

**Istraživanje poznavanja ispitanika o  
poštanskim uslugama i njihova zamjenjivost  
s EK uslugama**



studeni 2016.

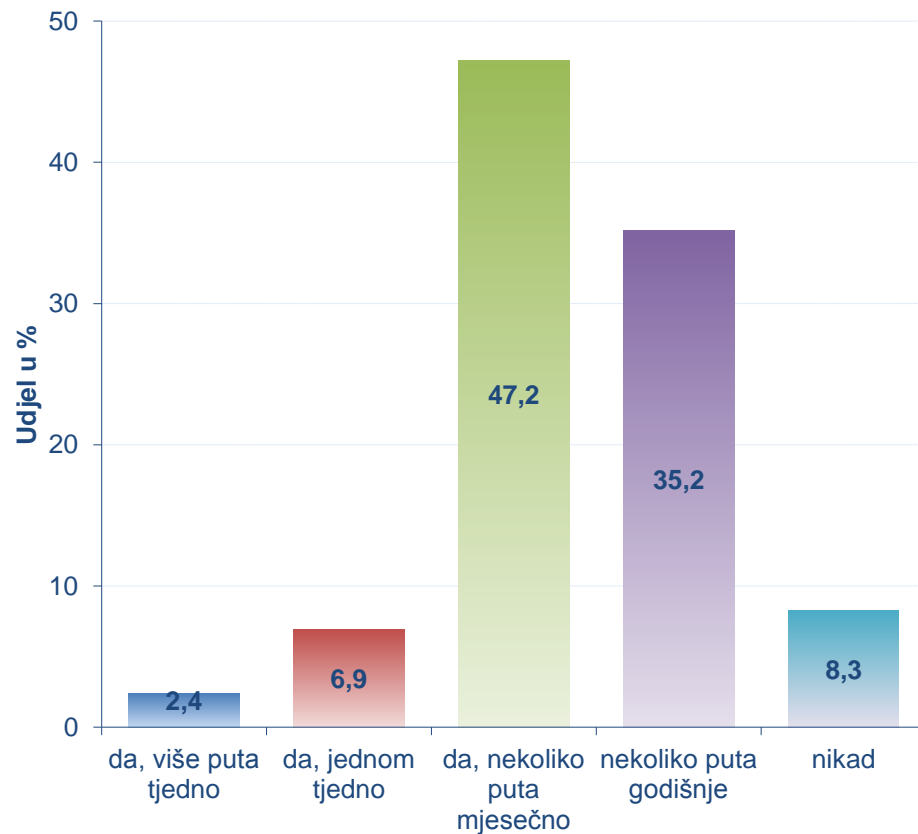
# Sadržaj

---

- 1. Korištenje poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.**
- 2. Slanje i prijam poštanskih pošiljaka**
- 3. Korištenje usluga drugih davatelja poštanskih usluga**
- 4. Cijena i rokovi prijenosa poštanskih pošiljaka**
- 5. Korištenje drugih načina komunikacije i Internet trgovina**
- 6. Informiranje i pritužbe**

# Poštanske urede HP-a koristi više od 91% ispitanika, od čega ih 57% koristi barem jednom ili više puta mjesečno

Koristite li i koliko često poštanske urede Hrvatske pošte?



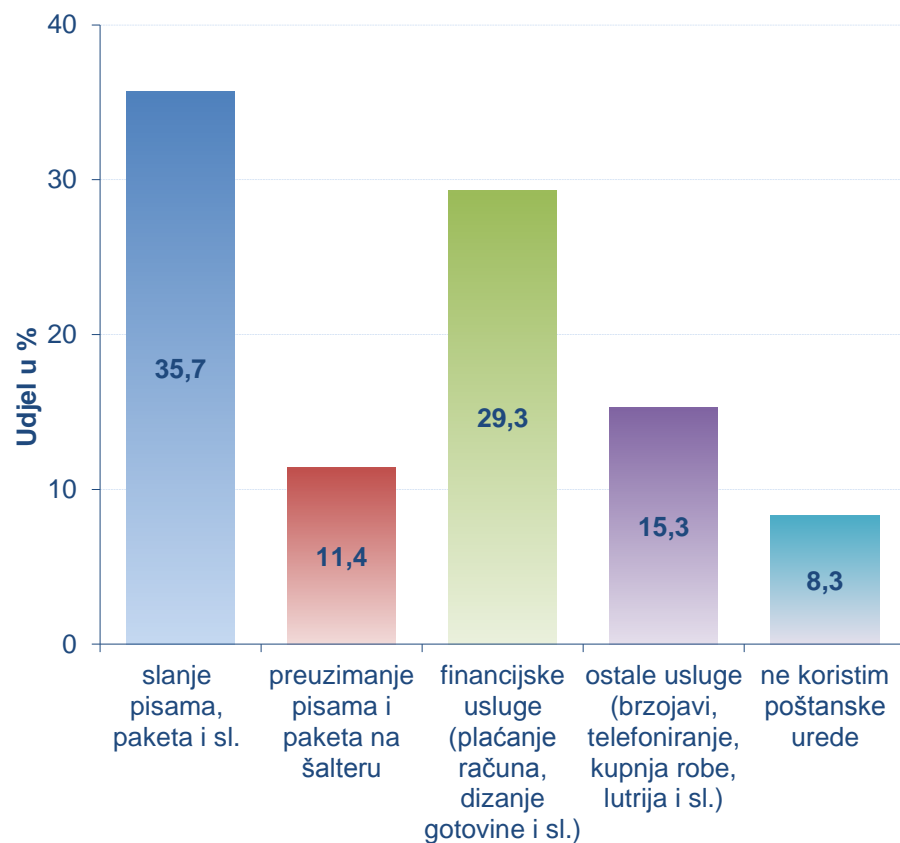
9% ispitanika koristi poštanske urede najmanje jednom tjedno, a ostala 82% poštanske urede koristi, ili nekoliko puta mjesečno, ili nekoliko puta godišnje


u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako sve više ispitanika uopće ne koristi poštanske urede (6% više), a manje je i onih koji ih koriste više puta tjedno


# Ispitanici najviše koriste poštanske urede HP-a za obavljanje poštanskih usluga

Koje usluge najčešće obavljate u poštanskim uredima Hrvatske pošte?

Na ovo pitanje su odgovarali oni koji koriste poštanske urede n=917

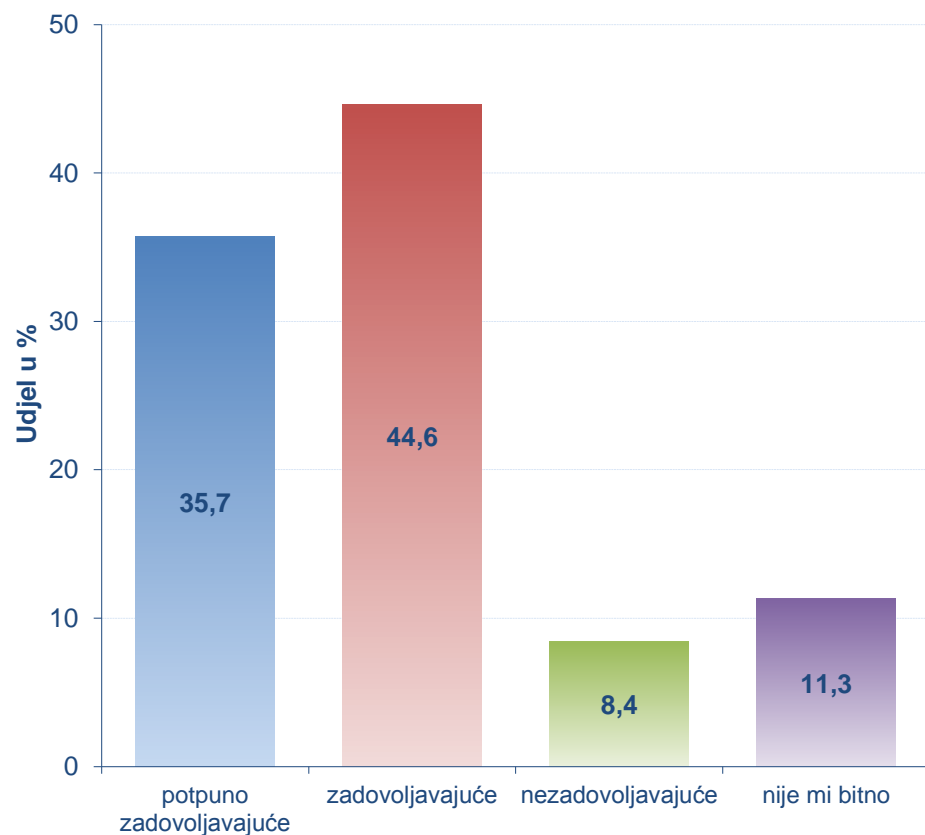



 nešto manje od polovine ispitanika poštanske urede koristi za obavljanje poštanskih usluga među kojima su najčešće slanje i preuzimanje pisama i paketa


 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako je udjel ispitanika koji obavlja ostale usluge veći, a koji obavlja financijske usluge manji

## Ispitanici su u velikoj mjeri zadovoljni s radnim vremenima poštanskih ureda HP-a

Kako bi ocijenili radno vrijeme poštanskog ureda Hrvatske pošte u kojem najčešće obavljate usluge?

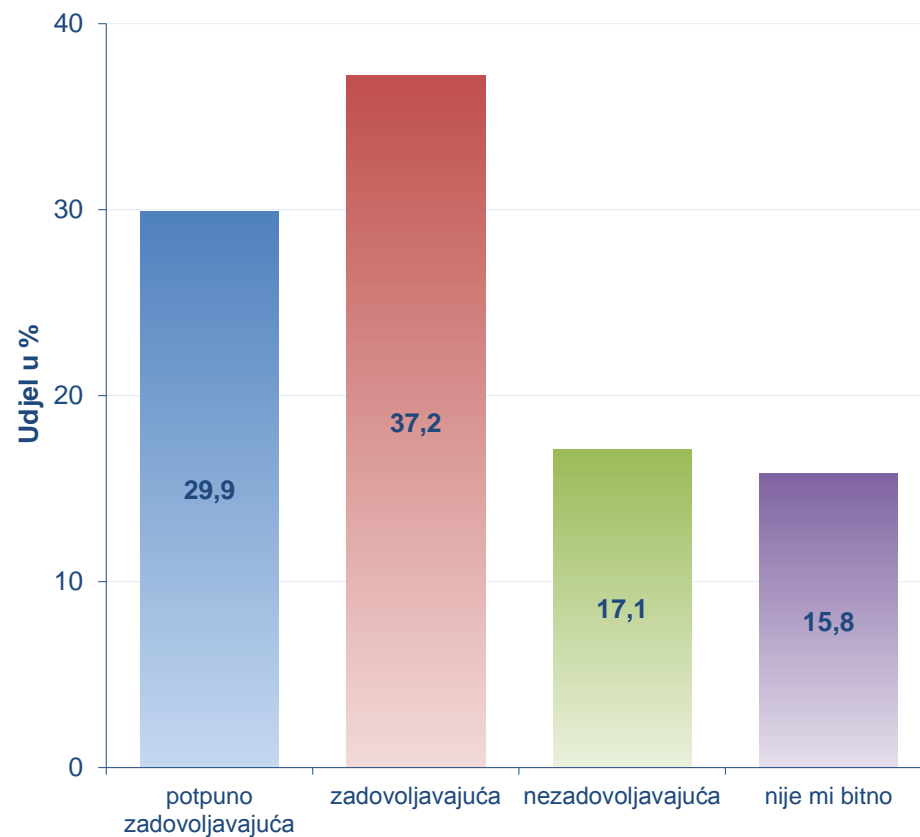



 velika većina ispitanika, njih 80%, je zadovoljna s radnim vremenima poštanskih ureda među kojima je nešto manje onih kojima je ono potpuno zadovoljavajuće, a nezadovoljnih je 8% ispitanih


 u odnosu na prethodno istraživanje, udjel ispitanika koji su zadovoljni s radnim vremenima poštanskih ureda ostao je gotovo nepromijenjen

# Dostupnost poštanskih ureda HP-a većini ispitanika zadovoljavajuća

Kako bi ocijenili dostupnost poštanskog ureda Hrvatske pošte u kojem najčešće obavljate usluge?



 ispitanici, njih 67%, su zadovoljni s dostupnosti poštanskih ureda, no nije zanemariv i udjel onih koji su nezadovoljni (17%)

 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako su ispitanici manje zadovoljni s dostupnosti poštanskih ureda, pri čemu je udjel zadovoljnih manji za 20%

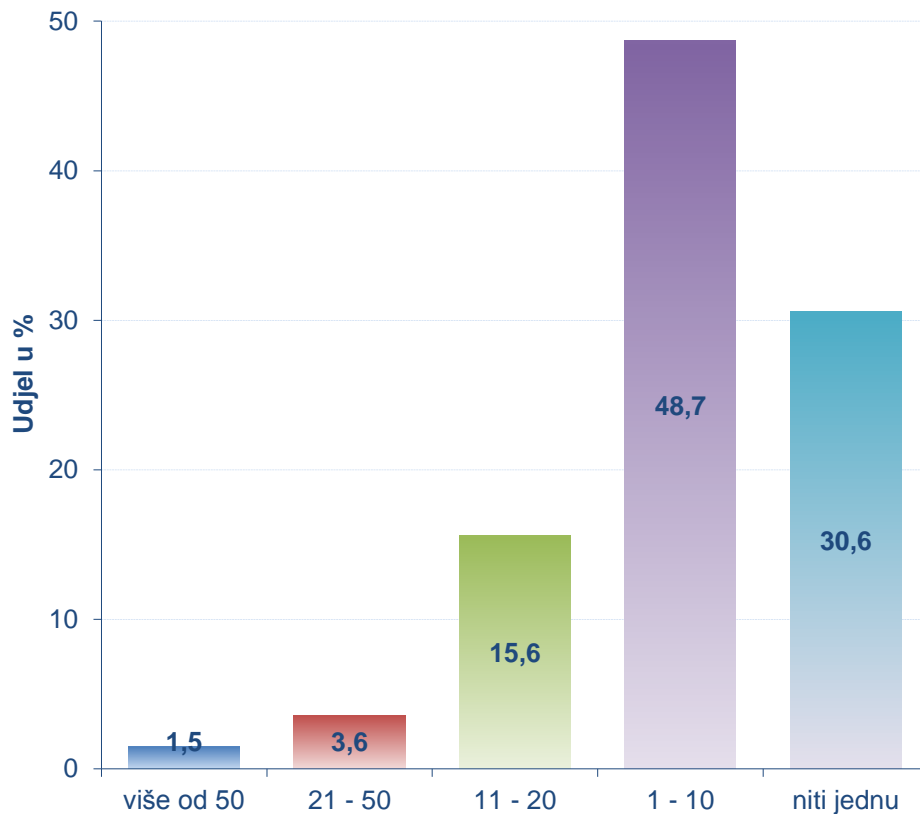
# Sadržaj

---

1. Korištenje poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.
2. Slanje i prijam poštanskih pošiljaka
3. Korištenje drugih načina komunikacije i Internet trgovina
4. Cijena i rokovi prijenosa poštanskih pošiljaka
5. Korištenje usluga drugih davatelja poštanskih usluga
6. Informiranje i pritužbe

# Ispitanici u prosjeku šalju 7 pismovnih pošiljaka godišnje

## Koliko pismovnih pošiljaka šaljete godišnje?



70% ispitanika godišnje šalje najmanje jedno pismo

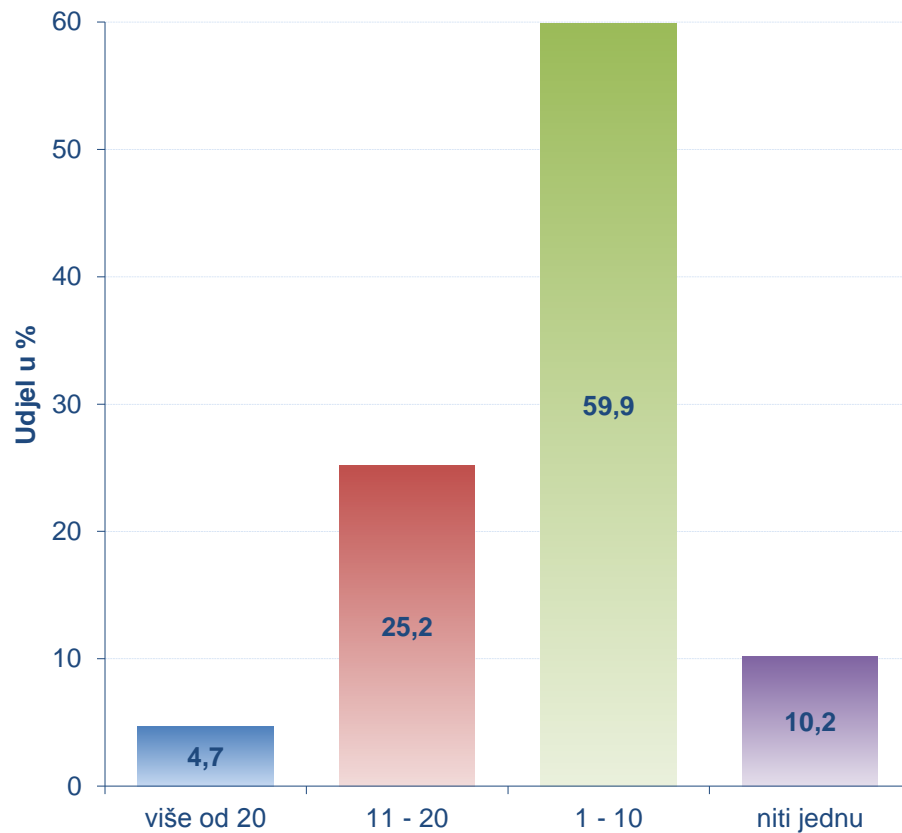
do 20 pisama godišnje šalje 64% ispitanika, a samo je 5% onih koji šalju više

u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako se udjel ispitanika koji šalju pisma smanjio u svim kategorijama, a porastao je broj onih koji tijekom godine uopće ne šalju pisma (20% više)



# Ispitanici u prosjeku primaju 8 pismovnih pošiljaka mjesečno

Koliko pismovnih pošiljaka prosječno primate u jednom mjesecu?



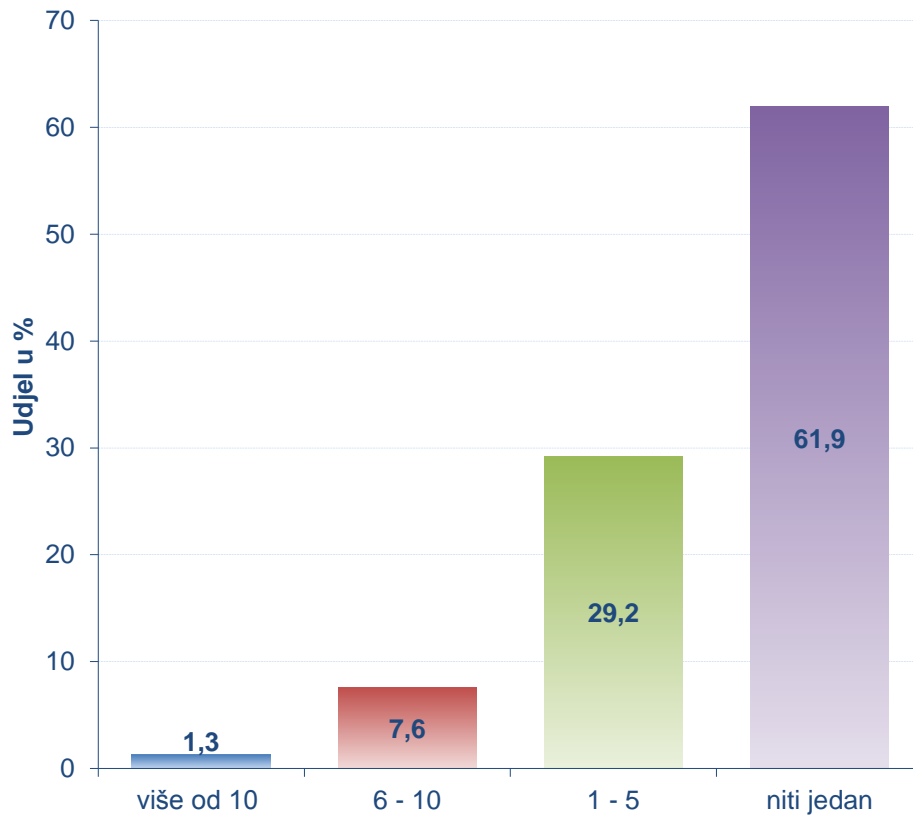
🇭🇷 90% ispitanika mjesečno primi najmanje jedno pismo

🇭🇷 do 20 pisama mjesečno prima 85% ispitanika, a samo je oko 5% onih koji primaju više

🇭🇷 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako se udjel ispitanika koji primaju pisma smanjio u gotovo svim kategorijama, a porastao je broj onih koji tijekom mjeseca uopće ne primaju pisma (8% više)

# Ispitanici u prosjeku šalju manje od 2 paketa godišnje

## Koliko paketa šaljete godišnje?

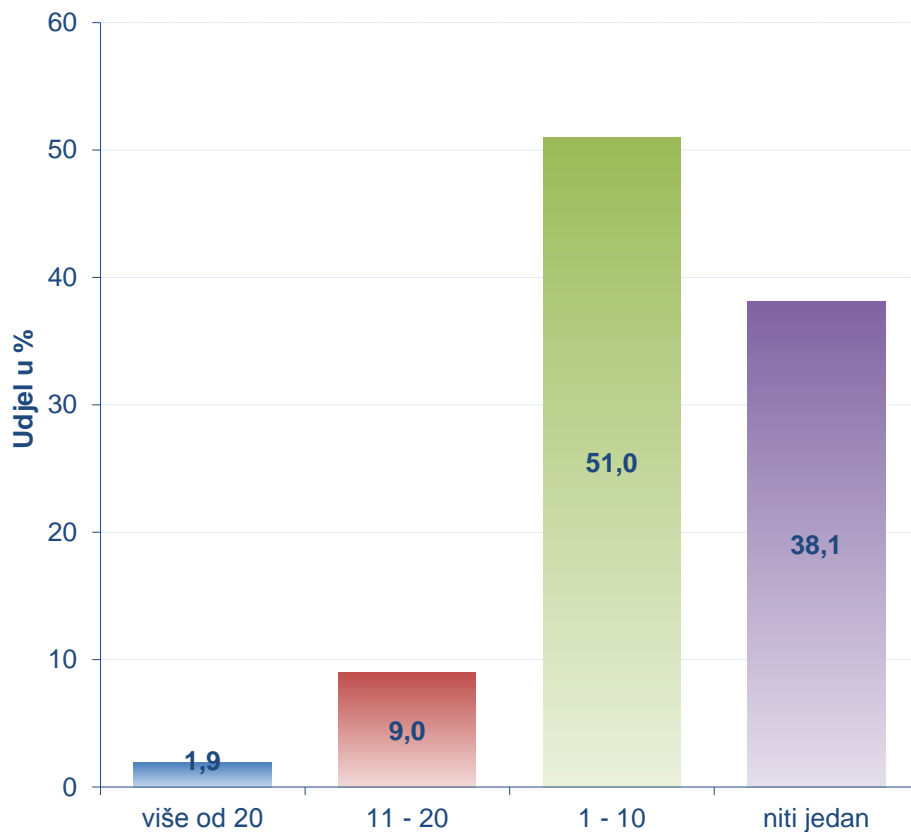


većina ispitanika, njih 62%, u toku godine ne pošalje niti jedan paket, a oko 30% je onih koji šalju do 5 paketa

u odnosu na prethodno istraživanje nije bilo značajnijih promjena u udjelima ispitanika po pojedinim kategorijama

# Ispitanici u prosjeku primaju manje od 5 paketa godišnje

## Koliko paketa primete u jednoj godini?



62% ispitanika godišnje primi najmanje jedan paket

do 10 paketa godišnje prima polovina ispitanika, a 11% je onih koji primaju više

u odnosu na prethodno istraživanje vidljiv je nešto veći broj ispitanika koji prima 11 do 20 paketa godišnje, uz smanjenje onih koji primaju od 1 do 10 paketa ili ne primaju niti jedan

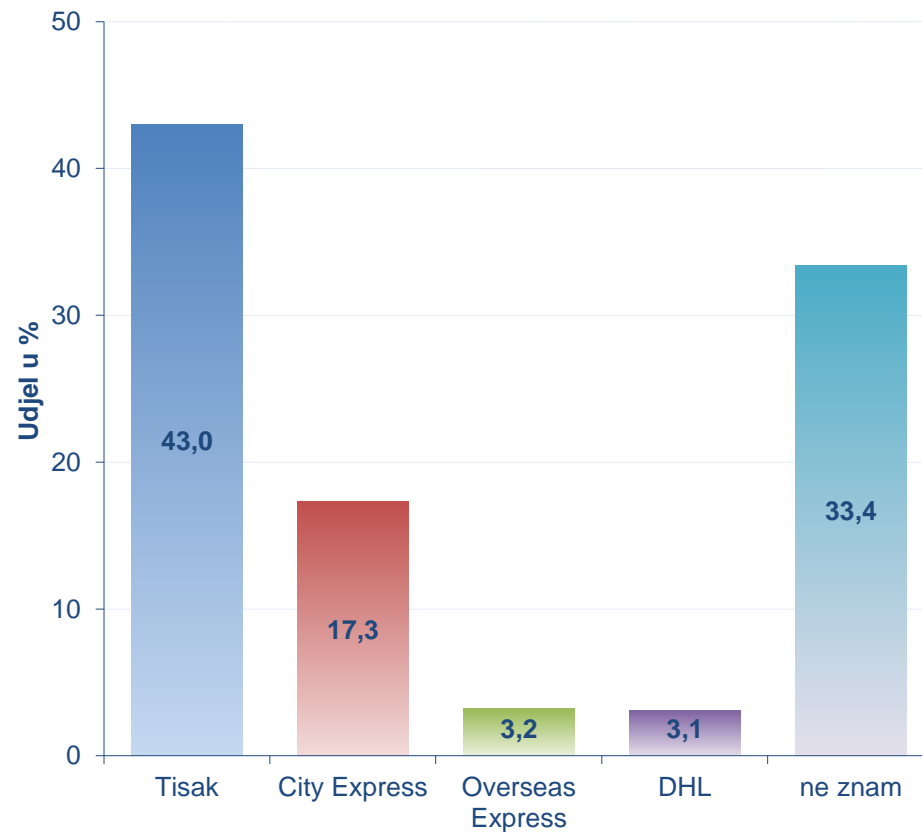
# Sadržaj


---


1. Korištenje poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.
2. Slanje i prijam poštanskih pošiljaka
3. Korištenje usluga drugih davatelja poštanskih usluga
4. Cijena i rokovi prijenosa poštanskih pošiljaka
5. Korištenje drugih načina komunikacije i Internet trgovina
6. Informiranje i pritužbe

## Za postojanje drugih davatelja na tržištu poštanskih usluga zna 2/3 ispitanika

Znate li druge davatelje, osim Hrvatske pošte, putem kojih je moguće slati i primiti pošiljke?

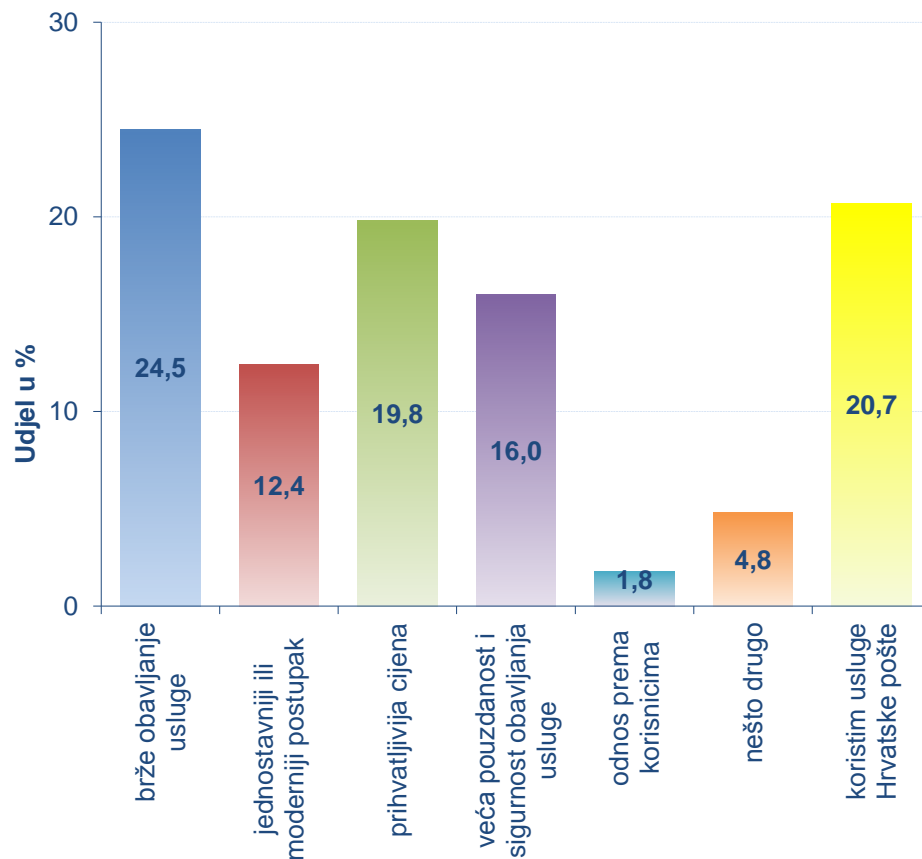



 trećina ispitanika ne zna za postojanje drugih davatelja poštanskih usluga, osim HP-a, putem kojih je moguće obavljati poštanske usluge


 od ispitanika koji su upoznati s postojanjem i drugih davatelja najviše ih zna za davatelja Tisak (65%), City Express (26%) te Overseas i DHL

# Najznačajniji razlog korištenja poštanskih usluga drugih davatelja je brže obavljanje usluge

Ako ste koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, navedite najznačajnije razloge?



 80% ispitanika je koristilo ili bi koristilo usluge drugih davatelja, osim HP-a, a među najznačajnijim razlozima je brže obavljanje usluge, prihvatljivija cijena i veća pouzdanost

 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako nije došlo do promjene u prioritetima korištenja usluga drugih davatelja tako da su i dalje najznačajniji brzina i cijena

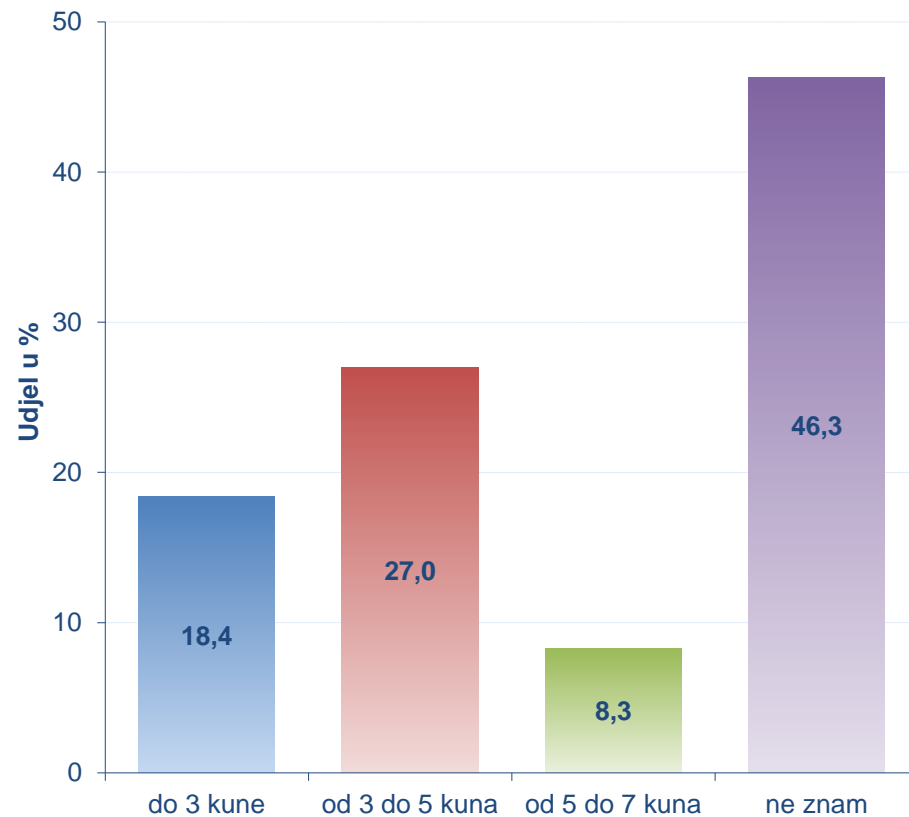
# Sadržaj


---


1. Korištenje poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.
2. Slanje i prijam poštanskih pošiljaka
3. Korištenje usluga drugih davatelja poštanskih usluga
4. Cijena i rokovi prijenosa poštanskih pošiljaka
5. Korištenje drugih načina komunikacije i Internet trgovina
6. Informiranje i pritužbe

# Okvirnu cijenu običnog pisma težine do 50 grama zna četvrtina ispitanika

Znate li cijenu običnog pisma težine do 50 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutrašnjem prometu?



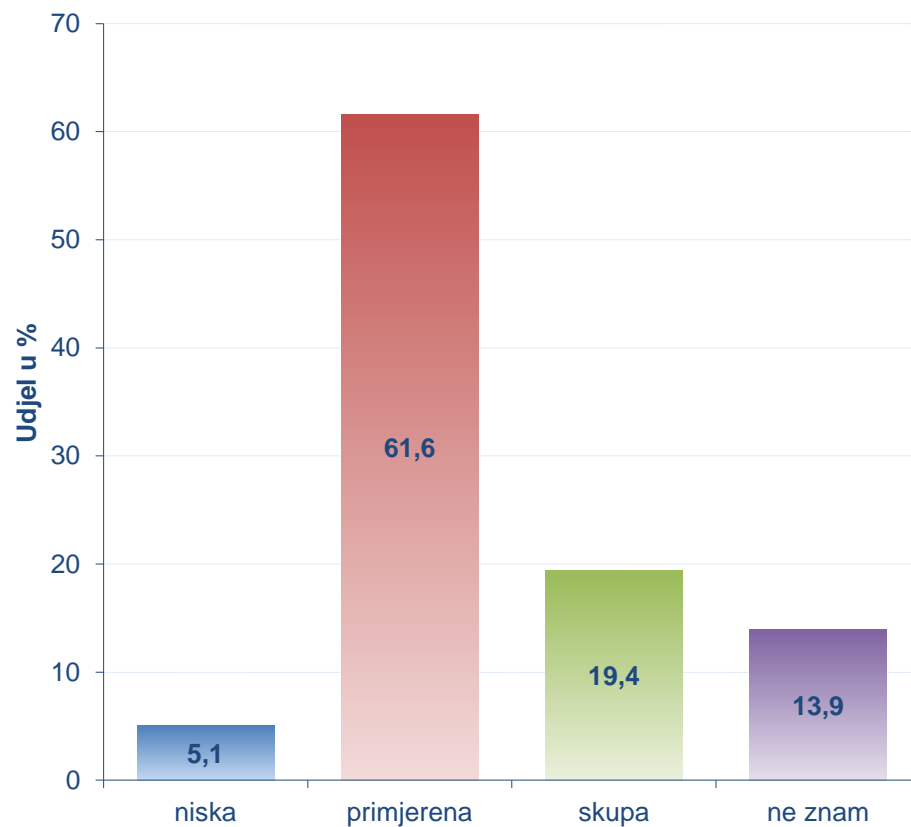
 *velika većina ispitanika uopće ne zna ili ne zna ni okvirni iznos cijene za obično pismo u unutrašnjem prometu koju naplaćuje HP*


 *u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako sve manje ispitanika zna okvirnu cijenu (13% manje), a više je onih koji ne znaju ili su dali krivi odgovor*




## Primjerena cijena običnog pisma za 62% ispitanika

Cijena od 3,10 kuna za obično pismo težine do 50 grama Vam se čini?

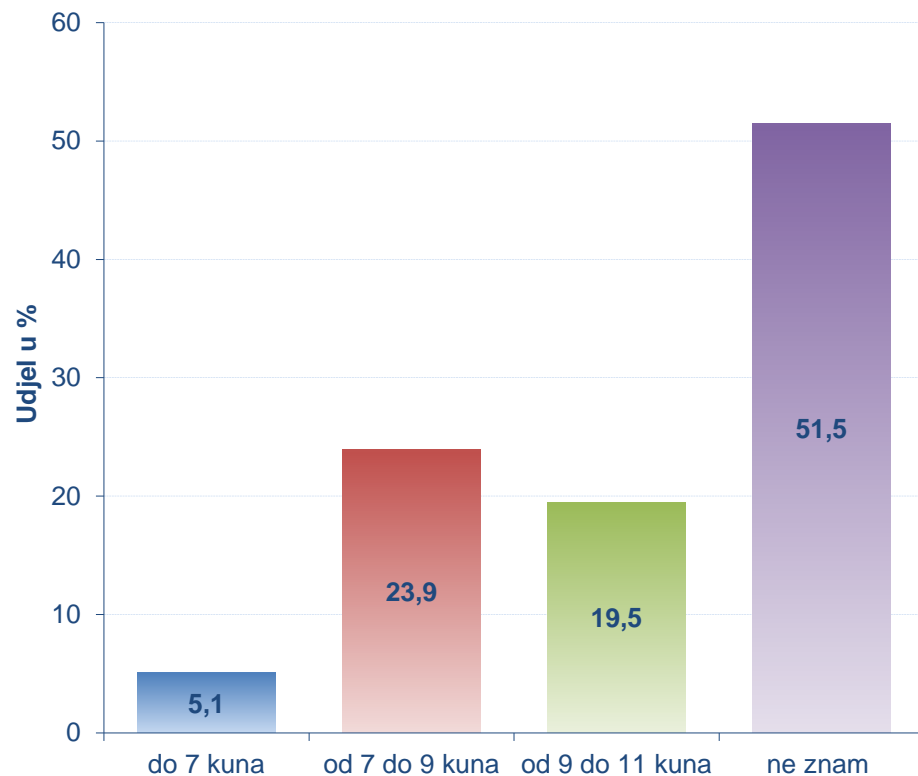



 petina ispitanika smatra cijenu običnog pisma skupom, a 5% ispitanika smatra da je cijena niska


 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako je i sada većini cijena primjerena, međutim percepcija ispitanika se promijenila pa je tako smanjen udjel ispitanika kojima je cijena primjerena (16% manje), a povećao onima kojima je skupa

# Okvirnu cijenu preporučenog pisma težine do 50 grama ne zna 80% ispitanika

Znate li cijenu preporučenog pisma težine do 50 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutrašnjem prometu?

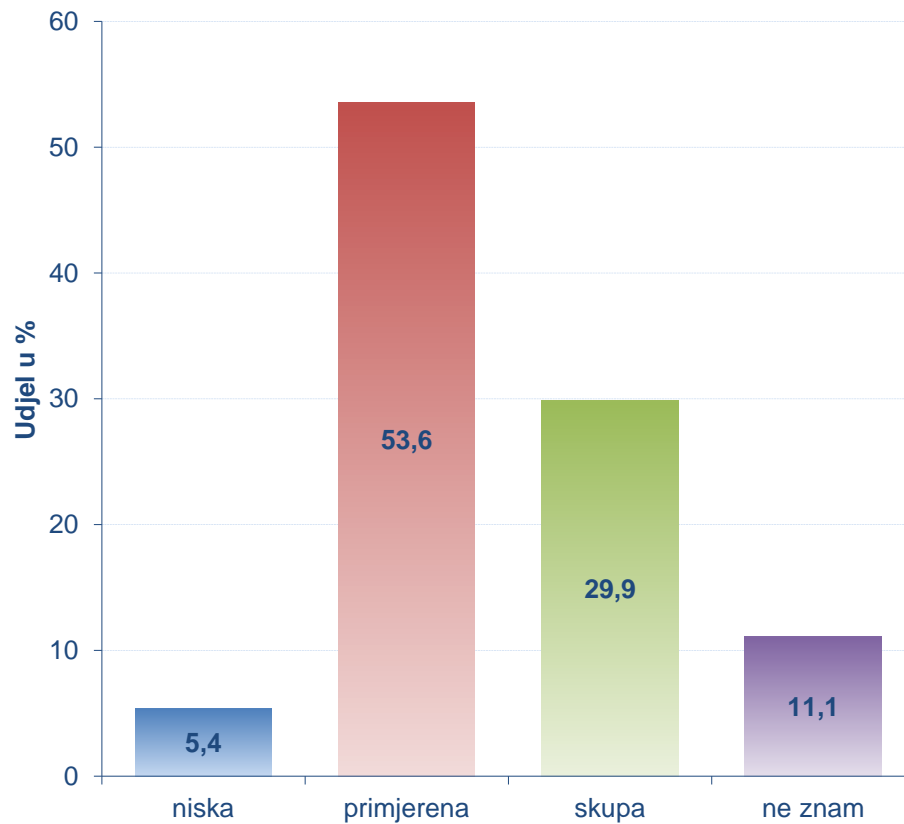


 petina ispitanika zna okvirni iznos cijene za preporučeno pismo u unutrašnjem prometu koju naplaćuje HP

 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako sve manje ispitanika zna okvirnu cijenu (12% manje), a više je onih koji ne znaju ili su dali krivi odgovor

# Cijena za preporučeno pismo za više od polovice ispitanika je primjerena

Cijena od 9,50 kuna za preporučeno pismo težine do 50 grama Vam se čini?

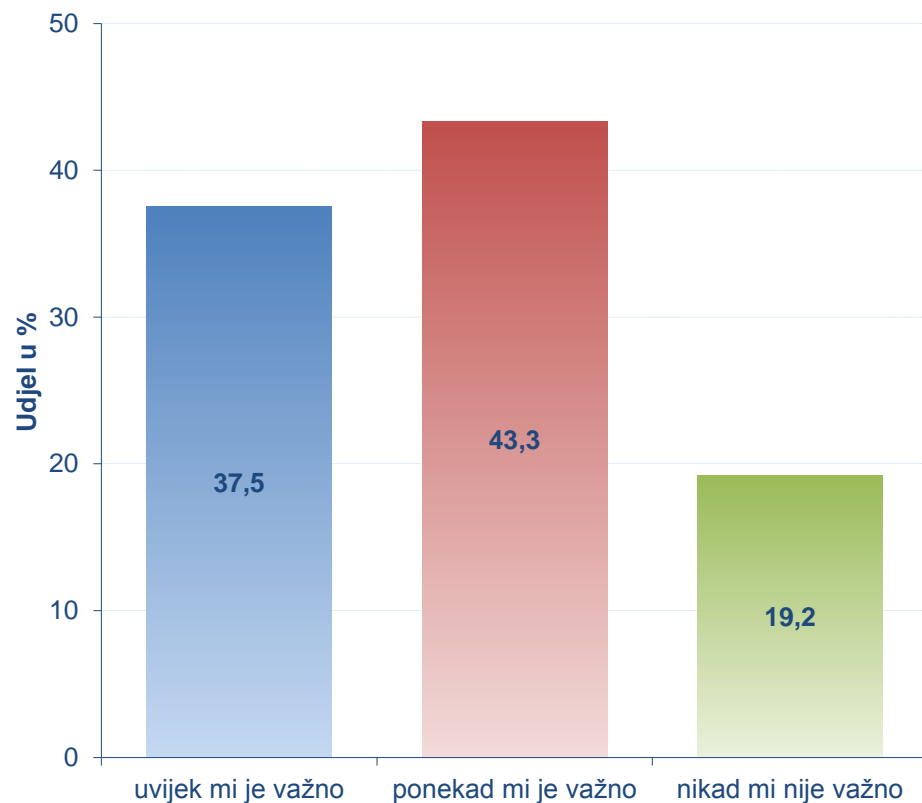


ispitanicima je cijena preporučenog pisma u manjem postotku primjerena nego cijena običnog pisma, a istovremeno je u većem postotku skupa

u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako se percepcija ispitanika vezana uz cijenu preporučenog pisma nije bitnije mijenjala

# Ispitanicima je važno uručenje pismovne pošiljke slijedećeg dana

Koliko Vam je važno da se pismovna pošiljka koju šaljete u unutrašnjem prometu prenese i uruči u roku od jednog dana?

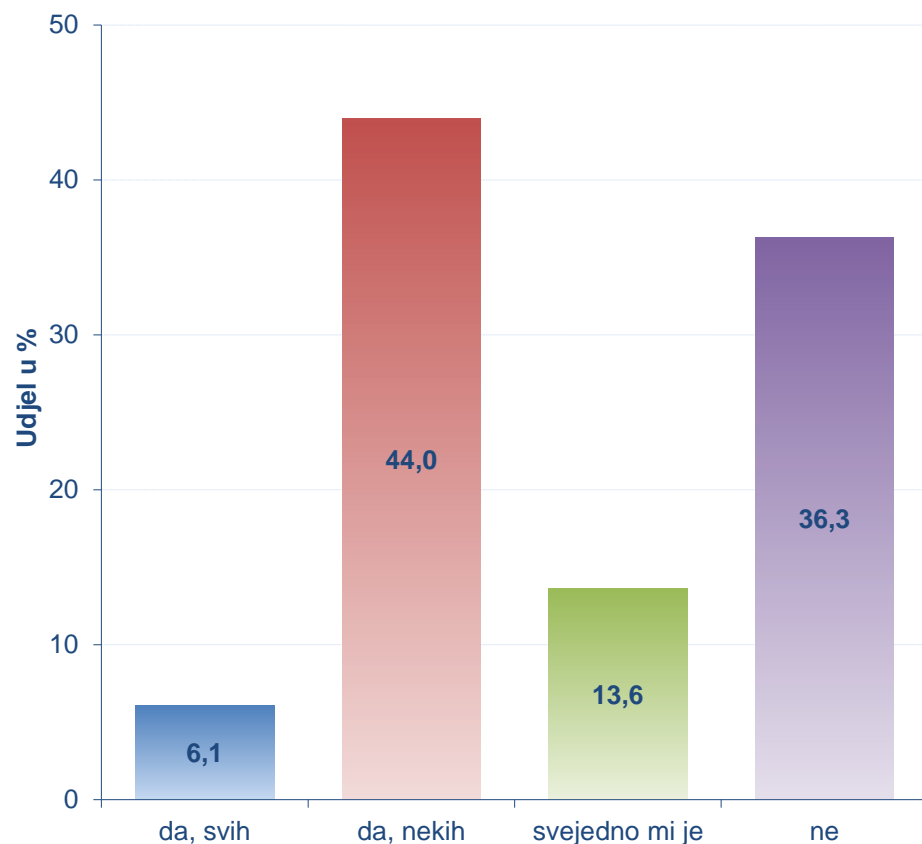



📊 velika većina ispitanika, njih 81%, smatra uručenje pisma u roku od jednog dana uvijek ili ponekad važnim među kojima je nešto manje onih kojima je to uvijek važno


📊 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je da uručenje slijedećeg dana ima sve veći značaj kod ispitanika tako da je udjel onih kojima je uručenje uvijek važno veći za 15%

## Mišljenja vezana uz dostavu poštanskih pošiljaka na adresu subotom su podijeljena

Smatrate li potrebnim dostavljanje poštanskih pošiljaka na kućnu adresu subotom?

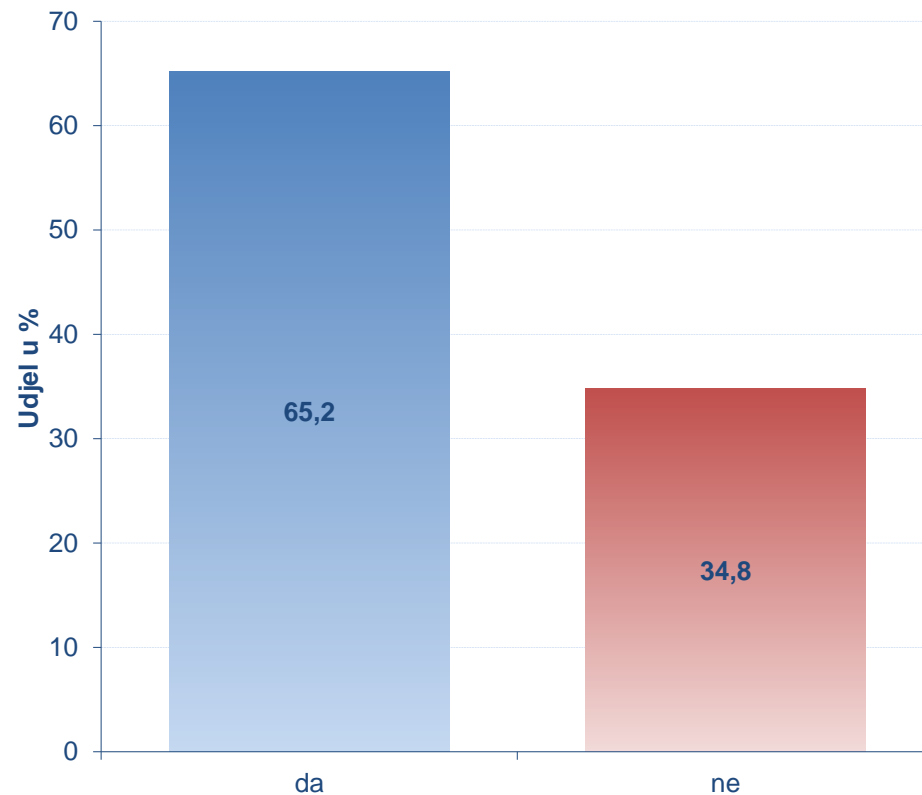



 polovina ispitanika smatra kako je subotom potrebna dostava poštanskih pošiljaka na kućnu adresu od kojih je 12% za dostavu svih pošiljaka, a 88% za dostavu samo određenih


 drugoj polovini ispitanika je svejedno ili smatra kako subotom nije potrebna dostava (većina ispitanika smatra dostavu subotom nepotrebnom)

## Većina ispitanika je spremna platiti dodatni iznos poštarine za slučaj pružanja usluga bolje kakvoće

Jeste li spremni platiti dodatni iznos za prijenos i uručenje pošiljaka u roku jednog dana odnosno za dostavu poštanskih pošiljaka subotom?



 spremnost plaćanja dodatne poštarine za uručenje pošiljaka u roku od jednog dana i dostavu subotom iskazalo je 65% ispitanika

 iz izloženih rezultata istraživanja vidljivo je da ispitanicima brže uručenje i dostava subotom ima sve veći značaj, ali i da su ispitanici svjesni da to zahtijeva dodatne troškove, a koje su spremni i platiti

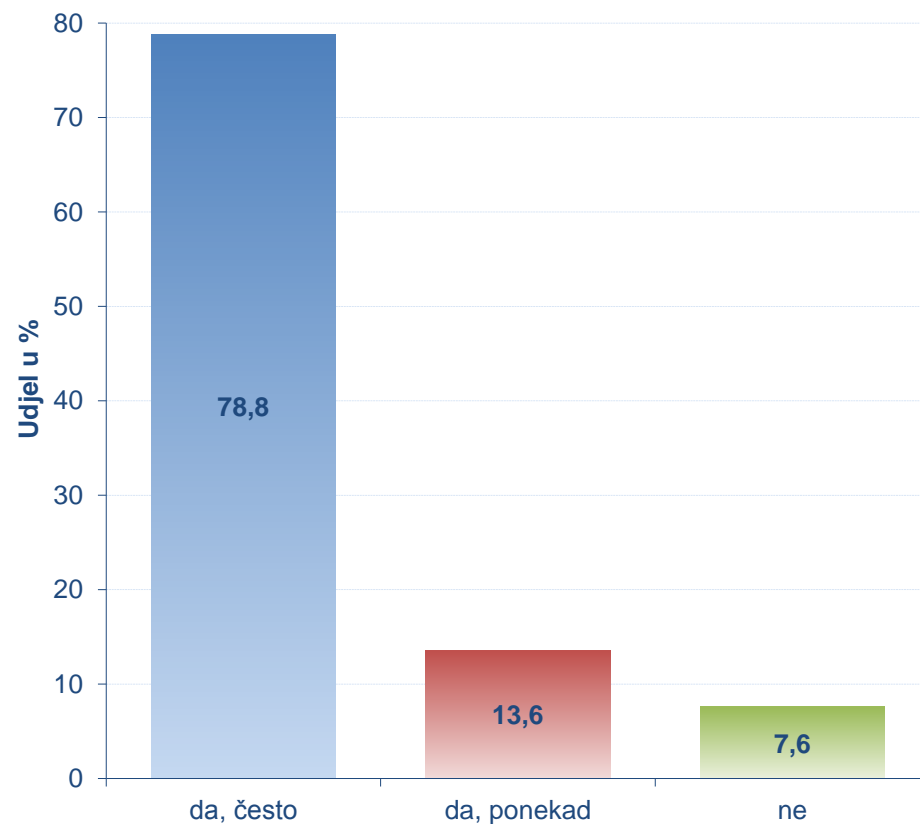
# Sadržaj


---


1. Korištenje poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.
2. Slanje i prijam poštanskih pošiljaka
3. Korištenje usluga drugih davatelja poštanskih usluga
4. Cijena i rokovi prijenosa poštanskih pošiljaka
5. Korištenje drugih načina komunikacije i Internet trgovina
6. Informiranje i pritužbe

# Ispitanici u velikoj mjeri zamjenjuju pismovnu komunikaciju s komunikacijom u elektroničkom obliku

Koristite li neke od oblika elektroničkih komunikacija kao zamjenu za pismovnu komunikaciju?



 elektroničku komunikaciju (e-mail, web-mail, e-država, aplikacije na pametnim telefonima) kao zamjenu za pismovnu komunikaciju koristi preko 92% ispitanika, a 79% ih to čini često

 8% ispitanika je i dalje vjerno pismovnoj komunikaciji



# Internet trgovinu koristi 61% ispitanika

Koristite li usluge kupnje robe i proizvoda putem interneta kao oblikom elektroničkih komunikacija?



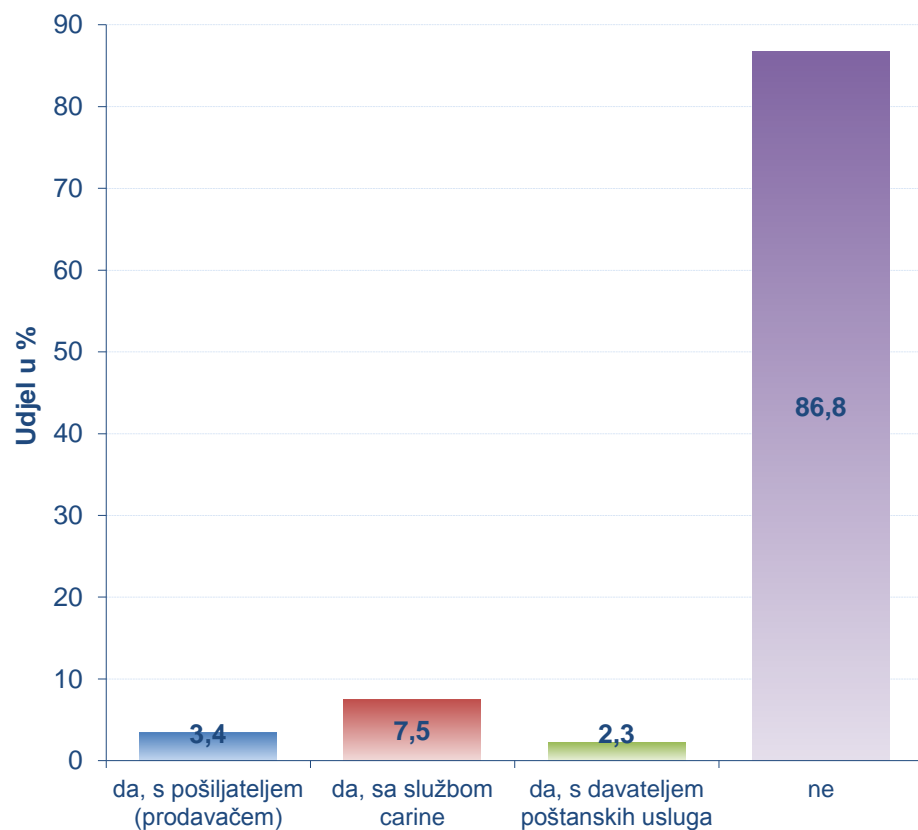
većina ispitanika koristi Internet za kupnju roba i proizvoda, a među kojima je 15% koji to rade često

vidljivo je kako je ovaj način trgovine kod nas još nedovoljno iskorišten te da ovdje leži potencijal za rast kako za trgovce tako i za davatelje poštanskih usluga koji se pojavljuju kao nezaobilazna karika u dostavi pošiljaka

# Davatelji poštanskih usluga pokazuju se kao pouzdani sudionik u Internet trgovini

Ako koristite tu uslugu, jeste li imali problema vezanih sa dostavom naručenih proizvoda?

Na ovo pitanje su odgovarali samo oni koji koriste Internet trgovinu n=612



🇺🇦 *velika većina ispitanika koji koriste usluge Internet trgovine nema problema s dostavom naručenih proizvoda*

🇺🇦 *u cijelom lancu Internet trgovine davatelji poštanskih usluga se pojavljuju kao sudionici u pružanju usluga dostave i s kojim ispitanici imaju najmanje problema*

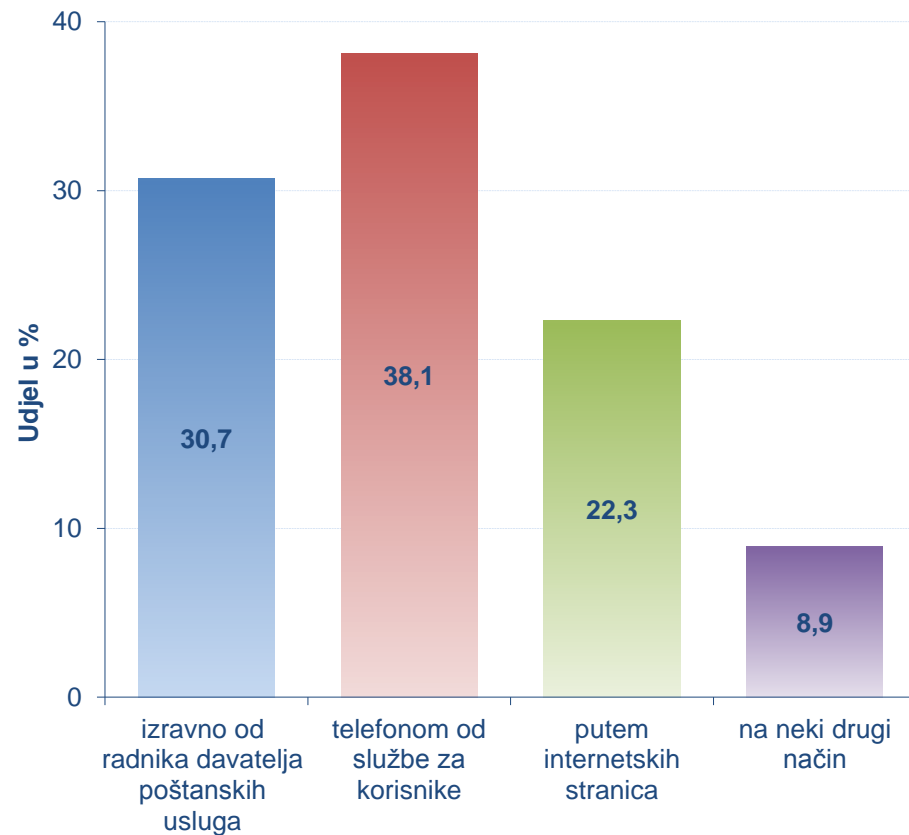
# Sadržaj


---


1. Korištenje poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.
2. Slanje i prijam poštanskih pošiljaka
3. Korištenje usluga drugih davatelja poštanskih usluga
4. Cijena i rokovi prijenosa poštanskih pošiljaka
5. Korištenje drugih načina komunikacije i Internet trgovina
6. Informiranje i pritužbe

# Ispitanici informacije o uslugama najčešće traže neposrednim kontaktom s davateljem poštanskih usluga

Ukoliko trebate neku informaciju o određenim uslugama, istu tražite?

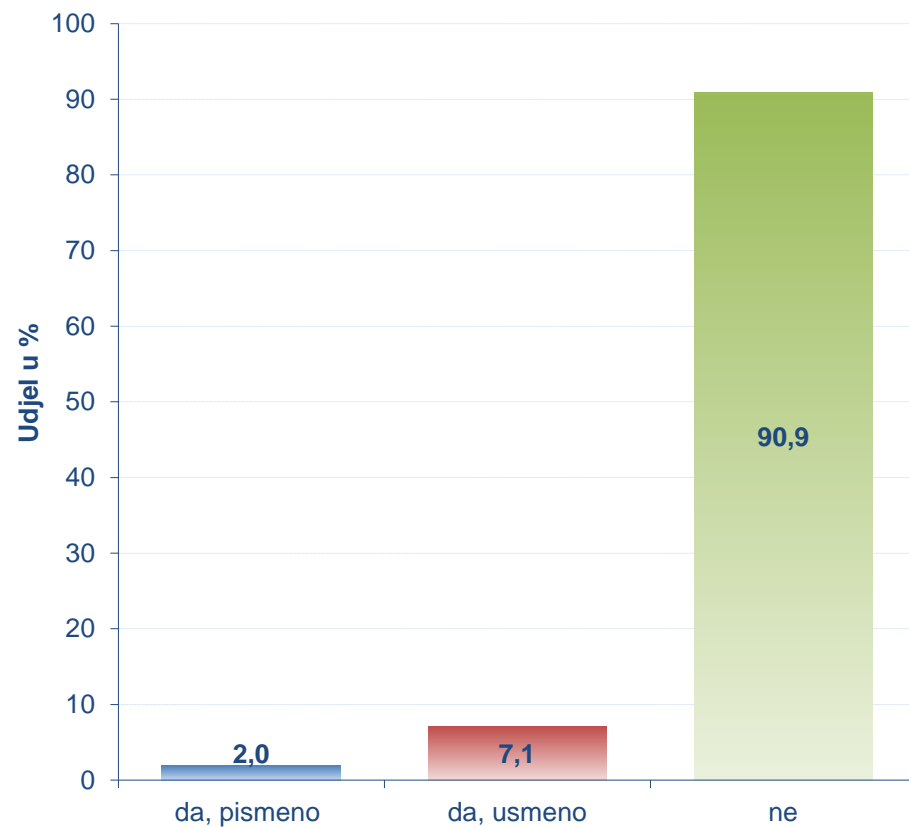



 velika većina ispitanika informacije o uslugama traži direktno od davatelja, bilo putem izravnog kontakta s radnikom ili telefonskim kontaktom sa službom za korisnike


 dio ispitanika, njih 22%, informacije traži posredno putem Interneta, a manji dio informacije traži na neki drugi način

# Prigovor je zbog nezadovoljstva s obavljanjem poštanskih usluga podnijelo manje od desetine ispitanika

Jeste li u zadnjih godinu dana podnijeli bilo kakvu pritužbu ili prigovor na obavljanje poštanskih usluga?



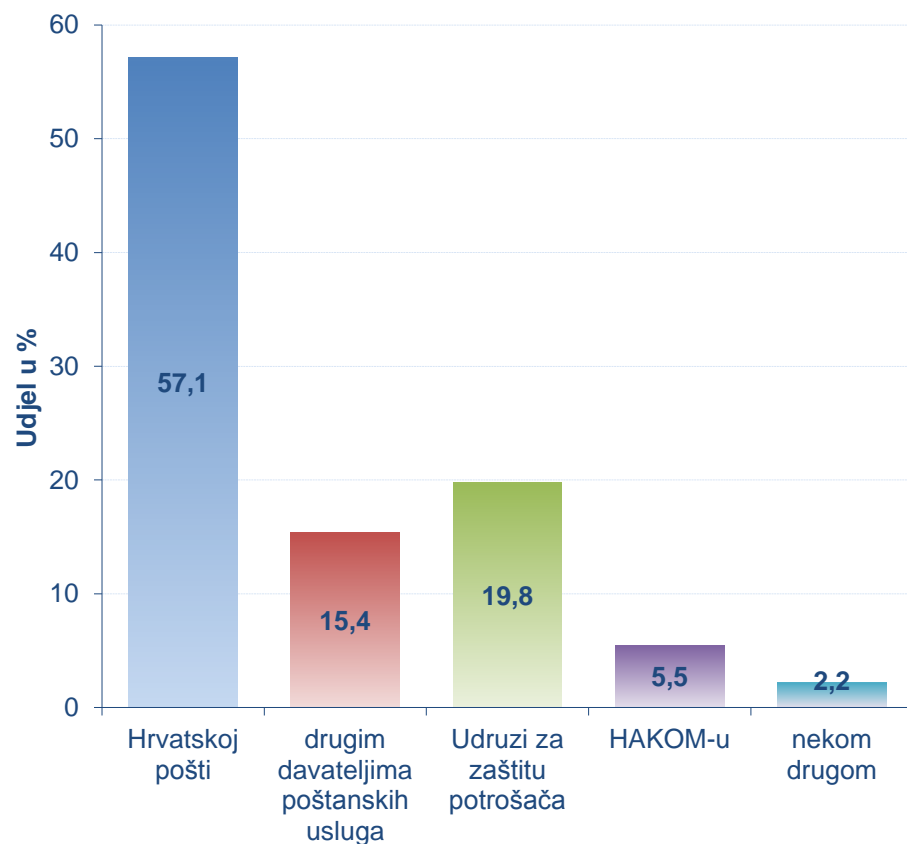
 najveći broj ispitanika u zadnjoj godini dana nije podnio nikakav prigovor na obavljanje poštanskih usluga, a i oni koji podnose prigovore više koriste usmeni prigovor nego pismeni


 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako je pravo podnošenja prigovora koristio nešto više ispitanika i to prvenstveno onih koji su prigovor podnosili usmeno


# Prigovori u najvećoj mjeri podneseni davateljima poštanskih usluga

Kome ste podnijeli pritužbu ili prigovor?

Na ovo pitanje su odgovarali samo oni koji su podnijeli neki prigovor n=91

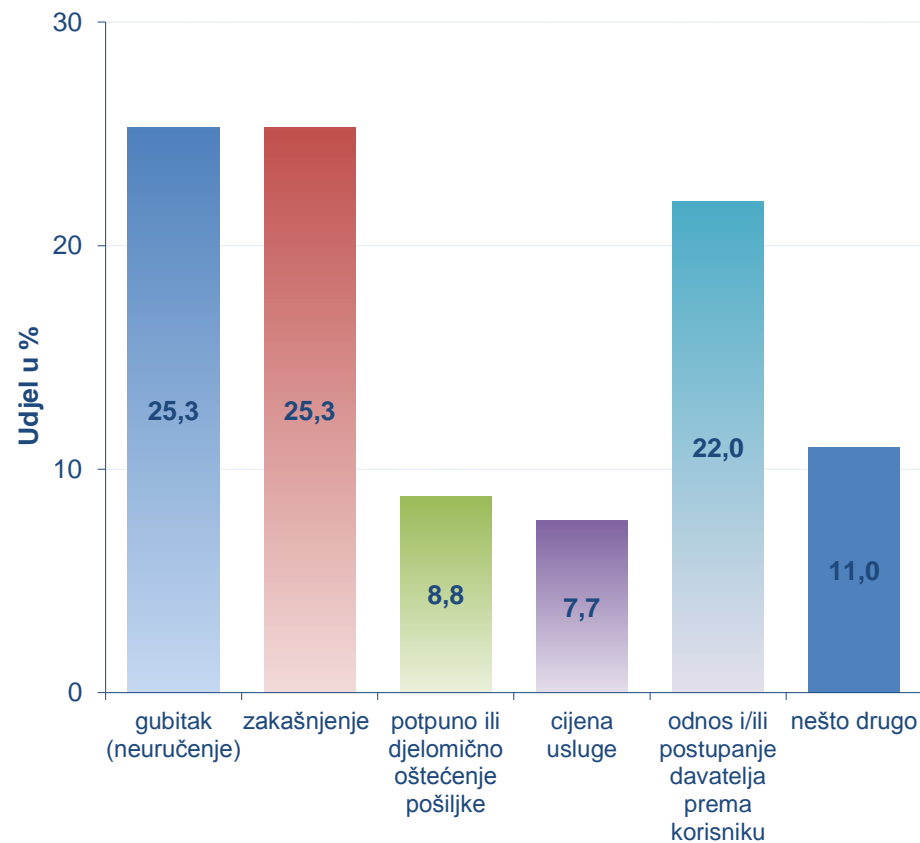



 najveći udjel prigovora ispitanici su podnijeli davateljima, a najviše HP-u što ne iznenađuje s obzirom da HP ima najveći udio na tržištu


 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako se ispitanici u zaštiti svojih prava obraćaju i drugim institucijama, a prvenstveno je porastao udjel ispitanika koji su se obratili Udruzi za zaštitu potrošača i HAKOM-u

# Gubitak pošiljke i zakašnjenje najčešći razlog za podnošenje prigovora

Koji je bio razlog podnošenja pritužbe ili prigovora?

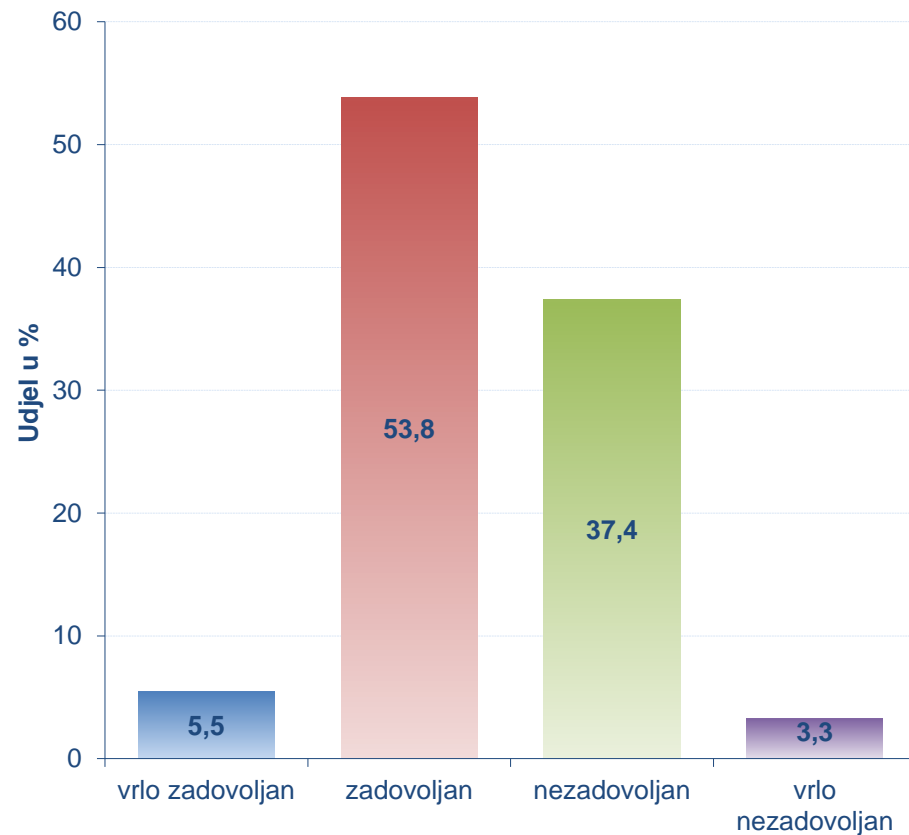


 ispitanici su u jednakom udjelu podnijeli prigovor za gubitak pošiljke i prekoračenje roka uručenja, a nešto je manji udjel onih koji su bili nezadovoljni odnosom davatelja prema njima

 u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako nije došlo do promjena u učestalosti razloga podnošenja prigovora, no zamjetno je smanjen broj prigovora zbog gubitka pošiljke te odnosa davatelja prema korisniku

## S rješavanjem prigovora zadovoljno 59% ispitanika

Kako ste bili zadovoljni s rješavanjem Vaše pritužbe ili prigovora?










većina ispitanika je iskazala zadovoljstvo s rješavanjem prigovora, no nije zanemariv ni udjel (41%) onih koji su bili nezadovoljni

u odnosu na prethodno istraživanje vidljivo je kako je razina zadovoljstva ispitanika općenito porasla (22% više) te da je za razliku od prije, kada je bilo više nezadovoljnih, sada više zadovoljnih









# ZAKLJUČAK

---

-  poštanske urede HP-a za obavljanje poštanskih i drugih usluga koristi 91% ispitanih, a 57% ih koristi više puta mjesečno;
-  ispitanici su relativno zadovoljni s radnim vremenom i dostupnosti poštanskih ureda HP-a;
-  godišnje ispitanici u prosjeku šalju 7 pisama, a mjesečno primaju 8 pisama;
-  godišnje ispitanici u prosjeku šalju manje od 2 paketa, a primaju manje od 5 paketa;
-  2/3 ispitanika zna da na tržištu poštanskih usluga, osim HP-a, postoje i drugi davatelji poštanskih usluga;
-  brže obavljanje usluga i prihvatljivija cijena najznačajniji su razlozi korištenja usluga drugih davatelja poštanskih usluga;
-  mali broj ispitanika zna okvirnu cijenu običnog pisma i preporučene pošiljke, a većini se cijene čine primjerene;

# ZAKLJUČAK

---

-  velikoj većini ispitanika važno je da se pisma uruče sljedećeg radnog dana, a dostavu pošiljaka subotom smatra potrebnim polovina ispitanika;
-  ispitanici su spremni platiti veću cijenu za usluge bolje kakvoće;
-  pismovna komunikacija se kod velikog dijela ispitanika zamjenjuje različitim vidovima elektroničke komunikacije;
-  ispitanici koji koriste Internet za kupovinu nisu imali većih problema s dostavom, odnosno s davateljima poštanskih usluga;
-  informacije o uslugama ispitanici najčešće traže direktno od davatelja poštanskih usluga;
-  prigovor su vrlo rijetki i podnose se većinom zbog gubitka pošiljke i prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke, a ispitanici su relativno zadovoljni s rješavanjem istih.