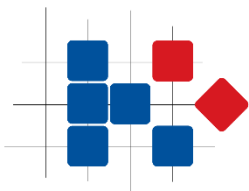


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

VALICON



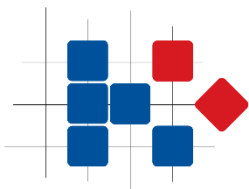
# ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA I POTREBA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ



## METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

<b>Metoda prikupljanja podataka</b>	MixMode anketa (online (CAWI) uz pomoć Valicon on-line sustava koji je temeljen na panelu internet populacije "JaZnam.hr") s korisnicima Interneta i F2F (CAPI) s nekorisnicima u dobi 45+, nižeg stupnja obrazovanja)
<b>Ciljna populacija</b>	Odraslo stanovništvo RH (osobe starije od 18 godina)
<b>Uzorak</b>	Opća populacija - nacionalno reprezentativni uzorak prema spolu, dobi, regiji i veličini naselja <ul style="list-style-type: none"><li>▪ CAWI – korisnici interneta, 18+</li><li>▪ CAPI – nekorisnici interneta, 45+</li></ul>
<b>Veličina uzorka</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ukupno, n = 1.006<ul style="list-style-type: none"><li>○ CAWI (83% - 85%) n = 738</li><li>○ CAPI (15% - 17%) n = 268</li></ul></li></ul>
<b>Razdoblje anketiranja</b>	Srpanj i kolovoz 2022.
<b>Upitnik</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oblikovan u suradnji s naručiteljem</li><li>▪ Trajanje CAWI upitnika: 10 minuta</li></ul>

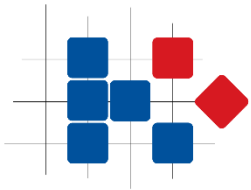
<b>Regija</b>	<b>Županija</b>
<b>Dalmacija</b>	Zadarska
	Šibensko-kninska
	Splitsko-dalmatinska
	Dubrovačko-neretvanska
<b>Istra i Primorje</b>	Primorsko-goranska
	Istarska
<b>Sjeverna Hrvatska</b>	Krapinsko-zagorska
	Varaždinska
	Koprivničko-križevačka
<b>Slavonija</b>	Međimurska
	Virovitičko-podravska
	Požeško-slavonska
	Brodsko-posavska
	Osječko-baranjska
<b>Središnja Hrvatska</b>	Vukovarsko-srijemska
	Sisačko-moslavačka
	Karlovačka
	Bjelovarsko-bilogorska
<b>Zagreb</b>	Ličko-senjska
	Grad Zagreb
	Zagrebačka



## OPIS UZORKA

		%	<i>n</i>
		100	1.006
Spol	muški	47%	477
	ženski	53%	529
Dob	18 - 29	18%	178
	30 – 44	28%	279
	45 – 54	18%	177
	55 - 65	17%	170
	66 +	20%	202
	Radni status	zaposleni	52%
	nezaposleni	8%	79
	umirovljenici	26%	264
	studenti	7%	72
	ostalo	7%	71
	bez odgovora	1%	12
Obrazovanje	nisko	8%	79
	srednje	79%	790
	visoko i više	14%	137
Broj članova kućanstva	1 ili 2	41%	412
	3 ili 4	42%	423
	5 i više	15%	153
	bez odgovora	2%	17
	Bračni status	samci	23%
	u braku	60%	602
	rastavljeni/udovci	15%	148
	bez odgovora	2%	21

		%	<i>n</i>
		100	1.006
Osobni prihodi	bez prihoda	4%	38
	do 4.000 HRK	29%	290
	4.001 - 7.000 HRK	30%	301
	7.001 - 10.000 HRK	14%	143
	10.001 - 15.000 HRK	6%	60
	više od 15.000 HRK	2%	25
	bez odgovora	15%	150
Prihodi kućanstva	do 4.000 HRK	13%	126
	4.001 - 8.000 HRK	19%	193
	8.001 - 14.000 HRK	31%	309
	14.001 - 20.000 HRK	14%	142
	više od 20.000 HRK	4%	43
	bez odgovora	19%	194
	Veličina naselja	manje od 1.000 stanovnika	23%
1.000 - 4.999 stanovnika		18%	177
5.000 - 24.999 stanovnika		18%	178
25.000 - 100.000 stanovnika		17%	167
100.000 ili više stanovnika		25%	253
Regija	Slavonija	20%	205
	Središnja Hrvatska	11%	112
	Sjeverna Hrvatska	14%	140
	Zagreb	27%	268
	Istra i Primorje	11%	113
	Dalmacija	17%	168

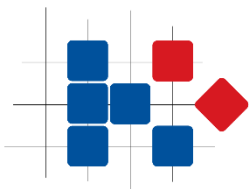


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

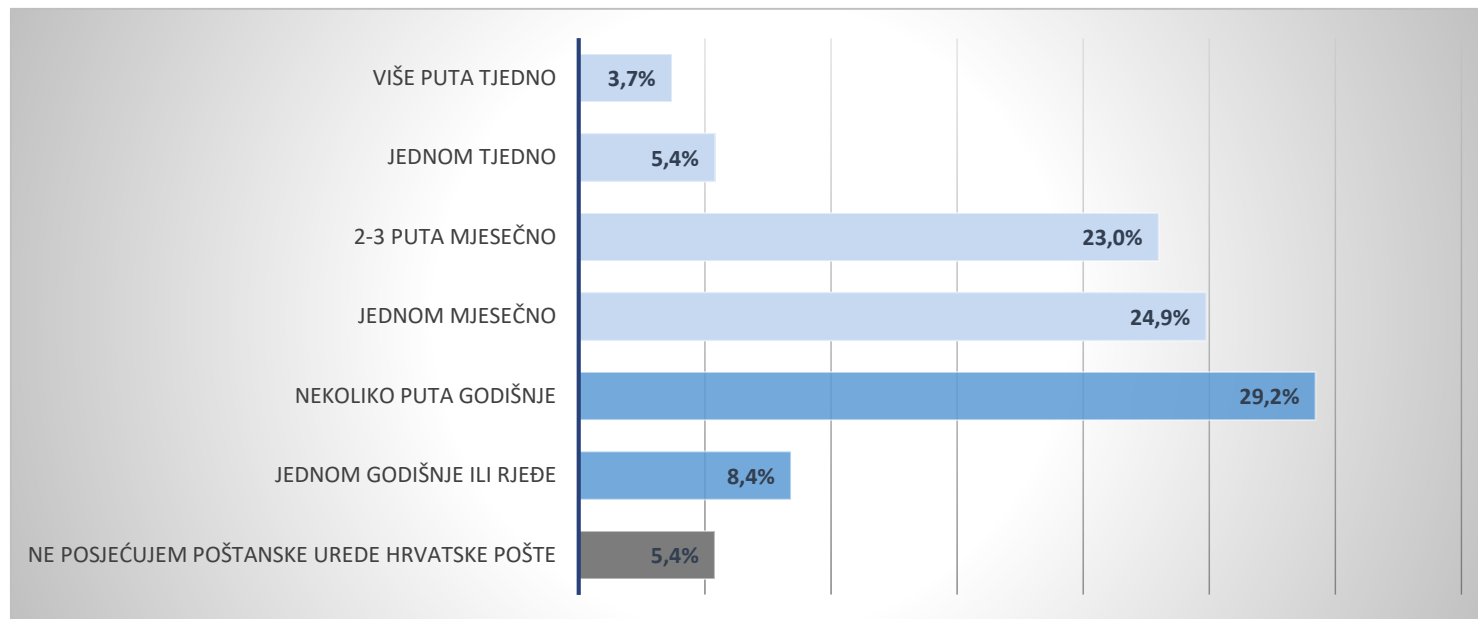
VALICON



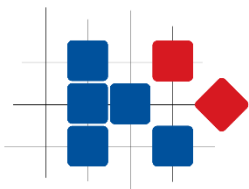
# KORIŠTENJE POŠTANSKIH UREDA HP-HRVATSKE POŠTE d.d. (HP)



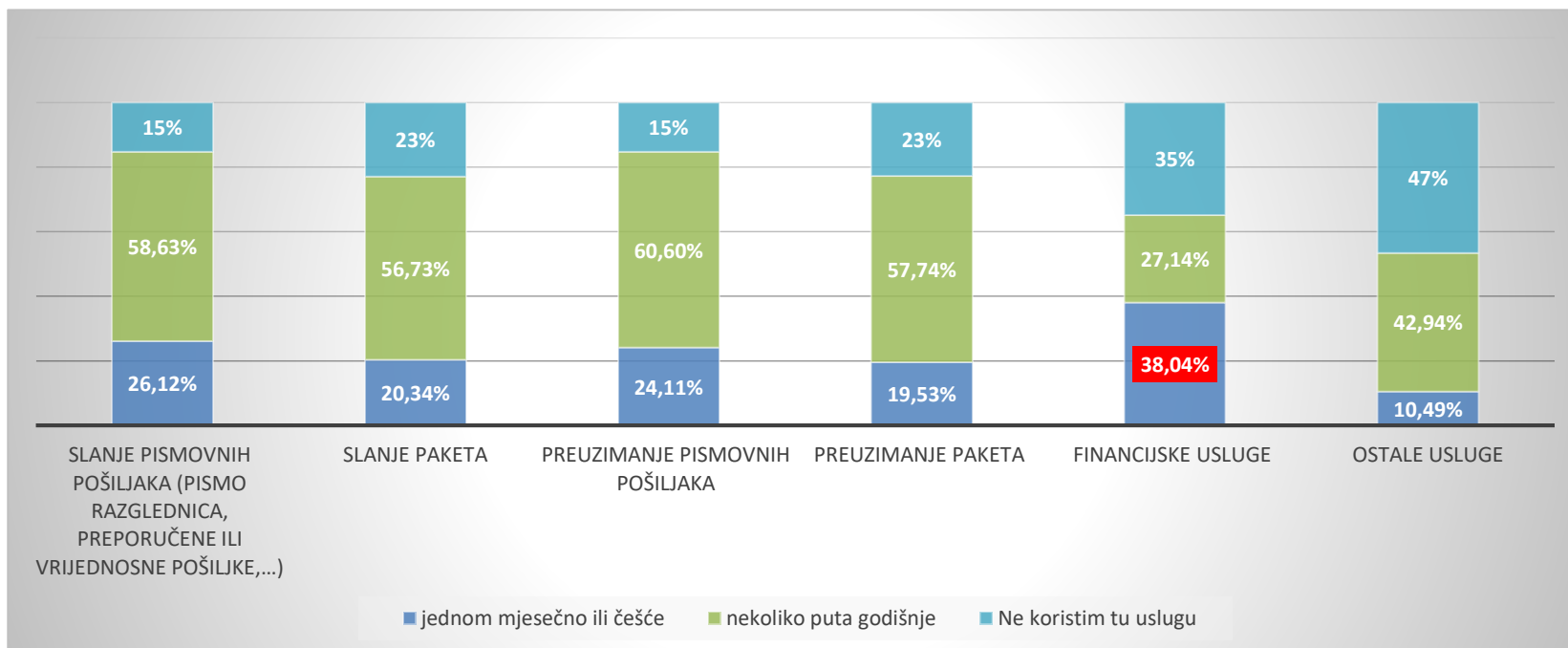
## Koliko često posjećujete poštanske urede Hrvatske pošte?



**94,6% ispitanika koristi poštanske urede HP-a.** Više od polovine ispitanika (**oko 57%**) barem jednom mjesečno ili češće posjećuje urede HP-a.



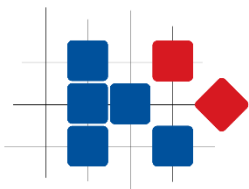
## U zadnjih godinu dana koliko često ste koristili sljedeće usluge Hrvatske pošte?



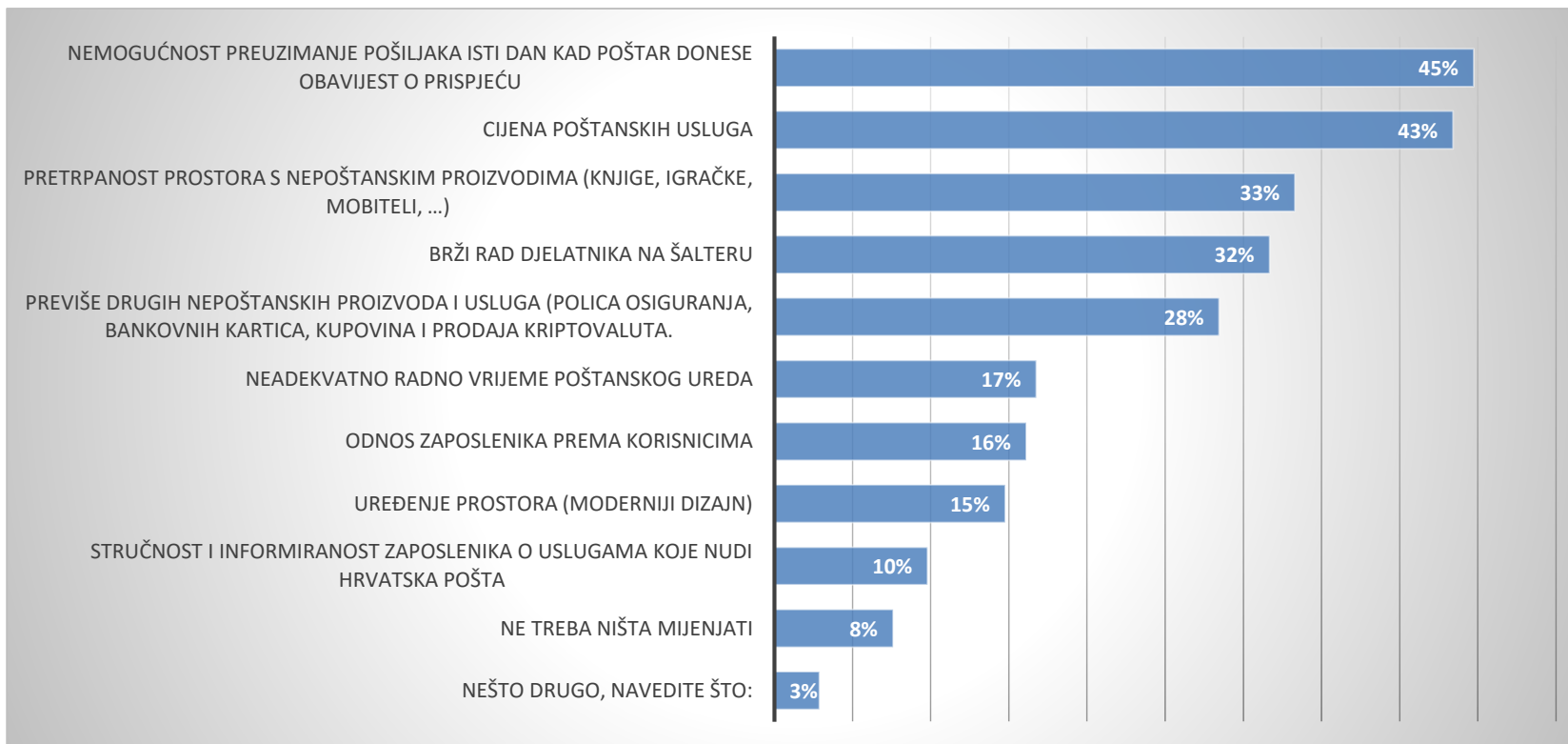
Uredi HP-a najčešće se koriste za obavljanje financijskih usluga (plaćanje računa, podizanje gotovine i sl.).

### Slanje (prijam) i uručenje pismovnih pošiljaka i paketa:

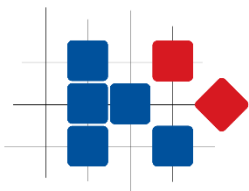
- svaki četvrti ispitanik koji posjećuje urede HP-a jednom mjesečno to čini radi slanja ili primanja pismovnih pošiljaka
- svaki peti jednom mjesečno odlazi u poštanske urede HP-a radi slanja ili primanja paketa



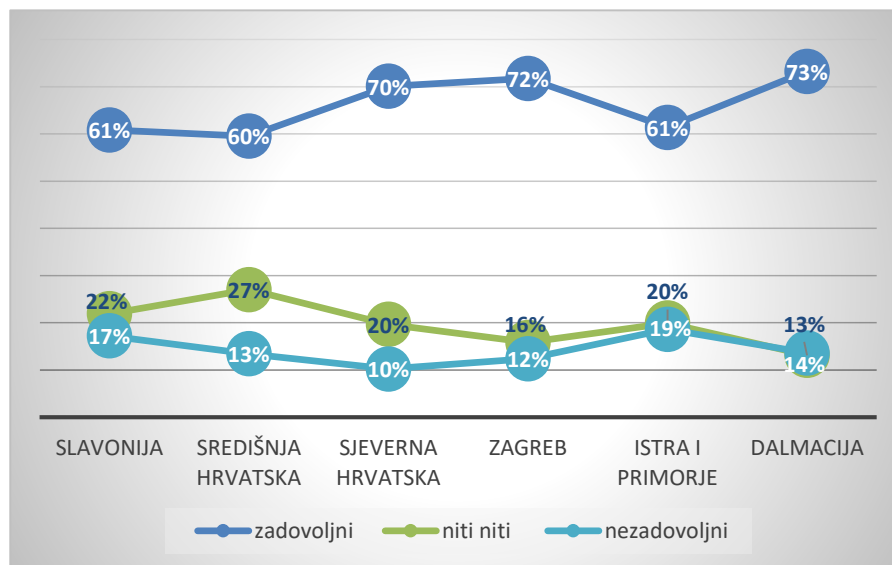
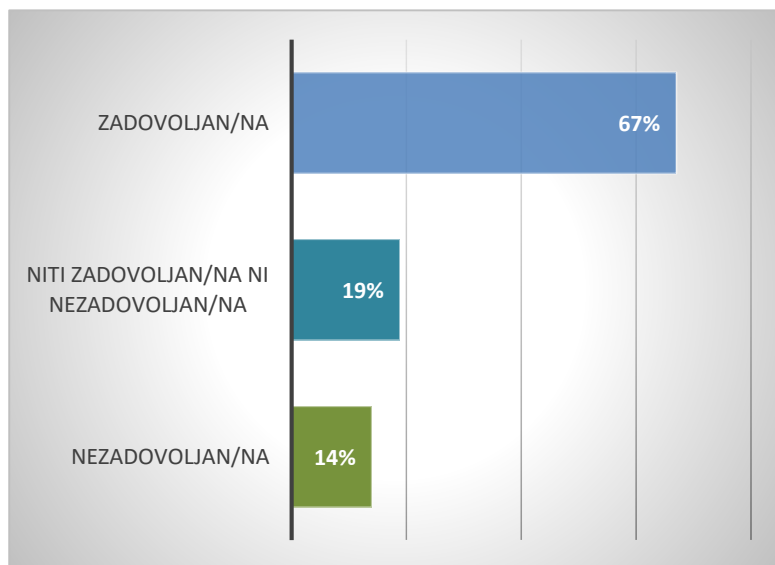
## Prilikom posjeta poštanskom uredu Hrvatske pošte koji dio poslovanja smatrate da je potrebno poboljšati?



45% ispitanika koji posjećuje poštanske urede smatra da je potrebno promijeniti pravilo o nemogućnosti preuzimanja pošiljke isti dan kada dobije obavijest o prispjeću pošiljke.

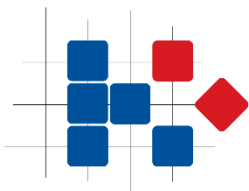


## Koliko ste zadovoljni udaljenošću najbližeg poštanskog ureda od Vašeg mjesta stanovanja?



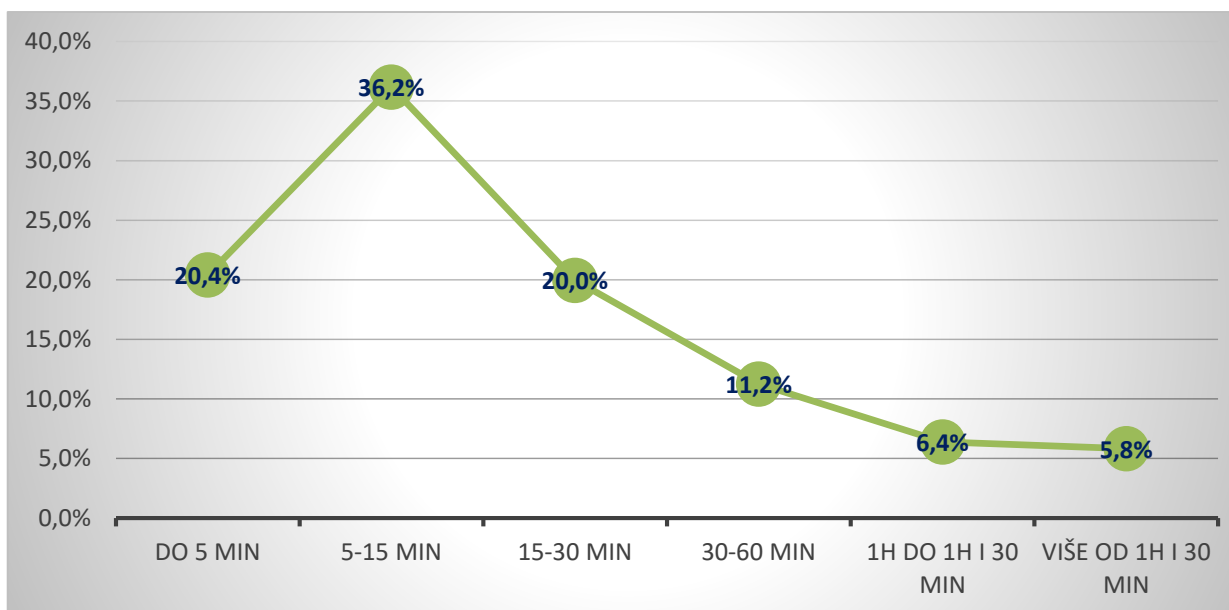
Zadovoljstvo udaljenošću najbližeg poštanskog ureda ispitanici su ocijenili **prosječnom ocjenom 3,7** (na skali od 1 do 5).



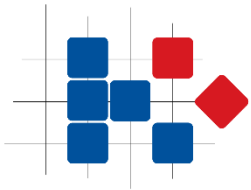


## Prema Vašoj procjeni, koliko Vam minuta treba da hodajući dođete od Vašeg mjesta stanovanja do najbližeg poštanskog ureda Hrvatske pošte?

Molimo Vas dajte procjenu udaljenosti u minutama hoda, čak i ako do poštanskog ureda obično ne idete pješice.



**Više od  $\frac{3}{4}$  ispitanika dalo je procjenu da im je najbliži poštanski ured udaljen na manje od pola sata hoda.** Percipirana udaljenost utječe na učestalost odlazaka u urede HP-a - najviše onih kojima je ured najudaljeniji tj. treba im više od 1 h i 30 min ne posjećuju poštanske urede dok ih je najmanje u skupini onih koji barem jednom tjedno odlaze u urede HP-a.

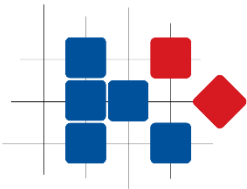


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

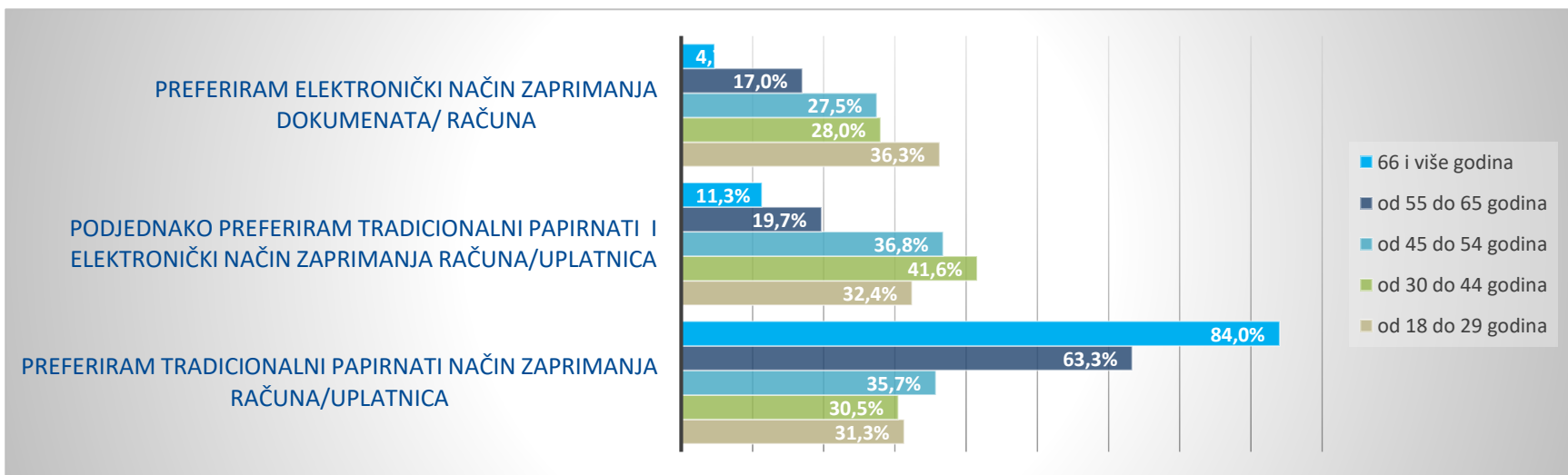
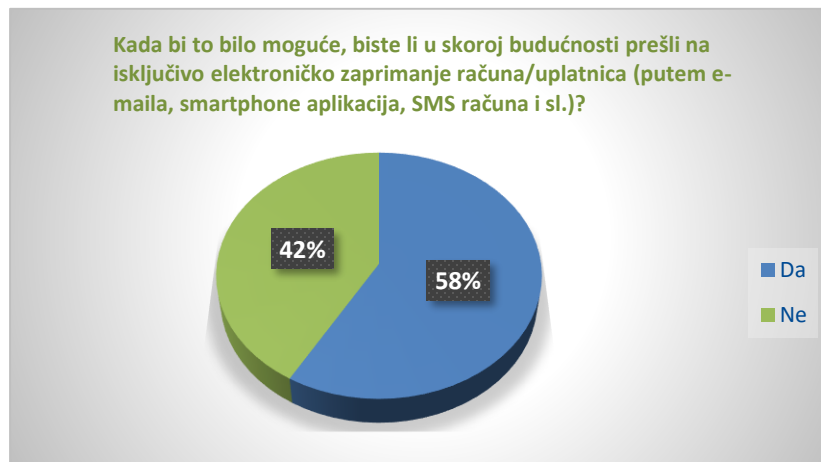
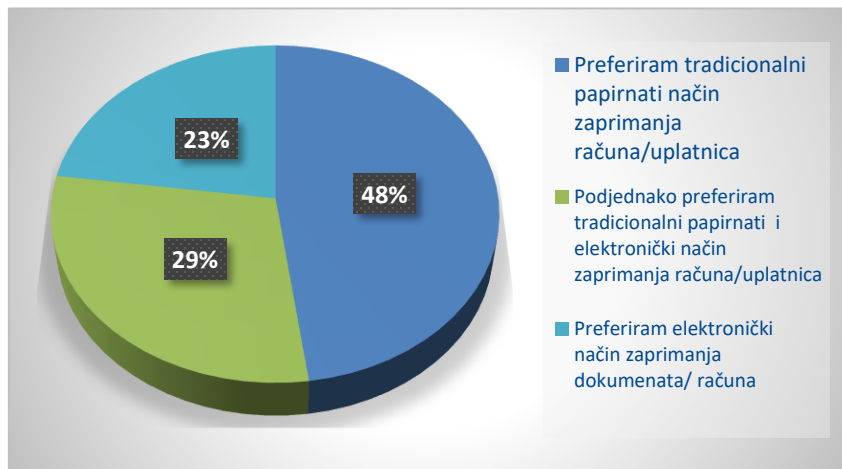
VALICON



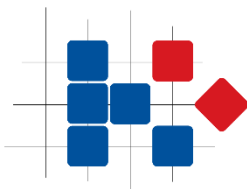
# TREND, CIJENE I ROKOVI PRIJENOSA POŠTANSKIH POŠILJAKA



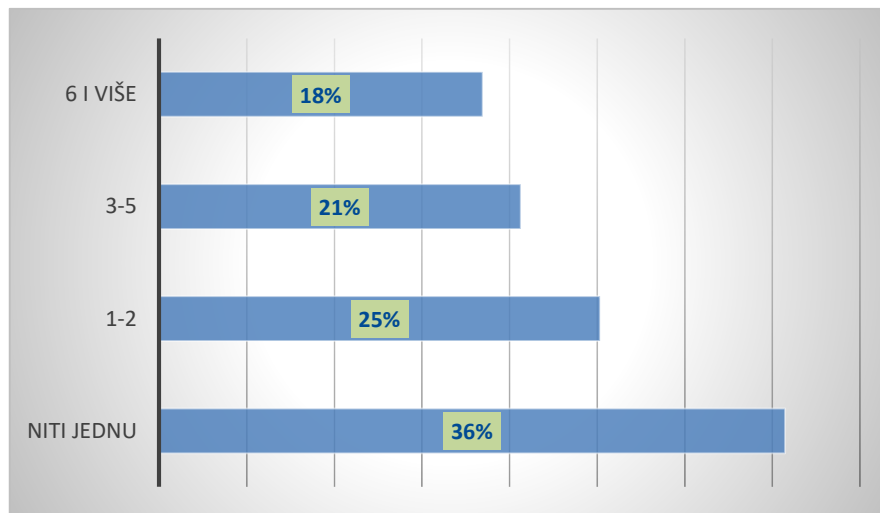
## Koji način zaprimanja računa/uplatnica (za struju, vodu, plin, telekom...) preferirate?



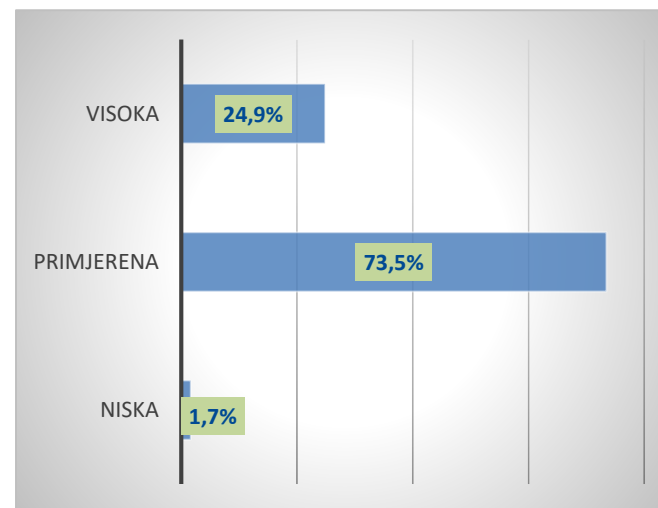
Ispitanici preferiraju tradicionalni nasuprot elektroničkog načina zaprimanja računa/uplatnica.



## Koliko ste pisama/dopisnica, razglednica poslali u zadnjih godinu dana?



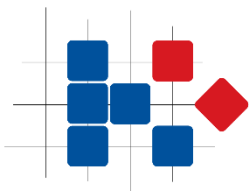
Slanje pisama do 50 grama /dopisnica, razglednica u zadnjih godinu dana



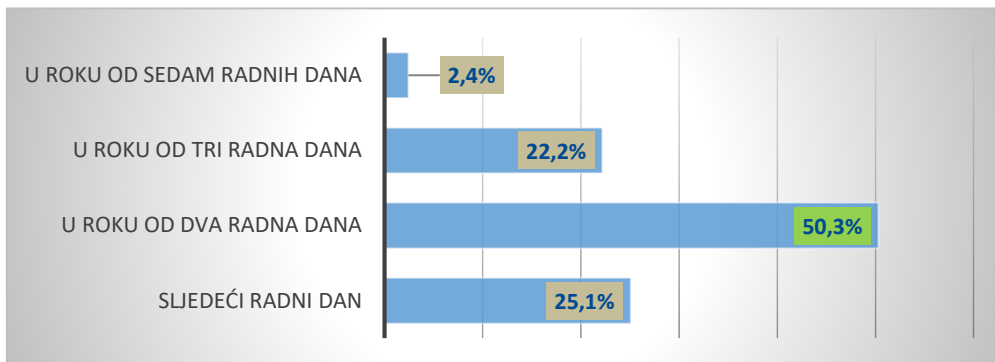
Cijena običnog pisma do 50 grama/dopisnice/razglednica, unutar Hrvatske je:

Trend slanja pisama ili razglednica nije zamro što pokazuje podatak da je u dobnoj skupini do 45 godina najveći udio onih koji su poslali barem jedno pismo/dopisnicu ili razglednicu u posljednjih godinu dana.

**U posljednjih godinu dana 2/3 ispitanika je poslalo najmanje 1 pismo/dopisnicu, razglednicu, pri čemu je čak 18% onih koji su poslali 6 ili više.**

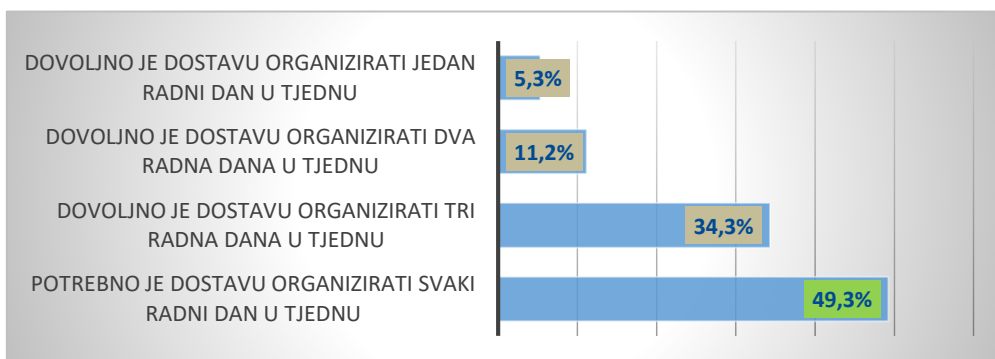


## Što mislite, u kojem roku bi Hrvatska pošta, od preuzimanja pismovne pošiljke (pismo, razglednica, račun...) trebala istu dostaviti primatelju unutar RH?

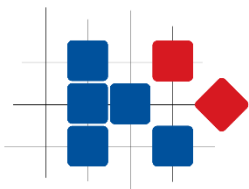


Polovina ispitanika smatra da bi od trenutka preuzimanja pošiljke, ista trebala biti dostavljena u roku od 2 radna dana, dok svaki četvrti očekuje da to bude još i brže tj. sljedeći radni dan.

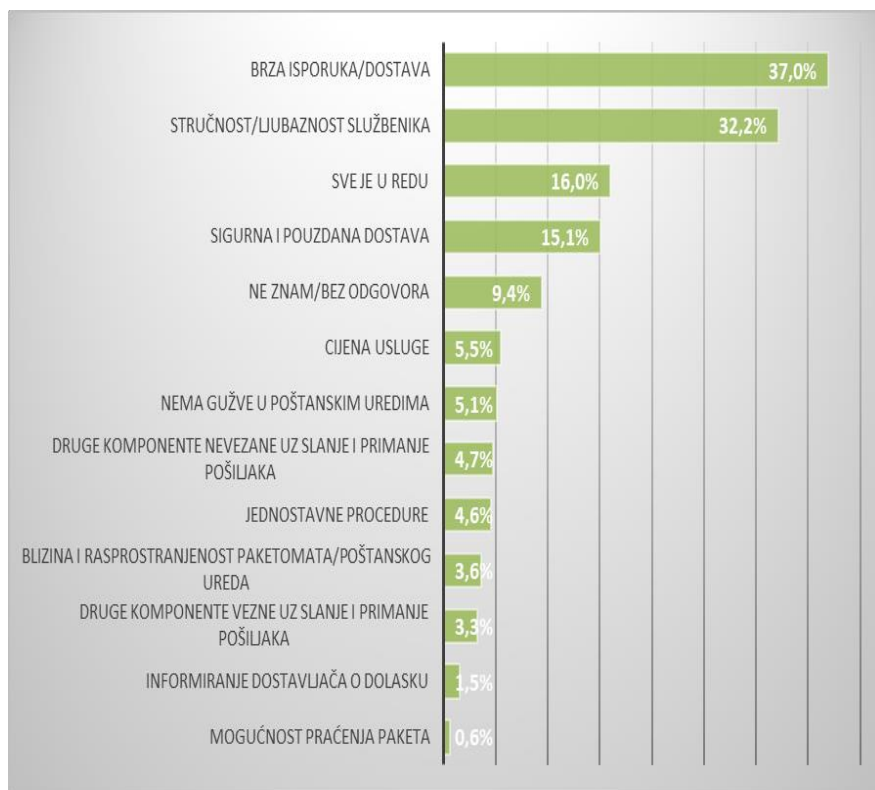
## S obzirom na Vaše potrebe, koju učestalost dostave poštanskih pošiljaka (pismo, razglednica, račun...) na Vašu adresu stanovanja od strane Hrvatske pošte smatrate zadovoljavajućom?



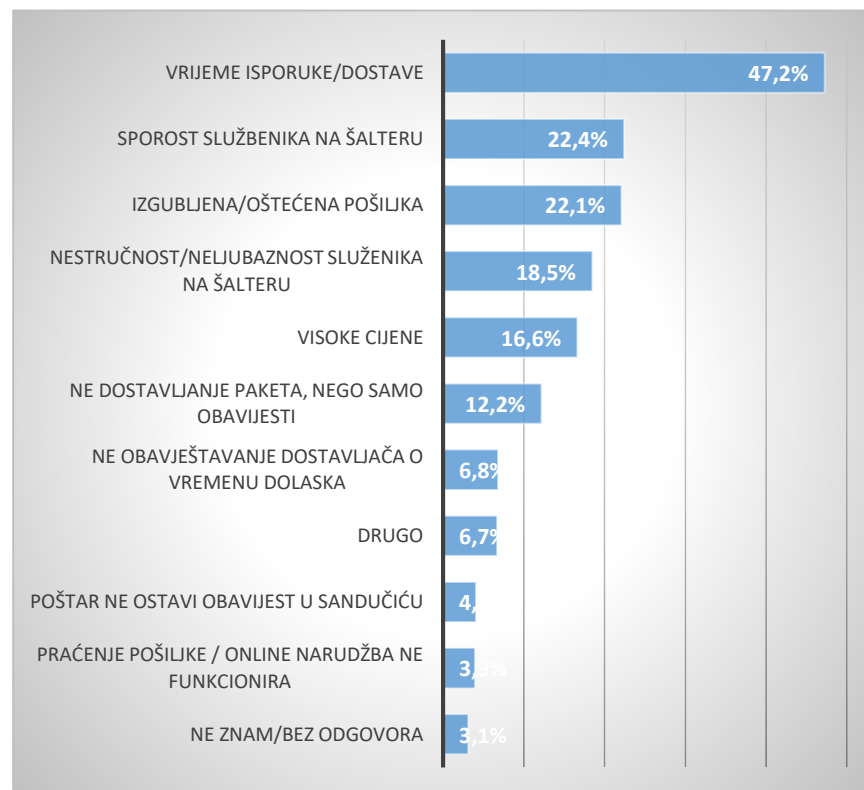
Približno polovina ispitanika smatra da bi dostava pismovnih pošiljaka na njihovu adresu trebala biti svaki radni dan u tjednu.



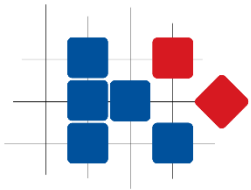
Na pitanje o razlozima zadovoljstva uslugama Hrvatske pošte korisnici ističu brzinu isporuke kao najčešći razlog za zadovoljstvo, ali i za nezadovoljstvo, neovisno o tome radi li se o slanju ili primanju paketa i pošiljki.



Razlozi zadovoljstva korištenjem usluga Hrvatske pošte



Razlozi nezadovoljstva korištenjem usluga Hrvatske pošte

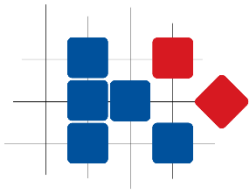


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

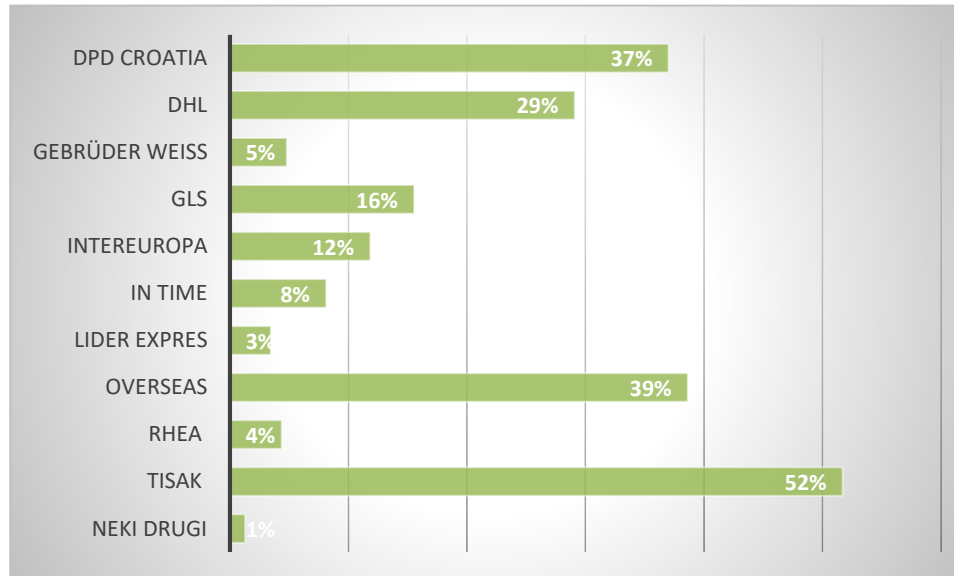
VALICON



# KORIŠTENJE USLUGA DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA

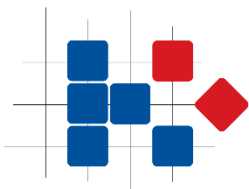


Jeste li u posljednjih godinu dana za slanje poštanskih pošiljaka koristili nekog od sljedećih davatelja poštanskih usluga?

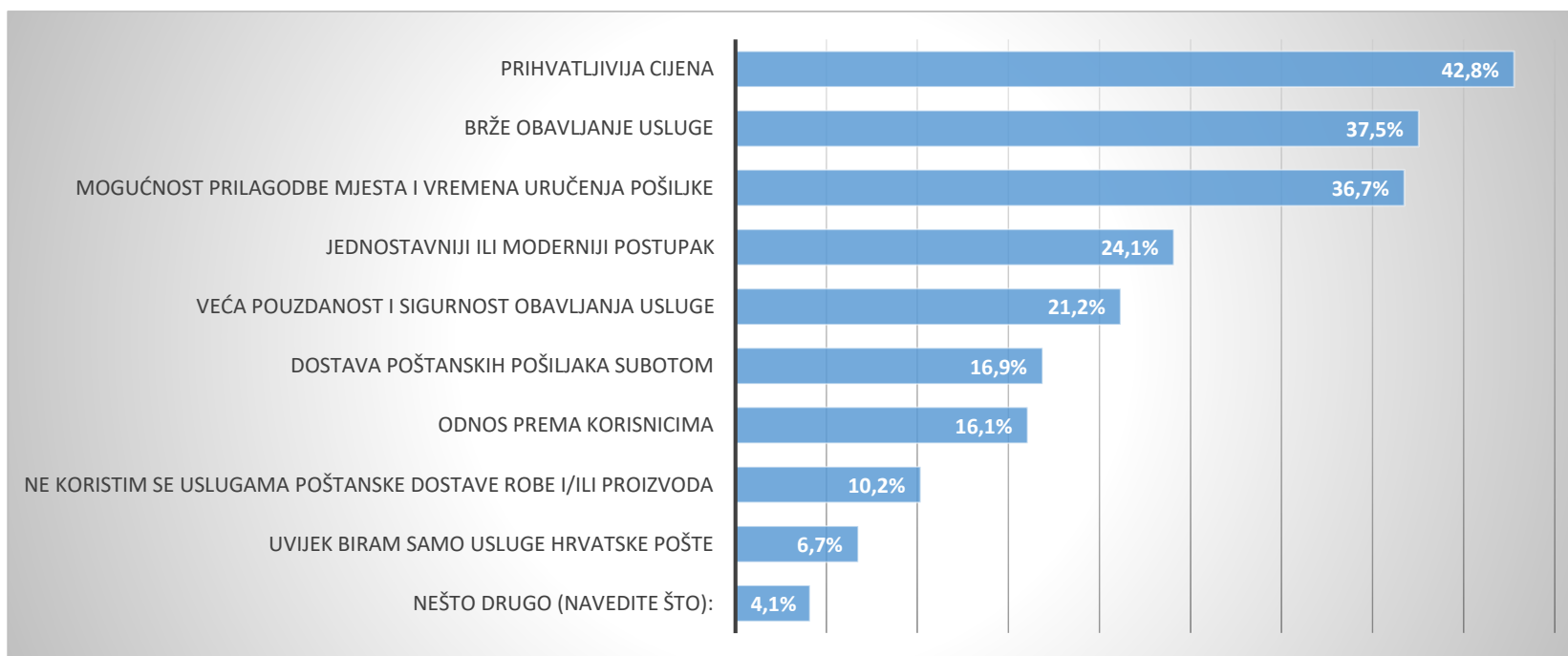


Više od polovine ispitanika (52%) u prošloj godini koristilo je usluge davatelja Tisak plus, a dosta izjednačeni su DPD i Overseas Trade sa nešto manje od 40%.

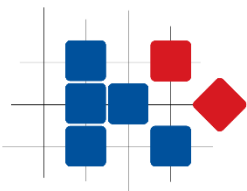




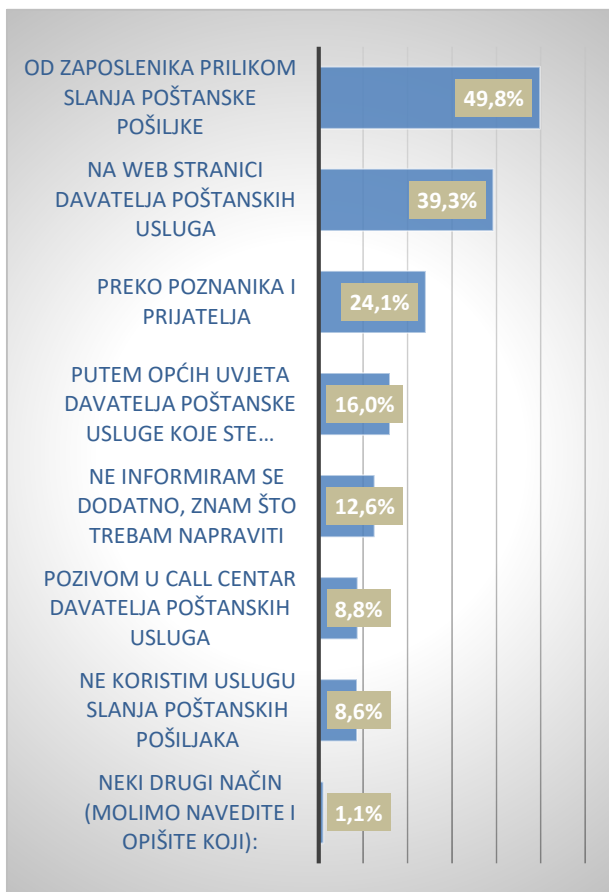
## Koji su razlozi za odabir drugog davatelja poštanskih usluga, osim Hrvatske pošte, kojega koristite ili biste koristili prilikom naručivanja robe ili proizvoda?



Glavni faktor koji bi mogao utjecati na promjenu davatelja poštanskih usluga je cijena, zatim i brzina isporuke te mogućnost prilagodbe vremena i mjesta uručenja pošiljke.

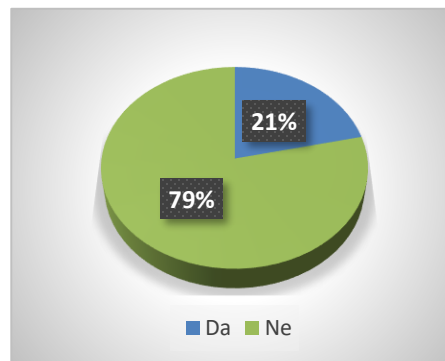


## Na koji način se informirate kako ćete poslati neku pošiljku?



Korisnici o svojim pravima i obvezama najviše se informiraju putem zaposlenika direktno u poslovnicaama.

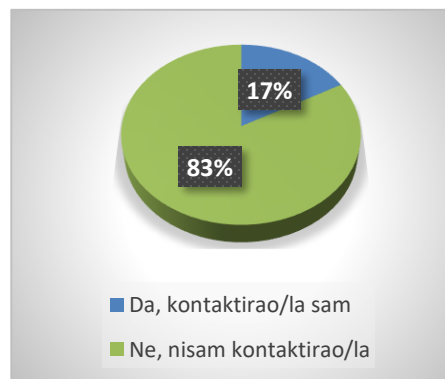
## Jeste li unazad dvije godine imali razloga za prigovor na rad nekog od davatelja poštanskih usluga?



U posljednje dvije godine nešto više od 1/5 građana imalo je razlog za prigovor na rad davatelja poštanskih usluga.

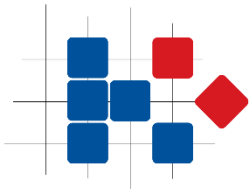
Od onih koji su imali razlog za prigovor na rad davatelja poštanskih usluga, gotovo 40% nije podnijelo prigovor, dok ih se 30% požalilo na rad u samoj poslovnici, 20% putem e-maila, a 16% pozivom call centru.

## Jeste li u posljednjih godinu dana kontaktirali korisničku službu kako bi dobili informacije vezane uz poštanske usluge?



17% ispitanika kontaktiralo je korisničku službu različitih davatelja poštanskih usluga kako bi dobili željene informacije.

Prosječna ocjena rada korisničkih službi je 3,9, a više od polovine ispitanika imalo je ugodno iskustvo. Najčešći navedeni razlozi za nezadovoljstvo su kada korisnici ne dobiju tražene informacije ili pomoć, zatim to što se problem ne riješi tijekom ili nakon prvog poziva.



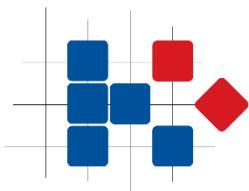
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

VALICON

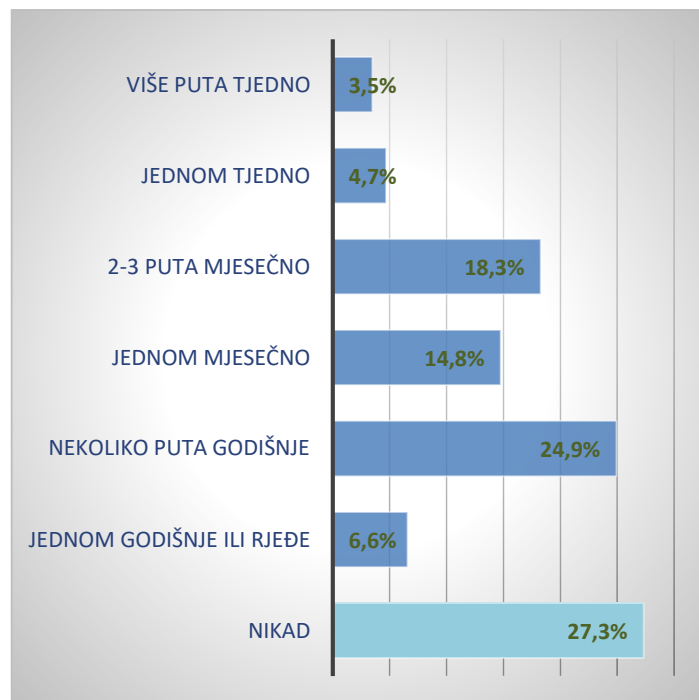


**E- TRGOVINA,**

**POZNAVANJE I KORIŠTENJE PAKETOMATA**

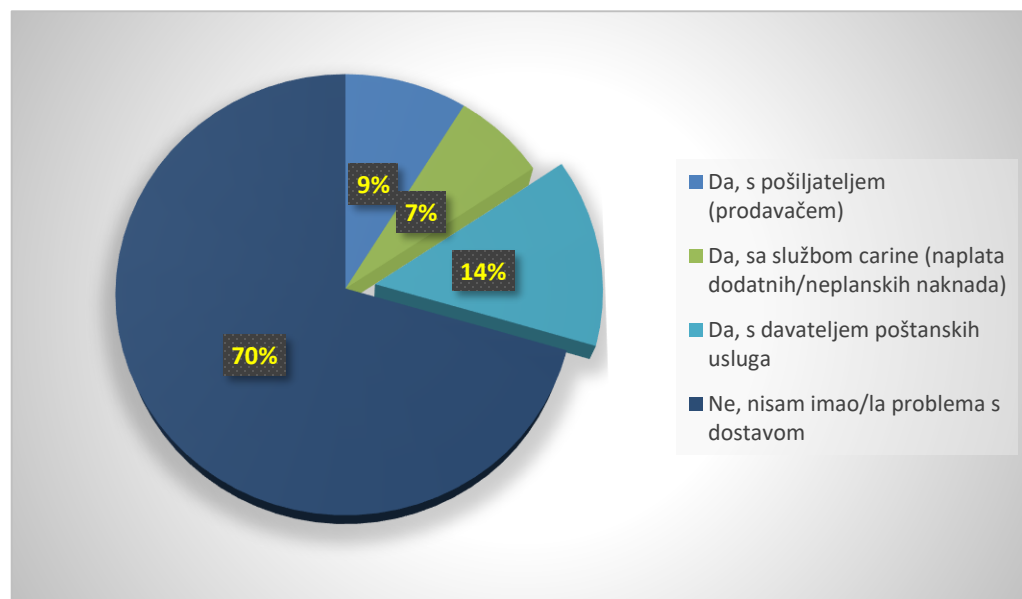


## Koliko često kupujete robu ili proizvode putem internet trgovina?

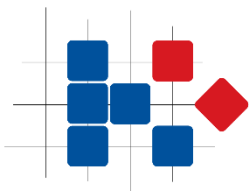


**73%** ispitanika kupuje robu ili proizvode putem internet trgovina

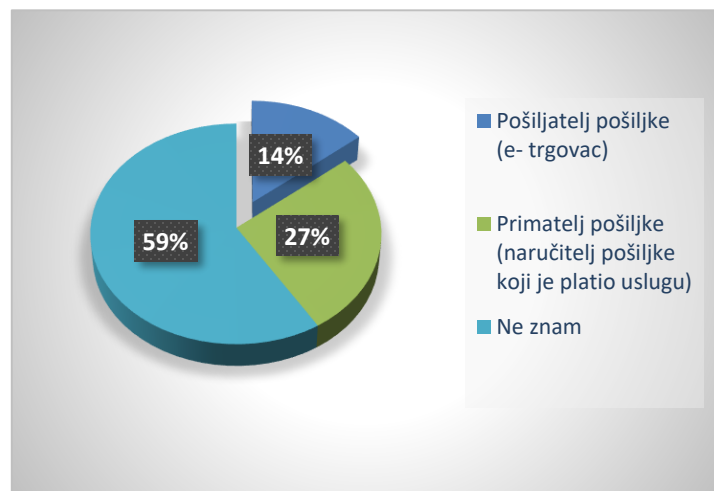
## Prilikom kupnje robe ili proizvoda putem internetske trgovine, jeste li imali problema vezanih uz dostavu naručene robe ili proizvoda?



Od onih koji kupuju robu ili proizvode putem internetskih trgovina **14%** je prilikom dostave imalo problema s davateljima poštanskih usluga. Najčešće su to bili problemi s kašnjenjem dostave robe/proizvoda ili ne dostavljanjem iste.

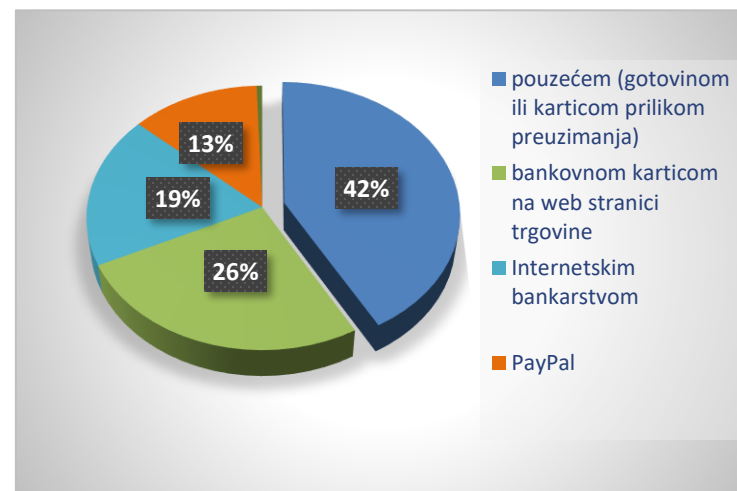


Znate li tko ostvaruje pravo na naknadu štete u slučajevima kada se roba ili proizvod naruči putem e-trgovine, a pošiljka je izgubljena?

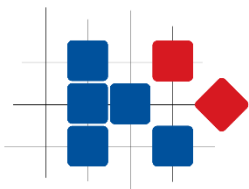


Samo manji dio ispitanika, njih 14% zna da pravo na naknadu štete u slučaju da se roba ili proizvod izgubi ostvaruje pošiljatelj pošiljke. **Većina ih ne zna točan odgovor na ovo pitanje (59%).**

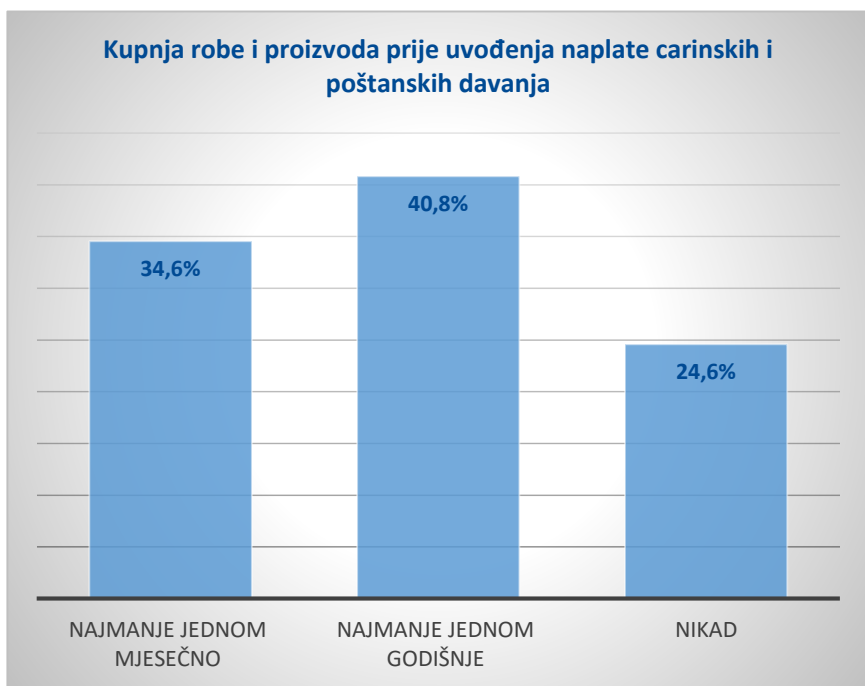
Koju vrstu plaćanja najčešće odabirete prilikom kupnje robe ili proizvoda putem internetske trgovine?



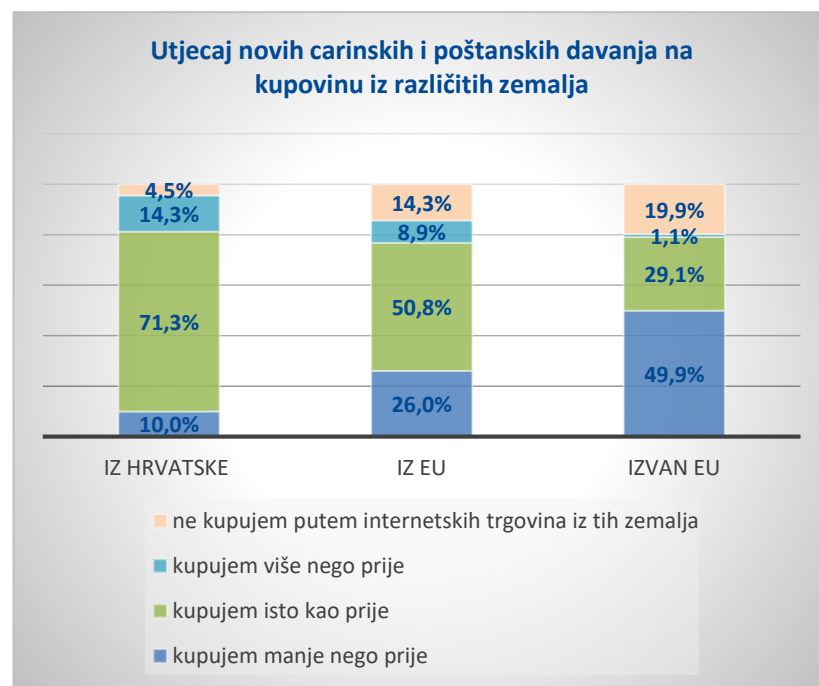
Ispitanici se najčešće odlučuju da proizvode kupljene preko Interneta **plaćaju pouzećem** prilikom njihovog preuzimanja **(42%).**



## Koliko često ste kupovali robu ili proizvode putem internetskih trgovina i kako je na Vas utjecalo uvođenje naplate novih carinskih i poštanskih davanja na robu i proizvode kupljenje putem internetskih trgovina iz zemalja izvan EU?

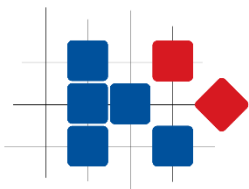


-oni koji kupuju online (n=731)

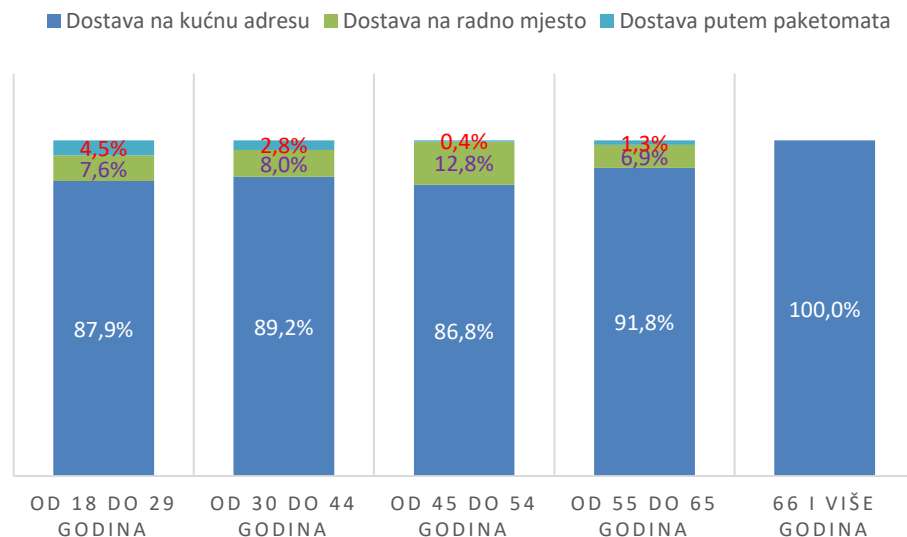
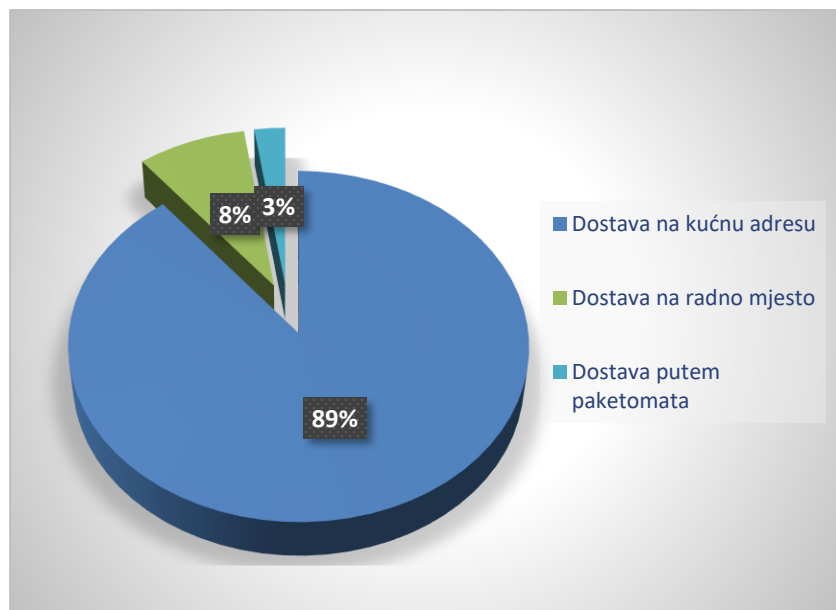


- oni koji su kupovali robu izvan EU (n=551)

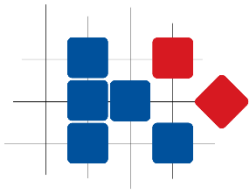
- U periodu prije uvođenja carinske naplate, prije 1.7.2021., **75%** online kupaca je proizvode naručivalo iz država koje nisu članice Europske unije.
- Nakon uvođenja nove naplate poštanskih i carinskih davanja na proizvode iz zemalja izvan EU 20% njih odlučilo je prestati, a 50% ih je smanjilo učestalost kupovine iz tih zemalja.



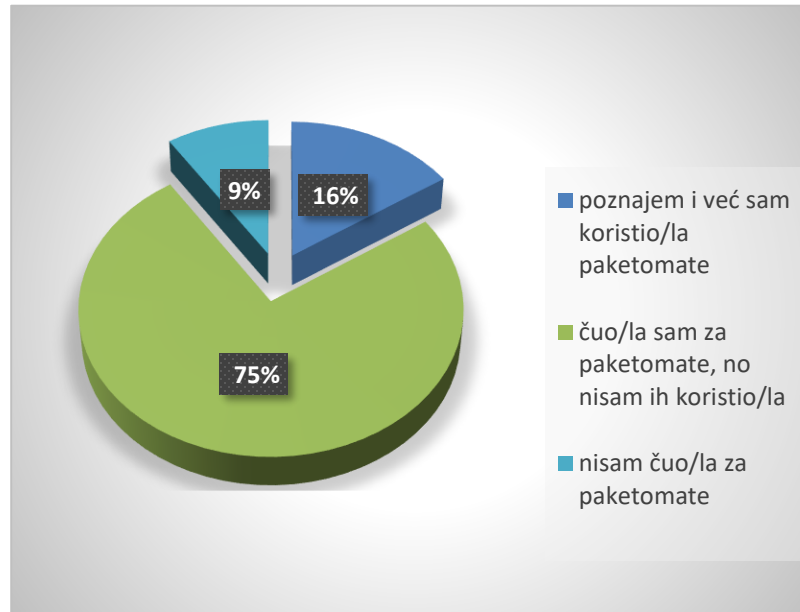
## Koju vrstu DOSTAVE najčešće odabirete prilikom kupnje robe ili proizvoda putem internetske trgovine?



Najčešće se roba i proizvodi koji se kupe online naručuju da se **dostave na kućnu adresu**, to je prvi izbor za gotovo 89% ispitanika, 8% ih bira za dostavu svoje radno mjesto, a samo 3% paketomat.

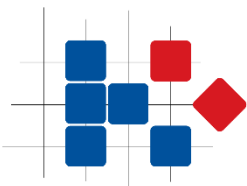


## Jeste li upoznati s pojmom/uslugom paketomata?

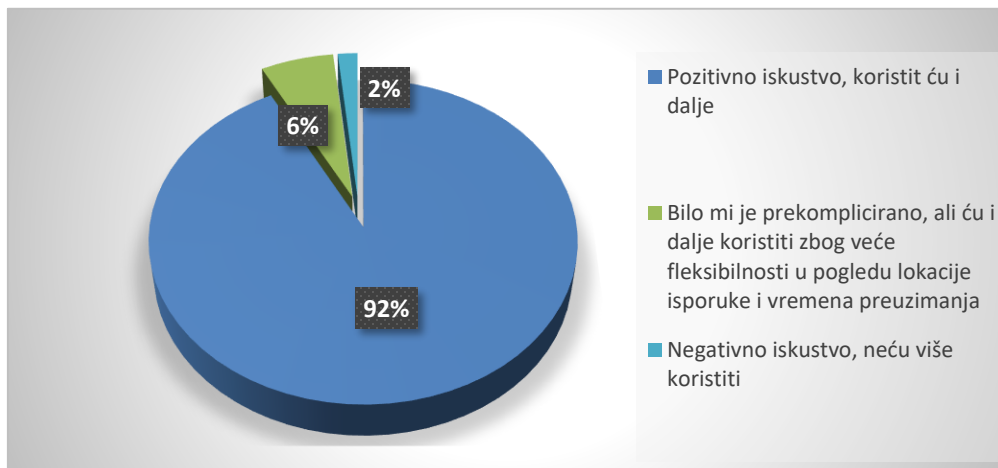


**16% ispitanika** koristilo je paketomate, dok ih s druge strane 9% uopće nije čulo za njih. Ipak, najveći je udio onih koji su čuli za njih, ali ih još nisu koristili (75%).





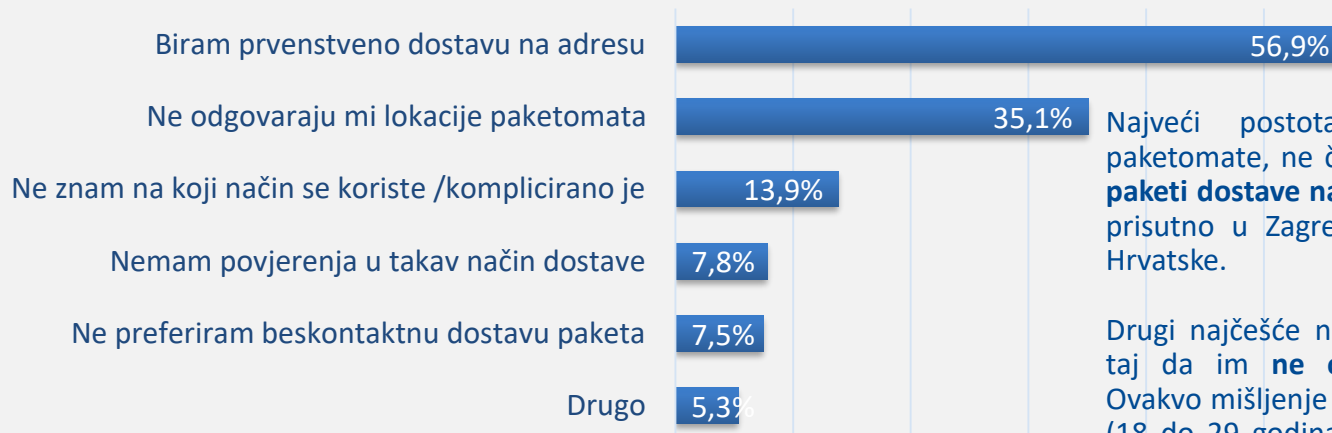
## Kakvo je bilo Vaše iskustvo s korištenjem isporuke paketa putem paketomata?



Baza: oni koji su imali dostavu preko paketomata ili koristili paketomate (n=128)

92% korisnika paketomata imalo je pozitivno iskustvo i tvrde da će koristiti ovu uslugu i ubuduće

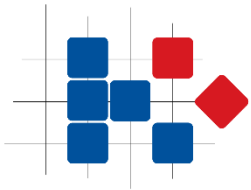
### Koji su razlozi zašto ne koristite ili ne želite više koristiti mogućnost isporuke paketa putem paketomata?



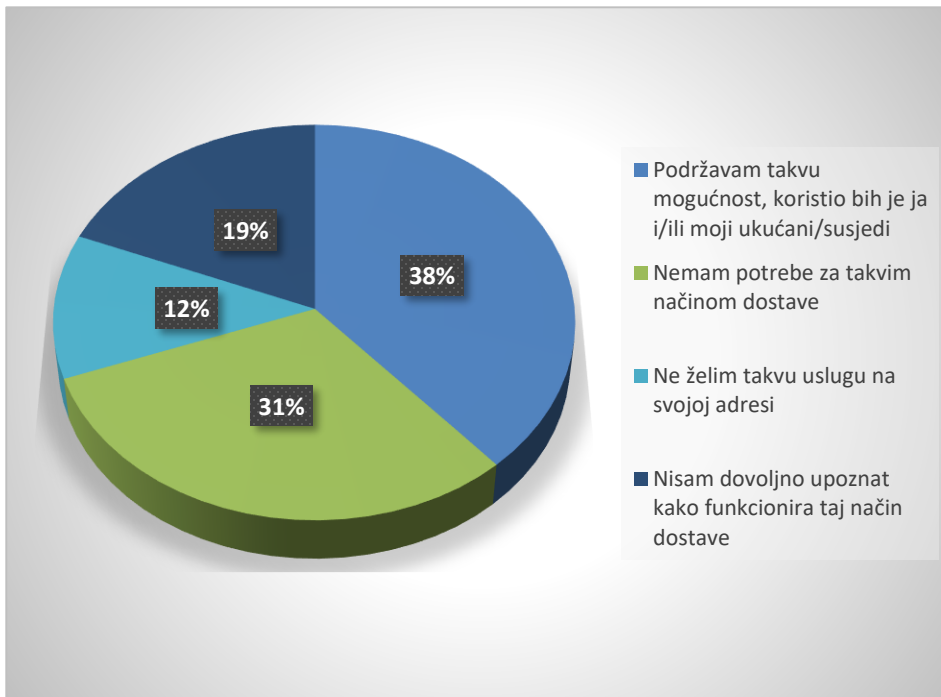
Baza: oni koji ne koriste ili ne žele koristit paketomate (n=538)

Najveći postotak ispitanika koji ne koristi paketomate, ne čini to zbog toga što **žele da im se paketi dostave na željenu adresu (57%)**. Češće je to prisutno u Zagrebu i općenito velikim gradovima Hrvatske.

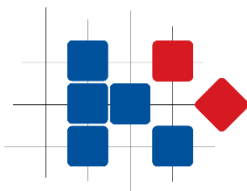
Drugi najčešće navođen razlog (**35% ispitanika**) je taj da im **ne odgovaraju lokacije paketomata**. Ovakvo mišljenje je karakterističnije za mlađe osobe (18 do 29 godina), one koji žive u Dalmaciji, te za osobe koje žive u mjestima manjim od 5.000 stanovnika.



Što mislite o mogućnosti da se u budućnosti na Vašoj adresi postavi privatni paketomat (uređaj za preuzimanje), samo za Vaše ukućane ili za upotrebu stanara Vaše zgrade?



- **38% ispitanika podržava postavljanje paketomata** za preuzimanje pošiljki na njihovu kućnu adresu.
- **31% sudionika smatra da nemaju potrebu za postavljanjem paketomata** na njihovoj kućnoj adresi.
- **12% je onih koji ne žele tu uslugu** na svojoj adresi, a taj negativan stav raste s dobi.
- **19% je neodlučnih** jer nisu upoznati kako taj način dostave funkcionira.

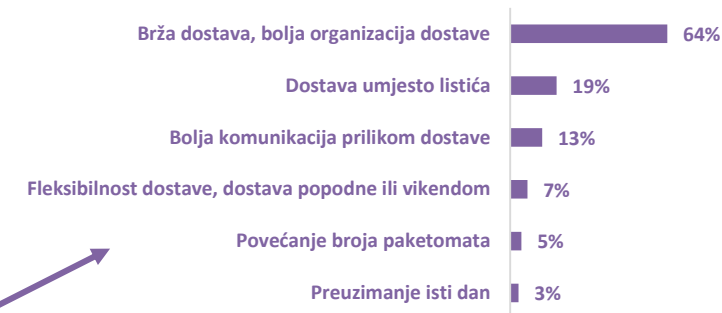
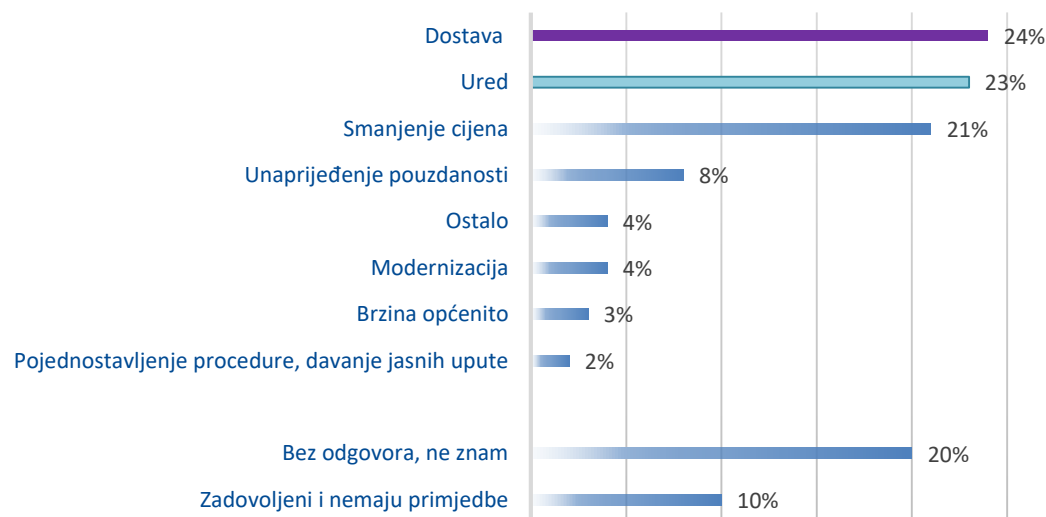


## I za kraj, prema Vašem mišljenju, na koji način bi davatelji poštanskih usluga mogli unaprijediti svoje poslovanje kako bi se povećalo zadovoljstvo korisnika poštanskih usluga?

Najveći dio sudionika smatra da bi davatelji poštanskih usluga trebali svoje poslovanje unaprijediti u području dostave (24%), poštanskog ureda (23%) i cijene (21%).

*% sudionika koji su dali komentar navedene kategorije*

### PROMJENE POTREBNE ZA POVEĆANJE ZADOVOLJSTVA



*% sudionika koji su dali komentar iz kategorije „dostava“/„ured“*