

## Izvještaj

# Stepen zadovoljstva poslovnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA  
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE  
I POŠTANSKU DJELATNOST

Decembar 2022

# METODOLOGIJA

<b>Realizacija:</b>	<b>Prikupljanje podataka obavljeno tokom decembra 2022. godine</b>
<b>Uzorački okvir:</b>	<b>Preduzeća na teritoriji Crne Gore prema podacima Poreske uprave Crne Gore</b>
<b>Veličina uzorka:</b>	<b>205</b>
<b>Tip uzorka:</b>	<b>Jednoetapni, stratifikovani, slučajni uzorak</b>
<b>Tip istraživanja:</b>	<b>CAPI prosječne dužine 15 minuta</b>
<b>Mjesta istraživanja:</b>	<b>Teritorija Crne Gore</b>
<b>Poststratifikacija:</b>	<b>Region, djelatnost i veličina preduzeća</b>

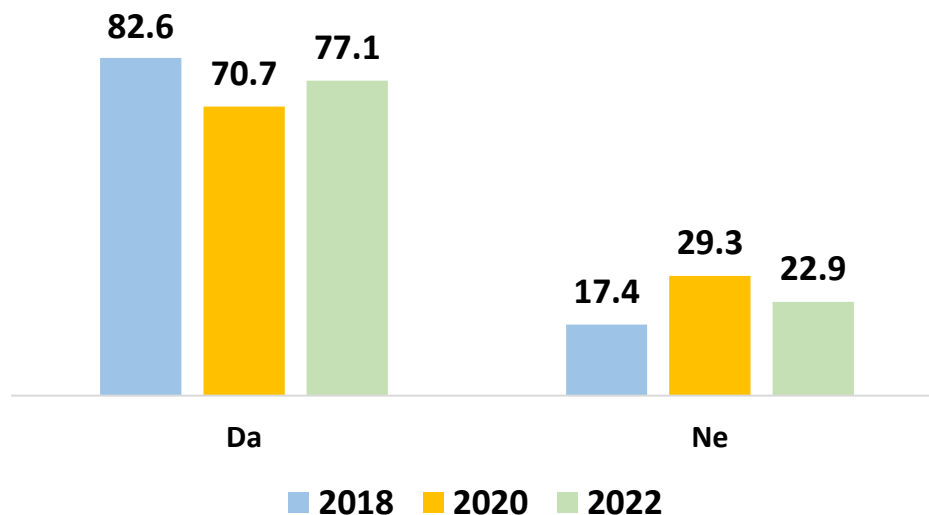
# UZORAK

		<b>%</b>
<b>Region</b>	Centar	<b>46.8</b>
	Sjever	<b>42.4</b>
	Jug	<b>10.7</b>
<b>DJELATNOST</b>	Proizvodnja	<b>15.6</b>
	Trgovina	<b>34.1</b>
	Usluge	<b>44.4</b>
	Državna i lokalna uprava	<b>5.9</b>
<b>Broj zaposlenih</b>	Do 9 zaposlenih	<b>49.3</b>
	Od 10 do 49 zaposlenih	<b>33.2</b>
	Od 50 do 250 zaposlenih	<b>8.8</b>
	Više od 250 zaposlenih	<b>8.8</b>

## POŠTANSKE USLUGE

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

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=205



Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je došlo do porasta poslovnih subjekata koji su koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, u posljednjih godinu dana, sa 70.7% na 77.1%, što predstavlja povećanje korišćenja ovih usluga za 6.4%.

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljne populacije), N=158

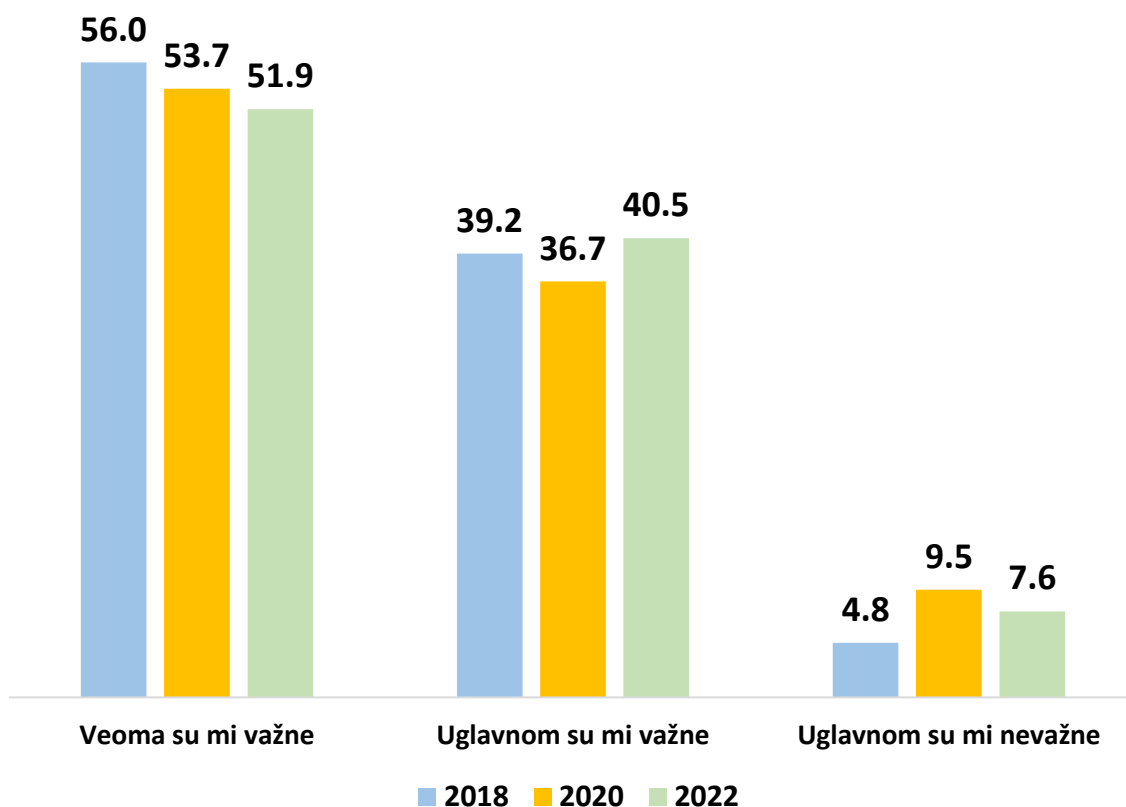
Usluge	Da, čuo/la sam i koristio/la	Da, čuo/la sam ali nisam koristio/la	Nisam čuo/la
Slanje i prijem pisama	84.8	15.2	0.0
Usluge hibridne pošte	8.9	44.3	46.8
Slanje i prijem paketa	83.5	16.5	0.0
Expres poštanske usluge	75.9	24.1	0.0
Kurirske usluge	79.1	19.6	1.3
Direktna pošta	39.2	29.7	31.0
Neadresirane pošiljke	8.2	43.7	48.1
Novčane poštanske usluge	47.5	50.0	2.5
Novine, knjige časopisi...	24.1	51.3	24.7
Telegramske usluge	82.9	17.1	0.0
E-commerce	48.7	38.0	13.3

Najveći procenat poslovnih subjekata, kao i u prethodnim istraživanjima, koji su čuli i koristili poštanske usluge opredjelio se za: slanje i prijem pisama (84.8%), slanje i prijem paketa (83.5%) i kurirske usluge (79.1%). Poslovni subjekti su najmanje koristili usluge neadresirane pošiljke i usluge hibridne pošte.

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

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

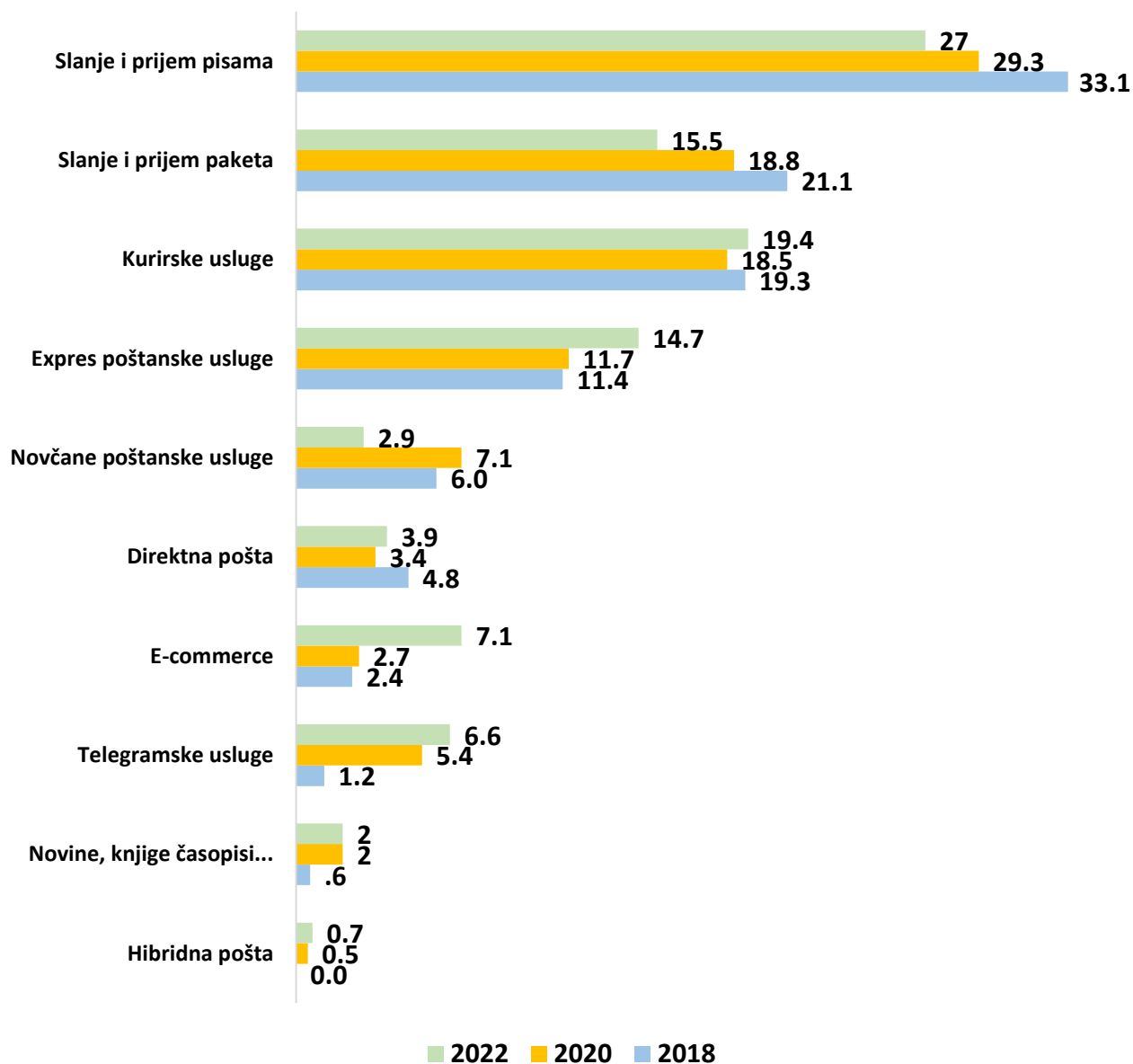
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158



I ovo istraživanje, kao i prethodna dva, je pokazalo da su za najveći procenat poslovnih subjekata, i dalje, veoma i uglavnom važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka, međutim, s druge strane, ovo istraživanje pokazuje da je opao procenat onih kojima te usluge nisu važne (sa 9.5% na 7.6%).

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158



Slanje i prijem pisama najčešće koristi (27%) poslovnih korisnika i u odnosu na istraživanja iz 2018.i 2020. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Na drugom mjestu po frekvenciji odgovora nalaze se kurirske usluge, koje u odnosu na prethodno istraživanje, bilježe porast korisnika.

Rezultati ovogodišnjeg istraživanja, u odnosu na istraživanja iz 2018.i 2020. godine bilježe rast korišćenja expres poštanskih usluga (14.7%) i e-commerca (7.1%).

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

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljne populacije), N=158

	2018	2020	2022
Pošta Crne Gore	94.6	95.9	98.1
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	45.2	78.2	57.0
Express One Montenegro	30.1	46.3	13.9
Montenomaks Control&Logistics	41.6	58.5	65.2
Tim Kop	-	5.4	5.1
Express Courier	9	17	15.2
NTC Logistics	7.2	36.1	39.2
Fast Express	-	4.1	5.7
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	-	-	3.2
Go Express - Braća Kastratović	-	-	7.6
Halo Dostava	-	-	17.1
Naš Express	-	-	21.5
Alo Kurir express	15.1	20.4	-
See All Express	-	1.4	-
Purić Trade	-	1.4	-

Za protekle četiri godine došlo je do formiranja novih ili gašenja starih operatora. Ova činjenica donekle onemogućava praćenje trendova poznavanja operatora poštanskih usluga, kao i praćenja trendova korišćenja usluga ovih operatora, a koji se nalaze u nastavku ovog izvještaja.

Najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je, i dalje, Pošta CG (98.1%), a zatim slijede Montenomaks Control&Logistics (65.2%), DHL (57%) i NTC Logistics (39.2%).

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

**Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158**

	Slanje i prijem pisama	Usluge hibridne poste	Slanje i prijem paketa	Expres poštanske usluge	Kurirske usluge	Direktna pošta	Neadresirane pošiljke	Novčane poštanske usluge	Novine, knjige časopisi..	Telegramske usluge	E-commerce
<b>Pošta CG</b>	93.4%	100.00%	59.7%	32.0%	24.8%	57.1%	54.5%	100.0%	57.1%	100.00%	40.7%
<b>Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)</b>	19.8%	0.00%	29.0%	21.6%	13.5%	14.3%	45.5%	0.0%	42.9%	0.00%	20.9%
<b>Express One Montenegro</b>	0.0%	0.00%	0.0%	16.8%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>Montenomaks Control&amp;Logistics</b>	11.6%	0.00%	24.2%	14.4%	22.6%	23.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	22.1%
<b>Tim Kop</b>	2.5%	0.00%	3.2%	7.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>Express Courier</b>	0.0%	0.00%	0.0%	10.4%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>NTC Logistics</b>	5.0%	0.00%	14.5%	16.0%	13.5%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	22.1%
<b>Fast Express</b>	0.0%	0.00%	0.0%	4.8%	11.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>Adre Com Pljevlja (Delivery King)</b>	0.0%	0.00%	0.0%	11.2%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>Go Express - Braća Kastratović</b>	0.0%	0.00%	0.0%	9.6%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>Halo Dostava</b>	0.0%	0.00%	0.0%	7.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%
<b>Naš Express</b>	0.0%	0.00%	0.0%	9.6%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.00%	0.0%

Najveći procenat poštanskih usluga, koje su koristili poslovni korisnici u Crnoj Gori, vezan je za Poštu CG i to u 100% onih koji su koristili sledeće usluge: usluge hibridne pošte, novčane poštanske usluge i telegramske usluge, a oni koji su (93.4%) primali ili slali pismo, slanje i prijem paketa (59.7%) to činilo putem Pošte CG.



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

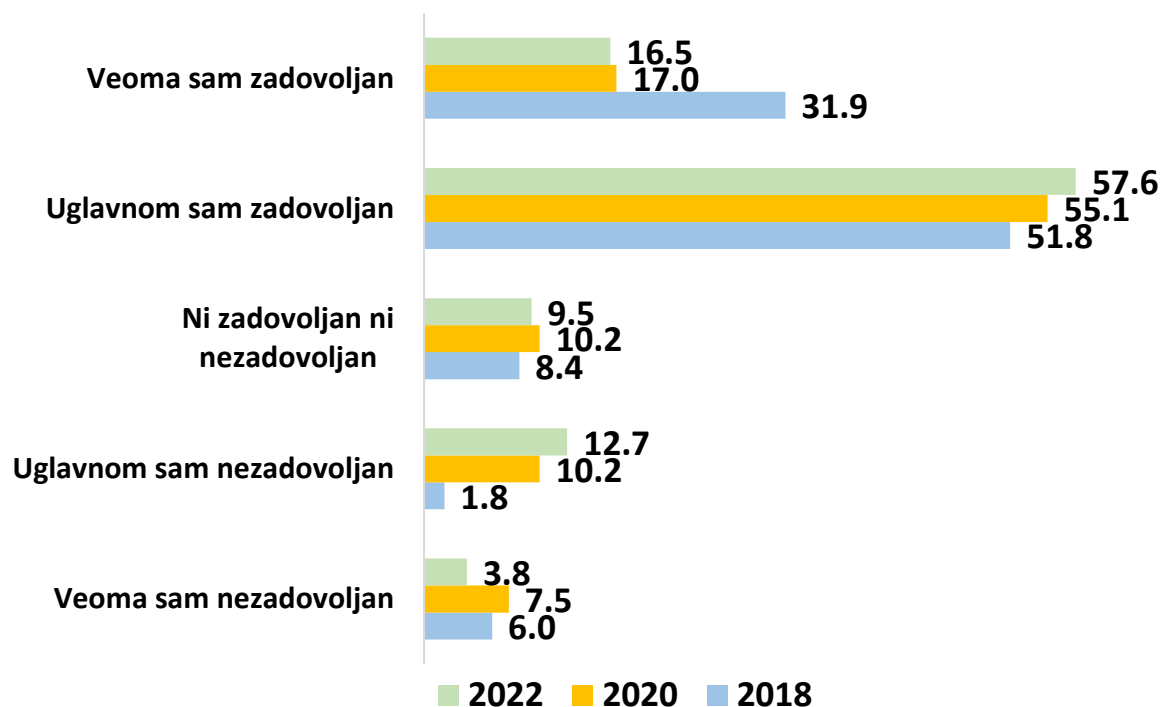
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158

	2018	2020	2022
<b>Pošta Crne Gore</b>	<b>66.9</b>	<b>65.3</b>	<b>63.9</b>
<b>Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)</b>	<b>9.6</b>	<b>9.5</b>	<b>7.6</b>
<b>Express One Montenegro</b>	<b>5.4</b>	<b>5.4</b>	<b>-</b>
<b>Montenomaks Control&amp;Logistics</b>	<b>15.1</b>	<b>9.5</b>	<b>20.9</b>
<b>Tim Kop</b>	<b>-</b>	<b>0.7</b>	<b>-</b>
<b>Express Courier</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.9</b>
<b>NTC Logistics</b>	<b>.6</b>	<b>3.4</b>	<b>2.5</b>
<b>Fast Express</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Adre Com Pljevlja (Delivery King)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Go Express - Braća Kastratović</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Halo Dostava</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.2</b>
<b>Naš Express</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Alo Kurir express</b>	<b>2.4</b>	<b>0.7</b>	<b>-</b>
<b>See All Express</b>	<b>-</b>	<b>0.7</b>	<b>-</b>
<b>Purić Trade</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Neki drugi</b>	<b>-</b>	<b>4.8</b>	<b>-</b>

Kao i rezultati odgovora na prethodno pitanje, tako i ovi rezultati pokazuju da najveći dio poslovnih subjekata Crne Gore najčešće koristi usluge Pošte CG (63.9%). Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Montenomax (20.9%), s tim što Montenomax bilježi rast učešća u odnosu na istraživanje iz 2020. godine (9.5%), a zatim slijedi Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL) (7.6%).

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljne populacije), N=158



Većina poslovnih korisnika, kao i u istraživanju iz 2020. godine, je generalno zadovoljna (74.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga.

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

	<b>U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje vašoj firmi/organu pružaju provajderi kojeg koristite najčešće?</b>				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
<b>Pošta Crne Gore</b>	6 <sup>1</sup>	15	12	65	3
	5.9%	14.9%	11.9%	64.4%	3.0%
<b>Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)</b>	0	0	0	12	0
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
<b>Montenomaks Control&amp;Logistics</b>	0	5	3	7	18
	0.0%	15.2%	9.1%	21.2%	54.5%
<b>Express Courier</b>	0	0	0	3	0
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
<b>NTC Logistics</b>	0	0	0	4	0
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
<b>Halo Dostava</b>	0	0	0	0	5
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

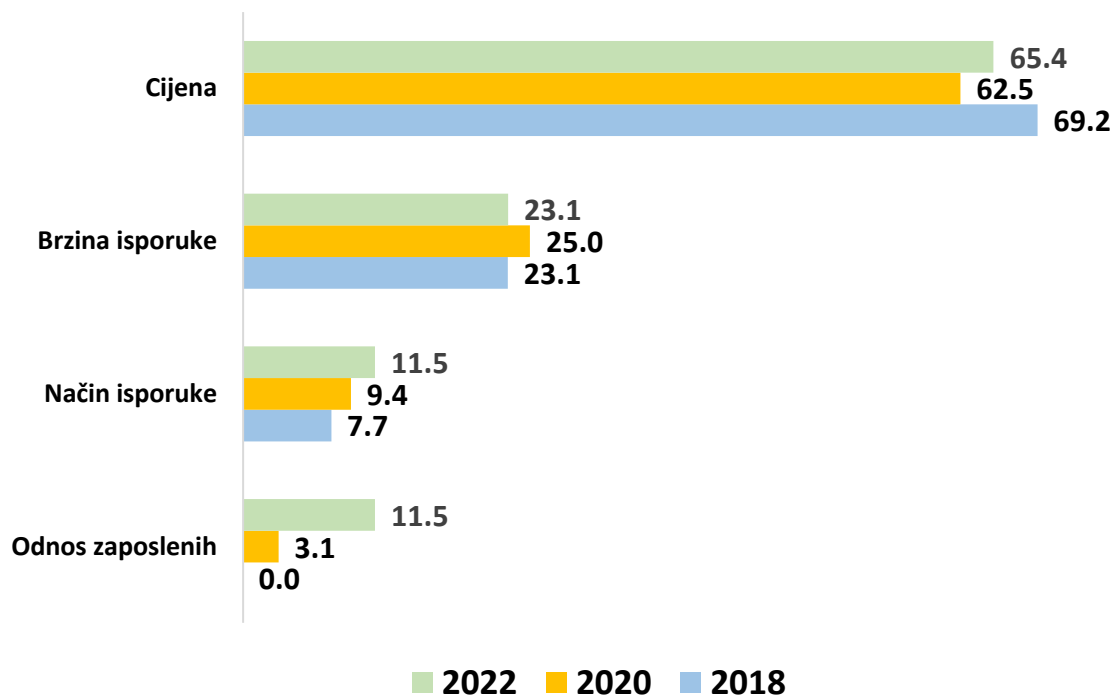
Najveći stepen zadovoljstva pruženim uslugama iskazuju korisnici DHL-a (100%- zbir uglavnom sam zadovoljan i veoma sam zadovoljan) i Pošte Crne Gore (67.4% zbir uglavnom sam zadovoljan i veoma sam zadovoljan).

---

<sup>1</sup> Broj ispitanika

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

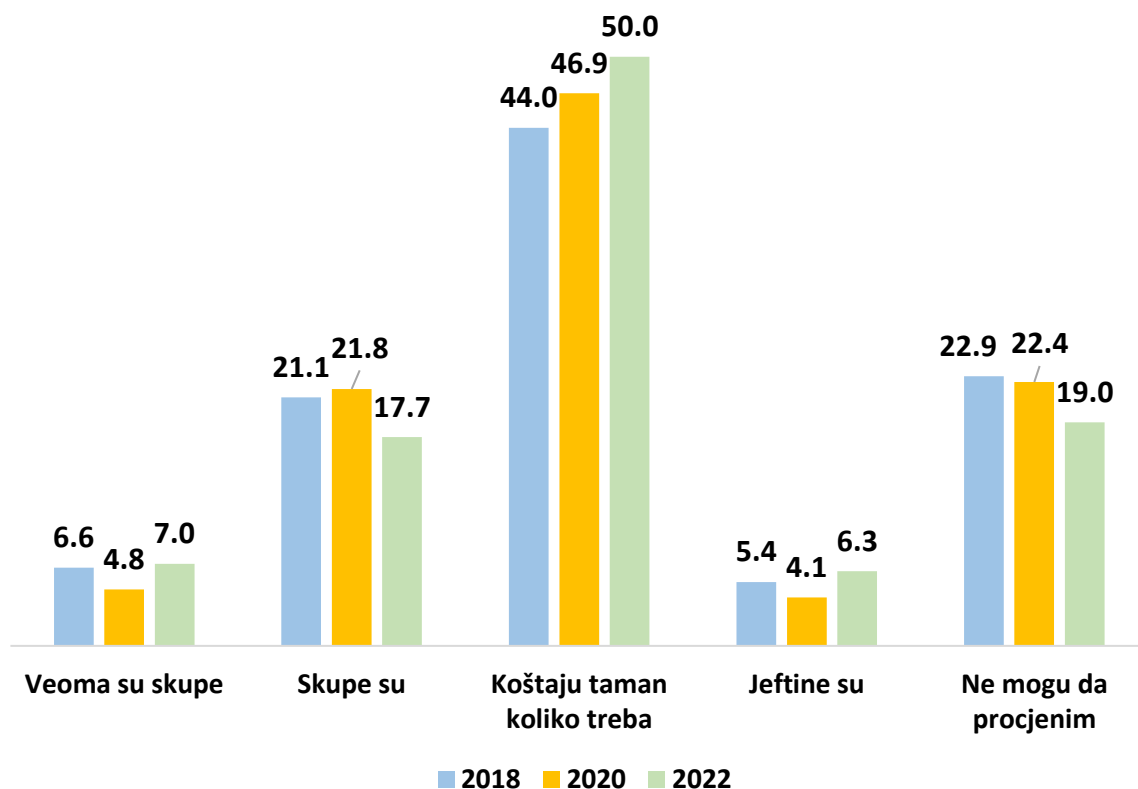
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (16.5% od ciljane populacije), N=26



Za mali broj poslovnih korisnika (16.5%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, ključni razlog nezadovoljstva, kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020 godine, je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, te način isporuke.

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158



U ovogodišnjem istraživanju približno 57% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 25% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe, što u odnosu na prethodna istraživanja predstavlja pad nezadovoljstva cijenom.

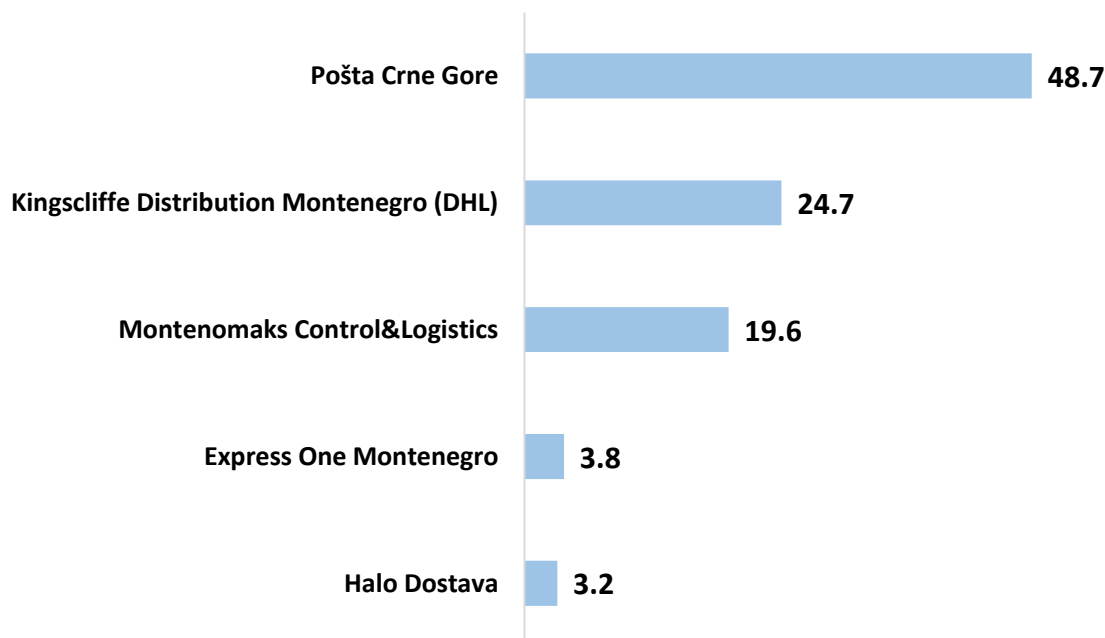
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kog operatora poslovni korisnici najčešće koriste:

	Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristi vaša firma/organa?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procjenim
<b>Pošta Crne Gore</b>	6 5.9%	19 18.8%	49 48.5%	6 5.9%	21 20.8%
<b>Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)</b>	0 0.0%	3 25.0%	9 75.0%	0 0.0%	0 0.0%
<b>Montenomaks Control&amp;Logistics</b>	5 15.2%	6 18.2%	13 39.4%	4 12.1%	5 15.2%
<b>Express Courier</b>	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
<b>NTC Logistics</b>	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
<b>Halo Dostava</b>	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

Cijenom poštanskih usluga najzadovoljniji su korisnici Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL) -75.%- koštaju taman koliko treba.

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

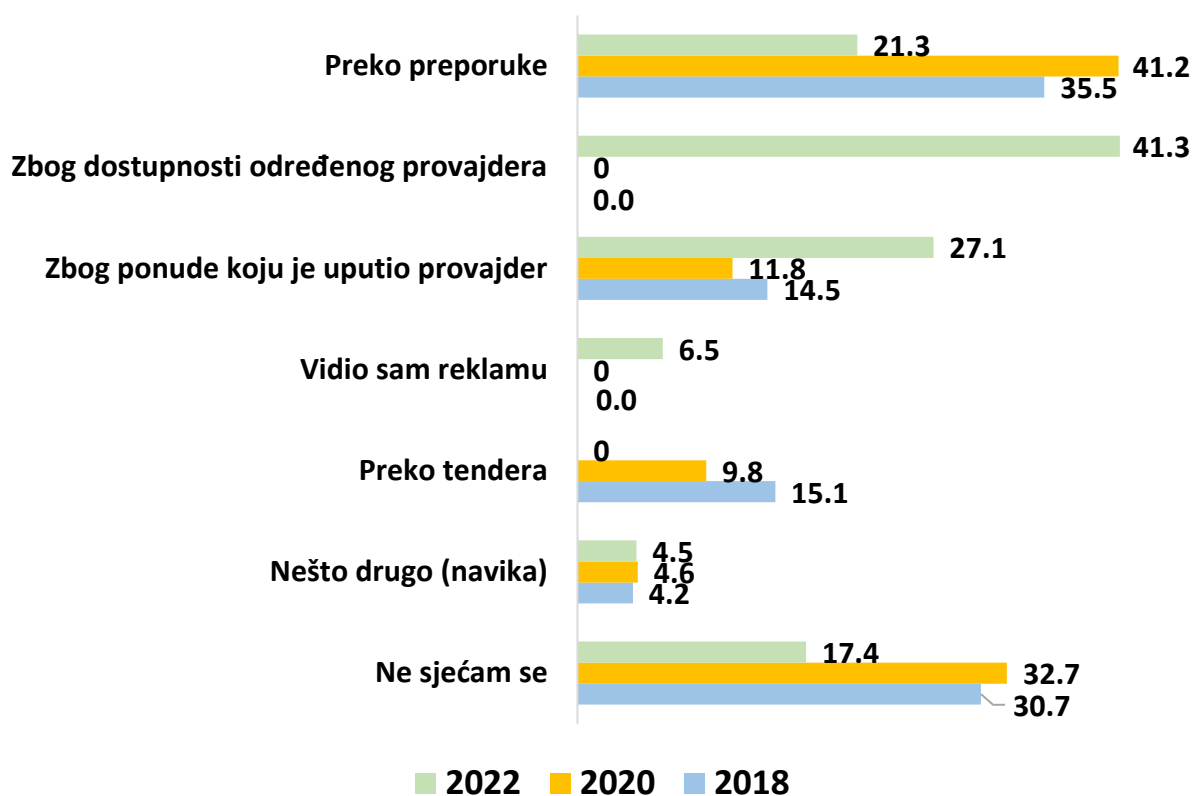
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljne populacije), N=158



Nešto manje od polovine (48.7%) ispitanika smatra da Pošta Crne Gore pruža najkvalitetnije poštanske usluge, i taj procenat zadovoljstva je približan prošlogodišnjem istraživanju (48.3%).

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

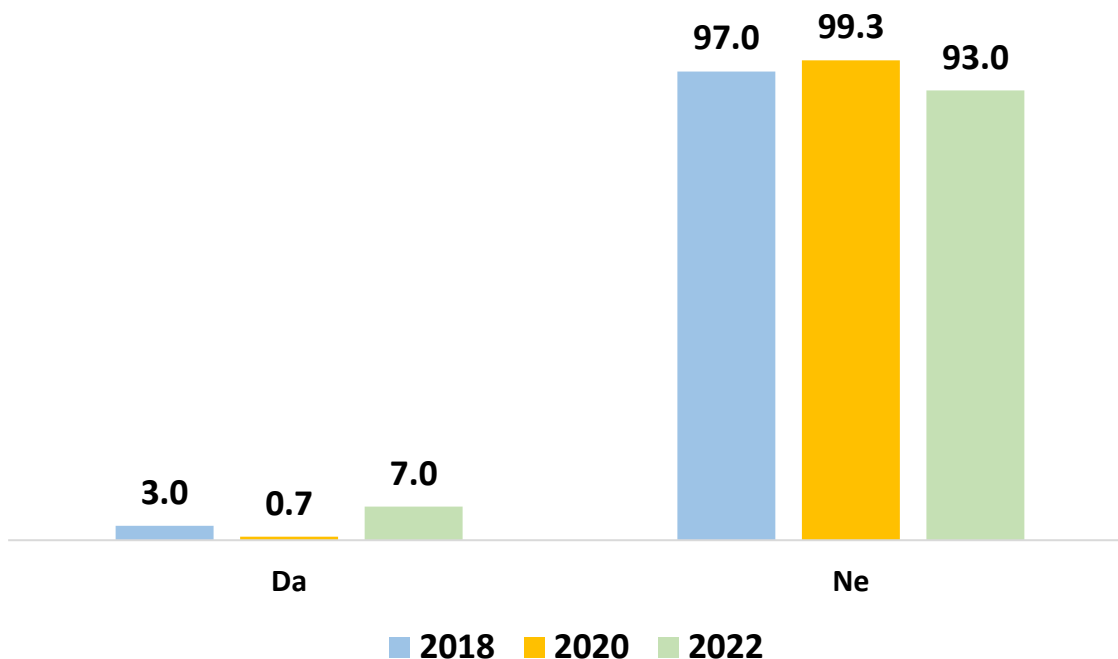
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljne populacije), N=158



Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći procenat korisnika koji su izjavili da su izabrali operatora poštanskih usluga zbog dostupnosti određenog provajdera (41.3%), zatim zbog ponude koju je uputio provajder (27.1%) i preko preporuke (21.3%). Do određenog disbalansa distribucije odgovora, u odnosu na prethodna istraživanja, došlo je zbog toga što su u ovogodišnjem istraživanju dodata 2 nova modaliteta odgovora (zbog dostupnosti određenog provajdera i vidio sam reklamu), pa nije validno primjeniti komparativnu metodu upoređivanja rezultata.

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158



Najveći dio poslovnih korisnika u Crnoj Gori (93%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga. S druge strane, značajno je porastao broj onih koji su uložili žalbu.

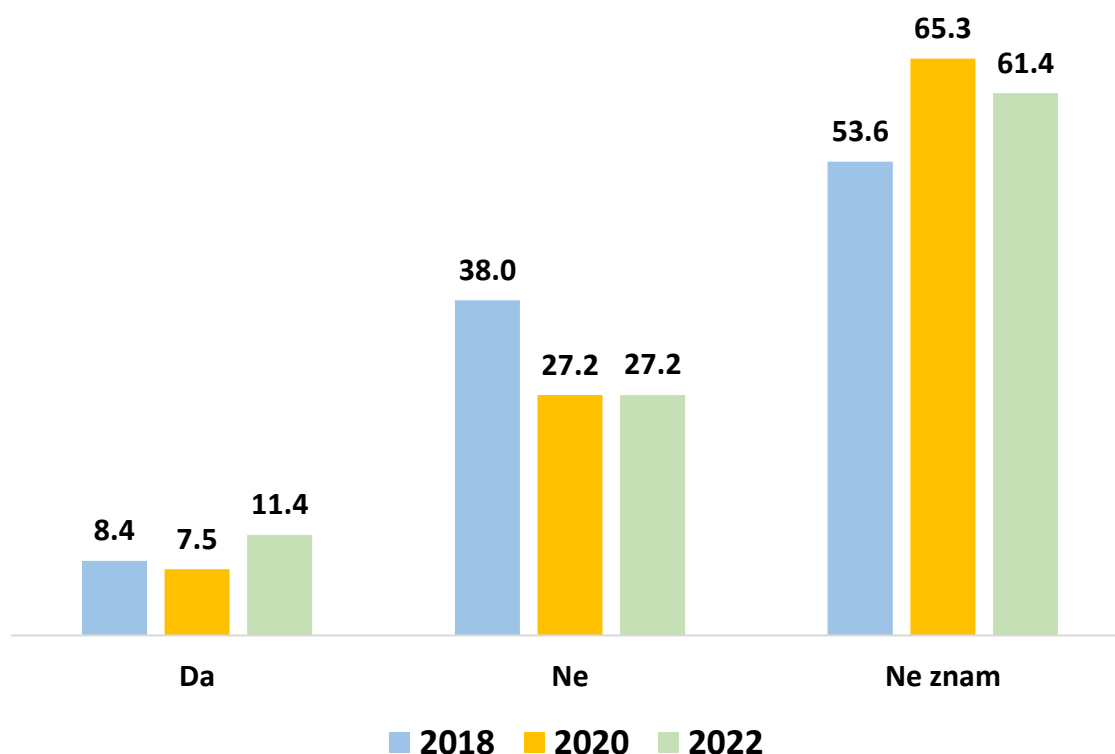
Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (7% ili 11 pravnih subjekata) to su učinili zbog:

- Neblagovremene dostave pošiljke
- Izgubljene pošiljke



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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158



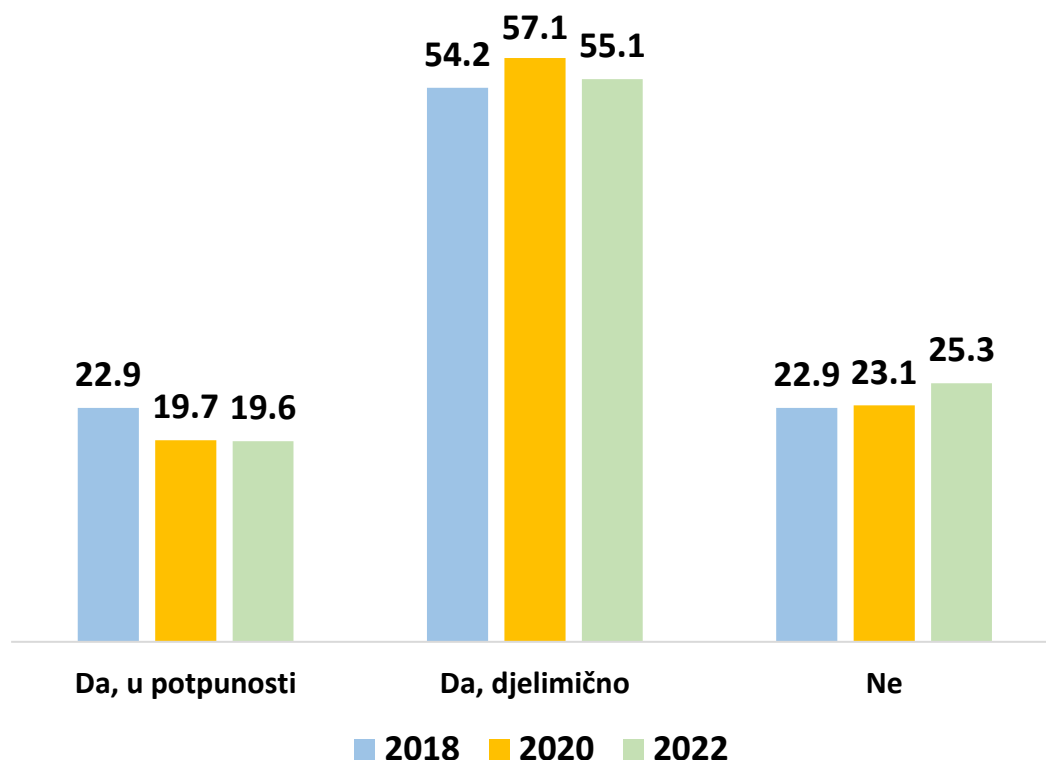
Kao i u prethodnom istraživanju, najveći procenat ispitanika (61.4%) nije mogao da procijeni da li operatori poštanskih usluga treba da uvedu nove usluge ili da, u narednom periodu, iste poboljšaju. Oko 27% ispitanika je odgovorio da ne treba uvoditi nove poštanske usluge, dok je 11.4% anketiranih mišljenja da operatori treba da poboljšaju pružanje postojećih usluga.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu:

- E-tracking pošiljki;
- poboljšanje svih usluga;
- plaćanje taksi online

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka (77.1% od ciljane populacije), N=158

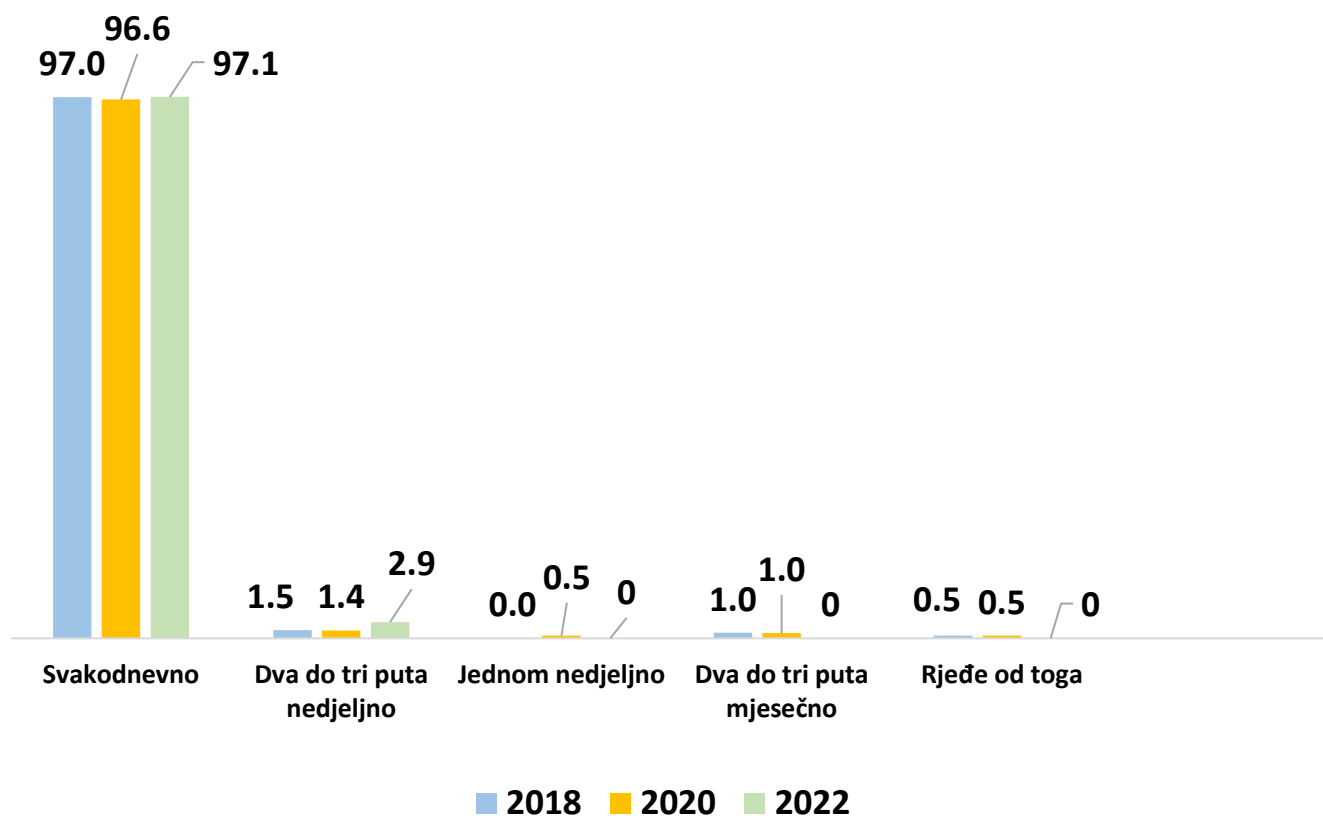


Kao i u istraživanju iz 2018. i 2020. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći procenat ispitanika (55.1%) smatra da je djelimično informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok je svaki peti ispitanik potpuno informisan, a skoro svaki četvrti anketirani nije informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga u Crnoj Gori.

## INTERNET TRGOVINA

### 16. Koliko često vaša firma/organ koristi internet?

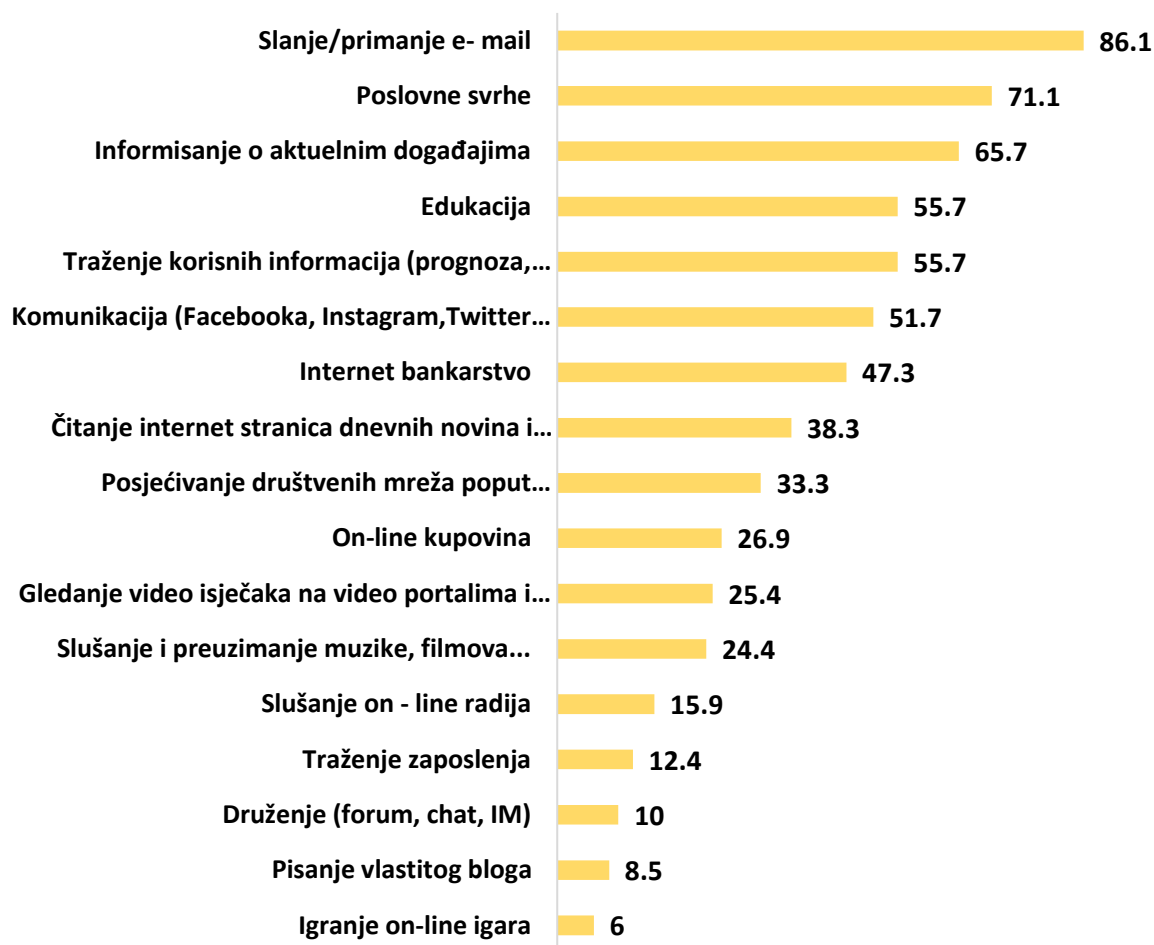
Baza: Ukupna ciljna populacija, N=205



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

## 17. Za što sve koristite internet?

Baza: Oni koji koriste internet, N=205



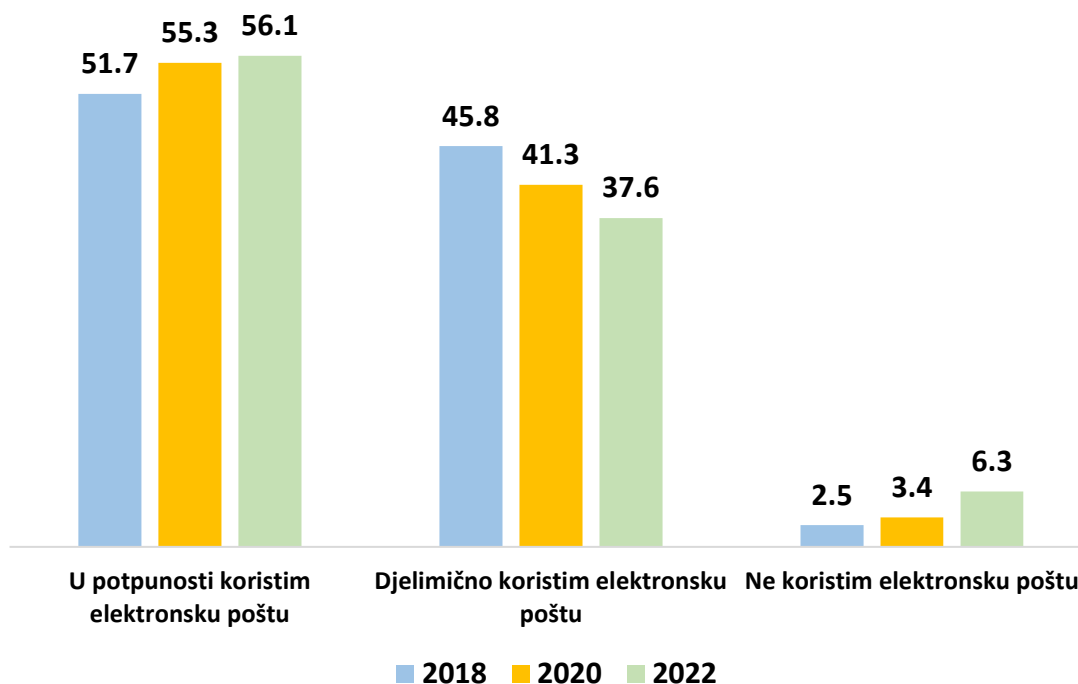
Internet se najviše koristi za: slanje/primanje e-maila (86.1%), poslovne svrhe (71.1%), informisanje o aktuelnim događajima (65.7%), edukacija (55.7%)...

Internet se najmanje koristi za igranje on-line igara (6%) i pisanje vlastitog bloga (8.5%).

Napominjemo, da je ovo pitanje prvi put postavljeno u ovogodišnjem istraživanju, pa iz tih razloga ne postoje uporedni podaci sa prethodnim istraživanjima.

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

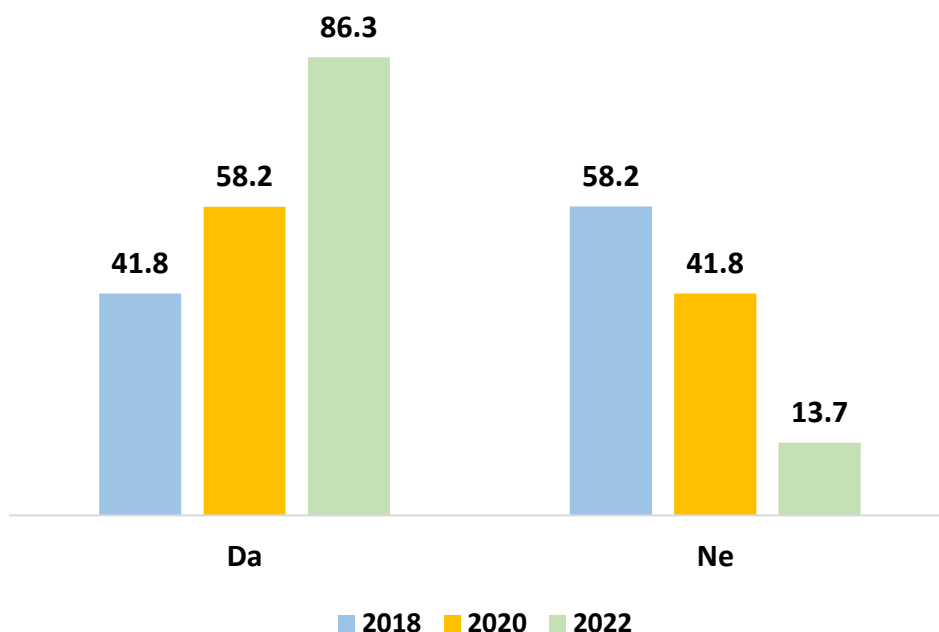
Baza: Oni koji koriste internet, N=205



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

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

Baza: Oni koji koriste internet, N=205



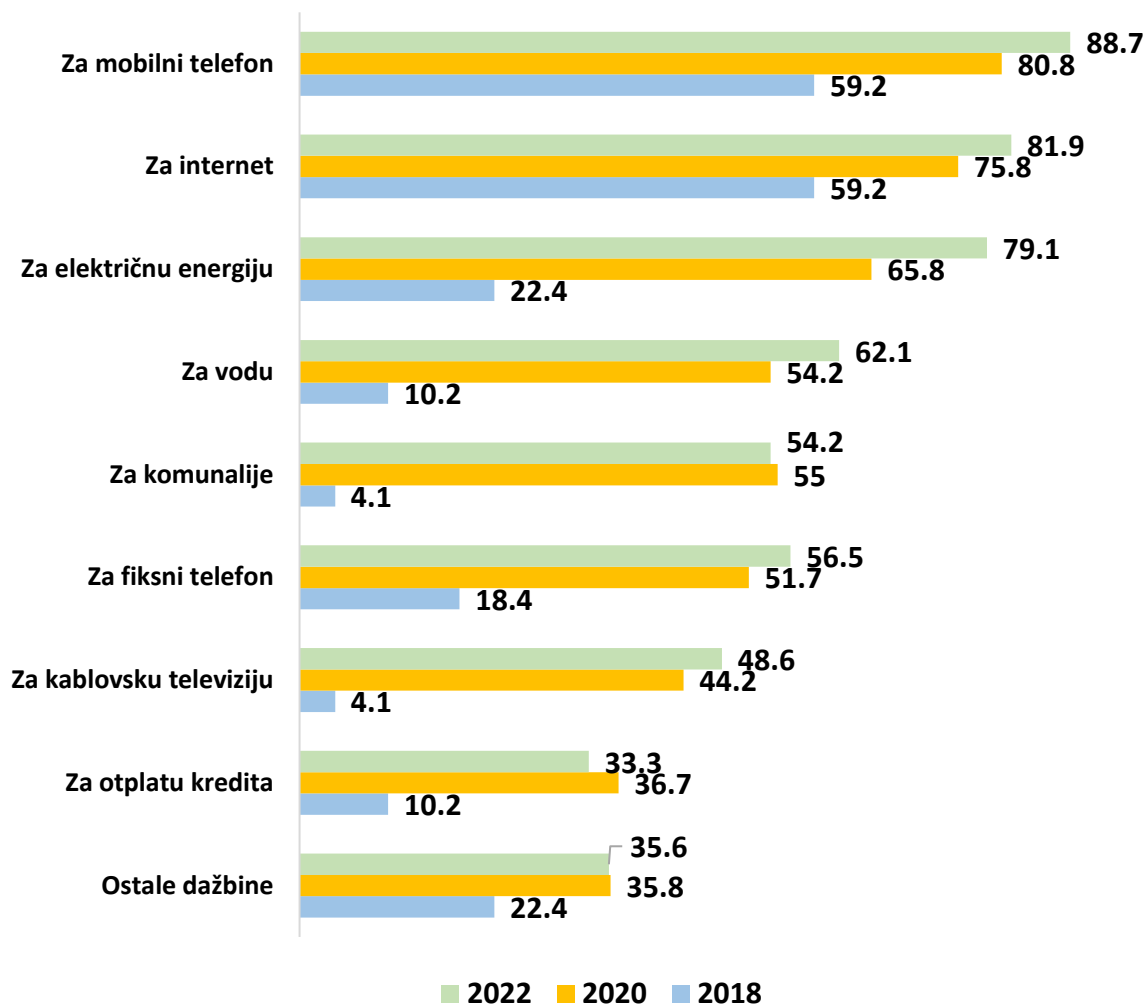
Elektronsko bankarstvo koristi 86.3% poslovnih subjekata obuhvaćenih uzorkom, i bilježi značajan rast u odnosu na istraživanje iz 2018. i 2020.godine. Dakle, ovo istraživanje je pokazalo da elektronsko bankarstvo koristi za 28.1% više poslovnih korisnika u odnosu na istraživanje iz 2020. godine

		Da li koristite usluge elektronskog bankarstva (e-banking) za plaćanje računa?	
		Da	Ne
<b>Djelatnost</b>	Proizvodnja	78.1%	21.9%
	Trgovina	95.7%	4.3%
	Usluge	83.5%	16.5%
	Državna i lokalna uprava	75.0%	25.0%
<b>Broj zaposlenih</b>	Do 9 zaposlenih	82.2%	17.8%
	Od 10 do 49 zaposlenih	94.1%	5.9%
	Od 50 do 250 zaposlenih	83.3%	16.7%
	Preko 250 zaposlenih	100%	-

- Elektronsko bankarstvo u najmanjem procentu koriste iz oblasti državna i lokalna uprava, a najviše poslovni subjekti iz oblasti trgovine;
- Sa aspekta broja zaposlenih, elektronsko bankarstvo najviše koriste poslovni subjekti koji imaju preko 250 zaposlenih.

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

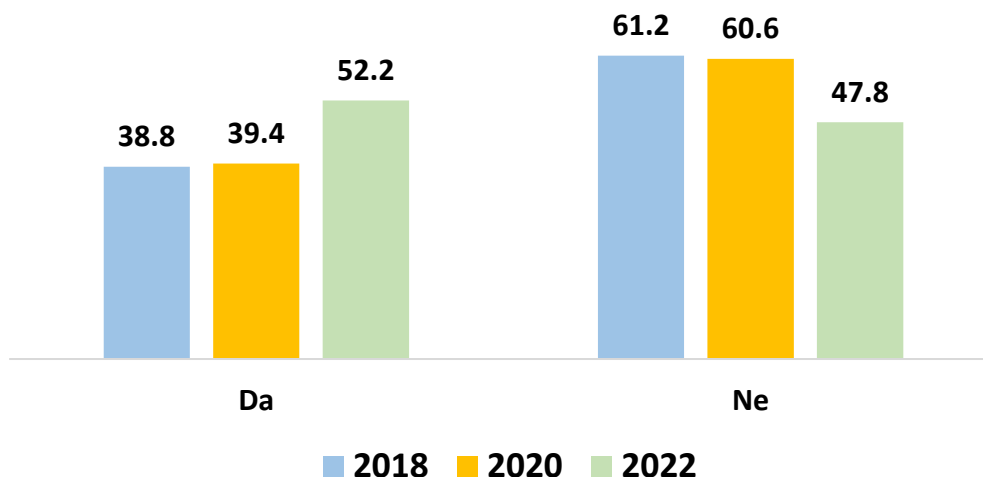
Baza: Oni koji koriste elektronsko bankarstvo (86.3% ciljne populacije), N=177



Najveći procenat ispitanika elektronsko bankarstvo koristi za plaćanje računa za: mobilni telefon (88.7%), internet (81.9%), električnu energiju (79.1%)...

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

Baza: Oni koji koriste internet, N=205



Oko 52% poslovnih subjekata, korisnika interneta, koji su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta, što bilježi značajan rast u odnosu na prethodna istraživanja.

		Da li ste u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge za vašu firmu/organ preko interneta?	
		Da	Ne
<b>DJELATNOST</b>	Proizvodnja	53.1%	46.9%
	Trgovina	54.3%	45.7%
	Usluge	53.8%	46.2%
	Državna i lokalna uprava	25.0%	75.0%
<b>Broj zaposlenih</b>	Do 9 zaposlenih	50.5%	49.5%
	Od 10 do 49 zaposlenih	60.3%	39.7%
	Od 50 do 250 zaposlenih	33.3%	66.7%
	Preko 250 zaposlenih	50.0%	50.0%

- Kupovinu robe ili usluge preko interneta u najmanjem procentu koriste organi državne i lokalne uprave, a najviše poslovni subjekti iz oblasti trgovine i usluga;
- Sa aspekta broja zaposlenih, kupovinu putem interneta najviše koriste poslovni subjekti koji imaju od 10 do 49 zaposlenih, a najmanje oni koji imaju od 50 do 250 zaposlenih.



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

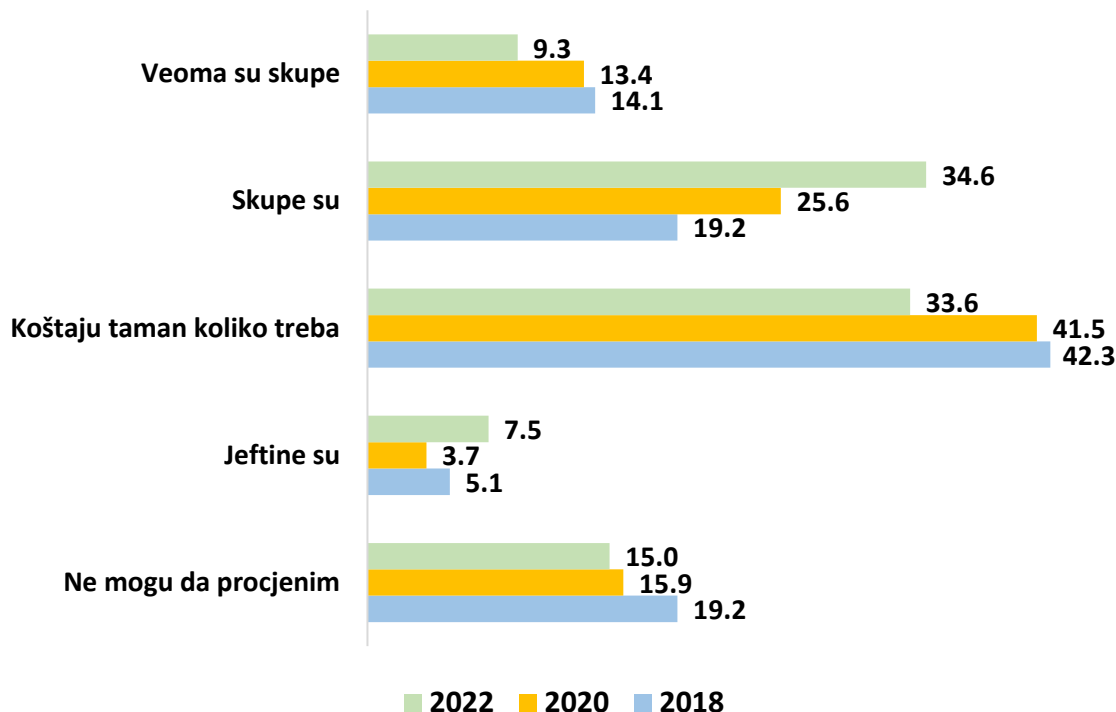
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (52.2% ciljne populacije); N=107

	2018	2020	2022
Pošta Crne Gore	34.7	33.1	43.0
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	26.9	27.9	31.8
Express One Montenegro	12.8	8.8	5.6
Montenomaks Control&Logistics	17.9	16.2	25.2
Tim Kop	0	0.7	3.7
Express Courier	0	0.7	2.8
NTC Logistics	1.3	8.1	9.3
Fast Express	0	0	0.9
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	-	-	0.9
Go Express - Braća Kastratović	-	-	0
Halo Dostava	-	-	1.03
Naš Express	-	-	0
Alo Kurir express	3.8	4.4	-
See All Express	0	0	-
Purić Trade	0	0	-

Kao i u prethodnim istraživanjima, tako i u ovom istraživanju lider među operatorima koji su pružali usluge kupovine preko interneta, je Pošta Crne Gore (43%), a zatim usluge dostavne službe DHL-a (31.8%). Primjetan je značajan rast učešća Pošte Crne Gore i Montenomaks Control&Logistics.

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

Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (52.2% ciljane populacije); N=107



Približan je procenat onih koji smatraju da su cijene usluga dostavnih službe za internet trgovinu skupe (34.6%) i onih koji smatraju da cijene usluga koštaju taman koliko treba (33.6%). U odnosu na prethodno istraživanje značajno je porastao procenat onih koji smatraju da su cijene usluga skupe (za 9%).

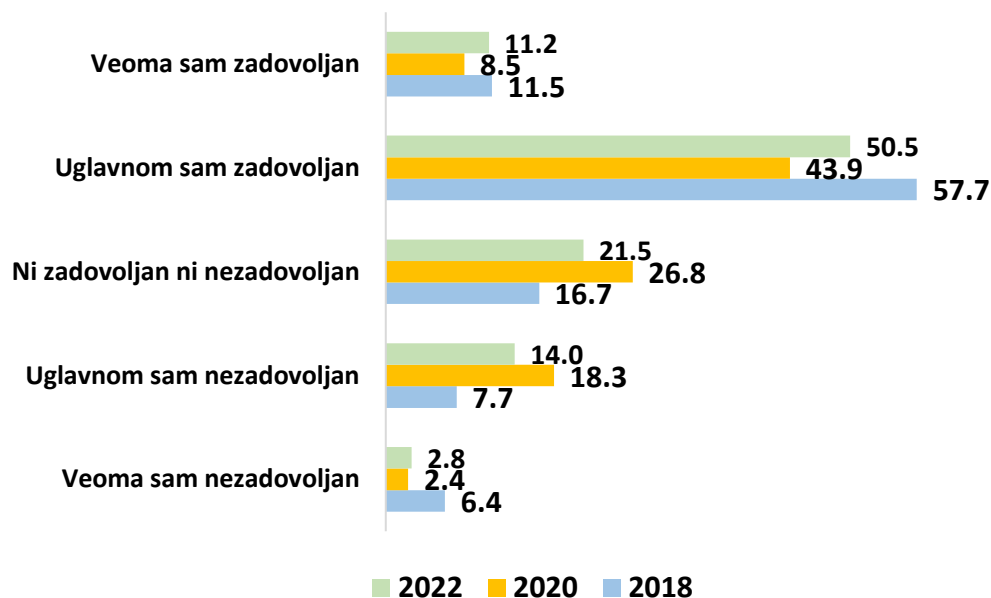
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to koju dostavnu službu poslovni korisnici najčešće koriste:

	Šta mislite kakve su cijene usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procjenim
<b>Pošta Crne Gore</b>	8.7%	43.5%	19.6%	8.7%	19.6%
<b>DHL</b>	17.6%	35.3%	38.2%	8.8%	0.0%
<b>Express One Montenegro</b>	16.7%	0.0%	83.3%	0.0%	0.0%
<b>Montenomax</b>	3.7%	33.3%	48.1%	14.8%	0.0%
<b>NTC logistics</b>	40.0%	30.0%	30.0%	0.0%	0.0%

Približan je procenat (oko 53%) korisnika usluga Pošte Crne Gore i DHL-a koji smatraju da su cijene usluga dostavnih službi, za internet trgovinu, skupe odnosno veoma skupe, dok korisnici usluga Express One Montenegro smatraju, u najvećem procentu (83.3%) da usluge koštaju taman koliko treba.

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

Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (52.2% ciljne populacije); N=107



Brzinom dostavnih službi je veoma i uglavnom zadovoljno 61.7% korisnika internet trgovine, i u odnosu na prethodno istraživanje bilježi se rast stepena zadovoljstva, jer je u istraživanju iz 2020. godine taj procenat iznosio 52.4%. S druge strane, smanjio se procenat uglavnom nezadovoljnih i onih koji nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

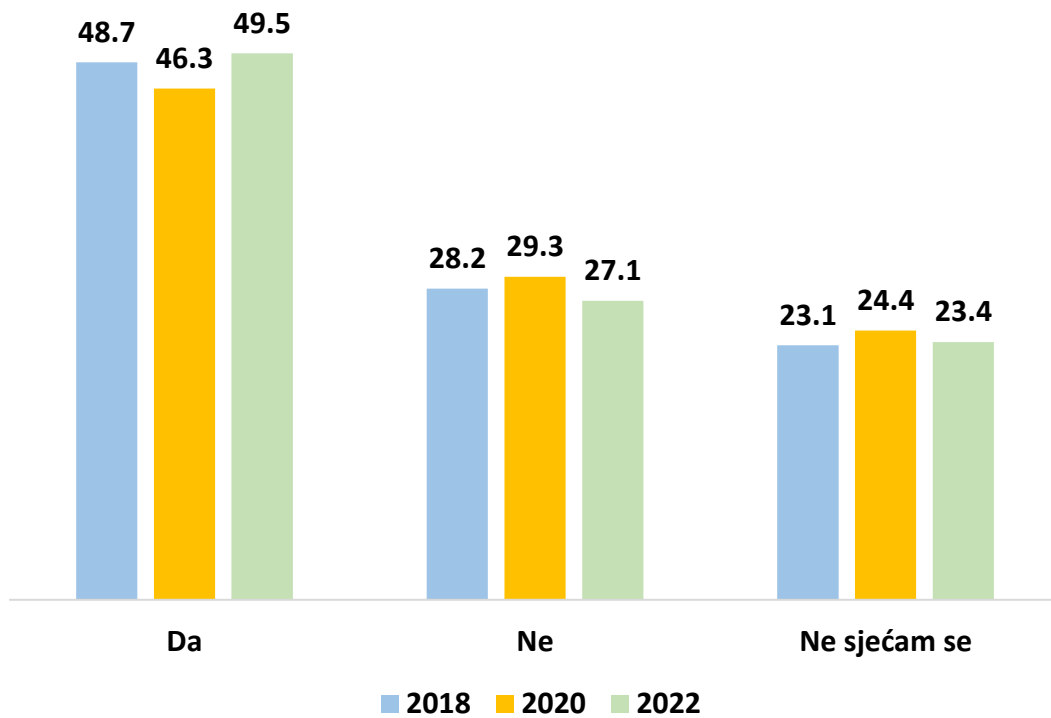
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg distributera poslovni najčešće koriste:

	Šta mislite kakve su cijene usluga dostavnih službi, vezano za internet trgovinu?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	6.5%	19.6%	10.9%	54.3%	8.7%
DHL	0.0%	17.6%	8.8%	52.9%	20.6%
Express One Montenegro	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Montenomax	0.0%	0.0%	40.7%	44.4%	14.8%
NTC logistics	0.0%	0.0%	10.0%	60.0%	30.0%

Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (90%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni poslovni korisnici koji koriste usluge NTC logistics-a, kao i poslovni korisnici koji koriste usluge Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL) 73.5%.

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

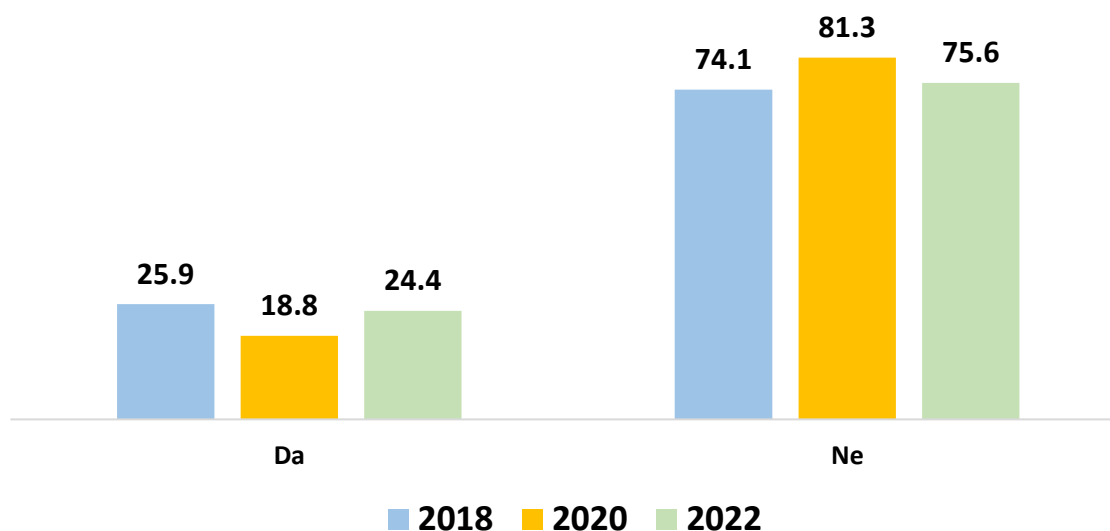
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (52.2% ciljne populacije); N=107



Približan je procenat distribucije svih odgovora u odnosu na prethodna dva istraživanja, što znači da nema značajnih pomjeranja u odnosu na ovo pitanje.

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

Baza: Oni koji koriste internet, N=205



Svaki četvrti ispitanik (24.4%) internet korisnik posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga, dok 75.6% ne posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Dakle, u odnosu na prethodno istraživanje, došlo je do povećanja procenta onih koji posjećuju sajtove operatora poštanskih usluga.

		Da	Ne
<b>Djelatnost</b>	Proizvodnja	40.6%	59.4%
	Trgovina	21.4%	78.6%
	Usluge	20.9%	79.1%
	Državna i lokalna uprava	25.0%	75.0%
<b>Broj zaposlenih</b>	Do 9 zaposlenih	9.9%	90.1%
	Od 10 do 49 zaposlenih	42.6%	57.4%
	Od 50 do 250 zaposlenih	50.0%	50.0%
	Preko 250 zaposlenih	11.1%	88.9%

Najveći procenat onih koji posjećuju sajt poštanskog operatora radi informisanja o načinu dostave robe kupljene preko interneta je iz reda poslovnih korisnika koji se bave proizvodnjom i onih koji imaju od 50 do 250 zaposlenih.

## KRATAK REZIME ISTRAŽIVANJA

- Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je došlo do porasta poslovnih subjekata koji su koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, u posljednjih godinu dana, sa 70.7% na 77.1%, što predstavlja povećanje korišćenja ovih usluga za 6.4%.
- Najveći procenat poslovnih subjekata, kao i u prethodnim istraživanjima, koji su čuli i koristili poštanske usluge opredjelio se za: slanje i prijem pisama (84.8%), slanje i prijem paketa (83.5%) i kurirske usluge (79.1%). Poslovni subjekti su najmanje koristili usluge neadresirane pošiljke i usluge hibridne pošte.
- I ovo istraživanje, kao i prethodna dva, je pokazalo da su za najveći procenat poslovnih subjekata, i dalje, veoma i uglavnom važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka, međutim, s druge strane, ovo istraživanje pokazuje da je opao procenat onih kojima te usluge nisu važne (sa 9.5% na 7.6%).
- Slanje i prijem pisama najčešće koristi (27%) poslovnih korisnika i u odnosu na istraživanja iz 2018. i 2020. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Na drugom mjestu po frekvenciji odgovora nalaze se kurirske usluge, koje u odnosu na prethodno istraživanje, bilježe porast korisnika.
- Najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori je, i dalje, Pošta CG (98.1%), a zatim slijede Montenomaks Control&Logistics (65.2%), DHL (57%) i NTC Logistics (39.2%).
- Najveći procenat poštanskih usluga, koje su koristili poslovni korisnici u Crnoj Gori, vezan je za Poštu CG i to u 100% onih koji su koristili sledeće usluge: usluge hibridne pošte, novčane poštanske usluge i telegramske usluge, a oni koji su (93.4%) primali ili slali pismo, slanje i prijem paketa (59.7%) to činilo putem Pošte CG.
- Rezultati pokazuju da najveći dio poslovnih subjekata Crne Gore najčešće koristi usluge Pošte CG (63.9%).

- Većina poslovnih korisnika, kao i u istraživanju iz 2020. godine, je generalno zadovoljna (74.1% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga.
- Za mali broj poslovnih korisnika (16.5%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora, ključni razlog nezadovoljstva, kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020 godine, je cijena, a zatim slijedi brzina isporuke pošiljki, te način isporuke.
- U ovogodišnjem istraživanju približno 57% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, dok oko 25% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe.
- Nešto manje od polovine (48.7%) ispitanika smatra da Pošta Crne Gore pruža najkvalitetnije poštanske usluge, i taj procenat zadovoljstva je približan prošlogodišnjem istraživanju (48.3%).
- Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći procenat korisnika koji su izjavili da su izabrali operatora poštanskih usluga zbog dostupnosti određenog provajdera (41.3%), zatim zbog ponude koju je uputio provajder (27.1%) i preko preporuke (21.3%).
- Najveći dio poslovnih korisnika u Crnoj Gori (93%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.
- Najveći procenat ispitanika (61.4%) nije mogao da procijeni da li operatori poštanskih usluga treba da uvedu nove usluge ili da, u narednom periodu, iste poboljšaju.
- Najveći procenat ispitanika (55.1%) smatra da je djelimično informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok je svaki peti ispitanik potpuno informisan, a skoro svaki četvrti anketirani nije informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga u Crnoj Gori.
- Skoro je identičan procenat poslovnih korisnika, u sva tri istraživanja, koji svakodnevno, u svom radu, koriste internet (oko 97%).

- Internet se najviše koristi za: slanje/primanje e-maila (86.1%), poslovne svrhe (71.1%), informisanje o aktuelnim događajima (65.7%), edukacija (55.7%)...
- Preko polovine poslovnih subjekata, korisnika interneta, u sva tri istraživanja, u potpunosti i djelimično je zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail).
- Elektronsko bankarstvo koristi 86.3% poslovnih subjekata obuhvaćenih uzorkom, i bilježi značajan rast u odnosu na istraživanje iz 2018. i 2020. godine
- Najveći procenat ispitanika elektronsko bankarstvo koristi za plaćanje računa za: mobilni telefon (88.7%), internet (81.9%), električnu energiju (79.1%)...
- Oko 52% poslovnih subjekata, korisnika interneta, koji su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta.
- Lider među operatorima koji su pružali usluge kupovine preko interneta, je Pošta Crne Gore (43%), a zatim usluge dostavne službe DHL-a (31.8%).
- Približan je procenat onih koji smatraju da su cijene usluga dostavnih službe za internet trgovinu skupe (34.6%) i onih koji smatraju da cijene usluga koštaju taman koliko treba (33.6%).
- Brzinom dostavnih službi je veoma i uglavnom zadovoljno 61.7% korisnika internet trgovine, i u odnosu na prethodno istraživanje bilježi se rast stepena zadovoljstva, jer je u istraživanju iz 2020. godine taj procenat iznosio 52.4%.
- Približan je procenat distribucije svih odgovora u odnosu na prethodna dva istraživanja, što znači da nema značajnih pomjeranja u odnosu na ovo pitanje.
- Svaki četvrti ispitanik (24.4%) internet korisnik posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga, dok 75.6% ne posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta.