

Izvještaj

Stepen zadovoljstva individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori

Za:

METODOLOGIJA

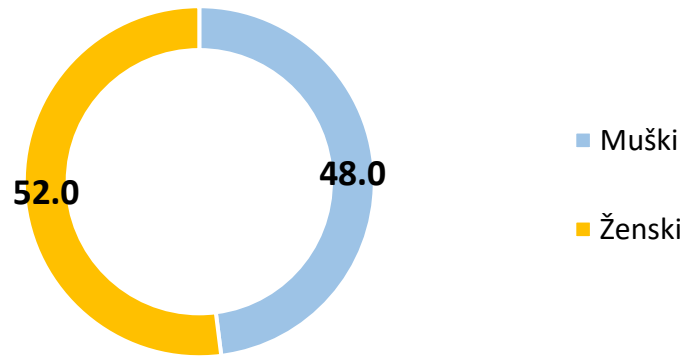
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom decembra 2022. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 18 godina po popisu iz 2011. godine
Veličina uzorka:	1012
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 20 minuta
Mjesta istraživanja:	23 opštine iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

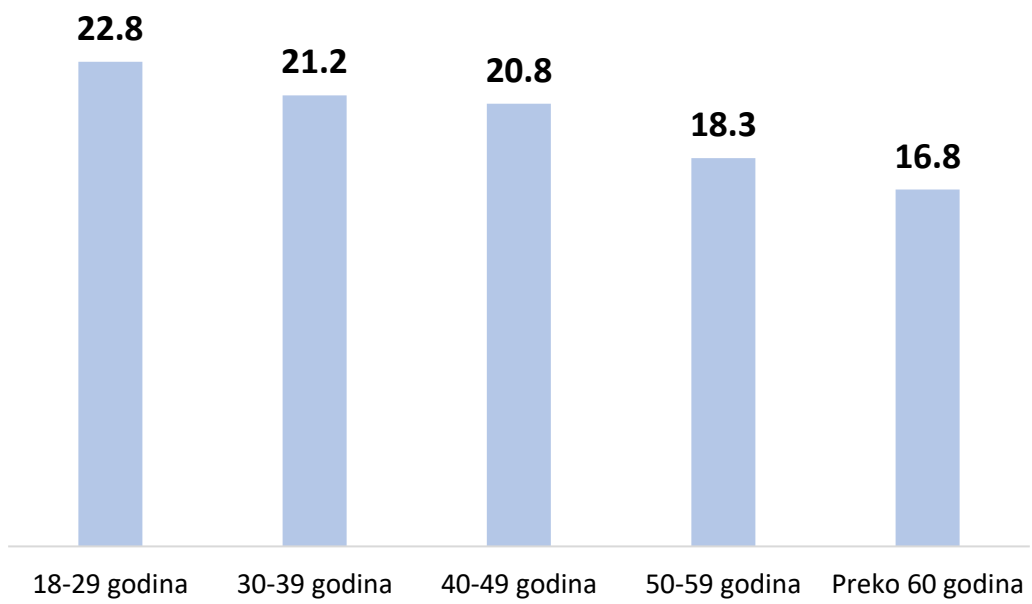
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	302	29.8
	Nikšić	109	10.8
	Danilovgrad	26	2.6
	Cetinje	27	2.7
	UKUPNO	464	45.8
Sjeverni region	Bjelo Polje	75	7.4
	Pljevlja	54	5.3
	Rožaje	42	4.2
	Berane	45	4.4
	Petnjica	12	1.2
	Plav	17	1.7
	Gusinje	9	0.9
	Kolašin	12	1.2
	Mojkovac	13	1.3
	Andrijevisa	8	0.8
	Plužine	5	0.5
	Šavnik	3	0.3
	Žabljak	6	0.6
	UKUPNO	301	29.7
Južni region	Herceg Novi	47	4.6
	Bar	75	7.4
	Kotor	34	3.4
	Budva	32	3.2
	Ulcinj	37	3.7
	Tivat	22	2.2
	UKUPNO	247	24.4
TOTAL		1012	100

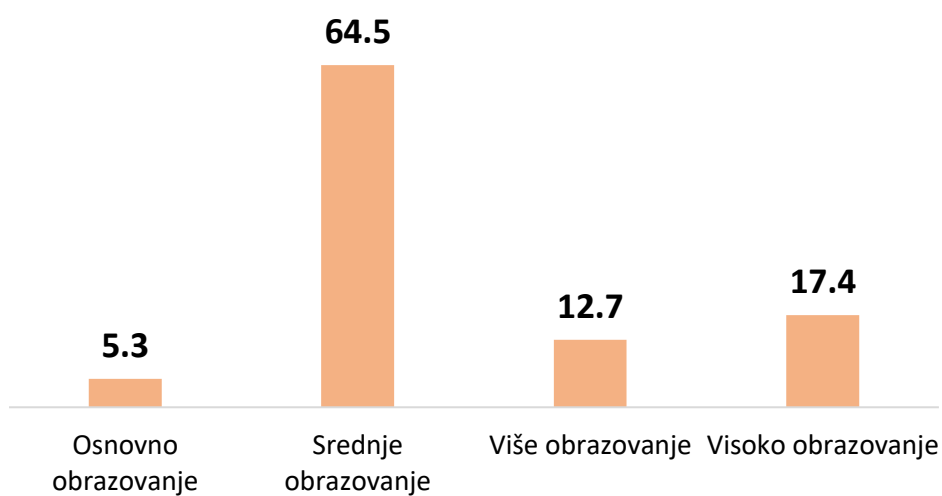
POL



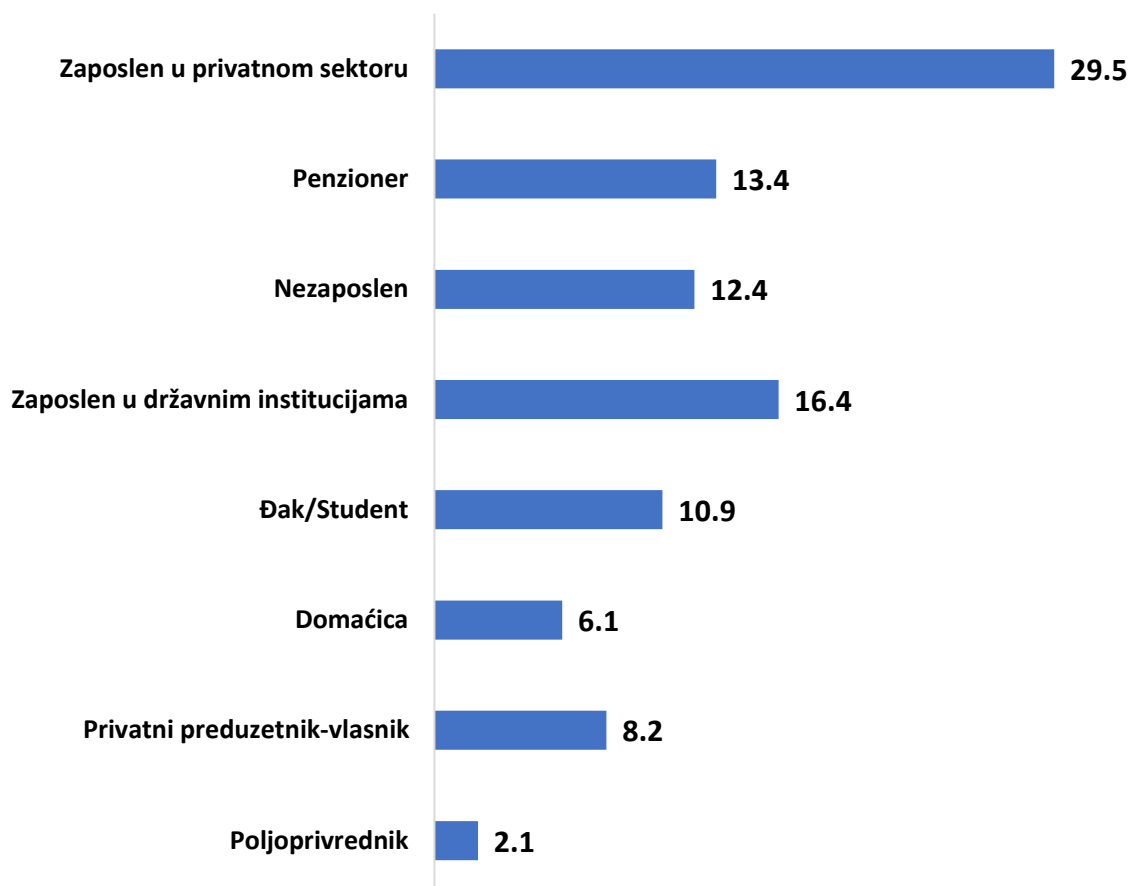
Starost



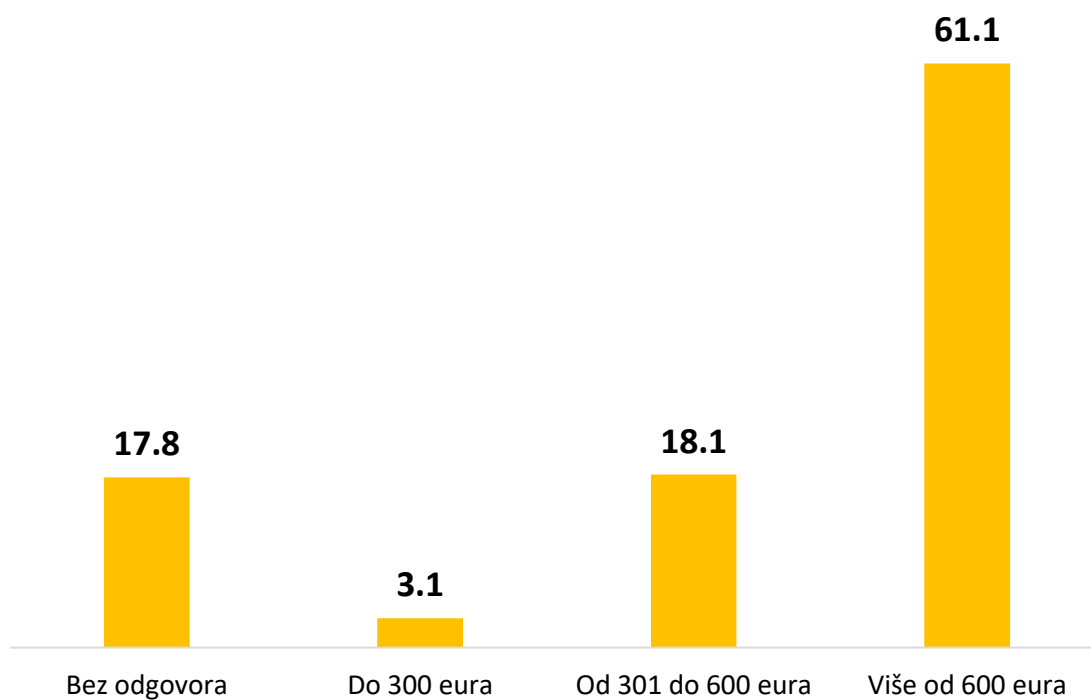
Obrazovanje



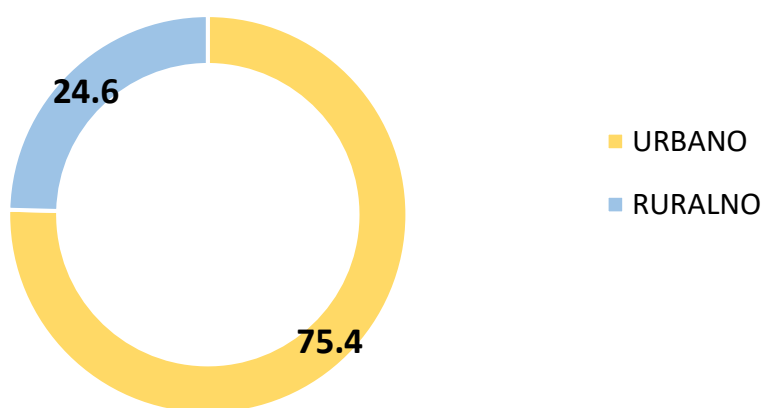
Zanimanje



Mjesečni prihodi domaćinstva



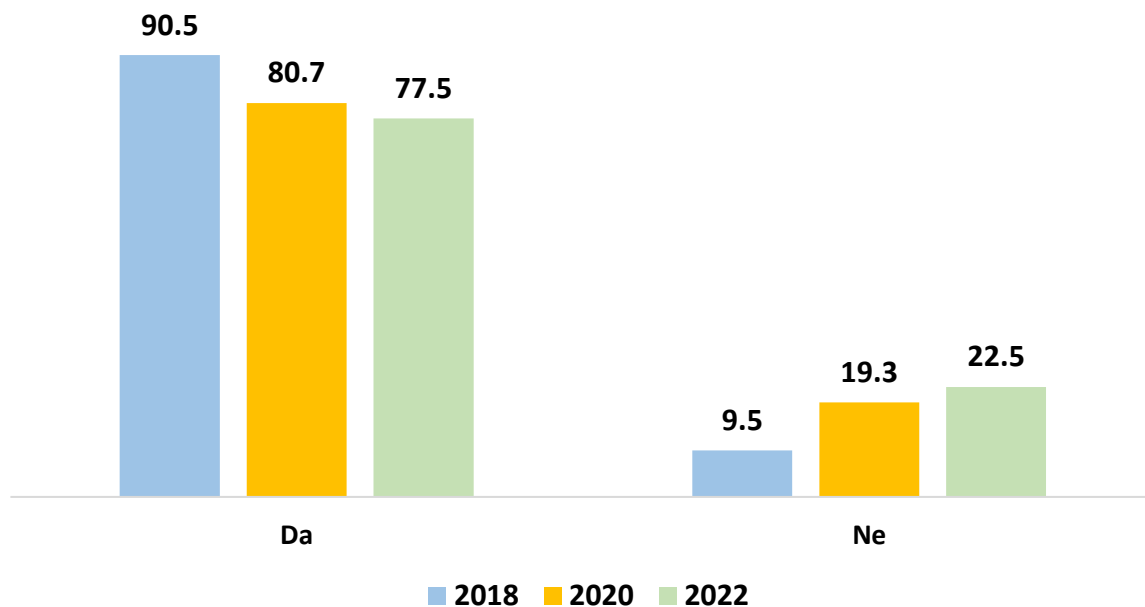
Mjesto stanovanja



POŠTANSKE USLUGE

1. Molim vas da mi kažete da li ste Vi lično, u poslednjih godinu dana, koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka? (pod poštom podrazumijevamo pisma, pakete, razglednice, prijem računa i sl.)?

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1012



Kao i prethodna dva istraživanja (2018. i 2020. godina) i ovogodišnje istraživanje pokazuje da najveći procenat građana Crne Gore (77.5%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, ali je primjetan trend pada u odnosu na istraživanje iz 2020. za oko 3.2%. Pod poštom su se podrazumjevala pisma, paketi, razglednice, telegrami, prijem i slanje novca, prijem računa...

Među onima koji nijesu, u posljednjih godinu dana, koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki najbrojniji su:

- Muškarci;
- Ispitanici starosti preko 60 godina;
- Građani sa srednjim obrazovanjem;
- Penzioneri;
- Građani koji žive u ruralnom području.

2. Koji je Vaš osnovni razlog korišćenja (nekorišćenja) poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784

	2018	2020	2022
Slanje i prijem novca	26.3	20.0	28.4
Slanje i prijem paketa	14.6	18.5	20.3
Slanje telegrama	7.4	8.7	5.6
Slanje i prijem pisama	5.7	4.6	3.3
Zbog posla (službeno)	2.8	4.5	3.3
Plaćanje računa	8.6	14.1	16.6
Slanje i prijem brze pošte	4.5	2.1	4.1
Prijem časopisa	0.3	0.0	0.0
Slanje čestitki i razglednica	0.7	0.7	0.5
Direktna pošta	0.2	0.0	0.0
Internet kupovina	17.1	18.5	9.2
Zbog cijena usluga	0.7	0.2	0.0
Kurirske usluge	0.3	1.0	7.1
Najjednostavniji i najpouzdaniji	3.7	4.8	1.5
Ne znam	2.3	1.2	0.0
Nešto drugo	0.4	1.0	0.0
Bez odgovora	4.3	0.1	0.0

Pitanja o osnovnim razlozima korišćenja, odnosno nekorišćenja poštanskih usluga bila su postavljena u formi otvorenog pitanja što znači da su ispitanici sami upisivali odgovore, a da im nijesu bili ponuđeni mogući odgovori.

Najveći broj ispitanika je odgovorio da su slanje i prijem novca (28.4%), slanje i prijem paketa (20.3%), plaćanje računa (16.6%) i Internet trgovina (9.2%) osnovni razlozi korišćenja poštanskih usluga.

U odnosu na istraživanja iz 2020. godine evidentan je rast procenta korišćenja usluge: slanje i prijem novca (za 8.4 %), kurirske službe (6.1 %) i plaćanja računa (2.5 %). S druge strane primjećuje pad procenta korišćenja Internet kupovine za 9.3 % i slanja telegrama za 3.1 %.

Ispitanici koji ne koriste poštanske usluge (22.5% ciljne populacije) je kao osnovni razlog nekorišćenja tih usluga naveo da nema potrebe za takvim uslugama, jer određene usluge obavlja putem interneta i bankarskih usluga.

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

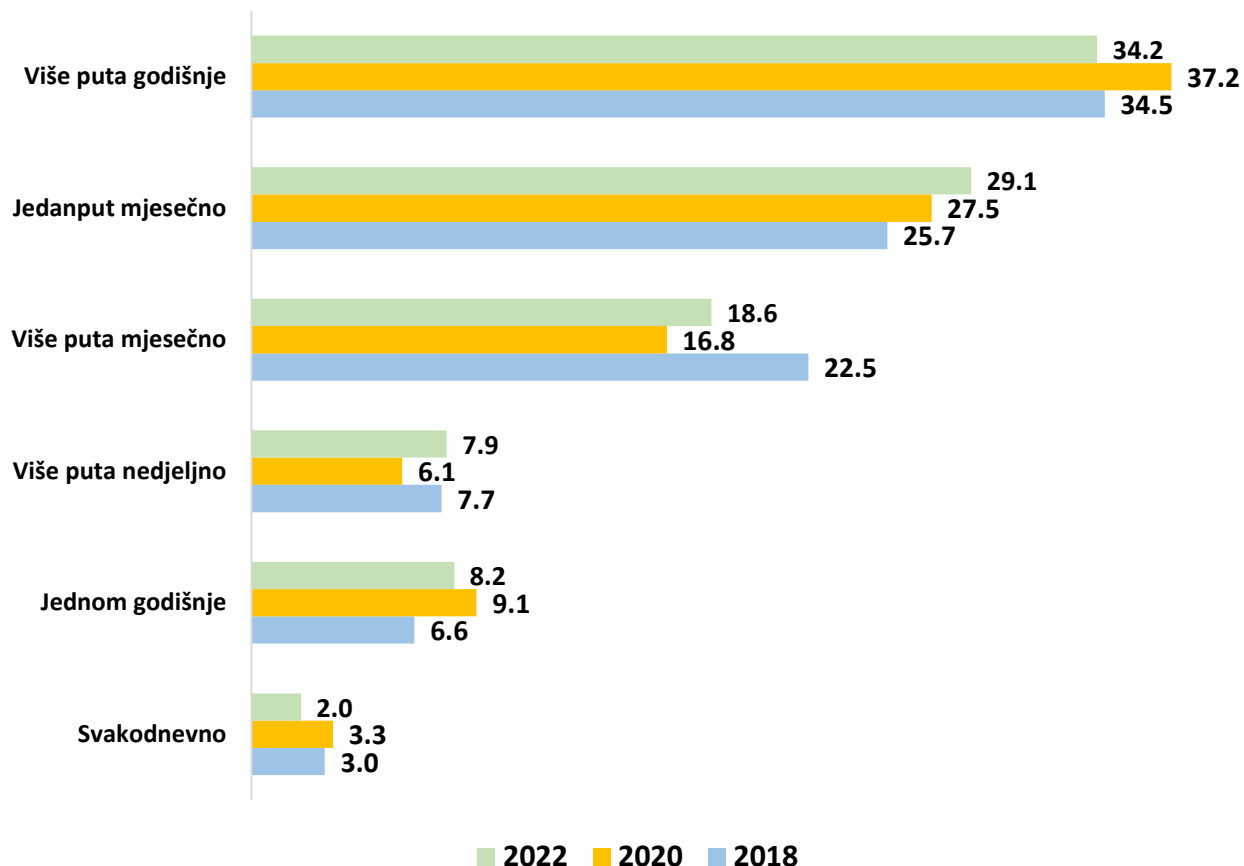
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784

Usluge	Da, čuo/la sam i koristio/la			Da, čuo/la sam ali nisam koristio/la			Nijesam čuo/la		
	2018	2020	2022	2018	2020	2022	2018	2020	2022
Slanje i prijem pisama	48,5	57.8	46.4	49,3	41.4	53.2	2,2	0.9	0.4
Usluge hibridne pošte	4,6	4.3	4.0	38,0	34.5	36.4	57,4	61.2	59.7
Slanje i prijem paketa	62,4	70.6	59.4	34,5	27	37.2	3,1	2.4	3.3
Expres poštanske usluge	43,4	37	31.6	47,0	52.6	55.9	9,6	10.5	12.5
Kurirske usluge	39,8	55.6	58.9	51,3	38.6	38.3	8,9	5.8	2.8
Direktna pošta	17,9	17.8	21.4	59,5	60.3	65.6	22,6	21.9	13.0
Neadresirane pošiljke	4,7	3.8	10.5	54,7	52.7	59.4	40,5	43.6	30.1
Novčane poštanske usluge	63,0	75.9	74.7	29,5	22.3	21.7	7,6	1.8	3.6
Novine, knjige časopisi...	16,3	9.4	20.2	60,9	71.8	66.3	22,9	18.9	13.5
Telegramske usluge	48,9	52.6	50.6	41,9	41.8	46.7	9,2	5.6	2.7
E-commerce	6,7	13.6	13.8	40,0	46.8	50.0	53,3	39.5	36.2

Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći procenat građana Crne Gore koristio poštanske usluge: novčane poštanske usluge (74.7%), slanje i prijem paketa (59.4%), kurirske usluge (58.9%) i slanje i prijem pisama (46.4%). Kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020. godine, i u ovom istraživanju, su hibridna pošta, E-commerce, neadresirana pošta i tiskovina, usluge koje su najmanje poznate anketiranim građanima.

4. Koliko često koristite poštanske usluge?

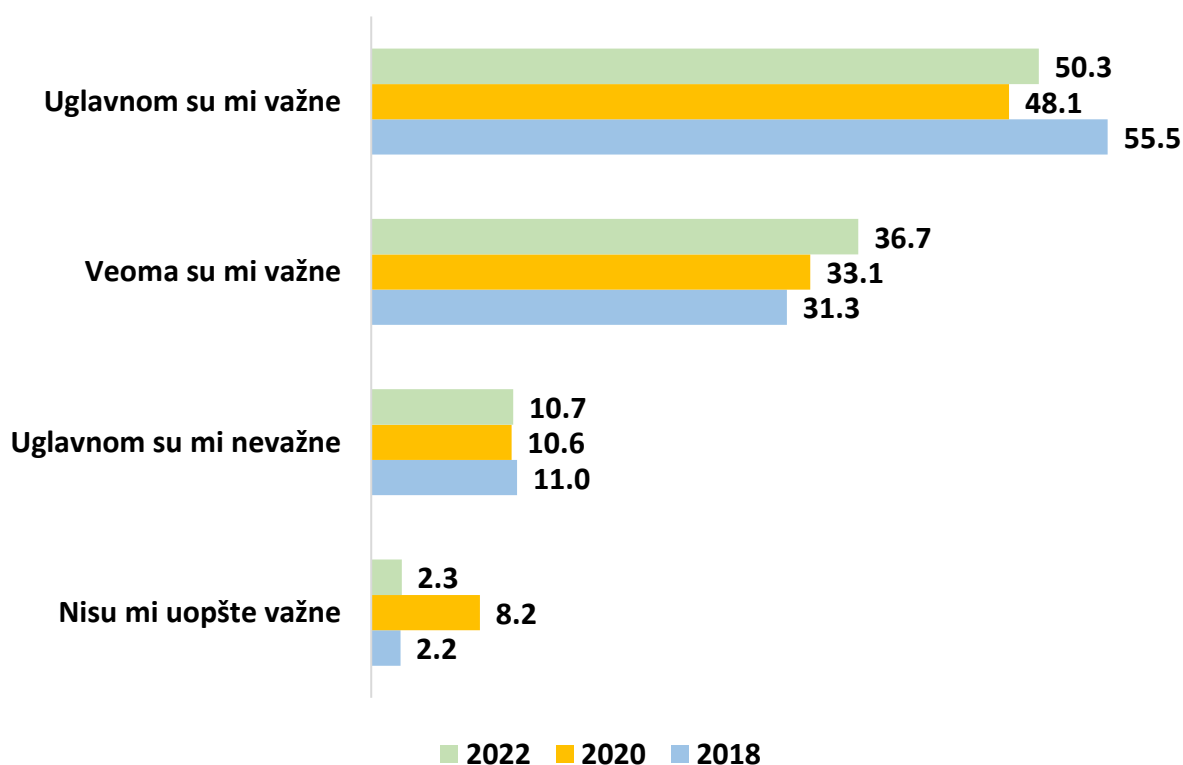
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da najveći procenat ispitanika (34.2%) poštanske usluge koristi više puta godišnje, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, bilježi blagi pad za 3 %. U odnosu na istraživanja iz 2018. i 2020. godine zabilježen je rast onih koji poštanske usluge koriste jedanput mjesečno.

5. 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: 77,5% od ciljne populacije, N=784

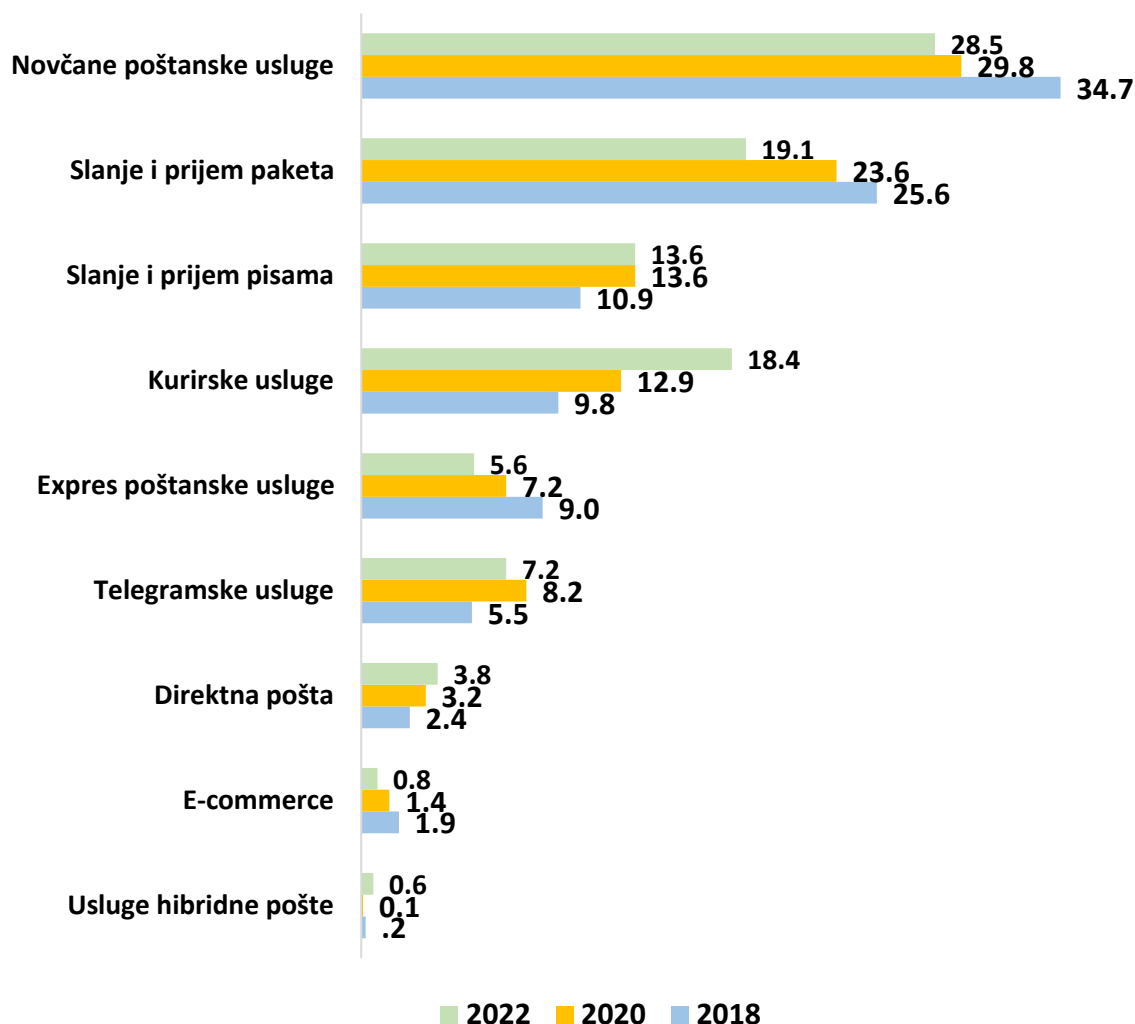


Usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom važne, za nešto više od polovine ispitanika (50.3%), a za 36.7% anketiranih ove usluge su veoma važne.

S druge strane, za 13% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom nevažne ili uopšte nijesu važne, i taj je procenat manji za 5.8% u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.

6. Da li možete reći koju poštanske usluge NAJČEŠĆE koristite?

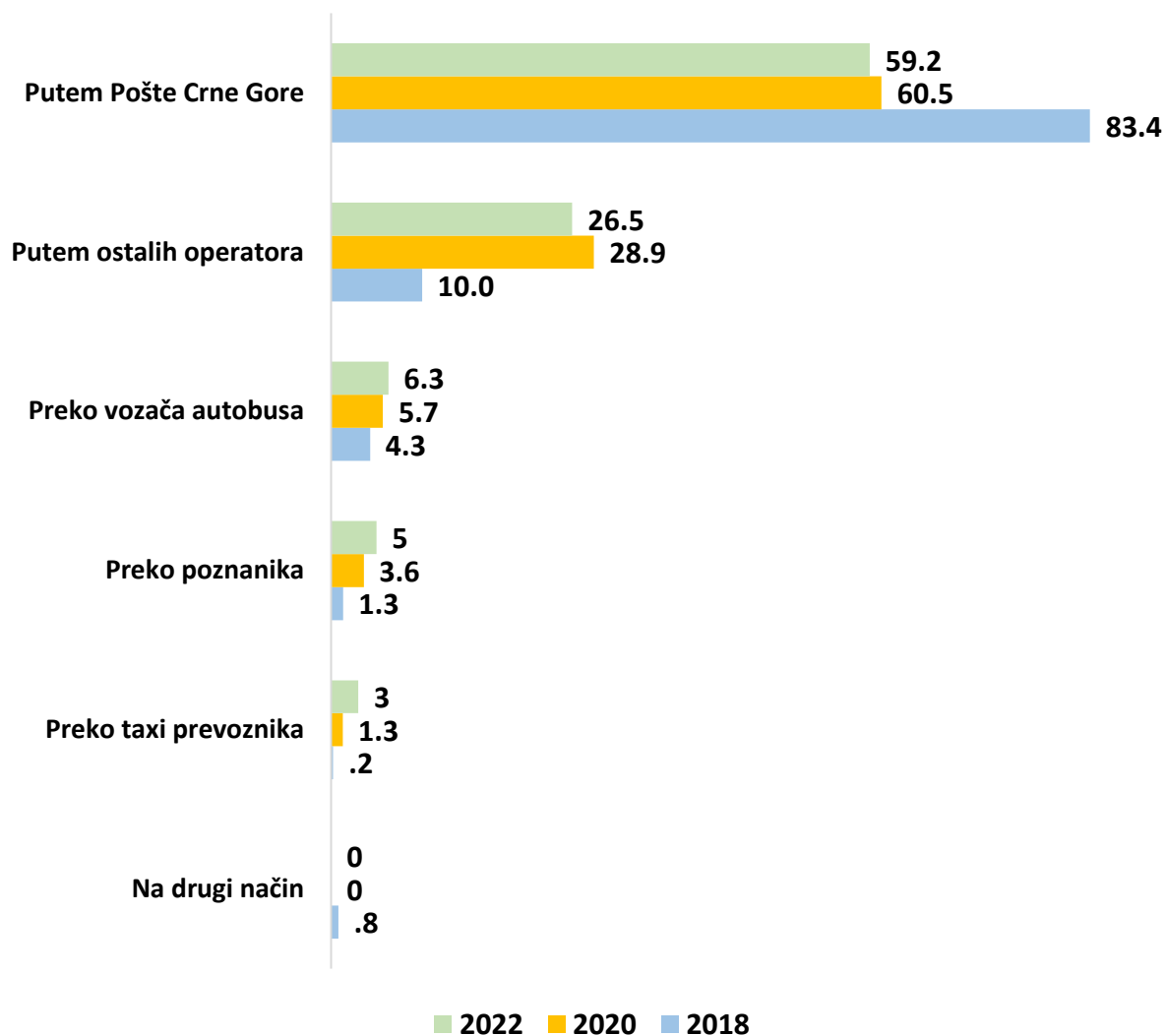
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljane populacije, N=784



Novčane poštanske usluge najčešće koristi 28.5% ispitanika i u odnosu na istraživanje iz 2020. i 2018. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Kurirske usluge bilježe trend rasta u odnosu na rezultate iz 2018. (9.8%) i 2020. godine (12.9%). I u ovom istraživanju, ispitanici najrjeđe koriste usluge hibridne pošte i e-commerce.

7. Na koje sve načine šaljete poštanske pošiljke ili primate poštanske pošiljke?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784



Pošta Crne Gore (59.2%) je i dalje lider u pružanju usluga slanja i primanja poštanskih pošiljki u Crnoj Gori, ali ovo istraživanje pokazuje da je došlo do nešto manjeg pada u odnosu na istraživanje iz 2020. građana, koji koriste usluge ovog provajdera. S druge strane, procenat građana koji koriste poštanske usluge ostalih operatora je približan procentu iz 2020. godine.

8. 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: 77,5% od ciljne populacije, N=784

	2018	2020	2022
Pošta Crne Gore	91.4	95	91.6
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	36.2	42	38.5
Express One Montenegro	31.9	56.9	21.4
Montenomaks Control&Logistics	23.1	54.1	48.3
Tim Kop	1.5	5.2	5.1
Express Courier	3.8	20	15.3
NTC Logistics	4.5	27.7	22.6
Fast Express	-	13.7	13.3
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	-	-	10.2
Go Express - Braća Kastratović	-	-	9.4
Halo Dostava	-	-	8.7
Naš Express	-	-	15.3
Alo Kurir express	13.4	27.5	-
See All Express	-	6.2	-
Purić Trade	-	4.1	-
Neki drugi	0.3	4.6	7.9

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.

I dalje je najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori Pošta CG (91.6%), a zatim slijede: Montenomaks Control&Logistics (48.3%) i DHL (38.5%), što je i logično s obzirom da se radi o operatorima s najdužim “stažom”.

9. Rekli ste nam da ste koristili 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: 77,5% od ciljne populacije, N=784

	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
Pošta CG	82.3%	100.0%	43.9%	44.0%	29.6%	58.6%	33.3%	100.0%	39.4%	100.0%	40.7%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	2.6%	0.0%	8.7%	8.7%	11.5%	5.5%	7.7%	0.0%	10.6%	0.0%	1.2%
Express One Montenegro	1.3%	0.0%	5.9%	3.8%	7.9%	0.8%	2.6%	0.0%	4.8%	0.0%	3.5%
Montenomaks Control&Logistics	1.6%	0.0%	6.6%	8.7%	7.1%	9.4%	7.7%	0.0%	2.9%	0.0%	9.3%
Tim Kop	2.0%	0.0%	2.6%	4.3%	3.0%	2.3%	6.4%	0.0%	5.8%	0.0%	5.8%
Express Courier	2.6%	0.0%	7.7%	5.4%	9.0%	4.7%	2.6%	0.0%	7.7%	0.0%	8.1%
NTC Logistics	3.0%	0.0%	4.8%	6.5%	8.5%	3.1%	2.6%	0.0%	6.7%	0.0%	12.8%
Fast Express	1.3%	0.0%	4.1%	4.3%	4.7%	4.7%	10.3%	0.0%	3.8%	0.0%	2.3%
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	1.3%	0.0%	3.8%	3.8%	6.0%	2.3%	7.7%	0.0%	6.7%	0.0%	4.7%
Go Express - Braća Kastratović	1.0%	0.0%	4.6%	3.8%	4.4%	3.1%	10.3%	0.0%	3.8%	0.0%	3.5%
Halo Dostava	0.0%	0.0%	2.6%	2.7%	2.2%	2.3%	1.3%	0.0%	3.8%	0.0%	4.7%
Naš Express	1.0%	0.0%	4.8%	3.8%	6.0%	3.1%	7.7%	0.0%	3.8%	0.0%	3.5%

Najveći procenat poštanskih usluga koje su koristili građani Crne Gore vezan je za Poštu CG jer je: 100% onih koji su koristili sledeće usluge: usluge hibridne pošte, novčane poštanske usluge i telegramske usluge, a oni koji su (82.3%) primali ili slali pismo, to činilo putem Pošte CG.

10. 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: 77,5% od ciljne populacije, N=784

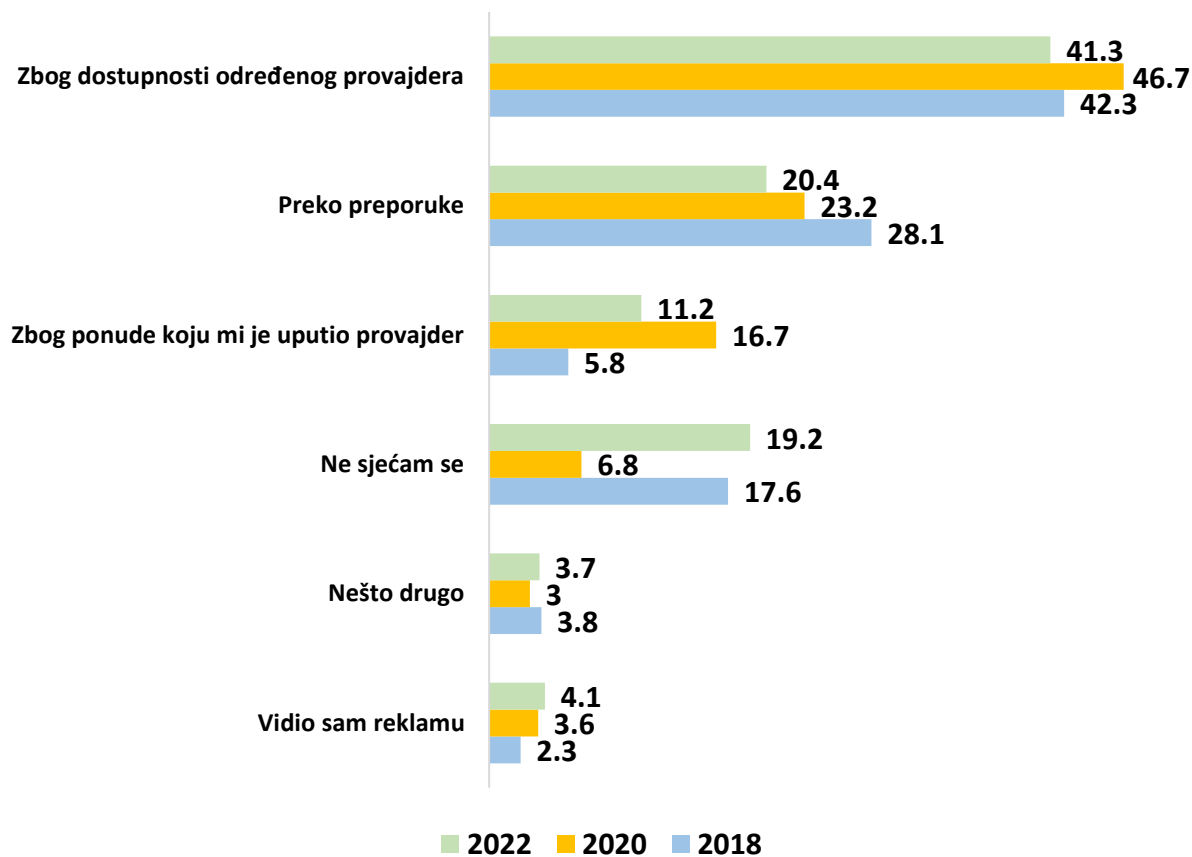
	2018	2020	2022
Pošta Crne Gore	84.3	75.9	75.8
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	4.3	3.3	5.1
Express One Montenegro	4.1	5.7	1.8
Montenomaks Control&Logistics	5.5	10.5	4.6
Tim Kop	-	-	0.5
Express Courier	0.3	0.6	3.1
NTC Logistics	0.2	1.5	2.8
Fast Express	-	-	1.3
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	-	-	2.0
Go Express - Braća Kastratović	-	-	1.3
Halo Dostava	-	-	0.5
Naš Express	-	-	0.5
Alo Kurir express	0.5	0.9	-
See All Express	-	-	-
Purić Trade	-	-	-
Neki drugi	0.7	1.7	0.8

Najveći dio građana Crne Gore najčešće koriste usluge Pošte CG (75.8%), što je u odnosu na istraživanje iz 2020. godine gotovo identičan procenat.

Na drugom mjestu, po frekvenciji odgovora, nalazi se Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL) (5.1%), koji bilježi rast učešća u pružanju poštanskih usluga za posljednje dvije godine, a zatim slijedi Montenomaks Control&Logistics (4.6%), iako ovaj operater u 2022. godini bilježi pad korisnika njihovih usluga.

11. Na koji način ste izabrali operatora poštanskih usluga koje koristite?

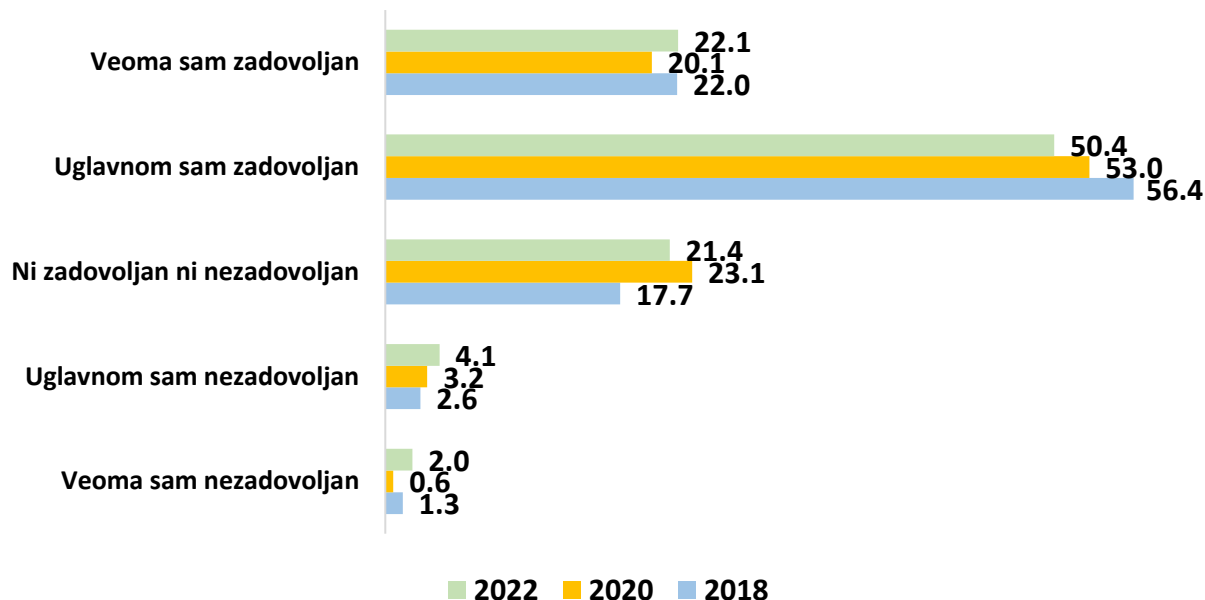
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784



Ključni faktori izbora glavnog operatora poštanskih usluga kao i u prethodnim istraživanjima, su dostupnost određenog provajdera (41.3%) i preporuke (20.4%). Značajan rast, u odnosu na prethodno istraživanje, bilježi se kod odgovora „Ne sjećam se“ i sada frekvencija odgovora iznosi 19.2%.

12. U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje Vam pružaju operatori koje koristite najčešće?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784



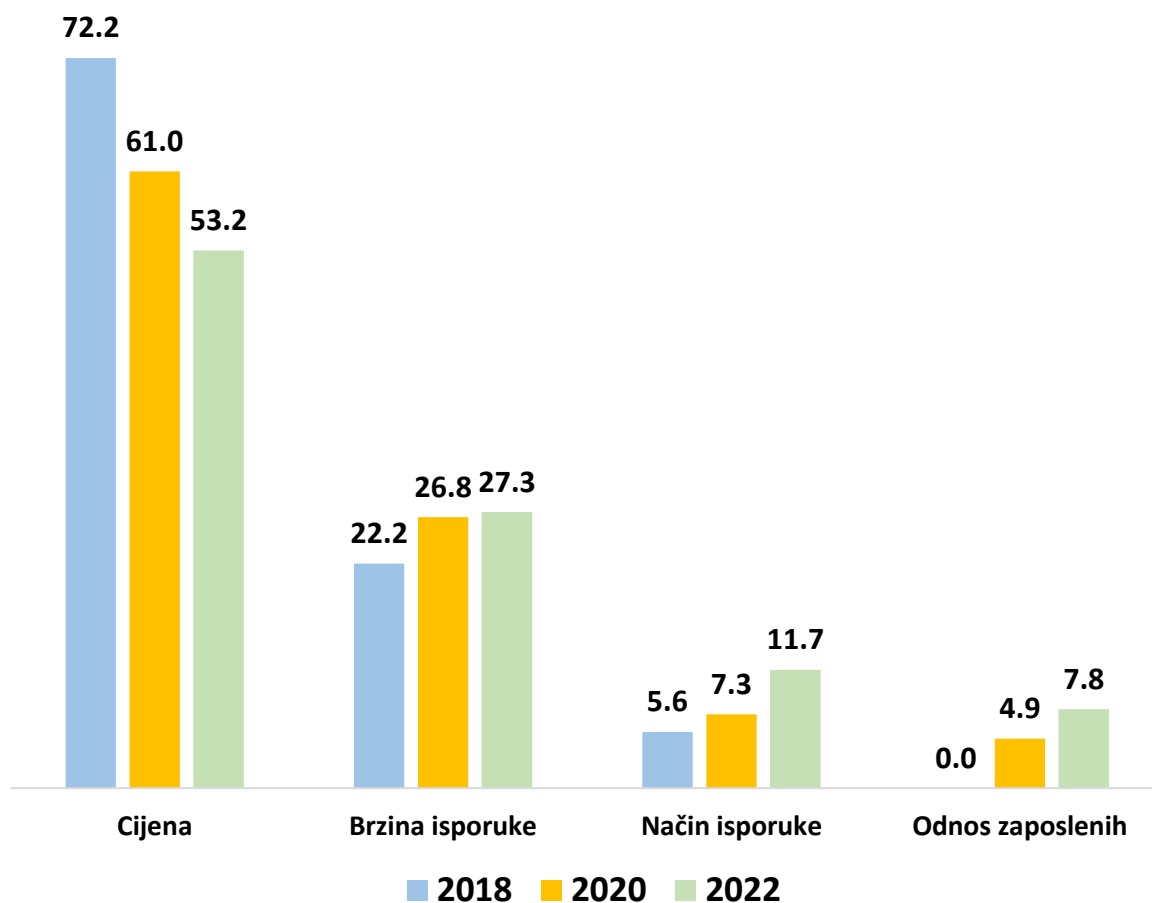
Kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020. godine, tako i u ovogodišnjem istraživanju, većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (72.5% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga. U odnosu na istraživanje iz 2020. godine došlo je do blagog rasta broja građana Crne Gore (6.1%) koji su iskazali nezadovoljstvo poštanskim uslugama svog operatora.

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

	U kojoj mjeri ste generalno zadovoljni uslugama koje Vam pružaju poštanski operatori koje koristite najčešće?				
	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sa zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	2.0%	1.9%	23.6%	50.5%	22.1%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)		5.0%	25.0%	60.0%	10.0%
Express One Montenegro		35.7%		64.3%	
Montenomaks Control&Logistics	3.3	13.1%	12.1%	35.7%	35.7%
Tim Kop	50.0%			50.0%	
Express Courier			25.0%	50.0%	25.0%
NTC Logistics	9.1%	9.1%	27.1%	18.2%	36.5%
Fast Express		40.0%	20.0%	40.0%	
Adre Com Pljevlja (Delivery King)		6.3%	12.5%	68.8%	12.5%
Go Express - Braća Kastratović		10.0%	20.0%	50.0%	20.0%
Halo Dostava			50.0%	50.0%	
Naš Express			50.0%	50.0%	

13. Ukoliko ste nezadovoljni, koji je razlog, Vašeg nezadovoljstva?

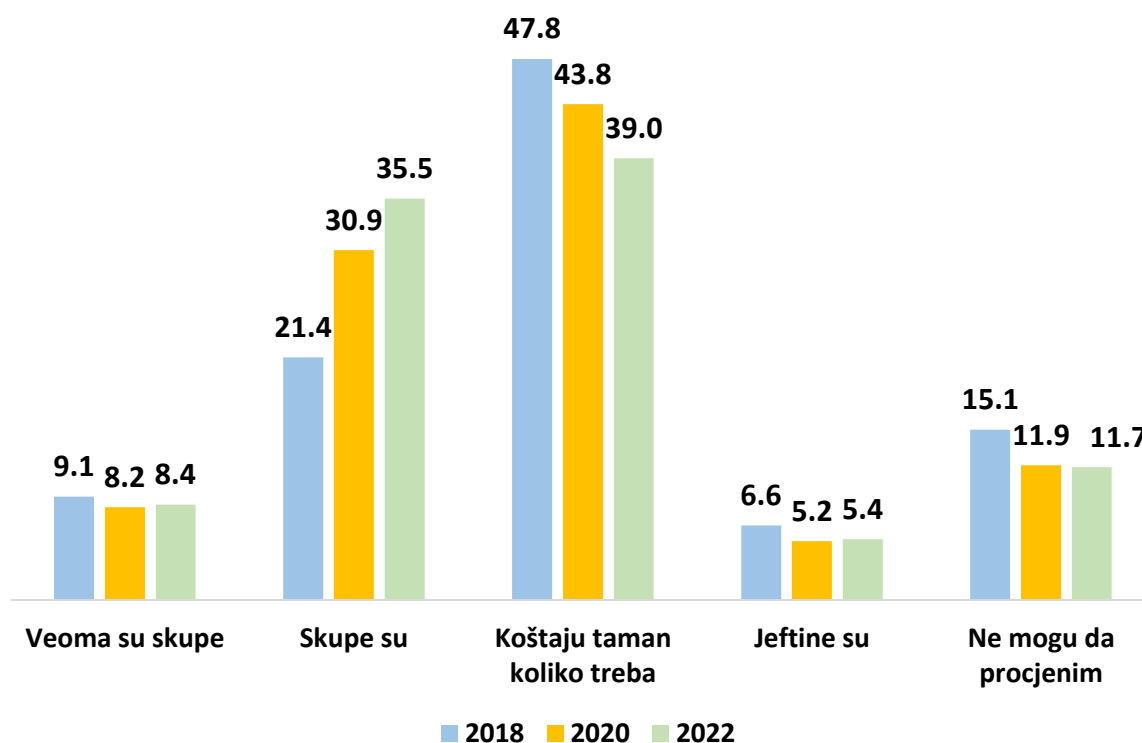
Baza: Oni koji su nezadovoljni uslugama operatora čije usluge koriste (6,1% od ciljne populacije), N=48



Kao u prethodnim istraživanjima, i u ovogodišnjem istraživanju, ključni razlog nezadovoljstva je cijena. Uočljiv je rast nezadovoljstva, u odnosu na istraživanja iz 2018. i 2020. godine, zbog brzine isporuke pošiljki, načina isporuke i odnosa zaposlenih.

14. Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784



U ovogodišnjem istraživanju 44.4% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou (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%). Dakle, u ovogodišnjem istraživanju došlo je 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/jeftine su.

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

Koriste operatora	Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?				
	Veoma su skupe	Skupe su	Koštaju taman koliko treba	Jeftine su	Ne mogu da procjenim
Pošta Crne Gore	8.8%	36.5%	38.9%	4.4%	11.5%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	5.0%	40.0%	30.0%	10.0%	15.0%
Express One Montenegro	14.3%	28.6%	14.3%	22.9%	20.0%
Montenomaks Control&Logistics	10.1%	34.3%	30.4%	10.0%	15.1%
Tim Kop		50.0%	50.0%		
Express Courier		50.0%	33.3%		16.7%
NTC Logistics	9.1%	36.4%	27.3%	9.1%	18.2%
Fast Express		60.0%	20.0%		20.0%
Adre Com Pljevlja (Delivery King)		22.5%	37.5%	25.0%	15.0%
Go Express Braća Kastratović	20.0%	50.0%	30.0%		
Halo Dostava	50.0%	50.0%			
Naš Express		50.0%	50.0%		

Najveći procenat građana, bez obzira kojeg operatora poštanskih usluga koriste, smatraju da su cijene poštanskih usluga skupe (zbir skupe i veoma skupe), a zatim slijedi procenat onih koji smatraju da koštaju taman koliko treba.

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljne populacije, N=784

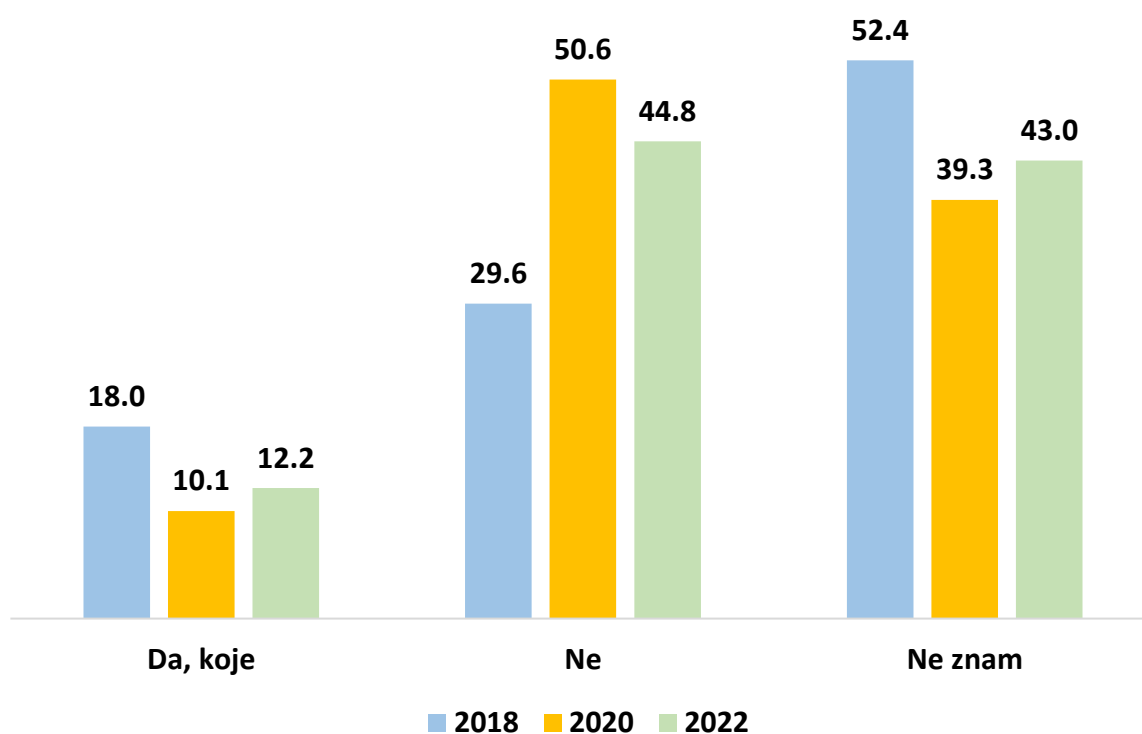
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste:

Koriste operatora	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?											
	Pošta Crne Gore	Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	Express One Montenegro	Montenomaks Control&Logistics	Tim Kop	Express Courier	NTC Logistics	Fast Express	Adre Com Pljevlja (Delivery King)	Go Express - Braća Kastratović	Halo Dostava	Naš Express
Pošta Crne Gore	76.1%	6.4%	2.7%	2.0%			0.3%	0.3%		0.3%	0.3%	1.0%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	10.0%	70.0%		5.0%		10.0%	5.0%					
Express One Montenegro	14.3%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%							
Montenomaks Control&Logistics	14.3%	21.4%		57.1%			7.1%					
Tim Kop			50.0%							50.0%		
Express Courier	25.0%					75.0%						
NTC Logistics	9.1%	9.1%					63.6%					
Fast Express	20.0%		40.0%				20.0%					
Adre Com Pljevlja (Delivery King)								25.0%	75.0%			
Go Express - Braća Kastratović	20.0%							20.0%		60.0%		
Halo Dostava											100.0%	
Naš Express												100.0%

- Kao i u prethodnom istraživanju, najveći stepen zadovoljstva kvalitetom usluga (76.1%) iskazali su anketirani koji najčešće koriste usluge Pošte CG, a zatim 75.0% građana koji najčešće koriste usluge Express Courier smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge, (70.0%) onih koji koriste usluge DHL-a. i 57.1% ispitanika koji koriste usluge Montenomaxa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge.

16. 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: 77,5% od ciljane populacije, N=784

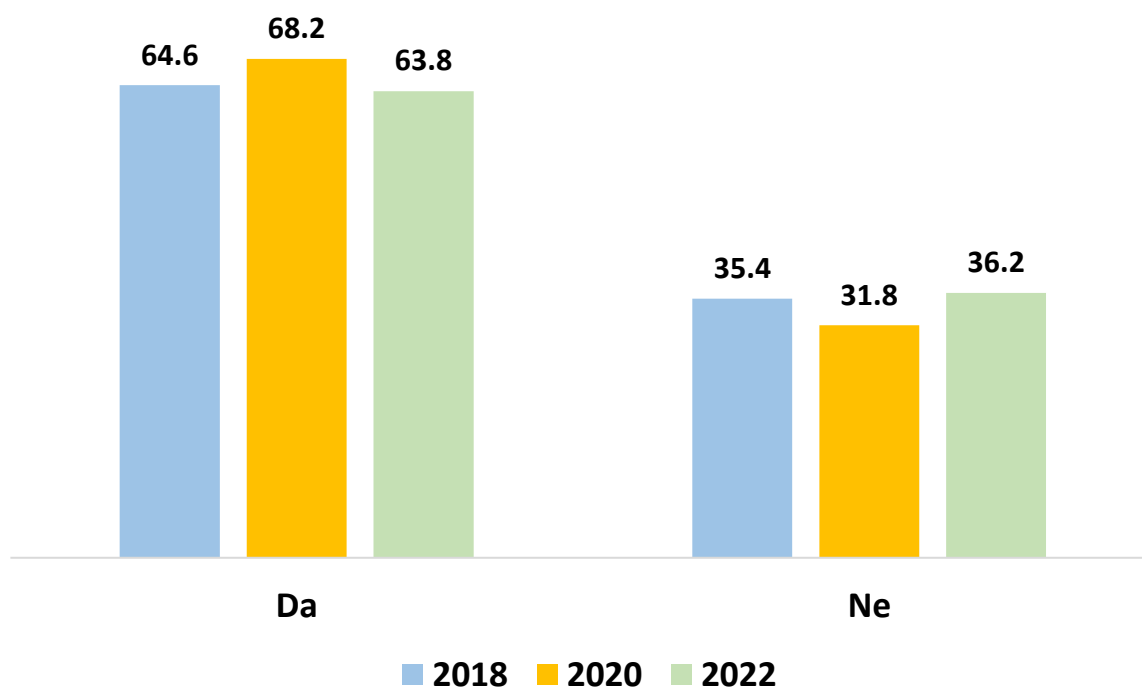


Slično kao i u prethodnom istraživanju rezultati ovogodišnjeg istraživanja pokazuju, da najveći broj ispitanika (44.8%) smatra da operator ne treba da uvede nove poštanske usluge, dok je nešto veći procenat u ovogodišnjem istraživanju koji smatra (12.2%) da operatori treba da poboljšaju pružanje postojećih usluga. Nešto preko 40% anketiranih nema jasan stav o ovom pitanju.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu: niže cijene usluga i brže pružanje usluga.

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

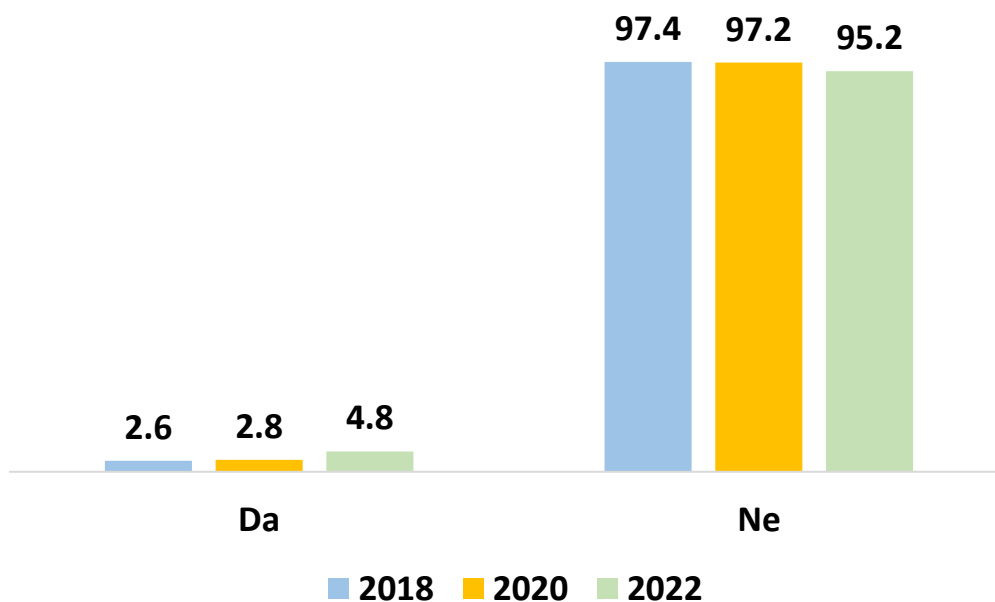
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka:
77,5% od ciljne populacije, N=784



U sva tri istraživanja oko 2/3 ispitanika smatra da je informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok 1/3 procjenjuje da nije dovoljno informisana o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga.

18. Da li ste u poslednjih godinu dana podnijeli bilo kakvu žalbu ili pritužbu na obavljanje poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 77,5% od ciljane populacije, N=784



Kao i u istraživanju iz 2018. i 2020. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (95.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

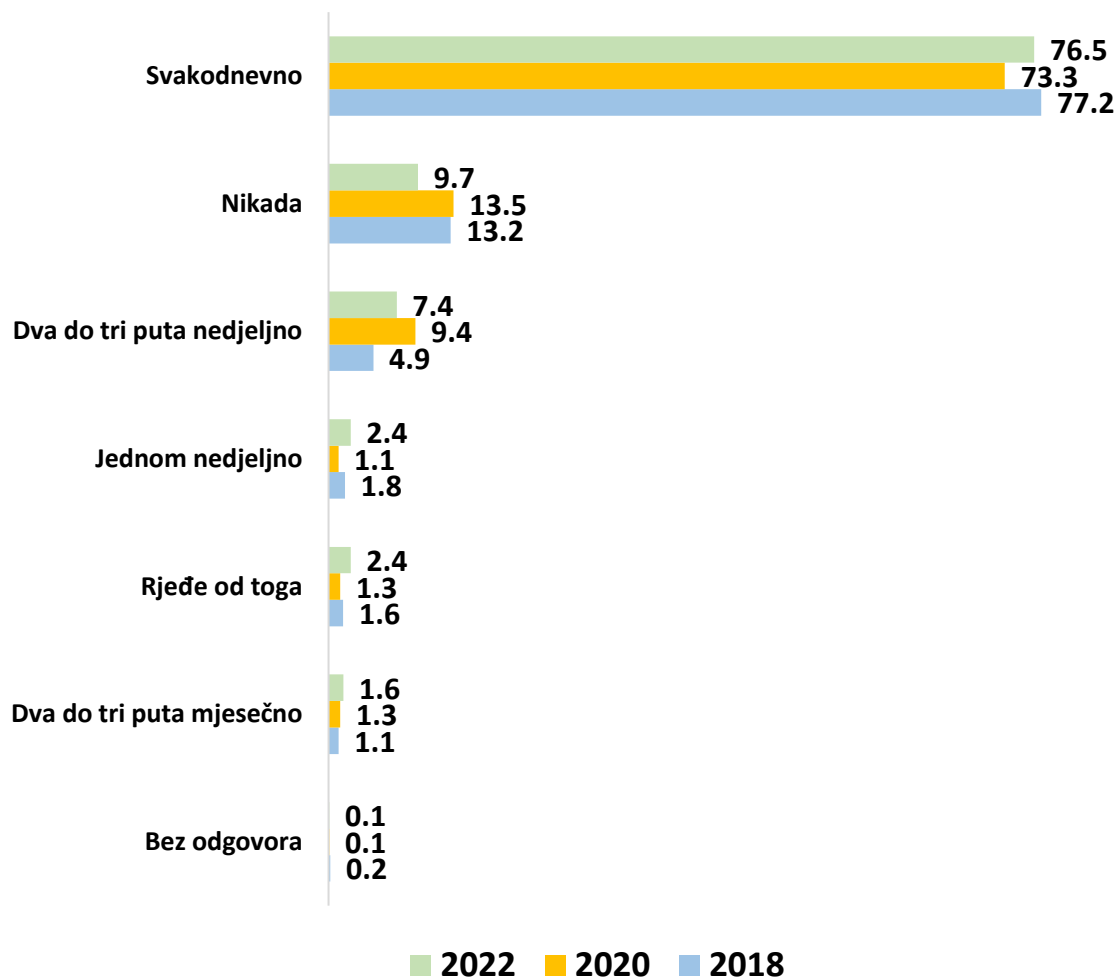
Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (4.8%) to su najčešće činili zbog:

- Kašnjenja i neblagovremene dostave pošiljke
- Izgubljene pošiljke

INTERNET TRGOVINA

19. Koliko često koristite internet?

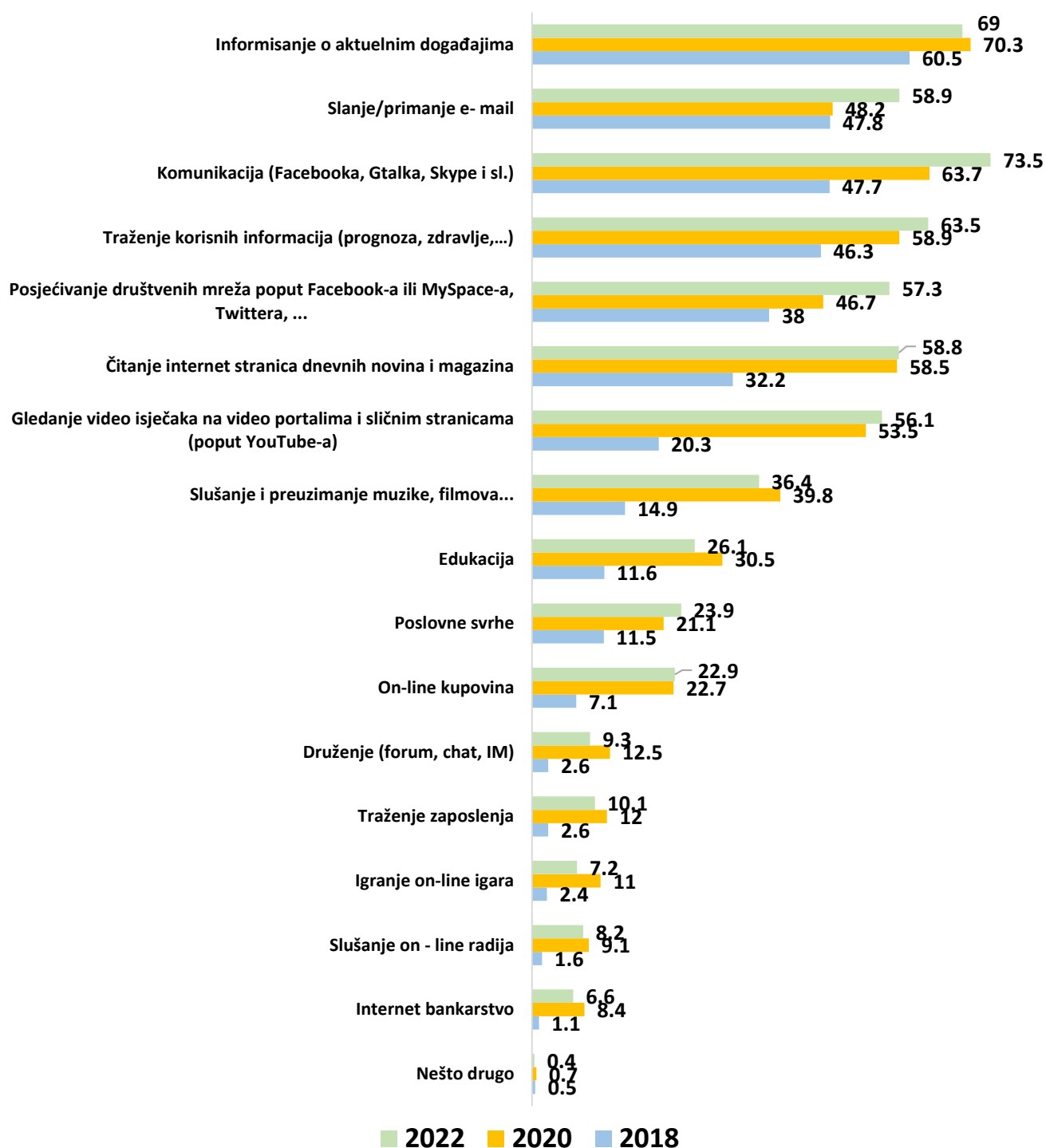
Baza: Ukupna ciljna populacija N=1012



Oko 90% crnogorske populacije, u većoj ili manjoj mjeri, koristi internet. Najveći broj ispitanika internet koristi svakodnevno i taj procenat se kreće, od 2018. do danas, u intervalu od 73.3% do 77.2%.

20. Za što sve koristite internet?

Baza: Oni koji koriste internet (90.2% ciljne populacije) N=913

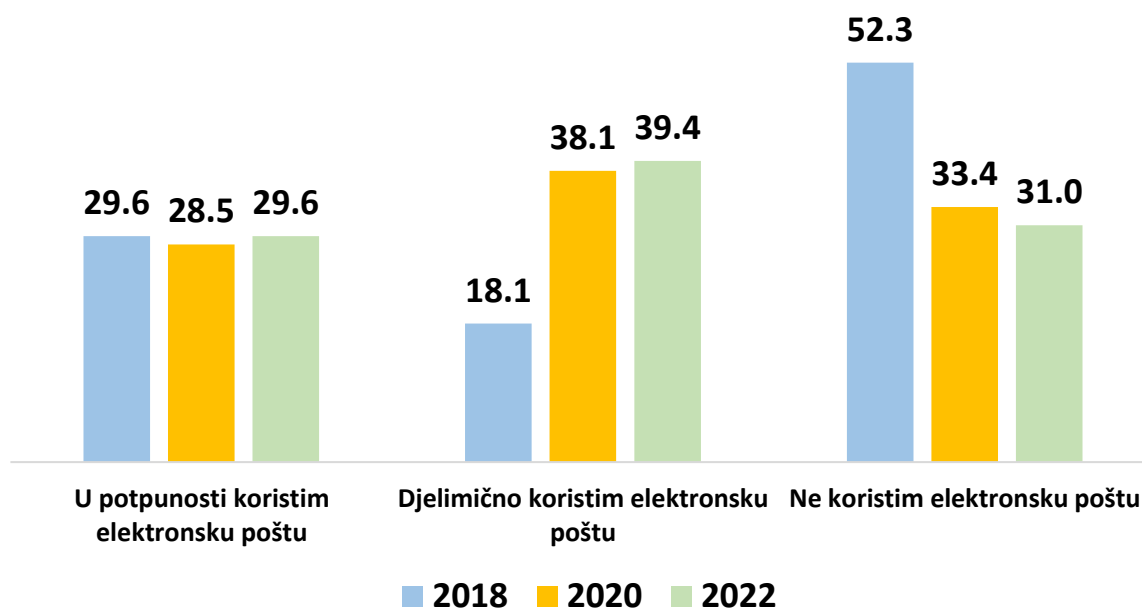


Internet se najviše koristi, kao i u prethodnim istraživanjima za: informisanje o aktuelnim događajima, slanje/primanje e-maila, komunikacija, traženje korisnih informacija...

Internet se najmanje koristi za internet bankarstvo, igranje on-line igara i slušanje on-line radija.

21. U kojoj mjeri ste zamijenili tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail)?

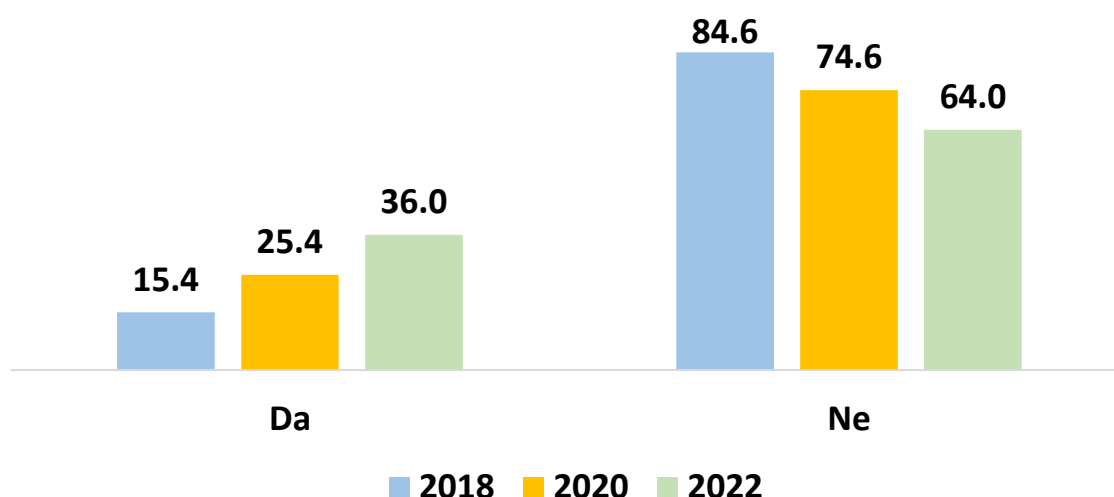
Baza: Oni koji koriste internet (90.2% ciljne populacije) N=913



Skoro 70% anketiranih je u potpunosti ili djelimično zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail), što znači da je, u odnosu na prethodna istraživanje iz 2018. i 2020. godine, došlo do porasta ovih korisnika.

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

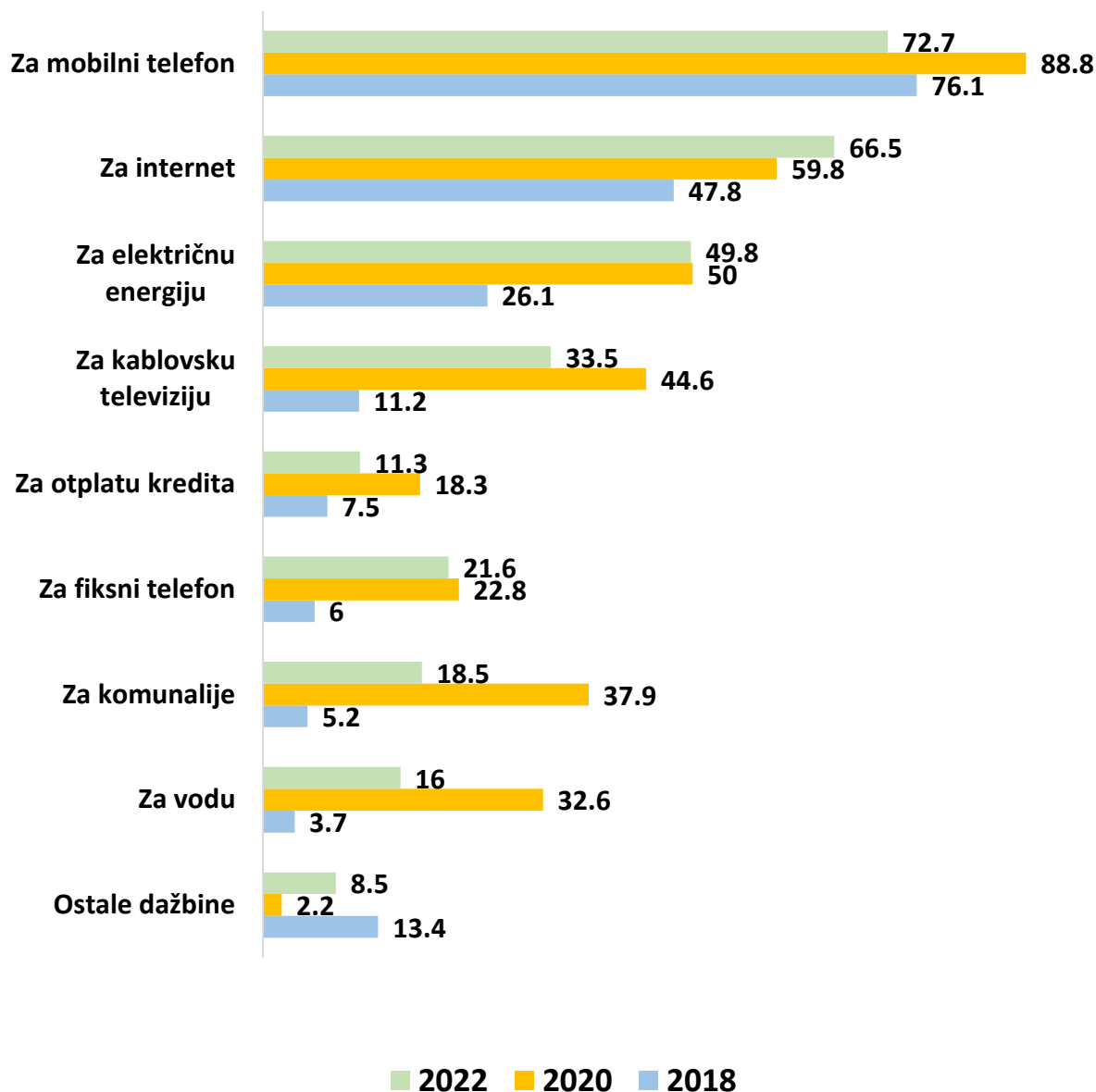
Baza: Oni koji koriste internet (90.2% ciljne populacije) N=913



Elektronsko bankarstvo (e-banking) koristi 36.0% internet korisnika u Crnoj Gori, i to je za 20.6% više u odnosu na istraživanje iz 2018. godine, i za 10.6% više u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.

23. Možete li nam reći koje račune plaćate putem elektronskog bankarstva?

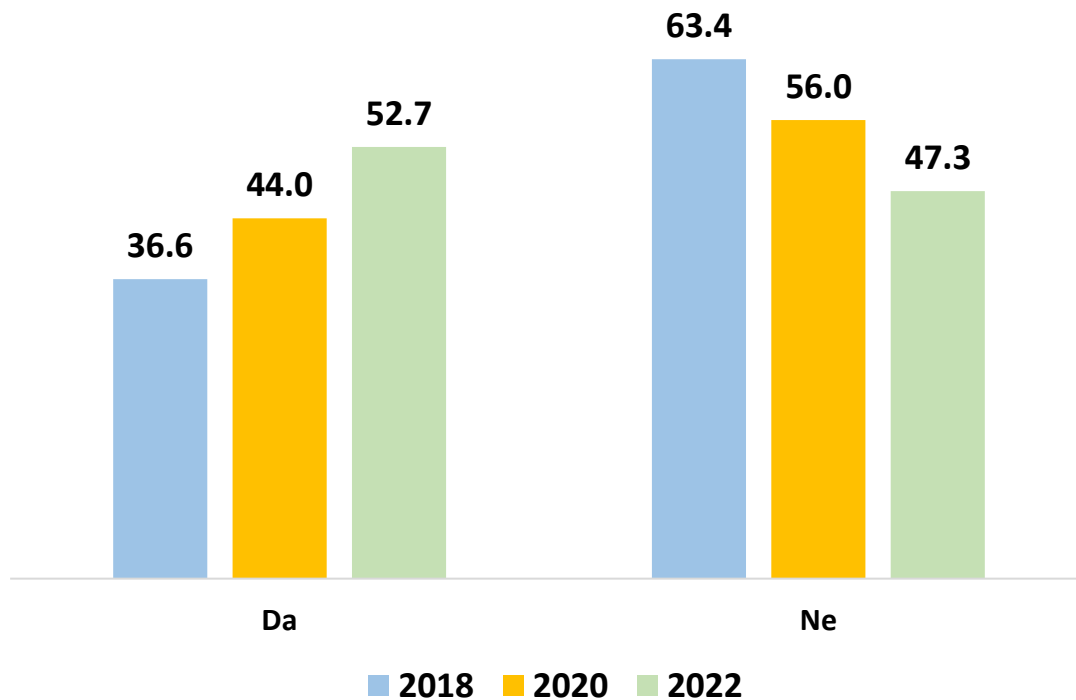
Baza: Oni koji koriste elektronsko bankarstvo (32.5% ciljane populacije) N=329



Kao i u prethodnim istraživanjima, tako i u ovom istraživanju, usluge elektronskog bankarstva se prvenstveno koriste za plaćanje računa za mobilnu telefoniju, zatim za internet, te za plaćanje troškova domaćinstva kao što su električna energija, kablovska televizija, fiksna telefonija...

24. Da li ste u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta?

Baza: Oni koji koriste internet (90.2% ciljne populacije) N=913



Više od polovine (52.7%) korisnika interneta su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta, i to je za 8.7 % više u odnosu na prethodno istraživanje, i za 16.1% u odnosu na istraživanje koje je sprovedeno 2018. godine.

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

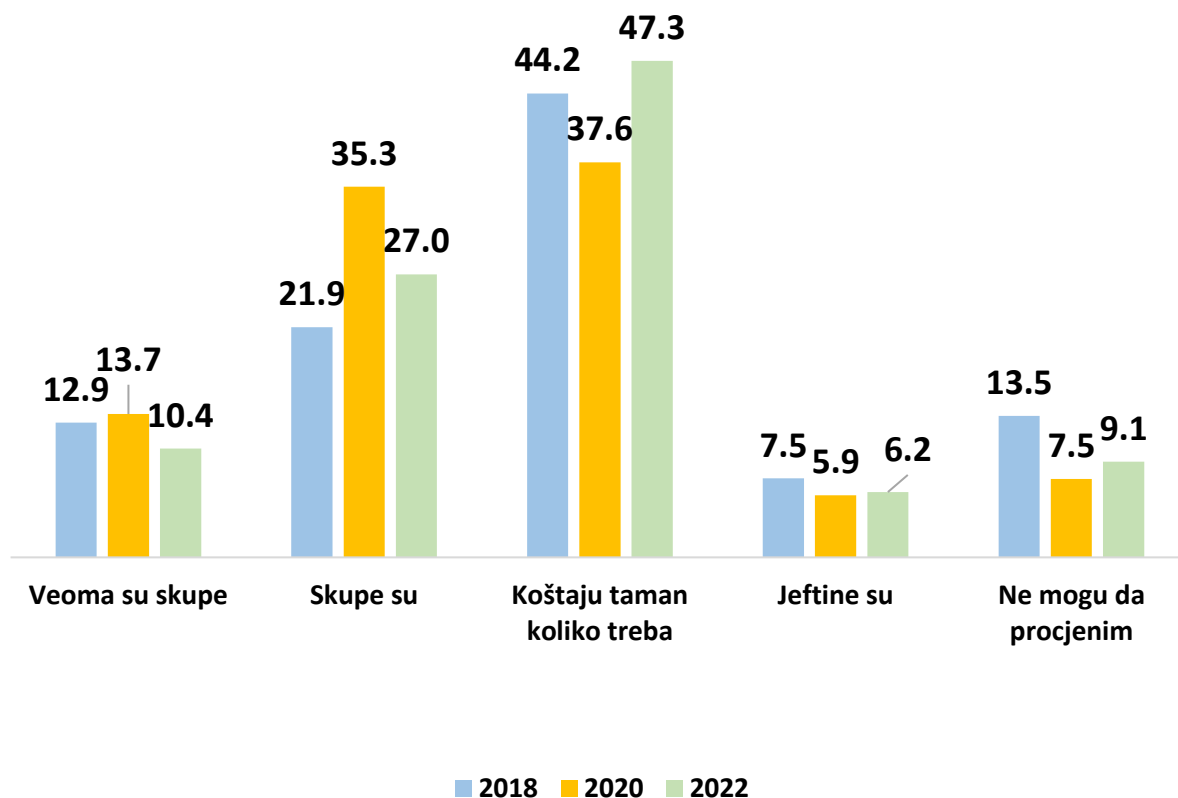
Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (47.6% ciljne populacije) N=482

	2018	2020	2022
Pošta Crne Gore	53.6	35.3	31.2
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	16.3	11.1	10.8
Express One Montenegro	11.0	18.2	7.4
Montenomaks Control&Logistics	9.1	18.1	7.0
Tim Kop	0.3	0.2	1.4
Express Courier	0.3	2.5	9.2
NTC Logistics	0.9	5.7	8.1
Fast Express	-	2.5	3.5
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	-	-	1.9
Go Express - Braća Kastratović	-	-	3.2
Halo Dostava	-	-	1.8
Naš Express	-	-	6.9
Alo Kurir express	3.8	3.5	-
See All Express	-	0.6	-
Purić Trade	0	0.2	-
Neki drugi	4.7	2.1	7.6

U odnosu na prethodno istraživanje, rezultati ovog istraživanja, pokazuju značajna pomjeranja u korišćenju provajdera dostavnih službi. Primjetan je pad broja korisnika usluga Pošta Crne Gore, DHL-a i Montenomaksa, dok ostali operatori poštanskih usluga koji su poslovali u 2020. godini bilježe rast korisnika.

26. 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 (47.6% ciljane populacije) N=482



U odnosu na prethodno istraživanje primjetan je pad korisnika usluga dostavnih službi, vezanih za internet trgovinu, koji procjenjuju da su usluge dostavnih službi veoma skupe/skupe, i u odnosu na prethodno istraživanje to je pad za oko 12%.

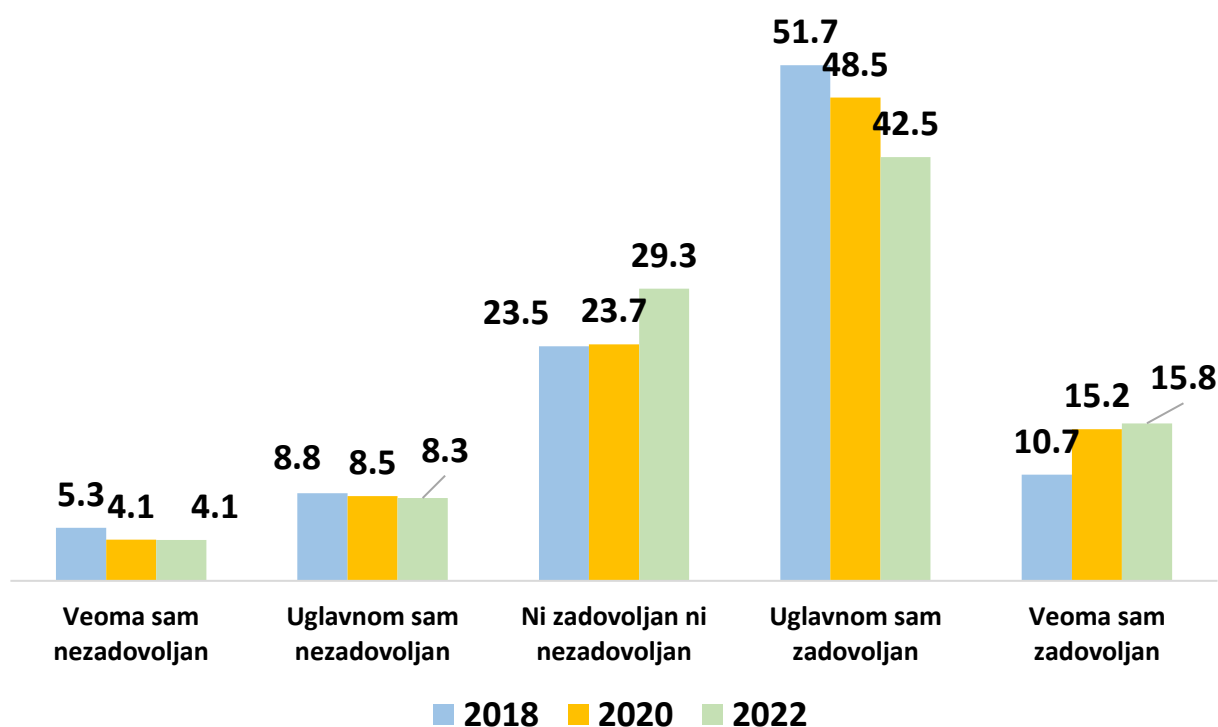
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to koju dostavnu službu građani najčešće koriste:

Koriste operatora	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
Pošta Crne Gore	12.6%	29.9%	45.5%	5.6%	6.5%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	7.5%	30.0%	60.0%	2.5%	0.0%
Express One Montenegro	12.7%	30.9%	38.2%	14.5%	3.6%
Montenomaks Control&Logistics	5.8%	21.2%	65.4%	0.0%	7.7%
Tim Kop	20.0%	20.0%	50.0%	10.0%	0.0%
Express Courier	2.9%	38.2%	50.0%	2.9%	5.9%
NTC Logistics	10.0%	33.3%	40.0%	6.7%	10.0%
Fast Express	15.4%	30.8%	38.5%	0.0%	15.4%
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
Go Express - Braća Kastratović	16.7%	29.2%	45.8%	0.0%	8.3%
Halo Dostava	0.0%	46.2%	30.8%	7.7%	15.4%
Naš Express	2.0%	19.6%	54.9%	15.7%	7.8%

Korisnici svih dostavnih službi, izuzev Naš Express i Montenomaks Control&Logistics, u intervalu od 37.5% do 46.2% smatraju da su cijene ovih operatora za usluge dostavnih službi skupe i veoma skupe, dok korisnici ova dva operatora (Naš Express i Montenomaks) u najvećem procentu smatraju da njihove usluge koštaju taman koliko treba.

27. 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 (47.6% ciljne populacije) N=482



Brzinom dostavnih službi internet trgovine je veoma i uglavnom zadovoljno (58.3%) korisnika, što je u odnosu na prethodno istraživanje manje za 5.4% korisnika, dok je 12.4% korisnika uglavnom ili veoma nezadovoljan brzinom usluga dostavnih službi.

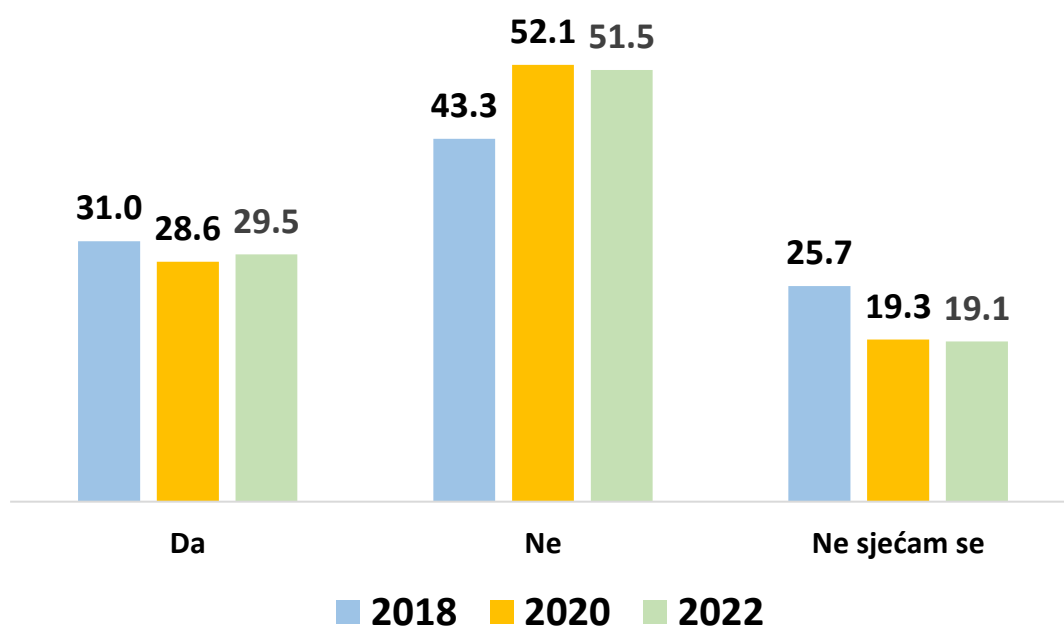
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg distributera građani najčešće koriste:

Operator dostavnih službi	Da li ste zadovoljni brzinom 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	3.5%	6.9%	39.0%	38.5%	12.1%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	5.0%	12.5%	25.0%	50.0%	7.5%
Express One Montenegro	3.6%	25.5%	25.5%	41.8%	3.6%
Montenomaks Control&Logistics	0.0%	7.7%	11.5%	61.5%	19.2%
Tim Kop	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%
Express Courier	5.9%	11.8%	30.9%	39.7%	11.8%
NTC Logistics	13.3%	16.7%	20.0%	33.3%	16.7%
Fast Express	0.0%	15.4%	57.7%	26.9%	0.0%
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%
Go Express - Braća Kastratović	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
Halo Dostava	0.0%	15.4%	23.1%	61.5%	0.0%
Naš Express	0.0%	0.0%	23.5%	58.8%	17.6%

Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (80.7%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni ispitanici koji koriste usluge Montenomaxa i Naš Express (76.4%).

28. Da li ste prilikom naručivanja preko interneta mogli da birate dostavnu službu?

Baza: Oni koji su u proteklih 6 mjeseci obavili kupovinu neke robe ili usluge preko interneta (47.6% ciljne populacije) N=482

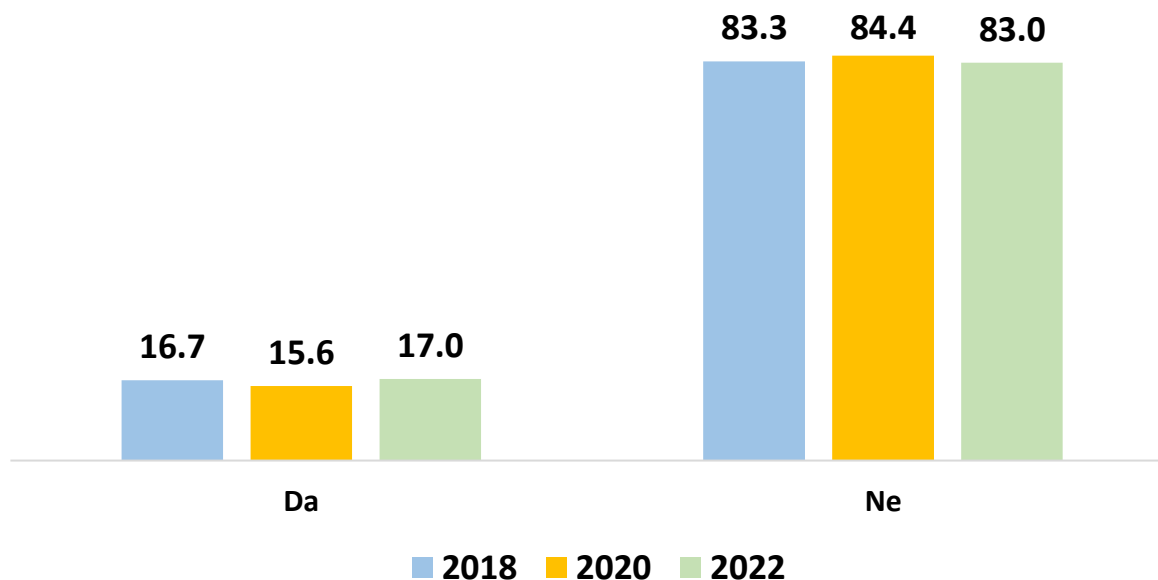


Kao i u prethodnim istraživanju, tako i u ovom istraživanju najveći procenat (oko 52%) ispitanika nije bio u mogućnosti da prilikom naručivanja preko interneta može birati dostavnu službu.

Svaki peti internet kupac nije obraćao pažnju na taj aspekt kupovine pošto se ne sjeća.

29. 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 (90.2% ciljne populacije) N=913



I ovo istraživanje pokazuje da Internet kupci očigledno veoma rijetko posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Samo njih 17.0% posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga.

Koriste operatora	Da li ste, u posljednja tri mjeseca, posjetili sajt nekog poštanskog operatora, u svrhu informisanja o mogućnostima i načinu dostave robe kupljene preko interneta?	
	Da	Ne
Pošta Crne Gore	15.8%	84.2%
Kingscliffe Distribution Montenegro (DHL)	40.0%	60.0%
Express One Montenegro	42.9%	57.1%
Montenomaks Control&Logistics	28.6%	71.4%
Tim Kop	50.0%	50.0%
Express Courier	33.3%	66.7%
NTC Logistics	36.4%	63.6%
Fast Express	50.0%	50.0%
Adre Com Pljevlja (Delivery King)	12.5%	87.5%
Go Express - Braća Kastratović	60.0%	40.0%
Halo Dostava	50.0%	50.0%
Naš Express	50.0%	50.0%
Neki drugi	28.6%	71.4%

Korisnici usluga Go Express - Braća Kastratović su u najvećem procentu (60.0%), u posljednja tri mjeseca posjetili sajt nekog poštanskog operatora, u svrhu informisanja o mogućnostima i načinu dostave robe kupljene preko interneta, a najmanje korisnici Adre Com Pljevlja (Delivery King) (12.5%) i Pošte CG (15.8%).

KRATAK REZIME ISTRAŽIVANJA

- Kao i prethodna dva istraživanja (2018. i 2020. godina) i ovogodišnje istraživanje pokazuje da najveći procenat građana Crne Gore (77.5%) je u posljednjih godinu dana koristio usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljki, ali je primjetan trend pada u odnosu na istraživanje iz 2020. za oko 3.2 %.
- Najveći broj ispitanika je odgovorio da su slanje i prijem novca (28.4%), slanje i prijem paketa (20.3%), plaćanje računa (16.6%) i Internet trgovina (9.2%) osnovni razlozi korišćenja poštanskih usluga.
- Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći procenat građana Crne Gore koristio poštanske usluge: novčane poštanske usluge (74.7%), slanje i prijem paketa (59.4%), kurirske usluge (58.9%) i slanje i prijem pisama (46.4%).
- Rezultati ovog istraživanja pokazuju da najveći procenat ispitanika (34.2%) poštanske usluge koristi više puta godišnje, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, bilježi blagi pad za 3 %.
- Usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom važne, za nešto više od polovine ispitanika (50.3%), a za 36.7% anketiranih ove usluge su veoma važne.
- Novčane poštanske usluge najčešće koristi 28.5% ispitanika i u odnosu na istraživanje iz 2020. i 2018. godine prisutan je pad korisnika ove usluge. Kurirske usluge bilježe trend rasta u odnosu na rezultate iz 2018. (9.8%) i 2020. godine (12.9%).
- Pošta Crne Gore (59.2%) je i dalje lider u pružanju usluga slanja i primanja poštanskih pošiljki u Crnoj Gori, ali ovo istraživanje pokazuje da je došlo do nešto manjeg pada u odnosu na istraživanje iz 2020. građana, koji koriste usluge ovog provajdera.
- I dalje je najprepoznatljiviji operator poštanskih usluga u Crnoj Gori Pošta CG (91.6%), a zatim slijede: Montenomaks Control&Logistics (48.3%) i DHL (38.5%), što je i logično s obzirom da se radi o operatorima s najdužim “stažom”.

- Najveći procenat poštanskih usluga koje su koristili građani Crne Gore vezan je za Poštu CG jer je: 100% onih koji su koristili sledeće usluge: usluge hibridne pošte, novčane poštanske usluge i telegramske usluge, a oni koji su (82.3%) primali ili slali pismo, to činilo putem Pošte CG.
- Najveći dio građana Crne Gore najčešće koriste usluge Pošte CG (75.8%), što je u odnosu na istraživanje iz 2020. godine gotovo identičan procenat.
- Ključni faktori izbora glavnog operatora poštanskih usluga kao i u prethodnim istraživanjima, su dostupnost određenog provajdera (41.3%) i preporuke (20.4%).
- Kao i u istraživanjima iz 2018. i 2020. godine, tako i u ovogodišnjem istraživanju, većina građana Crne Gore je generalno zadovoljna (72.5% - sum+ uglavnom zadovoljan i veoma zadovoljan) svojim glavnim pružaocem poštanskih usluga
- Kao u prethodnim istraživanjima, i u ovogodišnjem istraživanju, ključni razlog nezadovoljstva je cijena.
- U ovogodišnjem istraživanju 44.4% (sum+ koštaju taman koliko treba i jeftine su) korisnika poštanskih usluga procjenjuje da je njihova cijena na zadovoljavajućem nivou (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%).
- Najveći procenat građana, bez obzira kojeg operatora poštanskih usluga koriste, smatraju da su cijene poštanskih usluga skupe (sum skupe i veoma skupe), a zatim slijedi procenat onih koji smatraju da koštaju taman koliko treba.
- Kao i u prethodnom istraživanju, najveći stepen zadovoljstva kvalitetom usluga (76.1%) iskazali su anketirani koji najčešće koriste usluge Pošte CG, a zatim 75.0% građana koji najčešće koriste usluge Express Courier smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge, (70.0%) onih koji koriste usluge DHL-a. i 57.1% ispitanika koji koriste usluge Montenomaxa smatra da njihov operator pruža najkvalitetnije usluge.
- Slično kao i u prethodnom istraživanju rezultati ovogodišnjeg istraživanja pokazuju, da najveći broj ispitanika (44.8%) smatra da operator ne treba da uvede nove poštanske usluge.
- U sva tri istraživanja oko 2/3 ispitanika smatra da je informisan o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga, dok 1/3 procjenjuje da nije dovoljno informisana o novim uslugama koje nude operatori poštanskih usluga.
- Kao i u istraživanju iz 2018. i 2020. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (95.2%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.
- Oko 90% crnogorske populacije, u većoj ili manjoj mjeri, koristi internet.

- Internet se najviše koristi, kao i u prethodnim istraživanjima za: informisanje o aktuelnim događajima, slanje/primanje e-maila, komunikacija, traženje korisnih informacija...
- Skoro 70% anketiranih je u potpunosti ili djelimično zamjenilo tradicionalnu poštu internetom i elektronskom poštom (e-mail).
- Elektronsko bankarstvo (e-banking) koristi 36.0% internet korisnika u Crnoj Gori.
- Kao i u prethodnim istraživanjima, tako i u ovom istraživanju, usluge elektronskog bankarstva se prvenstveno koriste za plaćanje računa za mobilnu telefoniju, zatim za internet, te za plaćanje troškova domaćinstva kao što su električna energija, kablovska televizija, fiksna telefonija...
- Više od polovine (52.7%) korisnika interneta su u proteklih 6 mjeseci kupovali neku robu ili uslugu preko interneta
- U odnosu na prethodno istraživanje, rezultati ovog istraživanja, pokazuju značajna pomjeranja u korišćenju provajdera dostavnih službi. Primjetan je pad broja korisnika usluga Pošta Crne Gore, DHL-a i Montenomaksa, dok ostali operatori poštanskih usluga koji su poslovali u 2020. godini bilježe rast korisnika.
- Korisnici svih dostavnih službi, izuzev Naš Express i Montenomaks Control&Logistics, u intervalu od 37.5% do 46.2% smatraju da su cijene ovih operatora za usluge dostavnih službi skupe i veoma skupe, dok korisnici ova dva operatora (Naš Express i Montenomaks) u najvećem procentu smatraju da njihove usluge koštaju taman koliko treba.
- Brzinom dostavnih službi internet trgovine je veoma i uglavnom zadovoljno (58.3%) korisnika.
- Brzinom usluga dostavne službe vezane za internet trgovinu, najzadovoljniji su (80.7%-zbir uglavnom i veoma zadovoljan) oni ispitanici koji koriste usluge Montenomaxa i Naš Express (76.4%).
- Kao i u prethodnim istraživanju, tako i u ovom istraživanju najveći procenat (oko 52%) ispitanika nije bio u mogućnosti da prilikom naručivanja preko interneta može birati dostavnu službu.
- I ovo istraživanje pokazuje da Internet kupci očigledno veoma rijetko posjećuju sajtove poštanskih operatora kada se informišu o načinu dostave robe kupljene preko interneta. Samo njih 17.0% posjećuje sajtove operatora poštanskih usluga.