

Izvještaj

Stepen zadovoljstva poslovnih 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:	Preduzeća na teritoriji Crne Gore prema podacima Poreske uprave Crne Gore
Veličina uzorka:	201
Tip uzorka:	Jednoetapni, stratifikovani, slučajni uzorak
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 15 minuta
Mjesta istraživanja:	Teritorija Crne Gore
Poststratifikacija:	Region, djelatnost i veličina preduzeća

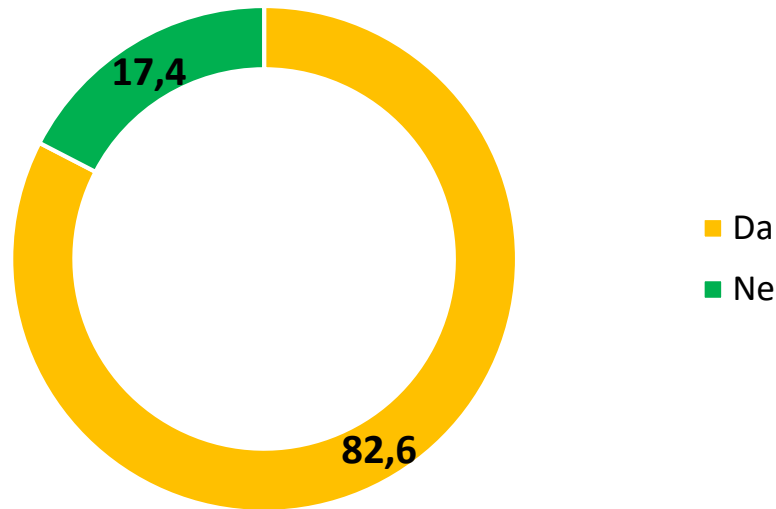
UZORAK

Region		%
	Centar	48,8
	Sjever	13,4
	Jug	37,8
DJELATNOST	Proizvodnja	10,0
	Trgovina	29,4
	Usluge	39,8
	Državna i lokalna uprava	20,9
Broj zaposlenih	Do 9 zaposlenih	51,7
	Od 10 do 49 zaposlenih	34,3
	Više od 50 zaposlenih	13,9

POŠTANSKE USLUGE

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



82,6% poslovnih subjekata je koristilo usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki u poslednjih godinu dana.

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 (82,6% od ciljne populacije)

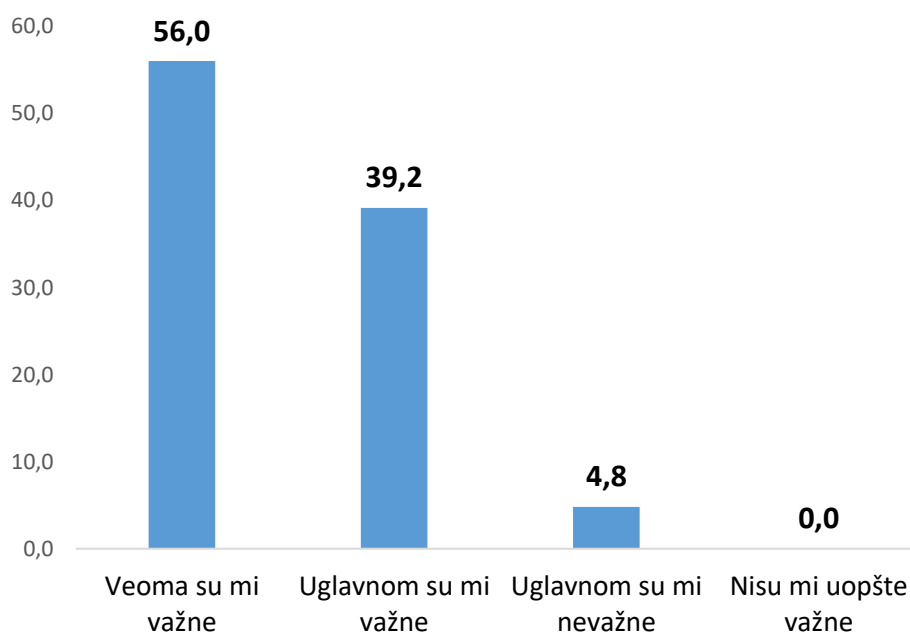
Usluge	Da, čuo sam i koristio	Da, čuo sam ali nisam koristio	Nisam čuo
Slanje i prijem pisama	75,9	24,1	-
Usluge hibridne pošte	7,8	42,2	50,0
Slanje i prijem paketa	78,9	21,1	-
Ekspres poštanske usluge	63,9	33,1	3,0
Kurirske usluge	64,5	31,9	3,6
Direktna pošta	37,3	44,0	18,7
Neadresirane pošiljke	2,4	62,0	35,5
Novčane poštanske usluge	46,4	45,2	8,4
Novine, knjige časopisi...	25,3	62,7	12,0
Telegramske usluge	54,2	40,4	5,4
E-commerce	14,5	59,0	26,5

Oko 4/5 poslovnih subjekata koristilo je poštanske usluge: slanje i prijem paketa (78,9%) i slanje i prijem pisama (75,9%), dok je kurirske usluge koristilo 64,5%, a ekspres poštanske usluge 63,9% poslovnih subjekata. Poslovni subjekti su najmanje koristili usluge neadresirane pošiljke i usluge hibridne pošte.

Hibridna pošta, neadresirane pošiljke i e-commerce su poštanske usluge koje su u najvećim procentima nepoznate poslovnim korisnicima u Crnoj Gori.

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

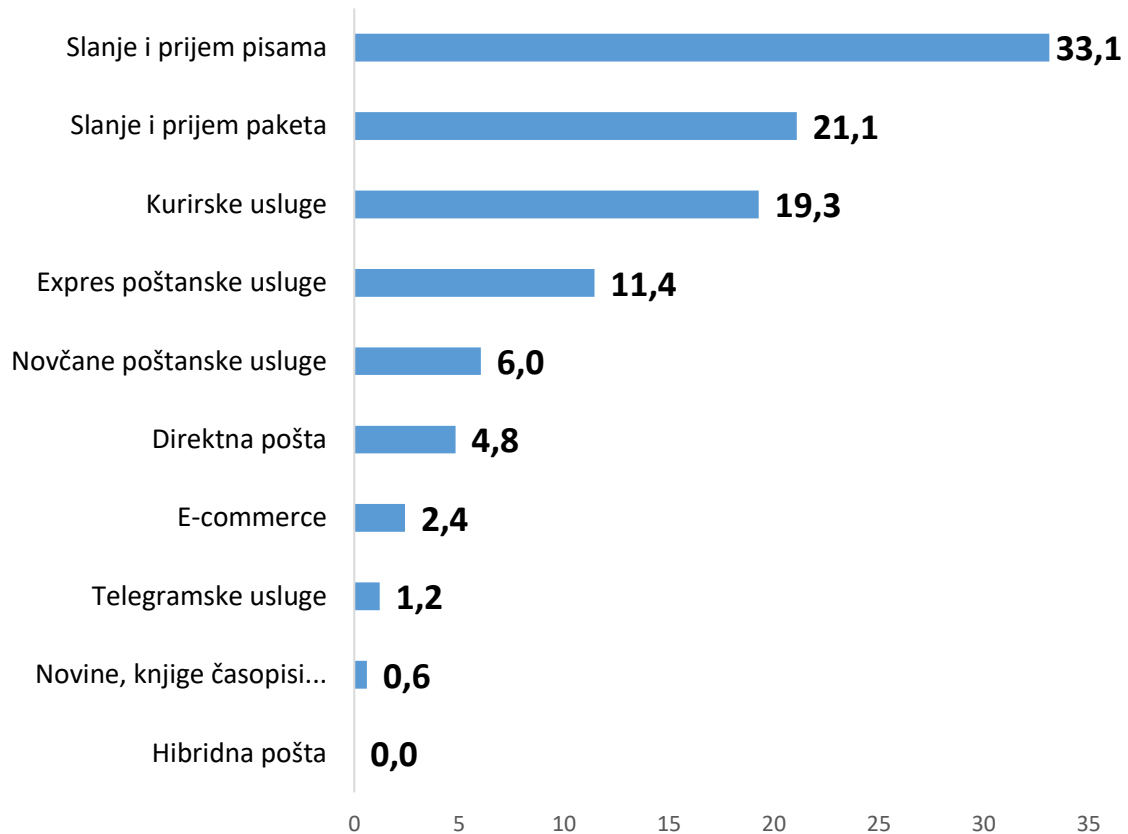
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (82,6% od ciljne populacije)



Za 56,0% poslovnih korisnika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su veoma važne, a za 39,2% ove usluge su uglavnom važne. S druge strane, za samo 4,8% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom nevažne.

Da li možete reći koje poštanske usluge **NAJČEŠĆE** koristiti vaša firma/organ?

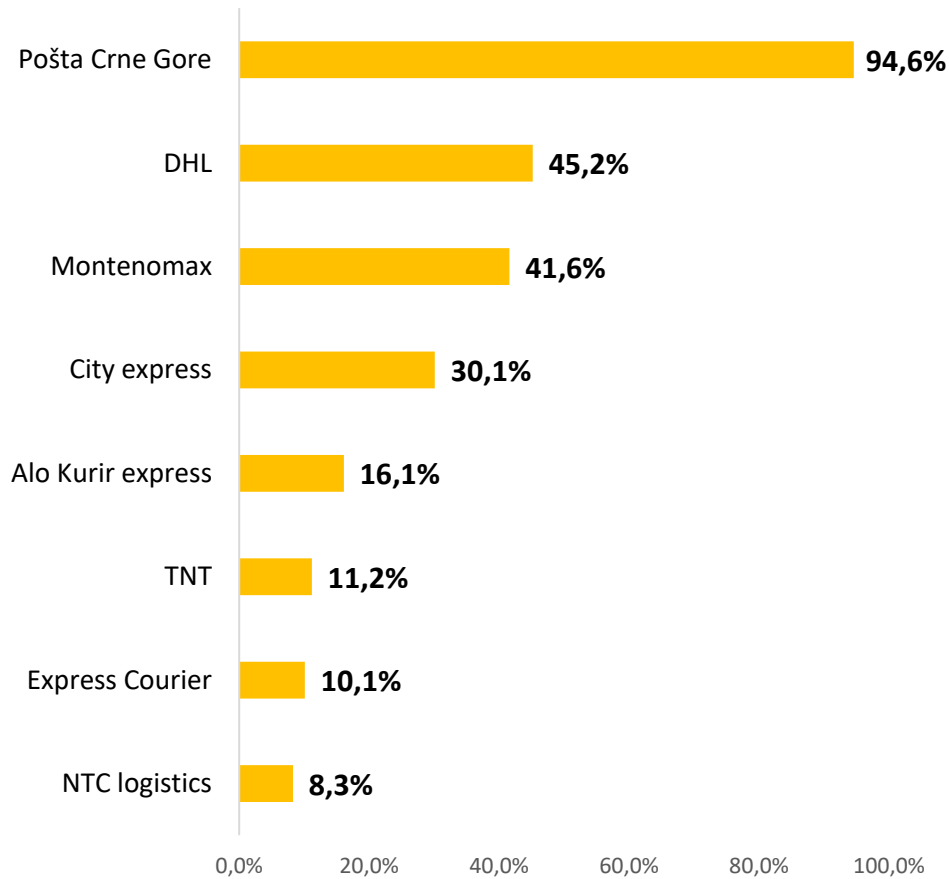
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (82,6% od ciljane populacije)



Svaki treći poslovni korisnik najčešće koristi usluge slanja i prijema pisma (33,1%), a svaki peti najčešće koriste usluge slanja i prijema paketa (21,1%) i kurirske usluge (19,3%). Poslovni subjekti najrjeđe koriste usluge hibridne pošte, prijem novina, knjiga, časopisa i telegramske usluge.

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 (82,6% od ciljane populacije)



Najvidljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je Pošta CG (94,6%), a zatim slijede DHL (45,2%), Montenomax (41,6%) i City exspres (30,1%).

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?

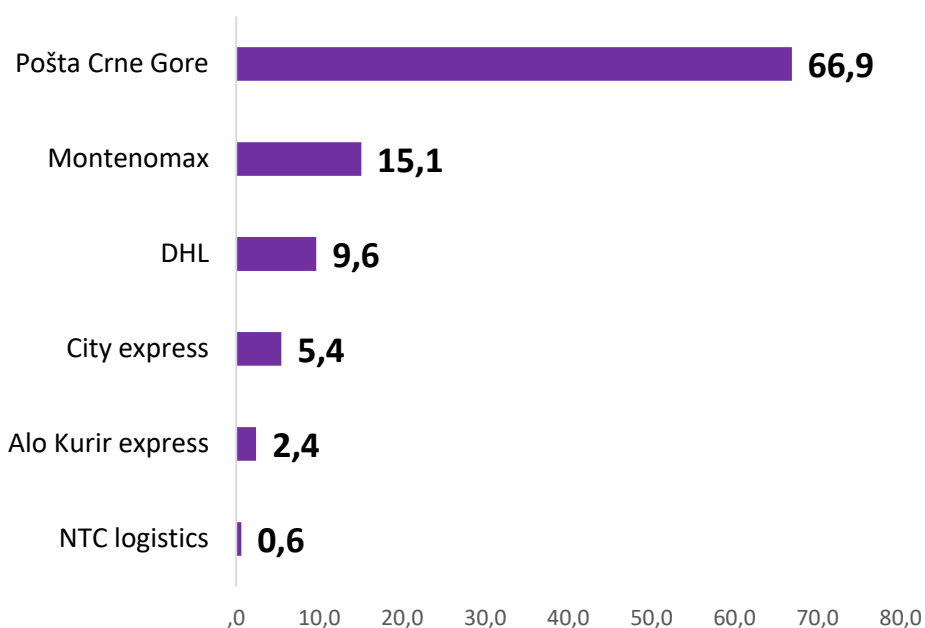
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (82,6% od ciljne populacije)

	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	92,5	66,7	53,5	52,2	31,9	75,0	57,1	82,0	78,9	100,0	70,0
DHL	5,0	8,3	16,8	23,9	8,3	9,4		4,0	10,5		20,0
City express		8,3	3,0	10,4	16,7	6,3		2,0			
Montenomax	2,5	16,7	19,8	10,4	33,3	6,3	28,6	10,0	10,5		10,0
Alo Kurir express			1,0		2,8	3,1					
Express Courier			1,0	3,0	2,8						
TNT			2,0								
NTC logistic			1,0		2,8						
Baza (procenat ciljne populacije)	59,7	6,0	50,2	33,3	35,8	15,9	3,5	24,9	9,5	24,9	5,0

Najveći procenat poštanskih usluga koje su koristili poslovni korisnici u Crnoj Gori vezan je za Poštu CG jer je: 92,5% onih koji su primali ili slali pismo; 53,5% koji je vršio slanje ili prijem paketa; 52,2% koji su koristili expres usluge ... to činilo putem Pošte CG. U segmentu kurirske službe lider je Montenomax.

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

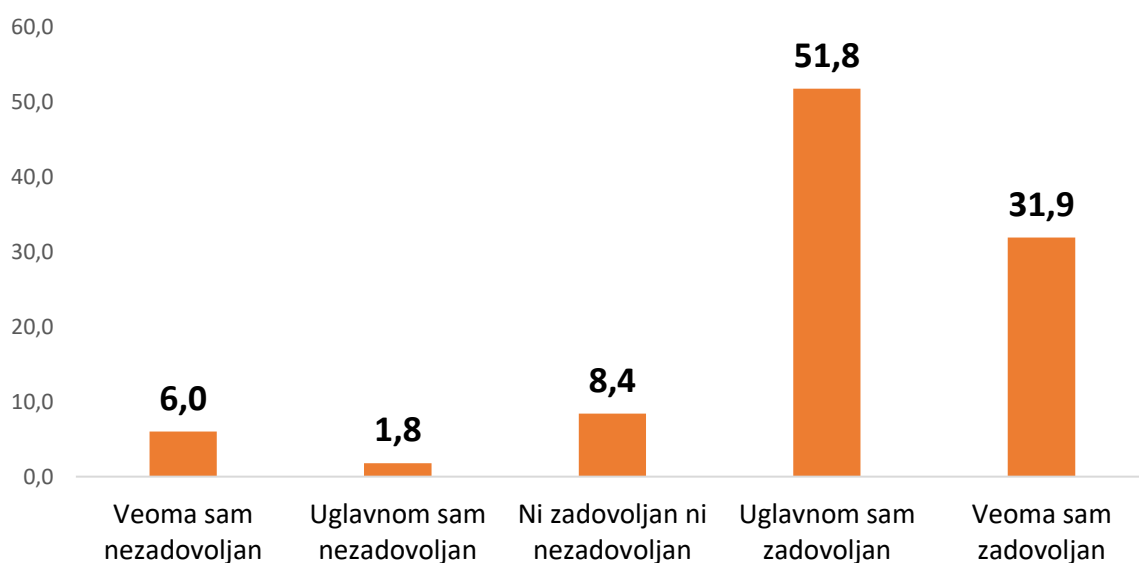
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (82,6% od ciljane populacije)



Kao i rezultati odgovora na prethodno pitanje, tako i ovi rezultati pokazuju da najveći dio poslovnih subjekata Crne Gore najčešće koristi usluge Pošte CG (66,9%). Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Montenomax (15,1%), a zatim slijede DHL (9,6%) i City expres (5,4%).

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 (82,6% od ciljane populacije)



Većina poslovnih korisnika je generalno zadovoljna (83,7% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga.

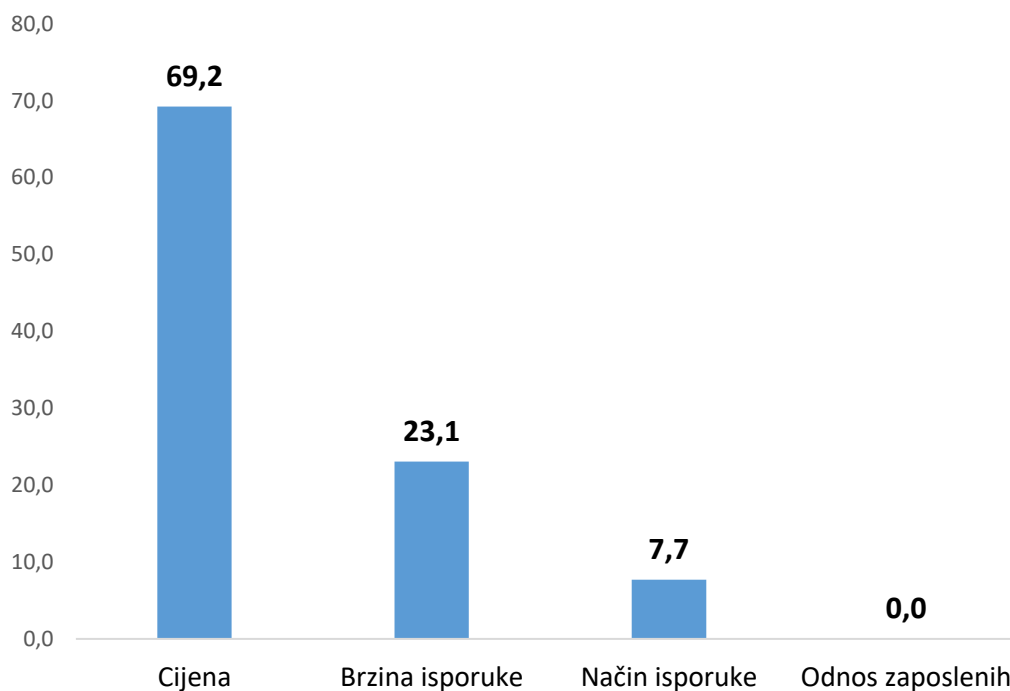
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kog operatora poslovni korisnici najčešće koriste:

KORISTE OPERATORA ¹ :	Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristi vaša firma/organ?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	7,3%	2,8%	9,2%	57,8%	22,9%
DHL			12,5%	62,5%	25,0%
City express	22,2%		11,1%	33,3%	33,3%
Montenomax			10,0%	36,0%	54,0%

Najveći stepen zadovoljstva pruženim uslugama iskazuju korisnici Montenomaxa (90,0%- zbir uglavnom sam zadovoljan i veoma sam zadovoljan), a zatim korisnici DHL-a (87,5%- zbir uglavnom sam zadovoljan i veoma sam zadovoljan).

Ukoliko ste nezadovoljni, koji je razlog, Vašeg nezadovoljstva?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (6,5% od ciljne populacije)

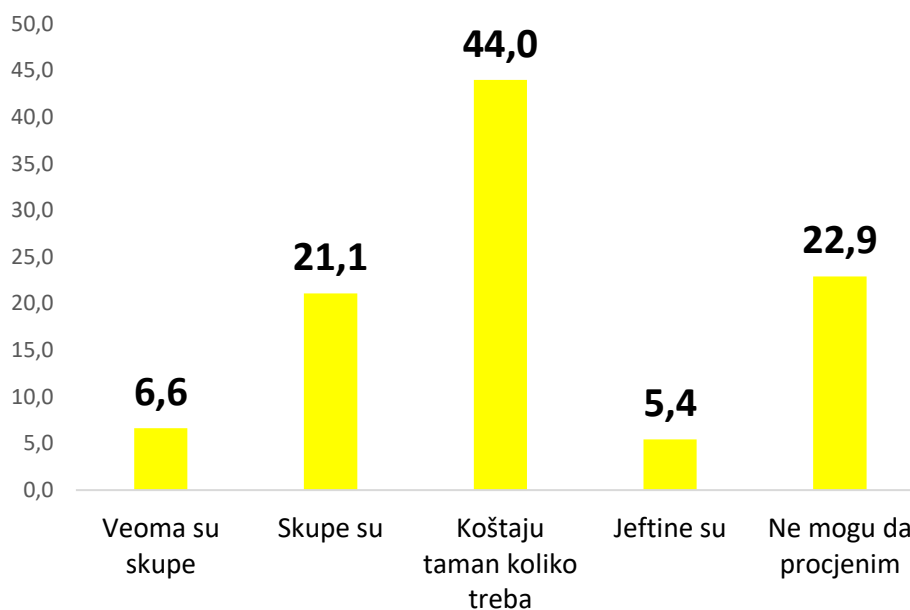


¹ Operatori koji imaju više od 5% učešća

Za onaj malobrojni dio poslovnih korisnika (6,5%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, ključni razlog nezadovoljstva je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, te način isporuke.

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 (82,6% od ciljane populacije)



Oko 50% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 28% 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:

KORISTE OPERATORA ² :	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	7,3%	25,7%	36,7%	6,4%	23,9%
DHL	18,8%	18,8%	37,5%	-	25,0%
City express	-	22,2%	55,6%	11,1%	11,1%
Montenomax	-	8,0%	68,0%	4,0%	20,0%

² Operatori koji imaju više od 5% učešća

- Cijenom poštanskih usluga najzadovoljniji su korisnici Montenomaxa (72,0%-zbir koštaju taman koliko treba i jeftine su), i poslovni korisnici City express-a (66,7%- zbir koštaju taman koliko treba i jeftine su).

Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?

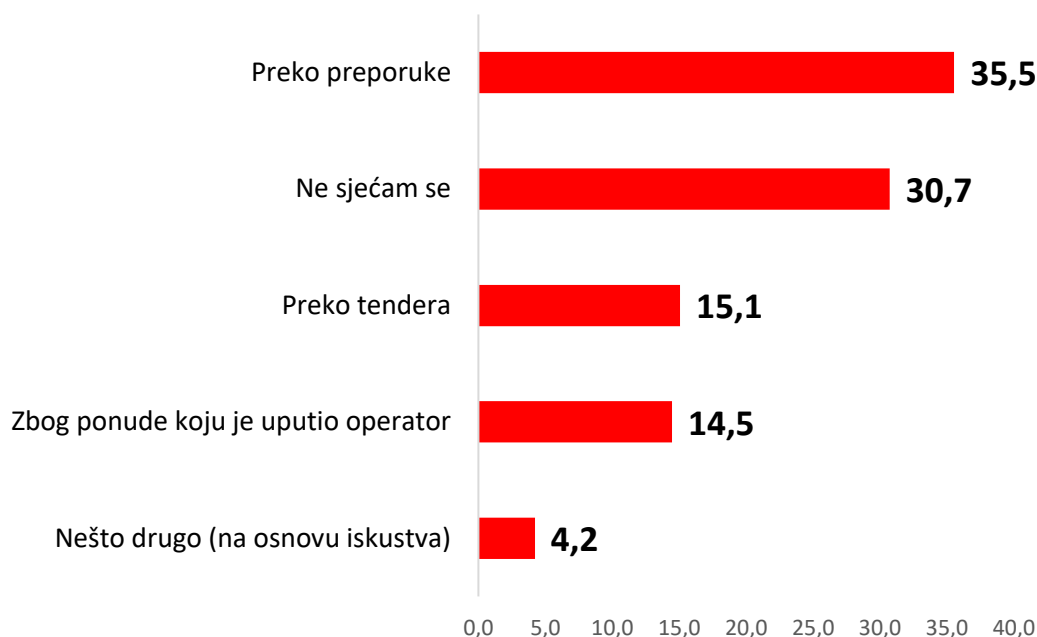
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kog poštanskog operatora poslovni subjekti najčešće koriste:

KORISTE OPERATORA:	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?			
	Pošta Crne Gore	DHL	City express	Montenomax
Pošta Crne Gore	69,7%	21,1%	2,8%	1,8%
DHL	18,8%	75,0%		6,3%
City express	22,2%		43,3%	23,3%
Montenomax		12,0%		84,0%

- 84,0% poslovnih subjekata koji koriste usluge Montenomaxa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge, dok 75,0% poslovnih korisnika koji najčešće koriste usluge DHL-a smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluga.
- 69,7% poslovnih subjekata koji najčešće koriste usluge Pošte CG i 43,3% onih koji koriste usluge City expres-a smatraju da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge.

Na koji način ste izabrali operatore poštanskih usluga koje koristi vaša firma/organa?

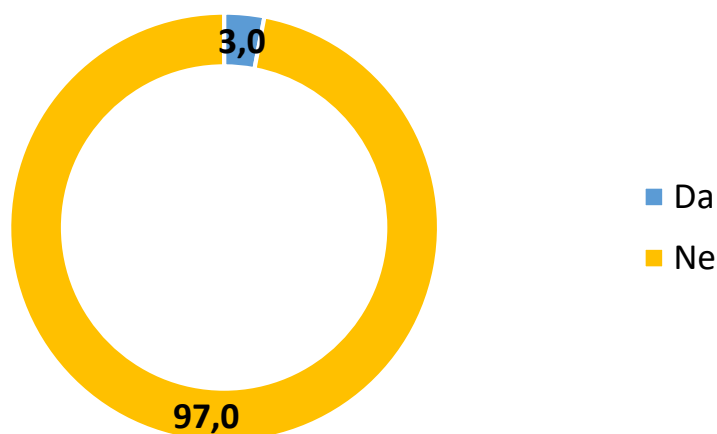
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (82,6% od ciljane populacije)



Ključni faktor izbora operatora poštanskih usluga su preporuke (35,5%). Značajan broj (30,7%) korisnika ovih usluga nije u stanju da se sjeti na koji način je došlo do izbora operatora.

Da li je vaša firma/organa 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 (82,6% od ciljane populacije)



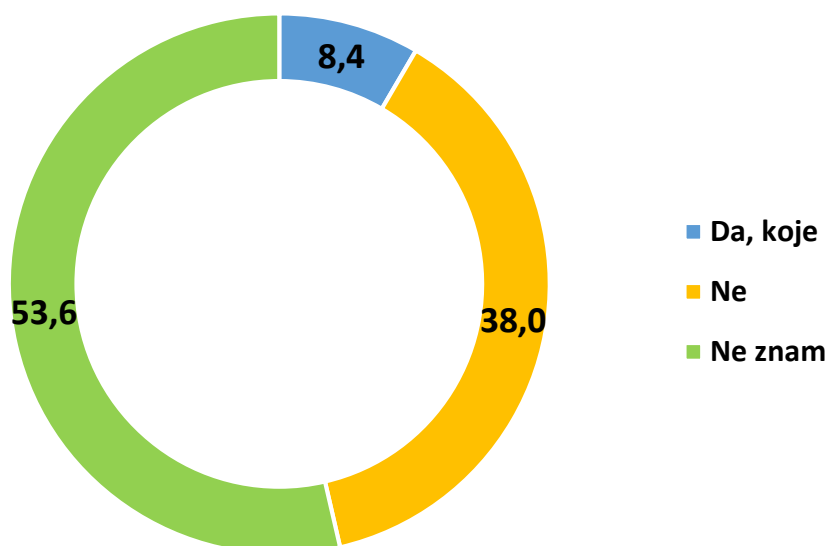
Najveći dio poslovnih korisnika u Crnoj Gori (97,0%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (3,0%) to su najčešće činili zbog:

- Kašnjenja i neblagovremene dostave pošiljke
- Izgubljene pošiljke

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 (82,6% od ciljne populacije)



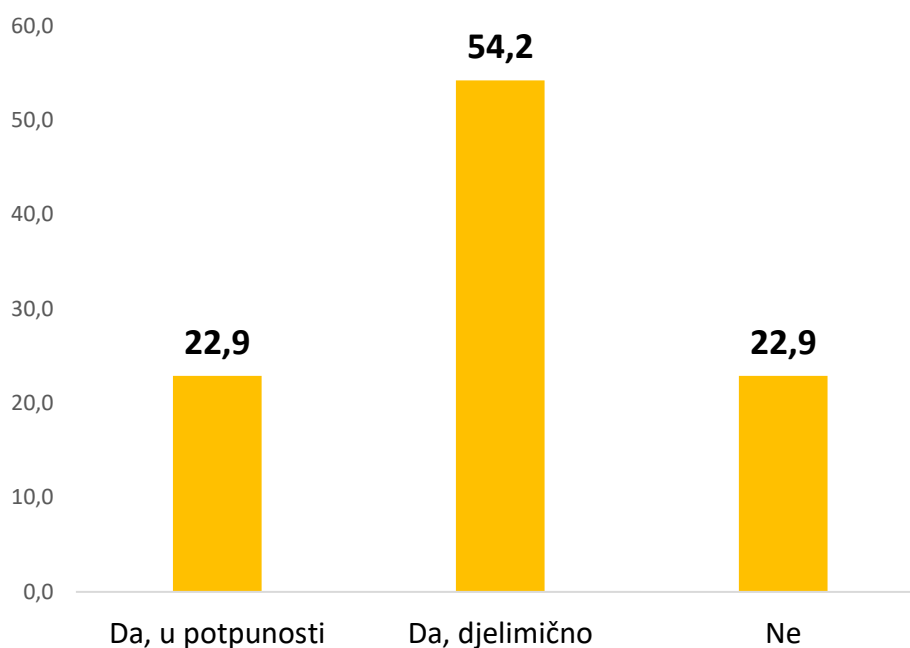
Najveći procenat ispitanika (53,6%) nije mogao da procijeni da li operatori poštanskih usluga treba da uvedu nove usluge ili da, u narednom periodu, iste poboljšaju. Blizu 40% ispitanika je odgovorio da ne treba uvoditi nove poštanske usluge, dok je 8,4% anketiranih mišljenja da operatori treba da poboljšaju pružanje postojećih usluga.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu:

- smanjiti proviziju;
- uvođenje usluge slanja pošiljke „danas za danas“;
- mogućnost praćenja pošiljke preko interneta;

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 (82,6% od ciljne populacije)

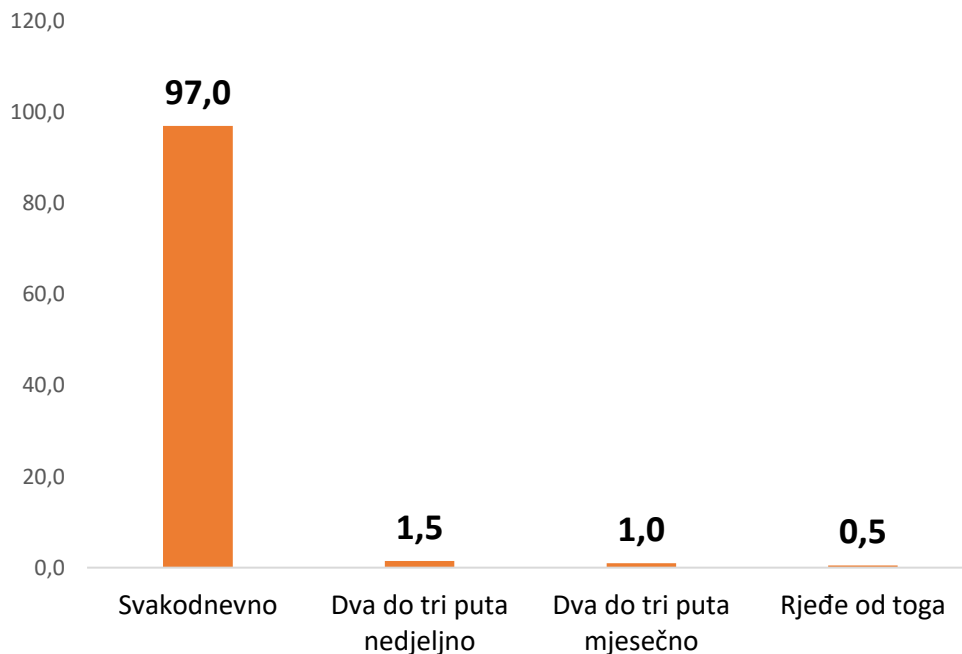


Najveći procenat ispitanika (54,2%) smatra da je djelimično informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga. Identičan je procenat (22,9%) onih koji procjenjuju da su u potpunosti informisani i onih koji nijesu dovoljno informisani o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga u Crnoj Gori.

INTERNET TRGOVINA

Koliko često vaša firma/organ koristi internet?

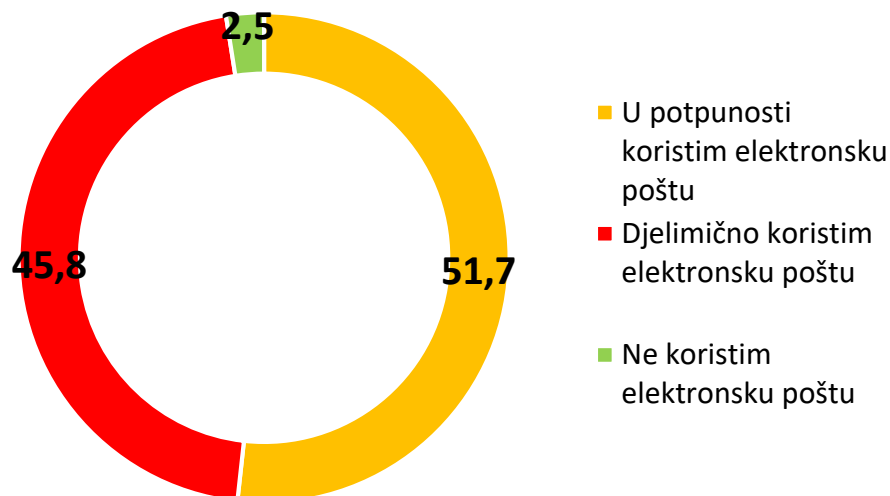
Baza: Ukupna ciljna populacija



Svi poslovni korisnici obuhvaćeni uzorkom koriste internet, od čega 97% svakodnevno koriste internet u svom radu.

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

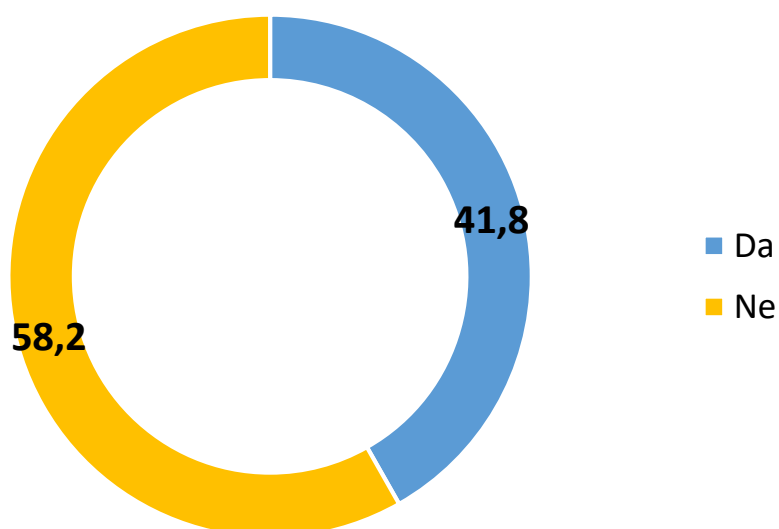
Baza: Ukupna ciljna populacija



Polovina poslovnih subjekata, korisnika interneta, u potpunosti (51,7%) i djelimično (45,8%) je zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail).

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Elektronsko bankarstvo koristi 41,8% poslovnih subjekata obuhvaćenih uzorkom.

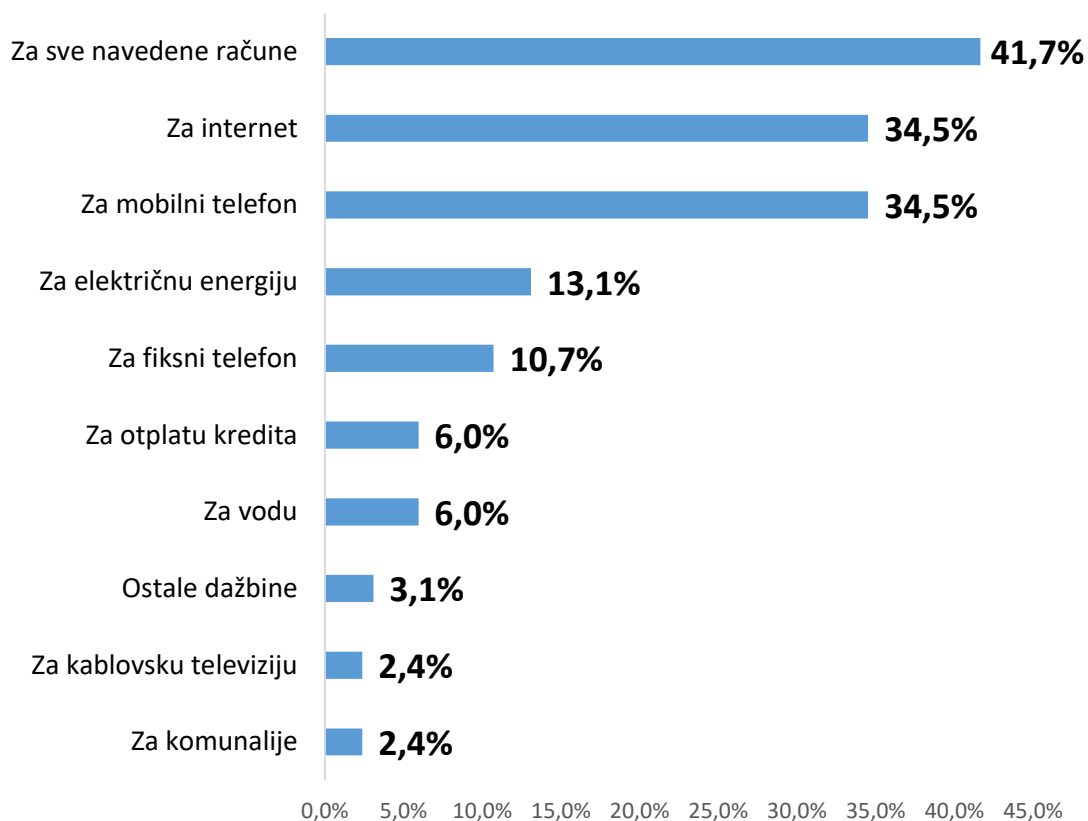
		Da li koristite usluge elektronskog bankarstva (e-banking) za plaćanje računa?	
		Da	Ne
DJELATNOST	Proizvodnja	60,0%	40,0%
	Trgovina	42,4%	57,6%
	Usluge	48,8%	51,3%
	Državna i lokalna uprava	19,0%	81,0%
BROJ ZAPOSLENIH	Do 9 zaposlenih	48,1%	51,9%
	Od 10 do 49 zaposlenih	42,0%	58,0%
	Preko 50 zaposlenih	17,9%	82,1%

- 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 do devet zaposlenih, a najmanje oni koji imaju preko 50 zaposlenih.

Možete li nam reći koje račune vaša firma/organa plaća putem elektronskog bankarstva?

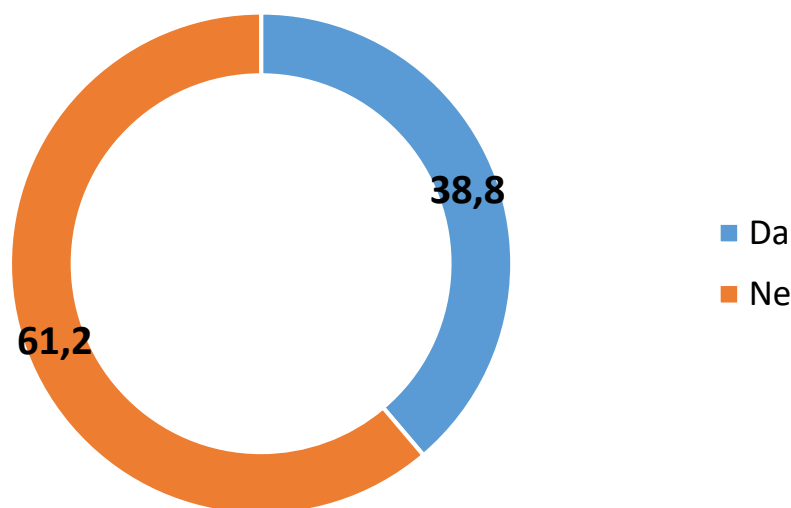
Baza: Oni koji koriste elektronsko bankarstvo (41,8% ciljne populacije)



Iako u anketnom upitniku nije bio ponuđen odgovor „za sve navedene račune“, najveći procenat ispitanika (41,7%) je anketarima pružio takav odgovor. Idući je procenat (34,5%) onih koji elektronskog bankarstva prvenstveno koriste za plaćanje računa za mobilnu telefoniju i za internet, a zatim za plaćanje električne energije, fiksnu telefoniju...

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



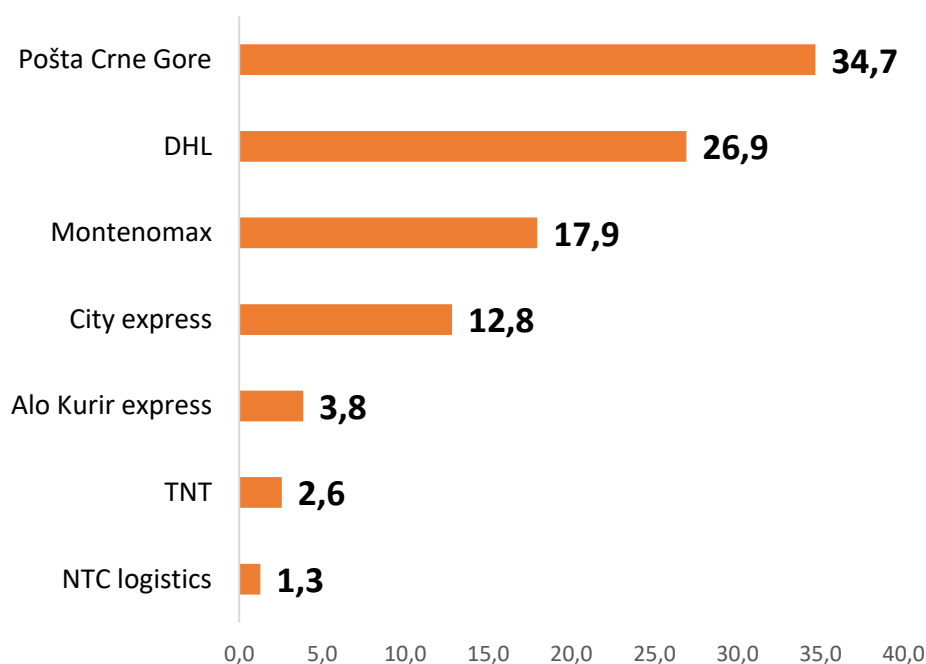
Nešto više od 1/3 poslovnih subjekata, korisnika interneta, su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta.

		Da li ste u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge za vašu firmu/organ preko interneta?	
		Da	Ne
DJELATNOST	Proizvodnja	60,0%	40,0%
	Trgovina	44,1%	55,9%
	Usluge	41,3%	58,8%
	Državna i lokalna uprava	16,7%	83,3%
BROJ ZAPOSLENIH	Do 9 zaposlenih	38,5%	61,5%
	Od 10 do 49 zaposlenih	43,5%	56,5%
	Preko 50 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 proizvodnje;
- Sa aspekta broja zaposlenih, kupovinu putem interneta najviše koriste poslovni subjekti koji imaju od 9 do 49 zaposlenih, a najmanje oni koji imaju preko 50 zaposlenih.

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 (38,8% ciljane populacije)



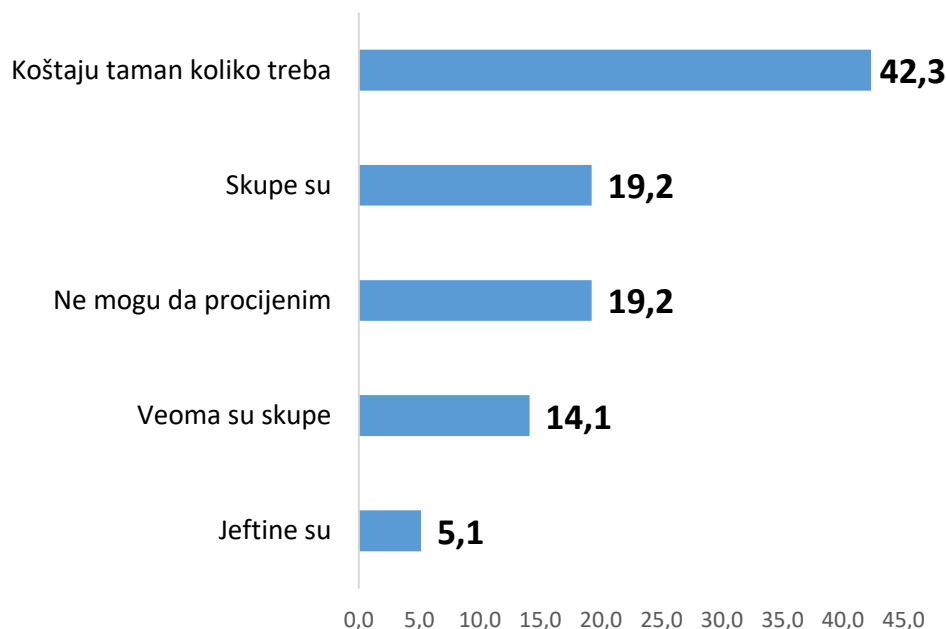
Oko 1/3 poslovnih korisnika, koji su kupovali preko interneta, za dostavu su koristili usluge Pošte Crne Gore, a zatim usluge dostavne službe DHL-a (26,9%), Montenomaxa (17,9%), City expressa (12,8%)...

		Ukoliko ste kupovali preko interneta, da li ste za dostavu koristili sljedeće dostavne službe?			
		Pošta CG	DHL	City express	Montenomax
DJELATNOST	Proizvodnja	16,7%	33,3%	16,7%	25,0%
	Trgovina	34,6%	26,9%	15,4%	19,2%
	Usluge	36,4%	27,3%	9,1%	15,2%
	Državna i lokalna uprava	28,6%	14,3%	14,3%	14,3%
BROJ ZAPOSLENIH	Do 9 zaposlenih	45,0%	27,5%	7,5%	10,0%
	Od 10 do 49 zaposlenih	23,3%	23,3%	23,3%	26,7%
	Preko 50 zaposlenih	12,5%	37,5%	5,5%	25,0%

- Dostavnu službu Pošte CG najviše su koristili poslovni subjekti iz oblasti usluga i poslovni subjekti koji imaju do 9 zaposlenih;
- Dostavnu službu DHL-a najviše su koristili poslovni subjekti iz oblasti proizvodnje i poslovni subjekti koji imaju preko 50 zaposlenih;
- Dostavnu službu Montenomaxa najviše su koristili poslovni subjekti iz oblasti proizvodnje i poslovni subjekti koji imaju od 10 do 49 zaposlenih;

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 (38,8% ciljane populacije)



47,4% (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 1/3 ispitanika procjenjuje da su cijene ovih usluga skupe, odnosno veoma skupe. Svaki peti ispitanik ne može da procijeni da li su cijene usluga dostavnih službi prihvatljive ili ne.

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

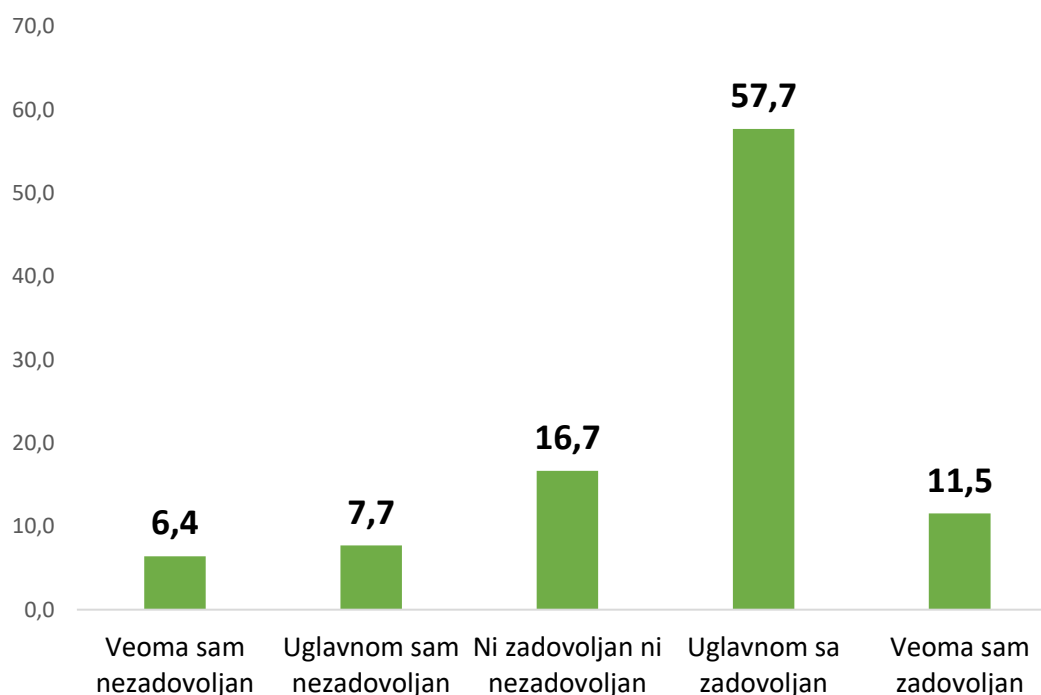
KORISNICI DOSTAVNE SLUŽBA:	Šta mislite kakve su cijene usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procijenim
Pošta Crne Gore	12,0%	16,0%	44,0%	16,0%	12,0%
DHL	19,0%	42,9%	23,8%	-	14,3%
City express	30,0%	10,0%	40,0%	-	20,0%
Montenomax	-	7,1%	50,0%	-	42,9%

Najveći procenat poslovnih korisnika (60,0%) koji koriste usluge Pošte Crne Gore smatra da su cijene koje pruža ovaj operator prihvatljive (koštaju taman koliko treba i jeftine su), i polovina (50,0%) poslovnih korisnika usluga

Montenomaxa mišljenja je da cijene usluga dostavnih službi koštaju taman koliko treba.

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 (38,8% ciljane populacije)



Preko 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. Oko 17% korisnika dostavnih službi je neutralan u ocjeni brzine dostavnih službi.

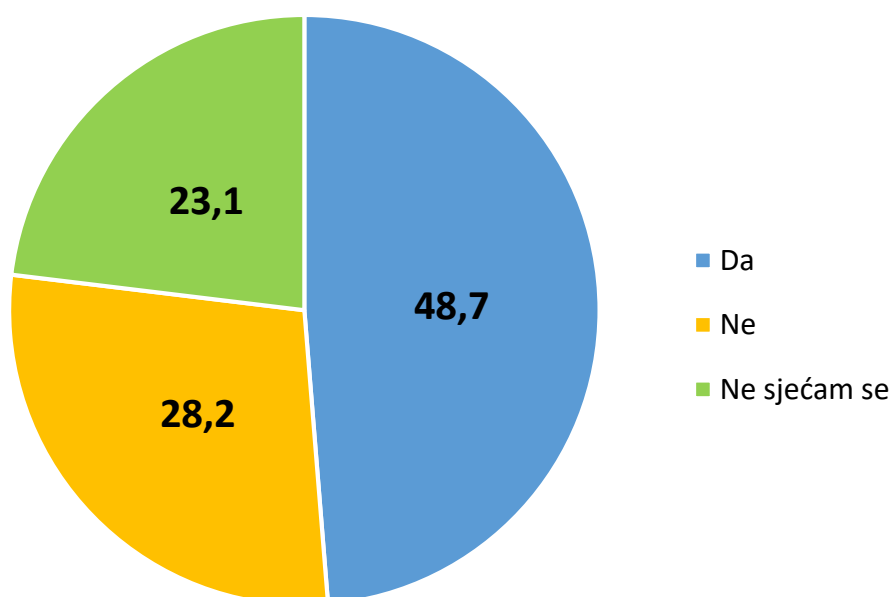
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg distributera poslovni najčešće koriste:

	Da li ste zadovoljni brzinom usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sa zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	4,0%	8,0%	24,0%	48,0%	16,0%
DHL	9,5%	9,5%	9,5%	71,4%	
City express	20,0%		10,0%	50,0%	20,0%
Montenomax		7,1%	14,3%	71,4%	7,1%

Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (78,5%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni poslovni korisnici koji koriste usluge Montenomaxa, kao i poslovni korisnici koji koriste usluge DHL-a (71,4%).

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

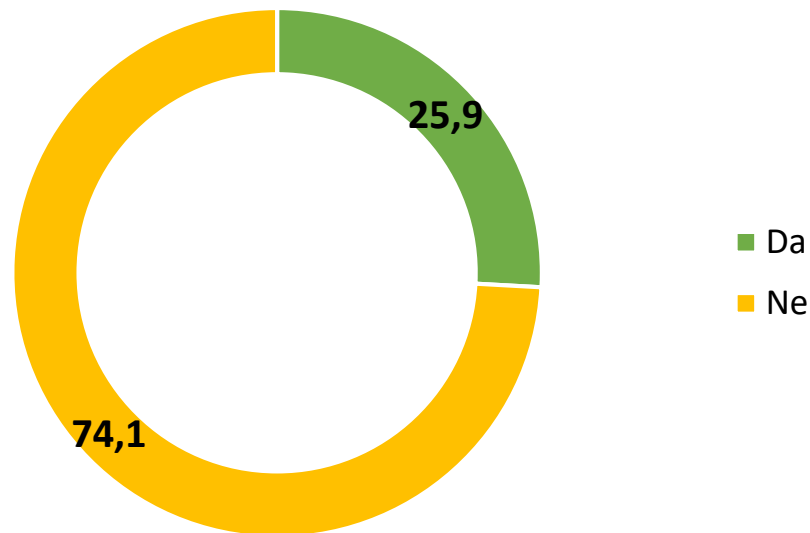
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (38,8% ciljne populacije)



Blizu polovine (48,7%) korisnika usluge dostave robe kupljene preko interneta, imalo je mogućnost izbora operatora usluge dostave, dok 28,2% njih nije imalo tu mogućnost. Skoro 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 su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (38,8% ciljne populacije)



Svaki četvrti internet kupac posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga, dok 3/4 ne posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta.

		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
DJELATNOST	Proizvodnja	30,0%	70,0%
	Trgovina	32,2%	67,8%
	Usluge	23,8%	76,3%
	Državna i lokalna uprava	19,0%	81,0%
BROJ ZAPOSLENIH	Do 9 zaposlenih	25,0%	75,0%
	Od 10 do 49 zaposlenih	27,5%	72,5%
	Preko 50 zaposlenih	25,0%	75,0%

- 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.