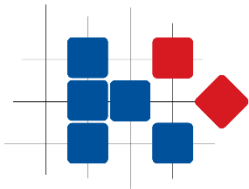


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI



ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA I POTREBA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ



METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

CAWI



Metodologija: CATI (Computer Assisted telephone Interview)
Veličina uzorka N=501



Prikupljanje podataka: Srpanj/Kolovoz 2023.

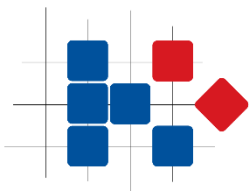


Uzorak: Nacionalno reprezentativni poslovnih subjekata
Kvote određene prema veličini poduzeća, djelatnosti i regiji

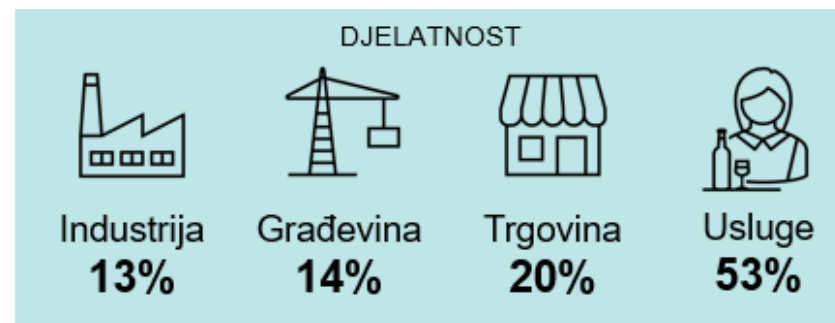
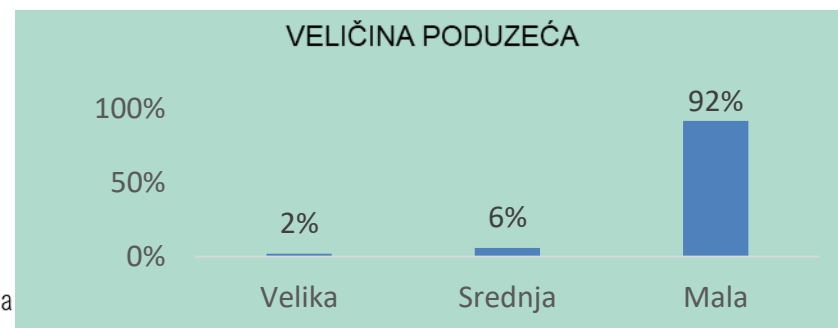
Za potrebe ovog istraživanja, anketirano je ukupno 46 velikih te 99 srednjih poduzeća kako bi imali dovoljno velik uzorak za analizu rezultata prema veličini poduzeća.

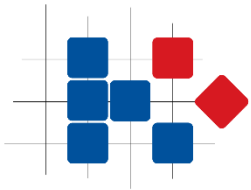
Budući da srednja i velika poduzeća čine mali udio u populaciji poduzeća u Hrvatskoj (<5%) u uzorku je njihov udio ponderom umanjen kako bi rezultati bili valjani na ukupnom uzorku.

Stoga su rezultati na ukupnom uzorku reprezentativni za Republiku Hrvatsku. Svi rezultati prikazani za pojedinu veličinu poduzeća nisu ponderirani.



OPIS UZORKA





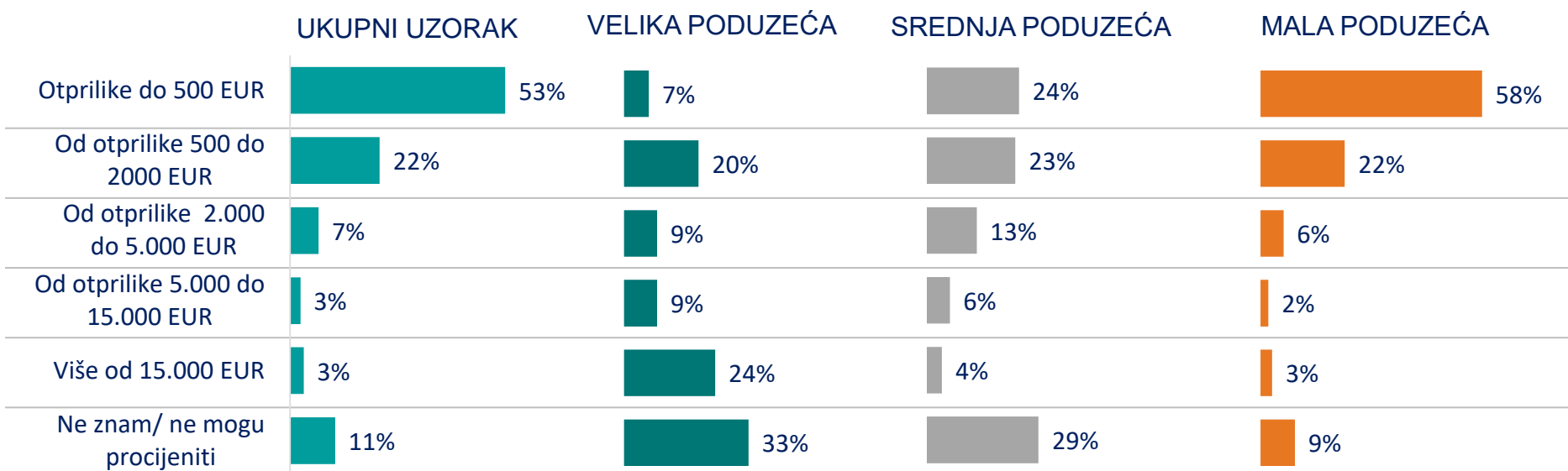
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI



Korištenje poštanskih usluga

TROŠKOVI POŠTANSKIH USLUGA

U prosjeku hrvatska poduzeća na poštanske usluge troše do 500 eura, međutim to je zato što većinu poduzeća čine ona mala, koja imaju manji trošak na poštanske usluge. Troškovi poštanskih usluga su značajno veći među velikim i srednjim poduzećima.



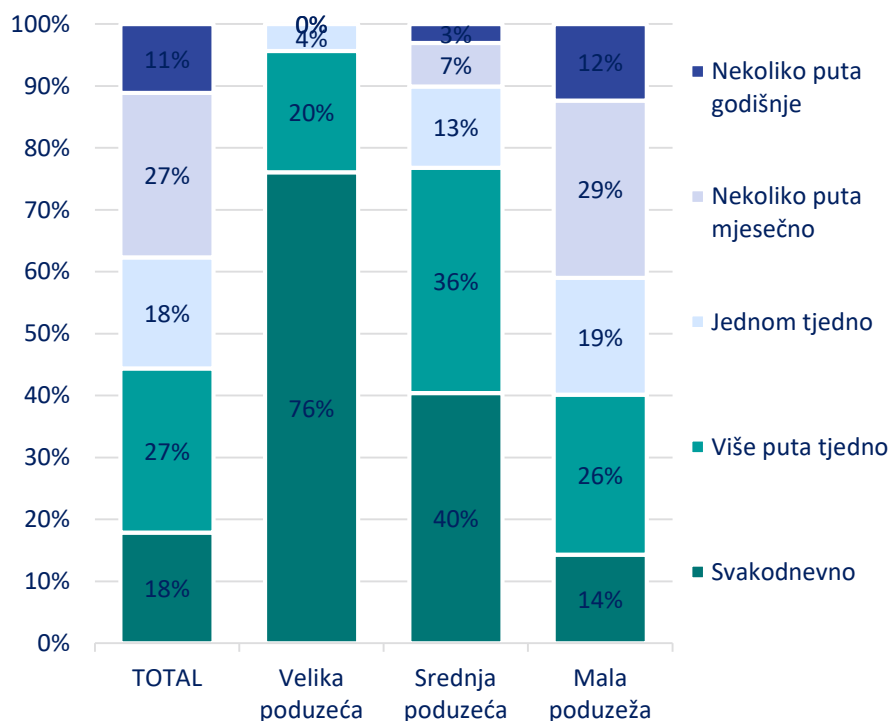
Pitanje: Koliko ste u 2022. godini u vašoj tvrtki potrošili na poštanske usluge?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

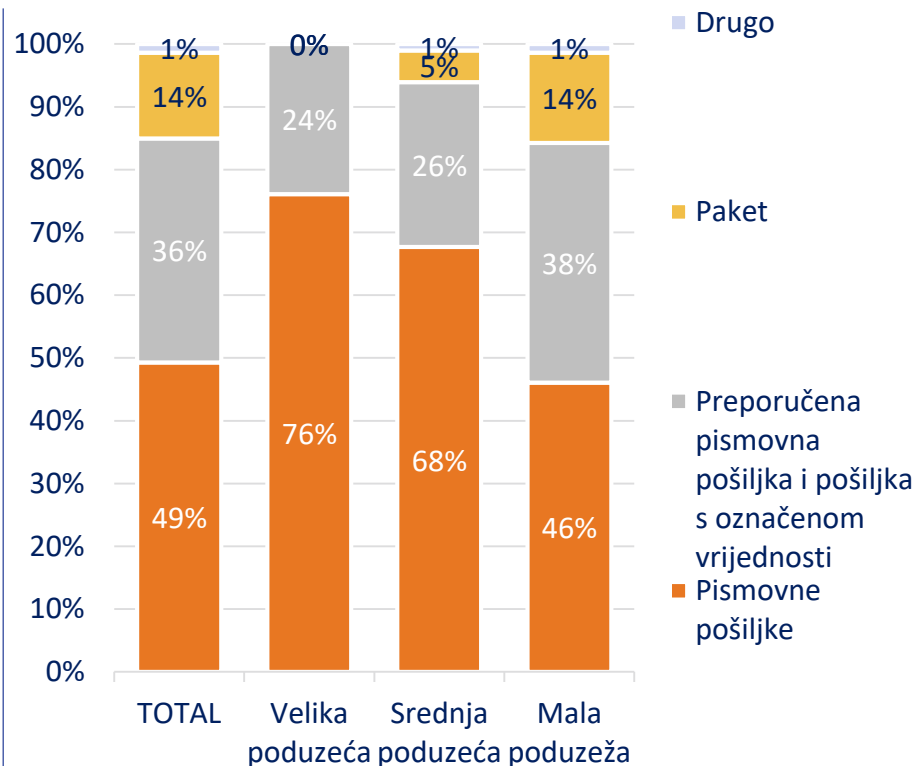
UČESTALOST KORIŠTENJA POŠTANSKIH USLUGA

Velika poduzeća poštanske usluge u pravilu koriste svakodnevno dok svega 14% malih poduzeća ima potrebe za tim uslugama na svakodnevnoj razini. Najčešće se šalju pismovne pošiljke i preporučene pismovne pošiljke. Pakete značajno češće šalju mala poduzeća.

KOLIKO ČESTO ŠALJU



ŠTO NAJČEŠĆE ŠALJU

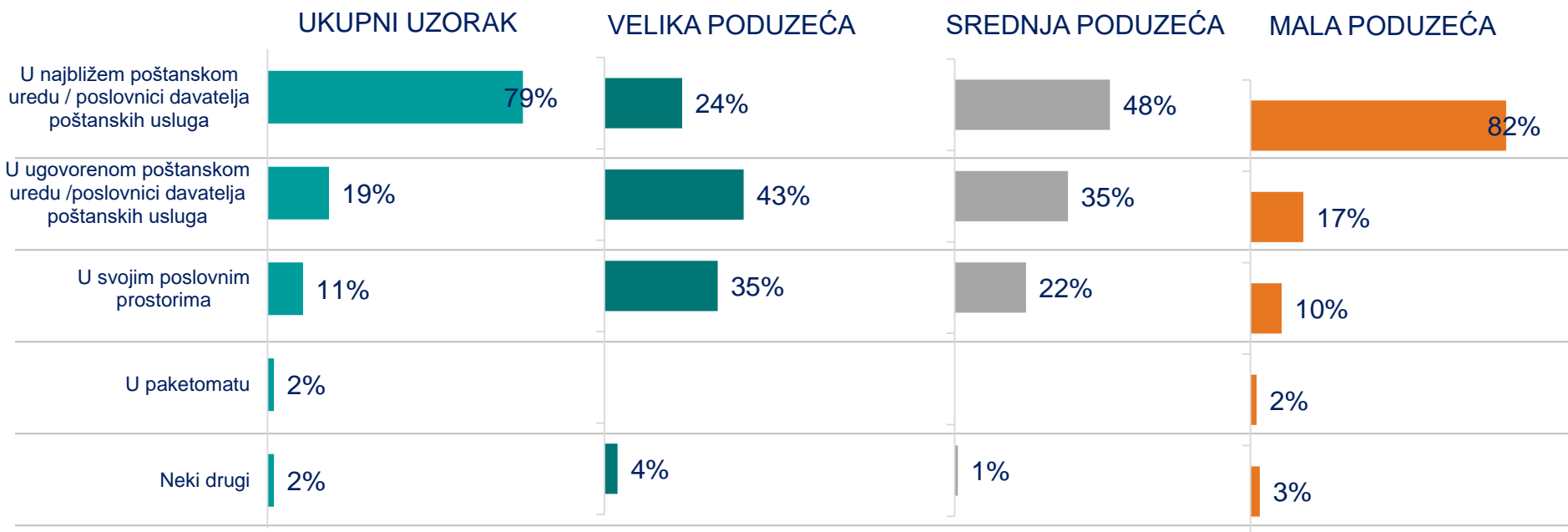


Pitanje: Općenito govoreći, koliko često koristite poštanske usluge (slanje pisma, preporučene pošiljke, paketa) u vašem poslovanju?
Koju vrstu poštanske pošiljke najčešće šaljete?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356
© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

NAČINI SLANJA POŠTANSKIH POŠILJAKA

Mala poduzeća u pravilu šalju pošiljke na način da posjete najbližu poslovnicu davatelja usluga. Slanje pošiljaka putem ugovorenog poštanskog ureda je češće među srednjim i velikim poduzećima, dok otprilike trećina velikih poduzeća pošiljke šalje iz svojih poslovnih prostora.



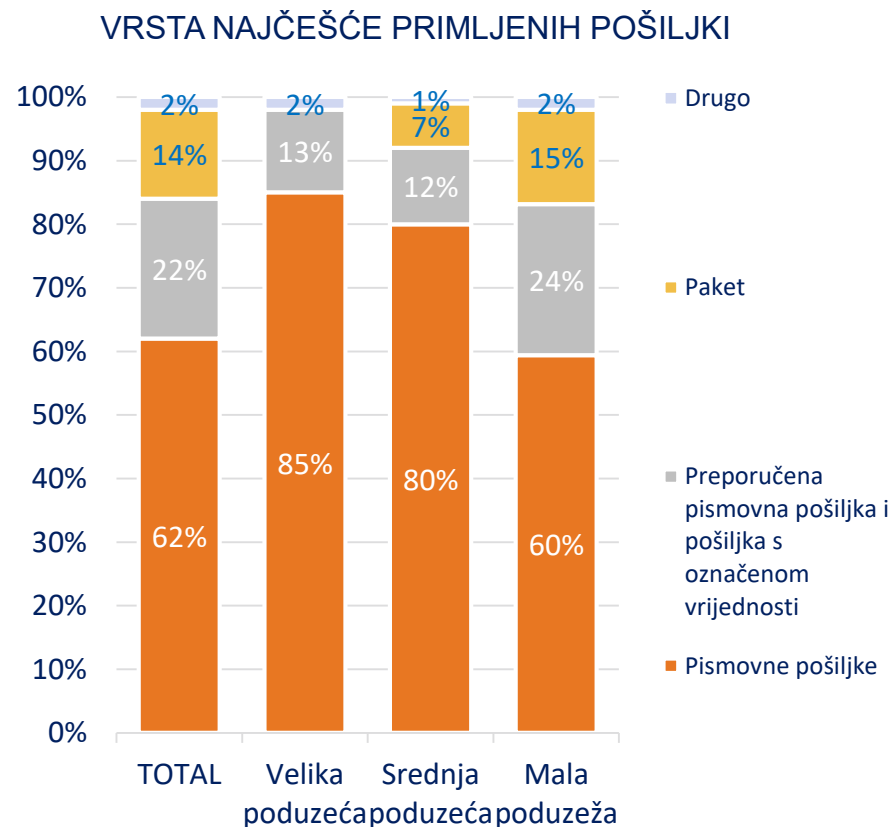
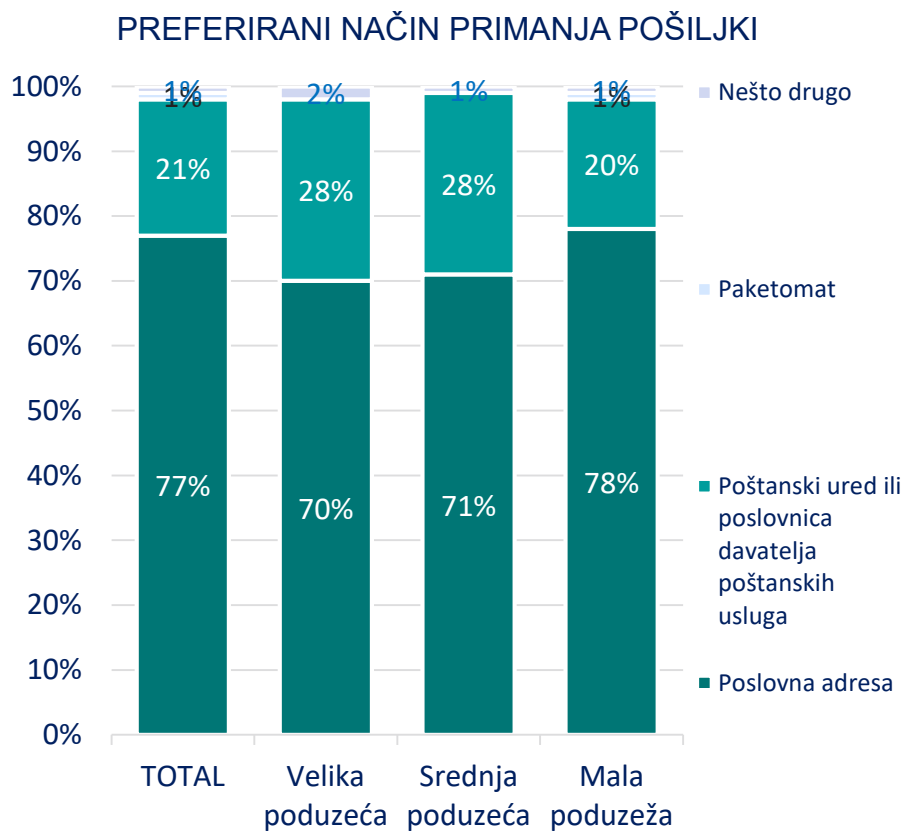
Pitanje: Na koje sve načine šaljete poštanske pošiljke?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

PRIMANJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Neovisno o veličini poduzeća, sva poduzeća preferiraju primanje pošiljki na njihovoj poslovnoj adresi. Pismovne pošiljke su najčešće primljena vrsta pošiljke, a mala poduzeća u većoj mjeri primaju i preporučene pošiljke i pakete u odnosu na srednja i velika.



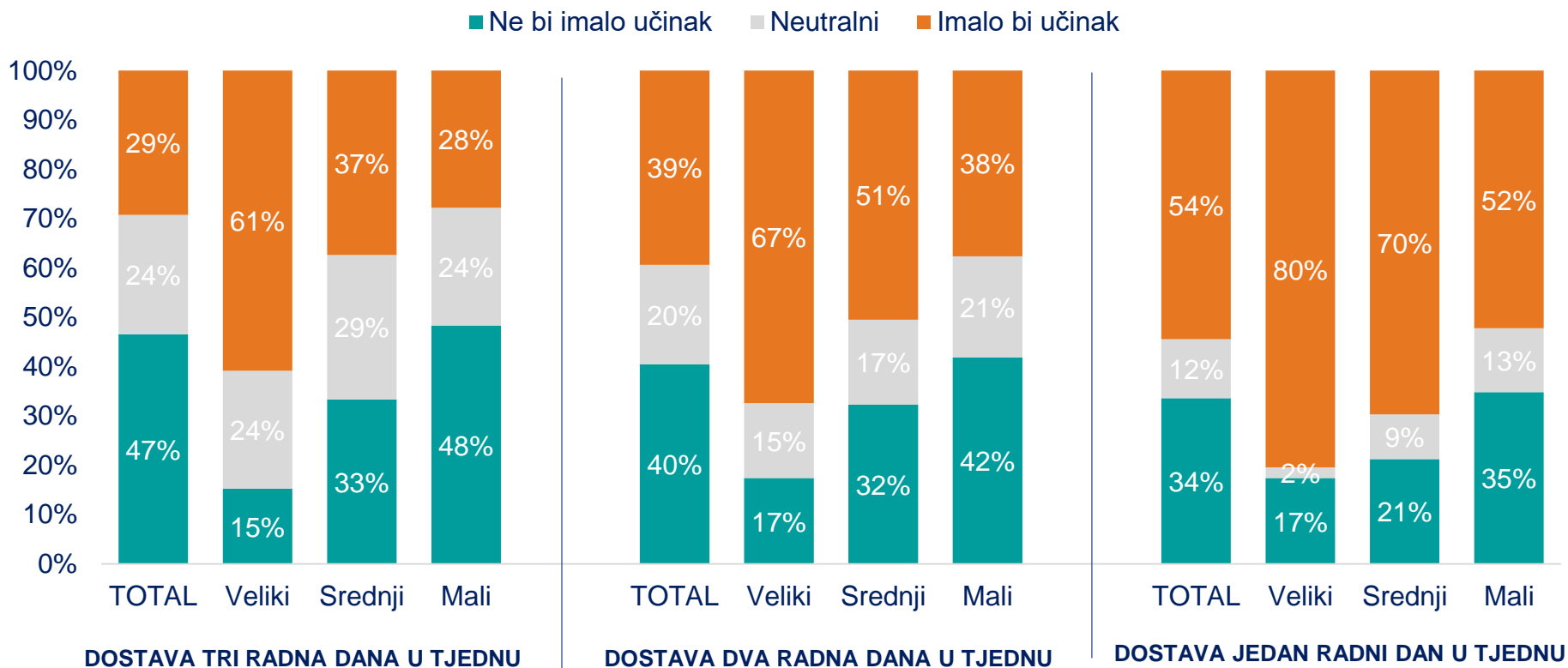
Pitanje: Koju opciju primanja poštanskih pošiljaka preferirate? / Koju vrstu poštanskih pošiljaka najčešće primate?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

UČINAK SMANJIVANJA UČESTALOSTI DOSTAVE NA POSLOVANJE

Na poslovanje velikih poduzeća bi učinak bio najizraženiji, ukoliko bi se dostave pošiljki prorijedile. Najmanje izraženi učinak imala bi dostava pošiljki tri dana u tjednu, dok većina kompanija smatra da bi dostava pošiljki samo jedan dan u tjednu iznimno utjecala na njihovo poslovanje.



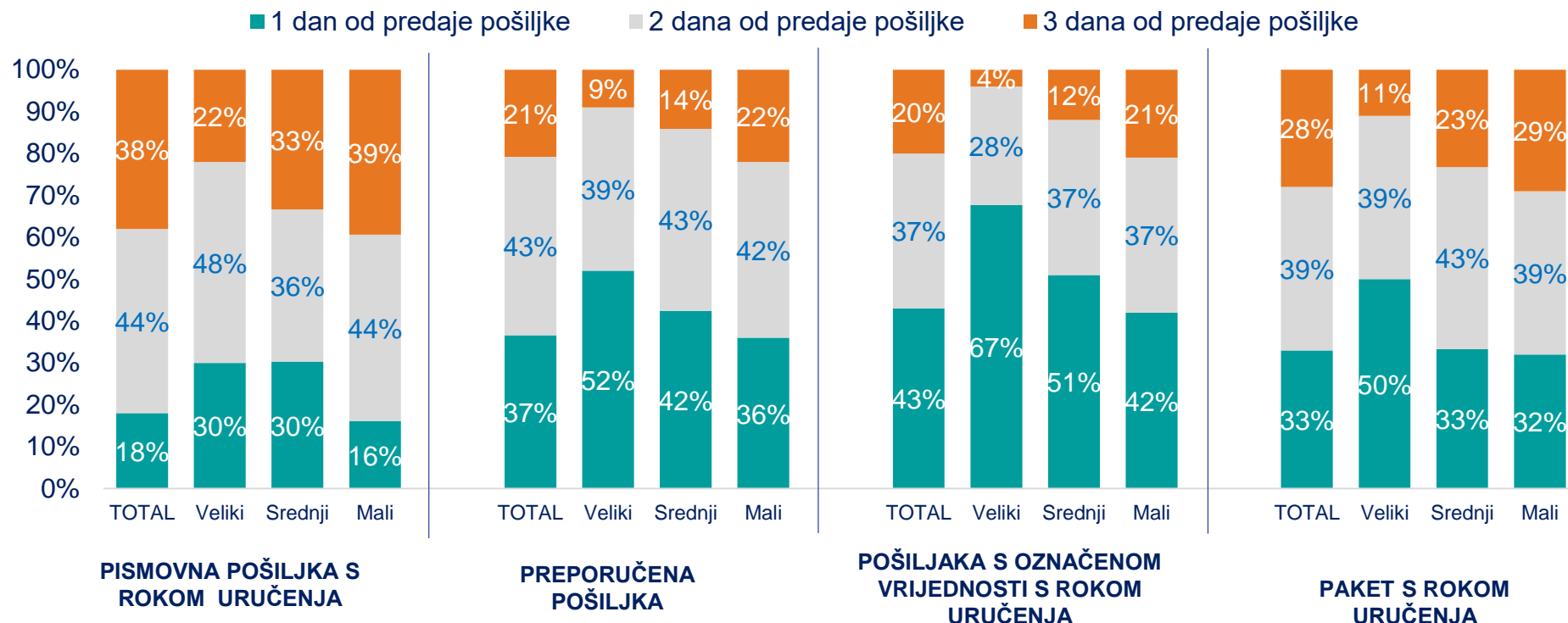
Pitanje: U odnosu na dostavu poštanskih pošiljaka svaki radni dan u tjednu, ukoliko bi se učestalost dostave smanjila, u kojoj mjeri bi to utjecalo na vaše poslovanje.

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

NAJDULJI PRIHVATLJIVI ROK DOSTAVE POŠILJAKA

U pravilu su mala poduzeća fleksibilnija – u većoj mjeri su im prihvatljivi dulji rokovi dostave nego velikim poduzećima. Za pošiljke s označenom vrijednosti većina poduzeća smatra da je dostava 1 dan od predaje prihvatljivi rok. Za pismovne pošiljke je većinom prihvatljiviji dulji rok dostave.



Pitanje: Koji vam je najdulji rok dostave sljedećih vrsti poštanskih pošiljki u RH prihvatljiv, u smislu da neće ometati vaše uobičajeno poslovanje?

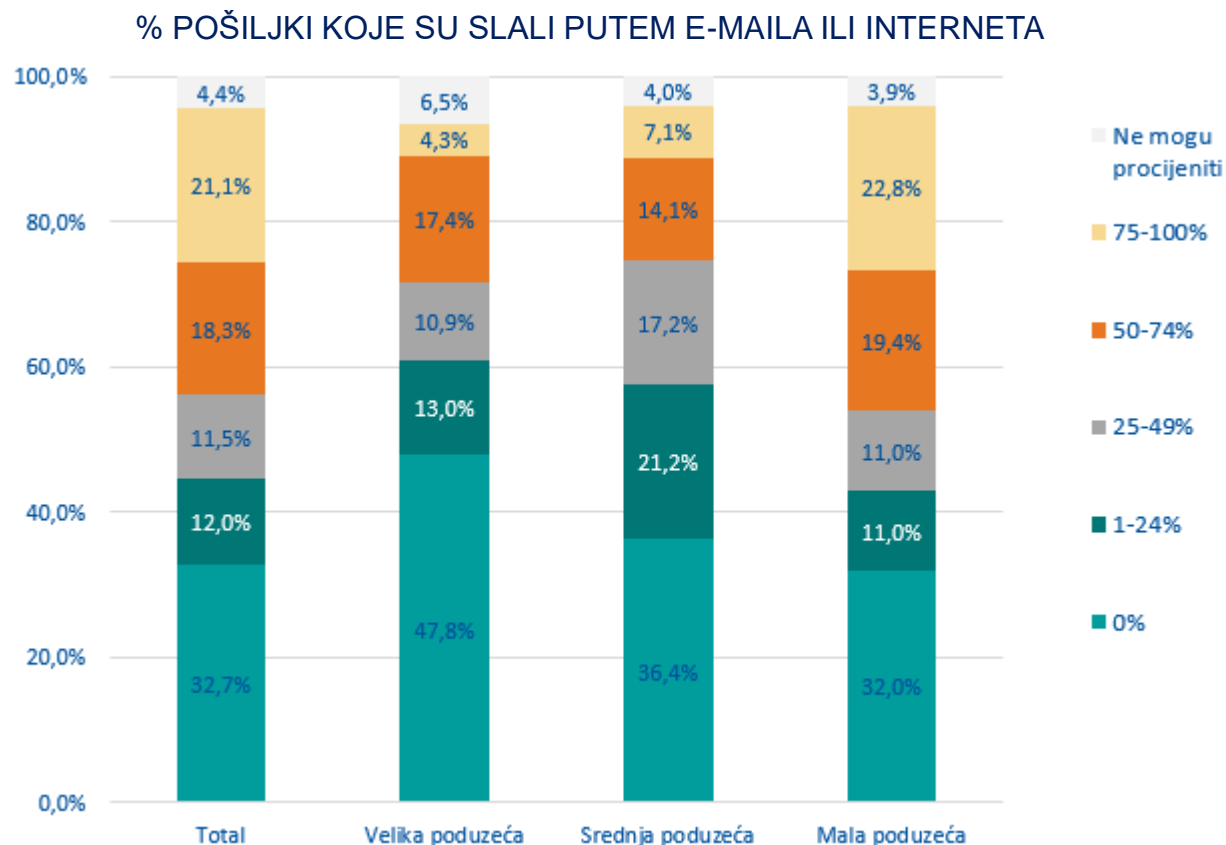
BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

MIGRACIJA POŠILJAKA NA INTERNET

Slanje pošiljki putem interneta ili e-maila je zastupljenije među malim poduzećima – njih gotovo četvrtina šalje 75-100% svojih pošiljki tim putem.

67%

**PODUZEĆA JE BAREM DIO
POŠILJKI U PROTEKLIM
GODINU DANA SLALO
PUTEM E-MAILA ILI
INTERNETA**



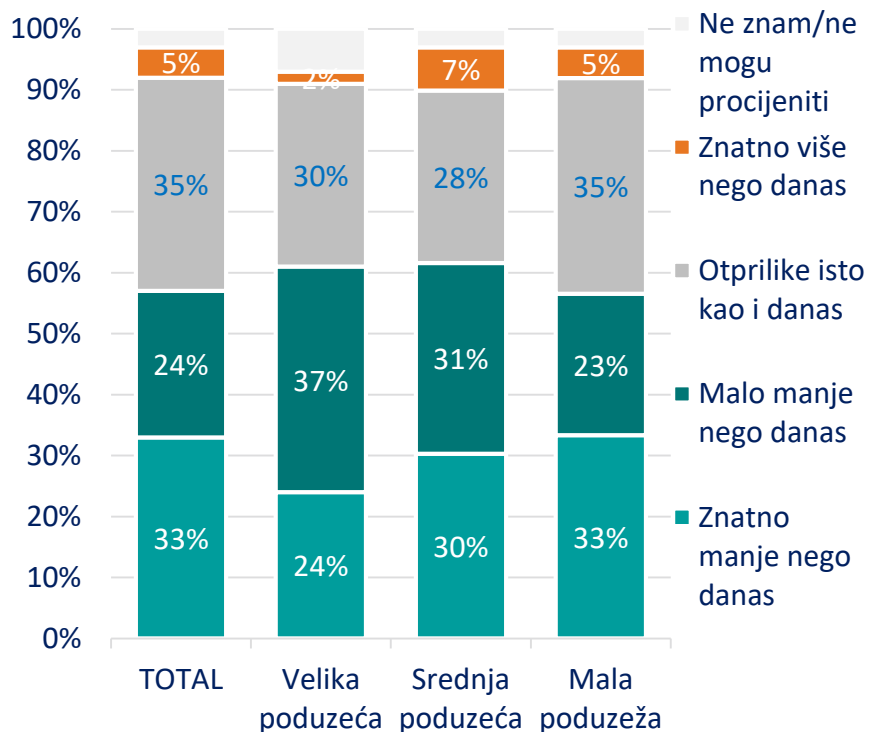
Pitanje: Jeste li u proteklih godinu dana dio pošiljki koje ste prije slali poštom počeli slati putem e-maila ili interneta? / Molim vas procijenite koliki postotak ste prebacili na email ili internet?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

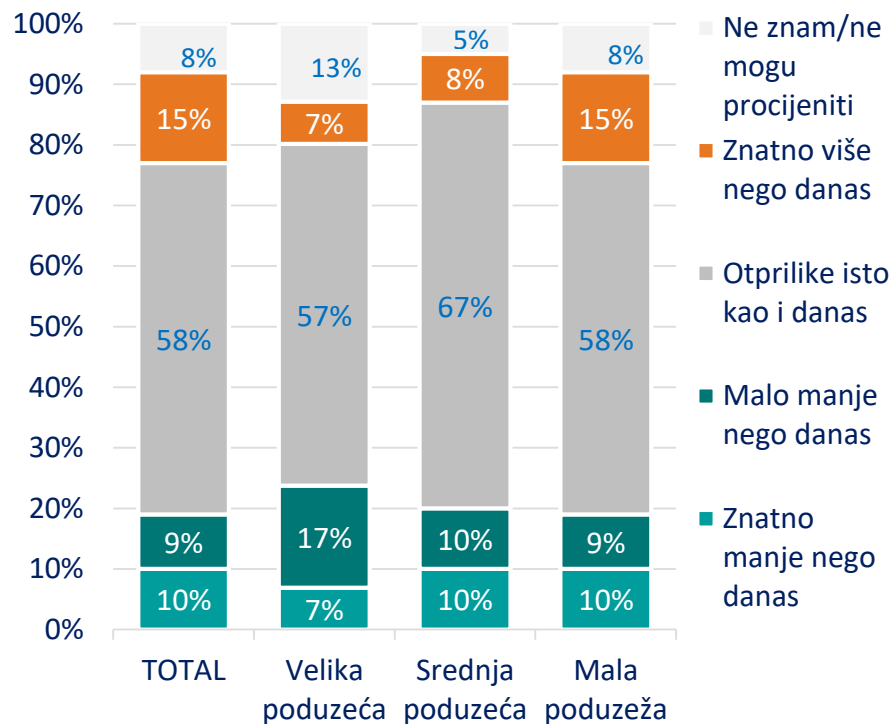
BUDUĆE KORIŠTENJE POŠTANSKIH USLUGA

Većina poduzeća, neovisno o veličini, smatra da će ubuduće u manjoj mjeri slati pismovne pošiljke. S druge strane, ne predviđaju tako značajne promjene u slanju paketa u narednih 5 godina.

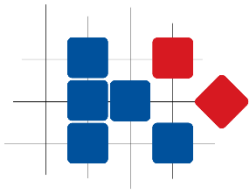
BUDUĆE SLANJE PISMOVNIH POŠILJKI



BUDUĆE SLANJE PAKETA



Pitanje: U odnosu na danas, molim vas procijenite hoćete li u narednih 5 godina slanje ...
 BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

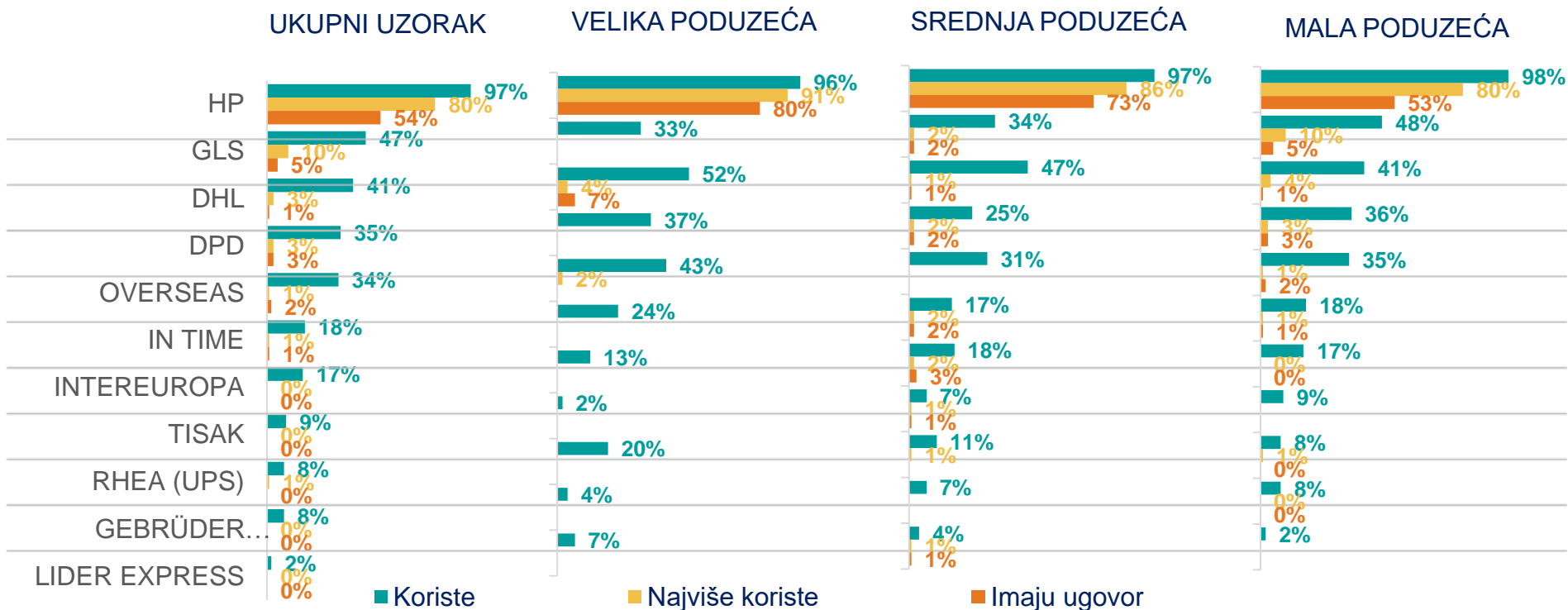


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Korištenje i ocjena davatelja poštanskih usluga

KORIŠTENJE USLUGA

Hrvatska pošta uvjerljivo je najviše korišteni davatelj poštanskih usluga te davatelj s kojim najveći udio poduzeća ima sklopljen ugovor. Osim HP-a, poduzeća koriste usluge i GLS-a, DHL-a, DPD-a i Overseas-a, dok su ostali davatelji usluga rjeđe korišteni.



Pitanje: U 2022. godini od kojih sve davatelja poštanskih usluga ste koristili poštanske usluge?
 BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

ZADOVOLJSTVO USLUGOM

UPS, GLS i DHL imaju najveći udio zadovoljnih korisnika.

ZADOVOLJNI KLIJENTI - % ODGOVORA 4 I 5		PROSJEČNA OCJENA			
		Total	Velika	Srednja	Mala
RHEA (UPS)	84%	4,43	*	*	4,33
GLS	81%	4,08	*	4,34	4,32
DHL	79%	4,43	4,11	4,15	4,16
TISAK	76%	4	*	*	3,96
DPD	75%	4,13	*	4,14	4,13
OVERSEAS	72%	4,06	*	3,9	3,9
INTEREUROPA	70%	4	*	*	4,03
IN TIME	69%	4,3	*	*	3,88
GEBRÜDER WEISS	62%	4,5	*	*	3,89
HP	56%	4,02	3,67	3,45	3,47

* N<20

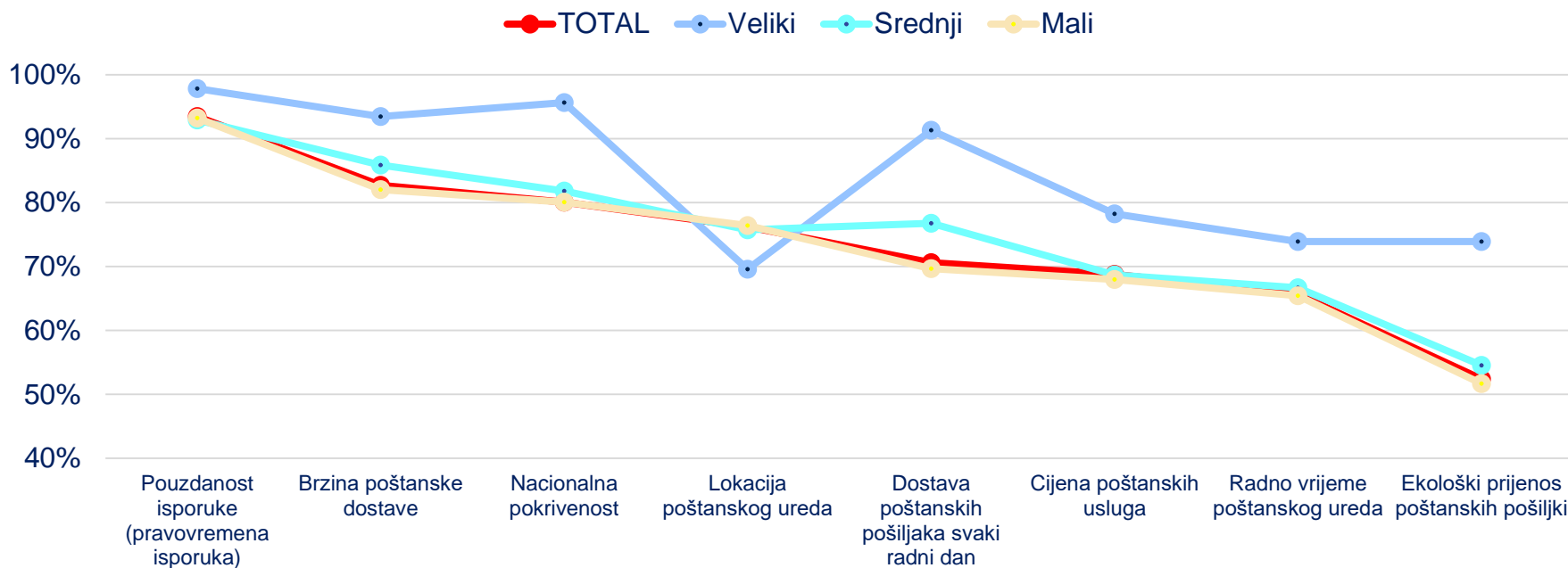
Pitanje: Koliko ste zadovoljni uslugama davatelja poštanskih usluga?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 PRIKAZANI SU REZULTATI ZA DAVATELJE USLUGA S MINIMALNO 20 ODGOVORA

VAŽNOST FAKTORA KVALITETE POŠTANSKIH USLUGA

Poduzećima su najvažnije pouzdanost isporuke, brzina dostave te nacionalna pokrivenost. Ekološki prijenos pošiljki nije prepoznat kao važan faktor kvalitete. Velika poduzeća u pravilu više faktora ocjenjuju kao važne u odnosu na srednja i mala, pogotovo nacionalnu pokrivenost te dostavu svaki radni dan.

% ODGOVORA 4 I 5



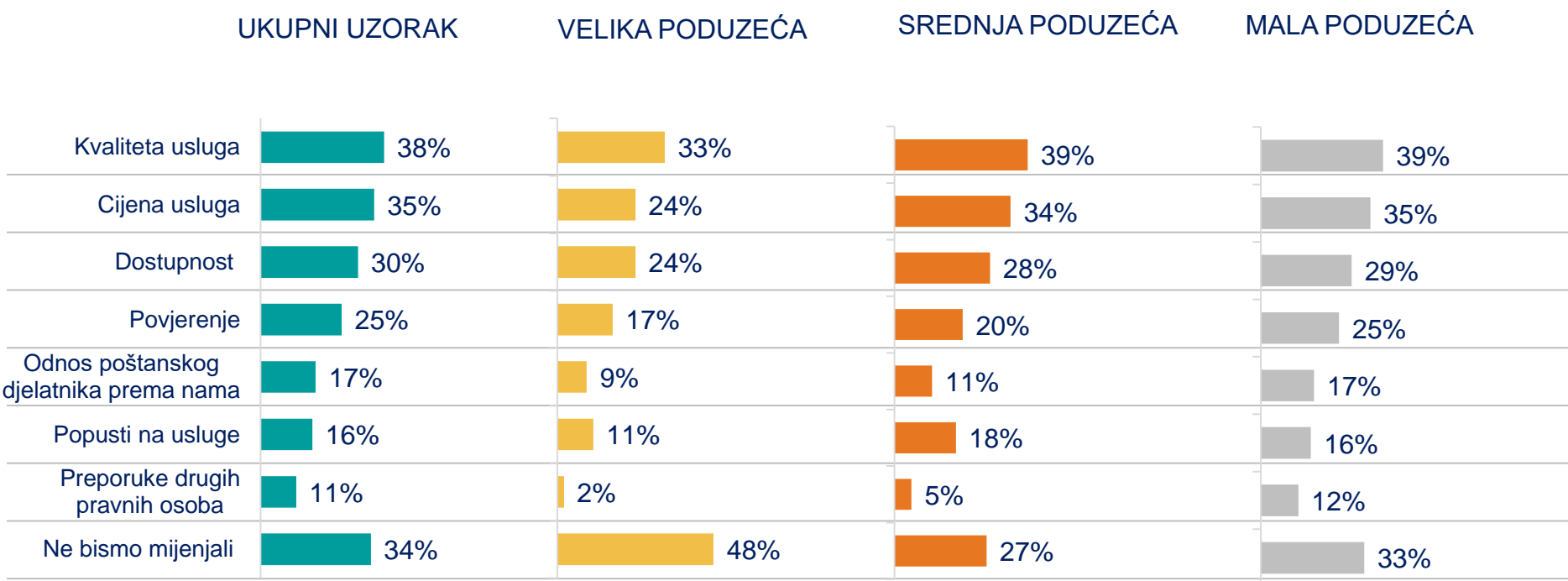
Pitanje: U kojoj su mjeri navedeni faktori kvalitete poštanskih usluga važni za vaš posao? Koristite skalu od 1 do 5, pri čemu ocjena 1 znači da vam je u potpunosti nevažno, a ocjena 5 da vam je iznimno važno

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

ČIMBENICI PROMJENE GLAVNOG DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA

Cijena i kvaliteta usluge, kao i dostupnost (lokacija i radno vrijeme) su glavni čimbenici na kojima bi poduzeća temeljila odluku o promjeni glavnog davatelja poštanskih usluga. Za velika poduzeća je manje vjerojatno da bi mijenjala davatelja usluga, neovisno o navedenim čimbenicima.



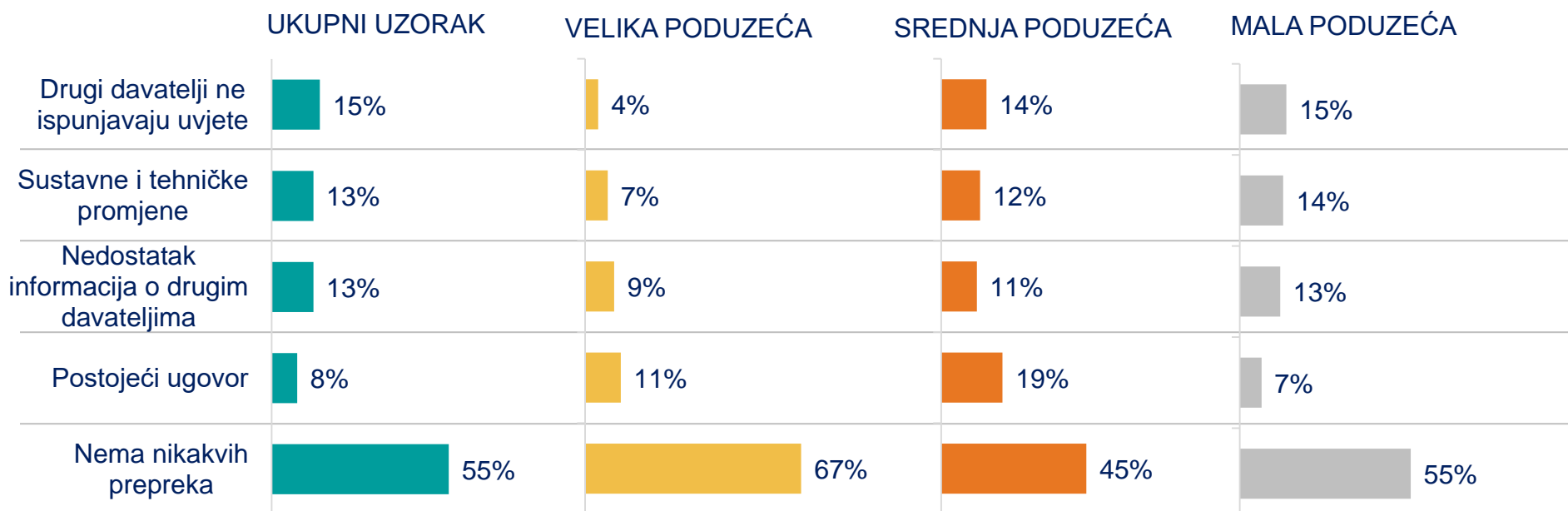
Pitanje: Koji bi od navedenih čimbenika po Vašem mišljenju mogli utjecati na to da Vaša tvrtka promijeni glavnog davatelja poštanskih usluga?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

– © Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

PREPREKE ZA PROMJENU GLAVNOG DAVATELJA USLUGA

Većina poduzeća navodi kako zapravo i nemaju nekih prepreka za promjenu glavnog davatelja poštanskih usluga. Manje od 15% njih navodi da drugi davatelji ne ispunjavaju uvjete, da nemaju dovoljno informacija o drugim davateljima ili da bi to izazvalo sustavne i tehničke promjene.



Pitanje: Gdje vidite prepreke za promjenu postojećeg glavnog davatelja poštanskih usluga?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

ZAŠTO IM HRVATSKA POŠTA NIJE GLAVNI DAVATELJ USLUGA

Poduzeća kojima HP nije glavni davatelj usluga, kao razlog zašto nije navode da HP ima nedovoljnu brzinu dostave, da su nepouzdana ili da im je komplicirana dostava. Njih 21% nema konkretan razlog zašto im HP nije glavni davatelj usluga.



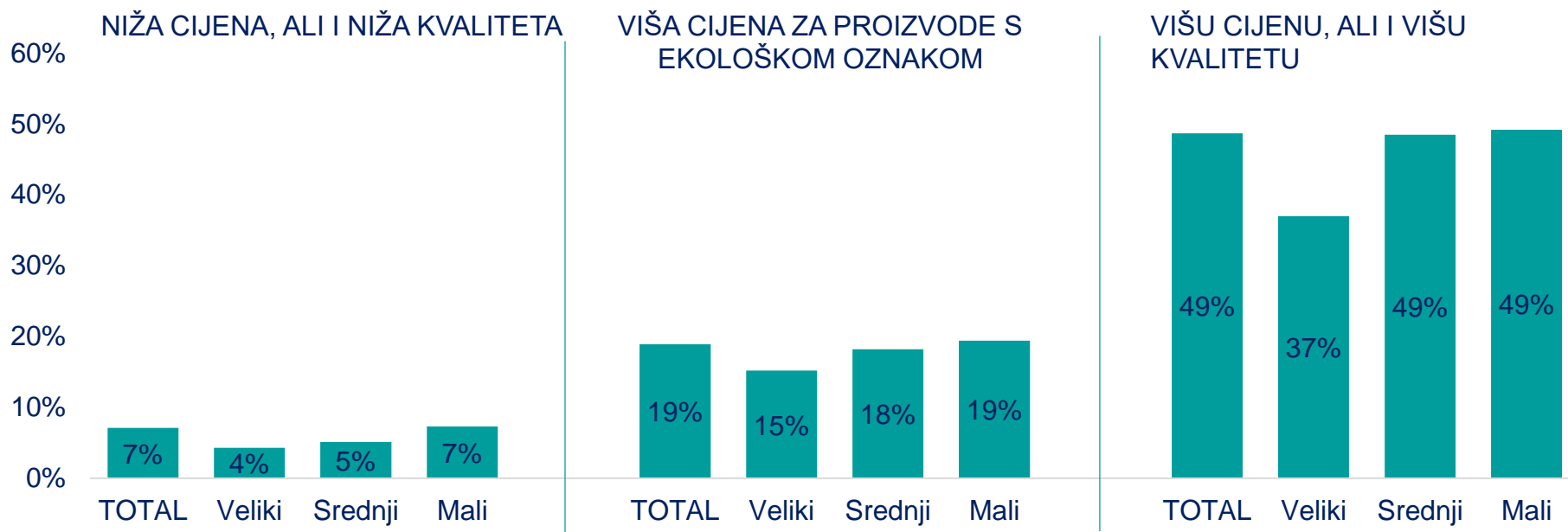
Pitanje: Zašto vaš glavni davatelj poštanskih usluga nije HP-Hrvatska pošta d.d.?

BAZA: poduzeća kojima HP nije glavni pružatelj poštanskih usluga N=100

– © Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

OTVORENOST NA PROMJENU DAVATELJA USLUGA

Poduzeća nisu iskazala spremnost za promjenu davatelja usluga u slučaju da im se ponudi niža cijena i niža kvaliteta, niti viša cijena za ekološki prihvatljivije poslovanje. Vjerojatnije je da bi promijenili davatelja ako im se ponudi viša kvaliteta (uz povećanje cijene).



Pitanje: Biste li bili voljni promijeniti davatelja poštanskih usluga u slučaju da vam ponudi...

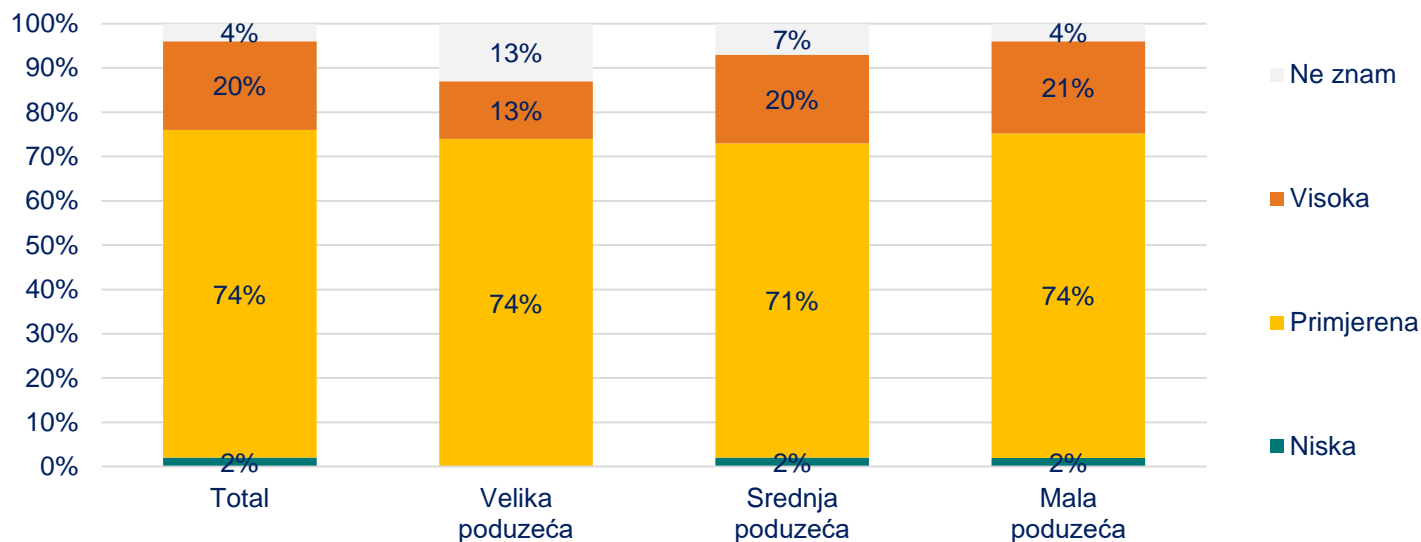
BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

– © Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

CIJENA SLANJA PISMA ILI DOPISNICE

Velika većina poduzeća smatra HP cijenu od 0,58 eura za pismo ili dopisnicu prihvatljivom. Manje od četvrtine poduzeća smatra cijenu visokom.

CIJENA OD 0,58 EURA ZA SLANJE OBIČNOG PISMA I DOPISNICE NAPLAĆUJE HP- HRVATSKA POŠTA D.D.



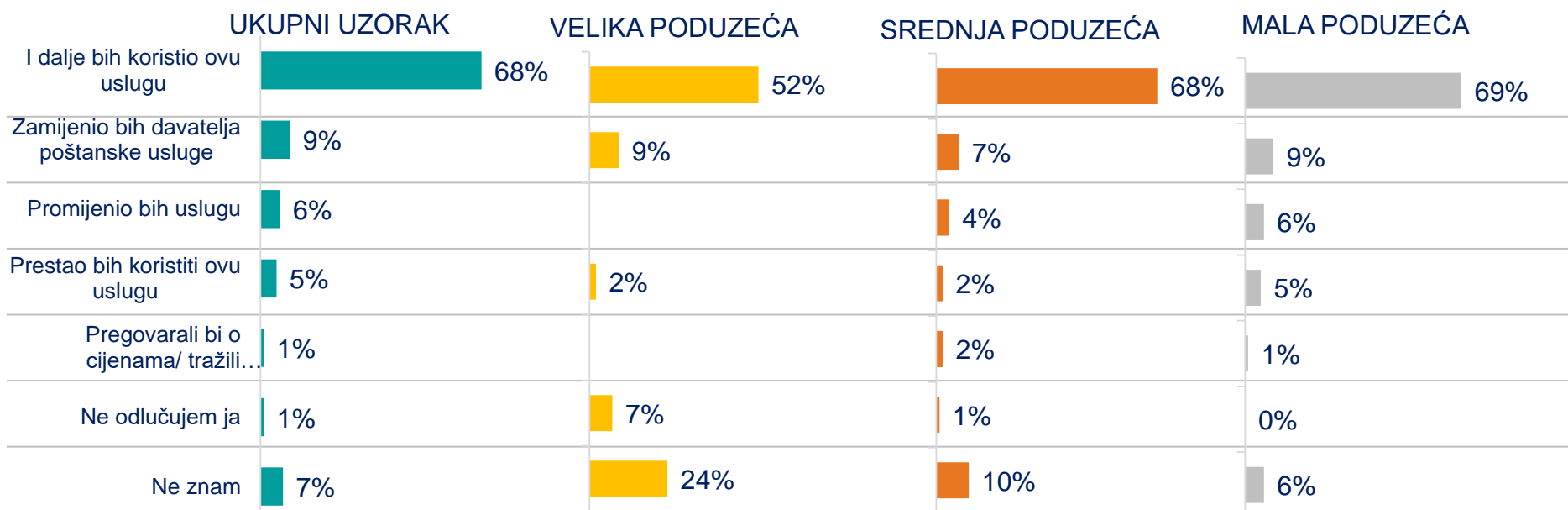
Pitanje: Cijena od 0,58 eura za slanje običnog pisma do 50 grama i dopisnice (razglednica, čestitka) unutar Hrvatske koju naplaćuje HP- Hrvatska pošta d.d., za Vas je:

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

POVEĆANJE CIJENE SLANJA PISMOVNE POŠILJKE ZA 5% DO 10%

Ukoliko bi cijena slanja pošiljke porasla za 5-10%, većina poduzeća bi i dalje koristila uslugu.



Pitanje: Što biste učinili da slanje pismovne pošiljke poskupi za 5 do 10%?

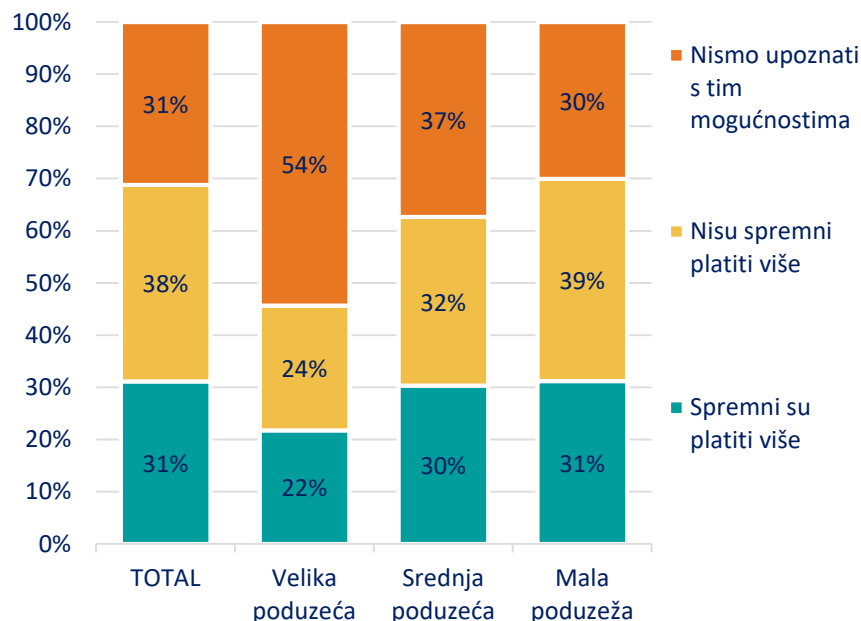
BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

– © Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

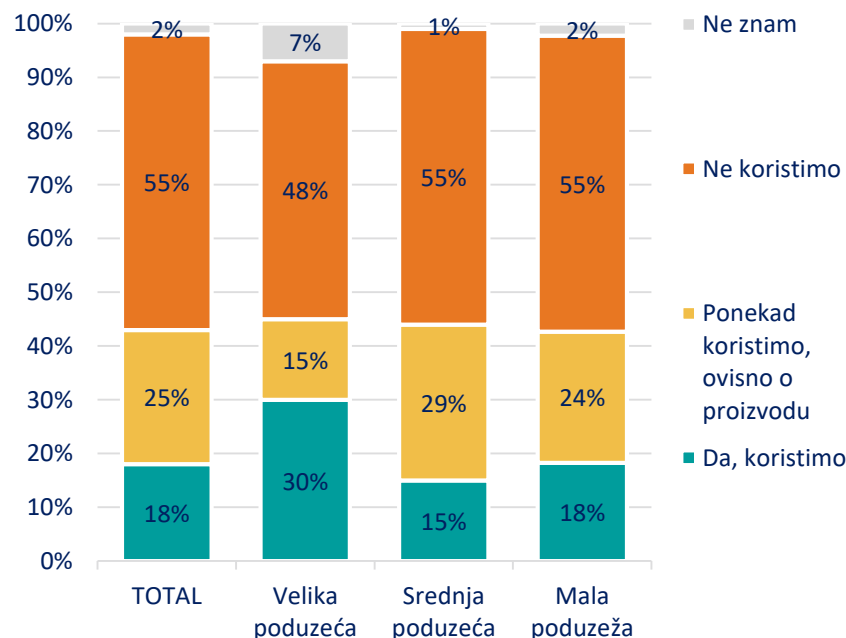
OTVORENOST ZA KORIŠTENJE NA EKOLOŠKI PRIHVATLJIVIJI NAČIN

Trećina poduzeća je spremna platiti više kako bi pošiljke slali na ekološki prihvatljiviji način. Velika poduzeća vode kada je u pitanju slanje pošiljaka u ekološkoj ambalaži, međutim, to i dalje nije široko rasprostranjena praksa.

SPREMNOST IZDVOJITI VIŠE NOVACA ZA USLUGU SLANJA NA EKOLOŠKI PRIHVATLJIVIJI NAČIN



KORIŠTENJE EKOLOŠKE AMBALAŽE



Pitanje: Jeste li spremni izdvojiti više novca za uslugu slanje poštanske pošiljke na ekološki prihvatljiviji način / Koristite li ekološku ambalažu prilikom slanja poštanskih pošiljaka?

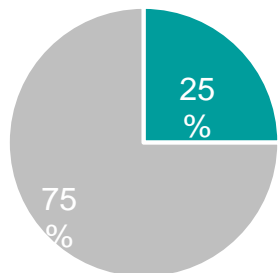
BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

© Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.

PRIGOVORI DAVATELJIMA POŠTANSKIH USLUGA

Četvrtina poduzeća je u 2022. godini imala prigovor na davatelja poštanskih usluga. Uglavnom je bila riječ o kašnjenju pošiljke, u manjoj mjeri su prijavljivali oštećenja ili gubitak pošiljke. Velika većina prigovora bila je upućena najčešće korištenom davatelju – HP-u.

IMALI PRIGOVOR U 2022. GODINI



■ Imali bar jedan prigovor

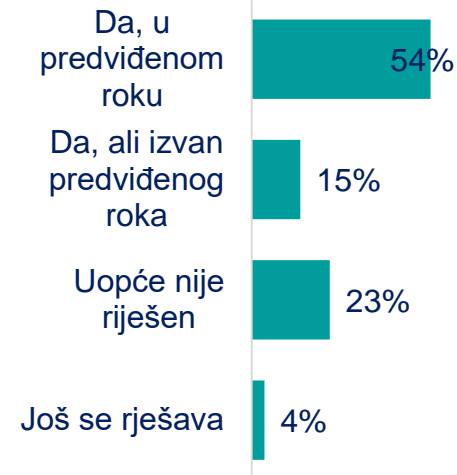
RAZLOG PRIJAVE



KOME SU UPUTILI PRIGOVOR

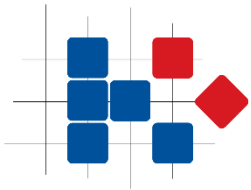


JE LI PRIGOVOR RIJEŠEN?



Pitanje: Jeste li tijekom 2022. podnijeli bilo kakav prigovor zbog nezadovoljstva s načinom pružanja poštanske usluge? / Koji je bio razlog za prigovor? / Kojem davatelju usluga ste uputili taj prigovor? / Je li prigovor riješen u predviđenom roku?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Poduzeća koja su imala prigovor N=124



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

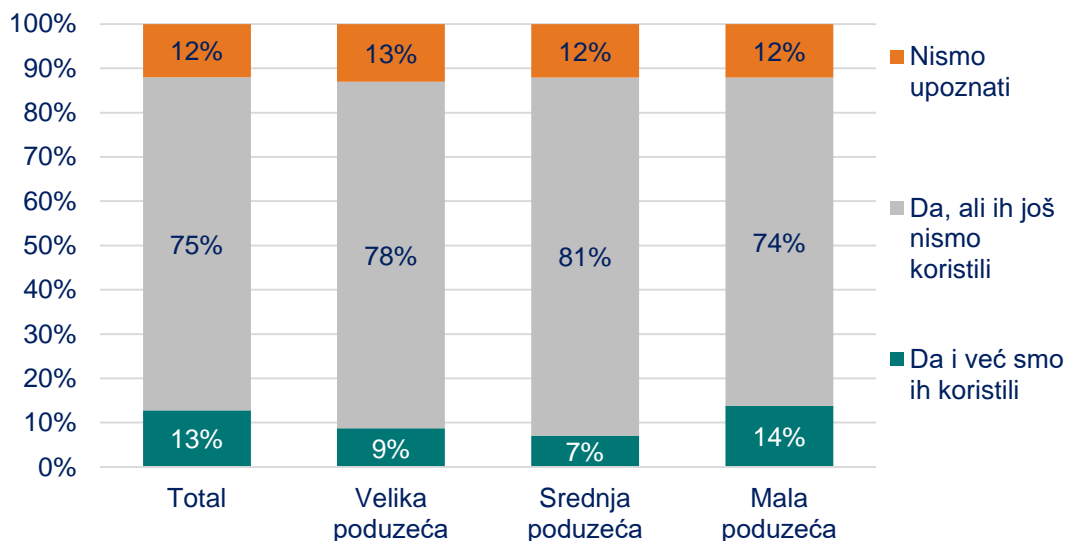


Paketomati i paket shopovi

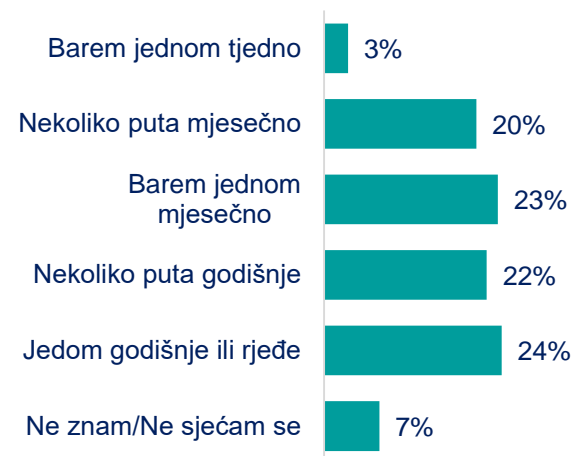
KORIŠTENJE PAKETOMATA

Iako je velika većina poduzeća upoznata s uslugom paketomata, koristilo ih je manje od 15%. Riječ je o usluzi koje se ne koristi pretjerano učestalo, polovica ih je uslugu koristila tek nekoliko puta godišnje.

UPOZNATOST S USLUGOM PAKETOMATA



UČESTALOST KORIŠTENJA



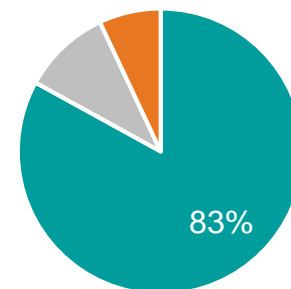
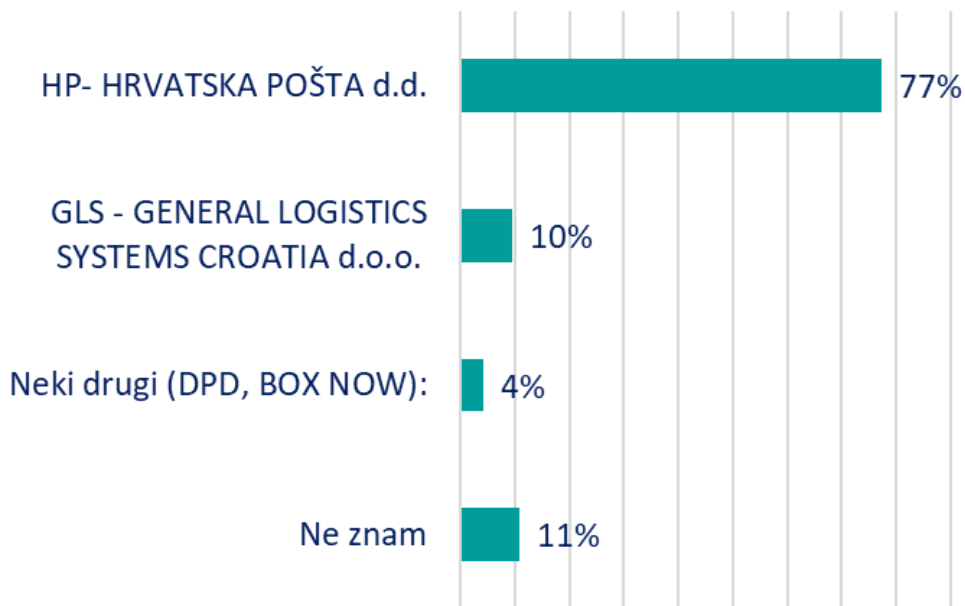
Pitanje: Jeste li upoznati s paketomatima, samoposlužnim aparatima gdje se mogu preuzimati ili predavati pošiljke? / Koliko često koristite paketomate?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Korisnici paketomata N=64

KORIŠTENJE I ZADOVOLJSTVO DAVATELJEM USLUGA PAKETOMATA

Velika većina korisnika paketomata koristili su uslugu HP-a te su u velikoj većini bili zadovoljni korištenom uslugom.

KORIŠTENI DAVATELJ USLUGA PAKETOMATA



- Zadovoljni
- Neutralni
- Nisu zadovoljni

ZADOVOLJSTVO HP PAKETOMATIMA*

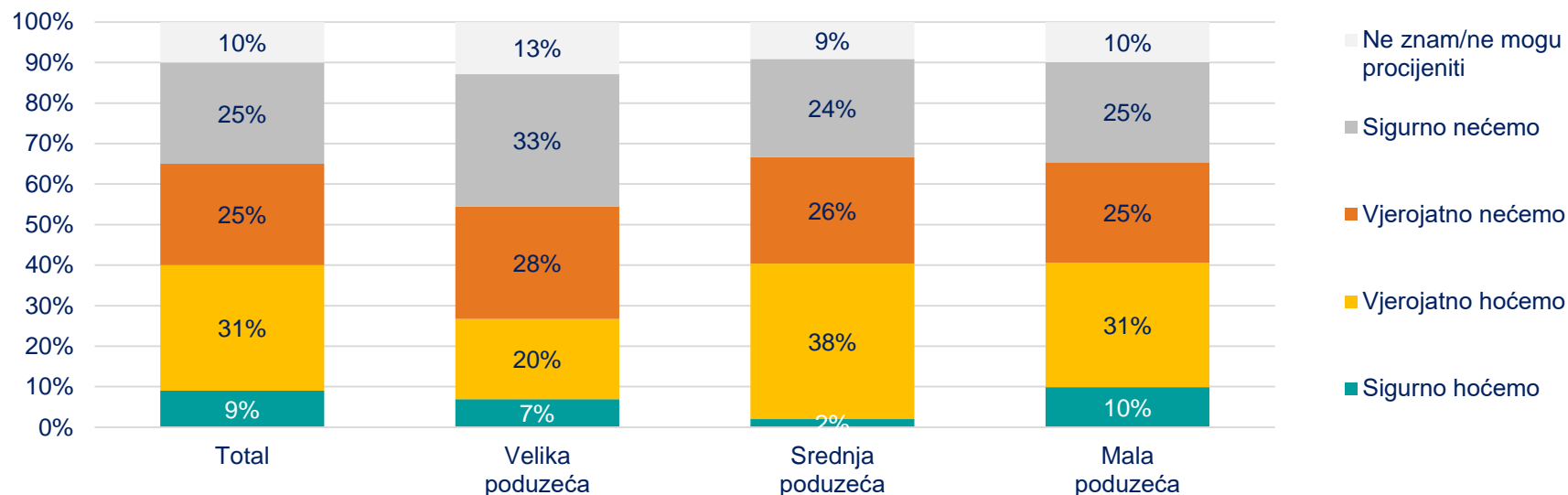
*za ostale davatelje usluga nije dovoljno velik uzorak za analizu rezultata

Pitanje: Od kojeg davatelja usluga ste koristili paketomate? / U kojoj ste mjeri bili zadovoljni korištenjem paketomata?
BAZA: Korisnici paketomata N=64 / Korisnici HP paketomata N=50

KORIŠTENJE PAKETOMATA

Manje od 10% poduzeća je čvrsto uvjerenjeno da će u budućnosti koristiti usluge paketomata, no ukupno je 40% poduzeća iskazalo interes za korištenjem usluge. Četvrtina poduzeća je uvjerenjena da neće imati potrebe za uslugama paketomata u budućnosti.

VJEROJATNOST KORIŠTENJA PAKETOMATA U
BUDUĆNOSTI



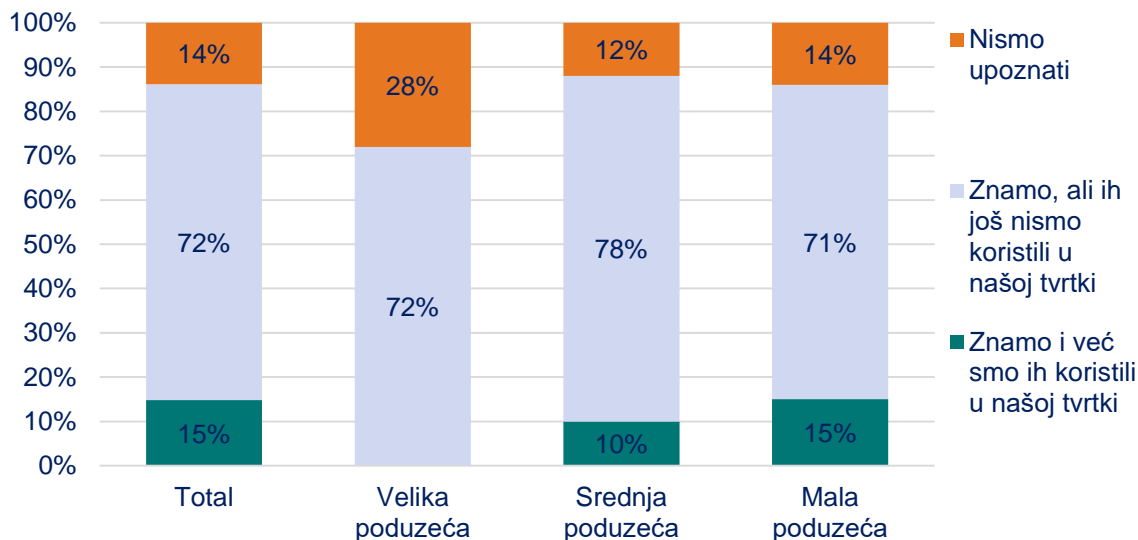
Pitanje: Namjeravate li koristiti opciju paketomata u budućnosti?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

UPOZNATOST S PAKET SHOPOVIMA

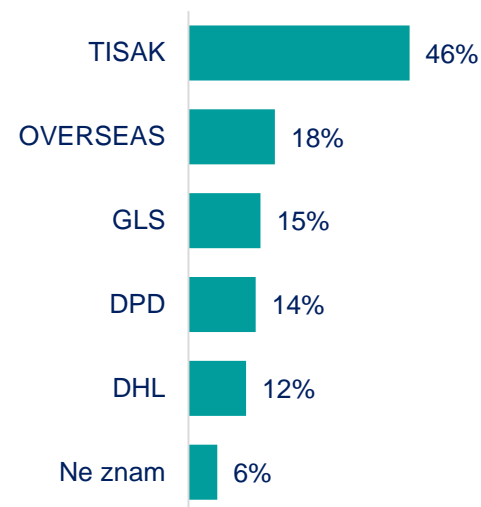
Poduzeća su također upoznata s uslugom paket shopova, odnosno mogućnošću slanja i primanja paketa na benzinskim postajama ili kioscima. Međutim, tu uslugu je koristio svega manji udio malih i srednjih poduzeća. Najčešće su korištene usluge Tiska.

UPOZNATOST S PAKET SHOPOVIMA (BENZINSKE POSTAJE, KIOSCI)



Za pružatelje usluga nije dovoljno velik uzorak za analizu rezultata zadovoljstva

KORIŠTENI PRUŽATELJ USLUGA PAKET SHOPOVA



Pitanje: Znete li za druge mogućnosti gdje možete preuzeti ili predati svoje poštanske pošiljke kao što su benzinske postaje ili kiosci? / Od kojeg davatelja usluga ste koristili paketomate?

BAZA: ukupni uzorak, N=501 / Velika N=46; Srednja N=99; Mala poduzeća N=356

– © Ipsos | HAKOM: Poštanske usluge – poslovni korisnici 2023.