

Izvještaj

Stepen zadovoljstva individualnih korisnika poštanskih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Mart-April 2025

Sadržaj:

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
POŠTANSKE USLUGE	8
INTERNET TRGOVINA	35
KLJUČNI REZULATI ISTRAŽIVANJA.....	43

Metodologija

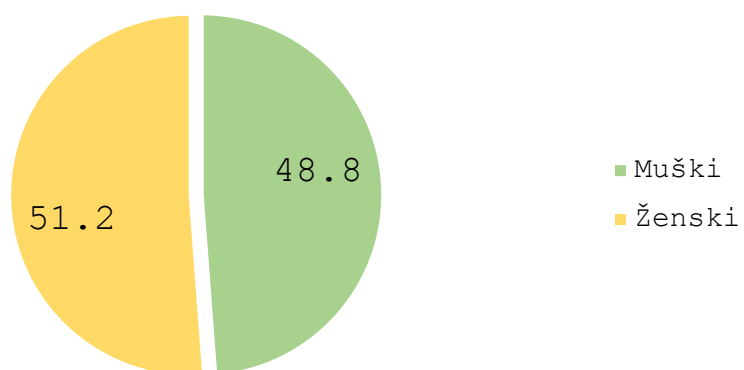
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom marta i aprila 2025. godine
Uzorački okvir:	Gradani Crne Gore stariji od 18 godina po popisu iz 2023. godine
Veličina uzorka:	1009
Tip uzorka:	Troetačni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 20 minuta
Mjesta istraživanja:	25 opština iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

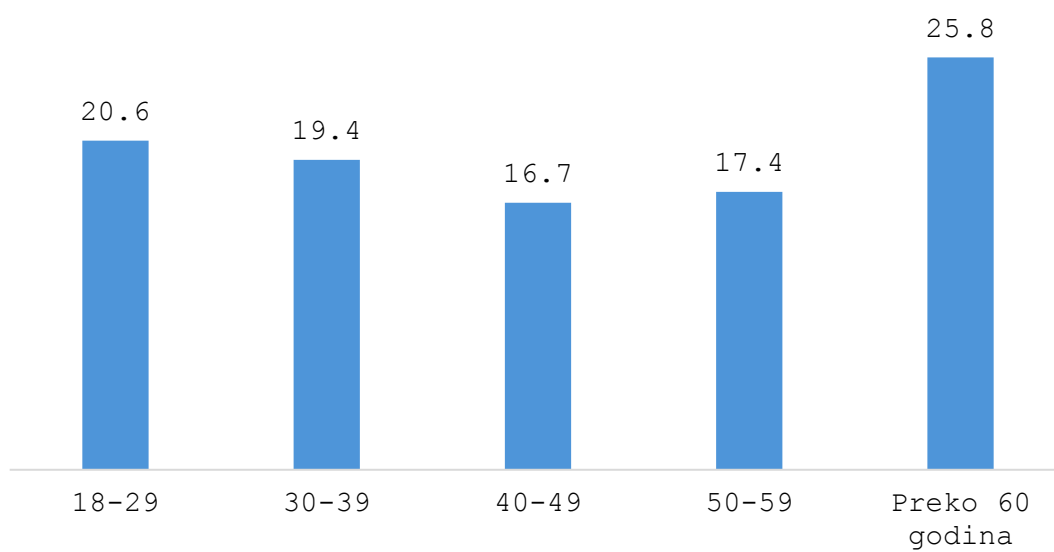
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	285	28.2
	Nikšić	109	10.8
	Danilovgrad	26	2.6
	Cetinje	27	2.7
	Tuzi	21	2.1
	Zeta	26	2.6
	UKUPNO	494	49
Sjeverni region	Bijelo Polje	63	6.2
	Pljevlja	43	4.2
	Rožaje	35	3.5
	Berane	40	4
	Petnjica	8	0.8
	Plav	14	1.4
	Gusinje	7	0.7
	Kolašin	11	1.1
	Mojkovac	11	1.1
	Andrijevica	7	0.7
	Plužine	4	0.4
	Šavnik	3	0.3
	Žabljak	5	0.5
	UKUPNO	251	24.9
Južni region	Herceg Novi	52	5.1
	Bar	75	7.4
	Kotor	37	3.6
	Budva	43	4.3
	Ulcinj	31	3.1
	Tivat	26	2.6
	UKUPNO	264	26.1
TOTAL		1009	100

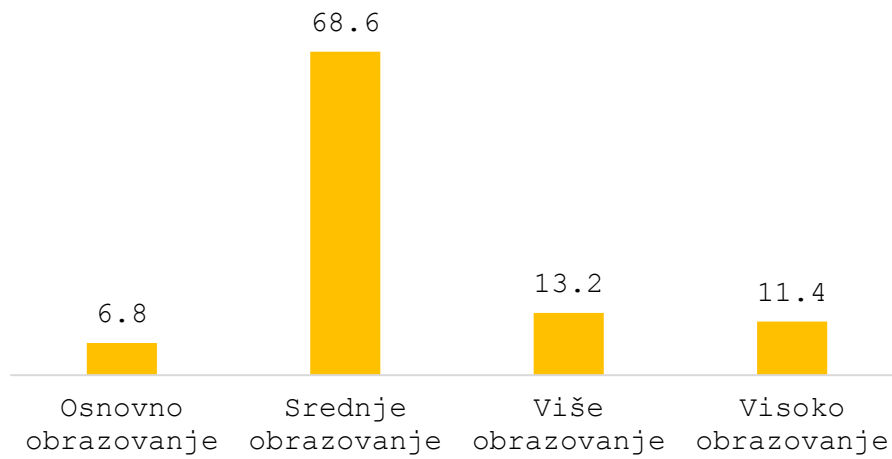
Pol



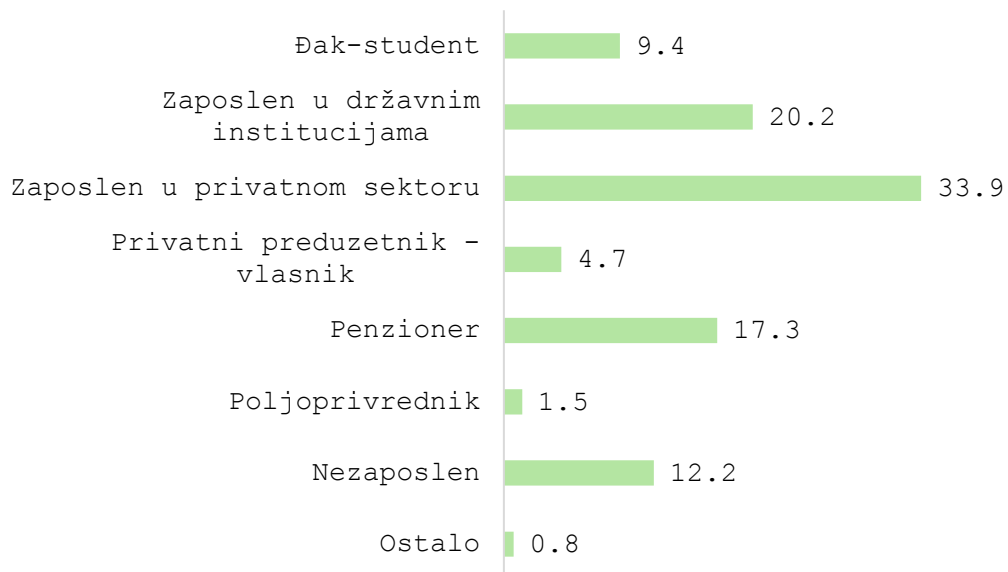
Starost



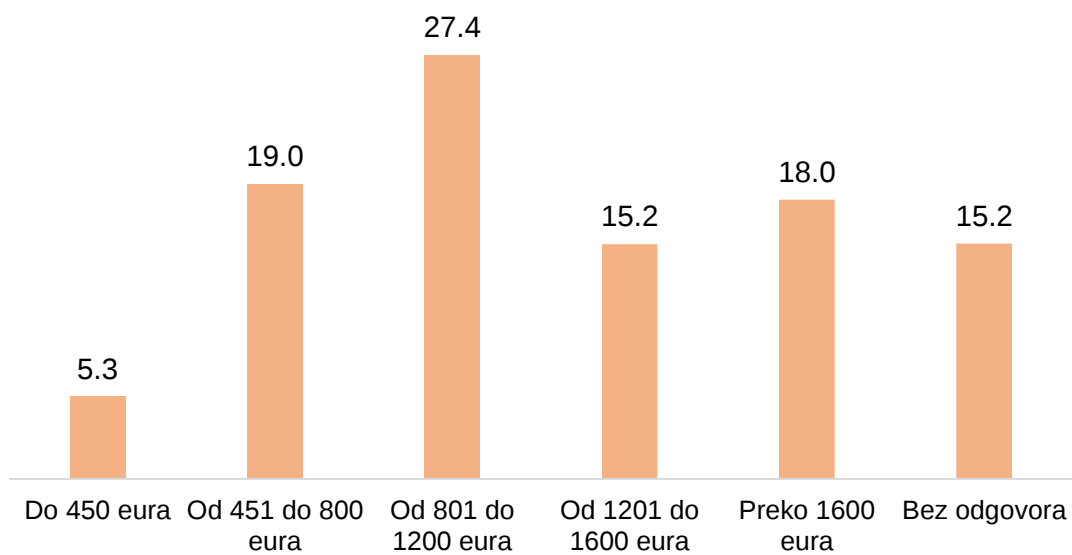
Obrazovanje



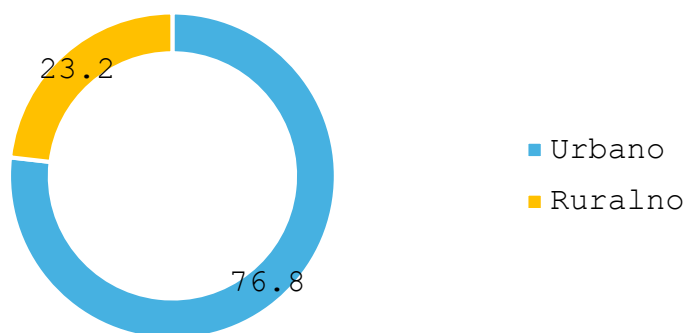
Zanimanje



Mjesečni prihodi domaćinstva



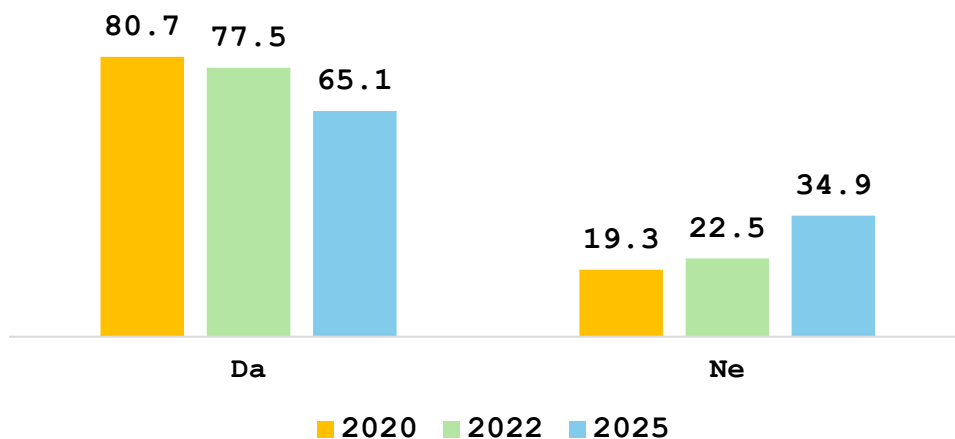
Mjesto stanovanja



POŠTANSKE USLUGE

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

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



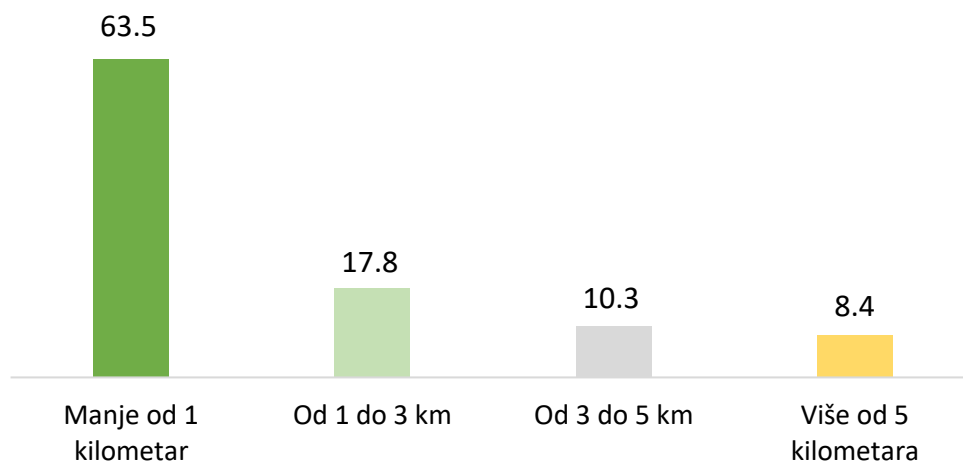
Iz rezultata ovogodišnjeg istraživanja može se uočiti postepeno opadanje broja ljudi koji koriste poštanske usluge – sa 80,7% u 2020. na 77,5% u 2022. i zatim na 65,1% u 2025. godini. Istovremeno, raste udio onih koji nisu koristili poštanske usluge (sa 19,3% na 22,5%, pa na 34,9%), što ukazuje na mogući prelazak na digitalne načine komunikacije i plaćanja. 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;
- Građani bez ili sa osnovnim obrazovanjem;
- Ispitanici starosti preko 60 godina
- Penzioneri;
- Građani koji žive u ruralnom području

2. Kolika je trenutna udaljenost Vaše pošte?

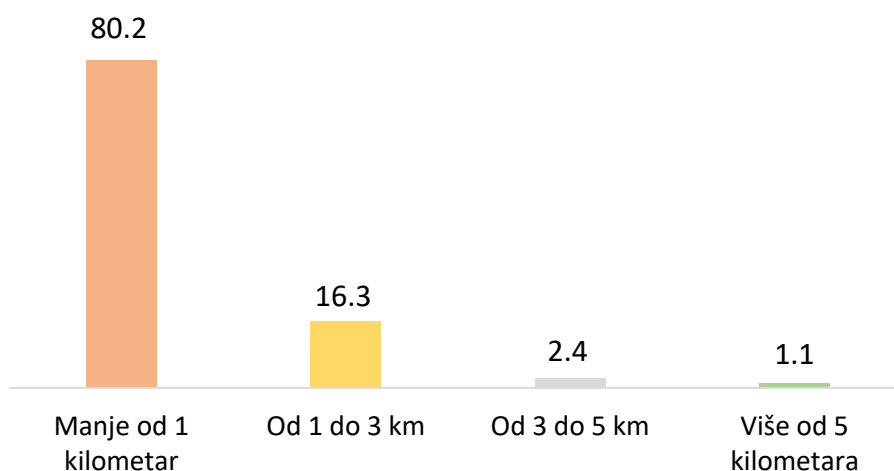
Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Većina ispitanika (63,5%) trenutno ima poštu na manje od jednog kilometra udaljenosti, što znači da joj mogu relativno brzo i lako pristupiti. Oko 17,8% anketiranih navodi da se pošta nalazi između 1 i 3 kilometra, dok je 10,3% udaljeno 3 do 5 kilometara. Najmanji udio ispitanika (8,4%) mora preći više od 5 kilometara kako bi došli do najbliže pošte.

3. Koja bi za Vas bila prihvatljiva udaljenost do Vaše pošte?

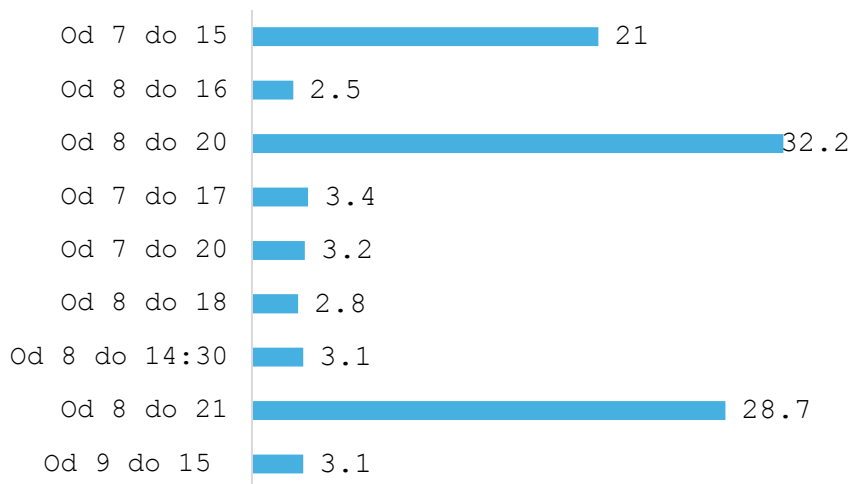
Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Velika većina ispitanika (80,2%) navodi da bi im prihvatljiva udaljenost bila do 1 kilometar, što dodatno potvrđuje važnost blizine pošte. Od 1 do 3 kilometra je prihvatljivo za 16,3% anketiranih, a manji procenti se odnose na udaljenosti od 3 do 5 kilometara (2,4%) i više od 5 kilometara (1,1%), što sugerise da tek mali broj korisnika toleriše veće udaljenosti.

4. Koje je radno vrijeme vaše pošte?

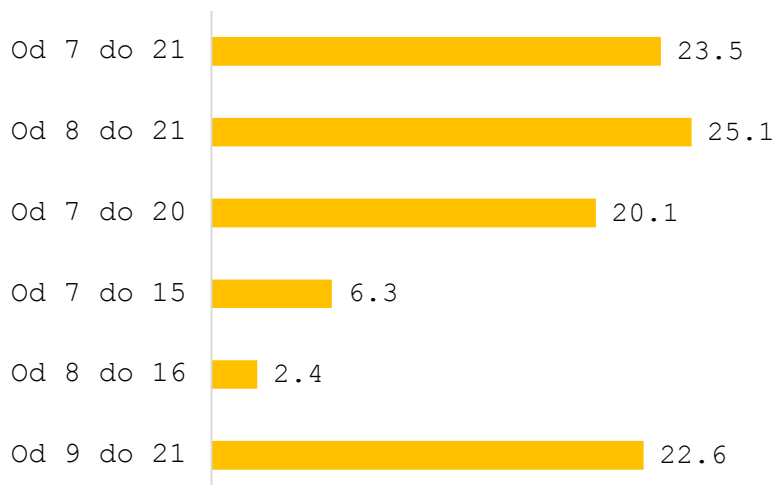
Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Najveći broj ispitanika (32,2%) navodi da njihova pošta radi od 8 do 20 sati, dok blizu trećine (28,7%) kaže da pošta radi od 8 do 21 sat. Manje grupe ispitanika raspoređene su na različite kombinacije početka i završetka radnog vremena (od 7 do 15, od 7 do 17, od 7 do 20, i slično), pri čemu se najčešće ponavljaju smjene do 15 ili 16 sati, ili one koje počinju rano ujutro i završavaju u kasnijim poslijepodnevnim satima.

5. Koje je po Vama prihvatljivo radno vrijeme vaše pošte?

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Ispitanici su najčešće navodili dva vremenska intervala kao najprihvatljivija: od 8 do 21 sat (25,1%) i od 7 do 21 sat (23,5%). Slijede opcije od 7 do 20 sati (20,1%) te od 9 do 21 (22,6%), dok se manji broj ispitanika opredijelio za kraće varijante radnog vremena poput od 7 do 15 (6,3%) ili od 8 do 16 sati (2,4%).

6. Koji je Vaš osnovni razlog korišćenja poštanskih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657

	2020	2022	2025
Slanje i prijem novca	20	28.4	21.0
Internet kupovina	18.5	9.2	18.3
Slanje i prijem paketa	18.5	20.3	21.2
Plaćanje računa	14.1	16.6	14.0
Slanje telegrama	8.7	5.6	4.0
Slanje i prijem pisama	4.6	3.3	5.0
Slanje i prijem brze pošte	2.1	4.1	1.7
Najjednostavniji i najpouzdaniji	4.8	1.5	5.8
Zbog posla (službeno)	4.5	3.3	4.1
Slanje čestitki i razglednica	0.7	0.5	0.9
Zbog cijena usluga	-	-	1.5
Kurirske usluge	1	7.1	2.6

Pitanja o osnovnim razlozima korišćenja, odnosno nekorisćenja 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 paketa (21.2%), slanje i prijem novca (21.0%), Internet trgovina (18.3%) i plaćanje računa (14.0%) osnovni razlozi korišćenja poštanskih usluga.

U odnosu na istraživanje iz 2022. godine evidentan je rast procenta korišćenja usluge: Internet trgovine (sa 9.2% na 18.3%). Ključni motivi su najjednostavniji i najpouzdaniji (sa 1.5% na 5.8%), a ostali motivi ne pokazuju dramatične oscilacije.

Ispitanici koji ne koriste poštanske usluge (34.9% ciljne populacije) je kao osnovni razlog nekorisćenja tih usluga naveo da nema potrebe za takvim uslugama, jer određene usluge obavlja putem interneta i bankarskih usluga.

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

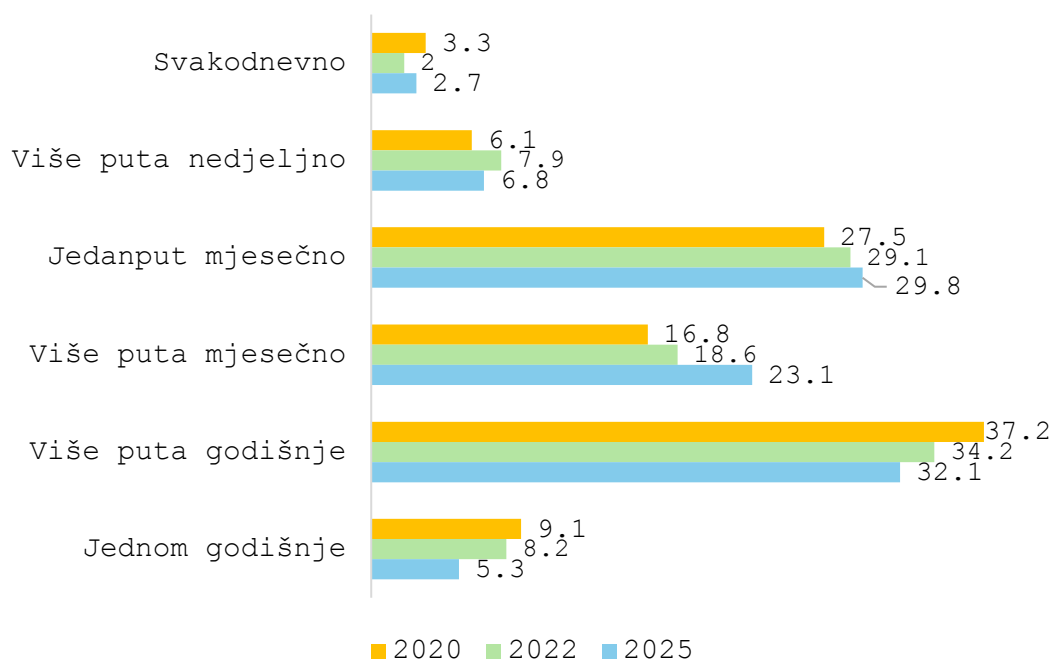
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljane populacije, N=657

Usluge	Da, čuo/la sam i koristio/la			Da, čuo/la sam ali nisam koristio/la			Nijesam čuo/la		
	2020	2022	2025	2020	2022	2025	2020	2022	2025
Slanje i prijem pisama	57.8	46.4	48.2	41.4	53.2	51.4	0.9	0.4	0.3
Usluge hibridne pošte	4.3	4.0	7.3	34.5	36.4	56.2	61.2	59.7	36.5
Slanje i prijem paketa	70.6	59.4	71.7	27	37.2	26.5	2.4	3.3	1.8
Expres poštanske usluge	37	31.6	34.1	52.6	55.9	61.3	10.5	12.5	4.6
Kurirske usluge	55.6	58.9	74.6	38.6	38.3	23.0	5.8	2.8	2.4
Direktna pošta	17.8	21.4	23.9	60.3	65.6	63.4	21.9	13.0	12.7
Neadresirane pošiljke	3.8	10.5	10.8	52.7	59.4	70.0	43.6	30.1	19.2
Novčane poštanske usluge	75.9	74.7	64.4	22.3	21.7	34.8	1.8	3.6	0.8
Novine, knjige časopisi...	9.4	20.2	13.7	71.8	66.3	75.5	18.9	13.5	10.8
Telegramske usluge	52.6	50.6	50.2	41.8	47.2	50.4	5.6	2.7	2.6
E-commerce	13.6	13.8	25.3	46.8	50.0	50.8	39.5	36.2	23.9

Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći procenat građana Crne Gore koristio poštanske usluge: kurirske usluge (74.6%), slanje i prijem paketa (71.7%), novčane poštanske usluge (64.4%), te telegramske usluge (50.2%) Kao i u istraživanjima iz 2020. i 2022. godine, i u ovom istraživanju, su hibridna pošta, neadresirana pošta i novine, knjige i časopisi, usluge koje su najmanje poznate anketiranim građanima.

8. Koliko često koristite poštanske usluge?

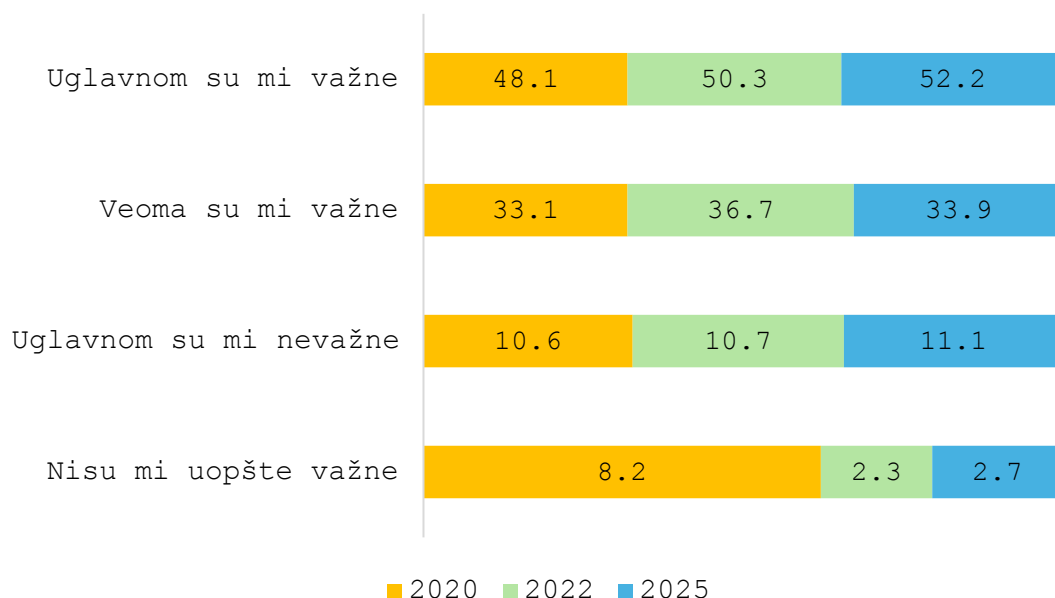
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da najveći procenat ispitanika (32.1%) poštanske usluge koristi više puta godišnje, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, bilježi blagi pad za 2.1%. U odnosu na istraživanja iz 2020. i 2022. godine zabilježen je rast onih koji poštanske usluge koriste više puta mjesečno.

9. Možete li nam reći u kojoj mjeri su za Vas važne usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka?

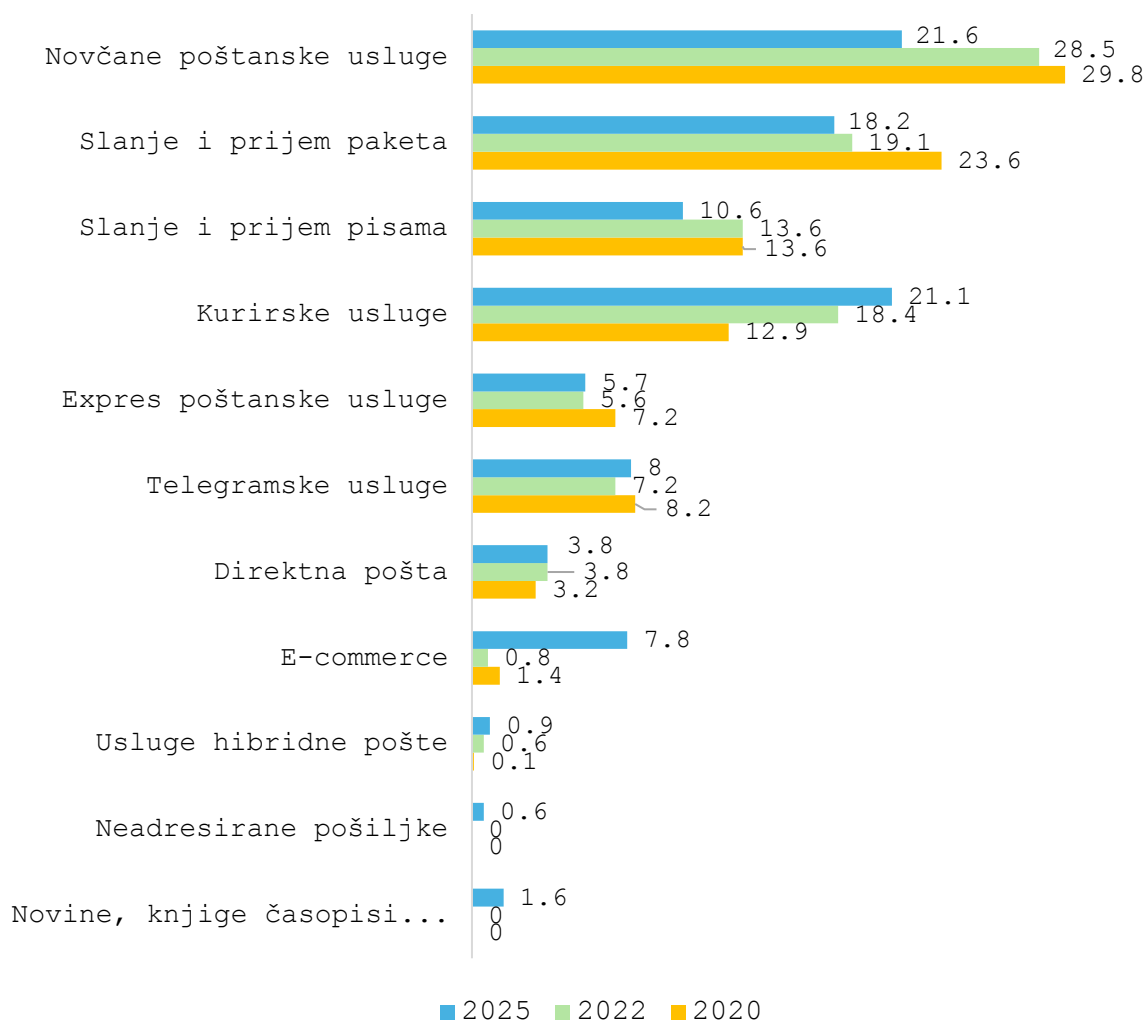
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom važne, za nešto više od polovine ispitanika (52.2%), a za 33.9% anketiranih ove usluge su veoma važne. S druge strane, za 13.8% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom nevažne ili uopšte nijesu važne, i taj je procenat manji za 0.8% u odnosu na istraživanje iz 2022. godine, a 5% u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.

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

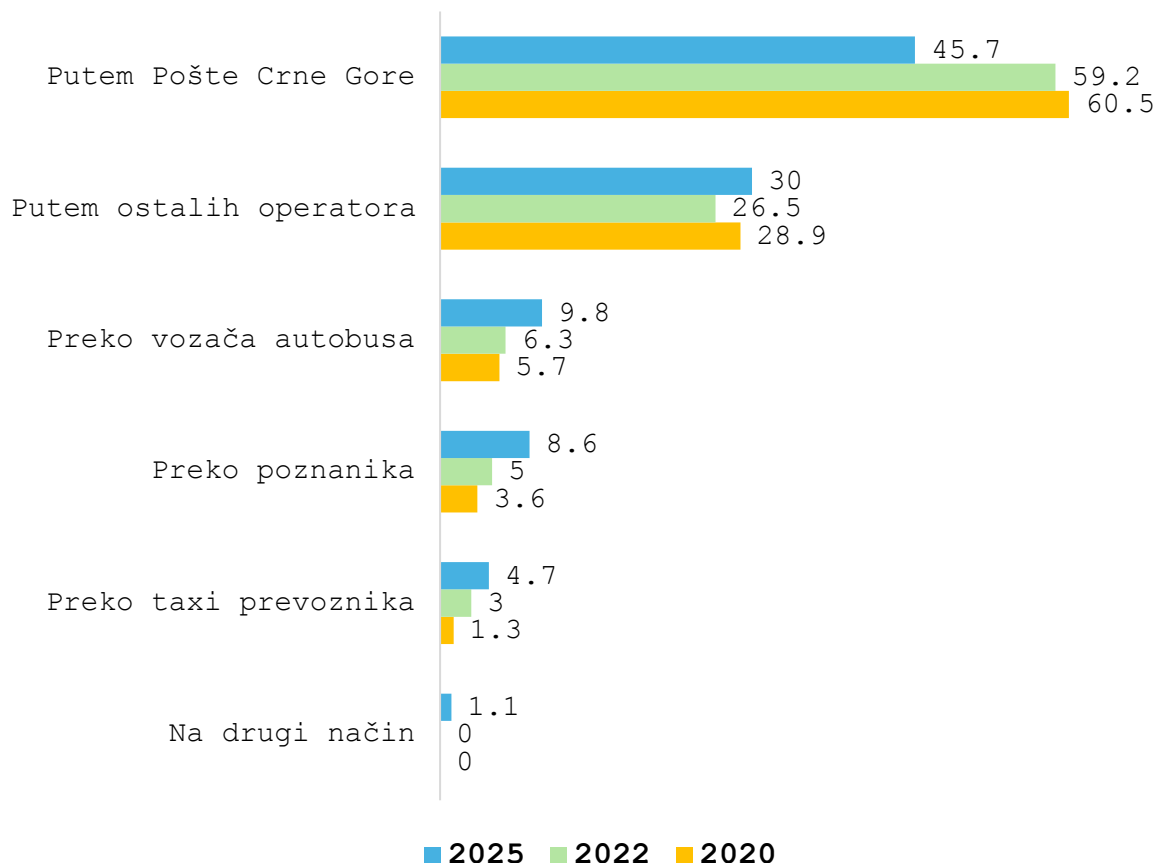
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Kurirske usluge najčešće koristi 21.1% ispitanika i u odnosu na istraživanje iz 2020. i 2022. godine prisutan je rast korisnika ove usluge. Slanje i prijem paketa (18.2%) bilježi trend pada u odnosu na rezultate iz 2020. (23.6%) i 2022. godine (19.1%). Primjetan pad korisnika novčanih poštanskih usluga, (29.8% u 2020. i 28.5% u 2022. godini), na 21.6% u ovogodišnjem istraživanju. Trend rasta se bilježi kod usluga e-commerce, sa 0.8% u 2022. godini na 7.8% u 2025. godini. I u ovom istraživanju, ispitanici najrjeđe koriste usluge hibridne pošte.

11. Na koje sve načine šaljete poštanske pošiljke ili primete poštanske pošiljke?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Pošta Crne Gore (45.7%) je i dalje lider u pružanju usluga slanja i primanja poštanskih pošiljki u Crnoj Gori, ali ovo istraživanje pokazuje da je došlo do značajnog pada u odnosu na istraživanje iz 2022. građana, koji koriste usluge ovog poštanskog operatora. S druge strane, u poređenju sa 2022. godini, procenat građana koji koriste poštanske usluge ostalih operatora, preko vozača autobusa, preko poznanika i taxi prevoznika je u porastu u 2025. godini.

12. 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: 65,1% od ciljne populacije, N=657

	2020	2022	2025
POŠTA CRNE GORE	95	91.6	89.5
KINGSCLIFFE DISTRIBUTION MONTENEGRO (DHL)	42	23.5	17
EXPRESS COURIER (UPS)	20	15.3	4.9
EXPRESS ONE MONTENEGRO	-	21.4	6
NELT MNE/MONTENOMAKS	54.1	48.3	42.8
NTC LOGISTICS	27.7	14.3	22
FAST EXPRESS	13.7	13.3	9.1
PURIĆ TRADE	4.1	-	0.5
ARDE COM	-	10.2	8.4
EXCLUSIVE MOBILE	-	-	1.3
GO EXPRESS - BRAĆA KASTRATOVIĆ	-	9.4	6
POST EXPRESS PADRINO	-	-	5.2
PRO EXPRESS	-	-	1.5
NAŠ EXPRESS	-	15.3	7.2
HALO DOSTAVA	-	8.7	5.9
12 MAJ – NS	-	-	0.2
ANANAS EXPRESS CRNA GORA	-	-	2.1
BRZA POŠTA KELE	-	-	7.3
CONNECT BRZA POŠTA	-	-	0.9
DAS GROUP	-	-	1.8
DECERTO	-	-	1.2
DM EXPRESS DELIVERY	-	-	2.1
GRAND EXPRESS	-	-	1.7
MB CARGO	-	-	1.8
MILŠPED	-	-	3.3
ON TIME DELIVERY	-	-	0.6
ROYAL EXPRESS	-	-	3.3
SD COMPANY	-	-	0.5
VDV EXPRESS	-	-	0.2
Delta transportni sistem - DTS	-	-	0.9
Target Express	-	-	0.3
Send	-	-	7.4

Pošta Crne Gore zadržava najvišu stopu prepoznavanja tokom čitavog perioda (od 95% u 2020. do 89,5% u 2025), iako se primjećuje blag pad. Neki od ranije poznatih međunarodnih brendova, poput DHL-a i Express Courier (UPS), bilježe značajno smanjenje prepoznatljivosti: DHL sa 42% u 2020. pao je na 17% u 2025, dok je Express Courier (UPS) sa 20% u 2020. pao na 4,9% u 2025. godini. S druge strane, Nelt MNE (Montenomaks) i dalje je među prepoznatljivijim privatnim operatorima (preko 40%), uz tendenciju blagog opadanja.

Zanimljiva je pojava i fluktuacija novih ili ranije manje zastupljenih kompanija: neke su u 2022. zabilježile primjetno prisustvo (npr. Express One Montenegro sa 21,4% prepoznatljivosti), da bi zatim u 2025. zabilježile manji udio (6%). NTC Logistics takođe pokazuje promjenljivu vidljivost – pad sa 27,7% (2020) na 14,3% (2022), pa rast na 22% (2025). Istovremeno, na tržištu se javlja sve veći broj novih poštanskih operatora (Send, Brza Pošta Kele, DM Express Delivery, Royal Express i drugi), koji se najčešće kreću u rasponu od oko 1–7% prepoznatljivosti. Ovi podaci pokazuju da se tržište sve više fragmentiše pojavom različitih specijalizovanih ili lokalnih servisa, dok se ukupna prepoznatljivost tradicionalnih i međunarodnih brendova polako smanjuje ili varira u odnosu na ranije periode.

13. 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: 65,1% od ciljne populacije, N=657

Zbog velikog broja operatora uključenih u istraživanje, a statistički malih frekvencija odgovora za većinu njih, u izvještaju su detaljno prikazani samo operatori s većim učešćem u korišćenju poštanskih usluga (iznad ~5% u barem jednoj kategoriji). Time se obezbjeđuje jasnija preglednost rezultata i izbjegava donošenje zaključaka na osnovu malih frekvencija, koje mogu biti nepouzdanе.

Operator	Slanje i prijem pisama	Hibridna pošta	Slanje i prijem paketa	Ekspres usluge	Kurirske usluge	Direktna pošta	Neadresirane pošiljke	Novčane usluge	Novine, knjige, časopisi	Telegramske usluge	E- commerce
POŠTA CRNE GORE	98.4%	100.0%	48.5%	61.6%	28.4%	71.1%	50.7%	100.0%	61.4%	100.0%	33.8%
NELT MNE/MONTENOMAKS	0.9%	-	11.7%	4.5%	11.2%	6.2%	4.7%	-	4.1%	-	14.5%
NTC LOGISTICS	0.6%	—	11.5%	3.2%	14.3%	5.7%	9.9%	—	13.5%	—	10.9%
DHL	—	—	10.3%	8.0%	8.4%	5.1%	5.6%	—	10.8%	—	5.2%
EXPRESS COURIER (UPS)	—	—	7.9%	6.7%	4.3%	4.2%	7.0%	—	7.7%	—	7.9%
EXPRESS ONE	—	—	8.7%	6.3%	4.9%	2.4%	9.9%	—	—	—	7.9%
GO EXPRESS - Braća Kastratović	—	—	1.8%	3.6%	3.5%	5.3%	—	—	—	—	6.3%

Iz tabele je jasno da „Pošta Crne Gore“ ima najveći udio u svim uslugama (npr. slanje i prijem pisama i paketa, hibridna pošta, novčane poštanske usluge, telegramske usluge). Kada su u pitanju privatni operatori, NELT (Montenomaks) i NTC LOGISTICS imaju zapažen udio u segmentu slanja i prijema paketa (oko 11–12%) i takođe se ističu u e-commerce uslugama (NELT (Montenomaks) 14,5%, NTC LOGISTICS 10,9%). NTC LOGISTICS posebno prednjači u kurirskim uslugama (14,3%), dok DHL ima značajan udio u segmentu paketa (10,3%) i ekspres usluga (8,0%).

EXPRESS COURIER (UPS) i EXPRESS ONE zauzimaju slične procenat u paketskim (7,9–8,7%) i e-commerce uslugama (7,9%), dok GO EXPRESS – Braća Kastratović ima manji udio, ali i dalje prisutan u kurirskim i ekspres uslugama (3,5–3,6%), te u e-commerce segmentu (6,3%).

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

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657

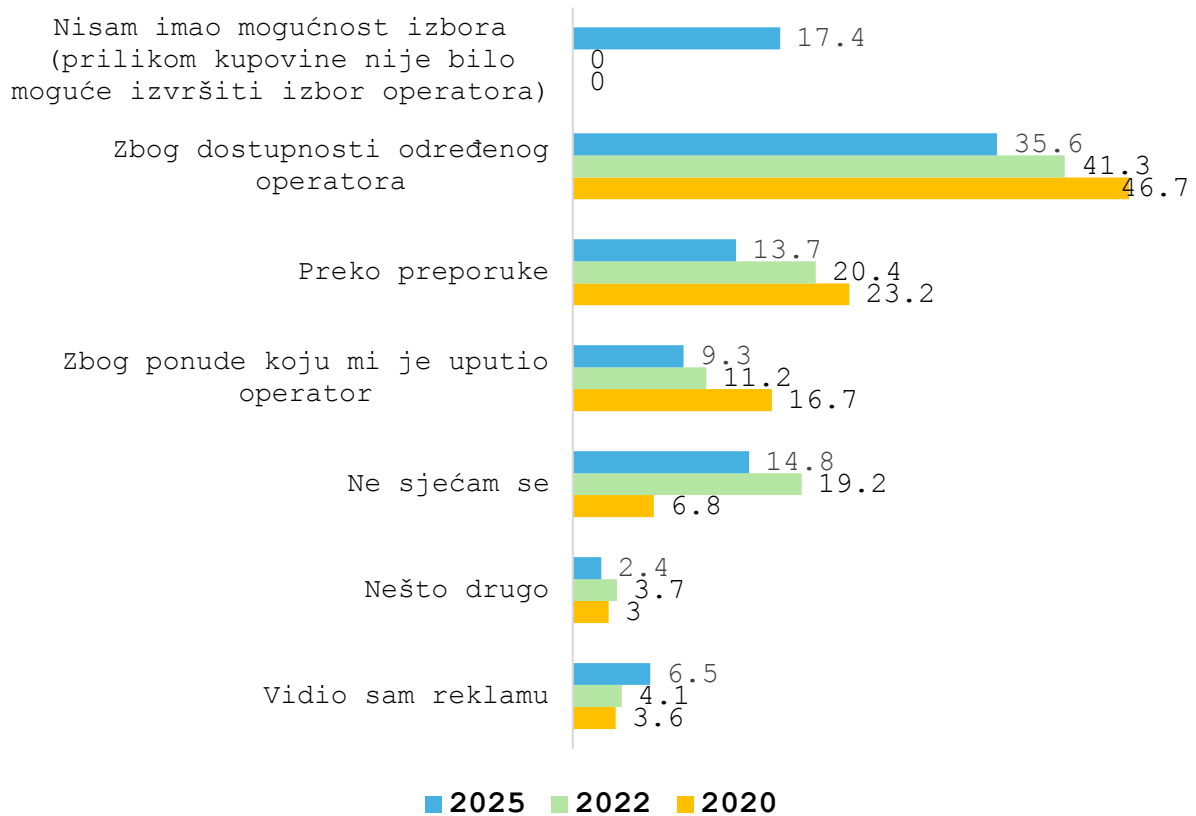
U 2020. i 2022. godini korišćen je zatvoren tip pitanja, s ponuđenim nazivima 12 operatora, dok je 2025. pitanje bilo otvoreno i obuhvaćen je mnogo veći broj poštanskih operatora na tržištu. Zbog toga su poređenja s ranijim periodima otežana, jer šira ponuda i drugačiji način ispitivanja dovode do rasipanja odgovora i drugačije strukture rezultata.

	2020	2022	2025
POŠTA CRNE GORE	75.9	75.8	65.1
KINGSCLIFFE DISTRIBUTION MONTENEGRO (DHL)	3.3	5.1	5.2
EXPRESS COURIER (UPS)	0.6	3.1	2.2
EXPRESS ONE MONTENEGRO	-	1.8	2.6
NELT MNE/MONTENOMAKS	10.5	4.6	5.3
NTC LOGISTICS	1.5	2.8	6.1
PURIĆ TRADE	-	-	0.5
ARDE COM	-	2	1.6
GO EXPRESS - BRAĆA KASTRATOVIĆ	-	1.3	1
POST EXPRESS PADRINO	-	-	1.9
TT PHOENIX	-	-	0.2
ANANAS EXPRESS CRNA GORA	-	-	0.3
BRZA POŠTA KELE	-	-	1.9
DECERTO	-	-	0.2
MB CARGO	-	-	1
MILŠPED	-	-	0.6
ROYAL EXPRESS	-	-	1
Delta transportni sistem - DTS	-	-	0.4
Send	-	-	1.2
Ne zna/Bez odgovora	-	-	1.7

Pošta Crne Gore i dalje zadržava vodeću poziciju iako se njen udio smanjuje sa 75,9% na 65,1%. Tokom istog razdoblja, primjetan je rast NTC Logistics-a, koji je od skromnih 1,5% u 2020. porastao na 6,1% u 2025. godini, sugerišući jačanje konkurencije na tržištu poštanskih i logističkih usluga. Takođe, Montenomaks / NELT MNE bilježi određene fluktuacije – nakon pada sa 10,5% na 4,6% od 2020. do 2022, blago raste na 5,3% u 2025. godini. DHL (Kingscliffe Distribution Montenegro) i dalje drži stabilan, mada relativno nizak udio (oko 5%), dok su UPS (Express Courier) i Express One Montenegro prisutni sa udjelima od 2–3%. Primjećuje se i pojavljuje sve veći broj novih poštanskih operatora (npr. Purić Trade, Post Express Padrino, Brza Pošta Kele, Send), čiji udjeli se kreću uglavnom ispod 2%, što može ukazivati na trend diversifikacije tržišta i širu ponudu usluga u budućnosti.

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

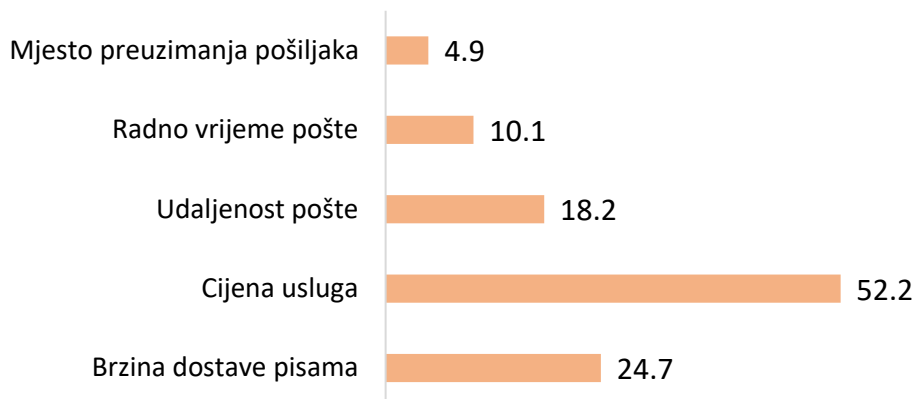
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Najviše ljudi i dalje bira operatora po dostupnosti (iako se taj razlog smanjuje sa 46,7% u 2020. na 35,6% u 2025). Primjetna je i manja uloga preporuke i direktne ponude operatora tokom vremena. Istovremeno, raste broj onih koji su se upoznali s operatorom putem reklame (sa 3,6% na 6,5%) i onih koji ne pamte način izbora (posebno 2022. godine). U 2025. se javlja nova kategorija „nisam imao mogućnost izbora“, koja odmah zauzima značajan udio (17,4%), što dodatno utiče na smanjenje udjela ostalih odgovora.

16. Koje karakteristike vezane za slanje/uručenje poštanskih pošiljaka najviše utiču na Vaš stepen zadovoljstva?

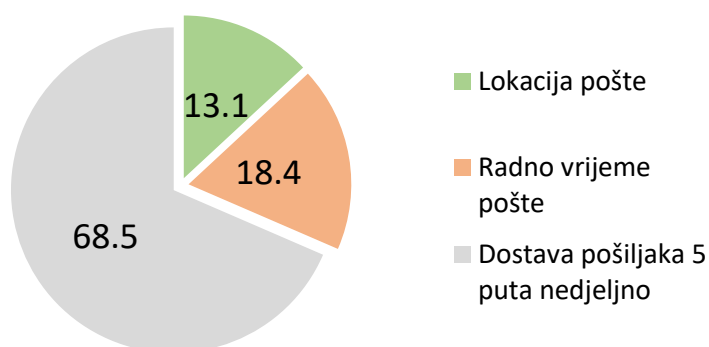
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Analiza pokazuje da više od polovine ispitanika (52,2%) stavlja naglasak na cijenu usluga kao najbitniji faktor prilikom slanja ili uručenja poštanskih pošiljaka. Nakon toga slijedi brzina dostave pisama (24,7%), dok udaljenost pošte (18,2%) takođe igra značajnu ulogu u zadovoljstvu korisnika. Radno vrijeme pošte navodi oko 10,1% ispitanika, a najmanji procenat (4,9%) odnosi se na mjesto preuzimanja pošiljaka, što ukazuje na to da većina korisnika manje pažnje pridaje samoj lokaciji dostave pošiljki u odnosu na ostale faktore.

17. Koje su Vam karakteristike poštanske usluge najbitnije?

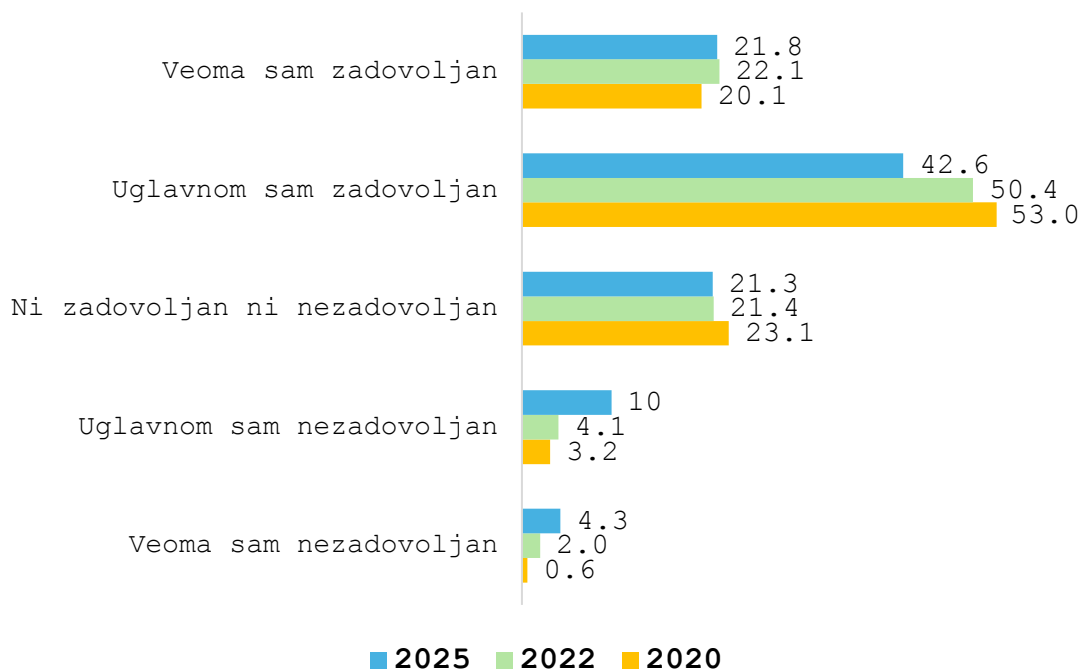
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Prema dobijenim rezultatima, najvažnija karakteristika poštanske usluge za čak 68,5% ispitanika jeste da se dostava pošiljaka vrši pet puta nedjeljno. Radno vrijeme pošte (18,4%) zauzima drugo mjesto, dok se lokacija pošte (13,1%) pokazuje kao nešto manje značajna, iako i dalje važna za dio korisnika.

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

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Iz ovih rezultata se vidi da se udio zadovoljnih (uglavnom + veoma) smanjuje od 73,1% (2020) na 72,5% (2022), pa na 64,4% (2025). Istovremeno, raste udio nezadovoljnih (uglavnom + veoma) sa 3,8% na 6,1%, a zatim na 14,3% u 2025. Neutralna ocjena ostaje stabilna (oko 21%). Ovo ukazuje na postepeni trend povećanja nezadovoljstva uslugama.

	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 sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Muški	5.7%	10.7%	21.4%	42.5%	19.8%
Ženski	2.9%	9.4%	21.2%	42.8%	23.6%

Žene u prosjeku iskazuju nešto više zadovoljstva uslugama poštanskih operatora (manji udio „veoma nezadovoljnih“ i veći udio „veoma zadovoljnih“ nego muškarci), iako se najveći dio oba pola nalazi u kategorijama „uglavnom zadovoljan“ ili „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Razlike nisu drastične, ali pokazuju blagu tendenciju da žene imaju nešto pozitivniji stav o kvalitetu usluga.

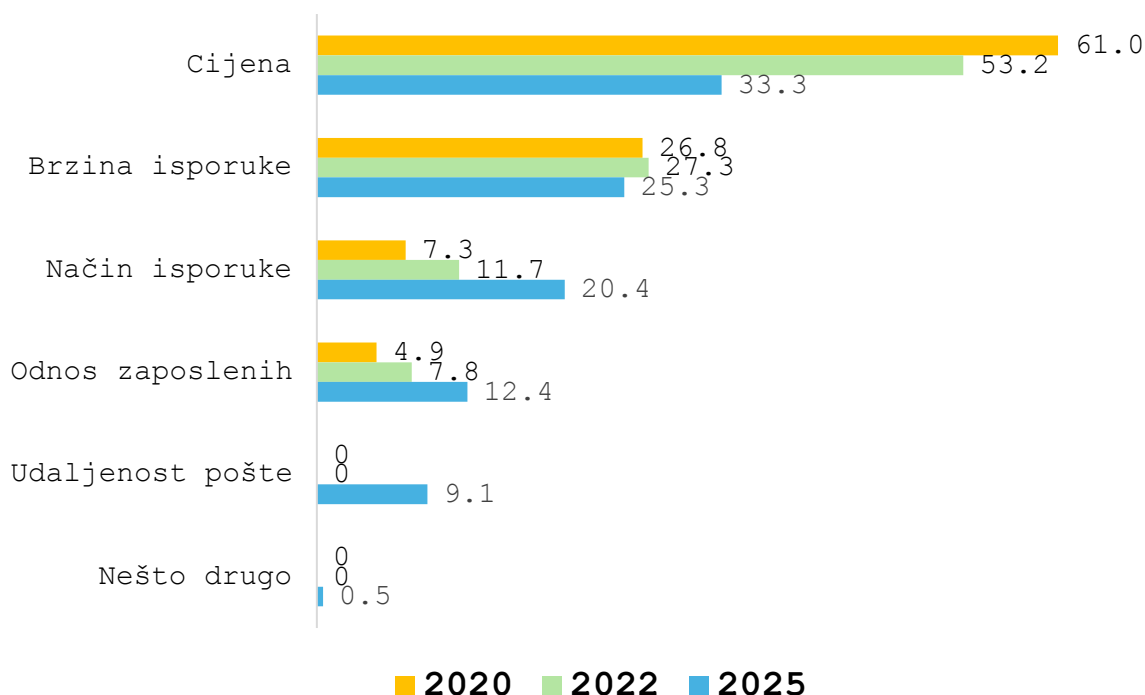
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste

	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 sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
Pošta Crne Gore	6.4%	10.7%	23.3%	41.2%	18.3%
DHL		6.5%	32.3%	38.7%	22.6%
Express courier (UPS)	7.7%		23.1%	53.8%	15.4%
Express one		5.9%	17.6%	58.8%	17.6%
Nelt MNE/Montenomaks	1.8%	10.6%	19.5%	45.3%	22.8%
NTC logistics		15.0%	7.5%	47.5%	30.0%
Purić trade					100.0%
Arde com			27.3%	45.5%	27.3%
Go express - Braća Kastratović				62.5%	37.5%
Post express		21.4%	7.1%	42.9%	28.6%
TT Phoenix			100.0%		
Ananas Express				50.0%	50.0%
Brza Pošta Kele				31.6%	68.4%
DECERTO					100.0%
MB Cargo		12.5%	12.5%	50.0%	25.0%
Milšped				50.0%	50.0%
Royal express		12.5%	25.0%	37.5%	25.0%
Delta transportni sistem - DTS			25.0%	75.0%	
Send		25.0%		62.5%	12.5%

Ispitanici koji koriste Poštu Crne Gore generalno su zadovoljni uslugama (skoro 60% je „uglavnom“ ili „veoma“ zadovoljno), iako postoji približno 17% onih koji izražavaju nezadovoljstvo. DHL i ostale velike međunarodne kompanije (Express Courier UPS, Express One) takođe bilježe solidne procenat korisnika koji su „uglavnom“ ili „veoma“ zadovoljni, pri čemu se bilježi nešto manje onih koji su „uglavnom nezadovoljni“ ili „veoma nezadovoljni“. Privatni regionalni i lokalni operatori poput Nelt MNE (Montenomaks) i NTC Logistics bilježe rast udijela ispitanika koji tvrde da su „uglavnom“ ili „veoma“ zadovoljni, pri čemu NTC Logistics ima i određeni nivo nezadovoljnih korisnika (15%). Za operatore sa malim brojem korisnika treba imati u vidu da i manjina nezadovoljnih ili zadovoljnih može znatno uticati na procenat, pa je rezultate potrebno tumačiti sa oprezom.

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

Baza: Oni koji su nezadovoljni uslugama operatora čije usluge najčešće koriste (9,3% od ciljane populacije), N=94



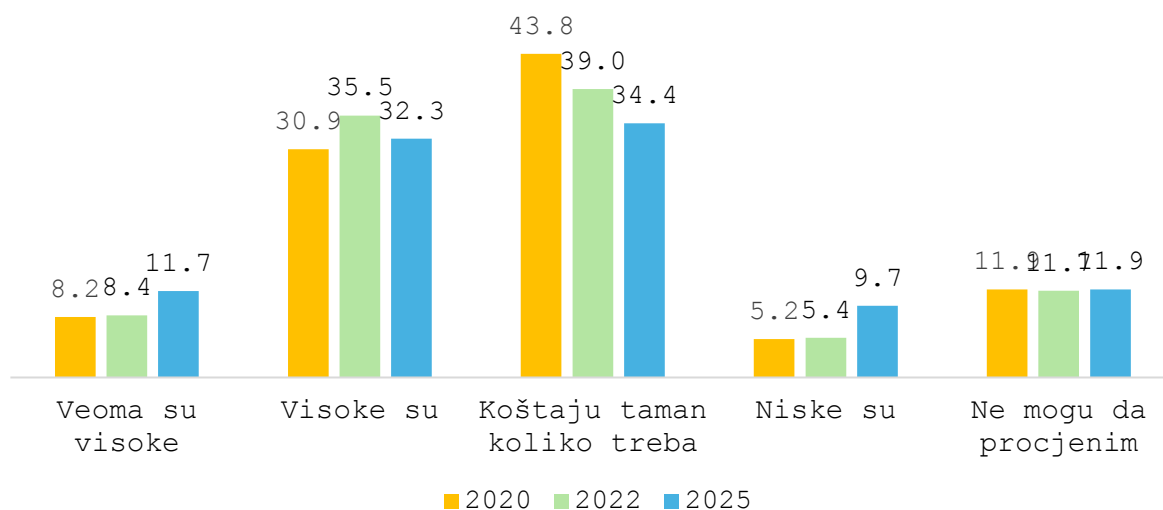
Cijena je i dalje najčešći razlog nezadovoljstva, ali joj se udio postepeno smanjuje (sa 61% na 53,2%, pa na 33,3%), dok se povećava značaj drugih faktora poput načina isporuke i odnosa zaposlenih. Brzina isporuke ostaje stabilna (oko četvrtine nezadovoljnih), a nova opcija „udaljenost pošte“ u 2025. ima 9,1% odgovora, što takođe utiče na redistribuciju ostalih razloga nezadovoljstva.

	Ukoliko ste nezadovoljni, koji je razlog, Vašeg nezadovoljstva?					
	Cijena	Brzina isporuke	Način isporuke	Odnos zaposlenih	Udaljenost pošte	Nešto drugo
Muški	31.1%	25.2%	22.3%	11.7%	9.7%	0.0%
Ženski	36.1%	25.3%	18.1%	13.3%	6.0%	1.2%

Najčešći razlog nezadovoljstva kod oba pola je cijena, pri čemu je taj procenat nešto viši kod žena (36,1%) nego kod muškaraca (31,1%). Slijede brzina isporuke (oko 25% kod oba pola) i način isporuke, koji je malo češći razlog kod muškaraca (22,3% naspram 18,1% kod žena). Kod žena je nešto izraženije nezadovoljstvo odnosom zaposlenih (13,3% naspram 11,7% kod muškaraca), dok je udaljenost pošte važnija muškarcima. Ukupno gledano, cijena i brzina isporuke najčešće se izdvajaju kao glavni izvori nezadovoljstva.

20. Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Procenat korisnika koji smatra da su cijene poštanskih usluga veoma visoke usluge bilježi rast (s 8,2% u 2020. na 11,7% u 2025), dok se udio onih koji smatraju da su cijene „samo visoke“ kreće od 30,9% (2020.) na 35,5% (2022), pa opada na 32,3% (2025). Istovremeno, opada udio onih koji smatraju da poštanske usluge „koštaju taman koliko treba“ (43,8% → 34,4%), a raste procenat onih koji ih doživljavaju kao niske (5,2% → 9,7%). Neodlučnih ima stabilno oko 12%. Ovo ukazuje na postepenu polarizaciju stavova o cijenama poštanskih usluga.

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

	Koliko ste zadovoljni cijenom poštanskih usluga koje koristite?				
	Veoma su visoke	Visoke su	Koštaju taman koliko treba	Niske su	Ne mogu da procjenim
POŠTA CRNE GORE	12.9%	28.8%	36.9%	9.8%	11.7%
DHL	3.2%	41.9%	25.8%	6.5%	22.6%
EXPRESS COURIER (UPS)		23.1%	53.8%	15.4%	7.7%
EXPRESS ONE	11.8%	47.1%	17.6%	23.5%	
NELT MNE/MONTENOMAKS	15.2%	42.8%	21.5%	18.4%	2.1%
NTC LOGISTICS	17.5%	50.0%	22.5%	7.5%	2.5%
PURIĆ TRADE				100.0%	
ARDE COM		18.2%	45.5%	9.1%	27.3%
GO EXPRESS - BRAĆA KASTRATOVIĆ	12.5%	50.0%	25.0%	12.5%	
POST EXPRESS	7.1%	21.4%	42.9%		28.6%
TT PHOENIX		100.0%			

	Veoma su visoke	Visoke su	Koštaju taman koliko treba	Niske su	Ne mogu da procjenim
ANANAS EXPRESS		50.0%	50.0%		
BRZA POŠTA KELE	5.3%	10.5%	63.2%	10.5%	10.5%
DECERTO			100.0%		
MB CARGO	25.0%	12.5%	50.0%		12.5%
MILŠPED		50.0%		50.0%	
ROYAL EXPRESS		50.0%	25.0%	12.5%	12.5%
Delta transportni sistem - DTS	25.0%	25.0%	25.0%		25.0%
Send	12.5%	62.5%	25.0%		

Većina većih i poznatijih pružalaca poštanskih usluga doživljava se mahom kao „visoka“ ili „prosječna“ u cijenama, dok manji poštanski operatori pokazuju raznolike rezultate, često usled malog broja ispitanika, korisnika tih operatora.

21. Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najpovoljnije cijene svojih usluga?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljane populacije, N=657

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste (samo za operatore s učešćem > 2%).

	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najpovoljnije cijene svojih usluga?							
Najčešće koristi	Pošta CG	DHL	NELT	UPS	Express One	NTC	Post Express	Brza Pošta Kele
Pošta CG	79,5%	4,5%	4%	8,1%	6,9%	24,5%	2,1%	4,0%
DHL	22,6%	77,4%	8.5%	3,2%	22,6%	3,2%	3,2%	16,1%
NELT/Montenomaks	9.8%	33.4%	62.8%	0,0%	0,0%	6.8%	0,0%	0,0%
Express Courier (UPS)	15,4%	0,0%	8.9%	84,6%	0,0%	30,8%	0,0%	7,7%
Express One Montenegro	11,8%	0,0%	19.8%	0,0%	70,6%	35,3%	0,0%	0,0%
NTC Logistics	32,5%	2,5%	78.2%	5,0%	2,5%	95,0%	0,0%	0,0%
Post Express (Padrino)	21,4%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%	0,0%	0,0%
Brza Pošta Kele	31,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	89,5%

Većina korisnika svakog operatora vidi sopstvenog pružaoca usluga i kao najpovoljnijeg, pri čemu NTC Logistics ostvaruje najviši procenat „lojalnosti“ (95%). Pošta Crne Gore ima 79,5% onih koji je i koriste i smatraju najpovoljnijom, ali gotovo četvrtina njenih korisnika (24,5%) ujedno navodi i NTC. Slično tome, i ostali operatori poput DHL-a, Express Courier UPS-a ili Brze Pošte Kele imaju izrazit udio vjernih korisnika, iako se kod svih može uočiti određeni broj ispitanika koji prepoznaju konkurenciju kao povoljniju.

22. 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: 65,1% od ciljne populacije, N=657

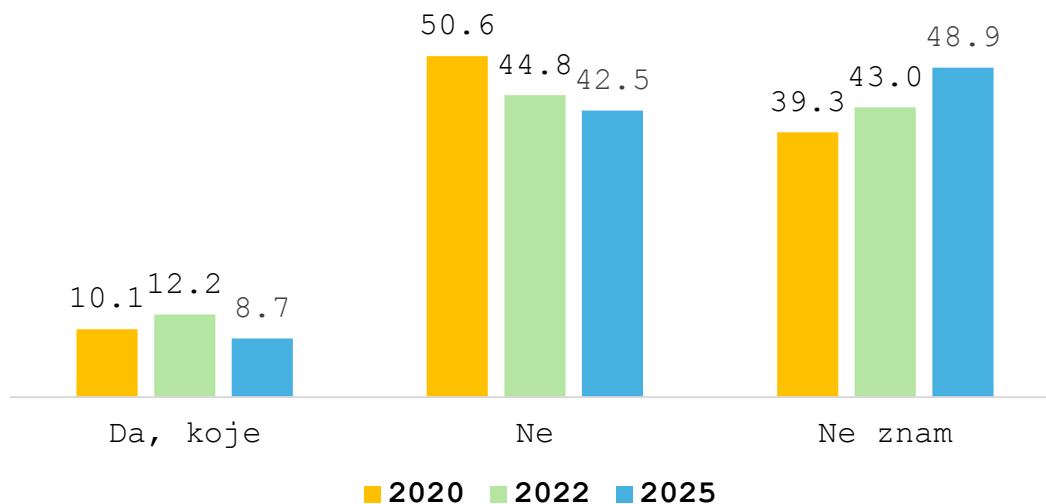
U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste (samo za operatore s učešćem > 2%).

	Za kog pružaoca poštanskih usluga smatrate da pruža najkvalitetnije usluge?							
Najčešće koristi	Pošta CG	DHL	NELT	UPS	Express One	NTC	Post Express	Brza Pošta Kele
Pošta CG	76,7%	3,1%	18.1%	4,3%	4,8%	17,9%	1,2%	4,0%
DHL	12,9%	90,3%	14.3%	12,9%	9,7%	9,7%	0,0%	6,5%
NELT MNE/MONTENOMAKS	19.1%	71.8%	88.3%	64.2%	16.7%	23.6%	31.5%	4.4%
Express Courier (UPS)	23,1%	0,0%	22.2%	92,3%	7,7%	23,1%	0,0%	7,7%
Express One Montenegro	29,4%	0,0%	18.3%	0,0%	88,2%	11,8%	0,0%	0,0%
NTC Logistics	17,5%	0,0%	11.8%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Post Express (Padrino)	28,6%	0,0%	0.0%	0,0%	7,1%	14,3%	85,7%	0,0%
Brza Pošta Kele	26,3%	5,3%	0.0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Većina korisnika svakog operatora, smatra upravo taj operator i najkvalitetnijim (vidljiva je „lojalnost“ između 76% i 100%). Pri tome se kod Pošte Crne Gore, NELT-a (Montenomaks), DHL-a, Express Courier UPS-a i Post Expressa javlja i dio korisnika koji uporedo pominju konkurente, najčešće NTC Logistics.

23. Da li smatrate da operator čije usluge najčešće koristite treba da uvede nove poštanske usluge, ili poboljša pružanje postojeće kako bi se unaprijedilo tržište?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657

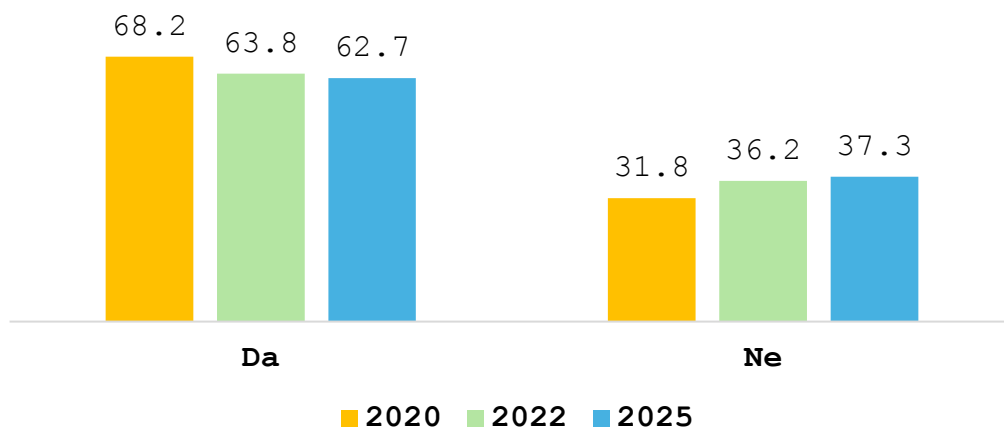


Na bazi ovih podataka se uočava da se udio, onih koji smatraju da su potrebne nove ili poboljšane usluge, prvo blago povećao između 2020. i 2022. (sa 10,1% na 12,2%), a zatim opao na 8,7% u 2025. Istovremeno, opada i broj ispitanika koji ne vide potrebu za promjenama (50,6% → 44,8% → 42,5%), dok raste udio neodlučnih (39,3% → 43,0% → 48,9%). Ovo ukazuje na rastuću nesigurnost ili neinformisanost o budućim potrebama za novim ili poboljšanim uslugama.

Da bi se poboljšalo pružanje poštanskih usluga predlažu: niže cijene usluga, brže pružanje usluga i sistem za praćenje pošiljki.

24. Da li smatrate da ste dovoljno informisani o novim uslugama koje nude poštanski operatori?

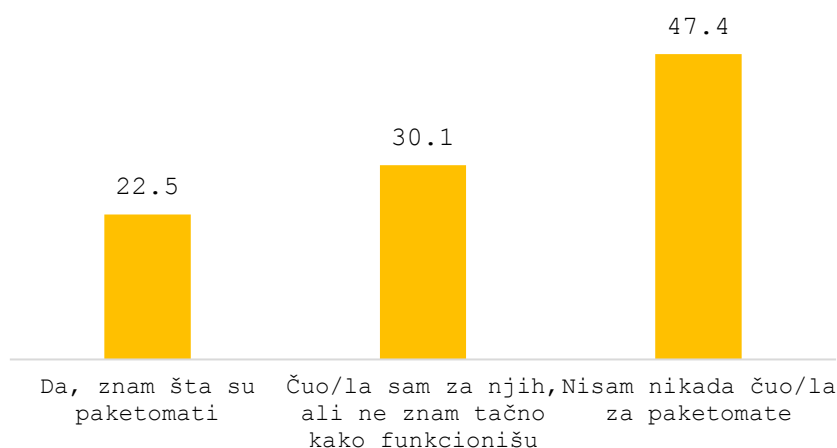
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Udio onih koji se osjećaju dovoljno informisanim o novim uslugama opada (sa 68,2% u 2020. na 63,8% u 2022, pa na 62,7% u 2025), dok se paralelno povećava procenat onih koji smatraju da nisu dovoljno informisani (31,8% → 36,2% → 37,3%). Ovi pokazatelji ukazuju na postepeni rast potrebe za kvalitetnijom ili jasnijom komunikacijom operatora o novim poštanskim uslugama.

25. Da li ste čuli za paketomate-automatizovane uređaje za preuzimanje i slanje pošiljki?¹

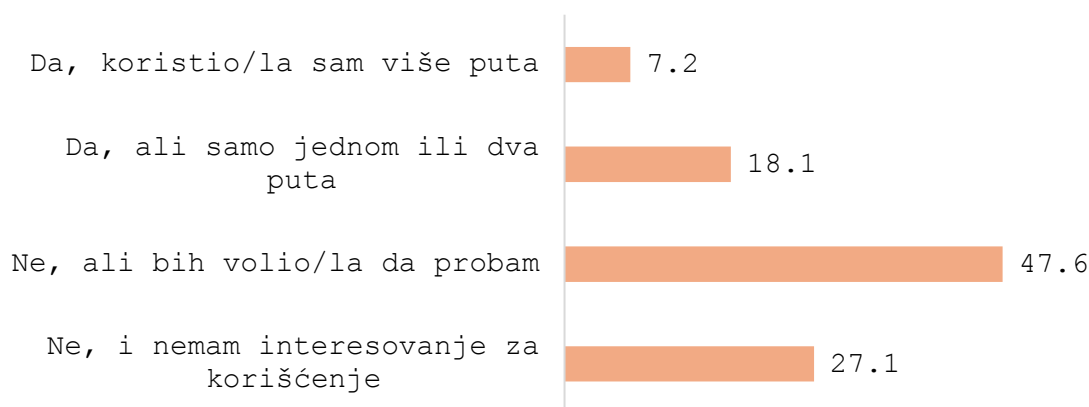
Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Nešto više od petine ispitanika (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, što ukazuje da ovaj vid usluge još uvek nije dovoljno rasprostranjen ili prepoznat u široj populaciji.

26. Da li ste ikada koristili paketomat za preuzimanje ili slanje pošiljki?

Baza: Oni koji znaju ili su čuli za paketomate: 52,6% od ciljne populacije, N=531

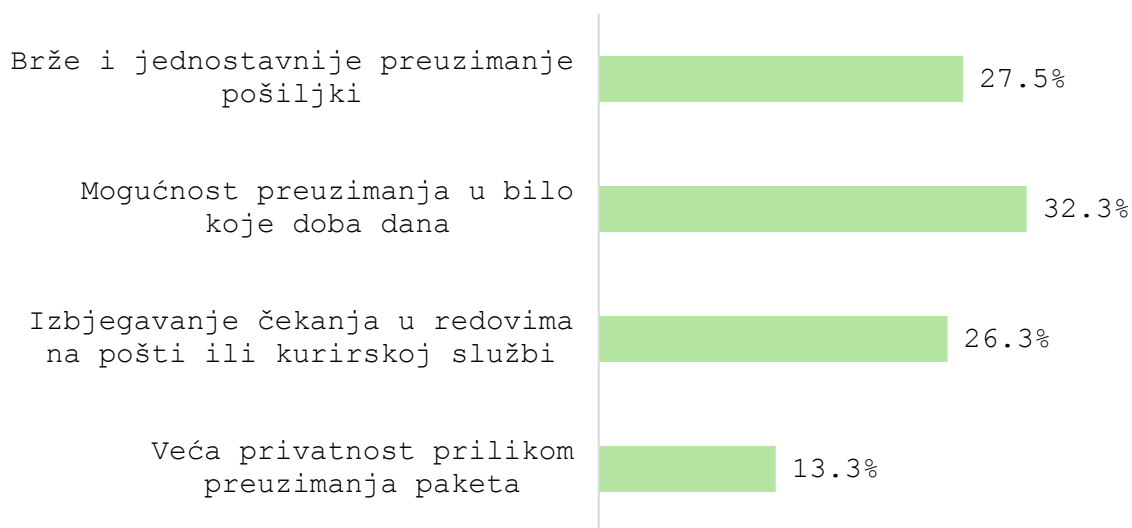


Među onima koji znaju ili su čuli za paketomate oko četvrtine (7,2% + 18,1%) ih je zaista koristilo, dok skoro polovina (47,6%) pokazuje želju da ih proba, iako do sada nisu imali iskustvo. Više od četvrtine (27,1%) uopšte ne iskazuje interesovanje za paketomate. Ovi rezultati ukazuju na relativno mali, ali rastući potencijal za širu upotrebu paketomata u budućnosti.

27. Koji bi Vam bio glavni razlog za korišćenje paketomata?

¹ Ovo i naredna tri pitanja o paketomatima su, po prvi put, postavljena u ovogodišnjem istraživanju, pa iz tih razloga nije moguće vršiti analizu uporednih podataka.

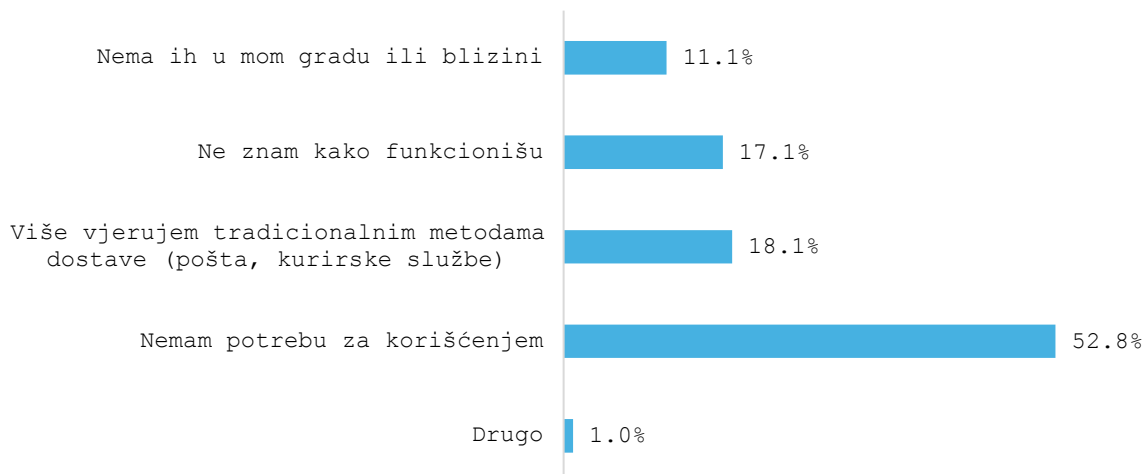
Baza: Oni koji nisu koristili paketomate, a voljeli bi da probaju: 25.1% od ciljne populacije, N=253



Među onima koji još nisu koristili paketomate, a voljeli bi da probaju, najvažniji motiv je mogućnost preuzimanja u bilo koje doba dana (32,3%), zatim brže i jednostavnije preuzimanje (27,5%) i izbjegavanje čekanja u redovima (26,3%). Manji dio ispitanika (13,3%) ističe veću privatnost.

28. Ako niste koristili paketomat, šta vas sprječava da ga isprobate?

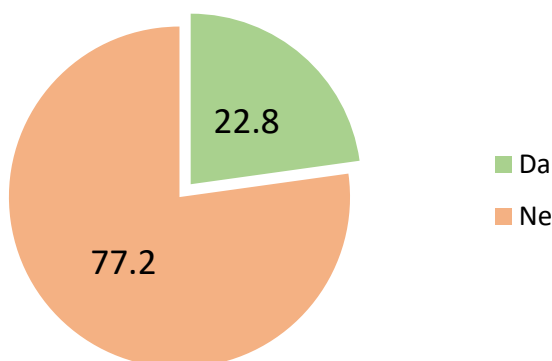
Baza: Oni koji nisu koristili paketomate i nemaju interesovanje da probaju njegovo korišćenje: 14,3% od ciljne populacije, N=144



Najveći dio onih koji ne koriste i ne žele da isprobaju paketomat jednostavno nema potrebu za tim (52,8%). Pored toga, dio ispitanika više vjeruje tradicionalnim metodama (18,1%), ne zna kako paketomati funkcionišu (17,1%) ili uopšte nema paketomata u njihovom gradu ili blizini (11,1%). Ovo ukazuje da su ključne prepreke nepostojanje realne potrebe, nedovoljna informisanost i povjerenje u uobičajene načine dostave.

29. Da li Vam je poznato na koji način možete podnijeti žalbu/pritužbu ili tražiti naknadu štete za poštansku uslugu?

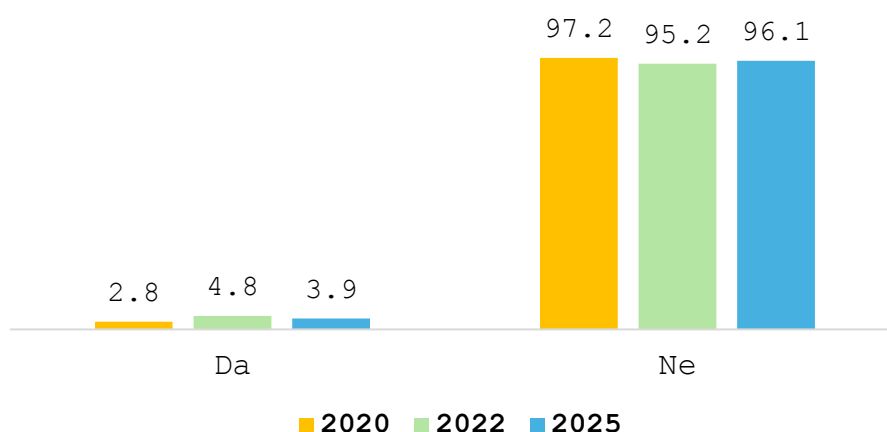
Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Većina ispitanika (77,2%) izjavljuje da im nisu poznati postupci podnošenja žalbi ili zahtjeva za naknadu štete, dok je 22,8% anketiranih upoznato s mogućnostima i procedurama za ostvarivanje ovih prava. Ovi podaci ukazuju na potrebu za većim informisanjem korisnika o mehanizmima zaštite i ostvarivanja njihovih prava u poštanskom sistemu.

30. 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: 65,1% od ciljne populacije, N=657



Kao i u istraživanju iz 2020. i 2022. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (96.1%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.

	Da li ste u poslednjih godinu dana podnijeli bilo kakvu žalbu ili pritužbu na obavljanje poštanskih usluga?	
	Da	Ne
Muški	4.9%	95.1%
Ženski	2.9%	97.1%

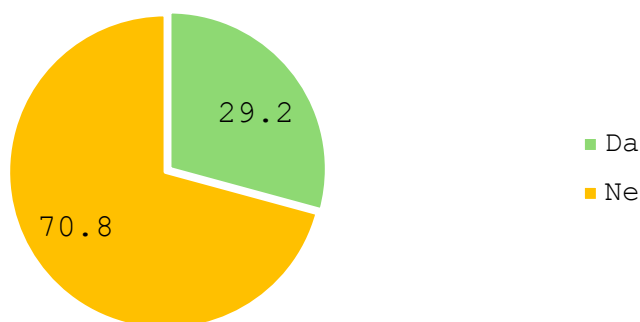
Iz rezultata se vidi da je kod oba pola izuzetno mali procenat onih koji su podnijeli žalbu (4,9% muškaraca i 2,9% žena), dok se ogromna većina nije žalila. Neznatno veći udio muškaraca navodi da jeste podnio žalbu, ali razlika između polova nije naročito velika.

Oni koji su podnosili žalbu ili pritužbu (3.9%) to su najčešće činili zbog:

- Kašnjenja i neblagovremene dostave pošiljke
- Izgubljene pošiljke

31. Da li ste u poslednjih godinu dana kontaktirali korisničku službu nekog od operatora poštanskih usluga kako bi dobili informacije vezane za poštanske usluge?

Baza: Oni koji su u poslednjih godinu dana koristili usluge slanja ili prijema poštanskih pošiljaka: 65,1% od ciljane populacije, N=657

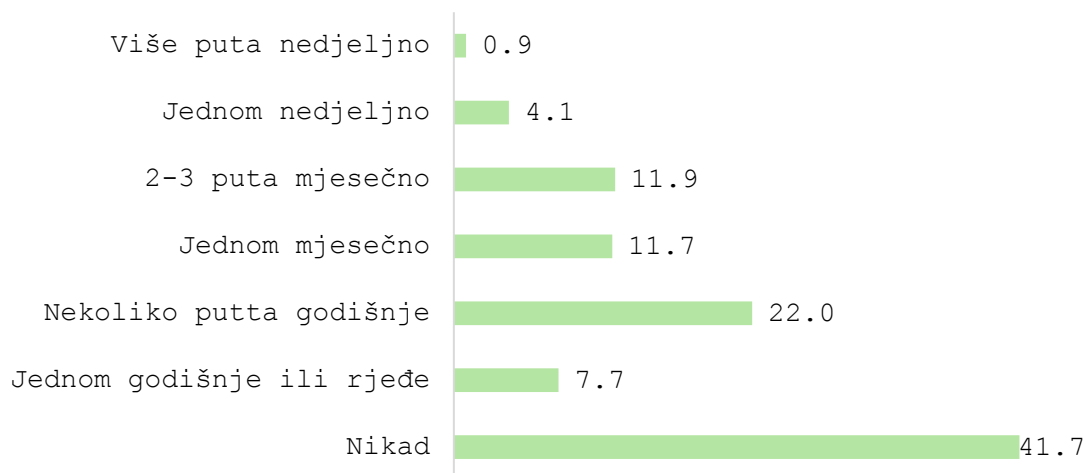


Oko 30% ispitanika imalo je direktan kontakt sa korisničkom službom poštanskih operatora radi informisanja o uslugama, dok se većina (70,8%) nije obraćala ovim službama u protekloj godini.

INTERNET TRGOVINA

32. Koliko često kupujete robu ili proizvode putem Internet trgovine?

Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Gotovo 42% ispitanika (41,7%) nikada ne kupuje putem interneta, dok ih 7,7% to radi samo jednom godišnje ili rjeđe. Najveći dio onih koji ipak kupuju online to čini nekoliko puta godišnje (22%), odnosno jednom ili više puta mjesečno (ukupno oko 23.6%). Vrlo mali procenat (4.1%) kupuje online bar jednom nedjeljno.

33. Ukoliko ste kupovali preko interneta, koju ste dostavnu službu (poštanskog operatora) koristili?

Baza: Oni koji kupuju robu ili proizvode putem Internet trgovine: 58,3% od ciljne populacije, N=588

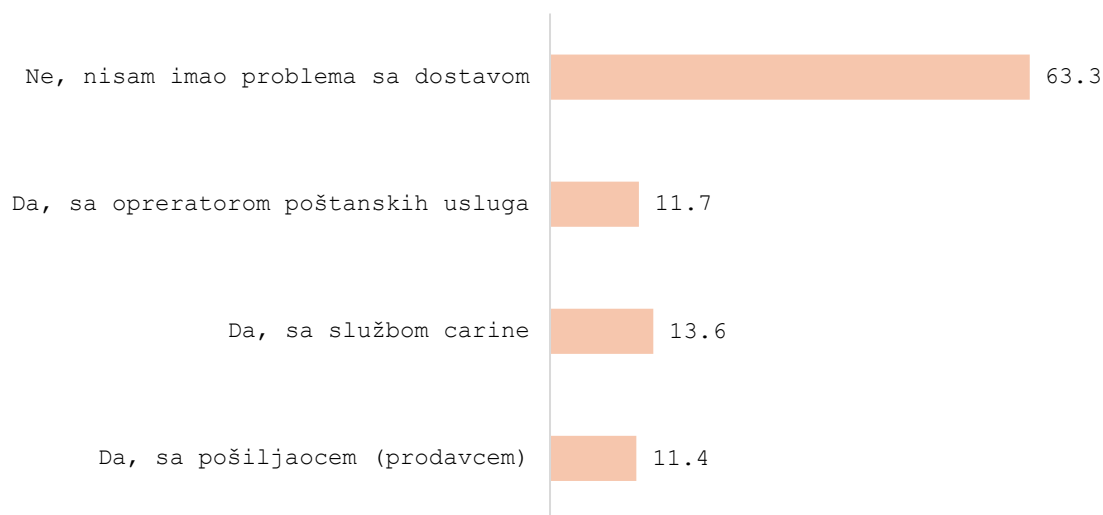
	2020	2022	2025
POŠTA CRNE GORE	35.3	31.2	29.4
KINGSCLIFFE DISTRIBUTION MONTENEGRO (DHL	11.1	10.8	2.3
EXPRESS COURIER (UPS)	2.5	9.2	3.2
EXPRESS ONE MONTENEGRO	0	7.4	4.6
NELT MNE/MONTENOMAKS	18.1	7	17.8
NTC LOGISTICS	5.7	8.1	14.8
FAST EXPRESS	2.5	3.5	2.6
PURIĆ TRADE	0.2	0	0.7
ARDE COM	0	1.9	1.7
EXCLUSIVE MOBILE	-	-	1.4
GO EXPRESS - BRAĆA KASTRATOVIĆ	0	3.2	4.7
LANCER	-	-	0.5
POST EXPRESS PADRINO	-	-	1.4
PRO EXPRESS	-	-	1.3
NAŠ EXPRESS	0	6.9	2
TT PHOENIX	-	-	1.9
HALO DOSTAVA	0	1.8	1.6
12 MAJ – NS	-	-	1

	2020	2022	2025
ANANAS EXPRESS CRNA GORA			2.6
BRZA POŠTA KELE			2.1
CONNECT BRZA POŠTA			0.7
DAS GROUP			0.3
DECERTO			0.3
DM EXPRESS DELIVERY			0.6
GRAND EXPRESS			1.2
MB CARGO			1.3
MILŠPED			3.3
ON TIME DELIVERY			0.6
ROYAL EXPRESS			1.3
SD COMPANY			0.4
VDV EXPRESS			0.4
Delta transportni sistem - DTS			0.7
B & I za proizvodnju, promet i usluge			0.4
Target Express			0.3
Pavi Express			0.1
Ne znam/Ne sjećam se			4.2

Najčešće korišćeni operator za internet kupovinu u 2025. godini je „Pošta Crne Gore“ (29,4%), a zatim slijede NELT (Montenomaks) (17.8%), „NTC Logistics“ (14,8%) i niz drugih kompanija s pojedinačnim udjelima uglavnom do 5%. Ovi rezultati pokazuju izrazitu dominaciju Pošte Crne Gore u online dostavama, uz nekoliko jačih privatnih kurira, dok se ostali operatori pojavljuju u malim procentima ili ih ispitanici ne mogu precizno navesti (4,2% „Ne znam“).

34. Prilikom kupovine robe ili proizvoda putem Internet trgovine, jeste li imali problema vezanih za dostavu naručene robe ili proizvoda?

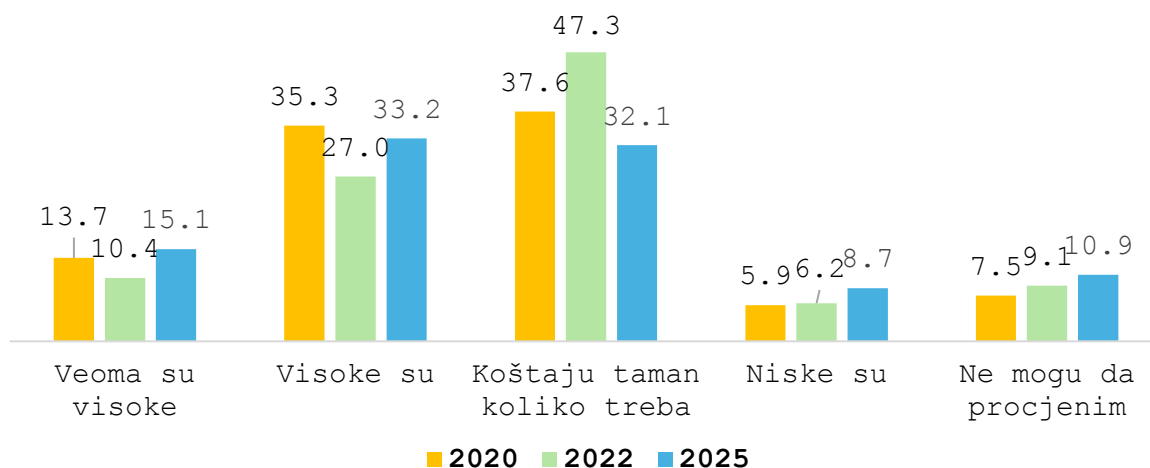
Baza: Oni koji kupuju robu ili proizvode putem Internet trgovine: 58,3% od ciljne populacije, N=588



Oko dvije trećine onih koji kupuju online (63,3%) nije imalo nikakvih problema s dostavom. Kod ostalih, najčešći izazovi odnose se na carinu (13,6%), zatim na samog poštanskog operatora (11,7%) i na prodavca (11,4%). Ovi rezultati pokazuju da većina kupaca ima pozitivno iskustvo, ali da ipak postoji manji procenat koji je nailazio na različite teškoće u procesu isporuke.

35. Šta mislite kakve su cijene usluga dostavnih službi, vezano za Internet trgovinu?

Baza: Oni koji kupuju robu ili proizvode putem Internet trgovine: 58,3% od ciljne populacije, N=588



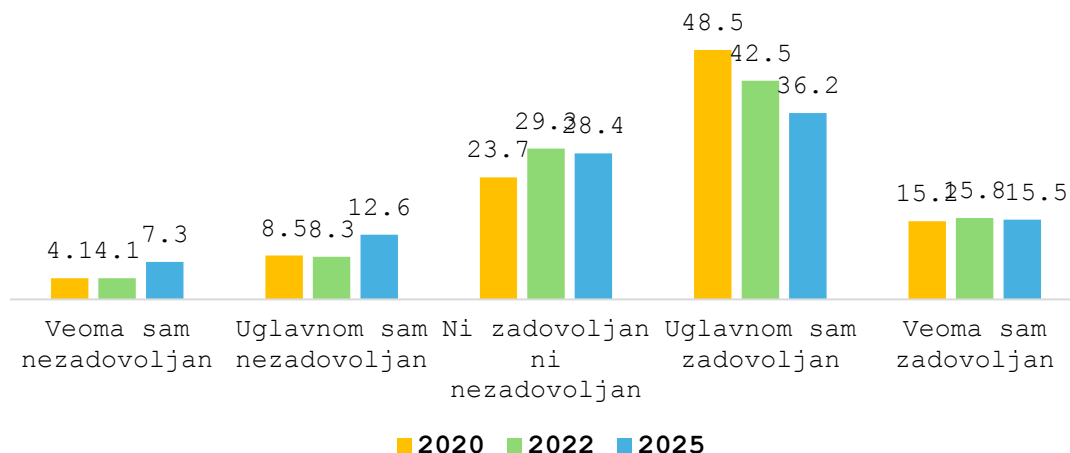
Između 2020. i 2022. pada udio onih koji smatraju da su cijene „(veoma) visoke“, a raste procenat onih koji ocjenjuju cijene kao „taman koliko treba“. Međutim, u 2025. se ponovo povećava udio ispitanika koji smatraju da su cijene visoke (15,1% „veoma visoke“ i 33,2% „visoke“), dok „koštaju taman“ opada na 32,1%. Istovremeno, lagano raste procenat onih koji ih vide kao niske (8,7%) i onih koji nisu sigurni kako da procjene (10,9%). To ukazuje da se, nakon kratkotrajnog poboljšanja u 2022, percepcija cijena ponovo pomjerila ka „visočijoj“ strani, uz nešto veći udio ispitanika koji ne mogu da donesu jasan sud.

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

Operator	Veoma su visoke	Visoke su	Koštaju taman koliko treba	Niske su	Ne mogu da procijenim
POŠTA CRNE GORE	14,1%	34,7%	35,9%	5,8%	9,5%
KINGSCLIFFE DISTRIB. (DHL)	19,2%	38,5%	38,5%	0,0%	3,8%
EXPRESS COURIER (UPS)	19,4%	44,4%	30,6%	5,6%	0,0%
EXPRESS ONE MONTENEGRO	19,6%	27,5%	31,4%	9,8%	11,8%
NELT MNE/MONTENOMAKS	19,3%	21,8%	38,7%	10,7%	9,5%
NTC LOGISTICS	22,4%	27,3%	27,9%	13,3%	9,1%
FAST EXPRESS	6,9%	24,1%	24,1%	3,4%	41,4%
NAŠ EXPRESS	9,1%	22,7%	31,8%	9,1%	27,3%
ANANAS EXPRESS	17,2%	31,0%	34,5%	3,4%	13,8%
BRZA POŠTA KELE	13,0%	26,1%	39,1%	13,0%	8,7%
MILŠPED	21,6%	29,7%	5,4%	27,0%	16,2%
Ne znam/ne sjećam se	6.4%	23.4%	34.0%	14.9%	21.3%

Posmatrajući samo zbir kategorija „veoma su visoke“ i „visoke su“, najviši udio ima Express Courier (UPS) (ukupno 63,8%), zatim slijede DHL (57,7%), Milšped (51,3%) i NTC Logistics (49,7%). Nešto ispod tog nivoa su Pošta Crne Gore (48,8%), Ananas Express (48,2%) i Express One (47,1%). Umjereno visoke procenete percepcije skupoće bilježe Brza Pošta Kele (39,1%) i Nelt MNE (Montenomaks) (41.1%), dok su najniži udijeli kod Naš Express (31,8%) i Fast Express (31,0%). Generalno, većina navedenih operatora ima najmanje trećinu korisnika koji njihove cijene doživljavaju kao visoke ili veoma visoke.

36. Da li ste zadovoljni brzinom usluga dostavnih službi, vezano za Internet trgovinu?
Baza: Oni koji kupuju robu ili proizvode putem Internet trgovine: 58,3% od ciljane populacije, N=588



Analizom rezultata ovogodišnjeg istraživanja, primjećuje se trend smanjenja ukupnog zadovoljstva brzinom usluga (ukupan udio „uglavnom + veoma zadovoljan“ opada sa 63,7% u 2020. na 58,3% u 2022. i na 51,7% u 2025), dok raste nezadovoljstvo („uglavnom + veoma nezadovoljan“ se sa 12,6% u 2020. i 12,4% u 2022. penje na 19,9% u 2025). Istovremeno, udio neutralnih odgovora (ni zadovoljnih ni nezadovoljnih) lagano raste, što ukazuje na pomjeranje dijela korisnika iz sfere zadovoljstva u neutralnost ili nezadovoljstvo.

Iako je moguće prikazati ukrštene rezultate za sve operatore, zbog velikog broja ponuđača i relativno malih učešća pojedinih operatora, rezultati po tim grupama mogu biti manje pouzdani. Stoga, u narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora u odnosu na to kojeg operatora građani najčešće koriste (frekvencije iz odgovora na pitanje broj 29. i to samo za operatore s učešćem > 2%).

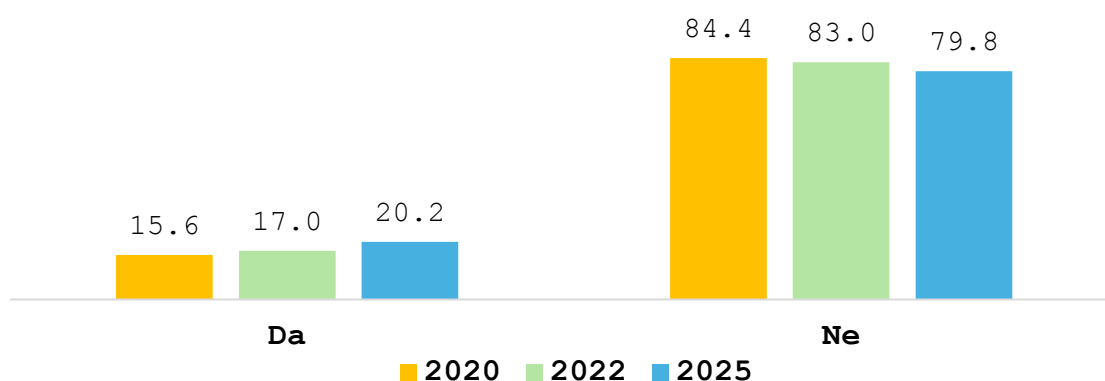
Operator dostavnih službi	Veoma sam nezadovoljan	Uglavnom sam nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Uglavnom sam zadovoljan	Veoma sam zadovoljan
POŠTA CRNE GORE	10,1%	14,1%	32,2%	31,0%	12,6%
KINGSCLIFFE (DHL)	11,5%	23,1%	26,9%	38,5%	0,0%
EXPRESS COURIER (UPS)	19,4%	25,0%	33,3%	22,2%	0,0%
EXPRESS ONE MONTENEGRO	11,8%	11,8%	39,2%	29,4%	7,8%
NELT MNE/MONTENOMAKS	1,8%	11,5%	23,6%	53,4%	9,7%
NTC LOGISTICS	4,8%	16,4%	27,3%	38,2%	13,3%
FAST EXPRESS	6,9%	13,8%	20,7%	44,8%	13,8%
NAŠ EXPRESS	0,0%	9,1%	27,3%	54,5%	9,1%
ANANAS EXPRESS	0,0%	6,9%	44,8%	41,4%	6,9%
BRZA POŠTA KELE	0,0%	8,7%	17,4%	52,2%	21,7%
MILŠPED	0,0%	10,8%	13,5%	54,1%	21,6%

Posmatrajući samo zbir „uglavnom zadovoljni“ i „veoma zadovoljni“, najviši procenat zadovoljnih korisnika ima Milšped (75,7%), zatim Brza Pošta Kele (73,9%) i Naš Express (63,6%). Slijedi ih NELT (Montenomaks) 63.1%, Fast Express (58,6%), dok NTC Logistics (51,5%) takođe prelazi polovinu ukupno zadovoljnih.

Ananas Express bilježi 48,3% zadovoljnih, a Pošta Crne Gore 43,6%. Nešto niži procenat imaju DHL (38,5%) i Express One (37,2%), dok je najniži zbir zadovoljnih kod Express Courier (UPS), sa 22,2%.

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

Baza: Oni koji kupuju robu ili proizvode putem Internet trgovine: 58,3% od ciljne populacije, N=588



Uočava se blagi, ali stabilan rast posjećivanja sajtova poštanskih operatora radi informisanja o e-trgovini – sa 15,6% u 2020. na 17,0% u 2022, te na 20,2% u 2025. Istovremeno, i dalje većina ispitanika (oko 80%) ne posjećuje te sajtove, što ukazuje na mogućnost za unaprjeđenje online komunikacije i informisanja korisnika.

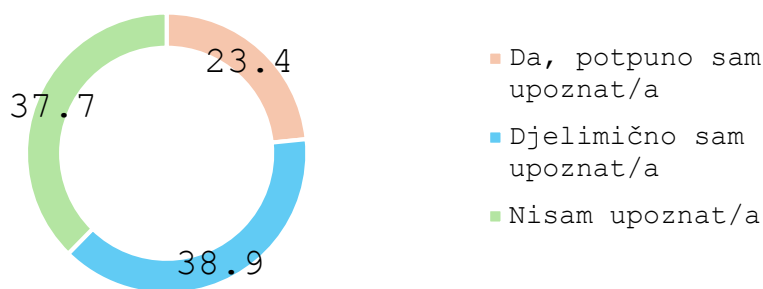
Slijede ukršteni podaci samo za one operatore s učešćem > 2%

Operator	Da	Ne
POŠTA CRNE GORE	22,1%	77,9%
KINGSLIFFE DISTRIBUTION (DHL)	23,1%	76,9%
EXPRESS COURIER (UPS)	44,4%	55,6%
EXPRESS ONE MONTENEGRO	17,6%	82,4%
NELT MNE/MONTENOMAKS	22,6%	77,4%
NTC LOGISTICS	20,0%	80,0%
FAST EXPRESS	17,2%	82,8%
NAŠ EXPRESS	18,2%	81,8%
ANANAS EXPRESS	20,7%	79,3%
BRZA POŠTA KELE	30,4%	69,6%
MILŠPED	10,8%	89,2%

Express Courier (UPS) prednjači po procentu korisnika (44,4%) koji su u posljednja tri mjeseca posjećivali sajt nekog poštanskog operatora radi informisanja o internet dostavi. Slijede Brza Pošta Kele (30,4%), DHL (23,1%), NELT /Montenomaks (22,6%) i Pošta Crne Gore (22,1%).

38. Da li ste upoznati sa novim propisima u Crnoj Gori prema kojima se PDV sada naplaćuje na sve uvozne pošiljke, bez obzira na njihovu vrijednost?

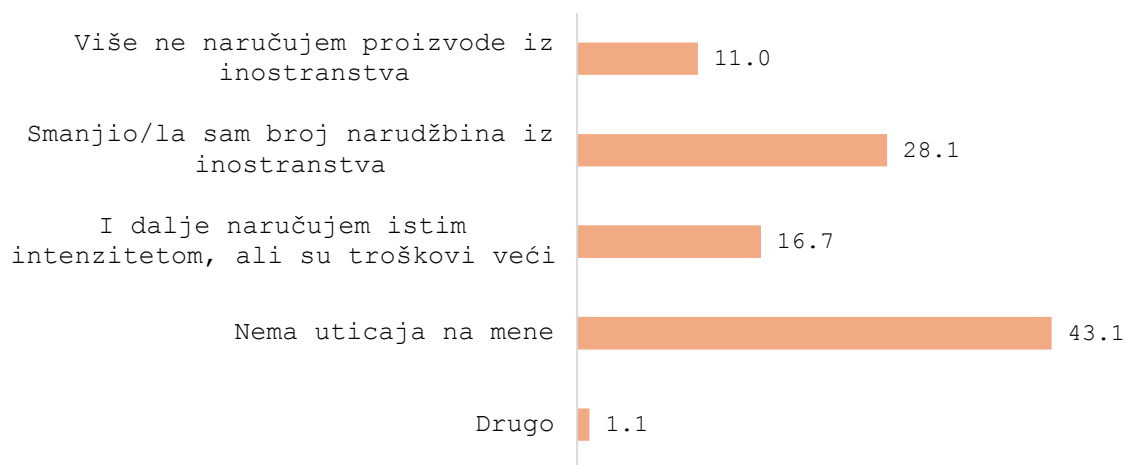
Baza: Ukupna ciljna populacija, N=1009



Skoro dvije trećine (62,3%) ispitanika, u većoj (23,4%) ili manjoj (38,9%) mjeri, zna za nove propise o PDV-u na sve uvozne pošiljke, dok 37,7% nije upoznato. To znači da, iako je veći dio stanovništva čuo za izmjenu, znatan broj ljudi nema jasnu predstavu o njenoj primjeni ili nije čuo za ovu promjenu.

39. Kako su ovi novi propisi o naplati PDV-a na uvozne pošiljke uticali na vas?

Baza: Oni koji su upoznati sa novim propisima: 62,3% od ciljane populacije N=629



Oko 39% ispitanika (11% + 28,1%) navodi da su prestali ili smanjili poručivanje iz inostranstva zbog novih propisa o naplati PDV-a, dok 16,7% nastavlja kupovine istim tempom uz veće troškove. Istovremeno, gotovo polovinu (43,1%) ove promjene uopšte nisu pogodile.

KLJUČNI REZULTATI ISTRAŽIVANJA

- Iz rezultata ovogodišnjeg istraživanja može se uočiti postepeno opadanje broja ljudi koji koriste poštanske usluge – sa 80,7% u 2020. na 77,5% u 2022. i zatim na 65,1% u 2025. godini.
- Najveći broj ispitanika je odgovorio da su slanje i prijem paketa (21.2%), slanje i prijem novca (21.0%), intranet trgovina (18.3%) i plaćanje računa (14.0%) osnovni razlozi korišćenja poštanskih usluga.
- Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći procenat građana Crne Gore koristio poštanske usluge: kurirske usluge (74.6%), slanje i prijem paketa (71.7%), novčane poštanske usluge (64.4%), te telegramske usluge (50.2%).
- Rezultati ovog istraživanja pokazuju da najveći procenat ispitanika (32.1%) poštanske usluge koristi više puta godišnje, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, bilježi blagi pad za 2.1%. U odnosu na istraživanja iz 2020. i 2022. godine zabilježen je rast onih koji poštanske usluge koriste više puta mjesečno.
- Usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom važne, za nešto više od polovine ispitanika (52.2%), a za 33.9% anketiranih ove usluge su veoma važne. S druge strane, za 13.8% ispitanika usluge prijema i slanja poštanskih pošiljaka su uglavnom nevažne ili uopšte nijesu važne, i taj je procenat manji za 0.8% u odnosu na istraživanje iz 2022. godine, a 5% u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.
- Kurirske usluge najčešće koristi 21.1% ispitanika i u odnosu na istraživanje iz 2020. i 2022. godine prisutan je rast korisnika ove usluge. Slanje i prijem paketa (18.2%) bilježi trend pada u odnosu na rezultate iz 2020. (23.6%) i 2022. godine (19.1%). Primjetan pad korisnika novčanih poštanskih usluga, (29.8% u 2020. i 28.5% u 2022. godini), na 21.6% u ovogodišnjem istraživanju. Trend rasta se bilježi kod usluga e-commerce, sa 0.8% u 2022. godini na 7.8% u 2025. godini.
- Najviše ljudi i dalje bira operatora po dostupnosti (iako se taj razlog smanjuje sa 46,7% u 2020. na 35,6% u 2025). Primjetna je i manja uloga preporuke i direktne ponude operatora tokom vremena. Istovremeno, raste broj onih koji su se upoznali s operatorom putem reklame (sa 3,6% na 6,5%) i onih koji ne pamte način izbora (posebno 2022. godine). U 2025. se javlja nova kategorija „nisam imao mogućnost izbora“, koja odmah zauzima značajan udio (17,4%), što dodatno utiče na smanjenje udjela ostalih odgovora.
- Cijena je i dalje najčešći razlog nezadovoljstva, ali joj se udio postepeno smanjuje (sa 61% na 53,2%, pa na 33,3%), dok se povećava značaj drugih faktora poput načina isporuke i odnosa zaposlenih. Brzina isporuke ostaje stabilna (oko četvrtine nezadovoljnih), a nova opcija „udaljenost pošte“ u 2025. ima 9,1% odgovora, što takođe utiče na redistribuciju ostalih razloga nezadovoljstva.
- Na bazi ovih podataka se uočava da se udio, onih koji smatraju da su potrebne nove ili poboljšane usluge, prvo blago povećao između 2020. i 2022. (sa 10,1% na 12,2%), a zatim opao na 8,7% u 2025.

- Udio onih koji se osjećaju dovoljno informisanim o novim uslugama opada (sa 68,2% u 2020. na 63,8% u 2022, pa na 62,7% u 2025), dok se paralelno povećava procenat onih koji smatraju da nisu dovoljno informisani (31,8% → 36,2% → 37,3%).
- Nešto više od petine ispitanika (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.
- Kao i u istraživanju iz 2020. i 2022. godine, tako i u ovom istraživanju, najveći dio građana Crne Gore (96.1%) nije uložio žalbu niti pritužbu na obavljanje poštanskih usluga.
- Oko 30% ispitanika imalo je direktan kontakt sa korisničkom službom poštanskih operatora radi informisanja o uslugama, dok se većina (70,8%) nije obraćala ovim službama u protekloj godini.
- Gotovo 42% ispitanika (41,7%) nikada ne kupuje putem interneta, dok ih 7,7% to radi samo jednom godišnje ili rjeđe. Najveći dio onih koji ipak kupuju online to čini nekoliko puta godišnje (22%), odnosno jednom ili više puta mjesečno (ukupno oko 23.6%). Vrlo mali procenat (4.1%) kupuje online bar jednom nedjeljno.
- Oko dvije trećine onih koji kupuju online (63,3%) nije imalo nikakvih problema s dostavom. Kod ostalih, najčešći izazovi odnose se na carinu (13,6%), zatim na samog poštanskog operatora (11,7%) i na prodavca (11,4%).
- Analizom rezultata ovogodišnjeg istraživanja, primjećuje se trend smanjenja ukupnog zadovoljstva brzinom usluga (ukupan udio „uglavnom + veoma zadovoljan“ opada sa 63,7% u 2020. na 58,3% u 2022. i na 51,7% u 2025), dok raste nezadovoljstvo („uglavnom + veoma nezadovoljan“ se sa 12,6% u 2020. i 12,4% u 2022. penje na 19,9% u 2025).
- Uočava se blagi, ali stabilan rast posjećivanja sajtova poštanskih operatora radi informisanja o e-trgovini – sa 15,6% u 2020. na 17,0% u 2022, te na 20,2% u 2025.
- Skoro dvije trećine (62,3%) ispitanika, u većoj (23,4%) ili manjoj (38,9%) mjeri, zna za nove propise o PDV-u na sve uvozne pošiljke, dok 37,7% nije upoznato.
- Oko 39% ispitanika (11% + 28,1%) navodi da su prestali ili smanjili poručivanje iz inostranstva zbog novih propisa o naplati PDV-a, dok 16,7% nastavlja kupovine istim tempom uz veće troškove. Istovremeno, gotovo polovinu (43,1%) ove promjene uopšte nisu pogodile