



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 18.06. 2025. godine

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 Institutom Damar Plus, spavela istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori.

Istraživanje se odnosilo na individualne i poslovne korisnike poštanskih usluga.

Uzorakom je bilo obuhvaćeno 1009 ispitanika/građana i 200 preduzeća i organizacija na teritoriji Crne Gore.

Istraživanje je sprovedeno tokom marta i aprila 2025. godine.

Dobijeni rezultati su analizirani i na osnovu poređenja sa rezultatima koji su dobijeni u istraživanjima stepena zadovoljstva korisnika poštanskih usluga iz 2020. i 2022. godine.

Istraživanje je pokazalo da je 65,1% ispitanih građana i 74,5% ispitanih firmi/organizacija u poslednjih godinu dana koristilo poštanske usluge.

Iz rezultata istraživanja se može se uočiti postepeno opadanje broja individualnih korisnika poštanskih usluga - sa 80,7% u 2020. na 77,5% u 2022. i zatim na 65,1% u 2025. godini.

Što se tiče rezultata koji se odnose na poslovne korisnike, isti pokazuju da je u 2020. godini 70,7% ispitanih firmi/organizacija koristilo poštanske usluge, da bi taj procenat porastao na 77,1% u 2022. godini, a zatim blago opao na 74,5% u 2025. godini.

Najveći procenat individualnih korisnika poštanskih usluga koristi: kurirske usluge (74.6%), slanje i prijem paketa (71.7%), novčane poštanske usluge (64.4%) i telegramske usluge (50.2%). Najveći procenat poslovnih korisnika koristi: slanje i prijem paketa (71,1%), kurirske usluge (68,5%), slanje i prijem pisama (63,8%), ekspres usluge (59,7%) i telegramske usluge (54,4%).

Poštanski operator čije se usluge najviše koriste u Crnoj Gori, i kod individualnih i kod poslovnih korisnika, i dalje je Pošta Crne Gore, a zatim slijede NELT (koji je do 31.12.2025. godine poslovao pod imenom Montenomaks), DHL i NTC Logistics.

Individualni korisnici poštanskih usluga najčešće koriste poštanske usluge Pošte Crne Gore – 65,1%, zatim NTC Logistics -a – 6,1%, NELT-a - 5,3%, i DHL-a - 5,2%.

Poslovni korisnici najčešće koriste poštanske usluge Pošte Crne Gore - 56,2%, zatim NELT-a - 15,6%, DHL-a - 7,9% i NTC Logistics -a - 4,8%.

Kao i u istraživanjima iz 2020. i 2022. godine, većina individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori, odnosno 64,4%, je generalno zadovoljna uslugama koje pružaju njihovi izabrani pružaoci poštanskih usluga. Međutim, poređenjem rezultata se zaključuje da se udio zadovoljnih građana smanjuje od 73,1% (2020) na 72,5% (2022), pa na 64,4% (2025).

U segmentu poslovnih korisnika zadovoljstvo pruženim poštanskim uslugama je izrazilo 76,5% ispitanika. Poređenjem rezultata ovog sa prethodnim istraživanjima se dolazi do zaključka da se udio zadovoljnih poslovnih korisnika povećava od 72,1% (2020) na 74,1% (2022), pa na 76,5% (2025).

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

Kod individualnih korisnika cijena je i dalje najčešći razlog nezadovoljstva, ali joj se udio postepeno smanjuje (sa 61% (2020) na 53,2% (2022), pa na 33,3% (2025)), dok se povećava značaj drugih faktora poput načina isporuke i odnosa zaposlenih.

Kod poslovnih korisnika cijena je bila glavni razlog nezadovoljstva u 2020. i 2022. (preko 60%), ali 2025. godine dolazi do značajnog pada tog razloga (44,4%) i snažnog porasta nezadovoljstva čiji je razlog brzina isporuke (sa 23,1% na 50%).

Ovogodišnje istraživanje je prvi put obuhvatilo i pitanja koja se odnose na poznavanje i korišćenje paketomata – automatizovanih uređaja, koji se na tržištu poštanskih usluga Crne Gore koriste za preuzimanje pošiljki.

Nešto više od petine ispitanih građana (22,5%) jasno je upoznato sa tim šta su paketomati, dok je dodatnih 30,1% za njih čulo, ali ne poznaje detaljno njihov rad. Gotovo polovina (47,4%) nikada nije čula za paketomate.

Oko trećine ispitanih firmi/organizacija (32,5%) se izjasnilo da je u potpunosti upoznato sa funkcionisanjem paketomata, dok je dodatnih 40,5% čulo za njih, ali nisu u potpunosti upoznati sa njihovim funkcionisanjem. Preostalih 27% uopšte ne poznaje ovaj koncept, što ukazuje na to da je, i pored određenog nivoa obaviještenosti o paketomatima, potrebna dodatna promocija pružanja poštanskih usluga putem ovih uređaja.

Istraživanje je obuhvatilo i pitanja koja se odnose na internet trgovinu i dostavu naručenih, odnosno kupljenih proizvoda.

Prema rezultatima obavljenih istraživanja, 41,7% ispitanih građana nikada ne kupuje putem interneta. Najveći dio onih koji kupuju putem interneta to čini nekoliko puta godišnje (22%), odnosno jednom ili više puta mjesečno (ukupno oko 23.6%), a 7,7% to radi samo jednom godišnje ili rjeđe. Vrlo mali procenat (4.1%) kupuje online bar jednom nedjeljno.

Kod ispitanih firmi/organizacija skoro polovina (46,5%) nikada ne kupuje online, a dodatnih 24% to čini jednom godišnje ili rjeđe. Ispitanih 19,5% firmi/organizacija obavlja kupovinu nekoliko puta godišnje, a samo manji dio (oko 10% ukupno) obavlja kupovinu na mjesečnom nivou ili češće.

Oko dvije trećine ispitanih građana koji kupuju proizvode putem internet trgovine (63,3%) nije imalo nikakvih problema sa dostavom. Kod onih koji su imali probleme, isti su se odnosili na carinu (13,6%), zatim na samog poštanskog operatora (11,7%) i na prodavca koji prodaje proizvode putem interneta (11,4%).

Među ispitanim firmama/organizacijama koje kupuju online, većina (73,9%) nije imala nikakvih problema s dostavom, dok je 26,1% navelo neki tip poteškoća. Najviše navedenih poteškoća se odnosilo na poštanske operatore (12,1%), zatim na carinu (9,3%), dok je znatno rjeđe problem bio vezan za pošiljaoca, odnosno prodavca (4,7%).

Najčešće korišćeni poštanski operatori za dostavu proizvoda kupljenih preko interneta, i kod ispitanih građana i kod firmi/organizacija koje su bile obuhvaćene istraživanjem, su Pošta Crne Gore, NELT i NTC Logistics.

Predmet ovog istraživanja je bilo i poznavanje novih propisa prema kojima se PDV naplaćuje na sve uvozne pošiljke, bez obzira na njihovu vrijednost.

Rezultati istraživanja pokazuju da skoro dvije trećine (62,3%) ispitanih građana u većoj ili manjoj mjeri zna za nove propise o PDV-u na sve uvozne pošiljke, dok 37,7% nije upoznato. Oko 39% građana koji su upoznati sa novim propisima o naplati PDV-a navodi da su prestali ili smanjili poručivanje iz inostranstva zbog novih propisa o naplati PDV-a, dok 16,7% nastavlja kupovine istim tempom, uz uočavanje većih troškova. Istovremeno, na nešto manje od polovine (43,1%) ovih ispitanika promjene navedenih propisa nemaju uticaja.

Rezultati koji se odnose na firme/organizacije pokazuju da je oko 70% ispitanih firmi/organizacija u potpunosti ili djelimično upoznato sa novim propisima o naplati PDV-a na sve uvozne pošiljke, dok je gotovo trećina (30,5%) u potpunosti neinformisana. Među onima koji znaju za nove propise, 50,4% je u potpunosti prestalo ili smanjilo naručivanje iz inostranstva, a 7,9% nastavlja sa istim obimom kupovine, ali primjećuje veće troškove. Slično kao kod ispitanih građana, 41,7% onih firmi/organizacija koje su upoznate sa novim propisima tvrde da na njih ovi propisi nisu imali uticaja.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva individualnih i poslovnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori mogu se na zvaničnoj internet stranici Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, na internet adresi: <https://ekip.me/page/reports/researches/content>.