

The MASMI logo consists of the letters 'MASMI' in a bold, blue, sans-serif font. The letter 'A' is stylized with a dot above it, and the 'I' has a dot above it as well. The background of the slide features a blue gradient with a faint line graph and a large, stylized virus particle on the right side.

Fresh thinking. Clear advice.

ESOMAR^{'20}
corporate

KVANTITATIVNO ISTRAŽIVANJE

ŽIVOT I KRIZA – EFEKTI PANDEMIJE

April – maj 2020.



METODOLOGIJA

MIX metodologija
(kombinovani telefonski, CATI,
i online, CAWI, pristup)

Regrutacija: nacionalno
reprezentativni kvotni uzorak

Trajanje upitnika: ~10 minuta

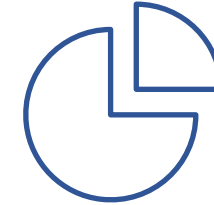


CILJNA GRUPA

Urbana populacija Republike
Srbije

Starost: 16 – 74 godina

Kvote prema starosti, polu,
regionu



UZORAK

Veličina uzorka: 865
ispitanika

Pokrivenost: uzorak
predstavlja gradsko
stanovništvo Republike Srbije
po polu, starosti i regionima

Greška uzorkovanja: 3.3%
(bez uzimanja u obzir efekta
dizajna)

KAKO JE PANDEMIJA UTICALA NA RAD I ZAPOSŁJAVANJE?

- Tokom vanrednog stanja u Srbiji se broj radno sposobnih građana koji rade od kuće izjednačio sa brojem onih koji su i dalje išli na svoja radna mesta (po oko 30%)
- Beograd je prednjačio kada je u pitanju rad od kuće sa 42% radno sposobnog stanovništva
- U vreme kada je rađena anketa (kraj aprila 2020.) oko 10% radno sposobnih građana, a među preduzetnicima ili vlasnicima/suvlasnicima firmi čak svaki četvrti je izgubio prihode ili posao



KAKO SMO SE INFORMISALI O PANDEMIJI?

- Gotovo polovinu informacija o korona virusu dobijali smo preko televizije, dok internet blisko sledi (40%)



KAKO SU GRAĐANI OCENJIVALI SITUACIJU PANDEMIJE?

- U proseku svaki drugi građanin imao je realističan doživljaj da je situacija uzrokovana pandemijom i vanrednim stanjem (bila) komplikovana, ali podnošljiva
- Oko 30% građana delilo je uglavnom blago optimističan stav da se situacija nije previše zakomplikovala i da će se život uskoro vratiti u normalu
- Međutim, svaki peti građanin je doživljavao situaciju kao veoma komplikovanu i teško podnošljivu, čak ekstremnu i nekontrolisanu



KO JE NAJZABRINUTIJI I NAJKRITIČNIJI U VEZI SA SITUACIJOM PANDEMIJE?

- Građani koji su izgubili primanja i posao, i koji osim brige i kritičnosti istovremeno u većoj meri pate od emocionalnih reakcija straha, doživljaja da njihov uobičajeni način života više ne postoji, i čak gubitka nade u bolje sutra
- Mlađi od 30 godina, koji su manje optimistični od ostalih



KAKVA JE ULOGA GRAĐANA, BIZNISA I DRŽAVE U PREVAZILAŽENJU PANDEMIJE?

- U situaciji pandemije uloga samih građana u zaštiti svoga zdravlja i egzistencije dolazi na prvo mesto, dok uloga biznisa i globalne saradnje na državnom nivou sledi
- 92% građana smatra da je odgovorno ponašanje ljudi neophodno kako bi se smanjio rizik od infekcije i za sebe i za druge
- Oko 7 od 10 građana se slaže da je potrebno ujedinjeno delovanje država, kao i solidarnost i društveno odgovorno ponašanje privatnih kompanija u prevazilaženju krize
- Radno sposobni građani do 54 godine starosti dele kritičniji stav u odnosu na starije, i manje veruju i u građansku i u među državnu solidarnost i zajedničko delovanje u pravcu suzbijanja pandemije i ekonomske krize
- Građani koji situaciju pandemije doživljavaju kao veoma komplikovanu i teško podnošljivu se takođe u manjoj meri zalažu za individualno odgovorno ponašanje u odnosu na ostale sugrađane; oni takođe manje veruju i manje se zalažu za solidarnost među državama u cilju prevladavanja pandemije
- Ovo implicira da ekonomsko i egzistencijalno iscrpljivanje građana vodi manjoj spremnosti na građansku odgovornost i solidarnost

KAKVU VRSTU PODRŠKE GRAĐANI OČEKUJU?

- Usled neuobičajene kombinacije zdravstvene i socio-ekonomske ugroženosti, građani u najvećoj meri izražavaju potrebu za finansijskom pomoći, čak 55%.
- Potrebu za ovom vrstom pomoći posebno izražavaju radno sposobne starosne kategorije do 54 godine starosti (između 60% i 70%) i očekivano građani koji su ostali bez primanja ili posla (78%).
- Građani su u nešto većoj meri izrazili potrebe i za pomoći od strane telekomunikacionih kompanija i prehrambenih proizvođača (u proseku oko 45% građana), te za pomoći velikih trgovina prehrambenom robom (oko 40%).
- Najmanje potreba za finansijskom, ali i drugim vrstama pomoći pokazuju građani preko 55 godina starosti.

KAKVU VRSTU PODRŠKE GRAĐANI OČEKUJU OD BANAKA?

- Da se ne naplaćuje provizija na bankomatima za klijente drugih banaka
- Odlaganje otplate kredita

KAKVU VRSTU PODRŠKE GRAĐANI OČEKUJU OD TELEKOMUNIKACIONIH OPERATORA?

- Pružanje besplatnih onlajn usluga (filmovi, TV, Fejsbuk, Viber, i dr.)
- Besplatni dolazni i odlazni pozivi između svih operatora

KAKVU VRSTU PODRŠKE GRAĐANI OČEKUJU OD PROIZVOĐAČA PREHRAMBENIH PROIZVODA?

- Besplatna isporuka
- Mogućnost naručivanja direktno od proizvođača putem interneta

KAKVU VRSTU PODRŠKE GRAĐANI OČEKUJU OD VELIKIH TRGOVINA PREHRAMBENOM ROBOM?

- Besplatna isporuka
- Brza obrada onlajn porudžbina

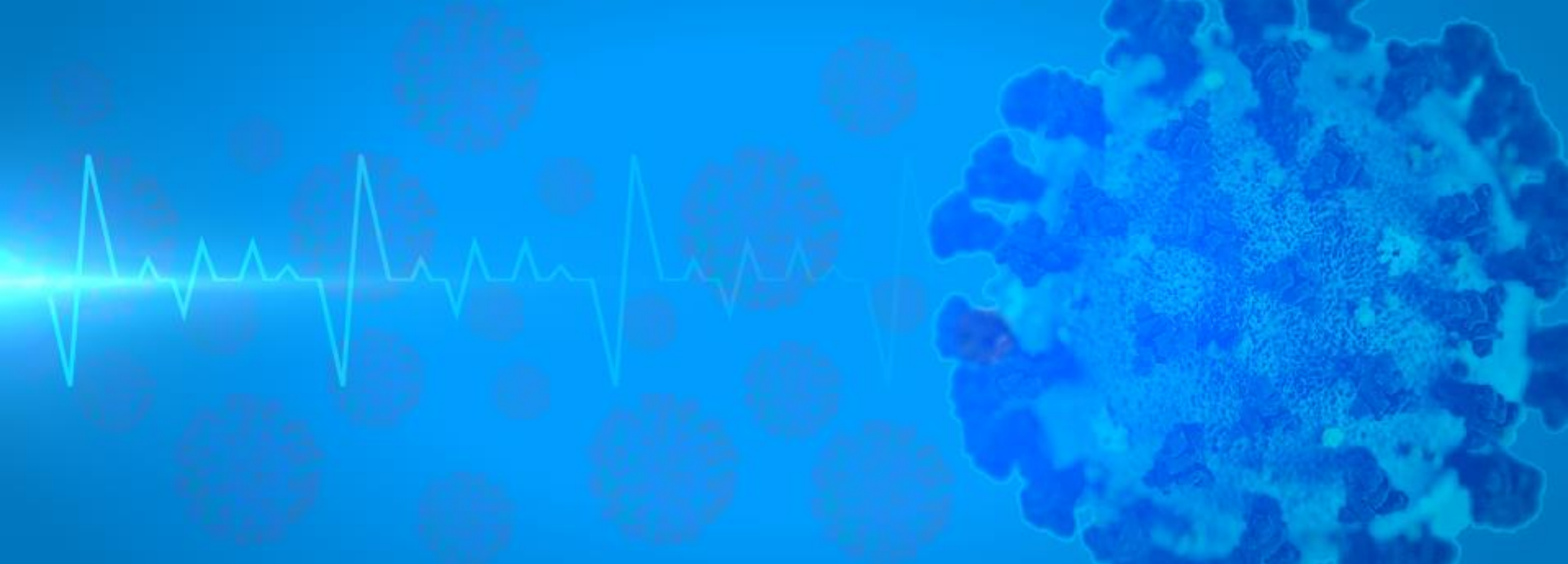
KAKVU VRSTU PODRŠKE GRAĐANI OČEKUJU OD VELIKIH TRGOVINA NEPREHRAMBENOM ROBOM I PROIZVOĐAČA KOZMETIKE/ PROIZVODA ZA LIČNU NEGU?

- Besplatna isporuka
- Popusti na osnovne proizvode/ dodatni popusti

KOJE KLJUČNE POTREBE GRAĐANA SU BILE POGOĐENE PANDEMIJOM?

- Blizu polovine građana je u vreme vanrednog stanja najviše bilo uskraćeno za kontakte sa bliskim osobama, posebno među mlađim i najstarijim starosnim skupinama (između 50% i 60%).





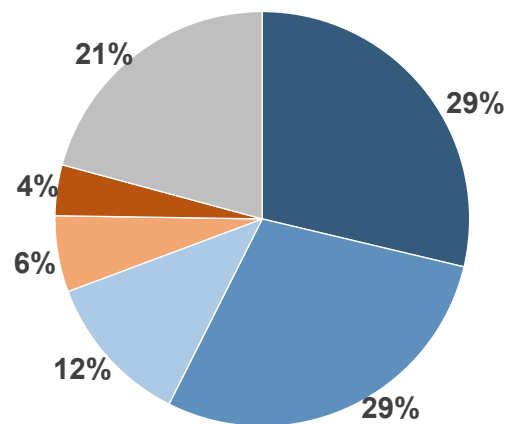
NALAZI ISTRAŽIVANJA

Svaki drugi radno sposobni građanin starosti 16 i više godina (izuzevši učenike i penzionere koji su izjavili da ne rade) je na neki način bio pogođen širenjem korona virusa. Dok je 29% radno sposobnih građana posao obavljalo od kuće, 12% je bilo na plaćenom, 6% na neplaćenom odsustvu, a 4% je izgubilo posao. Sa druge strane, 29% građana je posao i dalje obavljalo pod istim ili sličnim uslovima.

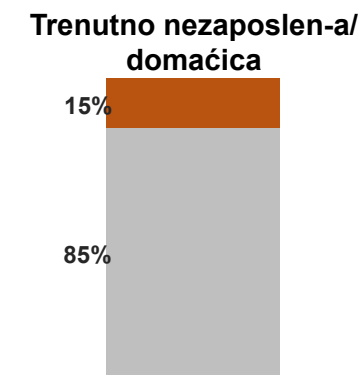
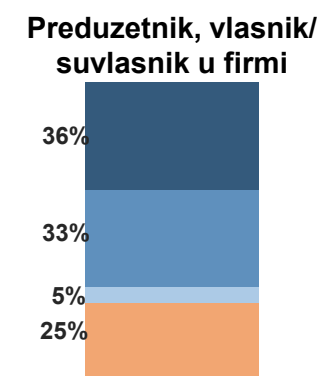
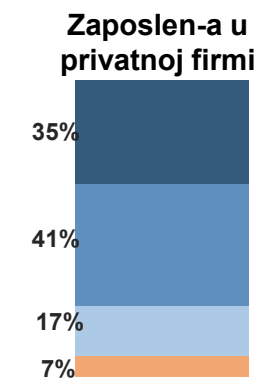
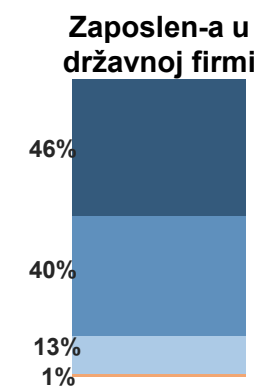
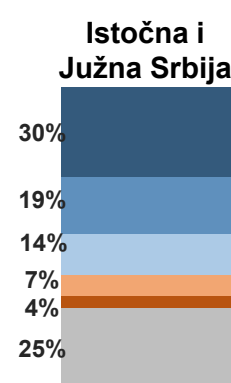
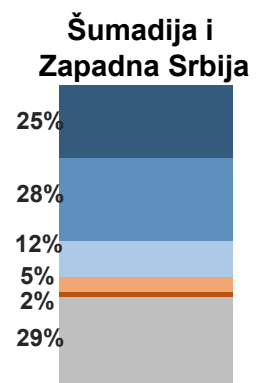
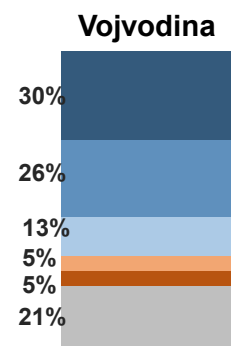
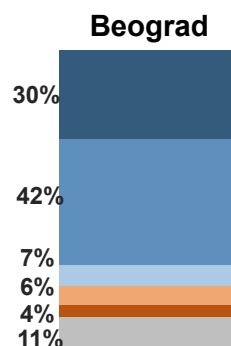
Beogradski region je prednjačio kada je u pitanju trend rada od kuće sa 42% radno sposobnog stanovništva. Vojvodina i Šumadija su bile gotovo izjednačene sa 26%, odnosno 28%, dok je u Južnoj Srbiji od kuće radilo 19% građana.

Dok je svaki deseti radno sposobni građanin izgubio posao ili primanja u toku vanrednog stanja, među preduzetnicima i vlasnicima/ suvlasnicima privatnih firmi taj broj iznosi 25%.

Usled širenja korona virusa na globalnom nivou, veliki broj ljudi je iskusio značajne promene u načinu na koji obavljaju svoj posao. Koja od sledećih izjava najpreciznije opisuje Vašu situaciju?



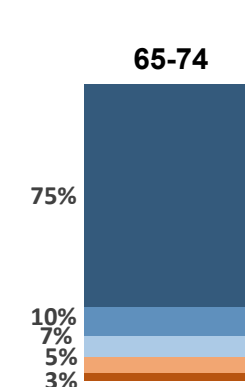
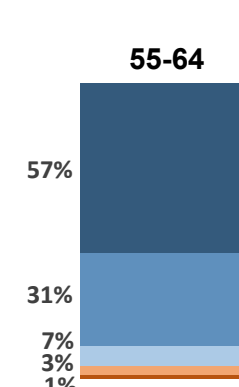
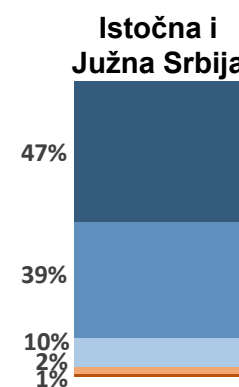
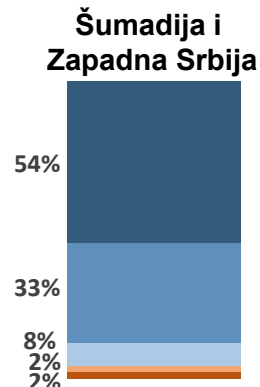
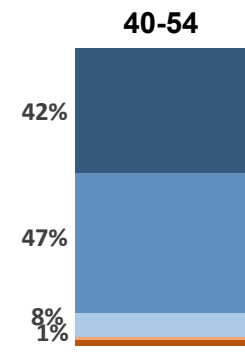
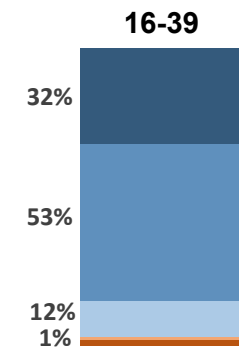
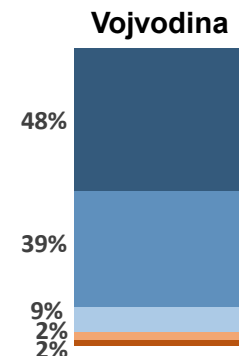
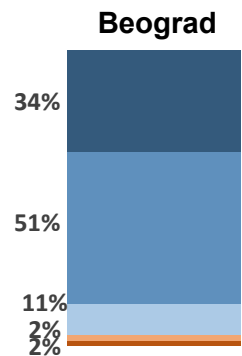
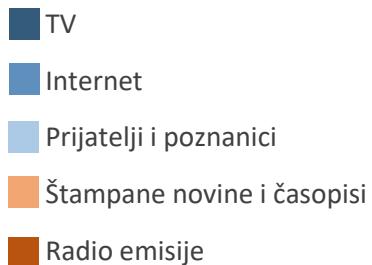
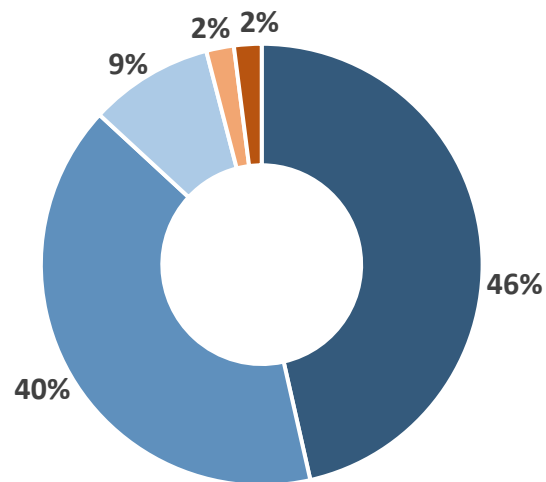
- I dalje obavljam posao, kao i pre pandemije
- I dalje obavljam posao, ali od kuće
- Na plaćenom sam odsustvu
- Na neplaćenom sam odsustvu
- Izgubio/la sam posao tokom pandemije
- Trenutno ne radim, kao i pre pandemije



Za informacije o pandemiji COVID-19 generalno, kao i o situaciji u zemlji i lokalnoj sredini građani Srbije su se u najvećoj meri okretali televiziji. Gotovo polovina (46%) svih informacija o pandemiji korona virusa stizalo je upravo preko malih ekrana. I dok je u Beogradu TV predstavljao jednu trećinu korišćenih izvora informisanja, Centralna Srbija i Vojvodina su prednjačile sa oko 50% informacija koje su stizale sa ovog medija. Uticaj, odnosno udeo praćenja TV-a je bio veći i sa starošću, a građani stariji od 65 godina navodili su da čak 3/4 svih informacija o COVID-19 do njih stiže preko malih ekrana.

Internet je sledio sa ukupno oko 40% svih informacija o pandemiji koje stižu sa ovog kanala. Glavni online izvori, sajтови novina i medijskih kuća, društvene mreže i pretraživači poput Google-a imali su sličan udeo od po oko 10% svih informacija. Sajtovi zvaničnih državnih organa, ali i naučni sajтови su praćeni znatno manje (sa po 2-3% svih informacija u proseku). Uticaj interneta najveći je u populaciji do 39 godina (53%), odnosno do 54 godine starosti (47%), kao i Beogradu (51%).

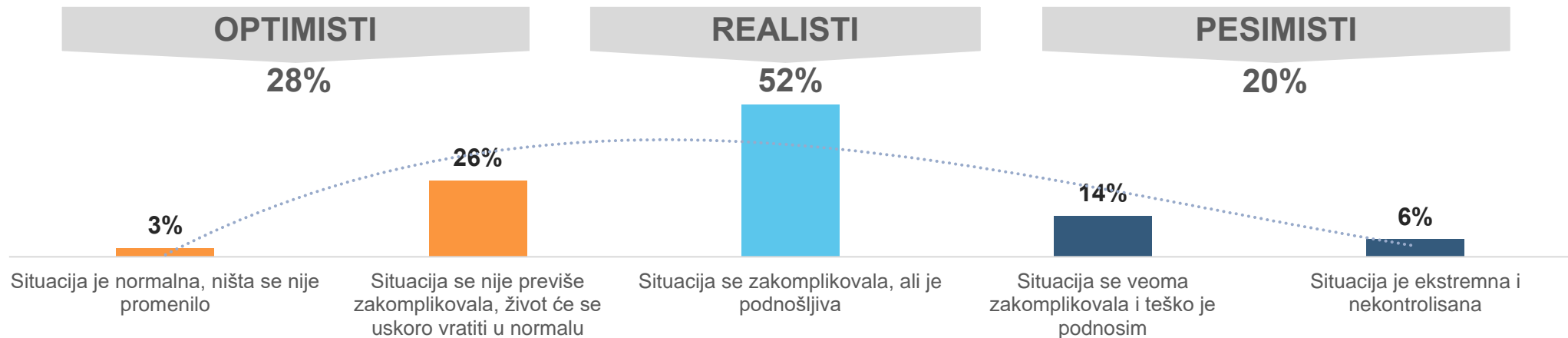
Kako se informišete o korona virusu generalno ili o situaciji u vezi sa epidemijom u zemlji/gradu ili svetu? Unesite procenat za svaki izvor u zavisnosti od količine informacija koju dobijete o korona virusu iz njega



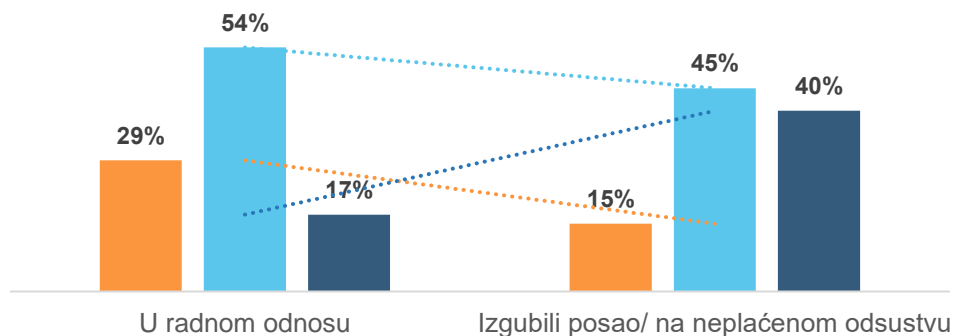
Dok je za 52% građana situacija uzrokovana epidemijom korona virusa i vanrednim stanjem bila komplikovana ali podnošljiva, blizu 30% građana imalo je optimističan stav ocenjujući uglavnom da se situacija nije previše zakomplikovala i da će se život uskoro vratiti u normalu. Ipak, svaki peti građanin doživljavao je situaciju kao veoma tešku.

I dok zaposleni imaju optimističniji stav, građani koji su izgubili posao ili primanja u toku pandemije i vanrednog stanja su znatno pesimističniji – čak 2/5 ocenjuje situaciju kao teško podnošljivu. Nešto veću kritičnost i manji optimizam pokazuju sugrađani do 29 godina starosti, posebno naspram sugrađana starijih od 65 godina.

Kako procenjujete trenutnu situaciju u zemlji?

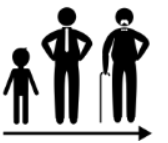
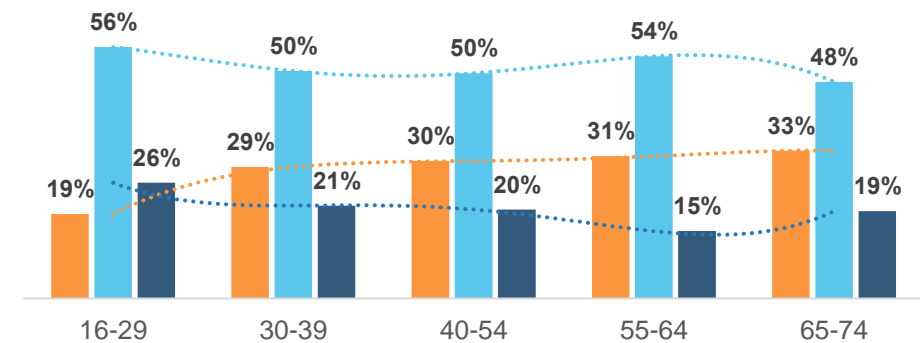


Baza: Total (865 ispitanika); Jedan odgovor



Baza: U radnom odnosu (430 ispitanika), Izgubili posao/ na neplaćenom odsustvu (59 ispitanika); Jedan odgovor

Optimisti
Realisti
Pesimisti

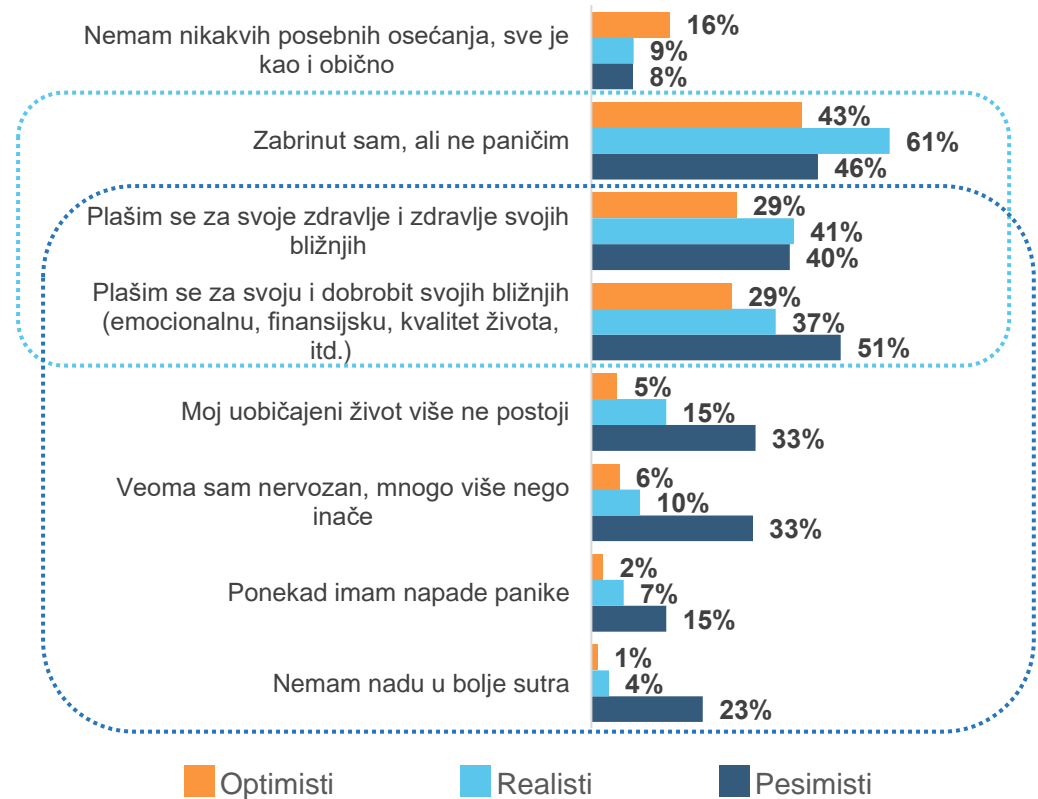


Baza: Beograd (207 ispitanika), Vojvodina (235 ispitanika), C. Srbija (423 ispitanika); Jedan odgovor

Situacija pandemije i vanrednog stanja je (bila) okidač za zabrinutost, ali ne i paniku kod 53% građana, pri čemu se najveći broj njih (38%) plašio za kako sopstveno zdravlje i dobrobit, tako i za zdravlje i dobrobit svojih bližnjih. Za 16% međutim nije postojao uobičajeni način života, 13% je izjavilo da pati od pojačane nervoze, čak 7% da ima napade panike, a isti broj nema nade u bolje sutra.

Čak polovina građana koji su situaciju pandemije i vanrednog stanja doživeli kao veoma tešku (što je u značajnoj meri povezano sa ne samo zdravstvenom već i ekonomskom egzistencijalnom krizom koju proživljavaju) se plaši za svoju i dobrobit svojih bližnjih, čak trećina ima doživljaj da njihov uobičajeni način života više ne postoji, sličan broj pati od pojačane nervoze, a gotovo svaki četvrti je izgubio nadu u bolje sutra.

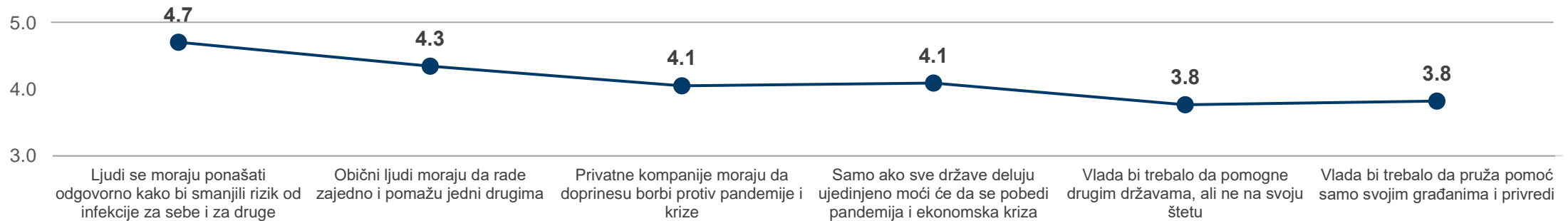
Koje izjave najtačnije opisuju Vaša osećanja povodom pandemije virusa COVID-19?



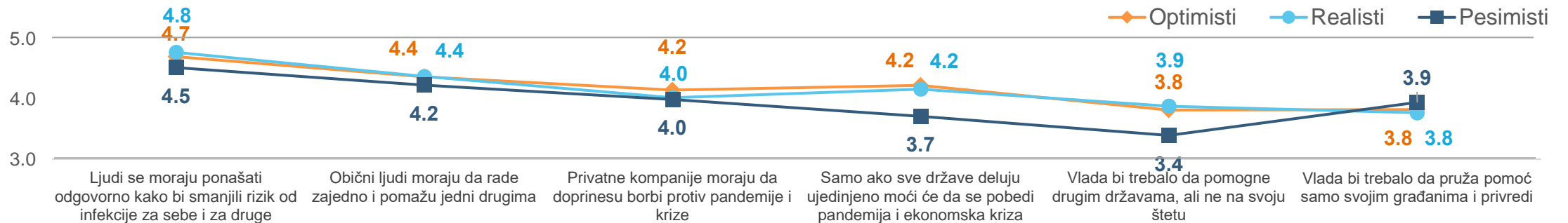
Na stepen odgovornog shvatanja pandemije ukazuje prosečna ocena 4,7 na skali slaganja od 1 (uopšte se ne slažem) do 5 (apsolutno se slažem) sa stavom da se ljudi moraju ponašati odgovorno kako bi smanjili rizik od infekcije za sebe i druge (92% građana se slaže sa ovim stavom). Građani Srbije se uglavnom slažu i da obični ljudi moraju da rade zajedno i pomažu jedni drugima (prosečna ocena na skali slaganja od 4,3), te da je potrebno ujedinjeno delovanje država i solidarnost i društveno odgovorno ponašanje privatnih kompanija (prosečna ocena 4,1, oko 70% građana se slaže sa ovim stavovima).

Iako napor koji moraju učiniti građani i dalje dolazi na prvo mesto, sugrađani koji su situaciju pandemije i vanrednog stanja doživeli kao veoma tešku se nešto manje zalažu za individualno odgovorno ponašanje u odnosu na ostale sugrađane (prosečna ocena 4,5). Koliko su ovi sugrađani u osetljivoj socio-ekonomskoj situaciji svedoči i nalaz da oni manje veruju i manje se zalažu za solidarnost među državama u cilju prevladavanja pandemije.

Koristeći skalu od 1 (apsolutno se ne slažem) do 5 (apsolutno se slažem), ocenite koliko se slažete sa sledećim izjavama?



Baza: Total (865 ispitanika); Jedan odgovor



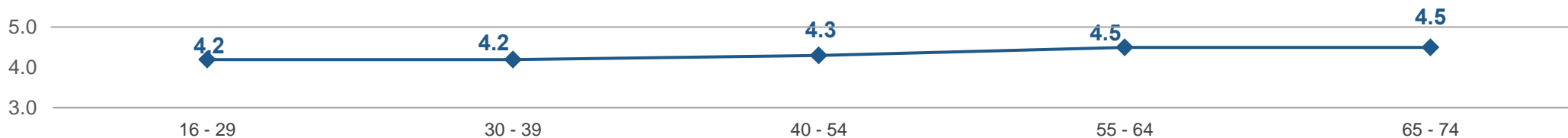
Baza: Optimisti (245 ispitanika), Realisti (446 ispitanika), Pesimisti (174 ispitanika); Jedan odgovor

Sa starošću raste opredeljenje za građansku i među državnu solidarnost i ujedinjeno zalaganje na suzbijanju pandemije i ekonomske krize.

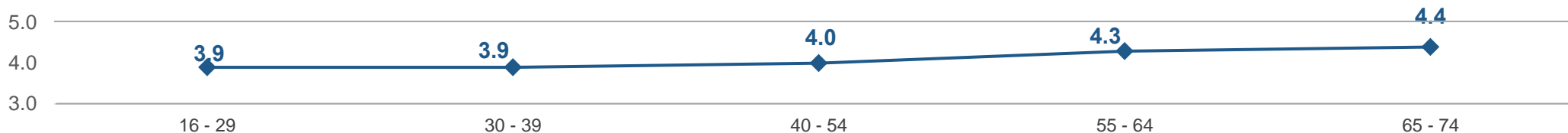
Radno sposobni građani do 54 godine su kritičniji i manje solidarnog stava od građana starijih od 55 godina.

Koristeći skalu od 1 (apsolutno se ne slažem) do 5 (apsolutno se slažem), ocenite koliko se slažete sa sledećim izjavama?

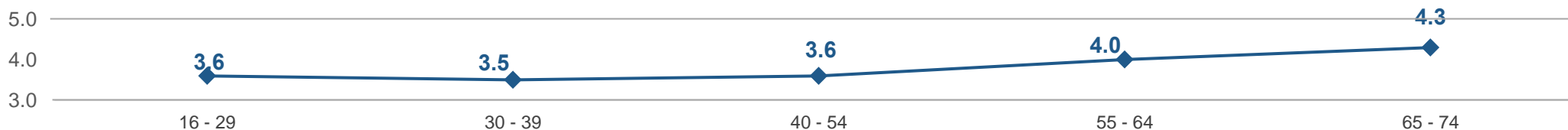
Obični ljudi moraju da rade zajedno i pomažu jedni drugima



Samo ako sve države deluju ujedinjeno moći će da se pobedi pandemija i ekonomska kriza

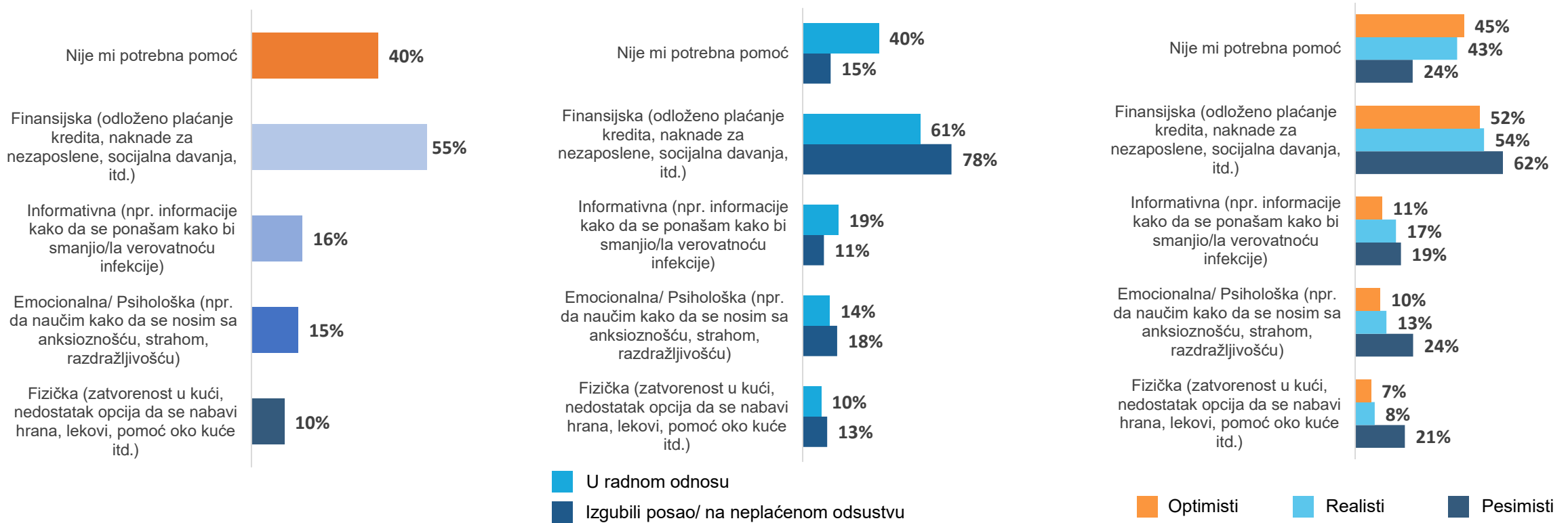


Vlada bi trebalo da pomogne drugim državama, ali ne na svoju štetu



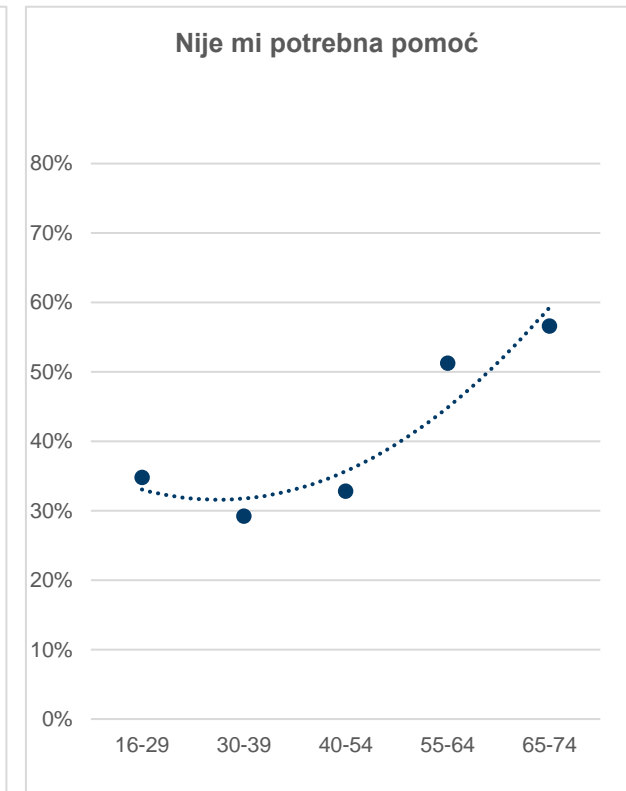
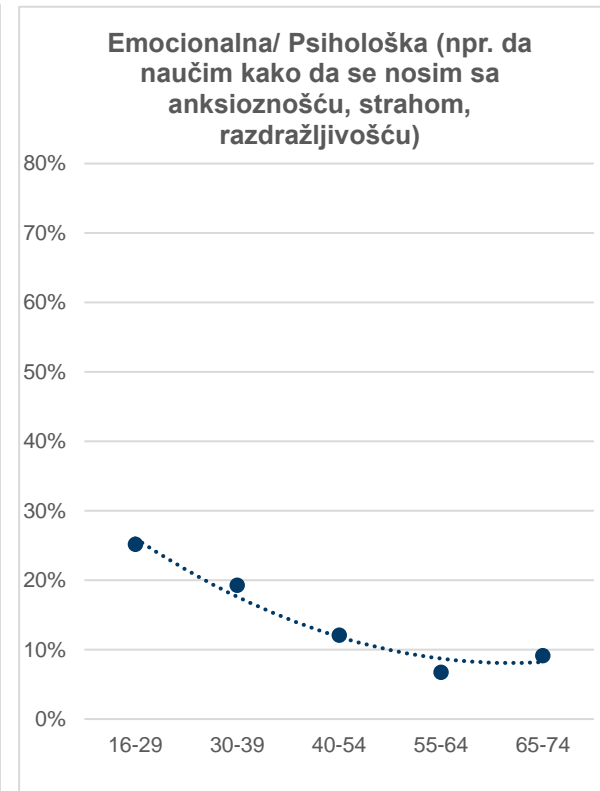
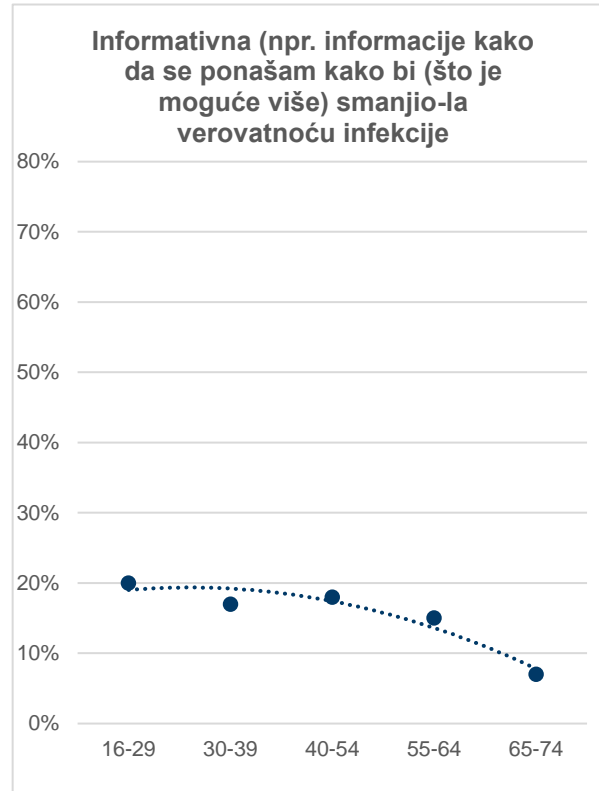
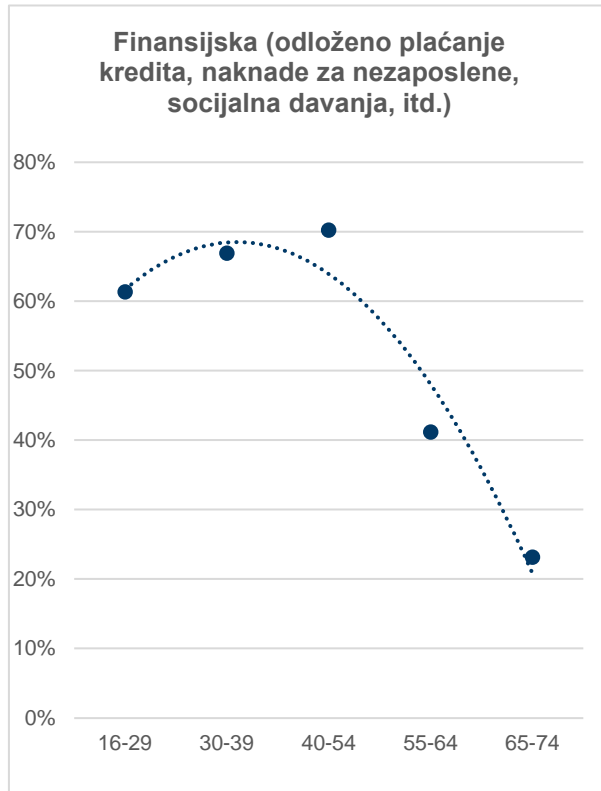
U proseku 40% građana Srbije izjavilo je da im u situaciji krize nije potrebna nikakva pomoć. Međutim, više od polovine je izrazilo potrebu za finansijskom pomoći (55%). Potrebe za ostalim vrstama podrške su manje. Tako je 16% građana u preplavljenosti informacijama želeo i želi tačne informacije i uputstva kako da se zaštite od infekcije, a isti broj ističe da bi im trebao i neki vid emocionalne ili psihološke podrške (15%). Svaki deseti građanin u vreme vanrednog stanja imao je potrebu za nekom vrstom fizičke pomoći usled zatvorenosti u kući, te nedostatka opcija da se nabave hrana, lekovi, i sl. Dok 3 od 5 građana Srbije koji su za vreme pandemije i vanrednog stanja bili u radnom odnosu izražava potrebu za finansijskom pomoći, taj broj dostiže blizu 80% među sugrađanima koji su u ovom periodu izgubili primanja ili posao. Sa druge strane, čak četvrtina sugrađana koji su krizu doživeli kao veoma tešku ima potrebu za emocionalnom podrškom, a svaki peti imao je potrebu za fizičkom pomoći usled zatvorenosti u kući.

Koji tip pomoći je trenutno Vama potreban?



Građanima radno aktivne starosne dobi (16-54 godine) je u najvećoj meri potrebna finansijska pomoć.
 Informativnu podršku očekuju sugrađani do 64 godine starosti.
 Mlađim sugrađani do 39 godina starosti potrebna je neka vrsta emocionalne podrške.
 Sugrađani preko 55 godina starosti u najmanjoj meri izražavaju potrebu za bilo kojom vrstom pomoći.

Koji tip pomoći je trenutno Vama potreban?

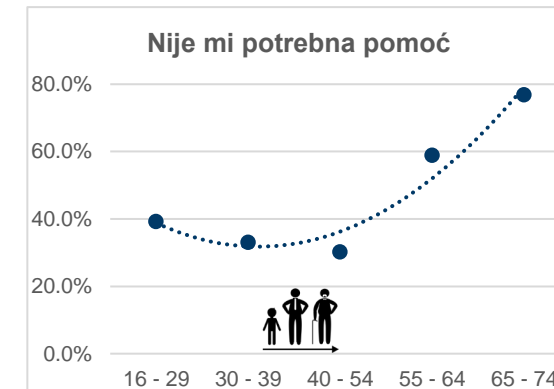
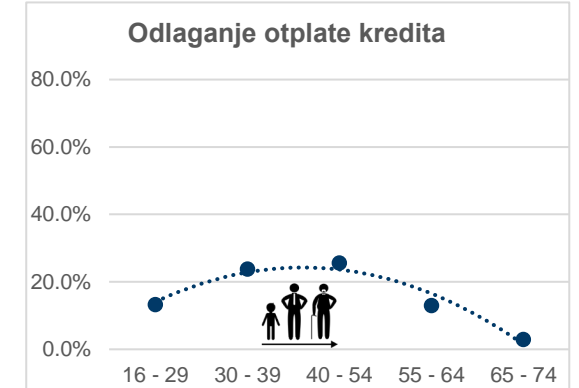
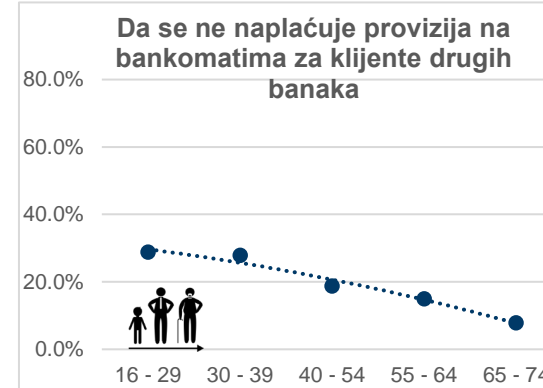


Svakom petom građaninu bi značilo da se na bankomatima drugih banaka ne naplaćuje provizija, a 17% građana izražava potrebu odlaganja otplate kredita.

Građanima radno aktivne starosti (16-54) bi u najvećoj meri značilo da se na bankomatima drugih banaka ne naplaćuje provizija, dok bi odlaganje otplate kredita najviše značilo građanima od 30 do 54 godine starosti.

Najmanje potreba za finansijskom pomoći i pomoći bankarskih i sl. ustanova pokazuju građani preko 55 godina starosti.

Kakva Vam je podrška sada potrebna od banaka i finansijskih organizacija?



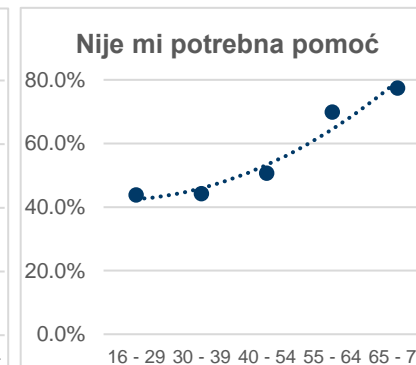
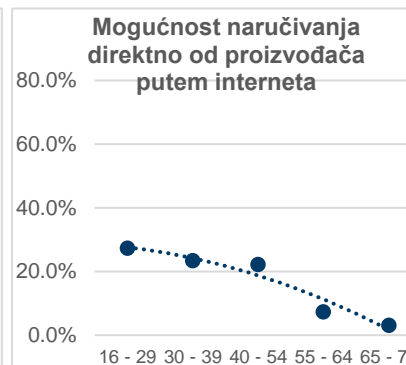
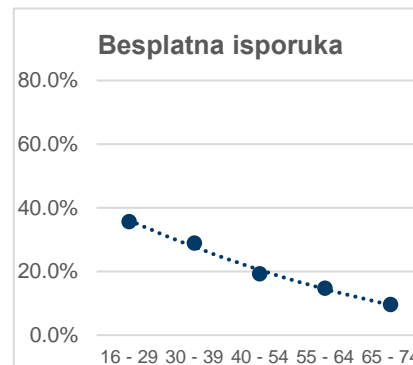
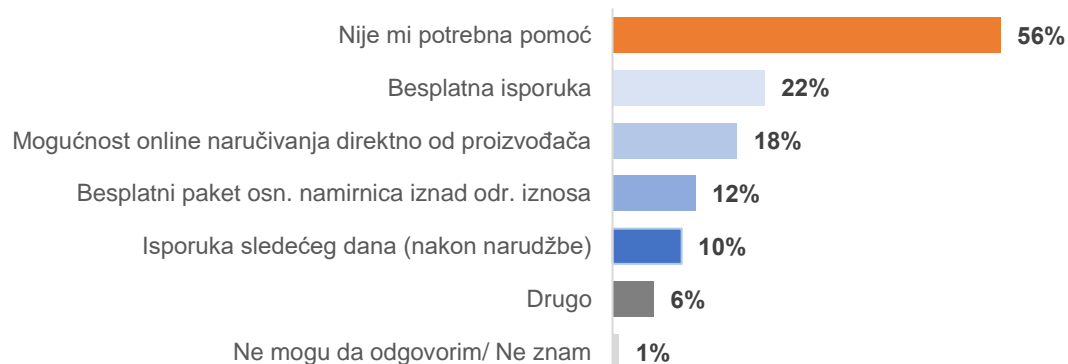
Pandemija i potrebe za pomoći proizvođača prehrambenih proizvoda i telekomunikacionih operatora

Građani su u nešto većoj meri izrazili potrebe i za pomoći od strane telekomunikacionih kompanija i prehrambenih proizvođača (oko 45% građana). Dok bi blizu četvrtine starijih od 16 godina želelo da im u vremenu fizičkog distanciranja i kućne izolacije telekomunikacioni operatori omoguće besplatno korišćenje izvesnih onlajn usluga, kao što su filmovi, TV, Viber itd., približnom broju bi značila besplatna isporuka prehrambenih namirnica, a 18% bi želelo mogućnost direktnog naručivanja proizvoda od proizvođača hrane putem interneta.

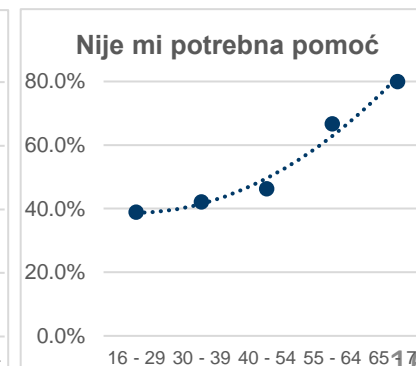
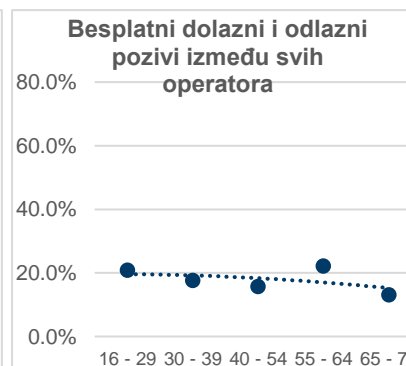
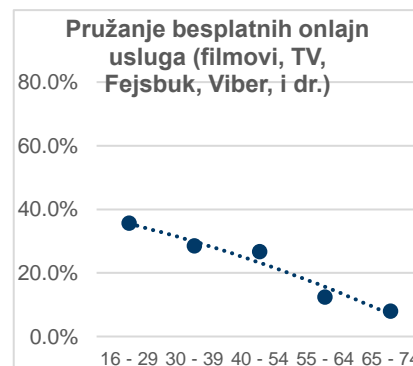
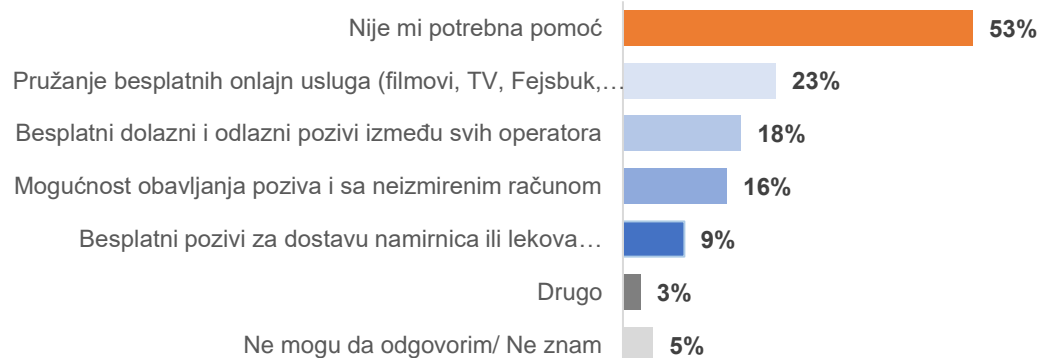
Građanima radno aktivne starosne dobi (16-54) bi u većoj meri značile besplatna isporuka i mogućnost naručivanja prehrambenih proizvoda direktno od proizvođača putem interneta, kao i pružanje besplatnih online usluga telekomunikacionih operatora (filmovi, TV, FB, Viber, i td.). Svim starosnim grupama podjednako bi značili besplatni dolazni i odlazni pozivi između telco operatora na našem tržištu.

Najmanje potrebe za pomoći telekomunikacionih operatora i proizvođača prehrambenih proizvoda/ hrane pokazuju građani preko 55 godina starosti.

Kakva podrška Vam je potrebna od proizvođača prehrambenih proizvoda/ hrane?



Kakva podrška Vam je potrebna od mobilnih operatora?

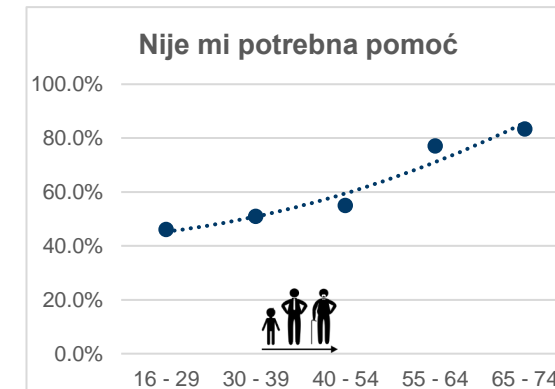
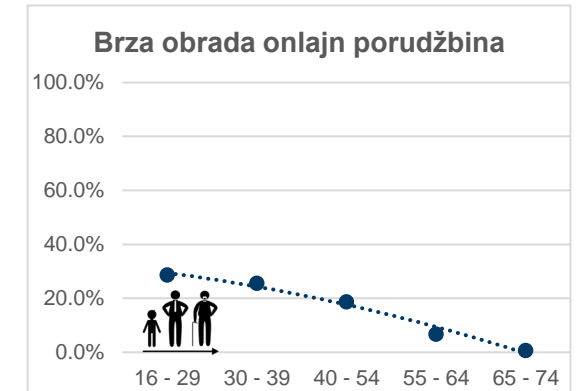
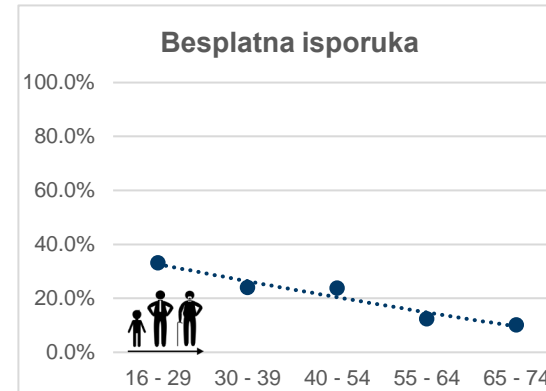
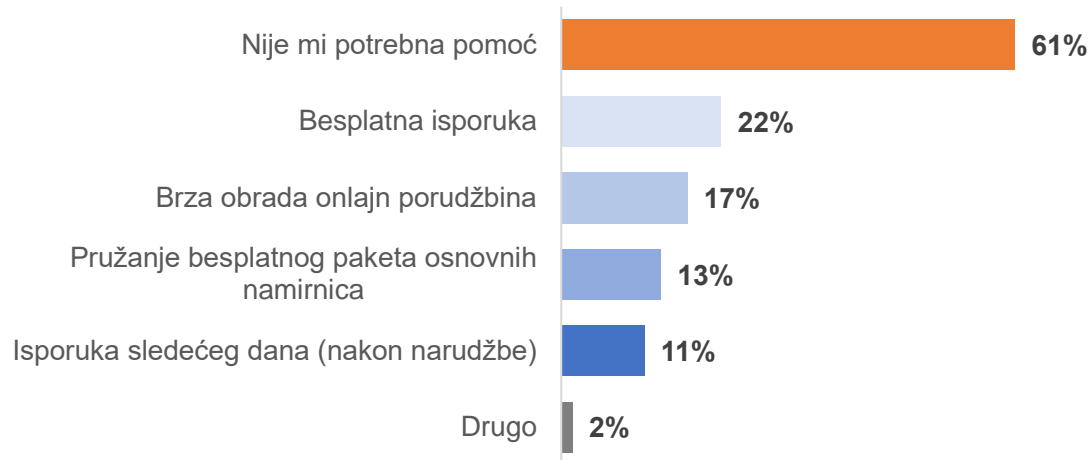


Oko 40% građana izjavljuje da im je potrebna pomoć velikih trgovaca prehrambenom robom, i to najviše u vidu besplatne isporuke (22%) i brze obrade internet porudžbina (17%).

Besplatna isporuka i brza obrada online porudžbina bi u najvećoj meri značila građanima radno aktivne starosne dobi (16-54).

Najmanje potrebe za pomoći velikih trgovina prehrambenom robom pokazuju građani preko 55 godina starosti.

Kakva podrška Vam je potrebna od velikih trgovina prehrambenom robom?



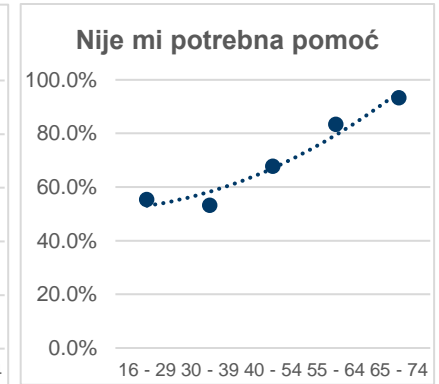
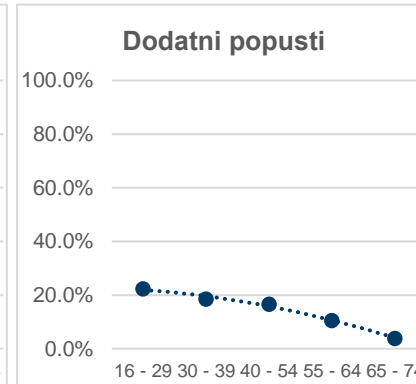
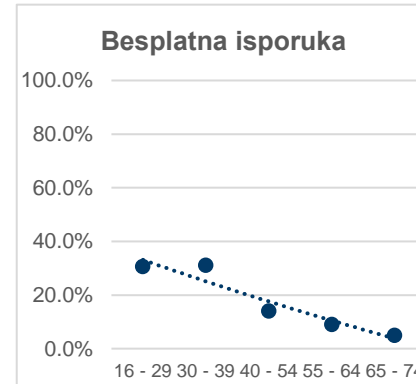
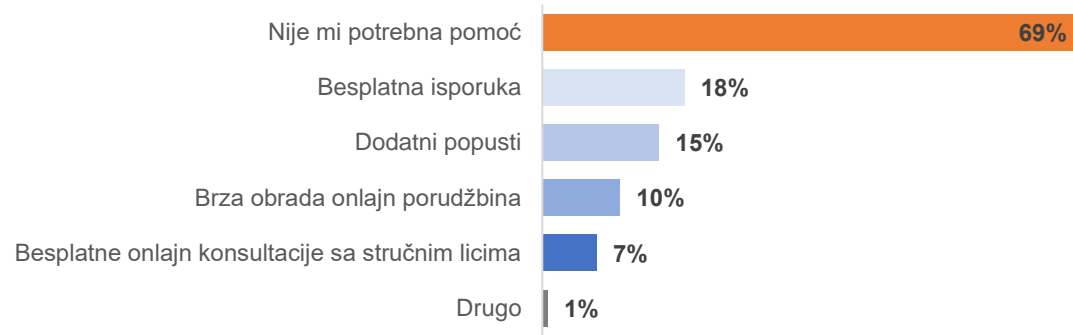
Pandemija i potrebe za pomoći velikih trgovina neprehranbenom robom i proizvođača kozmetike/proizvoda za ličnu negu

Građanima je u manjoj meri u odnosu na ostale industrijske grane potrebna pomoć proizvođača neprehranbene robe i kozmetičkih i proizvoda za negu (oko 30%). I za ove kategorije proizvoda građanima bi značile besplatne isporuke i popusti.

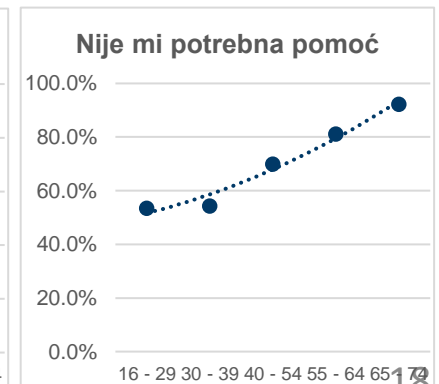
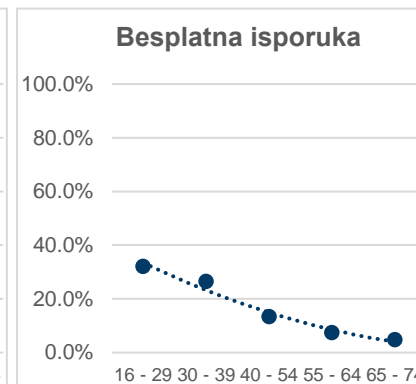
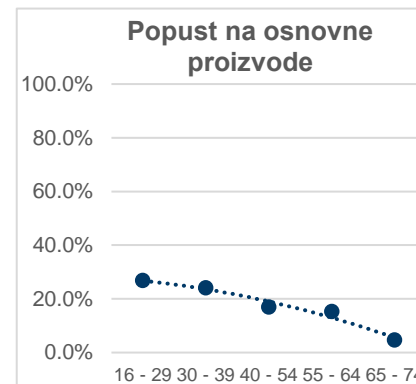
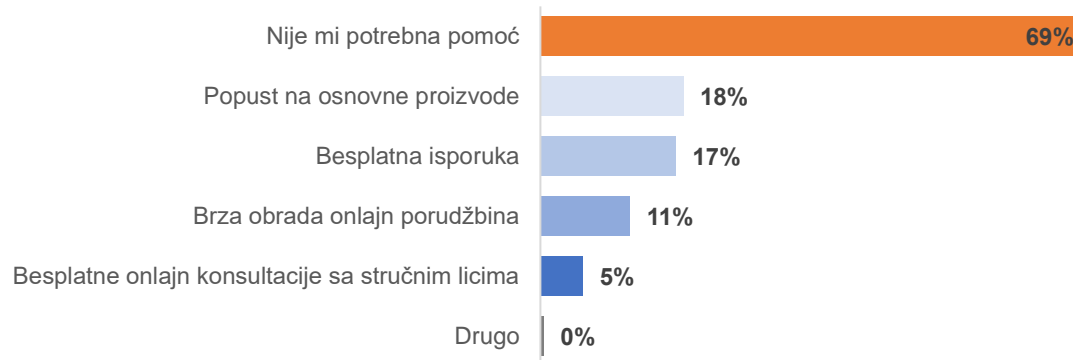
Besplatna isporuka bi u većoj meri značila potrošačima do 39 godina starosti, dok su popusti na neprehranbenu robu relevantni za potrošače do 54 godine starosti, a za kozmetičke i proizvode za ličnu negu potrošačima do 64 godine starosti.

Najmanje potrebe za pomoći velikih trgovina neprehranbenom robom i proizvođača kozmetike/proizvoda za ličnu negu pokazuju građani preko 40 godina starosti (blizu 70%), a posebno građani preko 55 godina starosti (između 80% i 90%).

Kakva podrška Vam je potrebna od velikih trgovina neprehranbenom robom (npr. prodavaca nameštaja, odeće i slično)?



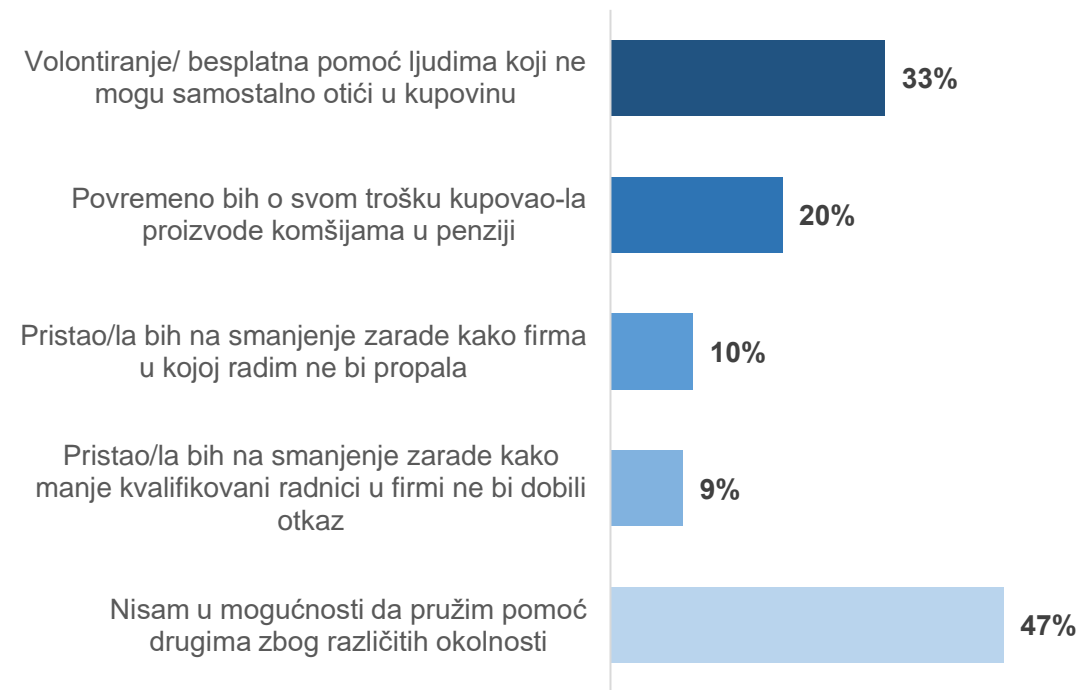
Kakva podrška Vam je potrebna od proizvođača kozmetike/proizvoda za ličnu negu?



Iako je 47% građana Srbije izjavilo da nije (bilo) u mogućnosti da pruži neku vrstu pomoći svojim sugrađanima tokom COVID-19 pandemije i vanrednog stanja, svaki treći je spreman da volonterski pomogne osobama koje nisu u mogućnosti da odu u kupovinu, a svaki peti bi povremeno izdvajao novac kojim bi kupovao proizvode komšijama u penziji.

Koliko su građani Srbije finansijski osetljivi u ovom periodu, vidi se po tome što se generalno ne bi odrekli dela svoje plate kako firma ne bi prestala sa radom: samo 1 od 10 je naveo da bi iz ovog razloga pristao na smanjenje plate. Slično je i sa odricanjem od plate zarad čuvanja posla manje kvalifikovanih radnika u firmi.

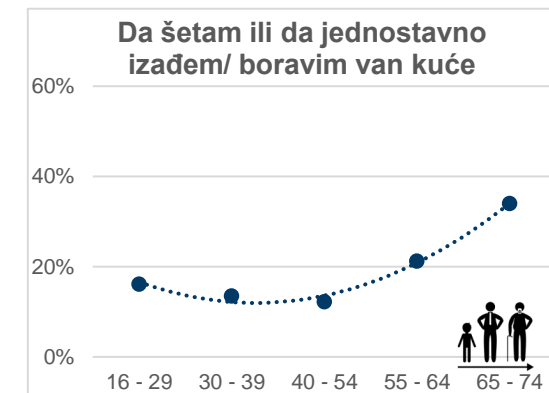
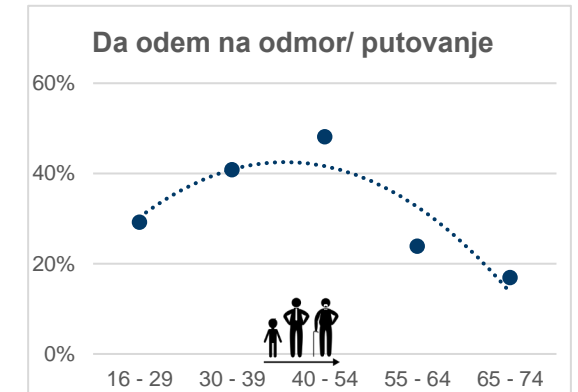
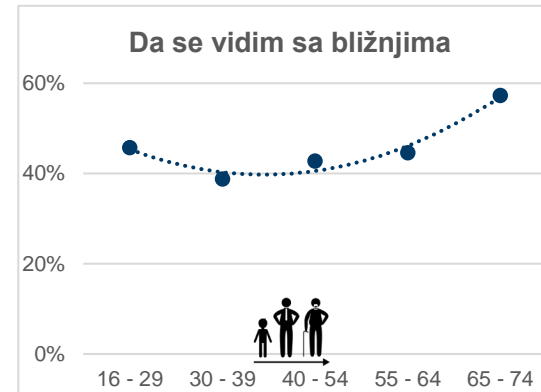
Kakav vid podrške ste spremni da lično pružite drugim ljudima u trenutnoj situaciji?



Da je kriza uticala na najbazičnije aspekte života građana Srbije ukazuju najčešći planovi i želje po normalizaciji stanja koji se za gotovo polovinu građana odnose na kontakt sa bliskim osobama (45%), slede odlazak na odmor ili putovanje (33%), i boravak van kuće ili šetnja (18%).

I dok su pandemija i vanredno stanje najviše uticali na kontakte sa bliskim osobama i boravak van kuće i šetnju kod mlađih i najstarijih sugrađana, potreba za odmorom i promenom sredine najizraženija je kod radno aktivnog stanovništva od 30 do 54 godine starosti.

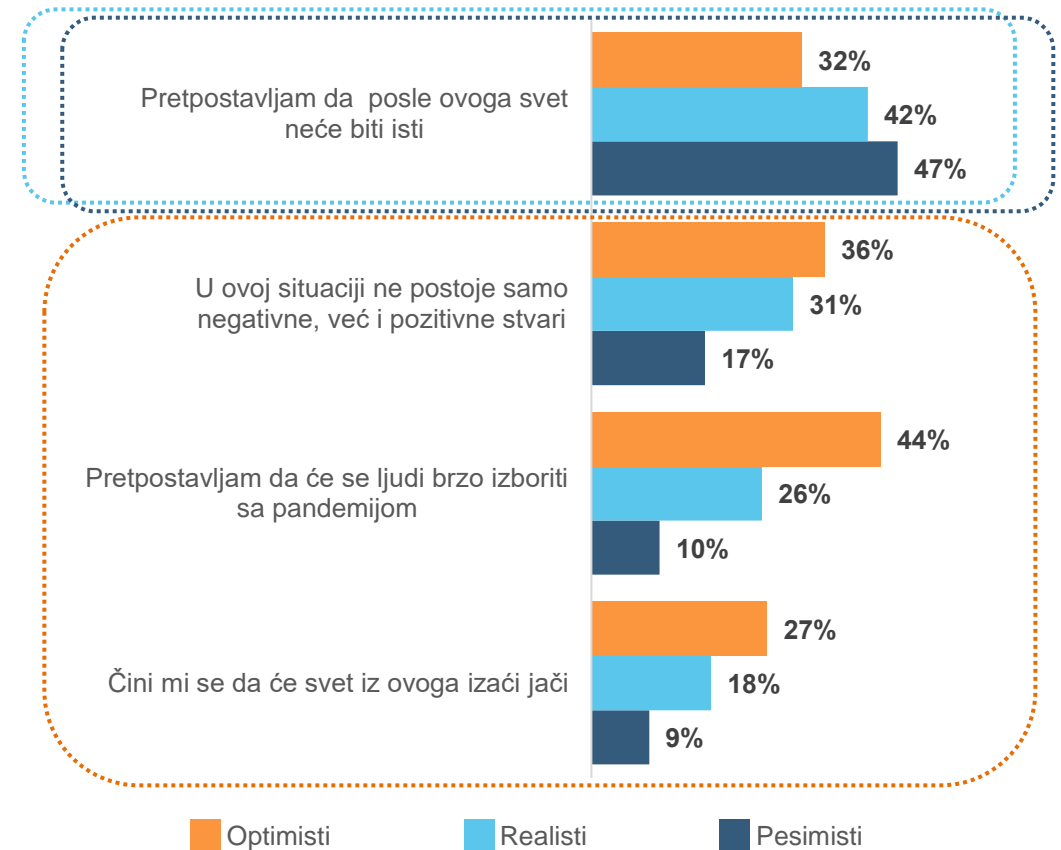
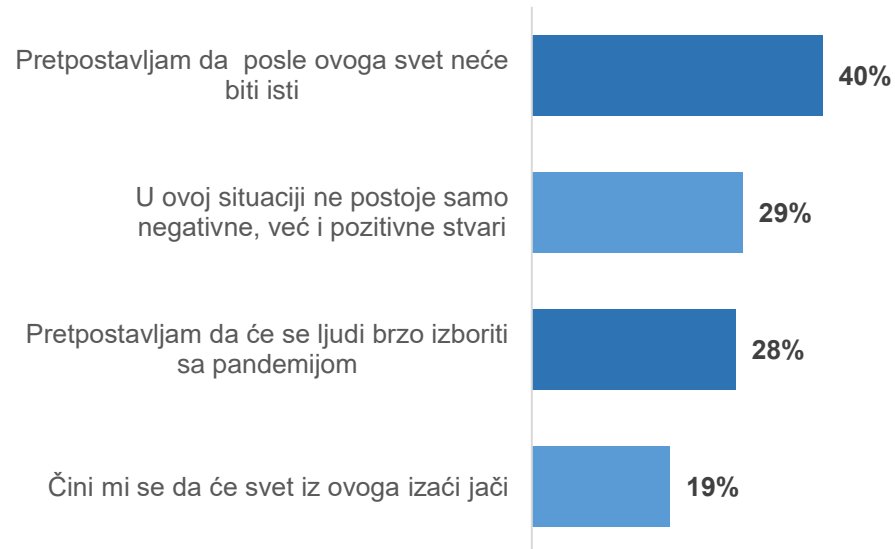
Šta planirate ili biste želeli da uradite posle pandemije korona virusa? Navedite 3 stvari koje su za Vas najznačajnije.



I dok 40% građana pretpostavlja da posle ovoga svet neće biti isti, da u situaciji pandemije ipak ne postoje samo negativne, već i pozitivne stvari i da će se čovečanstvo brzo izboriti sa pandemijom smatra blizu 30% građana, a optimističan stav da će svet iz ovoga izaći jači deli svaki peti građanin.

Dok gotovo polovina sugrađana koji su krizu doživeli kao veoma tešku očekuje krupne promene na globalnom nivou kao posledice pandemije, oko 40% optimističnih smatra da u ovoj situaciji ima i pozitivnih stvari, te da će se čovečanstvo brzo izboriti sa pandemijom.

Koje izjave najtačnije opisuju Vaša osećanja povodom pandemije virusa COVID-19?



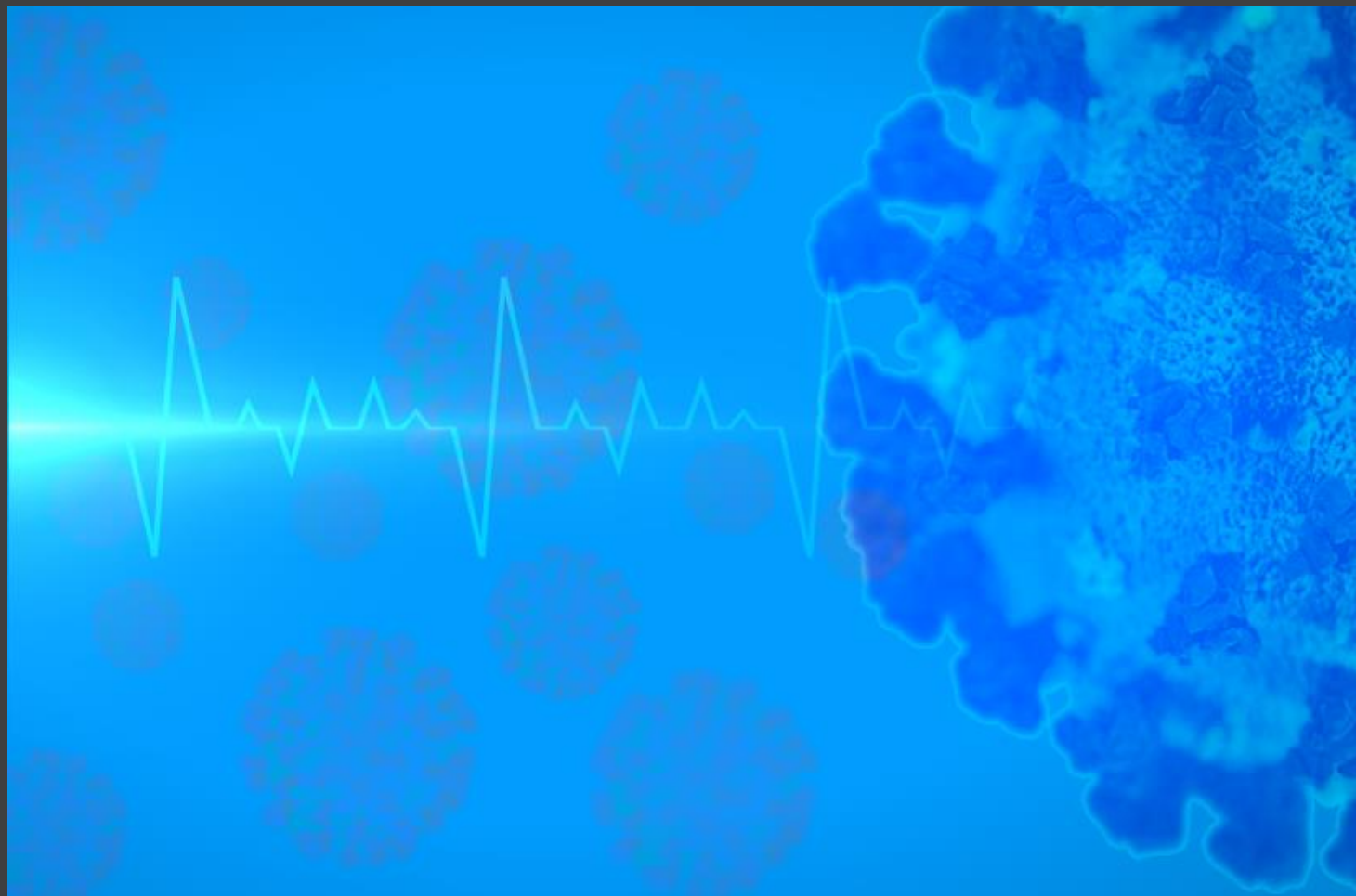


Fresh thinking. Clear advice.

ESOMAR^{'20}
corporate

Balkanska 29a/II
11000 Beograd
Srbija
tel: +381 11 3390846
+381 11 3390847
fax: +381 11 2681963
masmi-belgrade@masmi.com
www.masmi.com
www.masmi.rs

HVALA NA PAŽNJI



Kontakti

Olivera Despotović Cvetković, Managing Director, olivera.despotovic@masmi.com

Snežana Ilić, Head of Qualitative Research & Insight, snezana.ilic@masmi.com

Marija Trkulja, Senior Research & Insight Manager, marija.trkulja@masmi.com