

# Razvoj e-biznisa:

# STUDIJA O MOTIVATORIMA I BARIJERAMA ZA ONLINE KUPOVINU E-POTROŠAČA U SRBIJI

**MASMI**

Fresh thinking. Clear advice.



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



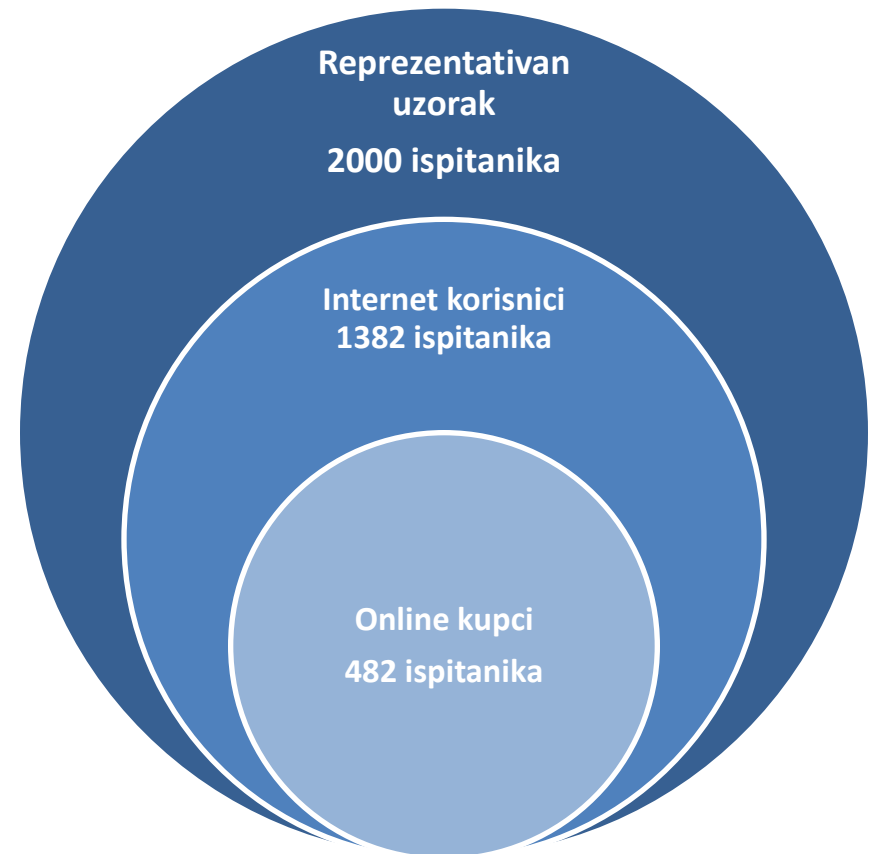
**e-business**  
DEVELOPMENT

# Glavna studija – uzorak i target grupe












**2000 ispitanika, reprezentativan uzorak**

**18-64 godina starosti**, reprezentativan po:

- regionu,
- polu,
- godinama,
- stepenu obrazovanja,
- prihodima,
- veličini mesta prebivališta



# Glavna studija – istraživački proces

Tema	Postavljanje pravih pitanja	Kvantifikovanje	Poređenje
Upotreba interneta u Srbiji	...ko? ...zašto? ...na koji način? 	-Kvantifikacija stanovništva - Učestalost upotrebe - Svest 	- Korisnici i nekorisnici interneta  vs 
Problemi i barijere online kupovine	...koje su prednosti? ...koje su barijere? ...koji su podsticaji?  	-Ocena vrednosti pojedinačnih prednosti i mana - Procena uticaja na ponašanje 	- Online kupci i oni koji ne kupuju online  vs 
Prednost kupovine u radnjama			- Srbija i EU zemlje  
Podsticaji i prednosti online kupovine			
Ponašanje i navike pri online kupovini			

# UPOTREBA INTERNETA



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



**e-business**  
DEVELOPMENT

# Upotreba interneta u Srbiji



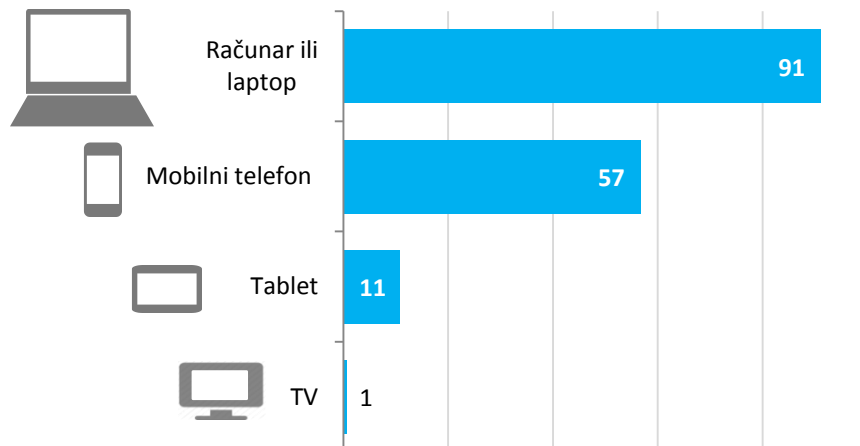
## Koliko često koristite internet?

Baza: 2000 ispitanika



## Preko kojih uređaja koristite internet?

\*moguće više odgovora



Baza: 1382 ispitanika koji koriste internet

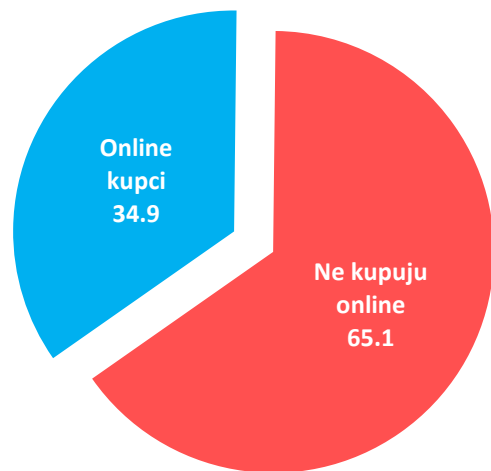
Otpriblike **jedna polovina** stanovnika koristi internet **svakodnevno**, najčešće na PC računarima i laptopovima (90% korisnika), ali i na mobilnim telefonima (57% korisnika).

Oni koji koriste internet su **najčešće muškarci, mlađi**, oni sa **višim obrazovanjem i prihodima**, i oni iz **gradova**.



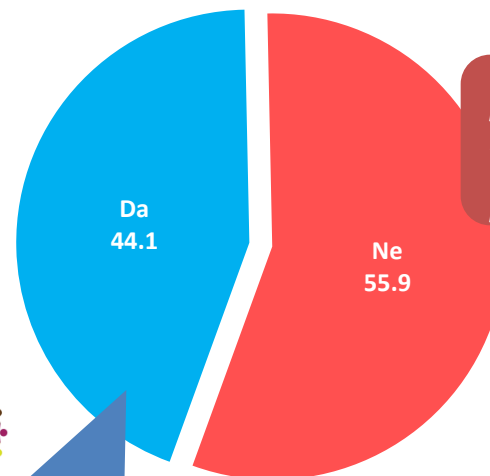
# Kupovina ili naručivanje proizvoda/usluga online

Da li ste ikada kupili ili poručili proizvode ili usluge online?



Baza: 1382 internet korisnika

Da li istražujete proizvode ili iskustva sa proizvodima online pre nego što ih kupite?



Na internetu mogu da se vide cene kao i gde možete pronaći proizvode koji vam trebaju, Muškarac

Nije najpouzdanije pretraživati internet, ja više verujem svojim prijateljima, žena

Baza: 900 ispitanika koji ne kupuju online

Generalno, 35% internet korisnika **ima iskustvo u online kupovini.**

Stanovnici koji su **mlađi, obrazovaniji i sa većim prihodima češće kupuju online.**

Skoro **polovina** ispitanika koji ne kupuju online **se o proizvodima informiše online** ili čita iskustva potrošača pre odlaska u prodavnicu da kupi konkretan proizvod.



Пројекат финансира  
Европска унија

MASMI

e-business  
DEVELOPMENT

[www.eposlovanje.biz](http://www.eposlovanje.biz)

# PONAŠANJE I NAVIKE PRI KUPOVINI



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде

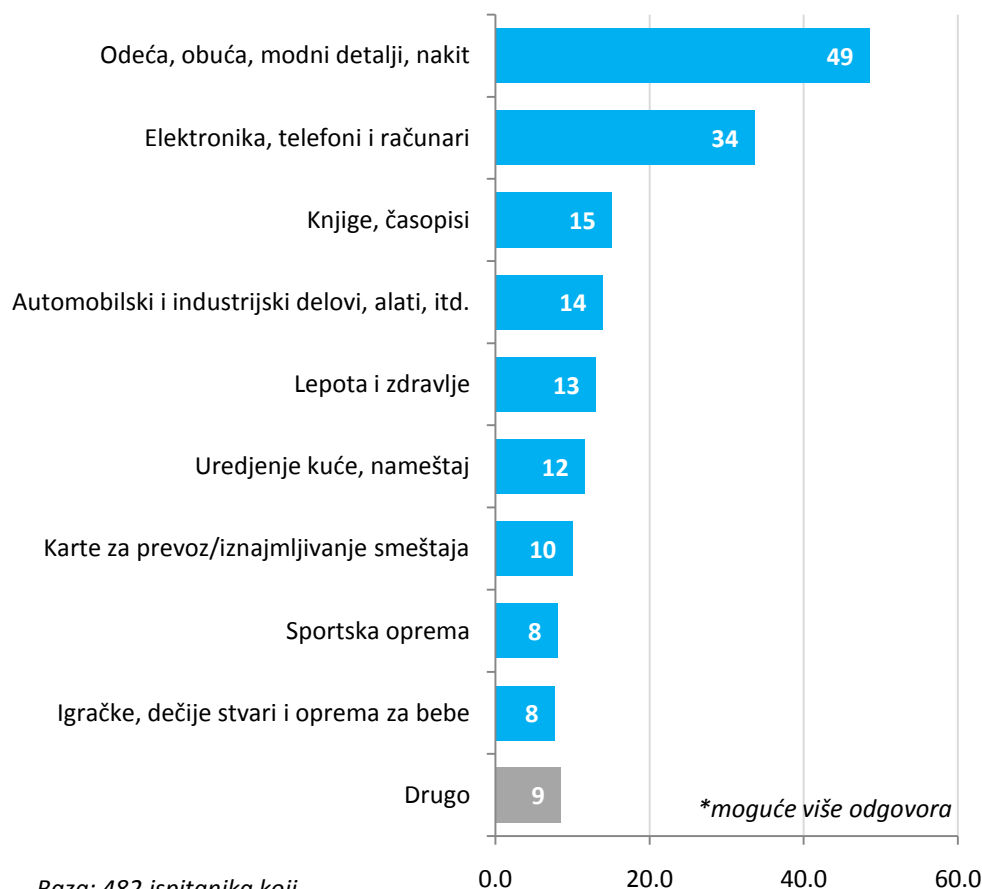


**e-business**  
DEVELOPMENT

# Preferirani proizvodi za online kupovinu



## Koje proizvode/usluge kupujete online?



Baza: 482 ispitanika koji kupuju online



*Razmišljao sam da kupim gitaru, ali sam se plašio da bi se oštetila prilikom transporta, Muškarac, online kupac*



**Polovina** online kupaca kupuje **odeću, obuću i modne detalje**, dok **jedna trećina** kupuje **elektroniku**.



Пројекат финансира  
Европска унија




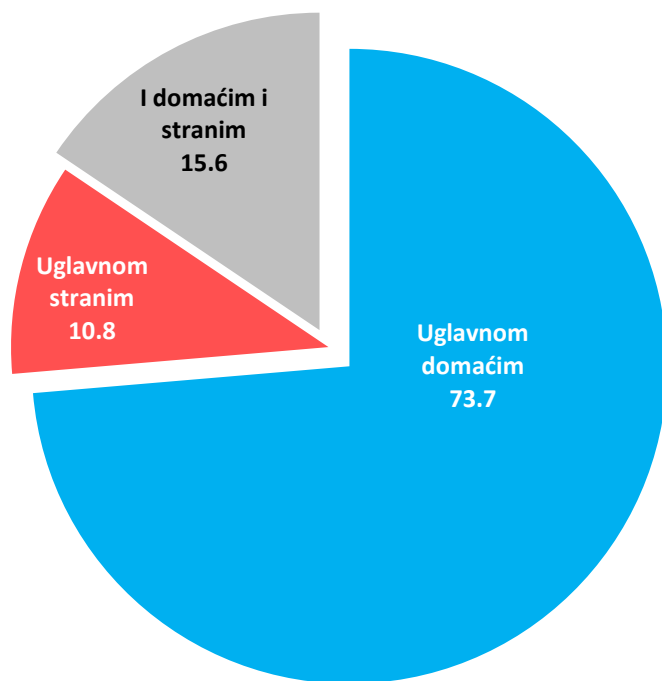
[www.eposlovanje.biz](http://www.eposlovanje.biz)



# Preferirani sajtovi domaći ili strani



Da li kupujete na domaćim ili  
stranim sajtovima?



*Ako kupite na domaćem sajtu, možete da vratite proizvod, ali to ne važi za kupovinu na stranim sajtovima. Žena, online kupac*



**74%** online kupaca najčešće kupuje na **domaćim sajtovima**, dok svega **11%** preferira **strane sajtove**.

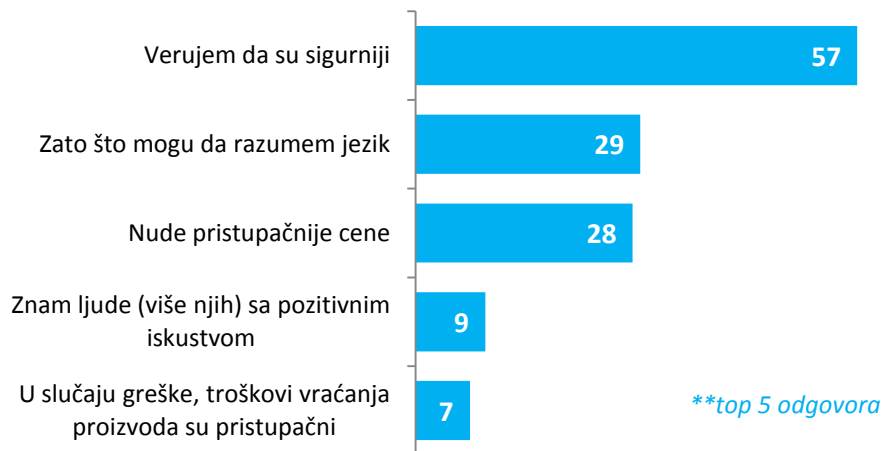
Baza: 482 ispitanika koji  
kupuju online

# Preferirani sajtovi domaći ili strani



## Zašto preferirate domaće sajtove?

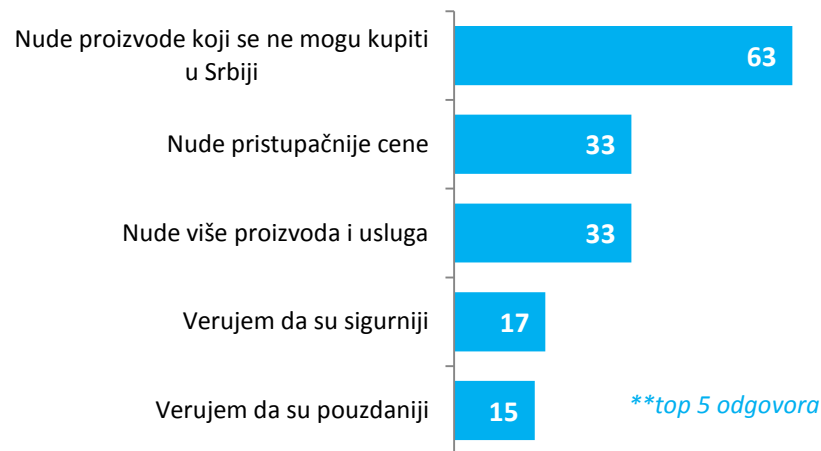
\*moguće više odgovora



Baza: 355 ispitanika koji kupuju na domaćim sajtovima

## Zašto preferirate strane sajtove?

\*moguće više odgovora



Baza: 52 ispitanika koji kupuju na stranim sajtovima

**Domaći sajtovi** su najčešće preferirani jer online kupci veruju da su **sigurniji (57%)**. Pored toga, **skoro jedna trećina online kupaca** preferira domaće sajtove zbog **jezika** i **pristupačnih cena**.

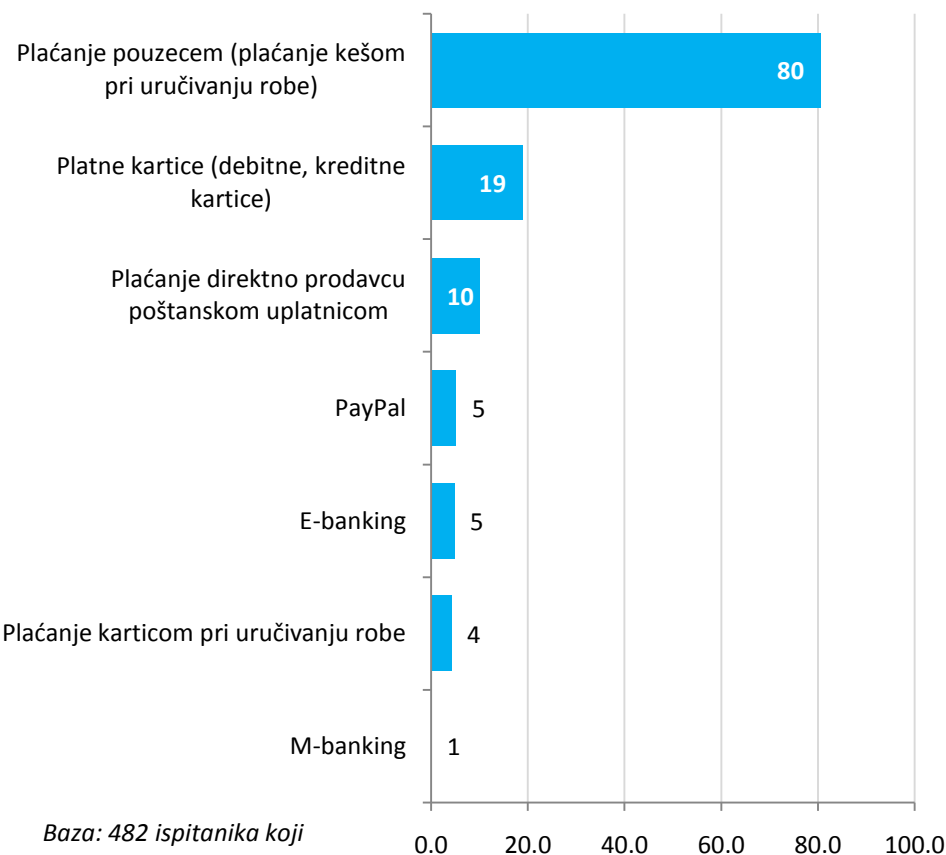
**Strani sajtovi** su preferirani prvenstveno jer **nude proizvode koji se ne mogu kupiti u Srbiji (64%)**. Takođe, **jedna trećina kupaca koji preferiraju strane sajtove** misli da strani sajtovi **obično imaju širu ponudu proizvoda i pristupačnije cene**.

# Preferirani metod plaćanja



## Kada kupujete online, koje metode plaćanja koristite?

\*moguće više odgovora



Baza: 482 ispitanika koji kupuju online



*Najbolje je plaćanje po isporuci da bi proverili da li je sve kao što je poručeno, ja uvek plaćam ovako kada poručujem hranu. Muškarac, online kupac*

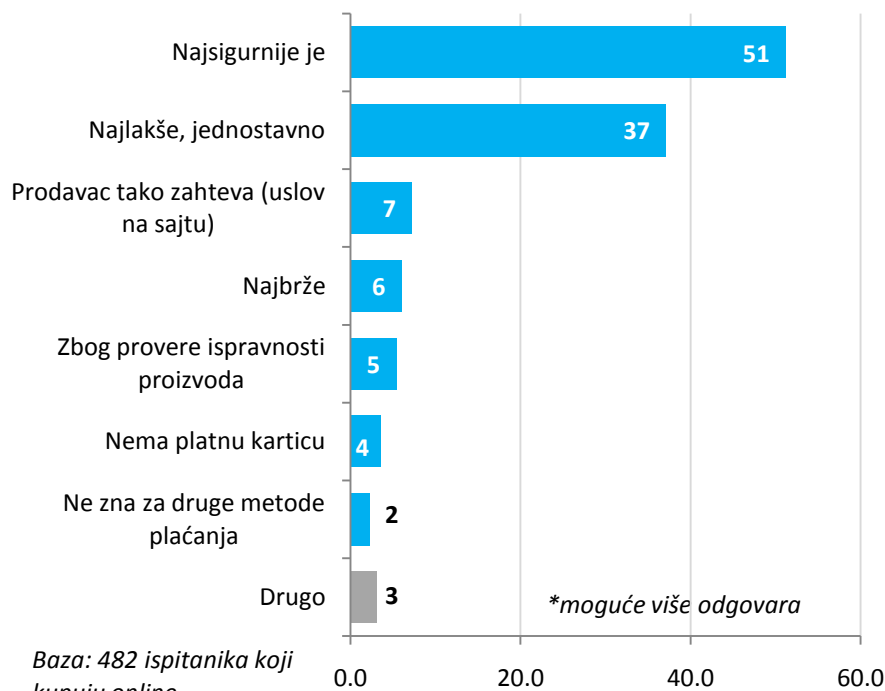
**Preferirani metod plaćanja za 4 od 5 online kupaca je plaćanje kešom pouzećem, dok svaki peti kupac bira plaćanje platnim karticama.**



# Preferirani metod plaćanja razlozi



## Zašto koristite ovaj/ove načine plaćanja?



Sigurnost je najčešći faktor izbora za plaćanje pouzecom i direktno plaćanje preko pošte.



Online kupci koji koriste platne kartice i e-banking veruju da je to najlakši i najbrži način plaćanja.

Kada biraju način plaćanja, **polovina online kupaca** najviše obraća pažnju na **sigurnost sajta**, dok **37%** njih ceni **jednostavnost procedure plaćanja**.



# PREDNOSTI KUPOVINE U RADNJAMA VS. PROBLEMI I BARIJERE ONLINE KUPOVINE



Пројекат финансира  
Европска унија



Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација



Република Србија  
Министарство привреде



**e-business**  
DEVELOPMENT

# Prednosti kupovine u radnjama i razlozi neкупovine online

## Glavne prednosti kupovine u radnjama?

Direktan kontakt sa proizvodom (može da se vidi, pipne, proba...)

94

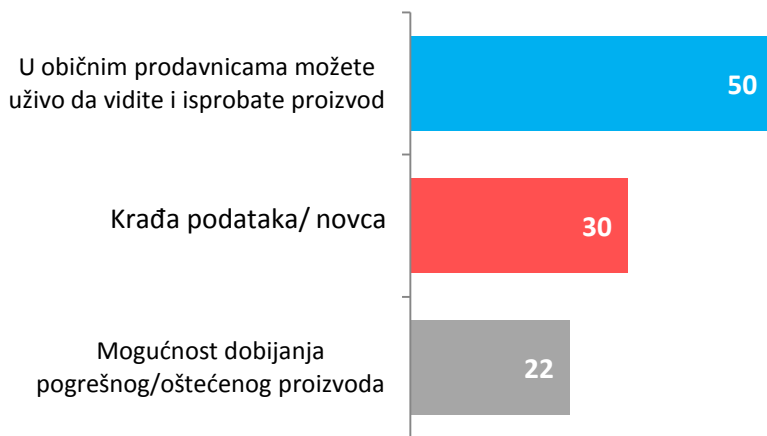
Baza: 1382 ispitanika koji koriste internet



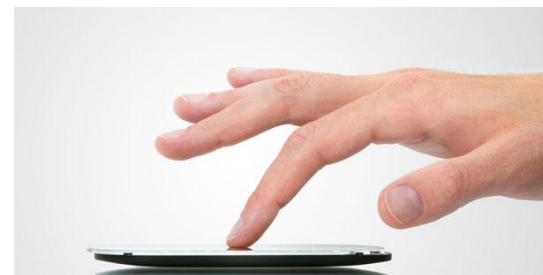
*Lepo je gledati kataloge, ali kada me pitaju za lične podatke odustanem, Muškarac, ne kupuje online*

## Zašto ne kupujete ili poručujete proizvode online?

\*moguće više odgovora



Baza: 900 ispitanika koji ne kupuju online



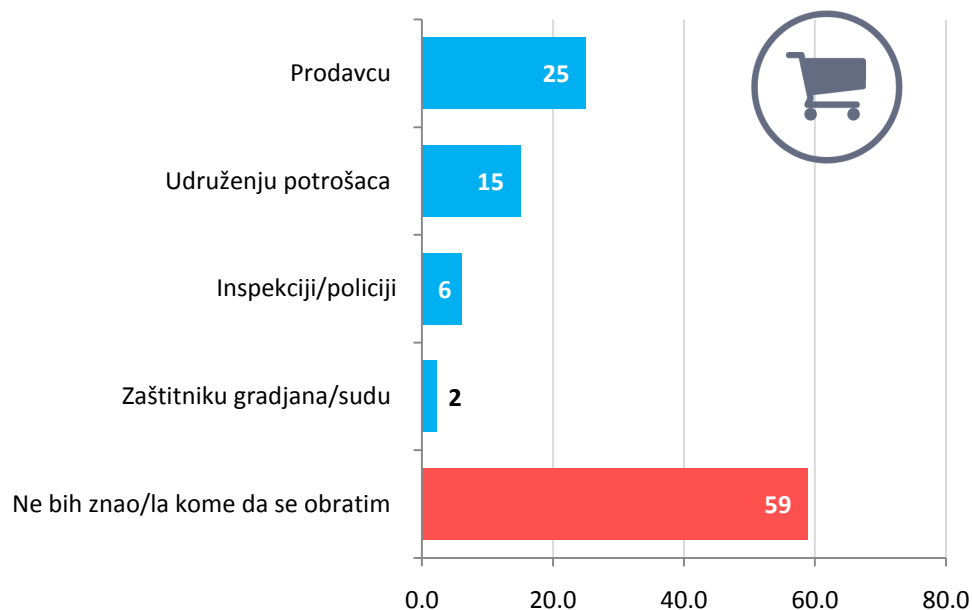
**Korisnici interneta** kao najveću **prednost kupovine u radnjama** u odnosu na online kupovinu vide mogućnost **direktnog kontakta** i mogućnost **probanja proizvoda**.

**Nedostatak mogućnosti probanja proizvoda** predstavlja barijeru za **polovinu** ispitanika koji ne kupuju online, dok je **svaki treći** zabrinut zbog **krađe podataka ili novca**.

# Žalbe na kupovinu

U slučaju da ste kupili nešto online na DOMAĆEM SAJTU i da je došlo do problema, kojoj instituciji ili organizaciji biste se žalili?

*\*moguće više odgovora*



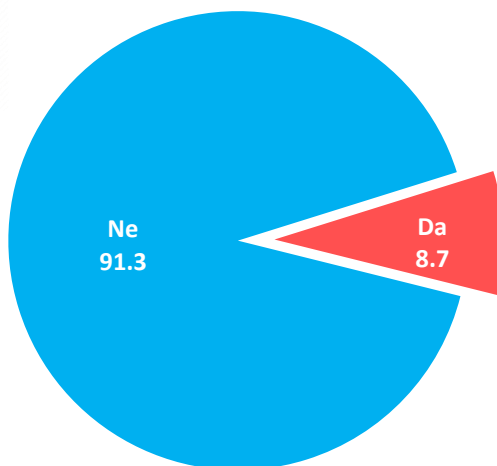
Baza: 440 ispitanika koji kupuju online a nisu imali problem prilikom online kupovine

Među online kupcima koji **nisu imali problem** tokom online kupovine, **većina ne bi znala kome da se žali** ukoliko bi došlo do problema (**59%**).

# Problemi prilikom online kupovine



Da li ste ikada imali problem prilikom kupovine preko interneta?

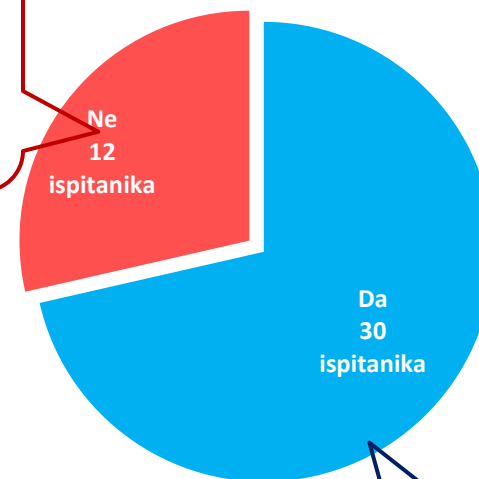


Baza: 482 ispitanika koji kupuju online

Da li ste kontaktirali nekoga kako biste rešili problem sa online kupovinom?



5 ispitanika veruje da se problem tako ne bi rešio



25 ispitanika je kontaktiralo prodavca

Baza: 42 ispitanika koji su imali problem prilikom online kupovine

\*\*zbog male baze na grafikonu prikazane frekvence

**Velika većina** online kupaca u Srbiji (91%) nikada nije imala problem prilikom kupovine preko interneta. Među 42 ispitanika koji su imali problem, njih 30 je kontaktiralo nekoga kako bi rešili problem (najčešće prodavca).



Пројекат финансира  
Европска унија



[www.eposlovanje.biz](http://www.eposlovanje.biz)



# PODSTICAJI I PREDNOSTI ONLINE KUPOVINE



Пројекат финансира  
Европска унија

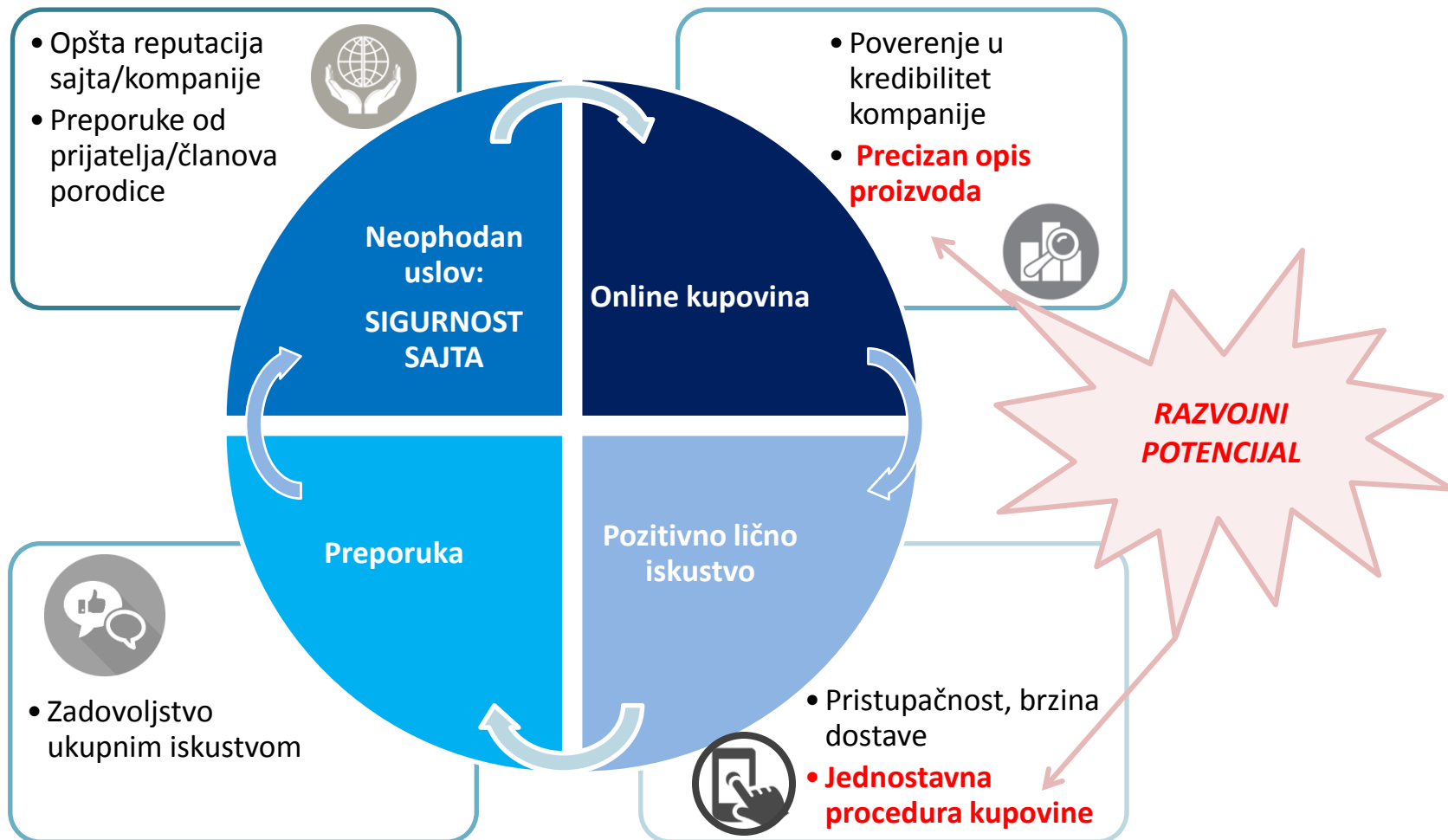


Република Србија  
Министарство трговине, туризма и  
телекомуникација

Република Србија  
Министарство привреде



# Podsticaji i prednosti online kupovine



# MASMI

Fresh thinking. Clear advice.

Balkanska 29/II  
11000 Belgrade  
Serbia

tel: +381 11 3390846

+381 11 3390847

fax: +381 11 3390732

[masmi-belgrade@masmi.com](mailto:masmi-belgrade@masmi.com)

[www.masmi.com](http://www.masmi.com)



This project is funded by  
the European Union



Republic of Serbia  
Ministry of Trade, Tourism and  
Telecommunications



Republic of Serbia  
Ministry of Economy



**e-business**  
DEVELOPMENT