

Izvještaj

Stepen zadovoljstva individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Januar 2019

METODOLOGIJA

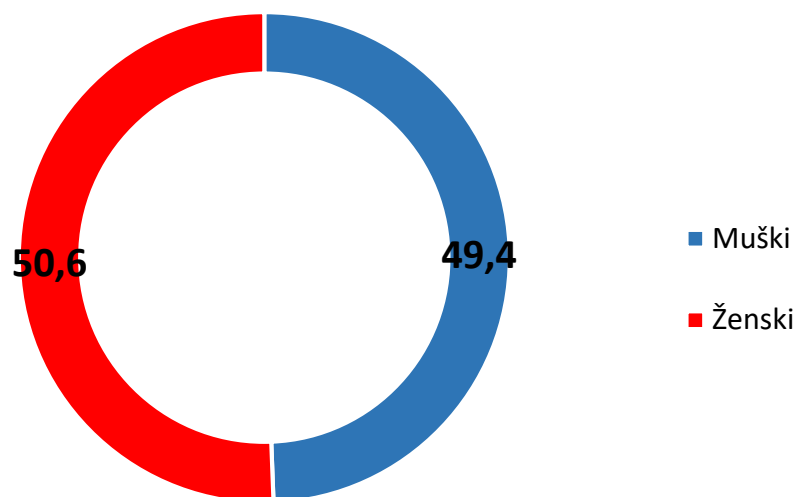
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom decembra 2018. i januara 2019. godine
Uzorački okvir:	Gradani Crne Gore stariji od 18 godina po popisu iz 2011. godine
Veličina uzorka:	1000
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim 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

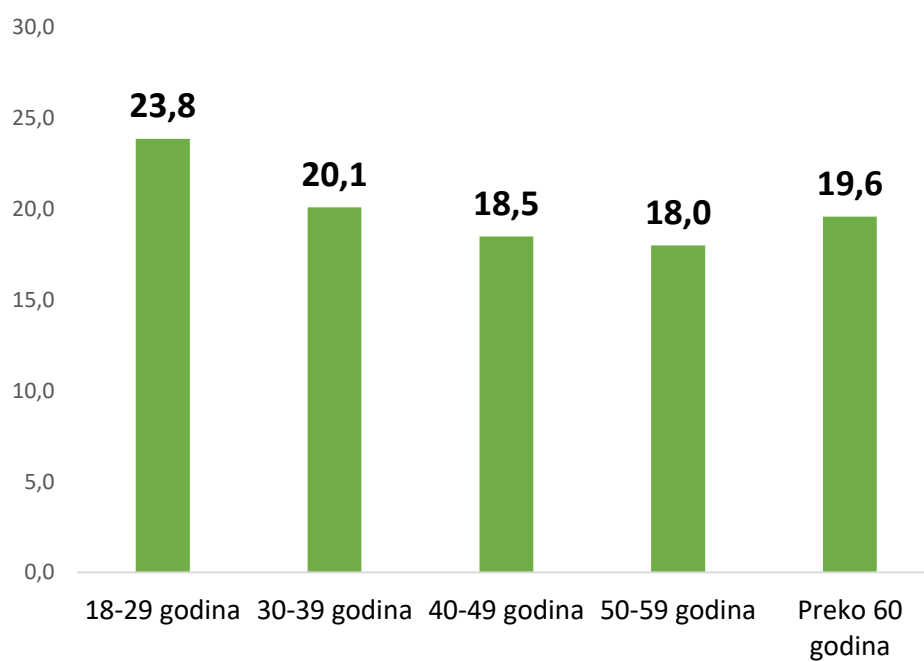
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	299	29,9
	Nikšić	110	11,0
	Danilovgrad	24	2,4
	Cetinje	27	2,7
	UKUPNO	459	45,9
Sjeverni region	Bjelo Polje	76	7,6
	Pljevlja	49	4,9
	Rožaje	41	4,1
	Berane	45	4,5
	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	0,6
	UKUPNO	296	29,6
Južni region	Herceg Novi	47	4,7
	Bar	73	7,3
	Kotor	34	3,4
	Budva	32	3,2
	Ulcinj	37	3,7
	Tivat	22	2,2
	UKUPNO	245	24,5
TOTAL		1000	100,0

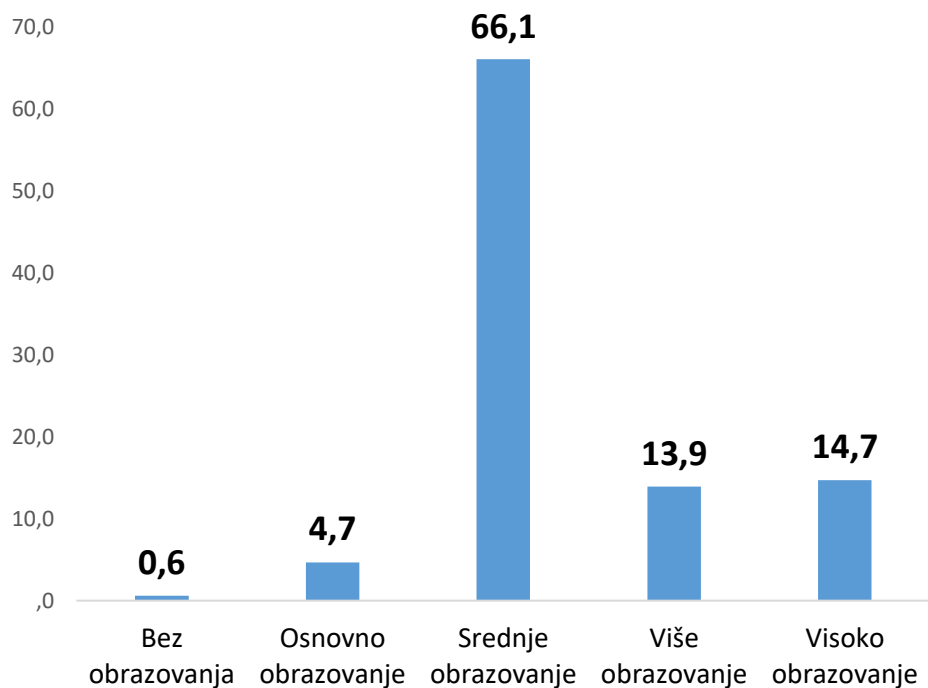
POL



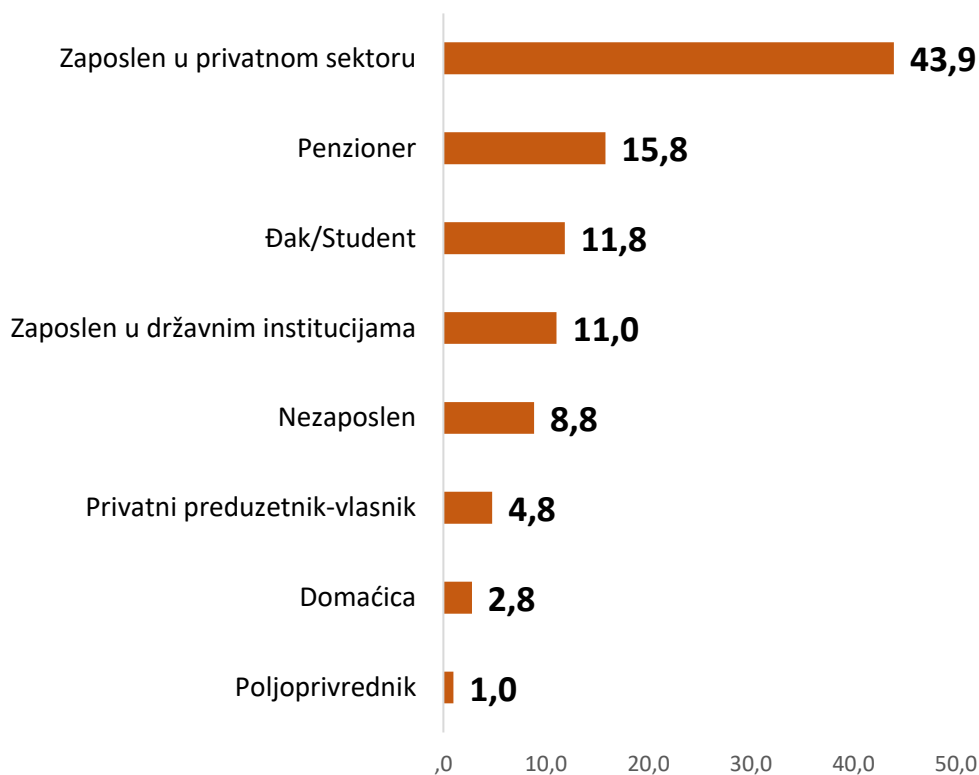
STAROST



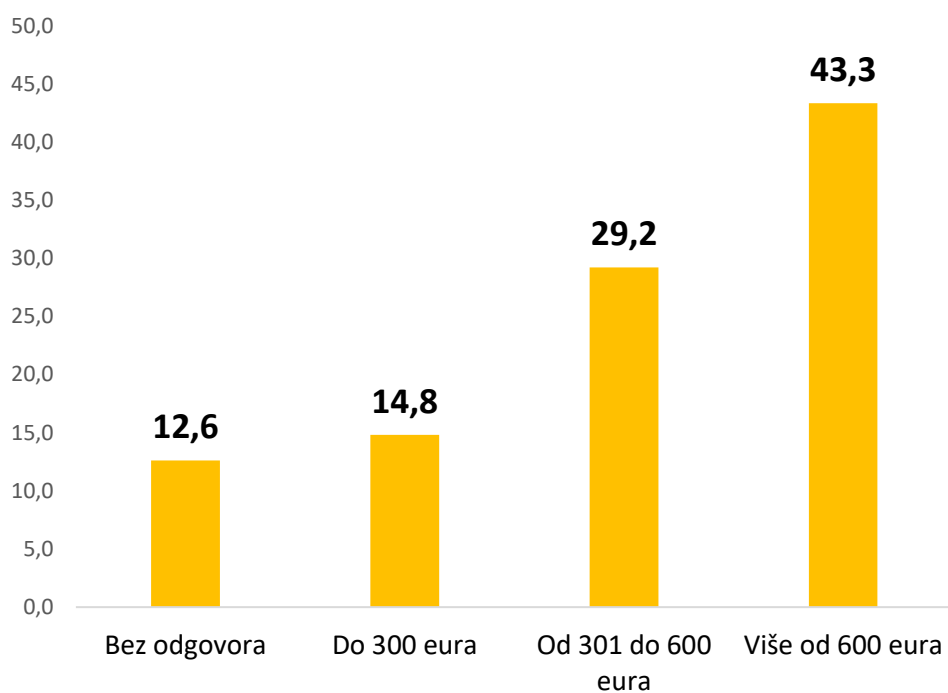
OBRAZOVANJE



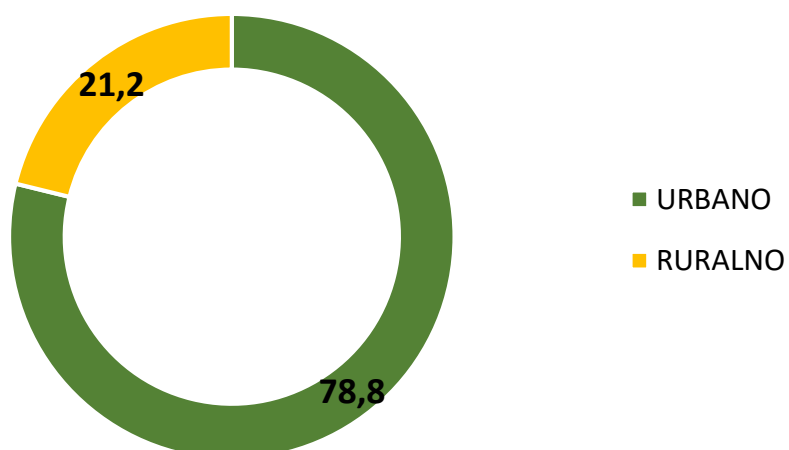
ZANIMANJE



MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



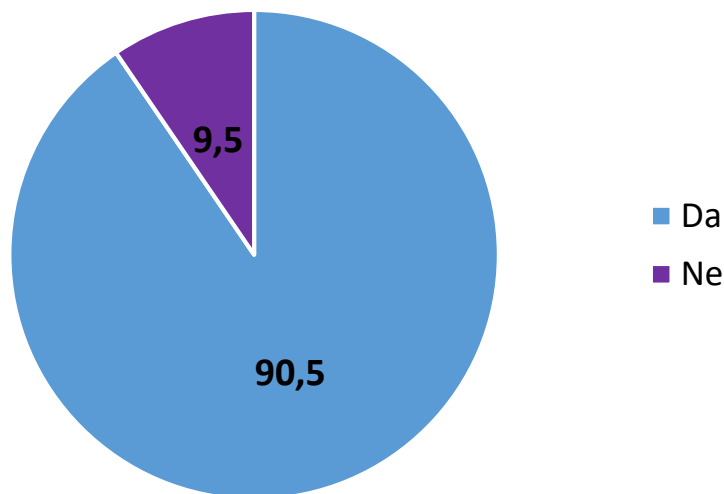
MJESTO STANOVANJA



POŠTANSKE USLUGE

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat građana Crne Gore (90,5%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki. 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 od 18 do 29 godina;
- Građani sa srednjim obrazovanjem;
- Ispitanici koji su đaci/studenti;
- Građani koji žive na ruralnom području.

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljne populacije)

	%
Slanje i prijem novca	26,3
Slanje i prijem paketa	14,6
Slanje telegrama	7,4
Slanje i prijem pisama	5,7
Zbog posla (službeno)	2,8
Plaćanje računa	8,6
Slanje i prijem brze pošte	4,5
Prijem časopisa	0,3
Slanje čestitki i razglednica	0,7
Direktna pošta	0,2
Internet kupovina	17,1
Zbog cijena usluga	0,7
Kurirske usluge	0,3
Najjednostavniji i najpouzdaniji	3,7
Ne znam	2,3
Nešto drugo	0,4
Bez odgovora	4,3

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 (26,3%), Internet kupovina (17,1%) i slanje i prijem paketa (14,6%) osnovni razlozi korišćenja poštanskih usluga. S druge strane, ispitanici koji ne koriste poštanske usluge (9,5% ciljne populacije) je kao osnovni razlog nekorišćenja tih usluga naveo da nema potrebe za takvim uslugama.

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

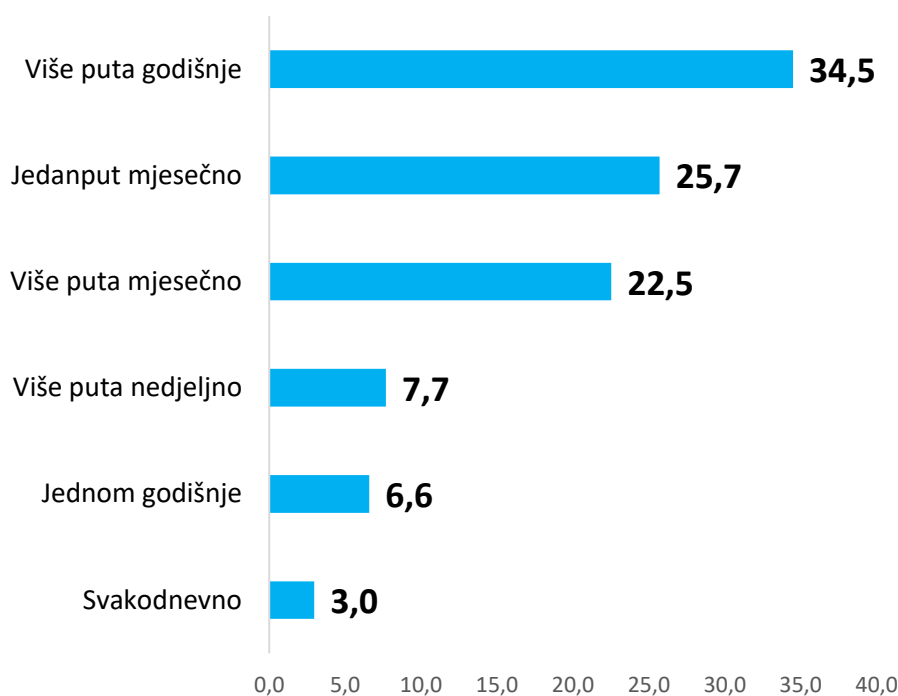
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)

Usluge	Da, čuo sam i koristio	Da, čuo sam ali nisam koristio	Nijesam čuo
Slanje i prijem pisama	48,5	49,3	2,2
Usluge hibridne pošte	4,6	38,0	57,4
Slanje i prijem paketa	62,4	34,5	3,1
Expres poštanske usluge	43,4	47,0	9,6
Kurirske usluge	39,8	51,3	8,9
Direktna pošta	17,9	59,5	22,6
Neadresirane pošiljke	4,7	54,7	40,5
Novčane poštanske usluge	63,0	29,5	7,6
Novine, knjige časopisi...	16,3	60,9	22,9
Telegramske usluge	48,9	41,9	9,2
E-commerce	6,7	40,0	53,3

Oko 2/3 građana Crne Gore koristio je poštanske usluge: slanje i prijem paketa (62,4%) i novčane poštanske usluge (63,0%), dok je skoro svaki drugi ispitanik (48,5%) koristio uslugu slanja i prijema pisama. Određeni broj usluga je prilično nepoznat građanima (hibridna pošta, E-commerce, neadresirana pošta, tiskovina).

Koliko često koristite poštanske usluge?

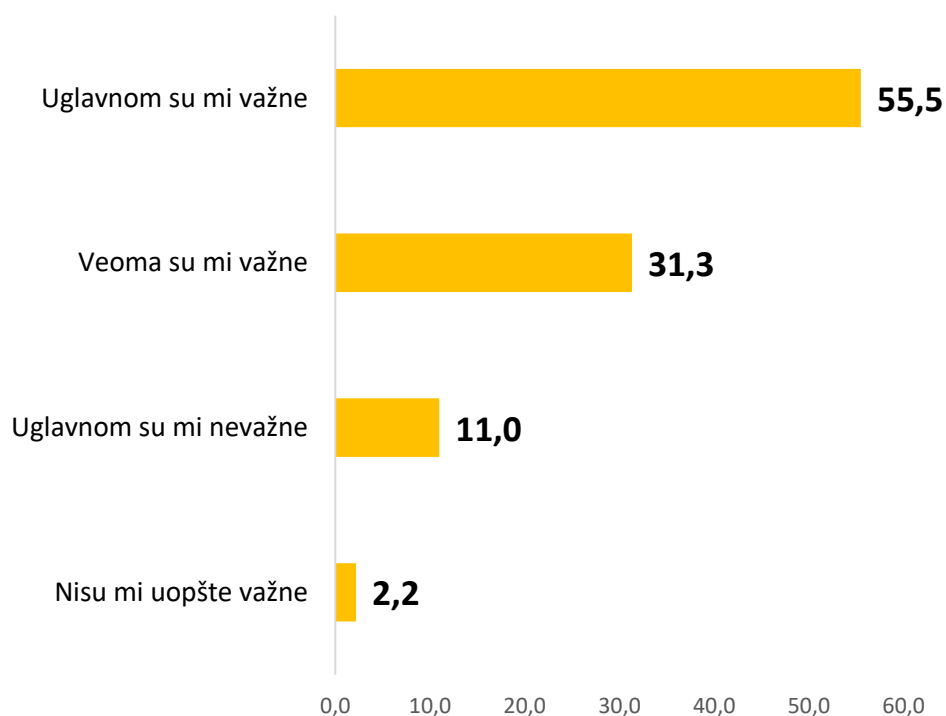
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)



Najveći procent ispitanika poštanske usluge koristi više puta godišnje (34,5%), a zatim po frekvenciji odgovora slijedi da građani poštanske usluge koriste jedanput mjesečno (25,7%) i više puta mjesečno (22,5%).

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

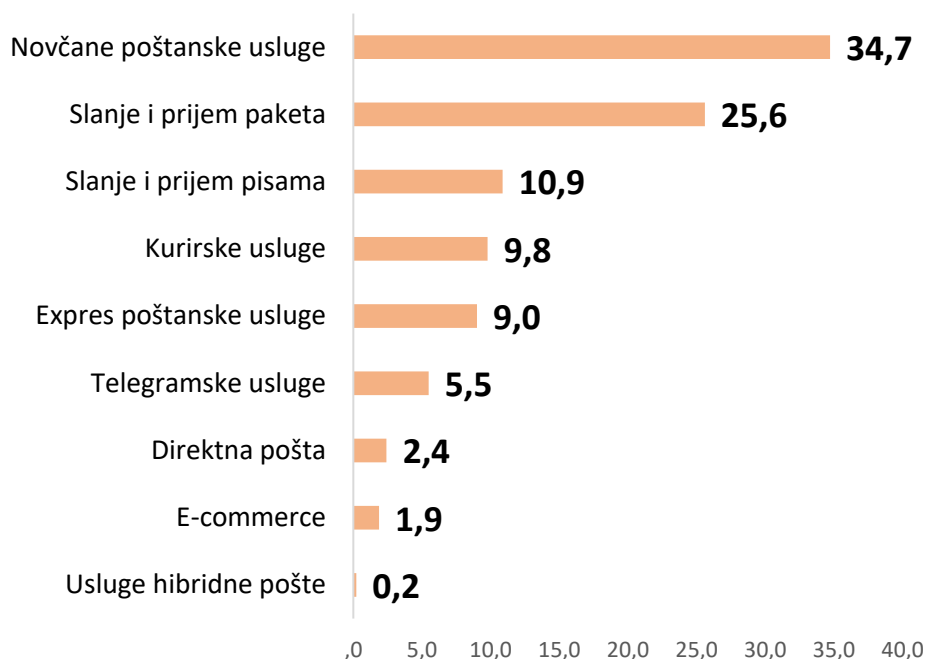
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljne populacije)



Za 55,5% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom važne, a za 31,3% anketiranih ove usluge su veoma važne. S druge strane, za 13,2% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom nevažne ili uopšte nijesu važne.

Da li možete reći koju poštansku uslugu NAJČEŠĆE koristite?

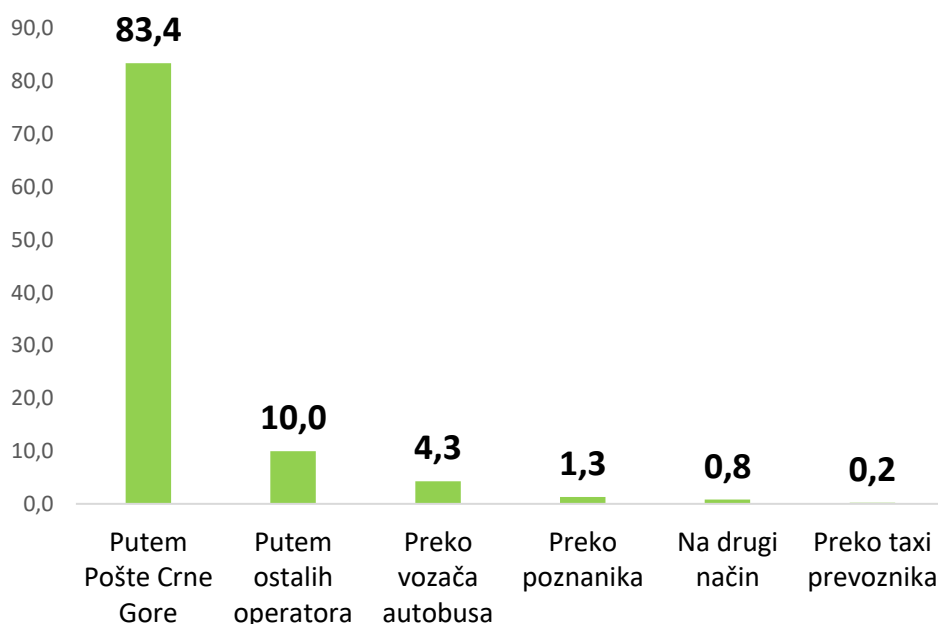
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)



Svaki treći ispitanik (34,7%) najčešće koristi novčane poštanske usluge, a svaki četvrti ispitanik (25,6%) najčešće koristi usluge slanja i prijema paketa. Ispitanici najrjeđe koriste usluge hibridne pošte i e-commerce.

Na koje sve načine šaljete poštanske pošiljke ili primete poštanske pošiljke?

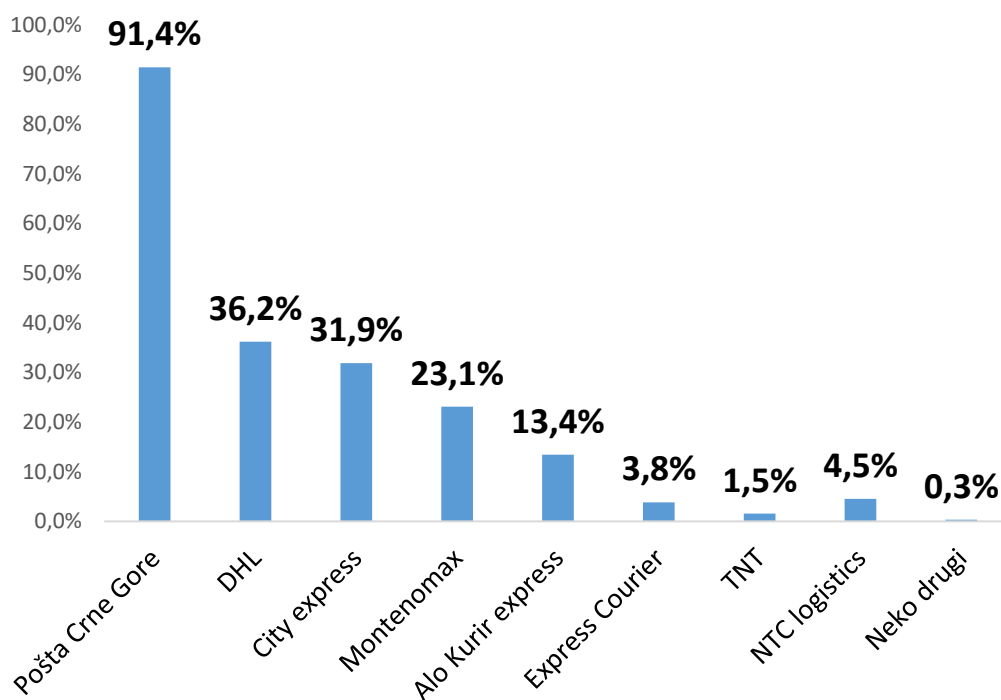
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)



Najveći procenat ispitanika (83,4%) poštanske usluge koristi putem Pošte Crne Gore, dok svaki deseti ispitanik ove usluge koristi putem ostalih operatera.

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 (90,5% od ciljane populacije)



Najvidljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je Pošta CG (91,4%), a zatim slijede DHL (36,2%), City expres (31,9%) i Montenomax (23,1%).

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?

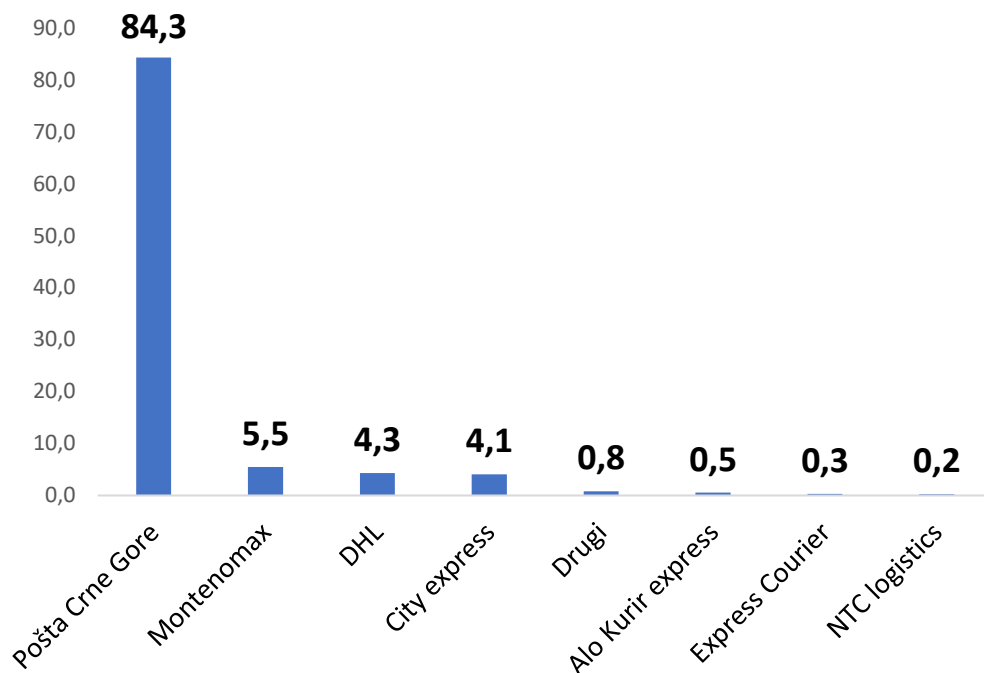
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljne populacije)

	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	94,0	70,5	74,1	64,2	40,0	81,8	75,0	95,3	80,7	97,2	77,4
DHL	2,4	6,6	8,9	15,5	5,9	5,4	3,8	2,0	2,4	0,6	11,3
City express	0,5	9,8	5,6	8,9	23,1	1,4					4,8
Montenomax	1,9	6,6	8,5	5,9	24,7	4,1		1,4	3,6		
Alo Kurir express	0,2		0,4	0,7	2,4	3,4	7,7	0,4	2,4	0,6	
Express Courier			1,0	1,5	1,6	1,4			2,4		
TNT				0,7			3,8		2,4		
NTC logistic	1,0	3,3	1,2	1,5	2,4	1,4	7,7	0,8	4,8	1,2	6,5
Baza (procenat ciljne populacije)	41,9	6,1	51,7	27,1	25,5	14,8	5,2	50,7	8,3	32,6	6,2

Najveći procenat poštanskih usluga koje su koristili građani Crne Gore vezan je za Poštu CG jer je: 94,0% onih koji su primali ili slali pismo; 74,1% ispitanika koje je vršilo slanje ili prijem paketa; 97,2% ispitanika koji su koristili telegramske usluge ... to činilo putem Pošte CG. U segmentima kurirske službe, expres poštanske usluge i slanja i prijema paketa, ostali operatori konkurišu Pošti CG.

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 (90,5% od ciljane populacije)

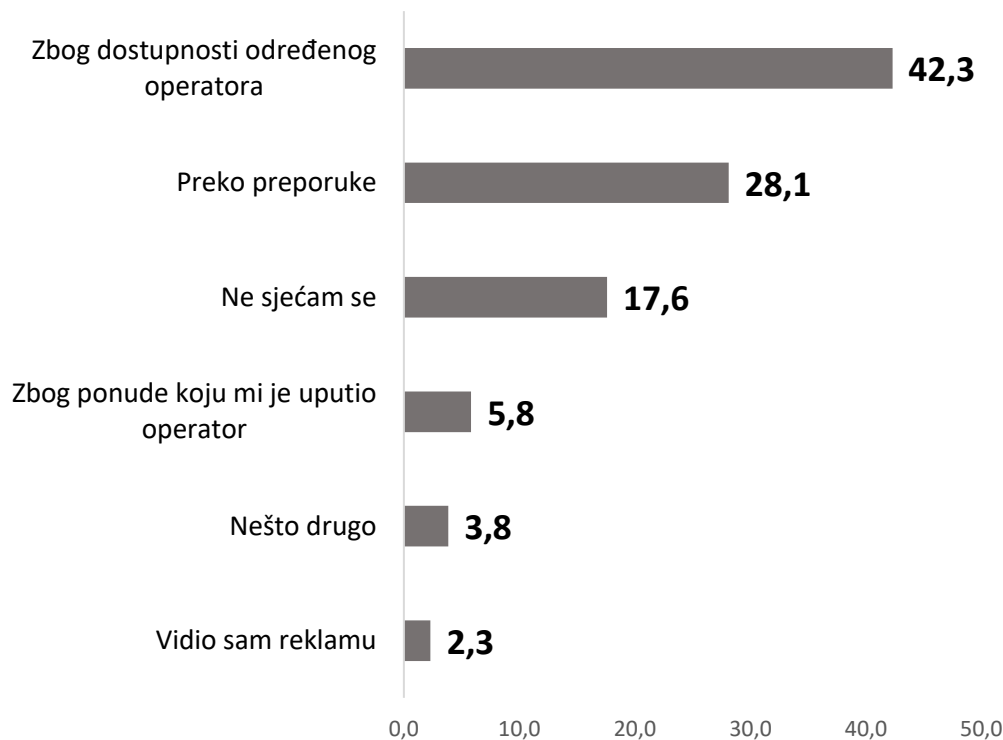


Kao i rezultati odgovora na prethodno pitanje, tako i ovi rezultati pokazuju da najveći dio građana Crne Gore najčešće koriste usluge Pošte CG (84,3%).

Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Montenomax (5,5%), a zatim slijede DHL (4,3%) i City exspres (4,1%).

Na koji način ste izabrali operatora poštanskih usluga koje koristite?

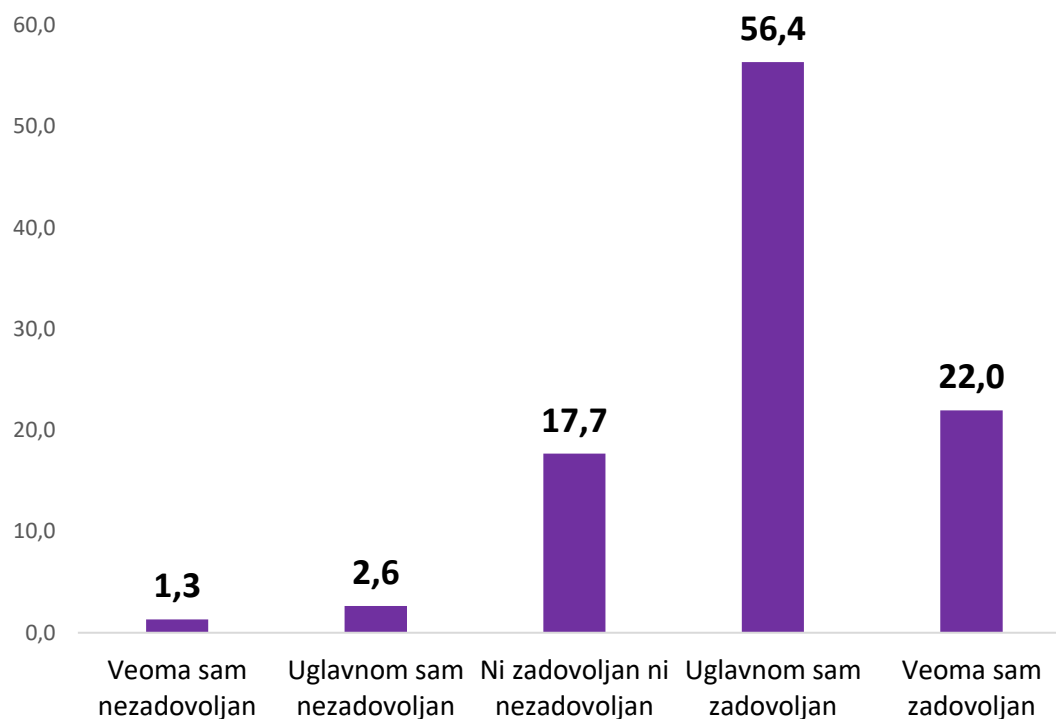
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)



Ključni faktori izbora glavnog operatora poštanskih usluga su dostupnost određenog operatora (42,3%) i preporuke (28,1%). Skoro svaki peti (17,6%) korisnik ovih usluga nije u stanju da se sjeti na koji način je došlo do izbora glavnog operatora.

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 (90,5% od ciljane populacije)



Većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (78,4% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga.

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

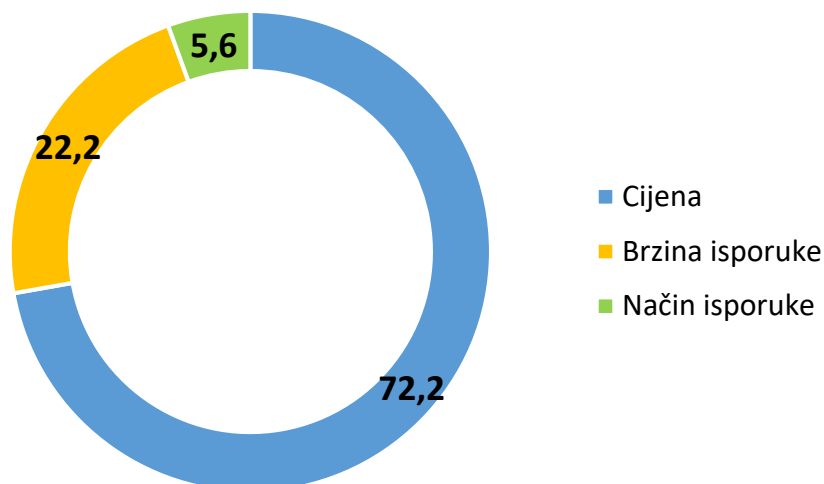
KORISTI OPERATORA: ¹	U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje Vam pružaju operatori koje koristite najčešće?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	1,6%	2,7%	16,8%	57,6%	21,3%
DHL		2,6%	7,7%	69,2%	20,5%
City express		2,7%	35,1%	40,5%	21,6%
Montenomax			27,0%	51,0%	22,0%

Najveći stepen zadovoljstva pruženim uslugama iskazuju korisnici DHL-a, a zatim korisnici Pošte CG.

¹ Operatori koji imaju više od 1% učešća

Ukoliko ste nezadovoljni, koji je razlog, Vašeg nezadovoljstva?

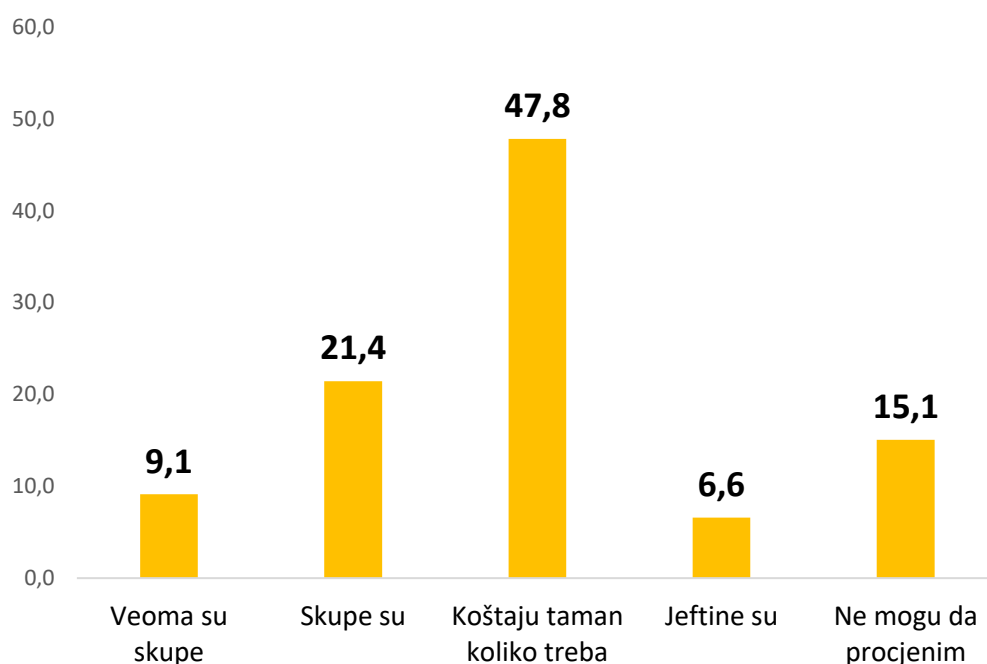
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (3,9% od ciljane populacije)



Za onaj malobrojni dio građana Crne Gore (3,9%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, ključni razlog nezadovoljstva je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, te na trećem mjestu način isporuke.

Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljane populacije)



Preko 50% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 30% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma 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	8,5%	22,8%	46,2%	6,6%	15,9%
DHL	5,1%	28,2%	46,5%	2,3%	17,9%
City express	10,5%	25,4%	45,9%	2,7%	15,4%
Montenomax	-	12,0%	80,0%	6,0%	2,0%

- Oko 1/2 građana koji najčešće koriste usluge Pošte CG, DHL-a i City expressa smatraju da cijene poštanskih usluga koštaju taman koliko treba, odnosno da su jeftine.
- Korisnici usluga Montenomaxa u najvećem procentu procjenjuju da su cijene poštanskih usluga taman koliko treba.

Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?

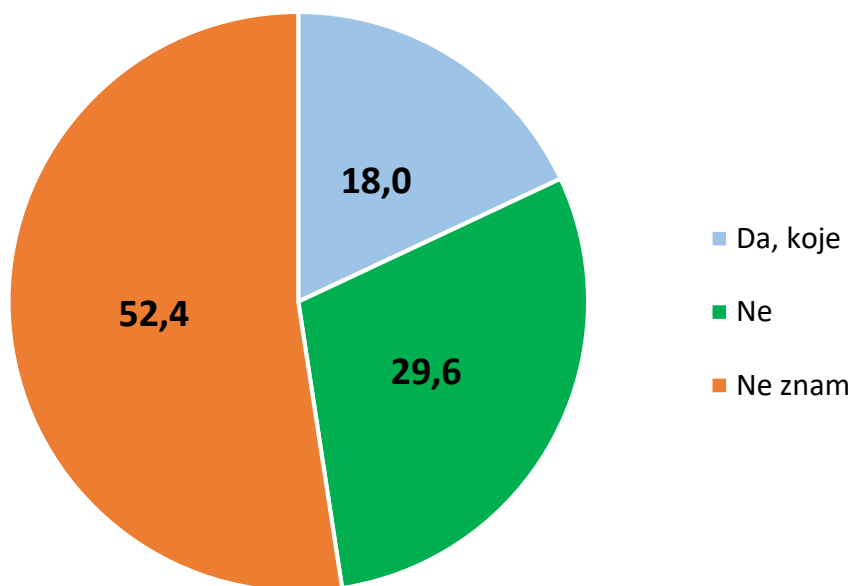
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

KORISTE OPERATORA:	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?			
	Pošta Crne Gore	DHL	City express	Montenomax
Pošta Crne Gore	82,4%	5,6%	,5%	2,9%
DHL	10,3%	87,2%		2,6%
City express	24,3%		70,3%	
Montenomax	10,0%	5,0%		80,0%

- Najveći stepen zadovoljstva kvalitetom usluga (87,2%) iskazali su anketirani koji najčešće koriste usluge DHL-a, a zatim (82,4%) onih koji koriste usluge Pošte CG. 80,0% ispitanika koji koriste usluge Montenomaxa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge, a 70,3% građana koji najčešće koriste usluge City expressa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge.

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 (90,5% od ciljne populacije)

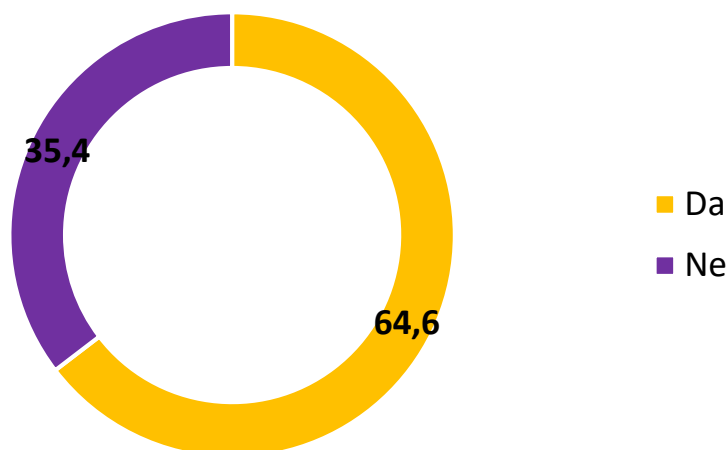


Najveći procenat ispitanika (52,4%) nije mogao da procijeni da li operatori poštanskih usluga treba da uvedu nove usluge ili da, u narednom periodu, iste poboljšaju. Blizu 30% ispitanika je odgovorio da ne treba uvoditi nove poštanske usluge, dok je 18% anketiranih građana mišljenja da operatori treba da poboljšaju pružanje postojećih usluga.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu: brže pružanje usluga, uvođenje nižih cijena, povećanje broja poštara i ljubazniji odnos poštanskih službenika.

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

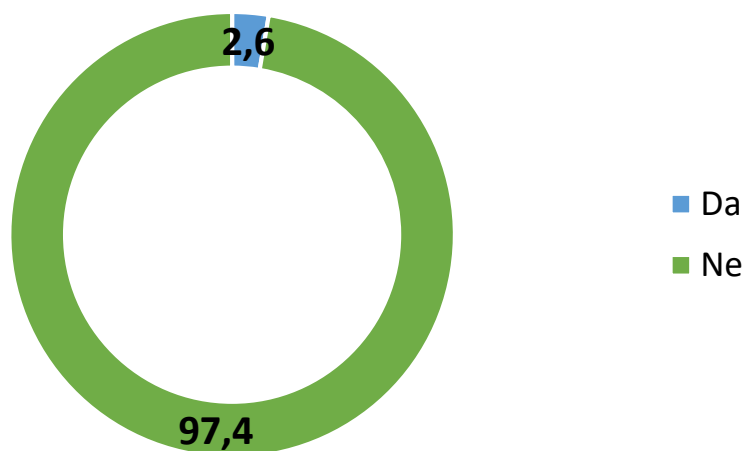
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (90,5% od ciljne populacije)



Skoro 2/3 ispitanika (64,6%) smatra da je informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok svaki treći ispitanik (35,4%) procjenjuje da nije dovoljno informisan o novim uslugama.

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 (90,5% od ciljne populacije)



Najveći dio građana Crne Gore (97,4%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

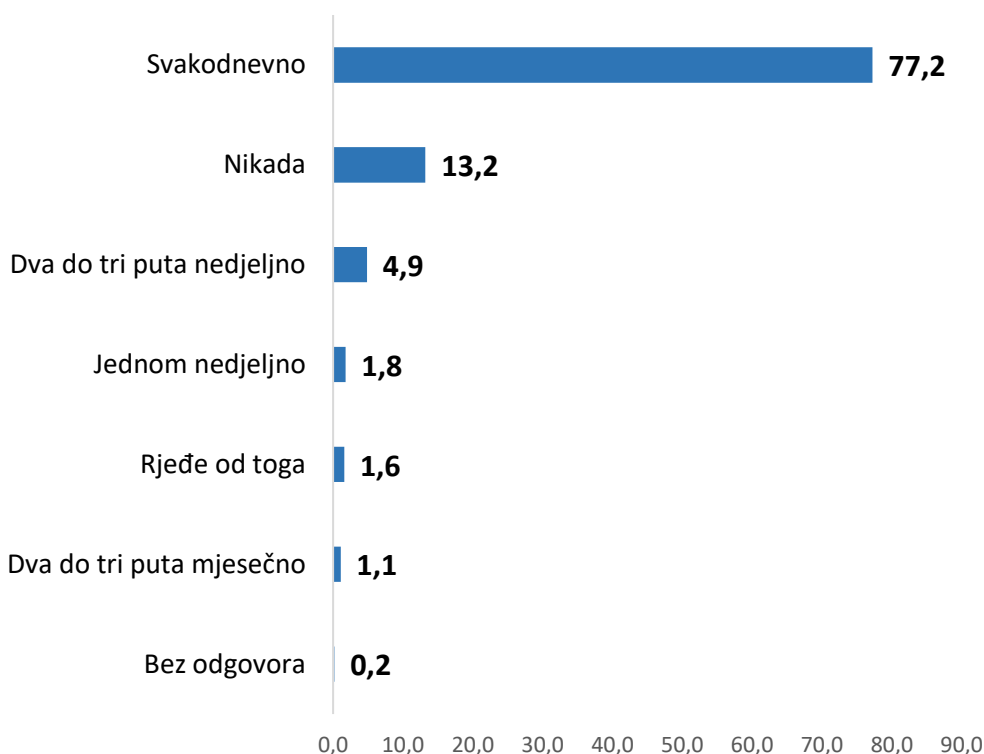
Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (2,6%) to su najčešće činili zbog:

- Kašnjenja i neblagovremene dostave pošiljke
- Previsoke cijene usluge
- Netransparente cijene usluge dostave
- Neprofesionalnosti poštanskih službenika
- Izgubljene pošiljke

INTERNET TRGOVINA

Koliko često koristite internet?

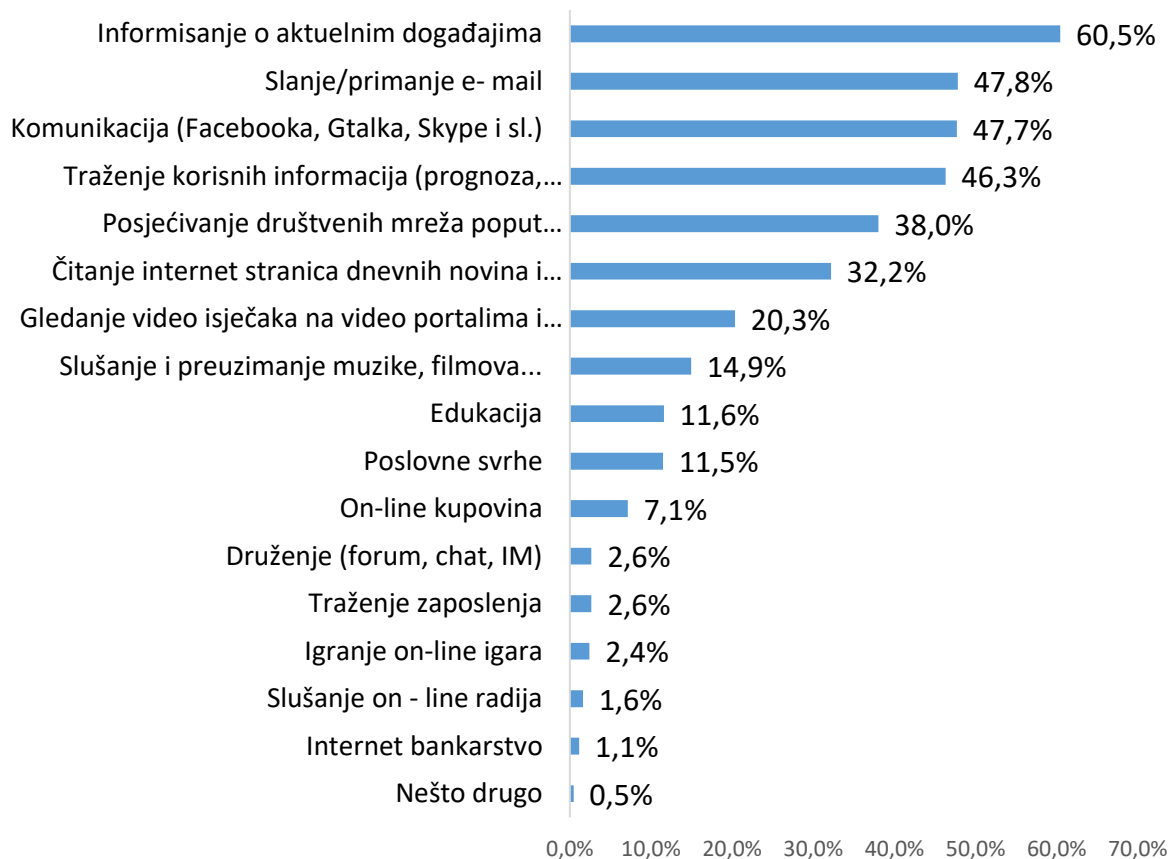
Baza: Ukupna ciljna populacija



Nešto više od 4/5 crnogorske populacije svakodnevno koristi internet, a na mjesečnom nivou internet korisnika u Crnoj Gori je 85,0%.

Za što sve koristite internet?

Baza: Oni koji koriste internet (85% ciljne populacije)

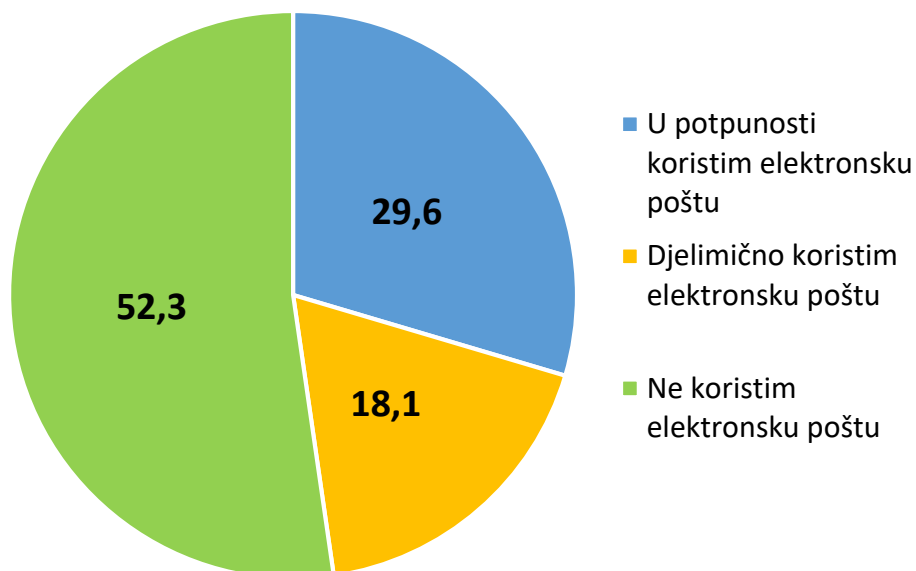


Građani u Crnoj Gori prevashodno koriste internet radi informisanja o aktuelnim događajima, a zatim radi slanja/prijema e-maila, komuniciranja putem Facebooka, Gtalka, Skypa i sl., te radi traženja korisnih informacija.

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

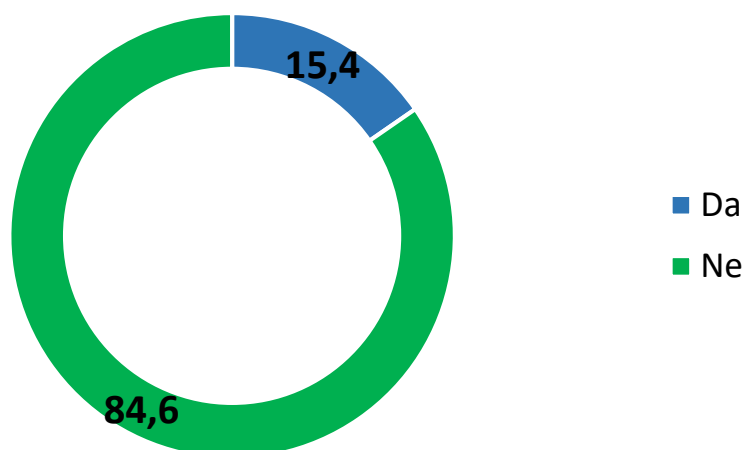
U kojoj mjeri ste zamijenili tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail)?

Baza: Oni koji koriste internet (85% ciljne populacije)



Skoro polovina korisnika interneta (47,7%) je u potpunosti ili djelimično zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail).

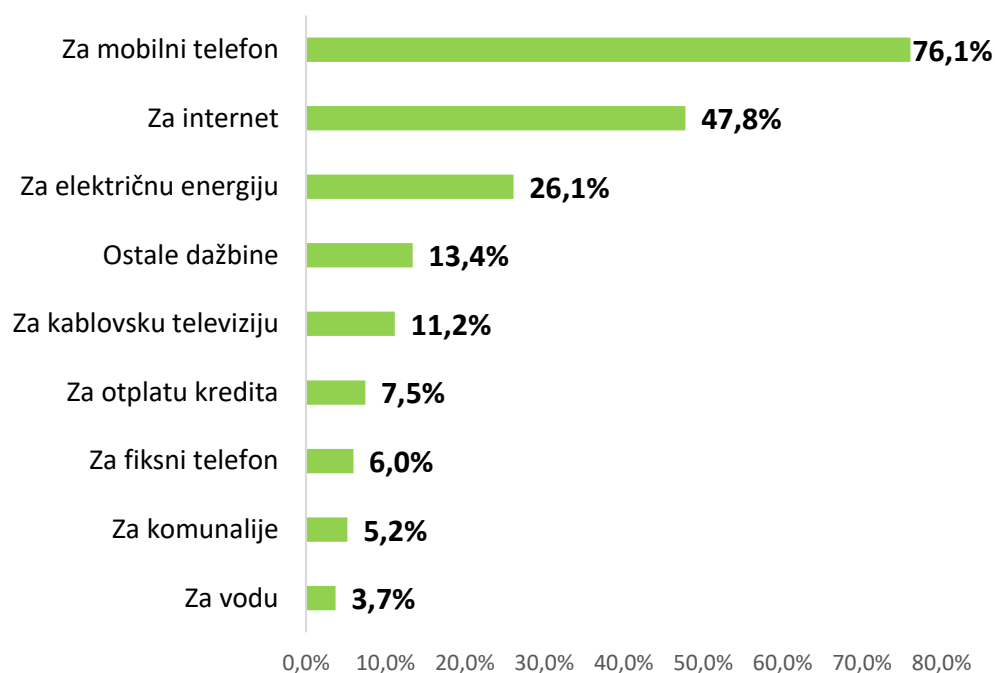
Da li koristite usluge elektronskog bankarstva (e-banking) za plaćanje računa?



Elektronsko bankarstvo koristi 15,4% internet korisnika u Crnoj Gori.

Možete li nam reći koje račune plaćate putem elektronskog bankarstva?

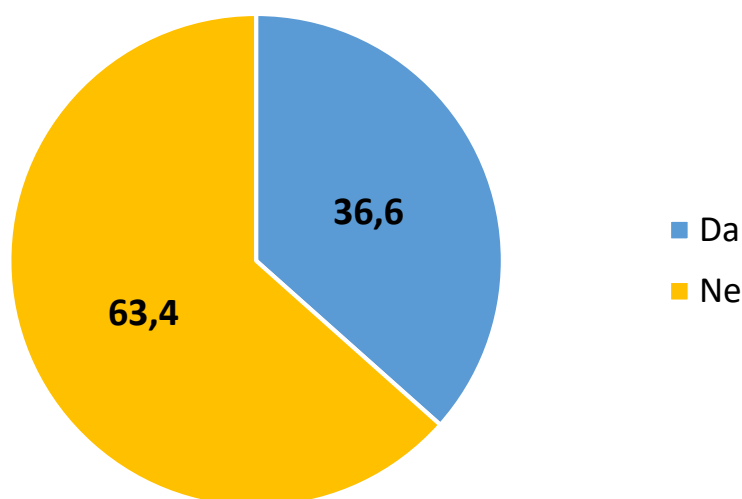
Baza: Oni koji koriste elektronsko bankarstvo (13% ciljne populacije)



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...

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

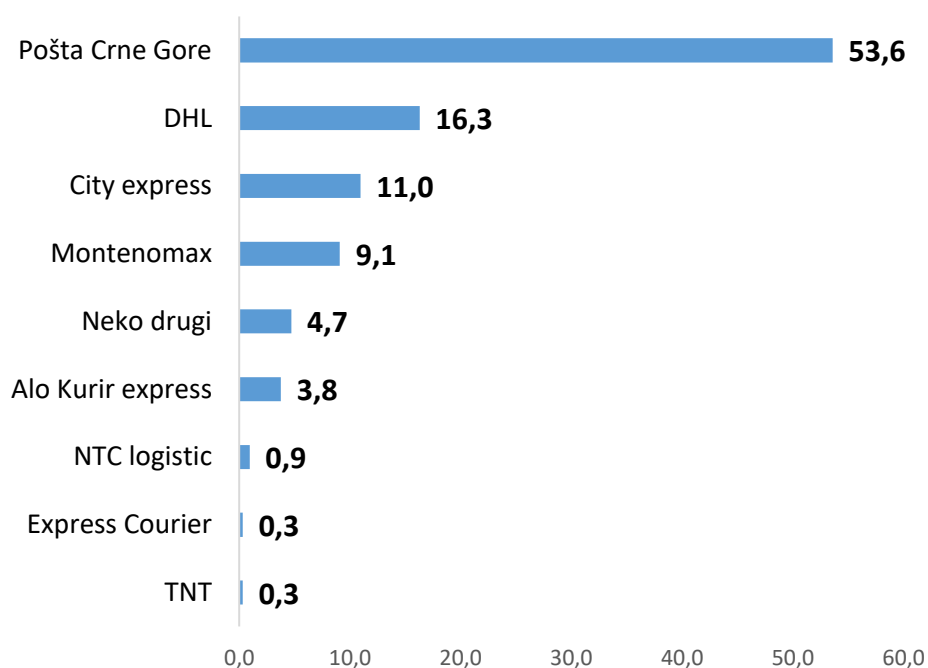
Baza: Oni koji koriste Internet (85,0% ciljne populacije)



Nešto više od 1/3 korisnika interneta su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta.

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

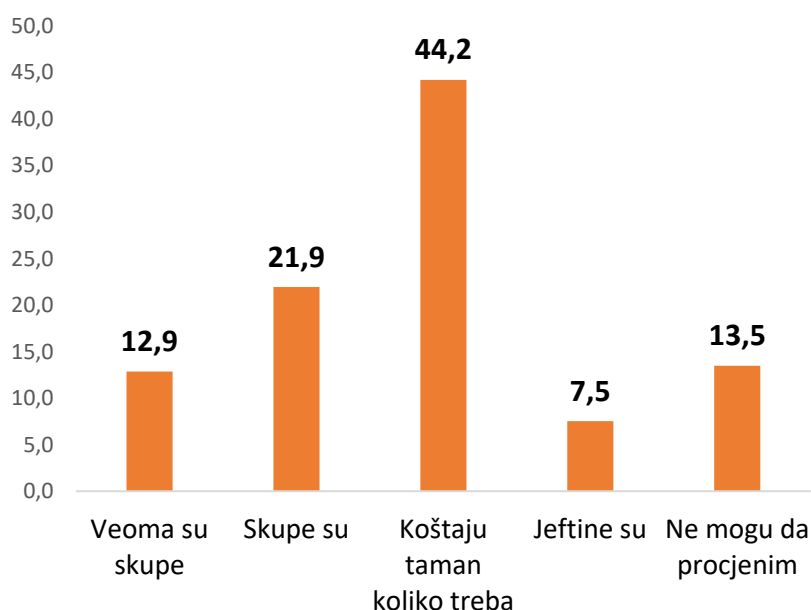
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (31,0% ciljne populacije)



Nešto više od polovine (53,6%) anketiranih koji su kupovali preko interneta za dostavu su koristili usluge Pošte Crne Gore, a zatim usluge dostavne službe DHL-a, City expressa, Montenomaxa...

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 (31,0% ciljne populacije)



Oko 52% (sum+koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika usluga dostavnih službi, vezanih za internet trgovinu, procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 35 % ispitanika procjenjuje da su cijene ovih usluga skupe, odnosno veoma skupe.

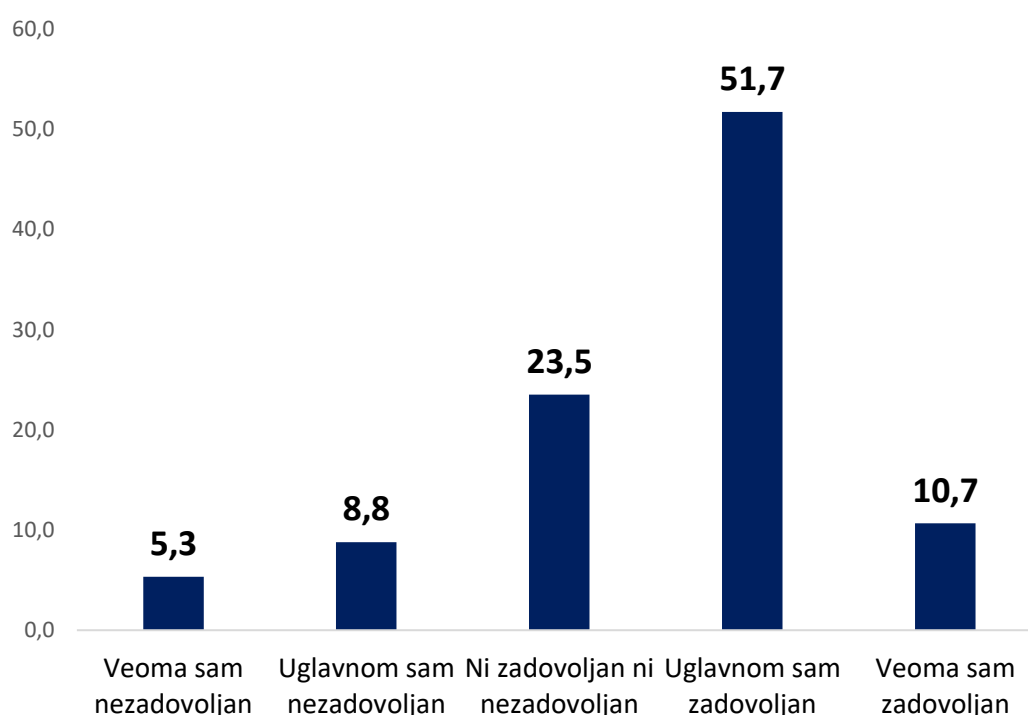
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to koju dostavnu službu građani najčešće koriste:

KORISNICI DOSTAVNE SLUŽBA:	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	10,3%	23,0%	42,4%	8,5%	15,8%
DHL	9,6%	28,8%	40,4%	3,8%	17,3%
City express	18,1%	19,4%	50,0%	3,1%	9,4%
Montenomax	3,4%	13,8%	69,0%	10,3%	3,4%

Najveći procenat ispitanika (79,3%) koji koriste usluge Montenomaxa smatra da su cijene koje pruža ovaj operator prihvatljive (koštaju taman koliko treba i jeftine su).

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 (31,0% ciljne populacije)



Skoro 2/3 korisnika internet trgovine je veoma i uglavnom zadovoljno brzinom dostavnih službi, dok je oko 14% korisnika uglavnom ili veoma nezadovoljan brzinom usluga dostavnih službi. Svaki četvrti korisnik dostavnih službi je neutralan u ocjeni brzine dostavnih službi.

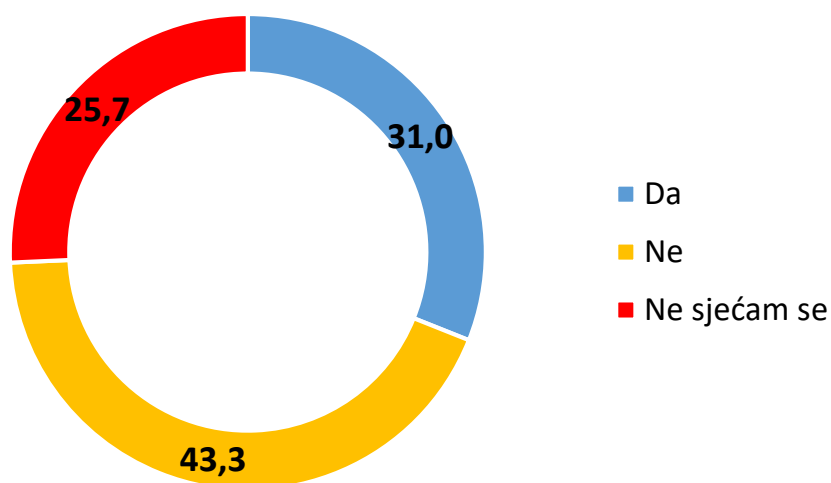
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg distributera građani najčešće koriste:

KORISNICI DOSTAVNE SLUŽBA:	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	3,6%	10,9%	23,0%	53,3%	9,1%
DHL	8,5%	12,6%	21,2%	53,8%	3,8%
City express	3,1%	-	37,5%	43,8%	15,6%
Montenomax	3,4%	-	20,7%	48,3%	27,6%

Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (75,9%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni ispitanici koji koriste usluge Montenomaxa.

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 (31,0% ciljne populacije)

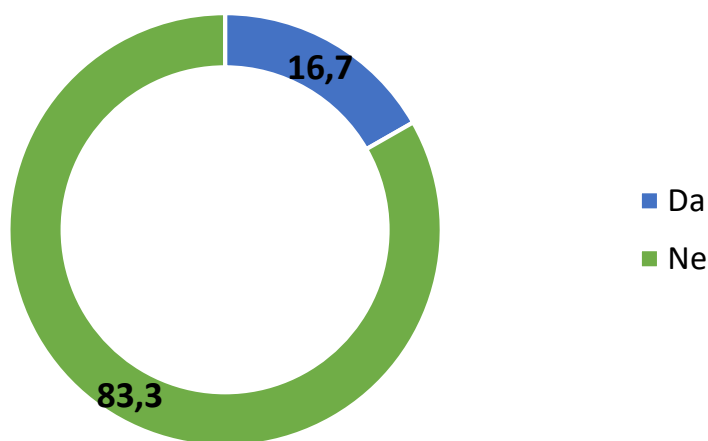


Nešto manje od 1/3 korisnika usluge dostave robe kupljene preko interneta imalo je mogućnost izbora operatora usluge dostave, dok 43,3% njih nije imalo tu

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

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 (85,0% ciljne populacije)



Internet kupci očigledno veoma rijetko posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Samo njih 16,7% posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga.

		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
POL	Muški	15,9%	84,1%
	Ženski	18,1%	81,9%
STAROST	Od 18-29 godina	23,1%	76,9%
	Od 30-39 godina	19,4%	80,6%
	Od 40-49 godina	15,9%	84,1%
	Od 50-59 godina	12,9%	87,1%
	Preko 60 godina	3,6%	96,4%
OBRAZOVANJE	Osnovno obrazovanje	12,8%	87,2%
	Srednje obrazovanje	15,5%	84,5%
	Više obrazovanje	24,8%	75,2%
	Visoko obrazovanje	16,8%	83,2%

Oni koji su posjetili sajt nekog poštanskog operatora u protekla tri mjeseca su, u najvećim procentima: žene, ispitanici starosti od 18 do 29 godina kao i ispitanici koji imaju više obrazovanje.