

ISPITIVANJE STEPENA ZADOVOLJENJA POTREBA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Pravna lica



ISPITIVANJE STEPENA ZADOVOLJENJA POTREBA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Naručilac



**RATEL – Regulatorna agencija za elektronske
komunikacije i poštanske usluge,
Palmotićeva 2, 11103, Beograd, Srbija**

Izvršilac



Tcom Beograd

Broj ugovora: 102-4047-28/19-11

Sadržaj

Rezime istraživanja	8
Summary	10
Uvod	12
Sociodemografske i socioekonomske karakteristike ispitanika.....	14
Tabela 1 Sociodemografske i socioekonomske karakteristike ispitanika	14
Prepoznatljivost poštanskih usluga.....	15
Grafikon 1 Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite u kojoj meri su Vašem preduzeću važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka (paketi, pisma, dokumenti u papirnoj formi i sl.)	15
Tabela 2 Ukrštanje ciljnih grupa sa prosečnim ocenama važnosti usluga prijema i slanja poštanskih pošiljaka (paketi, pisma, dokumenti u papirnoj formi i sl.).....	16
Grafikon 2 Da li je informisanost o uslugama koje pružaju poštanski operatori na zadovoljavajućem nivou?.....	16
Grafikon 3 Kako se najčešće informišete o uslugama?.....	17
Grafikon 4 Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka	18
Tabela 3 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka?“	19
Tabela 3a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka?“	19
Grafikon 5 Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz Vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do poštanskog operatora?.....	20
Tabela 4 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do dostavne pošte?“	21
Tabela 4a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do dostavne pošte?“	21
Grafikon 6 Da li je, prema Vašem mišljenju, radno vreme jedinice poštanske mreže u kojoj najčešće obavljate usluge prilagođeno potrebama većine korisnika?	22
Korišćenje poštanskih usluga i način slanja pošiljaka	23
Grafikon 7 U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora?	24
Tabela 5 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora?“	25
Tabela 5a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora?“	25

Grafikon 8 Na koji način najčešće šaljete pošiljke?.....	26
Tabela 6 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način najčešće šaljete pošiljke?“	27
Tabela 6a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način najčešće šaljete pošiljke?“	27
Grafikon 9 Na koji način primete pošiljke?	28
Tabela 7 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način primete pošiljke?“	29
Tabela 7a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način primete pošiljke?“	29
Grafikon 10a Učestalost korišćenja usluge slanja pisama	30
Tabela 8a Učestalost korišćenja usluge slanja pisama.....	31
Grafikon 10b Učestalost korišćenja usluge slanja paketa.....	31
Tabela 8b Učestalost korišćenja usluge slanja paketa	32
Grafikon 10c Učestalost korišćenja usluge slanja ekspres pošiljaka.....	32
Tabela 8c Učestalost korišćenja usluge slanja ekspres pošiljaka	33
Grafikon 10d Učestalost korišćenja usluge slanja računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća.....	33
Tabela 8d Učestalost korišćenja usluge slanja računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća	34
Grafikon 10e Učestalost korišćenja usluge slanja reklamnog materijala	34
Tabela 8e Učestalost korišćenja usluge slanja reklamnog materijala.....	35
Grafikon 11 Koliko pošiljaka u proseku šaljete prilikom jednog slanja?	35
Tabela 9 Koliko pošiljaka u proseku šaljete prilikom jednog slanja?	36
Grafikon 12 Koliko pismonosnih pošiljaka šaljete/primete godišnje?	36
Tabela 9a Koliko pismonosnih pošiljaka šaljete/primete godišnje?	37
Grafikon 13 Koliko paketa šaljete/primete godišnje?.....	37
Tabela 9b Koliko paketa šaljete/primete godišnje?.....	38
Grafikon 14 Koliko računa šaljete/primete godišnje?.....	38
Tabela 9c Koliko računa šaljete/primete godišnje?	39
Grafikon 15 Koliko ekspres pošiljaka šaljete/primete godišnje?	39
Tabela 9d Koliko ekspres pošiljaka šaljete/primete godišnje?	40
Grafikon 16 Koliko ekspres pošiljaka šaljete/primete godišnje?	40
Tabela 9e Koliko reklamnih pošiljaka šaljete/primete godišnje?	41
Grafikon 17a Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka	41
Tabela 10a Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka	42
Grafikon 17b Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka	42
Tabela 10b Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka	43
Grafikon 17c Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka.....	43
Tabela 10c Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka	44

Grafikon 17d Očekivani rokovi prenosa računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća.....	44
Tabela 10d Očekivani rokovi prenosa računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća	45
Grafikon 17e Očekivani rokovi prenosa reklamnog materijala	45
Tabela 10e Očekivani rokovi prenosa reklamnog materijala.....	46
Grafikon 18a Načini slanja pismonosnih pošiljaka.....	46
Tabela 11a Načini slanja pismonosnih pošiljaka.....	47
Tabela 11b Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pismonosne pošiljke?“	47
Tabela 11c Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pismonosne pošiljke?“	48
Grafikon 18b Načini slanja paketa	49
Tabela 11d Načini slanja paketa	49
Tabela 11e Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pakete?“	50
Tabela 11f Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pakete?“	51
Grafikon 18c Načini slanja ekspres pošiljaka	52
Tabela 11g Načini slanja ekspres pošiljaka	52
Tabela 11h Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje ekspres pošiljke?“	53
Tabela 11i Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje ekspres pošiljke?“	54
Grafikon 18d Načini slanja računa	55
Tabela 11j Načini slanja računa.....	55
Tabela 11j Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje račune?“	56
Tabela 11k Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje račune?“	57
Grafikon 18e Načini slanja reklamnog materijala.....	58
Tabela 11l Načini slanja reklamnog materijala	58
Tabela 11m Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje reklamni materijal?“	59
Tabela 11n Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje reklamni materijal?“	60
Grafikon 19 Da li u Vašoj sredini (regionu, gradu, opštini, lokalnoj samoupravi) korisnik ima mogućnost izbora poštanskog operatora?	61
Grafikon 20a Slanje pisama putem privatnih dostavnih službi.....	62

Tabela 12a Slanje pisama putem privatnih dostavnih službi	62
Grafikon 20b Slanje paketa putem privatnih dostavnih službi	63
Tabela 12b Slanje paketa putem privatnih dostavnih službi	63
Grafikon 20c Slanje ekspres pošiljaka putem privatnih dostavnih službi	64
Tabela 12c Slanje ekspres pošiljaka putem privatnih dostavnih službi	64
Grafikon 20d Slanje računa putem privatnih dostavnih službi	65
Tabela 12c Slanje računa putem privatnih dostavnih službi.....	65
Grafikon 20e Slanje reklamnog materijala putem privatnih dostavnih službi.....	66
Tabela 12d Slanje reklamnog materijala putem privatnih dostavnih službi.....	66
Grafikon 21 Izbor načina slanja pošiljaka jer je niža cena usluge	67
Tabela 13 Izbor načina slanja pošiljaka jer je niža cena usluge	68
Grafikon 22 Izbor načina slanja pošiljaka zbog brzine	68
Tabela 14 Izbor načina slanja pošiljaka zbog brzine	69
Grafikon 23 Izbor načina slanja pošiljaka zbog garantovanih rokova prenosa.....	69
Tabela 15 Izbor načina slanja pošiljaka zbog garantovanih rokova prenosa	70
Grafikon 24 Izbor načina slanja zbog uverenosti u neoštećenje pošiljke	70
Tabela 16 Izbor načina slanja zbog uverenosti u neoštećenje pošiljke	71
Grafikon 25 Izbor načina slanja pošiljaka jer drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna	71
Tabela 17 Izbor načina slanja pošiljaka jer drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna	72
Grafikon 26 Izbor načina slanja pošiljaka jer mi je tako najjednostavnije	72
Tabela 18 Izbor načina slanja pošiljaka jer mi je tako najjednostavnije	73
Grafikon 27 Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem.....	74
Grafikon 28 Važnost kriterijuma po kojima birate preko koga šaljete pošiljke	76
Grafikon 29 Važnost kriterijuma „zato što je jeftinije”	77
Tabela 19 Važnost kriterijuma „zato što je jeftinije”	77
Grafikon 30 Važnost kriterijuma „zato što je brže”	78
Tabela 20 Važnost kriterijuma „zato što je brže”	78
Grafikon 31 Važnost kriterijuma „Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu”	79
Tabela 21 Važnost kriterijuma „Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu”	79
Grafikon 32 Važnost kriterijuma „Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena”	80
Tabela 22 Važnost kriterijuma „Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena”	80

Grafikon 33 Važnost kriterijuma „Zato što drugi servisi ne dostavljaju pošiljke na adresu koja je nama potrebna”	81
Tabela 23 Važnost kriterijuma „Zato što drugi servisi ne dostavljaju pošiljke na adresu koja je nama potrebna”	81
Grafikon 34 Važnost kriterijuma „Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja)”	82
Tabela 24 Važnost kriterijuma „Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja)”	82
Grafikon 35 Stepen zamene tradicionalnog pisma i paketa ekspres uslugama	83
Grafikon 36 Stepen zamene tradicionalne pošte Internetom i elektronskom poštom	84
Prepoznatljivost poštanskih operatora	85
Grafikon 37 Usluge kog poštanskog operatora (osim Pošte Srbije) ste do sada NAJČEŠĆE koristili?	85
Grafikon 38 Da li preduzeće u kom radite ima potpisan ugovor sa Poštom Srbije?	86
Grafikon 39 Razlozi potpisivanja ugovora sa Poštom	86
Grafikon 40 Razlozi nepotpisivanja ugovora sa Poštom	87
Stepen zadovoljstva poštanskim uslugama	88
Grafikon 41 Da li su, po Vašem mišljenju, jedinice poštanske mreže JP “POŠTE SRBIJE” dostupne korisnicima?	88
Grafikon 42 Zadovoljstvo slanjem pisama	89
Tabela 25 Zadovoljstvo slanjem pisama	89
Tabela 25 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje pisama?”	90
Tabela 26 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje pisama?”	91
Grafikon 43 Zadovoljstvo slanjem paketa	92
Tabela 27 Zadovoljstvo slanjem paketa	92
Tabela 28 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje paketa?”	93
Tabela 29 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje paketa?”	94
Grafikon 43 Zadovoljstvo slanjem ekspres pošiljaka	95
Tabela 30 Zadovoljstvo slanjem ekspres pošiljaka	95
Tabela 31 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje ekspres pošiljaka?”	96
Tabela 32 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje ekspres pošiljaka?”	96

Grafikon 44 Zadovoljstvo slanjem računa.....	97
Tabela 33 Zadovoljstvo slanjem računa.....	97
Tabela 34 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje računa?“.....	98
Tabela 35 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje računa?“.....	98
Grafikon 45 Zadovoljstvo slanjem reklamnog materijala	99
Tabela 36 Zadovoljstvo slanjem reklamnog materijala	99
Tabela 37 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje reklamnog materijala?“	100
Tabela 38 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje reklamnog materijala?“	100
Grafikon 46 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja pisama	101
Tabela 39 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja pisama	101
Grafikon 47 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja paketa	102
Tabela 40 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja paketa.....	102
Grafikon 48 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja ekspres pošiljaka	103
Tabela 41 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja ekspres pošiljaka	103
Grafikon 49 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja računa	104
Tabela 42 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja računa.....	104
Grafikon 50 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja reklamnog materijala	105
Tabela 43 Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja reklamnog materijala?	105
Grafikon 55 Zadovoljstvo uručenjem pisama	106
Tabela 44 Zadovoljstvo uručenjem pisama	106
Tabela 45 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju pisma?“	107
Tabela 46 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju pisma?“	107
Grafikon 56 Zadovoljstvo uručenjem paketa.....	108
Tabela 47 Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju paketi?	108
Tabela 48 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju paketi?“	109
Tabela 49 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju paketi?“	109
Grafikon 57 Zadovoljstvo uručenjem ekspres pošiljaka	110
Tabela 50 Zadovoljstvo uručenjem ekspres pošiljaka.....	110

Tabela 51 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju ekspres pošiljke?“	111
Tabela 52 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju ekspres pošiljke?“	111
Grafikon 58 Zadovoljstvo uručenjem računa	112
Tabela 53 Zadovoljstvo uručenjem računa	112
Tabela 54 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju računi?“	113
Tabela 55 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju računi?“	113
Grafikon 59 Zadovoljstvo uručenjem reklamnog materijala	114
Tabela 56 Zadovoljstvo uručenjem reklamnog materijala	114
Tabela 57 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuje reklamni materijal?“	115
Tabela 57 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuje reklamni materijal?“	115
Grafikon 60 Razlozi nezadovoljstva uručenjem pisama.....	116
Grafikon 61 Razlozi nezadovoljstva uručenjem paketa	117
Grafikon 62 Razlozi nezadovoljstva uručenjem ekspres pošiljaka.....	118
Grafikon 63 Razlozi nezadovoljstva uručenjem računa	119
Grafikon 64 Razlozi nezadovoljstva uručenjem reklamnog materijala.....	119
Grafikon 65 Upoznatost sa načinima podnošenja reklamacije.....	120
Grafikon 66 Odnos broja podnetih reklamacija u odnosu na ukupan broj odgovora	120
Grafikon 67 Udeli pojedinih načina podnošenja reklamacije u odnosu na ukupan broj reklamacija.....	121
Grafikon 68 Razlozi podnošenja reklamacija/prigovora	121
Grafikon 69 Zadovoljstvo rešavanjem postupka reklamacije/prigovora	122
Grafikon 70 Zadovoljstvo isplaćenom naknadom štete.....	123
Stav prema univerzalnoj poštanskoj usluzi.....	124
Grafikon 71 Da li znate šta je univerzalna poštanska usluga	124
Grafikon 72 Kriterijumi koje treba da ispunjava univerzalna poštanska usluga?	125
Grafikon 73 Koje sve usluge po vašem mišljenju treba da budu deo univerzalnog servisa?.....	125
Grafikon 74 Povoljnost cene slanja pisma	126

Rezime istraživanja

U sprovedenom istraživanju stepena zadovoljenja potreba pravnih lica kao korisnika poštanskih usluga ispitan je uzorak od 308 ispitanika. Struktura uzorka podrazumeva pravna lica iz privatnog, državnog i mešovitog sektora sa teritorije Republike Srbije, uz ravnomernu zastupljenost urbanih i ruralnih sredina. Stratifikacija je rađena po regionu, po veličini preduzeća, po delatnosti i po tipu vlasništva.

Anketna pitanja se odnose na prepoznatljivost poštanskih usluga, korišćenje poštanskih usluga i načine slanja pošiljaka, stepen zadovoljstva poštanskim uslugama i stav pravnih lica prema univerzalnoj usluzi.

U domenu prepoznatljivosti, za anketirana pravna lica, usluga prijema i slanja poštanskih pošiljaka je važna i beleži prosečnu ocenu 4,35. Od ukupnog broja ispitanih pravnih lica, a po pitanju načina informisanja o poštanskim uslugama, najviše njih se izjasnilo da se o uslugama informiše putem Interneta.

Samo trećina ispitanika zna šta je PAK i koriste ga prilikom adresovanja pošiljaka. Od ovog procenta, najviše je pravnih lica u privatnom sektoru u odnosu na državni i mešoviti, kao i u regiji Beograd (u ukupnom uzorku i u kategoriji pravnih lica). Zatim slede Istočna i Južna Srbija, Zapadna Srbija i Šumadija, pa Vojvodina. Skoro celokupan uzorak smatra da je radno vreme jedinice poštanske mreže u kojoj najčešće obavljaju usluge prilagođeno potrebama većine korisnika.

Kada se govori o korišćenju poštanskih usluga i načinima slanja pošiljaka, usluge poštanskih operatera najviše se koriste u svrhu poslovne korespondencije i to najviše od strane privatnih pravnih lica.

Najčešći način slanja pošiljaka od strane pravnih lica je direktno u pošti, zatim putem kurira koji preuzima pošiljke, a zatim ubacivanjem u poštansko sanduče. Primećuje se da privatna pravna lica dominiraju u procesu slanja po svim navedenim načinima/modalitetima.

Kada je reč o primanju pošiljaka, pravna lica pošiljke u najvećem procentu primaju u svojim prostorijama.

Frekvencija slanja različitih vrsta pošiljaka je raznolika. Pismonosne pošiljke se najviše šalju i to najfrekventnije je slanje više puta mesečno. Zatim slede ekspres pošiljke kod kojih je, takođe, najfrekventnije slanje više puta mesečno.

Kada su u pitanju načini slanja pošiljaka Pošta Srbije javlja se kao najfrekventniji odgovor za slanje pismonosnih pošiljaka. Ekspres pošiljke najčešće se šalju Post expressom.

Kada su u pitanju privatne dostavne službe, pismonosne pošiljke i paketi se uglavnom ravnomerno šalju putem najpoznatijih službi na komercijalnom delu poštanskog tržišta. Ispitanici skoro da i ne koriste privatne dostavne službe za dostavu računa svojim korisnicima, kao ni za reklamni materijal.

Vidovi slanja pošiljaka ponuđeni pravnim licima su raznovrsni, kao i razlozi za izbor određenog vida koji ispitanik preferira. Razlog "zato što je jeftinije" najviše pripada Pošti Srbije. "Zato što je brže" najviše se pripisuje privatnim ekspres dostavnim službama. Glavni razlog za slanje pošiljaka putem

Pošte Srbije odnosi se na jednostavnost procedure, što je pored jeftine usluge, glavna prednost Pošte Srbije. Glavna prednost Post Expressa ogleda se u uverenju da će pošiljka stići u predviđenom roku i brzini prenosa. Privatne dostavne službe izbor su zbog brzine i uverenja da će pošiljka stići u predviđenom roku, dok slanje putem sopstvenog kurira, autoprevoznika i taxi prevoznika je zastupljeno u slabijem obimu.

Kada je u pitanju zadovoljstvo slanjem pošiljaka, najveći broj pravnih lica navodi da su u potpunosti zadovoljni procedurom slanja. Za sve vrste pošiljaka glavni razlog nezadovoljstva slanjem je kašnjenje pošiljke.

Kada su u pitanju sve vrste pošiljaka, najveći broj pravnih lica navodi da je umereno zadovoljan procedurom uručenja pošiljaka.

Oko trećine pravnih lica je upoznato sa načinima podnošenja reklamacije u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljaka i prekoračenja roka za uručenje pošiljaka.

Skoro polovina pravnih lica ne zna šta je univerzalna poštanska uloga.

Prema proceni polovine uzorka, cena poštanske usluge slanja pisma (obično, preporučeno i vrednosno) kao i slanja paketa je povoljna.

Ispitivanjem je obuhvaćena i grupa ispitanika iz kategorije "osetljivih korisnika (*vulnerable users*)". U kategoriji pravnih lica kao ispitanika anketiran je određen broj pravnih lica koja se bave osobama sa invaliditetom, a koje svrstavamo u grupu osetljivih korisnika.

Generalni i glavni zaključak sprovedenog anketiranja ovog poduzorka je sledeći: po pitanju mere u kojoj su poštanski objekti prilagođeni za pristup osobama sa invaliditetom, svi ispitanici su dali odgovor da su objekti neprilagođeni (na skali od 1 do 5, gde 1 označava da uopšte nisu prilagođeni, a 5 da su u potpunosti prilagođeni) dodeljivanjem ocene 2. Takođe, ista ocena je dodeljena od strane ispitanika po pitanju mere dostupnosti osnovnih poštanskih usluga (slanje i prijem pošiljaka, računa i slično) osobama sa invaliditetom.

Summary

In the conducted research the degree of satisfaction of the needs of legal entities as users of postal services has been evaluated. A sample of 308 respondents was surveyed. Sample structure includes legal entities from the private, state and mixed sector from the territory of the Republic of Serbia, with equal representation of urban and rural areas. Stratification is made by region, by size of enterprise, by field of business and by type of ownership.

Survey questions relate to the visibility of postal services, the use of postal services and ways of sending postal items, the degree of satisfaction with postal services and the attitude towards universal service.

In the domain of visibility, for the surveyed legal entities receiving and sending of postal items is important and records an average score of 4,35. As regards the manner of informing about postal services, the majority of the total number of legal entities surveyed stated that they were informed about services via the Internet.

Only a third of respondents know what PAK is and use it when addressing postal items. Of this percentage the most are legal entities in the private sector in relation to state and mixed, as and in the region of Belgrade (in the total sample and in the category of legal entities). Then there are Eastern and Southern Serbia, Western Serbia and Sumadija, then Vojvodina.

Almost the entire sample consider that the working time units of postal network is adapted to the needs of users.

Related to the use of postal services and means of sending postal items, the postal services are the most used in order to business correspondence, the most frequently by private legal entities.

The most common way of sending postal items of legal entities is directly in the post office units, then by courier and then by inserting items the post-office box. Notes that private legal entities are dominate in the process of sending items through the above modalities.

When we talking about postal items receiving, the largest percentage of legal entities receive items in its business offices.

The frequency of sending different types of items is diverse. Letter post services are mostly sent kind of items, by frequency of several times a month. The next category are express services, by the same frequency as letter post services.

Relating the ways of items sending, the Post of Serbia occurs as the most frequent choice for sending the letter post items. Express items usually are sent by Post Express – courier service.

When we consider sending of items by private postal operators, letter post items and parcels are generally evenly sent by those operators in the commercial part of the postal market.

The ways of sending offered to legal entities are varied, as are the reasons for choosing the particular way that the respondent prefers. The reason "because it is cheaper" belongs most to the Post of

Serbia. The reason "because it is faster" most are attributed to private postal operators. The main reason for sending items through the Post of Serbia refers to the simplicity of procedure, which is in addition to cheap services the main advantage of the Post of Serbia. The main advantage of Post Express is reflected in the belief that the items will arrive in the stipulated time. Private postal operators have been elected due to the speed and the belief that if the items will arrive in the stipulated time. Sending through own couriers, bus companies and taxi carrier is represented by small percentage.

When it comes to the satisfaction of items sending, the largest number of legal entities said that they are completely satisfied with the sending procedure. For all types of items the main reason for respondents dissatisfaction by sending is delay. The highest number of legal entities states that they are moderately satisfied with the procedure of items delivery.

About one third of legal entities are familiar with the complain procedure in case of loss, damage or diminution of the items contents and exceeding the deadline for delivery.

Almost half of legal entities does not know what is the universal postal service.

According to an estimate of half of the sample, the price of the sending a letter post item, as well as of sending a parcel, is favorable.

The research included a group of legal entities from category of vulnerable users. The general and main conclusion of the survey conducted by this sub-sample is the following: regarding the extent to which postal facilities were adapted for access for persons with disabilities, all respondents answered that the facilities are unadjusted (on a scale from 1 to 5, where 1 indicates that facilities were not adjusted at all and 5 that they are fully adjusted) by assigning a rating 2. Also, the same rating was given by the respondents regarding the measure of accessibility of basic postal services (sending and receiving items, bills, etc.) to persons with disabilities.

Uvod

Cilj istraživanja: Ispitivanje stepena zadovoljenja potreba korisnika poštanskih usluga.

Metode prikupljanja i obrade podataka:

- PAPI (*Paper and Pencil Interviewing*), kvantitativno istraživanje putem papira i olovke, intervjuisanje licem u lice u preduzećima. Od ukupnog uzorka pravnih lica kao ispitanika, 30% anketnih obrazaca je popunjeno metodom PAPI

- CASI (*Computer Assisted Self Interviewing*) i CAWI (*Computer Aided Web Interviewing*), kvantitativne metoda istraživanja koje se sprovode uz pomoć računara, tako da ispitanik popunjava *online* anketu postavljenu na *web* sajt koji je specijalno dizajniran i postavljen za to istraživanje. Preduzeća su prethodno bila informisana putem *e-maila* ili ličnim putem o zahtevu za učestvovanje u anketiranju. Podaci dobijeni putem PAPI metode prevedeni su u elektronski oblik unošenjem tih podataka (odgovora) putem *online* upitnika od strane anketara u elektronsku bazu svih odgovora. Tom prilikom navođen je *email* anketara jer je taj podatak obavezan u *online* verziji ankete. Stoga su evidentne *email* adrese sa više odgovora (popunjenih anketnih listova).

Napomena: za svako obrađeno anketno pitanje uzimani u obzir samo stvarni odgovori (dati odgovori). U ukupnom uzorku broj obrađenih odgovora po pitanjima oscilira i u rezultatima koji su predstavljeni grafički i tabelarno prikazan je samo broj realnih odgovora (na primer, 298 od 308). Uzorak je reprezentativan jer predstavlja veliku većinu ukupnog uzorka. Postojanje realnih, datih odgovora opravdano je činjenicom da su ispitanici imali pravo da na neka pitanja ne odgovore. Takođe, pojedina pitanja su uvezana sa prethodnim pitanjima i u zavisnosti od odgovora ispitanika na prethodna pitanja, na izvesna pitanja je bilo nepotrebno odgovarati.

Evidentan je i veći broj odgovora na pojedinim pitanjima i javio se kao posledica mogućnosti višestrukog odgovora na pitanje (situacija kada ispitanik može da bira nekoliko odgovora u okviru jednog pitanja).

Uzorački okvir:

PRIVATNI SEKTOR: Podaci Agencije za privredne registre. Uzorak je sistematski sa slučajnim početkom i izveden prema teorijskom modelu kada se bira uzorak sa proporcionalnim verovatnoćama uključenja.

DRŽAVNI SEKTOR: Popis republičkih organa, javnih preduzeća i drugih pravnih lica sa većinskim državnim kapitalom ili sa javnim ovlašćenjima na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom nivou, upravni okruzi, ustanove i druge javne službe, pravosudni organi, pokrajinski i lokalni organi vlasti, gradovi i gradske opštine.

MEŠOVITI SEKTOR: Podaci Agencije za privredne registre, popis pravnih lica sa mešovitim kapitalom.

Uzorkovanje: stratifikovani uzorak. Stratifikacija po regionu (Beograd, Šumadija i Zapadna Srbija, Istočna i Južna Srbija, Vojvodina), po veličini preduzeća (mala, srednja, velika), po delatnosti (proizvodnja, trgovina, usluge, ostalo) i po tipu vlasništva (državno, privatno i mešovito). Istraživanjem je obuhvaćena celokupna teritorija Republike Srbije (bez Kosova i Metohije), uz ravnomernu zastupljenost urbanih i ruralnih sredina.

Realizovan uzorak: PRIVATNI SEKTOR: 9 velikih, 44 srednjih i 218 malih preduzeća. DRŽAVNI SEKTOR: 21 pravnih lica. PRIVATNI SEKTOR: 16 pravnih lica


Kontrola: ponovljenim intervjuom na 10% anketiranih lica vršena kontrola verodostojnosti rada anketara i verodostojnosti odgovora

Softver za analizu podataka: Excel, SPSS

Geografska odrednica: teritorija Republike Srbije (bez Kosova i Metohije).

Vreme realizacije: 17.01. – 05.03.2020. godine

Objašnjenje čitanja tabela:

	Privatno	Državno	Ukupno
Da i koristim ga	24,0%	76%	100%
Ne	40%	60%	100%

U redu se nalazi naziv odgovarajućeg modaliteta koji predstavlja demografsko obeležje. U koloni se nalaze modaliteti odgovora na pitanje iz istraživanja. Tabela se čita po vrsti. Zbir je 100%, što predstavlja rezultat za modalitet odgovora "da i koristim ga" (zbir 100% odgovora u subpopulacijama privatnih i državnih preduzeća).

Sociodemografske i socioekonomske karakteristike ispitanika

Tabela 1 Sociodemografske i socioekonomske karakteristike ispitanika

Uzorak: 308		%	
Tip vlasništva	Privatno	88,1	
	Državno	6,6	
	Mešovito	5,3	
Veličina preduzeća	Privatno (88,1%)	Malo	80,1
		Srednje	16,2
		Veliko	3
	Državno	6,6	
	Mešovito	5,3	
Delatnost	Proizvodnja	20,3	
	Trgovina	24,9	
	Usluge	33,9	
	Ostalo	20,9	
Region	Vojvodina	27,2	
	Beograd	31,9	
	Istočna i Južna Srbija	20,3	
	Šumadija i Zapadna Srbija	20,6	

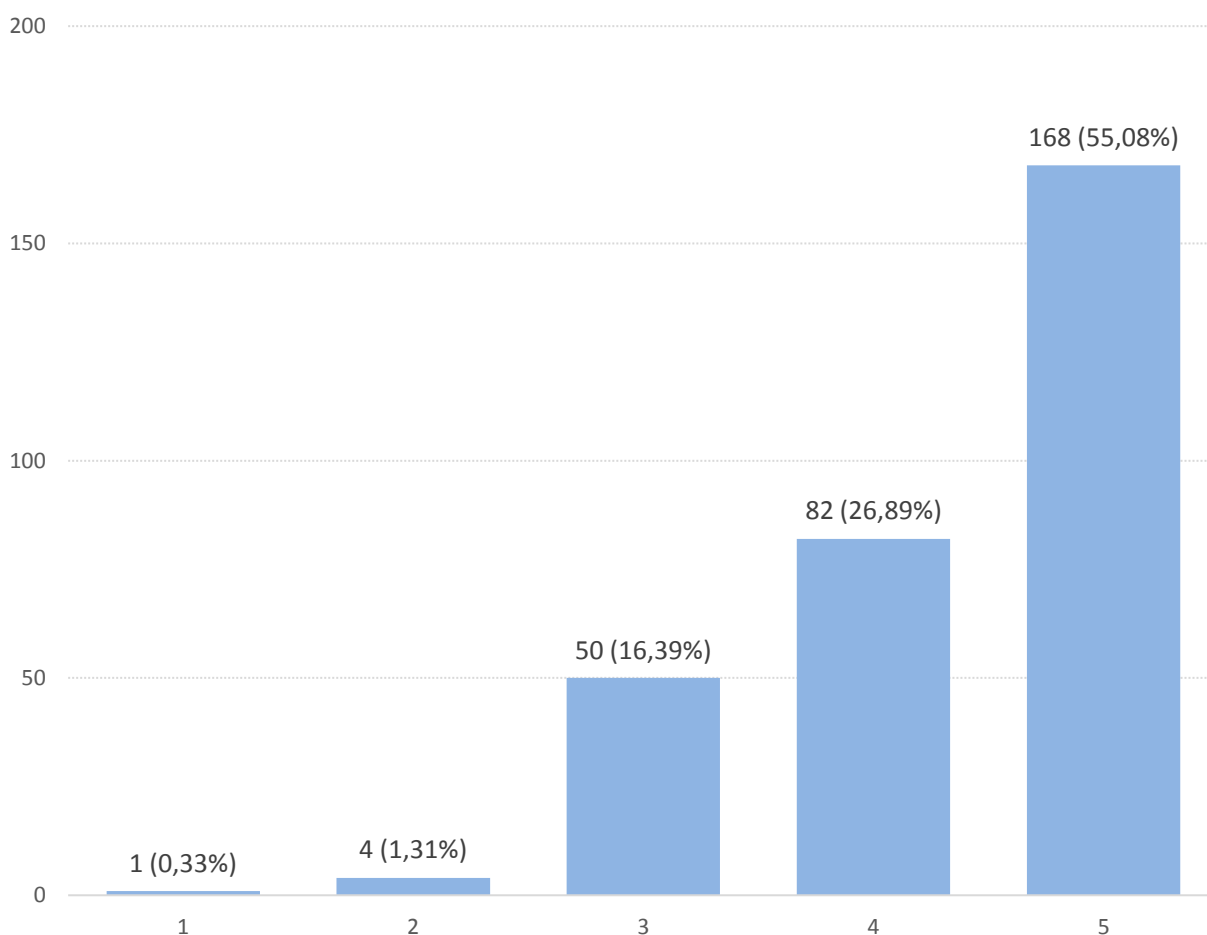
Prepoznatljivost poštanskih usluga

Prepoznatljivost poštanskih usluga ocenjivana je na osnovu pitanja koja se odnose na:

- važnost usluga prijema i slanja poštanskih pošiljaka,
- informisanost o uslugama koje pružaju poštanski operatori i načinima na koje se informišu korisnici usluga,
- upoznatost sa poštanskim adresnim kodom i stepenom njegovog korišćenja,
- zainteresovanost preduzeća da šalju pošiljke po nižoj ceni uz dodatno angažovanje,
- prilagođenost radnog vremena jedinica poštanske mreže potrebama većine korisnika.

Za anketirana pravna lica usluga prijema i slanja poštanskih pošiljaka je važna i na skali od 1 do 5 (gde je prosek 3), beleži prosečnu ocenu **4,35**.

Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite u kojoj meri su Vašem preduzeću važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka (paketi, pisma, dokumenti u papirnoj formi i sl.) (%)



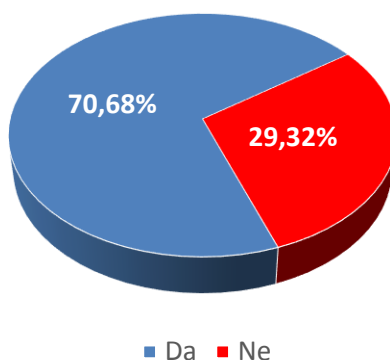
Grafikon 1 Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocenite u kojoj meri su Vašem preduzeću važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka (paketi, pisma, dokumenti u papirnoj formi i sl.)

Tabela 2 Ukrštanje ciljnih grupa sa prosečnim ocenama važnosti usluga prijema i slanja poštanskih pošiljaka (paketi, pisma, dokumenti u papirnoj formi i sl.)

	Prosečna ocena
Tip vlasništva	
Privatno	4,4
Državno	4,5
Mešovito	4,2
Delatnost	
Proizvodnja	4,6
Trgovina	4,5
Usluge	4,4
Ostalo	3,9
Region	
Vojvodina	4,3
Beograd	4,1
Južna i Istočna Srbija	4,7
Zapadna Srbija i Šumadija	4,4
Ukupno	4,35

70,68% pravnih lica smatra da je informisanost o uslugama koje pružaju poštanski operatori na zadovoljavajućem nivou, dok 29,32% njih smatra da je nivo informisanosti nezadovoljavajući.

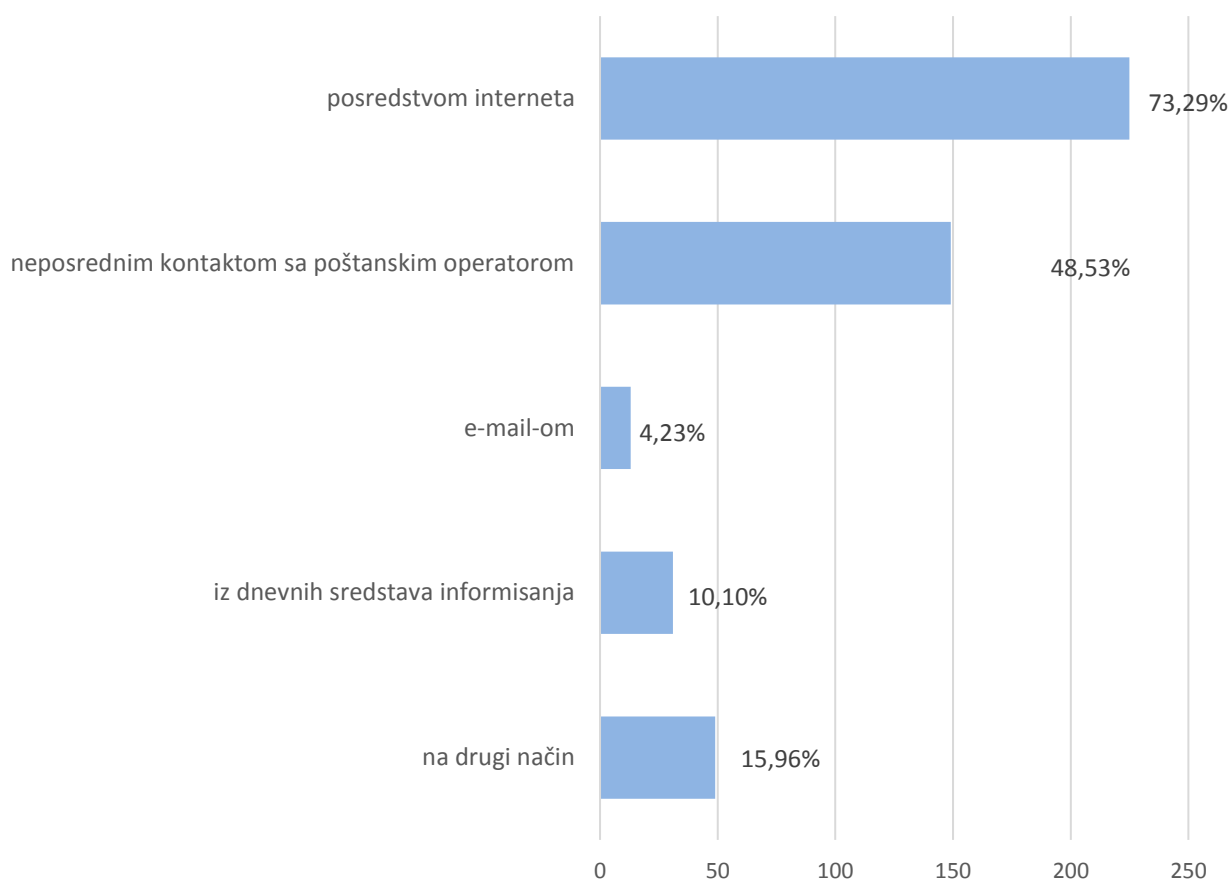
Da li je informisanost o uslugama koje pružaju poštanski operatori na zadovoljavajućem nivou? (%)



Grafikon 2 Da li je informisanost o uslugama koje pružaju poštanski operatori na zadovoljavajućem nivou?

Od ukupnog broja ispitanih pravnih lica, a po pitanju načina informisanja o poštanskim uslugama, 73,29% njih se izjasnilo da se o uslugama informiše putem Interneta, 48,53% neposrednim kontaktom sa poštanskim operatorom, 4,23% *e-mailom*, 10,10% putem dnevnih sredstava informisanja i 15,96% odgovora podrazumeva druge načine informisanja.

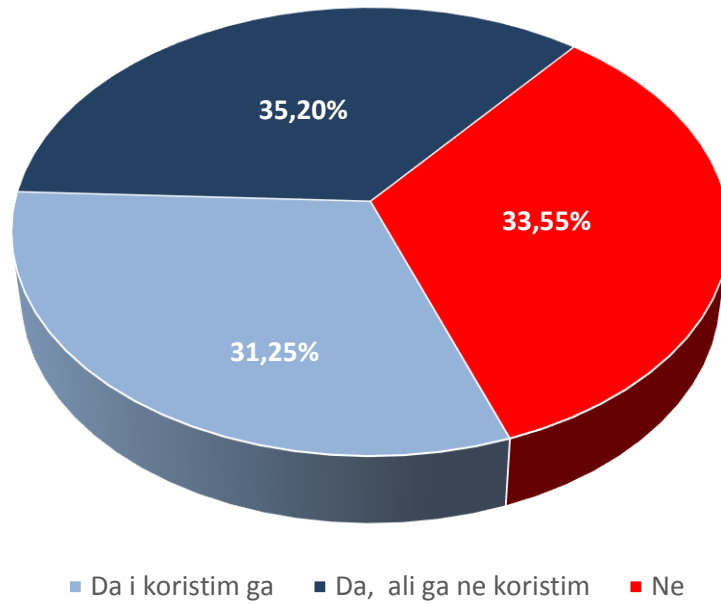
Kako se najčešće informišete o uslugama (%)?



Grafikon 3 Kako se najčešće informišete o uslugama?

35,20% pravnih lica zna šta je PAK, ali ga ne koriste, dok 33,55% pravnih lica i ne zna šta je PAK. 31,25% ispitanika zna šta je PAK i koriste ga prilikom adresovanja pošiljaka. Od ovog procenta, najviše je pravnih lica u privatnom sektoru u odnosu na državni i mešoviti, kao i u regiji Beograd (u ukupnom uzorku i u kategoriji pravnih lica). Zatim slede Istočna i Južna Srbija, Zapadna Srbija i Šumadija, pa Vojvodina.

Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka (%)?



Grafikon 4 Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka

Tabela 3 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja o vlasništvu	Ukupno
Da i koristim ga	82,11%	5,26%	10,53%	2,11%	100%
Da, ali ga ne koristim	86,92%	10,28%	0,93%	1,87%	100%
Ne	90,20%	3,92%	4,90%	0,98%	100%

Napomena: Poduzorci su preraspoređeni na 100%, kako bi podaci prilikom ukrštanja bili međusobno uporedivi.

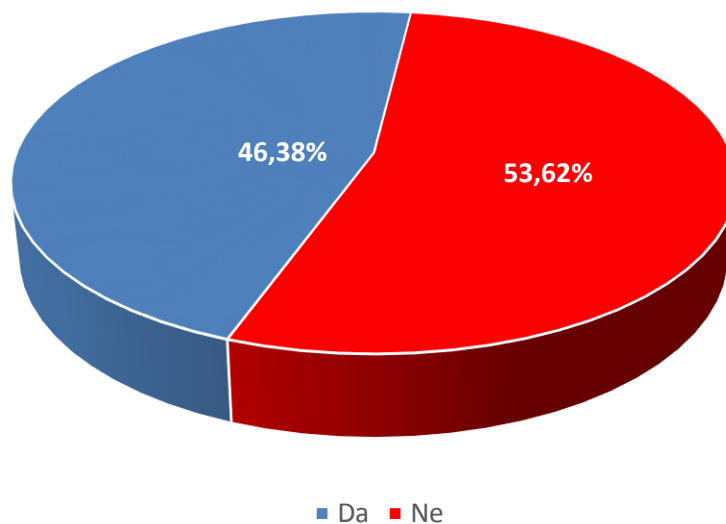
Tabela 3a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li znate šta je poštanski adresni kod (PAK) i da li ga koristite prilikom adresovanja pošiljaka?“

Odgovor	Delatnost						Region					
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja o delatnosti	Ukupno	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja o regionu	Ukupno
Da i koristim ga	32,63%	26,32%	26,32%	12,63%	2,11%	100%	8,42%	44,21%	30,53%	14,74%	2,11%	100%
Da, ali ga ne koristim	17,76%	23,36%	36,45%	19,63%	2,80%	100%	28,04%	20,56%	19,63%	29,91%	1,87%	100%
Ne	8,82%	24,51%	36,27%	29,41%	0,98%	100%	42,16%	30,39%	10,78%	14,71%	1,96%	100%

Napomena: Poduzorci su preraspoređeni na 100%, kako bi podaci prilikom ukrštanja bili međusobno uporedivi.

53,62% pravnih lica se izjasnilo da nije zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz dodatno angažovanje, a 46,38% je odgovorilo potvrdno.

Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz Vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do poštanskog operatora (%)?



Grafikon 5 Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz Vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do poštanskog operatora?

U tabeli 4 prikazana je analiza odgovora “da” i “ne” sa aspekta tipova vlasništva pravnih lica, dok je u tabeli 4a data analiza sa aspekta delatnosti i regiona.

Tabela 4 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do dostavne pošte?“

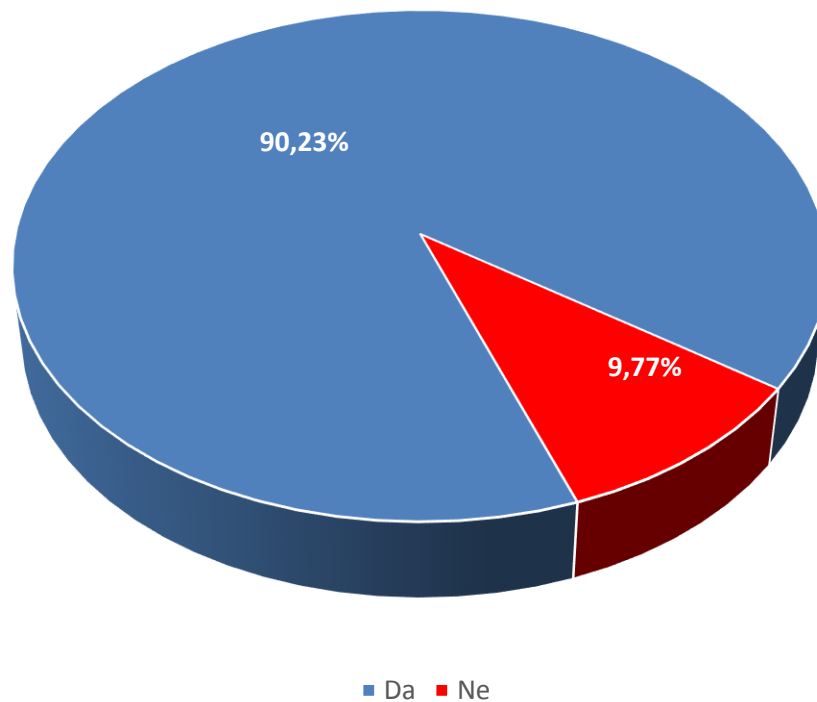
Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjenja o vlasništvu	Ukupno
Da	86,52%	6,38%	5,67%	1,42%	100%
Ne	86,50%	6,75%	4,91%	1,84%	100%

Tabela 4a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Da li bi Vaše preduzeće bilo zainteresovano da šalje pošiljke po nižoj ceni uz vaše dodatno angažovanje – sortiranje i/ili transport pošiljaka do dostavne pošte?“

Odgovor	Delatnost						Region					
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjenja o delatnosti	Ukupno	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjenja o regionu	Ukupno
Da	27,66%	25,53%	29,79%	15,60%	1,42%	100%	17,73%	32,62%	28,37%	19,86%	1,42%	100%
Ne	12,88%	23,31%	36,20%	25,15%	2,45%	100%	33,74%	30,67%	12,88%	20,25%	2,45%	100%

90,23% ispitanika smatra da je radno vreme jedinice poštanske mreže u kojoj najčešće obavljaju usluge prilagođeno potrebama većine korisnika, a preostalih 9,77% smatra suprotno.

Da li je, prema Vašem mišljenju, radno vreme jedinice poštanske mreže u kojoj najčešće obavljate usluge prilagođeno potrebama većine korisnika (%)?



Grafikon 6 Da li je, prema Vašem mišljenju, radno vreme jedinice poštanske mreže u kojoj najčešće obavljate usluge prilagođeno potrebama većine korisnika?

Korišćenje poštanskih usluga i način slanja pošiljaka

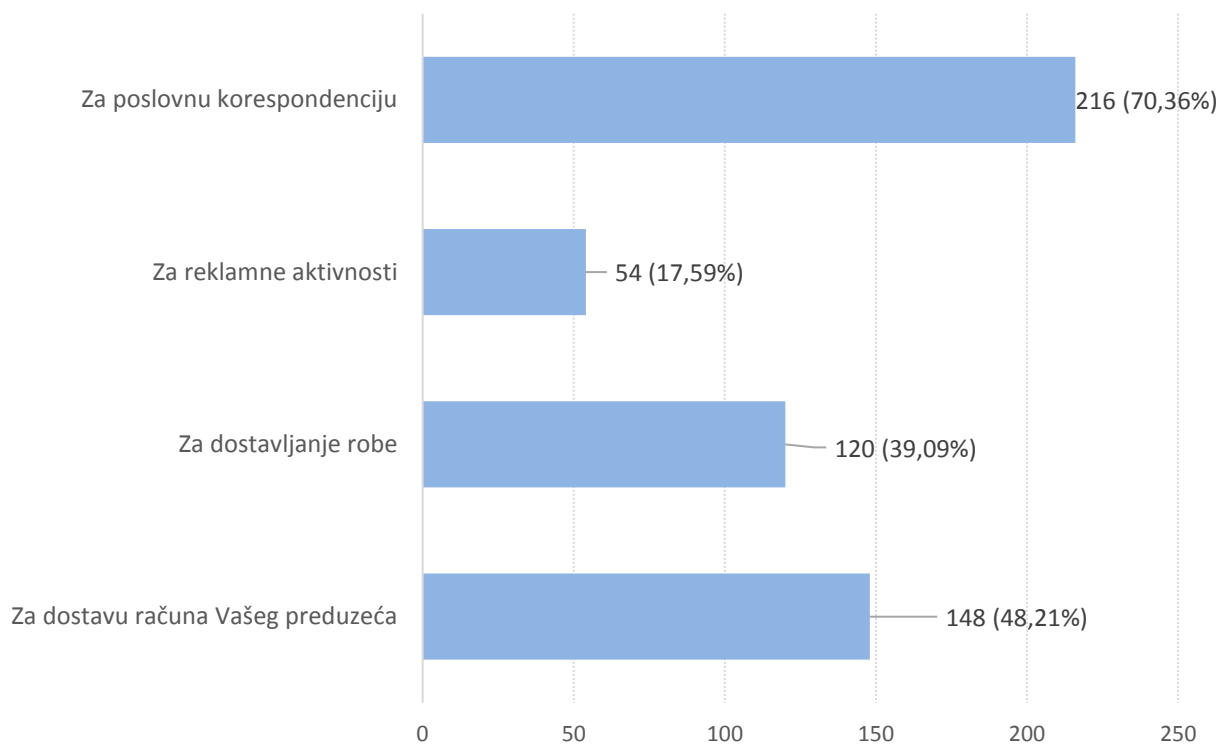
Korišćenje poštanskih usluga i načini slanja pošiljaka ocenjivani su na osnovu pitanja koja se odnose na:

- svrhu korišćenja usluga poštanskih operatora,
- načine slanja i primanja pošiljaka,
- frekvenciju slanja i primanja pošiljaka,
- količinu pošiljaka koja se šalje i prima od strane pravnih lica,
- očekivanja u pogledu rokova prenosa pošiljaka,
- korišćenje usluga privatnih dostavnih službi.

Usluge poštanskih operatora najviše se koriste u svrhu poslovne korespondencije (70,36%), a zatim i za dostavu računa preduzeća (48,21%). Zatim sledi svrha dostavljanja robe (39,09%) i reklamne aktivnosti (17,59%). Privatna pravna lica su dominantna u odnosu na ostale tipove prema kriterijumu vlasništva u pogledu svih svrha korišćenja usluga. U domenu delatnosti preduzeća najviše se koriste usluge dostave računa preduzeća u uslužnim delatnostima. Korišćenje usluga poštanskih operatora za reklamne aktivnosti najzastupljenije je u regiji Beograda.

Primećeno je da korisnici nisu upoznati sa striktnom podelom na kurirske i ekspres usluge i koje vrste pošiljaka spadaju u delokrug rada privatnih poštanskih operatora. Isto tako, realna je slika da taksisti prenose pošiljke (primer je slanje reklamnog materijala povodom novogodišnjih praznika poslovnim partnerima) kao i slanje novca putem privatnih operatora. Jasno je da su nabrojani modaliteti vid neloyalne konkurencije, ali i ovde ističemo da rezultati prikazani u realizovanoj Studiji predstavljaju realnu prepoznatljivost i informisanost korisnika na poštanskom tržištu u Republici Srbiji. U poštanskim propisima i aktima jasno je navedeno koja je nadležnost kog operatora i delokrug rada, ali korisnici nisu upoznati sa tim detaljima i imaju svoje sopstveno tumačenje i doživljaj poštanskih usluga i njihovog korišćenja.

U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora (%)?



Grafikon 7 U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora?

Tabela 5 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjanja o vlasništvu	Ukupno
Za poslovnu korespondenciju	83,80%	7,41%	6,94%	1,85%	100%
Za reklamne aktivnosti	88,89%	1,85%	5,56%	0,00%	100%
Za dostavljanje robe	89,17%	5,83%	5,00%	0,00%	100%
Za dostavu računa Vašeg preduzeća	89,19%	4,73%	4,73%	1,35%	100%

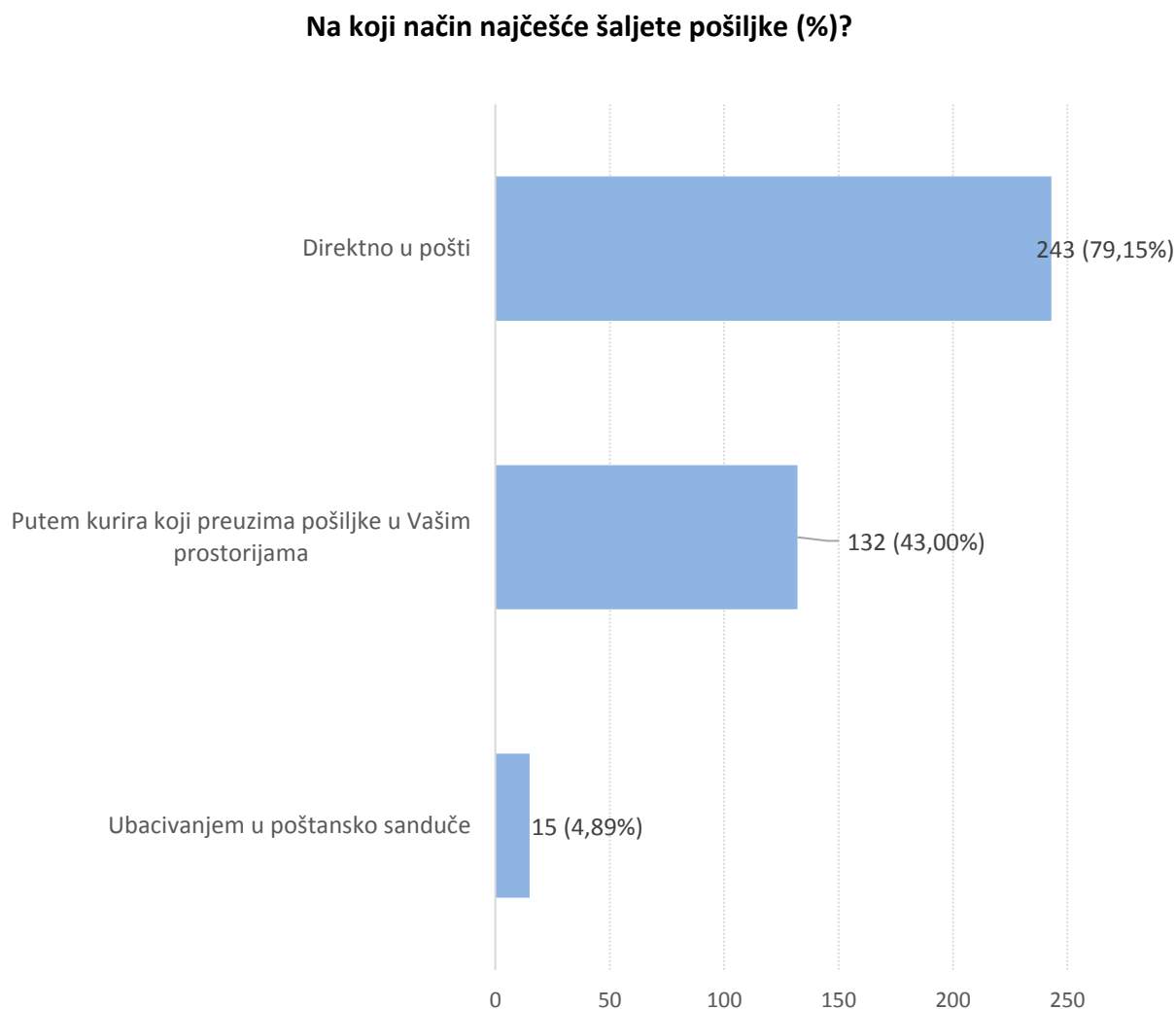
Napomena: sve moguće kombinacije odgovora (jer je mogućnost višestrukog odgovora su sadržane u navedenim grupama i preraspodeljene)

Tabela 5a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „U koju svrhu Vaše preduzeće koristi usluge poštanskih operatora?“

Odgovor	Delatnost					Region				
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjanja o vlasništvu	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjanja o regionu
Za poslovnu korespondenciju	25,00%	19,44%	26,39%	26,85%	2,31%	17,59%	39,35%	23,61%	17,59%	1,85%
Za reklamne aktivnosti	31,48%	11,11%	35,19%	18,52%	0,00%	16,67%	46,30%	22,22%	11,11%	0,00%
Za dostavljanje robe	24,17%	32,50%	31,67%	10,83%	0,00%	29,17%	23,33%	17,50%	29,17%	0,83%
Za dostavu računa Vašeg preduzeća	25,68%	18,24%	40,54%	13,51%	2,03%	31,08%	21,62%	18,24%	27,70%	1,35%

Napomena: sve moguće kombinacije odgovora (jer je mogućnost višestrukog odgovora su sadržane u navedenim grupama i preraspodeljene)

Najčešći način slanja pošiljaka od strane pravnih lica je direktno u pošti (79,15%), putem kurira koji preuzima pošiljke 43%, ubacivanjem u poštansko sanduče 4,89% (grafikon 8). Primećuje se da privatna pravna lica dominiraju u procesu slanja po svim navedenim načinima/modalitetima. Kod pojedinih kategorija pošiljaka postoji situacija da korisnici, na primer, koriste Post ekspres za slanje pošiljaka, ali da **NAJČEŠĆE** koriste usluge privatnih poštanskih operatora za tu istu kategoriju pošiljaka. Navedeni primer je odraz realnog stanja na tržištu jer postoje slučajevi kao što je navedeni primer.



Grafikon 8 Na koji način najčešće šaljete pošiljke?

Tabela 6 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način najčešće šaljete pošiljke?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjanja o vlasništvu	Ukupno
Direktno u pošti	86,01%	7,41%	5,35%	0,82%	100%
Putem kurira koji preuzima pošiljke u Vašim prostorijama	86,36%	4,55%	6,82%	2,27%	100%
Ubacivanjem u poštansko sanduče	86,67%	6,67%	0,00%	6,67%	100%

Napomena: sve moguće kombinacije odgovora (jer je mogućnost višestrukog odgovora su sadržane u navedenim grupama i preraspodeljene). Isto se odnosi na sva naredna pitanja gde postoji mogućnost višestrukog odgovora.

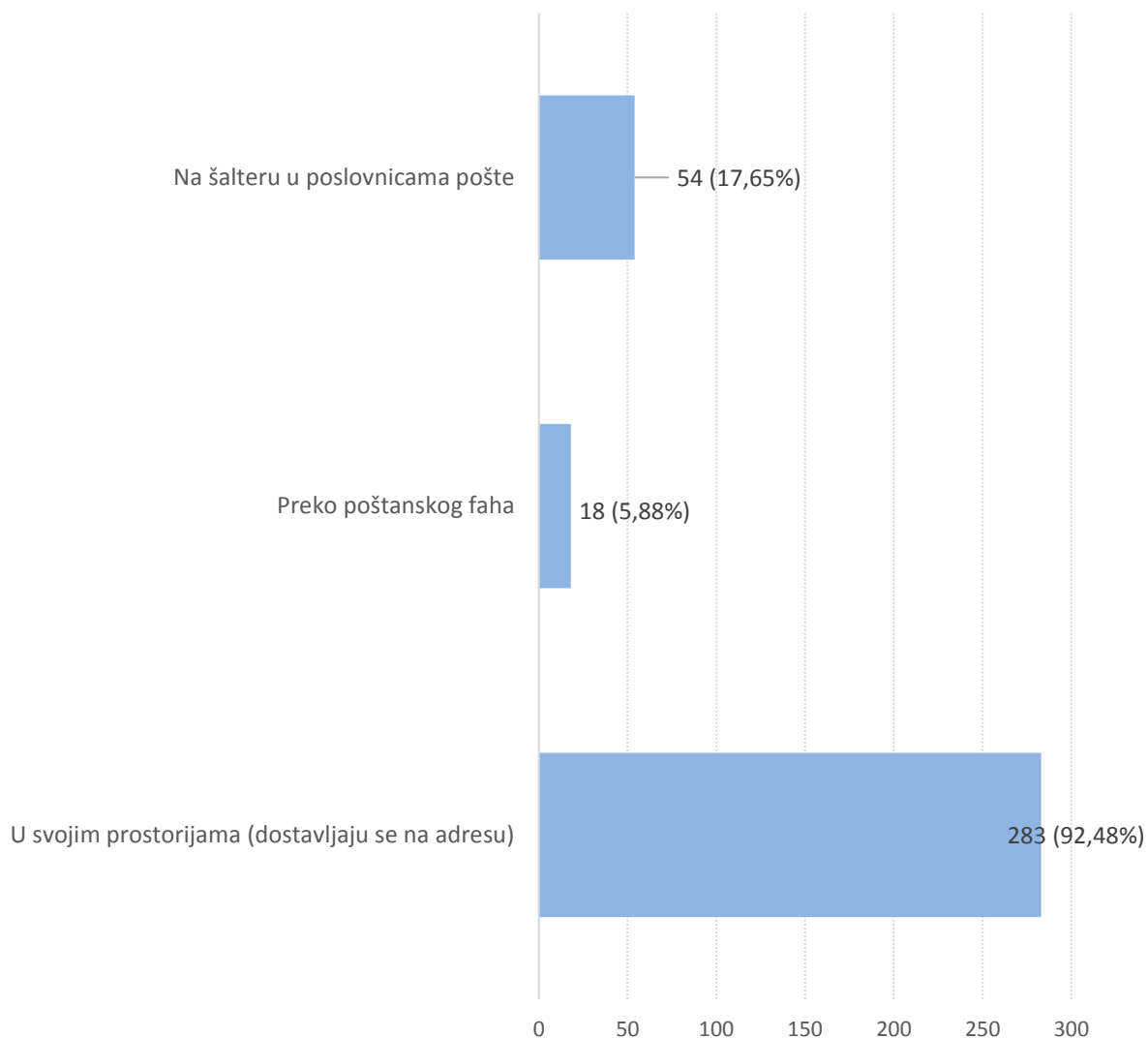
Tabela 6a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način najčešće šaljete pošiljke?“

Odgovor	Delatnost					Region				
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjanja o delatnosti	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjanja o regionu
Direktno u pošti	22,22%	20,99%	31,28%	24,28%	0,82%	22,63%	32,92%	20,99%	22,22%	0,82%
Putem kurira koji preuzima pošiljke u Vašim prostorijama	27,27%	26,52%	31,82%	11,36%	0,76%	24,24%	25,76%	18,94%	28,03%	0,76%
Ubacivanjem u poštansko sanduče	13,33%	26,67%	40,00%*	13,33%	6,67%	13,33%	20,00%	13,33%	46,67%*	6,67%

*mali broj odgovora u malom poduzorku (npr. 6 odgovora iz uslužne delatnosti u poduzorku od 15 odgovora koji se odnose na ubacivanje u poštansko sanduče)

Kada je reč o primanju pošiljaka, 92,48% pravnih lica pošiljke prima u svojim prostorijama, 17,65% na šalteru u poslovnicaama pošte, 5,88% preko poštanskog faha (grafikon 9). Privatna pravna lica su opet dominantnija u odnosu na druga (tabela 7), uslužna preduzeća najviše koriste uslugu prijema pošiljaka u svojim prostorijama.

Na koji način primete pošiljke (%)?



Grafikon 9 Na koji način primete pošiljke?

Tabela 7 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način primete pošiljke?“

Odgovor	Tip vlasništva				Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjenja	
Na šalteru u poslovnica ma pošte	81,48%	16,67%	1,85%	0,00%	100%
Preko poštanskog faha	66,67%	22,22%	5,56%	5,56%	100%
U svojim prostorijama (dostavljaju se na adresu)	88,69%	4,59%	4,95%	1,77%	100%

Tabela 7a Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Na koji način primete pošiljke?“

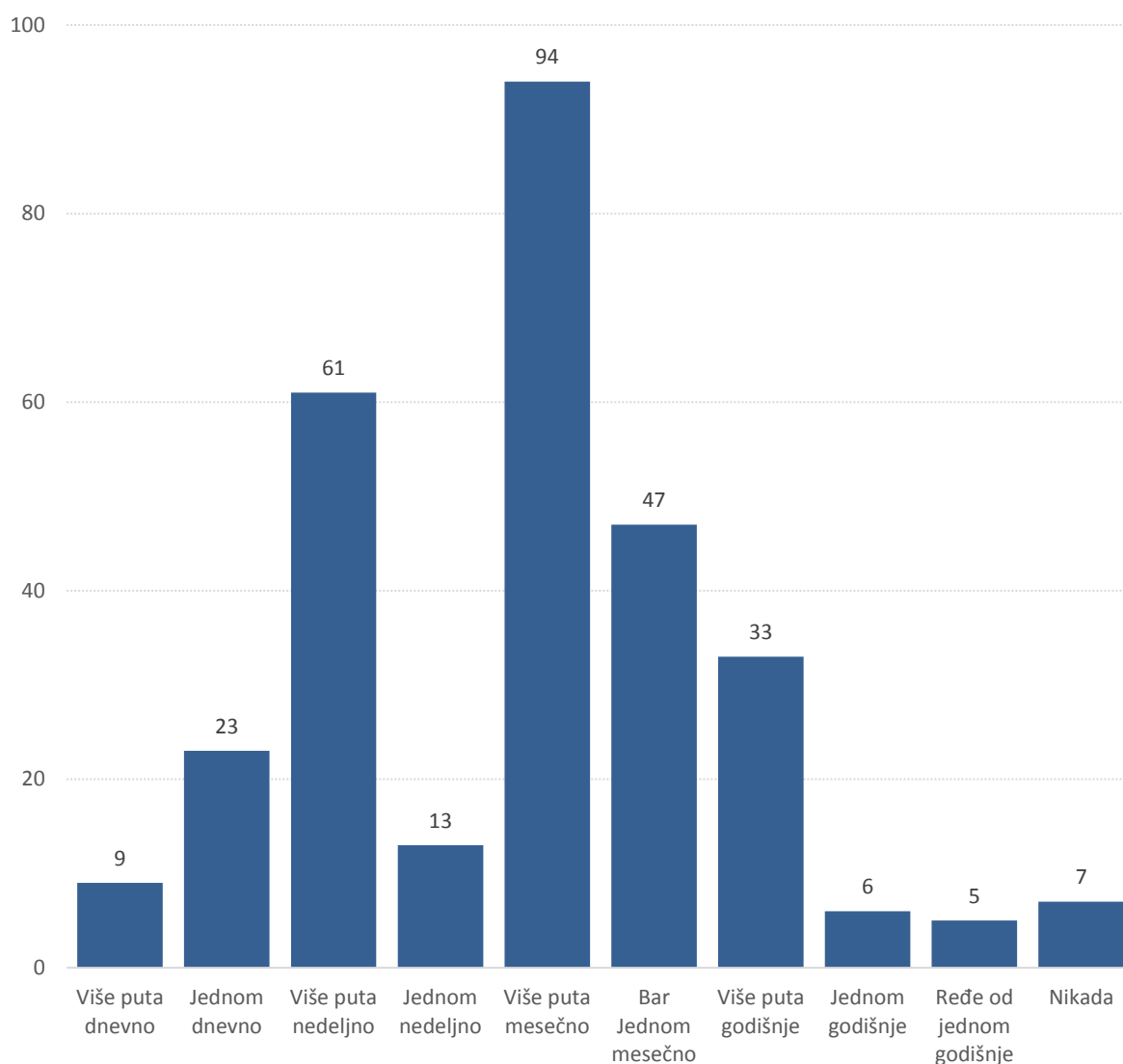
Odgovor	Delatnost					Region				
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjenja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjenja
Na šalteru u poslovnica ma pošte	5,2%	2%	4,2%	6,2%	0%	2,9%	5,2%	5,2%	4,2%	0%
Preko poštanskog faha	27,78%	5,56%	27,78%	33,33%	5,56%	5,56%	27,78%	33,33%	27,78%	5,56%
U svojim prostorijama (dostavljaju se na adresu)	20,49%	25,09%	33,92%	18,37%	2,12%	26,86%	32,51%	18,37%	20,14%	2,12%

Napomena: sve moguće kombinacije odgovora (jer je mogućnost višestrukog odgovora) su sadržane u navedenim grupama i preraspodeljene.

Frekvencija slanja različitih vrsta pošiljaka je raznolika. Pismonosne pošiljke se najviše šalju i to najfrekventnije je slanje više puta mesečno (31,54%). Zatim slede ekspres pošiljke kod kojih je, takođe, najfrekventnije slanje više puta mesečno (53,42% pošiljaka u ovom poduzorku se šalje više puta mesečno). Dalje su prisutni računi korisnicima usluga preduzeća takođe sa frekvencijom više puta mesečno (48,23%). Najveći broj pravnih lica (103 lica) nikada ne šalje reklamne materijale (41,70%) i pakete (18,71%). Rezultati su prikazani i procentualno (vidljivo u pripadajućim tabelama).

Procenat pravnih lica koja najmanje jednom mesečno šalju pisma iznosi 82,89%, paketi se šalju najmanje jednom mesečno u procentu 54,68%, dok ekspres pošiljke u iznosu 62,25%.

Možete li da odgovorite koliko često Vaše preduzeće šalje pisma?

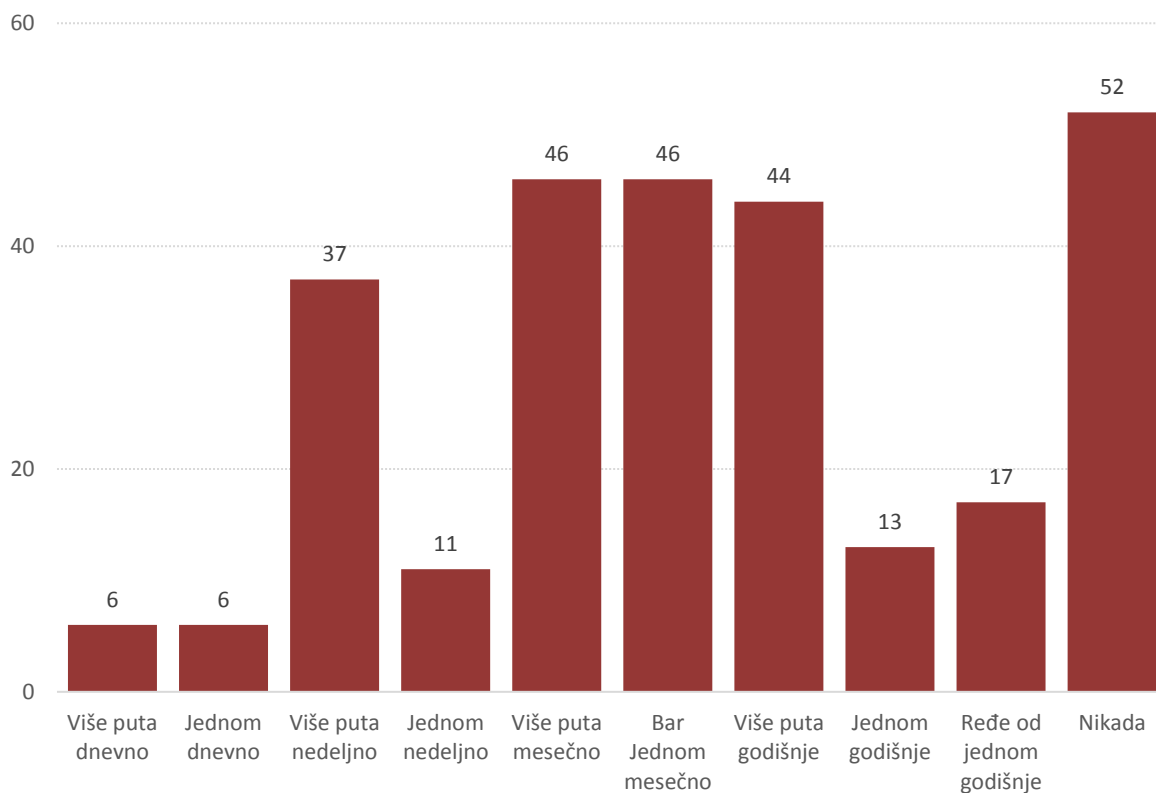


Grafikon 10a Učestalost korišćenja usluge slanja pisama

Tabela 8a Učestalost korišćenja usluge slanja pisama

Odgovor	Pisma (%)
Više puta dnevno	3,02%
Jednom dnevno	7,72%
Više puta nedeljno	20,47%
Jednom nedeljno	4,36%
Više puta mesečno	31,54%
Bar jednom mesečno	15,77%
Više puta godišnje	11,07%
Jednom godišnje	2,01%
Ređe od jednom godišnje	1,68%
Nikada	2,35%

Možete li da nam odgovorite koliko često Vaše preduzeće šalje pakete?

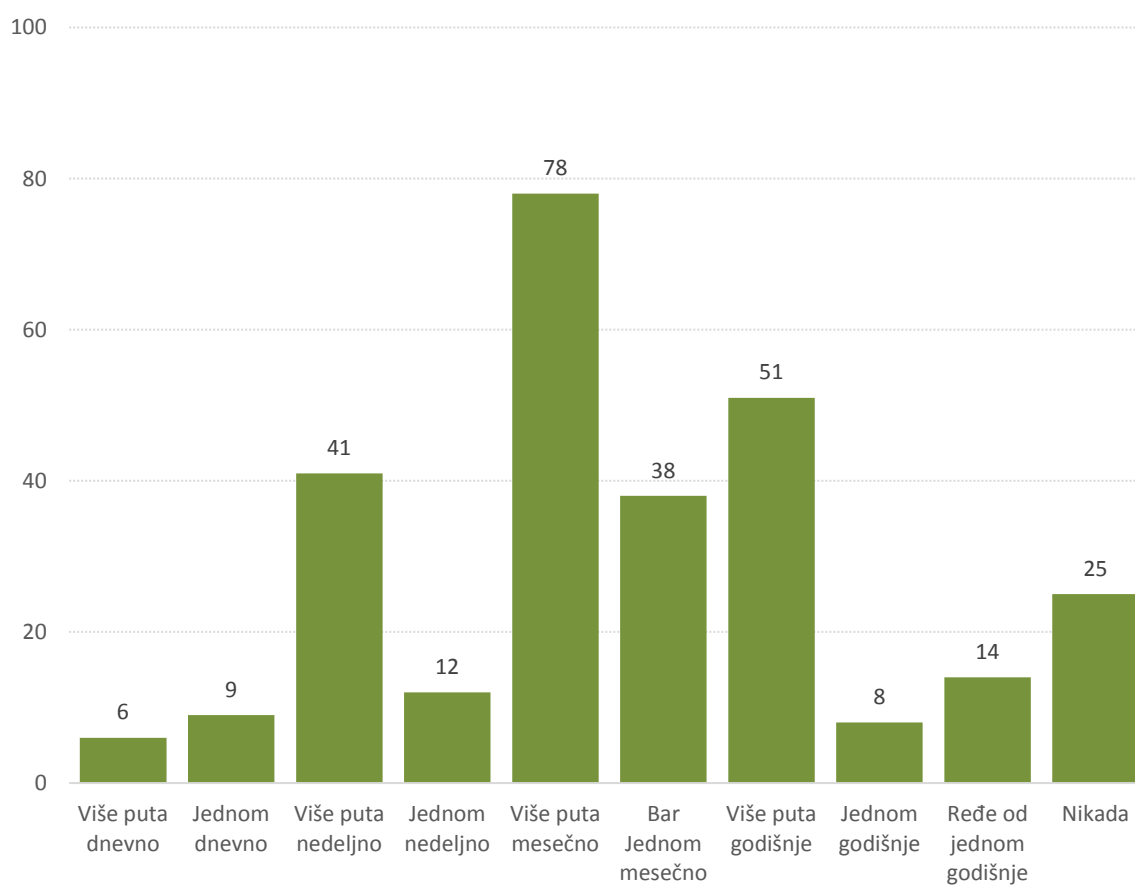


Grafikon 10b Učestalost korišćenja usluge slanja paketa

Tabela 8b Učestalost korišćenja usluge slanja paketa

Odgovor	Paketi (%)
Više puta dnevno	2,16%
Jednom dnevno	2,16%
Više puta nedeljno	13,31%
Jednom nedeljno	3,96%
Više puta mesečno	16,55%
Bar jednom mesečno	16,55%
Više puta godišnje	15,83%
Jednom godišnje	4,68%
Ređe od jednom godišnje	6,12%
Nikada	18,71%

Možete li da nam odgovorite koliko često Vaše preduzeće šalje ekspres pošiljke?

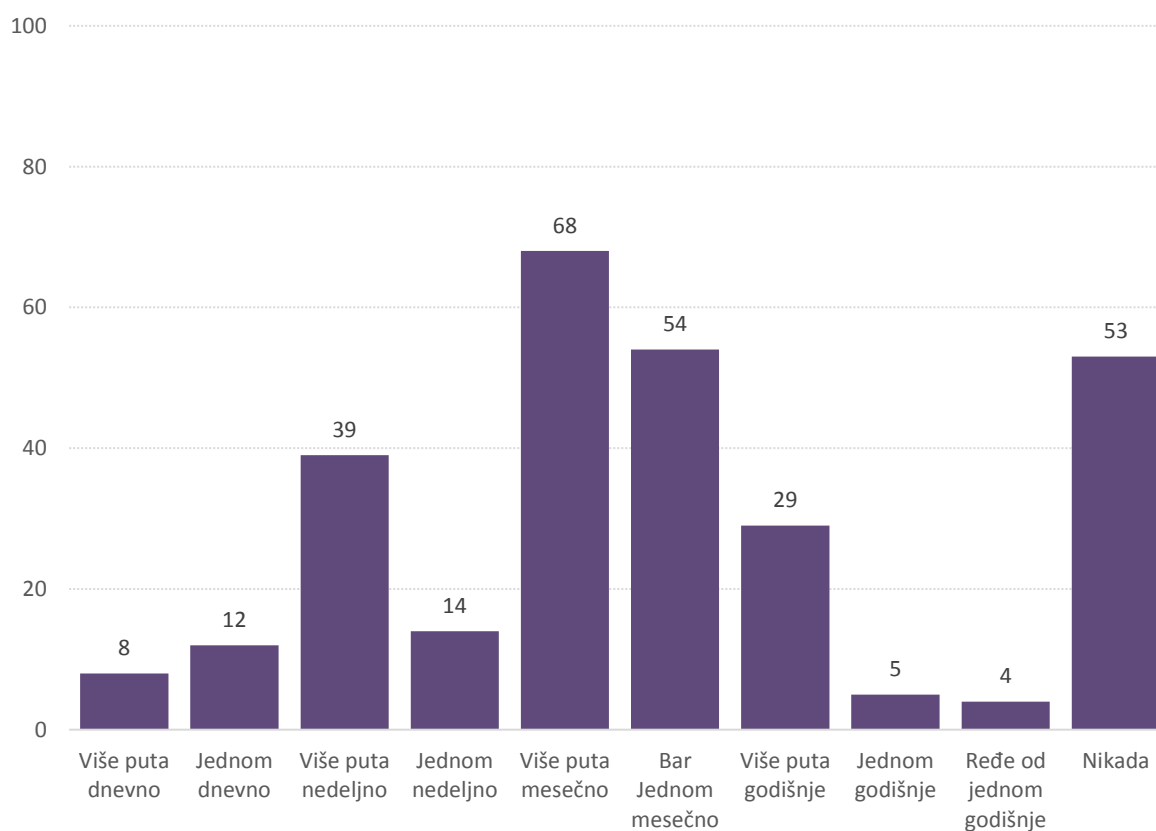


Grafikon 10c Učestalost korišćenja usluge slanja ekspres pošiljaka

Tabela 8c Učestalost korišćenja usluge slanja ekspres pošiljaka

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
Više puta dnevno	2,13%
Jednom dnevno	3,19%
Više puta nedeljno	14,54%
Jednom nedeljno	4,26%
Više puta mesečno	27,66%
Bar jednom mesečno	13,48%
Više puta godišnje	18,09%
Jednom godišnje	2,84%
Ređe od jednom godišnje	4,96%
Nikada	8,87%

Možete li da nam odgovorite koliko često Vaše preduzeće šalje račune korisnicima usluga Vašeg preduzeća?

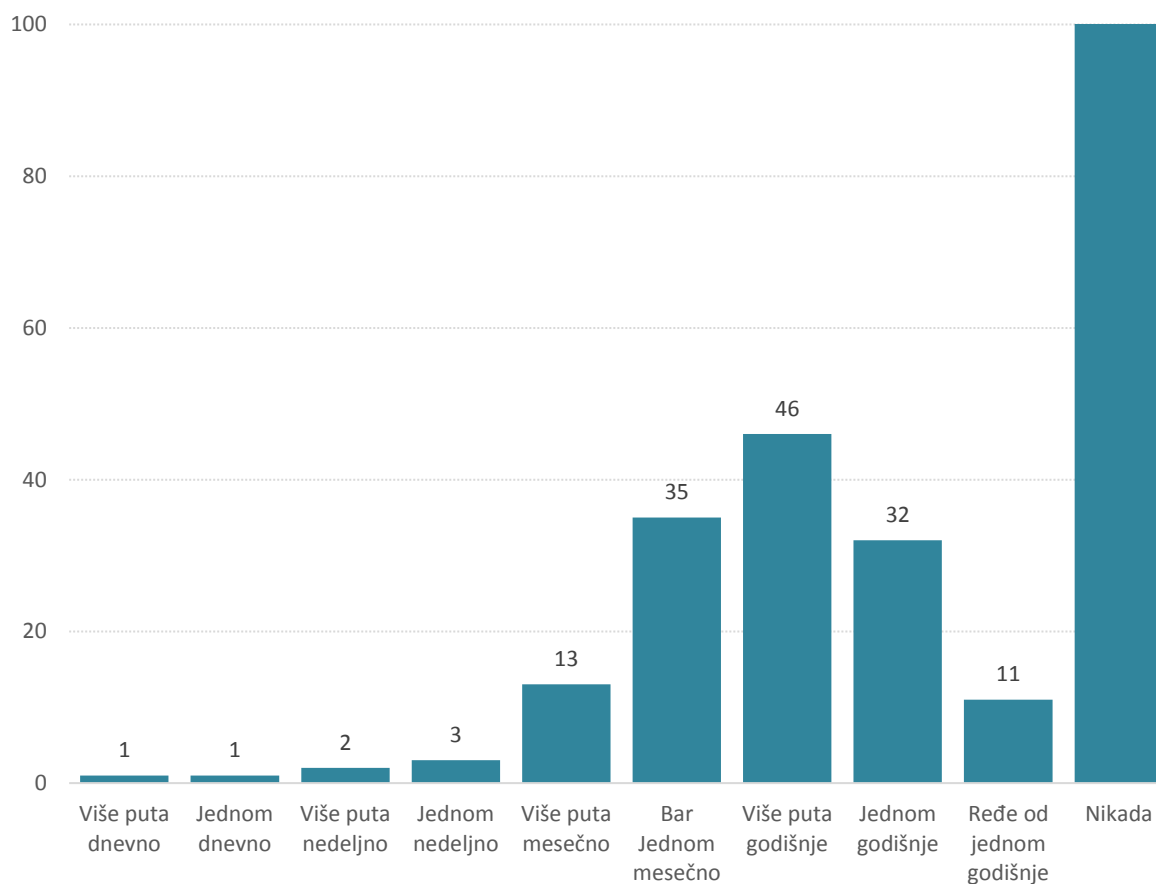


Grafikon 10d Učestalost korišćenja usluge slanja računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća

Tabela 8d Učestalost korišćenja usluge slanja računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća

Odgovor	Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća (%)
Više puta dnevno	2,80%
Jednom dnevno	4,20%
Više puta nedeljno	13,64%
Jednom nedeljno	4,90%
Više puta mesečno	23,78%
Bar jednom mesečno	18,88%
Više puta godišnje	10,14%
Jednom godišnje	1,75%
Ređe od jednom godišnje	1,40%
Nikada	18,53%

Možete li da nam odgovorite koliko često Vaše preduzeće šalje reklamni materijal?



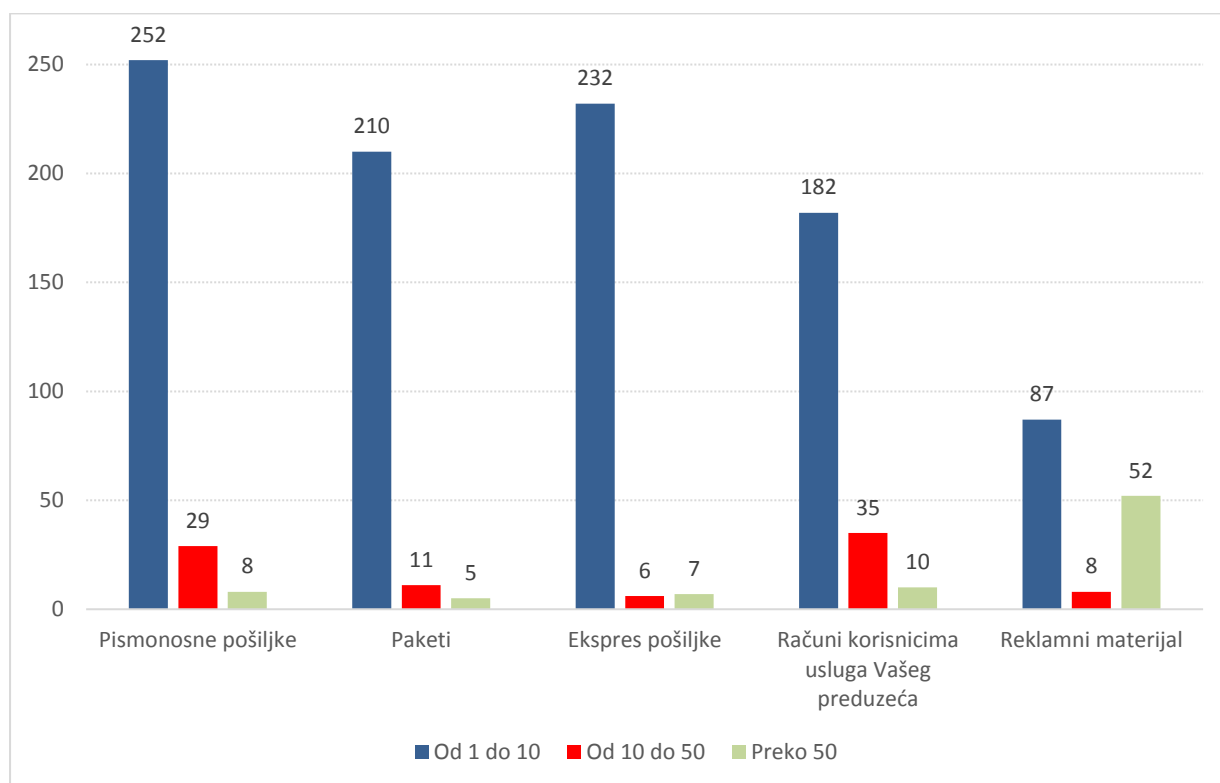
Grafikon 10e Učestalost korišćenja usluge slanja reklamnog materijala

Tabela 8e Učestalost korišćenja usluge slanja reklamnog materijala

Odgovor	Reklamni materijal (%)
Više puta dnevno	0,40%
Jednom dnevno	0,40%
Više puta nedeljno	0,81%
Jednom nedeljno	1,21%
Više puta mesečno	5,26%
Bar jednom mesečno	14,17%
Više puta godišnje	18,62%
Jednom godišnje	12,96%
Ređe od jednom godišnje	4,45%
Nikada	41,70%

Prilikom jednog slanja, kod svih vrsta pošiljaka koje su ponuđene ispitanicima, najviše se šalje količina od 1 do 10 pošiljaka.

Koliko pošiljaka u proseku šaljete prilikom jednog slanja?



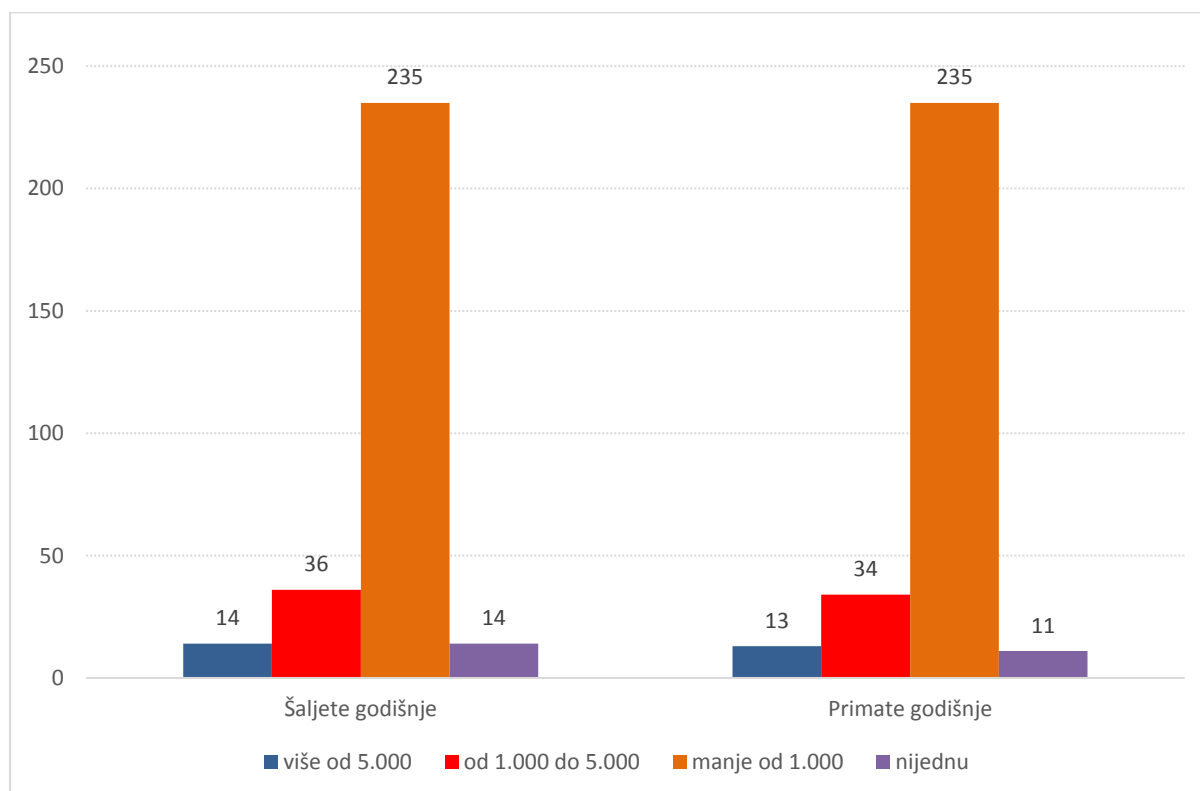
Grafikon 11 Koliko pošiljaka u proseku šaljete prilikom jednog slanja?

Tabela 9 Koliko pošiljaka u proseku šaljete prilikom jednog slanja?

Odgovor	Pisma (%)	Paketi (%)	Ekspres pošiljke (%)	Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća (%)	Reklamni materijal (%)
Od 1 do 10	87,20%	92,92%	94,69%	80,18%	59,18%
Od 11 do 50	10,03%	4,87%	2,45%	15,42%	5,44%
Preko 50	2,77%	2,21%	2,86%	4,41%	35,37%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

U kategoriji pismonosnih pošiljaka, količina pošiljaka manja od 1000 je najzastupljenija i kod slanja i kod primanja ovih pošiljaka.

Koliko pismonosnih pošiljaka šaljete/imate godišnje?



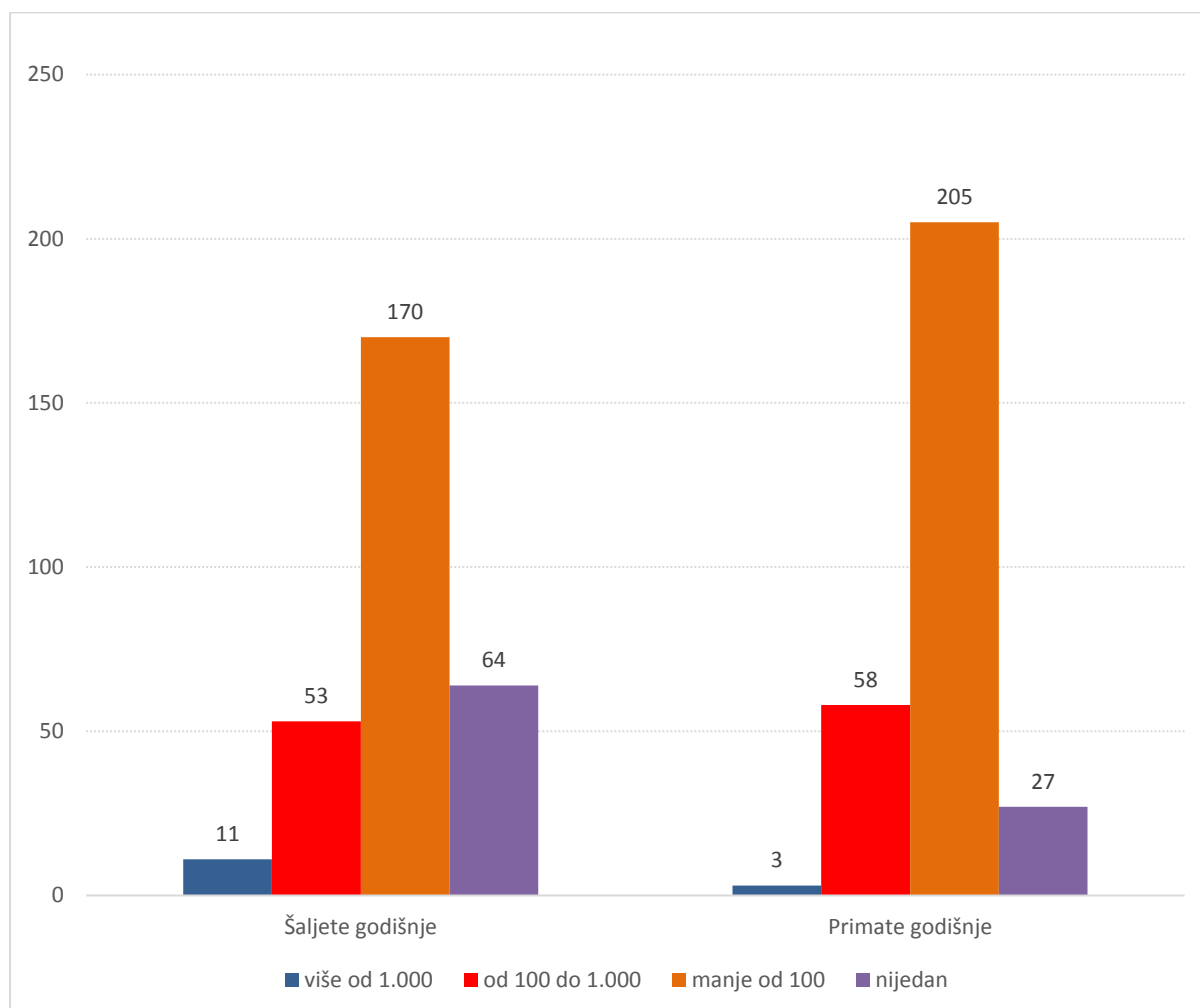
Grafikon 12 Koliko pismonosnih pošiljaka šaljete/imate godišnje?

Tabela 9a Koliko pismonosnih pošiljaka šaljete/imate godišnje?

Odgovor	Pisama Šaljete (%)	Pisama Primete (%)
Više od 5.000	4,68%	4,44%
Od 1.000 do 5.000	12,04%	11,60%
Manje od 1.000	78,60%	80,20%
Nijednu	4,68%	3,75%

U kategoriji paketa, količina pošiljaka manja od 100 je najzastupljenija i kod slanja i kod primanja ovih pošiljaka.

Koliko paketa šaljete/imate godišnje?



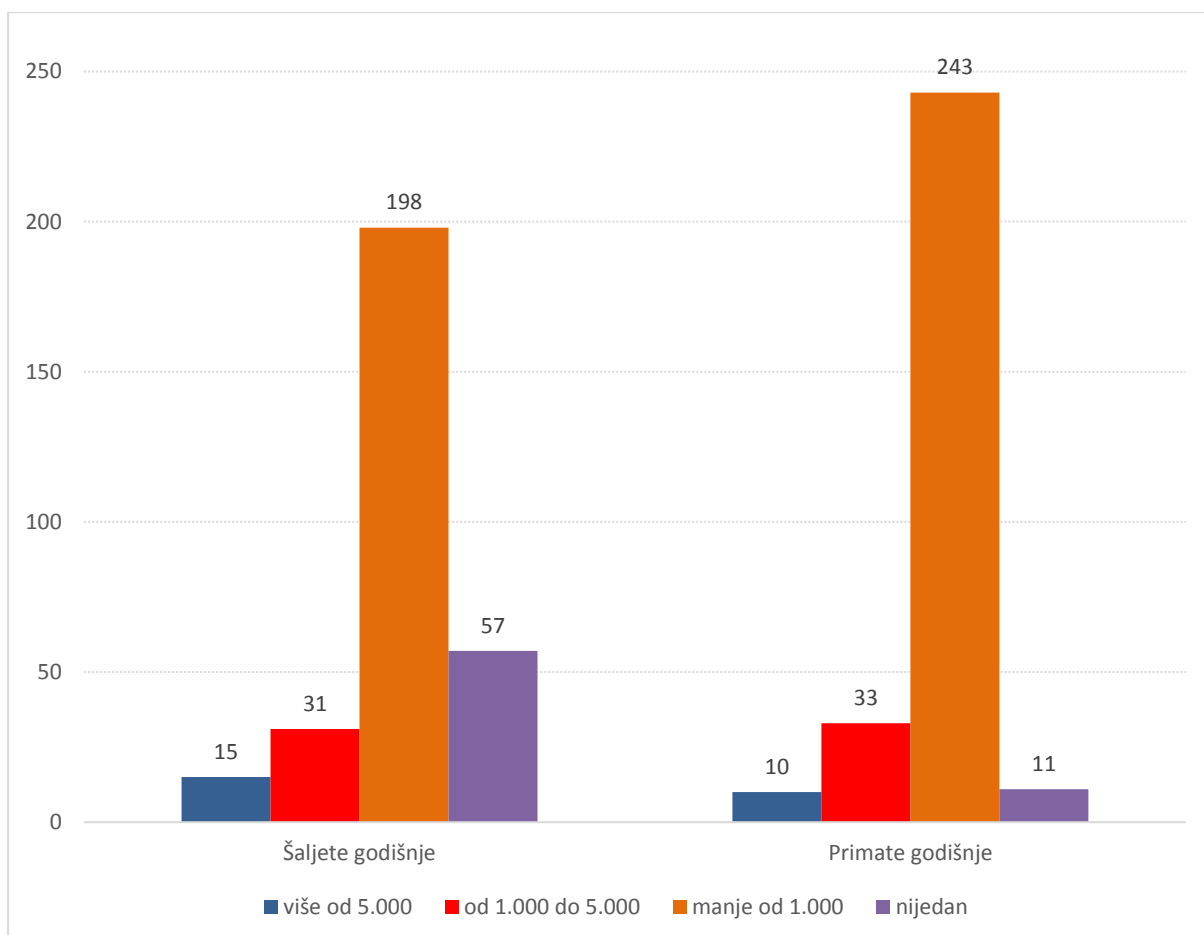
Grafikon 13 Koliko paketa šaljete/imate godišnje?

Tabela 9b Koliko paketa šalžete/imate godišnje?

Odgovor	Paketa šalžete (%)	Paketa imate (%)
Više od 5.000	3,69%	1,02%
Od 1.000 do 5.000	17,79%	19,80%
Manje od 1.000	57,05%	69,97%
Nijedan	21,48%	9,22%

U kategoriji računa, količina pošiljaka manja od 1000 je najzastupljenija i kod slanja i kod primanja ovih pošiljaka.

Koliko računa šalžete/imate godišnje?



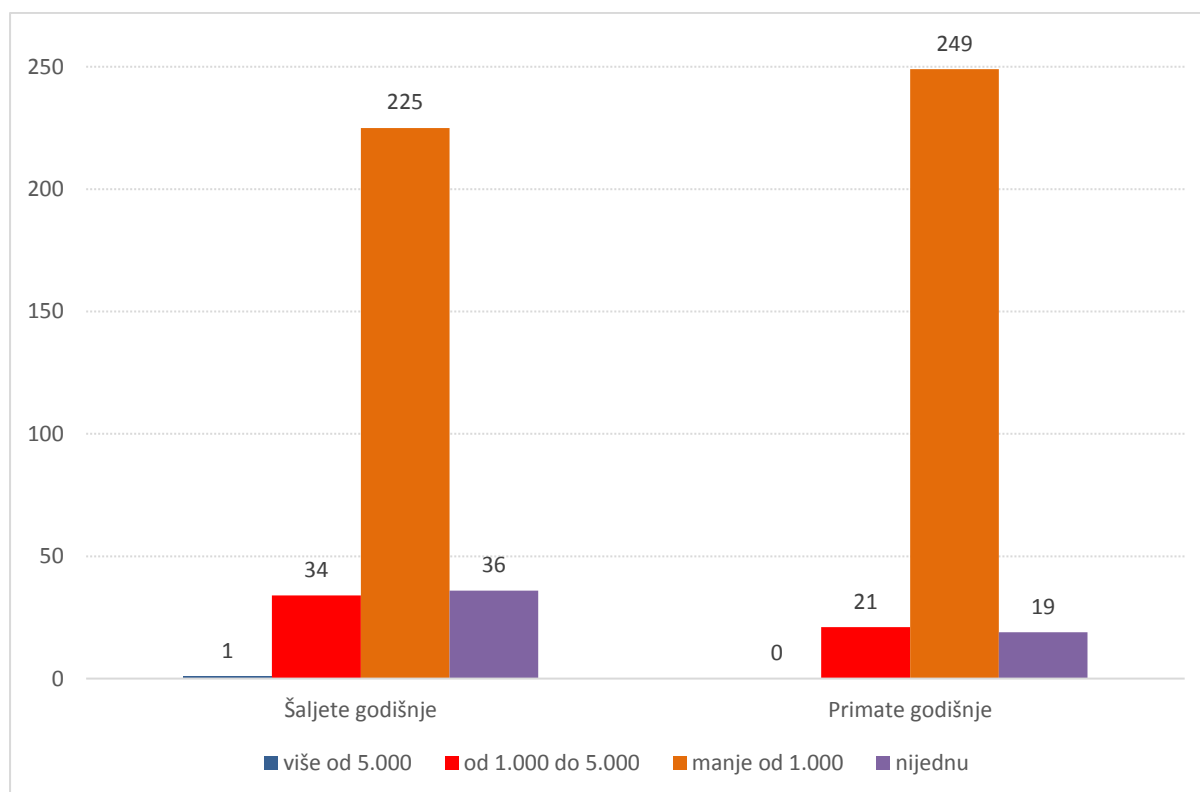
Grafikon 14 Koliko računa šalžete/imate godišnje?

Tabela 9c Koliko računa šalžete/imate godišnje?

Odgovor	Računa šalžete (%)	Računa imate (%)
Više od 5.000	4,98%	3,37%
Od 1.000 do 5.000	10,30%	11,11%
Manje od 1.000	65,78%	81,82%
Nijedan	18,94%	3,70%

U kategoriji ekspres pošiljaka, količina pošiljaka manja od 1000 je najzastupljenija i kod slanja i kod primanja ovih pošiljaka.

Koliko ekspres pošiljaka šalžete/imate godišnje?



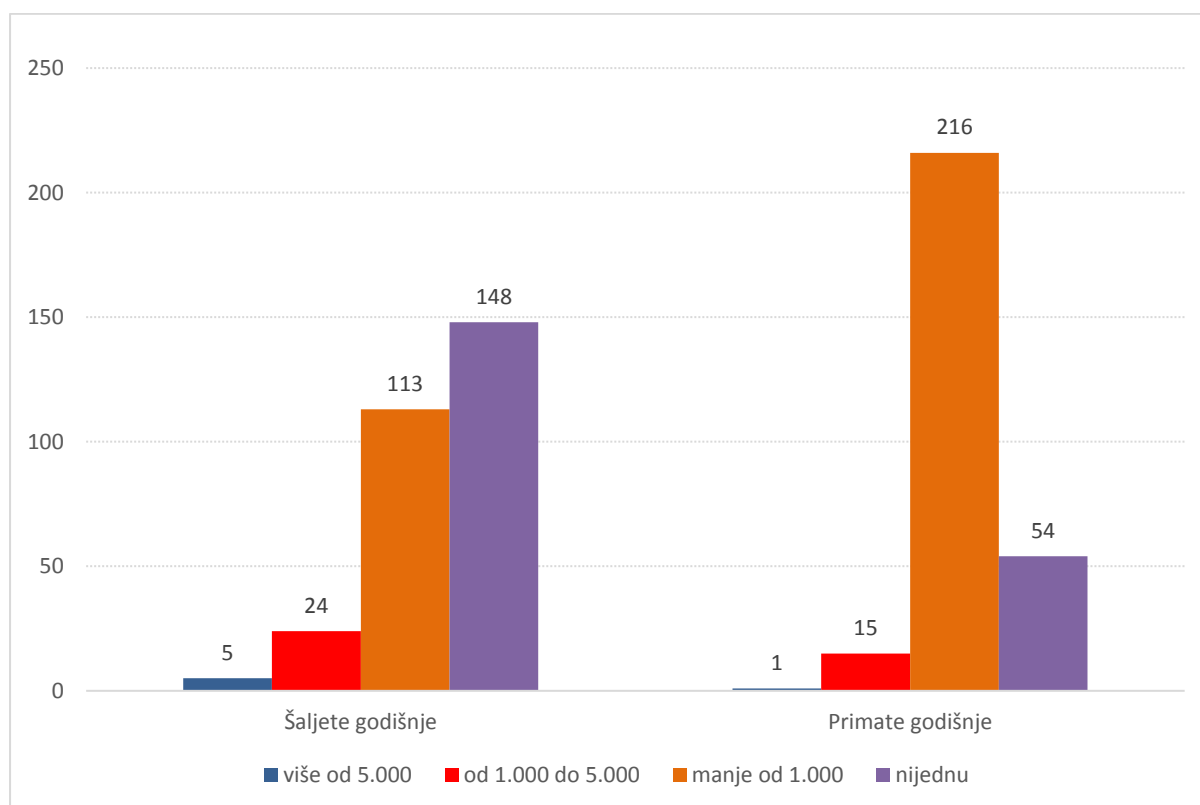
Grafikon 15 Koliko ekspres pošiljaka šalžete/imate godišnje?

Tabela 9d Koliko ekspres pošiljaka šaljete/imate godišnje?

Odgovor	Ekspres pošiljaka šaljete (%)	Ekspres pošiljaka imate (%)
Više od 5.000	0,34%	0,00%
Od 1.000 do 5.000	11,49%	7,27%
Manje od 1.000	76,01%	86,16%
Nijednu	12,16%	6,57%

U kategoriji reklamnih pošiljaka, količina pošiljaka manja od 1000 je najzastupljenija i kod primanja, a u pogledu slanja ispitanici su se većinski izjasnili da ne šalju nijednu reklamnu pošiljku.

Koliko reklamnih pošiljaka šaljete/imate godišnje?



Grafikon 16 Koliko ekspres pošiljaka šaljete/imate godišnje?

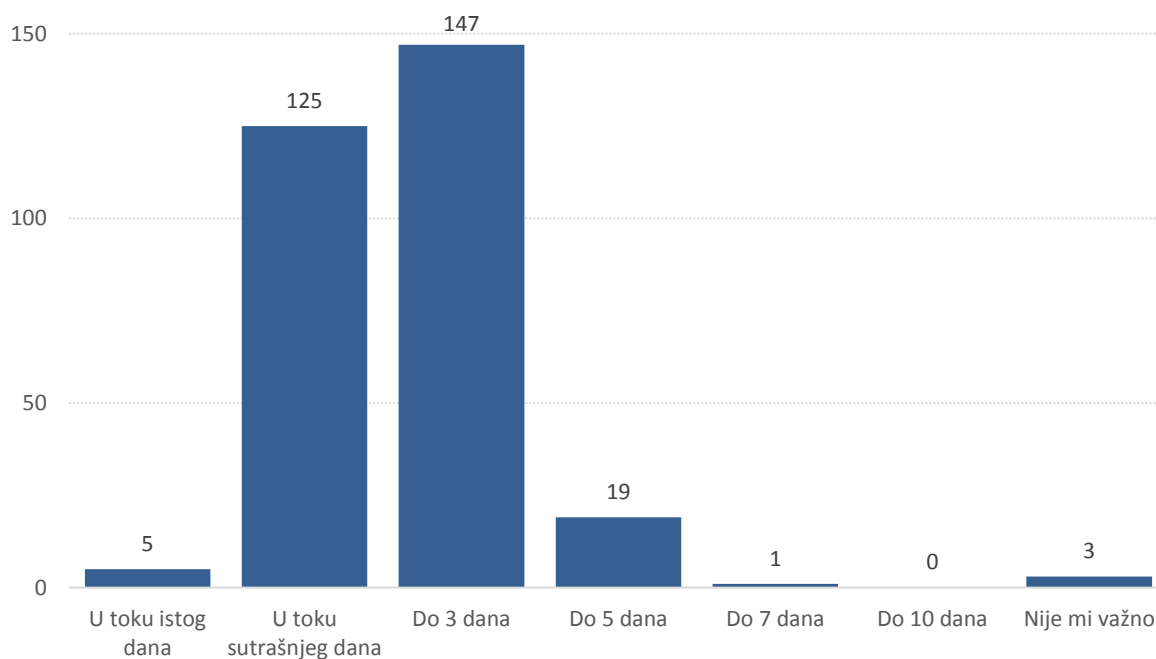
Tabela 9e Koliko reklamnih pošiljaka šalžete/imate godišnje?

Odgovor	Reklamnih pošiljaka šalžete (%)	Reklamnih pošiljaka imate (%)
Više od 5.000	1,72%	0,35%
Od 1.000 do 5.000	8,28%	5,24%
Manje od 1.000	38,97%	75,52%
Nijednu	51,03%	18,88%

Očekivanja pravnih lica u pogledu stizanja pošiljaka na određite su različita u zavisnosti od tipa pošiljke koja se šalje. Za pismonosne pošiljke najzastupljenije je očekivanje u roku od 3 dana (49%). Za pakete, ekspres pošiljke, račune i reklamni materijal u toku sutrašnjeg dana.

Kada Vi šalžete pošiljku u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, kada obično očekujete da pošiljka stigne na određite?

Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka

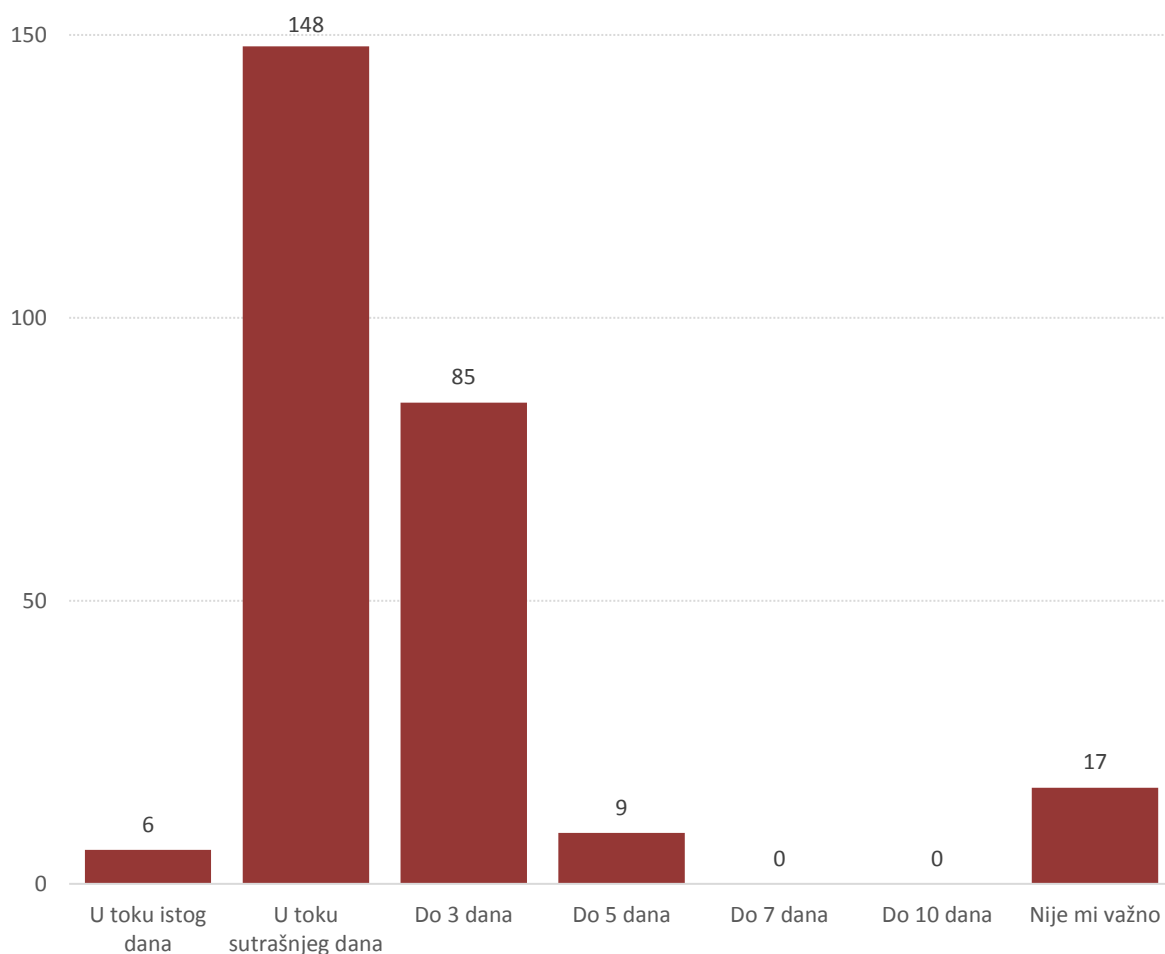


Grafikon 17a Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka

Tabela 10a Očekivani rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka

Odgovor	Pisma (%)
U toku istog dana	1,67%
U toku sutrašnjeg dana	41,67%
Do 3 dana	49,00%
Do 5 dana	6,33%
Do 7 dana	0,33%
Do 10 dana	0,00%
Nije mi važno	1,00%

Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka

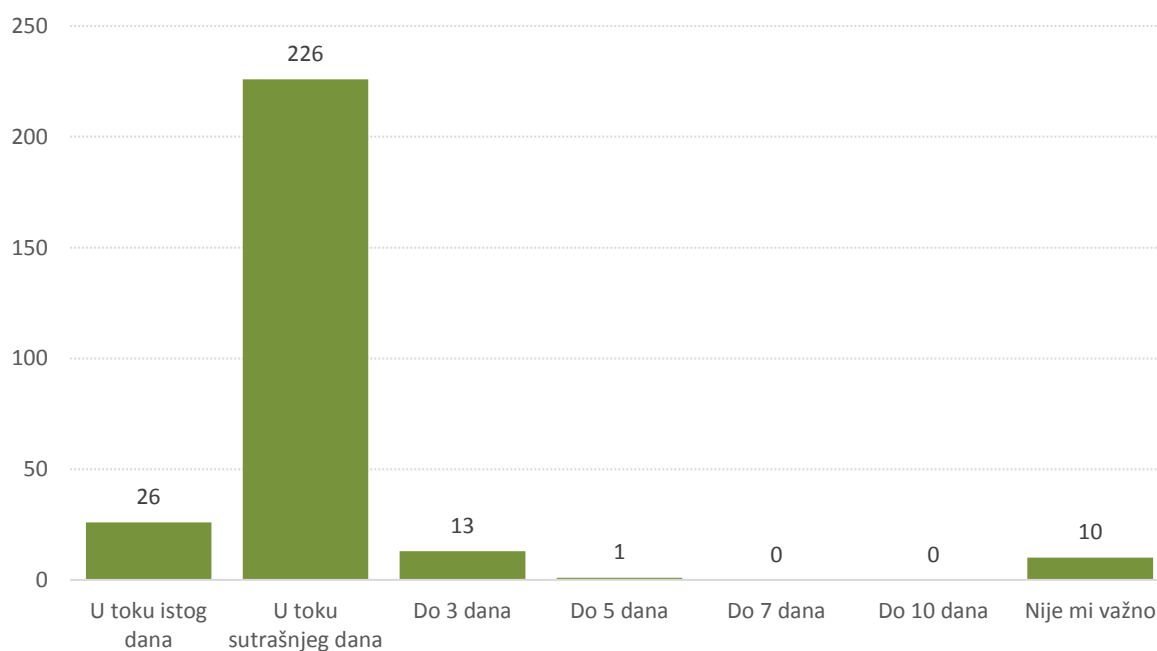


Grafikon 17b Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka

Tabela 10b Očekivani rokovi prenosa paketskih pošiljaka

Odgovor	Paketi (%)
U toku istog dana	2,26%
U toku sutrašnjeg dana	55,85%
Do 3 dana	32,08%
Do 5 dana	3,40%
Do 7 dana	0,00%
Do 10 dana	0,00%
Nije mi važno	6,42%

Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka

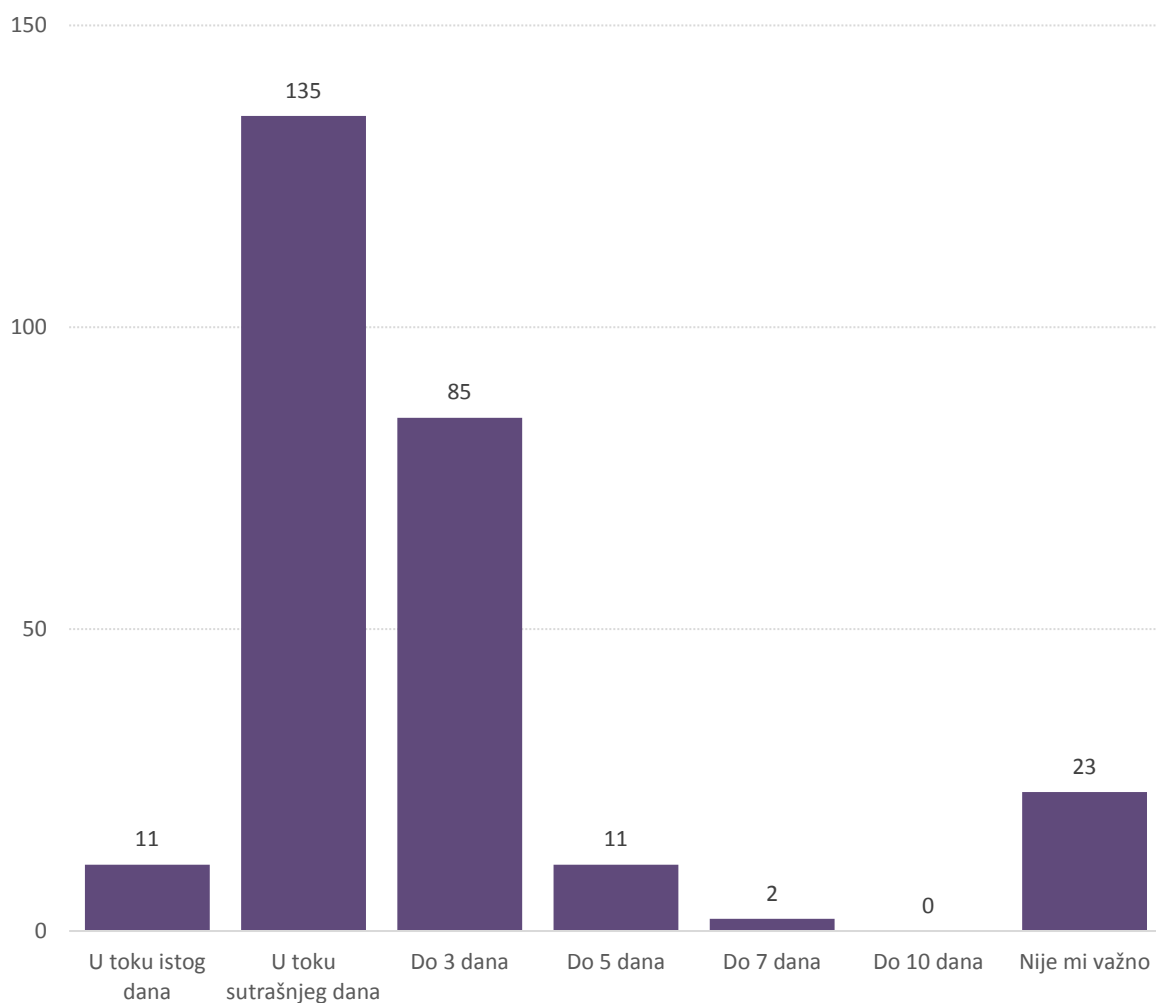


Grafikon 17c Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka

Tabela 10c Očekivani rokovi prenosa ekspres pošiljaka

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
U toku istog dana	2,26%
U toku sutrašnjeg dana	55,85%
Do 3 dana	32,08%
Do 5 dana	3,40%
Do 7 dana	0,00%
Do 10 dana	0,00%
Nije mi važno	6,42%

Očekivani rokovi prenosa računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća

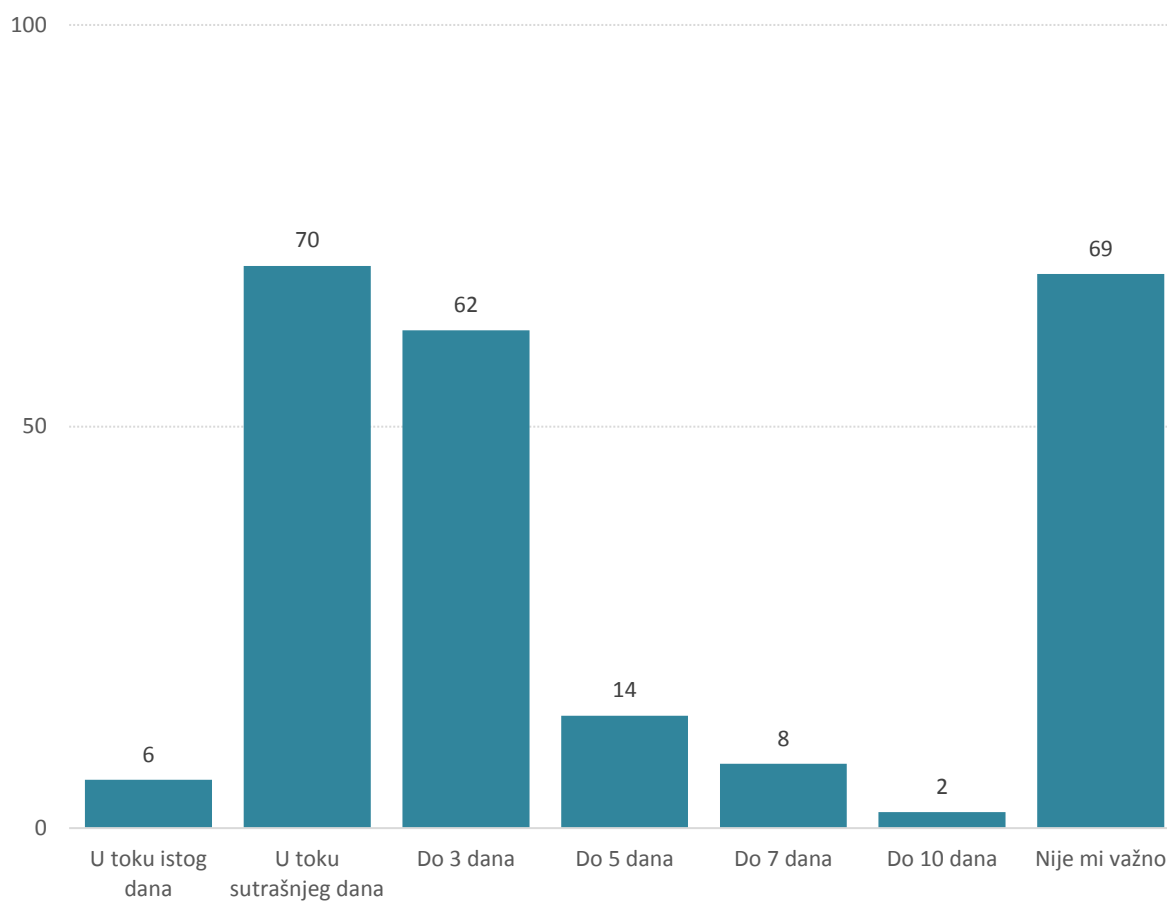


Grafikon 17d Očekivani rokovi prenosa računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća

Tabela 10d Očekivani rokovi prenosa računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća

Odgovor	Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća (%)
U toku istog dana	4,12%
U toku sutrašnjeg dana	50,56%
Do 3 dana	31,84%
Do 5 dana	4,12%
Do 7 dana	0,75%
Do 10 dana	0,00%
Nije mi važno	8,61%

Očekivani rokovi prenosa reklamnog materijala



Grafikon 17e Očekivani rokovi prenosa reklamnog materijala

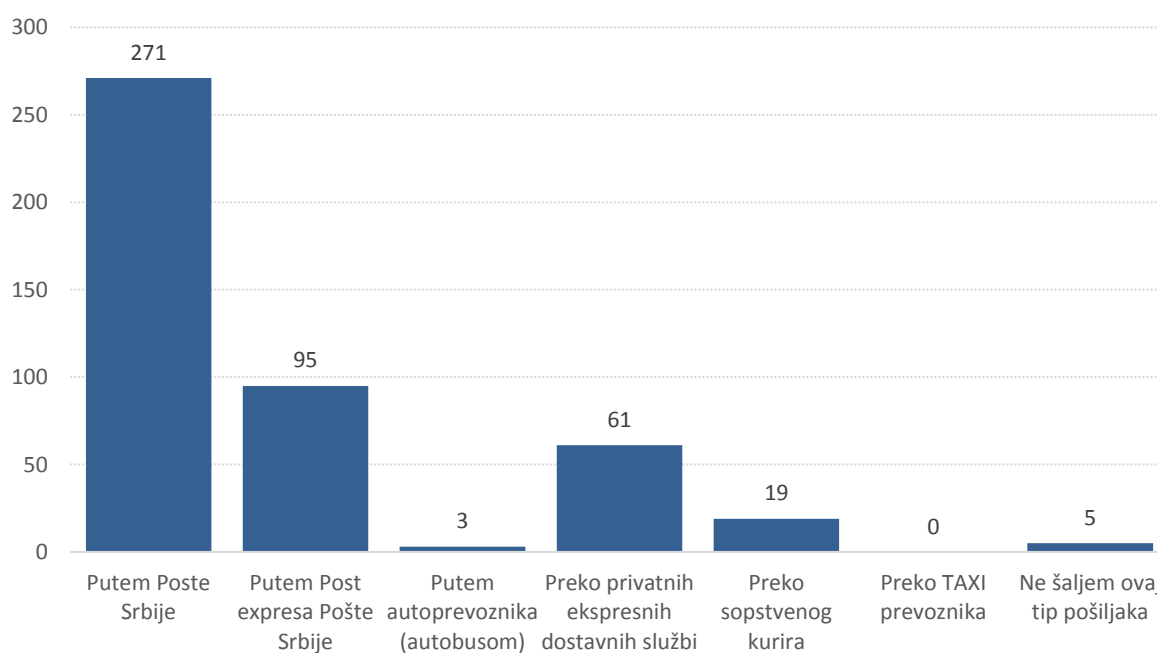
Tabela 10e Očekivani rokovi prenosa reklamnog materijala

Odgovor	Reklamni materijal (%)
U toku istog dana	2,60%
U toku sutrašnjeg dana	30,30%
Do 3 dana	26,84%
Do 5 dana	6,06%
Do 7 dana	3,46%
Do 10 dana	0,87%
Nije mi važno	29,87%

Kada su u pitanju načini slanja pošiljaka Pošta Srbije javlja se kao najfrekventniji odgovor za slanje pismonosnih pošiljaka (89,74%), paketa (47,39%), računa korisnika usluga pravnih lica (69,76%) i reklamnog materijala (40,60% od broja korisnika koji šalju ovu vrstu pošiljaka). Ekspres pošiljke najčešće se šalju Post expressom (58,56%). Grafički i tabelarni prikazi rezultata su dati u nastavku.

Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje sledeće pošiljke?

Pismonosne pošiljke



Grafikon 18a Načini slanja pismonosnih pošiljaka

Tabela 11a Načini slanja pismonosnih pošiljaka

Odgovor	Pisma (%)
Putem Pošte Srbije	89,74%
Putem Post express-a Pošte Srbije	31,46%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0,99%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	20,20%
Preko sopstvenog kurira	6,29%
Preko TAXI prevoznika	0,00%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	1,66%

Tabela 11b Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pismonosne pošiljke?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
Putem Pošte Srbije	86,72%	6,27%	5,90%	1,11%	100%
Putem Post express-a Pošte Srbije	77,89%	12,63%	8,42%	1,05%	100%
Putem autoprevoznika (autobusom)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	88,52%	4,92%	6,56%	0,00%	100%
Preko sopstvenog kurira	84,21%	10,53%	0,00%	5,26%	100%
Preko TAXI prevoznika	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

**mali uzorak; podatke posmatrati indikativno*

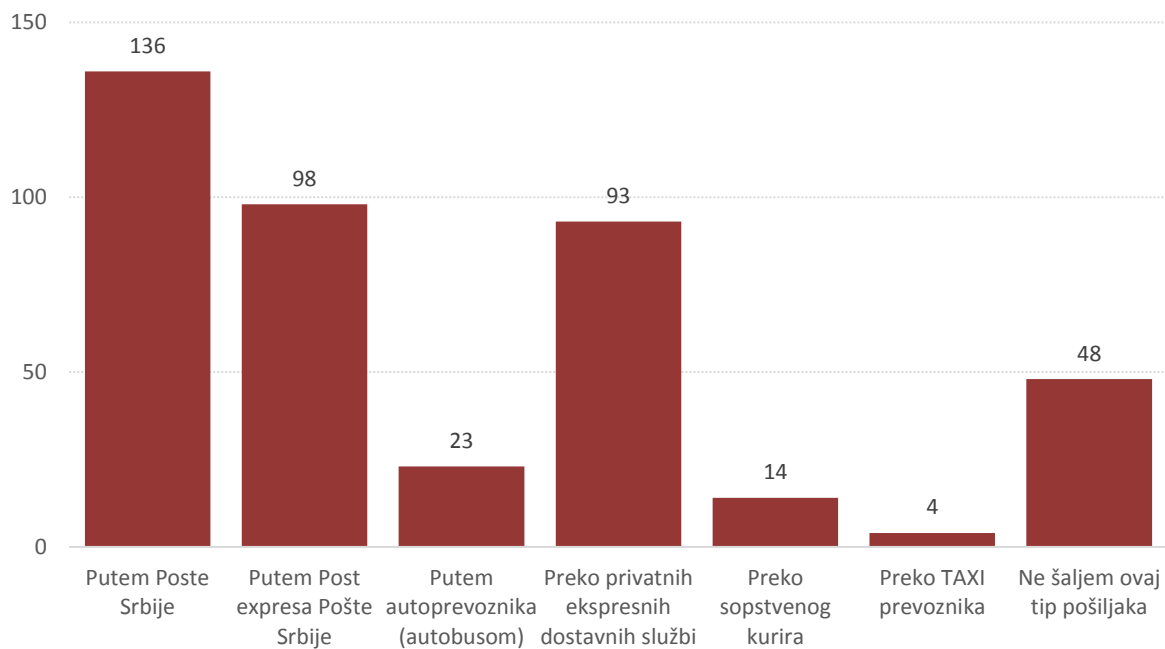
Tabela 11c Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pismonosne pošiljke?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjenja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjenja	Urbano	Ruralno	Bez izjašnjenja
Putem Pošte Srbije	20,66%	24,35%	32,10%	21,77%	1,11%	23,62%	33,21%	20,30%	21,40%	1,48%	73,43%	23,25%	3,32%
Putem Post express-a Pošte Srbije	27,37%	10,53%	33,68%	27,37%	1,05%	22,11%	31,58%	23,16%	22,11%	1,05%	66,32%	28,42%	5,26%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	29,51%	14,75%	32,79%	22,95%	0,00%	22,95%	34,43%	9,84%	32,79%	0,00%	70,49%	26,23%	3,28%
Preko sopstvenog kurira	31,58%	15,79%	42,11%	5,26%	5,26%	15,79%	36,84%	5,26%	36,84%	5,26%	73,68%	15,79%	10,53%
Preko TAXI prevoznika	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%

**mali uzorak; podatke posmatrati indikativno*

Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje sledeće pošiljke?

Paketske pošiljke



Grafikon 18b Načini slanja paketa

Tabela 11d Načini slanja paketa

Odgovor	Paketi (%)
Putem Pošte Srbije	47,39%
Putem Post express-a Pošte Srbije	34,15%
Putem autoprevoznika (autobusom)	8,01%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	32,40%
Preko sopstvenog kurira	4,88%
Preko TAXI prevoznika	1,39%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	16,72%

Tabela 11e Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pakete?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
Putem Pošte Srbije	86,76%	8,09%	5,15%	0,00%	100%
Putem Post express-a Pošte Srbije	85,71%	11,22%	1,02%	2,04%	100%
Putem autoprevoznika (autobusom)	91,30%	0,00%	4,35%	4,35%	100%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	93,55%	2,15%	2,15%	2,15%	100%
Preko sopstvenog	71,43%	14,29%	7,14%	7,14%	100%
Preko TAXI prevoznika	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	100%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	83,33%	4,17%	12,50%	0,00%	100%

**mali uzorak; podatke posmatrati indikativno*

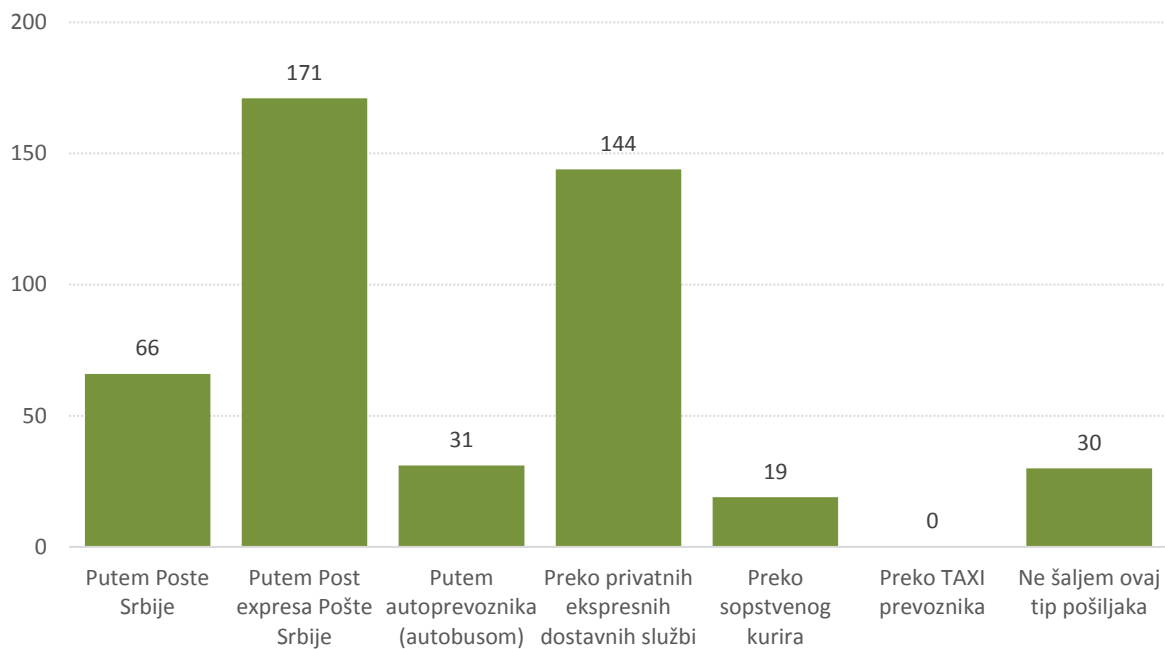
Tabela 11f Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje pakete?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
Putem Pošte Srbije	29,41%	22,79%	33,09%	14,71%	0,00%	21,32%	24,26%	22,06%	32,35%	0,00%	69,12%	30,15%	0,74%
Putem Post express-a Pošte Srbije	26,53%	15,31%	39,80%	16,33%	2,04%	27,55%	17,35%	21,43%	31,63%	2,04%	58%	38%	4%
Putem autoprevoznika (autobusom)	13,04%	43,48%	30,43%	8,70%	4,35%	8,70%	30,43%	47,83%	8,70%	4,35%	86,96%	8,70%	4,35%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	17,20%	33,33%	37,63%	9,68%	2,15%	29,03%	20,43%	13,98%	33,33%	3,23%	67,74%	25,81%	6,45%
Preko sopstvenog kurira	21,43%	7,14%	50,00%	14,29%	7,14%	7,14%	64,29%	0,00%	21,43%	7,14%	71,43%	14,29%	14,29%
Preko TAXI prevoznika	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	8,33%	8,33%	20,83%	62,50%	0,00%	20,83%	70,83%	4,17%	4,17%	0,00%	91,67%	6,25%	0,00%

**mali uzorak; podatke posmatrati indikativno*

Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje sledeće pošiljke?

Ekspres pošiljke



Grafikon 18c Načini slanja ekspres pošiljaka

Tabela 11g Načini slanja ekspres pošiljaka

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
Putem Pošte Srbije	22,60%
Putem Post express-a Pošte Srbije	58,56%
Putem autoprevoznika (autobusom)	10,62%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	49,32%
Preko sopstvenog kurira	6,51%
Preko TAXI prevoznika	0,00%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	10,27%

Tabela 11h Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje ekspres pošiljke?“

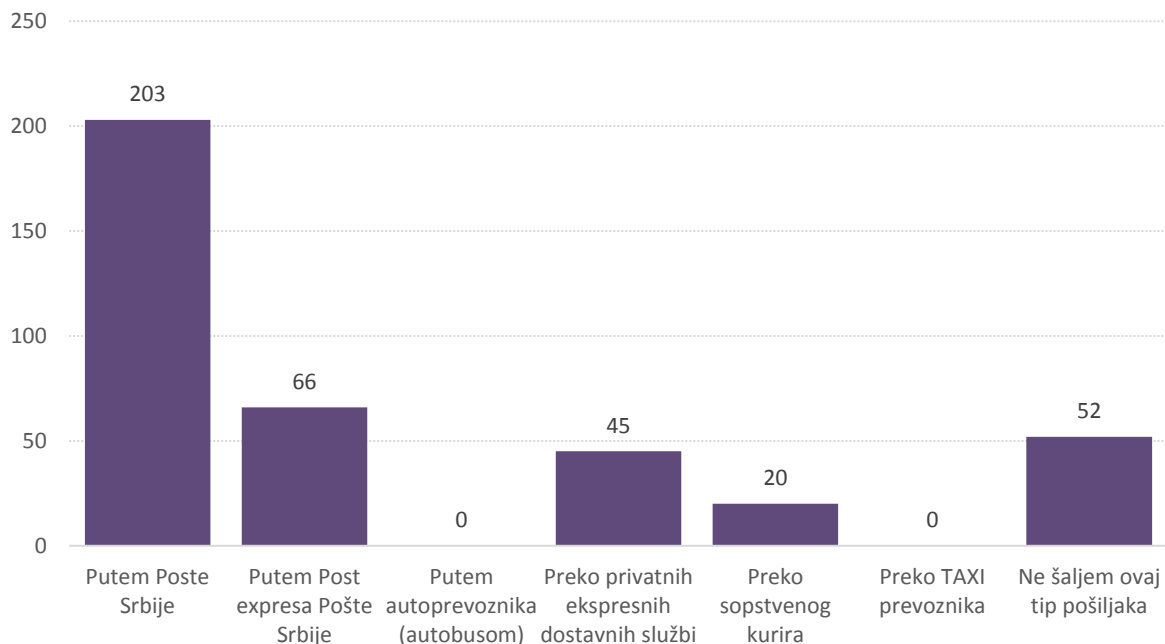
Odgovor	Tip vlasništva				Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavaanja	
Putem Pošte Srbije	89,39%	10,61%	0,00%	0,00%	100%
Putem Post express-a Pošte Srbije	82,46%	8,77%	7,60%	1,17%	100%
Putem autoprevoznika (autobusom)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	91,67%	1,39%	6,25%	0,69%	100%
Preko sopstvenog kurira	84,21%	5,26%	5,26%	5,26%	100%
Preko TAXI prevoznika	0%	0,00%	0%	0,00%	0%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	96,67%	0,00%	3,33%	0,00%	100%

Tabela 11i Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje ekspres pošiljke?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
Putem Pošte Srbije	21,21%	25,76%	36,36%	15,15%	0,00%	31,82%	16,67%	31,82%	19,70%	0,00%	57,58%	40,91%	1,52%
Putem Post express-a Pošte Srbije	25,15%	17,54%	32,75%	22,81%	1,75%	16,37%	35,67%	18,71%	28,07%	1,17%	71,93%	24,56%	3,51%
Putem autoprevoznika (autobusom)	19,35%	45,16%	35,48%	0,00%	0,00%	3,23%	51,61%	41,94%	3,23%	0,00%	93,55%	6,45%	0,00%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	24,31%	29,17%	31,94%	13,19%	1,39%	18,75%	34,72%	15,97%	29,17%	1,39%	80,56%	18,06%	1,39%
Preko sopstvenog kurira	31,58%	15,79%	36,84%	5,26%	10,53%	10,53%	63,16%	0,00%	21,05%	5,26%	84,21%	5,26%	10,53%
Preko TAXI prevoznika	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	43,33%	0,00%	6,67%	0,00%	90,00%	6,67%	3,33%

Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje sledeće pošiljke?

Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća



Grafikon 18d Načini slanja računa

Tabela 11j Načini slanja računa

Odgovor	Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća (%)
Putem Pošte Srbije	69,76%
Putem Post express-a Pošte Srbije	22,68%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0,00%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	15,46%
Preko sopstvenog kurira	6,87%
Preko TAXI prevoznika	0,00%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	17,87%

Tabela 11j Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje račune?“

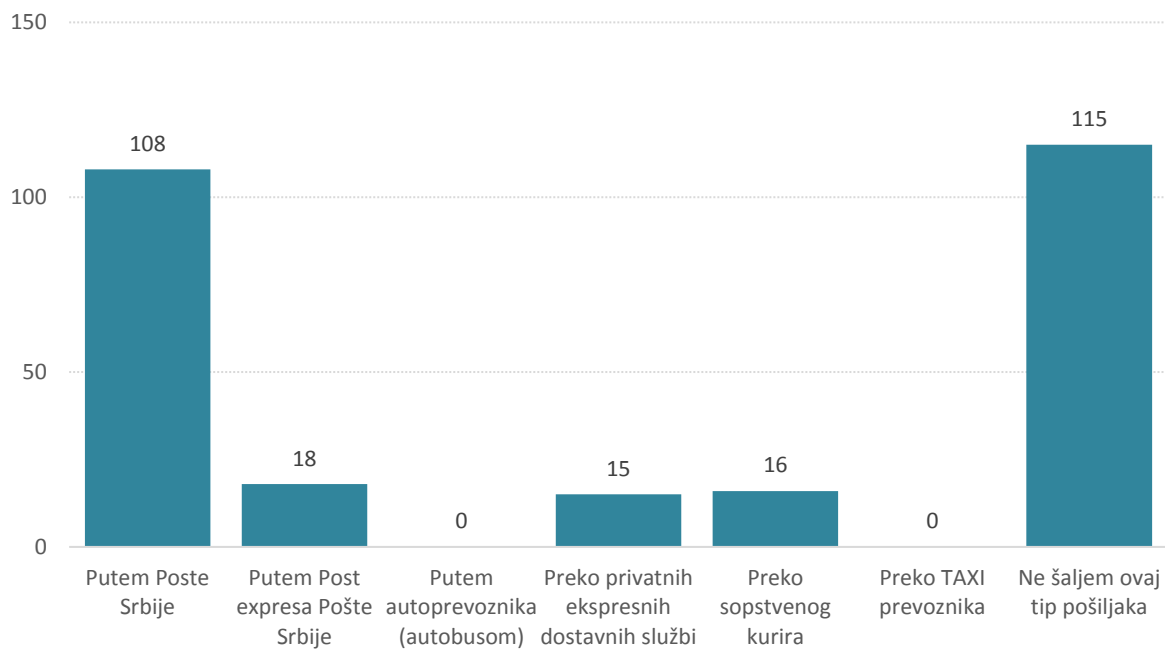
Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
Putem Pošte Srbije	90,15%	6,40%	1,97%	1,48%	100%
Putem Post express-a Pošte Srbije	75,76%	7,58%	15,15%	1,52%	100%
Putem autprevoznika (autobusom)	0	0	0	0	0%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	86,67%	0,00%	11,11%	2,22%	100%
Preko sopstvenog kurira	90,00%	5,00%	0,00%	5,00%	100%
Preko TAXI prevoznika	0	0	0	0	0%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	86,54%	7,69%	5,77%	0,00%	100%

Tabela 11k Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje račune?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjenja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjenja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
Putem Pošte Srbije	42	56	73	28	4	55	43	51	51	3	69,46%	27,09%	3,45%
Putem Post express-a Pošte Srbije	42,42%	10,61%	27,27%	16,67%	3,03%	75,76%	7,58%	15,15%	1,52%	0,00%	63,64%	33,33%	3,03%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	42,22%	20,00%	20,00%	13,33%	4,44%	13,33%	24,44%	6,67%	53,33%	2,22%	71,11%	26,67%	2,22%
Preko sopstvenog kurira	30,00%	15,00%	40,00%	5,00%	10,00%	15,00%	40,00%	5,00%	35,00%	5,00%	70,00%	20,00%	10,00%
Preko TAXI prevoznika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	3,85%	21,15%	17,31%	57,69%	0,00%	25,00%	63,46%	3,85%	5,77%	1,92%	90,38%	7,69%	1,92%

Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje sledeće pošiljke?

Reklamni materijal



Grafikon 18e Načini slanja reklamnog materijala

Tabela 11l Načini slanja reklamnog materijala

Odgovor	Reklamni materijal (%)
Putem Pošte Srbije	40,60%
Putem Post express-a Pošte Srbije	6,77%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0,00%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	5,64%
Preko sopstvenog kurira	6,02%
Preko TAXI prevoznika	0,00%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	43,23%

Tabela 11m Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje reklamni materijal?“

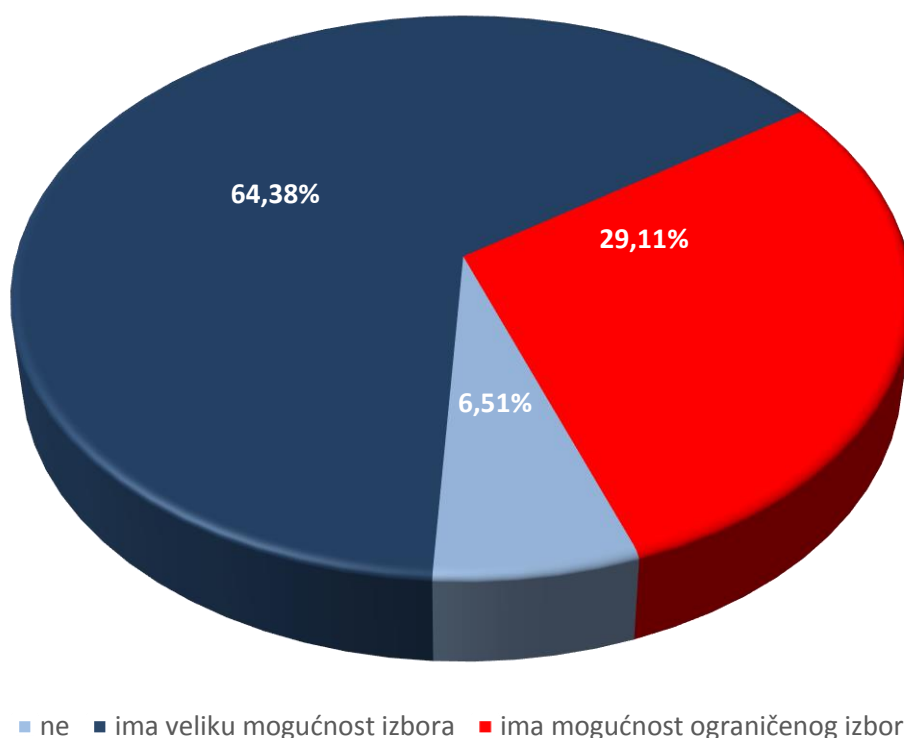
Odgovor	Tip vlasništva				Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	
Putem Pošte Srbije	87,96%	8,33%	3,70%	0,00%	100%
Putem Post express-a Pošte Srbije	72,22%	16,67%	5,56%	5,56%	100%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0	0	0	0	0%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	73,33%	6,67%	6,67%	13,33%	100%
Preko sopstvenog kurira	93,75%	0,00%	0,00%	6,25%	100%
Preko TAXI prevoznika	0	0	0	0	0%
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	70,43%	5,22%	6,96%	0,87%	100%

Tabela 11n Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem „Molimo Vas recite na koje sve načine Vaše preduzeće šalje reklamni materijal?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjenja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjenja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
Putem Pošte Srbije	25,00%	25,00%	33,33%	16,67%	0,00%	12,04%	37,96%	31,48%	18,52%	0,00%	74,07%	25,00%	0,93%
Putem Post express-a Pošte Srbije	38,89%	11,11%	27,78%	16,67%	5,56%	11,11%	33,33%	22,22%	27,78%	5,56%	61,11%	27,78%	11,11%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	20,00%	13,33%	40,00%	13,33%	13,33%	13,33%	40,00%	20,00%	13,33%	13,33%	73,33%	13,33%	13,33%
Preko sopstvenog kurira	50,00%	6,25%	31,25%	6,25%	6,25%	25,00%	25,00%	0,00%	43,75%	6,25%	56,25%	31,25%	12,50%
Preko TAXI prevoznika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ne šaljem ovaj tip pošiljaka	12,17%	23,48%	31,30%	31,30%	1,74%	37,39%	29,57%	6,96%	20,00%	1,74%	76,52%	20,00%	3,48%

Veliku mogućnost izbora poštanskih operatora je prepoznalo 64,38% ispitanika. 29,11% ispitanika ima mogućnost ograničenog izbora operatora, dok 6,51% ispitanika nema mogućnost izbora.

Da li u Vašoj sredini (regionu, gradu, opštini, lokalnoj samoupravi) korisnik ima mogućnost izbora poštanskog operatora (%)?

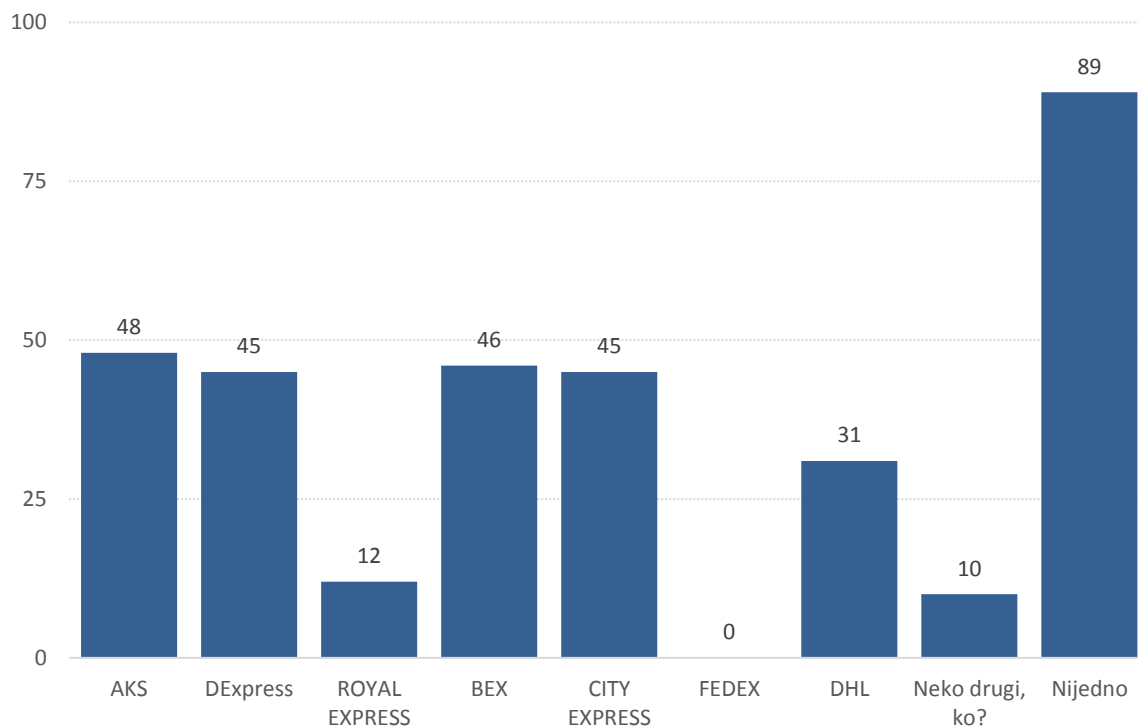


Grafikon 19 Da li u Vašoj sredini (regionu, gradu, opštini, lokalnoj samoupravi) korisnik ima mogućnost izbora poštanskog operatora?

Kada su u pitanju privatne dostavne službe, pismonosne pošiljke (od broja ispitanika koji uopšte i koriste privatne dostavne službe za slanje pismonosnih pošiljaka) se ravnomerno šalju City express-om, AKS-om, DExpress-om, BEX-om. Od broja ispitanika koji uopšte i koriste privatne dostavne službe za slanje paketa, najveći procenat koristi AKS i BEX. DExpress je najzastupljeniji za slanje ekspres pošiljaka, a za njim slede BEX i AKS. Ispitanici skoro da i ne koriste privatne dostavne službe za dostavu računa svojim korisnicima, kao ni za reklamni materijal (grafikon 20a, 20b, 20c, 20d i 20e, pripadajuće tabele).

Da li možete reći imena privatnih dostavnih službi čije usluge koristite kada šaljete:

Pisma



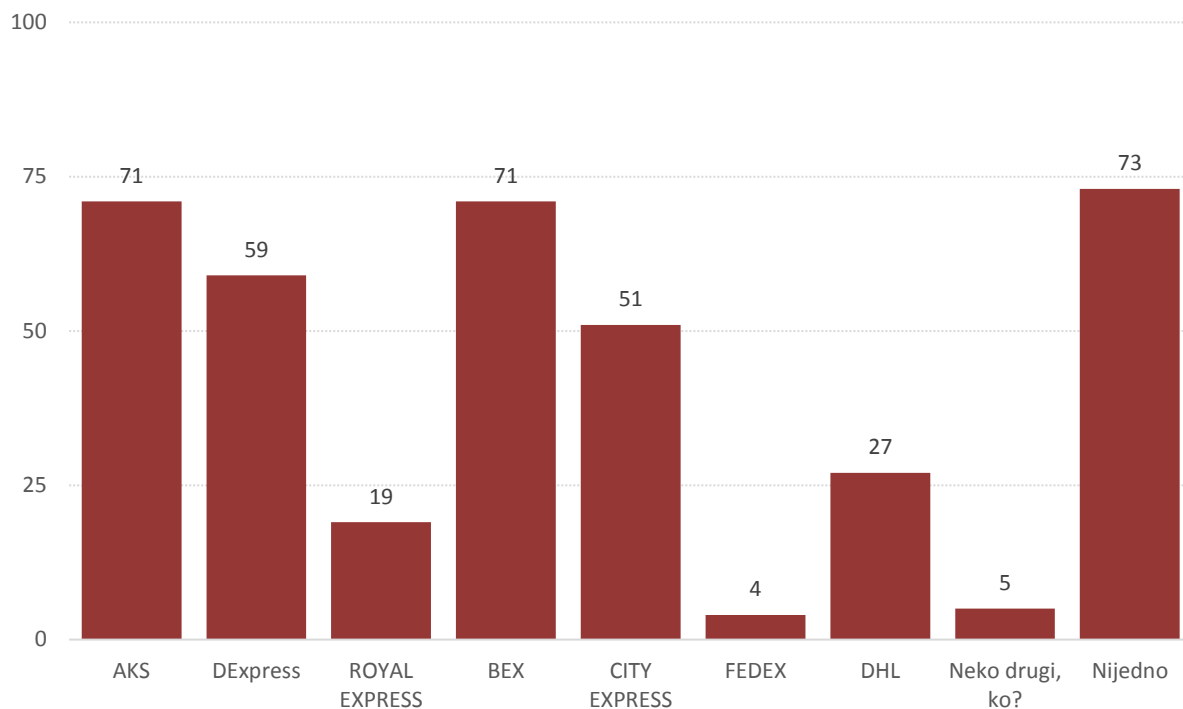
Grafikon 20a Slanje pisama putem privatnih dostavnih službi

Tabela 12a Slanje pisama putem privatnih dostavnih službi

Odgovor	Pisma (%)
AKS	20,60%
DExpress	19,31%
ROYAL EXPRESS	5,15%
BEX	19,74%
CITY EXPRESS	19,31%
FEDEX	0,00%
DHL	13,30%
Neko drugi, ko?	4,29%
Nijedno	38,20%

Da li možete reći imena privatnih dostavnih službi čije usluge koristite kada šaljete:

Pakete



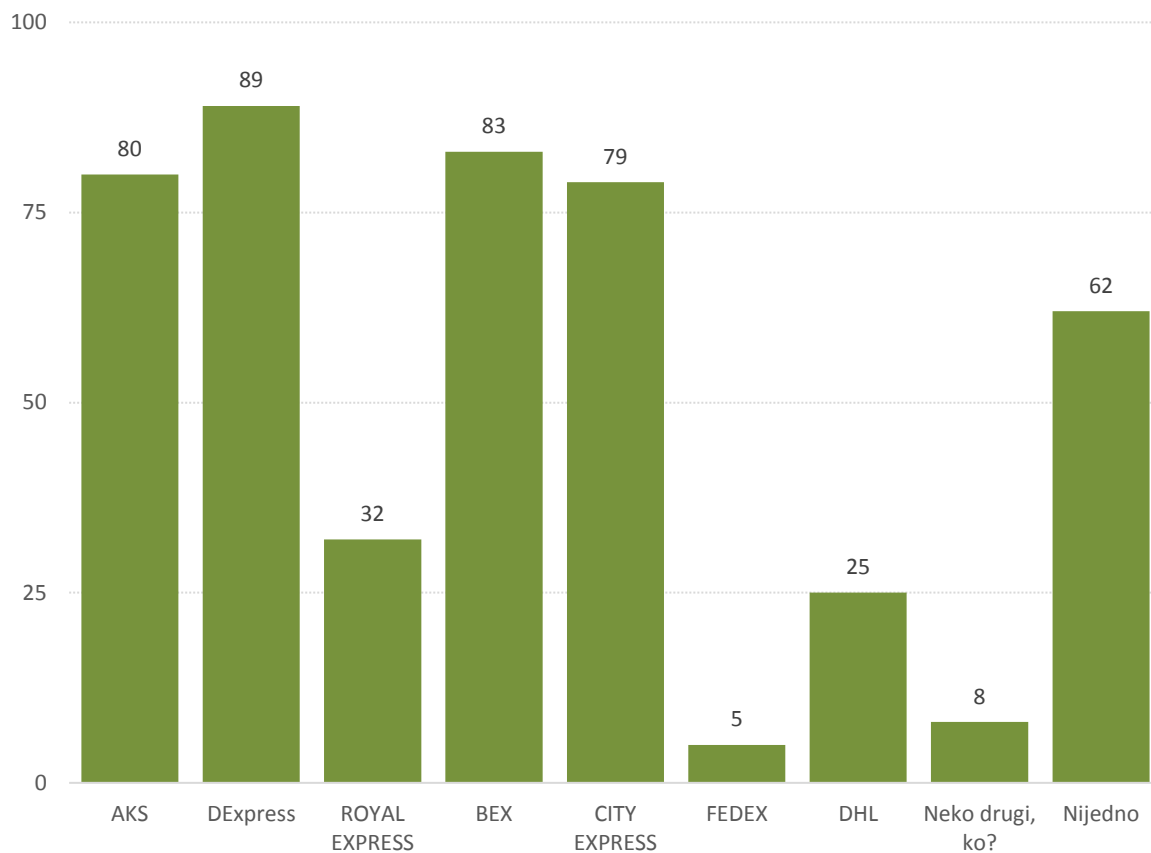
Grafikon 20b Slanje paketa putem privatnih dostavnih službi

Tabela 12b Slanje paketa putem privatnih dostavnih službi

Odgovor	Paketi (%)
AKS	30,08%
DExpress	25,00%
ROYAL EXPRESS	8,05%
BEX	30,08%
CITY EXPRESS	21,61%
FEDEX	1,69%
DHL	11,44%
Neko drugi, ko?	2,12%
Nijedno	30,93%

Da li možete reći imena privatnih dostavnih službi čije usluge koristite kada šaljete:

Ekspres pošiljke



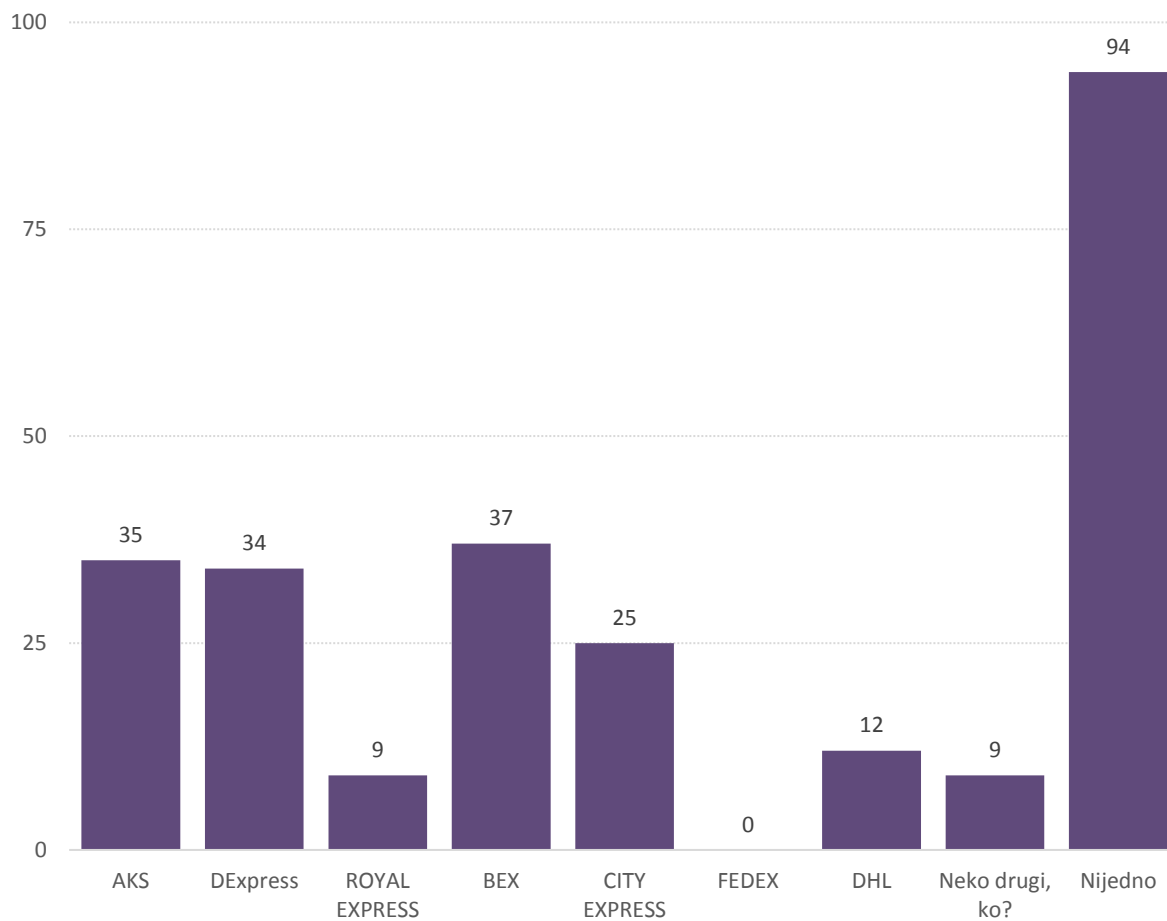
Grafikon 20c Slanje ekspres pošiljaka putem privatnih dostavnih službi

Tabela 12c Slanje ekspres pošiljaka putem privatnih dostavnih službi

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
AKS	28,88%
DExpress	32,13%
ROYAL EXPRESS	11,55%
BEX	29,96%
CITY EXPRESS	28,52%
FEDEX	1,81%
DHL	9,03%
Neko drugi, ko?	2,89%
Nijedno	22,38%

Da li možete reći imena privatnih dostavnih službi čije usluge koristite kada šaljete:

Račune



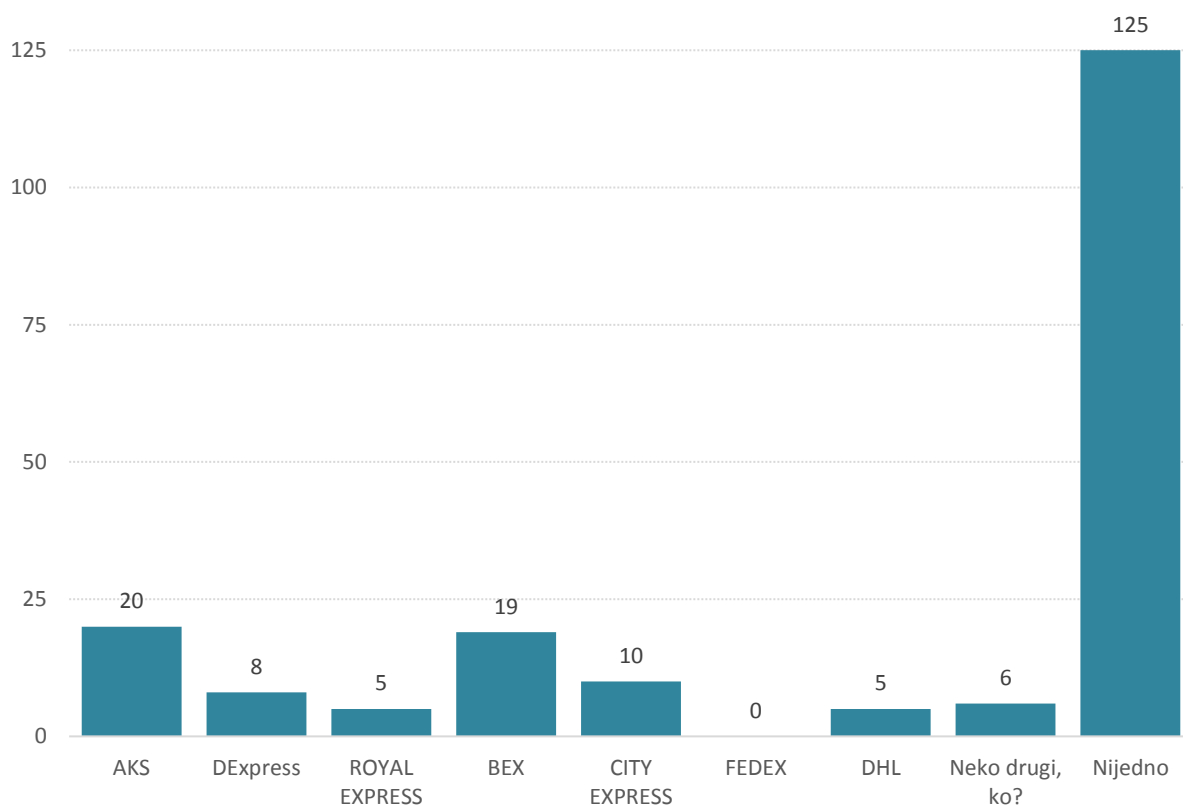
Grafikon 20d Slanje računa putem privatnih dostavnih službi

Tabela 12c Slanje računa putem privatnih dostavnih službi

Odgovor	Računi (%)
AKS	16,51%
DExpress	16,04%
ROYAL EXPRESS	4,25%
BEX	17,45%
CITY EXPRESS	11,79%
FEDEX	0,00%
DHL	5,66%
Neko drugi, ko?	4,25%
Nijedno	44,34%

Da li možete reći imena privatnih dostavnih službi čije usluge koristite kada šaljete:

Reklamni materijal



Grafikon 20e Slanje reklamnog materijala putem privatnih dostavnih službi

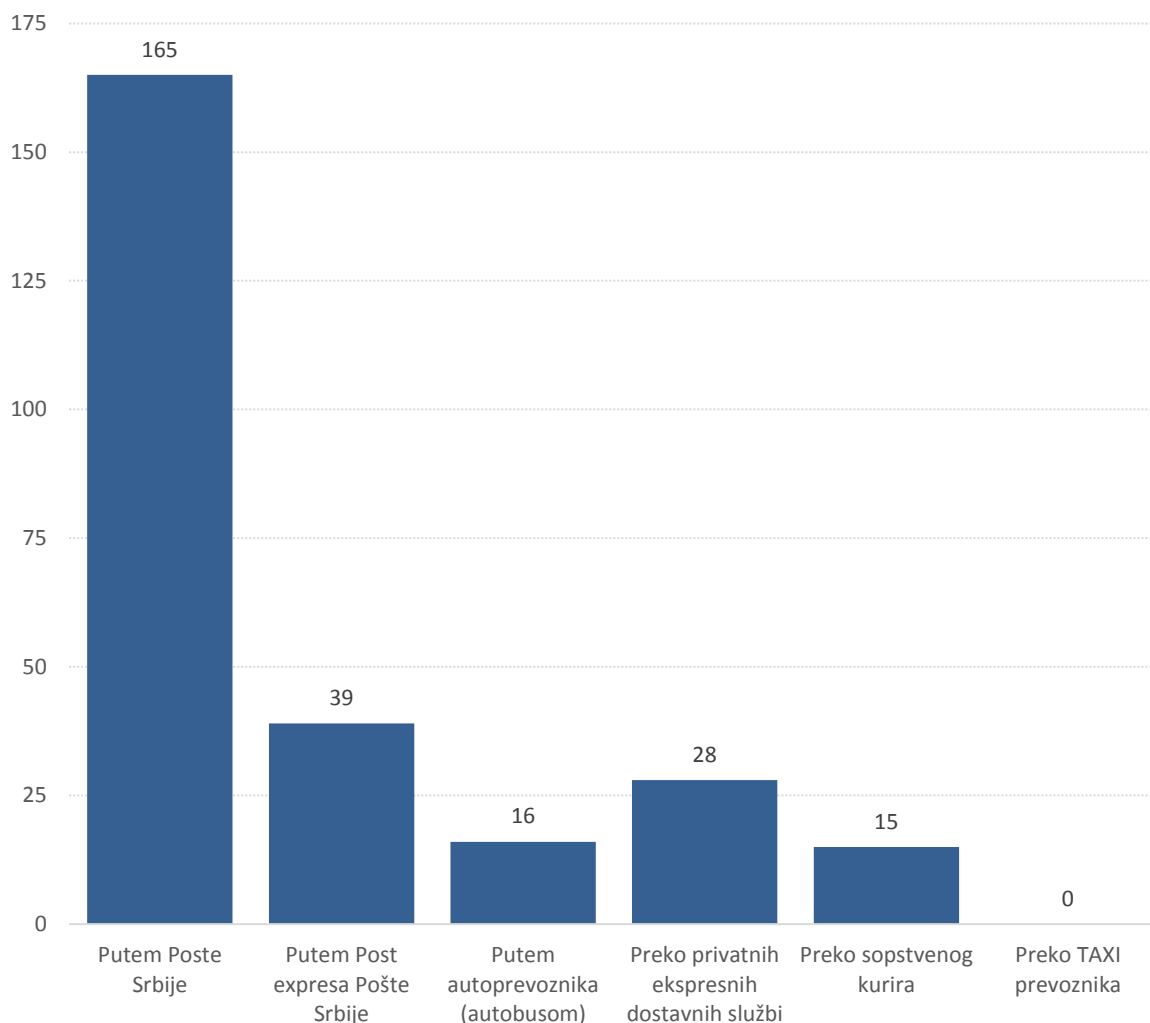
Tabela 12d Slanje reklamnog materijala putem privatnih dostavnih službi

Odgovor	Reklamni materijal (%)
AKS	9,43%
DExpress	3,77%
ROYAL EXPRESS	2,36%
BEX	8,96%
CITY EXPRESS	4,72%
FEDEX	0,00%
DHL	2,36%
Neko drugi, ko?	2,83%
Nijedno	58,96%

Vidovi slanja pošiljaka ponuđeni pravnim licima su raznovrsni, kao i razlozi za izbor određenog vida koji ispitanik preferira. Razlog „zato što je jeftinije” najviše pripada Pošti Srbije. „Zato što je brže” najviše se pripisuje privatnim ekspres dostavnim službama. „Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom roku” najviše pripada Pošti Srbije i Post Express-u. „Zato što sam siguran da će pošiljka stići neoštećena” pripada najviše Pošti Srbije. „Zato što drugi servisi ne dostavljaju poštu na adresu koja je nama potrebna” najviše izdvaja Poštu Srbije. „Zato što je najjednostavnija procedura” najviše pripada Pošti Srbije. Glavni razlog za slanje pošiljaka putem Pošte Srbije odnosi se na jednostavnost procedure, što je pored jeftine usluge, glavna prednost Pošte Srbije. Glavna prednost Post Expressa ogleda se u uverenju da će pošiljka stići u predviđenom roku i brzini prenosa. Privatne dostavne službe izbor su zbog brzine i uverenja da će pošiljka stići u predviđenom roku, dok slanje putem sopstvenog kurira, autoprevoznika i taxi prevoznika je zastupljeno u slabijem obimu.

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

Zato što je jeftinije



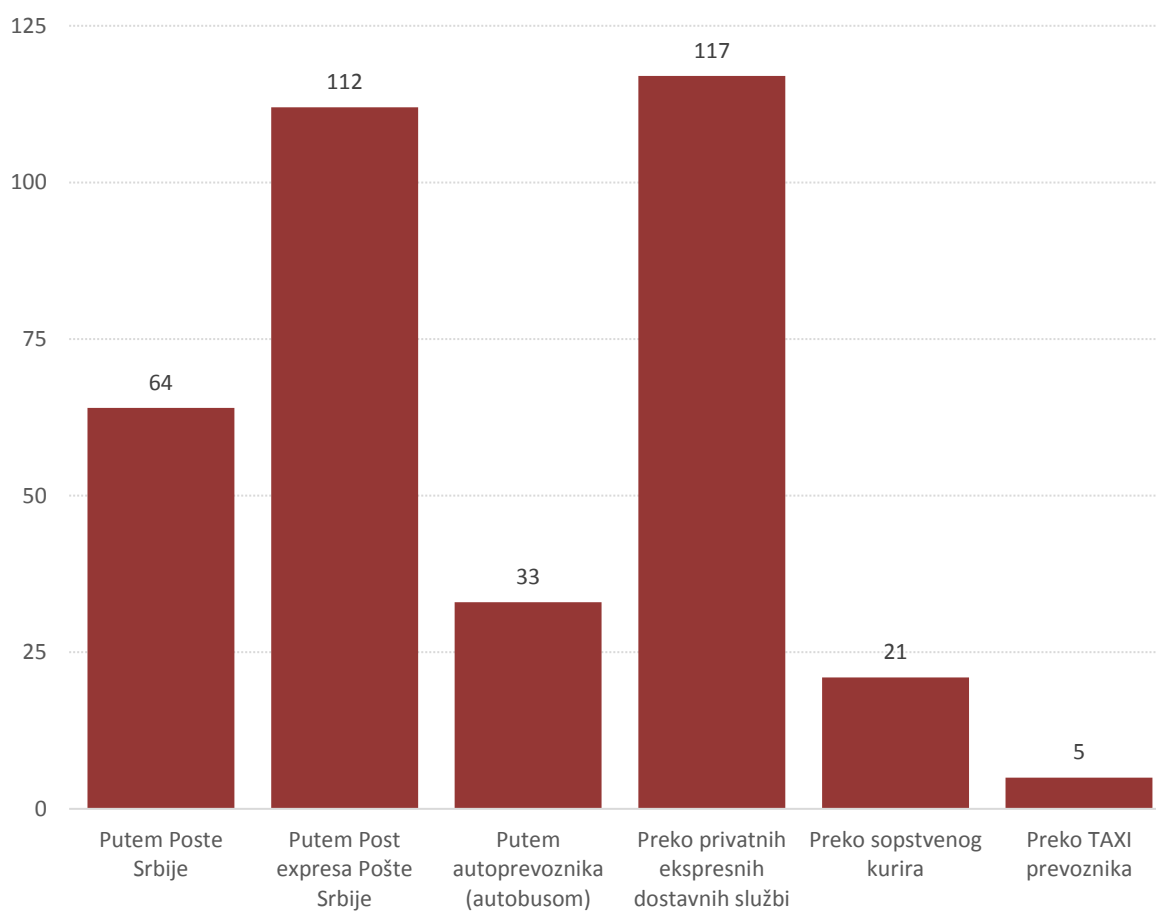
Grafikon 21 Izbor načina slanja pošiljaka jer je niža cena usluge

Tabela 13 Izbor načina slanja pošiljaka jer je niža cena usluge

Odgovor	Zato što je jeftinije (%)
Putem Pošte Srbije	66,80%
Putem Post express-a Pošte Srbije	15,79%
Putem autoprevoznika (autobusom)	6,48%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	11,34%
Preko sopstvenog kurira	6,07%
Preko TAXI prevoznika	0,00%

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

Zato što je brže



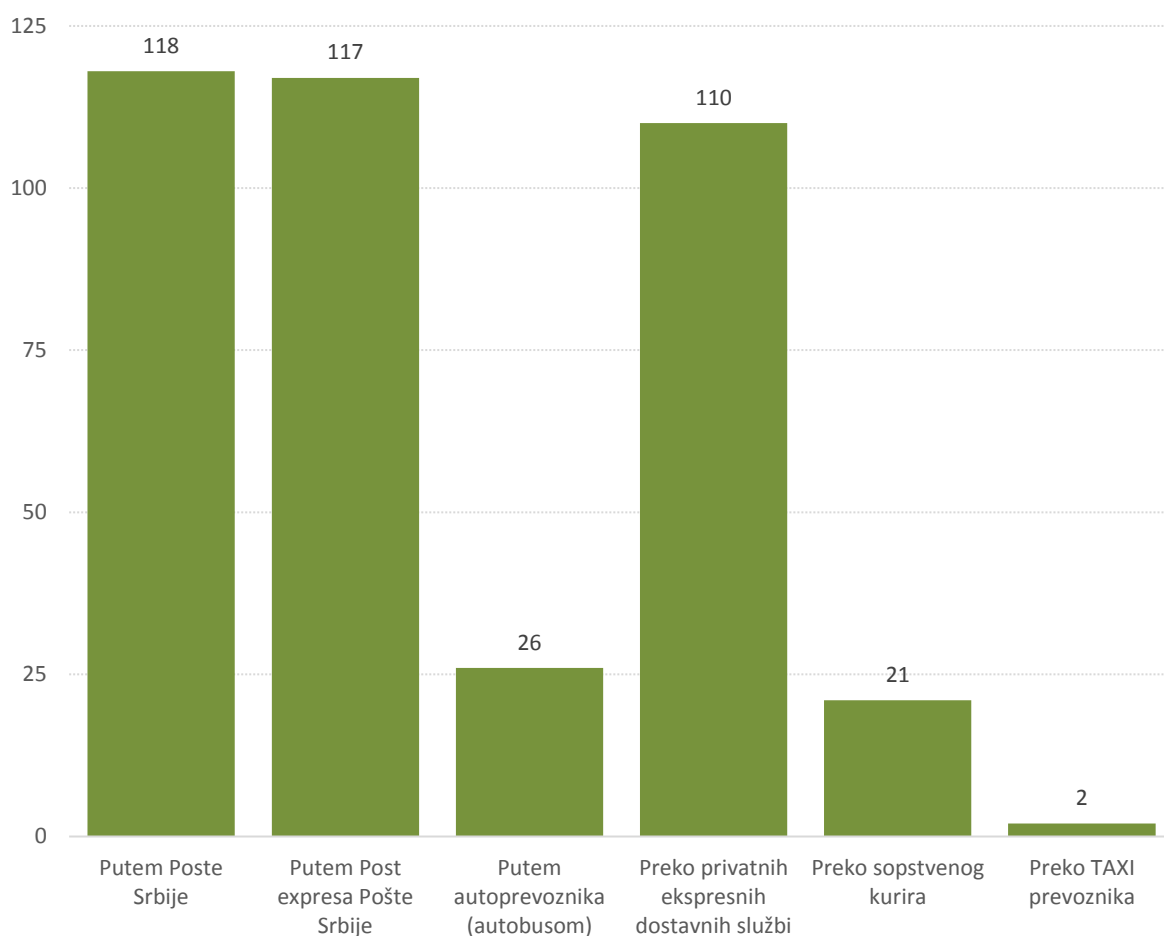
Grafikon 22 Izbor načina slanja pošiljaka zbog brzine

Tabela 14 Izbor načina slanja pošiljaka zbog brzine

Odgovor	Zato što je brže (%)
Putem Pošte Srbije	23,36%
Putem Post express-a Pošte Srbije	40,88%
Putem autoprevoznika (autobusom)	12,04%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	42,70%
Preko sopstvenog kurira	7,66%
Preko TAXI prevoznika	1,82%

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu



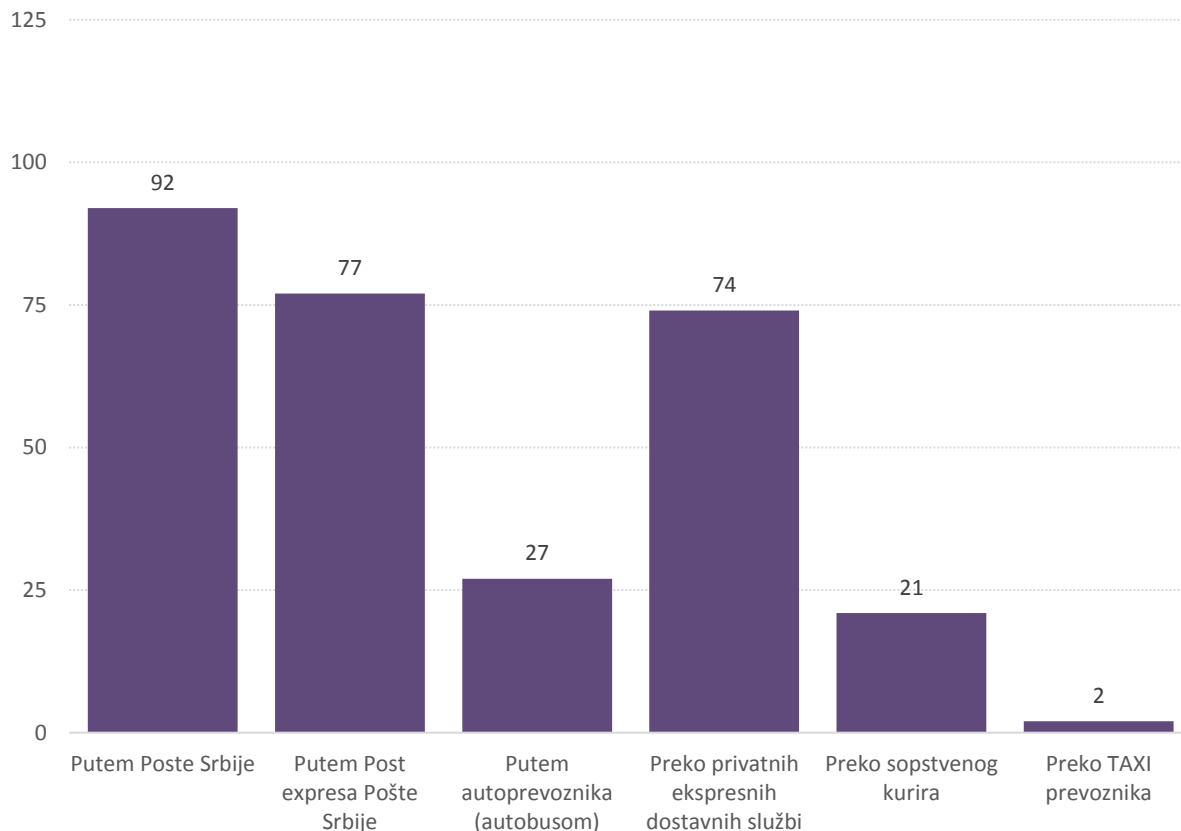
Grafikon 23 Izbor načina slanja pošiljaka zbog garantovanih rokova prenosa

Tabela 15 Izbor načina slanja pošiljaka zbog garantovanih rokova prenosa

Odgovor	Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu (%)
Putem Pošte Srbije	41,55%
Putem Post express-a Pošte Srbije	41,20%
Putem autoprevoznika (autobusom)	9,15%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	38,73%
Preko sopstvenog kurira	7,39%
Preko TAXI prevoznika	0,70%

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena



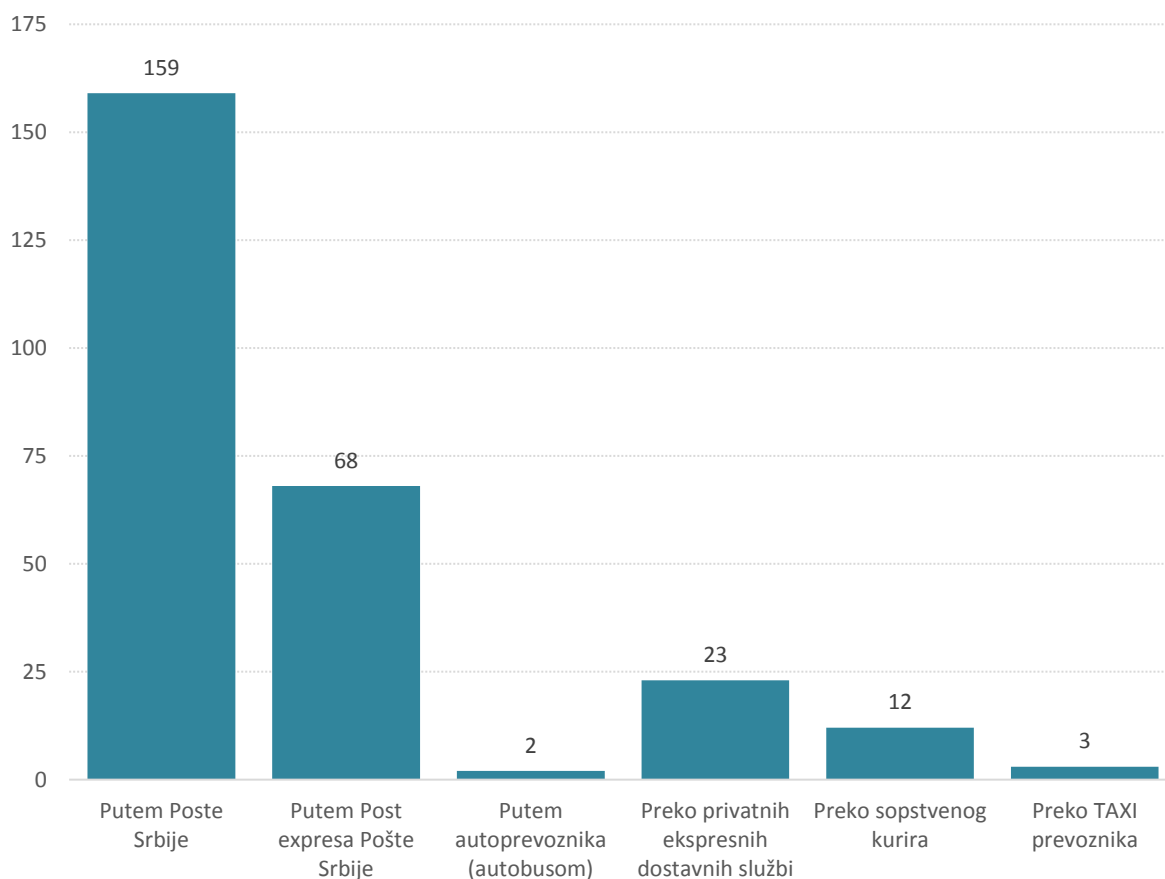
Grafikon 24 Izbor načina slanja zbog uverenosti u neoštećenje pošiljke

Tabela 16 Izbor načina slanja zbog uverenosti u neoštećenje pošiljke

Odgovor	Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena (%)
Putem Pošte Srbije	34,46%
Putem Post express-a Pošte Srbije	28,84%
Putem autprevoznika (autobusom)	10,11%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	27,72%
Preko sopstvenog kurira	7,87%
Preko TAXI prevoznika	0,75%

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

Zato što drugi servisi ne dostavljaju poštu na adresu koja nam je potrebna



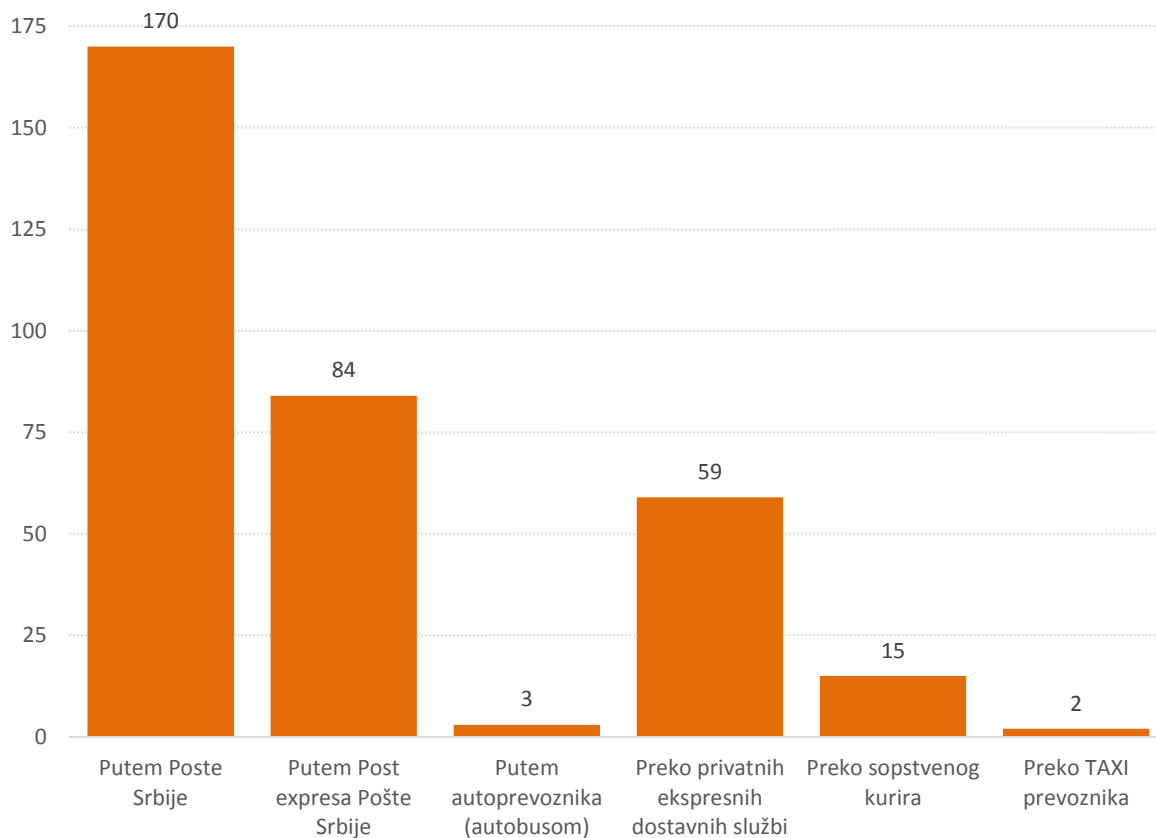
Grafikon 25 Izbor načina slanja pošiljaka jer drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna

Tabela 17 Izbor načina slanja pošiljaka jer drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je meni potrebna

Odgovor	Zato što drugi servisi ne dostavljaju poštu na adresu koja nam je potrebna (%)
Putem Pošte Srbije	58,89%
Putem Post express-a Pošte Srbije	25,19%
Putem autoprevoznika (autobusom)	0,74%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	8,52%
Preko sopstvenog kurira	4,44%
Preko TAXI prevoznika	1,11%

Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

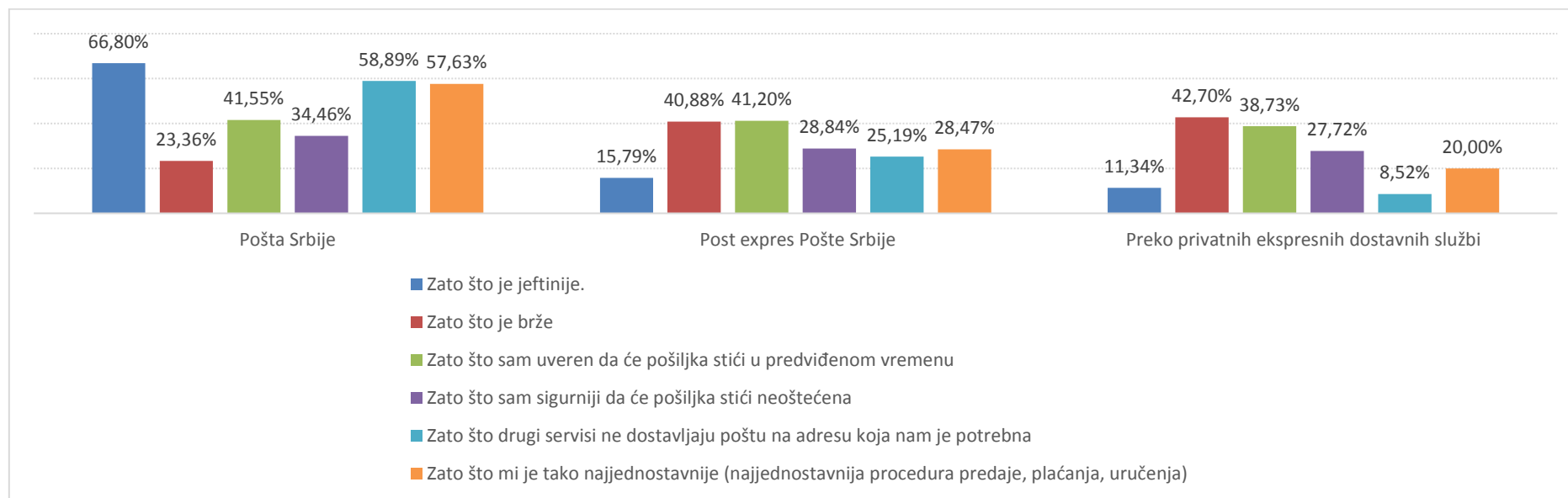
Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja)



Grafikon 26 Izbor načina slanja pošiljaka jer mi je tako najjednostavnije

Tabela 18 Izbor načina slanja pošiljaka jer mi je tako najjednostavnije

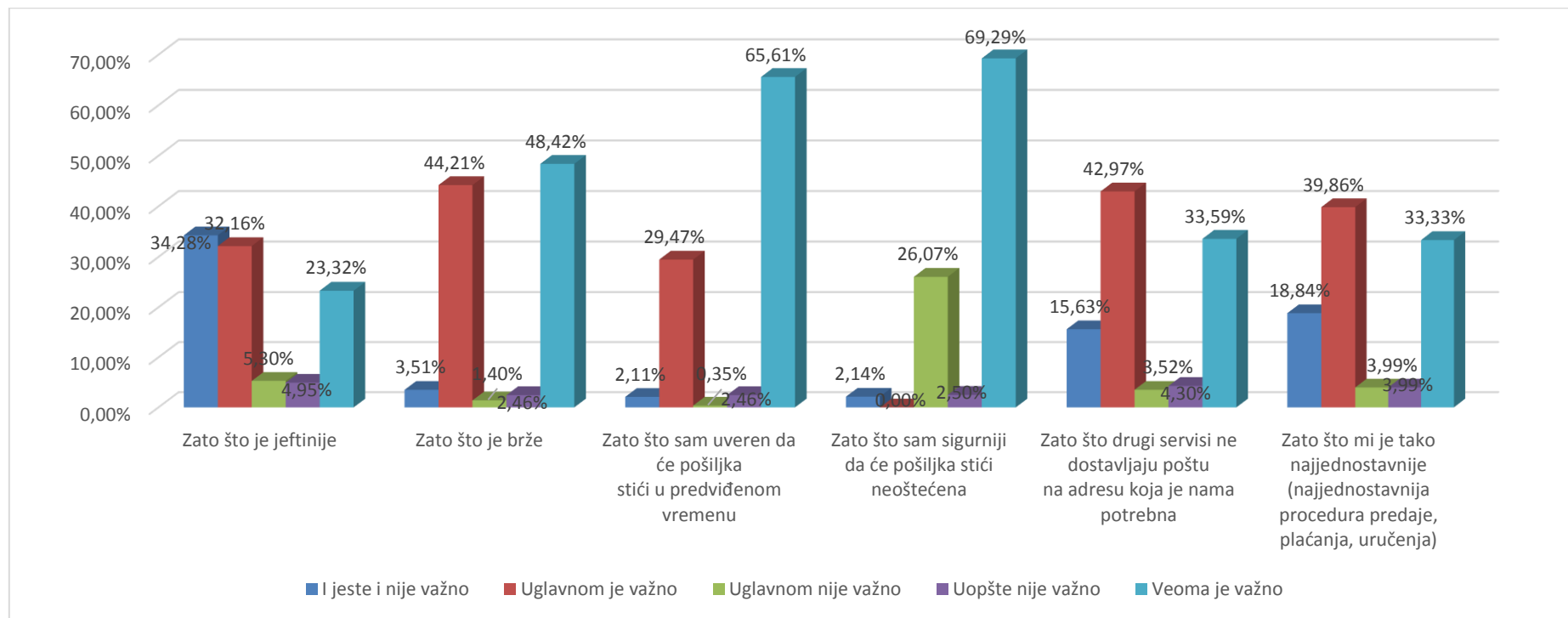
Odgovor	Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručjenja) (%)
Putem Pošte Srbije	57,63%
Putem Post express-a Pošte Srbije	28,47%
Putem autoprevoznika (autobusom)	1,02%
Preko privatnih ekspresnih dostavnih službi	20,00%
Preko sopstvenog kurira	5,08%
Preko TAXI prevoznika	0,68%



Grafikon 27 Možete li da kažete zbog čega šaljete pošiljke putem...

Kriterijum „zato što je jeftinije” i jeste i nije važan, „zato što je brže” veoma je važan, „zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom roku” veoma je važan, „zato što sam siguran da će pošiljka stići neoštećena” veoma je važan, „zato što drugi servisi ne dostavljaju poštu na adresu koja je nama potrebna” uglavnom je važan, „zato što je najjednostavnija procedura” uglavnom je važan.

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate preko koga šaljete pošiljke

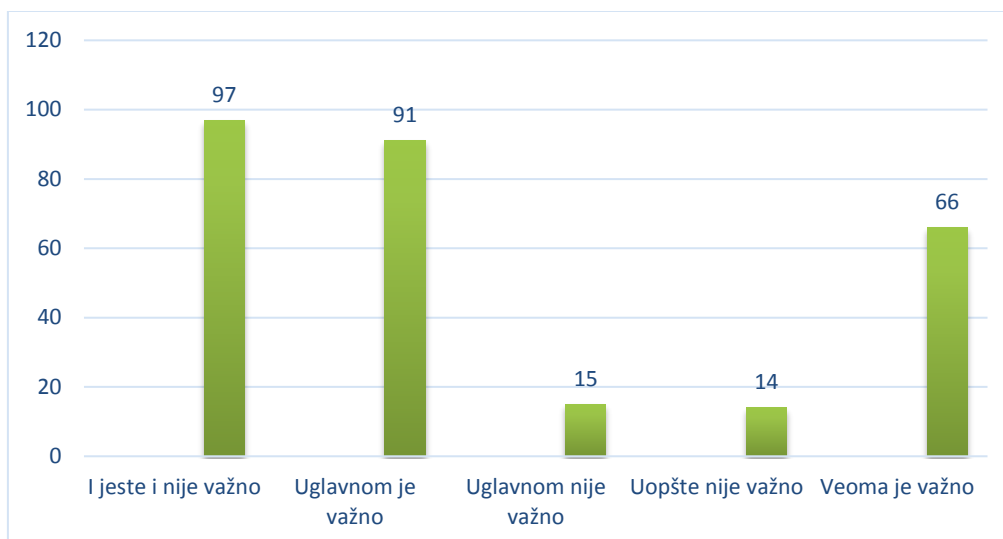


Grafikon 28 Važnost kriterijuma po kojima birate preko koga šaljete pošiljke

U nastavku su dati grafički i tabelarni prikazi značajnosti svakog kriterijuma pojedinačno.

Molimo Vas da ocenite po važnosti kriterijume po kojima birate preko koga šaljete pošiljke

Zato što je jeftinije

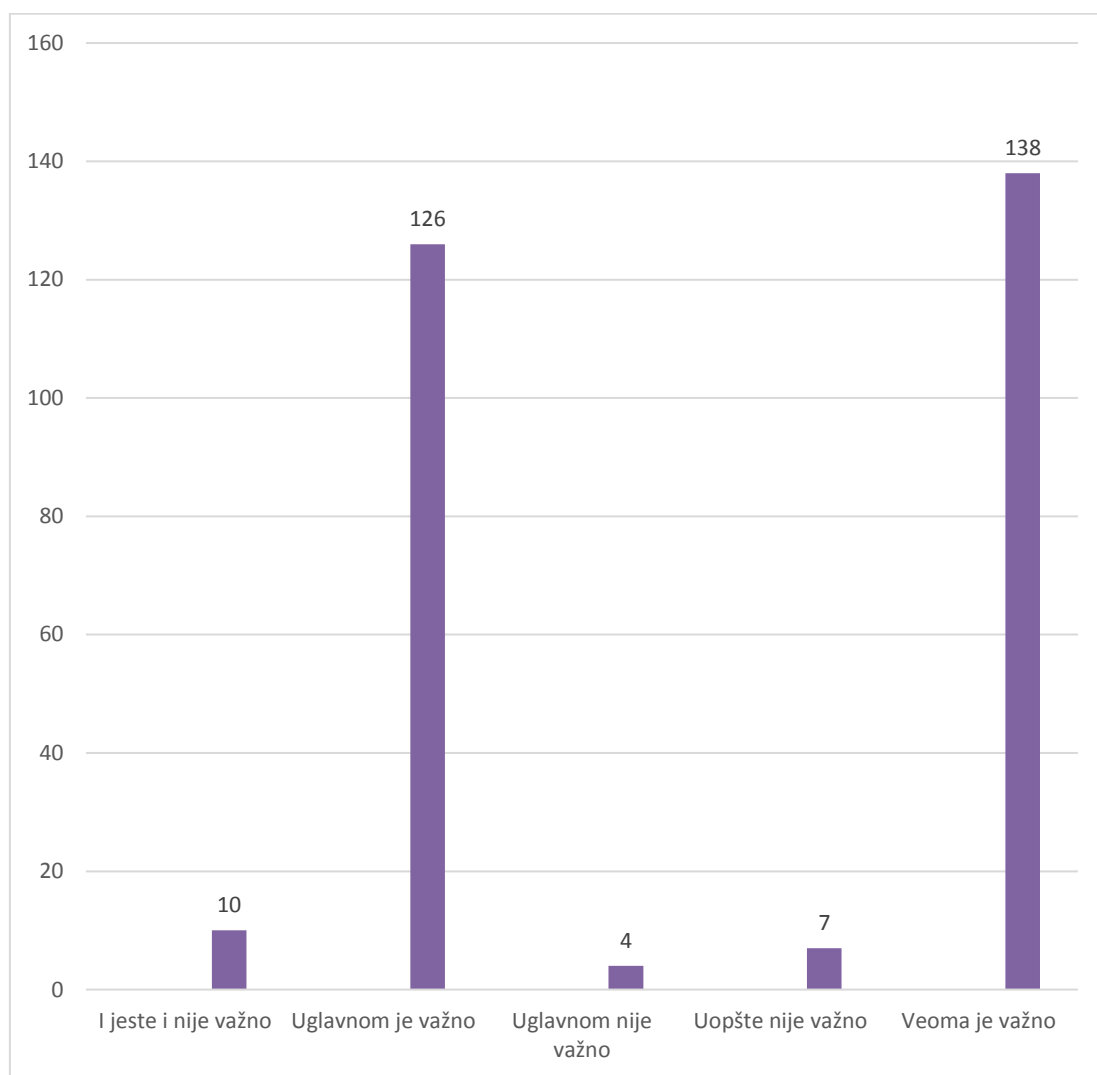


Grafikon 29 Važnost kriterijuma „zato što je jeftinije”

Tabela 19 Važnost kriterijuma „zato što je jeftinije”

Odgovor	Zato što je jeftinije (%)
I jeste i nije važno	34,28%
Uglavnom je važno	32,16%
Uglavnom nije važno	5,30%
Uopšte nije važno	4,95%
Veoma je važno	23,32%

Zato što je brže

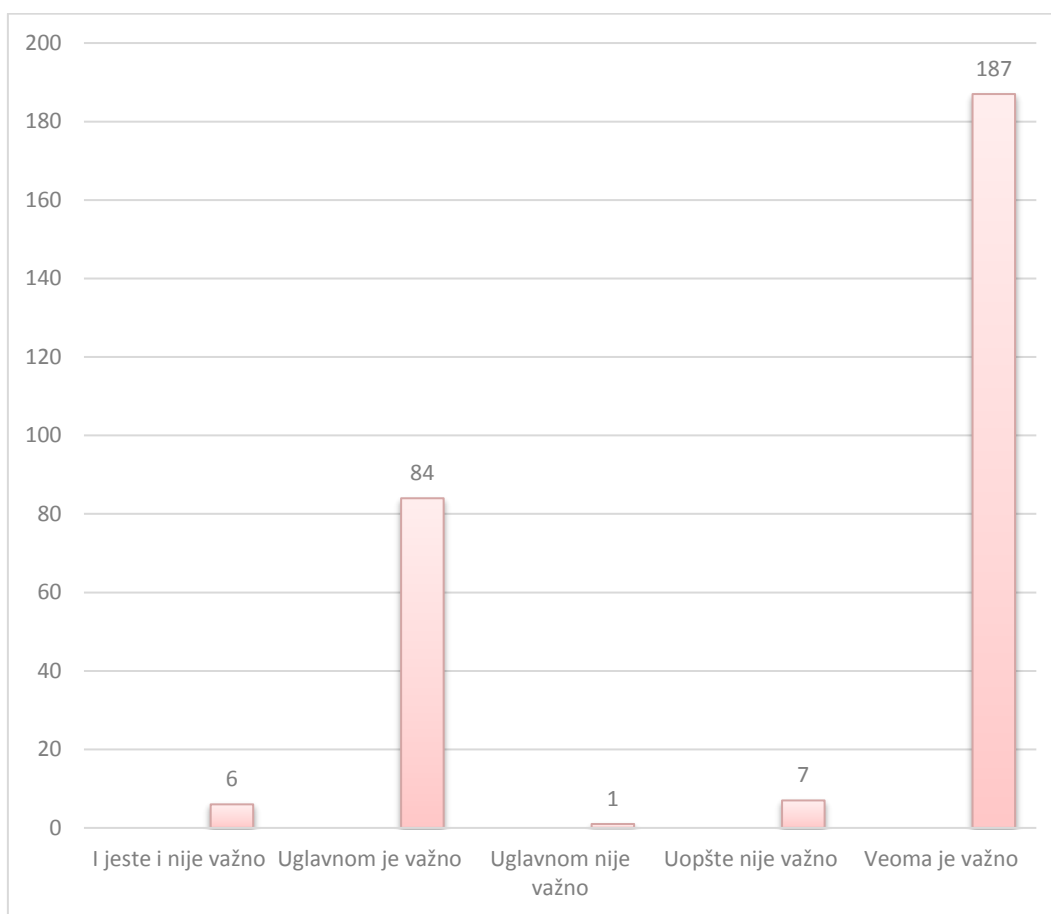


Grafikon 30 Važnost kriterijuma „zato što je brže”

Tabela 20 Važnost kriterijuma „zato što je brže”

Odgovor	Zato što je brže (%)
I jeste i nije važno	3,51%
Uglavnom je važno	44,21%
Uglavnom nije važno	1,40%
Uopšte nije važno	2,46%
Veoma je važno	48,42%

Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu

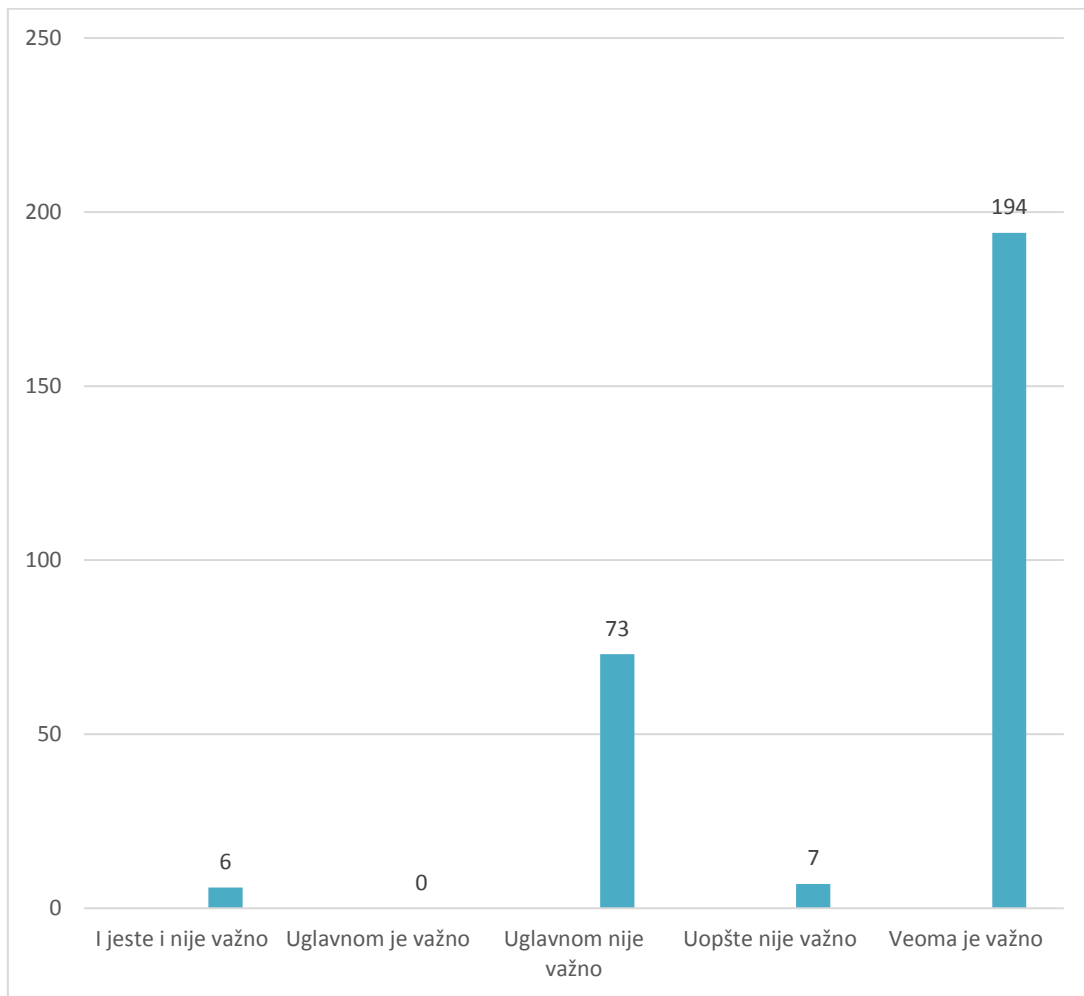


Grafikon 31 Važnost kriterijuma „Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu”

Tabela 21 Važnost kriterijuma „Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu”

Odgovor	Zato što sam uveren da će pošiljka stići u predviđenom vremenu (%)
I jeste i nije važno	2,11%
Uglavnom je važno	29,47%
Uglavnom nije važno	0,35%
Uopšte nije važno	2,46%
Veoma je važno	65,61%

Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena

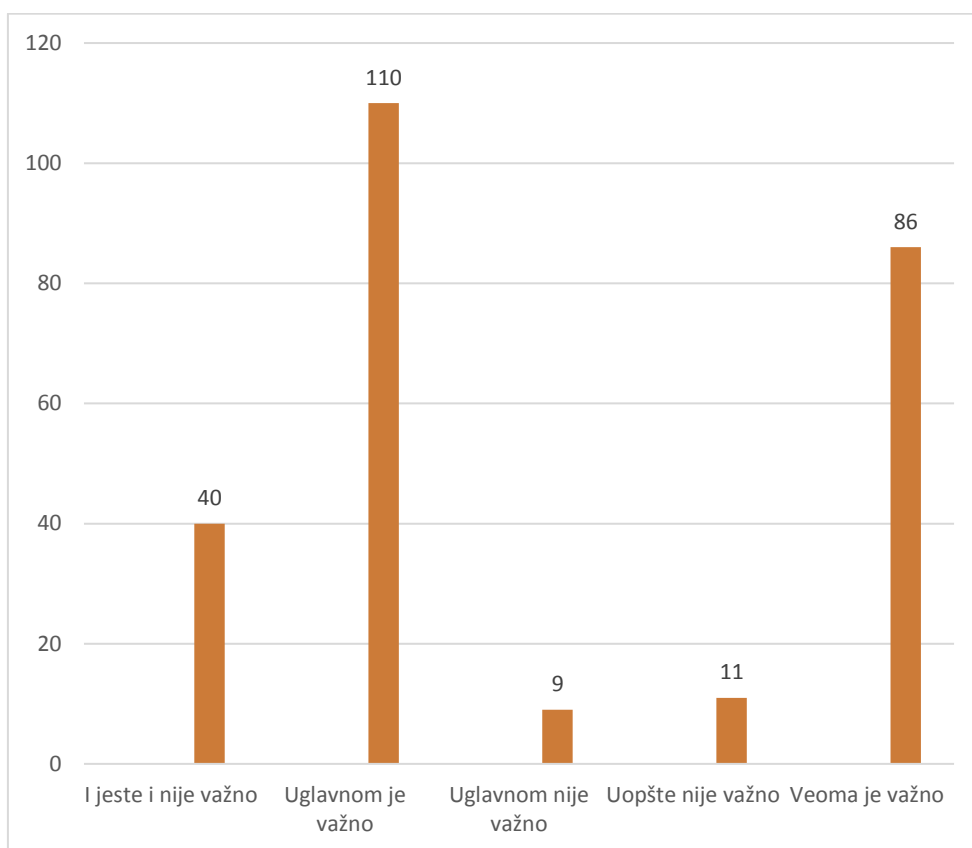


Grafikon 32 Važnost kriterijuma „Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena”

Tabela 22 Važnost kriterijuma „Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena”

Odgovor	Zato što sam sigurniji da će pošiljka stići neoštećena (%)
I jeste i nije važno	2,14%
Uglavnom je važno	0,00%
Uglavnom nije važno	26,07%
Uopšte nije važno	2,50%
Veoma je važno	69,29%

Zato što drugi servisi ne dostavljaju pošiljke na adresu koja je nama potrebna

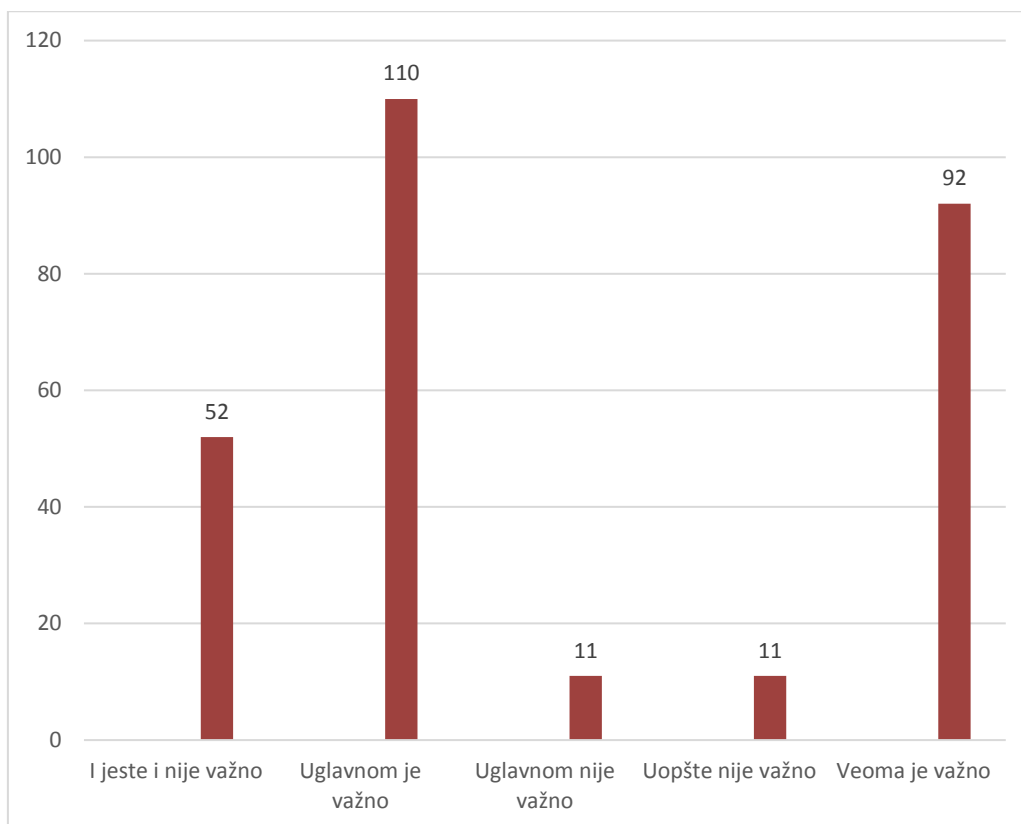


Grafikon 33 Važnost kriterijuma „Zato što drugi servisi ne dostavljaju pošiljke na adresu koja je nama potrebna”

Tabela 23 Važnost kriterijuma „Zato što drugi servisi ne dostavljaju pošiljke na adresu koja je nama potrebna”

Odgovor	Zato što drugi servisi ne dostavljaju pošiljke na adresu koja je nama potrebna (%)
I jeste i nije važno	15,63%
Uglavnom je važno	42,97%
Uglavnom nije važno	3,52%
Uopšte nije važno	4,30%
Veoma je važno	33,59%

Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja)



Grafikon 34 Važnost kriterijuma „Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja)“

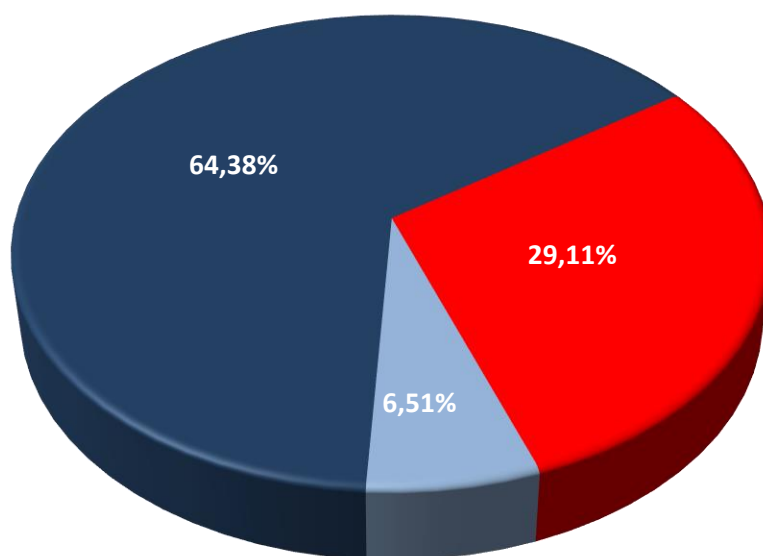
Tabela 24 Važnost kriterijuma „Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja)“

Odgovor	Zato što mi je tako najjednostavnije (najjednostavnija procedura predaje, plaćanja, uručenja) (%)
I jeste i nije važno	18,84%
Uglavnom je važno	39,86%
Uglavnom nije važno	3,99%
Uopšte nije važno	3,99%
Veoma je važno	33,33%

Ukupno 95,72% ispitanika je potvrdnog mišljenja u vezi zamene tradicionalnih usluga ekspres uslugama. 49% ispitanika smatra da ekspres usluge mogu znatno zameniti tradicionalno pismo i paket.

37,2% smatra da ove usluge u potpunosti mogu biti zamenjene, 9,5% je stava da neznatno ove usluge mogu biti zamenjene, a 4,3% smatra da ekspres usluge ne mogu zameniti tradicionalno pismo i paket.

Da li i u kojoj meri po Vašem mišljenju ekspres usluge mogu zameniti tradicionalno pismo i paket? (%)

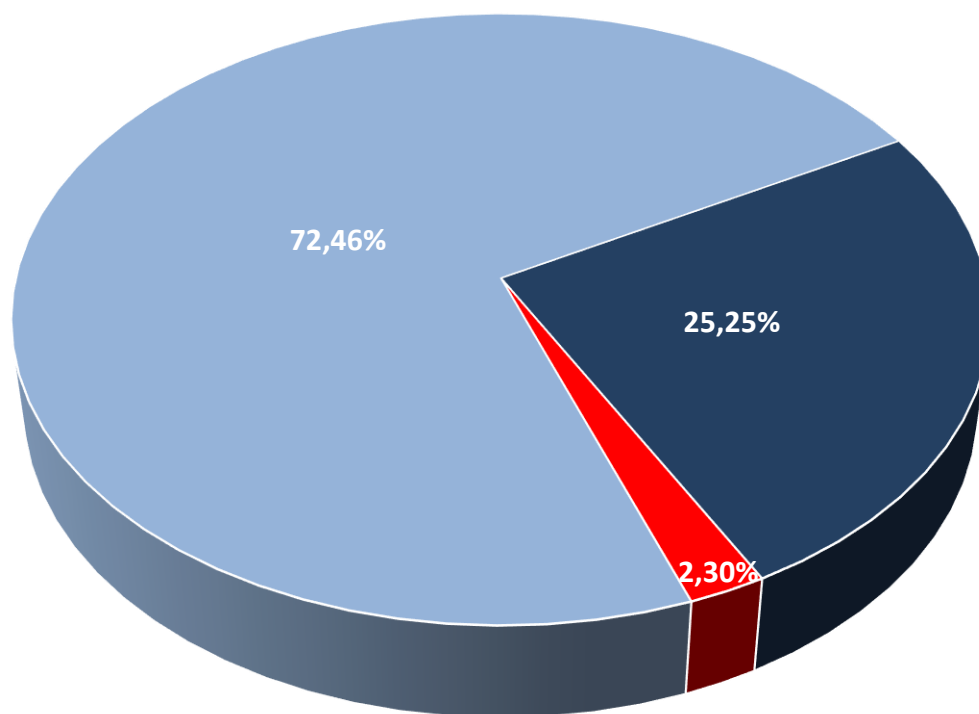


■ ne ■ ima veliku mogućnost izbora ■ ima mogućnost ograničenog izbora

Grafikon 35 Stepen zamene tradicionalnog pisma i paketa ekspres uslugama

72,5% ispitanika je skoro u potpunosti zamenilo tradicionalnu poštu Internetom i elektronskom poštom. 25,2% je delimično zamenilo tradicionalnu poštu Internetom i elektronskom poštom, dok 2,3% ne koristi elektronsku poštu.

U kojoj meri ste zamenili tradicionalnu poštu Internetom i elektronskom poštom (e-mail)? (%)



- Skoro u potpunosti, koristim elektronsku poštu kad god je to moguće
- Delimično, povremeno koristim elektronsku poštu
- Ne koristim elektronsku poštu

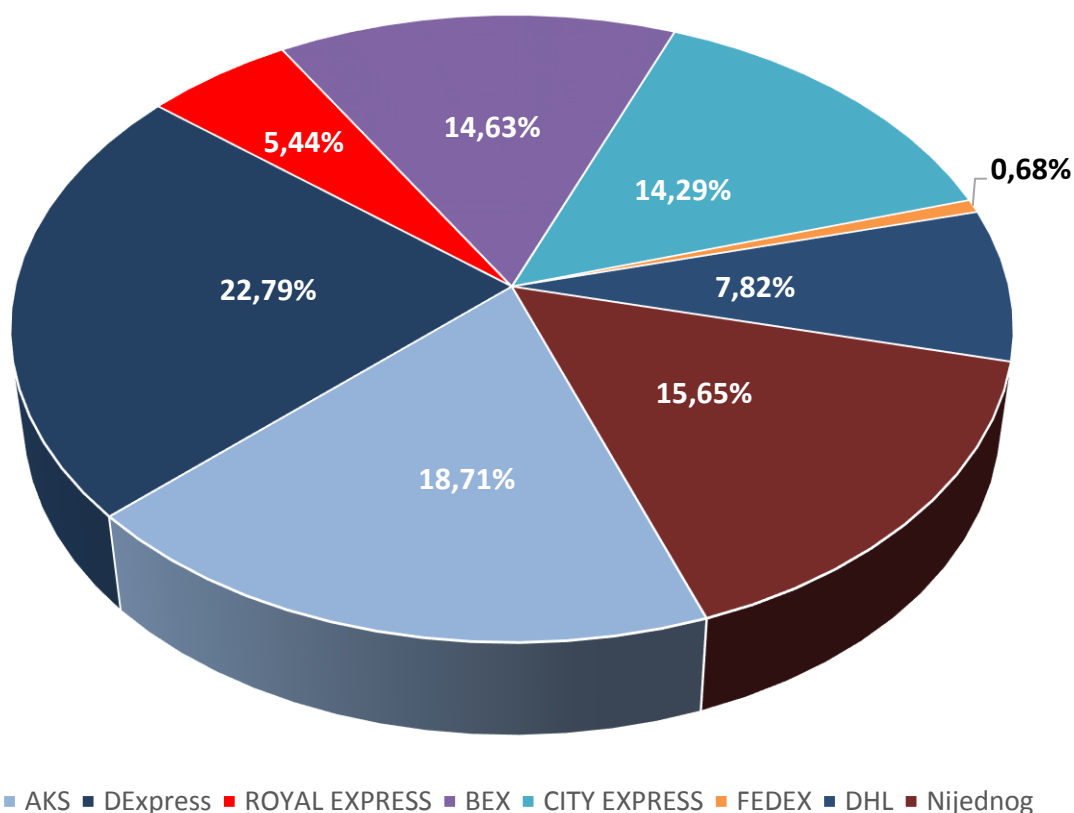
Grafikon 36 Stepen zamene tradicionalne pošte Internetom i elektronskom poštom

Prepoznatljivost poštanskih operatora

Prepoznatljivost poštanskih operatora procenjavana je na osnovu pitanja koja se uglavnom odnose na druge poštanske operatore, osim Pošte Srbije, i korišćenje njihovih usluga, kao i na mogućnost potpisivanja ugovora sa Poštom Srbije.

Osim Pošte Srbije, pravna lica u najvećoj meri koriste usluge DExpress-a (22,8%), zatim AKS-a (18,7%), BEX-a (14,6%), City Express-a (14,3%), DHL-a (7,8%), Royal Express-a (5,4%), FEDEX-a (0,7%), dok se odgovor „Nijednog“ javlja se u 15,6%.

Usluge kog poštanskog operatora (osim Pošte Srbije) ste do sada NAJČEŠĆE koristili? (%)

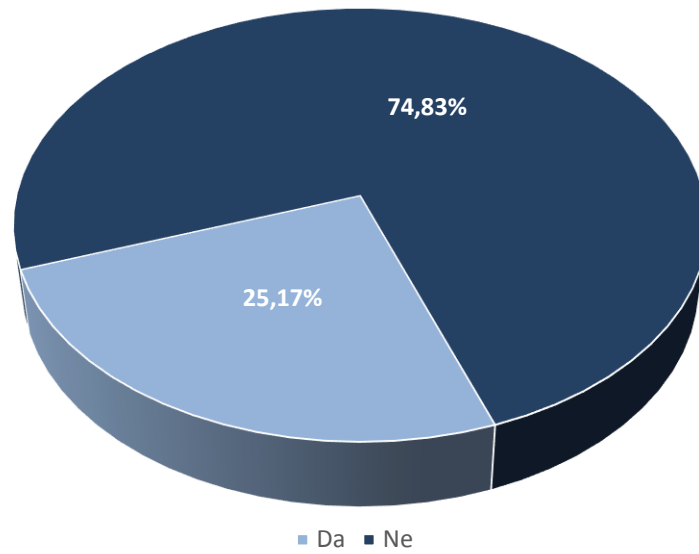


Grafikon 37 Usluge kog poštanskog operatora (osim Pošte Srbije) ste do sada NAJČEŠĆE koristili?

Pravna lica imaju potpisan ugovor sa Poštom Srbije u manjem procentu (25,2%) dok je većinski odgovor 74,8% da nemaju potpisan ugovor. U procentu potvrđenih odgovora, kao najzastupljeniji razlog potpisivanja ugovora navodi se mogućnost plaćanja preko računa (61,1%), zatim skraćene procedure slanja (21,1%) i mogućnost ostvarivanja i korišćenja komercijalnog popusta (15,6%).

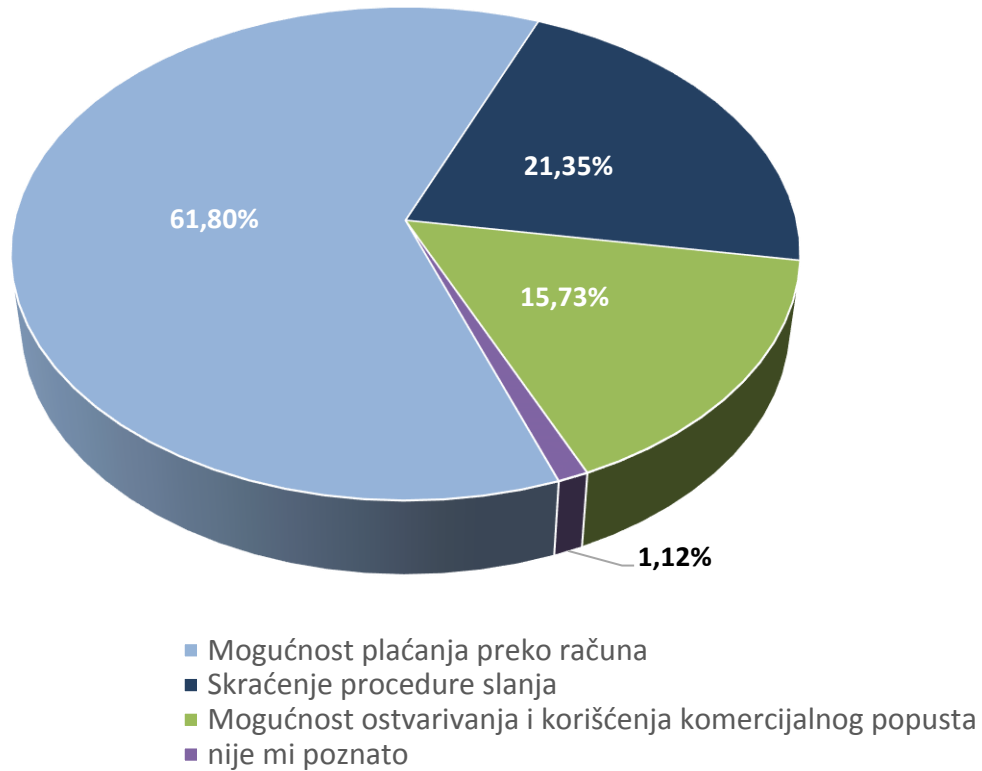
Kao razlozi ne potpisivanja ugovora pravnih lica sa Poštom Srbije navode se slabo korišćenje poštanskih usluga (31,7%), nepoznatost sa tom mogućnošću (29,6%), korišćenje usluga drugih operatora (24,1%), dok se među ostalim razlozima, u rasponu od 0,5% do 1%, najviše izdvaja mala količina pošiljaka koja se šalje i koja ne opravdava zaključenje ugovora sa Poštom.

Da li preduzeće u kom radite ima potpisan ugovor sa Poštom Srbije? (%)



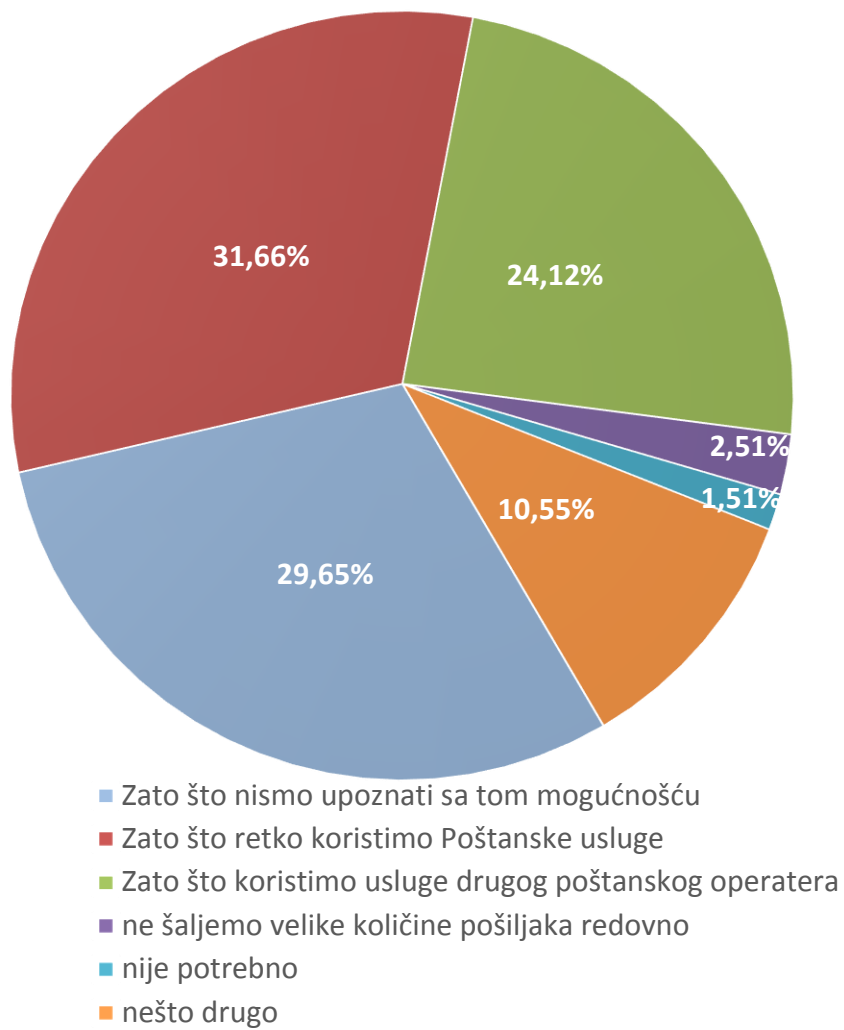
Grafikon 38 Da li preduzeće u kom radite ima potpisan ugovor sa Poštom Srbije?

Možete li reći koji su sve bili razlozi potpisivanja ugovora? (%)



Grafikon 39 Razlozi potpisivanja ugovora sa Poštom

Zbog čega niste potpisali ugovor sa Poštom Srbije? (%)



Grafikon 40 Razlozi ne potpisivanja ugovora sa Poštom

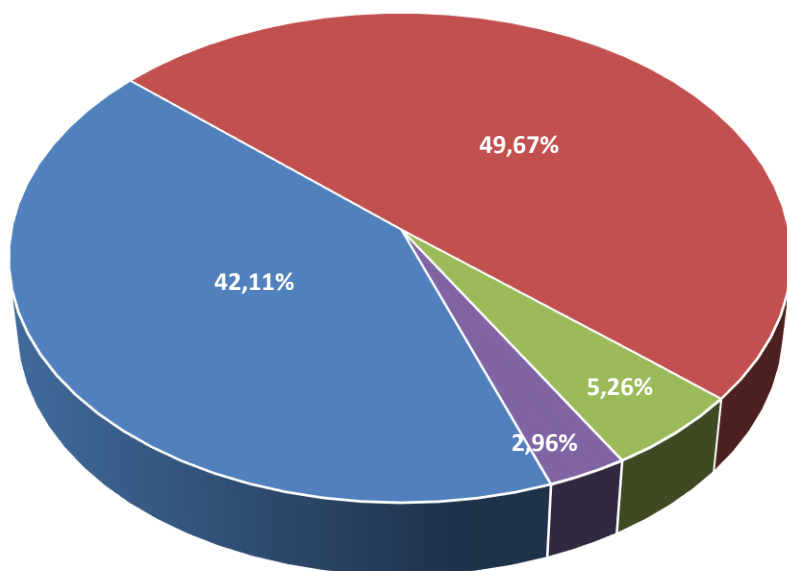
Stepen zadovoljstva poštanskim uslugama

Stepen zadovoljstva poštanskim uslugama ocenjivan je na osnovu pitanja koja se odnose na:

- dostupnost jedinica poštanske mreže korisnicima,
- zadovoljstvo pravnih lica prilikom slanja i primanja pošiljaka,
- upoznatost sa reklamnim postupcima i zadovoljstvo rešavanja istih.

91,8% ispitanika smatra da su jedinice poštanske mreže JP “POŠTE SRBIJE” dostupne korisnicima. U okviru ovakvog odgovora sadržana je zadovoljavajuća dostupnost (49,7%) i potpuna dostupnost (42,1%). 5,3% pravnih lica smatra da su jedinice poštanske mreže nedovoljno zastupljene, dok 3% nije upoznato sa ovim pitanjem i nema stav.

Da li su, po Vašem mišljenju, jedinice poštanske mreže JP “POŠTE SRBIJE” dostupne korisnicima? (%)



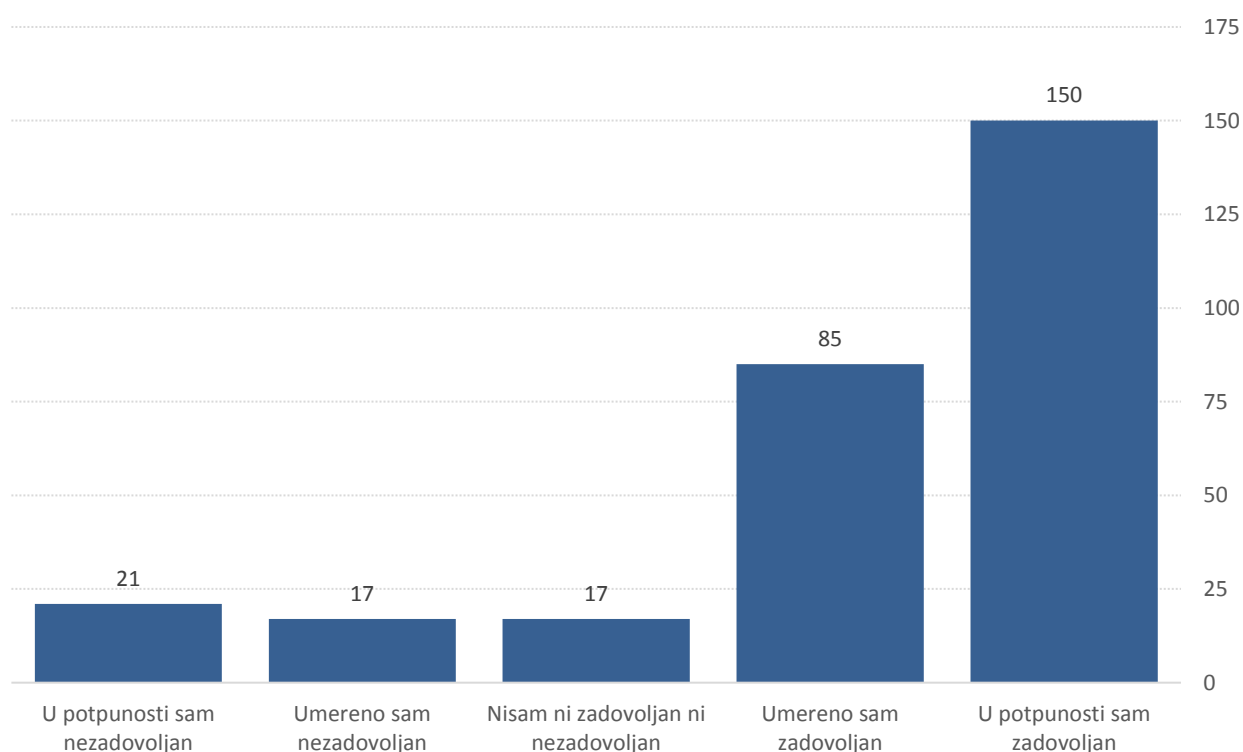
- dostupne su u potpunosti
- zadovoljavajuće su dostupne
- nedovoljno su dostupne
- nije mi poznato

Grafikon 41 Da li su, po Vašem mišljenju, jedinice poštanske mreže JP “POŠTE SRBIJE” dostupne korisnicima?

Kada je u pitanju zadovoljstvo slanjem pošiljaka, najveći broj pravnih lica navodi da je u potpunosti zadovoljno procedurom slanja. Najzastupljeniji stepen zadovoljstva, kada je reč o slanju pismonosnih pošiljaka, je stepen potpunog zadovoljstva (51,72%), a za koje se najviše izjašnjavaju privatna pravna lica. Takođe, najveća zastupljenost pravnih lica je i u izražavanju umerenog zadovoljstva (84% i 90,59%, respektivno).

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje sledećih pošiljaka:

Pisma



Grafikon 42 Zadovoljstvo slanjem pisama

Tabela 25 Zadovoljstvo slanjem pisama

Odgovor	Pisma (%)
U potpunosti sam zadovoljan	51,72%
Umereno sam zadovoljan	29,31%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	5,86%
Umereno sam nezadovoljan	5,86%
U potpunosti sam nezadovoljan	7,24%

Tabela 25 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje pisama?“

Odgovor	Tip vlasništva				Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjenja	
U potpunosti sam zadovoljan	84,00%	9,33%	6,67%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	90,59%	3,53%	4,71%	1,18%	100%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	94,12%	0,00%	5,88%	0,00%	100%
Umereno sam nezadovoljan	88,24%	5,88%	5,88%	0,00%	100%
U potpunosti sam nezadovoljan	90,48%	9,52%	0,00%	0,00%	100%

**mali uzorak; podatke posmatrati indikativno*

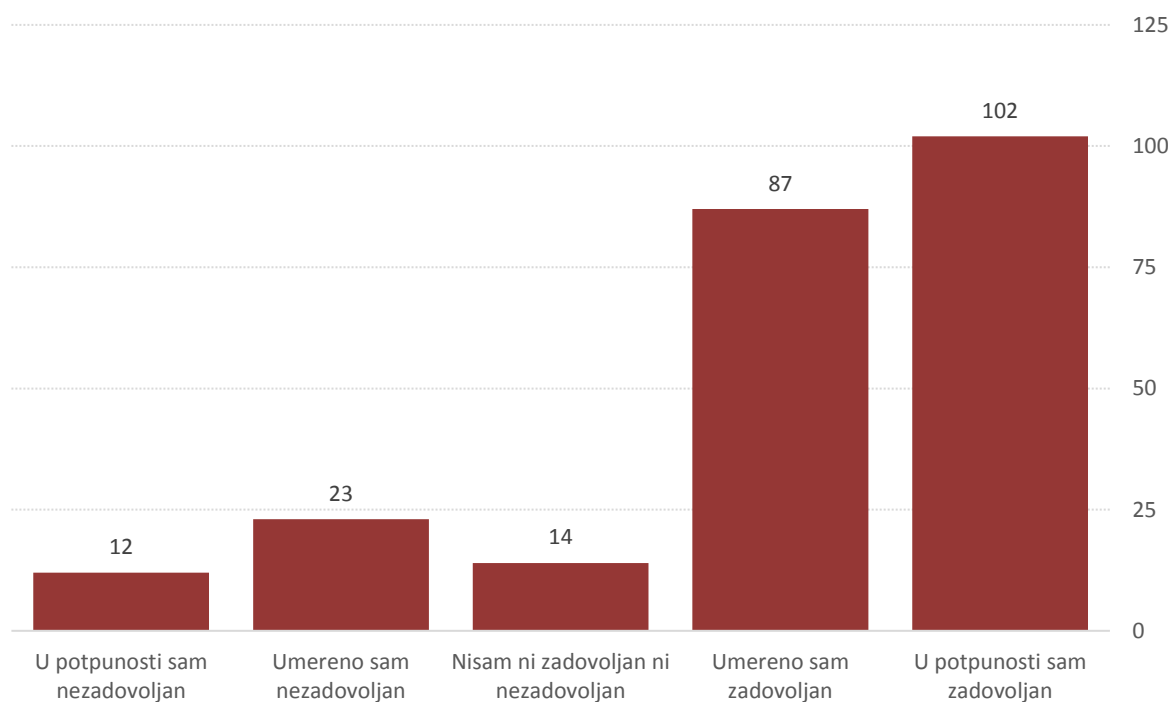
Tabela 26 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje pisama?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam	18,00%	20,67%	31,33%	30,00%	0,00%	32,00%	34,00%	16,67%	16,67%	0,67%	74,00%	24,67%	1,33%
Umereno sam zadovoljan	28,24%	29,41%	29,41%	10,59%	2,35%	12,94%	32,94%	22,35%	30,59%	1,18%	76,47%	20,00%	3,53%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	11,76%	41,18%	35,29%	11,76%	0,00%	11,76%	29,41%	41,18%	17,65%	0,00%	76,47%	17,65%	5,88%
Umereno sam nezadovoljan	17,65%	17,65%	17,65%	35,29%	29,41%	35,29%	23,53%	11,76%	29,41%	0,00%	64,71%	29,41%	0,00%
U potpunosti sam nezadovoljan	14,29%	28,57%	4,76%	0,00%	9,52%	28,57%	38,10%	23,81%	9,52%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%

Takođe, kod zadovoljstva slanjem paketa najviše se ističe potpuno zadovoljstvo pravnih lica (42,86%) koje najviše izražavaju pravna lica.

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje sledećih pošiljaka:

Paketi



Grafikon 43 Zadovoljstvo slanjem paketa

Tabela 27 Zadovoljstvo slanjem paketa

Odgovor	Paketi (%)
U potpunosti sam zadovoljan	42,86%
Umereno sam zadovoljan	36,55%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	5,88%
Umereno sam nezadovoljan	9,66%
U potpunosti sam nezadovoljan	5,04%

Tabela 28 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje paketa?“

Odgovor	Tip vlasništva				Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjenja	
U potpunosti	81,37%	12,75%	5,88%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	94,25%	1,15%	3,45%	0,00%	100%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	100%
Umereno sam nezadovoljan	86,96%	8,70%	4,35%	0,00%	100%
U potpunosti sam nezadovoljan	91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	100%

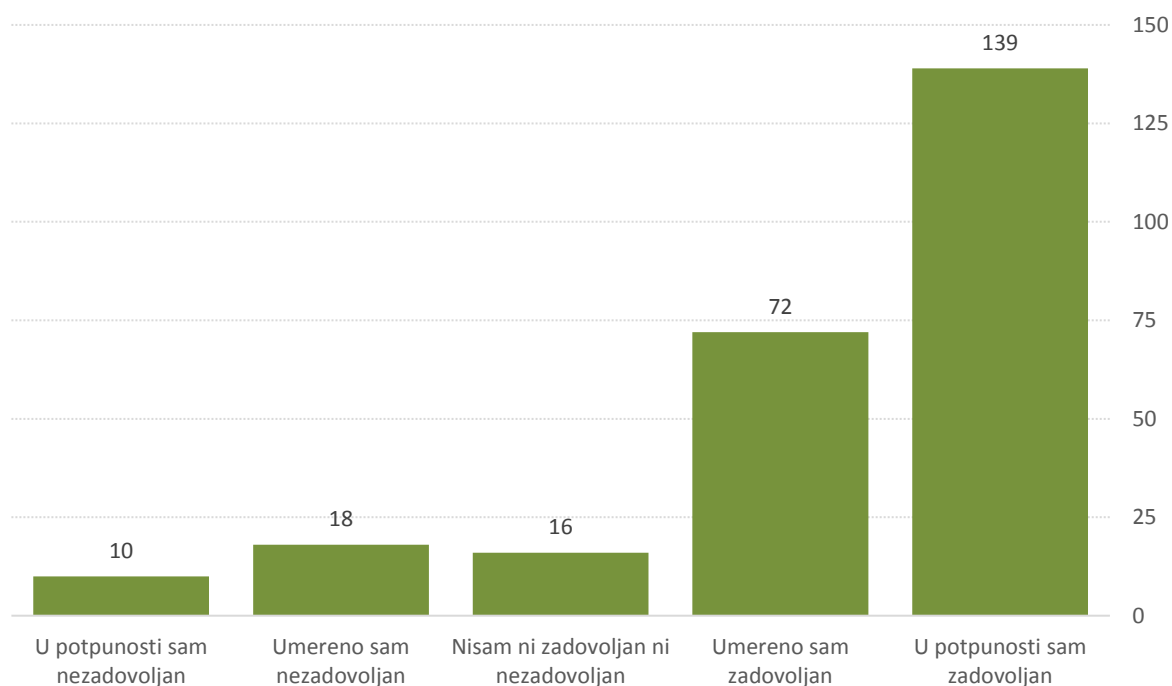
Tabela 29 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje paketa?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjenja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izj.	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	24,51%	23,53%	34,31%	17,65%	0,00%	32,35%	24,51%	20,59%	21,57%	0,98%	68,63%	28,43%	2,94%
Umereno sam zadovoljan	26,44%	32,18%	31,03%	8,05%	2,30%	18,39%	26,44%	24,14%	29,89%	1,15%	75,86%	21,84%	2,30%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	14,29%	42,86%	35,71%	7,14%	0,00%	21,43%	14,29%	50,00%	14,29%	0,00%	71,43%	21,43%	7,14%
Umereno sam nezadovoljan	26,09%	30,43%	26,09%	17,39%	0,00%	30,43%	26,09%	17,39%	26,09%	0,00%	60,87%	39,13%	0
U potpunosti sam nezadovoljan	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	41,67%	41,67%	16,67%	0,00%	0,00%	83,33%	16,67%	0,00%

Isti stepen zadovoljstva slanjem je prisutan i kod slanja ekspres pošiljaka (najfrekventnije je potpuno zadovoljstvo pravnih lica (54,51%) koje najviše izražavaju pravna lica.

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje sledećih pošiljaka:

Ekspres pošiljke



Grafikon 43 Zadovoljstvo slanjem ekspres pošiljaka

Tabela 30 Zadovoljstvo slanjem ekspres pošiljaka

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
U potpunosti sam zadovoljan	54,51%
Umereno sam zadovoljan	28,24%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	6,27%
Umereno sam nezadovoljan	7,06%
U potpunosti sam nezadovoljan	3,92%

Tabela 31 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje ekspres pošiljaka?“

Odgovor	Tip vlasništva			Bez izjašnjanja	Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito		
U potpunosti	82,73%	10,79%	5,76%	0,72%	100%
Umereno sam zadovoljan	91,67%	1,39%	6,94%	0,00%	100%

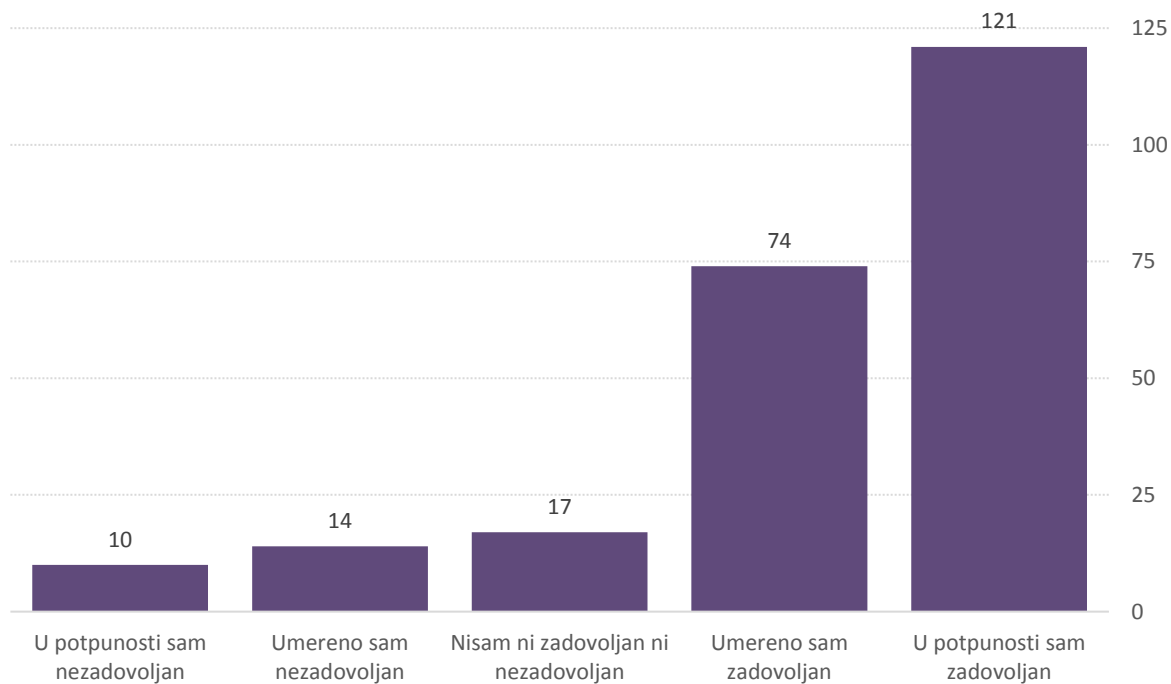
*uzorci “ni zadovoljan, ni nezadovoljan”, “umereno nezadovoljan” i “potpuno nezadovoljan” nisu ukrštani zbog malog obima

Tabela 32 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje ekspres pošiljaka?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	22,30%	17,99%	35,25%	23,74%	0,72%	26,62%	30,94%	18,71%	23,02%	0,72%	69,78%	27,34%	2,88%
Umereno sam zadovoljan	22,22%	36,11%	29,17%	11,11%	1,39%	18,06%	31,94%	25,00%	23,61%	1,39%	79,17%	19,44%	1,39%

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje sledećih pošiljaka:

Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća



Grafikon 44 Zadovoljstvo slanjem računa

Tabela 33 Zadovoljstvo slanjem računa

Odgovor	Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća (%)
U potpunosti sam zadovoljan	51,27%
Umereno sam zadovoljan	31,36%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	7,20%
Umereno sam nezadovoljan	5,93%
U potpunosti sam nezadovoljan	4,24%

Tabela 34 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje računa?”

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
U potpunosti sam zadovoljan	82,64%	10,74%	6,61%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	95,95%	1,35%	2,70%	0,00%	100%

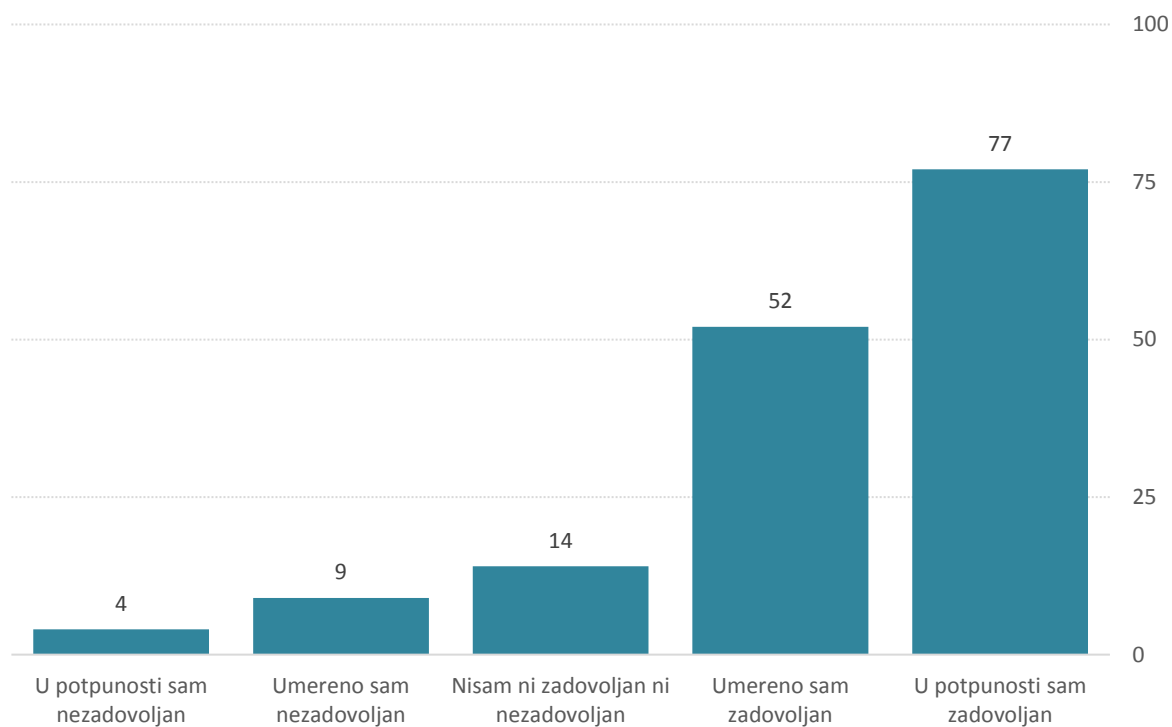
*uzorci “ni zadovoljan, ni nezadovoljan”, “umereno nezadovoljan” i “potpuno nezadovoljan” nisu ukrštani zbog malog obima

Tabela 35 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje računa?”

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	24,79%	19,83%	38,02%	17,36%	0,00%	36,36%	22,31%	20,66%	20,66%	0,00%	68,60%	28,93%	2,48%
Umereno sam zadovoljan	27,03%	32,43%	29,73%	9,46%	1,35%	13,51%	29,73%	27,03%	29,73%	0,00%	75,68%	21,62%	2,70%

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje sledećih pošiljaka:

Reklamni materijal



Grafikon 45 Zadovoljstvo slanjem reklamnog materijala

Tabela 36 Zadovoljstvo slanjem reklamnog materijala

Odgovor	Reklamni materijal (%)
U potpunosti sam zadovoljan	49,36%
Umereno sam zadovoljan	33,33%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	8,97%
Umereno sam nezadovoljan	5,77%
U potpunosti sam nezadovoljan	2,56%

Tabela 37 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje reklamnog materijala?“

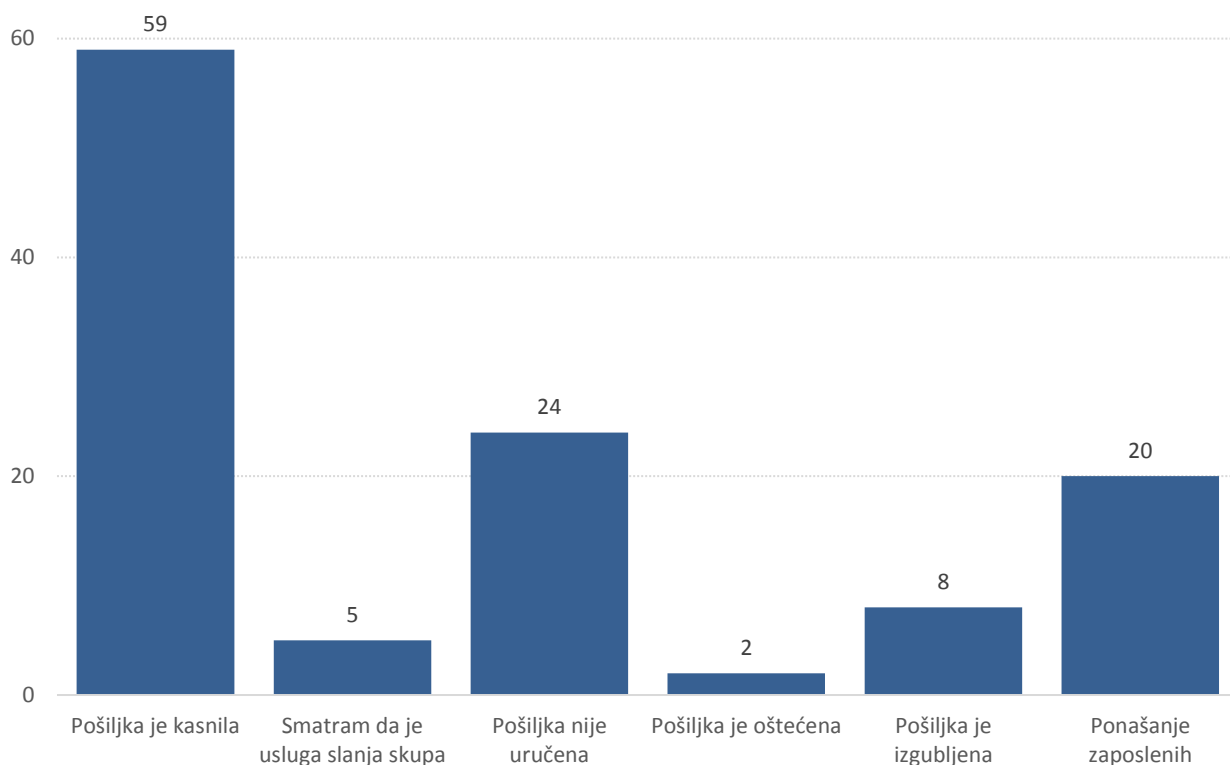
Odgovor	Tip vlasništva			Bez izjašnjavanja	Ukupno
	Privatno	Državno	Mešovito		
U potpunosti sam zadovoljan	83,12%	10,39%	6,49%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	92,31%	0,00%	3,85%	0,00%	100%

Tabela 38 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni poštanskim uslugama kada je u pitanju slanje reklamnog materijala?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	23,38%	15,58%	36,36%	1,30%	11,69%	25,97%	35,06%	23,38%	15,58%	0,00%	62,34%	35,06%	2,60%
Umereno sam zadovoljan	30,77%	30,77%	30,77%	3,85%	0,00%	3,85%	38,46%	30,77%	23,08%	0,00%	80,77%	13,46%	1,92%

Za sve vrste pošiljaka glavni razlog nezadovoljstva slanjem je kašnjenje pošiljke i kod velike većine uzima vrednost oko 50% odgovora.

Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja pisama?

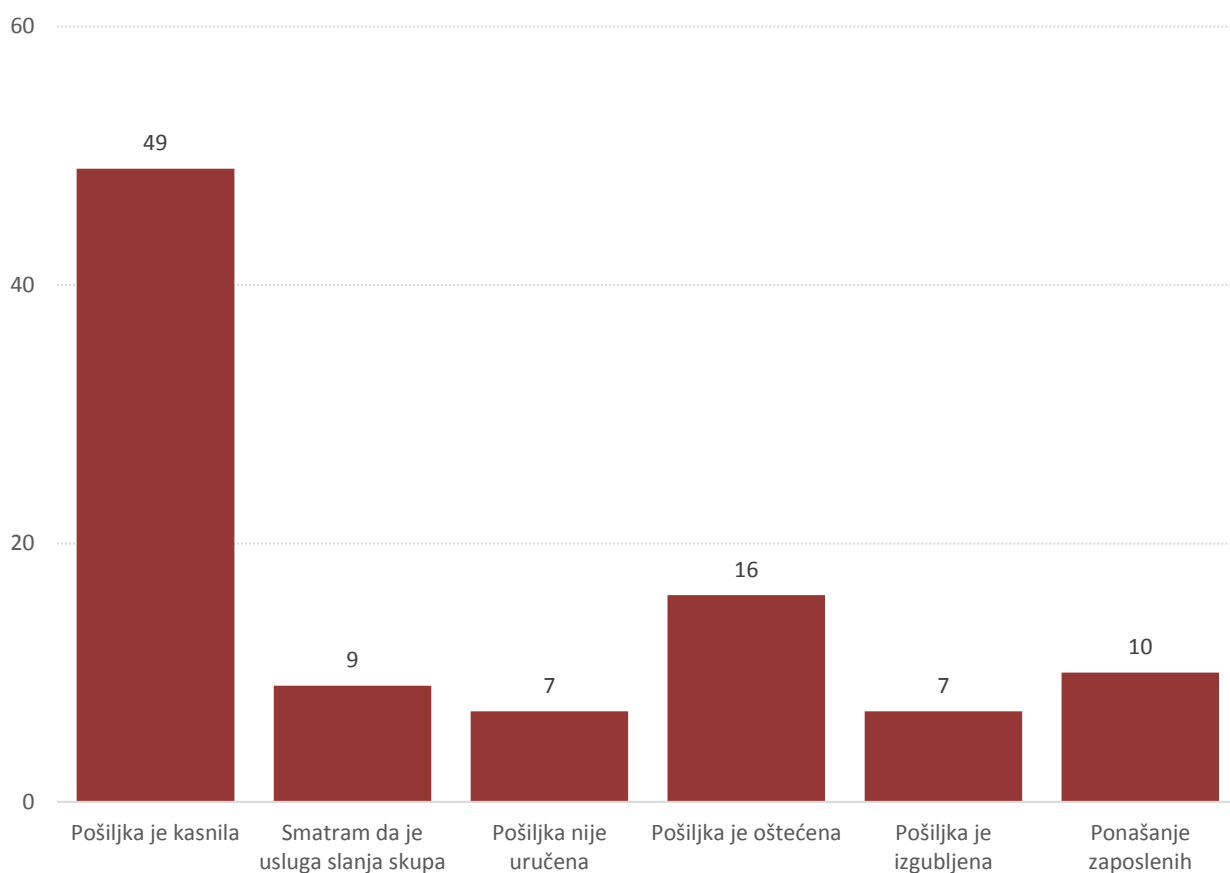


Grafikon 46 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja pisama

Tabela 39 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja pisama

Odgovor	Pisma (%)
Pošiljka je kasnila	50,00%
Smatram da je usluga slanja skupa	4,24%
Pošiljka nije uručena	20,34%
Pošiljka je oštećena	1,69%
Pošiljka je izgubljena	6,78%
Ponašanje zaposlenih	16,95%

Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja paketa?

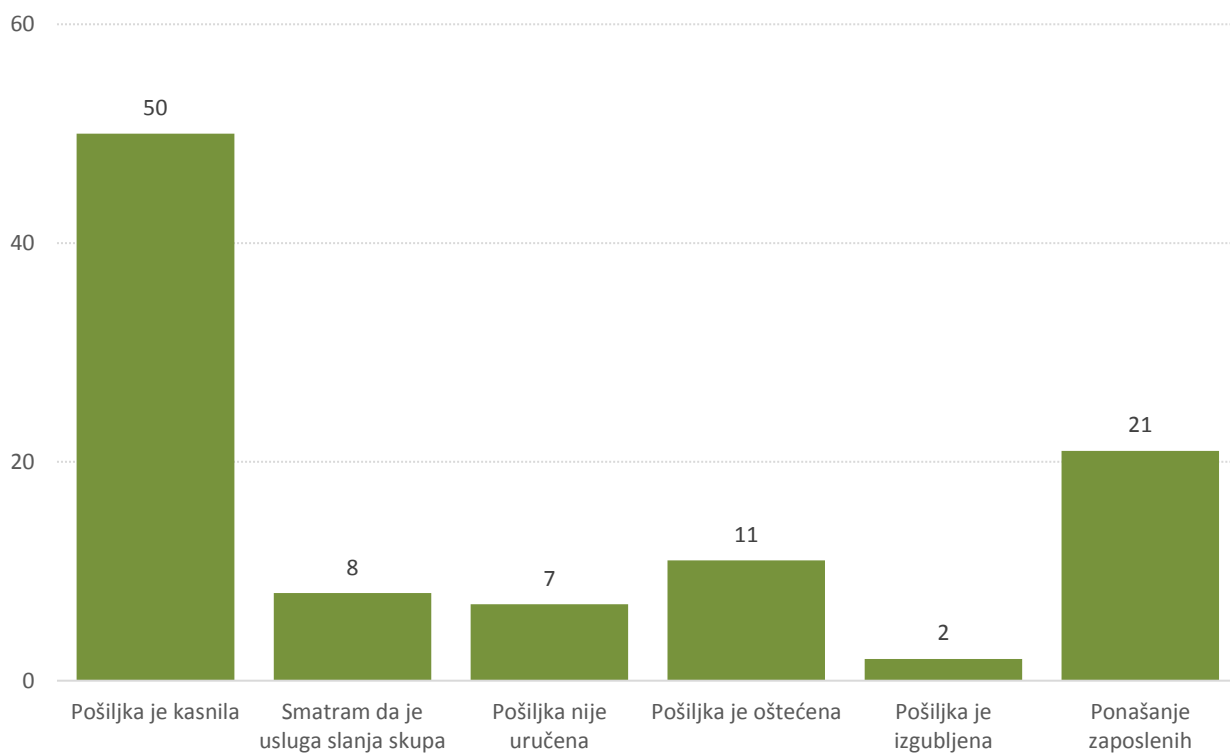


Grafikon 47 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja paketa

Tabela 40 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja paketa

Odgovor	Paketi (%)
Pošiljka je kasnila	50,00%
Smatram da je usluga slanja skupa	9,18%
Pošiljka nije uručena	7,14%
Pošiljka je oštećena	16,33%
Pošiljka je izgubljena	7,14%
Ponašanje zaposlenih	10,20%

Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja ekspres pošiljaka?

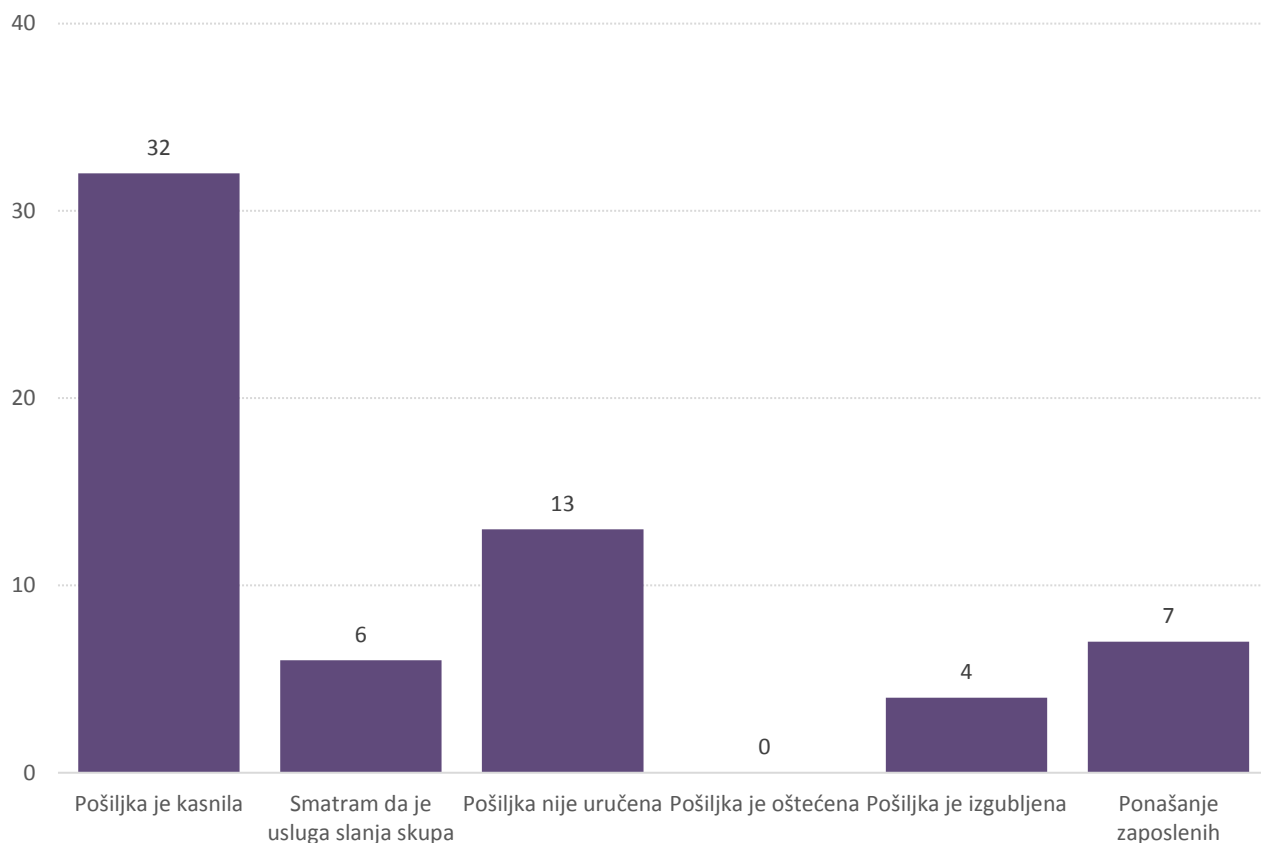


Grafikon 48 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja ekspres pošiljaka

Tabela 41 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja ekspres pošiljaka

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
Pošiljka je kasnila	50,51%
Smatram da je usluga slanja skupa	8,08%
Pošiljka nije uručena	7,07%
Pošiljka je oštećena	11,11%
Pošiljka je izgubljena	2,02%
Ponašanje zaposlenih	21,21%

Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja računa korisnicima usluga Vašeg preduzeća?

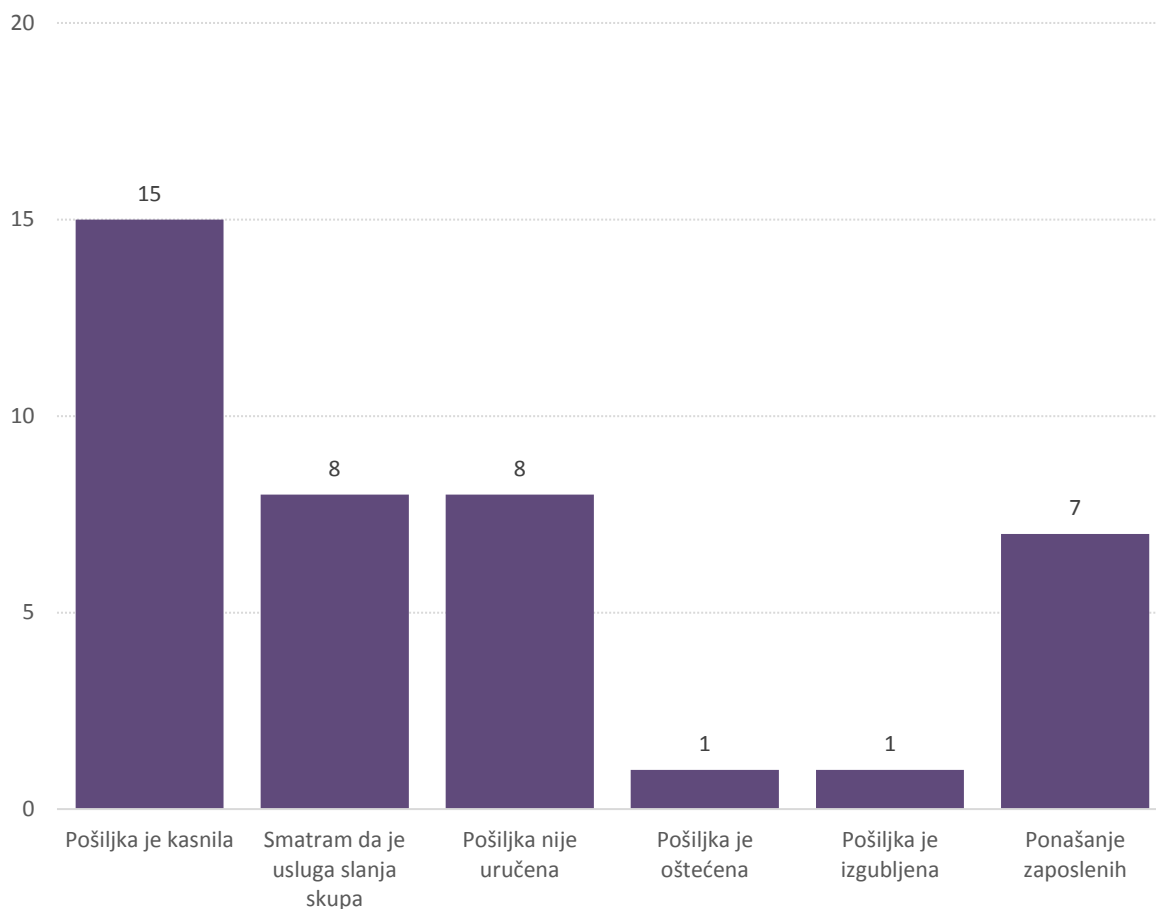


Grafikon 49 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja računa

Tabela 42 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja računa

Odgovor	Računi korisnicima usluga Vašeg preduzeća (%)
Pošiljka je kasnila	51,61%
Smatram da je usluga slanja skupa	9,68%
Pošiljka nije uručena	20,97%
Pošiljka je oštećena	0,00%
Pošiljka je izgubljena	6,45%
Ponašanje zaposlenih	11,29%

Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja reklamnog materijala?



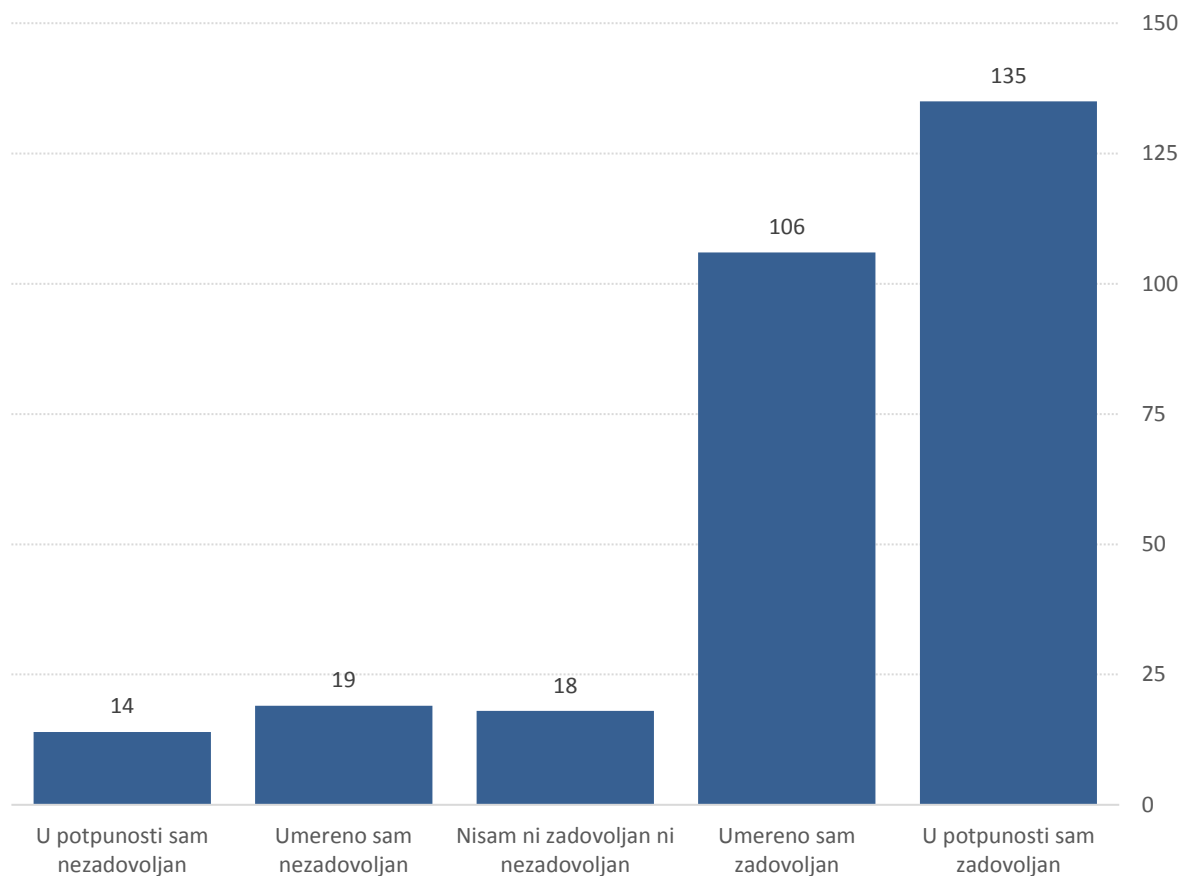
Grafikon 50 Razlozi za nezadovoljstvo prilikom slanja reklamnog materijala

Tabela 43 Možete li reći šta je sve doprinelo nezadovoljstvu Vašeg preduzeća prilikom slanja reklamnog materijala?

Odgovor	Reklamni materijal (%)
Pošiljka je kasnila	37,50%
Smatram da je usluga slanja skupa	20,00%
Pošiljka nije uručena	20,00%
Pošiljka je oštećena	2,50%
Pošiljka je izgubljena	2,50%
Ponašanje zaposlenih	17,50%

Kada su u pitanju sve vrste pošiljaka najveći broj pravnih lica navodi da je umereno zadovoljan procedurom uručenja pošiljaka.

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se pošiljke uručuju pisma?



Grafikon 55 Zadovoljstvo uručenjem pisama

Tabela 44 Zadovoljstvo uručenjem pisama

Odgovor	Pisma (%)
U potpunosti sam zadovoljan	46,23%
Umereno sam zadovoljan	36,30%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	6,16%
Umereno sam nezadovoljan	6,51%
U potpunosti sam nezadovoljan	4,79%

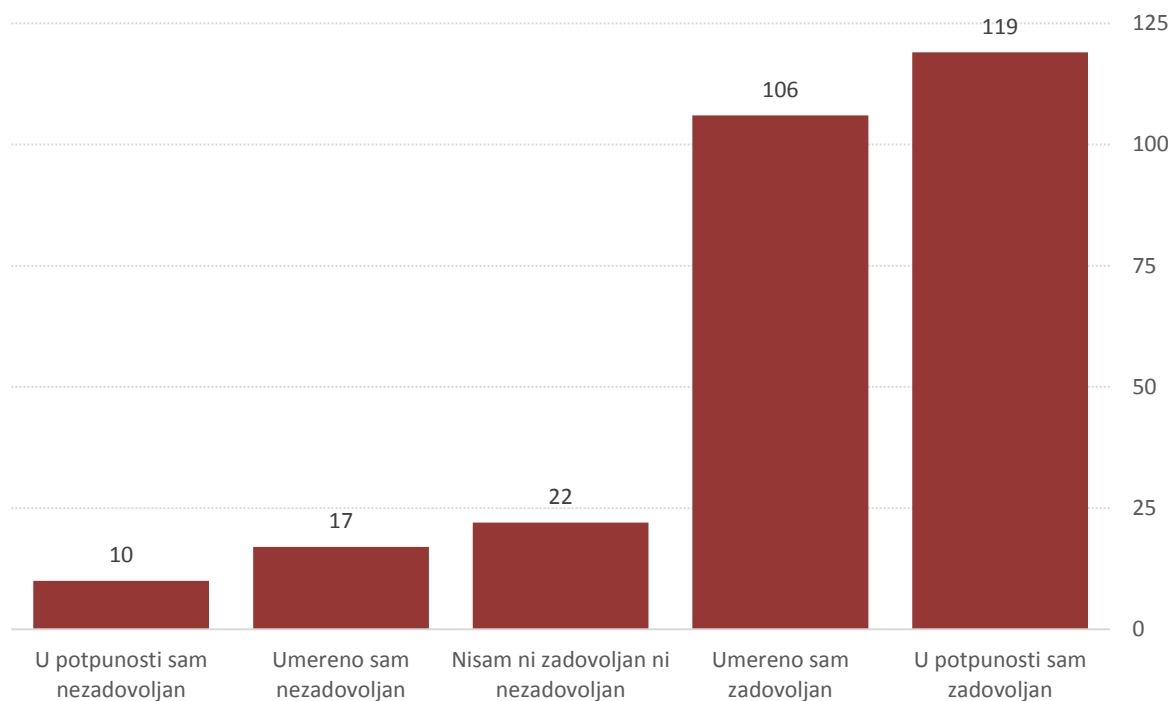
Tabela 45 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju pisma?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
U potpunosti sam zadovoljan	88,15%	7,41%	4,44%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	84,91%	5,66%	9,43%	0,00%	100%

Tabela 46 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju pisma?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	17,78%	25,93%	34,07%	21,48%	0,74%	36,30%	23,70%	15,56%	24,44%	0,00%	71,85%	26,67%	1,48%
Umereno sam zadovoljan	26,42%	20,75%	33,02%	19,81%	0,00%	14,15%	44,34%	22,64%	17,92%	0,94%	80,19%	18,87%	0,94%

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se pošiljke uručuju paketi?



Grafikon 56 Zadovoljstvo uručanjem paketa

Tabela 47 Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju paketi?

Odgovor	Paketi (%)
U potpunosti sam zadovoljan	43,43%
Umereno sam zadovoljan	38,69%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	8,03%
Umereno sam nezadovoljan	6,20%
U potpunosti sam nezadovoljan	3,65%

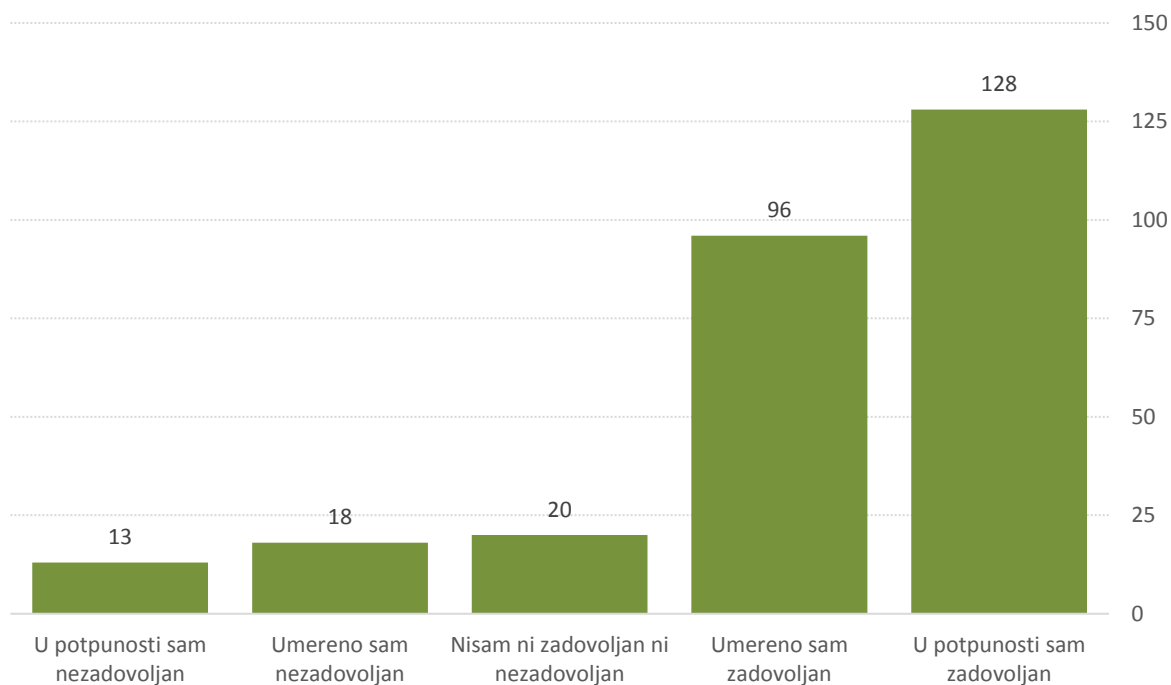
Tabela 48 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju paketi?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
U potpunosti sam zadovoljan	86,55%	10,08%	3,36%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	85,85%	4,72%	8,49%	0,00%	100%

Tabela 49 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju paketi?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjavanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	15,97%	22,69%	36,97%	23,53%	0,84%	31,09%	26,05%	17,65%	25,21%	0,00%	71,43%	26,89%	1,68%
Umereno sam zadovoljan	30,19%	25,47%	29,25%	14,15%	17,92%	37,74%	21,70%	20,75%	0,94%	0,00%	75,47%	22,64%	0,94%

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se pošiljke uručuju ekspres pošiljke?



Grafikon 57 Zadovoljstvo uručenjem ekspres pošiljaka

Tabela 50 Zadovoljstvo uručenjem ekspres pošiljaka

Odgovor	Ekspres pošiljke (%)
U potpunosti sam zadovoljan	46,55%
Umereno sam zadovoljan	34,91%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	7,27%
Umereno sam nezadovoljan	6,55%
U potpunosti sam nezadovoljan	4,73%

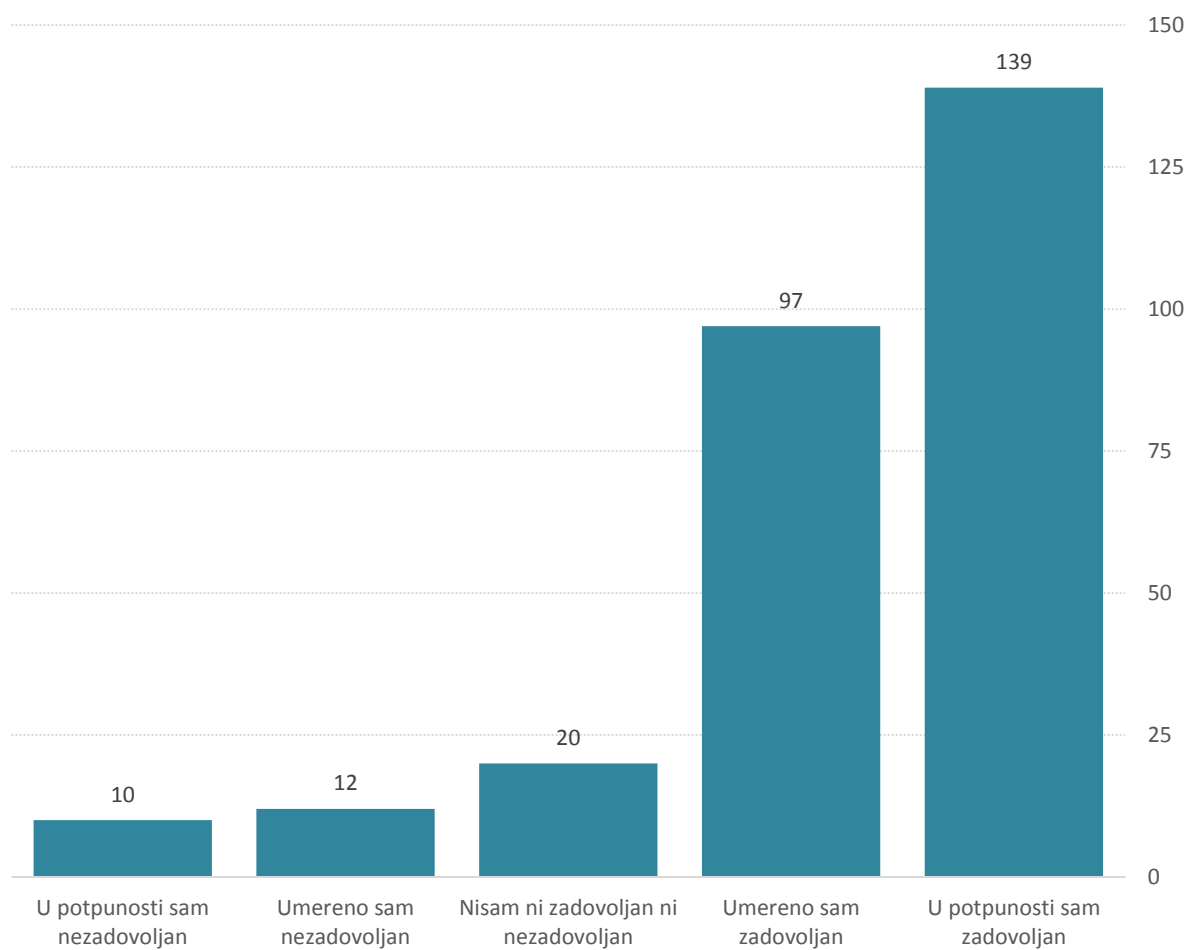
Tabela 51 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju ekspres pošiljke?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjanja	Ukupno
U potpunosti sam zadovoljan	86,72%	9,38%	3,91%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	84,38%	5,21%	10,42%	0,00%	100%

Tabela 52 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju ekspres pošiljke?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	17,19%	20,31%	39,06%	22,66%	0,78%	28,91%	26,56%	17,19%	27,34%	0,00%	71,09%	27,34%	1,56%
Umereno sam zadovoljan	30,21%	22,92%	28,13%	18,75%	0,00%	15,63%	43,75%	20,83%	18,75%	1,04%	79,17%	20,83%	0,00%

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se pošiljke uručuju računi?



Grafikon 58 Zadovoljstvo uručenjem računa

Tabela 53 Zadovoljstvo uručenjem računa

Odgovor	Računi (%)
U potpunosti sam zadovoljan	50,00%
Umereno sam zadovoljan	34,89%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	7,19%
Umereno sam nezadovoljan	4,32%
U potpunosti sam nezadovoljan	3,60%

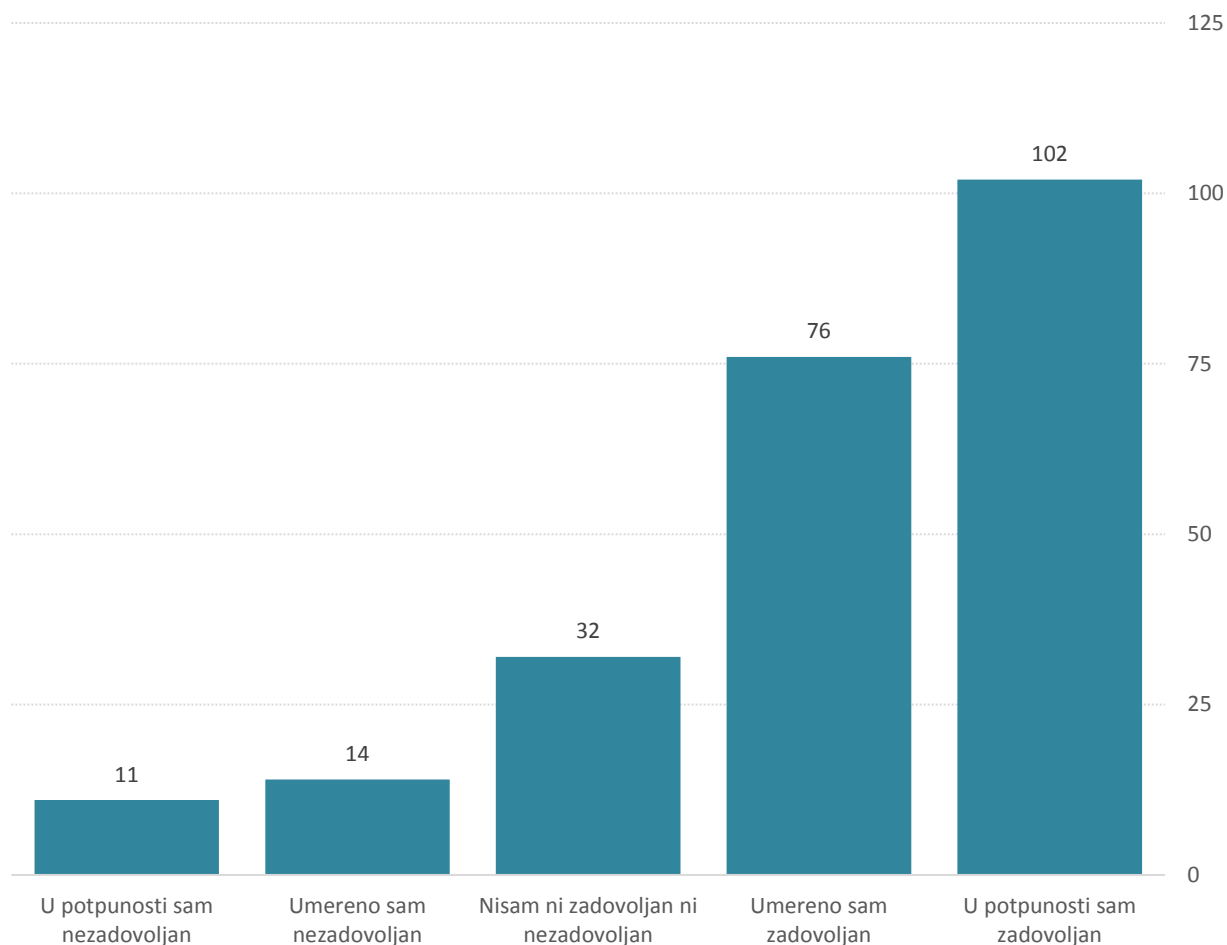
Tabela 54 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju računi?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjavanja	Ukupno
U potpunosti sam zadovoljan	89,21%	7,19%	3,60%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	86,60%	4,12%	9,28%	0,00%	100%

Tabela 55 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuju računi?“

Odgovor	Delatnost				Bez izjašnjavanja	Region				Bez izjašnjavanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo		Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija				
U potpunosti sam zadovoljan	15,11%	25,18%	35,25%	23,74%	0,72%	33,81%	26,62%	15,11%	23,74%	0,00%	69,78%	25,18%	2,16%
Umereno sam zadovoljan	30,21%	30,93%	18,56%	34,02%	16,49%	0,00%	15,46%	42,27%	21,65%	20,62%	0,00%	79,38%	19,59%

Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se pošiljke uručuje reklamni materijal?



Grafikon 59 Zadovoljstvo uručenjem reklamnog materijala

Tabela 56 Zadovoljstvo uručenjem reklamnog materijala

Odgovor	Reklamni materijal (%)
U potpunosti sam zadovoljan	43,40%
Umereno sam zadovoljan	32,34%
Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan	13,62%
Umereno sam nezadovoljan	5,96%
U potpunosti sam nezadovoljan	4,68%

Tabela 57 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuje reklamni materijal?“

Odgovor	Tip vlasništva				
	Privatno	Državno	Mešovito	Bez izjašnjanja	Ukupno
U potpunosti sam zadovoljan	88,24%	6,86%	4,90%	0,00%	100%
Umereno sam zadovoljan	85,53%	3,95%	10,53%	0,00%	100%

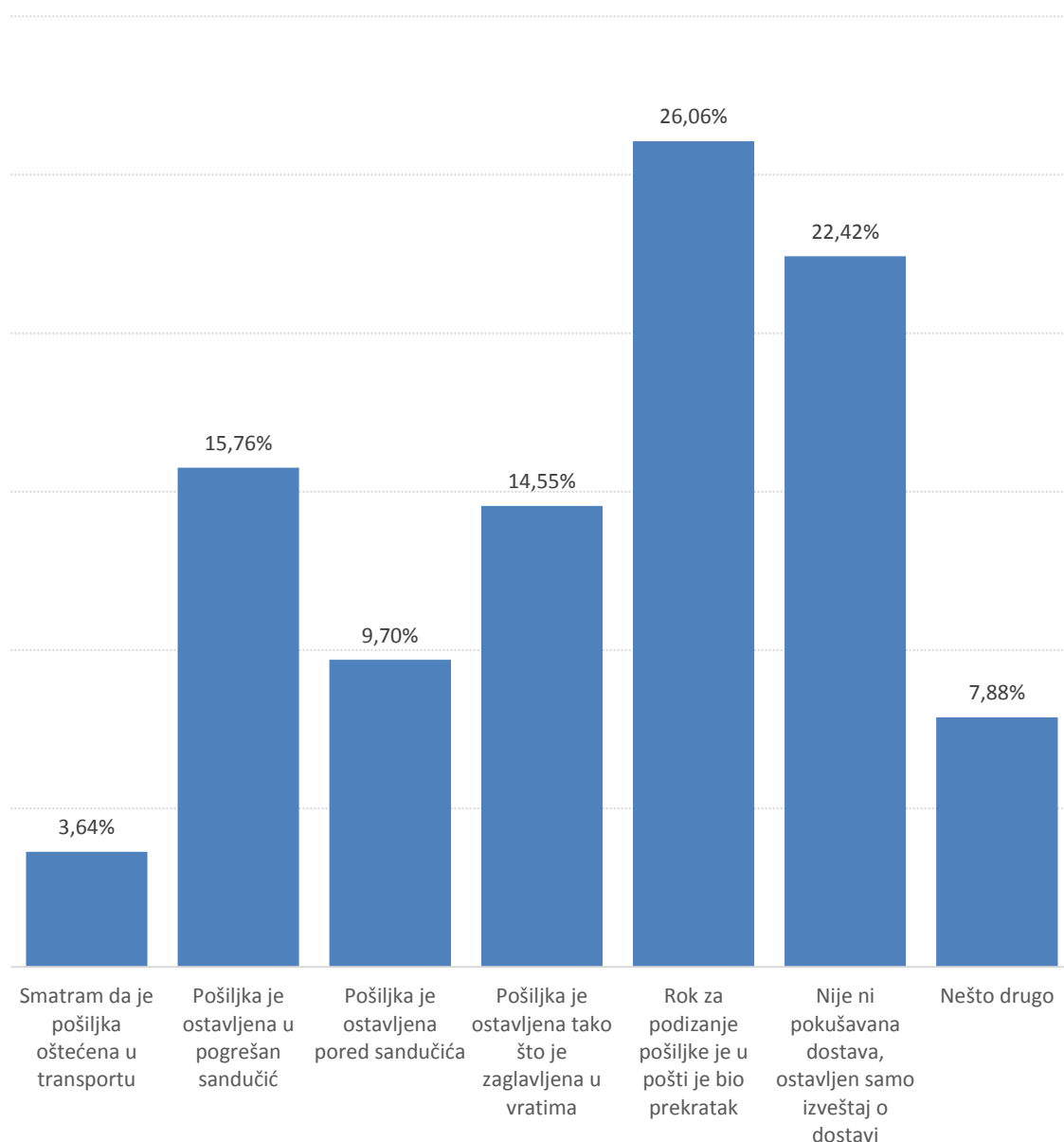
Tabela 57 Ukrštanje ciljnih grupa sa pitanjem: „Možete li reći u kojoj meri ste zadovoljni načinom na koji Vam se uručuje reklamni materijal?“

Odgovor	Delatnost					Region							
	Proizvodnja	Trgovina	Usluge	Ostalo	Bez izjašnjanja	Vojvodina	Beograd	Južna i Istočna Srbija	Šumadija i Zapadna Srbija	Bez izjašnjanja	Urbano	Ruralno	Bez izj.
U potpunosti sam zadovoljan	17,65%	21,57%	33,33%	26,47%	0,98%	22,55%	36,27%	14,71%	26,47%	0,00%	69,61%	29,41%	0,98%
Umereno sam zadovoljan	35,53%	21,05%	28,95%	14,47%	0,00%	7,89%	43,42%	27,63%	21,05%	0,00%	75,00%	23,68%	1,32%

U poduzorku pravnih lica koja su nezadovoljna uručenjem pošiljaka razmatrani su razlozi nezadovoljstva po vrstama pošiljaka. Kod pisama glavni razlog je kratak rok za preuzimanje pošiljke u Pošti. Kod paketa je to oštećenost u transportu, kod ekspres pošiljaka uglavnom dostava nije ni pokušavana nego je ostavljen izveštaj o prispeću, za račune je glavna zamerka je ostavljanje pošiljke zaglavljene u vratima, kao i kod reklamnog materijala.

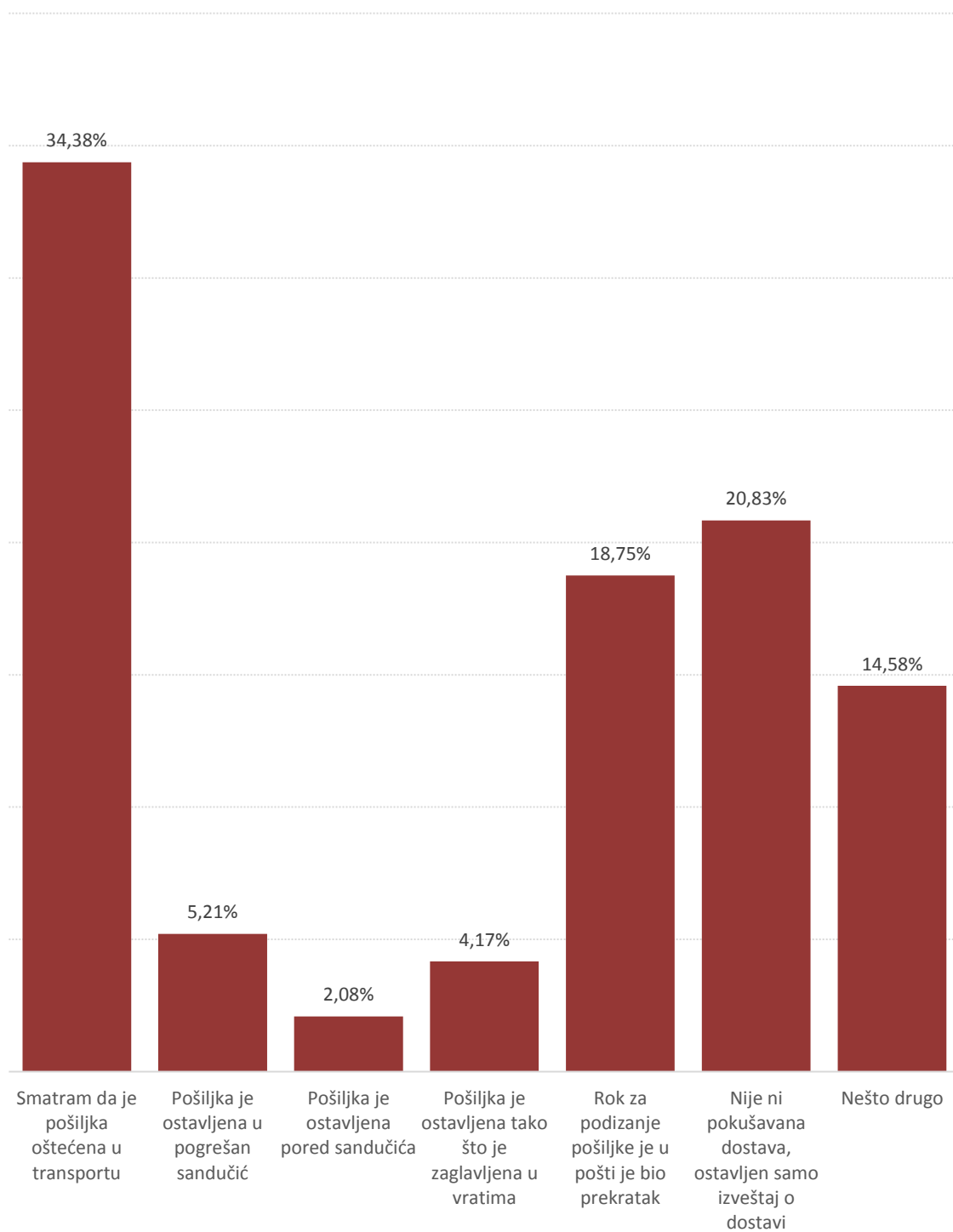
Ukoliko ste nezadovoljni načinom na koji Vam je uručena pošiljka, možete li reći razlog nezadovoljstva vezan za uručenje pošiljaka:

Pisma



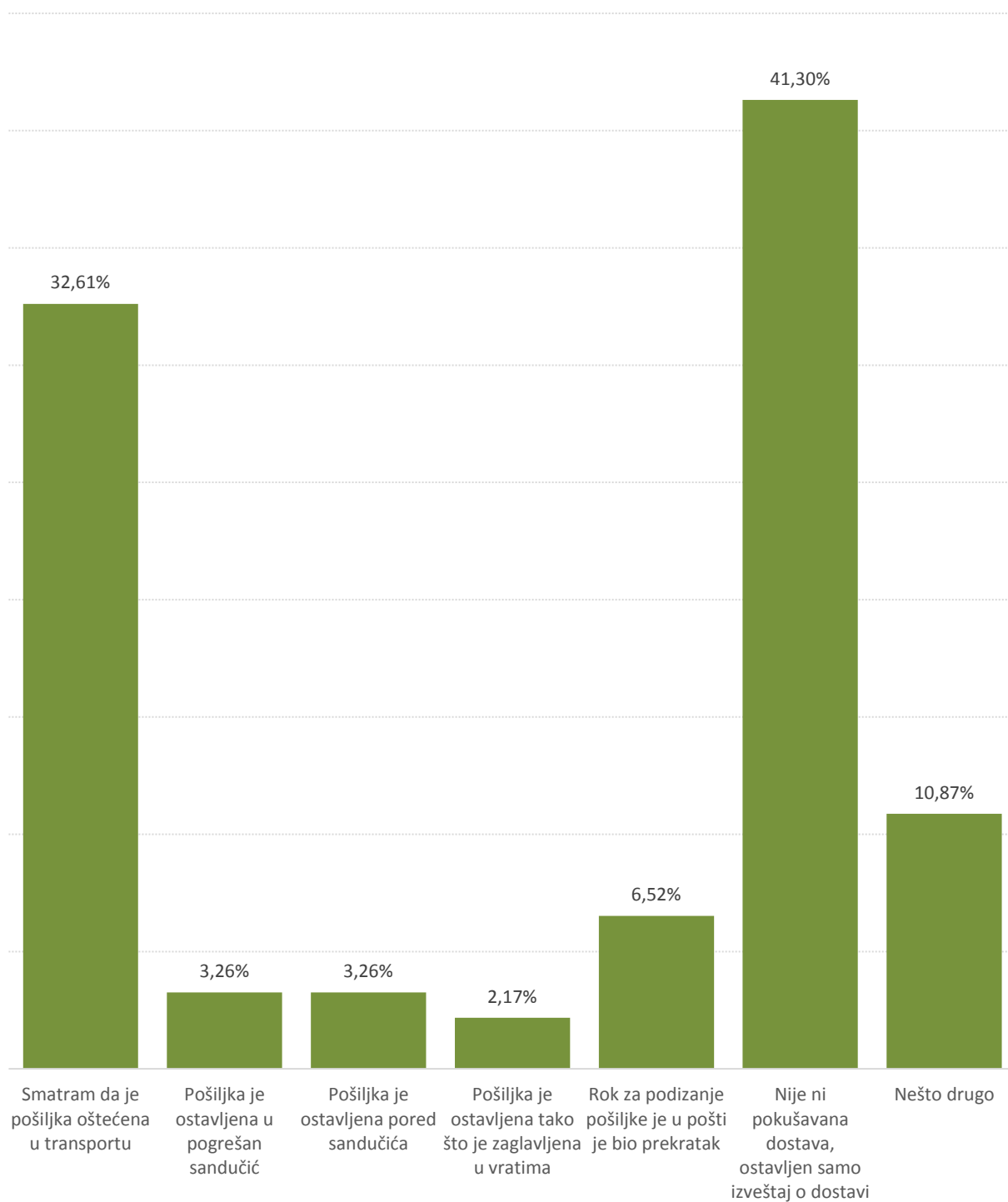
Grafikon 60 Razlozi nezadovoljstva uručenjem pisama

Paketi



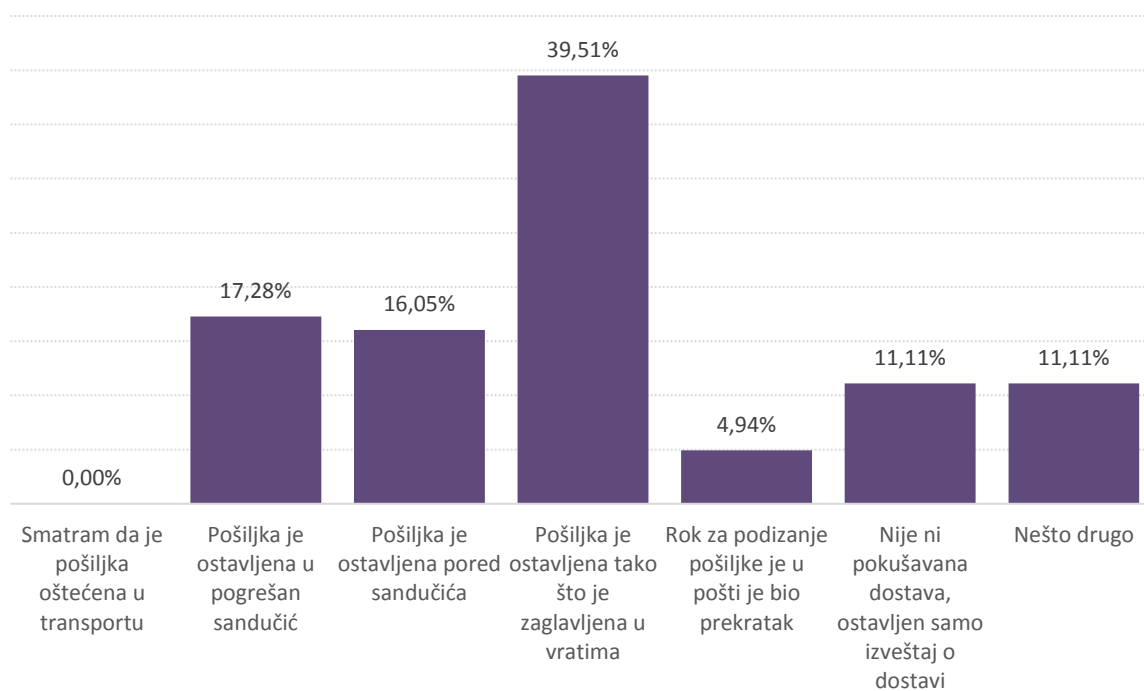
Grafikon 61 Razlozi nezadovoljstva uručenjem paketa

Ekspres pošiljke



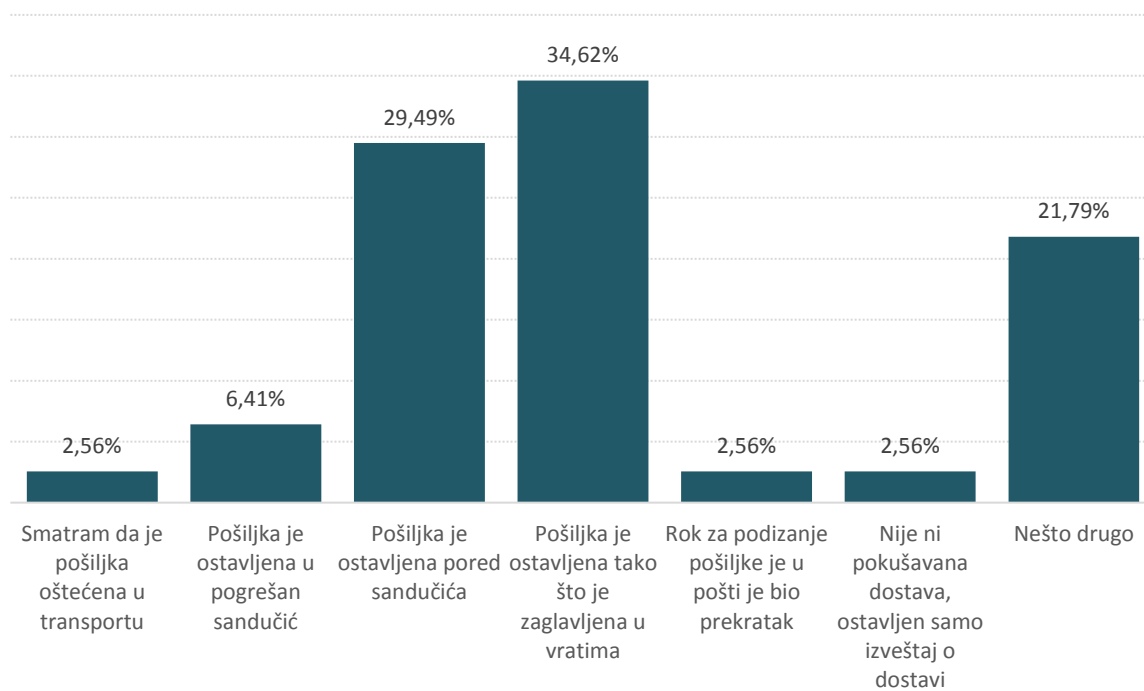
Grafikon 62 Razlozi nezadovoljstva uručanjem ekspres pošiljaka

Računi



Grafikon 63 Razlozi nezadovoljstva uručenjem računa

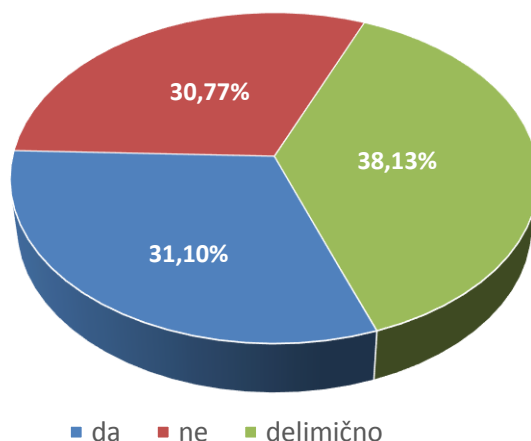
Reklamni materijal



Grafikon 64 Razlozi nezadovoljstva uručenjem reklamnog materijala

38,1% pravnih lica je delimično upoznato sa načinima podnošenja reklamacije u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljaka i prekoračenja roka za uručenje pošiljaka. 31,1% je upoznato, dok 30,8% nije upoznato.

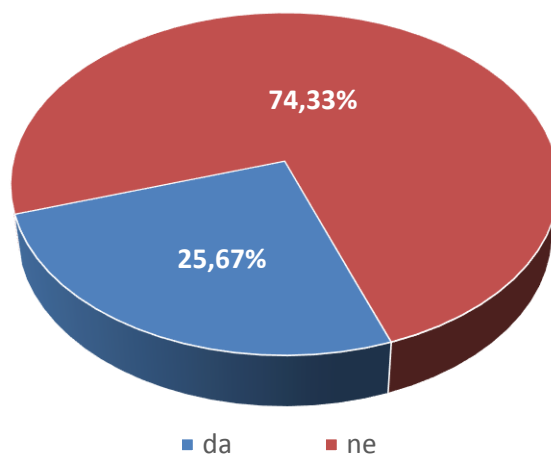
Da li ste upoznati sa načinima podnošenja reklamacije u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljaka i prekoračenja roka za uručenje pošiljaka? (%)



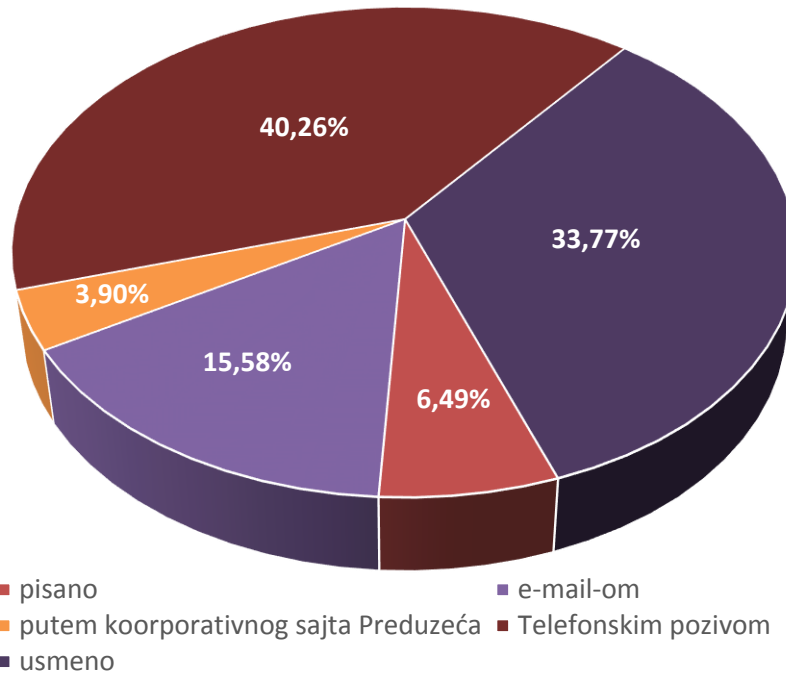
Grafikon 65 Upoznatost sa načinima podnošenja reklamacije

Iako je više od polovine ispitanika uopšte upoznato sa podnošenjem reklamacije, veliki procenat ipak nije podnosio reklamaciju (74,3%). Ostatak (25,7%) je podnosilo reklamaciju na neki od mogućih načina.

Jeste li u poslednjih godinu dana podneli reklamaciju ili bilo kakav prigovor na obavljanje poštanskih usluga? (%)



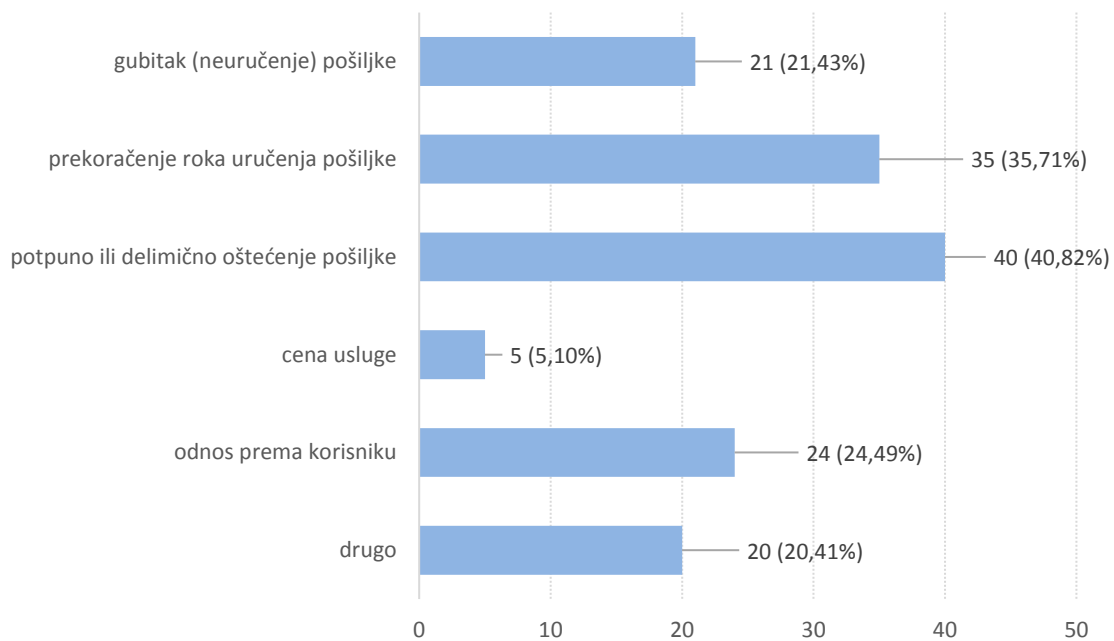
Grafikon 66 Odnos broja podnetih reklamacija u odnosu na ukupan broj odgovora



Grafikon 67 Udeli pojedinih načina podnošenja reklamacije u odnosu na ukupan broj reklamacija

Kod ispitanika koji su podnosili reklamaciju ili prigovor najzastupljeniji razlozi su potpuno ili delimično oštećenje pošiljke (40,8%) i prekoračenje roka uručjenja pošiljke.

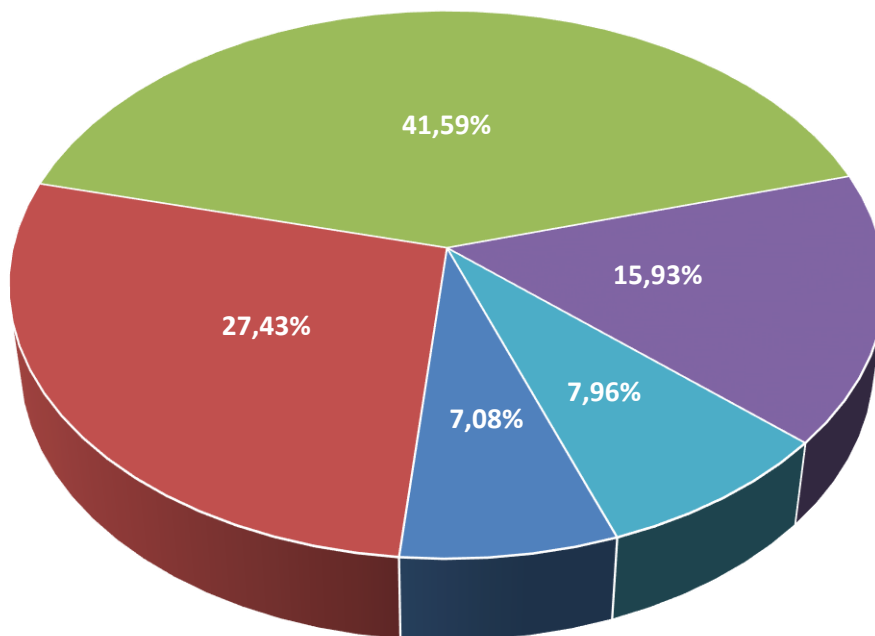
Koji je bio razlog podnošenja reklamacije ili prigovora? (%)



Grafikon 68 Razlozi podnošenja reklamacija/prigovora

41,6% ispitanika nije ni zadovoljno ni nezadovoljno efikasnošću i načinom rešavanja reklamacije ili prigovora, dok je 27,4% zadovoljno. 15,9% je nezadovoljno, 8% je izuzetno nezadovoljno, dok je samo 7,1% u potpunosti zadovoljno.

Da li ste zadovoljni efikasnošću i načinom rešavanja reklamacije ili prigovora? (%)

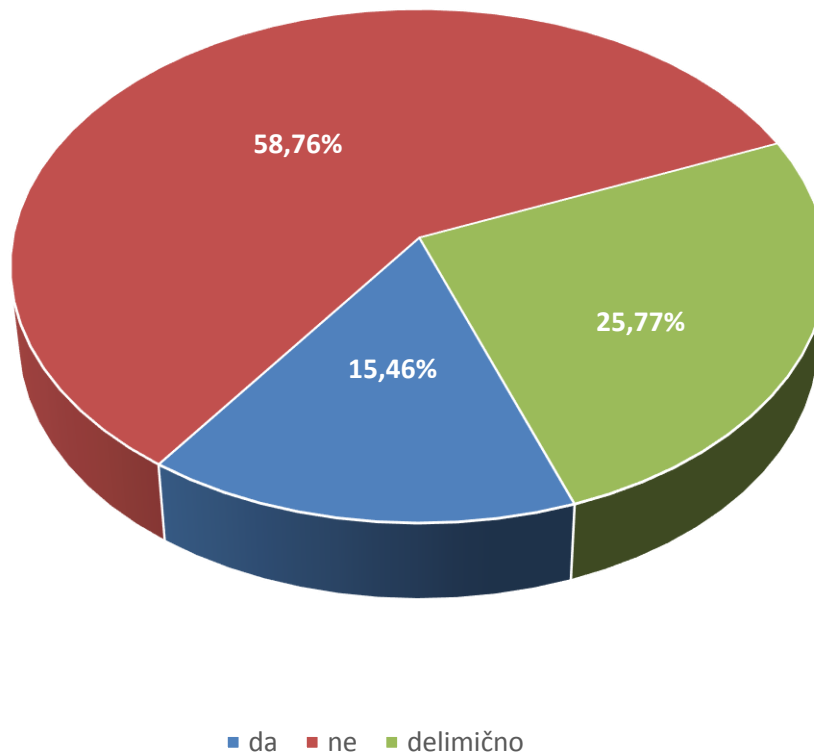


- U potpunosti sam zadovoljan
- Zadovoljan
- Nisam ni zadovoljan ni nezadovoljan
- Nezadovoljan
- Izuzetno sam nezadovoljan

Grafikon 69 Zadovoljstvo rešavanjem postupka reklamacije/prigovora

Više od polovine ispitanika koji su pokretali reklamni postupak nije zadovoljno isplaćenom naknadom štete (58,8%), 25,8% je delimično zadovoljno, 15,5% je zadovoljno.

Da li ste zadovoljni isplaćenom naknadom štete? (%)



Grafikon 70 Zadovoljstvo isplaćenom naknadom štete

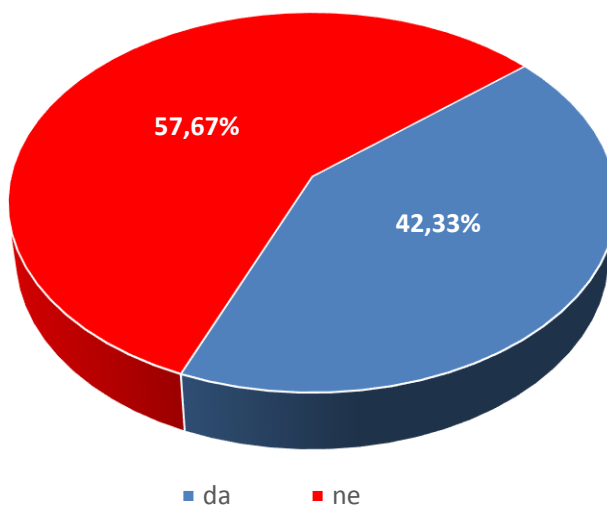
Stav prema univerzalnoj poštanskoj usluzi

Stav pravnih lica prema univerzalnoj usluzi ocenjivan je na osnovu pitanja koja se odnose na:

- poznavanje pojma univerzalne poštanske usluge,
- kriterijuma koje treba da ispunjava,
- strukturu univerzalne poštanske usluge,
- cenu usluge.

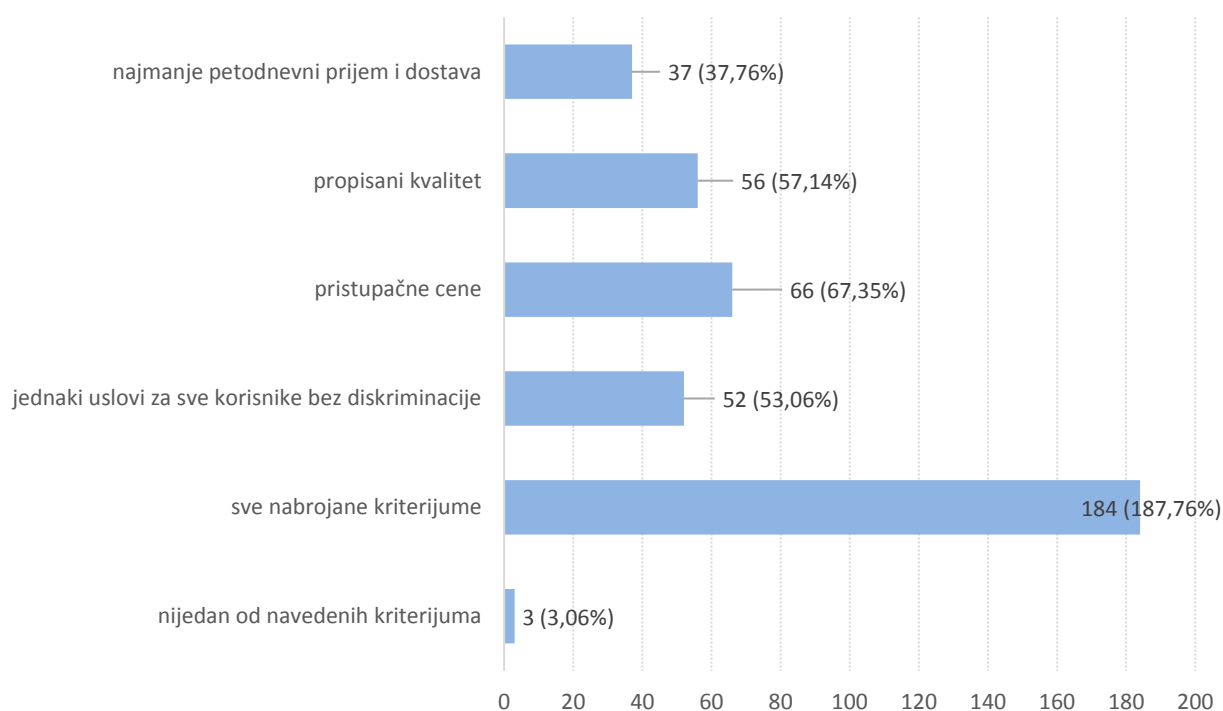
42,3% pravnih lica ne zna šta je univerzalna poštanska usluga, dok 57,7% je upoznato sa istom i saglasni su sa više od polovine odgovora u stavu da sve navedene kriterijume treba da ispunjava univerzalna poštanska usluga. Velikom većinom odgovora su saglasni da pošiljke (pismo, preporučeno i vrednosno pismo i paketi u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju) treba da budu uključeni u univerzalnu uslugu.

Da li znate šta je univerzalna poštanska usluga? (%)



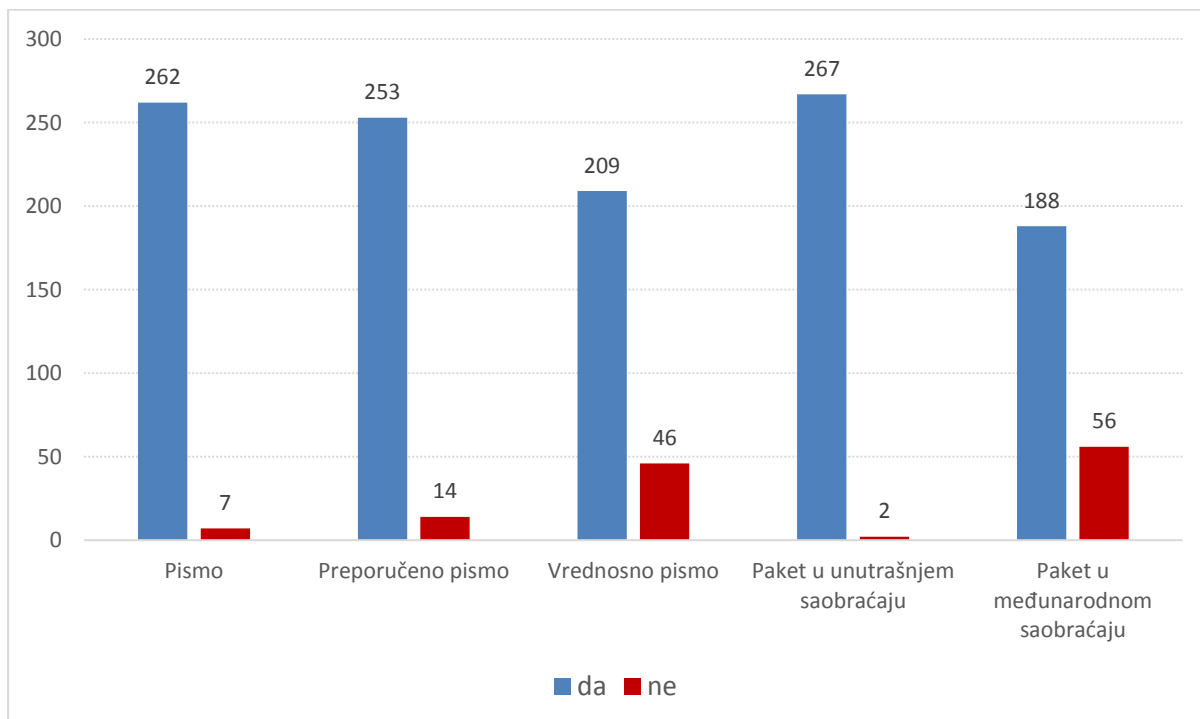
Grafikon 71 Da li znate šta je univerzalna poštanska usluga

Prema Vašem mišljenju, koje od navedenih kriterijuma treba da ispunjava univerzalna poštanska usluga? (%)



Grafikon 72 Kriterijumi koje treba da ispunjava univerzalna poštanska usluga?

Koje sve usluge po vašem mišljenju treba da budu deo univerzalnog servisa? (%)



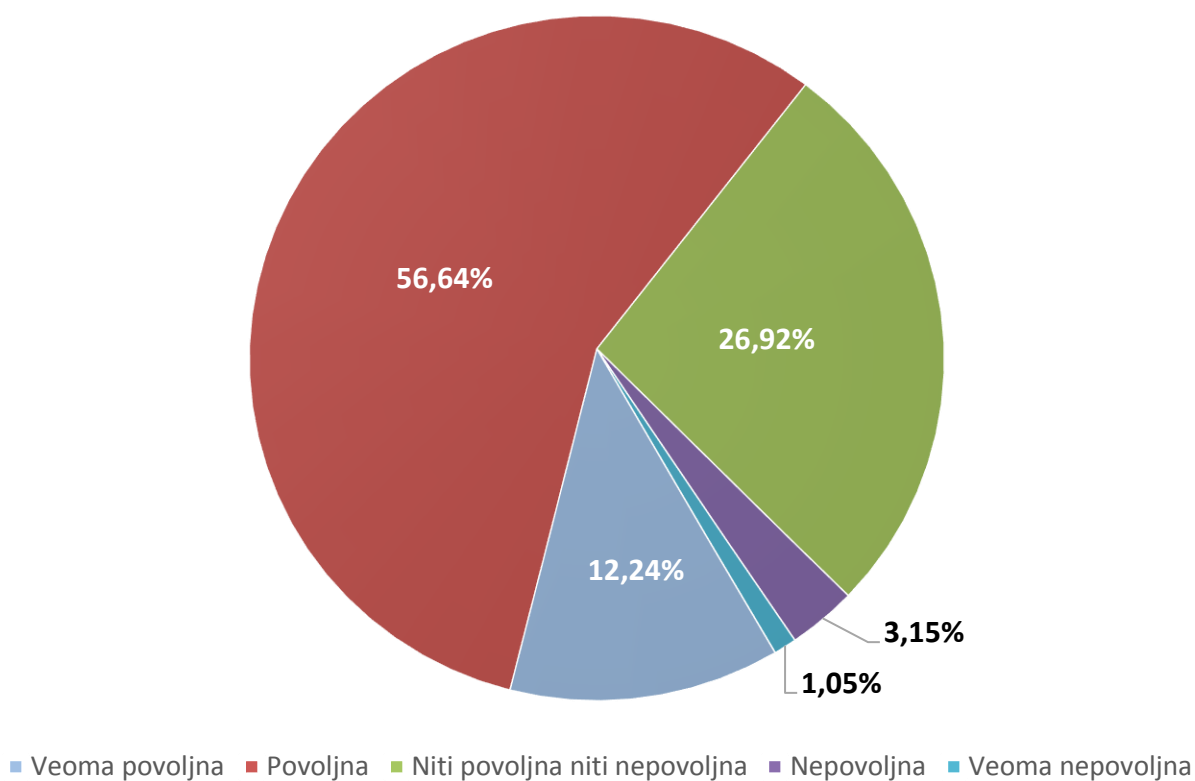
Grafikon 73 Koje sve usluge po vašem mišljenju treba da budu deo univerzalnog servisa?

Koje još poštanske usluge mislite da treba da se obavljaju pod ovakvim uslovima?

**broj odgovora ispitanika na ovo pitanje je veoma mali, pa nemaju statističku značajnost*

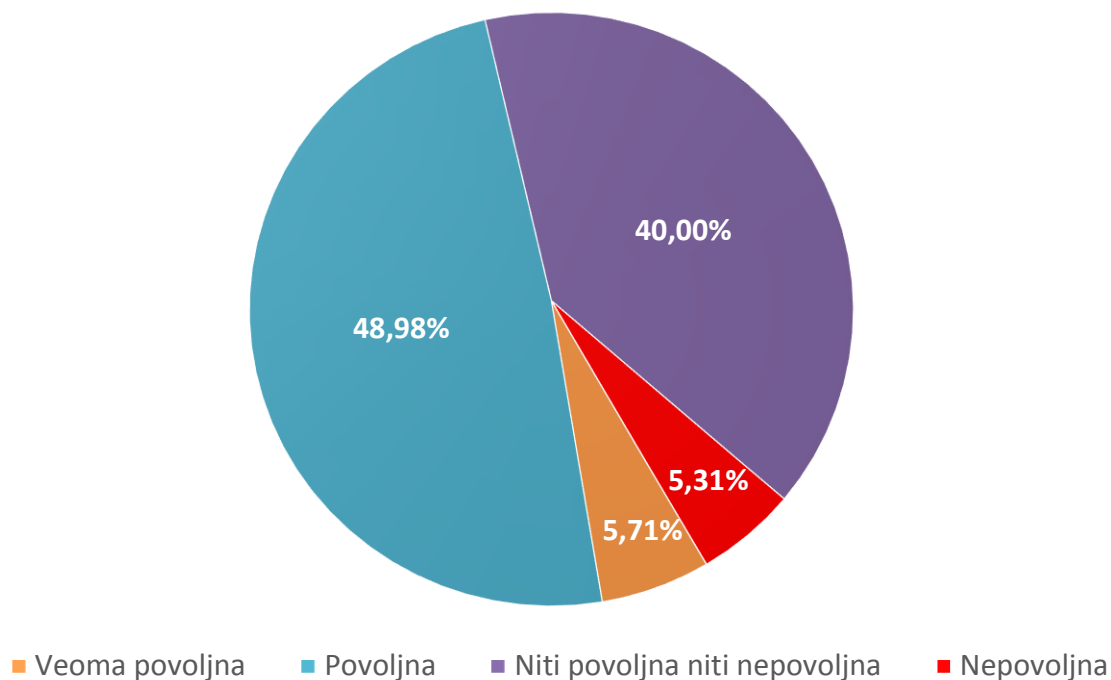
Prema proceni polovine uzorka, cena poštanske usluge slanja pisma (obično, preporučeno i vrednosno) kao i slanja paketa je povoljna.

Cena poštanske usluge slanja pisma (obično, preporučeno, itd.) koju Vaše preduzeće najčešće koristi, za Vas je: (%)



Grafikon 74 Povoljnost cene slanja pisma

Cena poštanske usluge slanja paketa, koju Vaše preduzeće najčešće koristi, za Vas je: (%)



Grafikon 75 Povoljnost cene slanja paketa

Ispitivanjem je obuhvaćena i grupa ispitanika iz kategorije "osetljivih korisnika (*vulnerable users*)". U kategoriji pravnih lica kao ispitanika anketiran je određen broj pravnih lica koja se bave osobama sa posebnim potrebama, a koje svrstavamo u grupu osetljivih korisnika.

Generalni i glavni zaključak sprovedenog anketiranja ovog poduzorka je sledeći: po pitanju mere u kojoj su poštanski objekti prilagođeni za pristup osobama sa posebnim potrebama, svi ispitanici su dali odgovor da su objekti neprilagođeni (na skali od 1 do 5, gde 1 označava da uopšte nisu prilagođeni, a 5 da su u potpunosti prilagođeni) dodeljivanjem ocene 2. Takođe, ista ocena je dodeljena od strane ispitanika po pitanju mere dostupnosti osnovnih poštanskih usluga (slanje i prijem pošiljaka, računa i slično) osobama sa posebnim potrebama.



Josifa Marinkovića 2

Tel. +381 11 4087296

office@tcom.rs