7	65	71.4	70.3	80.6	69.7	68	83.9

Мала предузећа и предузећа у приватном власништву чешће наводе да су имала негативно искуства са поштанским операторима.

Рекламациони поступак

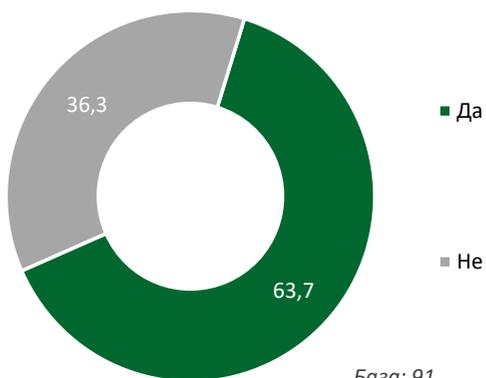
П21. Уколико сте имали негативног искуства са поштанским операторима, да ли сте уложили рекламацију?

П21а. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

П21б. Зашто нисте уложили рекламацију? (Ако је одговор НЕ на питање бр. 21)

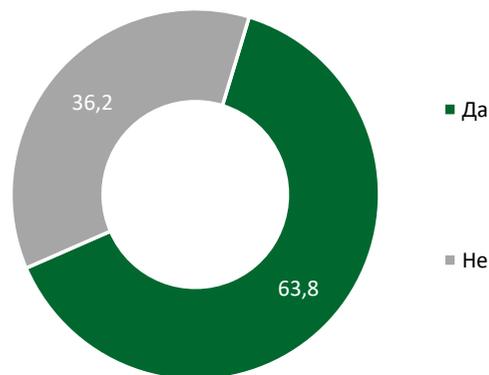
Јединица: %

Подношење рекламације



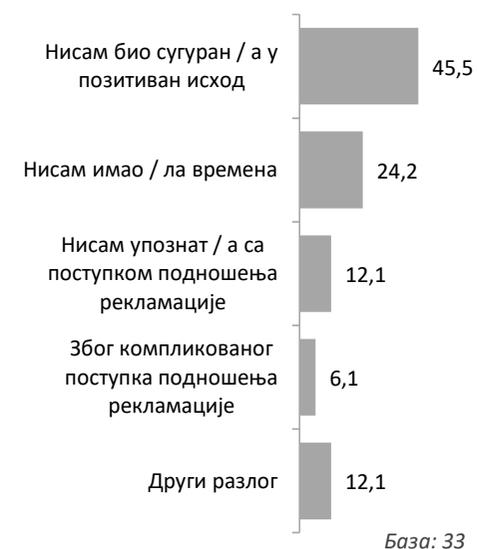
База: 91

Задовољство начином решавања рекламационог поступка



База: 58

Разлози за неподношење рекламација



База: 33

Могуће више одговора

Скоро две трећине (64%) правних лица која су имала негативних искустава са поштанским операторима **уложило је рекламацију**. Међу онима који су то учинила, приближно **два од три лица (64%) задовољно је начином решавања** рекламационог поступка.

Правна лица која нису покренула рекламациони поступак нису се одлучила на тај корак јер нису била сигурна у позитиван исход (46%) или услед недостатка времена (24%).

Рекламациони поступак

P21. Уколико сте имали негативног искуства са поштанским операторима, да ли сте уложили рекламацију?

P21a. Ако сте имали рекламације, да ли сте задовољни начином решавања рекламационог поступка?

Јединица: %

		Величина				Власништво			Делатност					Регион					Убанитет		
		Тотал	Мало	Средње	Велико	Тотал	Државно	Приватно	Тотал	Производња	Трговина	Услуге	Остало	Тотал	Београд	Војводина	Шумадија и западна Србија	Источна и јужна Србија	Тотал	Из урбаног насеља	Из руралног насеља
	Група:	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C
	База:	91	82	7	2	91	3	88	91	24	42	23	2	91	43	22	19	7	91	86	5
Уколико сте имали негативног искуства са поштанским операторима, да ли сте уложили рекламацију?	Да	63.7	64.6	57.1	50	63.7	33.3	64.8	63.7	58.3	73.8	56.5	0	63.7	76.7	50	42.1	85.7	63.7	62.8	80
	Не	36.3	35.4	42.9	50	36.3	66.7	35.2	36.3	41.7	26.2	43.5	100	36.3	23.3	50	57.9	14.3	36.3	37.2	20
	База:	58	53	4	1	58	1	57	58	14	31	13	0	58	33	11	8	6	58	54	4
Да ли сте били задовољни начином решавања рекламације?	Да	63.8	62.3	75	100	63.8	0	64.9	63.8	57.1	67.7	61.5	0	63.8	60.6	72.7	50	83.3	63.8	61.1	100
	Не	36.2	37.7	25	0	36.2	100	35.1	36.2	42.9	32.3	38.5	0	36.2	39.4	27.3	50	16.7	36.2	38.9	0

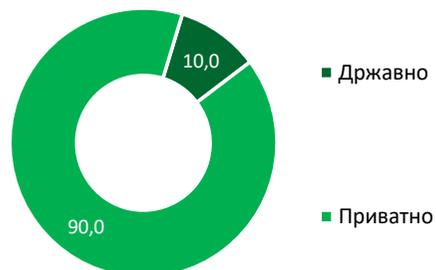
Правна лица се не разликују значајно када су у питању искуства са улагањем рекламација и задовољство начином решавања рекламационог поступка.

Структура узорка -Правна лица-

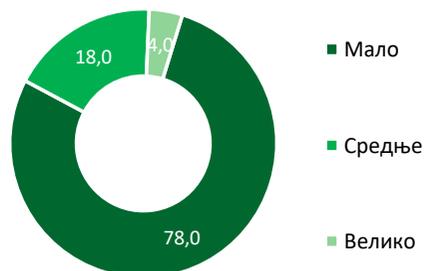


Структура узорка – правна лица

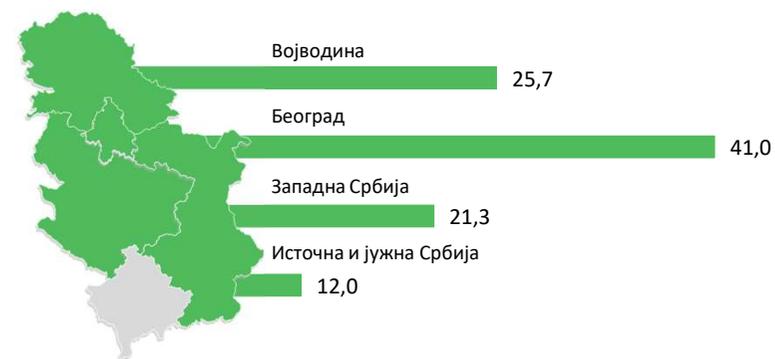
ТИП ВЛАСНИШТВА



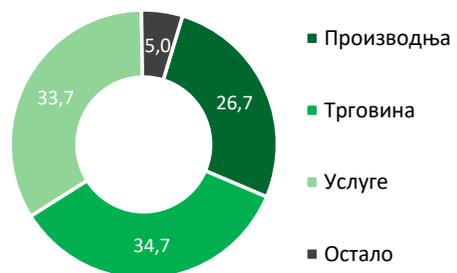
ВЕЛИЧИНА ПРЕДУЗЕЋА



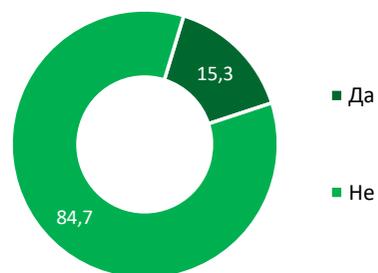
РЕГИОН



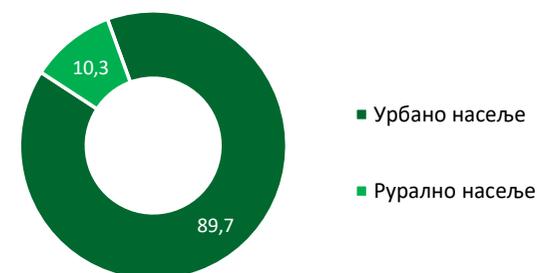
ДЕЛАТНОСТ



ИНТЕРНЕТ ПРОДАЈА



ТИП НАСЕЉА



Хвала на пажњи!

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

Контакт особа:
Мирослава Надаздин
miroslava.nadazdin@smart-plus.rs