

Saopštenje za javnost

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori

U cilju dobijanja što preciznije slike o stanju na tržištu poštanskih usluga Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP) je, u saradnji sa agencijom za ispitivanje javnog mnjenja "Damar plus", spovela istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskim uslugama u Crnoj Gori.

Istraživanje se odnosilo na individualne i poslovne korisnike poštanskih usluga. Uzorkom je bilo obuhvaćeno 1012 ispitanika/građana i 205 preduzeća na teritoriji Crne Gore.

Istraživanje je sprovedeno tokom decembra 2022. godine.

Dobijeni rezultati su analizirani i na osnovu poređenja sa rezultatima koji su dobijeni u istraživanjima stepena zadovoljstva korisnika iz 2018. i 2020. godine.

Istraživanje je pokazalo da 77,5% individualnih korisnika i 77,1% poslovnih korisnika u Crnoj Gori koristi usluge slanja i prijema poštanskih pošiljki. Kod individualnih korisnika je primjetan trend pada za oko 3,2%, a kod poslovnih korisnika trend rasta za 6,4% u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.

Najveći procenat individualnih korisnika koristi: novčane poštanske usluge (74,7%), slanje i prijem paketa (59,4%), kurirske usluge (58,9%), telegramske usluge (50,6%) i usluge slanja i prijema pisana (46,4%).

Najveći procenat poslovnih korisnika koristi: usluge slanja i prijema pisama (84,8%), slanje i prijem paketa (83,5%), telegramske usluge (82,9%), kurirske usluge (79,1%) i ekspres poštanske usluge (75,9%).

Najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori, i kod individualnih i kod poslovnih korisnika, i dalje je Pošta Crne Gore, a zatim slijede Montenomaks, DHL i NTC Logistics.

Individualni korisnici najčešće koriste poštanske usluge Pošte Crne Gore - 75,8%, zatim DHL-a - 5,1%, Montenomaks-a - 4,6%, i Express Courier-a - 3,1%.

Poslovni korisnici najčešće koriste poštanske usluge Pošte Crne Gore - 63,9%, zatim Montenomaksa - 20,9%, DHL-a - 7,6% i Halo Dostave - 3,2%.

Kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020. godine, većina građana Crne Gore, odnosno 72,5%, je generalno zadovoljna uslugama koje pružaju njihovi izabrani pružaoci poštanskih usluga.

U segmentu poslovnih korisnika zadovoljstvo pruženim poštanskim uslugama je izrazilo 74,1% ispitanika.

Za one individualne i poslovne korisnike koji su iskazali nezadovoljstvo pruženim uslugama izabranog operatora ključni razlog nezadovoljstva, u ovom kao i u prethodnim istraživanjima, je cijena.

44,4% individualnih korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou, tj. da koštaju taman koliko treba, ili da su jeftine (u 2020. godini taj

procenat je bio oko 50%), dok 43.9% ispitanika procjenjuje da su cijene poštanskih usluga skupe, odnosno veoma skupe (u istraživanju iz 2020. godine taj procenat je bio 39.1%).

Iz istraživanja se može zaključiti da je došlo do porasta broja građana koji smatraju da su cijene poštanskih usluga skupe, a smanjio se procenat onih koji smatraju da cijene koštaju taman koliko treba, ili da su jeftine.

Međutim, kod poslovnih korisnika približno 57% procjenjuje da je cijena ovih usluga na zadovoljavajućem nivou (koštaju taman koliko treba i jeftine su), što u odnosu na prethodna istraživanja predstavlja pad nezadovoljstva cijenom.

Istraživanje je obuhvatilo i korišćenja interneta i usluga povezanih sa internetom.

Rezultati pokazuju da 90% individualnih i 97% poslovnih korisnika svakodnevno koristi internet. Tradicionalnu poštu je u potpunosti ili djelimično zamijenilo internetom i elektronskom poštom 70% individualnih i 93,7% poslovnih korisnika. Uslugu elektronskog bankarstva koristi 36% individualnih i 86% poslovnih korisnika interneta, dok je kupovinu neke robe ili usluge preko interneta u proteklih šest mjeseci obavilo 52,7% individualnih i 52% poslovnih korisnika.

Svi navedeni parametri su značajno povećani u odnosu na istraživanja iz 2018. i 2020. godine.

Desile su se i neke promjene u korišćenju dostavnih službi, odnosno poštanskih operatora koji se bave dostavom proizvoda kupljenih preko interneta. Ukupno uzevši, lideri u segmentu dostave su i dalje Pošta Crne Gore, DHL-a i Montenomaks.

Međutim, dok je kod poslovnih korisnika u ovom segmentu primjetan rast njihovog učešća, kod individualnih korisnika se bilježi pad njihovog učešća, te rast učešća i broja korisnika usluga ostalih poštanskih operatora, a prije svega Express Courier-a, NTC Logistics-a i Express One Montenegro.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva individualnih i poslovnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost <https://ekip.me/page/reports/istrazivanja/content>.

Podgorica, 30.01.2023. godine

Izvršni direktor
Darko Grgurović