



# ISPITIVANJE STAVOVA I ZADOVOLJSTVA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Individualni korisnici i biznis sektor  
2015

---

Agencija DeFacto Consultancy je u saradnji sa Agencijom za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost sprovela istraživanje o stavovima i zadovoljstvu poštanskim uslugama u Crnoj Gori. Istraživanje je sprovedeno sa ciljem unaprjeđenja usluga poštanskih operatora u narednom periodu.





## Sadržaj:

|  |    |
|--|----|
| <b>Uvod i metodologija</b> .....   | 4  |
| <b>Stavovi i zadovoljstvo individualnih korisnika poštanskim uslugama</b> .....        | 7  |
| 1. Prepoznatljivost i značaj poštanskih usluga.....                                    | 7  |
| 1.1. Važnost prijema i slanja .....  | 7  |
| 1.2. Standardne cijene usluga .....  | 8  |
| 1.3. Obavljanje dostave pošiljki .....   | 10 |
| 1.4. Odlaženje u poštu .....   | 12 |
| 1.5. Udaljenost od najbliže pošte.....   | 13 |
| 2. Učestalost korišćenja usluga.....   | 14 |
| 2.1. Slanje pošiljki .....   | 14 |
| 2.2. Prijem pošiljki.....  | 17 |
| 2.3. Kada građani očekuju da pošiljka stigne .....                                     | 19 |
| 2.4. Slanje putem poštanskog sandučeta .....   | 20 |
| 3. Načini slanja pošiljki.....   | 21 |
| 3.1. Na koje se sve načine šalju pošiljke.....   | 21 |
| 3.2. Operatori koji najviše odgovaraju navedenim razlozima slanja.....                 | 24 |
| 3.3. Mjesto i vrijeme slanja pošiljki.....   | 27 |
| 4. Korišćenje poštanskih usluga .....  | 30 |
| 4.1. Korišćenje usluga Pošte Crne Gore .....   | 30 |
| 4.2. Korišćenje usluga ostalih poštanskih operatora .....                              | 32 |
| 4.3. Čije usluge građani najčešće koriste .....  | 35 |
| 4.4. Platne usluge .....   | 36 |
| 5. Zadovoljstvo korisnika uslugama.....  | 39 |
| 5.1. Zadovoljstvo uslugama Pošte u unutrašnjem saobraćaju .....                        | 39 |
| 5.2. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatora u unutrašnjem saobraćaju ..... | 41 |
| 5.3. Ocjena različitih aspekata usluga koje pruža Pošta Crne Gore .....                | 44 |



|   |           |
|---|-----------|
| 5.4. Koliko često se koriste usluge Pošte Crne Gore .....                               | 50        |
| 5.5. Ocjena različitih aspekata usluga koje pružaju ostali poštanski operatori.....     | 52        |
| 5.6. Zadovoljstvo uslugama Pošte u međunarodnom saobraćaju.....                         | 54        |
| 5.7. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatora u međunarodnom saobraćaju ..... | 56        |
| 5.8. Prijem promotivnih materijala.....   | 57        |
| 5.9. Zadovoljstvo radom Pošte Crne Gore.....  | 59        |
| 6. Zadovoljstvo korisnika cijenama usluga.....  | 65        |
| 7. Internet trgovina .....  | 67        |
| 7.1. Korišćenje interneta .....   | 67        |
| 7.2. Elektronsko bankarstvo .....   | 69        |
| 7.3. Kupovina preko interneta .....   | 70        |
| 7.4. Posjeta web stranice poštanskih operatora .....                                    | 77        |
| <b>Stavovi i zadovoljstvo predstavnika biznis sektora poštanskim uslugama .....</b>     | <b>79</b> |
| 1. Prepoznatljivost i značaj poštanskih usluga.....                                     | 79        |
| 1.1. Važnost prijema i slanja .....   | 79        |
| 1.2. Standardne cijene usluga .....   | 82        |
| 1.3. Obavljanje dostave pošiljki .....  | 83        |
| 2. Učestalost korišćenja usluga.....  | 85        |
| 2.1. Slanje pošiljki .....  | 85        |
| 2.2. Prijem pošiljki .....  | 87        |
| 2.3. Kada poslovni subjekti očekuju da pošiljka stigne .....                            | 89        |
| 3. Načini slanja pošiljki.....  | 90        |
| 3.1. Na koje se sve načine šalju pošiljke.....  | 90        |
| 3.2. Operatori koji najviše odgovaraju navedenim razlozima slanja.....                  | 93        |
| 3.3. Mjesto i vrijeme slanja pošiljki.....  | 97        |
| 4. Korišćenje poštanskih usluga .....   | 99        |
| 4.1. Korišćenje usluga Pošte Crne Gore .....  | 99        |
| 4.2. Korišćenje usluga ostalih poštanskih operatora .....                               | 100       |
| 4.3. Čije usluge najčešće koriste .....   | 103       |



|   |            |
|---|------------|
| 5. Zadovoljstvo korisnika uslugama.....   | 104        |
| 5.1. Zadovoljstvo uslugama Pošte u unutrašnjem saobraćaju .....                         | 104        |
| 5.2. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatora u unutrašnjem saobraćaju .....  | 106        |
| 5.3. Ocjena različitih aspekata usluga koje pruža Pošta Crne Gore .....                 | 109        |
| 5.4. Koliko često se koriste usluge Pošte Crne Gore .....                               | 112        |
| 5.5. Ocjena različitih aspekata usluga koje pružaju ostali poštanski operatori.....     | 114        |
| 5.6. Zadovoljstvo uslugama Pošte u međunarodnom saobraćaju.....                         | 115        |
| 5.7. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatora u međunarodnom saobraćaju ..... | 117        |
| 5.8. Zadovoljstvo radom Pošte Crne Gore.....  | 118        |
| 6. Zadovoljstvo korisnika cijenama usluga.....  | 123        |
| 7. Internet trgovina .....  | 125        |
| 7.1. Korišćenje interneta .....   | 125        |
| 7.2. Elektronsko bankarstvo .....   | 126        |
| 7.3. Kupovina preko interneta .....   | 128        |
| 7.4. Posjeta web stranice poštanskih operatora .....                                    | 134        |
| <b>Index zadovoljstva radom Pošte Crne Gore .....</b>                                   | <b>136</b> |
| <b>Demografski podaci .....</b>   | <b>139</b> |
| <b>Zaključak.....</b>   | <b>140</b> |



## Uvod i metodologija

U cilju sticanja što potpunije slike o tržištu poštanskih usluga, a zatim unaprijeđenja ovih usluga u narednom periodu, tokom avgusta i septembra 2015. godine su sprovedena dva istraživanja. Oba su rađena *face to face* metodom i ispitivala su:

- Stavove i zadovoljstvo individualnih korisnika poštanskim uslugama na nacionalno reprezentativnom uzorku;
- Stavove i zadovoljstvo predstavnika biznis sektora poštanskim uslugama;

Prilikom pažljivog prikupljanja dostupnog materijala za potrebe izrade upitnika, korišćeni su primjeri iz sličnih istraživanja u regionu i šire, ocijenjeni kao korisni i primjenjivi na crnogorski slučaj. Na taj način, koristeći iste mjerne instrumente, omogućeno je da ovo istraživanje bude uporedivo sa drugim zemljama. Kako bi se obuhvatila specifičnost rada poštanskih operatora u Crnoj Gori, za potrebe istraživanja je predviđen i set originalnih pitanja.

Struktura izvještaja je radi lakšeg snalaženja podijeljena u dvije posebne cjeline. Prva se odnosi na individualne korisnike, dok su u drugoj predstavljeni rezultati predstavnika biznis sektora. Međutim, zbog same činjenice da je upitnik u oba slučaja bio prilično obiman (sa oko 500 varijabli, odnosno promjenljivih i u dijelu za populaciju i u istraživanju za pravna lica) – odgovori na pitanja iz oba istraživanja su predstavljeni u sedam odvojenih segmenata koje ćemo bliže objasniti u nastavku.

Pitanjima o prepoznatljivosti i značaju poštanskih usluga se nastojalo utvrditi u kojoj mjeri su te usluge važne fizičkim i pravnim licima. Između ostalog, izdvojene su neke od osnovnih usluga Pošte Crne Gore i ostalih poštanskih operatora i provjeravano je da li one odgovaraju njihovim potrebama.

U drugom dijelu ispitanici su pitani u kojoj mjeri koriste navedene poštanske usluge. Cilj je bio da se sazna koliko često građani šalju, odnosno primaju pisma, pakete, pošiljke u međunarodnom saobraćaju (van granica Crne Gore). Dodatno, na ispitanicima je bilo da ocijene i kada očekuju da određena vrsta pošiljki stigne do njih.

Upitnikom je obrađeno i pitanje na koje sve načine određene pošiljke građani, odnosno kompanije šalju. Na ovaj način se željelo provjeriti koji su najčešći kanali slanja različitih pošiljki i koju su to sve razlozi zbog kojih ispitanici pošiljke šalju preko odabranog operatora.

U naredna dva segmenta upitnika je obrađeno izuzetno važno pitanje zadovoljstva radom poštanskih operatora. Zadovoljstvo je dodatno podijeljeno na dva aspekta: zadovoljstvo



uslugama i zadovoljstvo cijenama. Dodatno, oba aspekta su operacionalizovana kroz niz konkretnih indikatora.

Poseban segment koji se odnosio na internet trgovinu, nastojao je da provjeri rastući trend prenosa usluga na virtuelnu (online) platformu. U ovom dijelu su građani, odnosno predstavnici biznis sektora upitani koliko su tradicionalnu poštu zamijenili elektronskom i koliko koriste usluge internet trgovine.

Na kraju upitnika su se nalazila demografska pitanja koja su standard svakog istraživanja koje sprovodi agencija. Na ovaj način vrši se provjera uzorka po osnovnim demografskim karakteristikama iz popisa, i dodatna post-stratifikacija kojom se obezbjeđuje reprezentativnost odgovora. Pitanja iz ove cjeline takođe omogućavaju poređenja odgovora po demografskim karakteristikama ispitanika, odnosno ukrštanja, bilo da se radi o pojedincima (pol, starost, status zaposlenja...), ili firmama (broj zaposlenih, sjedište firme, godina osnivanja...).

Po opštinama struktura realizovanog uzorka je bila sljedeća:

|              | Opština      | Broj ispitanika | Sub total   |
|--------------|--------------|-----------------|-------------|
| Sjever       | Bijelo Polje | 41              | 430         |
|              | Rožaje       | 56              |             |
|              | Berane       | 92              |             |
|              | Žabljak      | 33              |             |
|              | Kolašin      | 26              |             |
|              | Plav         | 83              |             |
|              | Pljevlja     | 99              |             |
| Centar       | Nikšić       | 54              | 505         |
|              | Podgorica    | 420             |             |
|              | Cetinje      | 31              |             |
| Jug          | Bar          | 56              | 272         |
|              | Kotor        | 55              |             |
|              | Herceg Novi  | 42              |             |
|              | Tivat        | 51              |             |
|              | Ulcinj       | 27              |             |
|              | Budva        | 41              |             |
| <b>Total</b> |              |                 | <b>1207</b> |

Radi reprezentativnosti odgovora, u posljednjoj fazi istraživanja i nakon prečišćavanja datotetke, urađena je postratifikacija u odnosu na osnovne popisne kategorije (pol, godište i nacionalnost). Podaci o demografiji se nalaze na samom kraju istraživanja.

U uzorku za preduzeća, podjela je napravljena po veličini firmi, koja je definisana preko broja zaposlenih. Istraživanjem su anketirane sljedeće kategorije preduzeća:



| Broj zaposlenih | Broj anketiranih firmi |
|-----------------|------------------------|
| Od 1 do 9       | 195                    |
| Od 10 do 49     | 79                     |
| Od 50 do 199    | 22                     |
| 200 i više      | 5                      |
| Total           | 301                    |

Intervjui za pravna lica su obavljena sa njihovim zastupnicima ili donosiocima odluka u konkretnom preduzeću. Anketirano je ukupno 301 preduzeće. Istraživanjem je obezbijeđena regionalna reprezentativnost, pa u tom smislu intervjuisano je 83 firmi na jugu, 134 u centralnom dijelu i 84 na sjeveru.

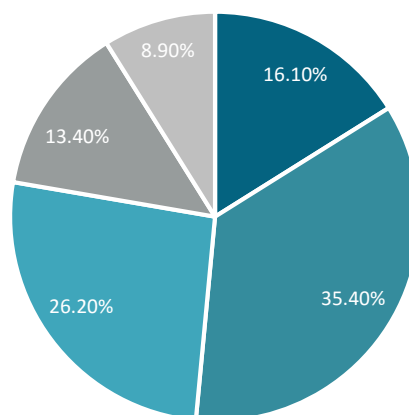


## Stavovi i zadovoljstvo individualnih korisnika poštanskim uslugama

### 1. Prepoznatljivost i značaj poštanskih usluga

Prvi set pitanja nastojao je da mjeri prepoznatljivost i značaj poštanskih usluga, sa posebnim ciljem da se ispita koliko su usluge koje pružaju poštanski operatori prepoznatljive građanima Crne Gore, te da se stekne utisak koliko su te usluge potrebne ispitanicima. Ovim pitanjima smo mjerili prepoznatljivost poštanskih usluga svih operatora, a ne samo Pošte Crne Gore. U onim u kojima su bile targetirane samo usluge koje pruža Pošta Crne Gore, to je upitnikom bilo jasno naglašeno.

#### 1.1. Važnost prijema i slanja



- Veoma su važne
- Uglavnom su važne
- I jesu i nisu važne
- Uglavnom mi nisu važne
- Uopste mi nisu važne

GRAFIK 1: MOZETE LI NAM REĆI U KOJOJ MJERI SU ZA VAS VAŽNE USLUGE PRIJEMA I SLANJA POŠTANSKIH POŠILJAKA (PAKETI, PISMA, DOKUMENTI U PAPIRNOJ FORMI I SL.)?

Na prvom pitanju vidimo da gotovo svaki drugi građanin Crne Gore smatra da su usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka za njih i dalje važne. Ovaj podatak svakako je veoma

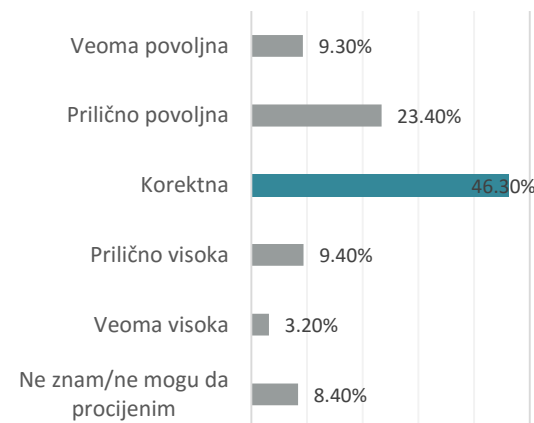
zanimljiv, imajući u vidu da su elektronske komunikacije zamijenile dio ovih usluga. Dodatno, 26,2% je onih koji kažu da im usluge prijema poštanskih pošiljaka „i jesu i nijesu važne“. Tek svaki peti građanin (22,3%) ove usluge ocjenjuje nevažnim.

#### ZAKLJUČAK

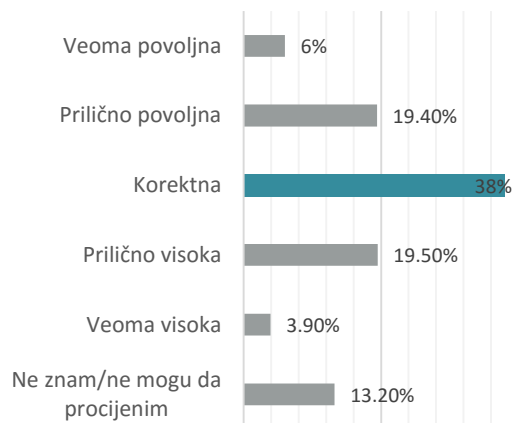
*Svaki drugi građanin Crne Gore usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka smatra važnim. Međutim, i pored toga je značajan broj onih koji uopšte nemaju stav po ovom pitanju. Svaki peti građanin poštanske usluge ocjenjuje nevažnim.*

### 1.2. Standardne cijene usluga

Naredna dva pitanja u upitniku nastojala su provjeriti šta građani misle o standardnim cijenama Pošte Crne Gore za jedne od najučestalijih usluga i svakako prvu asocijaciju na rad pošte: slanje pisama i paketa.



GRAFIK 2: CIJENA OD 0.30 EUR ZA SLANJE  
STANDARDNOG PISMA, ZA VAS JE:



GRAFIK 3: CIJENA OD 1.42 EUR ZA SLANJE PAKETA DO 2  
KG U UNUTRASNJEM POSTANSKOM SAOBRAČAJU, ZA VAS  
JE:

Najveći broj ispitanika smatra da su ove cijene "korektne". Dodatno, kada se ovoj grupi dodaju i oni koji smatraju da su cijene povoljne, ili veoma povoljne, i na jednom i na drugom pitanju zaključujemo da većina ispitanika smatra da nema potrebe za korigovanjem cijena. Dodatno, svi oni koji smatraju da su ove cijene visoke, mogu se razumjeti sa dva aspekta.

Nesumnjivo da ima onih kojima ova cijena zaista jeste visoka, i kojima bi smanjenje predstavljalo olakšicu. Ipak, sigurno je, a to se može vidjeti i u drugim istraživanjima, uvijek postoji i grupa ispitanika koja permanentno traži smanjenje cijena, kada se god o



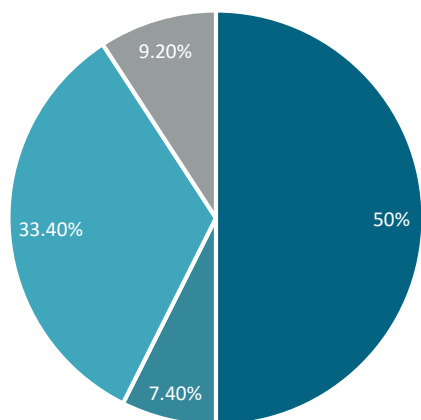
visini naknade za neku uslugu ili robu radi, ne razmišljajući zaista pretjerano o tome. Ukupno uzev, ove cijene se mogu smatrati korektnim i prihvatljivim za većinu crnogorskih građana.

#### ZAKLJUČAK

*Najveći broj ispitanika smatra da su cijene standardnih pošiljki korektne. Kada bi ovoj grupi pridružili i one koji smatraju da su cijene veoma povoljne i prilično povoljne, vidjeli bi da većina ispitanika smatra da nema potrebe za korigovanjem trenutnih cijena.*

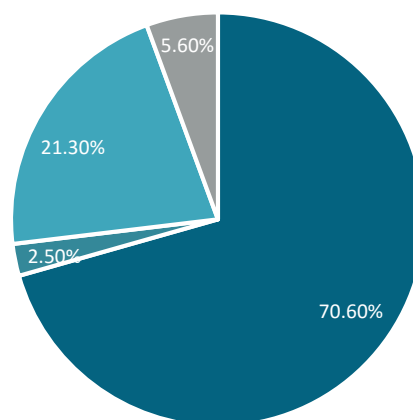
### 1.3. Obavljanje dostave pošiljki

Određene usluge Pošta Crne Gore obavlja samo radnim danima. Tako na primjer, dostavljanje pisama se obavlja svakog radnog dana. Narednim pitanjem nastojalo se provjeriti da li to, i činjenica da se pošiljke dostavljaju na kućnu adresu odgovara ispitanicima, ili je potrebno napraviti neke promjene kako bi sistem bio prihvatljiviji građanima.



- Odgovara Vašim potrebama
- Ne odgovara Vašim potrebama
- Bez značaja
- Ne znam

GRAFIK 4: DOSTAVLJANJE PISAMA U POŠTANSKA SANDUČAD 5 PUTA NEDJELJNO (SVAKOG RADNOG DANA)



- Odgovara Vašim potrebama
- Ne odgovara Vašim potrebama
- Bez značaja
- Ne znam

GRAFIK 5: DOSTAVLJANJE POŠILJKI NA VAŠU KUĆNU ADRESU

Najveći je broj građana kome ovakav način i frekventnost dostavljanja pisama i pošiljki u potpunosti odgovara. Dodatno, važno je istaći da su u velikoj manjini oni koji kažu da ovakav sistem ne odgovara njihovim potrebama. Podaci pokazuju da građanima ili ovakav sistem odgovara, ili to nema naročitog značaja za njih. Upoređivanjem dva odgovora vidimo i to da očekivano, građanima više odgovara da im se pošta dostavlja na kućnu adresu u odnosu na sanduče.

U naredna dva pitanja na građanima je bilo ponuđeno da sami upišu šta misle da je najprihvatljivija opcija, to jest šta oni smatraju da bi bilo najbolje kada je u pitanju dostava pošiljki.



Ostavljajući prazno polje kod pitanja koliko često ispitanici smatraju da bi na nedjeljnom nivou, Pošta trebalo da obavlja dostavu pošiljki, dobili smo da je najučestaliji odgovor 5 puta nedjeljno. Dakle, možemo reći da građani u suštini nemaju zamjerki na uobičajenu uslugu dostave Pošte koja se obavlja svakog radnog dana.

Sljedeće pitanje je bilo da građani sami upišu šta misle, kada bi trebalo da pošiljka koju ili oni pošalju, ili koja je poslata njima stigne na željenu adresu. S obzirom na prirodu stvari, ovo pitanje je podijeljeno na dva scenarija, odnosno situacije: kada govorimo o pošiljci u unutrašnjem saobraćaju (to jest unutar teritorije Crne Gore) i druga kada govorimo o pošiljci u međunarodnom saobraćaju (to jest van granica Crne Gore).

U prvom slučaju, kada govorimo o unutrašnjem saobraćaju, u dijapazonu odgovora od jedan dan do 30 dana, najučestaliji je bio odgovor **dva dana**, što znači da građani u najvećoj mjeri očekuju da pošiljka u unutrašnjem saobraćaju na željenu adresu stigne najkasnije za 2 dana.

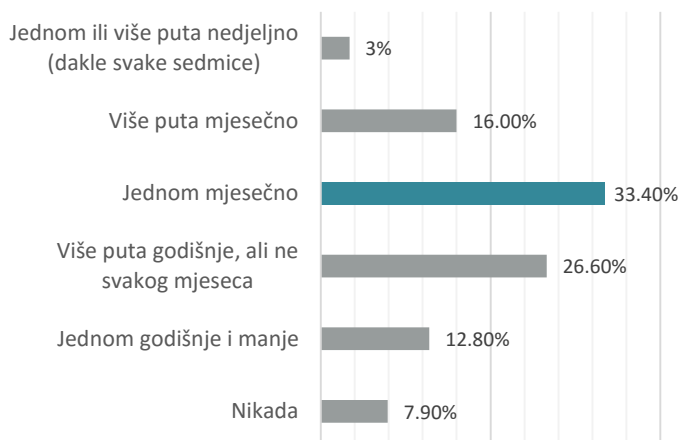
Što se međunarodnog saobraćaja tiče, dijapazon odgovora je bio od jednog dana do 40 dana. Najučestaliji odgovor u ovom slučaju je bio 7 dana. Ovo pitanje je naravno specifično, s obzirom da ne zavisi sve i uvijek u međunarodnom saobraćaju od domaćih poštanskih operatora i pitanje je gdje se, tj. koliko daleko pošiljka šalje.

#### ZAKLJUČAK

*Građanima više odgovara da im se pošta dostavlja na kućnu adresu u odnosu na sanduče. Međutim i pored toga, primjetno je da za veliki broj ispitanika ni jedna ni druga usluga nema naročit značaj. Po mišljenju građana, pošiljka u unutrašnjem saobraćaju bi najkasnije trebalo da stigne za dva dana, dok u međunarodnom saobraćaju, taj prosijek iznosi sedam dana.*

## 1.4. Odlazanje u poštu

Iako bi se moglo pretpostaviti da je razvojem internet tehnologije smanjen broj onih koji koriste tradicionalne usluge pošte (plaćanje računa, prenos novca...), iz našeg istraživanja vidimo da je broj ljudi koji i dalje ide u poštu prilično veliki. *Naime, preko 50% ispitanika kaže da u poštu odlazi barem jednom mjesečno.*



GRAFIK 6: KOLIKO ČESTO ODLAZITE U POŠTU?

Ovakav rezultat je očekivan imajući na umu naviku određenog broja građana da račune za razne usluge koji pristižu jednom mjesečno (struja, voda, komunalije, telefon...), plaćaju upravo u pošti. Nalazi pokazuju da je 19% onih koji i češće nego jednom mjesečno odlaze u poštu. Druga najbrojnija grupa ispitanika (26,6%) su oni koji kažu da u poštu idu više puta godišnje, ali ne svakog mjeseca.

Mali broj ispitanika, 7,9% kaže da nikada ne ide u poštu. Među njima sigurno ima i onih koji su u potpunosti plaćanje računa i ostale transakcije obavljaju putem interneta, koji imaju naviku da to rade preko određene banke, ili koji jednostavno nijesu oni u domaćinstvu koji su zaduženi za ove aktivnosti.

### ZAKLJUČAK

*Preko 50% ispitanika kaže da barem jednom mjesečno odlazi u poštu, dok skoro petina građana to radi i češće.*

## 1.5. Udaljenost od najbliže pošte

Moguće je da ima i građana koji radije koriste usluge neke banke, iz prostog razloga što im je bankarski šalter bliži od poštanskog. U narednom pitanju nastojalo se saznati koliko je onih građana kojima je, u odnosu na mjesto gdje žive, najbliža poslovница pošte blizu odnosno daleko.



Ilustracija 1: U odnosu na stan (kuću), na kojoj udaljenosti se nalazi najbliža pošta?

Najbliža pošta, je prema podacima prilično, odnosno veoma udaljena od svakog petog građanina Crne Gore (23.2%). Za većinu građana je pošta ili blizu, ili na udaljenosti koju oni procjenjuju prihvatljivom.

### ZAKLJUČAK

*Najbliža pošta je najvećem broju slučajeva blizu ili na pristojnoj udaljenosti u odnosu na stan (kuću) ispitanika.*

## 2. Učestalost korišćenja usluga

U drugom bloku pitanja nastojali smo da saznamo koliko često građani Crne Gore koriste određene specifične usluge poštanskih operatora. Fokus ovog dijela izvještaja su sve usluge koje pružaju poštanski operatori.

Osnovne frekvencije odgovora na ovim pitanjima s obzirom na to da ih je veoma mnogo, predstavljene su u tabelama. Pošto je dijapazon opcija koje su bile ostavljene pred ispitanike bio izuzetno širok, grafičko prikazivanje ovih podataka moglo bi biti zbunjujuće i nadasve nečitko. Radi preglednosti i čitljivosti tabele, osjenčena su ona polja na koja treba posebno obratiti pažnju.

### 2.1. Slanje pošiljki

|   | Jednom nedjeljno | Više puta mjesečno | Jednom mjesečno | 3-4 puta godišnje | 2 puta godišnje | Jednom godišnje | Jednom u dvije godine | Jednom u tri godine | Rjeđe  | Nikad nisam koristio | Ne znam/bez odgovora |
|---|------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|--------|----------------------|----------------------|
| Pisma   | 2.30%            | 4.40%              | 1.40%           | 9%                | 3.20%           | 4.40%           | 3.10%                 | 3.90%               | 35%    | 28.60%               | 4.70%                |
| Razglednice, čestitke                             | 0.40%            | 1%                 | 0.80%           | 7.60%             | 4.50%           | 8%              | 2.80%                 | 3.90%               | 32.90% | 32.90%               | 5.10%                |
| Preporučena pisma                                 | 1.10%            | 3.40%              | 2.10%           | 9.60%             | 4.90%           | 7.10%           | 4%                    | 4.40%               | 27.30% | 31.70%               | 4.40%                |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 0.20%            | 1.80%              | 1.20%           | 5.70%             | 3.60%           | 3%              | 2.50%                 | 1.70%               | 17.80% | 55.90%               | 6.80%                |
| Pakete do 10 g u međunarodnom saobraćaju          | 0.20%            | 0.60%              | 0.60%           | 4.50%             | 3.20%           | 2.60%           | 2%                    | 1.40%               | 15%    | 62.80%               | 6.90%                |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 1.10%            | 3.10%              | 1.60%           | 5.30%             | 2.20%           | 3.40%           | 2.40%                 | 2.30%               | 15%    | 56.30%               | 7.30%                |
| Usluga slanja novca                               | 1%               | 5%                 | 3.50%           | 12.70%            | 3.70%           | 5.30%           | 2.70%                 | 3.70%               | 15.40% | 42.10%               | 4.90%                |
| Uplata/isplata sa tekućeg računa                  | 1.50%            | 7.30%              | 4.60%           | 9.70%             | 2.20%           | 1.70%           | 1.50%                 | 2.60%               | 13.40% | 48.10%               | 7.50%                |
| Vrijednosna pisma                                 | 1%               | 2.40%              | 0.20%           | 3.70%             | 2%              | 2%              | 1.80%                 | 2.80%               | 17.60% | 58.20%               | 8.30%                |

Tabela 1: Koliko često šaljete sljedeće pošiljke?

Najprije treba istaći visok procenat odgovora “nikad nijesam koristio/la” na gotovo svakoj stavci iz ovog pitanja. Taj se procenat kreće od 28,6% za pisma do očekivano visokih

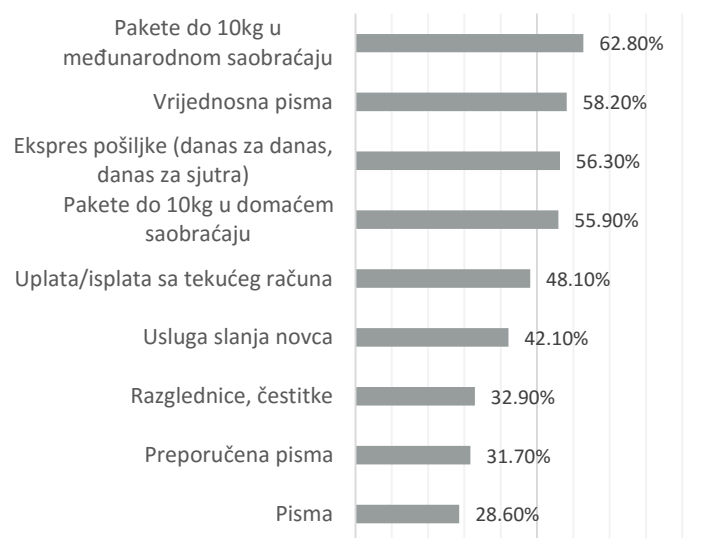


62,8% za pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju. *Ovo sugeriše da na svakoj stavci iz ponuđene tabele u upitniku minimum trećina stanovništva Crne Gore nikada nije koristila datu uslugu poštanskih operatora.*

Kada govorimo posebno o pismima, 9% je građana koji kažu da šalju pisma 3 do 4 puta godišnje, a 8,1% je onih koji to rade najmanje jednom mjesečno. Na ovom pitanju nije bilo precizirano da li se radi o unutrašnjem (unutar granica Crne Gore) ili međunarodnom (van granica Crne Gore) poštanskom saobraćaju. Nešto veću učestalost korišćenja usluga primjećujemo i na uslugama slanja razglednica/čestitki (7,6% građana kaže da šalje razglednice/čestitke 3 do 4 puta godišnje), odnosno preporučenih pisama (9,6% ispitanika kaže da šalje preporučena pisma 3 do 4 puta godišnje).

*Posebno se takođe na ovom pitanju treba osvrnuti i na usluge slanja novca, odnosno uplate/isplate sa tekućeg računa. Ove dvije usluge pokazale su se kao one koje građani koriste u najvećoj mjeri. Ukupno 12,7% ispitanika je reklo da koristi uslugu slanja novca 3 do 4 puta godišnje, a dodatnih 9,5% to radi najmanje jednom mjesečno. Dodatno, 9,7% je reklo da 3 do 4 puta godišnje vrši uslugu uplate/isplate sa tekućeg računa, a 13,4% ispitanika to radi najmanje jednom mjesečno.*

Dominira ipak utisak o visokom procentu onih koji nikada nijesu koristili neku od ovih usluga, što je predstavljeno sljedećim grafikom.



GRAFIK 7: BROJ ISPITANIKA KOJI NIKADA NE ŠALJE SLJEDEĆE POŠILJKE



#### ZAKLJUČAK

*Visok procenat odgovora „ne znam“ za svaku ponuđenu stavku sugeriše da minimum trećina stanovništva Crne Gore nikada nije koristila datu uslugu poštanskih operatora. Dakle, ukoliko uopšte koriste uslugu slanja navedenih pošiljki, građani to rade veoma rijetko. Više od polovine nikada ne šalje pakete do 10 kg u međunarodnom saobraćaju, vrijednosna pisma, ekspres pošiljke i pakete do 10kg u unutrašnjem saobraćaju. Usluge slanja novca, odnosno uplate/isplate sa tekućeg računa su one koje građani koriste u najvećoj mjeri.*

## 2.2. Prijem pošiljki

Narednim pitanjem smo opet pred ispitanike predstavili istu listu usluga, i identičan vremenski okvir njihove frekventnosti, s tim što smo ih ovog puta pitali koliko često primaju pisma/razglednice/pakete/ekspres pošiljke/novac. Rezultati su predstavljani u tabeli koja slijedi.

|   | Jednom nedjeljno | Više puta mjesečno | Jednom mjesečno | 3-4 puta godišnje | 2 puta godišnje | Jednom godišnje | Jednom u dvije godine | Jednom u tri godine | Rjeđe  | Nikad nisam koristio | Ne znam/bez odgovora |
|---|------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|--------|----------------------|----------------------|
| Pisma   | 2.50%            | 3.50%              | 1%              | 11%               | 4.20%           | 5.40%           | 3.30%                 | 3.80%               | 37.10% | 22.50%               | 5.60%                |
| Razglednice, čestitke                             | 0.20%            | 1.20%              | 0.60%           | 9.30%             | 4.70%           | 9%              | 2.30%                 | 3.50%               | 36.50% | 25.70%               | 7%                   |
| Preporučena pisma                                 | 1%               | 2.40%              | 1.40%           | 9.20%             | 5.70%           | 6.10%           | 2.80%                 | 2.40%               | 29%    | 32.40%               | 7.60%                |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 0.20%            | 1.20%              | 2%              | 7%                | 2.40%           | 3.60%           | 3.40%                 | 1.80%               | 18.60% | 51.50%               | 8.20%                |
| Pakete do 20kg u međunarodnom saobraćaju          | 0.10%            | 1.20%              | 1.10%           | 5.10%             | 3.20%           | 3.40%           | 2.60%                 | 2%                  | 17.10% | 56%                  | 8.20%                |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 0.70%            | 1.60%              | 1.20%           | 4.10%             | 2.35            | 4.40%           | 1.80%                 | 2.80%               | 15.80% | 54.80%               | 10.30%               |
| Usluga slanja novca                               | 1.10%            | 4.20%              | 3.10%           | 10.50%            | 3.75            | 4.80%           | 2.90%                 | 3%                  | 15.20% | 43.90%               | 7.60%                |
| Uplata/isplata sa tekućeg računa                  | 1.60%            | 5.40%              | 3.30%           | 6.40%             | 1.10%           | 1.80%           | 1.90%                 | 2%                  | 15.20% | 52.10%               | 9.30%                |
| Vrijednosna pisma                                 | 1.30%            | 1.50%              | 0.80%           | 2.80%             | 1.75            | 1.70%           | 1.90%                 | 2%                  | 18.40% | 56.50%               | 11.40%               |

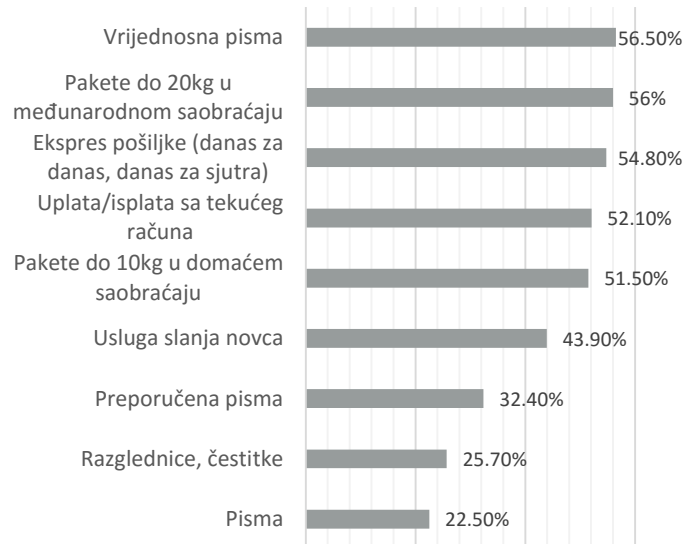
Tabela 2: Koliko često primete sljedeće pošiljke?

Očekivano i na ovom pitanju najviše ispitanika smjestilo se u kategorije „rjeđe“ ili „nikada nijesam koristio/la“. I na ovom mjestu su brojnije grupe posebno označene, pa možemo vidjeti da okvirno po 10% ispitanika 3 do 4 puta godišnje prima pisma, razglednice/čestitke, pakete u unutrašnjem saobraćaju ili novac preko pošte. I ovo pitanje podacima potvrđuje da je međunarodni poštanski saobraćaj (van granica Crne Gore) značajno manje zastupljen u od unutrašnjeg (unutar granica Crne Gore).

Zanimljivo je primijetiti da su procenti na gotovo svim istim kategorijama približni na prethodna dva pitanja, odnosno da približno isti procenat ljudi šalje i prima pisma u istim

vremenskim intervalima. Isto važi i za ostale stavke, a ne samo pisma. Ovo može poslužiti kao svojevrsni pokazatelj validnosti dobijenih podataka.

Isto vidimo i u grafiku koji slijedi, na kojem smo opet posebno izdvojili one koji ističu da ne koriste usluge prijema određenih pošiljki.



GRAFIK 8: BROJ ISPITANIKA KOJI NIKADA NE PRIMA SLJEDEĆE POŠILJKE

Najveći je procenat građana (56%) koji kažu da ne primaju vrijednosna pisma ili pakete do 20 kg koji stižu iz međunarodnog saobraćaja (van granica Crne Gore). Najmanje je onih, tek svaki peti ispitanik praktično (22,5%) koji kažu da ne primaju pisma, odnosno svaki četvrti (25,7%) koji kažu da ne primaju razglednice. I na ovom mjestu, kao što prostim poređenjem možemo vidjeti procenti su gotovo istovjetni kao i za slanje pisama/razglednica/paketa i sl.

#### ZAKLJUČAK

*Ukoliko koriste neku od usluga, građani to rade veoma rijetko. Više od polovine građana nikada ne prima vrijednosna pisma, pakete do 20kg u međunarodnom saobraćaju, ekspres pošiljke, uplate i isplate sa tekućeg računa i pakete u unutrašnjem saobraćaju. Najčešće primaju pisma, razglednice, preporučena pisma i novac.*

### 2.3. Kada građani očekuju da pošiljka stigne

U prethodnom dijelu upitnika imali smo otvoreno pitanje o tome kada bi, po mišljenju ispitanika, pošiljka trebalo da stigne ukoliko je poslata u unutrašnjem, a kada ukoliko je poslata u međunarodnom saobraćaju. Na narednom pitanju napravili smo preciznije, definišući opet 9 opcija, odnosno vrsta pošiljki, pitanje u zavisnosti od tipa pošiljke kada ispitanici očekuju da ta pošiljka stigne na željenu adresu. Ovog puta, pred ispitanicima su bile ponuđene opcije, i pitanje se odnosilo na unutrašnji saobraćaj, osim kada je to drugačije bilo jasno naznačeno upitnikom. Rezultati su predstavljeni u tabeli koja slijedi.

|   | U toku istog dana | U toku sutrašnjeg dana | Do 3 dana | Do 5 dana | Do 7 dana | Do 10 dana | Nije mi vazno | Ne znam/bez odgovora |
|---|-------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|----------------------|
| Pisma   | 2.60%             | 15.60%                 | 29.20%    | 8.70%     | 6.40%     | 4.20%      | 17.70%        | 15.60%               |
| Razglednice, čestitke                             | 1%                | 8.90%                  | 23.20%    | 15.30%    | 9%        | 5.30%      | 21.60%        | 15.60%               |
| Preporučena pisma                                 | 6.30%             | 25.10%                 | 21.80%    | 5%        | 3.90%     | 4.40%      | 17.80%        | 15.70%               |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 1.80%             | 8.50%                  | 19%       | 10.40%    | 7.90%     | 6%         | 21%           | 25.50%               |
| Pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju          | 0.70%             | 3.50%                  | 9.80%     | 11.60%    | 13.40%    | 9.60%      | 25%           | 26.30%               |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 18.20%            | 18.10%                 | 8.10%     | 3.30%     | 2.90%     | 3%         | 22.30%        | 24.20%               |
| Usluga slanja novca                               | 38.60%            | 13.20%                 | 6.70%     | 2.50%     | 2.30%     | 2.90%      | 16%           | 17.70%               |
| Uplata/isplata sa tekućeg računa                  | 35.90%            | 10.10%                 | 4.80%     | 2.70%     | 2.20%     | 2.80%      | 18.40%        | 23.10%               |
| Vrijednosna pisma                                 | 16.80%            | 19.10%                 | 7.50%     | 2.70%     | 2.60%     | 2%         | 22.30%        | 27.10%               |

Tabela 3: Kada obično očekujete da pošiljka stigne?

S obzirom da bi i na ovom mjestu bilo previše zahtjevno predstaviti rezultate grafikom, i ne tako informativno, odlučili smo se za tabelu, u kojoj polja sa vrijednostima koje "odskaku", na koje treba obratiti pažnju osjenčena posebnom bojom. Građani u najvećoj mjeri očekuju da u toku istog dana kad je poslato bude i dostavljeno kada govorimo o uslugama ekspres pošte, odnosno ekspres pošiljki (18,2%), vrijednosnih pisama (16,8% u toku istog dana, i dodatno 19,1% u toku sutrašnjeg dana), i očekivano usluge transfera novčanih sredstava, bilo da je riječ o uslugama slanja novca (38,6% smatra da novac treba da stigne u toku istog dana kada je i poslat) odnosno usluge uplate/isplate sa tekućeg računa (35,9%).

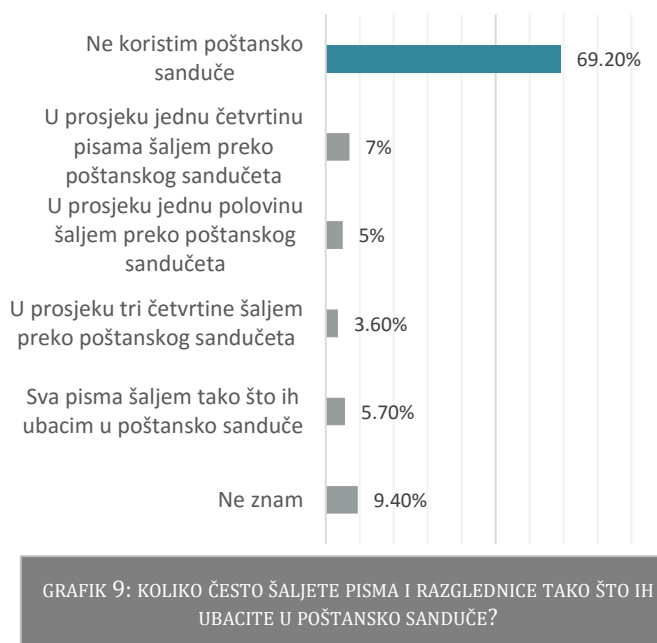
Zanimljivo je primijetiti da postoji svojevrsni veći "prag tolerancije" kada govorimo o slanju odnosno prijemu pisama. Najveći broj građana smatra da bi pisma trebalo da budu dostavljena u roku od tri dana od dana kada su poslata (29,2%). Isto važi i za razglednice/čestitke (23,2%), odnosno pakete do 10kg u unutrašnjem saobraćaju (19%).

## ZAKLJUČAK

*Ispitanici očekuju da ekspres pošiljke, novac, uplate i isplate sa tekućeg računa stignu istog dana kada su poslani. Kada su u pitanju pisma, građani smatraju da bi trebalo da budu dostavljena u roku od tri dana od dana kada su poslata.*

## 2.4. Slanje putem poštanskog sandučeta

Set pitanja o učestalosti korišćenja određenih poštanskih usluga završen je pitanjem o tome koliko često ispitanici šalju pisma ili razglednice preko poštanskog sandučeta.



Izuzetno je mali procenat građana koji koriste poštansko sanduče. Tek 5,7% kaže da koristi sanduče za sva pisma, odnosno razglednice. Ovaj vid slanja nerijetko znatno smanjuje gužve na poštanskim šalterima ili u poslovnica, ali vidimo da je u slučaju Crne Gore uglavnom nezastupljen. Čak 69,2% ispitanika je kazalo da ne koristi poštansko sanduče.

## ZAKLJUČAK

*Izuzetno je mali broj građana koji koristi poštansko sanduče. Ovaj vid način slanja pošiljki vidno nije zastupljen u Crnoj Gori.*

### 3. Načini slanja pošiljki

#### 3.1. Na koje se sve načine šalju pošiljke

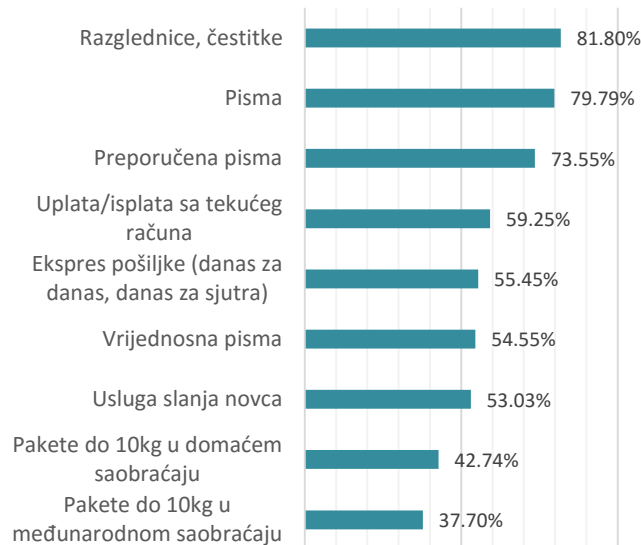
Imajući u vidu koliko su im važne poštanske pošiljke, te koliko često ih šalju ili primaju, u ovom dijelu upitnika smo nastojali da definišemo *na koje sve načine* ispitanici šalju određene pošiljke. Na ovom pitanju je bilo moguće zaokružiti više odgovora, a zbog jasnije prezentacije podataka, izdvojili smo samo odgovore onih koji tvrde da šalju navedene pošiljke. Dakle, odgovori onih koji uopšte ne šalju određeni tip pošiljke nisu uzeti u kalkulaciju.

|   | Pute<br>m Pošte<br>CG | Post<br>ekspresom<br>Pošte<br>CG | Pute<br>m<br>ostalih<br>poštanskih<br>operatora | Preko<br>poznani<br>ka,<br>prijatelja | Preko<br>vozača<br>autobusa | Preko taksi<br>službe | Na neki<br>drugi način |
|---|-----------------------|----------------------------------|---|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| Pisma   | 79.79%                | 3.24%                            | 3.39%   | 8.11%                                 | 10.62%                      | 2.51%                 | 0.74%                  |
| Razglednice, čestitke                             | 81.80%                | 3.22%                            | 3.06%   | 3.86%                                 | 6.28%                       | 1.13%                 | 0.64%                  |
| Preporučena pisma                                 | 73.55%                | 4.79%                            | 3.97%   | 6.28%                                 | 8.60%                       | 1.82%                 | 0.17%                  |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 42.74%                | 3.73%                            | 7.47%   | 17.84%                                | 31.54%                      | 8.92%                 | 0.83%                  |
| Pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju          | 37.70%                | 3.98%                            | 8.90%   | 17.33%                                | 24.36%                      | 7.03%                 | 0.94%                  |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 55.45%                | 10.15%                           | 4.95%   | 7.67%                                 | 13.12%                      | 4.95%                 | 3.27%                  |
| Usluga slanja novca                               | 53.03%                | 7.45%                            | 5.03%   | 15.42%                                | 11.44%                      | 6.93%                 | 8.67%                  |
| Uplata/isplata sa tekućeg računa                  | 59.25%                | 6.39%                            | 5.29%   | 3.74%                                 | 5.95%                       | 3.52%                 | 10.57%                 |
| Vrijednosna pisma                                 | 54.55%                | 6.61%                            | 4.41%   | 10.19%                                | 10.74%                      | 6.61%                 | 0.28%                  |

Tabela 4: Na koje sve načine šaljete pošiljke (moguće više odgovora)?

Radi preglednosti, u tabeli su plavom bojom označena ona polja u kojima vrijednosti premašuju 10%. Na ovaj način jasno uočavamo da poštanske pošiljke građani Crne Gore najčešća šalju putem Pošte Crne Gore, preko poznanika, prijatelja i preko vozača autobusa. Iz tabele je takođe vidljivo da se kod slanja navedenih pošiljki ispitanici najčešće odlučuju za Poštu Crne Gore.

U prvoj koloni su upadljivo visoke vrijednosti za svaku pojedinačnu stavku: 81,8% ispitanika šalje razglednice ili čestitke putem Pošte Crne Gore; preko istog kanala 79,79% šalje pisma, dok 73,55% ispitanika na taj način šalje preporučena pisma. Pošiljke koje ispitanici šalju preko Pošte Crne Gore rangirane su u narednom grafiku.



GRAFIK 10: OD ONIH KOJI IH KORISTE, NAJČEŠĆE SE PUTEM POŠTE CRNE GORE ŠALJU:

Nešto niži je procenat ispitanika koji koriste usluge Pošte Crne Gore za slanja paketa do 10kg u unutrašnjem i paketa do 10kg u međunarodnom saobraćaju. Naime, vidimo da ispitanici tu vrstu pošiljki veoma često šalju ili preko vozača autobusa (31,54%, odnosno 24,36%) ili preko poznanika, prijatelja (17,84%, odnosno 17,33%). *Pojedinačno gledano, ovo praktično znači da u unutrašnjem saobraćaju svaki treći građanin Crne Gore pakete do 10kg šalje preko vozača autobusa, a skoro četvrtina građana koristi isti kanal slanja za pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju.*

Tek 10,15% ispitanika koristi usluge Post ekspresa Pošte Crne Gore za slanje ekspres pošiljki (danas za danas, danas za sutra), dok nešto više njih (13,12%) šalje ekspres pošiljke preko vozača autobusa. Interesantan je podatak da skoro 60% ispitanika uplate i isplate sa tekućeg računa obavlja preko Pošte Crne Gore, dok svega 10,57% ispitanika označava „na neki drugi način“ i najčešće navodi usluge banke. *Kada je u pitanju slanja novca, pored korišćenja ove usluge putem Pošte Crne Gore (53,03%), možemo vidjeti da svaki šesti građanin novac šalje preko prijatelja ili poznanika.*

Ispitanici se veoma rijetko odlučuju za ostale poštanske operatore i slanje pošiljaka preko taksi službe. Najčešća usluga koju obavljaju ovim kanalima je slanje paketa u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.



Međutim, kada bi izuzeli Poštu i izdvojili samo one koji šalju navedene pošiljke preko ostalih poštanskih operatera, vidjeli bi da najveći broj ispitanika za slanje koristi usluge DHL-a. Pored DHL-a, u ponuđenim odgovorima se nalazilo još 8 poštanskih operatera. Važno je napomenuti da je u ovom pitanju bilo moguće zaokružiti više od jednog odgovora.

Kao u prethodnoj tabeli i ovdje smo zbog preglednosti markirali vrijednosti veće od 10% i tako dobili jasniju sliku o najčešće korišćenim operatorima za svaku pojedinačnu stavku. Operatori za koje se građani najčešće odlučuju su DHL, Montenomax, Junior i City Express Montenegro.

|   | DHL    | FEDEX | TNT    | City Express Montenegro | Montenomax | Express Courier (UPS) | ALO Kurir Express | Junior | NTC Logistics |
|---|--------|-------|--------|-------------------------|------------|-----------------------|-------------------|--------|---------------|
| Pisma   | 28.65% | 4.32% | 3.78%  | 10.81%                  | 12.43%     | 2.16%                 | 3.78%             | 18.92% | 3.78%         |
| Razglednice, čestitke                             | 17.68% | 7.93% | 3.05%  | 4.27%                   | 12.80%     | 2.44%                 | 6.10%             | 20.12% | 2.44%         |
| Preporučena pisma                                 | 25.84% | 3.93% | 28.09% | 14.04%                  | 14.04%     | 3.37%                 | 3.93%             | 15.17% | 2.25%         |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 30.54% | 2.96% | 3.45%  | 8.37%                   | 21.67%     | 1.97%                 | 2.96%             | 17.73% | 1.97%         |
| Pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju          | 33.16% | 1.58% | 3.16%  | 7.89%                   | 16.84%     | 1.58%                 | 31.58%            | 16.84% | 2.63%         |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 22.02% | 5.36% | 2.38%  | 12.50%                  | 13.69%     | 2.98%                 | 4.17%             | 11.90% | 2.38%         |
| Usluga slanja novca                               | 19.88% | 3.01% | 4.82%  | 7.23%                   | 16.27%     | 3.01%                 | 6.63%             | 12.65% | 3.01%         |
| Vrijednosna pisma                                 | 19.46% | 4.03% | 3.36%  | 8.05%                   | 12.75%     | 4.70%                 | 4.70%             | 8.05%  | 8.72%         |

Tabela 5: Izuzimajući Poštu Crne Gore, preko kojih ostalih operatera šaljete pošiljke (moguće više odgovora)?

Kada je riječ o ispitanicima koji pošiljke šalju preko ostalih poštanskih operatera, svaki treći će za slanje paketa (i u unutrašnjem i u međunarodnom saobraćaju) koristiti usluge DHL-a (30,54%, odnosno 33,16%). Pored navedenog, za slanje paketa do 10kg u unutrašnjem saobraćaju 21,67% ispitanika će za tu svrhu koristiti usluge Montenomax-a, a 17,73% usluge Juniora.

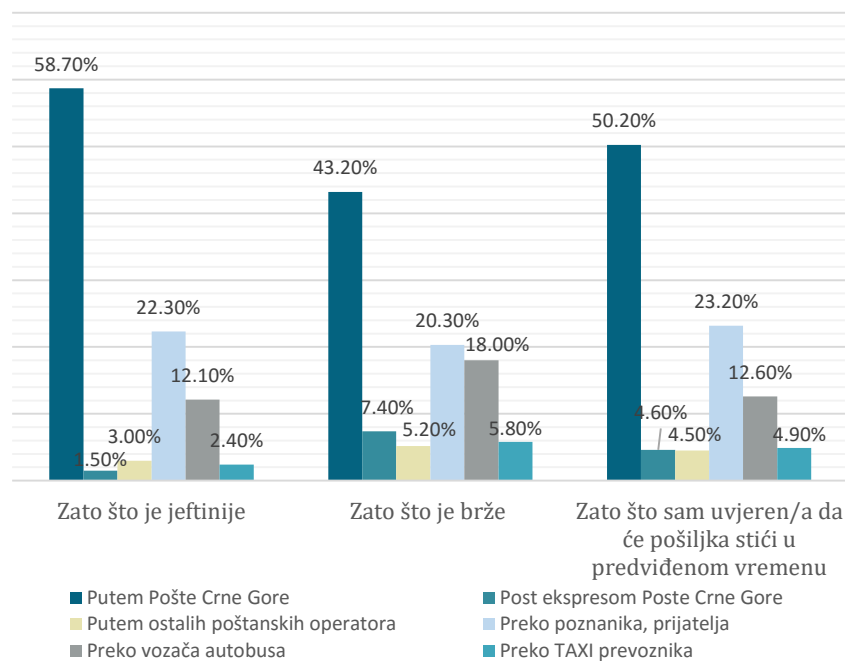
ALO Kurir Express se jedino izdvaja kod slanja paketa do 10kg u međunarodnom saobraćaju, gdje vidimo da će se trećina građana koji koriste usluge ostalih poštanskih operatera odlučiti za upravo ovog. TNT se sa druge strane izdvaja samo kod slanja preporučenih pisama i to sa 28.09%. *Preporučena pisma su ujedno i stavka koja se u značajnoj mjeri šalje preko najvećeg broja različitih poštanskih operatera.*

## ZAKLJUČAK

*Poštanske pošiljke građani Crne Gore najčešća šalju putem Pošte Crne Gore, preko poznanika, prijatelja i preko vozača autobusa. Ipak, od svih kanala slanja Pošta Crne Gore se značajno izdvaja. U unutrašnjem saobraćaju svaki treći građanin Crne Gore pakete do 10kg šalje preko vozača autobusa, a skoro četvrtina građana koristi isti kanal slanja za pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju. Dodatno, svaki šesti građanin novac šalje preko prijatelja ili poznanika. Preporučena pisma su pošiljke koje se u značajnoj mjeri šalju preko najvećeg broja različitih poštanskih operatora.*

### 3.2. Operatori koji najviše odgovaraju navedenim razlozima slanja

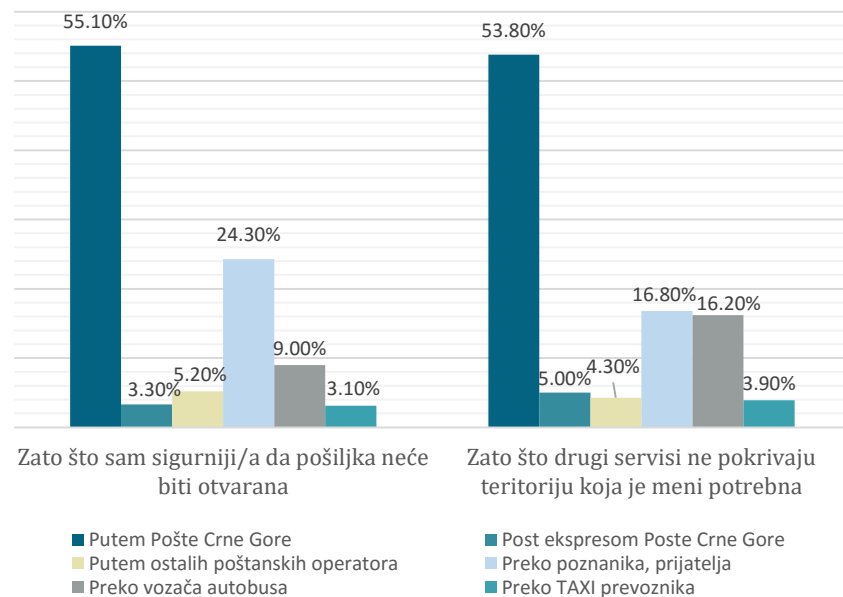
Nadalje, kada bi građani Crne Gore morali da izaberu jedan način slanja koji najviše odgovara navedenim razlozima zbog kojih šalju pošiljke, distribucija podataka bi izgledala ovako (u graficima su prikazani odgovori samo onih ispitanika koji šalju poštanske pošiljke preko navedenih kanala slanja, izostavljajući opciju „ne šaljem/bez odgovora“):



GRAFIK 11: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE (N=828; 828; 847)

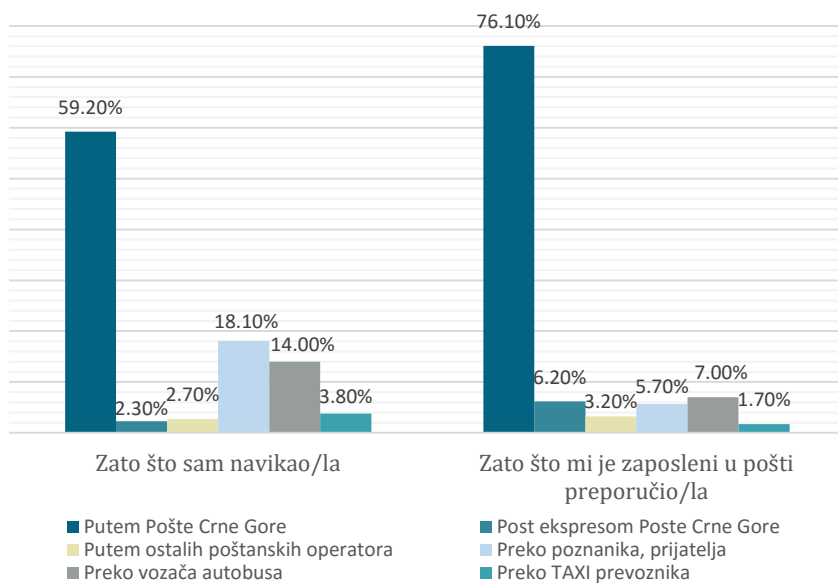
*Pošta Crne Gore se i ovoga puta izdvaja kao operator koji građanima najviše pogoduje kada je u pitanju povoljnost i jednostavnost usluga, brzina, povjerenje i pokrivenost teritorije koja je njima potrebna.*

Kao i kod pitanja o načinima slanja, pored Pošte se u nešto značajnijoj mjeri u odnosu na ostale kanale takođe izdvajaju: „poznanci, prijatelji“ i „vozači autobusa“. Pa tako gotovo svaki četvrti građanin iz povjerenja u to da će pošiljka stići u predviđenom vremenu (23.2%) i da neće biti otvarana (24.3%) šalje pošiljke preko poznanika ili prijatelja. Stavovi koji se u nešto manjem procentu vezuju za slanje pošiljki preko vozača autobusa, odnose se na brzinu usluge (18%) i razloga da drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je njima potrebna (16,2%).



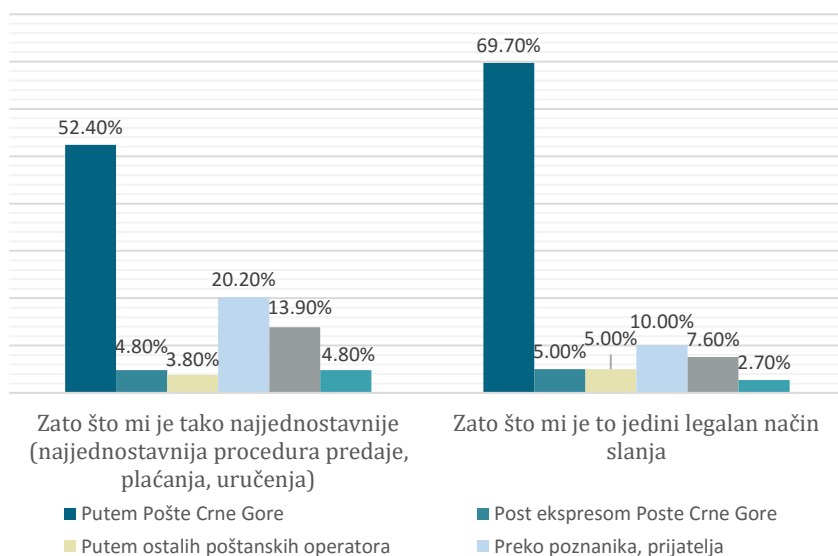
GRAFIK 12: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE (N=824; 681)

Dva najočiglednija razloga koji ispitanici vezuju za Poštu Crne Gore su navika (59,2%) i preporuka zaposlenog u pošti (76,9%). Međutim, iz grafika takođe možemo vidjeti da je navika razlog što gotovo 1 od 5 ispitanika šalje poštanske pošiljke preko poznanika ili prijatelja. Na isti način pošiljke šalje 20,2% ispitanika, navodeći da im je tako najjednostavnije.



GRAFIK 13: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE (N=829; 522)

Stav da je to „jedini legalni način slanja“ za Poštu Crne Gore vezuje 69,7% ispitanika, što treba uzeti s rezervom, budući da je prije izdvajanja onih koji su dali odgovor na ovo pitanja, procenat ispitanika koji su odgovorili „ne znam/bez odgovora“ bio svega 42% (obratiti pažnju na broj (N) onih koji su dali odgovor na pitanje).



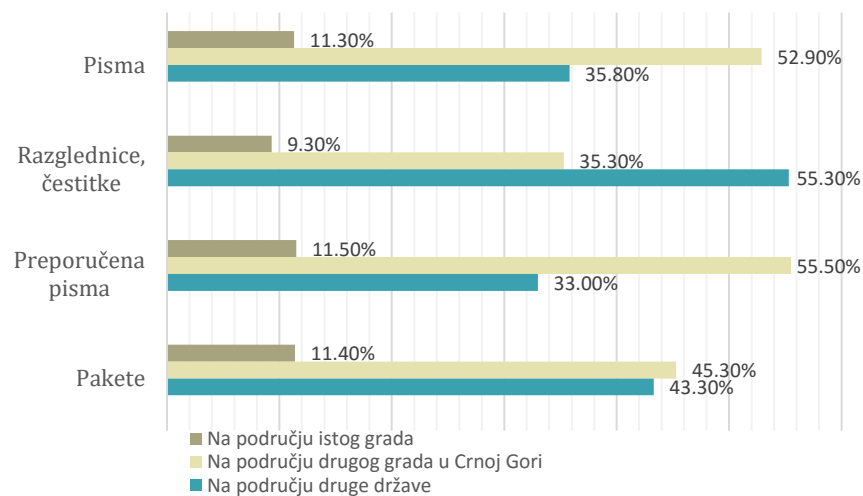
GRAFIK 14: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE (N=788; 661)

## ZAKLJUČAK

*Više od polovine ispitanika za Poštu Crne Gore vezuje gotovo sve navedene razloge slanja poštanskih pošiljki. Pored Pošte u nešto značajnijoj mjeri u odnosu na ostale kanale takođe izdvajaju i : „poznanci, prijatelji“ i „vozači autobusa“. Tako imamo podatak da svaki četvrti građanin iz povjerenja u to da će pošiljka stići u predviđenom vremenu i da neće biti otvarana šalje pošiljke preko poznanika ili prijatelja.*

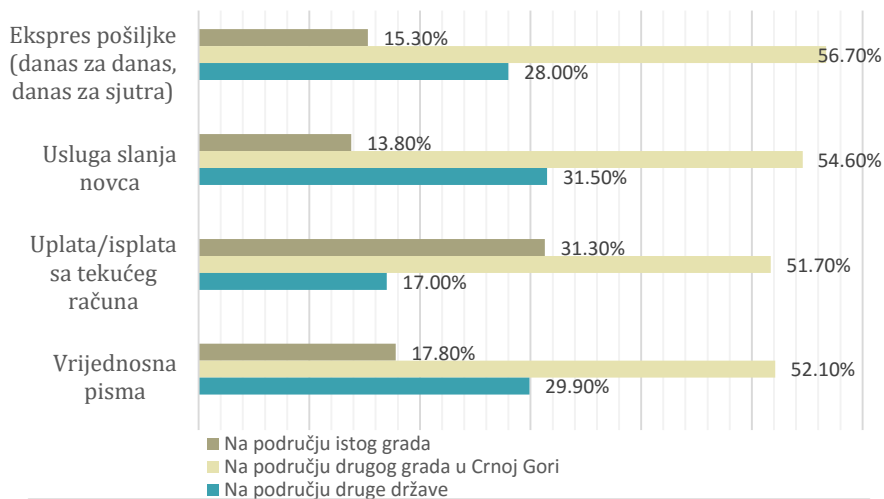
### 3.3 Mjesto i vrijeme slanja pošiljki

Kada smo pitali građane da razmisle o mjestima na koja šalju navedene pošiljke, dobili smo odgovor da na području istog grada ispitanici najčešće obavljaju uplate/isplate sa tekućeg računa. *Iz oba grafika vidimo da se pošiljke u prosjeku najčešće šalju na području drugog grada, sa izuzetkom razglednica, ili čestitki, koje se češće šalju na području druge države (55,3%).*



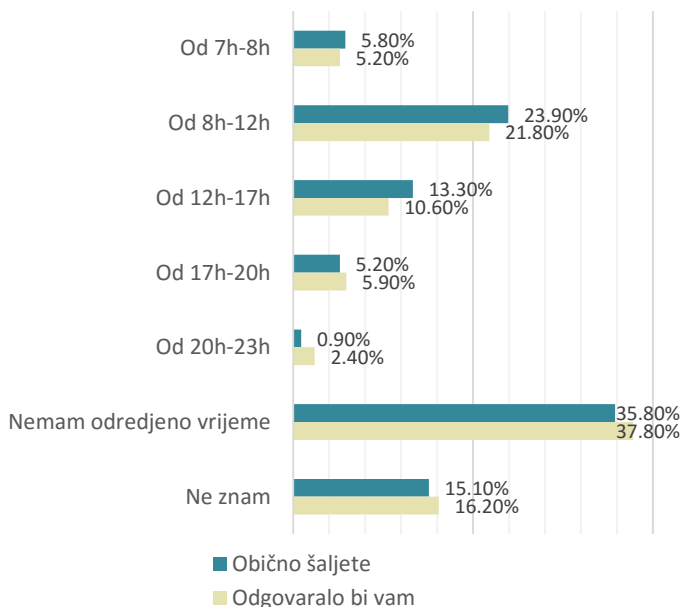
GRAFIK 15: MOLIMO VAS DA RAZMISLITE O MJESTIMA NA KOJA ŠALJETE POŠILJKE. KOLIKO SU ONA UDALJENA OD MJESTA SA KOJEG VI ŠALJETE?

Interesantno je da se paketi u velikom broju slučajeva (43,3%) šalju na području druge države, kao i da gotovo svaki treći građanin koji šalje preporučena pisma (33%) ili koristi usluge slanja novca (31,5%) to takođe radi na području druge države.



GRAFIK 16: MOLIMO VAS DA RAZMISLITE O MJESTIMA NA KOJA ŠALJETE POŠILJKE. KOLIKO SU ONA UDALJENA OD MJESTA SA KOJEG VI ŠALJETE?

Građani u najvećem broju slučajeva nemaju određeno vrijeme u koje obično šalju pošiljke (35,8%) i najčešće ne preciziraju vrijeme koje bi im najviše odgovaralo (37,8%) za slanje. Najveći broj odgovora koji obuhvata konkretno vrijeme kada šalju, ili bi im najviše odgovaralo da šalju pošiljke, odnosi se na period od 8 ujutru do 12h.



GRAFIK 17: U KOJE VRIJEME OBIČNO ŠALJETE POŠILJKE, A KADA BI VAM NAJVIŠE ODGOVARALO?



#### ZAKLJUČAK

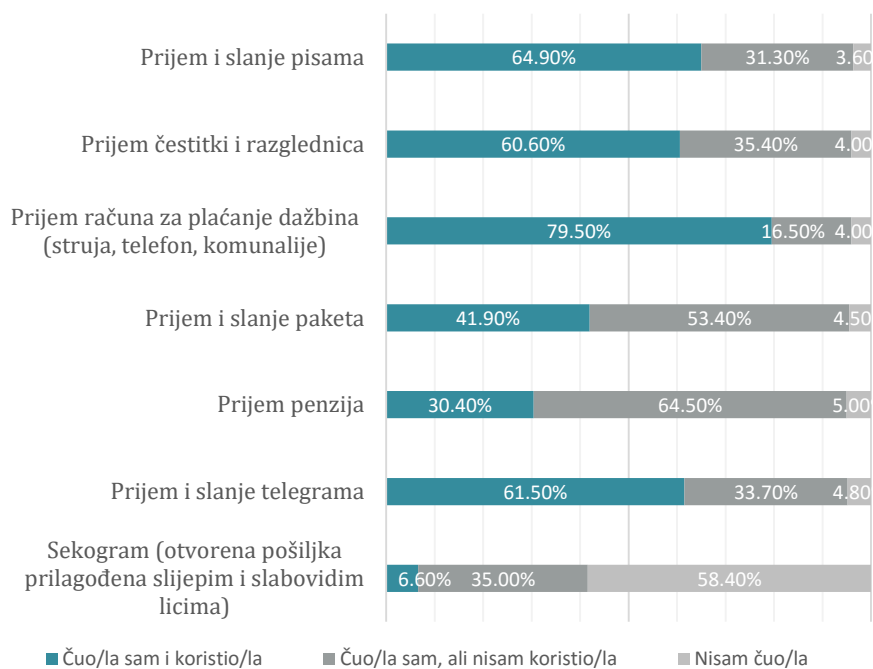
*Pošiljke se u prosjeku najčešće šalju na području drugog grada, sa izuzetkom razglednica, ili čestitki, koje se češće šalju na području druge države. Interesantno je i da svaki treći građanin koji šalje preporučena pisma ili koristi uslugu slanja novca to radi na području druge države. Kada je u pitanju vrijeme slanja pošiljki, građani u najvećem broju nemaju preferenci.*

## 4. Korišćenje poštanskih usluga

U dijelu korišćenja poštanskih usluga željeli smo da ispitamo koje se to usluge koje nudi Pošta Crne Gore i ostali poštanski operatori najčešće koriste, te čije usluge građani češće koriste kada su u pitanju novčane transakcije.

### 4.1. Korišćenje usluga Pošte Crne Gore

Očekivano je da je veliki broj građana čulo za većinu usluga koje nudi Pošta Crne Gore. Međutim, iako su pored određenih naziva usluga stajala pomoćna objašnjenja u zagradama, najveći broj ispitanika nikada nije čuo za sekograme (58,4%), usluge hibridne pošte (54,3%) i za post shop (52,7%).



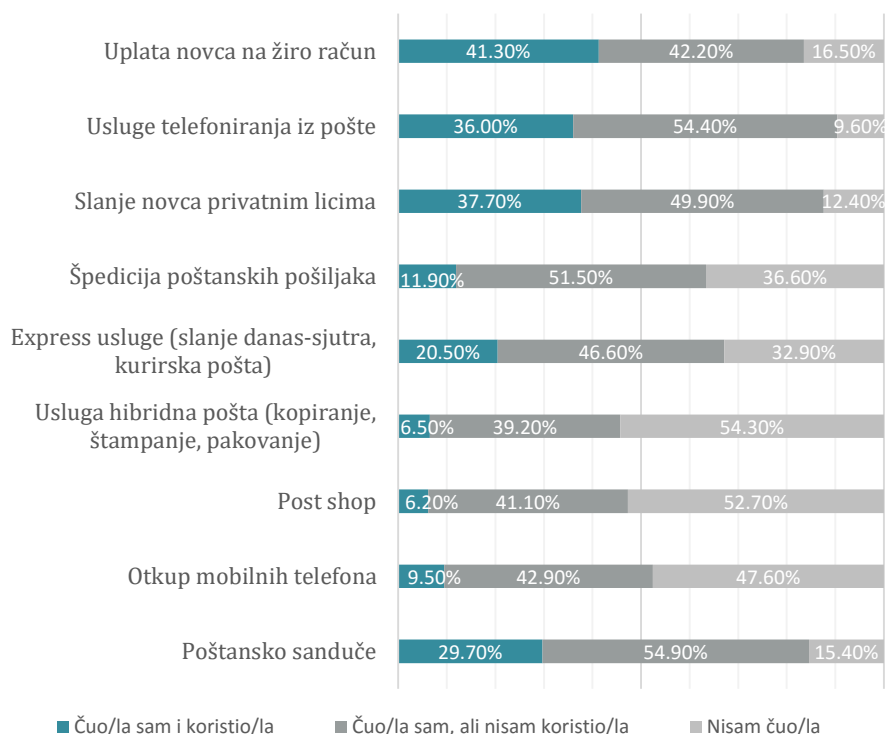
GRAFIK 18: NABROJAĆEMO VAM NEKE USLUGE KOJE NUDI POŠTA CRNE GORE, PA VAS MOLIMO DA NAM KAŽETE DA LI STE IH KORISTILI ILI ČULI ZA NJIH.

Građani su najčešće čuli, ali nisu koristili uslugu primanja penzije, što opravdava činjenica da svega 30,4% ima uopšte potrebu da koristi ovu uslugu. Pored toga, u najvećoj mjeri su



čuli, ali nisu koristili ni poštansko sanduče (54,9%), kao ni uslugu telefoniranja iz pošte (54,4%).

Usluge Pošte Crne Gore koji građani najčešće koriste su očekivano „prijem računa za plaćanje dažbina“ (79,5%), „prijem i slanje pisama“ (64,9%) i „prijem i slanje telegrama“ (61,5%).



GRAFIK 19: NABROJAĆEMO VAM NEKE USLUGE KOJE NUDI POŠTA CRNE GORE, PA VAS MOLIMO DA NAM KAŽETE DA LI STE IH KORISTILI ILI ČULI ZA NJIH.

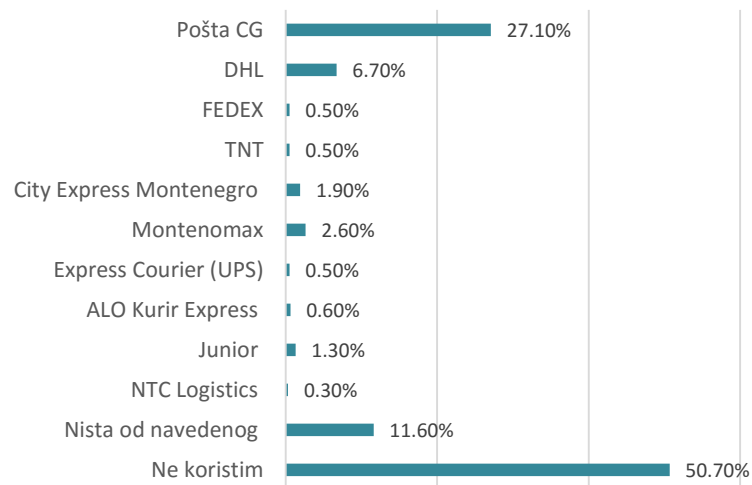
#### ZAKLJUČAK

*Najveći broj ispitanika i pored opisa usluge u zagradama nikada nije čuo za sekograme, usluge hibridne pošte i post shop. Neke od usluga su se pokazale prepoznatljivim, ali se ne može reći da ih je veliki broj građana ujedno i koristi. Očekivano, najčešće se koriste usluge prijema računa za plaćanje dažbina, prijema i slanja pisama i prijema i slanja telegrama.*

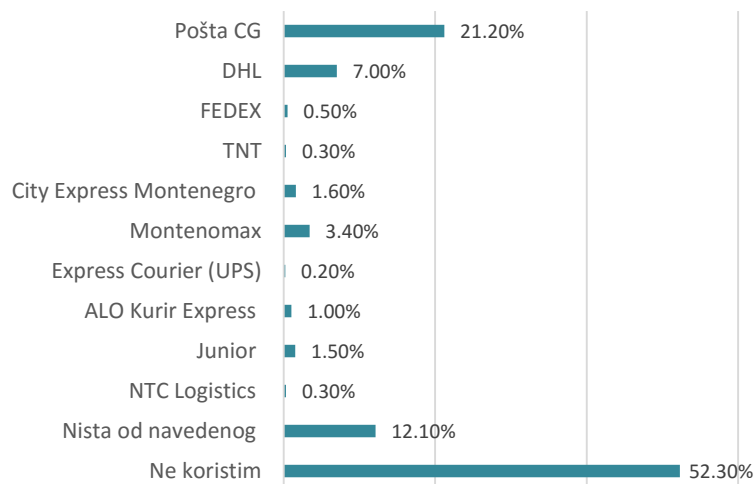
## 4.2. Korišćenje usluga ostalih poštanskih operatora

U narednom pitanju zamolili smo građane da označe usluge koje su koristili i preko ostalih poštanskih operatora uz mogućnost da zaokruže više odgovora. Sve usluge su grupisane u četiri kategorije (ekspres, kurirske, paketne i e-trgovina) i vrijednosti se odnose na kompletan uzorak. *Primjetno je da više od polovine građana ne koristi navedene usluge.* Taj broj je najizraženiji kod elektronske trgovine (61,1%). Kasniji odgovori koji se tiču korišćenja i kupovine preko interneta će potvrditi ove nalaze.

Kao što je bilo vidljivo i ranije kod načina slanja poštanskih pošiljki, Pošta Crne Gore je najčešći operator putem kojeg građani obavljaju sve četiri kategorije usluga.



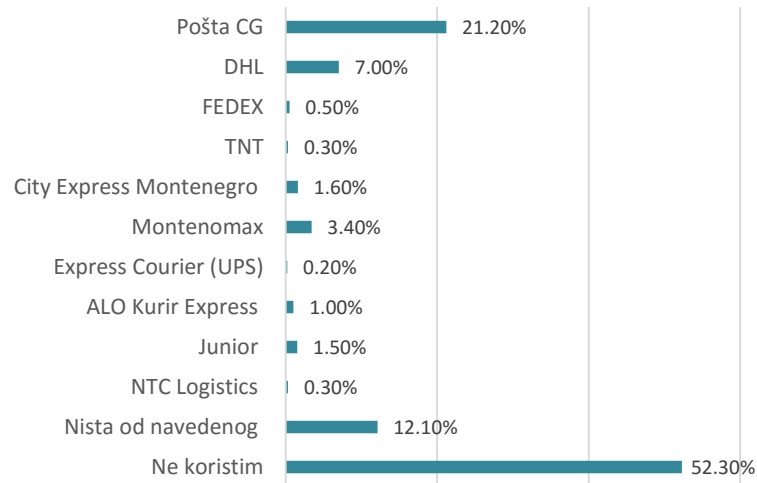
GRAFIK 20: EKSPRES USLUGE



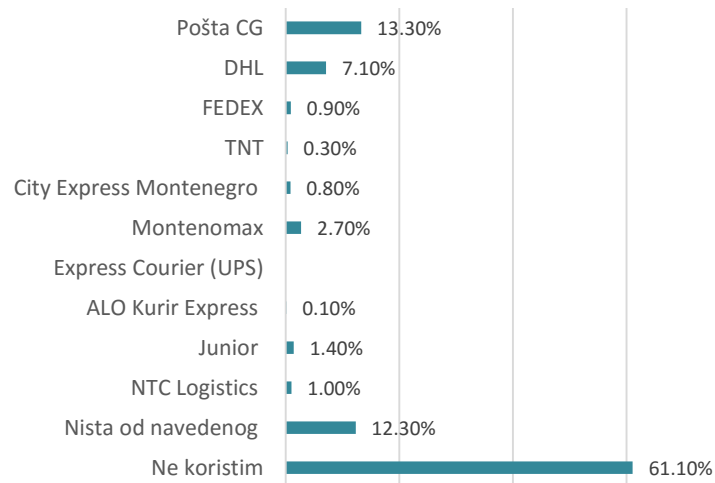
GRAFIK 21: KURIRSKE USLUGE

Pored Pošte, najčešće se koriste usluge DHL-a: kod ekspres usluga 6,7%, kurirskih 7%, paketnih 7,7% i u e-trgovini 7,1%. Pored veoma niskih procenata svih ostalih poštanskih operatora, trebalo bi spomenuti da po rezultatima jedino

Montenomax kod paketnih usluga pravi značajniju razliku (4,9%). *Odgovori „ništa od navedenog“ u svim graficima premašuju 10% i shodno prethodnim rezultatima se mogu smatrati potvrdom da se pored poštanskih operatera za korišćenje navedenih usluga koriste i drugi kanali slanja.*



GRAFIK 22: KURIRSKE USLUGE



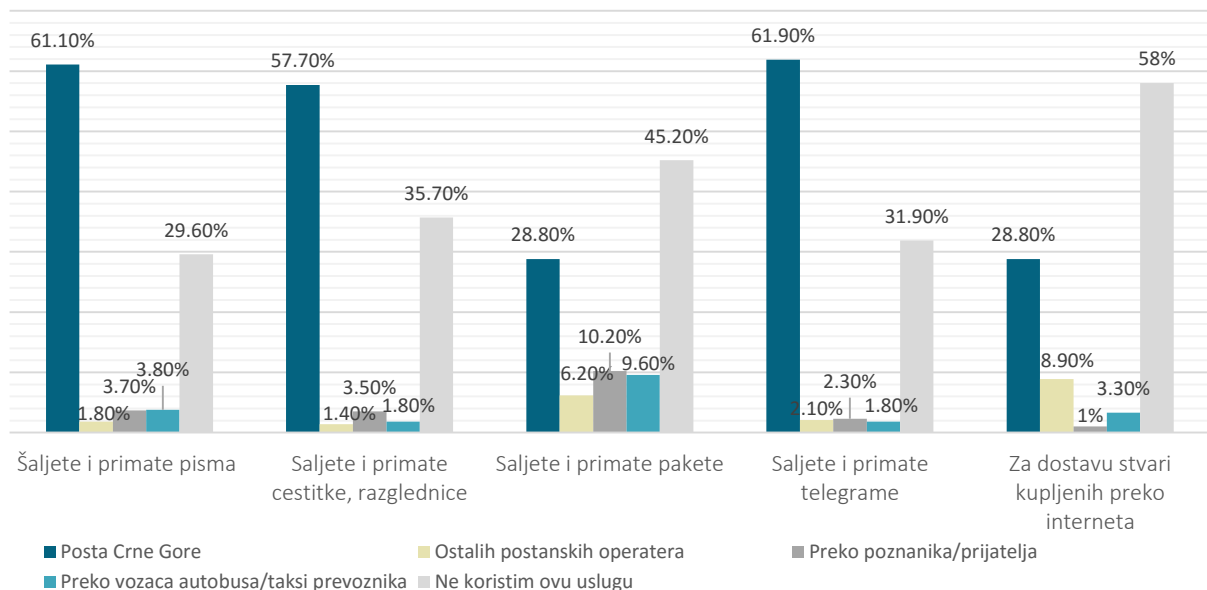
GRAFIK 23: E-TRGOVINA

#### ZAKLJUČAK

*Pored Pošte Crne Gore, građani najčešće koriste i usluge DHL-a. Montenomax se nešto značajnije ističe kod paketnih usluga, ali ti procenti ostaju i dalje veoma niski.*

#### 4.3. Čije usluge građani najčešće koriste

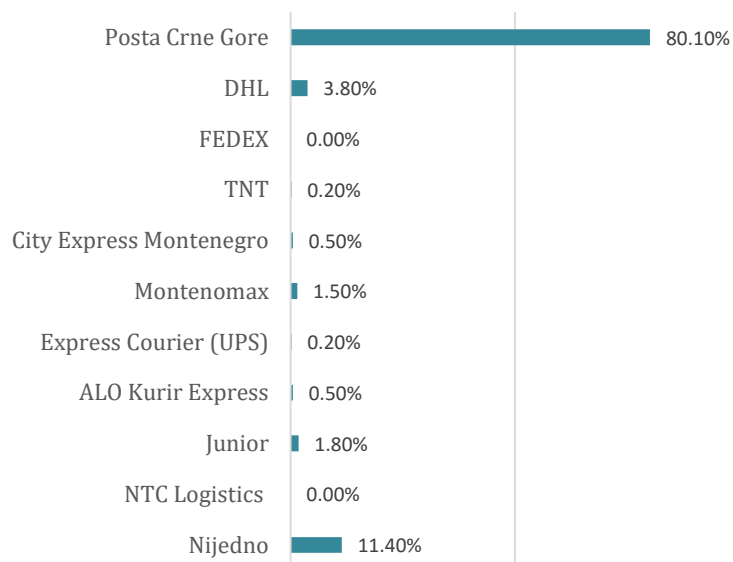
Posljednje u nizu pitanja koje nastoji da utvrdi putem kojeg operatora/kanala slanja građani najčešće obavljaju određene usluge, ograničavalo je ispitanike da daju jedan odgovor za svaku ponuđenu stavku. Kao potvrda prethodnim nalazima, najveći broj građana navedene usluge koristi putem Pošte Crne Gore.



GRAFIK 24: MOŽETE LI NAM REĆI ČIJE USLUGE NAJČEŠĆE KORISTITE KADA (MOGUĆ JEDAN ODGOVOR)

Građani najčešće šalju i primaju pisma (61,1%), čestitke, razglednice (57%) i telegrame (61,9%) putem Pošte Crne Gore. Usluge slanja i prijema paketa i dostave stvari kupljenih preko interneta u najvećem broju slučajeva ne koriste (45,2%, odnosno 58%). Konačno, iz rezultata možemo zaključiti i da svaki deseti građanin šalje i prima pakete preko poznanika ili prijatelja.

Na pitanje da izaberu jednog operatora čije usluge najčešće koriste, vrlo očekivano, a i u skladu sa prethodno prikazanim podacima - 80,1% ispitanika je odabralo Poštu Crne Gore.



GRAFIK 25: USLUGE KOJEG POŠTANSKOG OPERATORA NAJČEŠĆE KORISTITE?

#### ZAKLJUČAK

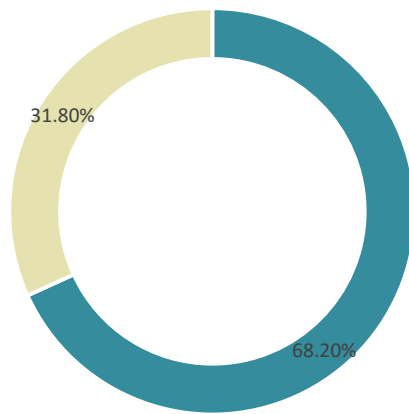
*Građani najčešće šalju i primaju pisma čestitke, razglednice i telegrame putem Pošte Crne Gore. Ovaj operater je ujedno onaj koji građani najčešće koriste za obavljanje poštanskih usluga. Usluge slanja i prijema paketa, te dostave stvari preko interneta, građani u najvećem broju slučajeva ne koriste.*

#### 4.4. Platne usluge

Na samom kraju ovog dijela nalaze se pitanja u vezi sa platnim uslugama. Imajući u vidu sve veći broj i značaj banaka na crnogorskom tržištu, nastojali smo da utvrdimo u kakvom odnosu stoje najznačajniji crnogorski operater poštanskih usluga i banke – koje u dijelu „plaćanja računa i drugih dažbina“, „uplaćivanja i preuzimanja novca“, te „primanja penzija i socijalnih davanja“ nude iste usluge.

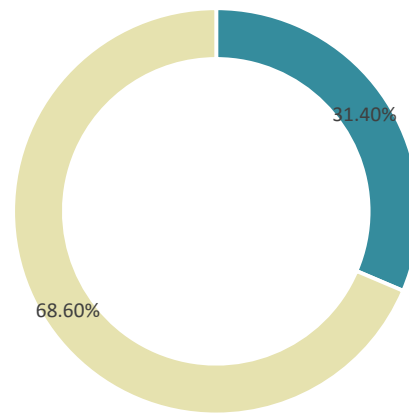
Zbog sve veće važnosti komercijalnih banaka, za očekivati je da će značajan broj građana obaveze plaćanja računa i prijema penzija i socijalnih davanja obavljati upravo preko njih. Dodatno, važno je istaći da je poslovna komunikacija gotovo u potpunosti prenesena na banke, s toga je vrlo moguće da građani iz praktičnih razloga žele da obavljaju platne usluge na mjestu na kojem imaju već otvoren račun.

Kada bismo izdvojili samo one građane koji koriste usluge Pošte Crne Gore ili banke, vidjeli bismo da građani u najvećem broju (68,2%) češće plaćaju račune i druge dažbine u Pošti. *Dakle, Pošta Crne Gore ostaje i dalje mjesto gdje većina građana češće plaća svoje račune. Možemo reći i da svaki treći ispitanik koji koristi usluge Pošte ili banke, svoje račune češće plaća u banci.*



■ Posta Crne Gore ■ Banke

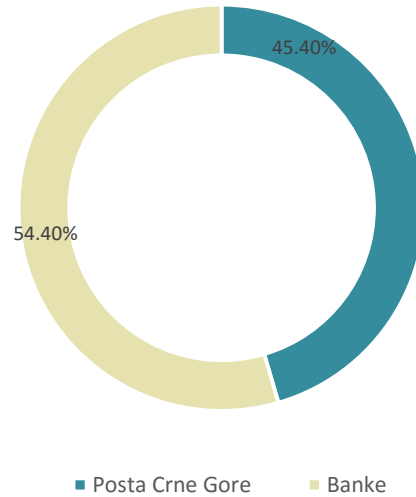
GRAFIK 26: PLAĆANJE RAČUNA I DRUGIH DAŽBINA  
(ISPITANICI KOJI KORISTE USLUGE POŠTE ILI BANKE)



■ Posta Crne Gore ■ Banke

GRAFIK 27: UPLAĆIVANJE I PREUZIMANJE NOVCA  
(ISPITANICI KOJI KORISTE USLUGE POŠTE ILI BANKE)

Sa druge strane, uslugu uplaćivanja i preuzimanja novca koju nudi Pošta češće koristi svega jedna trećina ispitanika (31,4%). Obrnuta distribucija u odnosu na prethodno pitanje, govori u prilog tome da većina građana ovu uslugu ipak češće koristi preko banaka (68,6%).



GRAFIK 28: PRIMANJE PENZIJA I SOCIJALNIH DAVANJA (ISPITANICI KOJI KORISTE USLUGE POŠTE ILI BANKE)

Značajno umjerenija razlika među onima koji koriste usluge Pošte ili banke se javlja kod primanja penzija i socijalnih davanja. Za svega 9% je veći broj onih koji koriste ovu uslugu preko banke (54,4%). Sa druge strane, ne treba zanemariti ni da 45,4% onih koji su dali odgovor na ovo pitanje – prima penziju i socijalna davanja i dalje preko Pošte Crne Gore.

#### ZAKLJUČAK

*Pošta Crne Gore ostaje i dalje mjesto gdje većina građana češće plaća svoje račune. Možemo reći i da svaki treći ispitanik koji koristi usluge Pošte ili banke, svoje račune češće plaća u banci. Iz rezultata je vidljivo da većina ispitanika plaćanje računa i drugih dažbina obavlja u Pošti, dok uslugu uplate i isplate novca većinom obavlja u banci.*





## 5. Zadovoljstvo korisnika uslugama

U dijelu zadovoljstva korisnika poštanskim uslugama, razlikovali smo ocjene usluga u **unutrašnjem** (u okviru teritorije Crne Gore) i **međunarodnom saobraćaju** (saobraćaj van teritorije Crne Gore). Takođe, interesovalo nas je u kojoj mjeri su građani zadovoljni različitim aspektima usluga Pošte Crne Gore i ostalih poštanskih operatora, te koliko često se koriste istim u okviru, ili van teritorije Crne Gore.

Kada je u pitanju **unutrašnji saobraćaj**, građane smo pitali da ocijene:

- **Generalno zadovoljstvo** uslugama Pošte Crne Gore,
- **Generalno zadovoljstvo** uslugama koje pružaju ostali poštanski operatori,
- Zadovoljstvo navedenim aspektima usluga Pošte Crne Gore kada je u pitanju **prijem i slanje pisama**,
- Zadovoljstvo navedenim aspektima usluga Pošte Crne Gore kada je u pitanju **prijem i slanje paketa**,
- Zadovoljstvo navedenim aspektima usluga Pošte Crne Gore kada su u pitanju **uplate i isplate novca**,
- **Frekventnost korišćenja** ove usluge putem Pošte Crne Gore, **Zadovoljstvo brzinom dostave** ostalih poštanskih operatora kada su u pitanju e-trgovina, ekspres i kurirske usluge,
- **Jednostavnost procedure** e-trgovine, ekspres i kurirske usluga koje pružaju ostali poštanski operatori.

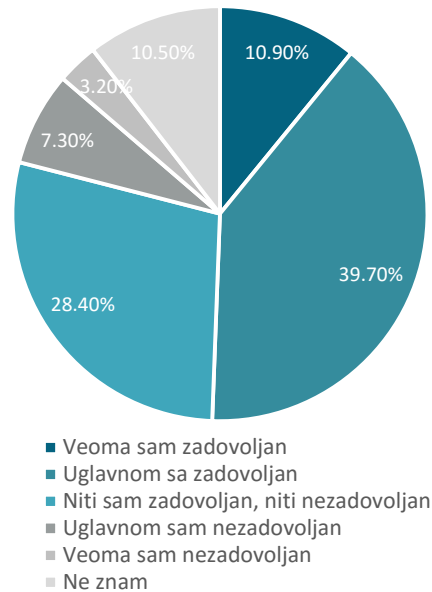
Sa druge strane, pitanja za **međunarodni saobraćaj** se odnose na:

- **Frekventnost korišćenja** ove usluge putem Pošte Crne Gore,
- **Generalno zadovoljstvo** uslugama koje pruža Pošta Crne Gore,
- **Zadovoljstvo brzinom dostave** ostalih poštanskih operatora kada su u pitanju e-trgovina, ekspres i kurirske usluge,
- **Jednostavnost procedure** e-trgovine, ekspres i kurirske usluga koje pružaju ostali poštanski operatori.

### 5.1. Zadovoljstvo uslugama Pošte u unutrašnjem saobraćaju

Pošta Crne Gore je operator kojeg više od 80% građana najčešće koristi za obavljanje poštanskih usluga (grafik 25). Najveći broj ispitanika prilikom ocjene generalnog zadovoljstva uslugama Pošte – kaže da je „uglavnom zadovoljno“ (39,7%). Veoma je

zadovoljno svega 10,9%, ali kada bi spojili ove dvije kategorije, dobili bi da je nešto više od polovine građana (50,6%) u suštini zadovoljno uslugama koje pruža Pošta Crne Gore. Veliki je broj onih koji imaju indiferentan stav prema zadovoljstvu uslugama (28,4%), dok je zapravo svega 10,5% izričito nezadovoljno (spojene opcije „uglavnom nezadovoljan“ i „veoma nezadovoljan“).



GRAFIK 29: MOŽETE LI NAM REĆI U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA POŠTE U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU?

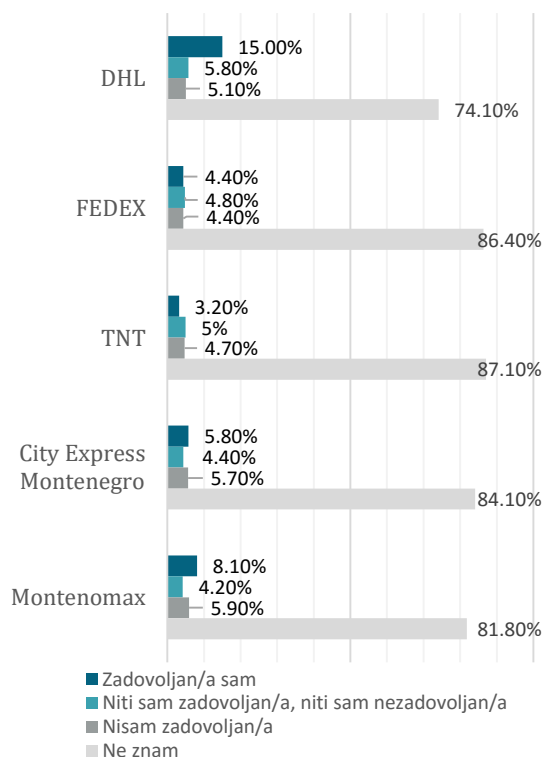
#### ZAKLJUČAK

*Više od 80% građana za obavljanje poštanskih usluga najčešće koristi usluge Pošte Crne Gore. Najveći broj njih kaže da je uglavnom zadovoljno radom Pošte u međunarodnom saobraćaju. Međutim i pored toga, nešto više od četvrtine ispitanika nema stav po ovom pitanju.*

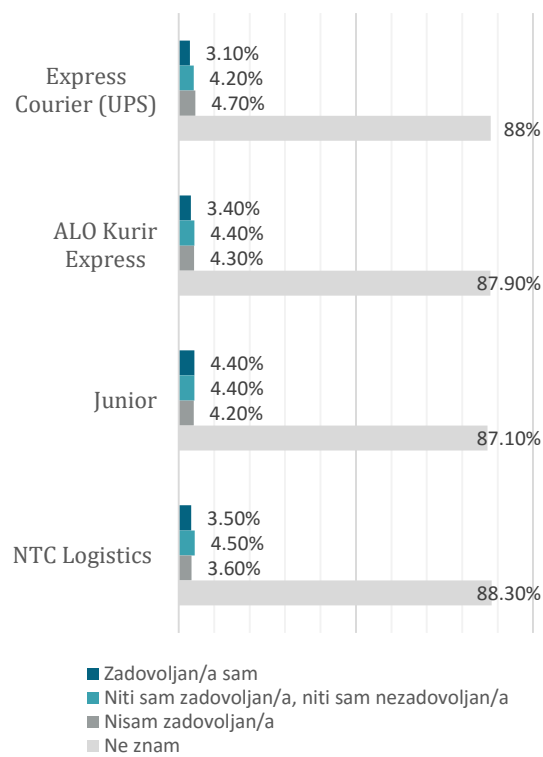
## 5.2. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatera u unutrašnjem saobraćaju

Kod ocjene generalnog zadovoljstva uslugama koje pružaju ostali poštanski operateri u unutrašnjem saobraćaju, vrlo izražen je procenat onih koji ne znaju i to po svim stavkama. Taj procenat se kreće od najmanjeg 74,1%, kod usluga DHL-a, do najvećeg od 88,3%, kod usluga NTC Logistics-a. U svega par procenata varira vrijednost odgovora „ne znam“ kod svih ostalih operatera.

Kod ovog pitanja, kao i kod velike većine narednih – zadovoljstvo ćemo promatrati kroz tri kategorije: „zadovoljan/a“, „niti sam zadovoljan/a, niti sam nezadovoljan/a“ i „nezadovoljan/a“ uz uključivanje ili isključivanje odgovora „ne znam/bez odgovora“.



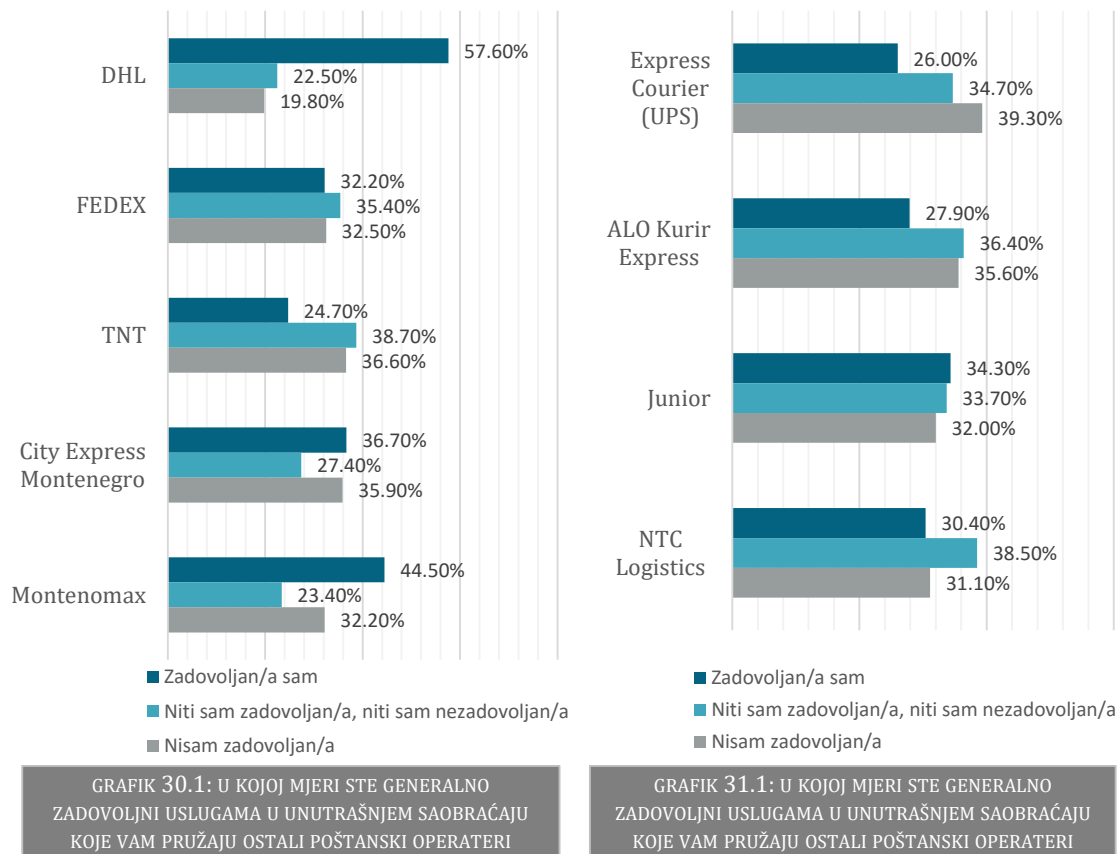
GRAFIK 30: U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽAJU OSTALI POŠTANSKI OPERATERI



GRAFIK 31: U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽAJU OSTALI POŠTANSKI OPERATERI

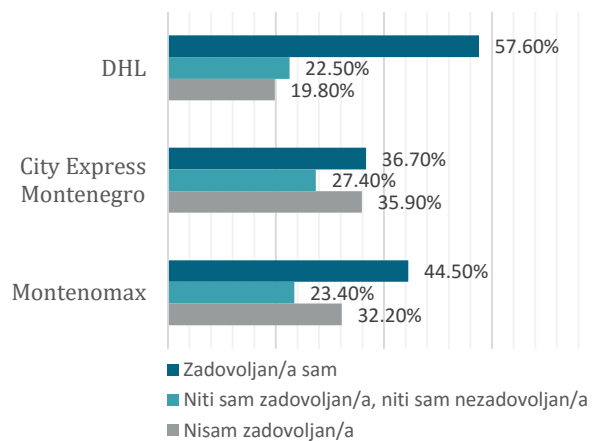
Kao i u ranijim pitanjima, ovdje imamo jasnu potvrdu toga da veoma mali broj građana uopšte koristi usluge ostalih poštanskih operatera. Operater koji se izdvaja je ponovo DHL, čijim su uslugama ispitanici mnogo više zadovoljni nego što nisu.

Kada bi eliminisali odgovor “ne znam”, distribucija bi izgledala na sljedeći način:



Najveći broj građana koji koriste usluge DHL-a tvrdi da su generalno zadovoljni (57,6%), dok gotovo svaki peti korisnik nije zadovoljan pruženim uslugama (19,8%). Trećina korisnika usluga Montenomax-a kaže da nije zadovoljna, ali kada je ovaj operater u pitanju, značajno je veći broj onih koji jesu (44,5%), nego onih koji nisu zadovoljni (32,2%) njihovim uslugama. *Izuzimajući DHL, kod svih ostalih poštanskih operatera više od jedne trećine njihovih korisnika nije zadovoljno uslugama, dok više od jedne četvrtine nema naročit stav po ovom pitanju.*

Međutim, kada bi se izdvojili samo oni operateri sa najvećim brojem korisnika, dobili bi preglednije rezultate predstavljene u narednom grafiku. Kao što je bio slučaj i sa prethodnim grafikom, procenti su računati bez odgovora „ne znam“.



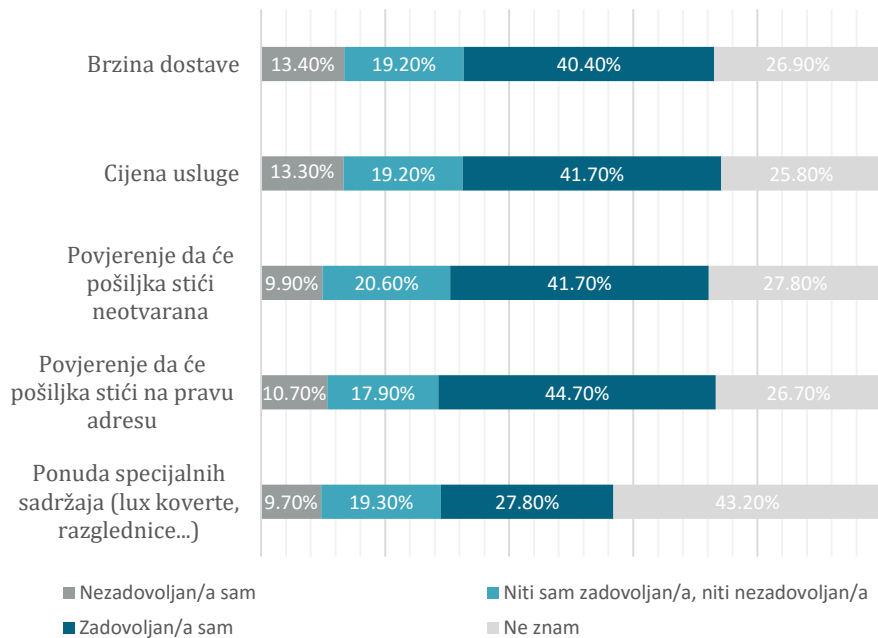
GRAFIK 32: DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO,  
MONTENOMAX

#### ZAKLJUČAK

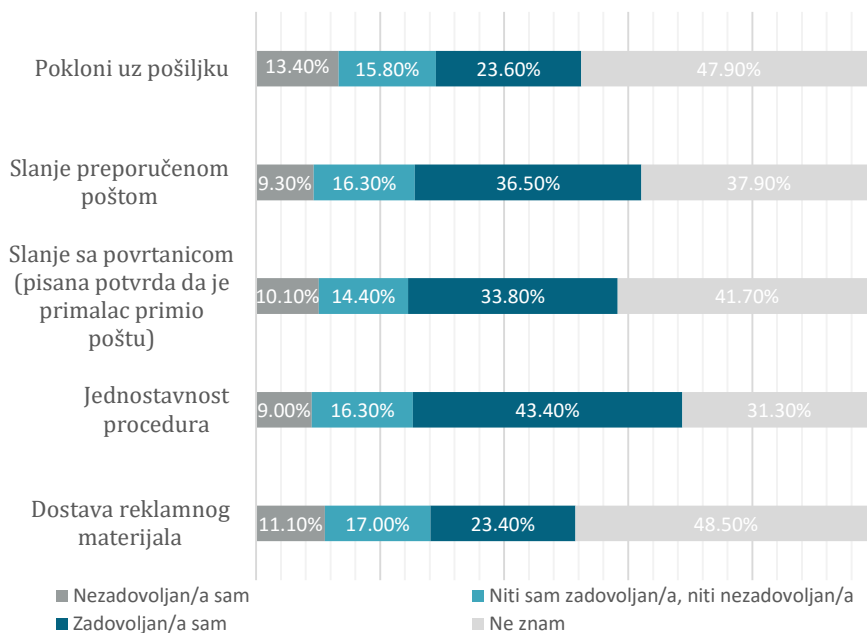
*Veoma je mali broj građana koji koriste usluge ostalih poštanskih operatera. Od navedenih, najznačajnije se izdvaja DHL. Njegovim radom, više od polovine korisnika tvrdi da je zadovoljno. Izuzev DHL-a, radom ostalih poštanskih opratora je nezadovoljna trećina njihovih korisnika.*

### 5.3. Ocjena različitih aspekata usluga koje pruža Pošta Crne Gore

Građane smo pitali da ocijene različite aspekte usluga koje pruža Pošta Crne Gore kada je prijem i slanje pisama u pitanju i dobili sljedeće rezultate:



GRAFIK 33: KADA JE U PITANJU PRIJEM I SLANJE PISAMA (PISMO, RAZGLEDNICA, DOPISNICA, ŠTAMPA), U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?



GRAFIK 34: KADA JE U PITANJU PRIJEM I SLANJE PISAMA (PISMO, RAZGLEDNICA, DOP SINICA, ŠTAMPA), U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?

Visok procenat odgovora „ne znam“ po svim stavkama upućuje ili na nepoznavanje (kao što to može biti slučaj sa „dostavom reklamnog materijala“ ili „poklonima uz pošiljku“ gdje je najveći procenat takvih odgovora), ili na već ranije pomenuto nezainteresovanost/nekorišćenja poštanskih usluga.

U sljedećem grafiku smo izdvojili one aspekte usluge Pošte, kojima su ispitanici najviše zadovoljni. Visoko povjerenje u to da će pošiljka stići na pravu adresu (44,7%) se već jednom (kroz stavove u graficima 22,12,13,14) pokazalo kao kvalitet i ono za šta građani u velikoj mjeri vezuju Poštu Crne Gore.

Ispitanici su najmanje zadovoljni dostavom reklamnog materijala (23,4%) i poklonima uz pošiljku (23,6%), ali ovdje treba obratiti pažnju i na to da se preko 47% ispitanika izjasnilo sa „ne znam“ po obje stavke.

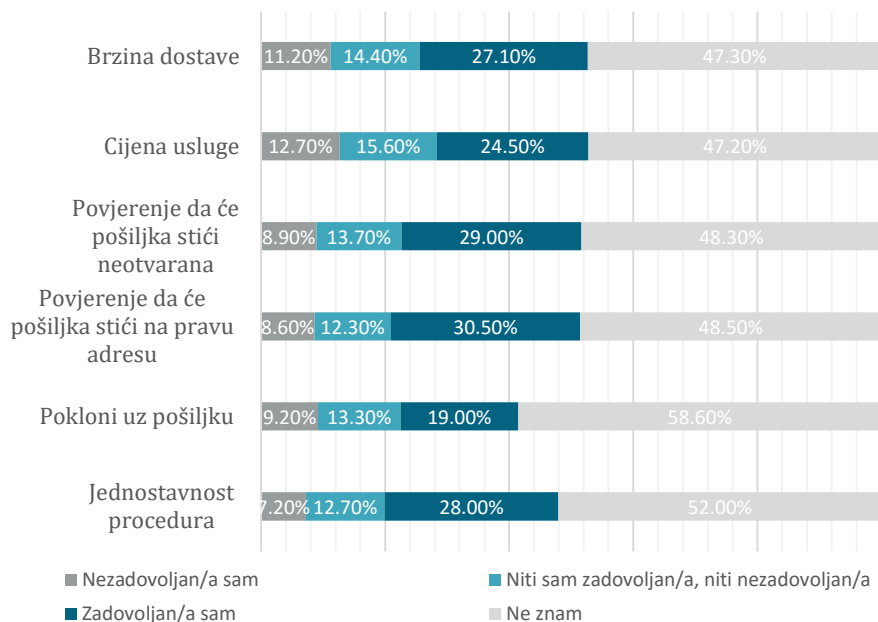
*Činjenica koja zabrinjava je da svaki peti ispitanik nema povjerenje u to da će pošiljka poslata putem Pošte Crne Gore stići neotvarana.*



GRAFIK 35: NAJVIŠE SU ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE PRIJEMA I SLANJA PISAMA

Nadalje, pitali smo građane da ocijene različite aspekte usluga koje pruža Pošta Crne Gore kada je prijem i slanje paketa u pitanju i dobili sljedeće rezultate:



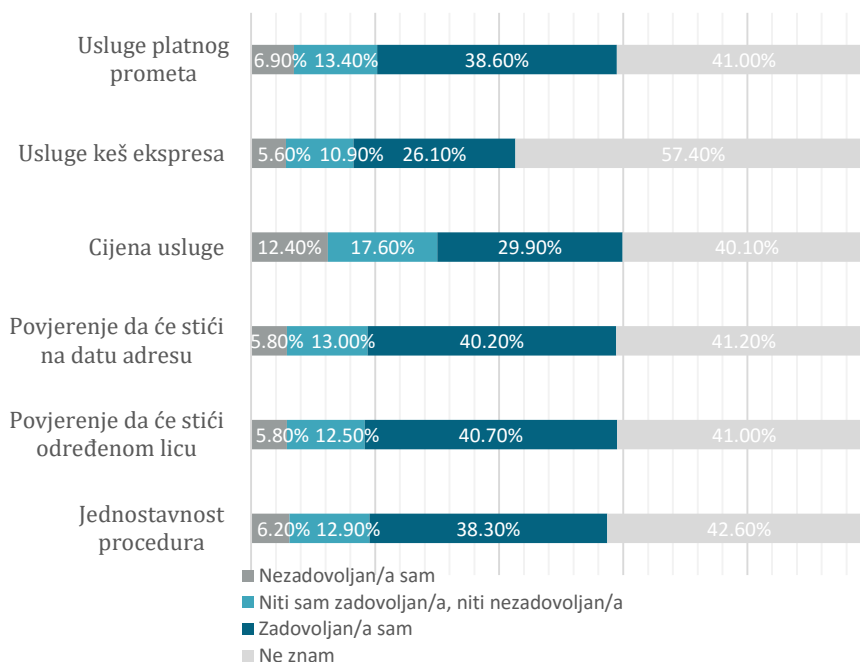


GRAFIK 36: KADA JE U PITANJU PRIJEM I SLANJE PAKETA U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?

Sada već karakteristično kod slanja paketa, procenat onih koji su označili odgovor „ne znam“ je na svakoj stavci veći od 47%. Iz tabele možemo da zaključimo da je zadovoljstvo građana ponovo najveće kod „povjerenja da će pošiljka stići na pravu adresu“ (30,5%), ali i kod „povjerenja da će pošiljka stići neatvarana“ (29%).

Kada bi posmatrali samo one koji su dali ocjenu navedenih aspekata paketnih usluga, dobili bi da su ti ispitanici najnezadovoljniji cijenama (24,05%) i poklonima uz pošiljku (22,22%). *To bi praktično značilo da svaki četvrti ispitanik koji je dao ocjenu za paketne usluge – nije zadovoljan cijenama Pošte.*

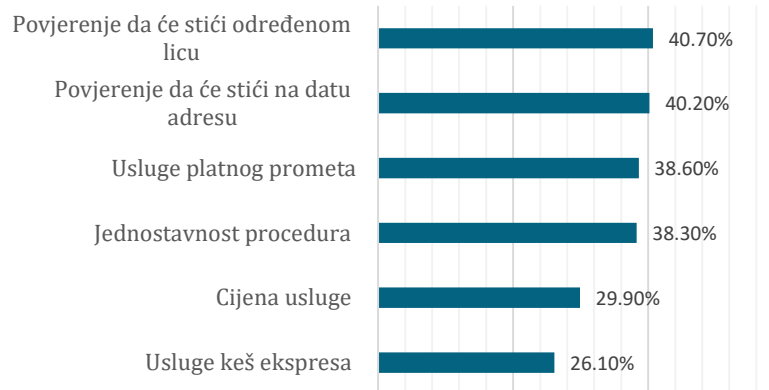
Kada su u pitanju različite aspekte usluge uplate i isplate novca koje pruža Pošta Crne Gore, rezultati su sljedeći:



GRAFIK 37: KADA SU U PITANJU USLUGE UPLATE I ISPLATE NOVCA, U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?

Prilikom ocjene različitih aspekata usluge uplate i isplate novca koje pruža Pošta, građani su najveće zadovoljstvo pokazuju kod „povjerenja da će (uplata/isplata) stići određenom licu“ (40,7%), ali i da će uplata/isplata stići na pravu adresu (40,2%). Kako su ovo dvije najvažnije stvari kod pomenute usluge, ne čude visoki procenti kod navedenih stavki.

I ovdje, kao i kod paketnih usluga, ono čime su najnezadovoljniji su cijene (12,4%), a kada bismo uklonili odgovore „ne znam“, dobili bismo da 20,7% ispitanika, od onih koji su dali ocjenu za platne usluge – nije zadovoljno cijenama. Kod usluge keš ekspresa, visok procenat odgovora „ne znam“ (57,4%) može da upozori na to da građani nisu dovoljno upoznati ili da ne koriste ovu uslugu.



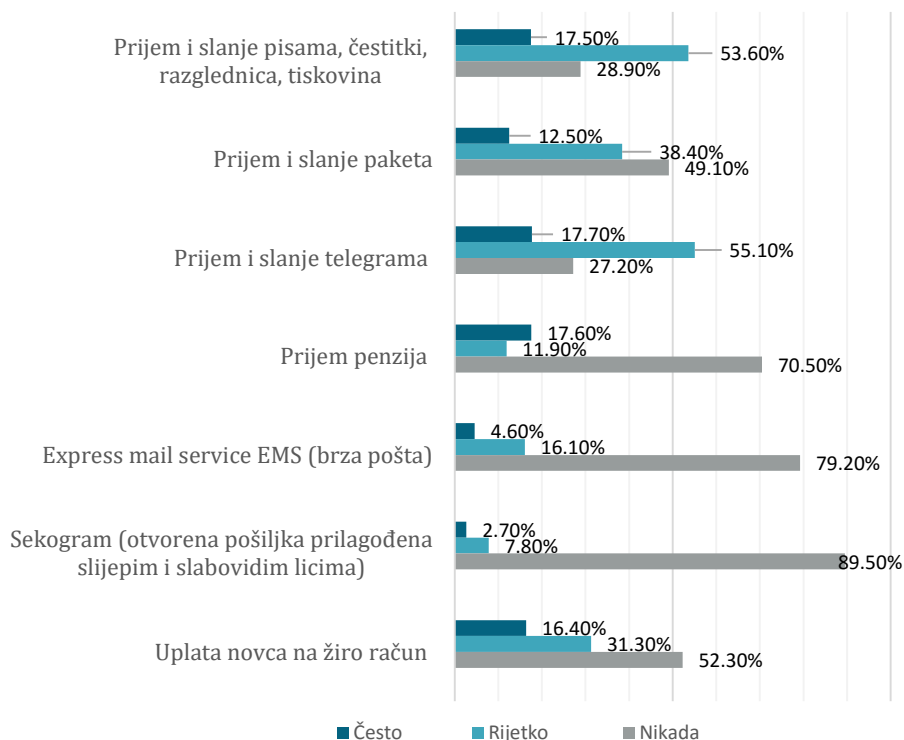
GRAFIK 38: NAJVIŠE SU ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE UPLATE I ISPLATE NOVCA

#### ZAKLJUČAK

*Visok procenat odgovora „ne znam“ po svim stavkama može biti posljedica nepoznavanja ili ranije pomenute nezainteresovanost/nekorišćenje poštanskih usluga. Visoko povjerenje u to da će pošiljka stići na pravu adresu se već jednom pokazalo kao kvalitet i ono za šta građani u velikoj mjeri vezuju rad Pošte Crne Gore. Sa druge strane, djeluje zabrinjavajuće da svaki peti ispitanik nema povjerenja da će poslata pošiljka stići neotvarana. Dodatno, svaki četvrti ispitanik koji je dao ocjenu za paketske usluge, nije zadovoljan cijenama Pošte. Međutim, kada bi posmatrali zadovoljstvo uslugom uplate i isplate novca, vidjeli bi da su građani uglavnom zadovoljni i da u velikoj mjeri imaju povjerenja da će novac stići određenom licu.*

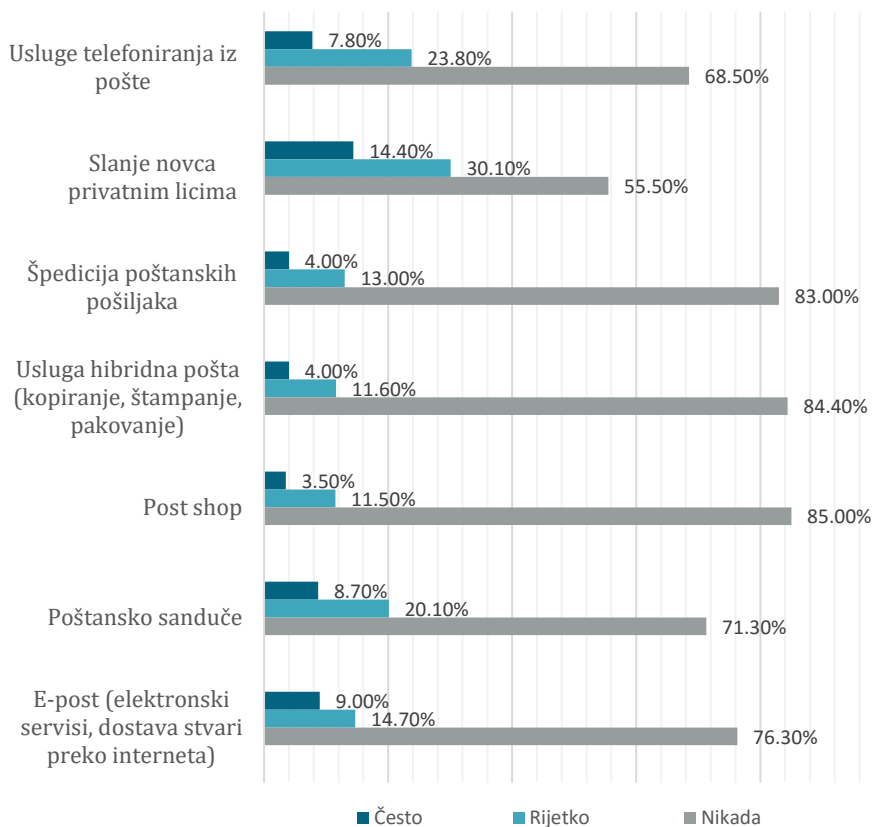
#### 5.4. Koliko često se koriste usluge Pošte Crne Gore

Kako bismo zaključili sliku o korišćenju usluga Pošte Crne Gore u unutrašnjem saobraćaju, pitali smo građane koliko često koriste navedene usluge. Prilikom obrade podataka, opcije „veoma često“ i „često“ su spojene zbog nedostatka suštinske razlike u datim odgovorima. Rezultati su predstavljeni sljedećim tabelama:



GRAFIK 39: KOLIKO ČESTO KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU?

Dovodeći u vezu ovo pitanje sa ranije obrađenim o tome da li su ispitanici čuli ili koristili navedene usluge, možemo konstatovati da se visoke vrijednosti nekorišćenja ovih usluga većinom poklapaju. Ipak, ovo pitanje ne smijemo poistovjetiti sa prethodno spomenutim, jer se ono odnosilo na generalno poznavanje i korišćenje usluga, bez ograničenja da li se one koriste u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju.



GRAFIK 40: KOLIKO ČESTO KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE U UNUTRAŠNjem SAOBRAĆAJU?

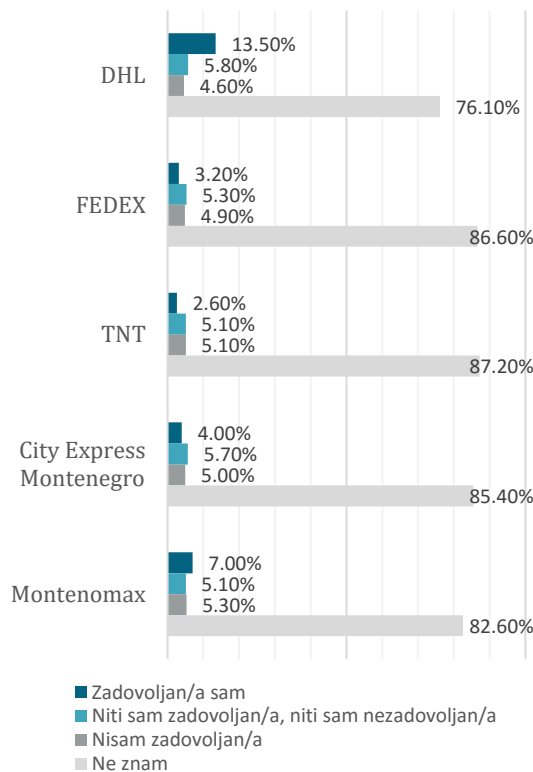
Gotovo sve usluge, sa veoma logičnim izuzetkom primanja penzija, građani koriste rijetko. Svaki drugi građanin tvrdi da rijetko prima i šalje pisma, čestitke, razgledice, tiskovine. Usluge koje najčešće koriste, vezuju se za tradicionalno shvatanje uloge Pošte: prijem i slanje telegrama (17,7%), primanje penzija (17,6%) i prijem i slanje pisama (17,5%).

#### ZAKLJUČAK

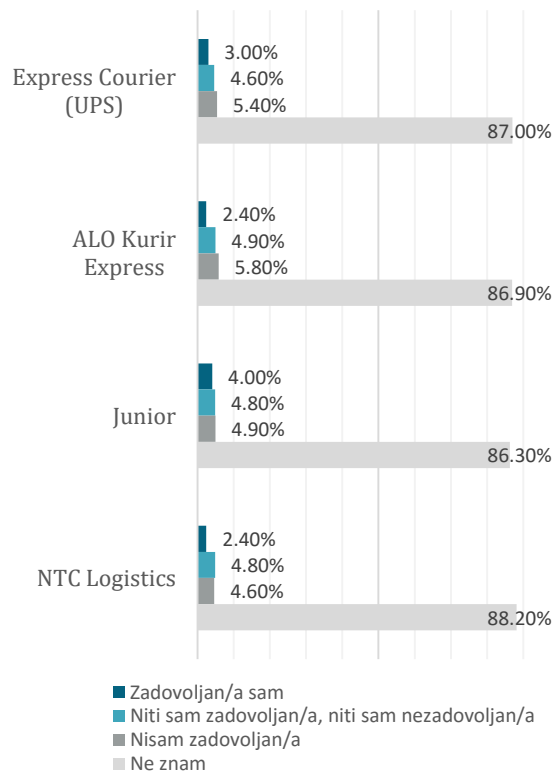
*Izuzev primanja penzija, građani rijetko koriste navedene usluge Pošte Crne Gore. One koje se najčešće koriste su ujedno i najstandardnije usluge koje pruža Pošta Crne Gore i podrazumijevaju prijem i slanje telegrama, primanje penzija i prijem i slanje pisama.*

## 5.5. Ocjena različitih aspekata usluga koje pružaju ostali poštanski operatori

Sa druge strane, građane smo pitali da daju ocjenu brzine dostave i jednostavnosti procedure ostalih poštanskih operatora, kada su u pitanju e-trgovina, ekspres i kurirske usluge.



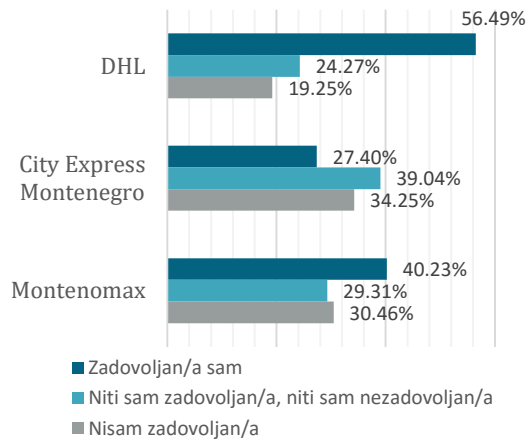
GRAFIK 41: E-TRGOVINA, EKSPRES I KURIRSKE USLUGE  
OSTALIH POŠTANSKIH OPERATORA: OCJENA BRZINE  
DOSTAVE U UNUTRAŠNjem SAOBRAĆAJU



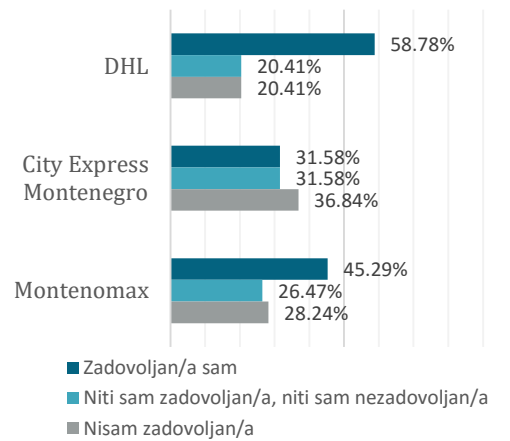
GRAFIK42: E-TRGOVINA, EKSPRES I KURIRSKE USLUGE  
OSTALIH POŠTANSKIH OPERATORA: OCJENA BRZINE  
DOSTAVE U UNUTRAŠNjem SAOBRAĆAJU

Kao što smo ranije mogli da vidimo kod pitanja o generalnom zadovoljstvu uslugama koje pružaju ostali poštanski operatori– i ovdje, ali i kod ocjene „jednostavnosti procedure“ imamo gotovo istovjetno veome visoke procenete odgovora „ne znam“.

Ipak, radi preglednosti i činjenice da je ovakav prikaz praktično neinformativan, izdvojićemo tri operatora sa najmanjim procentom odgovora „ne znam“, a najvećim procentom odgovora “zadovoljan/a sam”, kod ovog i narednog pitanja o „jednostavnosti procedure“ i posebno ih predstaviti. Dakle, u kalkulaciju odgovora predstavljenih sljedećim graficima, nisu ušli odgovori „ne znam“.



GRAFIK 43: BRZINA USLUGE  
DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO, MONTENOMAX



GRAFIK 44: JEDNOSTAVNOST PROCEDURE  
DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO, MONTENOMAX

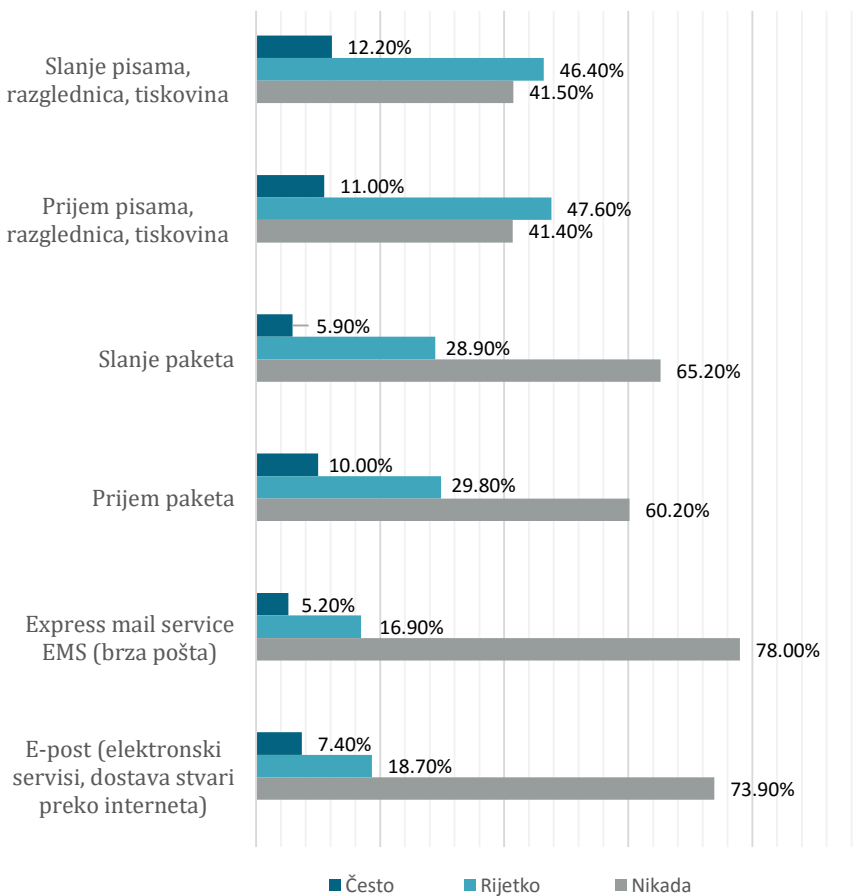
Kada uporedimo ova tri operatora, vidimo da se u prosjeku jednostavnost procedure e-trgovine, ekspres i kurirskih usluga ocjenjuje nešto bolje od brzine usluge istih. Pojedinačno, DHL je od svih operatora najbolje ocijenjen i to kao operator čijom je brzinom dostave i jednostavnošću procedure zadovoljno više od polovine ispitanika koji su dale ocjene za ovaj servirs. Najlošije ocjene od izdvojena tri operatora ima City Express Montenegro, čijom brzinom usluga i jednostavnošću procedura ispitanici više da nisu, nego što jesu zadovoljni.

#### ZAKLJUČAK

*Radi bolje preglednosti kod ocjene brzine usluga i jednostavnosti procedura, izdvojena su tri operatora sa najmanjim procentom odgovora „ne znam“. DHL je od svih operatora najbolje ocijenjen. Najlošije ocjene od izdvojenih operatera ima City Express Montenegro, čijom su brzinom usluge i jednostavnošću procedura ispitanici više nezadovoljni nego zadovoljni.*

## 5.6. Zadovoljstvo uslugama Pošte u međunarodnom saobraćaju

Pitanja koja obrađuju zadovoljstvo korisnika uslugama u međunarodnom saobraćaju počinju sa ispitivanjem frekventnosti korišćenja istih putem Pošte Crne Gore. Rezultati su sljedeći:



GRAFIK 45: KOLIKO ČESTO KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE U MEĐUNARODNOM SAOBRAĆAJU?

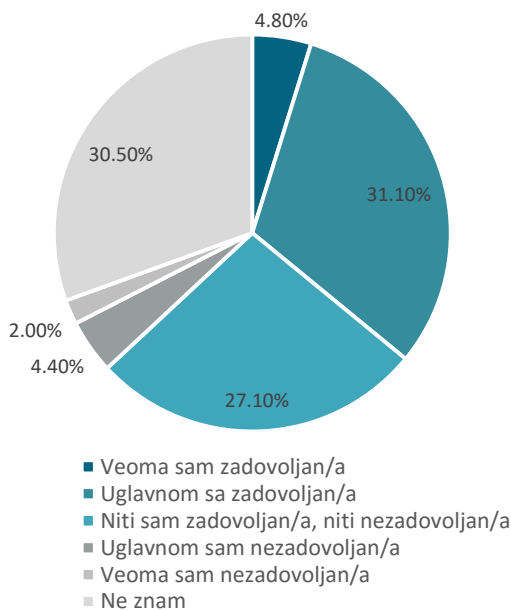
Iz grafika se može zaključiti da građani Crne Gore veoma rijetko koriste usluge Pošte za međunarodni saobraćaj. Uočljive su visoke vrijednosti za nekorišćenje većine usluga, sa razlikom koju pravi slanje i prijem pisama, razglednica, tiskovina (41,5% nikada ne šalje, dok 41,4% nikada ne prima). U istom, ove dvije usluge građani u najvećem broju slučajeva obavljaju rijetko (46,4% i 47,6%). Ne postoji značajna razliku u učestalosti slanja ili



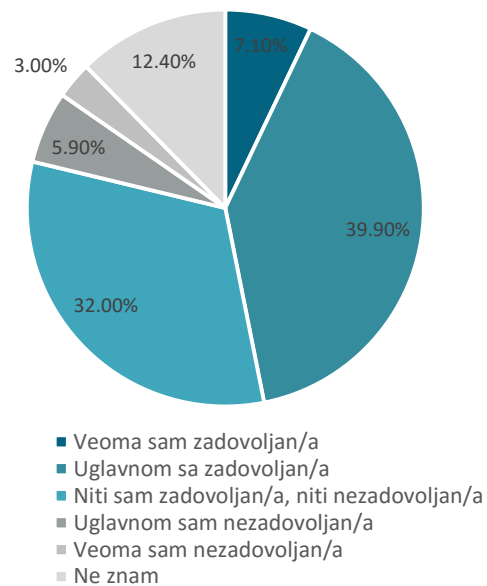
primanja pisama ili paketa. Dakle, možemo reći da građani jedako rijetko šalju koliko i primaju ove usluge.

*Interesantan podatak je da 26,1%, odnosno nešto više od četvrtine građana Crne Gore tvrdi da koristi usluge E-post-a.*

Na pitanje o generalnom zadovoljstvu imamo razumljiv broj onih koji su označili odgovor „ne znam“ (30,5%). Prema prvom grafiku, možemo reći da je 35,9% građana generalno zadovoljno uslugama Pošte u međunarodnom saobraćaju. Međutim, kako bi dobili precizniji podatak, u posebnom grafiku smo predstavili samo one koji koriste te usluge.



GRAFIK 46: MOŽETE LI NAM REĆI U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U MEĐUNARODNOM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽA POŠTA CRNE GORE?



GRAFIK 47: OD ONIH KOJI KORISTE USLUGE U MEĐUNARODNOM SAOBRAĆAJU (N=637)

Možemo primijetiti da je distribucija podataka na drugom grafiku nešto drugačiji u odnosu na prvi, te su oni ispitanici koji koriste usluge Pošte u međunarodnom saobraćaju najčešće zadovoljni istim (sumarno 47%, kada se spoje opcije „veoma sam zadovoljan/a“ i „uglavnom sam zadovoljan/a“). Ovdje, kao i kod ocjene zadovoljstva unutrašnjim saobraćajem, primjećujemo visok stepen indiferentnosti prema uslugama koje pruža Pošta (32% onih koji su odgovorili „niti sam zadovoljan/a, niti sam nezadovoljan/a“)

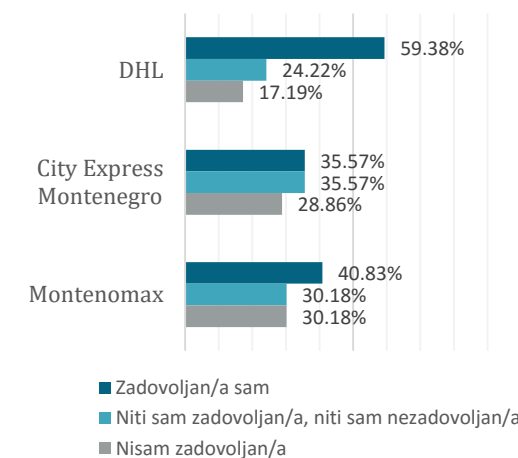
## ZAKLJUČAK

*Građani veoma rijetko koriste usluge Pošte Crne Gore u međunarodnom saobraćaju. Interesantno je da nešto više od četvrtine građana tvrdi da je barem nekad koristilo usluge E-post-a. Na pitanje do ocijene zadovoljstvo pruženim uslugama u međunarodnom saobraćaju, građani su uglavnom zadovoljni. Takođe, primjetan je veliki broj onih koji i nemaju stav po ovom pitanju.*

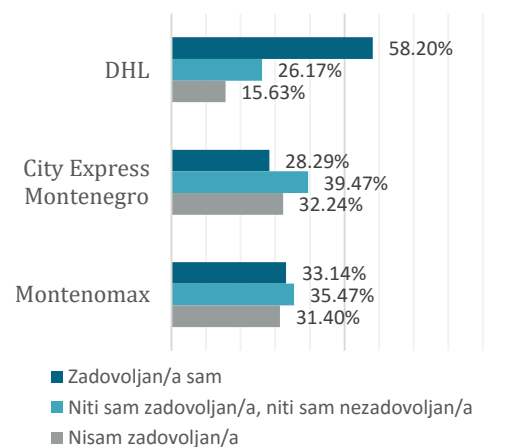
## 5.7. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatora u međunarodnom saobraćaju

Naredno pitanje je vezano za ocjenu brzine dostave i jednostavnosti procedure e-trgovine, ekspres i kurirskih usluga koje pružaju ostali poštanski operatori. Ne iznenađuje da je i na ovom pitanju veoma visok procenat odgovora markiran sa „ne znam“. U oba slučaja (brzina dostave i jednostavnost procedure) taj procenat je najveći kod NTC Logistics-a (u prvom slučaju iznosi 87,9%, u drugom 86,8%). Kod ostalih operatora te vrijednosti nisu značajno drugačije. Jedini operator koji se izdvaja u oba slučaja je DHL.

Kada bi izdvojili tri operatora sa najmanjim procentom odgovora ne znam, ponovo bi dobili DHL, City Express Montenegro i Montenomax. Rezultati u narednom grafiku isključuju opciju „ne znam“.



GRAFIK 48: BRZINA DOSTAVE  
DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO, MONTENOMAX



GRAFIK 49: JEDNOSTAVNOST PROCEDURE  
DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO, MONTENOMAX

I ovdje imamo prilično ujednačene rezultate kada je ocjena ova dva aspekta usluga u pitanju. DHL je od svih operatora ponovo najbolje ocijenjen i u jednom i u drugom slučaju.

Više od polovine ispitanika koji su dali ocjene za ovaj servirs tvrdi da je zadovoljno i brzinom dostave (59,38%) i jednostavnošću procedure (58,2%).

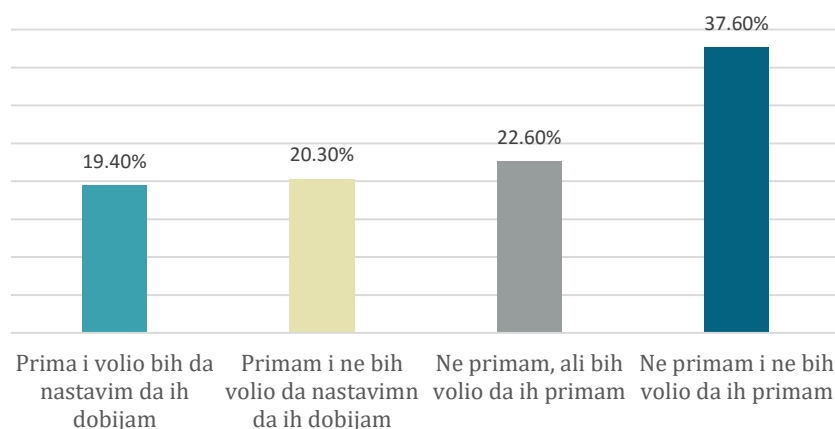
Brzina dostave kod City Express Montenegro je ocijenjena nešto bolje od jednostavnosti procedure, kojom generalno ispitanici “niti su zadovoljni, niti nisu”. Kod Montenomax-a, ispitanici su gotovo jednako zadovoljni brzinom usluge u međunarodnom (40,38%) kao i u unutrašnjem saobraćaju (40,23%), dok su značajno više zadovoljniji jednostavnošću procedure u unutrašnjem (45,29%), nego u međunarodnom saobraćaju (33,14%).

#### ZAKLJUČAK

*Više od polovine ispitanika koji su dali ocjenu za ovaj servirs tvrdi da je zadovoljno brzinom dostave i jednostavnošću procedure. Među ostalim poštanskim operatorima, DHL je najbolje ocijenjen.*

### 5.8. Prijem promotivnih materijala

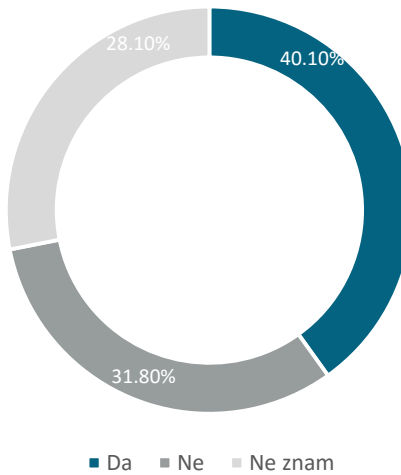
Na samom kraju ove cjeline, građane smo pitali da li primaju promotivne/reklamne materijale (flajere, cjenovnike, postere...) na kućnu adresu i dobili odgovor da najveći broj njih ne primaju i ne voljeli da primaju iste (37,6%). Gotovo svaki peti ispitanik prima i volio bi da nastavi da prima promotivne/reklamne materijale (19,45), dok 22,6% njih kaže da ne prima, ali bi voljeli da primaju iste.



GRAFIK 50: DA LI PRIMATE PROMOTIVNE REKLAMNE MATERIJALE NA KUĆNU ADRESU?

Kada smo ih pitali da li bi koristili mogućnost da svoje poštansko sanduče označe posebnom oznakom koja će upućivati na to da ne žele da primaju promotivne/reklamne

materijale, ukoliko bi tako nešto postojalo, 40,1% njih kaže da bi, dok 31,8% kaže da ne bi. Ovaj procenat pozitivnih odgovora se može činiti opravdanim, ako se osvrnemo na rezultate prethodnog pitanja i procenta onih koji primaju, ali ne bi voljeli da nastave da dobijaju (20,3%) i onih koji ne primaju i ne bi voljeli da primaju reklamne materijale (37,6%).



GRAFIK 51: UKOLIKO BI POSTOJALA OPCIJA DA SVOJE POŠTANSKO SANDUČE OZNAČITE POSEBNOM OZNAKOM KOJA ĆE UPUĆIVATI NA TO DA NE ŽELITE DA PRIMATE PROMOTIVNE/REKLAMNE MATERIJALE, DA LI BISTE IH KORISTILI?

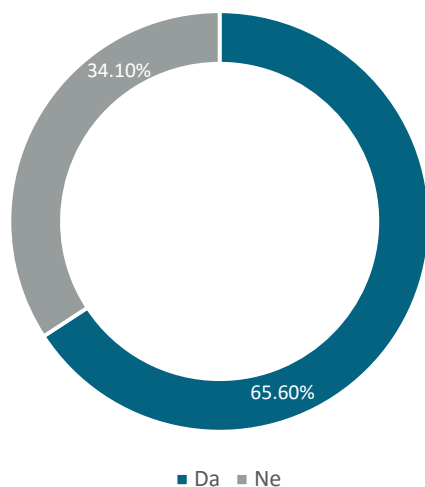
#### ZAKLJUČAK

*Gotovo svaki peti ispitanik prima i volio bi da nastavi da prima promotivne/reklamne materijale, dok skoro četvrtina građana kaže da ne prima, ali bi voljeli da primaju iste. Međutim, za većinu veoma primamljivo djeluje mogućnost označavanja poštanskih sandučadi oznakama koje će upućivati na to da ne žele da primaju promotivne/reklamne materijale.*

## 5.9. Zadovoljstvo radom Pošte Crne Gore

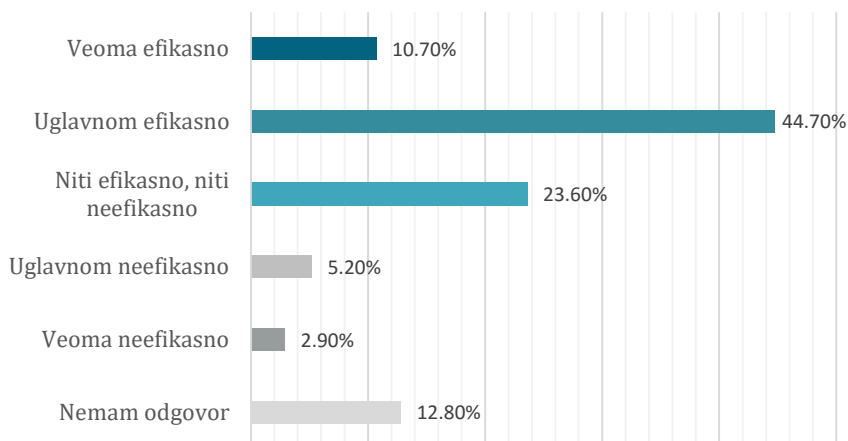
Budući da je Pošta Crne Gore najznačajniji operator poštanskih usluga, interesovalo nas je da li su građani u proteklih mjesec dana posjetili poslovnicu Pošte Crne Gore i kako generalno ocjenjuju njen rad.

*U posljednjih mjesec dana je čak 65,6% građana posjetilo poslovnicu Pošte Crne Gore.*



GRAFIK 52: DA LI STE U POSLJEDNJIH MJESEC DANA  
POSJETILI POSLOVNICU POŠTE CRNE GORE?

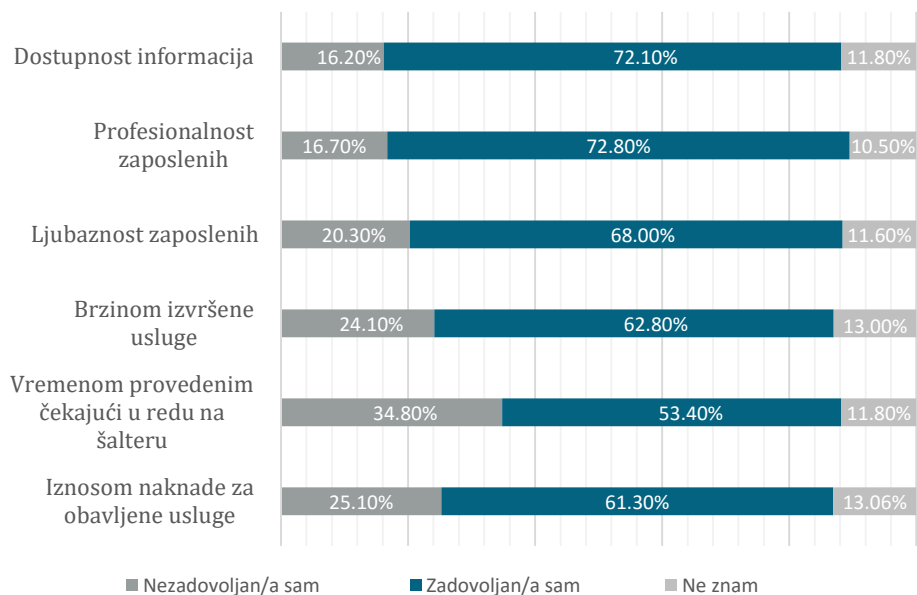
Imajući u vidu da građani veoma često posjećuju poslovnicu Pošte, ocjenu rada zaposlenih možemo smatrati veoma važnim segmentom usluge, Pa tako, generalno uzevši, građani bi rad Pošte ocijenili uglavnom efikasnim (44,7%). Takođe, gotovo četvrtina ispitanika kaže da rad poslovnica ne bi ocijenili ni kao efikasan, niti kao neefikasan (23,6%).



GRAFIK 53: GENERALNO, KAKO BISTE OCIJENILI RAD POSLOVNICA POŠTE CRNE GORE?

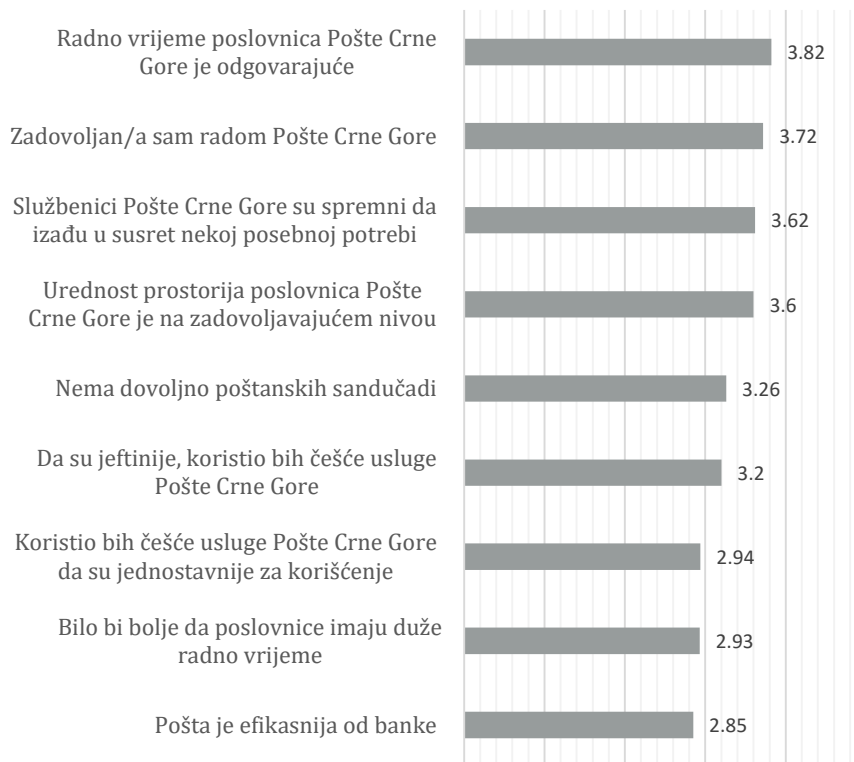
Zadovoljstvo radom službenika u poslovnicaama je uopšteno veoma visoko. Ispitanici su kod ovog pitanja mogli da biraju između 4 opcije, ali su zbog nepostojanja suštinske razlike u odgovorima „veoma (ne)zadovoljan/a“ i „uglavnom (ne)zadovoljan/a“, ove dvije opcije spojene. Najbolje se ocjenjuje profesionalnost zaposlenih, kojom je zadovoljno 72,8%. Građani su najmanje zadovoljni vremenom provedenim čekajući u redu na šalteru.

*Nešto više od trećine ispitanika tvrdi da nije zadovoljno vremenom koji provode čekajući u redu na šalteru.*



GRAFIK 54: KOLIKO STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM SEGMENTIMA RADA SLUŽBENIKA U POSLOVNICAMA POŠTE CRNE GORE: MOLIMO DA ODGOVORITE BIRAJUĆI JEDAN OD PONUĐENIH ODGOVORA

Slijedi tabela odgovora na pitanje sa kojim se stavovima građani najviše slažu od 1 do 5 (pri čemu 1 znači da se uopšte ne slažu, a 5 da se slažu u potpunosti).

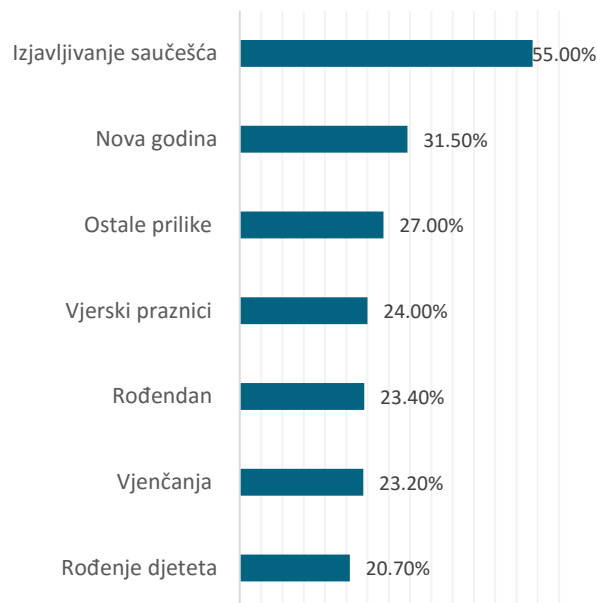


GRAFIK 55: U KOJOJ MJERI SE SLAŽETE SA NAVEDENIM STAVOVIMA O POŠTI CRNE GORE? ZA POMOĆ KORISTITE SKALU OD 1 DO 5, GDJE 1 ZNAČI "UOPŠTE SE NE SLAŽEM", A 5 "SLAŽEM SE U POTPUNOSTI"

Kod odgovora na ovo pitanje, generalno bilježimo visoke vrijednosti za većinu navedenih stavki. Najveće slaganje je izraženo kod stava da je radno vrijeme Pošte odgovarajuće (3,82) i da su građani generalno zadovoljni radom Pošte Crne Gore (3,72). Najmanje se slažu sa stavom da je pošta efikasnija od banke (2,85).

Kada smo ih pitali da li koriste usluge Pošte u sljedećim prilikama, najveći broj građana je označio da koristi usluge Pošte prilikom izjavljivanja saučešća (55,5%). Ostali rezultati se mogu naći u tabeli.





GRAFIK 56: MOŽETE LI NAM REĆI DA LI KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE U SLJEDEĆIM POSEBNIM PRILIKAMA?

S obzirom na to da se moglo i pretpostaviti da će građani u znatno većoj mjeri koristiti usluge Pošte Crne Gore u poređenju sa ostalim poštanskim operatorima, što je pretpostavka koja je na kraju i našla svoje utemeljenje u podacima, pitanja o glavnim primjedbama koje imaju na rad poštanskih operatora su razdvojena. Na prvom, ispitanici su imali mogućnost da daju primjedu na rad Pošte Crne Gore, dok je na sljedećem trebalo da kažu šta najviše zamjeraju ostalim poštanskim operatorima. Razumljivo, ova pitanja su bila otvorenog tipa, tj. pred ispitanicima je bilo da sami upišu šta to zamjeraju poštanskim operatorima. Ovakva pitanja, otvorenog tipa, obično, i brojna druga istraživanja to pokazuju, imaju manji broj odgovora, ali u ovom istraživanju to je bilo dovoljno da izvučemo određene zaključke.

Što se tiče rada Pošte Crne Gore, i pored ukupno pozitivnog stava koji građani imaju, što smo vidjeli na ostalim pitanjima, postoje određene primjedbe. Građani u najvećoj mjeri misle da su gužve na poštanskim šalterima i u poslovnicama najveći problem. Dodatno su istaknuti i neljubaznost zaposlenih, te sporost u radu. Svi ovi elementi "popravljivi" su, i mogli bi uz dodatan napor u boljoj organizaciji rada da doprinesu boljem imidžu Pošte Crne Gore kod građana.

Kada govorimo o radu ostalih poštanskih operatora građani uglavnom zamjeraju dvije osnovne stvari. Najprije smatraju da su ostali poštanski operatori skupi, to jest znatno



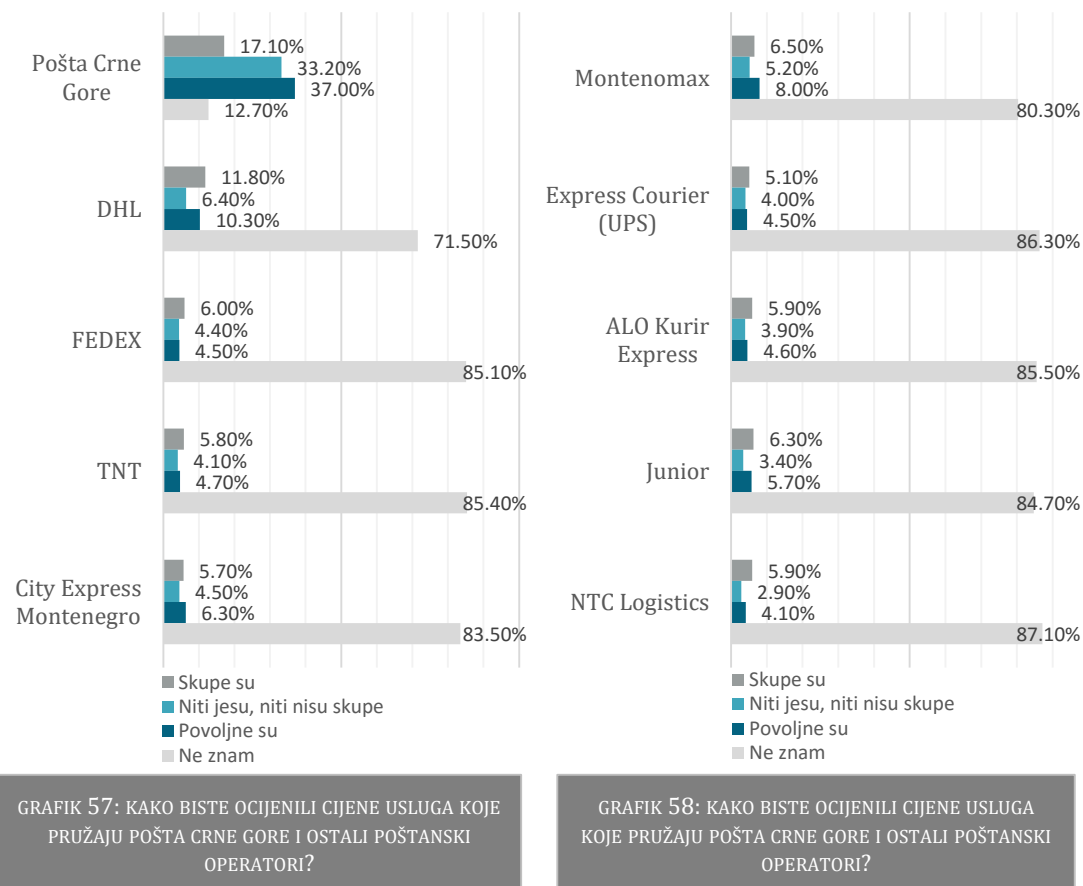
skuplji od Pošte Crne Gore, za iste usluge. Druga zamjerka je da nemaju dovoljno poslovnica, odnosno šaltera.

#### ZAKLJUČAK

*Veliki broj građana ima naviku odlaženja u poslovnicu Pošte Crne Gore. Samim tim je njihovo zadovoljstvo radom poslovnice veoma važno za stvaranje ukupne slike o zadovoljstvu radom Pošte. Najveći broj građana ističe da je usluga uglavnom efikasna, ali isto tako više od trećine tvrdi da nije zadovoljna vremenom provedenim čekajući u redu na šalteru. Ostalim poštanskim operatorima zamjeraju na visokim cijenama u odnosu na Poštu Crne Gore i nedostatku, odnosno na malom broju poslovnica, odnosno šaltera.*

## 6. Zadovoljstvo korisnika cijenama usluga

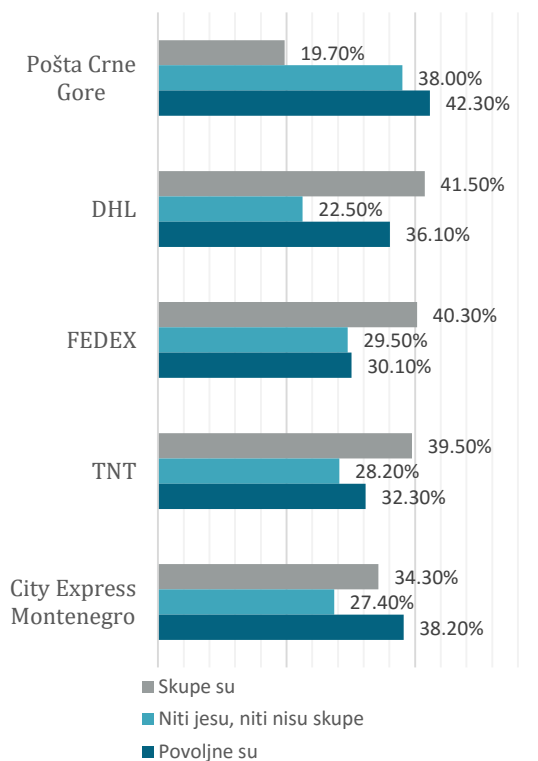
U ranijim poglavljima smo obrađivali pitanja zadovoljstva korisnika cijenama koje su se odnosile na različite usluge koje pružaju kako Pošta Crne Gore, tako i ostali poštanski operatori. Međutim, sada na jednom mjestu imamo opštu ocjenu cijena usluga svih operatora. Rezultati su sljedeći:



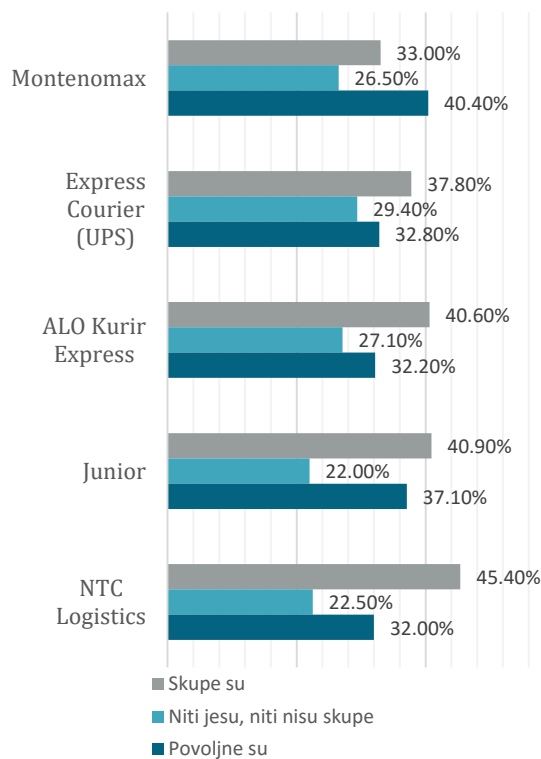
Iz grafika možemo vidjeti da građani cijene uglavnom smatraju skupim, izuzev kod Pošte Crne Gore, City Express Montenegra i Montenomax-a. Svega 37% korisnika smatra da su cijene Pošte povoljne, dok trećina građana (33,2%) tvrdi da nisu ni skupe ni povoljne.

Iako je DHL poštanski operator, kojeg pored Pošte građani najčešće koriste – većina njih će u pogledu cijena usluga reći da su skupe (11,8%). Kod Montenomax-a je nešto veći broj onih koji smatraju da su cijene njihovih usluga povoljne, dok je slična situacija i sa City Express Montenegro.

Kada se eliminišu odgovori “ne znam”, distribucija izgleda na sljedeći način:



GRAFIK 57.1: KAKO BISTE OCIJENILI CIJENE USLUGA KOJE PRUŽAJU POŠTA CRNE GORE I OSTALI POŠTANSKI OPERATORI?



GRAFIK 58.1: KAKO BISTE OCIJENILI CIJENE USLUGA KOJE PRUŽAJU POŠTA CRNE GORE I OSTALI POŠTANSKI OPERATORI?

#### ZAKLJUČAK

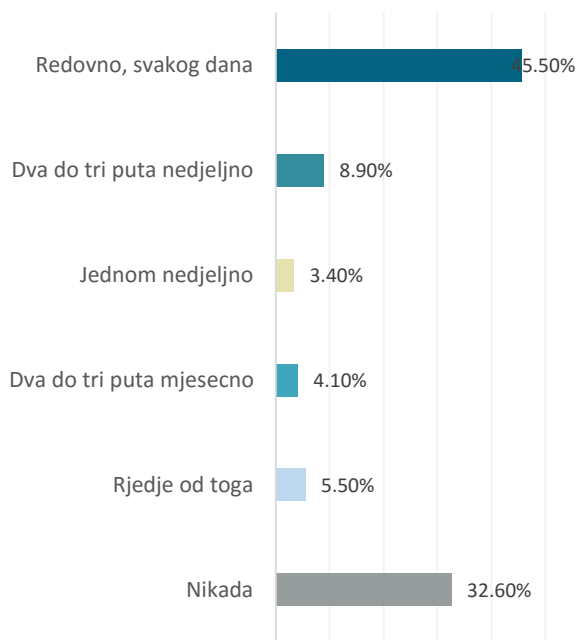
*Izuzev kod Pošte Crne Gore, City Express Montenegro i Montenomax-a, građani smatraju da su cijene više skupe nego povoljne. Ovo se jasno pokazuje i kod DHL-a, koji je pored Pošte Crne Gore, operator kojeg građani najčešće koriste.*

## 7. Internet trgovina

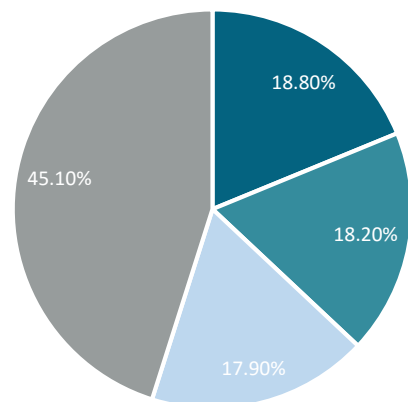
Internet trgovinu smo izdvojili u posebnu cjelinu, nastojeći da saznamo koliko građani često koriste internet, da li su zamijenili tradicionalnu poštu e-mailom, da li kupuju preko interneta i koliko su zadovoljni internet servisima poštanskih operatera u Crnoj Gori.

### 7.1. Korišćenje interneta

Na pitanje koliko često koriste internet, najveći broj ispitanika je odgovorio da to čini svakog dana (44,6%). *Trećina građana Crne Gore tvrdi da nikada ne koristi internet.*



GRAFIK 59: KOLIKO ČESTO KORISTITE INTERNET?



- U potpunosti, isključivo koristim e-mail
- Skoro u potpunosti koristim e-mail, kad god je to moguće
- Djelimično, povremeno koristim e-mail
- Ne koristim e-mail

GRAFIK 60: U KOJOJ MJERI STE ZAMIJENILI TRADICIONALNU POŠTU INTERNETOM I E-MAILOM?

S tim u vezu možemo dovesti podatak da 45,1% ispitanika na pitanje da li su zamijenili tradicionalnu poštu internetom i e-mailom, odgovara da uopšte ne koristi e-mail. Ovo ne čudi, budući da je u Crnoj Gori stepen informatičke pismenosti kod starije populacije i dalje izrazito nizak. Kada ukrstimo odgovore na ovo pitanje i godine, dobijamo mnogo jasniji pregled:



| Chi-Square .000 | U potpunosti, isključivo koristim e-mail | Skoro u potpunosti koristim e-mail, kad god je to moguće | Djelimično, povremeno koristim e-mail | Ne koristim e-mail |
|-----------------|--|--|---------------------------------------|--------------------|
| 18-34           | 28.40%                                   | 23.10%   | 23.10%                                | 25.30%             |
| 35-54           | 20.10%                                   | 17.70%   | 20.10%                                | 42.00%             |
| 55+             | 8.40%                                    | 13.10%   | 11.00%                                | 67.60%             |

Tabela 6: Ukrštene godine i korišćenje elektronske pošte

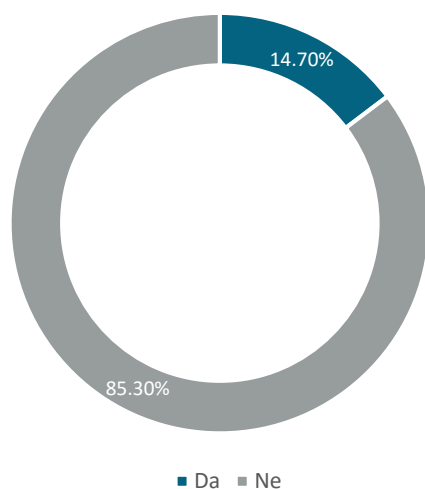
Svega nešto više od jedne četvrtine mladih (18-34 godine) ne koristi e-mail, dok se taj procenat proporcionalno povećava sa svakom starijom generacijom. Građani preko 55 navršениh godina u 67,6% slučajeva ne koriste e-mail. Sa druge strane, vidimo da je više od jedne polovine mladih (sumarno 51,5%) u potpunosti ili skoro u potpunosti zamijenilo tradicionalnu poštu internetom i e-mailom. Taj broj kod srednjovječne grupe ispitanika (35-54 godine) iznosi visokih 47,8%.

#### ZAKLJUČAK

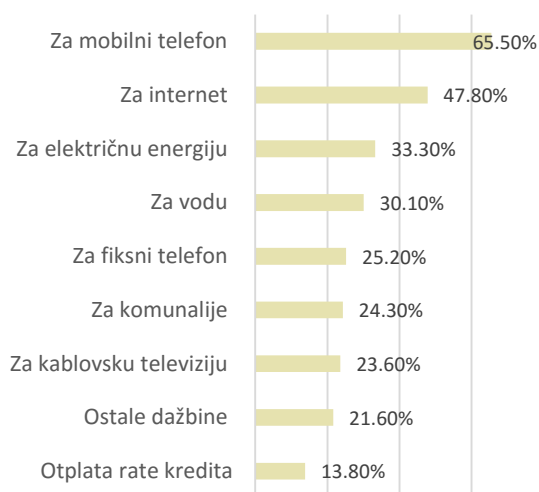
*Trećina stanovnika Crne Gore uopšte ne koristi internet. Nešto više od jedne četvrtine mladih (18-34 godine) ne koristi e-mail, dok se taj procenat proporcionalno povećava sa svakom starijom generacijom. Za dalje smjernice i određivanje budućih pravaca razvoja poštanskih usluga je indikativan podatak da je 37% građana „u potpunosti“ ili „skoro u potpunosti“ zamijenilo tradicionalnu poštu internetom ili e-mailom.*

## 7.2. Elektronsko bankarstvo

Kada je elektronsko bankarstvo u pitanju, te usluge za plaćanje računa koristi 14,74% građana. Među njima je najviše onih koji plaćaju račune za mobilni telefon (65,5%) i račune za internet (47,8%). Račune za električnu i energiju i vodu preko e-bankinga plaća gotovo trećina korisnika.

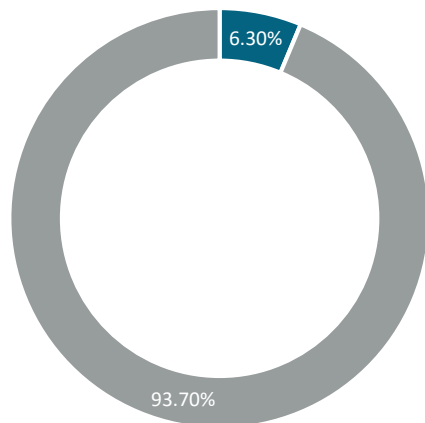


GRAFIK 61: DA LI KORISTITE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA PLAĆANJE RAČUNA?



GRAFIK 62: UKOLIKO KORISTITE USLUGU ELEKTRONSKOG BANKARSTVA, MOŽETE LI NAM REĆI KOJE RAČUNE PLAĆATE (MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)? (N=176)

Sa druge strane, usluge elektronskog bankarstva Pošte Crne Gore koristi svega 6,3% ispitanika.



■ Da ■ Ne

GRAFIK 63: DA LI KORISTITE USLUGE ELEKTRONSKOG  
BANKARSTVA POŠTE CRNE GORE?

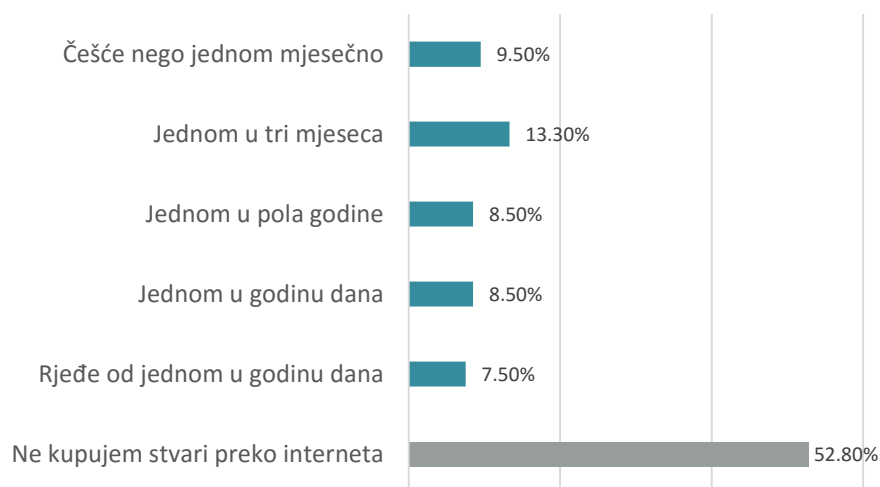
#### ZAKLJUČAK

*Svaki sedmi građanin Crne Gore koristi uslugu elektronskog bankarstva. Nešto više od polovine njih na taj način plaća račune za mobilni telefon. Gotovo trećina korisnika ove usluge preko elektronskog bankarstva izmiruje svoj račun za struju i vodu. Zanimljivo je mali broj ispitanika koji koriste usluge elektronskog bankarstva Pošte Crne Gore.*

### 7.3. Kupovina preko interneta

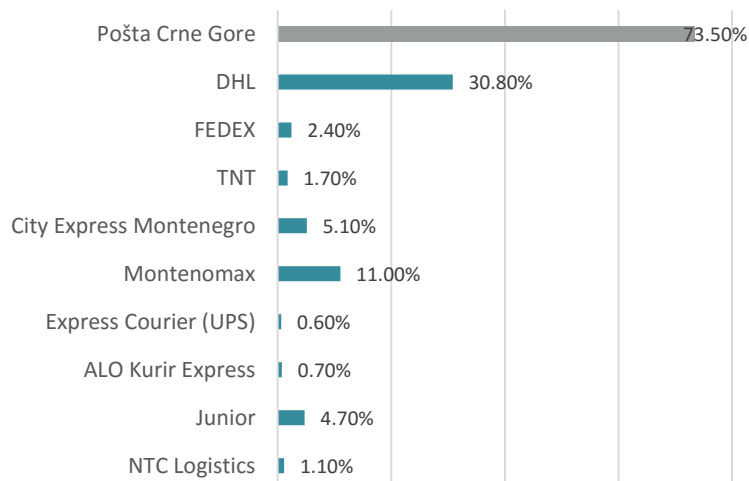
Od onih koji koriste internet, online kupovinu obavlja 47,2% ispitanika. Međutim, ovdje ne možemo reći da je to radnja koju ispitanici često obavljaju. Najveći je broj onih koji ovu kupovinu obavlja jednom u tri mjeseca (13,3%), a ako bismo sabrali prve tri opcije, dobili bismo da *svaki treći ispitanik (sumarno 31,3%) preko interneta kupuje jednom u pola godine ili češće.*





GRAFIK 64: KOLIKO ČESTO KUPUJETE STVARI PREKO INTERNETA?

Od onih koji su kupovali preko interneta, za dostavu je 73,5% ispitanika koristilo Poštu Crne Gore. Ovdje prvi put imamo nešto veće vrijednosti kod ostalih poštanskih operatora. DHL-om u tu svrhu koristi skoro trećina onih koji kupuju preko interneta. Nešto veće vrijednosti u odnosu na ostale operatore imaju i Montenomax (11%), City Express Montenegro (5,1%) i Junior (4,7%).



GRAFIK 65: UKOLIKO STE KUPOVALI PREKO INTERNETA, DA LI STE ZA DOSTAVU KORISTILI SLJEDEĆE DOSTAVNE SLUŽBE (MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)?

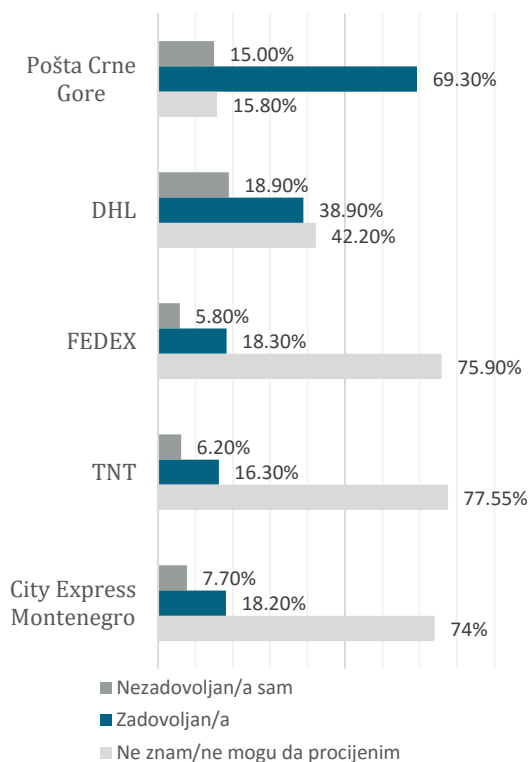
U prilog rezultatima iz prethodnog grafika idu podaci iz naredne tabele, koja daje prikaz odgovora ispitanika na sljedeće stavove:

|                               | Pošta CG | DHL    | FEDEX | TNT   | City Express | Montenomax | Express Courier | ALO Kurir Express | Junior | NTC Logistics | Neku drugu |
|-------------------------------|----------|--------|-------|-------|--------------|------------|-----------------|-------------------|--------|---------------|------------|
| Najčešće koristili za dostavu | 65.30%   | 19.50% | 0.60% | 1.20% | 2.70%        | 4.20%      | 0.80%           | 0.30%             | 2.10%  | 0%            | 3.40%      |
| Smatrate najpovoljnijom       | 57.70%   | 19.30% | 0.90% | 1.10% | 2.50%        | 3.30%      | 1.50%           | 0%                | 2.70%  | 0.20%         | 10.90%     |
| Smatrate najbržom             | 44.20%   | 30.50% | 2.20% | 1.10% | 3.10%        | 3.60%      | 0.30%           | 1.70%             | 2%     | 0.60%         | 10.90%     |

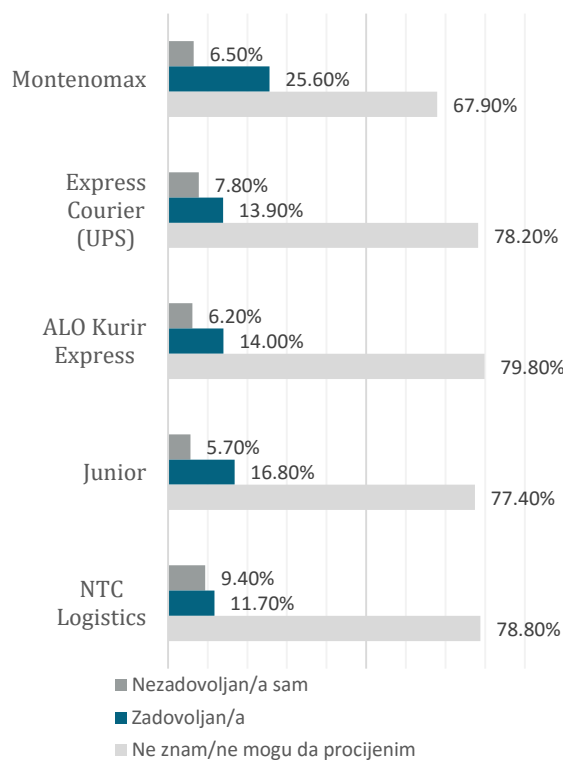
Tabela 7: Kada je u pitanju internet trgovina, koju od navedenih dostavnih službi ste koristili?

Očekivano, Pošta se izvaja kao operator koji ispitanici najčešće koriste za dostavu (65,3%), smatraju najpovoljnijom (57,7%) i najbržom (44,2%). Međutim, značajan je i broj ispitanika koji DHL markiraju kao najbrži dostavni servis (30,55), što je ujedno kvalitet koji je kod ove dostavne službe najbolje ocijenjen.

Oni koju kupuju preko interneta u najvećem broju su zadovoljni cijenama svih poštanskih operatora. Ta ocjena je najuočljivija kod Pošte Crne Gore, čijom cijenom je zadovoljno 69,3% građana. Kod ostalih dostavnih službi je očekivano najveći broj "ne znam/ne mogu da procijenim" odgovora, koji mogu podjednako da upućuju na nekorisćenje ili nemogućnost procjene zadovoljstva cijenama datih operatora.

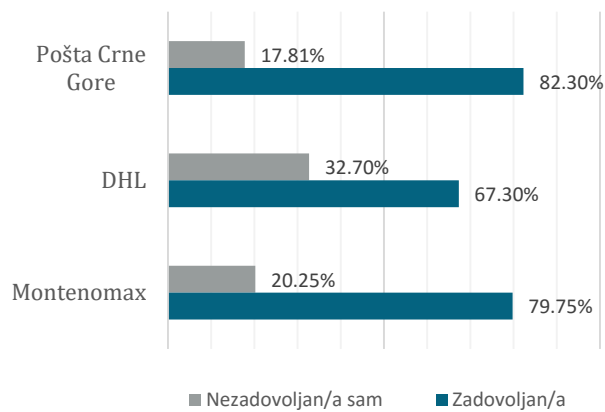


GRAFIK 66: DA LI STE ZADOVOLJNI CIJENOM USLUGA DOSTAVNIH SLUŽBI (INTERNET TRGOVINA)?



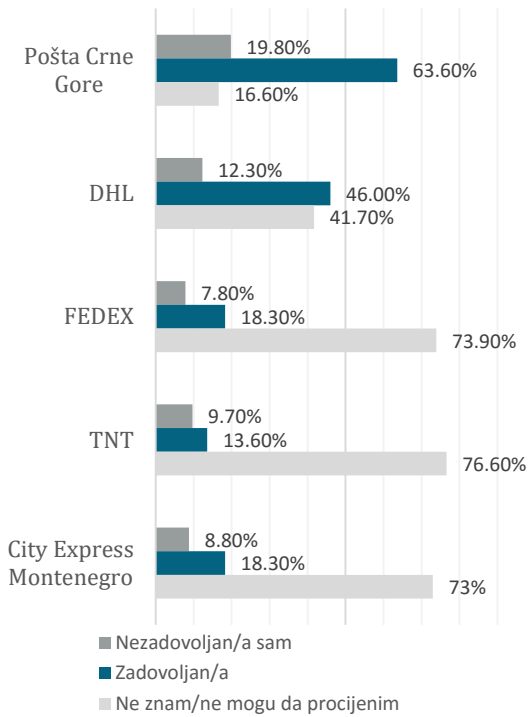
GRAFIK 67: DA LI STE ZADOVOLJNI CIJENOM USLUGA DOSTAVNIH SLUŽBI (INTERNET TRGOVINA)?

Kada bi izdvojili tri operatora sa najmanjim procentom odgovora „ne znam/ne mogu da procijenim“ i procjenjivali zadovoljstvo samo na osnovu odgovora onih koji su se opredijelili za neku od opcija, to bi izgledalo ovako: daleko najveći procenat onih koji koriste usluge Pošte (82,3%) tvrdi da je zadovoljno cijenama; razlika između onih koji su zadovoljni i onih koji nisu je takođe veoma izražena i kod Montenomax-a (79,75% u odnosu na 20,35%).

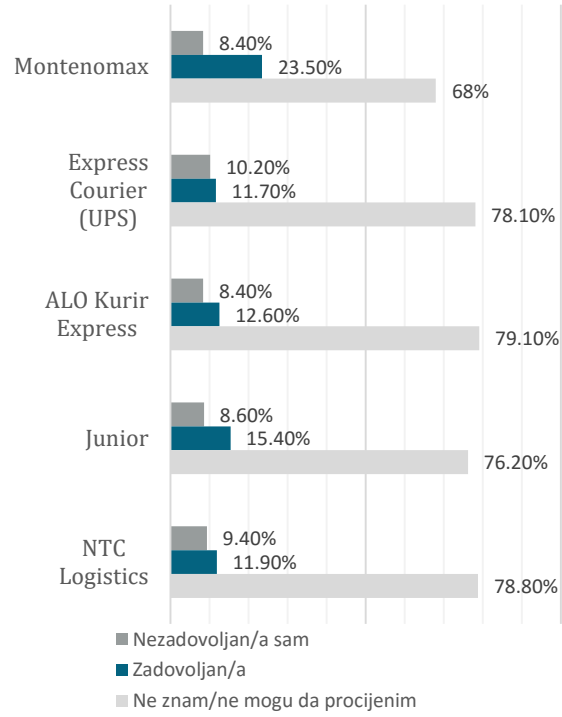


GRAFIK 68: CIJENE USLUGA  
POŠTA CRNE GORE, DHL, MONTENOMAX

Na pitanje da li su zadovoljni brzinom usluga dostavnih službi, oni koji kupuju preko interneta su odgovorili na sljedeći način:

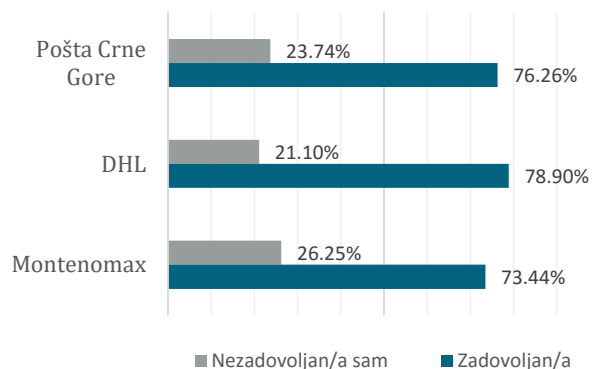


GRAFIK 69: DA LI STE ZADOVOLJNI BRZINOM USLUGA DOSTAVNIH SLUŽBI (INTERNET TRGOVINA)?



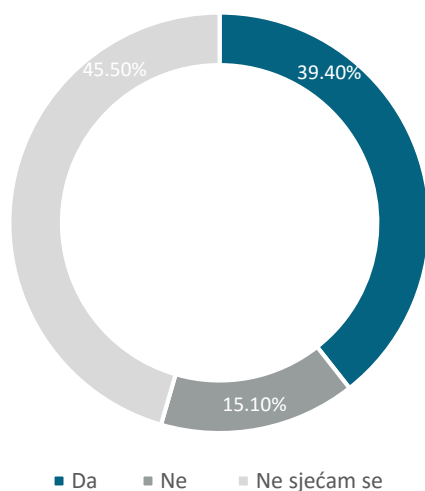
GRAFIK 70: DA LI STE ZADOVOLJNI BRZINOM USLUGA DOSTAVNIH SLUŽBI (INTERNET TRGOVINA)?

Kao i na prethodnom pitanju, izdvojićemo tri operatora sa najmanji procentom odgovora “ne znam/ne mogu da procijenim” i ponoviti postupak. Kod procjene brzine usluga je čak izraženija razlika onih koji su zadovoljni i onih koji nisu. Odnos vrijednosti se može vidjeti u grafiku.



GRAFIK 71: BRZINA USLUGA  
POŠTA CRNE GORE, DHL, MONTENOMAX

Prilikom naručivanja, 39,4% onih koji kupuju preko interneta tvrde da su mogli da biraju dostavnu službu. Međutim, najveći broj ispitanika (45,5%) govori da ne može da se sjeti.



GRAFIK 72: DA LI STE PRILIKOM NARUČIVANJA  
PREKO INTERNETA MOGLI DA BIRATE DOSTAVNU  
SLUŽBU?

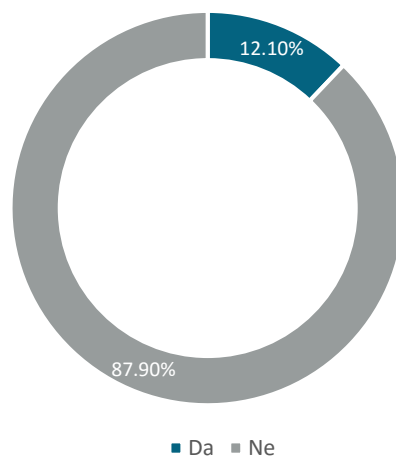
Posljednja dva pitanja u upitniku se tiču uopštene navike posjećivanja sajtova poštanskih operatora i upoznatosti sa uslugama koje se nude putem sajta Pošte Crne Gore. Kako bi se ponuda crnogorskih operatora unaprijedila, neophodno je napraviti procjenu u kojoj mjeri građani uopšte posjećuju zvanične internet sajtove/prezentacije i da li su čuli ili koristili neke od usluga koje se konkretno nude na sajtu Pošta Crne Gore.

## ZAKLJUČAK

*Od onih koji koriste internet, online kupovinu obavlja 47,2% ispitanika. Svaki treći ispitanik preko interneta kupuje jednom u pola godine ili češće. Ispitanici za dostavu najčešće koriste usluge Pošte Crne Gore, koje ujedno smatraju najpovoljnijim i najbržim. Od onih koji kupuju preko interneta, trećina koristi dostavne usluge DHL-a. Takođe, svaki treći kupac, DHL smatra najbržim dostavnim servisom. Po pitanju cijena i brzine dostave, veliki broj korisnika ovih usluga kaže da je zadovoljno.*

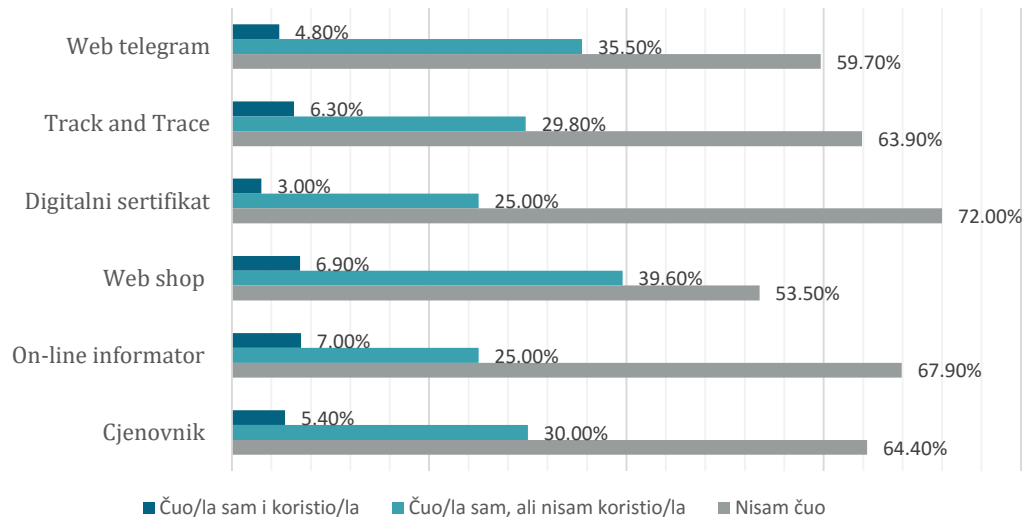
### 7.4. Posjeta web stranice poštanskih operatora

Nevezano za usluge kupovine, pitali smo građane da li su u posljednja tri mjeseca posjetili sajt nekog poštanskog operatora i čak 12,1% njih kažu da jesu.



GRAFIK 73: DA LI STE U POSLJEDNJA TRI MJESECA POSJETILI SAJT NEKOG POŠTANSKOG OPERATORA?

Zbog same činjenice da gotovo trećina građana nikada ne koristi internet i da se pojedine poštanske usluge veoma rijetko koriste, ne čude podaci koji pokazuju izrazito niske vrijednosti kod korišćenja svih pojedinačnih stavki. Ovo je ipak dobar pregled onoga što građani prepoznaju kao usluge dostupne na sajtu, pa vidimo da je 39,6% ispitanika čulo, ali nije koristilo web shop, ili da je 35,5% onih koji su čuli za web telegram, ali ga nisu koristili. Usluga koju građani najmanje prepoznaju je „digitalni sertifikat“, za koju nije čulo cijelih 72% ispitanika.



GRAFIK 74: NA SAJTU POŠTE CRNE GORE MOGUĆE JE ODREĐENE POŠTANSKE USLUGE IZVRŠITI ONLINE. MOŽETE LI NAM REĆI DA LI STE ČULI, ILI KORISTILI NEKE OD NAVEDENIH?

#### ZAKLJUČAK

*Budući da trećina građana ne koristi internet i da je dodatno veliki broj onih koji ne koriste poštanske usluge – korišćenje online usluga na sajtu Pošte Crne Gore je manje od 8%. Usluga koju građani u najvećoj mjeri prepoznaju je web shop, dok za digitalni sertifikat nije čulo gotovo 3 od 4 građana.*



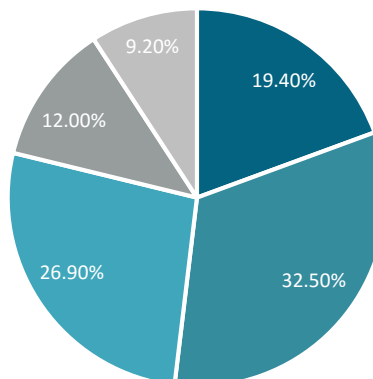
## Stavovi i zadovoljstvo predstavnika biznis sektora poštanskim uslugama

### 1. Prepoznatljivost i značaj poštanskih usluga

#### 1.1. Važnost prijema i slanja

Vodeći računa o poslovnim potrebama, predstavnike pravnih lica smo pitali u kojoj mjeri su za njih važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka. Iz rezultata možemo zaključiti da su pomenute usluge pravnim licima važne (sumarno „veoma važne“ i „uglavnom važne“ 51,9%). Međutim, pošto govorimo o poslovnim subjektima, interesuje nas koliko njih smatra da su ove usluge „veoma važne“ za njihov posao. Dobijamo da gotovo svaki peti ispitanik ocjenjuje usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka veoma važnim (19,4%). Svega 9,2% pravnih lica tvrdi da im ove usluge uopšte nisu važne.

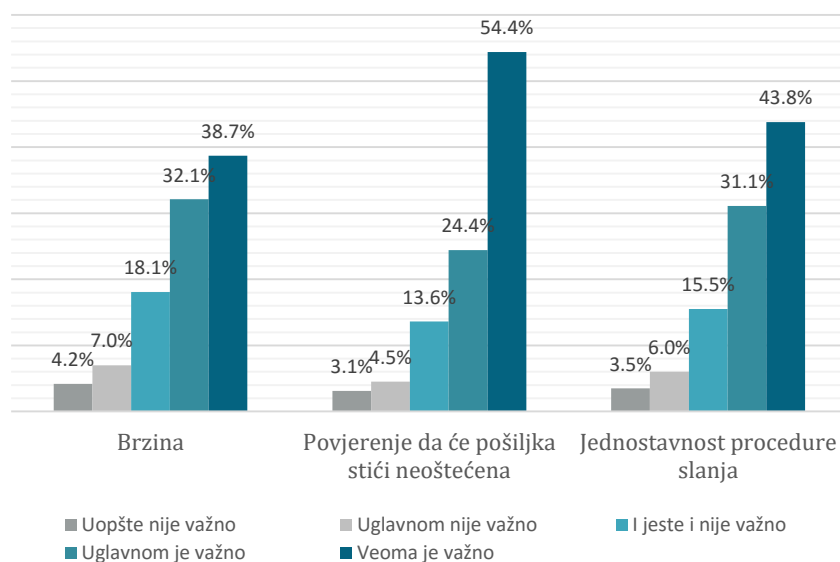
Ako bi odgovore na ovo pitanje uporedili sa rezultatima iz upitnika za populaciju, vidjeli bismo da postoji veoma mala razlika. Ona je najuočljivija kod opcije „veoma su važne“ i praktično može da znači da su *pravnim licima ove usluge važnije nego generalno građanima (19,4% kod pravnih lica, 16,1% kod populacije)*.



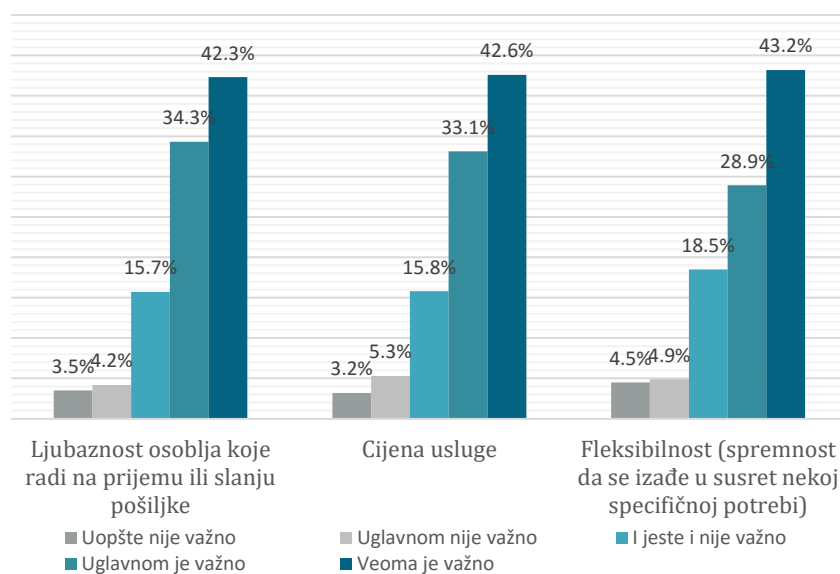
- Veoma su važne
- Uglavnom su važne
- I jesu i nisu važne
- Uglavnom mi nisu važne
- Uopste mi nisu važne

GRAFIK 75: MOZETE LI NAM REĆI U KOJOJ MJERI SU ZA VAS VAŽNE USLUGE PRIJEMA I SLANJA POŠTANSKIH POŠILJAKA (PAKETI, PISMA, DOKUMENTI U PAPIRNOJ FORMI I SL.)?

Kada generalno govorimo o potrebama pravnih lica koje se odnose na slanje poštanskih usluga, na samom početku je bilo potrebno napraviti pregled onih karakteristika slanja koje imaju značaj za intervjuisane firme. Rezultati su radi preglednosti razdvojeni u dva grafika.



GRAFIK 76: KOLIKO SU SLJEDEĆE KARAKTERISTIKE VEZANE ZA SLANJE POŠTANSKIH USLUGA VAŽNE VAŠOJ FIRMI



GRAFIK 77: KOLIKO SU SLJEDEĆE KARAKTERISTIKE VEZANE ZA SLANJE POŠTANSKIH USLUGA VAŽNE VAŠOJ FIRMI



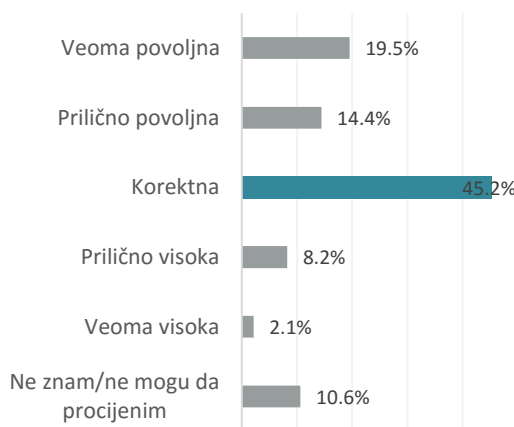
Iz oba grafika se može zaključiti da su pravni subjekti u najvećem broju slučaja ocijenili date karakteristike slanja veoma važnim. Pa u tom smislu, više od polovina pravnih lica ističe da im je veoma važno povjerenje u to da će pošiljka stići neoštećena (54,4%). Kada bi sumirali odgovore “veoma važno” i “uglavnom je važno” i rangirali ih, vidjeli bi da preko 70% predstavnika firmi svaku navedenu stavku smatra važnom za poslovanje, a pored povjerenja da će pošiljka stići neoštećena (ukupno 78,8%), važna im je ljubaznost osoblja koje radi na prijemu i slanju pošiljki (ukupno 76,6%).

#### ZAKLJUČAK

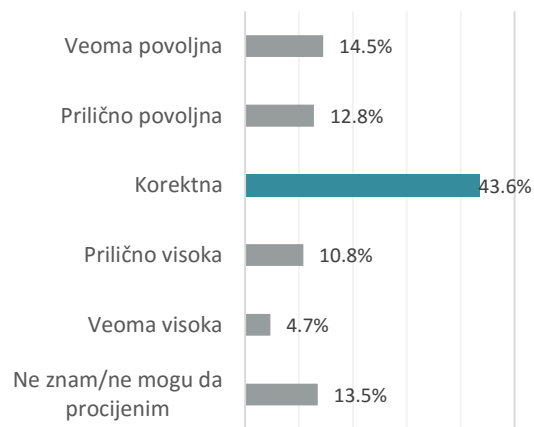
*Poštanske usluge su pravnim licima uopšteno važne. U poređenju sa građanima, možemo da tvrdimo da su one nešto važnije pravnim nego fizičkim licima. Kada su u pitanju pojedinačne karakteristike vezane za slanje poštanskih usluga, više od polovina pravnih lica ističe da im je veoma važno povjerenje u to da će pošiljka stići neoštećena. Sve navedene karakteristike se dojmje važnim za poslovanje.*

## 1.2. Standardne cijene usluga

Naredna dva pitanja se tiču odnosa firmi prema standardnim cijenama za jedne od najučestalijih usluga i svakako prvu asocijaciju na rad Pošte Crne Gore: slanje pisama i paketa.



GRAFIK 78: CIJENA OD 0.30 EUR ZA SLANJE STANDARDNOG PISMA, ZA VAS JE:



GRAFIK 79: CIJENA OD 1.42 EUR ZA SLANJE PAKETA DO 2 KG U UNUTRASNJEM POSTANSKOM SAOBRAĆAJU, ZA VAS JE:

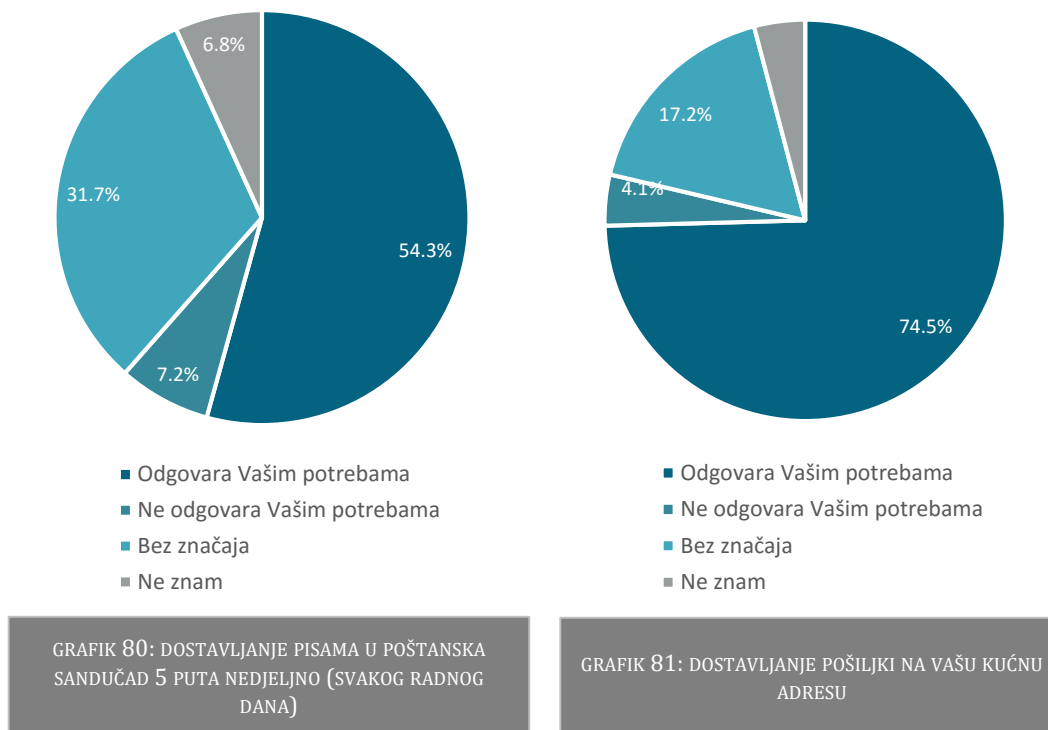
U oba slučaja najveći broj ispitanika smatra da su ove cijene “korektne”. Kada spojimo one koji smatraju ove usluge “veoma povoljnim” i “prilično povoljnim” - dobijamo da cijenu za slanje standardnog pisma i cijenu za slanje paketa do 2kg ispitanici smatraju povoljnom (u prvom slučaju 33,9%, u drugom 27,3%).

### ZAKLJUČAK

*Najveći broj pravnih lica smatra da su cijene za standardne usluge korektne. Kao i kod rezultata istraživanja za populaciju, većina ispitanika iz priloženog smatra da nema potrebe za korigovanjem cijena ovih usluga Pošte.*

### 1.3. Obavljanje dostave pošiljki

Kada je u pitanju dostava, Pošta Crne Gore tu uslugu obavlja svakog radnog radna. Narednim pitanjem smo nastojali utvrditi da li ovakav tip usluge odgovara potrebama intervjuisanih firmi, te da li dostava pošiljki na adresu firme za njih ima nekog značaja.



Najveći broj ispitanika tvrdi da dostavljanje pisama u poštanska sandučad pet puta nedjeljno odgovara njihovim potrebama (54,3%). Sa druge strane, svaki treći ispitanik kaže da ova usluga praktično nema značaja za njihovu firmu (31,7%).

Kod pitanja o dostavi pošiljki na adresu firme je značajno veći broj onih koji ističu da ova usluga odgovara njihovim potrebama (74,5%). Iz ovoga se jasno vidi da pravna lica, shodno svojim poslovnim potrebama, ovu uslugu smatraju veoma praktičnom.

Kada smo ih pitali da upišu do kada najkasnije smatraju da bi poslata pošiljka trebalo da stigne njihovoj firmi u unutrašnjem saobraćaju, najučestaliji odgovor je bio za 2 dana. Opseg datih odgovora se kretao od jednog do 10 dana, što je za razliku od istraživanja zadovoljstva populacije (očekivanja u rasponu od 1 do 30 dana) mnogo konkretnija



procjena dostave pošiljki. Ipak, građani Crne Gore u najvećem broju slučajeva, procjenjuju da bi pošiljka u unutrašnjem saobraćaju trebalo da stigne takođe za dva dana.

Kod dostave u međunarodnom saobraćaju, predstavnici firmi smatraju da bi ta vrsta pošiljki trebalo da stigne za 5 dana (modus 5, medijana 5, aritmetička sredina 5,78<sup>1</sup>). Po ovom pitanju, biznis sektor definiše kraći rok za dostavu pošiljki u međunarodnom saobraćaju, imajući u vidu da je najučestaliji odgovor kod populacije 7 dana.

#### ZAKLJUČAK

*Najveći broj ispitanika tvrdi da dostavljanje pisama u poštanska sandučad pet puta nedjeljno odgovara njihovim potrebama, dok sa druge strane svaki treći ispitanik kaže da ova usluga nema značaja za njihovu firmu. Tri od četiri ispitanika kažu da usluga dostave pošiljki na adresu firme odgovara njihovim potrebama. Prema mišljenju pravnih lica, pošiljka u unutrašnjem saobraćaju bi trebalo da stigne najkasnije za 2 dana, a u međunarodnom za 5.*

---

<sup>1</sup> Mod, medijana i aritmetička sredina su mjere centralne tendencije. Mod ili modus je najčešća vrijednost koja se pojavljuje u jednom setu brojeva. Medijana nekog kvantitativnog niza podataka je srednji broj, u situaciji kada se sve vrijednosti poređaju od najniže do najviše ili obrnuto. Aritmetička sredina prosječna vrijednost nekog kontinuiranog niza brojeva i najprostije rečeno ona iskazuje neki prosjek.

## 2. Učestalost korišćenja usluga

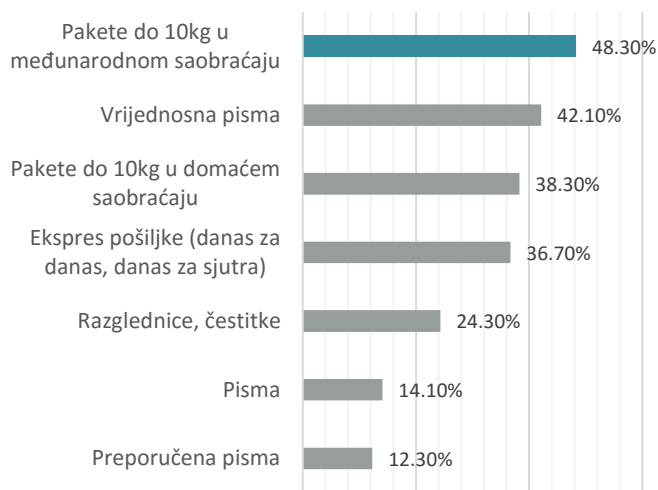
### 2.1. Slanje pošiljki

U drugom bloku pitanja, nastojali smo da utvrdimo koliko često pravna lica šalju i primaju izdvojene poštanske pošiljke. U prvoj tabeli su predstavljeni podaci o frekvenosti slanja.

|   | Jednom nedjeljno | Više puta mjesečno | Jednom mjesečno | 3-4 puta godišnje | 2 puta godišnje | Jednom godišnje | Jednom u dvije godine | Jednom u tri godine | Rjeđe  | Nikad nijesam koristio/la | Ne znam/bez odgovora |
|---|------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|--------|---------------------------|----------------------|
| Pisma   | 9.10%            | 12.10%             | 4.00%           | 11.80%            | 5.10%           | 5.10%           | 1.70%                 | 2.40%               | 26.60% | 14.10%                    | 8.10%                |
| Razglednice, čestitke                             | 0.30%            | 2.10%              | 1.00%           | 13.70%            | 5.10%           | 8.90%           | 1.70%                 | 3.80%               | 27.10% | 24.30%                    | 12.00%               |
| Preporučena pisma                                 | 8.30%            | 15.70%             | 4.30%           | 14.00%            | 5.00%           | 6.00%           | 2.70%                 | 0.30%               | 23.30% | 12.30%                    | 8.00%                |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 1.30%            | 4.40%              | 2.00%           | 8.10%             | 2.00%           | 4.00%           | 2.30%                 | 2.30%               | 23.50% | 38.30%                    | 11.70%               |
| Pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju          | 0.70%            | 2.70%              | 1.30%           | 4.70%             | 2.70%           | 2.30%           | 2.70%                 | 3.00%               | 20.80% | 48.30%                    | 10.70%               |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 2.70%            | 10.70%             | 5.00%           | 8.70%             | 2.70%           | 2.70%           | 1.00%                 | 3.70%               | 14.70% | 36.70%                    | 11.70%               |
| Vrijednosna pisma                                 | 1.30%            | 5.40%              | 2.00%           | 6.40%             | 1.70%           | 1.00%           | 2.30%                 | 3.70%               | 20.40% | 42.10%                    | 13.70%               |

Tabela 8: Biznis - Koliko često šaljete poštanske pošiljke?

Radi bolje preglednosti, u tabeli su plavom bojom markirane vrijednosti veće od 8%. Na samom početku treba istaći visok procenat odgovora “nikad nijesam koristio/la” na gotovo svakoj stavci iz ovog pitanja. Taj procenat se kreće od 14,1% za pisma do visokih 48,3% za pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju. *Na osnovu ovog podatka zaključujemo da pravna lica u svom poslu najviše koriste pisma i preporučena pisma.*



GRAFIK 82: BROJ PRAVNIH LICA KOJA NIKADA NE KORISTI SLJEDEĆE USLUGE

*Kada je učestalost u pitanju, 42,3% pravnih lica šalje preporučena pisma 3-4 puta godišnje ili češće, dok svaki peti (21,1%) poslovni subjekt pisma šalje više puta mjesečno (sumarno više puta mjesečno i jednom nedjeljno).*

Na mjesečnom nivou pravna lica najčešće šalju preporučena pisma (sumarno 28,3%), dok sa druge strane možemo da kažemo da četvrtina intervjuisanih firmi (sumarno 25,2%) obična pisma šalje jednom mjesečno i češće.

Međutim, kada bi ove rezultate uporedili sa odgovorima cjelokupne populacije, vidjeli bismo da navedene usluge u značajno većoj mjeri u odnosu na populaciju koriste pravna lica. Veću učestalost korišćenja usluga primjećujemo i kod ekspres pošiljki, koje 27,1% poslovnih subjekata šalje 3-4 puta godišnje i češće.

#### ZAKLJUČAK

*Veliki broj pravnih subjekata uopšte ne koristi uslugu slanja navedenih pošiljki. Najčešće se koristi usluga slanja pisama i preporučenih pisama. Kada je učestalost u pitanju, na mjesečnom nivou pravna lica najčešće šalju preporučena pisma, dok svaki peti poslovni subjekt pisma šalje više puta mjesečno.*



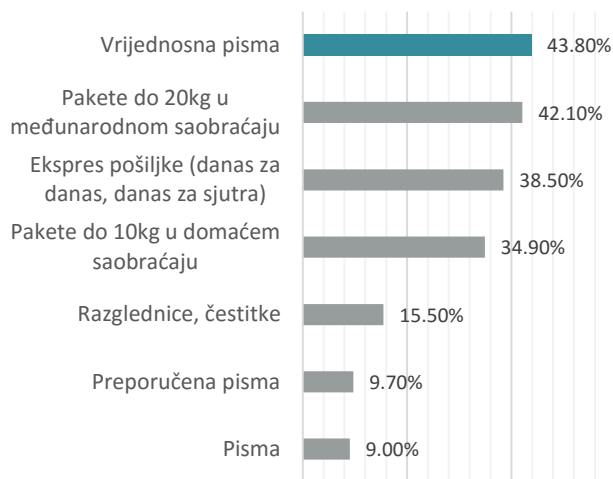
## 2.2. Prijem pošiljki

Slično kao i kod prethodnih pitanja, na pitanje koliko često primaju navedene pošiljke, imamo veliki broj onih koji ih nikada nisu koristili. U tabeli ispod, ta kolona je markirana sivom bojom, dok su polja sa vrijednostima većim od 8%, radi preglednosti označena plavom.

|   | Jednom nedjeljno | Više puta mjesečno | Jednom mjesečno | 3-4 puta godišnje | 2 puta godišnje | Jednom godišnje | Jednom u dvije godine | Jednom u tri godine | Rjeđe  | Nikad nisam koristio/la | Ne znam/bez odgovora |
|---|------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|--------|-------------------------|----------------------|
| Pisma   | 8.30%            | 18.30%             | 1.70%           | 12.60%            | 6.60%           | 2.70%           | 2.70%                 | 1.00%               | 28.90% | 9.00%                   | 8.30%                |
| Razglednice, čestitke                             | 0.70%            | 5.40%              | 0.30%           | 14.90%            | 8.10%           | 13.20%          | 1.70%                 | 3.00%               | 28.70% | 15.50%                  | 8.40%                |
| Preporučena pisma                                 | 7.00%            | 16.40%             | 3.70%           | 16.10%            | 6.00%           | 4.00%           | 1.70%                 | 1.00%               | 26.80% | 9.70%                   | 7.70%                |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 0.30%            | 4.70%              | 2.00%           | 11.50%            | 2.40%           | 3.10%           | 2.40%                 | 1.70%               | 24.70% | 34.90%                  | 12.20%               |
| Pakete do 20kg u međunarodnom saobraćaju          | 0.00%            | 3.70%              | 1.70%           | 8.40%             | 2.00%           | 3.40%           | 2.40%                 | 3.40%               | 21.20% | 42.10%                  | 11.80%               |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 1.30%            | 11.40%             | 1.30%           | 12.70%            | 2.70%           | 2.00%           | 2.30%                 | 0.70%               | 15.40% | 38.50%                  | 11.70%               |
| Vrijednosna pisma                                 | 1.30%            | 6.10%              | 0.70%           | 8.10%             | 2.40%           | 1.00%           | 2.40%                 | 1.00%               | 17.20% | 43.80%                  | 16.20%               |

Tabela 9. Biznis - Koliko često primete poštanske pošiljke?

Vrijednosna pisma nikada ne prima 43,8% poslovnih subjekata. Kada taj broj uporedimo sa brojem onih koji ih nikada ne šalju (42,1%), dobijamo da je ova usluga ima najmanji značaj u poslovnoj komunikaciji. Slično važi i za pakete do 20kg u međunarodnom saobraćaju. Ove dvije usluge su i kod populacije one koje se najmanje koriste.



GRAFIK 83: BROJ ISPITANIKA KOJI NIKADA NE PRIMA SLJEDEĆE POŠILJKE

Kada je učestalost prijema pošiljki u pitanju, možemo vidjeti da firme u većoj mjeri šalju pisma i preporučena pisma, nego što ih primaju. Dodatno, iako tvrde da više primaju razglednica i čestitki nego što ih šalju, primjetno je da ova usluga nije naročito važna u poslovnoj komunikaciji.

Nadalje, 43,2% pravnih lica prima preporučena pisma 3-4 puta godišnje i češće. Na mjesečnom nivou pravni subjekti primaju nešto više običnih (sumarno 28,3%), nego preporučenih pisama (27,1%).

#### ZAKLJUČAK

*Prijem i slanje vrijednosnih pisama ima najmanji značaj u poslovnoj komunikaciji. Dodatno, kada govorimo o prijemu pošiljki, firme najčešće primaju pisma i preporučena pisma. U poređenju sa prethodnim pitanjem, možemo tvrditi da poslovni subjekti u većoj mjeri šalju pisma i preporučena pisma, nego što ih primaju.*

### 2.3. Kada poslovni subjekti očekuju da pošiljka stigne

Cjelinu o učestalosti korišćenja poštanskih usluga smo zaključili pitanjem koje je odnosi na vrijeme kada poslovni subjekti očekuju da im stignu naznačene pošiljke.

|   | U toku istog dana | U toku sutrasnjeg dana | Do 3 dana | Do 5 dana | Do 7 dana | Do 10 dana | Nije mi važno | Ne znam/bez odgovora |
|---|-------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|----------------------|
| Pisma   | 4.00%             | 27.30%                 | 31.30%    | 4.30%     | 0.70%     | 0.30%      | 16.70%        | 15.30%               |
| Razglednice, čestitke                             | 3.80%             | 12.70%                 | 24.00%    | 14.00%    | 3.10%     | 2.70%      | 19.90%        | 19.90%               |
| Preporučena pisma                                 | 9.40%             | 40.60%                 | 16.80%    | 4.40%     | 1.70%     | 1.30%      | 13.80%        | 12.10%               |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 1.30%             | 14.80%                 | 18.90%    | 9.40%     | 5.70%     | 3.40%      | 21.90%        | 24.60%               |
| Pakete do 10 kg u međunarodnom saobraćaju         | 0.30%             | 4.40%                  | 10.80%    | 14.90%    | 9.50%     | 10.80%     | 22.30%        | 27.00%               |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 20.30%            | 31.40%                 | 2.70%     | 2.70%     | 0.30%     | 2.40%      | 16.20%        | 24.00%               |
| Vrijednosna pisma                                 | 12.20%            | 32.30%                 | 7.10%     | 0.70%     | 0.70%     | 1.00%      | 17.00%        | 28.90%               |

Tabela 10: Biznis - Kada obično očekujete da pošiljka stigne?

U suštini, markirane vrijednosti u tabeli se poklapaju sa odgovorima na otvoreno pitanje s početka upitnika. Podsjećanja radi, predstavnici firmi su u najvećem broju smatrali da pošiljka u unutrašnjem saobraćaju najkasnije treba da stigne za 2 dana, a u međunarodnom za 5 dana. Preko 60% ispitanika očekuje da pisma stignu za manje od tri dana. Najveći broj poslovnih subjekata očekuje da pisma, preporučena pisma i vrijednosna pisma stignu u toku sutrašnjeg dana. Pravovremenost dostave je najizraženije kod preporučenih pisama (40,6%), za koje je svega 13,8% ispitanika reklo da im vrijeme dostave nije važno, ili da ne znaju (12,1%). Ekspres pošiljke najveći broj firmi svakako očekuje u toku istog (20,3%), ili sutrašnjeg dana (31,4%).

Kod dostave paketa je nešto drugačija situacija. Ispitanici uglavnom smatraju da paketi do 10kg u unutrašnjem saobraćaju treba da stignu za manje od 3 dana, dok veći rok daju paketima do 10kg u međunarodnom saobraćaju (do 5 dana). Sve u svemu, kod paketa je zapravo najveći broj onih koji kažu da im nije važno vrijeme dostave.

#### ZAKLJUČAK

*Većina ispitanika očekuje da pisma stignu za manje od tri dana. Pravovremenost dostave je najizraženija kod preporučenih pisama, gdje je mali broj onih koji tvrde da im je vrijeme dostave nevažno, ili da ne znaju. Sa druge strane, više od 45% ispitanika tvrde da ne znaju ili da im nije važno vrijeme dostave paketa do 10kg u unutrašnjem i paketa do 10kg u međunarodnom saobraćaju.*

### 3. Načini slanja pošiljki

#### 3.1. Na koje se sve načine šalju pošiljke

U ovom dijelu upitnika nastojali smo da definišemo *na koje sve načine* ispitanici šalju određene pošiljke. Predstavnici firmi su na ovom pitanju imali mogućnost da zaokruže više odgovora, a mi smo zbog jasnije prezentacije izdvojili samo odgovore onih koji tvrde da šalju navedene pošiljke. Stoga, odgovori onih koji uopšte ne šalju određeni tip pošiljke nisu uzeti u kalkulaciju.

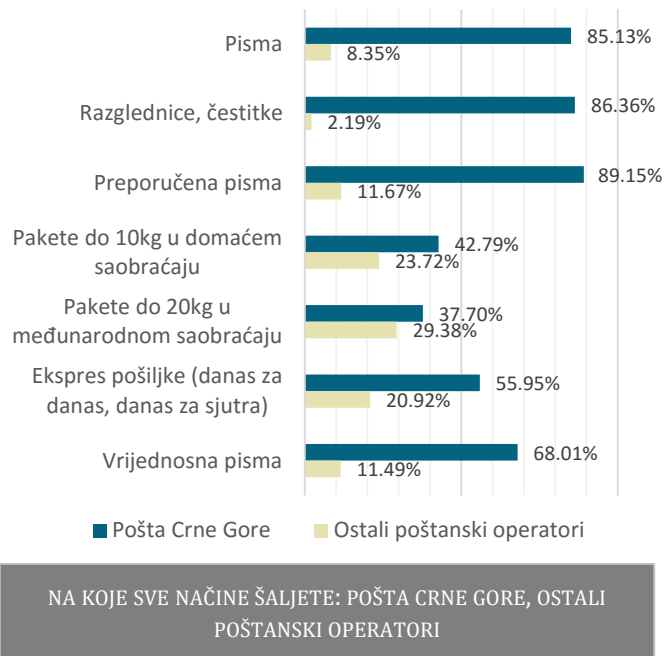
|   | Pute<br>m Pošte<br>CG | Post<br>ekspresom<br>Pošte CG | Pute<br>m ostalih<br>poštanskih<br>operatora | Preko<br>poznani<br>ka,<br>prijatelja | Preko<br>vozača<br>autobusa | Preko taksi<br>službe |
|---|-----------------------|-------------------------------|--|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Pisma   | 85.13%                | 4.58%                         | 8.35%  | 6.86%                                 | 12.13%                      | 4.58%                 |
| Razglednice, čestitke                             | 86.36%                | 2.57%                         | 2.19%  | 0.39%                                 | 2.96%                       | 1.67%                 |
| Preporučena pisma                                 | 89.15%                | 4.67%                         | 11.67%                                       | 3.15%                                 | 4.32%                       | 1.17%                 |
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 42.79%                | 3.10%                         | 23.72%                                       | 13.95%                                | 27.29%                      | 8.22%                 |
| Pakete do 10kg u međunarodnom saobraćaju          | 37.70%                | 3.54%                         | 29.38%                                       | 14.69%                                | 29.91%                      | 10.62%                |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 55.95%                | 16.33%                        | 20.92%                                       | 5.61%                                 | 5.61%                       | 3.40%                 |
| Vrijednosna pisma                                 | 68.01%                | 8.24%                         | 11.49%                                       | 8.24%                                 | 3.83%                       | 6.32%                 |

Tabela 11: Biznis - Na koje sve načine šaljete (moguće više odgovora)?

Kako su u tabeli plavom bojom označene vrijednosti koje premašuju 10%, vidimo da se u biznis sektoru poštanske pošiljke najčešće šalju putem Pošte Crne Gore, ostalih poštanskih operatora i preko vozača autobusa. Rezultati dobijeni za poslovna lica su značajno drugačiji u odnosu na populaciju i to posebno u dijelu korišćenja ostalih poštanskih operatora u te svrhe.

Ono što ostaje nepromijenjeno u odnosu na navike populacije, jesu visoke vrijednosti kod slanja pošiljki putem Pošte Crne Gore i to za svaku pojedinačnu stavku: preporučena pisma (89,15%), razglednice, čestitke (86,36%), pisma (85,13%). Radi poređenja, izdvojili smo rezultate koji se odnose na slanje putem Pošte i slanje putem ostalih poštanskih operatora.

Ta razlika je nauočljivija kod slanja razglednica ili čestitki, pisama i preporučenih pisama, što najbolje svjedoči o tome da se ove usluge i dalje tradicionalno vežu za Poštu. Kod paketnih usluga imamo značajno veći broj onih koji tvrde da koriste usluge ostalih poštanskih operatora u te svrhe. Putem ostalih poštanskih operatora najviše se šalju paketi do 10kg u međunarodnom saobraćaju.



Ostale poštanske operatore pravna lica najčešće koriste za slanje paketa do 10 kg u međunarodnom i paketa do 10kg u unutrašnjem saobraćaju. Isto tako vidimo da ispitanici tu vrstu pošiljki veoma često šalju i preko vozača autobusa (27,29%, odnosno 29,91%). Pojedinačno gledano, najraznovrsniji su načini slanja paketa do 10kg u međunarodnom saobraćaju, koje svaki deseti pravni subjekt šalje preko taksi službe. Post ekspresom Pošte Crne Gore u najvećoj mjeri se šalju ekspres pošiljke.

Međutim, kada bi izuzeli Poštu i izdvojili samo one koji šalju navedene pošiljke preko ostalih poštanskih operatora, vidjeli bismo da u prosjeku najveći broj ispitanika za slanje koristi usluge DHL-a. Pored DHL-a, u ponuđenim odgovorima se nalazilo još 8 poštanskih operatora. Važno je napomenuti da je u ovom pitanju bilo moguće zaokružiti više od jednog odgovora i da smo iz kalkulacije isključili opciju „ne znam/bez odgovora“.

|                       | DHL    | FEDEX | TNT   | City express Montenegro | Montenomax | Express Courier (UPS) | ALO Kurir Express | Junior | NTC Logistics |
|-----------------------|--------|-------|-------|-------------------------|------------|-----------------------|-------------------|--------|---------------|
| Pisma                 | 40.65% | 5.28% | 8.13% | 13.41%                  | 34.96%     | 0.00%                 | 2.85%             | 12.20% | 4.07%         |
| Razglednice, čestitke | 25.27% | 3.76% | 1.61% | 12.37%                  | 25.27%     | 0.00%                 | 0.00%             | 9.14%  | 10.75%        |
| Preporučena pisma     | 48.05% | 6.64% | 6.64% | 10.55%                  | 24.61%     | 2.73%                 | 2.73%             | 14.45% | 3.91%         |

|   |        |       |       |        |        |       |       |        |       |
|---|--------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|
| Pakete do 10kg u domaćem saobraćaju               | 36.21% | 3.62% | 3.62% | 14.76% | 51.81% | 0.84% | 0.00% | 23.12% | 5.57% |
| Pakete do 10 kg u međunarodnom saobraćaju         | 31.37% | 2.29% | 2.29% | 12.09% | 43.46% | 0.00% | 0.98% | 28.10% | 3.27% |
| Ekspres pošiljke (danas za danas, danas za sutra) | 41.67% | 6.41% | 9.62% | 16.03% | 33.01% | 2.24% | 0.96% | 16.99% | 4.17% |
| Vrijednosna pisma                                 | 33.33% | 1.37% | 4.57% | 12.33% | 27.40% | 3.20% | 1.37% | 12.33% | 4.57% |

Tabela 12: Biznis - Izuzimajući Poštu, preko kojih ostalih operatora šaljete (moguće više odgovora)?

Radi bolje preglednosti i ovdje smo markirali sve vrijednosti koje premašuju 10% i tako dobili jasniju sliku o najčešće korišćenim operatorima za svaku pojedinačnu stavku. Operatori za koje se građani najčešće odlučuju su DHL, Montenomax, Junior i City Express Montenegro.

Kada je riječ o slanju pisama putem ostalih poštanskih operatora, pravna lica to najčešće rade preko DHL-a (40,65%) i Montenomaxa (34,96%). Razglednice i čestitke se jednako često šalju preko ta dva operatora, dok se za slanje paketa (u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju) češće koriste usluge Montenomaxa. Kod slanja paketa se izdvaja i Junior, čije usluge za ovu svrhu koristi nešto više od jedne četvrtine pravnih lica.

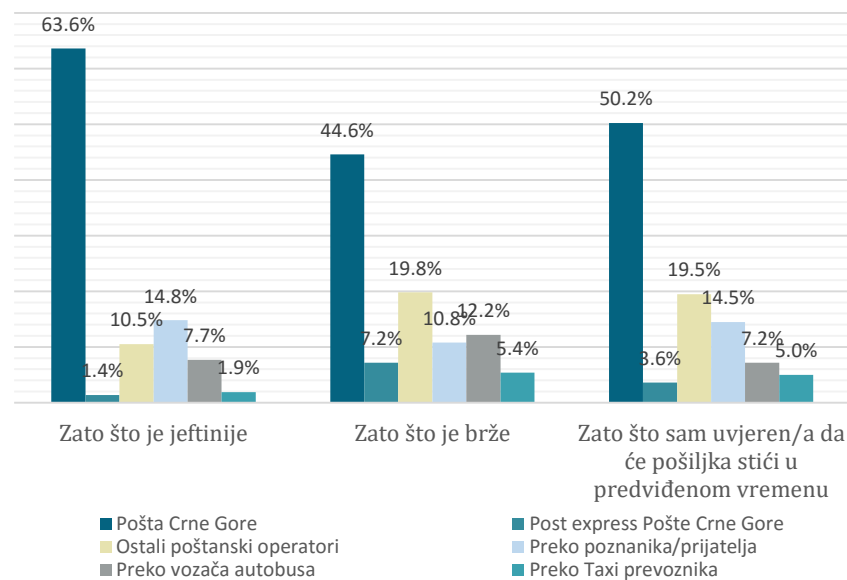
Preko City Express Montenegro se od navedenih pošiljki najčešće šalju ekspres pošiljke (16,03%), dok se za slanje razglednica i čestitki preko NTC Logistics-a odlučuje svaki deseti poslovni subjekt.

#### ZAKLJUČAK

*Pravna lica najčešće koriste usluge Pošte Crne Gore za slanje svih tipova pošiljki. Ostale poštanske operatore pravna lica najčešće koriste za slanje paketa do 10kg u međunarodnom i paketa do 10kg u unutrašnjem saobraćaju. Kada izuzmemo Poštu, izbor najčešće korišćenih operatora je istovjetan kao kod populacije, sa bitnom razlikom u frekventnosti korišćenja, koja je u pogledu DHL-a, Montenomaxa, Juniora i City Express Montenegro značajno veća kod pravnih lica. Od ostalih poštanskih operatora, pravni subjekti za slanje pisama najčešće koriste usluge DHL-a i Montenomaxa.*

### 3.2. Operatori koji najviše odgovaraju navedenim razlozima slanja

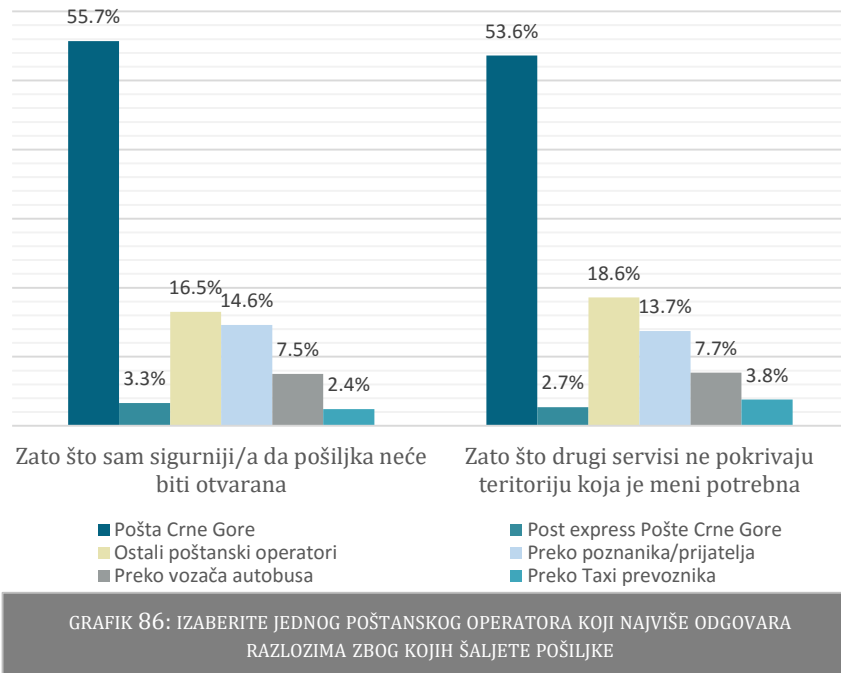
U nastavku, pitali smo predstavnike biznis sektora u Crnoj Gori da izaberu jedan način slanja koji najviše odgovara navedenim razlozima zbog kojih šalju pošiljke. Distribucija podataka izgleda ovako (u graficima su prikazani odgovori samo onih ispitanika koji šalju poštanske pošiljke preko navedenih kanala slanja):



GRAFIK 85: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE

*Pošta Crne Gore se i ovdje izdvaja kao operator koji pravnim licima najviše pogoduje kada je u pitanju povoljnost i jednostavnost usluga, brzina, povjerenje i pokrivenost teritorije koja je njima potrebna.*

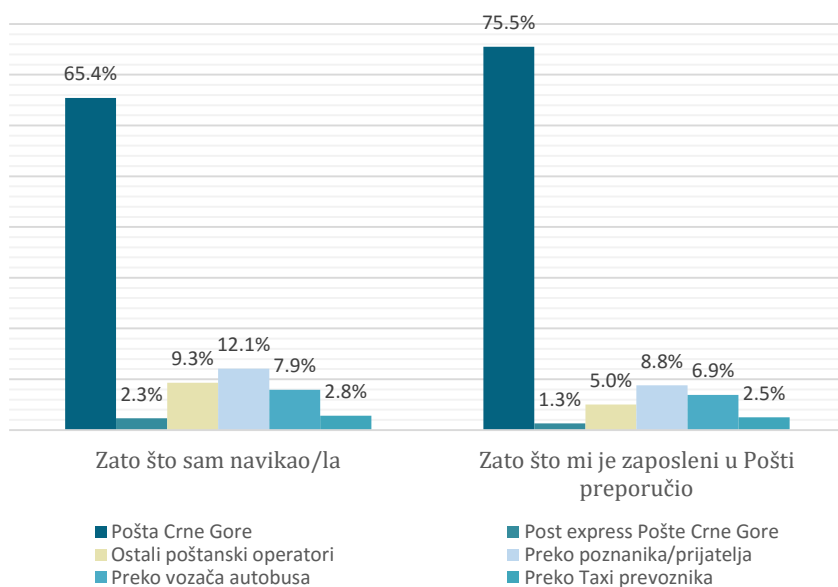
Kada bismo uporedili stavove poslovnih subjekata i građana Crne Gore, vidjeli bi da u jednakoj mjeri postoji slaganje kod Pošte Crne Gore, a da je najveća razlika kod rezultata koji se tiču ostalih poštanskih operatera. Gotovo svako peto pravno lice šalje pošiljke putem ostalih poštanskih operatera, zbog toga što im je brže i zato što vjeruju da će stići u predviđenom vremenu.



Svaki drugi ispitanik šalje pošiljke putem Pošte jer je siguran/a da pošiljka neće biti otvarana (55,7%), zato što im je tako najjednostavnije (55,1%), ili zbog toga što drugi servisi ne pokrivaju teritoriju koja je njima potrebna (53,6%). Slično kao i kod upitnika za populaciju, dva najočiglednija razloga, koji ispitanici vezuju za Poštu su navika (65,4%) i prijedlog zaposlenog u Pošti (75,5%).

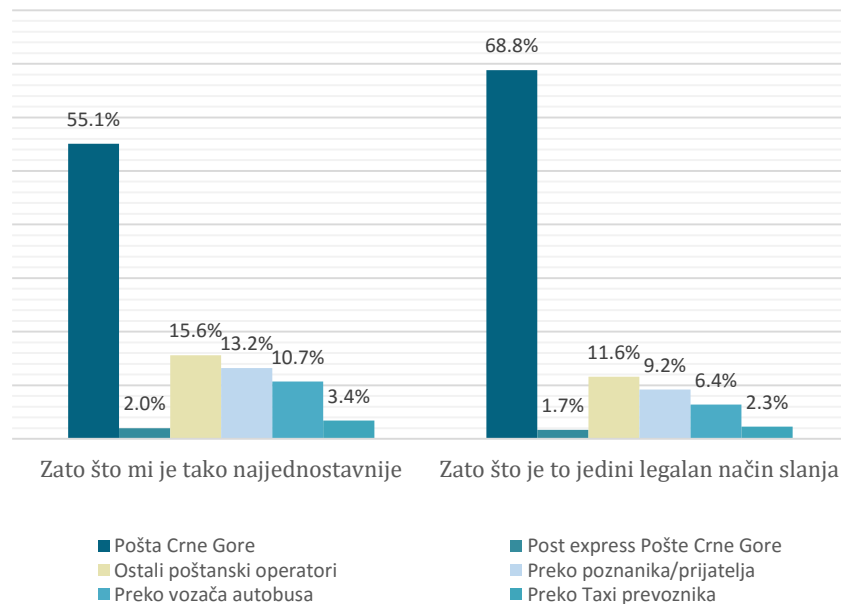
Jedan od šest ispitanika šalje pošiljke preko ostalih poštanskih operatora, jer je tako siguran da pošiljka neće biti otvarana. Iz istog razloga 14,6% pravnih lica šalje pošiljke preko poznanika/prijatelja, dok ovaj kanal slanja ispitanici najviše koriste zbog povoljnosti (14,8%).





GRAFIK 87: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE

Stav da je to „jedini legalni način slanja“ za Poštu Crne Gore vezuje 68,8% pravnih lica. Ovaj podatak treba pazljivo tumačiti, budući da je odgovor na pitanje dalo svega 173 firme od 301 ispitanice. Jedan od šest ispitanika šalje pošiljke putem ostalih poštanskih operatora, jer smatra da je tako najjednostavnije.



GRAFIK 88: IZABERITE JEDNOG POŠTANSKOG OPERATORA KOJI NAJVIŠE ODGOVARA RAZLOZIMA ZBOG KOJIH ŠALJETE POŠILJKE

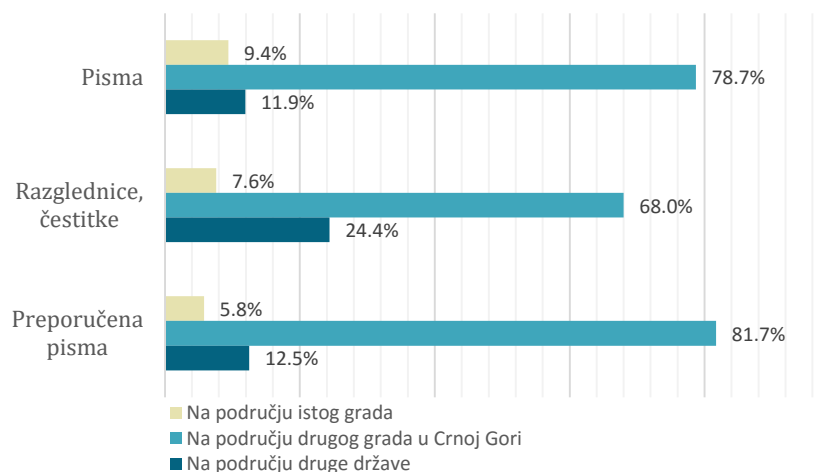
## ZAKLJUČAK

*Pošta Crne Gore se po svim stavkama razlikuje od ostalih poštanskih operatora ili načina slanja pošiljki. Gotovo po svim stavkama, više od polovine ispitanika je odabralo Poštu. Tako možemo tvrditi da pravna lica koriste usluge Pošte jer im je tako jeftinije, brže, najjednostavnije, zato što je tako navikao, jer imaju povjerenja da će stići u predviđenom vremenu, na pravu adresu, da neće biti otvarana i zbog toga što vjeruju da je to jedini legalni način slanja.*

### 3.3 Mjesto i vrijeme slanja pošiljki

Kada smo pitali pravna lica da razmisle o mjestima na koja šalju poštanske pošiljke, vidjeli smo da ispitanici veoma rijetko koriste ovu uslugu na području istog grada. Sa druge strane, vidimo da se *pošiljke bez izuzetka najčešće šalju na području drugog grada u Crnoj Gori*.

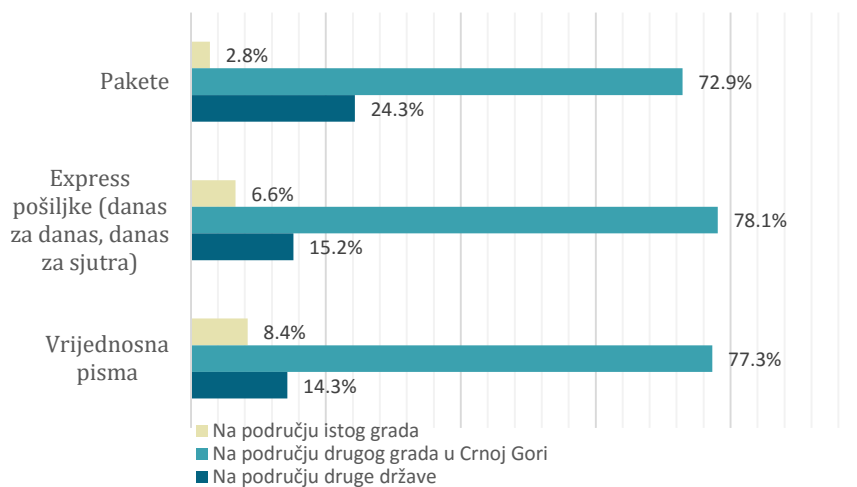
Gotovo svaki četvrti poslovni subjekt šalje razglednice, čestitke i pakete na području druge države (24,4%, odnosno 24,3%).



GRAFIK 89: MOLIMO VAS DA RAZMISLITE O MJESTIMA NA KOJA ŠALJETE POŠILJKE. KOLIKO SU ONA UDALJENA OD MJESTA SA KOJEG VI ŠALJETE?

Za razliku od upitnika za populaciju, kod pravnih lica primjećujemo značajno manji broj onih koji koriste usluge međunarodnog saobraćaja i to po svim stavkama. *Tako imamo podatak da je kod slanja pisama kod populacije taj broj veći za gotovo jednu četvrtinu, a kod slanja razglednica i čestitki za gotovo jednu trećinu.*

Važno je istaći da u ovom pitanju opcija „ne znam/bez odgovora“ nije ušla u kalkulaciju.



GRAFIK 90: MOLIMO VAS DA RAZMISLITE O MJESTIMA NA KOJA ŠALJETE POŠILJKE. KOLIKO SU ONA UDALJENA OD MJESTA SA KOJEG VI ŠALJETE?

#### ZAKLJUČAK

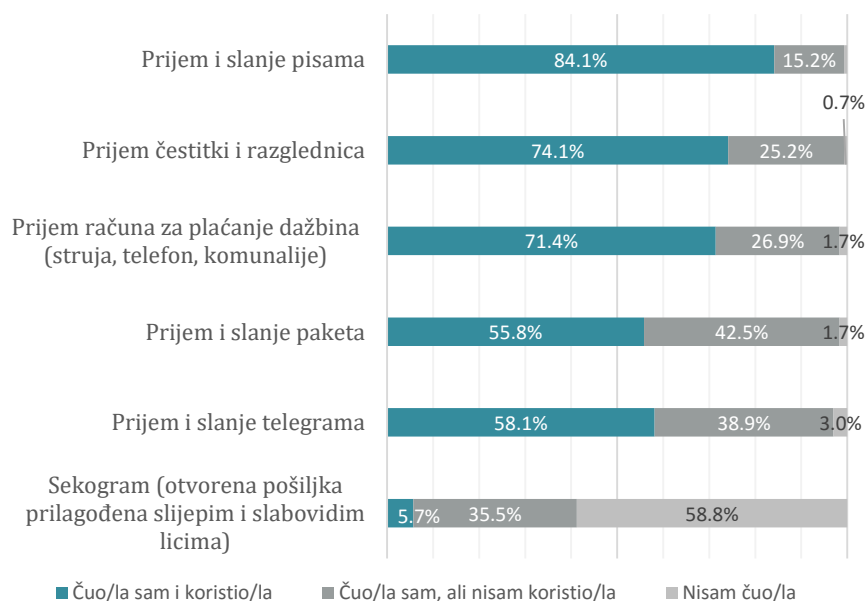
*Poslovni subjekti poštanske pošiljke najčešće šalju na području drugog grada. U odnosu na populaciju, kod pravnih lica je značajno manji broj onih koji koriste usluge međunarodnog saobraćaja (slanje pošiljki na području druge države).*

## 4. Korišćenje poštanskih usluga

U ovom dijelu smo željeli da ispitamo koje se to usluge koje nudi Pošta Crne Gore i ostali poštanski operatori najčešće koriste, te čije usluge poslovni subjekti češće koriste kada su u pitanju novčane transakcije.

### 4.1. Korišćenje usluga Pošte Crne Gore

Poslovni subjekti, za razliku od populacije, pokazuju veći stepen poznavanja poštanskih usluga. Isto to važi i za korišćenje osnovnih usluga Pošte (prijem i slanje pisama, čestitki, razglednica, prijem računa za plaćanje dažbina, prijem i slanje paketa i telegrama), za koje velika većina firmi tvrdi da je „čuła i da ih je koristila“.



GRAFIK 91: NABROJAĆEMO VAM NEKE USLUGE KOJE NUDI POŠTA CRNE GORE, PA VAS MOLIMO DA NAM KAŽETE DA LI STE IH KORISTILI ILI ČULI ZA NJIH.

Iako su pored određenih naziva usluga stojala pomoćna objašnjenja u zagradama, najveći broj pravnih subjekata nikada nije čuo za sekograme (58,8%), usluge hibridne pošte (41,9%) i za post shop (38,6%). Interesantan je podatak da čak 37,6% firmi kaže da je koristila poštansko sandučće, dok je taj broj kod populacije manji i iznosi 29,7%.



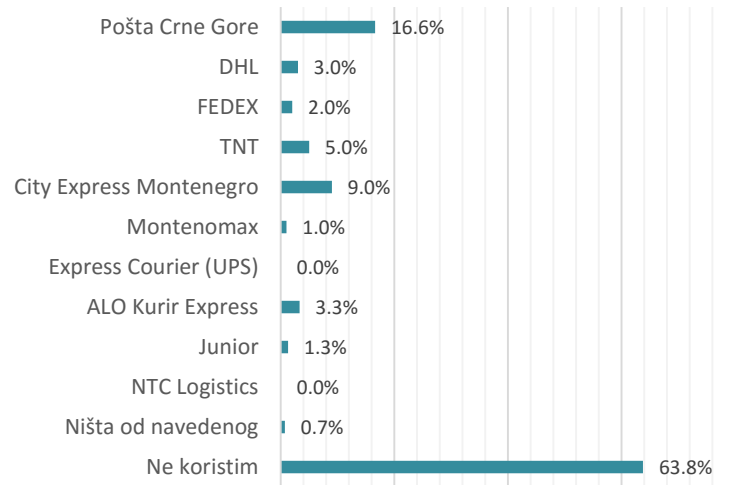
GRAFIK 92: NABROJAĆEMO VAM NEKE USLUGE KOJE NUDI POŠTA CRNE GORE, PA VAS MOLIMO DA NAM KAŽETE DA LI STE IH KORISTILI ILI ČULI ZA NJIH.

#### ZAKLJUČAK

*U odnosu na populaciju, kod poslovnih subjekata bilježimo generalno veće poznavanje usluga koje nudi Pošta Crne Gore. Ipak, najveći broj njih i pored datih objašnjenja nikada nije čuo za sekograme, usluge hibridne pošte i za post shop.*

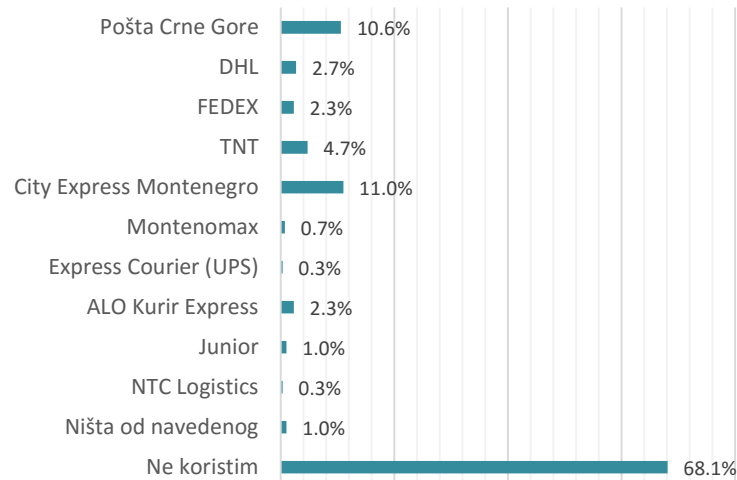
#### 4.2. Korišćenje usluga ostalih poštanskih operatora

Nadalje smo zamolili predstavnike firmi da označe usluge koje su koristili i preko ostalih poštanskih operatora. Sve usluge su grupisane u četiri kategorije (ekspres, kurirske, paketne i e-trgovina) i vrijednosti se odnose na kompletan uzorak. Iz datih tabela vidimo da više od 60% pravnih lica ne koristi navedene usluge, što je najizraženije kod elektronske trgovine (82,7%).

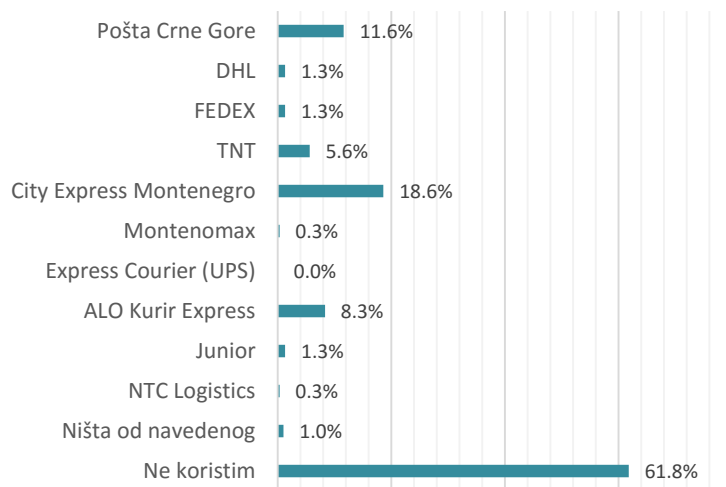


GRAFIK 93: EKSPRES USLUGE

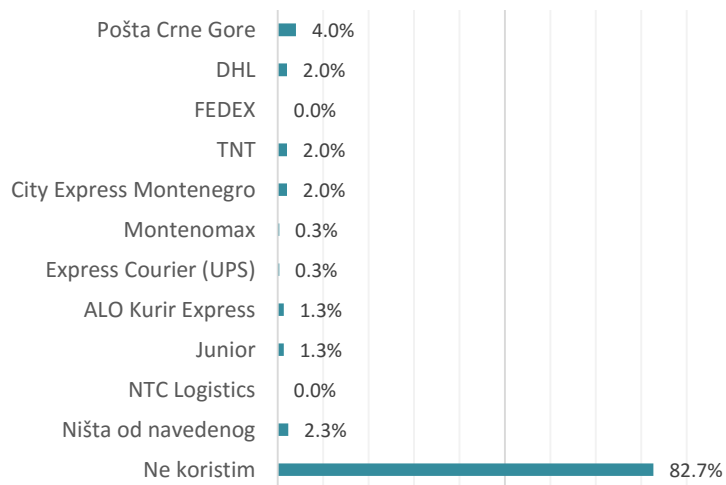
Kod ovog pitanja, osim malog broja poslovnih subjekata koji koriste navedene usluge, imamo vrlo interesantnu distribuciju podataka, koja je bitno različita od onih koji se odnose na populaciju u cjelini. Ekspres usluge se najčešće obavljaju putem Pošte Crne Gore (16,6%). Međutim, kod kurirskih i paketnih usluga je nešto drugačija situacija.



GRAFIK 94: KURIRSKIE USLUGE



GRAFIK 95: PAKETNE USLUGE



GRAFIK 96: E-TRGOVINA

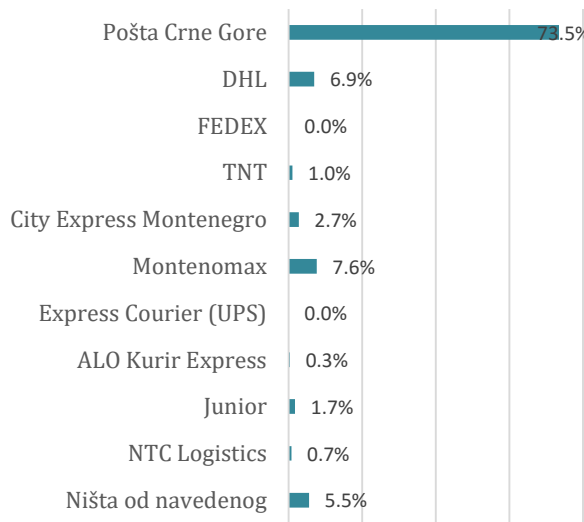
#### ZAKLJUČAK

*Više od 60% pravnih lica ne koristi navedene usluge. Ovaj trend je najizraženiji je kod elektronske trgovine (82,7%). Prema podacima iz grafika, kurirske i paketne usluge se u nešto značajnijoj mjeri obavljaju preko City Express Montenegra (11%, odnosno 18,6%). Kod paketnih usluga se u odnosu na ostale operatore ističe i ALO Kurir Express, kojeg za ovu svrhu koristi 8,3% poslovnih subjekata.*

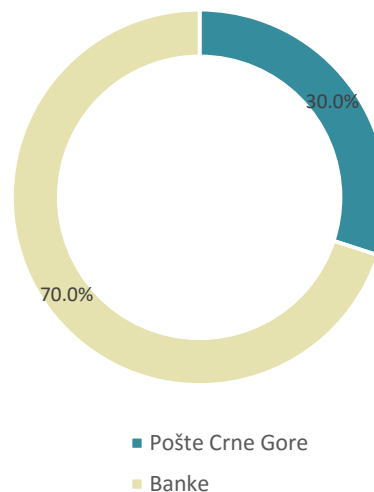


### 4.3. Čije usluge najčešće koriste

Konačno, kada bi morali da izaberu jednog operatora čije usluge najčešće koriste, to bi svakako bila Pošta Crne Gore (73,5%). Od ostalih poštanskih operatora, nešto značajnije se ističu Montenomax (7,6%) i DHL (6,9%).



GRAFIK 97: USLUGE KOJEG POŠTANSKOG OPERATORA NAJČEŠĆE KORISTITE?



GRAFIK 98: PLAĆANJE RAČUNA I DRUGIH DAŽBINA

Posljednje pitanje u ovom dijelu se odnosilo na to da li pravna lica češće plaćaju račune i druge dažbine preko Pošte Crne Gore ili banaka. Ako imamo u vidu da je iz rezultata isključen odgovor „ništa od navedenog“, dobijamo da poslovni subjekti mnogo češće za ovu svrhu koriste usluge banke (70%). Kod rezultata populacije, vrijednosti su potpuno zamijenjene, pa imamo da svega 31,8% ispitanika račune i druge dažbine plaća preko banke, dok to 68,2% ispitanika čini preko Pošte.

#### ZAKLJUČAK

*Poslovni subjekti od svih poštanskih operatora najčešće koriste usluge Pošte Crne Gore. Za potrebe plaćanja računa i drugih dažbina, poslodavci mnogo češće koriste usluge banke od poste.*



## 5. Zadovoljstvo korisnika uslugama

U dijelu zadovoljstva korisnika poštanskim uslugama, razlikovali smo ocjene usluga u **unutrašnjem** (u okviru teritorije Crne Gore) i **međunarodnom saobraćaju** (saobraćaj van teritorije Crne Gore). Takođe, interesovalo nas je u kojoj mjeri su građani zadovoljni različitim aspektima usluga Pošte Crne Gore i ostalih poštanskih operatora, te koliko često se koriste istim u okviru, ili van teritorije Crne Gore.

Kada je u pitanju **unutrašnji saobraćaj**, građane smo pitali da ocijene:

- **Generalno zadovoljstvo** uslugama Pošte Crne Gore,
- **Generalno zadovoljstvo** uslugama koje pružaju ostali poštanski operatori,
- Zadovoljstvo navedenim aspektima usluga Pošte Crne Gore kada je u pitanju **prijem i slanje pisama**,
- Zadovoljstvo navedenim aspektima usluga Pošte Crne Gore kada je u pitanju **prijem i slanje paketa**,
- Zadovoljstvo navedenim aspektima usluga Pošte Crne Gore kada su u pitanju **uplate i isplate novca**,
- **Frekventnost korišćenja** ove usluge putem Pošte Crne Gore,
- **Zadovoljstvo brzinom dostave** ostalih poštanskih operatora kada su u pitanju e-trgovina, ekspres i kurirske usluge,
- **Jednostavnost procedure** e-trgovine, ekspres i kurirske usluga koje pružaju ostali poštanski operatori.

Pitanja za **međunarodni saobraćaj** se odnose na:

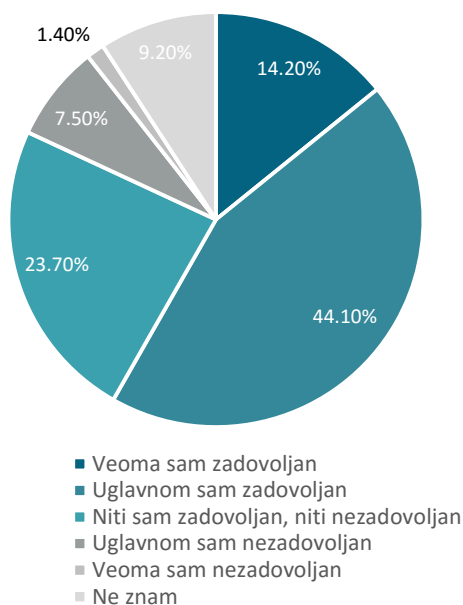
- **Frekventnost korišćenja** ove usluge putem Pošte Crne Gore,
- **Generalno zadovoljstvo** uslugama koje pruža Pošta Crne Gore,
- **Zadovoljstvo brzinom dostave** ostalih poštanskih operatora kada su u pitanju e-trgovina, ekspres i kurirske usluge,
- **Jednostavnost procedure** e-trgovine, ekspres i kurirske usluga koje pružaju ostali poštanski operatori.

### 5.1. Zadovoljstvo uslugama Pošte u unutrašnjem saobraćaju

Kao što smo vidjeli u jednom od prethodnih pitanja, Pošta Crne Gore je operator koji pravna lica najčešće koriste za obavljanje poštanskih usluga (grafik 97, 73,5%). Na pitanje da ocijene u kojoj mjeri su generalno zadovoljni njenim uslugama u unutrašnjem

saobraćaju, 14,2% njih kaže da je „veoma zadovoljno“, dok 44,1% kaže da je „uglavnom zadovoljno“. *Kada spojimo ta dva odgovora, dobijamo da je 58,3% pravnih lica generalno zadovoljno uslugama koje pruža Pošta Crne Gore. Taj stepen zadovoljstva je za cijelih 7,7% veći nego kod populacije.*

Skoro četvrtina ispitanih nema stav po tom pitanju, a nezadovoljnih je 8,9% (sumarno „uglavnom sam nezadovoljan/a“ i „veoma sam nezadovoljan/a“).



GRAFIK 99: MOŽETE LI NAM REĆI U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA POŠTE CRNE GORE U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU?

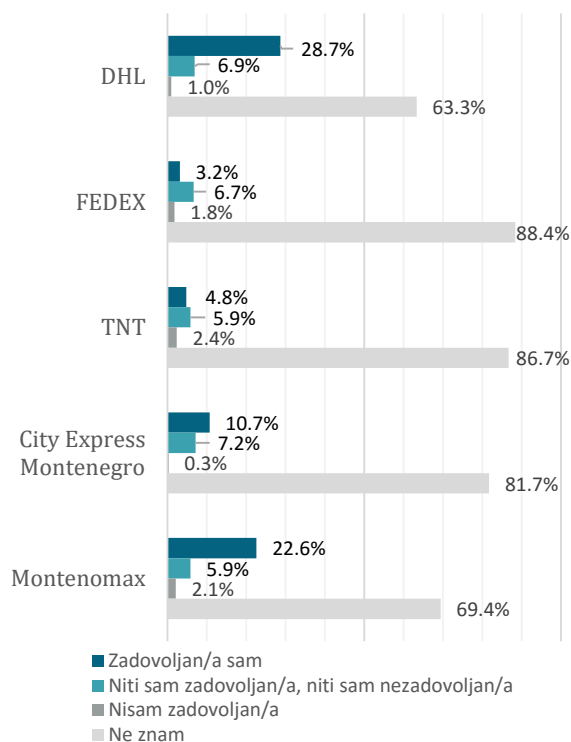
#### ZAKLJUČAK

*Više od polovine ispitanika je zadovoljno uslugama koje pruža Pošta Crne Gore. Četvrtina poslovnih subjekata nema stav po tom pitanju, a nezadovoljnih je ispod 10%.*

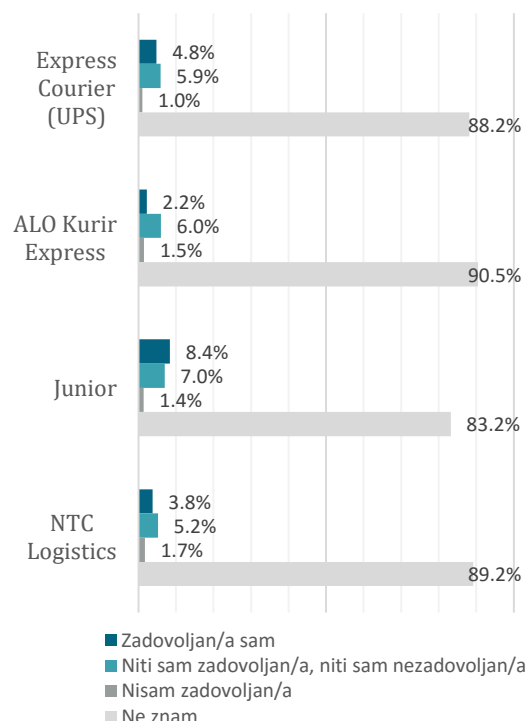
## 5.2. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatera u unutrašnjem saobraćaju

Kod ocjene generalnog zadovoljstva uslugama koje pružaju ostali poštanski operateri u unutrašnjem saobraćaju, vrlo je izražen procenat onih koji su odgovorili sa ne znam na svim stavkama. Taj procenat se kreće od najmanjeg 63,3%, kod usluga DHL-a, do najvećeg od 90,5%, kod usluga ALO Kurir Express-a. Visoke vrijednosti variraju u svega par procenata i potvrđuju da mali broj građana koristi usluge ostalih poštanskih operatera.

Kod ovog pitanja, kao i kod velike većine narednih – zadovoljstvo ćemo promatrati kroz tri kategorije: „zadovoljan/a“, „niti sam zadovoljan/a, niti sam nezadovoljan/a“ i „nezadovoljan/a“ uz uključivanje ili isključivanje odgovora „ne znam/bez odgovora“.



GRAFIK 100: U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽAJU OSTALI POŠTANSKI OPERATERI

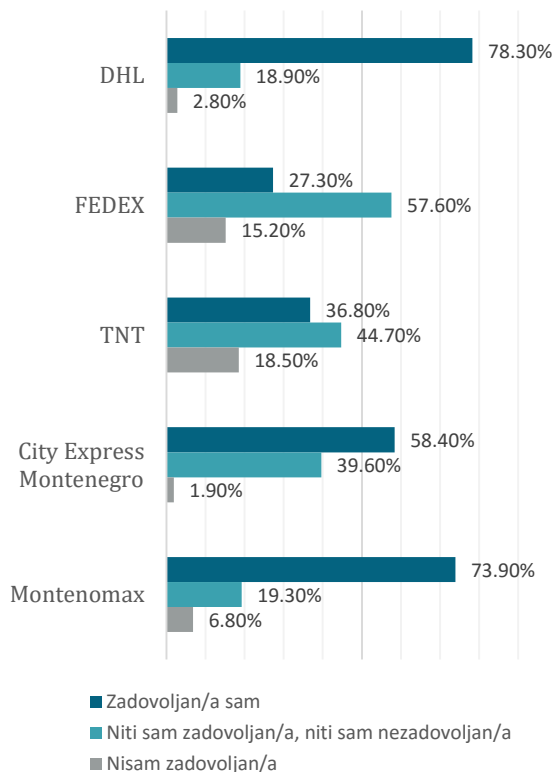


GRAFIK 101: U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽAJU OSTALI POŠTANSKI OPERATERI

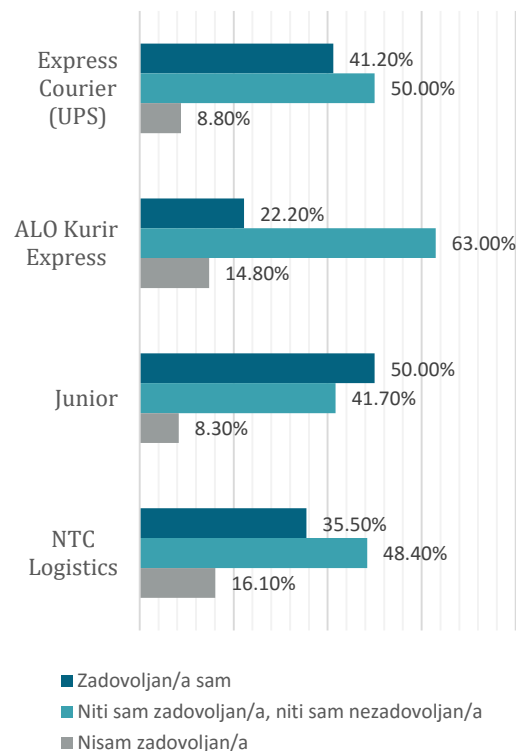
Iz grafika možemo izdvojiti DHL i Montenomax, kod čijih korisnika postoje mnogo veće zadovoljstvo (28,7%, odnosno 22,6%), nego nezadovoljstvo uslugama (1%, odnosno 2,1%). Izričito nezadovoljstvo, iako izraženo veoma niskim jedinicama je praktično

zanemarljivo, te možemo reći da su oni koji koriste pobrojane operatore, u prosjeku zadovoljni njihovim uslugama.

Eliminisanjem opcije “ne znam”, dobijamo jasniji pregled zadovoljstva uslugama u unutrašnjem saobraćaju, koje pružaju ostali poštanski operatori. Najmanji stepen zadovoljstva bilježimo kod ALO Kurir Express-a (22,2%) i FEDEX-a (27,3%). Poslovni subjekti su najviše zadovoljni DHL-om (78,3%) i Montenomax-om (73,9%).

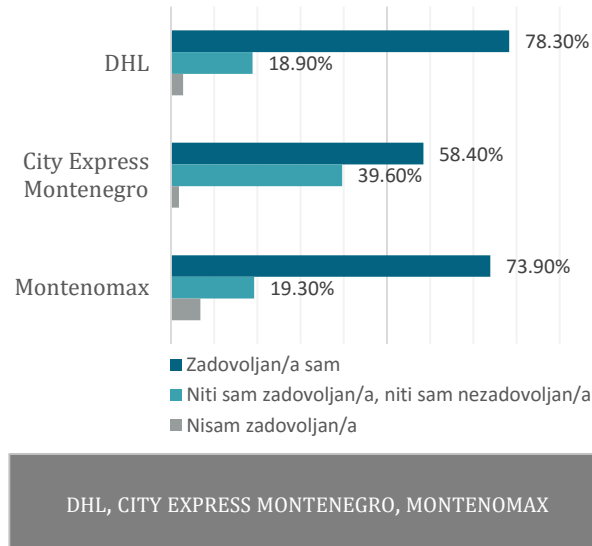


GRAFIK 100.1: U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽAJU OSTALI POŠTANSKI OPERATERI



GRAFIK 101.1: U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽAJU OSTALI POŠTANSKI OPERATERI

Kada bismo izdvojili tri operatora sa najvećim brojem odgovora, dobili bismo da je DHL u prosjeku najbolje ocijenjen, te da skoro 40% pravnih lica nema stav kada je u pitanju zadovoljstvo pruženim uslugama City Express Montenegra. Dati procenti su računati bez odgovora „ne znam“.

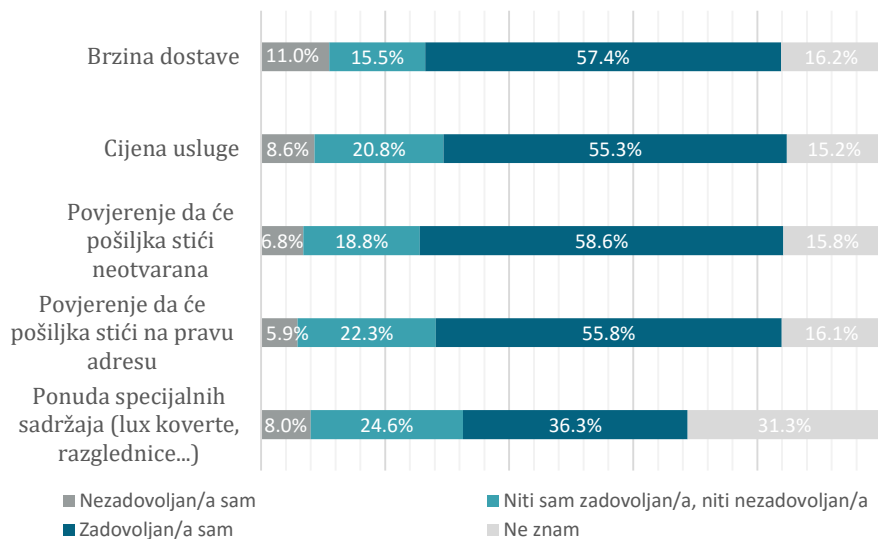


#### ZAKLJUČAK

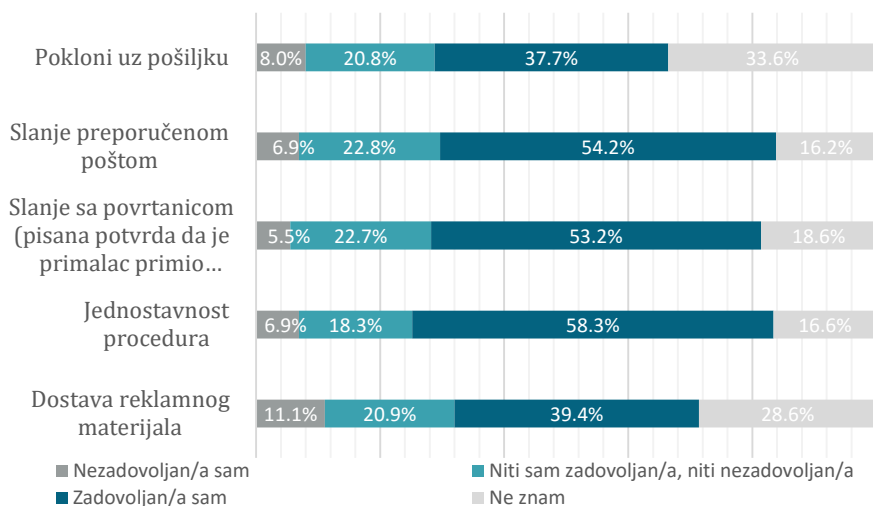
*I na ovom pitanju je vidljivo mali broj poslovnih subjekata koji koriste usluge ostalih poštanskih operatora. Oni koji koriste usluge navedenih operatora su u prosjeku zadovoljni. Tako je DHL, kod kojeg imamo najveći broj odgovora ujedno i najbolje ocijenjen.*

### 5.3. Ocjena različitih aspekata usluga koje pruža Pošta Crne Gore

Predstavnike biznis sektora smo pitali da ocijene različite aspekte usluga koje pruža Pošta Crne Gore kada je prijem i slanje pisama u pitanju i dobili sljedeće rezultate:



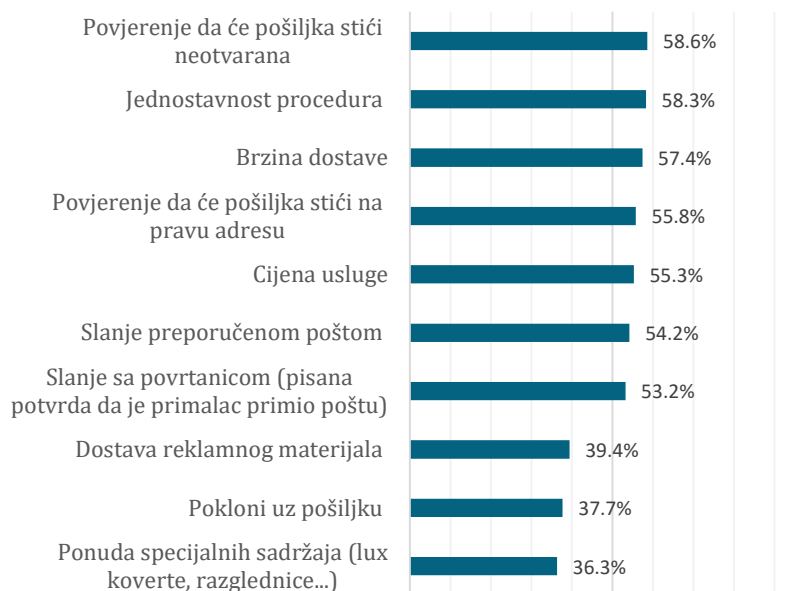
GRAFIK 103: KADA JE U PITANJU PRIJEM I SLANJE PISAMA (PISMO, RAZGLEDNICA, DOPISNICA, ŠTAMPA), U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?



GRAFIK 104: KADA JE U PITANJU PRIJEM I SLANJE PISAMA (PISMO, RAZGLEDNICA, DOPISNICA, ŠTAMPA), U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?

Iz grafika možemo zaključiti da je svaki drugi pravni subjekt zadovoljan navedenim aspektima usluge, osim kada je u pitanju „dostava reklamnog materijala“, pokloni uz pošiljku“ i „ponuda specijalnih sadržaja“, gdje je taj broj nešto manji. Ovo nužno ne znači da su te tri stavke najlošije ocijenjene, već da pravna lica u sva tri slučaja nisu dovoljno upoznata ili ne koriste konkretne usluge (visok procenat odgovora „ne znam“).

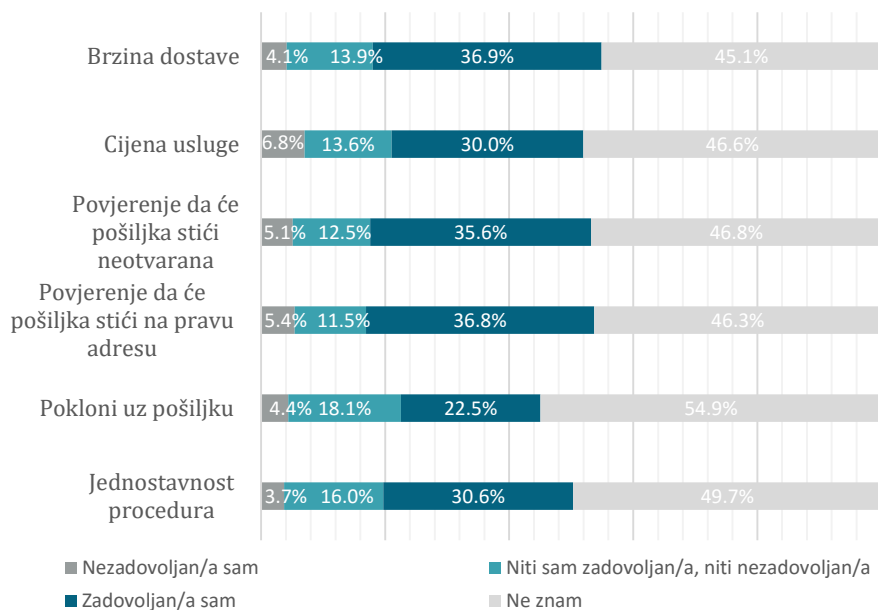
Procenat onih koji i nemaju neki naročit stav (i jesu i nisu zadovoljni) se kreće od 15,5% kod brzine dostave, do 22,8% kod usluge slanja preporučenom poštom.



GRAFIK 105: NAJVIŠE SU ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE PRIJEMA I SLANJA PISAMA

Nadalje, pitali smo građane da ocijene različite aspekte usluga koje pruža Pošta Crne Gore kada je prijem i slanje paketa u pitanju i dobili sljedeće rezultate:





GRAFIK 106: KADA JE U PITANJU PRIJEM I SLANJE PAKETA U KOJOJ MJERI STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM ASPEKTIMA USLUGE POŠTE CRNE GORE?

Kao što smo mogli da vidimo i iz ranijih odgovora, broj onih koji primaju i šalju pakete je nešto manji od onih koji koriste usluge prijema i slanja pisama. Jedan od pokazatelja je konstantno visok procenat odgovora „ne znam“ koji premašuje 45% na svakoj navedenoj stavci. Iz podataka možemo da zaključimo da 73% pravnih lica nema naročit stav ili ne koristi uslugu poklona uz pošiljku (sumarno oni koji ne znaju i oni koji su niti zadovoljni, niti nisu).

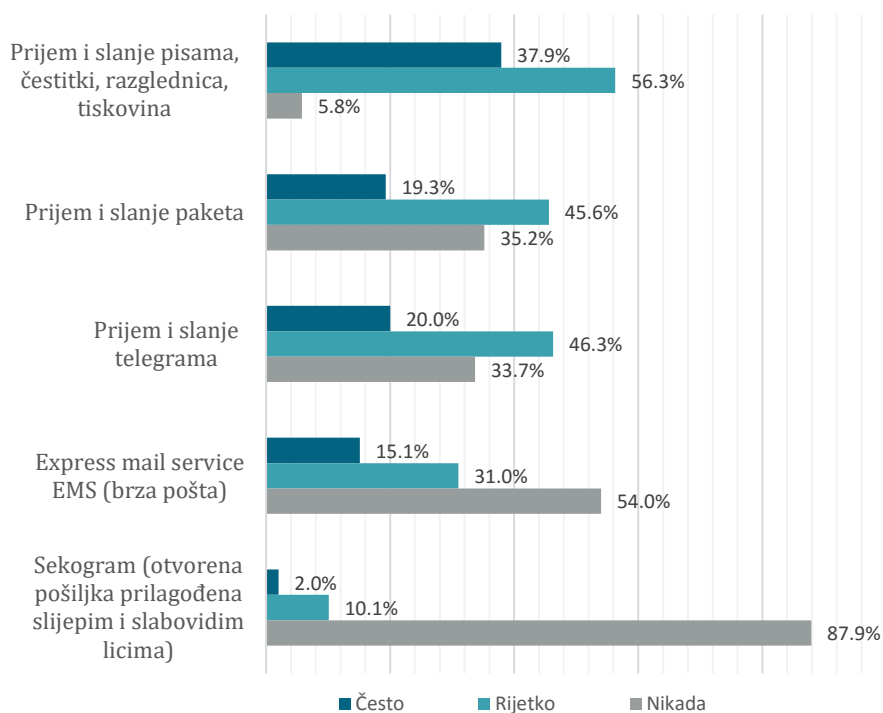
Kada bi izuzeli odgovore „ne znam“, dobili bi da je 12,73% poslovnih subjekata nezadovoljno cijenom ove usluge. Upoređujući ove rezultate sa onima iz upitnika za populaciju, možemo reći da je broj onih koji su nezadovoljni cijenama paketnih usluga gotovo dva puta manji u biznis sektoru (12,73% kod pravnih lica, naprema 24,05% kod populacije).

#### ZAKLJUČAK

*U odnosu na cjelokupnu populaciju, poslovni subjekti u prosjeku imaju više povjerenja u sve aspekte usluge prijema i slanja pisama koje pruža Pošta. Možemo i reći da pravna lica imaju više povjerenja od građana u to da će poslata pošiljka stići neotvarana (58,6% u odnosu na 41,7%). Takođe, kada su cijene u pitanju, dva puta je manji broj onih koji su nezadovoljni cijenama u biznis sektoru nego kod populacije.*

#### 5.4. Koliko često se koriste usluge Pošte Crne Gore

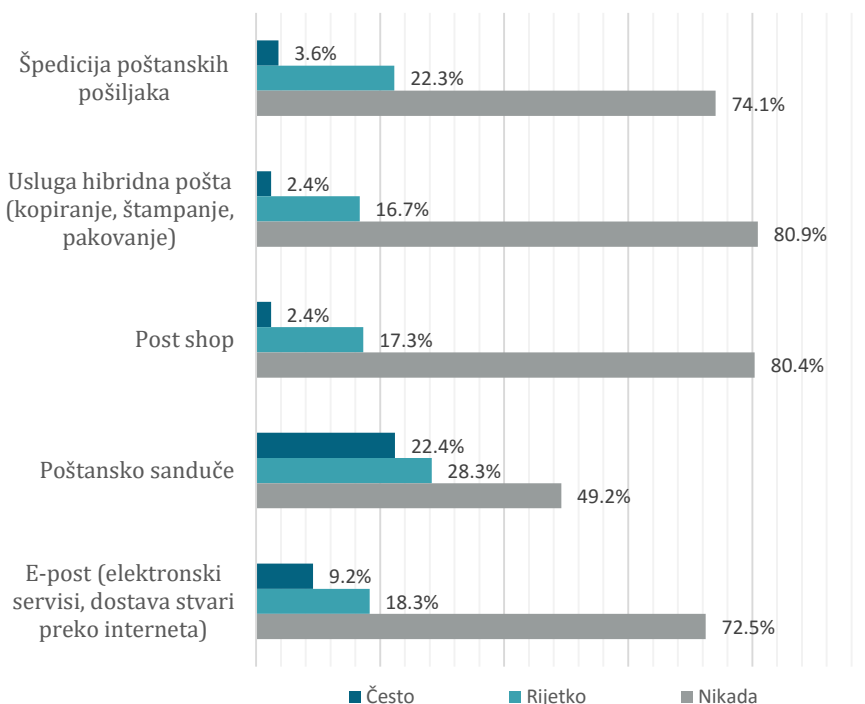
Upravo kod sljedećeg pitanja imamo vrlo preciznu frekventnost korišćenja usluga Pošte u unutrašnjem saobraćaju. Prilikom obrade podataka, opcije „veoma često“ i „često“ su spojene zbog nedostatka suštinske razlike u datim odgovorima. Rezultati su predstavljeni sljedećim tabelama:



GRAFIK 107: KOLIKO ČESTO KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE U UNUTRAŠNJEM SAOBRAĆAJU?

Upoređujući rezultate ovog i pitanja koje se odnosilo na to da li su ispitanici čuli ili koristili navedene usluge, možemo konstatovati da se visoke vrijednosti kod nekorišćenja određenih usluga uglavnom poklapaju.

Ipak, ovo pitanje ne smijemo poistovijetiti sa prethodno spomenutim, jer se ono odnosilo na generalno poznavanje i korišćenje usluga, bez ograničenja da li se one koriste u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju.



GRAFIK 108: KOLIKO ČESTO KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE U UNUTRAŠNjem SAOBRAĆAJU?

Poslovni subjekti navedene usluge u unutrašnjem saobraćaju koriste rijetko. Generalno uzevši, poslovni subjekti najčešće šalju i primaju pisma, čestitke, razglednice, tiskovine, telegrame i pakete.. Značajnu razliku u učestalom korišćenju usluga kod pravnih i fizičkih lica imamo kod slanja i prijema pisama (37,9% kod pravnih, 17,5% kod fizičkih), korišćenja Express mail service usluge (15,1% u odnosu na 4,6%) i korišćenja poštanskog sandučeta (22,4% u odnosu na 8,7%).

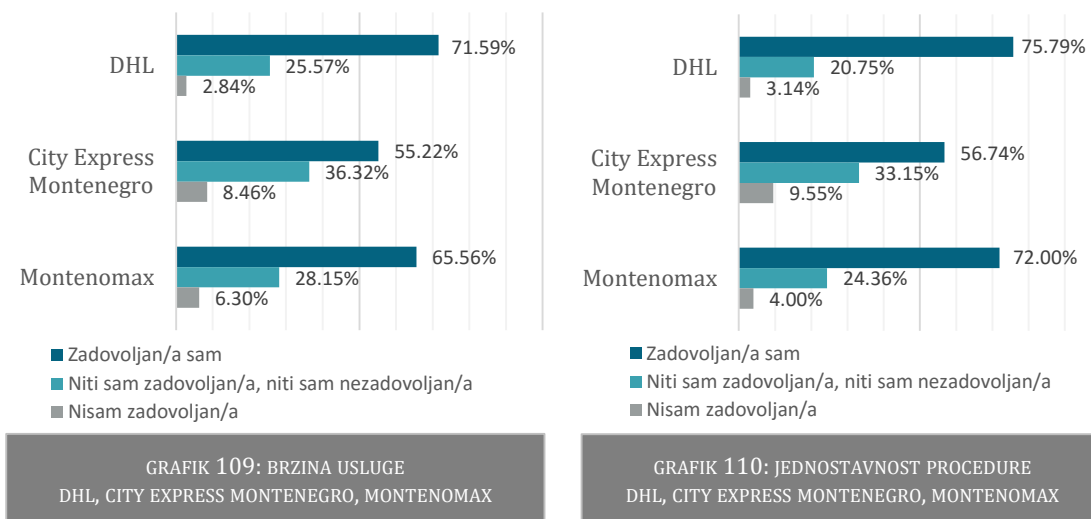
#### ZAKLJUČAK

*Navedene usluge se u unutrašnjem saobraćaju rijetko koriste od strane poslovnih subjekata. Interesantno je da se pisma (i ostale združene pošiljke) u okviru biznis sektora šalju i primaju 6 puta više od paketa.*

## 5.5. Ocjena različitih aspekata usluga koje pružaju ostali poštanski operatori

Sa druge strane, predstavnike biznis sektora smo zamolili da daju ocjenu brzine dostave i jednostavnosti procedure ostalih poštanskih operatora, kada su u pitanju e-trgovina, ekspres i kurirske usluge. Kao i kod pitanja o generalnom zadovoljstvu uslugama koje pružaju ostali poštanski operatori - i u naredna dva pitanja koja se tiču brzine dostave i jednostavnosti procedure imamo gotovo istovjetno veoma visoke procenete odgovora „ne znam“.

Radi boljeg pregleda rezultata, izdvojićemo tri operatora sa najmanjim procentom odgovora „ne znam“ i posebno ih predstaviti. Dakle, u kalkulaciju odgovora predstavljenih sljedećim graficima, nisu ušli odgovori „ne znam“.



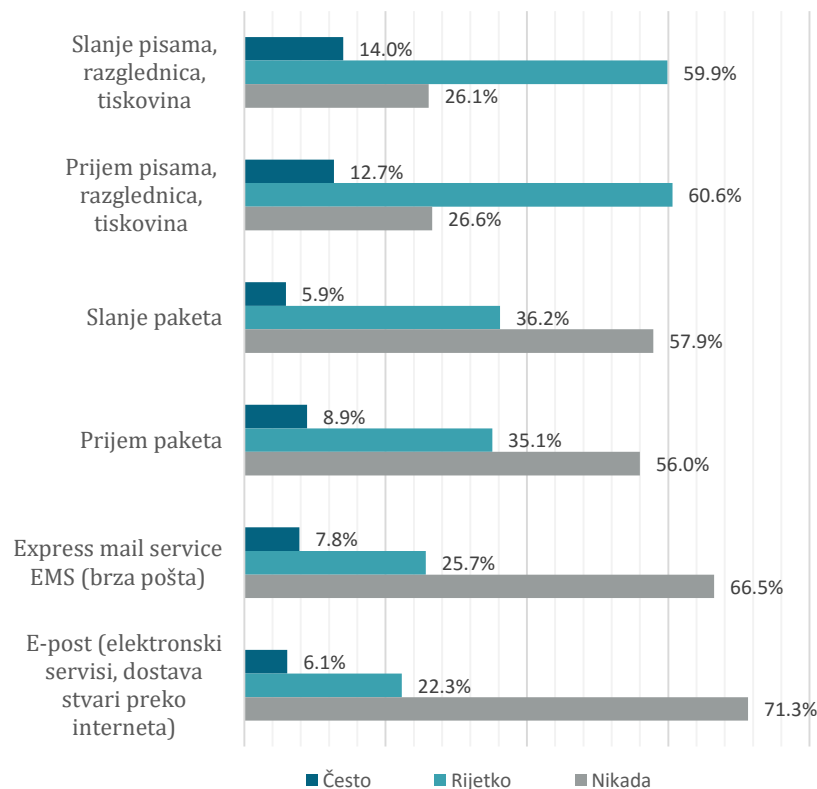
Pravna lica veoma slično ocjenjuju brzinu usluge i jednostavnost procedura izdvojenih operatora. U prosjeku, možemo reći da su značajno više zadovoljni, nego što nisu, te da broj onih koji nemaju neki stav po pitanju ova dva aspekta usluge – varira između 20,75% kod DHL po pitanju jednostavnosti procedure, do 36,32% kod City Express Montenegra po pitanju brzine usluge. Pojedinačno, najviše su zadovoljni brzinom usluge (71,59%) i jednostavnošću procedure (75,79%) DHL-a.

### ZAKLJUČAK

*Kod ocjene brzine usluge i jednostavnosti procedure možemo reći da su pravna lica značajno više zadovoljna nego što nisu. Dodatno, broj onih koji su izričito nezadovoljni je mnogo manji kod poslovnih subjekata nego kod fizičkih lica. Konačno, možemo zaključiti da je više od polovine korisnika usluga DHL-a, City Express Montenegra i Montenomax-a, zadovoljno njihovom brzinom usluge i jednostavnošću procedure.*

## 5.6. Zadovoljstvo uslugama Pošte u međunarodnom saobraćaju

Pitanja koja obrađuju zadovoljstvo korisnika uslugama u međunarodnom saobraćaju počinju sa ispitivanjem frekventnosti korišćenja istih putem Pošte Crne Gore. Rezultati su sljedeći:

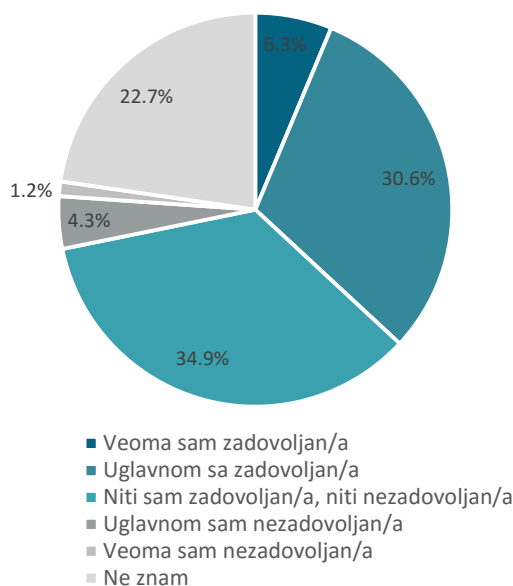


GRAFIK 111: KOLIKO ČESTO KORISTITE USLUGE POŠTE CRNE GORE ZA MEĐUNARODNI SAOBRAĆAJ?

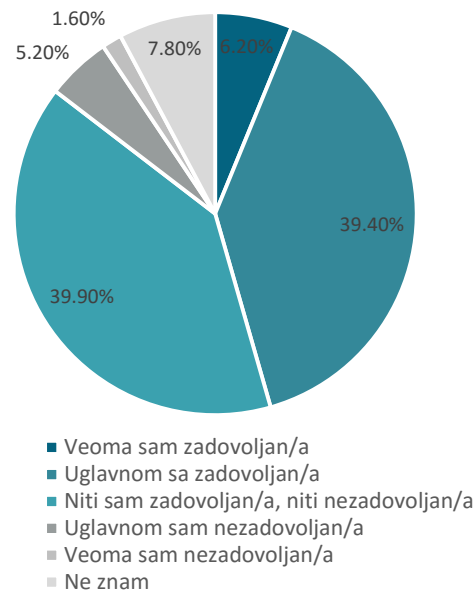
Više od polovine poslovnih subjekata nikada ne koristi usluge slanja i prijema paketa, Express mail servisa i elektronskih servisa u međunarodnom saobraćaju. Ovo je naročito izraženo kod posljednjih, gdje 71,3% ispitanika kaže da te usluge nikada nisu koristili. Očekivano, značajno je veći broj onih koji koriste usluge slanja i prijema pisama, razglednica i tiskovina (sumarno 73,9% kod slanja, 73,3%), ali to u najvećem broju slučajeva čine rijetko (59,9%).

Kako ne postoji značajna razlika u učestalosti slanja ili primanja pisama ili paketa, možemo reći da građani jedako rijetko šalju koliko i primaju ove usluge. Interesantno je da 33,5%, dakle malo više od trećine ispitanika tvrdi da koristi usluge EMS-a (brze pošte).

Kada smo ih pitali da ocijene generalno zadovoljstvo uslugama Pošte u međunarodnom saobraćaju, ukupno 36,9% ispitanika je reklo da je zadovoljno. Pored odgovora „ne znam“ (22,7%), čija je vrijednost razumljivo visoka zbog onih koji ne koriste ove usluge Pošte, više od trećine pravnih lica nema stav po ovom pitanju - tvrdeći da su niti zadovoljni, niti nezadovoljni (34,9%).



GRAFIK 112: MOŽETE LI NAM REĆI U KOJOJ MJERI STE GENERALNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U MEĐUNARODNOM SAOBRAĆAJU KOJE VAM PRUŽA POŠTA CRNE GORE?



GRAFIK 113: OD ONIH KOJI KORISTE USLUGE U MEĐUNARODNOM SAOBRAĆAJU (N=193)

Nešto drugačiju distribuciju dobijamo kada posmatramo odgovore samo onih koji koriste usluge u međunarodnom saobraćaju. Iz grafika možemo vidjeti da su korisnici ovih usluga u najvećoj mjeri zadovoljni (sumarno 45,6% kada se spoje opcije „veoma sam zadovoljan/a“ i „uglavnom sam zadovoljan/a“), ali i da je skoro 40% ispitanika indiferentno po tom pitanju.

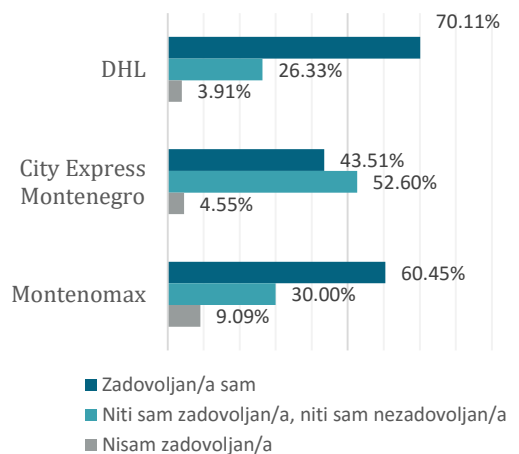
## ZAKLJUČAK

*Građani jednako rijetko šalju koliko primaju usluge u međunarodnom saobraćaju. Najveći je broj onih koji po ovom pitanju nemaju jasno definisan stav (niti su zadovoljni, niti nisu). Sve u svemu, kada bismo izdvojili one koji koriste ove usluge, dobili bi podatak da su oni u najvećoj mjeri zadovoljni.*

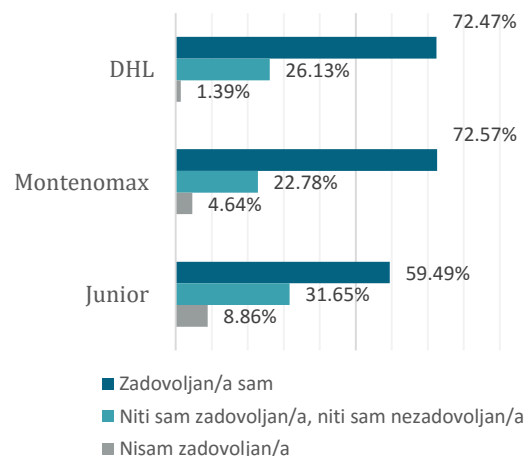
## 5.7. Zadovoljstvo uslugama ostalih poštanskih operatora u međunarodnom saobraćaju

Sljedeće pitanje je vezano za ocjenu brzine dostave i jednostavnosti procedure e-trgovine, ekspres i kurirskih usluga koje pružaju ostali poštanski operatori. Ne iznenađuje da je i na ovom pitanju veoma visok procenat odgovora markiran sa „ne znam“. U oba slučaja (brzina dostave i jednostavnost procedure) taj procenat je najmanji kod DHL-a (u prvom slučaju iznosi 87,9%, u drugom 71,3%). Međutim i pored ovog podatka, važno je napomenuti da ni kod ostalih operatora te vrijednosti nisu značajno drugačije.

Kada bi izdvojili tri operatora sa najmanjim procentom odgovora „ne znam“, kod brzine dostave bi dobili DHL, City Express Montenegro i Montenomax, a kod jednostavnosti procedure DHL, Montenomax i Junior. Predstavljene rezultati iz kalkulacije isključuju odgovor „ne znam“.



GRAFIK 114: BRZINA DOSTAVE  
DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO, MONTENOMAX



GRAFIK 115: JEDNOSTAVNOST PROCEDURA  
DHL, CITY EXPRESS MONTENEGRO, MONTENOMAX

Pravna lica su najviše zadovoljna brzinom dostave (70,11%) e-trgovine, ekspres i kurirskih usluga koje nudi DHL u međunarodnom saobraćaju. Kada je brzina dostave

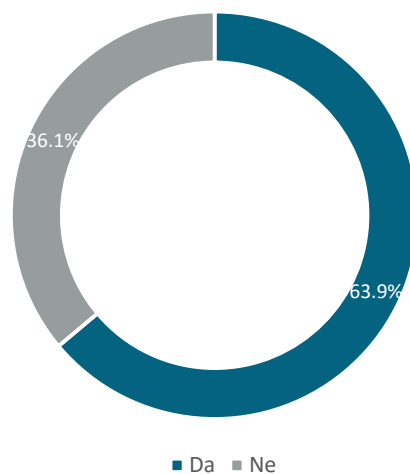
pomenutih usluga koje pruža City Express Montenegro u pitanju, svako drugo pravno lice koje ih koristi, tvrdi da niti je zadovoljna, niti nije (52,6%). Istim aspektom usluge koju pruža Montenomax, zadovoljno je preko 60% ispitanika.

#### ZAKLJUČAK

*Poslovni subjekti su najviše zadovoljni brzinom dostave DHL-a u međunarodnom saobraćaju. Sa druge strane, najviše su zadovoljni jednostavnošću procedura Montenomax-a. Ovdje za razliku od prethodnih slučajeva, umjesto City Express Monenegro imamo izdvojen Junior – čijim uslugama je zadovoljno skoro 60% korisnika.*

### 5.8. Zadovoljstvo radom Pošte Crne Gore

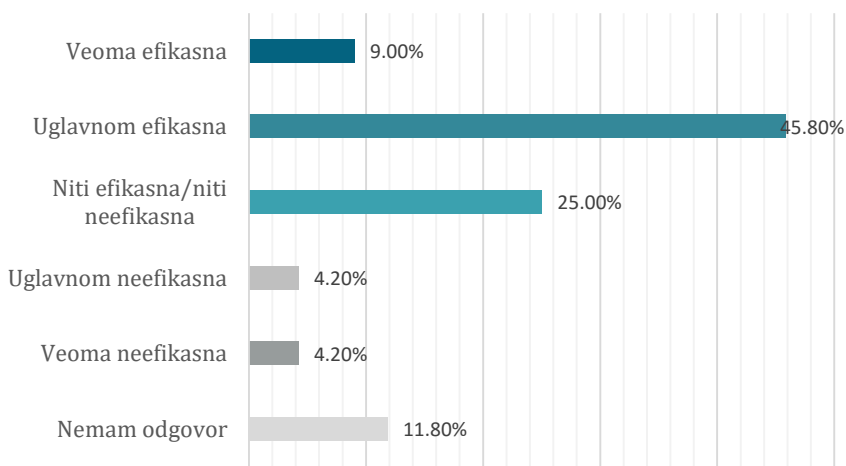
Na samom kraju ove cjeline nalaze se pitanja o zadovoljstvu korisnika radom poslovnica Pošte Crne Gore. Ovo se pokazuje kao veoma važan segment usluge, posebno imajući u vidu podatak da je u posljednjih mjesec dana Poštu posjetilo 63,9% pravnih lica.



GRAFIK 116: DA LI STE U POSLJEDNJIH MJESEC DANA POSJETILI POSLOVNICU POŠTE CRNE GORE?

Odgovori u ovom pitanju se praktično ne razlikuju od onih koji su dala fizička lica. Rad poslovnica pravna lica u najvećem broju ocjenjuju uglavnom efikasnim (45,8%), dok je svaki četvrti pravni subject indiferentan prema istom. *U suštini, možemo reći da su radom poslovnica Pošte jednako zadovoljna i fizička i pravna lica.*

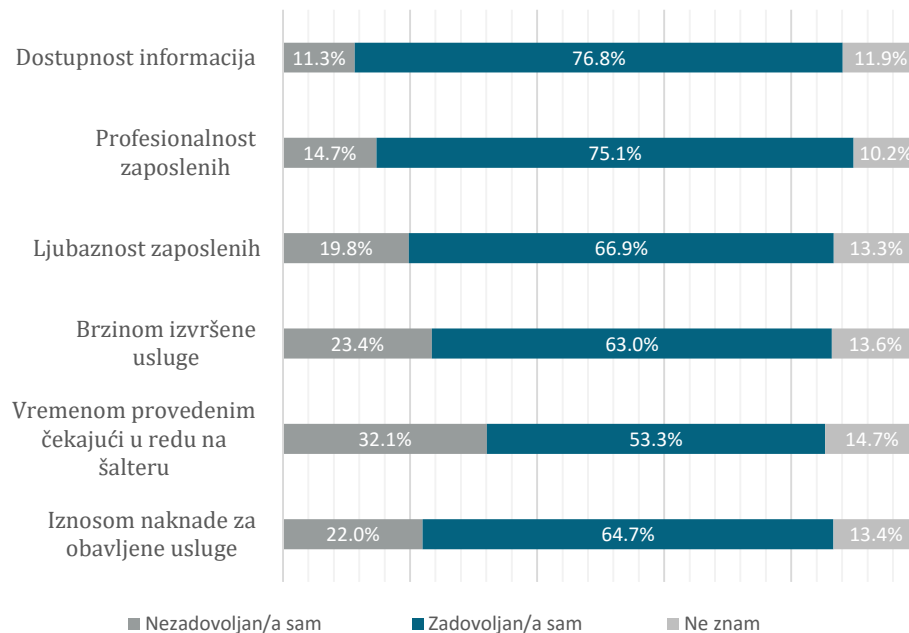




GRAFIK 117: GENERALNO, KAKO BISTE OCIJENILI RAD POSLOVNICA POŠTE CRNE GORE?

Zadovoljstvo radom službenika u poslovnicama je kao i kod upitnika za populaciju uopšteno veoma visoko. Ispitanici su kod ovog pitanja takođe mogli da biraju između 4 opcije, ali su zbog nepostojanja suštinske razlike u odgovorima „veoma (ne)zadovoljan/a“ i „uglavnom (ne)zadovoljan/a“, ove dvije opcije spojene.

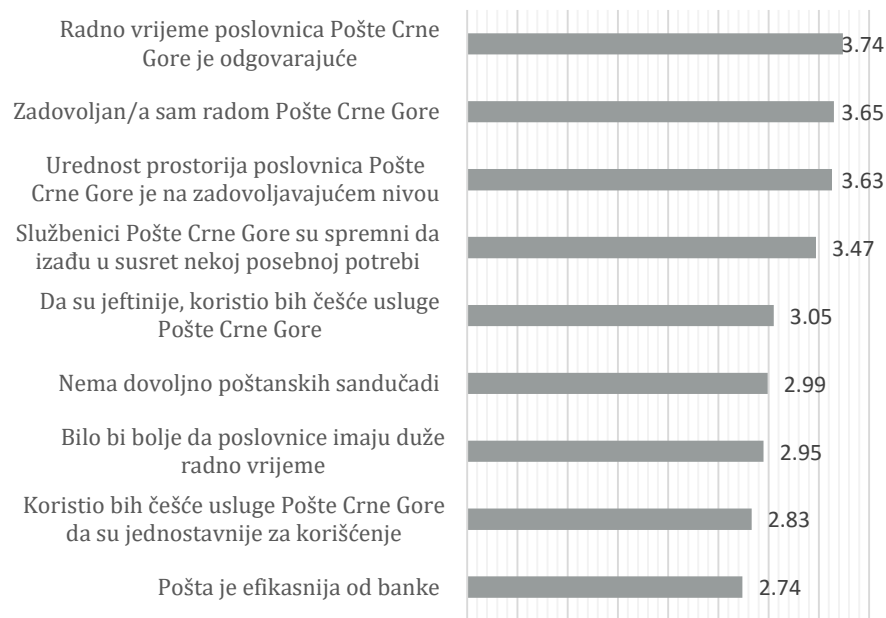
Ocjenjujući pojedine segmente rada, pravna lica su najviše zadovoljna dostupnošću informacija (76,8%), a najmanje vremenom provedenim čekajući u redu na šalteru (32,1%). *Pa tako imamo istu situaciju kao i kod fizičkih lica, gdje nešto više od trećine ispitanika tvrdi da nije zadovoljno vremenom koji provode čekajući u redu na šalteru.*



GRAFIK 118: KOLIKO STE ZADOVOLJNI SLJEDEĆIM SEGMENTIMA RADA SLUŽBENIKA U POSLOVNICAMA POŠTE CRNE GORE: MOLIMO DA ODGOVORITE BIRAJUĆI JEDAN OD PONUĐENIH ODGOVORA

U narednom pitanju, pravna lica su koristila skalu od 1 do 5 kao pomoć pri ocjenjivanju koliko se slažu sa navedenim stavovima koji se tiču Pošte Crne Gore (pri čemu 1 znači da se uopšte ne slažu, a 5 da se slažu u potpunosti).

Pravna i fizička lica su veoma slično ocijenila slaganje sa stavovima predstavljenim u donjem grafiku. Najveće slaganje u oba slučaja je izraženo kod stava da je radno vrijeme Pošte odgovarajuće (3,74 kod pravnih; 3,82 kod fizičkih) i stava da su generalno zadovoljni radom Pošte Crne Gore (3,65 kod pravnih; 3,72 kod fizičkih). I jedni i drugi se najmanje se slažu sa stavom da je pošta efikasnija od banke (2,74 kod pravnih; 2,85 kod fizičkih).



GRAFIK 119: U KOJOJ MJERI SE SLAŽETE SA NAVEDENIM STAVOVIMA O POŠTI CRNE GORE? ZA POMOĆ KORISTITE SKALU OD 1 DO 5, GDJE 1 ZNAČI "UOPŠTE SE NE SLAŽEM", A 5 "SLAŽEM SE U POTPUNOSTI"

S obzirom na izuzetno širok opseg odgovora kojih se neko može sjetiti kod definisanja onoga šta zamjeraju nekom od poštanskih operatora, naredna dva pitanja su dizajnirana kao otvorena.

Na prvom od njih, ispitanike smo pitali šta je to što vide kao osnovni nedostatak u radu Pošte Crne Gore. Među najučestalijim odgovorima koje su sitala pravna lica su:

- Cijena paketnih pošiljki
- Brzina dostave
- Neefikasnost/neljubaznost zaposlenih u poslovnicama Pošte Crne Gore ili poštara
- Loša komunikacija sa inostranstvom

Na pitanje šta ističu kao glavni nedostatak u radu ostalih poštanskih operatora (ne uključujući Poštu Crne Gore) predstavnici biznis sektora koji su anketirani, nijesu imali brojnijih primjedbi. Razlog možemo tražiti u tome što je inače, kako smo vidjeli i na drugim pitanjima, broj firmi koje su koristile usluge drugih poštanskih operatora ne pretjerano veliki, a pored toga ovo je bilo otvoreno pitanje, bez ponuđenih odgovora gdje je na ispitanicima bilo da sami kažu šta vide kao nedostatak. U nevelikom broju odgovora, kao najprisutniji izdvajaju se:

- Skupi su/nepristupačne cijene



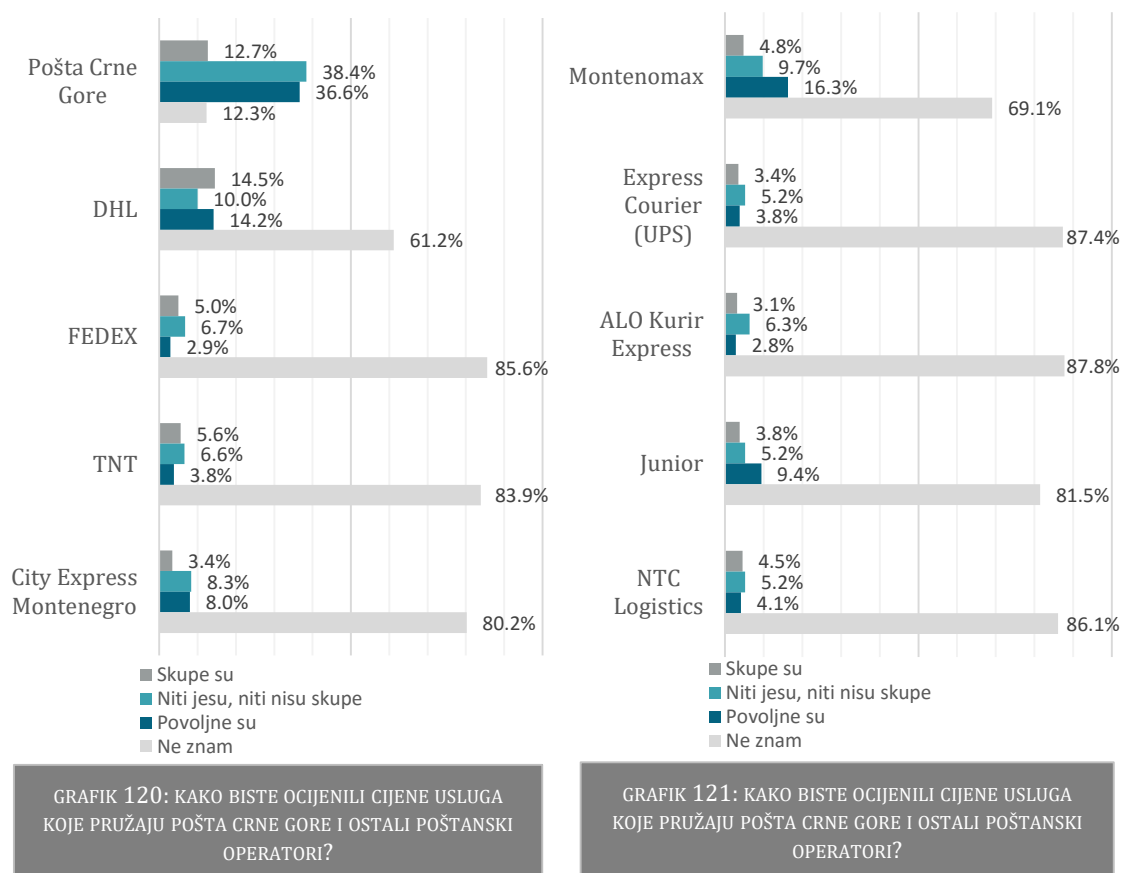
- Procedura je komplikovana
- Manjak šaltera/poslovnica

#### ZAKLJUČAK

*Radom Pošte su jednako zadovoljna i fizička i pravna lica. Sa druge strane, nešto više od trećine ispitanika tvrdi da nije zadovoljno vremenom koji provode čekajući u redu na šalteru. Pravna lica su najviše zadovoljna dostupnošću informacija, što je važan preduslov za brzo i efikasno korišćenje potrebnih usluga.*

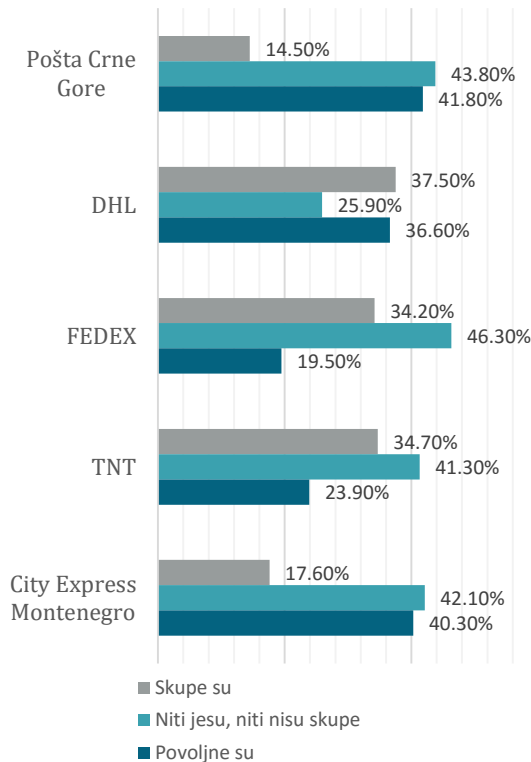
## 6. Zadovoljstvo korisnika cijenama usluga

Pitanje zadovoljstva cijenama usluga koje pružaju Pošta Crne Gore i ostali poštanski operatori, obrađivali smo i ranije kod konkretnih aspekata usluga na koje se ta ocjena odnosila. Sada na jednom mjestu imamo pregled koji uključuje sve poštanske operatore.

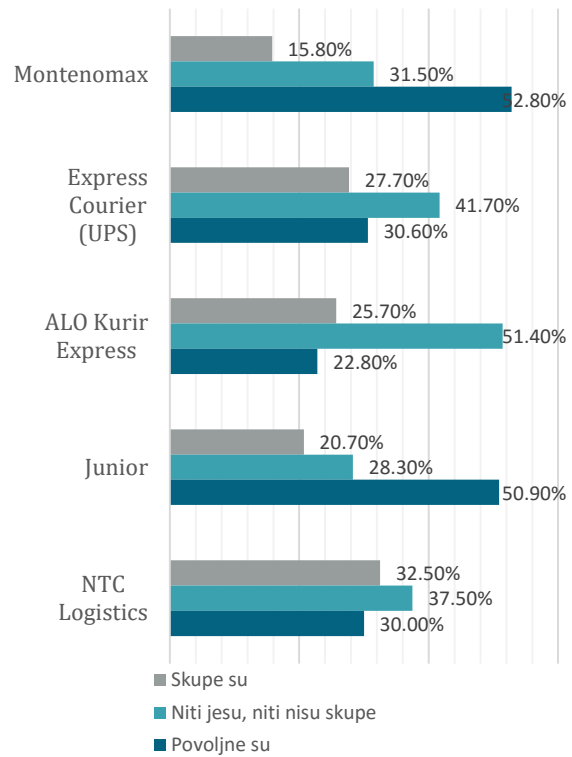


Poslovni subjekti najviše povoljnim smatraju usluge Montenomax-a (16,3% u odnosu na 4,8%) i Juniora (9,4% u odnosu na 3,8%), a nešto veći broj njih ocjenjuje usluge DHL-a skupim, prije nego povoljnim. Kada je Pošta u pitanju, koja ima najveći broj korisnika, najveći broj pravnih lica kaže da su joj usluge niti skupe niti povoljne (38,4%).

Kada eliminišemo odgovore “ne znam”, dobijamo pregledniji prikaz:



GRAFIK 120.1: KAKO BISTE OCIJENILI CIJENE USLUGA KOJE PRUŽAJU POŠTA CRNE GORE I OSTALI POŠTANSKI OPERATORI?



GRAFIK 121.1: KAKO BISTE OCIJENILI CIJENE USLUGA KOJE PRUŽAJU POŠTA CRNE GORE I OSTALI POŠTANSKI OPERATORI?

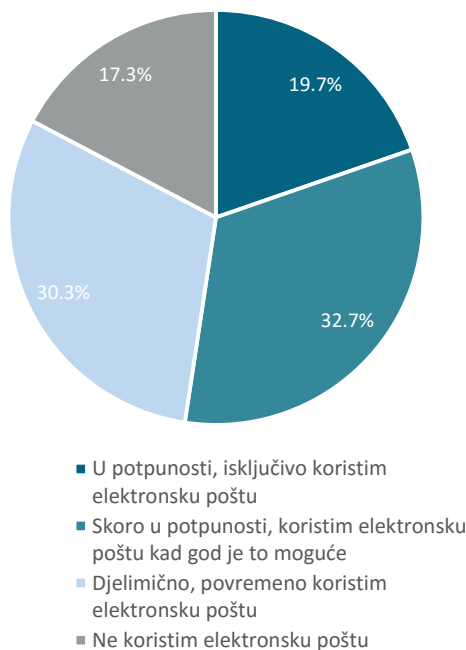
## ZAKLJUČAK

*Montenomax i Junior su jedina dva operatora, kod kojih je broj onih koju su cijene ocijenili povoljnijim veći od onih koji su ih ocijenili skupim. Nešto više od trećine korisnika usluga Pošte Crne Gore, tvrdi tvrdi da su cijene usluga povoljne (36,6%).*

## 7. Internet trgovina

### 7.1. Korišćenje interneta

Internet trgovine, te obavljanje bankarskih usluga *online* to jest u virtuelnom svijetu, savremeni je trend koji iz dana u dan ima sve više korisnika. Ovo posebno važi za firme, gdje je nerijetko brzina obavljanja usluge, i ušteda vremena, od izuzetne važnosti. U ovom dijelu upitnika nastojali smo izmjeriti koliko su ovi trendovi prisutni u crnogorskim preduzećima.



GRAFIK 122: U KOJOJ MJERI STE ZAMIJENILI  
TRADICIONALNU POŠTU INTERNETOM I E-MAILOM?

Zanimljivo je primijetiti da i dalje postoji veliki broj onih koji kažu da ne koriste uopšte elektronsku poštu (e-mail), čak 17,3% predstavnika firmi koje su se našle u našem uzorku. Tek nešto veći je broj onih koji kažu da su u potpunosti usluge tradicionalne pošte zamijenili mail-om (19,7%), koji sada isključivo koriste. Dodatno, trećina predstavnika preduzeća kaže da skoro u potpunosti koriste e-mail (32,7%).

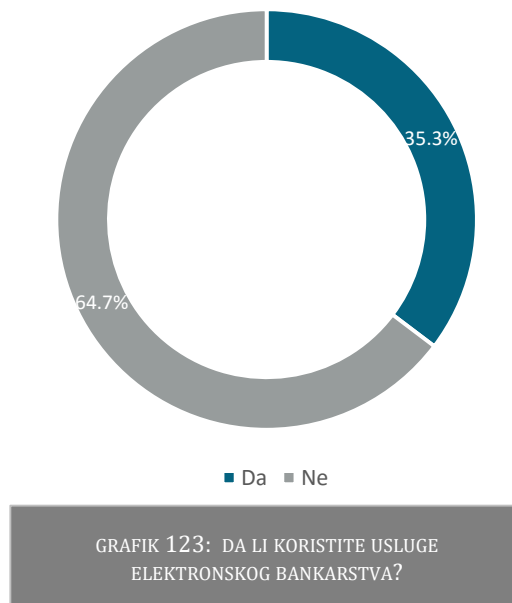
*Kada bi uskrstili ovaj podatak sa brojem zaposlenih, dobili bi da skoro četvrtina malih preduzeća (23,3%, od 1 do 9 zaposlenih) uopšte ne koristi e-mail. Sa druge strane, tradicionalnu poštu je u potpunosti ili skoro u potpunosti elektronskom zamijenilo najveći broj srednjih preduzeća (66,3%), koja broje od 10 do 49 radnika (chi-square 0.027).*

#### ZAKLJUČAK

*E-mail bi trebalo da je, pogotovo u biznis svijetu, redovan i uobičajen vid komunikacije. Međutim, pokazuje se da 17,3% predstavnika biznis sektora uopšte ne koristi e-mail. Ipak, sa druge strane možemo reći da je tradicionalnu poštu u potpunosti ili skoro u potpunosti elektronskom zamijenilo najveći broj srednjih preduzeća, koja broje od 10 do 49 radnika.*

## 7.2. Elektronsko bankarstvo

Rezultati pitanja o elektronskom bankarstvu predstavljani su sljedećem grafiku.

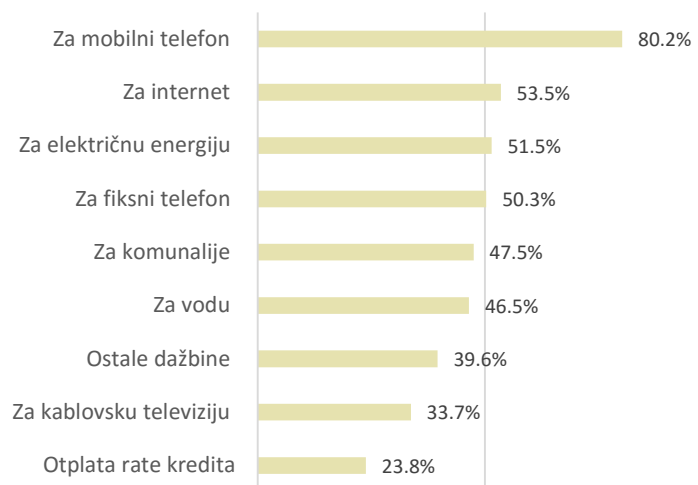


Tek nešto više od trećine ispitanika (35,3%) kaže da koristi usluge elektronskog bankarstva. U poređenju sa populacijom gdje taj procenat iznosi svega 14,7%, možemo zaključiti da predstavnici biznis sektora imaju veću potrebu za korišćenjem ovog servisa. Dodatno, sve one koji su rekli da koriste usluge elektronskog bankarstva, pitali smo da navedu ime banke koju koriste za te svrhe.



S obzirom na to da ima mnogo opcija, ovo pitanje nije bilo zatvorenog tipa, već je na ispitanicima bilo da sami upišu ime banke čije usluge elektronskog bankarstva koriste. Među 35% onih koji su kazali da koriste usluge e-bankinga, najviše je preduzeća koja ove usluge koriste kod Crnogorske komercijalne banke (CKB). Zatim slijede Atlas banka, Hipotekarna, NLB i Societe General. Pomenute su još i Erste banka, Lovćen, Prva banka, Hypo Alpe Adria, ali u manjem broju.

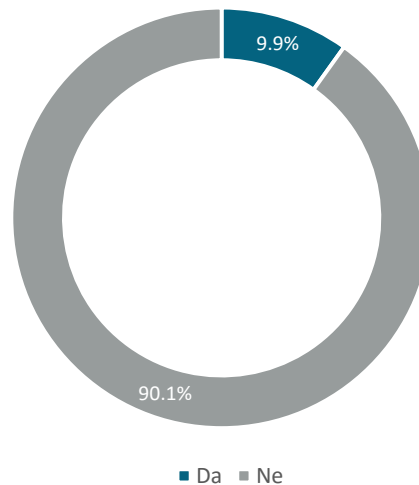
I na narednom pitanju, o tome koje usluge konkretno koriste u okviru elektronskog bankarstva, odnosno koje račune plaćaju ovim putem, odgovarali su samo oni ispitanici koji su na prethodno pitanje rekli da koriste usluge, pa to treba imati na umu, s obzirom na manji n na ovom pitanju. Rezultati su predstavljeni u sljedećem grafiku.



GRAFIK 124: UKOLIKO KORISTITE USLUGU ELEKTRONSKOG BANKARSTVA, MOŽETE LI NAM REĆI KOJE RAČUNE PLAĆATE? (N=101)

Na ovom pitanju pred ispitanicima je bilo nekoliko ponuđenih opcija. S obzirom na opseg usluga koje se mogu izvršiti putem elektronskog bankarstva, mogli su da zaokruže više ponuđenih odgovara, što je razlog zašto ukupan zbir svih odgovara u velikoj mjeri premašuje 100%. Predstavnici preduzeća u Crnoj Gori koji su odgovarali na pitanja iz upitnika najčešće plaćaju račune za mobilni telefon preko elektronskog bankarstva (80,2%). Slijede računi za internet (53,5%), za električnu energiju (51,5%), a od onih odgovora koji imaju zastupljenost od preko 50% u distribuciji je još “za fiksni telefon” (50,3%).

Usluge elektronskog bankarstva nudi takođe i Pošta Crne Gore.



GRAFIK 125: DA LI KORISTITE USLUGE  
ELEKTRONSKOG BANKARSTVA POŠTE CRNE GORE?

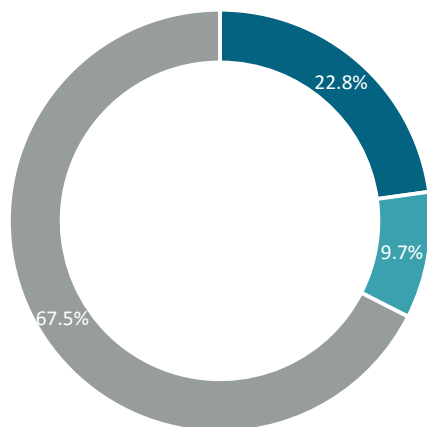
Tek svaka deseta firma u našem uzorku kaže da koristi usluge elektronskog bankarstva Pošte Crne Gore (9,9%). Velika je većina onih koji ne koriste, i nesumnjivo da bi Pošta Crne Gore mogla da dodatno radi na povećanju prisutnosti ove usluge.

#### ZAKLJUČAK

*Predstavnici biznis sektora imaju veću potrebu za korišćenjem usluga elektronskog bankarstva od opšte populacije. Najveći broj preduzeća koristi usluge Crnogorske komercijalne banke (CKB) za obavljanje elektronskog bankarstva. Svaka deseta firma koristi usluge elektronskog bankarstva Pošte Crne Gore.*

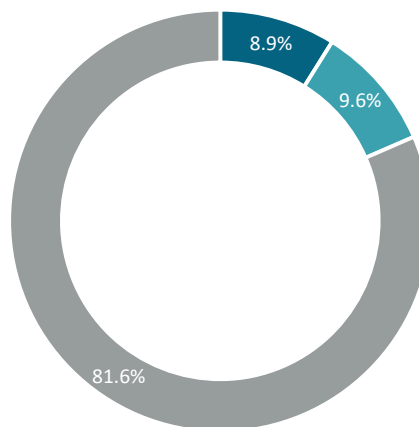
### 7.3. Kupovina preko interneta

Dodatno, vidimo da postoji, u određenoj mjeri, potreba crnogorskih firmi za online uslugama, jer u uzorku ima znatan broj onih koji kupuju, i u nešto manjoj mjeri broj onih koji prodaju stvari online. Rezultati su predstavljani na graficima koji slijede.



- Da, radimo to
- Ne, ali planiramo
- Ne radimo to i ne planiramo

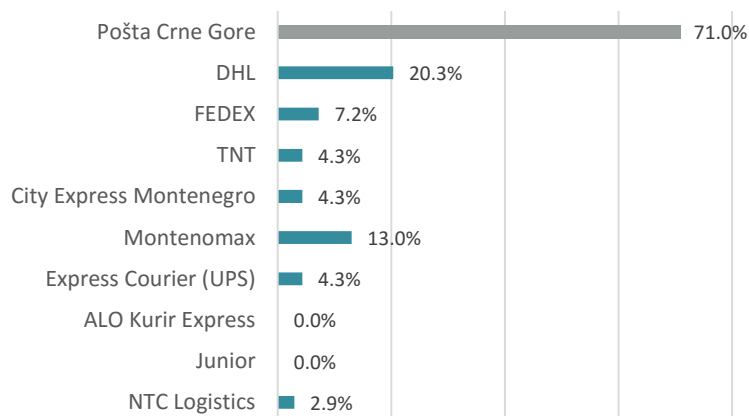
GRAFIK 126: KUPUJETE STVARI ONLINE



- Da, radimo to
- Ne, ali planiramo
- Ne radimo to i ne planiramo

GRAFIK 127: PRODAJTE STVARI ONLINE

Svi oni koji su kupovali stvari online, 22,7% predstavnika firmi u uzorku, izdvojeni su, i samo njihovi odgovori su predstavljeni u distribuciji odgovora na sljedećem pitanju.



GRAFIK 128: UKOLIKO STE KUPOVALI PREKO INTERNETA, DA LI STE ZA DOSTAVU KORISTILI SLJEDEĆE DOSTAVNE SLUŽBE (MOGUĆE VIŠE ODGOVORA)?

S obzirom na to da se ne radi isključivo o jednoj kupovini online, ispitanici su mogli da se opredijele za više odgovora. Ubjedljivo najčešće, dostavna služba pri ovakvim trgovinama

bila je Pošta Crne Gore. Čak 71% ispitanika ove podgrupe je koristilo usluge Pošte Crne Gore za dostavu. Ovaj procenat je ubjedljivo veći od svih drugih dostavnih službi koje stoje na raspolaganju u Crnoj Gori. Slijedi DHL (20,3%), zatim Montenomax (13%) i FEDEX (7,2%). Svi drugi dostavljači prisutni su tek u manjoj mjeri.

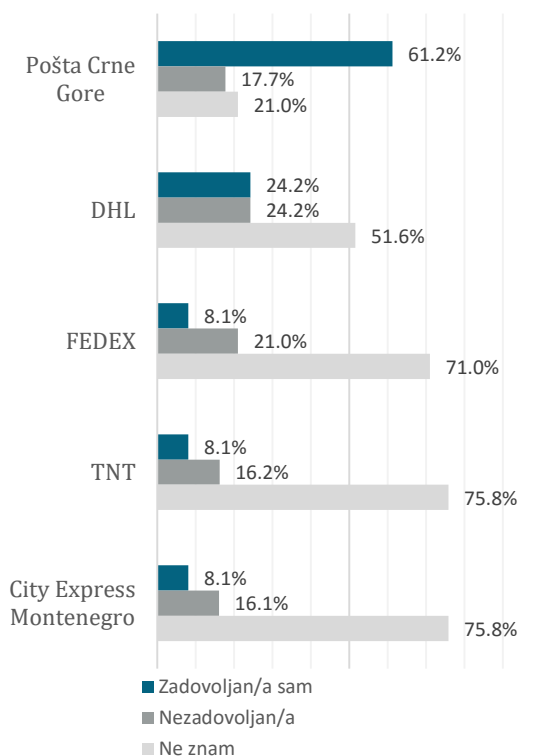
Ispitanici iz kreiranog uzorka preduzeća u Crnoj Gori najčešće koriste Poštu Crne Gore za dostavljanje stvari kupljenih preko interneta, a u narednoj tabeli predstavljeni su stavovi o još nekim aspektima internet trgovine u vidu nadležnosti dostavnih službi.

|   | Pošta Crne Gore | DHL   | FEDEX | TNT  | City express Montenegro | Montenomax | Express Courier (UPS) | ALO Kurir Express | Junior | NTC Logistics | Neku drugu |
|---|-----------------|-------|-------|------|-------------------------|------------|-----------------------|-------------------|--------|---------------|------------|
| Najčešće koristili za dostavu   | 71.9%           | 10.5% | 1.8%  | 0.0% | 3.5%                    | 5.3%       | 0.0%                  | 0.0%              | 0.0%   | 3.5%          | 3.5%       |
| Smatrate najpovoljnijom   | 73.7%           | 3.5%  | 0.0%  | 1.8% | 7.0%                    | 5.3%       | 0.0%                  | 0.0%              | 0.0%   | 0.0%          | 8.8%       |
| Smatrate najbržom   | 43.6%           | 29.1% | 0.0%  | 0.0% | 5.5%                    | 7.3%       | 1.8%                  | 0.0%              | 0.0%   | 5.5%          | 7.3%       |
| Imate najviše povjerenja da će pošiljka stići neotvarana i na vrijeme | 56.1%           | 17.5% | 1.8%  | 0.0% | 3.5%                    | 7.0%       | 0.0%                  | 0.0%              | 0.0%   | 5.3%          | 8.8%       |

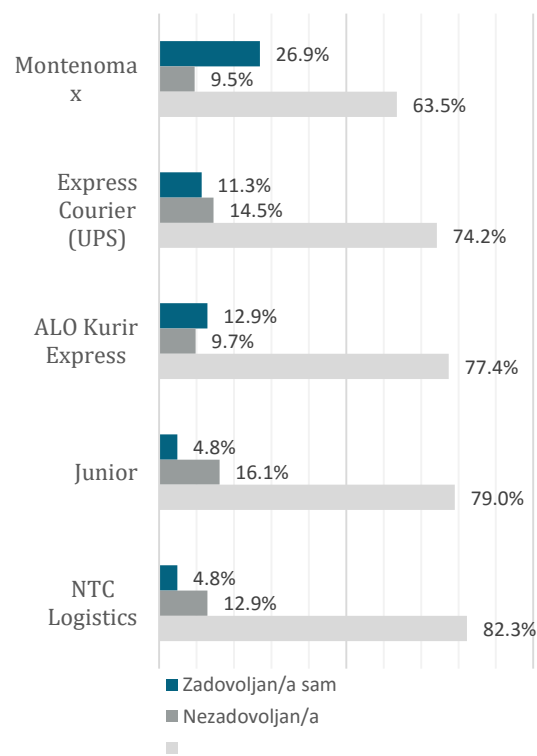
Tabela 13: Blznis - Kada je u pitanju internet trgovina, koju od navedenih službi ste:

Ubjedljivo je najviše ispitanika koji smatraju da je za dostavljanje stvari kupljenih online najpovoljnija Pošta Crne Gore (73,7%). Kada govorimo o brzini dostave 29,1% ispitanika ocjenjuje da su usluge DHL-a najbrže. Međutim i u ovoj kategoriji je najveći broj onih najpozitivnije mišljenje imaju o Pošti Crne Gore (43,6%). Pošta Crne Gore je ujedno i dostavna služba u koju predstavnici preduzeća (56,1%) imaju najviše povjerenja da će pošiljka stići neotvarana i na vrijeme.

Pošta Crne Gore jedina je dostavna služba čije cijene usluga o dijelu internet trgovine su predstavnici firmi u Crnoj Gori u većoj mjeri ocijenili pozitivno nego negativno. Rezultati pitanja o zadovoljstvu uslugama dostavnih službi u dijelu internet trgovine, za svakog operatora posebno, predstavljeni su u naredna dva grafika.



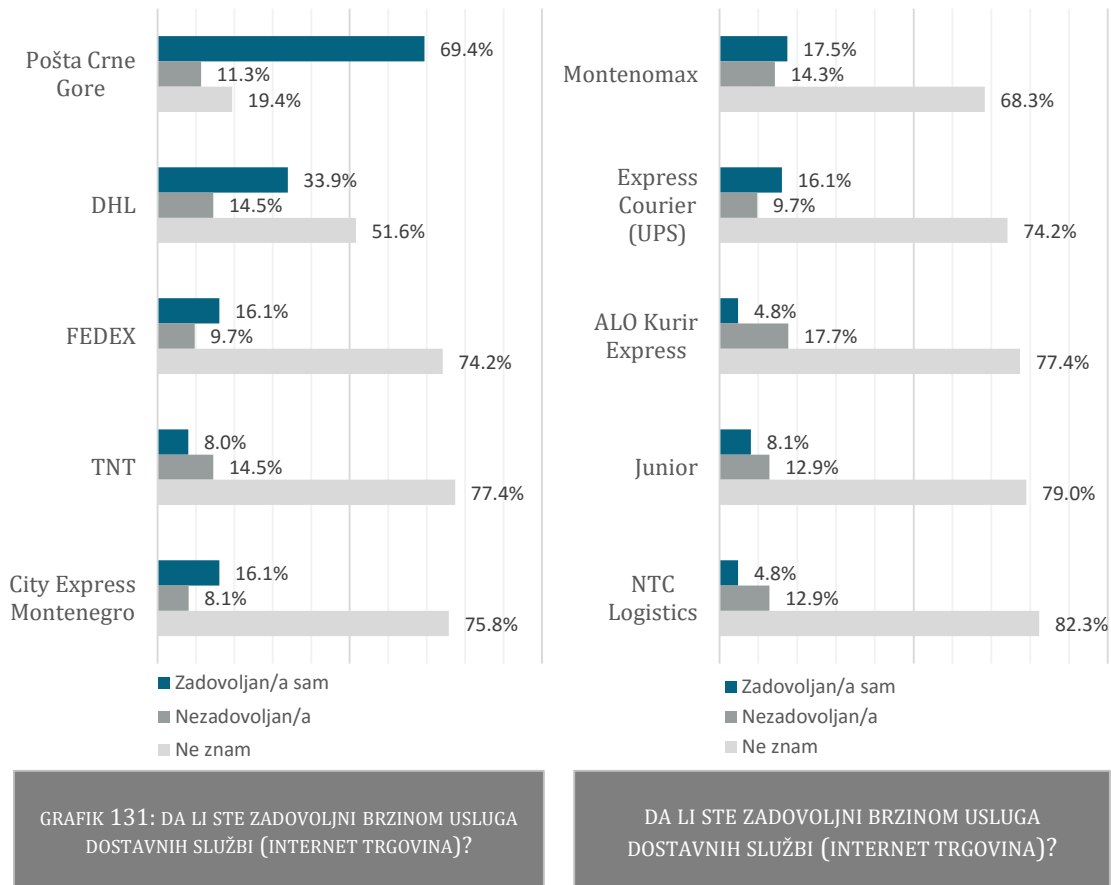
GRAFIK 129: DA LI STE ZADOVOLJNI CIJENOM USLUGA DOSTAVNIH SLUŽBI (INTERNET TRGOVINA)?



GRAFIK 130: DA LI STE ZADOVOLJNI CIJENOM USLUGA DOSTAVNIH SLUŽBI (INTERNET TRGOVINA)?

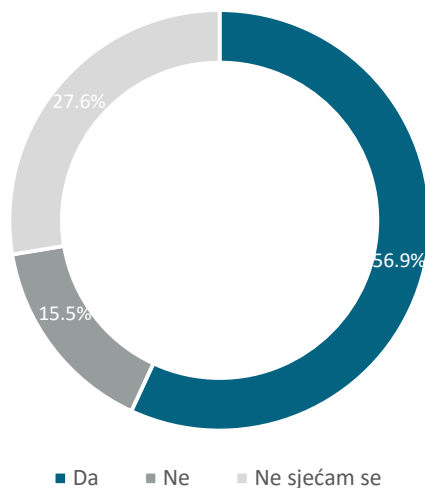
Ubjedljivo najveći procenat zadovoljstva cijenama usluga u dijelu internet trgovine bilježi Pošta Crne Gore. Čak 61,2% ispitanika je reklo da su zadovoljni cijenama Pošte. Slijede Montenamax i DHL. 26,9% ispitanih predstavnika firmi kaže da su zadovoljni cijenama dostave u Montenamax službi, dok je 24,2% ispitanika zadovoljno cijenama DHL-a. Kod drugih operatora najzastupljeniji je odgovor “Ne znam”, što može biti razumljivo, s obzirom na to da smo i na prethodnim pitanjima vidjeli da ispitanici nijesu imali neposredno iskustvo u nekom većem broju sa ostalim dostavnim službama.

Slično je bilo dizajnirano i pitanje o zadovoljstvu brzinom usluga dostavnih službi u dijelu internet trgovine. Rezultati su predstavljeni ponovo za svaku dostavnu službu posebno.



I na ovom pitanju treba prvo istaći da je veliki broj odgovora ne znam. Objašnjenje treba tražiti još jednom u činjenici da nema veliki broj ispitanika neposredno iskustvo sa većinom dostavnih službi. Pošta Crne Gore i na ovom pitanju bilježi najbolji rezultat. Ukupno 69,4% ispitanika je zadovoljno brzinom usluga Pošte Crne Gore u dijelu internet trgovine, naspram 11,3% onih koji kažu da nijesu zadovoljni. Uslugama DHL-a zadovoljno je 33,9% predstavnika crnogorskih firmi. Slijede Montenamax (17,5%), i tri dostavne službe za koje je identičan broj ispitanika kazao da su zadovoljni brzinom njihovih usluga u dijelu internet trgovine: FEDEX, City Express Montenegro i Express Courier (UPS) – 16,1%.

Svi oni koji su imali iskustvo da kupuju stvari online, znaju da nerijetko nemaju izbor po pitanju dostavne službe, ili da taj izbor obuhvata samo par opcija. Ponovo smo u podgrupu izdvojili samo one ispitanike koji su kazali da su kupovali stvari online, i njima je postavljeno pitanje o tome da li su tom prilikom mogli da biraju dostavnu službu.



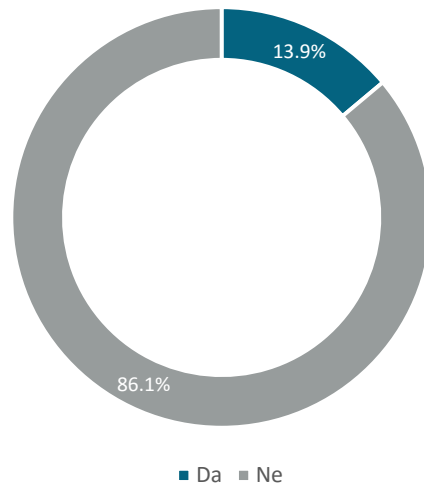
GRAFIK 133: DA LI STE PRILIKOM NARUČIVANJA  
PREKO INTERNETA MOGLI DA BIRATE DOSTAVNU  
SLUŽBU?

56,9% ispitanika kaže da su imali priliku da biraju dostavljača prilikom trgovine online. Ovim pitanjem ipak nije bio obuhvaćen dio o kojem je polemisano u prethodnom paragrafu. Koliko i koje opcije su imali da biraju oni pred kojima je postojala ovakva mogućnost. 15,5% ispitanika kaže da nijesu imali prilike da biraju dostavnu službu, a 27,6% da se ne sjećaju.

#### ZAKLJUČAK

*Od onih koji kupuju stvari preko interneta, 71% njih je za dostavu koristilo usluge Pošte Crne Gore. Uvjedljivo je najviše ispitanika koji smatraju da je za dostavljanje stvari kupljenih online najpovoljnija Pošta Crne Gore, a kada govorimo o brzini dostave 29,1% ispitanika ocjenjuje da su usluge DHL-a najbrže. Uvjedljivo najveći procenat zadovoljstva cijenama se i ovdje vezuju za Poštu.*

#### 7.4. Posjeta web stranice poštanskih operatora

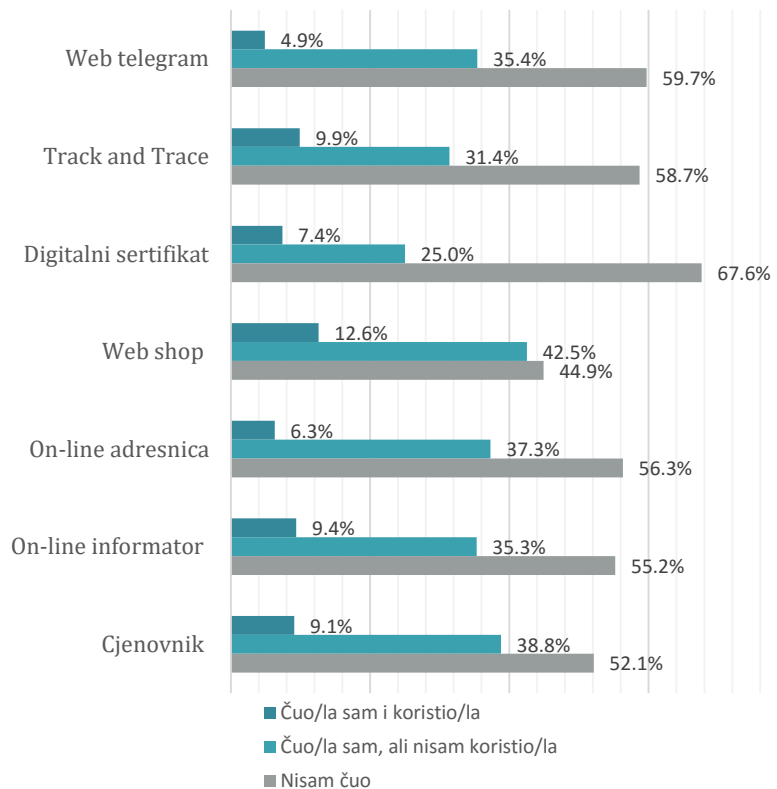


GRAFIK 134: DA LI STE U POSLJEDNJA TRI MJESECA  
POSJETILI SAJT NEKOG POŠTANSKOG OPERATERA?

Posjećenost sajtova poštanskih operatora nije obrađena posebno. Ono što smo ovim istraživanjem dobili jeste da 13,9% predstavnika firmi u Crnoj Gori koje su se našle u našem uzorku kaže da su posjetili sajt nekog poštanskog operatora u prethodna tri mjeseca, ali ne znamo da li je riječ o sajtu Pošte Crne Gore ili nekog drugog poštanskog operatora.

Pošta Crne Gore je ta koja putem svog sajta nudi građanima i firmama razne usluge koje se mogu izvršiti online. Prepoznatljivost i učestalost korišćenja ovih usluga mjerena je posljednjim pitanjem upitnika koji je distribuiran preduzećima.





GRAFIK 135: NA SAJTU POŠTE CRNE GORE MOGUĆE JE ODREĐENE POŠTANSKE USLUGE IZVRŠITI ONLINE. MOŽETE LI NAM REĆI DA LI STE ČULI, ILI KORISTILI NEKE OD NAVEDENIH?

Pred ispitanicima su bile navedene usluge koje Pošta nudi online. Sve usluge dodatno su objašnjene u upitniku, a u grafiku su predstavljene samo imenima. Usluga je koju su u najvećoj mjeri koristili predstavnici biznis sektora u Crnoj Gori anketirani ovim istraživanjem jeste web shop. Ipak, i ovaj procenat je svega 12,6%. Najveći stepen prepoznatljivosti bilježi takođe usluga web shopa, odnosno online naručivanje i kupovanje proizvoda iz ponuđenog asortimana Pošte Crne Gore. Za ovu mogućnost je čulo 42,5% ispitanika.

#### ZAKLJUČAK

*Ne tako veliki broj pravnih lica posjećuje sajtove poštanskih operatora. Sa druge strane, jednostavno praćenje svih registrovanih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, odnosno track and trace (9,9%), te obavještenje o najpopularnijim uslugama Pošte Crne Gore, to jeste online informator (9,4%) najučestalije su usluge koje su anketirani koristili, poslije usluge web shop-a.*



## Index zadovoljstva radom Pošte Crne Gore

Upitnikom su detaljno operacionalizovani, to jest pretočeni u mjerljive konstrukte, pojmovi koji ukupno tvore zadovoljstvo korisnika uslugama poštanskih operatora. Targetirane cjeline nastojale su da mjere zadovoljstvo korisnika određenim aspektima rada poštanskih operatora. U ovim pitanjima bili su uključeni svi aspekti rada poštanskih operatora. S obzirom na mali broj ispitanika, koji su imali priliku da se susretnu sa radom drugih poštanskih operatora, index zadovoljstva kreiran je samo za Poštu Crne Gore i to kao indeks zadovoljstva individualnih korisnika i indeks zadovoljstva predstavnika biznis sektora.

Index zadovoljstva radom Pošte Crne Gore je pokušaj da se kvantifikuje ukupan stav građana i predstavnika biznis sektora o radu Pošte, koji neće biti rezultat jednog pitanja, već zbira stavova po raznim konstruktima, izražen na jedanaestostepenoj skali (od 0 do 10). Najniže vrijednosti na skali predstavljaju negativne stavove o radu Pošte Crne Gore i određenim uslugama, a najviše pozitivne .

U index zadovoljstva populacije uključili smo pet aspekata rada Pošte Crne Gore:

- Zadovoljstvo korisnika uslugom slanja i prijema pisama
- Zadovoljstvo korisnika uslugom slanja u prijema paketa
- Zadovoljstvo korisnika uslugom uplata i isplate novca preko Pošte Crne Gore
- Zadovoljstvo korisnika uslugama u međunarodnom saobraćaju (van granica Crne Gore)
- Zadovoljstvo korisnika radom poslovnica Pošte Crne Gore

U upitniku za pravna lica nije postojala opcija „uplata/isplata novca“, pa je u indeks ušlo svega četiri aspekta rada Pošte koji uključuju:

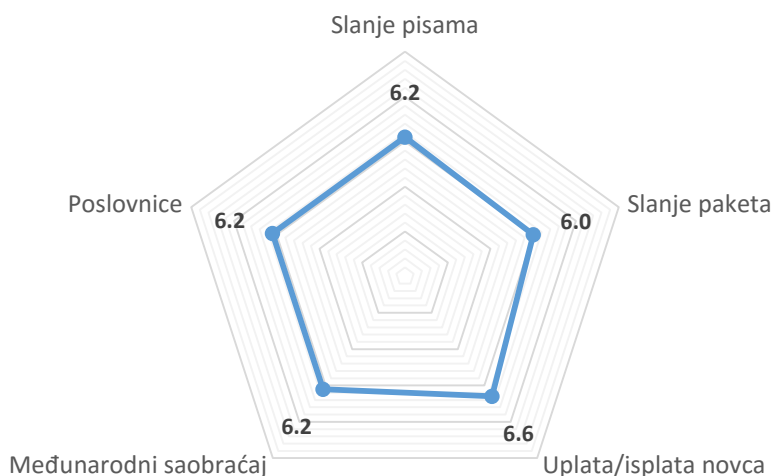
- Zadovoljstvo korisnika uslugom slanja i prijema pisama
- Zadovoljstvo korisnika uslugom slanja u prijema paketa
- Zadovoljstvo korisnika uslugama u međunarodnom saobraćaju
- Zadovoljstvo korisnika radom poslovnica Pošte Crne Gore

Sa izuzetkom međunarodnog saobraćaja, u čijem slučaju je zadovoljstvo mjereno samo jednim pitanjem (znatno manji broj građana je imao priliku da koristi ovu uslugu) - ostali konstrukti detaljnije su operacionalizovani, i sadržali su od 6 do 10 varijabli, odnosno promjenljivih.

Dodatno, proces kreiranja indexa zadovoljstva korisnika radom Pošte Crne Gore, podvrgnut je statističkim analizama koje nastoje da mjere validnost ovakvog postupka,

odnosno kvantifikuju da li izabrane varijable, to jest promjenljive, zaista zajedno mjere isti konstrukt. U svim slučajevima, Cronbach's-Alpha koeficijent, koji je pokazatelj unutrašnje konzistentnosti kojim se u statistici dokazuje pouzdanost u psihometričkim testovima, bio je preko 0,89. Kada je Cronbach's-Alpha koeficijent veći od 0.7 to pokazuje da selektovana pitanja zaista mjere jednu pojavu.

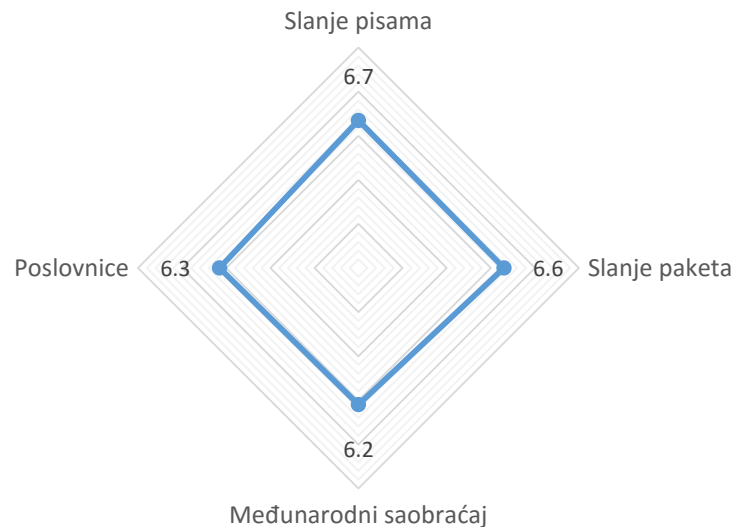
S obzirom na statističku validnost, za koju nam Cronbach's-Alpha koeficijent daje za pravo u oba slučaja - kreirani indexi, na svojim konstruktima imaju sljedeće vrijednosti:



Ilustracija 2: Indeks zadovoljstva individualnih korisnika

S obzirom na to da je riječ o koeficijentima koji su prikazani na skali od 0 do 10, gdje je 0 negativna, a 10 pozitivna ocjena, vidimo da su građani ukupno gledano zadovoljni uslugama koje pruža Pošta Crne Gore. Najbolju prosječnu ocjenu biježi usluga uplate i isplate novca preko Pošte Crne Gore (6,6), dok je najniže ocijenjena usluga slanja paketa (6,0). I pored toga, ocjena 6,0 jeste visoka, i ukupan stav, i na ovom konstrukt je vidno pozitivan. Ostala tri konstrukta (slanje pisama; rad poslovnice; međunarodni saobraćaj) ocijenjena su identičnom ocjenom 6,2.

Ukupno posmatrano, prosječna ocjena ovih pet konstrukata, koja tvori ukupni index zadovoljstva građana radom Pošte Crne Gore je 6,24, što sugeriše da građani jesu u velikoj mjeri zadovoljni radom Pošte Crne Gore, ali i svakako da postoji dosta prostora za napredak.



*Ilustracija 3: Indeks zadovoljstva predstavnika biznis sektora*

Ako pogledamo ocjene predstavnika biznis sektora, vidjećemo da su i oni ukupno gledano zadovoljniji uslugama koje pruža Pošta Crne Gore. Kao što se moglo vidjeti i kod populacije, stav biznis sektora o uslugama je veoma pozitivan. Na skali od 1 do 10, prosječna ocjena za sva četiri konstrukta je 6,45.

U ovom slučaju, najbolje ocijenjena je usluga slanja pisama (6,7), a najniže ocijenjene su usluge u međunarodnom saobraćaju (6,2). U odnosu na populaciju, poslovni subjekti su zadovoljniji uslugama slanja pisama i paketa (6,7 u odnosu na 6,2 u prvom slučaju; 6,6 u odnosu na 6,0 u drugom) i tek nešto malo zadovoljniji radom poslovnica (6,3 u odnosu na 6,2). I jedni i drugi ispitanici su dali identičnu ocjenu za usluge koje pruža Pošta u međunarodnom saobraćaju.

## Demografski podaci

Na samom kraju izvještaja, predstavljena je tabela sa osnovnim demografskim podacima.

|                       |                                 | N    | %    |
|-----------------------|---------------------------------|------|------|
| <b>Total</b>          |                                 | 1208 | 100  |
| <b>Pol</b>            | Muški                           | 599  | 49.6 |
|                       | Ženski                          | 602  | 49.9 |
| <b>Starost</b>        | 18-34 godina                    | 374  | 31.3 |
|                       | 35-54 godina                    | 429  | 35.9 |
|                       | 55+ godina                      | 392  | 32.8 |
| <b>Regija</b>         | Jug                             | 272  | 34.2 |
|                       | Centar                          | 505  | 42.7 |
|                       | Sjever                          | 404  | 34.2 |
| <b>Prihodi</b>        | Niski prihodi (do 300 eura)     | 239  | 23.2 |
|                       | Srednji prihodi (250-600 eura)  | 424  | 41.1 |
|                       | Visoki prihodi (600+ eura)      | 368  | 35.7 |
| <b>Školska sprema</b> | Osnovna škola ili manje         | 154  | 12.9 |
|                       | Srednja stručna sprema/3.stepen | 199  | 16.7 |
|                       | Četvorogodišnja srednja škola   | 522  | 43.6 |
|                       | Viša škola                      | 117  | 9.7  |
|                       | Visoka škola                    | 187  | 15.7 |
|                       | Magisterij, doktorat            | 16   | 1.4  |

Tabela 14: Demografski podaci



## Zaključak

Budući da je sadržaj rezultata istraživanja bio veoma obiman, vodilo se računa da naročito interesantna zapažanja budu posebno istaknuti u *italic* formatu. Na ovaj način su najčešće u jednoj rečenici sumirani zaključci tumačenja rezultata od posebne važnosti. Važno je napomenuti da je analiza istraživanja biznis sektora sadržala uporedne podatke sa populacijom, te da je na taj način bilo veoma lako sumirati sličnosti i razlike stavova cjelokupne populacije i onih koji predstavljaju poslovne subjekte.

Već na početku, iz rezultata se moglo zaključiti da su pravnim licima poštanske usluge važnije nego generalno građanima. Ovo je još jednom potvrđeno odgovorima na pitanja o učestalosti korišćenja poštanskih usluga, gdje se moglo vidjeti da ih pravna lica u odnosu na građane u značajno većoj mjeri koriste.

Građani u najvećoj mjeri koriste usluge uplate/isplate novca, dok poslovni subjekti najčešće koriste uslugu slanja i prijema pisama i preporučenih pisama. Međutim, ako samo izdvojimo usluge u međunarodnom saobraćaju, vidjećemo da njih mnogo češće koriste građani. Pa tako imamo podatak da je kod slanja pisama kod populacije taj broj veći za gotovo jednu četvrtinu, a kod slanja razglednica i čestitki za gotovo jednu trećinu.

Svakako, važno je istaći da je i u jednom i drugom istraživanju broj onih koji koriste poštanske usluge u unutrašnjem i međunarodnom nivou veoma nizak. Operator koji najčešće koriste je u oba slučaja Pošta Gore, čijim je radom najveći broj ispitanika zadovoljan. Kada je u pitanju prepoznavanje usluga, poslovni subjekti pokazuju veće poznavanje i veću frekventnost korišćenja. Prema indeksu zadovoljstva, moglo se vidjeti da su i građani i pravna lica u najvećoj mjeri veoma zadovoljni.

Pošta Crne Gore se izdvaja kao operator koji građanima najviše pogoduje kada je u pitanju povoljnost i jednostavnost usluga, brzina, povjerenje i pokrivenost teritorije koja je njima potrebna. Slično je i kod poslovnih subjekata. Ovaj podatak prati i veoma čest odlazak u poslovnicu ili poštanski šalter, gdje preko polovine građana kaže da na šalter odlazi barem jednom mjesečno. Na ovo se može i dodati da su cijenom usluga Pošte uglavnom zadovoljni i jedni i drugi.

Izuzev Pošte, postoji veoma mali broj građana koji koriste usluge ostalih poštanskih operatora. U svim pitanjima koji se odnose na zadovoljstvo različitim aspektima usluga koje pružaju, izdvaja se DHL. Poslovni subjekti usluge ovih operatora koriste u nešto većoj mjeri, ali je taj broj i dalje prilično mali. Među operatorima koji se ističu u ovom smislu su



DHL, Montenomax, City Express Montenegro i Junior. Njihovim radom su u oba slučaja, oni koji koriste te usluge, više zadovoljni nego što nisu.

Kada su u pitanju online servisi i kupovina, začuđujuće mali broj poslovnih subjekata koristi ove usluge. Gotovo četvrtina malih preduzeca, koja imaju 1 do 9 zaposlenih, ne koristi e-mail. Sa druge strane, više od trećine pravnih lica kaže da koristi usluge elektronskog bankarstva, što je skoro dva i po puta više od korišćenja tog servisa među populacijom. Internet trgovina nije naročito popularna u oba slučaja.







