

Izvještaj

**Stepen zadovoljstva individualnih korisnika
poštanskih usluga u Crnoj Gori**

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Novembar 2020

METODOLOGIJA

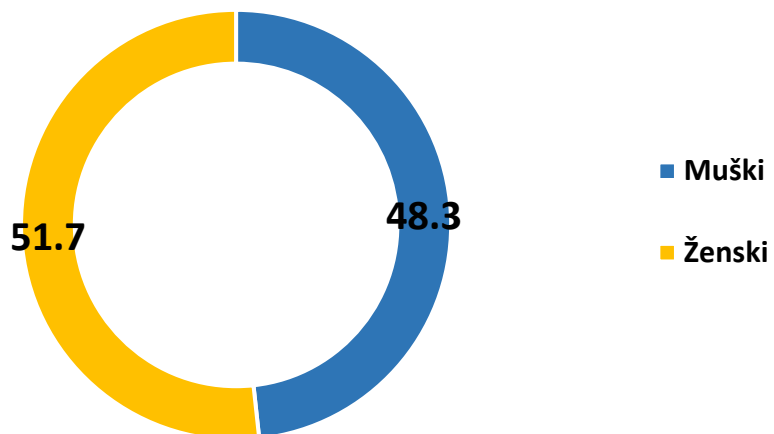
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom novembra 2020. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 18 godina po popisu iz 2011. godine
Veličina uzorka:	1019
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak Prva etapa: Region Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR) Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 20 minuta
Mjesta istraživanja:	23 opštine iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

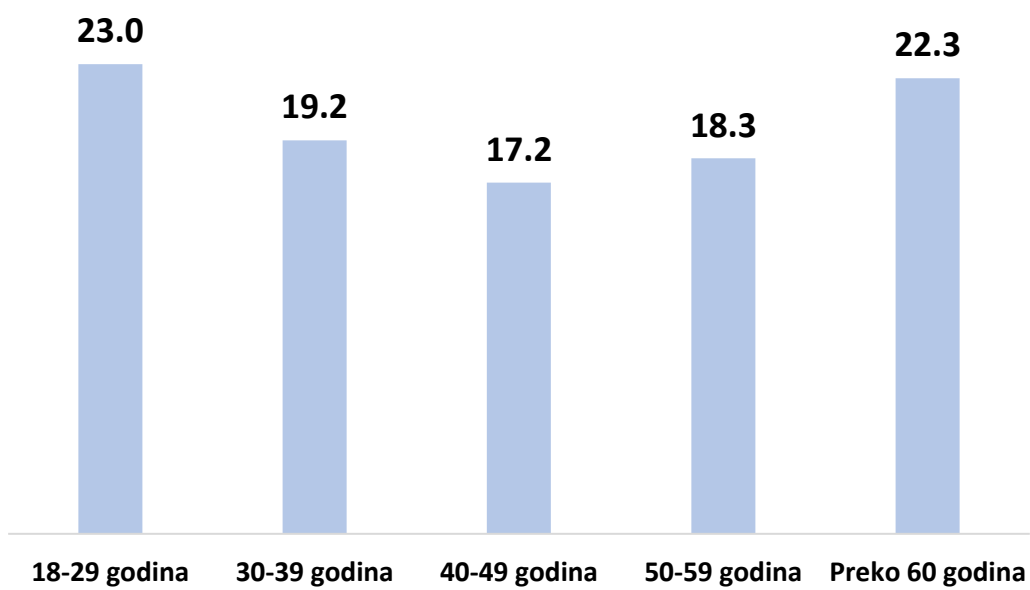
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	305	29,9
	Nikšić	111	10,9
	Danilovgrad	26	2,6
	Cetinje	27	2,6
	UKUPNO	469	46.0
Sjeverni region	Bjelo Polje	76	7,5
	Pljevlja	54	5,3
	Rožaje	42	4,1
	Berane	45	4,4
	Petnjica	12	1,2
	Plav	17	1,7
	Gusinje	9	0,9
	Kolašin	12	1,2
	Mojkovac	13	1,3
	Andrijevica	8	0,8
	Plužine	5	0,5
	Šavnik	3	0,3
	Žabljak	6	0,5
	UKUPNO	302	29.7
Južni region	Herceg Novi	47	4,6
	Bar	76	7,5
	Kotor	34	3,3
	Budva	32	3,1
	Ulcinj	37	3,6
	Tivat	22	2,2
	UKUPNO	248	24.3
TOTAL		1019	100.0

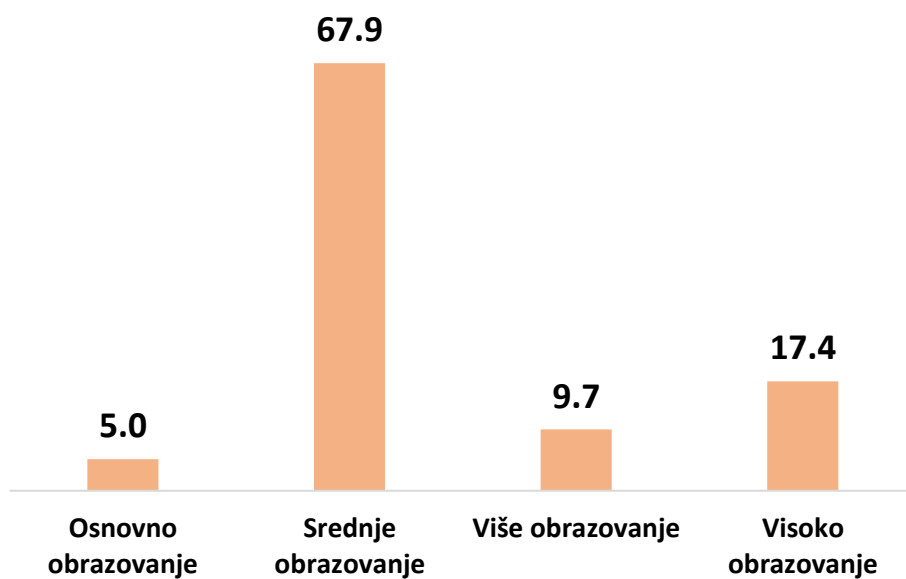
POL



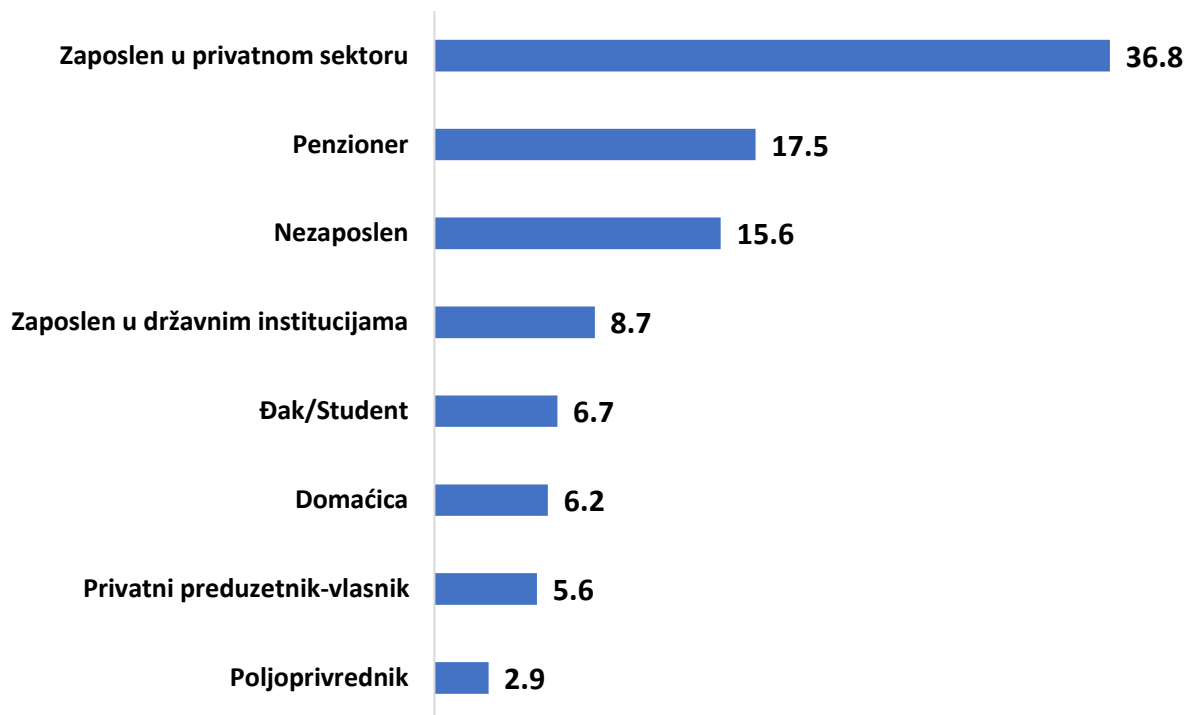
STAROST



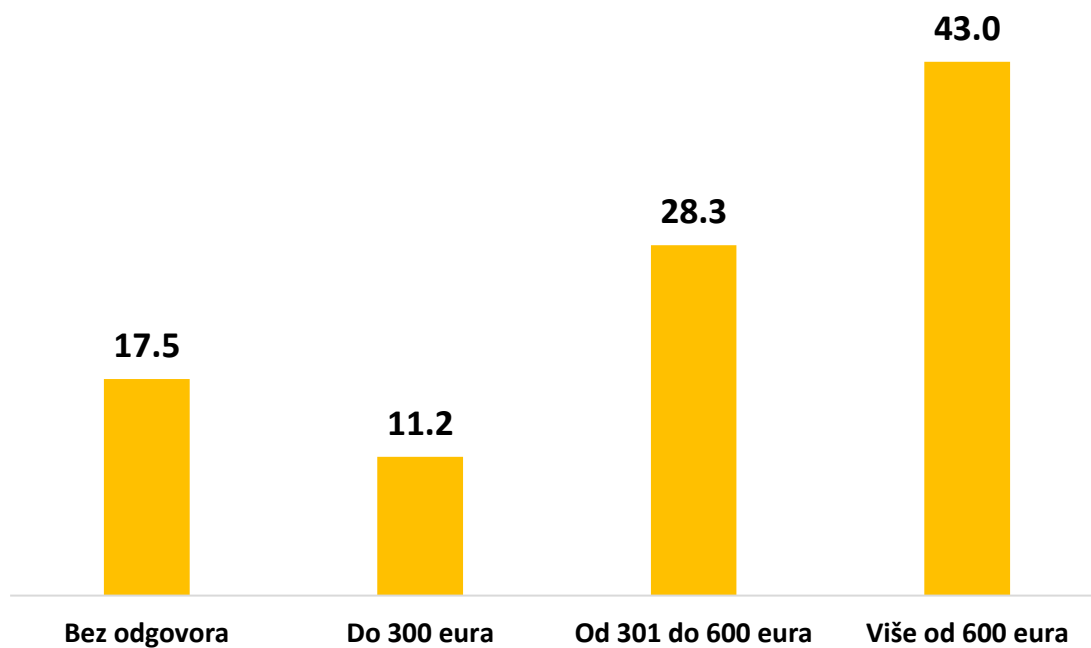
Obrazovanje



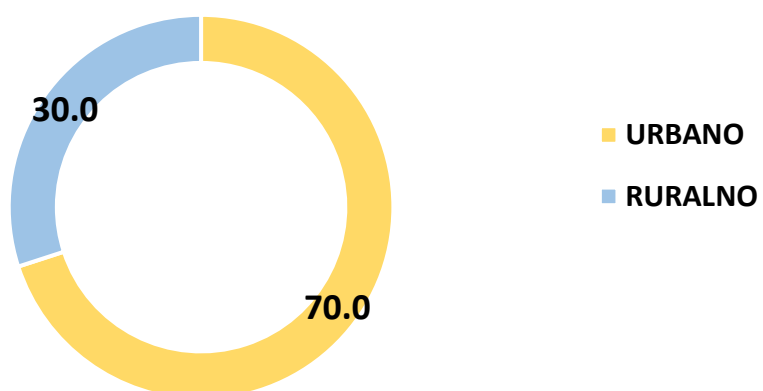
Zanimanje



Mjesečni prihodi domaćinstva



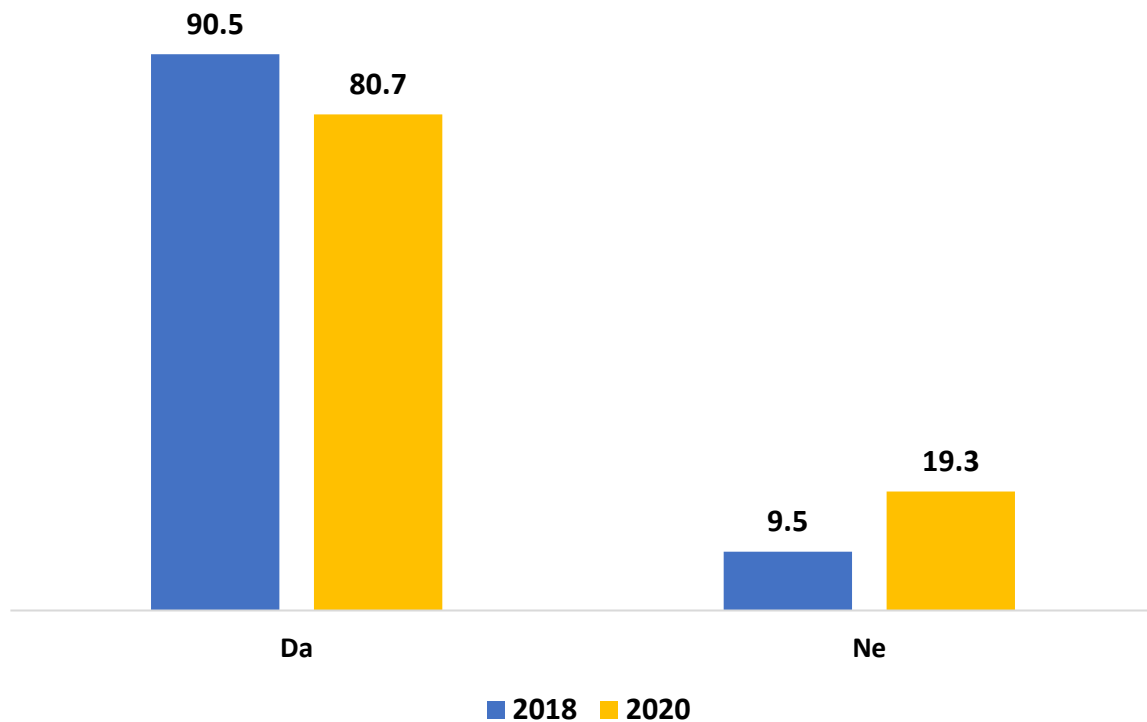
Mjesto stanovanja



POŠTANSKE USLUGE

1. Molim vas da mi kažete da li ste Vi lično, u poslednjih godinu dana, koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka? (pod poštom podrazumijevamo pisma, pakete, razglednice, prijem računa i sl.)?

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1019



I ovogodišnje istraživanje pokazuje da najveći procenat građana Crne Gore (80.7%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, ali je primjetan trend pada u odnosu na istraživanje iz 2018. za oko 10 procentnih poena. Pod poštom su se podrazumjevala pisma, paketi, razglednice, telegrami, prijem i slanje novca, prijem računa...

Među onima koji nijesu, u posljednjih godinu dana, koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki najbrojniji su:

- Žene;
- Ispitanici starosti preko 60 godina;
- Građani sa osnovnim obrazovanjem;
- Ispitanice-domaćice;
- Građani koji žive na ruralnom području.

2. Koji je Vaš osnovni razlog korišćenja (nekorišćenja) poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka:
80,7% od ciljne populacije, N=822

	2018	2020
Slanje i prijem novca	26.3	20.0
Slanje i prijem paketa	14.6	18.5
Slanje telegrama	7.4	8.7
Slanje i prijem pisama	5.7	4.6
Zbog posla (službeno)	2.8	4.5
Plaćanje računa	8.6	14.1
Slanje i prijem brze pošte	4.5	2.1
Prijem časopisa	0.3	0.0
Slanje čestitki i razglednica	0.7	0.7
Direktna pošta	0.2	0.0
Internet kupovina	17.1	18.5
Zbog cijena usluga	0.7	0.2
Kurirske usluge	0.3	1.0
Najjednostavniji i najpouzdaniji	3.7	4.8
Ne znam	2.3	1.2
Nešto drugo	0.4	1.0
Bez odgovora	4.3	0.1

Pitanja o osnovnim razlozima korišćenja, odnosno nekorišćenja poštanskih usluga bila su postavljena u formi otvorenog pitanja što znači da su ispitanici sami upisivali odgovore, a da im nijesu bili ponuđeni mogući odgovori.

Najveći broj ispitanika je odgovorio da su slanje i prijem novca (20.0%), Internet kupovina (18.5%), slanje i prijem paketa (18.5%) i plaćanje računa (14.1%) osnovni razlozi korišćenja poštanskih usluga.

U odnosu na istraživanje iz 2018. godine evidentan je rast procenta korišćenja usluge plaćanja računa i slanja i prijema paketa, dok je slanje i prijem novca bilježi trend pada.

Ispitanici koji ne koriste poštanske usluge (19.3% ciljne populacije) je kao osnovni razlog nekorišćenja tih usluga naveo da nema potrebe za takvim uslugama, jer određene usluge obavlja putem interneta i bankarskih usluga.

3. Nabrojaćemo Vam neke poštanske usluge, pa Vas molimo da nam kažete da li ste čuli za njih i da li ste ih koristili?

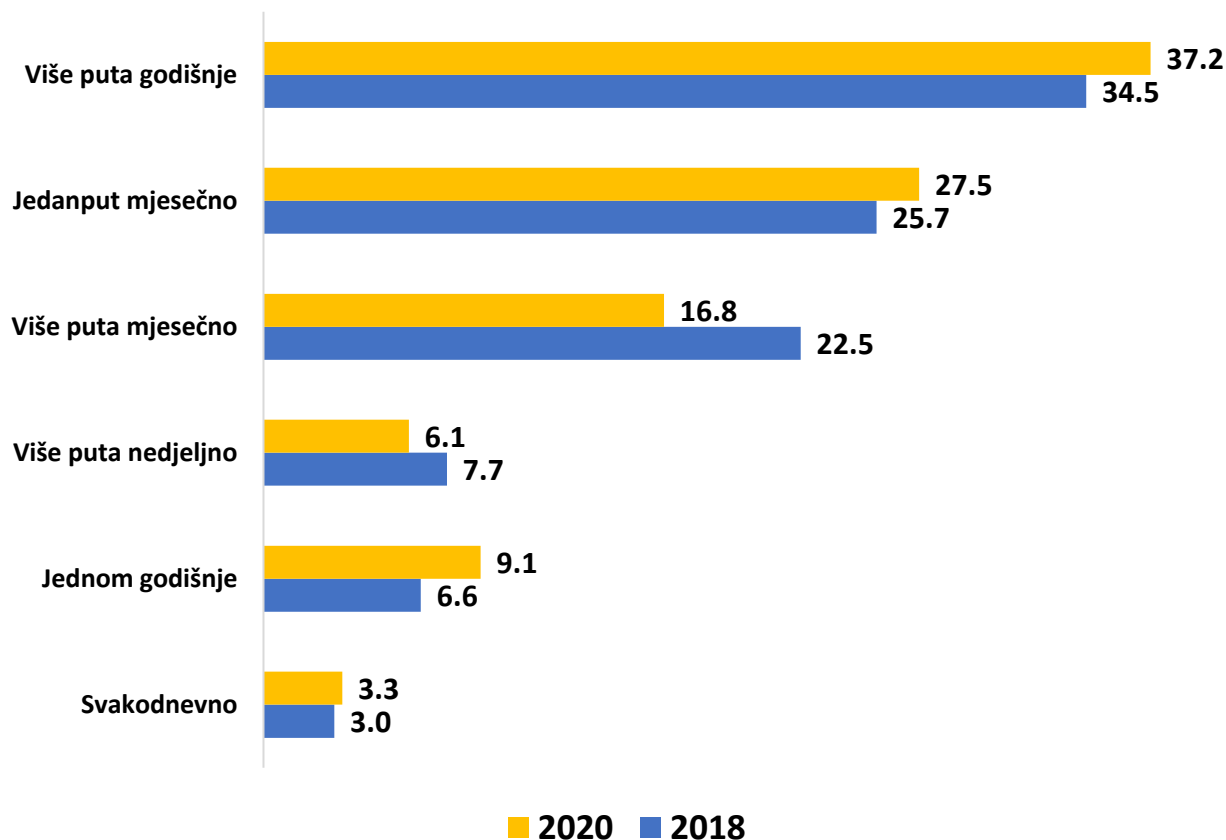
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822

Usluge	Da, čuo/la sam i koristio/la		Da, čuo/la sam ali nisam koristio/la		Nijesam čuo/la	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Slanje i prijem pisama	48,5	57.8	49,3	41.4	2,2	0.9
Usluge hibridne pošte	4,6	4.3	38,0	34.5	57,4	61.2
Slanje i prijem paketa	62,4	70.6	34,5	27.0	3,1	2.4
Expres poštanske usluge	43,4	37.0	47,0	52.6	9,6	10.5
Kurirske usluge	39,8	55.6	51,3	38.6	8,9	5.8
Direktna pošta	17,9	17.8	59,5	60.3	22,6	21.9
Neadresirane pošiljke	4,7	3.8	54,7	52.7	40,5	43.6
Novčane poštanske usluge	63,0	75.9	29,5	22.3	7,6	1.8
Novine, knjige časopisi...	16,3	9.4	60,9	71.8	22,9	18.9
Telegramske usluge	48,9	52.6	41,9	41.8	9,2	5.6
E-commerce	6,7	13.6	40,0	46.8	53,3	39.5

Najveći procenat građana Crne Gore koristio je poštanske usluge: novčane poštanske usluge (75.9%), slanje i prijem paketa (70.6%), slanje i prijem pisama (57.8%). Kao i u prethodnom istraživanju, i u ovom istraživanju, su hibridna pošta, E-commerce, neadresirana pošta, tiskovina, usluge koje su najmanje poznate anketiranim građanima.

4. Koliko često koristite poštanske usluge?

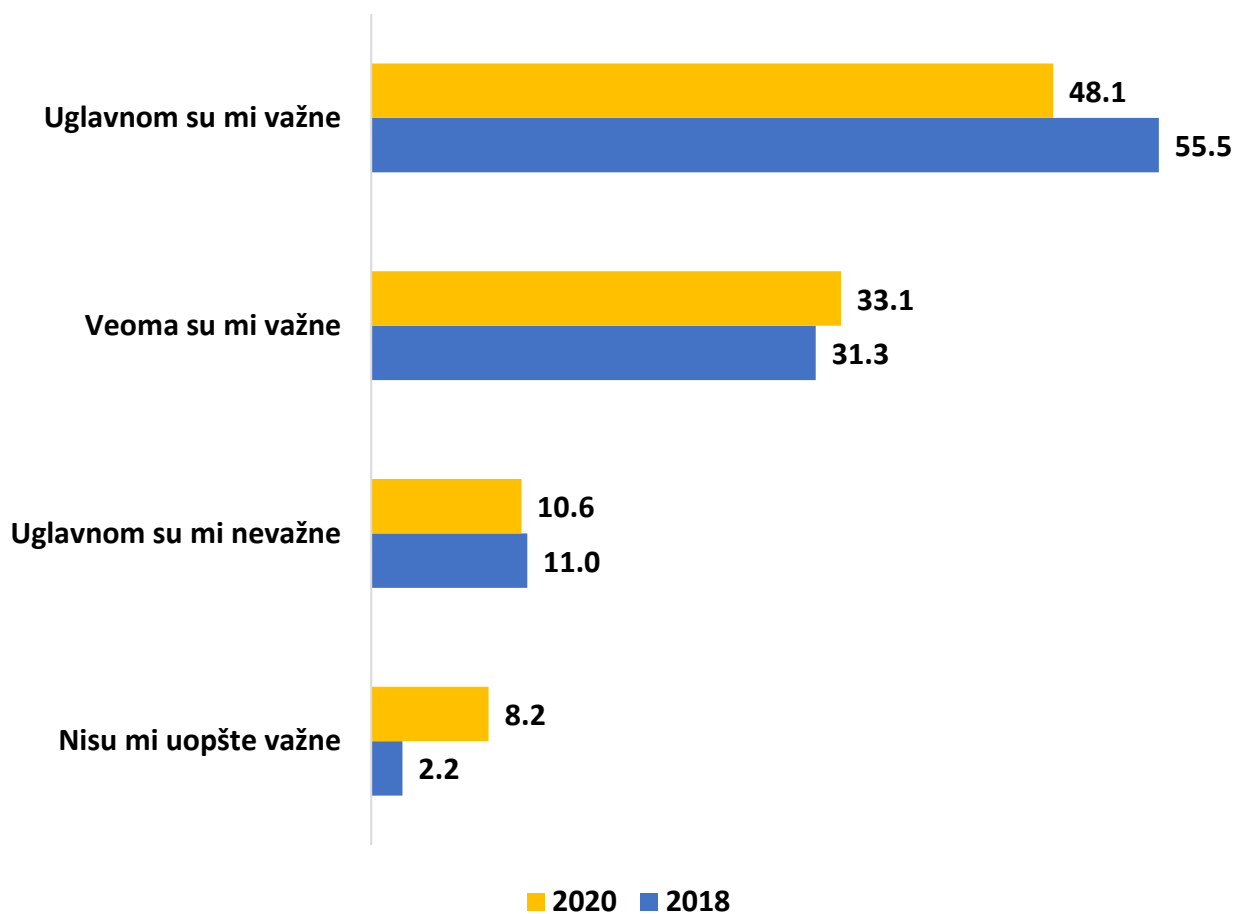
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Kao i u prethodnom istraživanju, najveći procent ispitanika poštanske usluge koristi više puta godišnje (37.2%), a zatim po frekvenciji odgovora slijedi da građani poštanske usluge koriste jedanput mjesečno (27.5%) i više puta mjesečno (16.8%), s tim što je procenat ovih posljednjih niži u odnosu na istraživanje iz 2018. godine.

5. Možete li nam reći u kojoj mjeri su za Vas važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka?

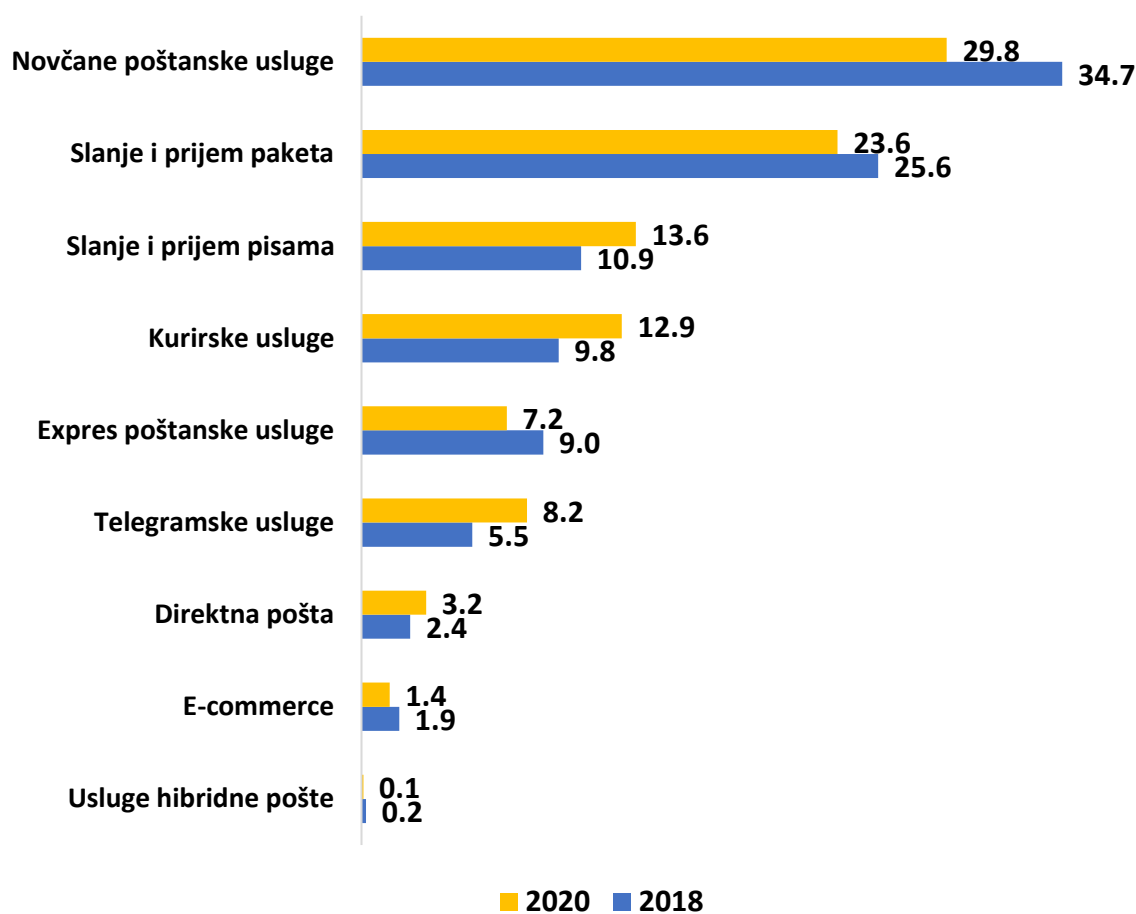
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Za nešto manje od polovine ispitanika (48.1%) usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom važne, a za 33.1% anketiranih ove usluge su veoma važne. S druge strane, za 18.8% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom nevažne ili uopšte nijesu važne, i taj je procenat veći za 5.6% u odnosu na istraživanje iz 2018. godine.

6. Da li možete reći koju poštanske usluge NAJČEŠĆE koristite?

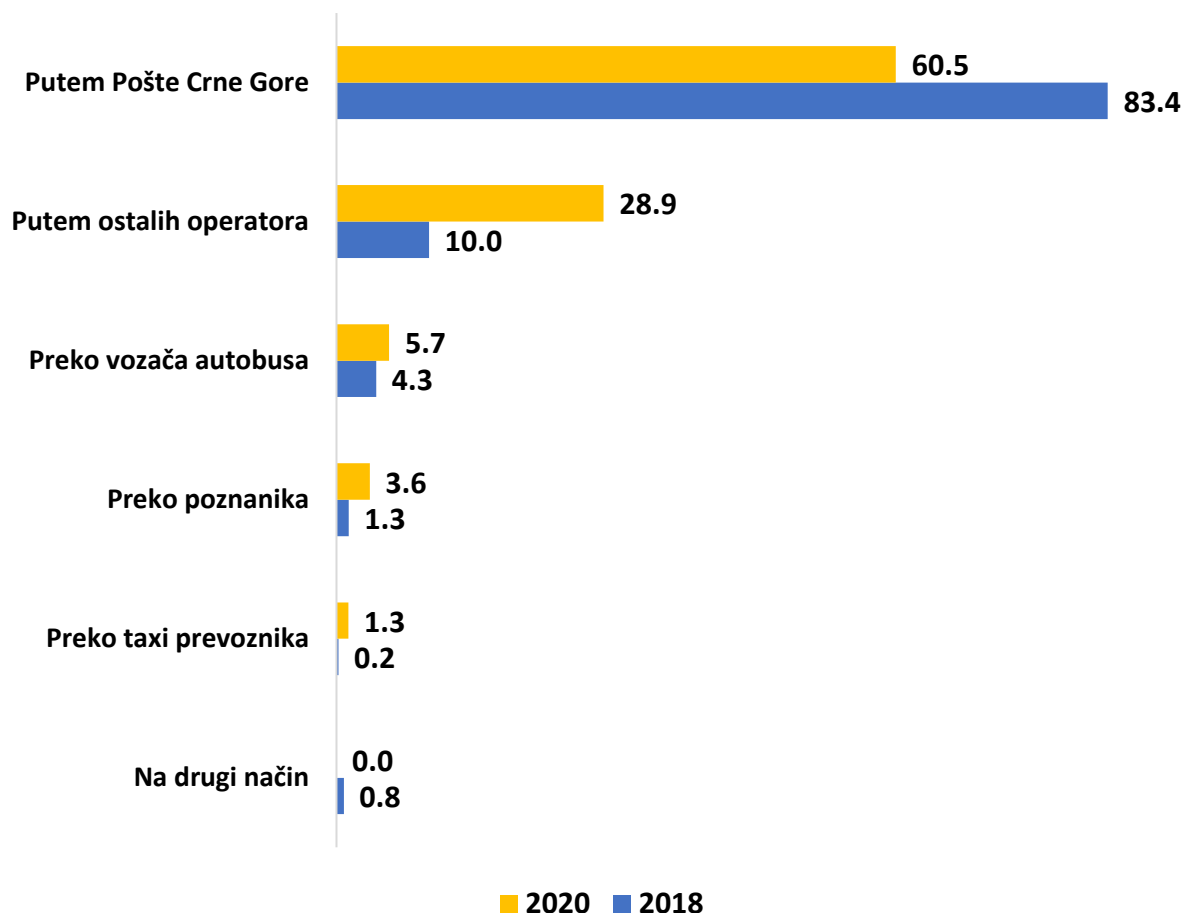
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih
80,7% od ciljne populacije, N=822



Novčane poštanske usluge najčešće koristi 29.0% ispitanika i u odnosu na istraživanje iz 2018. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Skoro svaki četvrti ispitanik (23.6%) najčešće koristi usluge slanja i prijema paketa. Ispitanici najrjeđe koriste usluge hibridne pošte i e-commerce.

7. Na koje sve načine šaljete poštanske pošiljke ili primate poštanske pošiljke?

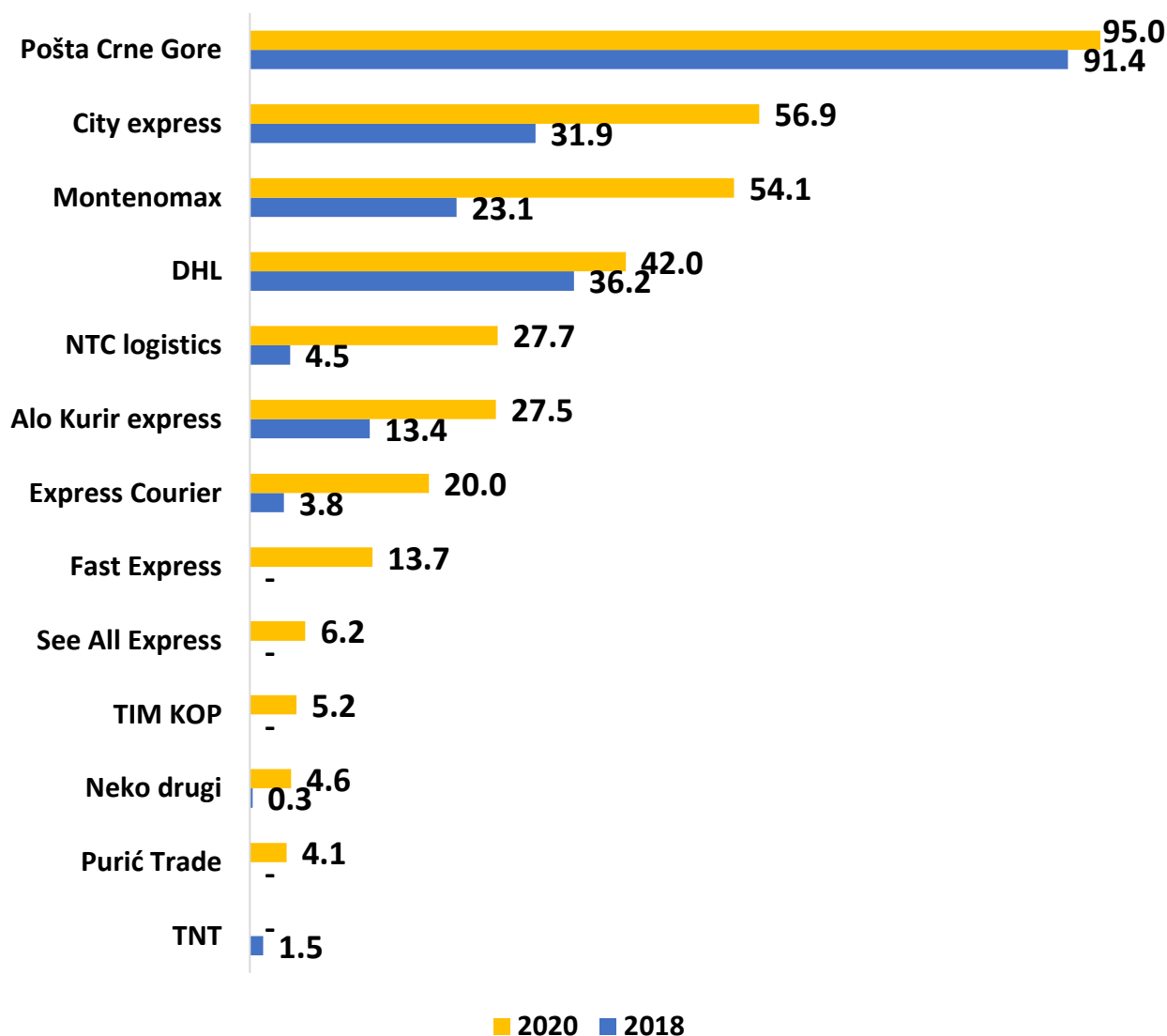
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Pošta Crne Gore (60.5%) je i dalje lider u pružanju usluga slanja i primanja poštanskih pošiljki u Crnoj Gori, ali ovo istraživanje pokazuje da je došlo do značajnog pada procenta (za 22.9 procentnih poena) građana koji koriste usluge ovog provajdera. S druge strane, značajno se povećao procenat građana koji koriste poštanske usluge ostalih operatora.

8. Molim Vas da mi kažete koje sve operatore poštanskih usluga poznajete makar po imenu, bez obzira da li ste koristili njihove usluge.

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je Pošta CG (95.0%), a zatim slijede: City expres (56.9%), Montenomax (54.1%), DHL (42.0%)...

Upoređujući rezultate ovog i istraživanja iz 2018. godine uočava se da je protekom vremena od dvije godine došlo do značajnog povećanja procenta prepoznatljivosti ostalih operatora.

9. Rekli ste nam da ste koristili neke poštanske usluge, zamolio bih Vas da mi kažete za svaku od tih usluga preko kojeg operatora ste ih koristili?

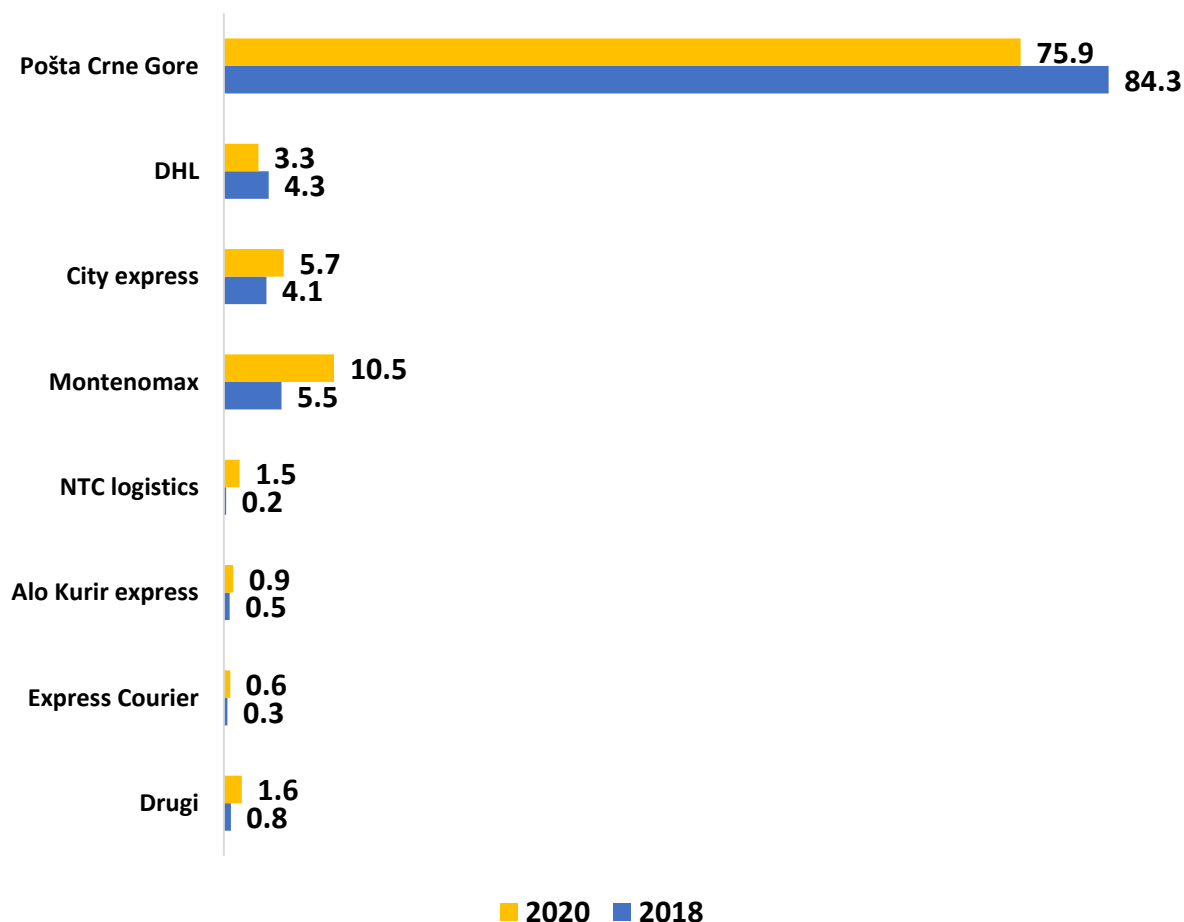
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (80.7% od ciljne populacije), N=822

	Slanje i prijem pisama	Usluge hibridne poste	Slanje i prijem paketa	Expres poštanske usluge	Kurirske usluge	Direktna pošta	Neadresirane pošiljke	Novčane poštanske usluge	Novine, knjige časopisi..	Telegramske usluge	E-commerce
Pošta CG	85.1%	100.0%	43.3%	42.0%	26.3%	78.3%	48.8%	100.0%	67.5%	100.0%	49.1%
DHL	5.1%	0.0%	10.4%	7.6%	9.7%	3.3%	7.3%	0.0%	3.9%	0.0%	2.8%
City express	2.9%	0.0%	15.1%	17.4%	23.2%	4.6%	4.9%	0.0%	6.5%	0.0%	9.4%
Montenomax	3.9%	0.0%	17.6%	13.3%	22.5%	5.9%	9.8%	0.0%	6.5%	0.0%	28.3%
NTC logistics	1.8%	0.0%	4.0%	11.3%	7.3%	0.7%	4.9%	0.0%	2.6%	0.0%	2.8%
Alo Kurir express	0.4%	0.0%	4.3%	2.9%	4.5%	0.0%	2.4%	0.0%	2.6%	0.0%	0.9%
Express Courier	0.8%	0.0%	2.3%	2.5%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.9%
Tim Kop	0.0%	0.0%	0.5%	1.0%	0.8%	0.7%	4.9%	0.0%	2.6%	0.0%	0.9%
Fast Express	0.0%	0.0%	0.8%	0.7%	1.1%	1.3%	2.4%	0.0%	1.3%	0.0%	0.9%
Purić Trade	0.0%	0.0%	0.4%	0.2%	0.9%	1.3%	4.9%	0.0%	1.3%	0.0%	0.9%
See All Express	0.0%	0.0%	1.5%	1.0%	1.1%	3.9%	9.8%	0.0%	2.6%	0.0%	2.8%

Najveći procenat poštanskih usluga koje su koristili građani Crne Gore vezan je za Poštu CG jer je: 100% onih koji su koristili sledeće usluge: usluge hibridne pošte, novčane poštanske usluge i telegramske usluge, a oni koji su (85.1%) primali ili slali pismo, to činilo putem Pošte CG. U segmentima kurirske službe, expres poštanske usluge i slanja i prijema paketa, ostali operatori konkurišu Pošti CG i u odnosu na istraživanje iz 2018. godine njihov udio u tržištu je sve veći.

10. Za kog operatora/pružaoca poštanskih usluga biste rekli da ga najčešće koristite?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822

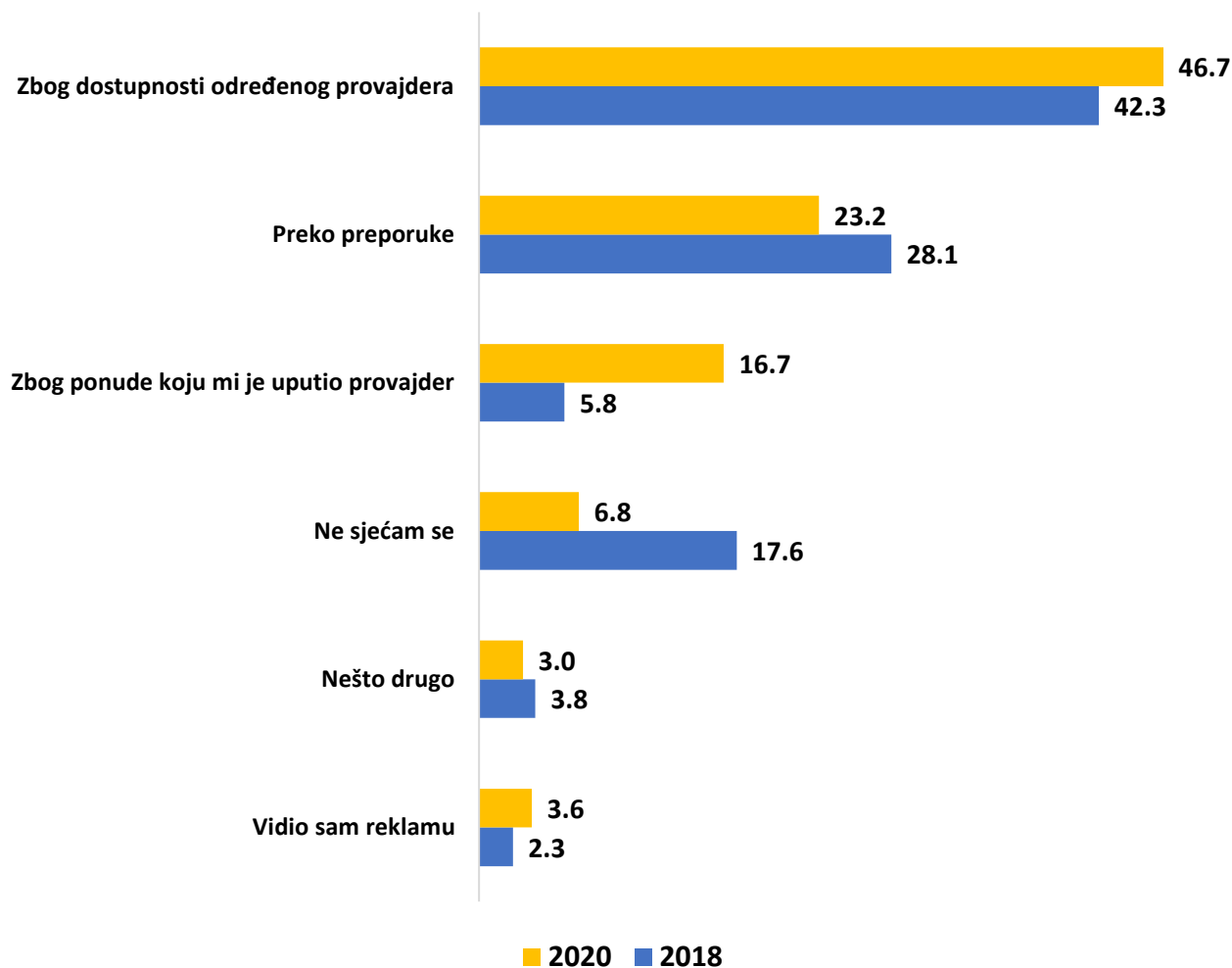


Kao i rezultati odgovora na prethodno pitanje, tako i ovi rezultati pokazuju da najveći dio građana Crne Gore najčešće koriste usluge Pošte CG (75.9%), s tim da ovogodišnje istraživanje pokazuje trend smanjenja učešća Pošte Crne Gore u pružanju poštanskih usluga.

Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Montenomax (10.5%), koji bilježi značajan rast učešća u pružanju poštanskih usluga za posljednje dvije godine, a zatim slijede City exspres (5.7%) i DHL (3.3%).

11. Na koji način ste izabrali operatora poštanskih usluga koje koristite?

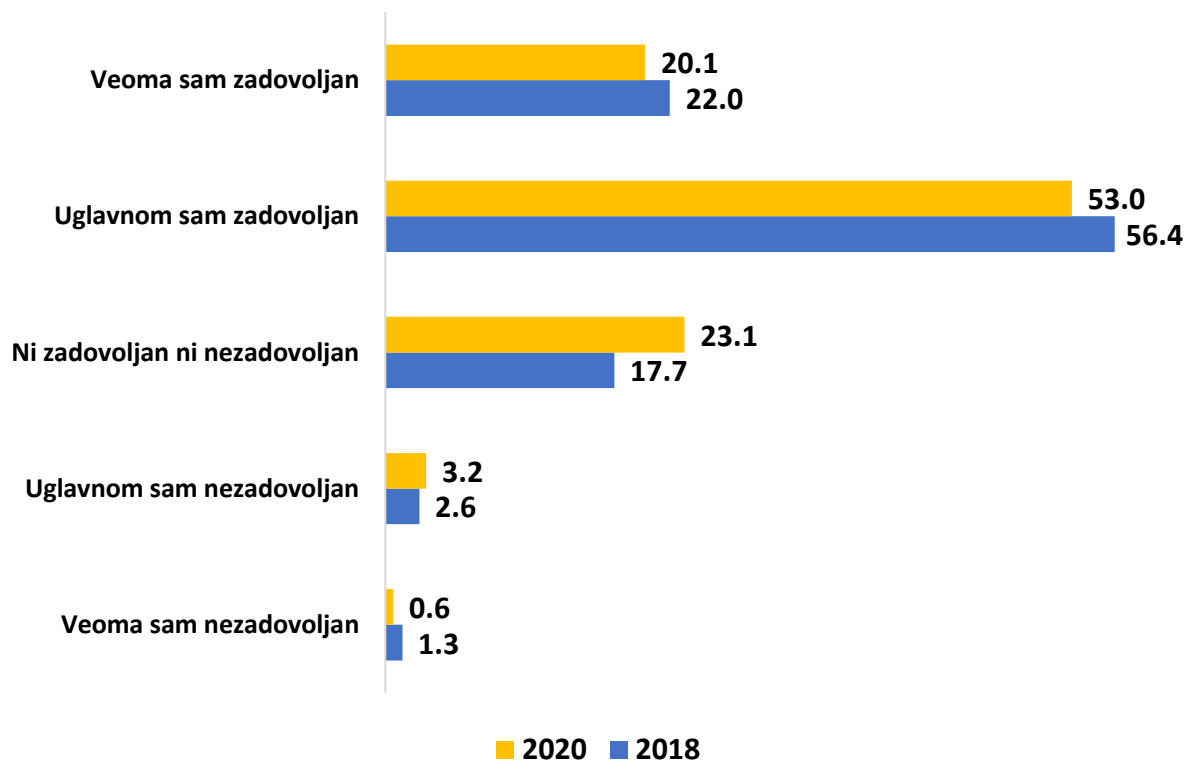
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Ključni faktori izbora glavnog operatora poštanskih usluga i dalje su dostupnost određenog provajdera (46.7%) i preporuke (23.2%). Značajan rast, u odnosu na prethodno istraživanje, bilježi se kod odgovora „Zbog ponude koju mi je uputio provajder“ i sada frekvencija odgovora iznosi 16.7%.

12. U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje Vam pružaju operatori koje koristite najčešće?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



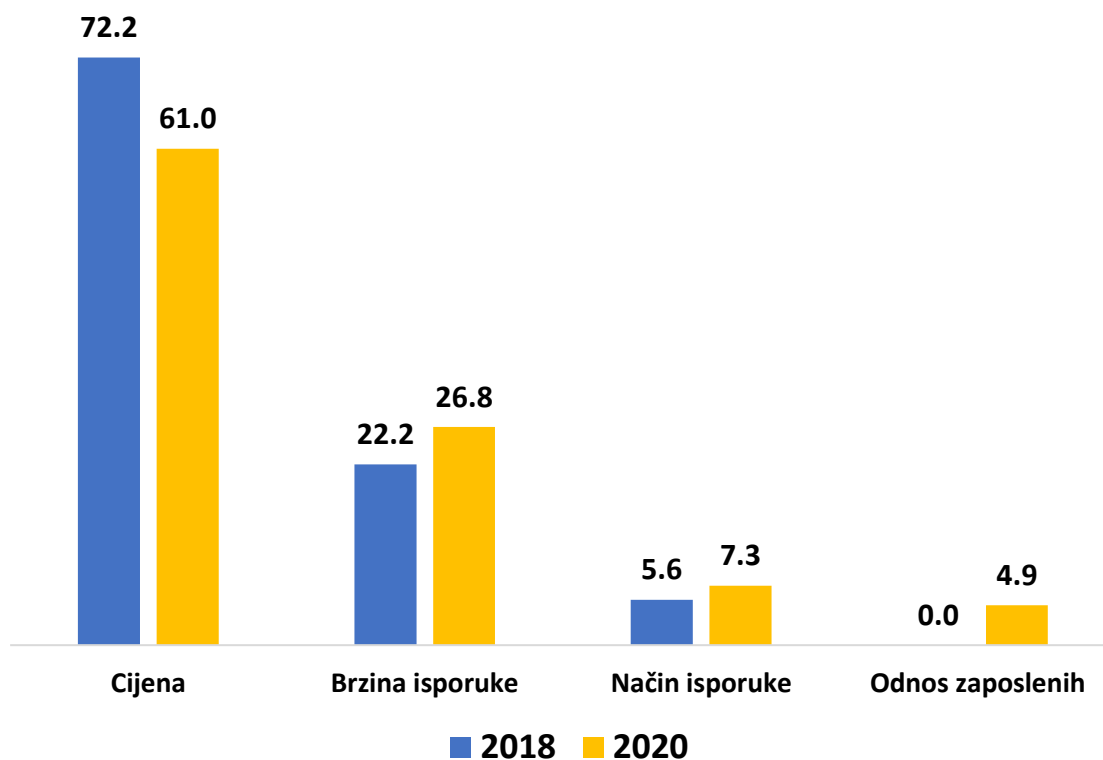
Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovogodišnjem istraživanju, većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (73.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga, ali je uočljiv pad, za 5.3%, stepena zadovoljstva.

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

Koriste operatora	U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje Vam pružaju provajderi kojeg koristite najčešće?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sa zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	0.6%	2.7%	25.6%	53.4%	17.6%
DHL		3.7%	3.7%	66.7%	25.9%
City express		4.3%	27.7%	44.7%	23.4%
Montenomax	1.2%	3.5%	11.6%	50.0%	33.7%
NTC logistics		16.7%	41.7%	16.7%	25.0%
Alo Kurir express			10.5%	75.2%	14.3%
Express Courier			10.0%	60.0%	30.0%

13. Ukoliko ste nezadovoljni, koji je razlog, Vašeg nezadovoljstva?

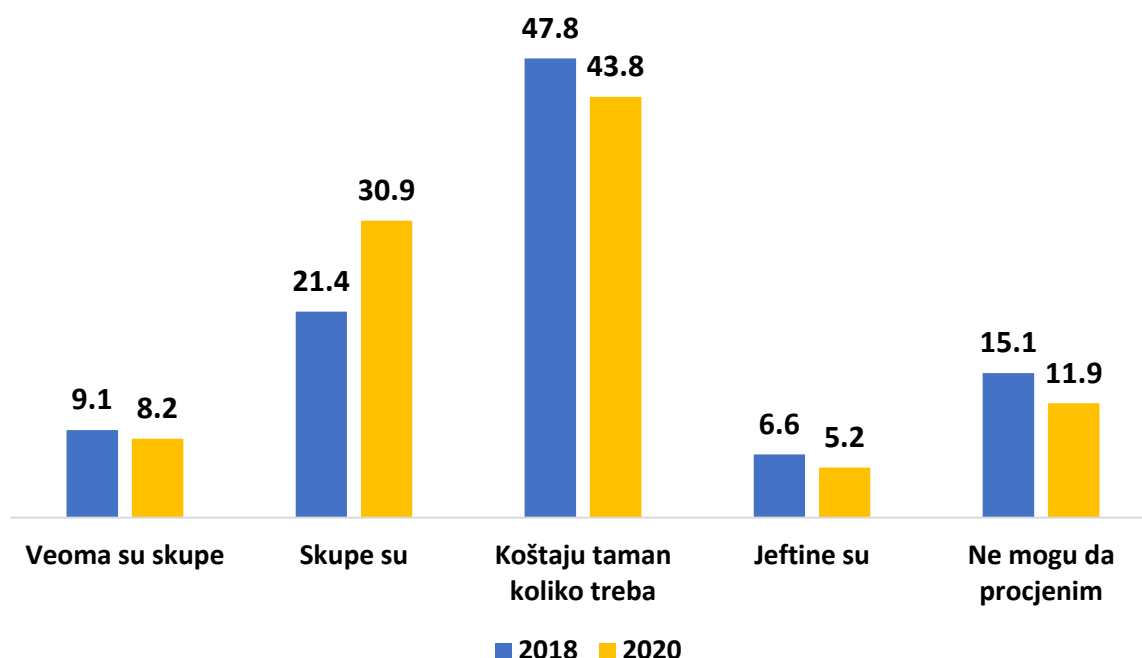
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (3,8% od ciljne populacije), N=31



Za mali broj građana Crne Gore (3.8%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, i u ovogodišnjem istraživanju ključni razlog nezadovoljstva je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, način isporuke i odnos zaposlenih.

14. Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka
80,7% od ciljane populacije, N=822



Skoro 50% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok 39.1% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe. U ovogodišnjem istraživanju došlo je do porasta broja građana koji smatraju da su cijene poštanskih usluga skupe.

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

Koriste operatora	Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procjenim
Pošta Crne Gore	9.5%	31.1%	41.8%	4.6%	13.0%
DHL	3.7%	40.4%	44.7%		11.1%
City express	6.4%	42.6%	44.7%		6.4%
Montenomax	3.5%	20.9%	47.7%	15.1%	12.8%
NTC logistics	8.3%	16.7%	66.7%	8.3%	
Alo Kurir express		42.9%	57.1%		
Express Courier		20.0%	80.0%		

Najveći procenat građana, bez obzira kojeg operatora poštanskih usluga koriste, smatraju da cijene poštanskih usluga koštaju taman koliko treba, odnosno da su jeftine.

Korisnici usluga DHL-a i City expressa, u velikom procentu procjenjuju da su cijene poštanskih usluga njihovih operatora skupe odnosno veoma skupe.

15. Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822

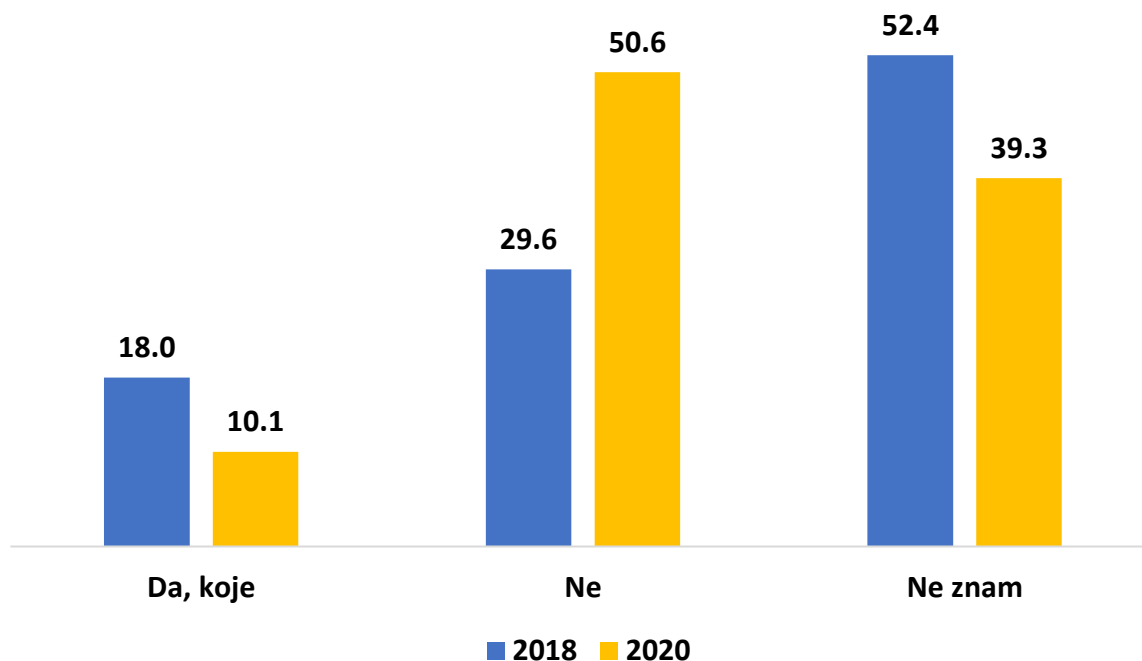
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

Koriste operatora	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?							
	Pošta Crne Gore	DHL	City express	Montenomax	NTC logistics	Alo Kurir express	Express Courier	See All Express
Pošta Crne Gore	76.3%	4.8%	1.1%	2.7%	0.6%	0.2%	0.6%	
DHL	7.4%	77.8%		7.4%				
City express	8.5%	6.4%	59.6%	8.5%				2.1%
Montenomax	17.4%	4.7%	3.5%	73.3%	1.2%			
NTC logistics	10.0%		16.7%		65.0%	8.3%		
Alo Kurir express	14.3%		14.3%			71.4%		
Express Courier	10.0%	10.0%		10.0%			70.0%	

- Najveći stepen zadovoljstva kvalitetom usluga (77.8%) iskazali su anketirani koji najčešće koriste usluge DHL-a, a zatim (76.3%) onih koji koriste usluge Pošte CG. 73.3% ispitanika koji koriste usluge Montenomaxa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge, a 71.4% građana koji najčešće koriste usluge Alo Kurir expressa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge.

16. Da li smatrate da operator treba da uvede nove poštanske usluge, ili poboljša pružanje postojeće u narednom periodu?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljane populacije, N=822

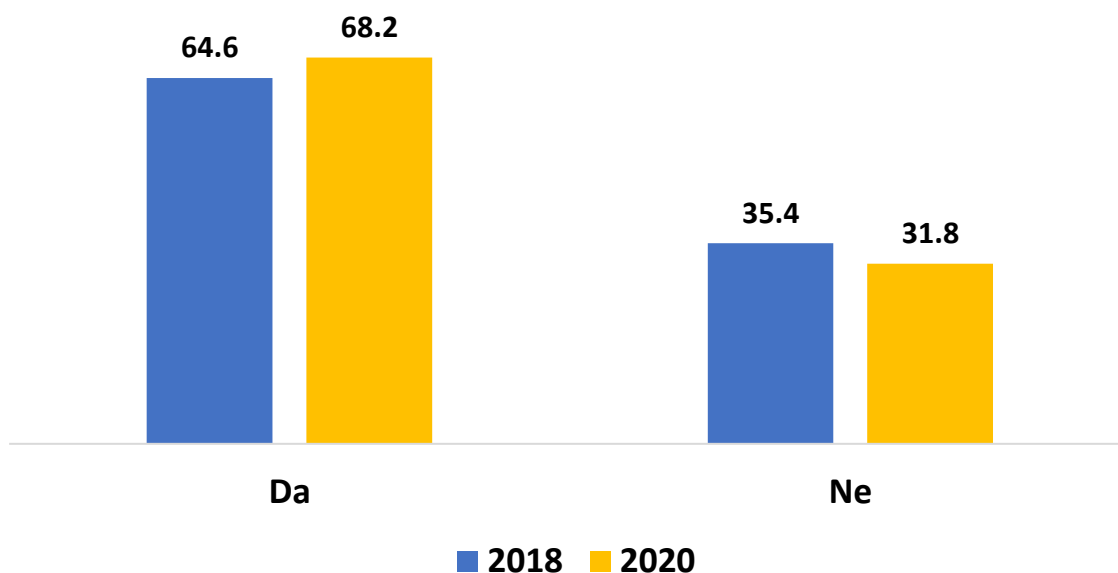


Rezultati ovogodišnjeg istraživanja pokazuju, u odnosu na istraživanje iz 2018.godine, da više od polovine ispitanika (50.6%) smatra da operator ne treba da uvede nove poštanske usluge, dok je 10.1% anketiranih građana mišljenja da operatori treba da poboljšaju pružanje postojećih usluga. Skoro 40% anketiranih nema jasan stav o ovom pitanju.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu: niže cijene usluga, brže pružanje usluga, slanje telegrama sa mobilnog telefona, praćenje paketa putem GPS-a, proširiti listu zemalja...

17. Da li smatrate da ste dovoljno informisani o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga?

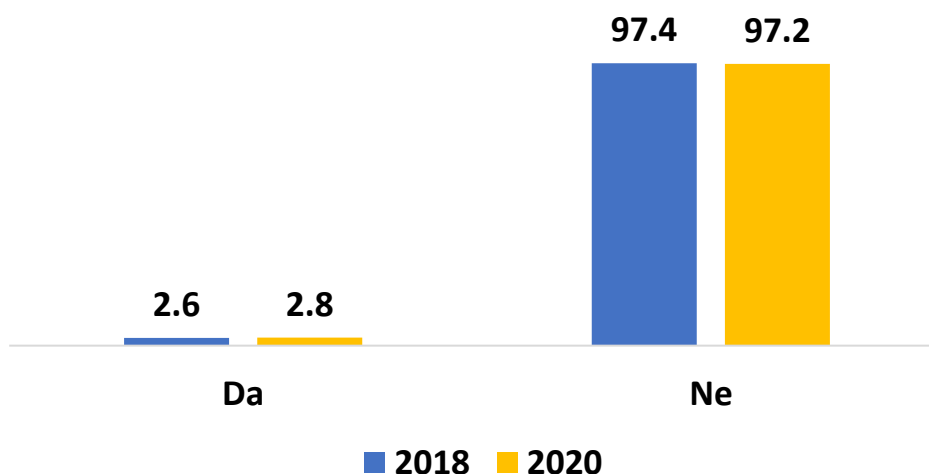
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Blizu (70.0%) ispitanika smatra da je informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, i to je nešto veći procenat u odnosu na prethodno istraživanje, dok svaki treći ispitanik (31.8%) procjenjuje da nije dovoljno informisan o novim uslugama.

18. Da li ste u poslednjih godinu dana podnijeli bilo kakvu žalbu ili pritužbu na obavljanje poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 80,7% od ciljne populacije, N=822



Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (97.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

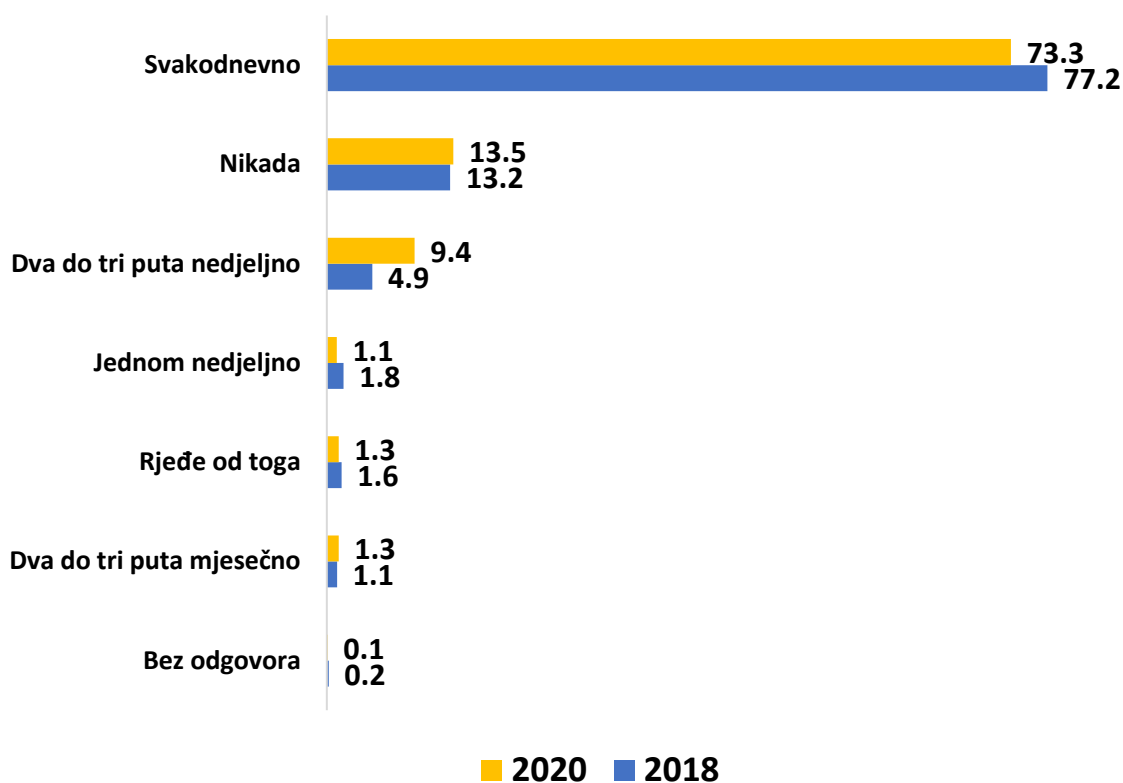
Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (2.8%) to su najčešće činili zbog:

- Kašnjenja i neblagovremene dostave pošiljke
- Neprofesionalnosti poštanskih službenika
- Izgubljene pošiljke

INTERNET TRGOVINA

19. Koliko često koristite internet?

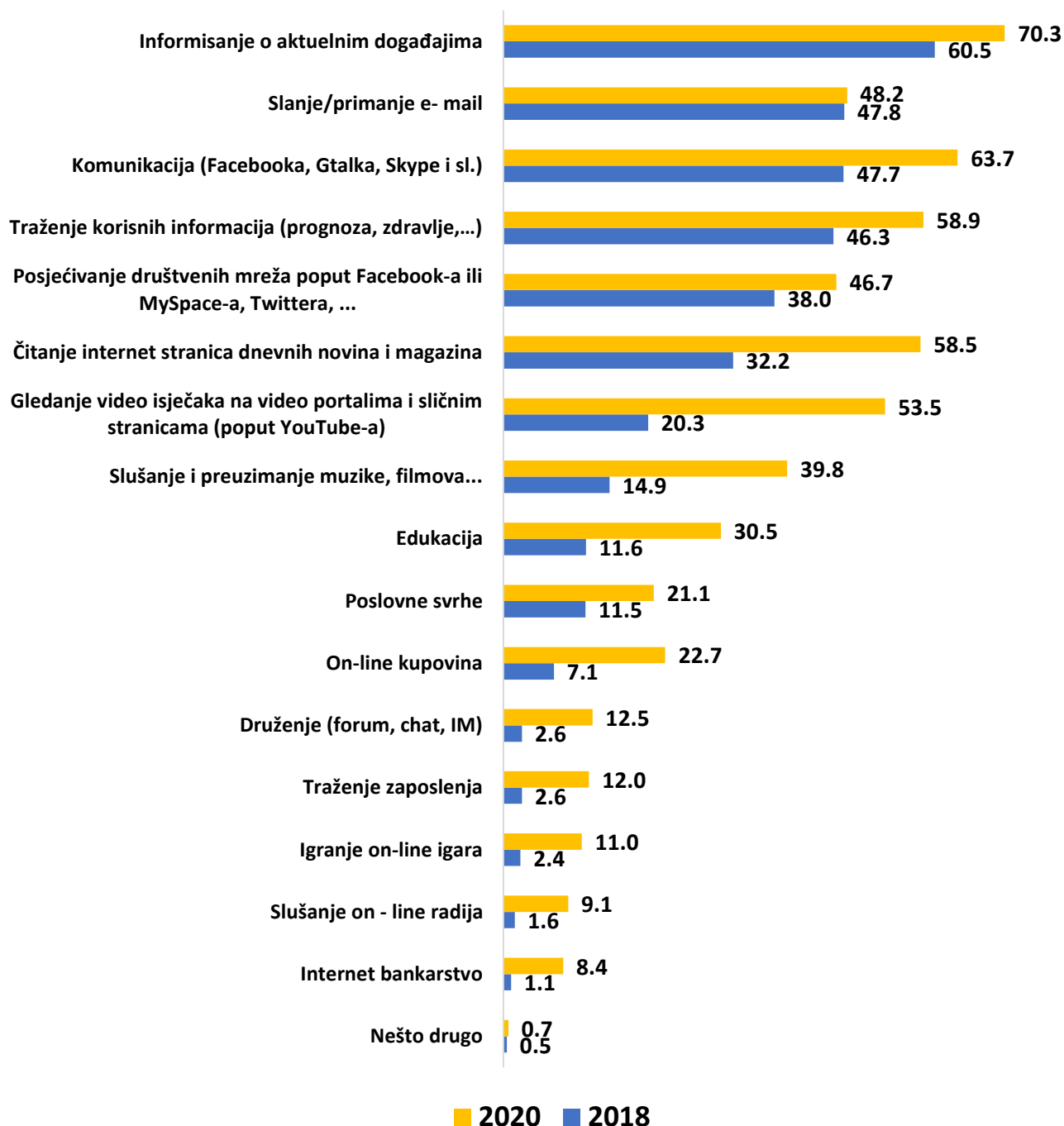
Baza: Ukupna ciljna populacija



Nešto više od 73% crnogorske populacije svakodnevno koristi internet, a na mjesečnom nivou internet korisnika u Crnoj Gori je 85.1%, a u prošlom istraživanju taj procenat je bio 85.0%.

20. Za što sve koristite internet?

Baza: Oni koji koriste internet (85.1% ciljne populacije)

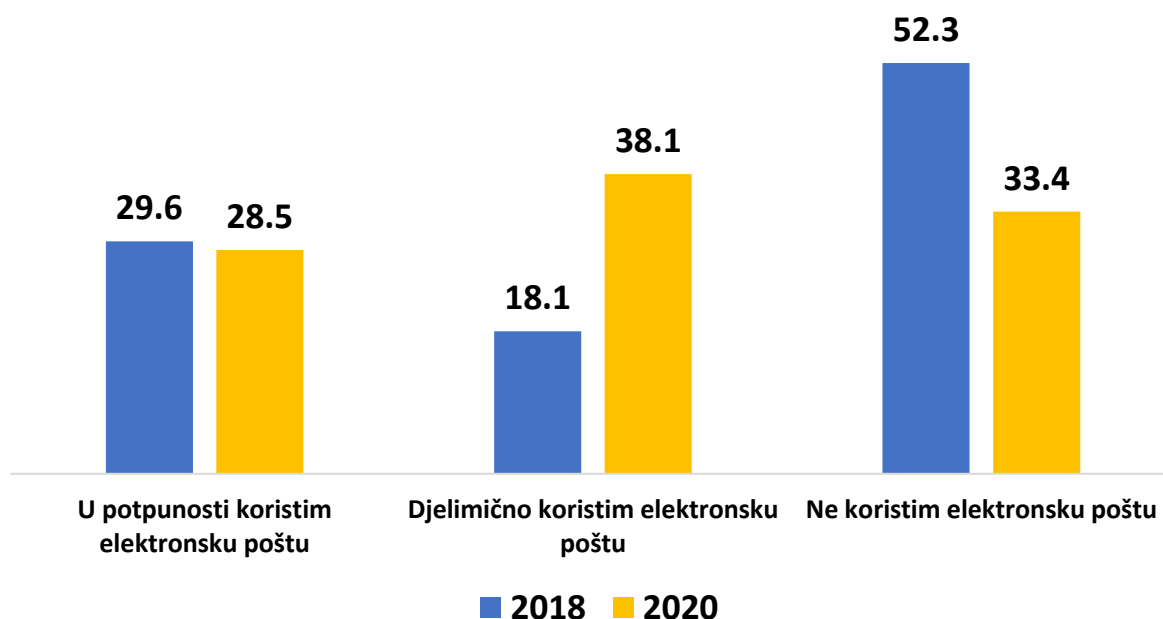


Rezultati ovogodišnjeg istraživanja, u odnosu na istraživanje iz 2018. godine, pokazuju da je došlo do porasta korišćenja Interneta, odnosno svih mogućnosti koje pruža Internet. Najvjerovatniji razlog, što je došlo do porasta korišćenja Interneta, u određene svrhe, kao što su edukacija, on-line kupovina, druženje, komunikacija... je posledica ovogodišnje pandemije Korona virusa, jer su građani bili, u odnosu na redovne okolnosti, više upućeni na korišćenje Interneta.

Internet se najmanje koristi za internet bankarstvo i slušanje on-line radija.

21. U kojoj mjeri ste zamijenili tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail)?

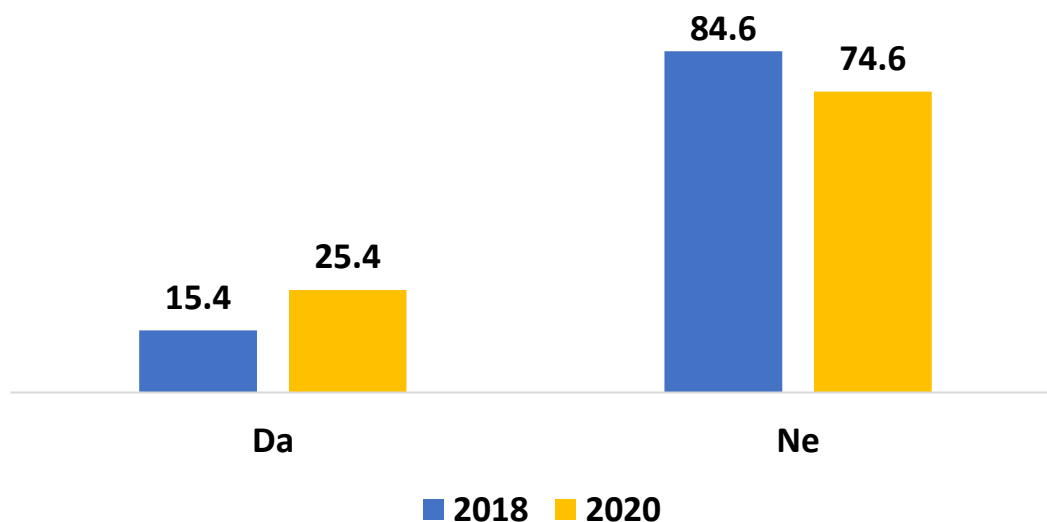
Baza: Oni koji koriste internet (85.1% ciljne populacije)



Oko 2/3 korisnika interneta (66.6%) je u potpunosti ili djelimično zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail), što znači da je, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo do porasta ovih korisnika za 18.9% procentnih poena.

22. Da li koristite usluge elektronskog bankarstva (e-banking) za plaćanje računa?

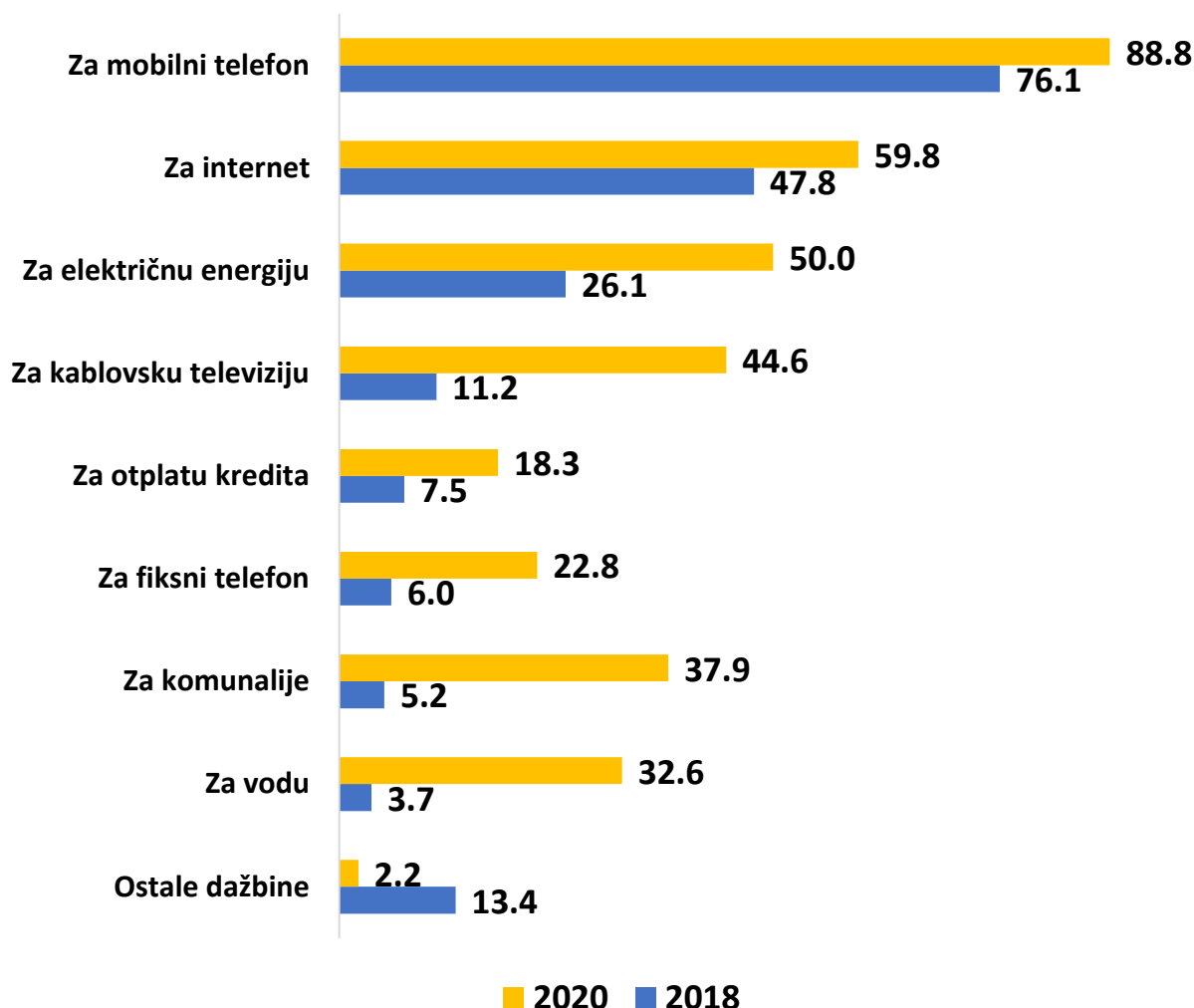
Baza: Oni koji koriste internet (85.1% ciljne populacije)



Elektronsko bankarstvo (e-banking) koristi 25.4% internet korisnika u Crnoj Gori, i to je za 10 procentnih poena više u odnosu na prethodno istraživanje iz 2018. godine.

23. Možete li nam reći koje račune plaćate putem elektronskog bankarstva?

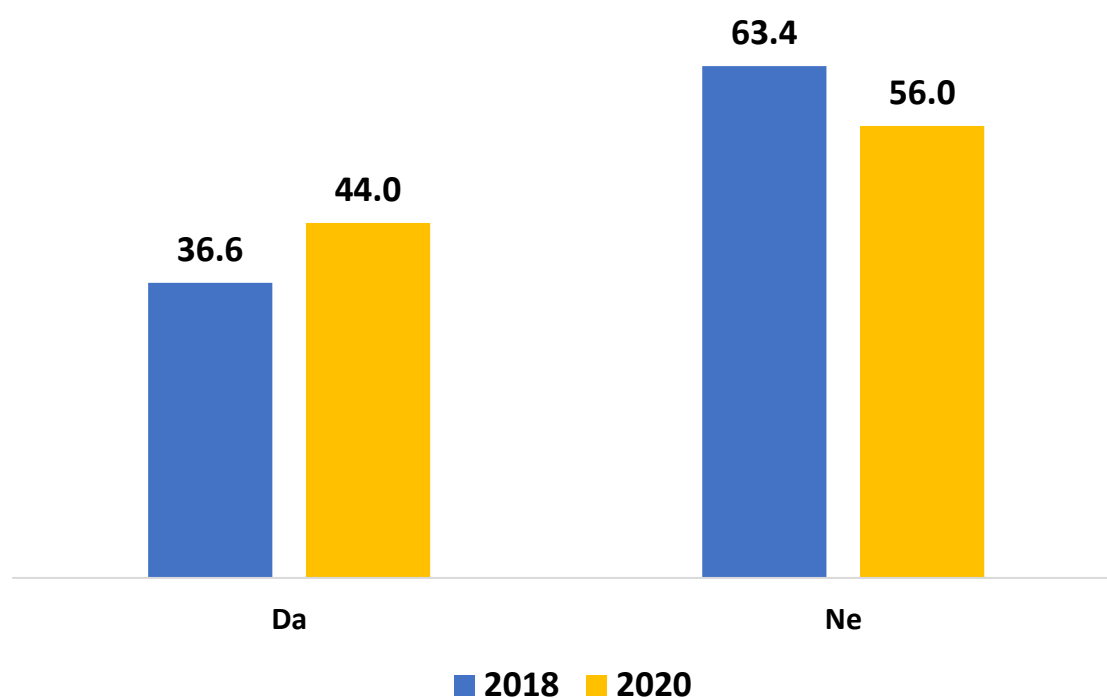
Baza: Oni koji koriste elektronsko bankarstvo (22% ciljne populacije)



Kao i u prethodnom istraživanju, tako i u ovom istraživanju, usluge elektronskog bankarstva se prvenstveno koriste za plaćanje računa za mobilnu telefoniju, zatim za internet, te za plaćanje troškova domaćinstva kao što su električna energija, kablovska televizija, fiksna telefonija... Došlo je do povećanja plaćanja putem elektronskog bankarstva za sve vrste računa.

24. Da li ste u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta?

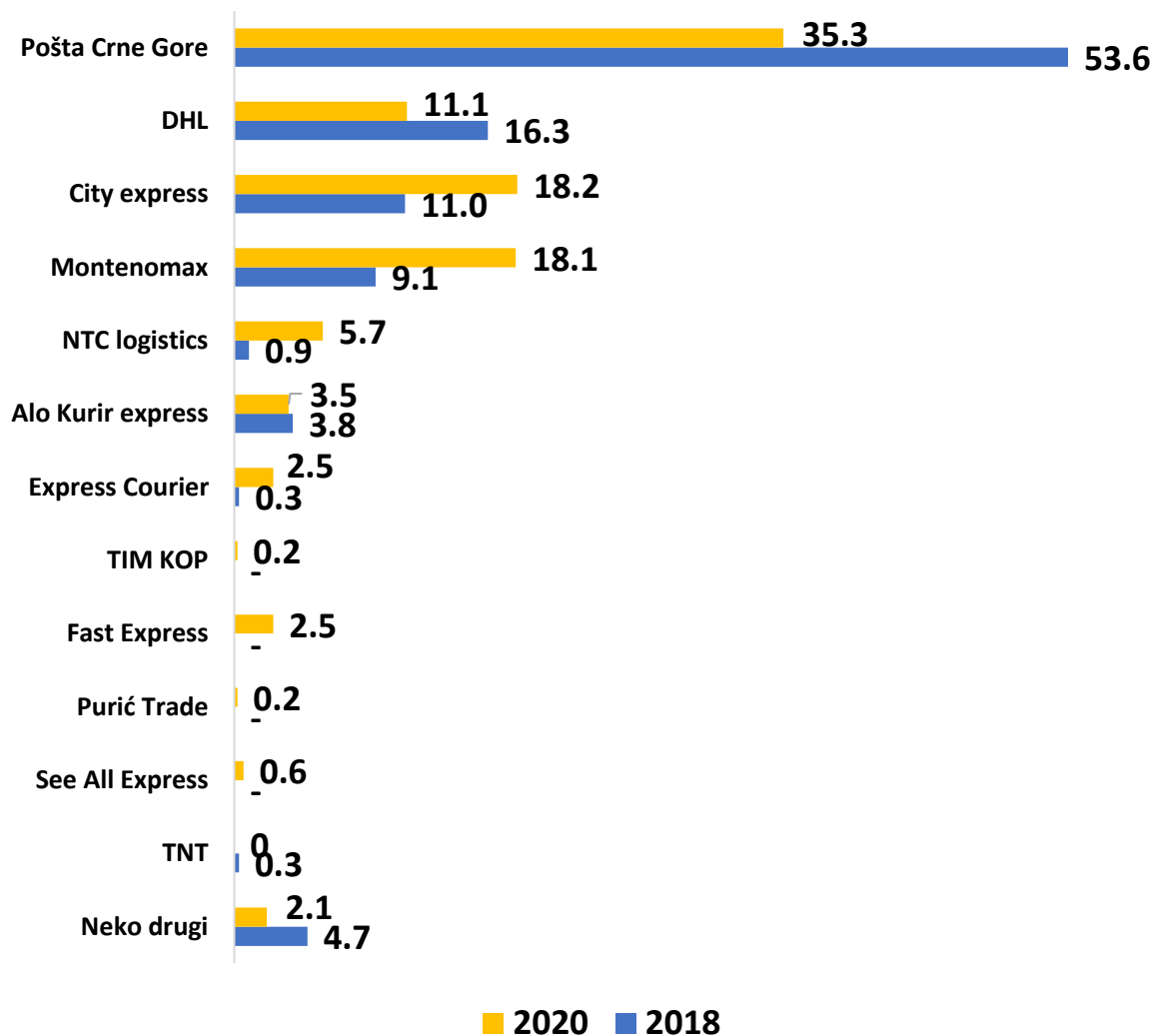
Baza: Oni koji koriste Internet (85.1% ciljne populacije)



Blizu polovine (44.0%) korisnika interneta su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta, i to je za 7.4 procentnih poena više u odnosu na prethodno istraživanje.

25. Ukoliko ste kupovali preko interneta, da li ste za dostavu koristili sljedeće dostavne službe?

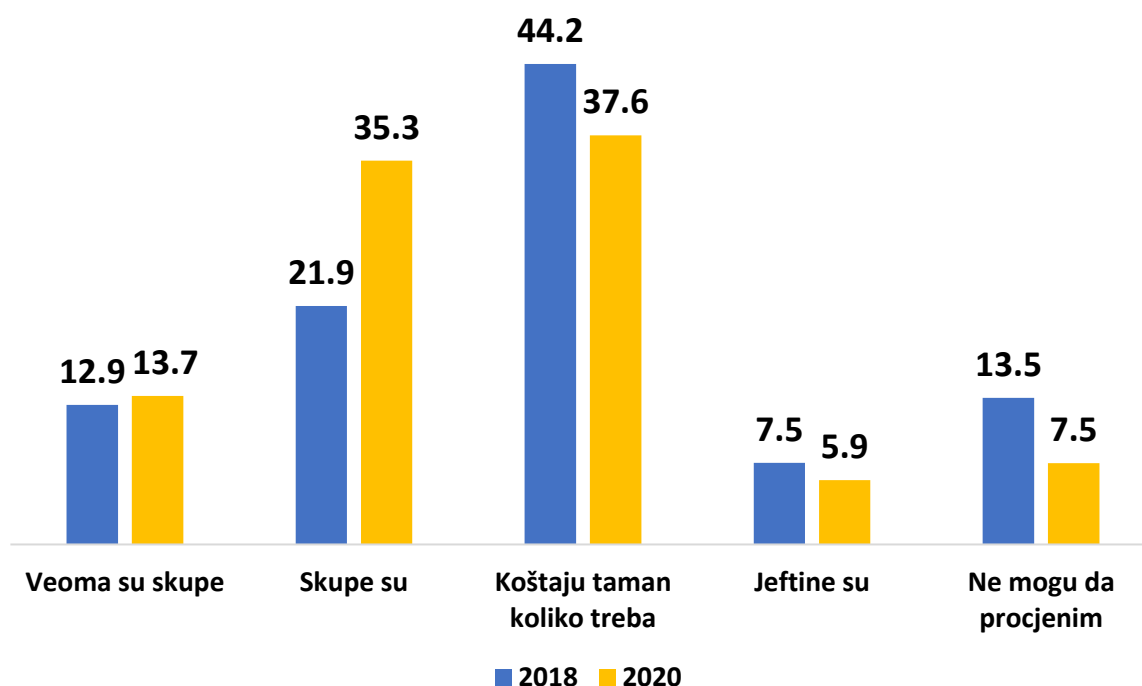
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (38.1% ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, rezultati ovog istraživanja, pokazuju značajna pomjeranja u korišćenju provajdera dostavnih službi. Primjetan je pad broja korisnika usluga Pošta Crne Gore i DHL-a, dok ostali operatori poštanskih usluga bilježe rast korisnika.

26. Šta mislite kakve su cijene usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?

Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (38.1% ciljne populacije)



Oko 50% (sum+koštaju veoma su skupe i skupe) korisnika usluga dostavnih službi, vezanih za internet trgovinu, procenjuje da su usluge dostavnih službi skupe, i u odnosu na prethodno istraživanje to je rast oko 15%.

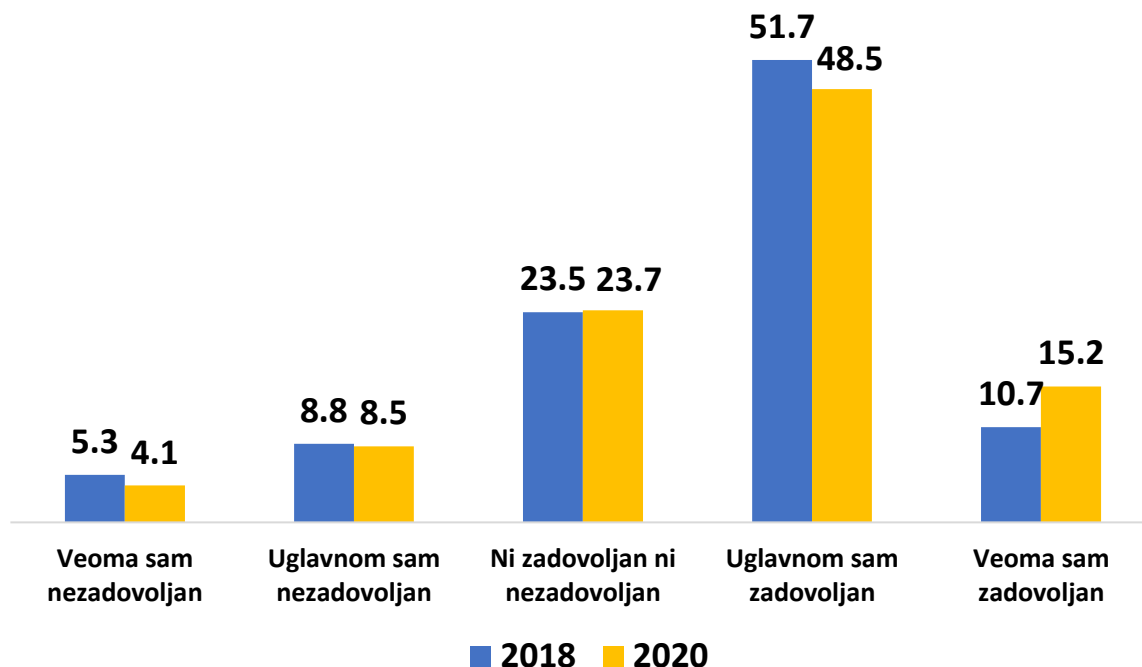
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to koju dostavnu službu građani najčešće koriste:

Operator dostavnih službi	Šta mislite kakve su cijene usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procjenim
Pošta Crne Gore	20.2%	34.1%	30.9%	4.5%	10.3%
DHL	11.4%	37.1%	34.3%	4.3%	12.9%
City express	15.7%	49.6%	30.4%	3.5%	0.9%
Montenomax	7.0%	33.3%	44.7%	10.5%	4.4%
NTC logistics	41.7%	27.8%	22.2%	5.6%	2.8%
Alo Kurir express	9.1%	59.1%	22.7%	0.0%	9.1%
Express Courier	12.5%	31.3%	25.0%	6.3%	25.0%

Korisnici dostavnih službi NTC logistic (sum veoma skupe-skupe 69.5%) i Alo Kurir express-a (sum veoma skupe-skupe 68.2%) u najvećem procentu smatraju da su cijene ovih operatera za usluge dostavnih službi, vezano za internet trgovinu, veoma skupe, odnosno skupe.

27. Da li ste zadovoljni brzinom usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?

Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (38.1% ciljne populacije)



Brzinom dostavnih službi internet trgovine je veoma i uglavnom zadovoljno (63.7%) korisnika, dok je 12.6% korisnika uglavnom ili veoma nezadovoljan brzinom usluga dostavnih službi. Svaki četvrti korisnik dostavnih službi je neutralan u ocjeni brzine dostavnih službi.

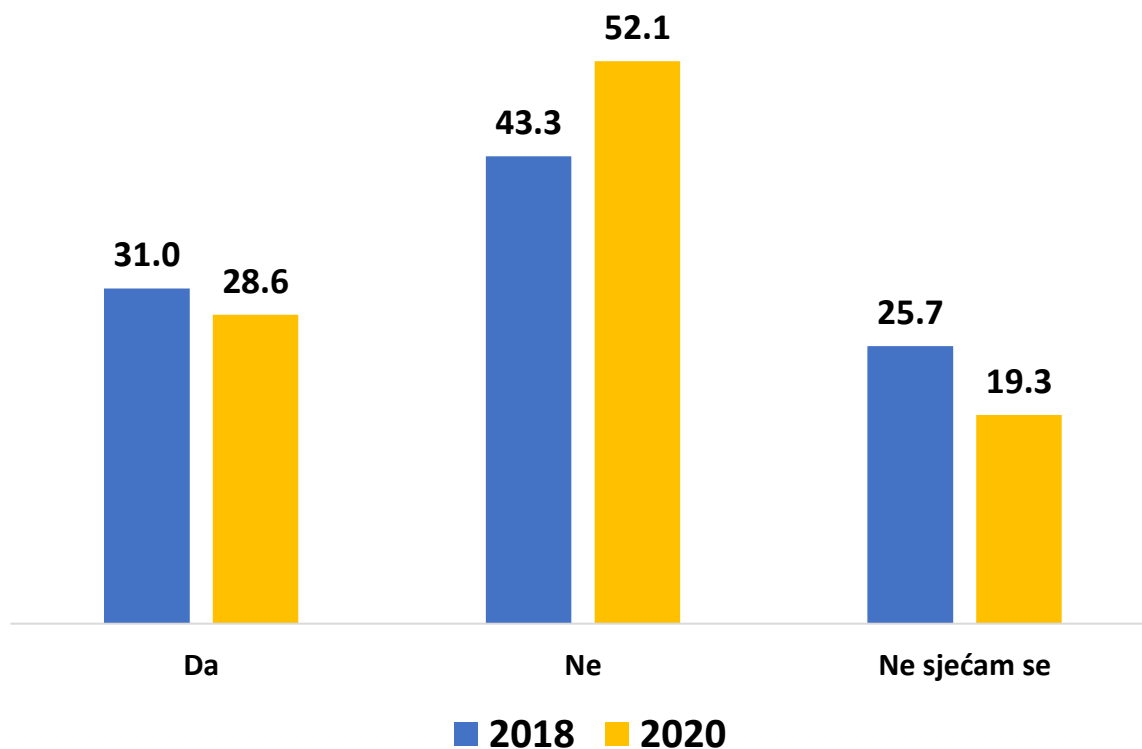
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg distributera građani najčešće koriste:

Operator dostavnih službi	Da li ste zadovoljni brzinom usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	6.7%	10.8%	28.7%	43.0%	10.8%
DHL	1.4%	8.6%	27.1%	52.9%	10.0%
City express	1.7%	11.3%	27.8%	44.3%	14.8%
Montenomax	0.9%	8.8%	12.3%	57.0%	21.1%
NTC logistics	8.3%	11.1%	22.2%	30.6%	27.8%
Alo Kurir express	0.0%	18.2%	13.6%	40.9%	27.3%
Express Courier	0.0%	12.5%	18.8%	62.5%	6.3%

Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (78.1%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni ispitanici koji koriste usluge Montenomaxa i Express Courier (68.8%)

28. Da li ste prilikom naručivanja preko interneta mogli da birate dostavnu službu?

Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (38.1% ciljne populacije)

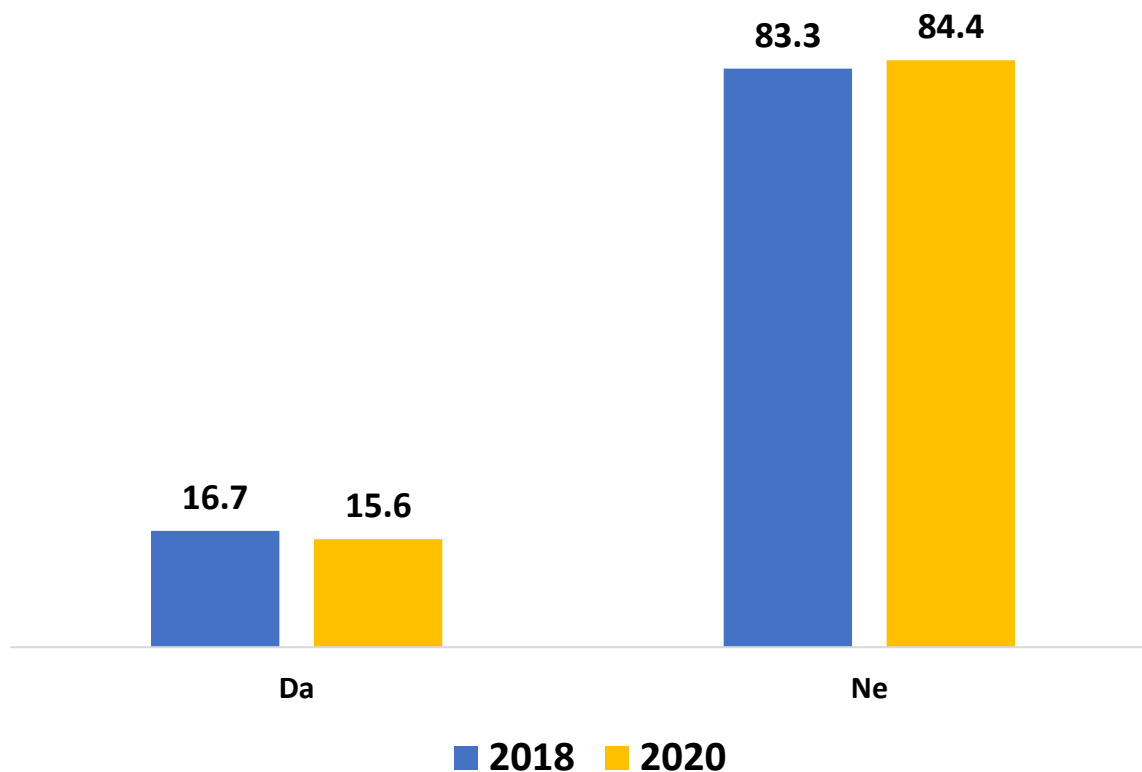


Kao i u prethodnom istraživanju, tako i u ovom istraživanju najveći procenat ispitanika nije bio u mogućnosti da prilikom naručivanja preko interneta može birati dostavnu službu, s tim što je u ovom istraživanju taj procenat veći za oko 9%.

Svaki peti internet kupac nije obraćao pažnju na taj aspekt kupovine pošto se ne sjeća.

29. Da li ste, u posljednja tri mjeseca, posjetili sajt nekog poštanskog operatora, u svrhu informisanja o mogućnostima i načinu dostave robe kupljene preko interneta?

Baza: Oni koji koriste Internet (85.1% ciljne populacije)



I ovo istraživanje pokazuje da Internet kupci očigledno veoma rijetko posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Samo njih oko 16.0% posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga.

Koriste operatora	Da li ste, u posljednja tri mjeseca, posjetili sajt nekog poštanskog operatora, u svrhu informisanja o mogućnostima i načinu dostave robe kupljene preko interneta?	
	Da	Ne
Pošta Crne Gore	14.4%	85.6%
DHL	40.0%	60.0%
City express	18.2%	81.8%
Montenomax	25.9%	74.1%
NTC logistics	18.2%	81.8%
Alo Kurir express	14.3%	85.7%
Express Courier	20.0%	80.0%

Korisnici usluga DHL-a su u najvećem procentu (40.0%), u posljednja tri mjeseca posjetili sajt nekog poštanskog operatora, u svrhu informisanja o mogućnostima i načinu dostave robe kupljene preko interneta, a najmanje korisnici Alo Kurir express-a (14.3%) i Pošte CG (14.4%).

KRATAK REZIME ISTRAŽIVANJA

- Ovogodišnje istraživanje pokazuje da najveći procenat građana Crne Gore (80.7%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, ali je primjetan trend pada u odnosu na istraživanje iz 2018. za oko 10 procentnih poena. Kao osnovni razlog korišćenja poštanskih usluga, građani navode: slanje i prijem novca, Internet kupovina, slanje i prijem paketa i plaćanje računa.
- Kao i u prethodnom istraživanju, najveći procent ispitanika poštanske usluge koristi više puta godišnje (37.2%), a zatim po frekvenciji odgovora slijedi da građani poštanske usluge koriste jedanput mjesečno (27.5%) i više puta mjesečno (16.8%), s tim što je procenat ovih posljednjih niži u odnosu na istraživanje iz 2018. godine.
- Novčane poštanske usluge najčešće koristi 29.0% ispitanika i u odnosu na istraživanje iz 2018. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Skoro svaki četvrti ispitanik (23.6%) najčešće koristi usluge slanja i prijema paketa. Ispitanici najrjeđe koriste usluge hibridne pošte i e-commerce.
- Pošta Crne Gore (60.5%) je i dalje lider u pružanju usluga slanja i primanja poštanskih pošiljki u Crnoj Gori, ali ovo istraživanje pokazuje da je došlo do značajnog pada procenta (za 22.9 procentnih poena) građana koji koriste usluge ovog provajdera. S druge strane, značajno se povećao procenat građana koji koriste poštanske usluge ostalih operatora. Najvidljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je Pošta CG (95.0%), a zatim slijede: City expres (56.9%), Montenomax (54.1%), DHL (42.0%)...
- Najveći procenat poštanskih usluga koje su koristili građani Crne Gore vezan je za Poštu CG jer je: 100% onih koji su koristili sledeće usluge: usluge hibridne pošte, novčane poštanske usluge i telegramske usluge, a oni koji su (85.1%) primali ili slali pismo, to činilo putem Pošte CG. U segmentima kurirske službe, expres poštanske usluge i slanja i prijema paketa, ostali operatori konkurišu Pošti CG i u odnosu na istraživanje iz 2018. godine njihov udio u tržištu je sve veći.
- Ključni faktori izbora glavnog operatora poštanskih usluga i dalje su dostupnost određenog provajdera (46.7%) i preporuke (23.2%). Značajan rast, u odnosu na prethodno istraživanje, bilježi se kod odgovora „Zbog ponude koju mi je uputio provajder“ 16.7%.
- Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovogodišnjem istraživanju, većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (73.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga, ali je uočljiv pad, za 5.3%, stepena zadovoljstva. Za mali broj građana Crne Gore (3.8%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, i u ovogodišnjem istraživanju

ključni razlog nezadovoljstva je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, način isporuke i odnos zaposlenih.

- Skoro 50% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok 39.1% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe. U ovogodišnjem istraživanju došlo je do porasta broja građana koji smatraju da su cijene poštanskih usluga skupe.
- Najveći stepen zadovoljstva kvalitetom usluga (77.8%) iskazali su anketirani koji najčešće koriste usluge DHL-a
- Blizu (70.0%) ispitanika smatra da je informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, i to je nešto veći procenat u odnosu na prethodno istraživanje, dok svaki treći ispitanik (31.8%) procjenjuje da nije dovoljno informisan o novim uslugama.
- Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (97.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.
- Nešto više od 73% crnogorske populacije svakodnevno koristi internet, a na mjesečnom nivou internet korisnika u Crnoj Gori je 85.1%, a u prošlom istraživanju taj procenat je bio 85.0%.
- Rezultati ovogodišnjeg istraživanja, u odnosu na istraživanje iz 2018. godine, pokazuju da je došlo do porasta korišćenja Interneta, odnosno svih mogućnosti koje pruža Internet. Najvjerojatniji razlog, što je došlo do porasta korišćenja Interneta, u određene svrhe, kao što su edukacija, on-line kupovina, druženje, komunikacija... je posledica ovogodišnje pandemije Korona virusa, jer su građani bili, u odnosu na redovne okolnosti, više upućeni na korišćenje Interneta. Internet se najmanje koristi za internet bankarstvo i slušanje on-line radija.
- Oko 2/3 korisnika interneta (66.6%) je u potpunosti ili djelimično zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail), što znači da je, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo do porasta ovih korisnika za 18.9% procentnih poena.
- Elektronsko bankarstvo (e-banking) koristi 25.4% internet korisnika u Crnoj Gori, i to je za 10 procentnih poena više u odnosu na prethodno istraživanje iz 2018. godine.
- Kao i u prethodnom istraživanju, tako i u ovom istraživanju, usluge elektronskog bankarstva se prvenstveno koriste za plaćanje računa za mobilnu telefoniju, zatim za internet, te za plaćanje troškova domaćinstva kao što su električna energija, kablovska televizija, fiksna telefonija...
- Blizu polovine (44.0%) korisnika interneta su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta, i to je za 7.4 procentnih poena više u odnosu na prethodno istraživanje.

- U odnosu na prethodno istraživanje, rezultati ovog istraživanja, pokazuju značajna pomjeranja u korišćenju provajdera dostavnih službi. Primjetan je pad broja korisnika usluga Pošta Crne Gore i DHL-a, dok ostali operatori poštanskih usluga bilježe rast korisnika.
- Oko 50% (sum+koštaju veoma su skupe i skupe) korisnika usluga dostavnih službi, vezanih za internet trgovinu, procenjuje da su usluge dostavnih službi skupe, i u odnosu na prethodno istraživanje to je rast oko 15%.
- Brzinom dostavnih službi veoma i uglavnom je zadovoljno 63.7% internet trgovine, dok je 12.6% korisnika uglavnom ili veoma nezadovoljan brzinom usluga dostavnih službi. Svaki četvrti korisnik dostavnih službi je neutralan u ocjeni brzine dostavnih službi.
- Kao i u prethodnom istraživanju, tako i u ovom istraživanju najveći procenat ispitanika nije bio u mogućnosti da prilikom naručivanja preko interneta može birati dostavnu službu, s tim što je u ovom istraživanju taj procenat veći za oko 9%.
- Svaki peti internet kupac nije obraćao pažnju na taj aspekt kupovine pošto se ne sjeća.
- Internet kupci veoma rijetko posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Samo njih oko 16.0% posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga.