



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 27.08.2026. godine

SAOPŠTENJE ZA JAVNOST

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori

U cilju dobijanja što preciznije slike o stanju na tržištu poštanskih usluga Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je, u saradnji sa agencijom za istraživanje tržišta Stars Up d.o.o. Podgorica, spovala istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori.

Istraživanje se odnosilo na individualne i poslovne korisnike poštanskih usluga.

Uzorkom je obuhvaćen 1081 ispitanik/građanin i 313 firmi/organizacija koje posluju na teritoriji Crne Gore.

Istraživanje je sprovedeno tokom maja i juna 2026. godine.

Dobijeni rezultati su analizirani i na osnovu poređenja sa rezultatima koji su dobijeni u istraživanjima stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga iz 2020., 2022. i 2025. godine.

Istraživanje je pokazalo da je 65,7% građana i 72,8% firmi/organizacija, koji su obuhvaćeni istraživanjem, u poslednjih godinu dana koristilo poštanske usluge.

Rezultat koji se odnosi na individualne korisnike je gotovo isti u odnosu na onaj iz 2025. godine (65,1%), što je dokaz stabilizacije nivoa korišćenja poštanskih usluga u odnosu na zabilježeni trend opadanja broja individualnih korisnika poštanskih usluga u ranijem periodu - sa 80,7% u 2020., na 77,5% u 2022. i zatim na 65,1% u 2025. godini.

Što se tiče rezultata za 2026. godinu (72,8%), a koji se odnosi na poslovne korisnike, isti predstavlja blagi pad u odnosu na 2025. godinu, kada je ovaj procenat iznosio 74,5% firmi/organizacija koje su u poslednjih godinu dana koristile poštanske usluge. Posmatrano u dužem periodu, najviši nivo korišćenja usluga slanja ili prijema poštanskih pošiljaka od strane poslovnih korisnika je bio 77,1% u 2022. godini.

Kod individualnih korisnika poštanskih usluga se najčešće koriste novčane poštanske usluge (65,1%), kurirske usluge (16,3%), slanje i prijem paketa (7,3%) i ekspres poštanske usluge (4,3%).

Kod poslovnih korisnika se najčešće koriste kurirske usluge (17,1%), slanje i prijem paketa (15,7%), slanje i prijem pisama (13,5%) i novčane poštanske usluge (12,7%).

Poštanski operator čije se usluge najčešće koriste u Crnoj Gori, i kod individualnih i kod poslovnih korisnika, i dalje je Pošta Crne Gore, a zatim slijede NELT, Express One Montenegro, DHL i NTC Logistics.

Individualni korisnici poštanskih usluga najčešće koriste poštanske usluge Pošte Crne Gore (52,5%), zatim Express One Montenegro (10,8%), NELT-a (9,2%), DHL-a (6,6%) i NTC Logistics-a (5,8%).

Poslovni korisnici najčešće koriste poštanske usluge Pošte Crne Gore (56,6%), zatim NELT-a (7,9%), Express One Montenegro (7,9%), DHL-a (7,5%) i NTC Logistics-a (4,8%).

Ukupan nivo zadovoljstva operatorom koji se najčešće koristi kod individualnih korisnika u 2026. godini iznosi 62,6%, što je blago niže u odnosu na 2025. godinu, kada je nivo zadovoljstva individualnih korisnika koji su generalno zadovoljni uslugama koje pružaju njihovi izabrani operatori iznosio 64,4%. Međutim, poređenjem rezultata se zaključuje da se udio zadovoljnih građana smanjuje od 73,1% (2020) preko 72,5% (2022) i 64,4% (2025) na 62,6 u 2026. godini.

U segmentu poslovnih korisnika, zadovoljstvo pruženim poštanskim uslugama je u 2026. godini izrazilo 65,4% ispitanih firmi/organizacija. Poređenjem rezultata ovoga sa prethodnim istraživanjima, dolazi se do zaključka da se udio zadovoljnih poslovnih korisnika značajno smanjio nakon talasa povećanja zadovoljstva od 72,1% (2020), na 74,1% (2022), pa na 76,5% u 2025. godini.

Zanimljivo je da, za one individualne i poslovne korisnike koji su iskazali nezadovoljstvo pruženim uslugama izabranog poštanskog operatora, ključni razlog nezadovoljstva u ovom istraživanju nije, kao što je to bio slučaj u prethodnim istraživanjima, cijena usluge. Razlog nezadovoljstva se ovog puta, u najvećem dijelu, odnosi na način isporuke, na odnos zaposlenih/korisničke podrške, na udaljenost poslovnice, dostupnost lokacije, kao i na oštećenje pošiljki.

Percepcija cijena poštanskih usluga je, i kod individualnih, kao i kod poslovnih korisnika, nepovoljnija nego ranije.

U 2026. godini 67,1% individualnih korisnika cijene poštanskih usluga ocjenjuje kao visoke ili veoma visoke, što predstavlja rast u odnosu na 2025. godinu, kada je ovaj procenat iznosio 44%.

Identičan procenat (67,1%) poslovnih korisnika u 2026. godini procjenjuje da su cijene poštanskih usluga visoke ili veoma visoke. U odnosu na 2025. godinu posebno raste udio onih koji cijene vide kao veoma visoke (sa 8,7% na 27,6%).

I ovogodišnje istraživanje je, kao i ono koje je obavljeno 2025. godine, obuhvatilo pitanja koja se odnose na korišćenje paketomata, koji se na tržištu poštanskih usluga Crne Gore koriste za

preuzimanje pošiljki. Paketomati su u 2026. godini znatno prepoznatljiviji nego u ranijem periodu.

U odnosu na 2025. godinu, udio ispitanih građana koji znaju šta su paketomati i kako isti funkcionišu je povećan sa 22,5% na 51%, dok je udio onih koji nikada nijesu čuli za paketomate smanjen sa 47,4% na 13,8%.

Takođe je više od polovine ispitanih poslovnih korisnika izjavilo da zna šta su paketomati i kako funkcionišu (56,2%). Udio onih koji nikada nijesu čuli za paketomate smanjen je sa 27% u 2025., na 11,5% u 2026. godini.

Istraživanje je obuhvatilo i pitanja koja se odnose na internet trgovinu i dostavu proizvoda naručenih, odnosno kupljenih na web stranicama prodavaca ili na portalima za prodaju.

U 2026. godini, 65% ispitanih građana navodi da robu ili proizvode kupuje putem internet trgovine, makar povremeno, što je više nego 2025. godine, kada je taj udio iznosio 58,3%. Istovremeno, udio građana koji nikada ne kupuju putem interneta je smanjen sa 41,7% u 2025. na 19,7% u 2026. godini.

Istraživanje je takođe pokazalo da u 2026. godini 67,1% poslovnih korisnika kupuje robu ili proizvode putem internet trgovine, makar povremeno, što je više nego 2025. godine (53,5%). Udio onih koji nikada ne kupuju putem interneta smanjen je sa 46,5% u 2025. na 32,9% u 2026. godini,

Dobijeni rezultati dokazuju da internet trgovina dodatno povećava značaj dostavnih i poštanskih usluga povezanih sa e-commerce segmentom.

Najčešće korišćeni poštanski operatori za dostavu proizvoda kupljenih preko interneta, i kod ispitanih građana i kod firmi/organizacija koje su bile obuhvaćene istraživanjem, su Pošta Crne Gore, NELT, Express One Montenegro i DHL.

Predmet ovog istraživanja je bilo i mišljenje korisnika o ekološki prihvatljivim rješenjima u dostavi, kao i njihova eventualna podrška uvođenju istih.

Istraživanje je pokazalo da ekološki prihvatljiva dostava ima načelnu podršku i individualnih i poslovnih korisnika, ali uz jasnu granicu cjenovne tolerancije. Većina građana i poslovnih korisnika je izjavila da smatra da je važno uvoditi ekološki prihvatljivija rješenja, poput električnih vozila (52,6% individualnih i 53% poslovnih korisnika), ali, kada se ta rješenja povežu sa mogućim povećanjem cijena, podrška postaje opreznija (za 46% građana i 44% poslovnih korisnika bi manje povećanje cijene bilo u potpunosti ili uglavnom prihvatljivo, dok 24,3% građana i 22,4% poslovnih korisnika ne bi prihvatilo povećanje cijene). Dakle, i jedni i drugi podržavaju zeleniju dostavu, ali pod uslovom da dodatni trošak ostane mali i jasno opravdan. Dominantno prihvatljiv nivo povećanja cijene je do 3% (85,5% građana i 84,1% poslovnih korisnika), dok veća povećanja gotovo da nijesu prihvatljiva.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva individualnih i poslovnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori su dostupni na zvaničnoj internet stranici Agencije, u dijelu Planovi i izvještaji / Istraživanja, internet adresa: <https://ekip.me/page/reports/researches/content>