

Izvještaj

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

Za:

METODOLOGIJA

Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom decembra 2020. godine
Uzorački okvir:	Preduzeća na teritoriji Crne Gore prema podacima Poreske uprave Crne Gore
Veličina uzorka:	208
Tip uzorka:	Jednoetapni, stratifikovani, slučajni uzorak
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 15 minuta
Mjesta istraživanja:	Teritorija Crne Gore
Poststratifikacija:	Region, djelatnost i veličina preduzeća

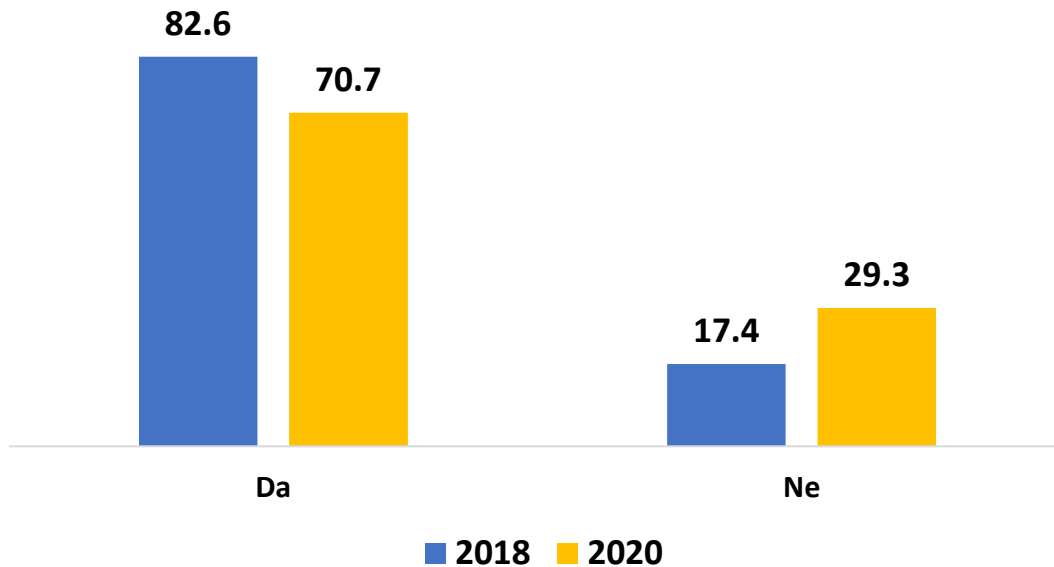
UZORAK

Region		%
	Centar	49,5
	Sjever	13,0
	Jug	37,5
DJELATNOST	Proizvodnja	13,0
	Trgovina	33,2
	Usluge	46,2
	Državna i lokalna uprava	7,7
Broj zaposlenih	Do 9 zaposlenih	50,5
	Od 10 do 49 zaposlenih	34,1
	Od 50 do 250 zaposlenih	8,7
	Više od 250 zaposlenih	6,7

POŠTANSKE USLUGE

1. Molim Vas da mi kažete da li je Vaša firma/organ, u poslednjih godinu dana, koristila usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka? (pod poštom podrazumijevamo pisma, pakete, ekspres pošiljke...)?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Rezultati ovogodišnjeg istraživanja pokazuju da je, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo do pada procenta poslovnih subjekata koji su koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, u posljednjih godinu dana, sa 82.6% na 70.7%, što predstavlja smanjenje korišćenja ovih usluga za 11.9 procentnih poena.

2. 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 (70.7% od ciljne populacije), N=147

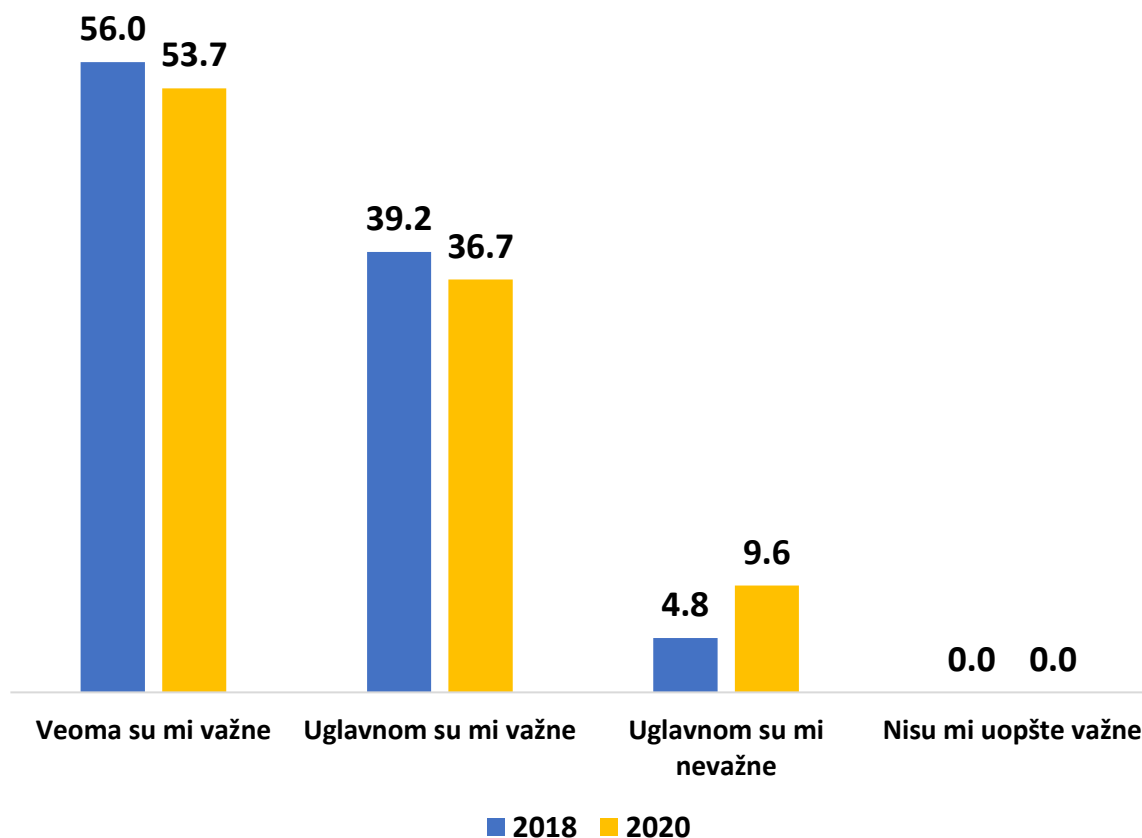
Usluge	Da, čuo/la sam i koristio/la	Da, čuo/la sam ali nisam koristio/la	Nisam čuo/la
Slanje i prijem pisama	83.7	15.6	0.7
Usluge hibridne pošte	6.2	40.1	53.7
Slanje i prijem paketa	75.5	23.8	0.7
Ekspres poštanske usluge	62.6	32.0	5.4
Kurirske usluge	74.8	23.2	2.0
Direktna pošta	42.9	42.1	15.0
Neadresirane pošiljke	6.1	54.4	39.5
Novčane poštanske usluge	58.5	36.7	4.8
Novine, knjige časopisi...	25.2	63.2	11.6
Telegramske usluge	61.2	36.1	2.7
E-commerce	19.0	58.5	22.4

Najveći procenat poslovnih subjekata koji su čuli i koristili poštanske usluge opredjelio se za: slanje i prijem pisama (83.7%), slanje i prijem paketa (75.5%) i kurirske usluge (74.8)%. Poslovni subjekti su najmanje koristili usluge neadresirane pošiljke i usluge hibridne pošte.

I ovogodišnje istraživanje je pokazalo da su poštanske usluge Hibridna pošta, neadresirane pošiljke i e-commerce u najvećim procentima nepoznate poslovnim korisnicima u Crnoj Gori.

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

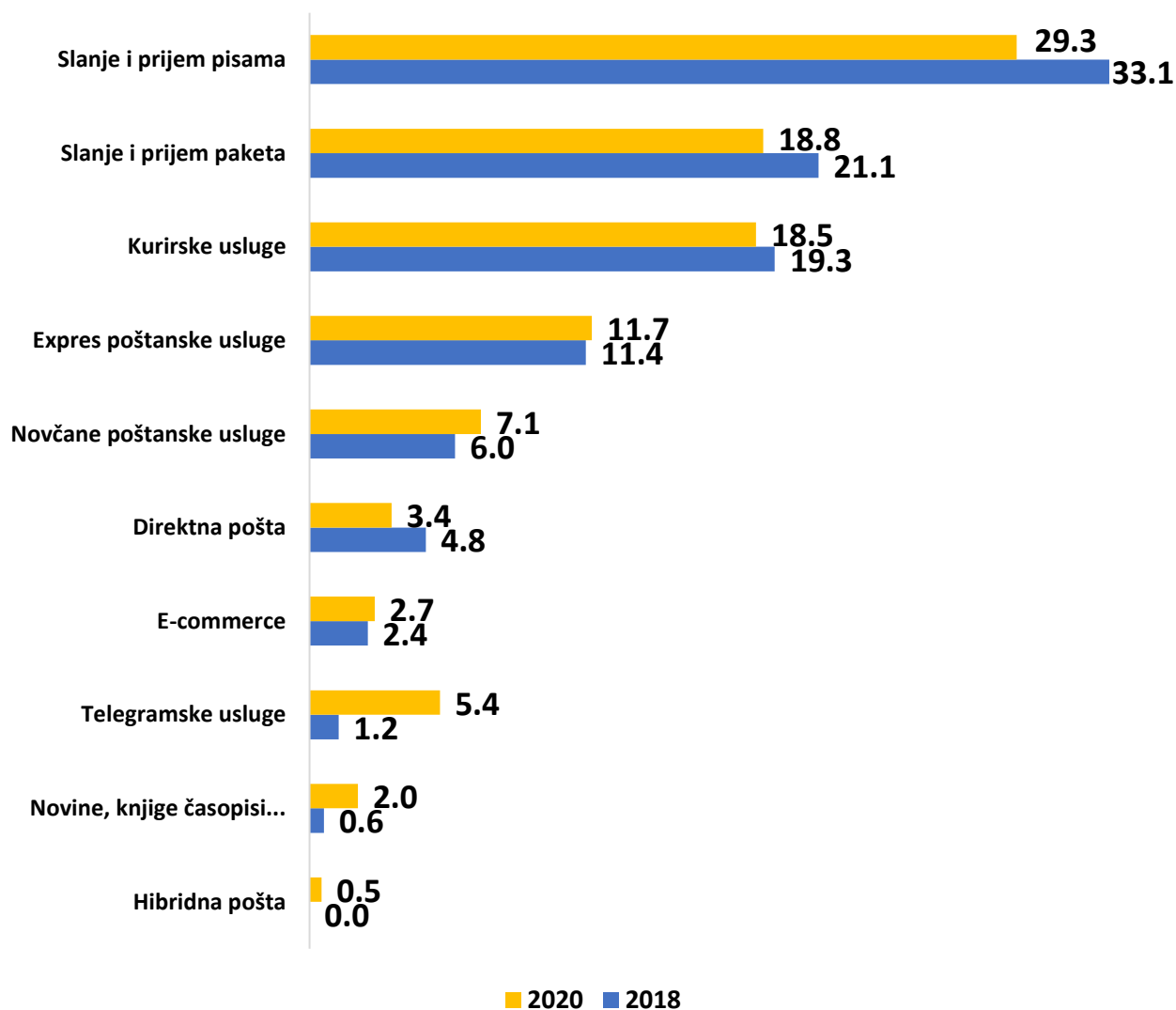
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljane populacije), N=147



Za najveći procenat poslovnih subjekata su, i dalje, veoma i uglavnom važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka, međutim, s druge strane, ovo istraživanje pokazuje da je porastao procenat onih kojima te usluge nisu važne (sa 4.8% na 9.6%).

4. Da li možete reći koje poštanske usluge NAJČEŠĆE koristiti vaša firma/organi?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147



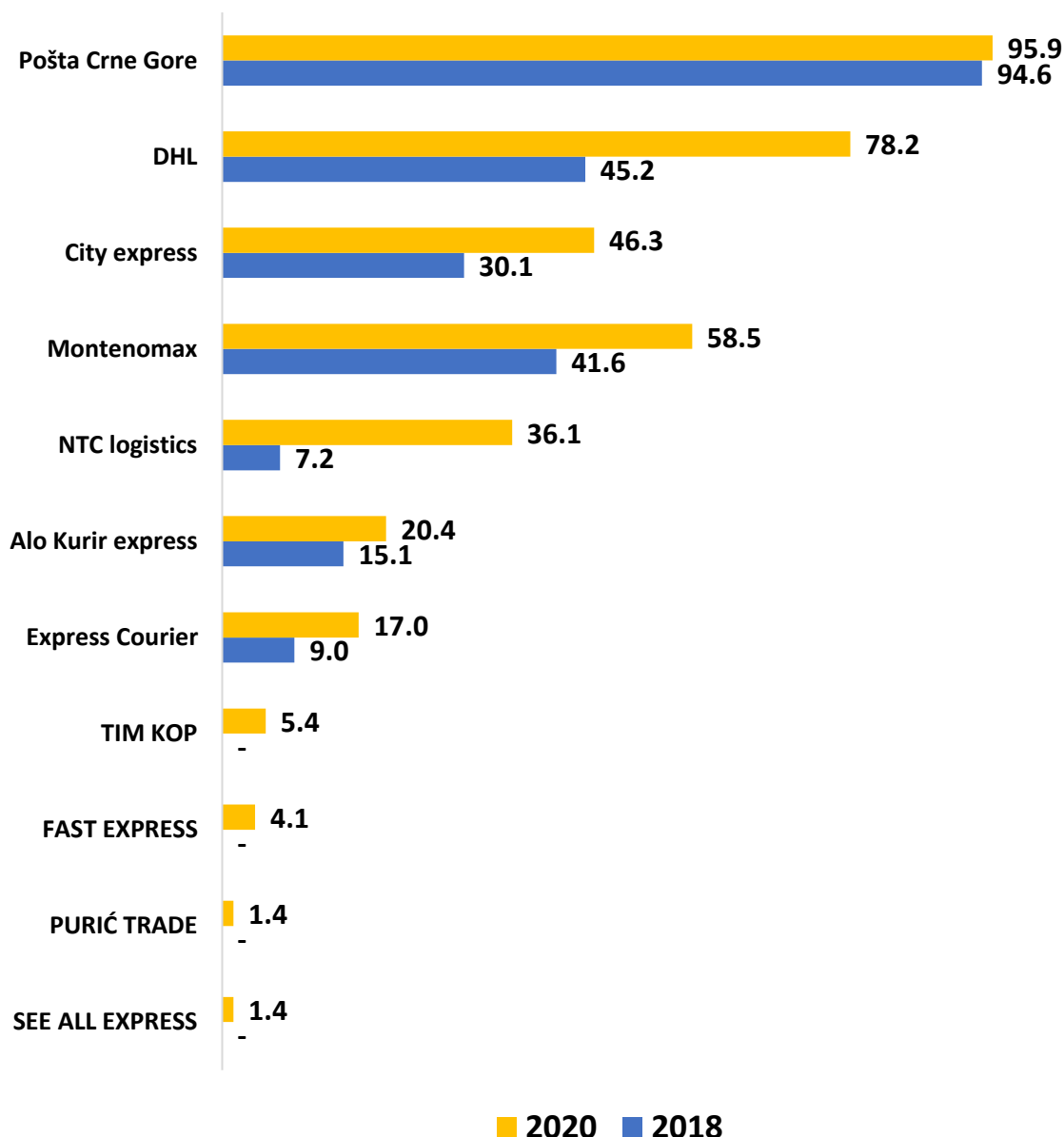
Slanje i prijem pisama najčešće koristi (29.3%) poslovnih korisnika i u odnosu na istraživanje iz 2018. godine prisutan je pad korisnika ove usluge.

Na drugom mjestu po frekvenciji odgovora nalaze se usluge slanja i prijema paketa, koje također, u odnosu na prethodno istraživanje, bilježi pad korisnika.

Poslovni subjekti najrjeđe koriste usluge hibridne pošte, prijem novina, knjiga, časopisa. Telegramske usluge, u odnosu na prethodno istraživanje, bilježe porast učesća.

5. 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 (70.7% od ciljne populacije), N=147



Najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je, i dalje, Pošta CG (95.9%), a zatim slijede DHL (78.2%), Montenomax (58.5%) i City exspres (46.3%). Značajan nalaz ovog istraživanja je da je, za protekle dvije godine, porastao procenat prepoznatljivosti svih operatora.

6. Rekli ste nam da je vaša firma/organ koristilo neke poštanske usluge, zamolio bih Vas da mi kažete za svaku od tih usluga preko kojeg operatora ste ih koristili?

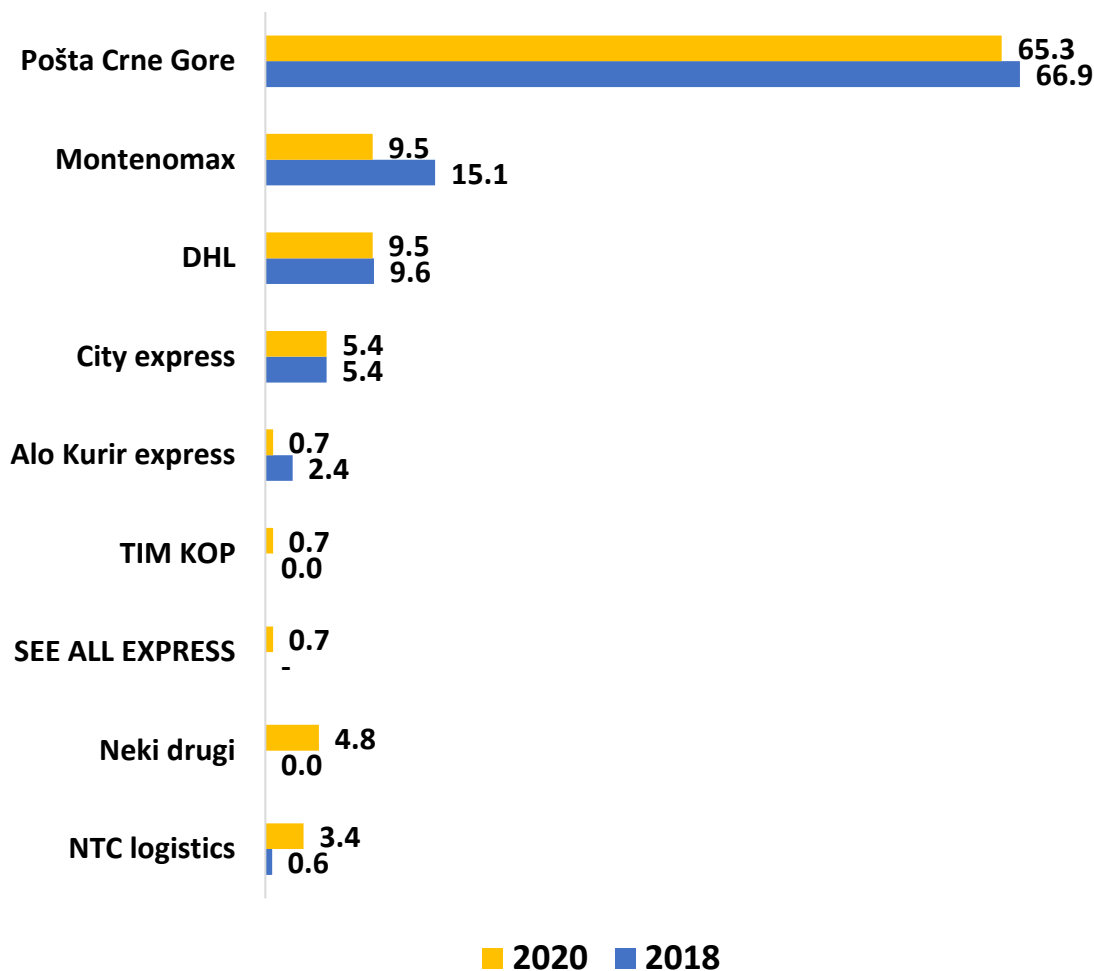
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljane populacije), N=147

	Slanje i prijem pisama	Hibridna pošta	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	97.5%	100.0%	62.7%	55.6%	46.1%	90.0%	80.0%	100.0%	88.5%	100.0%	72.2%
DHL	27.9%	0.0%	39.2%	31.5%	30.3%	23.3%	20.0%	0.0%	26.9%	0.0%	27.8%
City express	3.3%	0.0%	14.7%	14.8%	19.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
Montenomax	9.8%	0.0%	33.3%	14.8%	32.6%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%
NTC logistics	1.6%	0.0%	11.8%	0.0%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
Alo Kurir express	1.6%	0.0%	3.9%	1.9%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Express Courier	0.0%	0.0%	1.0%	1.9%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
TIM KOP	0.8%	0.0%	3.9%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
See All Express	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	2.2%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Najveći procenat poštanskih usluga, koje su koristili poslovni korisnici u Crnoj Gori, vezan je za Poštu CG i to u svim segmentima poštanskih usluga.

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

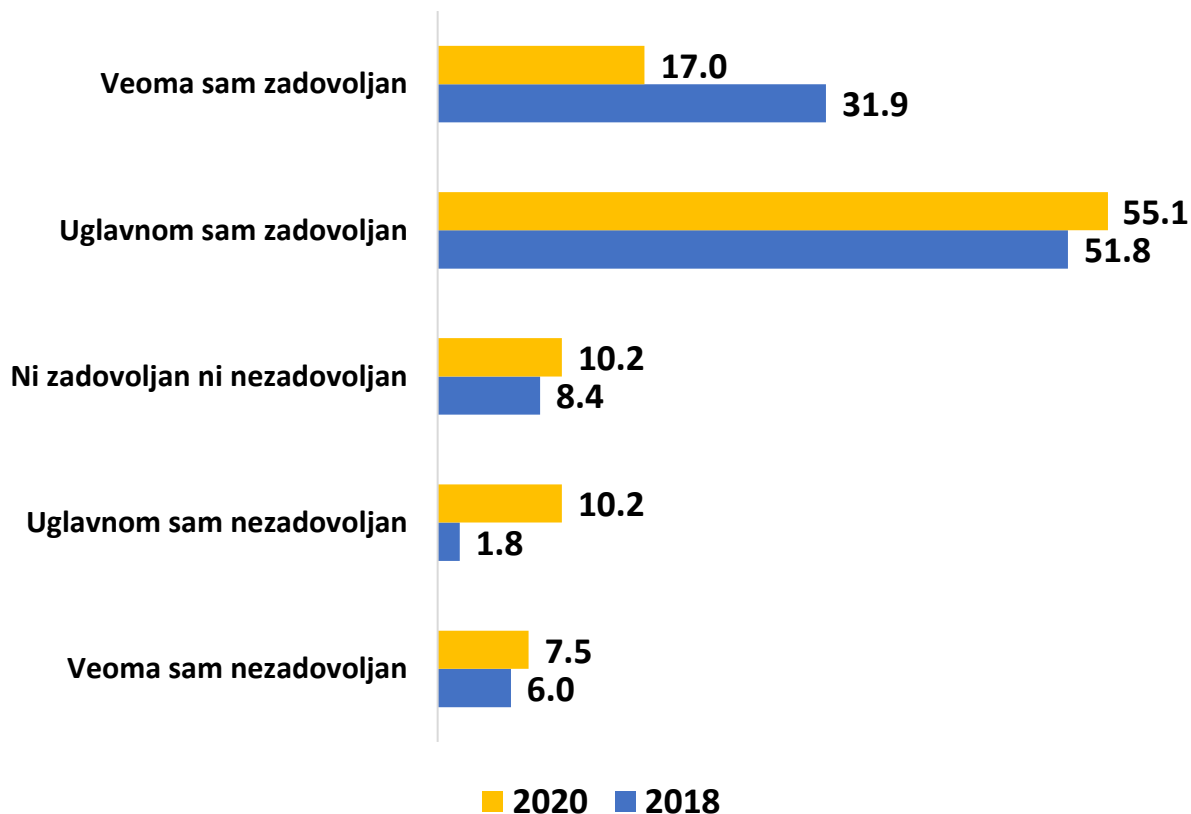
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147



Kao i rezultati odgovora na prethodno pitanje, tako i ovi rezultati pokazuju da najveći dio poslovnih subjekata Crne Gore najčešće koristi usluge Pošte CG (65.3%). Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Montenomax (9.5%), s tim što Montenomax bilježi pad učešća u odnosu na prethodno istraživanje, a zatim slijede DHL (9.5%) i City exspres (5.4%), čije se učešće nije promjenilo u odnosu na istraživanje iz 2018. godine.

8. U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje vašoj firmi/organu pružaju operatori koje koristite najčešće?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147



Većina poslovnih korisnika, kao i u prethodnom istraživanju, je generalno zadovoljna (72.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga.

Međutim, ovogodišnje istraživanje pokazuje da je značajno opao procenat ispitanika koji su veoma zadovoljni, kao i povećanje procenta ispitanika koji su uglavnom nezadovoljni, što je sve skupa dovelo do toga da je za oko 12 procentnih poena opao broj zadovoljnih.

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kog operatora poslovni korisnici najčešće koriste:

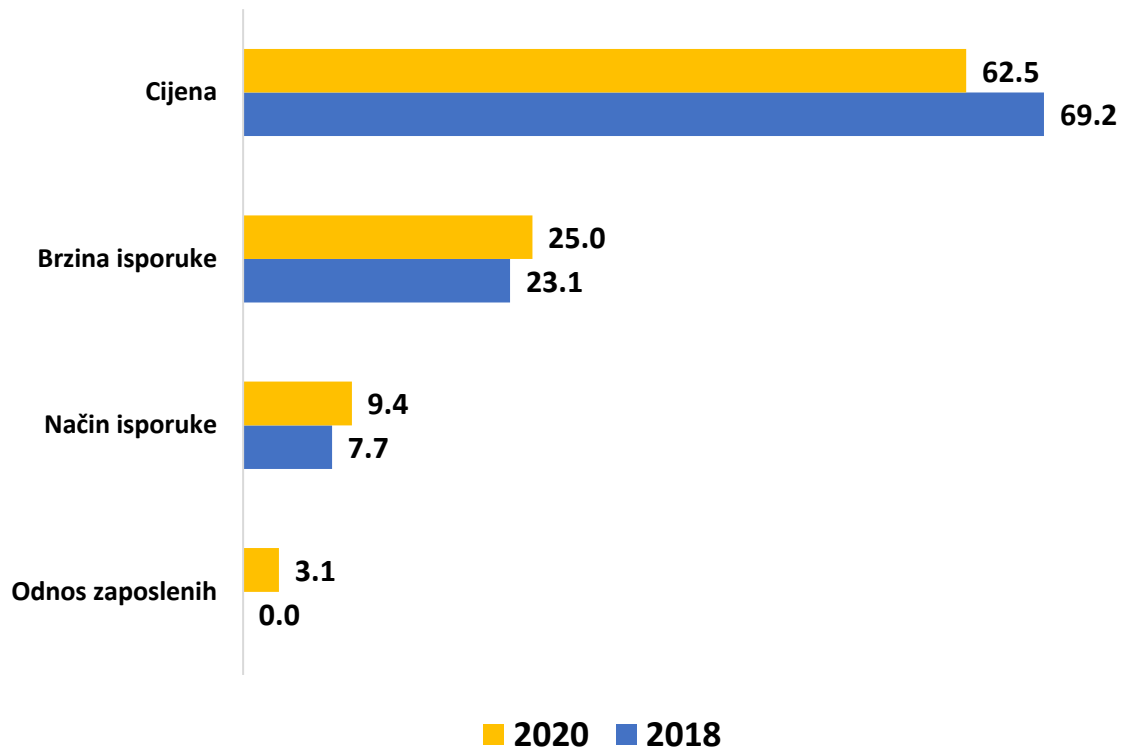
	U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje vašoj firmi/organu pružaju provajderi kojeg koristite najčešće?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	6 ¹	11	7	58	14
	6.3%	11.5%	7.3%	60.4%	14.6%
DHL	0	1	1	8	4
	0.0%	7.1%	7.1%	57.1%	28.6%
City express	1	1	2	3	1
	12.5%	12.5%	25.0%	37.5%	12.5%
Montenomax	2	0	0	7	5
	14.3%	0.0%	0.0%	50.0%	35.7%
NTC logistics	1	0	3	1	0
	20.0%	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%
Alo Kurir express	0	1	0	0	0
	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
TIM KOP	0	0	0	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
SEE ALL EXPRESS	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Neki drugi	0	1	2	4	0
	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%	0.0%

Najveći stepen zadovoljstva pruženim uslugama iskazuje korisnik TIM KOP-a (u pitanju je samo 1 ispitanik, pa statistički nije relevantno), Montenomaxa i DHL-a (85.7%- zbir uglavnom sam zadovoljan i veoma sam zadovoljan).

¹ Broj ispitanika

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

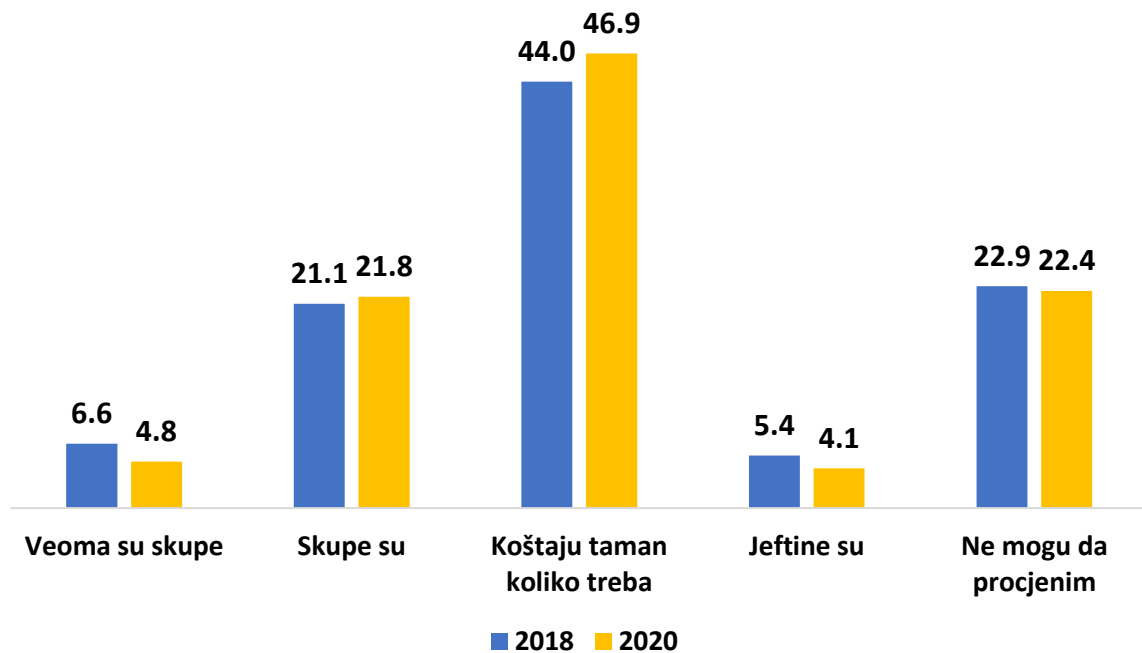
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (12.5% od ciljane populacije), N=26



Za mali broj poslovnih korisnika (12.5%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, ključni razlog nezadovoljstva, kao i u istraživanju iz 2018. godine, je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, te način isporuke.

10. Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristi vaša firma/organ?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147



U ovogodišnjem istraživanju oko 50% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 27% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe.

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kog operatora poslovni korisnici najčešće koriste:

	Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristi vaša firma/organ?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procjenim
Pošta Crne Gore	4	17	50	6	19
	4.2%	17.7%	52.1%	6.3%	19.8%
DHL	0	5	5	0	4
	0.0%	35.7%	35.7%	0.0%	28.6%
City express	0	5	1	0	2
	0.0%	62.5%	12.5%	0.0%	25.0%
Montenomax	1	1	7	0	5
	7.1%	7.1%	50.0%	0.0%	35.7%
NTC logistics	1	2	2	0	0
	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%
Alo Kurir express	0	0	1	0	0
	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
TIM KOP	0	1	0	0	0
	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
SEE ALL EXPRESS	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Neki drugi	0	1	3	0	3
	0.0%	14.3%	42.9%	0.0%	42.9%

- Cijenom poštanskih usluga najzadovoljniji je korisnik TIM KOP-a (u pitanju je samo 1 ispitanik, pa statistički nije relevantno), zatim slijede korisnici Pošte Crne Gore (58.3%-zbir koštaju taman koliko treba i jeftine su), i poslovni korisnici Montenomax-a (50.0%- zbir koštaju taman koliko treba i jeftine su).

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147

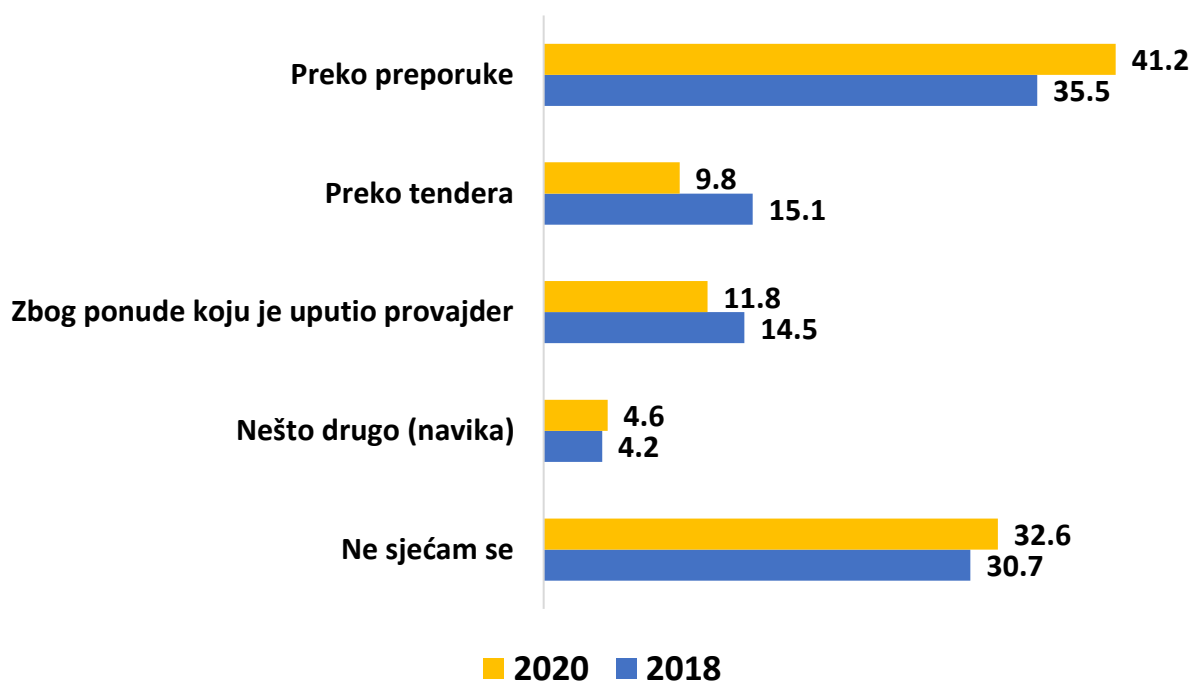
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kog poštanskog operatora poslovni subjekti najčešće koriste:

NAJČEŠĆE KORISTI USLUGE	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?							
	Pošta Crne Gore	DHL	City express	Montenomax	NTC logistics	Express Courier	TIM KOP	Neki drugi
Pošta Crne Gore	63	22	5	6	0	0	0	0
	65.6%	22.9%	5.2%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
DHL	2	12	0	0	0	0	0	0
	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
City express	0	1	7	0	0	0	0	0
	0.0%	12.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Montenomax	2	5	0	7	0	0	0	0
	14.3%	35.7%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
NTC logistics	1	0	0	0	4	0	0	0
	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%

- 87.5% poslovnih subjekata koji koriste usluge City expressa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge, dok 85.7% poslovnih korisnika koji najčešće koriste usluge DHL-a, i 80.% poslovnih korisnika NTC logistics-a, smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluga.
- 65.6% poslovnih subjekata koji najčešće koriste usluge Pošte CG i 50% onih koji koriste usluge Montenomax-a smatraju da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge.

12. Na koji način ste izabrali operatore poštanskih usluga koje koristi vaša firma/organ?

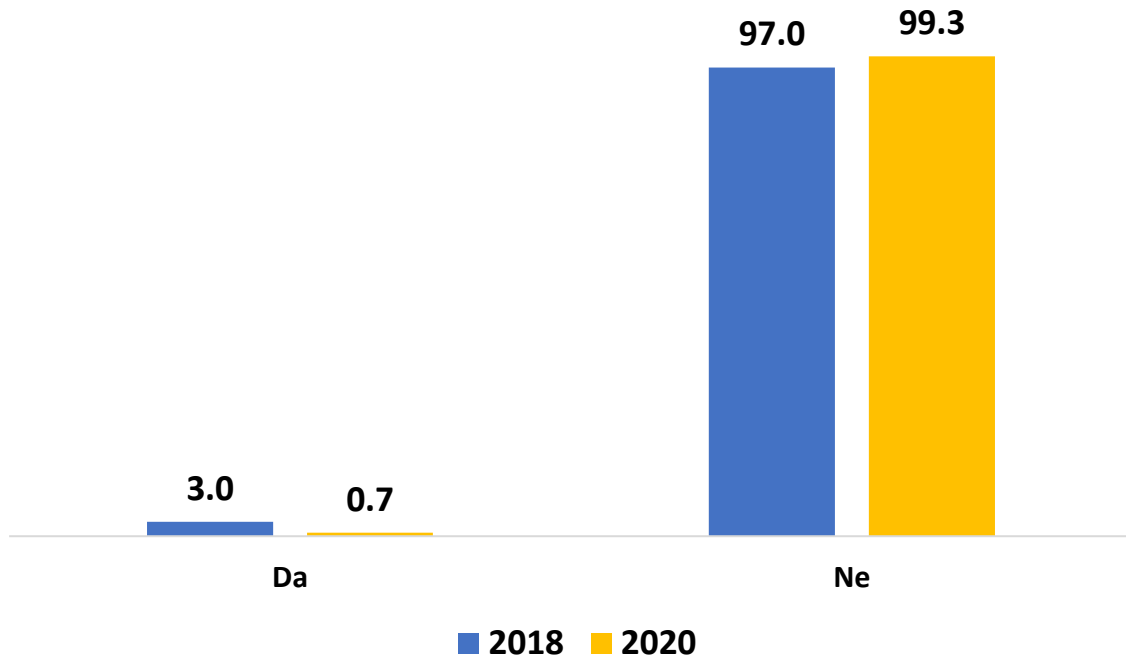
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147



Kao i u prethodnom istraživanju, rezultati ovog istraživanja pokazuju, da je i dalje ključni način izbora operatora poštanskih usluga, preporuka (41.2%). Značajan broj (32.6%) korisnika ovih usluga nije u stanju da se sjeti na koji način je došlo do izbora operatora.

13. Da li je vaša firma/organ u poslednjih godinu dana podnijelo bilo kakvu žalbu ili pritužbu na obavljanje poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (70.7% od ciljne populacije), N=147



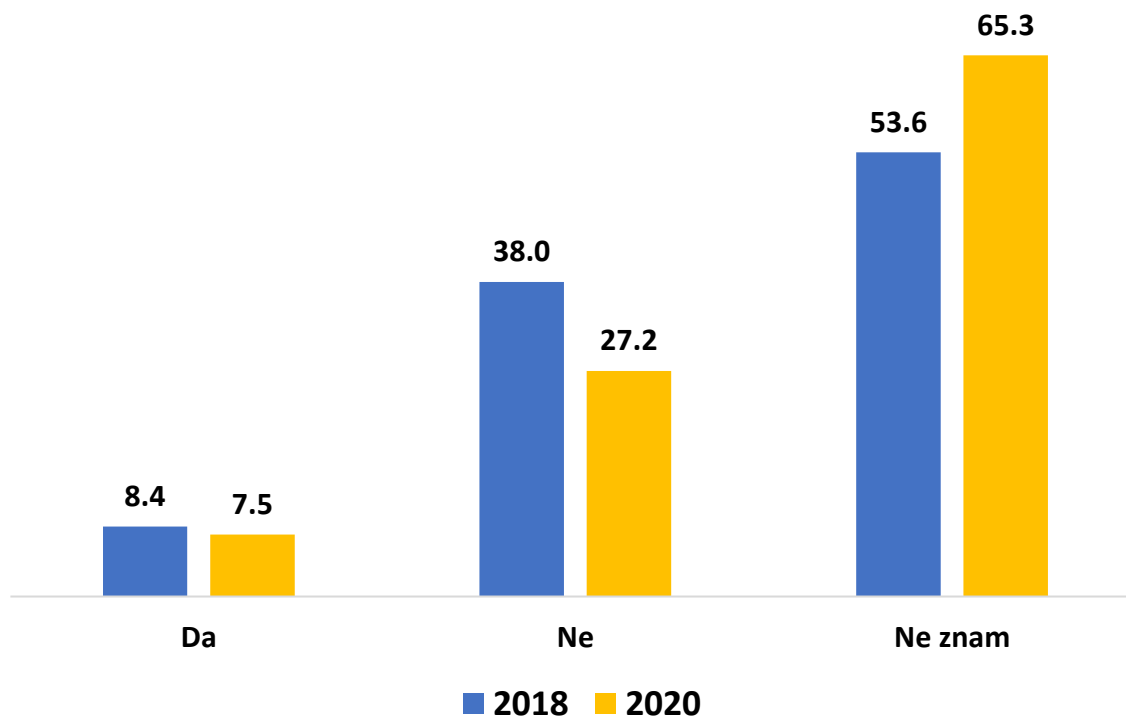
Najveći dio poslovnih korisnika u Crnoj Gori (99.3%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (0.7% ili dva pravna subjekta) to su učinili zbog:

- Neblagovremene dostave pošiljke
- Izgubljene pošiljke

14. 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 (70.7% od ciljane populacije), N=147



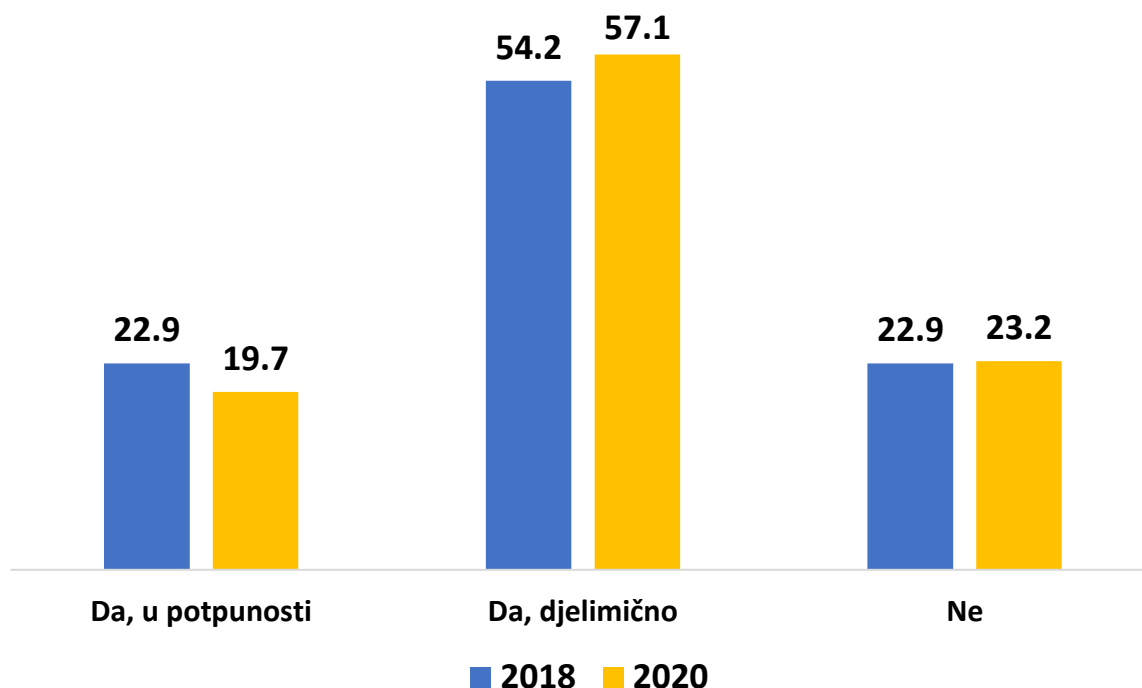
Kao i u prethodnom istraživanju, najveći procenat ispitanika (65.3%) nije mogao da procijeni da li operatori poštanskih usluga treba da uvedu nove usluge ili da, u narednom periodu, iste poboljšaju. Skoro 28% ispitanika je odgovorio da ne treba uvoditi nove poštanske usluge, dok je 7.5% anketiranih mišljenja da operatori treba da poboljšaju pružanje postojećih usluga.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu:

- smanjiti cijenu;
- bolju komunikaciju operatora sa korisnicima;
- poboljšati brzinu dostave;

15. 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 (70.7% od ciljane populacije), N=147

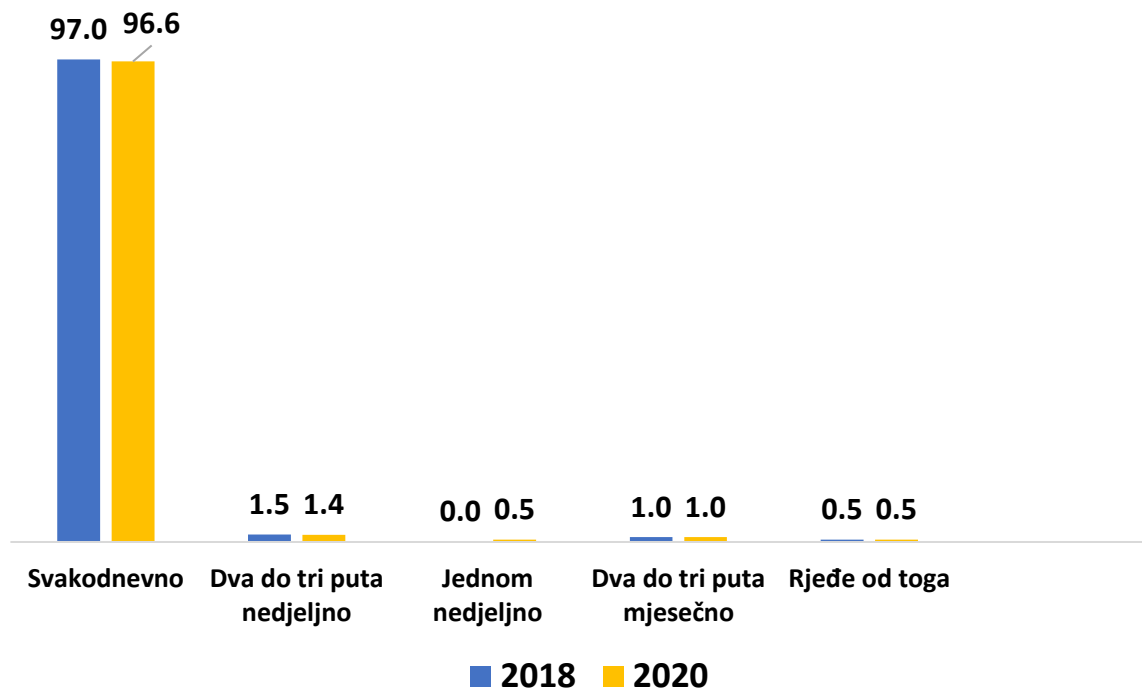


Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći procenat ispitanika (57.1%) smatra da je djelimično informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok je svaki peti ispitanik potpuno informisan, a skoro svaki četvrti anketirani nije informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga u Crnoj Gori.

INTERNET TRGOVINA

16. Koliko često vaša firma/organ koristi internet?

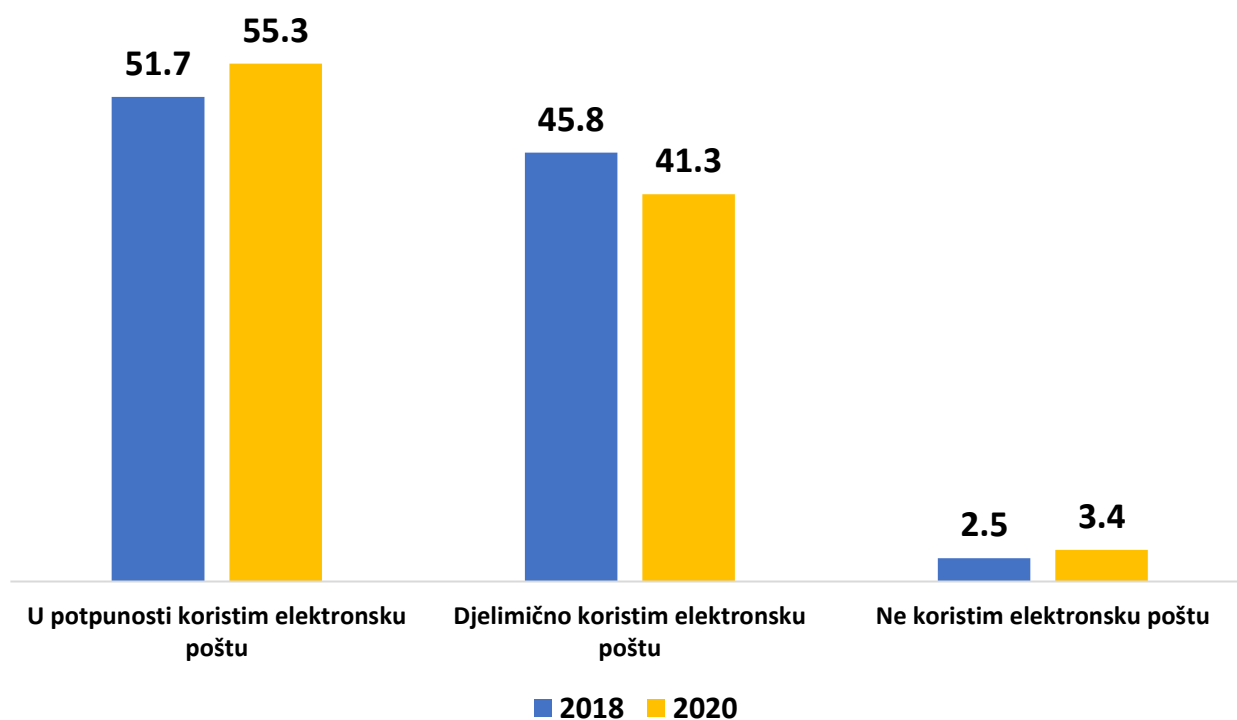
Baza: Ukupna ciljna populacija



Skoro je identičan procenat poslovnih korisnika, u oba istraživanja, koji svakodnevno, u svom radu, koriste internet (oko 97%).

17. U kojoj mjeri ste u Vašem poslovanju zamijenili tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail)?

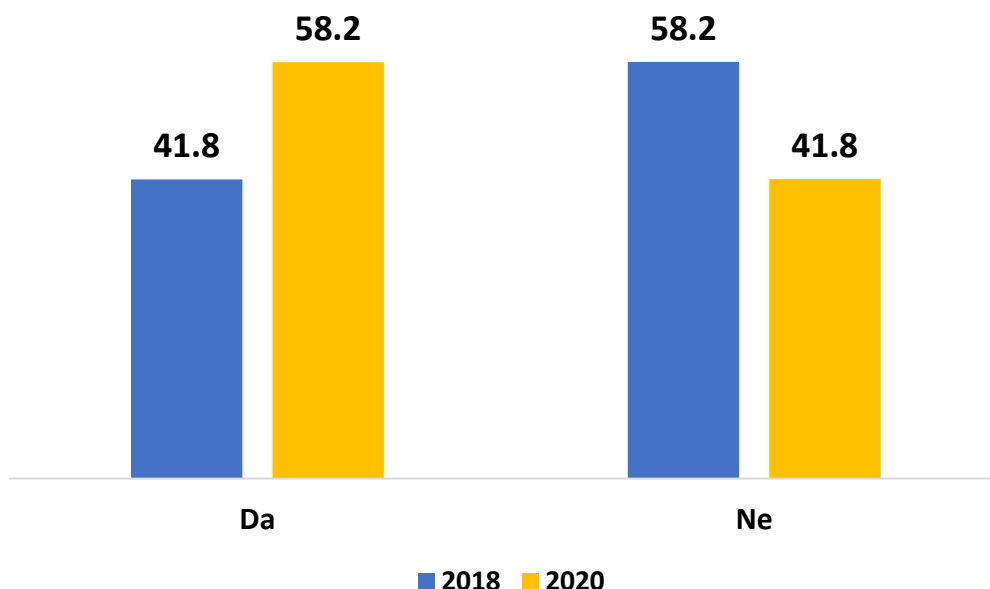
Baza: Oni koji koriste internet, N=208



Preko polovine poslovnih subjekata, korisnika interneta, u oba istraživanja, u potpunosti i djelimično je zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail), s tim što je u ovom istraživanju porastao procenat onih koji u potpunosti koriste elektronsku poštu.

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

Baza: Oni koji koriste internet, N=208



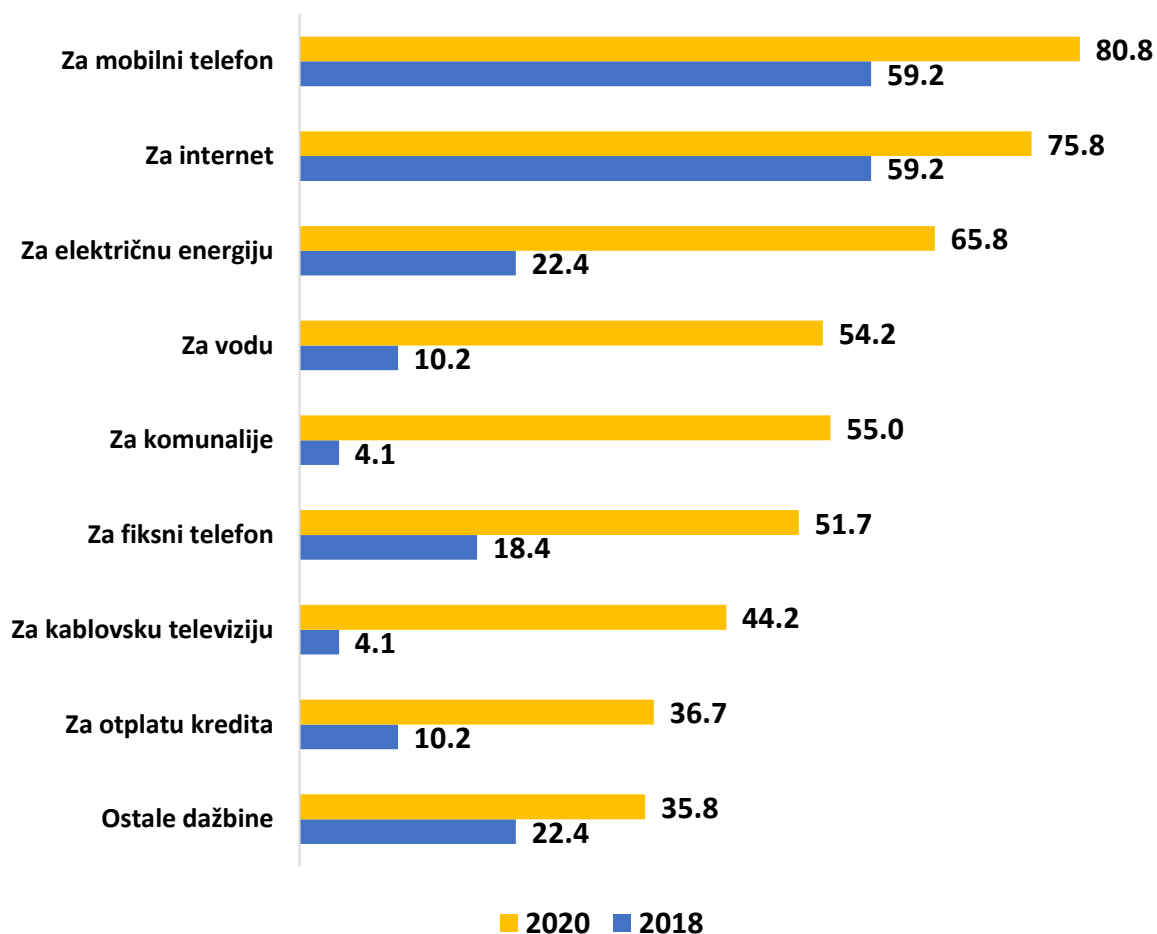
Elektronsko bankarstvo koristi 58.2% poslovnih subjekata obuhvaćenih uzorkom, i bilježi značajan rast u odnosu na istraživanje iz 2018.godine. Dakle, ovo istraživanje je pokazalo da elektronsko bankarstvo koristi za 16.4 procentnih poena više poslovnih korisnika u odnosu na istraživanje iz 2018. godine

		Da li koristite usluge elektronskog bankarstva (e-banking) za plaćanje računa?	
		Da	Ne
Djelatnost	Proizvodnja	74.1%	25.9%
	Trgovina	55.1%	44.9%
	Usluge	58.3%	41.7%
	Državna i lokalna uprava	43.8%	56.3%
Broj zaposlenih	Do 9 zaposlenih	55.2%	44.8%
	Od 10 do 49 zaposlenih	60.6%	39.4%
	Od 50 do 250 zaposlenih	61.1%	38.9%
	Preko 250 zaposlenih	64.3%	35.7%

- Elektronsko bankarstvo u najmanjem procentu koriste organi državne i lokalne uprave, a najviše poslovni subjekti iz oblasti proizvodnje;
- Sa aspekta broja zaposlenih, elektronsko bankarstvo najviše koriste poslovni subjekti koji imaju preko 250 zaposlenih.

19. Možete li nam reći koje račune vaša firma/organ plaća putem elektronskog bankarstva?

Baza: Oni koji koriste elektronsko bankarstvo (58.2% ciljne populacije), N=121

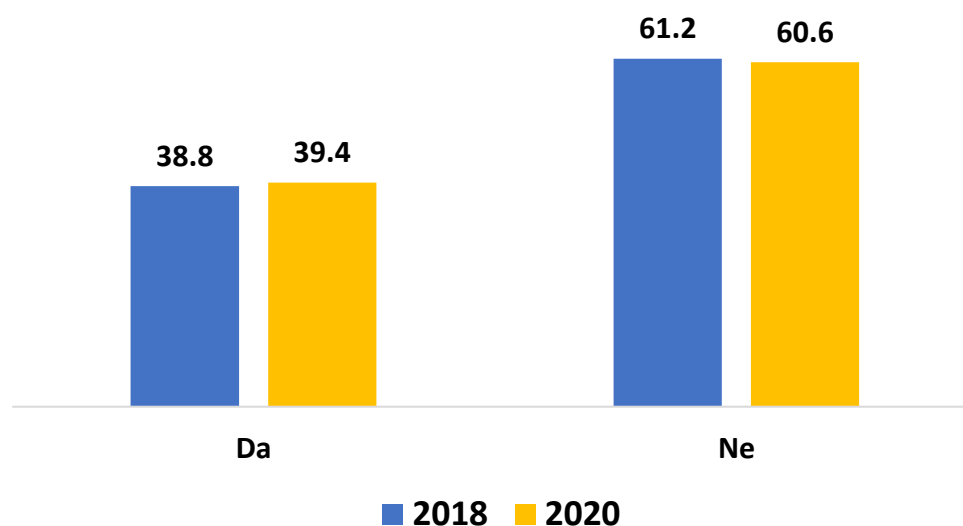


Najveći procenat ispitanika elektronsko bankarstvo koristi za plaćanje računa za: mobilni telefon (80.8%), internet (75.8%), električnu energiju (65.8%)...

U ovom istraživanju značajno je porastao procenat onih koji plaćaju račune putem elektronskog bankarstva (e-banking).

20. Da li ste u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge za vašu firmu/organ preko interneta?

Oni koji koriste internet, N=208



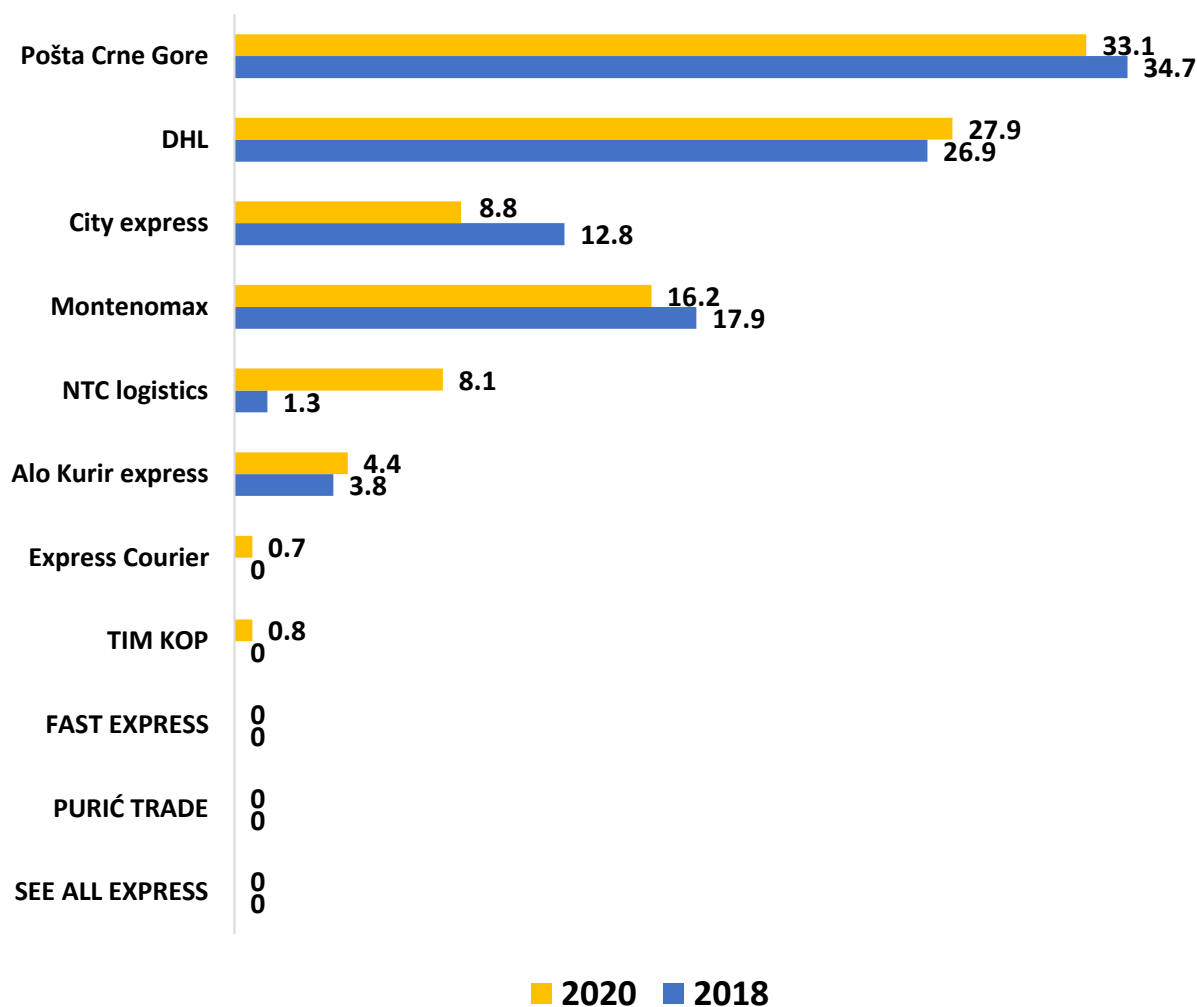
Skoro je nepromjenjen procenat poslovnih subjekata, korisnika interneta, koji su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta i on, u oba istraživanja, iznosi oko 40%.

		Da li ste u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge za vašu firmu/organ preko interneta?	
		Da	Ne
Djelatnost	Proizvodnja	25.9%	74.1%
	Trgovina	44.9%	55.1%
	Usluge	44.8%	55.2%
	Državna i lokalna uprava	6.3%	93.8%
Broj zaposlenih	Do 9 zaposlenih	42.9%	57.1%
	Od 10 do 49 zaposlenih	39.4%	60.6%
	Od 50 do 250 zaposlenih	27.8%	72.2%
	Preko 250 zaposlenih	28.6%	71.4%

- Kupovinu robe ili usluge preko interneta u najmanjem procentu koriste organi državne i lokalne uprave, a najviše poslovni subjekti iz oblasti trgovine i usluga;
- Sa aspekta broja zaposlenih, kupovinu putem interneta najviše koriste poslovni subjekti koji imaju do 9 zaposlenih, a najmanje oni koji imaju od 50 do 250 zaposlenih.

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

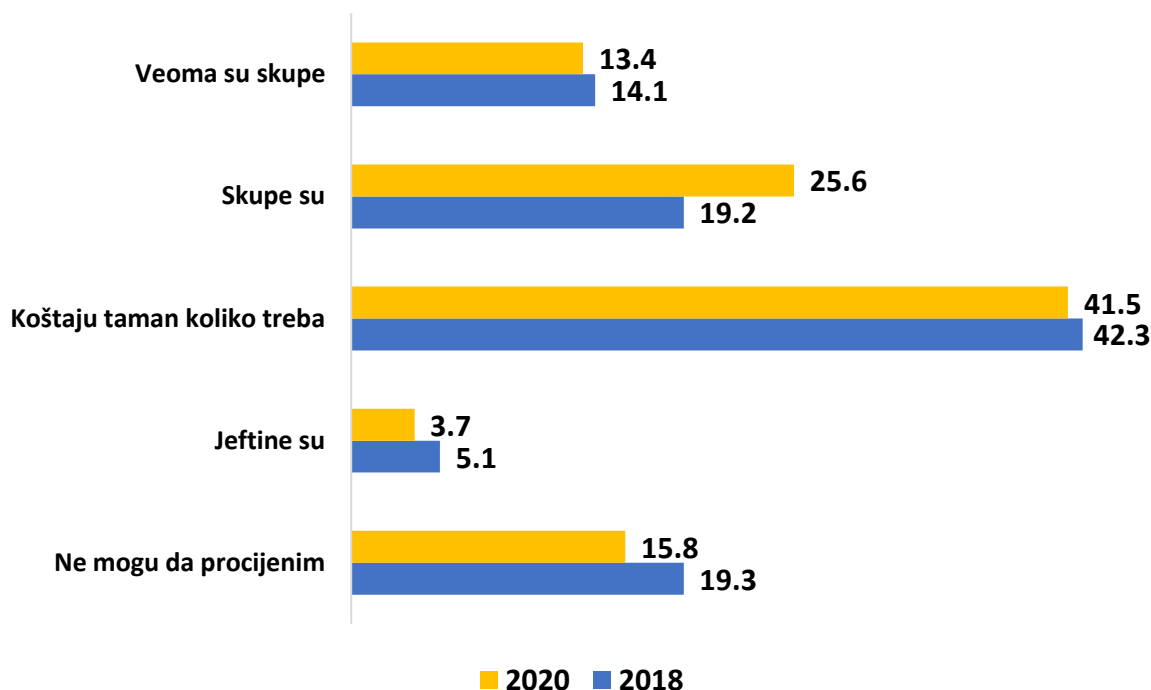
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (39.4% ciljane populacije); N=82



Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju približan je procenat poslovnih korisnika, koji su kupovali preko interneta, a za dostavu su koristili usluge Pošte Crne Gore (33.1%), a zatim usluge dostavne službe DHL-a (27.9%). Primjetan je značajan rast učešća NTC logistics-a (8.1%), a neznatan pad Montenomaxa, a nešto veći pad učešća bilježi se kod City expressa.

22. 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 (39.4% ciljane populacije); N=82



Nešto manje od polovine (45.2%) anketiranih pravnih subjekata procjenjuje da cijene dostavnih službi za internet trgovinu, koštaju taman koliko treba, odnosno da su jeftine. S druge strane 39% anketiranih pravnih subjekata smatra da su cijene usluga dostavnih službi za internet trgovinu skupe, odnosno veoma skupe.

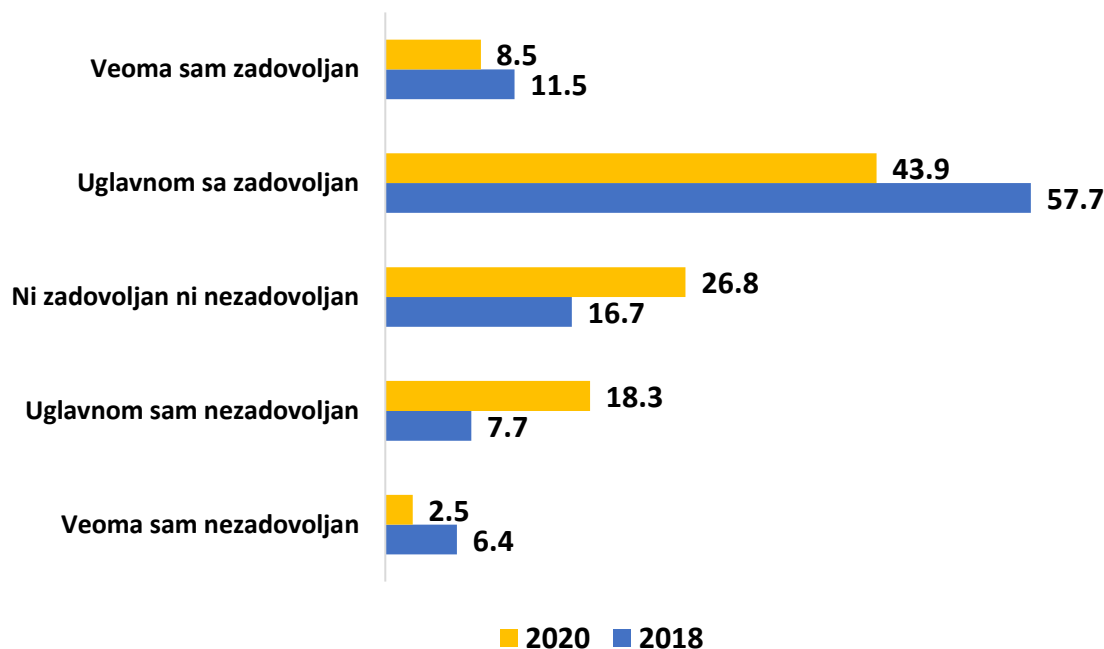
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to koju dostavnu službu poslovni korisnici najčešće koriste:

	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 procijenim
Pošta Crne Gore	11.1%	35.6%	35.6%	2.2%	15.6%
DHL	21.1%	23.7%	31.6%	2.6%	21.1%
City express	16.7%	16.7%	25.0%	16.7%	25.0%
Montenomax	13.6%	22.7%	27.3%	9.1%	27.3%
NTC logistics	18.2%	27.3%	9.1%	9.1%	36.4%

Približan je procenat (oko 45%) korisnika usluga Pošte Crne Gore i DHL-a koji smatraju da su cijene usluga dostavnih službi, za internet trgovinu, skupe odnosno veoma skupe, dok korisnici usluga City expressa smatraju, u najvećem procentu (41.7%, sum jeftine su i koštaju taman koliko treba) da su cijene ovog operatora prihvatljive.

23. 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 (39.4% ciljane populacije); N=82



Brzinom dostavnih službi je veoma i uglavnom zadovoljno 52.4% korisnika internet trgovine, i u odnosu na prethodno istraživanje bilježi se značajan pad stepena zadovoljstva, jer je u istraživanju iz 2018. godine taj procenat iznosio 69.2%. S druge strane, porastao je procenat uglavnom nezadovoljnih i onih koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

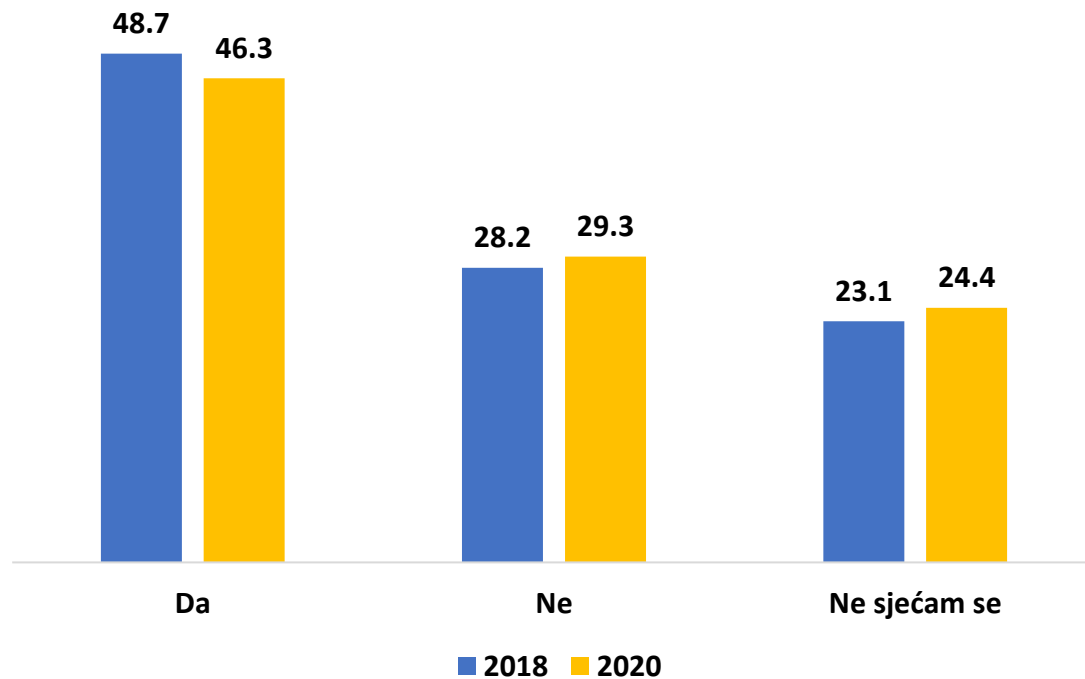
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg distributera poslovni najčešće koriste:

	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	2.2%	17.8%	31.1%	40.0%	8.9%
DHL	0.0%	21.1%	26.3%	47.4%	5.3%
City express	0.0%	16.7%	16.7%	41.7%	25.0%
Montenomax	0.0%	4.5%	27.3%	50.0%	18.2%
NTC logistics	0.0%	9.1%	18.2%	54.5%	18.2%

Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (72.7%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni poslovni korisnici koji koriste usluge NTC logistics-a, kao i poslovni korisnici koji koriste usluge Montenomaxa (68.2%).

24. Da li ste prilikom naručivanja robe za vašu firmu/organ preko interneta mogli da birate dostavnu službu?

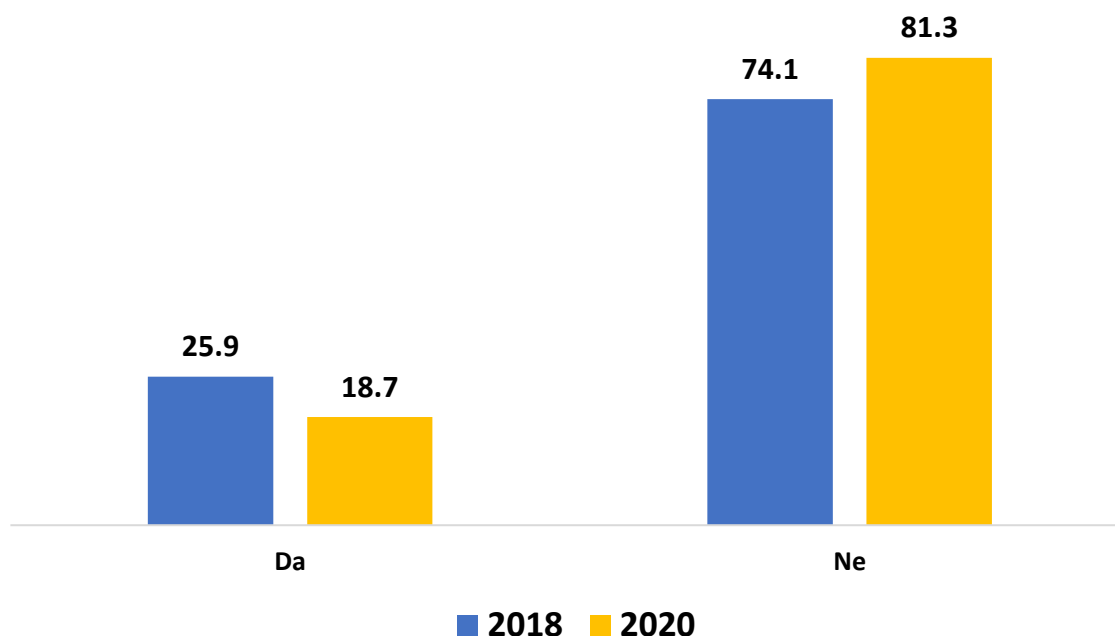
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (39.4% ciljne populacije); N=82



Najveći procenat (46.3%) korisnika usluge dostave robe kupljene preko interneta, imalo je mogućnost izbora operatora usluge dostave, dok 29.3% njih nije imalo tu mogućnost. Skoro svaki četvrti internet kupac nije obraćao pažnju na taj aspekt kupovine pošto se ne sjeća. U odnosu na prethodno istraživanje distribucija odgovora ne bilježi značajne razlike.

25. 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, N=208



Skoro svaki peti (18.7%) internet kupac posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga, dok 81.3% ne posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Dakle, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo je do smanjenja procenta onih koji posjećuju sajtove operatora poštanskih usluga.

		Da	Ne
Djelatnost	Proizvodnja	14.8%	85.2%
	Trgovina	21.7%	78.3%
	Usluge	19.8%	80.2%
	Državna i lokalna uprava	6.3%	93.7%
Broj zaposlenih	Do 9 zaposlenih	19.0%	81.0%
	Od 10 do 49 zaposlenih	21.1%	78.9%
	Od 50 do 250 zaposlenih	16.7%	83.3%
	Preko 250 zaposlenih	7.1%	92.9%

- Najveći procenat onih koji posjećuju sajt poštanskog operatora radi informisanja o načinu dostave robe kupljene preko interneta je iz reda poslovnih korisnika koji se bave trgovinom i onih koji imaju od 10 do 49 zaposlenih.

KRATAK REZIME ISTRAŽIVANJA

- Rezultati ovogodišnjeg istraživanja pokazuju da je, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo do pada procenta poslovnih subjekata koji su koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki u posljednjih godinu dana sa 82.6% na 70.7%, što predstavlja smanjenje korišćenja ovih usluga za 11.9 procentnih poena.
- Slanje i prijem pisama najčešće koristi (29.3%) poslovnih korisnika i u odnosu na istraživanje iz 2018. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Na drugom mjestu po frekvenciji odgovora nalaze se usluge slanja i prijema paketa, koje takođe, u odnosu na prethodno istraživanje, bilježi pad korisnika.
- Najveći procenat poštanskih usluga, koje su koristili poslovni korisnici u Crnoj Gori, vezan je za Poštu CG i to u svim segmentima poštanskih usluga. Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Montenomax, s tim što Montenomax bilježi pad učešća u odnosu na prethodno istraživanje, a zatim slijede DHL i City ekspres, čije se učešće nije promijenilo u odnosu na istraživanje iz 2018. godine.
- Većina poslovnih korisnika, kao i u prethodnom istraživanju, je generalno zadovoljna (72.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga. Međutim, ovogodišnje istraživanje pokazuje da je značajno opao procenat ispitanika koji su veoma zadovoljni, kao i povećanje procenta ispitanika koji su uglavnom nezadovoljni, što je sve skupa dovelo do toga da je za oko 12 procentnih poena opao broj zadovoljnih. Za mali broj poslovnih korisnika (12.5%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, ključni razlog nezadovoljstva, kao i u istraživanju iz 2018. godine, je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, te način isporuke.
- U ovogodišnjem istraživanju oko 50% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 27% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe.
- Kao i u prethodnom istraživanju, rezultati ovog istraživanja pokazuju, da je i dalje ključni način izbora operatora poštanskih usluga, preporuka (41.2%). Značajan broj (32.6%) korisnika ovih usluga nije u stanju da se sjeti na koji način je došlo do izbora operatora.
- Najveći dio poslovnih korisnika u Crnoj Gori (99.3%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.
- Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći procenat ispitanika (57.1%) smatra da je djelimično informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok je svaki peti ispitanik potpuno informisan, a skoro svaki četvrti anketirani nije informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga u Crnoj Gori.

- Skoro je identičan procenat poslovnih korisnika, u oba istraživanja, koji svakodnevno, u svom radu, koriste internet (oko 97%).
- Preko polovine poslovnih subjekata, korisnika interneta, u oba istraživanja, u potpunosti i djelimično je zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail), s tim što je u ovom istraživanju porastao procenat onih koji u potpunosti koriste elektronsku poštu.
- Elektronsko bankarstvo koristi 58.2% poslovnih subjekata obuhvaćenih uzorkom, i bilježi značajan rast u odnosu na istraživanje iz 2018.godine. Najveći procenat ispitanika elektronsko bankarstvo koristi za plaćanje računa za: mobilni telefon (80.8%), internet (75.8%), električnu energiju (65.8%). U ovom istraživanju značajno je porastao procenat onih koji plaćaju račune putem elektronskog bankarstva (e-banking).
- Skoro je nepromjenjen procenat poslovnih subjekata, korisnika interneta, koji su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta i on, u oba istraživanja, iznosi oko 40%.
- Kao i u istraživanju iz 2018. godine, tako i u ovom istraživanju približan je procenat poslovnih korisnika, koji su kupovali preko interneta, a za dostavu su koristili usluge Pošte Crne Gore (33.1%), a zatim usluge dostavne službe DHL-a (27.9%). Primjetan je značajan rast učešća NTC logistics-a (8.1%), a neznatan pad Montenomaxa a nešto veći pad učešća bilježi se kod City expressa.
- Nešto manje od polovine (45.2%) anketiranih pravnih subjekata procjenjuje da cijene dostavnih službi za internet trgovinu, koštaju taman koliko treba, odnosno da su jeftine. S druge strane 39% anketiranih pravnih subjekata smatra da su cijene usluga dostavnih službi za internet trgovinu skupe, odnosno veoma skupe.
- 52.4% korisnika internet trgovine je veoma i uglavnom zadovoljno brzinom dostavnih službi, i u odnosu na prethodno istraživanje bilježi se značajan pad stepena zadovoljstva, jer je u istraživanju iz 2018. godine taj procenat iznosio 69.2%. S druge strane, porastao je procenat uglavnom nezadovoljnih i onih koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.
- Najveći procenat (46.3%) korisnika usluge dostave robe kupljene preko interneta, imalo je mogućnost izbora operatora usluge dostave, dok 29.3% njih nije imalo tu mogućnost. Skoro svaki četvrti internet kupac nije obraćao pažnju na taj aspekt kupovine pošto se ne sjeća. U odnosu na prethodno istraživanje distribucija odgovora ne bilježi značajne razlike.
- Skoro svaki peti (18.7%) internet kupac posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga, dok 81.3% ne posjećuje sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Dakle, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo je do smanjenja procenta onih koji posjećuju sajtove operatora poštanskih usluga.